



ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ  
ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ  
ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ  
ΑΚΑΔΗΜΑΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ  
ΣΧΟΛΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΟΥ Α.Τ.Ε.Ι.  
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

Σπουδαστές: Δουλγεράκη Ελένη  
Λυμπεροπούλου Ευσταθία  
Νεάρχου Δημήτρης

Επιβλέπων: Λεωνίδας Παρασκευόπουλος  
Επίκουρος Καθηγητής

Καλαμάτα 2012

## Έγκριση

Υπογραφή

Επιβλέπων: Λεωνίδας Παρασκευόπουλος	
Μέλος εξεταστικής επιτροπής: Ευγενία Μπιτσάνη	
Μέλος εξεταστικής επιτροπής: Γεώργιος Μαυριδόγλου	

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Επιχειρήσαμε την μέτρηση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης από το ακαδημαϊκό προσωπικό της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας (Σ.Δ.Ο.) του Ανώτατου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Καλαμάτας (Α.Τ.Ε.Ι.-Κ). Προσαρμόσαμε το υπόδειγμα SERVQUAL και πραγματοποιήσαμε δημοσκοπική έρευνα, την περίοδο Ιούνιος – Σεπτέμβριος 2012, σε δείγμα 310 σπουδαστών της Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας. Ο μέσος όλων των διαστάσεων ποιότητας, που αφορούν τις προσδοκίες τους, εκτιμήθηκε σε 6,07, σε 7βάθμια κλίμακα Likert (1-7), ενώ ο αντίστοιχος μέσος για την αντιλαμβανόμενη ποιότητα εκτιμήθηκε σε 4,62, δηλαδή μια απόκλιση των μέσων, κατά 1,45 ή κατά 24% χαμηλότερη, η αντιλαμβανόμενη ποιότητα από την προσδοκώμενη. Με στάθμιση της απόκλισης, που υπολογίστηκε από τη διαφορά των μέσων ( $\mu$ ), ως μέτρο εκτίμησης της ικανοποίησης των σπουδαστών του δείγματος, ανά διάσταση ποιότητας, προέκυψε ότι η έλλειψη ικανοποίησης από το βαθμό ποιότητας της διάστασης ‘Ενσυναίσθηση’ κατέλαβε την πρώτη θέση και ακολουθούν ‘Απόδοση’, ‘Ανταποκρισιμότητα’ και ‘Διασφάλιση’, με μικρές διαφορές μεταξύ τους, ενώ η διάσταση ‘Ακαδημαϊκό περιβάλλον’ καταλαμβάνει την τελευταία θέση. Τα αποτελέσματα αυτά δεν έρχονται σε πλήρη αντίθεση με αποτελέσματα αντίστοιχων ερευνών, σε ιδρύματα άλλων χωρών. Τα αποτελέσματα της έρευνας υποδεικνύουν τις προτεραιότητες, για τη βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης στη Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, όπως την αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές. Αξιολογώντας τη σειρά κατάταξης, τις πληροφορίες του βαθμού έλλειψης ικανοποίησης και την προσωπική μας γνώμη, ως σπουδαστές του Τμήματος Δ.Μ.Υ.Π. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, ξεχωρίζουμε δύο διαστάσεις ποιότητας, που προτείνουμε να αποτελέσουν προτεραιότητα, για τη βελτίωση της παρεχόμενης εκπαίδευσης: ‘Ενσυναίσθηση’ και ‘Ανταποκρισιμότητα’.

## **Ευχαριστίες**

Ευχαριστούμε  
τον επιβλέποντα  
της πτυχιακής μας εργασίας  
κο Λεωνίδα Παρασκευόπουλο,  
Επικ. Καθηγητή του Τμήματος Διοίκησης Μονάδων Υγείας & Πρόνοιας,  
για την πολύτιμη βοήθεια, υπομονή και καθοδήγησή του,  
προκειμένου να ολοκληρωθεί η παρούσα έρευνα.

Επίσης, ευχαριστήσουμε  
όλους τους συμφοιτητές μας  
στη Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας,  
για την πολύτιμη συμμετοχή τους  
στην έρευνά μας.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ .....	iii
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ .....	iv
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ/ ΣΧΗΜΑΤΩΝ .....	v
ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	1
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ</b>	<b>3</b>
1.1 Η ανάγκη αξιολόγησης της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης στα ελληνικά ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα (Α.Ε.Ι.) .....	3
1.2 Θεωρητικές προσεγγίσεις αξιολόγησης ποιότητας εκπαιδευτικών υπηρεσιών τριτοβάθμιου επιπέδου .....	6
1.2.1 Το μοντέλο του SERVICE QUALITY στη μελέτη της ποιότητας των υπηρεσιών ιδρυμάτων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης .....	9
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΣΧΟΛΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΟΥ Α.Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ</b>	<b>12</b>
2.1 Ερευνητικό υπόδειγμα για την εκτίμηση της ποιότητας της παρεχόμενης τεχνολογικής εκπαίδευσης στη Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας .....	12
2.2 Μεθοδολογία της έρευνας .....	13
2.1.2 Το δείγμα της έρευνας και συλλογή δεδομένων .....	16
2.1.3 Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας .....	17
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΝΑΛΥΣΗ, ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ</b>	<b>19</b>
3.1 Εκτίμηση περιγραφικών στατιστικών μέτρων των διαστάσεων ποιότητας της παρεχόμενης τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης του προτύπου SERVQUAL, σε δείγμα σπουδαστών της Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας .....	20
3.3 Εκτιμήσεις ικανοποίησης ή αποκλίσεων (GAP) μεταξύ πραγματικής ποιότητας, όπως την αντιλαμβάνονται οι ερωτώμενοι του δείγματος και προσδοκιών τους για την ποιότητα τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης .....	27
3.4 Εκτιμήσεις ικανοποίησης ή αποκλίσεων (GAP) μεταξύ πραγματικής ποιότητας, όπως την αντιλαμβάνονται οι ερωτώμενοι του δείγματος και προσδοκιών τους για την ποιότητα τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης, ανά εξάμηνο φοίτησης, τμήμα φοίτησης και φύλο .....	29
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ</b>	<b>30</b>
<b>ΑΝΑΦΟΡΕΣ</b>	<b>33</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Ερωτηματολόγιο έρευνας</b>	<b>34</b>
Ερωτηματολόγιο .....	1
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Αποτελέσματα στατιστικής επεξεργασίας</b>	<b>35</b>

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

	Σελ
2.1 Ερωτήσεις ανά διάσταση ποιότητας, υποδείγματος SERVQUAL	14
2.2: Πληθυσμός και δείγμα σπουδαστών της Σ.Δ.Ο., Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, Ακαδημαϊκό έτος 2011, Εαρινό εξάμηνο .....	17
2.3: Κωδικοποίηση ερωτήσεων ερωτηματολογίου έρευνας, για στατιστική επεξεργασία απαντήσεων (δεδομένων) στο λογισμικό SPSS for Windows, έκδ. 11,5 .....	18
3.1: Κατανομή του δείγματος ανά φύλο, Τμήμα και ανά εξάμηνο σπουδών .....	19
3.2: Προσδοκίες των σπουδαστών για την ποιότητα της παρεχόμενης τεχνολογικής εκπαίδευσης τριτοβάθμιου επιπέδου, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL. Εκτίμηση στατιστικού Μέσου ( $\mu$ ) – Mean .....	21
3.3: Ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL, όπως την αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές της Σ.Δ.Ο., Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, Σεπτέμβριος 2012. Εκτίμηση στατιστικού Μέσου ( $\mu$ ) Mean.....	23
3.4: Εμπειρίες των σπουδαστών για την ποιότητα της παρεχόμενης τεχνολογικής εκπαίδευσης τριτοβάθμιου επιπέδου, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL. Υπολογισμός σκορ .....	25
3.5: Απόκλιση (GAP) αντιλαμβανόμενης ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης και προσδοκίων, από δείγμα σπουδαστών της Σ.Δ.Ο., ΤΕΙ-Κ, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL. Διαφορά στατιστικών μέσων ( $\mu$ ) .....	28
Πίνακας 4.1: Σύνοψη αποτελεσμάτων ικανοποίησης, ανά διάσταση ποιότητας .....	31
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β</b>	
	<b>35</b>
1: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών (αντρών), που φοιτούν στη ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012 .....	1
2: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστριών (γυναικών), που φοιτούν στη ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012 .....	2
3: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών, που φοιτούν στο Τμήμα Δ.Μ.Υ.Π., ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012 .....	3
4: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών, που φοιτούν στο Τμήμα Τ.Α., ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012 .....	4
5: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών, που φοιτούν στο Τμήμα ΧΡΗ.ΜΕ., ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012 .....	5
6: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών, που φοιτούν στα εξάμηνα σπουδών 2 <sup>ο</sup> & 3 <sup>ο</sup> , ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012 ...	6
7: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών, που φοιτούν στα εξάμηνα σπουδών 4 <sup>ο</sup> & 5 <sup>ο</sup> , ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012 ....	7
8: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών, που φοιτούν στα εξάμηνα σπουδών 6 <sup>ο</sup> & 7 <sup>ο</sup> , ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012 ....	8
9: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών, που φοιτούν στα εξάμηνα σπουδών 8 <sup>ο</sup> & άνω, ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012	9

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ / ΣΧΗΜΑΤΩΝ

	Σελ
ΣΧΗΜΑ 1.1: Ερευνητικό υπόδειγμα ικανοποίησης και ποιότητας τριτοβάθμιας εκπαίδευσης .....	12
ΣΧΗΜΑ 2.1 Δείγμα διατύπωσης ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο τύπου <i>service quality</i> .....	17
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.1: Προσδοκίες των σπουδαστών για την ποιότητα της παρεχόμενης τεχνολογικής εκπαίδευσης τριτοβάθμιου επιπέδου, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL. Εκτίμηση στατιστικού Μέσου ( $\mu$ ) – Mean .....	21
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.2 Ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL, όπως την αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές της Σ.Δ.Ο., Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας. Σεπτέμβριος 2012. Εκτίμηση στατιστικού Μέσου ( $\mu$ ) – Mean .....	23
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.3: Εμπειρίες των σπουδαστών για την ποιότητα της παρεχόμενης τεχνολογικής εκπαίδευσης τριτοβάθμιου επιπέδου, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL. Υπολογισμός σκορ .....	23
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.4: Προσδοκίες των σπουδαστών για την ποιότητα της παρεχόμενης τεχνολογικής εκπαίδευσης τριτοβάθμιου επιπέδου, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL και ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης, όπως την αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές της Σ.Δ.Ο., Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας. Σεπτέμβριος 2012. Εκτίμηση στατιστικού Μέσου ( $\mu$ ) – Mean .....	26

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα μελέτη εκπονήθηκε στα πλαίσια των πτυχιακών εργασιών του Τμήματος Διοίκησης Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας, της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας (Σ.Δ.Ο.) του Α.Τ.Ε.Ι Καλαμάτας.

Αντικείμενο της εργασίας είναι η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης από ακαδημαϊκό προσωπικό.

Σκοπός της εργασίας είναι η διερεύνηση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης, από το ακαδημαϊκό προσωπικό της Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας.

Για την προσέγγιση του σκοπού της εργασίας τέθηκαν δύο στόχοι. Ο πρώτος στόχος ήταν να διερευνήσουμε τη βιβλιογραφία για ερευνητικά εργαλεία μέτρησης, για την εκτίμηση της ποιότητας εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Ο δεύτερος στόχος ήταν η πραγματοποίηση εμπειρικής έρευνας, για τη μέτρηση της παρεχόμενης εκπαίδευσης, από το ακαδημαϊκό προσωπικό της Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, όπως την αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές.

Για την επίτευξη του πρώτου στόχου διερευνήσαμε αν υπάρχουν θεωρητικές προσεγγίσεις, για την αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών, επικεντρώνοντας στην ποιότητα της εκπαιδευτικής υπηρεσίας και αν έχουν αναπτυχθεί εργαλεία μέτρησης, για την εκτίμηση της ποιότητας εκπαιδευτικών υπηρεσιών τριτοβάθμιου επιπέδου, όπως την αντιλαμβάνονται οι εκπαιδευόμενοι. Εντοπίσαμε το υπόδειγμα SERVQUAL, το οποίο έχει ελεγχθεί για αξιοπιστία και έχει χρησιμοποιηθεί επανειλημμένως, για τη μέτρηση της ικανοποίησης φοιτητών.

Για το δεύτερο στόχο, προσαρμόσαμε το υπόδειγμα SERVQUAL και πραγματοποιήσαμε δημοσκοπική έρευνα, σε δείγμα 310 σπουδαστών της Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν την περίοδο Ιούνιος – Σεπτέμβριος 2012 και ανάλυσή τους πραγματοποιήθηκε με τη λογισμική εφαρμογή στατιστικής ανάλυσης SPSS, έκδ. 11.5.

Η στατιστική ανάλυση περιορίστηκε σε περιγραφικά μέτρα θέσης και δεν προβήκαμε σε έλεγχο στατιστικής σημαντικότητας των ευρημάτων μας, δηλαδή δεν ελέγξαμε αν η τύχη ευθύνεται αποκλειστικά για τις παρατηρούμενες σχέσεις.

Η εργασία, εκτός της παρούσας εισαγωγής, είναι δομημένη σε τρία κεφάλαια και ένα συμπερασματικό τμήμα, για τη σύνοψη των αποτελεσμάτων της έρευνας. Στο πρώτο κεφάλαιο περιγράφονται οι θεωρητικές προσεγγίσεις για την ποιότητα υπηρεσιών και ειδικότερα των υπηρεσιών εκπαίδευσης, καθώς και για εργαλεία μέτρησης ή εκτίμησης



της ποιότητας εκπαιδευτικών υπηρεσιών τριτοβάθμιου επιπέδου. Στο δεύτερο κεφάλαιο περιγράφεται η μεθοδολογία της έρευνας για την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης, από το ακαδημαϊκό προσωπικό της Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας. Τέλος, στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα ευρήματα της έρευνας και η ανάλυσή τους. Στο συμπερασματικό τμήμα συνοψίζονται τα αποτελέσματα και υποδεικνύονται οι προτεραιότητες, για τη βελτίωση της παρεχόμενης εκπαίδευσης στη Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, όπως την αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

### ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

#### 1.1 Η ανάγκη αξιολόγησης της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης στα ελληνικά ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα (Α.Ε.Ι.)

Για την παρούσα έρευνα εμπνευστήκαμε από τις συζητήσεις με συμφοιτητές μας, που είχαμε κατά τη διάρκεια των σπουδών μας στη Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας (Σ.Δ.Ο.) του Ανώτατου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (Α.Τ.Ε.Ι.) Καλαμάτας, που ανήκει στην τριτοβάθμια τεχνολογική εκπαίδευση στη χώρα μας<sup>1</sup>. Η τριτοβάθμια εκπαίδευση στη χώρα μας είναι δημόσια και παρέχεται δωρεάν στους αποφοίτους λυκείων, που πέτυχαν σε πανελλήνιες εξετάσεις εισαγωγής στα Α.Ε.Ι. Οι συζητήσεις μας ιδιωτικώς και σε συλλογικές δραστηριότητες του σπουδαστικού συλλόγου Σ.Δ.Ο., αφορούσαν, μεταξύ άλλων και περί της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης στο Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας. Με την είσοδο στα τμήματα των σχολών του Ιδρύματος, οι σπουδαστές και σπουδάστριες έχουν προσδοκίες για τις σπουδές τους και για την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης και με το πέρασμα του χρόνου αντιλαμβάνονται την πραγματική ποιότητα, η οποία συχνά αποκλίνει των προσδοκιών τους. Ο σπουδαστικός σύλλογος, στα πλαίσια του φοιτητικού κινήματος, επιδιώκει, μεταξύ άλλων, με παρεμβάσεις του στα όργανα διοίκησης των τμημάτων, των σχολών και του Ιδρύματος, τη βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης.

Η εισαγωγή της αξιολόγησης στα Α.Ε.Ι. της χώρας μας έγινε μόλις το 2005, με το νόμο 3374/2005<sup>2</sup> και τον Ιούλιο 2011 εκδόθηκε η πρώτη έκθεση της Αρχής Διασφάλισης Ποιότητας (Α.ΔΙ.Π.)<sup>3</sup>. Η αξιολόγηση των Α.Ε.Ι. αντιμετώπισε αντιστάσεις από τα μέσα, αλλά με το χρόνο όλο και περισσότερα τμήματα Α.Ε.Ι. προχωρούν σε αξιολογήσεις

<sup>1</sup> 'Η ανώτατη εκπαίδευση αποτελείται από δύο παράλληλους τομείς: α) τον πανεπιστημιακό τομέα, που περιλαμβάνει τα Πανεπιστήμια, τα Πολυτεχνεία και την Ανώτατη Σχολή Καλών Τεχνών, τα οποία στο εξής αναφέρονται ως «Πανεπιστήμια» και β) τον τεχνολογικό τομέα, που περιλαμβάνει τα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Τ.Ε.Ι.) και την Ανώτατη Σχολή Παιδαγωγικής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε.), τα οποία στο εξής αναφέρονται ως «Τ.Ε.Ι.».' Νόμος 4009/2011, άρθρο 1, παρ. 2. Τα Τ.Ε.Ι. πρόσθεσαν τη λέξη 'Ανώτατο' στον τίτλο τους, για να σηματοδοτούν την ένταξή τους στην ανώτατη τριτοβάθμια εκπαίδευση, η οποία αρχικά έγινε με το νόμο 2916/2001, άρθρο 1.

<sup>2</sup> Σύμφωνα με το Ν. 3374/2005, τα Α.Ε.Ι. έχουν την υποχρέωση να προσφέρουν υψηλού επιπέδου ανώτατη εκπαίδευση.

<sup>3</sup> 'Ο ρόλος της Αρχής Διασφάλισης Ποιότητας (Α.ΔΙ.Π.) περιλαμβάνει και την ενημέρωση της Πολιτείας, μετά από μελέτη των διαπιστώσεων και φαινομένων, όπως παρουσιάζονται μέσω κυρίως των εξωτερικών αξιολογήσεων, για τις ενέργειες, τα μέσα και τα μέτρα που απαιτούνται από την Πολιτεία για τη βελτίωση της Ανώτατης Εκπαίδευσης.' ΕΚΘΕΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ 2010-11, Αρχή Διασφάλισης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση, Αθήνα, Ιούλιος 2011.

(Α.ΔΙ.Π., 2011) και αναμένεται να αξιοποιούνται τα αποτελέσματά τους από τα τμήματα των ιδρυμάτων.

Στα πλαίσια της αξιολόγησης που καθοδηγεί η Α.ΔΙ.Π., οι σπουδαστές της Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας έχουν συμμετάσχει επανειλημμένα σε συμπλήρωση ερωτηματολογίων, σχετικά με την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης, όπου περιλαμβάνονται και ερωτήσεις για το διδακτικό προσωπικό. Τα αποτελέσματα αυτών των ερευνών αναμένεται να αξιοποιηθούν από τα όργανα διοίκησης των Τμημάτων της Σ.Δ.Ο.

Η ανάγκη για αξιολόγηση της παρεχόμενης εκπαίδευσης από τα Α.Ε.Ι. της χώρας είναι προφανής, δεδομένου ότι τα Ιδρύματα χρηματοδοτούνται από τη γενική φορολογία και συνταγματική πρόβλεψη απαγορεύει την λειτουργία ιδιωτικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων τριτοβάθμιου επιπέδου, που θα μπορούσαν να λειτουργήσουν ανταγωνιστικά προς τα δημόσια<sup>4</sup>. Επιπλέον, γιατί το σύστημα εισαγωγής των αποφοίτων λυκείων στα Α.Ε.Ι. περιορίζει σε μεγάλο βαθμό τις επιλογές των υποψηφίων για εισαγωγή σε τμήμα της επιλογής τους και μάλιστα μετά την εισαγωγή του υποψηφίου σε συγκεκριμένο Ίδρυμα, ο φοιτητής δεν έχει δυνατότητα μετεγγραφής σε άλλο Ίδρυμα, αν εν τω μεταξύ διαπιστώσει ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης, που δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του. Με άλλα λόγια, στα δημόσια Α.Ε.Ι. δεν ασκούνται πιέσεις ή καλύτερα δεν υφίστανται κίνητρα για έλεγχο της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης, σε σύγκριση με άλλου τύπου συστήματα, όπου η οργάνωσή τους δεν εξασφαλίζει στα εκπαιδευτικά ιδρύματα τους εισακτέους, ούτε τους δεσμεύει να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους στα ιδρύματα εισαγωγής.

Μέσω των διαδικασιών αξιολόγησης της Α.ΔΙ.Π., οι φοιτητές των τμημάτων αξιολογούν την παρεχόμενη εκπαίδευση και προσδοκούν σε αλλαγές για βελτίωση της ποιότητας. Επιπλέον, στα πλαίσια του φοιτητικού κινήματος, οι φοιτητικοί σύλλογοι παρεμβαίνουν, προς την ίδια κατεύθυνση. Πέραν της επιλογής της διαμαρτυρίας, κάθε φοιτητής διατυπώνει την άποψή του, περί της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης στο Τμήμα που φοιτά, σε ιδιωτικές του συζητήσεις και έτσι διαμορφώνεται η φήμη κάθε τμήματος, σχετικά με την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης.

Εκτιμάμε ότι η αξιολόγηση, με τις μορφές που περιγράφηκαν ανωτέρω, δεν έχουν αποτελέσει, μέχρι σήμερα τουλάχιστον, παράγοντα καθοριστικών αλλαγών στις

---

<sup>4</sup> Η συνταγματική αυτή πρόβλεψη αντίκειται στις συνθήκες που έχει υπογράψει η χώρα μας, στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης και γι' αυτό το λόγο ίσως μελλοντικά να υπάρξει συνταγματική αναθεώρηση, για να είναι δυνατή η εναρμόνιση του σχετικού εθνικού δικαίου με το ισχύον στις χώρες της Ε.Ε. Με άλλα λόγια, είναι πιθανόν μελλοντικά να λειτουργήσουν ιδρύματα ιδιωτικού δικαίου, που θα μπορούν να ανταγωνίζονται τα δημόσια Α.Ε.Ι. στην προσέλκυση αποφοίτων λυκείων.

ακολουθούμενες διαδικασίες παροχής της εκπαίδευσης στα Α.Ε.Ι. της χώρας. Με άλλα λόγια, η βελτίωση της παρεχόμενης εκπαίδευσης παραμένει ζητούμενο στα Α.Ε.Ι. και πιθανόν να απαιτεί άλλου τύπου οργανωτικές διατάξεις του συστήματος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στη χώρα μας, ζήτημα όμως που ξεφεύγει των στόχων της παρούσας εργασίας.

Στα πλαίσια ενός οργανισμού παροχής υπηρεσιών, όπως μπορεί να θεωρηθεί και ένας εκπαιδευτικός οργανισμός, παρέχοντας εκπαίδευση, είναι αναγκαία η αξιολόγηση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας, για την οικονομική βιωσιμότητα του οργανισμού. Αποτελεί μόνιμη διαδικασία η αξιολόγηση εκπαιδευτικών οργανισμών, που δεν έχουν εξασφαλισμένη οικονομική βιωσιμότητα, όταν δηλαδή ο κρατικός προϋπολογισμός δεν εξασφαλίζει πλήρως την οικονομική βιωσιμότητα, ανεξάρτητα από την επίδοσή τους στην ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης.

Διεθνώς, υπάρχει αυξανόμενη πίεση από τους χρήστες υπηρεσιών της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, όπου συμπεριλαμβάνονται φοιτητές, γονείς, απόφοιτοι και εργοδότες, στο να κλείσει το διευρυνόμενο χάσμα μεταξύ των προσδοκιών τους και της πραγματικής απόδοσης των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων (Tsfatsion, 2011). Ο ανταγωνισμός για την προσέλκυση και διατήρηση των φοιτητών έχει κλιμακωθεί μεταξύ των ιδιωτικών ιδρυμάτων και των δημόσιων πανεπιστημίων. Υπάρχουν στοιχεία στην εκπαιδευτική βιβλιογραφία, που λένε ότι οι φοιτητές διαφόρων ακαδημαϊκών ιδρυμάτων χρησιμοποιούν τα αποτελέσματα ερευνών, για την αξιολόγηση των σχολών όπου φοιτούν. Είναι σημαντικό να μετρηθεί η ποιότητα των υπηρεσιών και να χρησιμοποιούνται εργαλεία συνεχούς βελτίωσης αυτής, καθώς η ικανοποίηση των φοιτητών αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την ύπαρξη των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων. Επομένως, είναι αναγκαίο τα ιδρύματα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης να παρακολουθούν ενεργά την ποιότητα των υπηρεσιών τους και να δεσμεύονται για τη συνεχή βελτίωση τους. Θα ήταν προς το συμφέρον των πανεπιστημίων αν άλλαζαν το 'προϊόν' τους, ώστε να ταιριάζει στην αγορά, προκειμένου να είναι επιτυχές (Μηταλίδου, 2010).

Στην παρούσα εργασία θα προτείνουμε μια διαδικασία αξιολόγησης της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης από τους εκπαιδευόμενους. Θα βασιστούμε σε πρότυπα ελέγχου ποιότητας, που εφαρμόζονται για την εκτίμηση της ποιότητας υπηρεσιών, αφού προσαρμοστούν για υπηρεσίες εκπαίδευσης.

Η πρότασή μας θα μπορούσε να υιοθετηθεί και από τα Α.Ε.Ι. της χώρας μας, ανεξάρτητα από το αν η μελλοντική χρηματοδότησή τους εξαρτηθεί από την αξιολόγησή τους ή όχι, ή αν αντιμετωπίσουν στο μέλλον κάποιου είδους έντονο ανταγωνισμό στην

προσέλκυση εισακτέων. Τα πανεπιστήμια της Αυστραλίας, για παράδειγμα, υπέστησαν μια σημαντική μετάπτωση, όταν μεταβλήθηκε η δημόσια υπόστασή τους, καθώς δόθηκε έμφαση στην ιδιωτική χρηματοδότησή τους. Πέραν του ότι οδεύουν στο να λειτουργήσουν ως εμπορικές επιχειρήσεις, οι φοιτητές τους ταυτίζουν τους εαυτούς τους με καταναλωτές και απαιτούν αξία για τα χρήματα, που επενδύουν στην εκπαίδευσή τους (Μηταλίδου, 2010). Σε κάθε περίπτωση, εκτιμάμε ότι η εκτίμηση του επιπέδου ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης, όπως την αντιλαμβάνονται οι εκπαιδευόμενοι, θα έπρεπε να αποτελεί βασική διάσταση του τρόπου λειτουργίας κάθε εκπαιδευτικού οργανισμού και μάλιστα να καθορίζει τον τρόπο σκέψης και λειτουργίας κάθε εκπαιδευτικού.<sup>5</sup>

Στη συνέχεια θα αναφερθούμε σε θεωρητικές προσεγγίσεις, για την αξιολόγηση της ποιότητας, επικεντρώνοντας στην ποιότητα της εκπαιδευτικής υπηρεσίας. Στόχος μας είναι να εξετάσουμε αν έχουν αναπτυχθεί εργαλεία μέτρησης, για την εκτίμηση της ποιότητας εκπαιδευτικών υπηρεσιών τριτοβάθμιου επιπέδου.

## **1.2 Θεωρητικές προσεγγίσεις αξιολόγησης ποιότητας εκπαιδευτικών υπηρεσιών τριτοβάθμιου επιπέδου**

Στα πλαίσια της διοικητικής επιστήμης έχει αναπτυχθεί ιδιαίτερος κλάδος για τη διασφάλιση ποιότητας. Η διασφάλιση ποιότητας αφορούσε αρχικά τον έλεγχο της παραγωγικής διαδικασίας, για να μη φθάνουν στον τελικό καταναλωτή ελαττωματικά προϊόντα, αλλά σύντομα εξελίχθηκε σε ανάπτυξη συστημάτων ολικής ποιότητας. Τα πορίσματα ερευνών του κλάδου διοίκησης ολικής ποιότητας βοήθησαν αισθητά στη βελτίωση της ποιότητας και στην ικανοποίηση καταναλωτών και χρηστών υπηρεσιών, σε όλους τους κλάδους της σύγχρονης οικονομικής δραστηριότητας. Ως ποιότητα υπηρεσιών, ορίζεται στον επιστημονικό κλάδο του marketing, η αξιολόγηση της υπηρεσίας από το χρήστη, ο οποίος συγκρίνει τις προσδοκίες του για την υπηρεσία, με την αντίληψη της ποιότητάς της, που είχε μετά τη χρήση της (Parasuraman κ.α., 1988).

Η διαχείριση της ποιότητας, στα πλαίσια της εκπαίδευσης, θα πρέπει να αντιμετωπίζεται με διαφορετικό τρόπο, από ότι σε άλλες επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών (Tsefatsion, 2011). Μοντέλα ποιότητας, που εφαρμόζονται στις επιχειρήσεις, έχουν προσαρμοστεί για εκπαιδευτικό περιβάλλον. Η φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, τροποποιημένη για το περιβάλλον της εκπαίδευσης, έχει εφαρμοστεί σε σχολεία και κολέγια στο Ηνωμένο Βασίλειο, τις ΗΠΑ και σε ασιατικές χώρες (π.χ.

---

<sup>5</sup> Στις αξιολογικές αυτές κρίσεις οδηγηθήκαμε, μετά από πολύωρες σχετικές συζητήσεις με τον επιβλέποντα της πτυχιακής μας εργασίας.

European Foundation for Quality Management, ISO 9000, Malcolm Baldrige National Quality Award) (Tsfatsion, 2011).

Έρευνες, που έχουν γίνει σχετικά με την ποιότητα στην εκπαίδευση, έδειξαν ότι τα τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα εξετάζουν το φοιτητή και το ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό, ως προς την ικανοποίησή τους, βασίζόμενα στην απόκλιση μεταξύ των προσδοκιών για τις προσφερόμενες υπηρεσίες και την αντίληψη για την πραγματική ποιότητα των υπηρεσιών αυτών. Επίσης, ότι οι αντιλήψεις των φοιτητών για την πνευματική τους ανάπτυξη (δηλαδή το εκπαιδευτικό αποτέλεσμα, που περιγράφει την προσωπική αξιολόγηση γνώσεων και δεξιοτήτων που έχει αποκτηθεί και της συσχέτισης αυτών με τους στόχους στη σταδιοδρομία του φοιτητή), είναι μια σημαντική μεταβλητή για τις αξιολογήσεις των εμπειριών των σπουδαστών στις σχολές τους (Μηταλίδου, 2010).

Έχει υποστηριχθεί ότι οι περισσότεροι φοιτητές πηγαίνουν στις σχολές τους για να μάθουν ό,τι δεν ξέρουν. Ωστόσο, παρότι δεν γνωρίζουν τα θέματα που μελετούν, δεν έχουν ενδοιασμούς στο να αποφανθούν, σχετικά με τους καθηγητές τους. Η εμφανής νευρική του καθηγητή, ο βαθμός εμπιστοσύνης που εμπνέει ή ακόμα και το αν ο καθηγητής αρχίζει και τελειώνει στην ώρα του το μάθημα, χρησιμοποιούνται για να εξαχθούν συμπεράσματα για τις ικανότητές του (Tsfatsion, 2011).

Σε έρευνα αξιολόγησης της αντίληψης της ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, που έγινε στη Σχολή Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Ryerson του Καναδά, χρησιμοποιήθηκε το πλαίσιο 'εισροές - παραγωγική διαδικασία - εκροές' και διαπιστώθηκε ότι οι αντιλήψεις για την ποιότητα διαφέρουν. Οι φοιτητές επικεντρώνουν στην παραγωγική διαδικασία (46,56%) και στις εκροές (46,56%). Οι γονείς φαίνεται να πιστεύουν ότι η ποιότητα αφορά περισσότερο τις εισροές (46,52%) και τις εκροές (46,52%). Το διδακτικό προσωπικό δίνει έμφαση στην ποιότητα, που αφορά όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων του, δηλαδή στις εισροές, στην παραγωγική διαδικασία και στις εκροές. Οι υπεύθυνοι της διοίκησης της Σχολής επικεντρώνουν στην παραγωγική διαδικασία (41,27%) και στις εκροές (58,73%). Οι φοιτητές έκαναν προτάσεις βελτίωσης για τη διαδικασία, που πρέπει να ακολουθείται κατά την εκπαίδευση. Μερικές από αυτές είναι να φροντίζει ο καθηγητής για τη στήριξη των φοιτητών, την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, τη συμμετοχή τους στο σχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών και την ενθάρρυνση της δια βίου μάθησης. Επεσήμαναν, επίσης, ότι υπάρχει μεγάλη διακύμανση, όσον αφορά την ποιότητα της διδασκαλίας, ως προς το περιεχόμενο και το βαθμό έμπνευσης για μάθηση. Για τις περισσότερες διαστάσεις της ποιότητας, οι φοιτητές περιμένουν περισσότερα από ό,τι αντιλαμβάνονται ότι το ακαδημαϊκό ίδρυμα θα μπορέσει

να τους παρέχει, στην πραγματικότητα. Η μελέτη έδειξε ότι όλες οι διαστάσεις της ποιότητας, κατά κύριο λόγο, σχετίζονται με την εκπαιδευτική διαδικασία του μοντέλου 'εισροές - παραγωγική διαδικασία - εκροές' (Tsfatsion, 2011).

Σε άλλη έρευνα, που πραγματοποιήθηκε στη Σχολή Διοίκησης του Κορε, στη Σλοβενία, χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο SERVPERF, προκειμένου να προσδιοριστούν οι σημαντικότερες διαστάσεις της ποιότητας. Το εργαλείο αυτό μετρά την αντίληψη περί της απόδοσης (performance) της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι φοιτητές και οι καθηγητές καταλαβαίνουν την ποιότητα διαφορετικά (Tsfatsion, 2011). Με το υπόδειγμα αυτό μετρήθηκαν και βρέθηκαν ότι επηρεάζουν σημαντικά την ικανοποίηση των φοιτητών τέσσερις διαστάσεις της ποιότητας (αξιοπιστία, υπευθυνότητα, ανταποκρισιμότητα και ενσυναίσθηση), ενώ η πέμπτη διάσταση (ακαδημαϊκό περιβάλλον), είναι λιγότερο σημαντική. Από την άλλη, το διδακτικό προσωπικό αντιλαμβάνεται την ποιότητα με διαφορετικό τρόπο. Συγκεκριμένα, αναγνωρίζουν πέντε διαφορετικές διαστάσεις της ποιότητας, που είναι: (1) η προσοχή που δίνουν στους φοιτητές τους (2) η τακτική και χωρίς καθυστερήσεις έγκαιρη ενημέρωση των φοιτητών τους, σχετικά με τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες (3) η υλοποίηση των προγραμματισμένων μαθημάτων και η αξιοποίηση των παρατηρήσεων - προτάσεων των φοιτητών (4) η ελκυστικότητα των διδακτικών βοηθημάτων, καθώς και το βολικό για τους φοιτητές ωρολόγιο πρόγραμμα και (5) η χωρίς καθυστερήσεις τέλεση των μαθημάτων.

Το μοντέλο Service Quality (SERVQUAL) (Parasuraman κ.α., 1988) είναι ένα ερωτηματολόγιο σχεδιασμένο για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών, που έχει εξελιχθεί, τελειοποιηθεί και δοκιμαστεί στην επιχειρηματική αγορά. Έχει χαρακτηριστεί ως πελατοκεντρικό, επειδή προσεγγίζει τις εμπειρίες και τις ανάγκες του πελάτη και ως εξέχον μέσο για την αξιολόγηση και τη μέτρηση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών. Το SERVQUAL, ως μέσο έρευνας της ικανοποίησης, είναι μία από τις πιο ευρέως χρησιμοποιούμενες τεχνικές, για τη λήψη μέτρων προς ικανοποίηση των χρηστών υπηρεσιών στις Ηνωμένες Πολιτείες. Οι πελάτες αξιολογούν την ποιότητα των υπηρεσιών, συγκρίνοντας τις προσδοκίες με τις αντιλήψεις τους, για την υπηρεσία που έλαβαν (Tsfatsion, 2011).

Σύμφωνα με το πρότυπο αυτό, οι χρήστες της υπηρεσίας θέλουν να εκπληρώνονται οι προσδοκίες τους στους τομείς της αξιοπιστίας, της ανταποκρισιμότητας, της διασφάλισης, της ενσυναίσθησης και του περιβάλλοντος. Αυτές οι πέντε διαστάσεις, αποτελούν τους προσδιοριστικούς παράγοντες της αντίληψης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, εκ μέρους του χρήστη (Μηταλίδου Α., 2010). Αναλυτικότερα:

1. Σύγχρονο περιβάλλον (εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, εμφάνιση του προσωπικού).
2. Αξιοπιστία (η ικανότητα του να εκτελούνται οι υπηρεσίες αξιόπιστα και με ακρίβεια).
3. Ανταποκρισιμότητα (η προθυμία των υπαλλήλων να βοηθήσουν και να παρέχουν άμεση εξυπηρέτηση).
4. Διασφάλιση (η γνώση και η ευγένεια των υπαλλήλων, καθώς επίσης και η ικανότητά τους να εμπνέουν εμπιστοσύνη).
5. Η ενσυναίσθηση (η φροντίδα και η εξατομικευμένη προσοχή, που η επιχείρηση παρέχει στους πελάτες της).

Η διαφορά μεταξύ της αντίληψης του πελάτη και των προσδοκιών του, αναφέρεται ως το κενό ικανοποίησης (gap) (Parasuraman κ.α.,1988).

Το SERVQUAL γίνεται δημοφιλής μέθοδος για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών και προσαρμοσμένη, εφαρμόζεται ευρέως για τη μέτρηση της ποιότητας στην εκπαίδευση.

#### *1.2.1 Το μοντέλο του SERVICE QUALITY στη μελέτη της ποιότητας των υπηρεσιών ιδρυμάτων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης*

Σε έρευνα για τις προσδοκίες των φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στο Τμήμα Ψυχολογίας του Πανεπιστημίου Edith Cowan, στη Δυτική Αυστραλία, χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο SERVQUAL. Αυτή η μελέτη έδειξε ότι υπάρχει απόκλιση ή κενό ικανοποίησης (gap) μεταξύ των προσδοκιών των φοιτητών του Τμήματος και των πραγματικών σχετικών εμπειριών τους. Οι φοιτητές παρακολουθούν τα μαθήματα όταν ο διδάσκων γνωρίζει κάθε φοιτητή προσωπικά. Για τους φοιτητές θεωρείται σημαντικό να έχουν στη διάθεση τους τις εγκαταστάσεις και τους παρεχόμενους πόρους, σε ώρες που είναι βολικές γι αυτούς και όχι μόνο για τους διδάσκοντες (Tsfatsion, 2011).

Σε άλλο πανεπιστήμιο της Αυστραλίας, οι φοιτητές που ρωτήθηκαν βρέθηκαν να είναι αρκετά ικανοποιημένοι με την ποιότητα των ακαδημαϊκών μονάδων, αν και υπήρχαν μικρές διαφορές στις γνώμες. Η μελέτη αυτή έδειξε ότι δεν είναι όλες οι διαστάσεις ποιότητας σημαντικές. Η αξιοπιστία, η διασφάλιση της ποιότητας και η ανταποκρισιμότητα, επηρεάζουν την ικανοποίηση των σπουδαστών, γεγονός που υποδηλώνει ότι είναι βασικοί παράγοντες, που πρέπει να επιδιώκονται στην αντιμετώπιση των ακαδημαϊκών φοιτητών. Τέλος, παρατηρήθηκε πως το ακαδημαϊκό περιβάλλον και η



ενσυναίσθηση δεν ήταν καθοριστικοί παράγοντες της ικανοποίησης των φοιτητών (Tsfatsion, 2011).

Επίσης, το μοντέλο SERVQUAL υιοθετήθηκε για την αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών, κατά την αντίληψη των φοιτητών, ντόπιων και ξένων, στο τριτοβάθμιου επιπέδου σπουδών Ινστιτούτο UNITEC της Νέας Ζηλανδίας. Η μελέτη έδειξε ότι η απόκλιση (gap) ήταν μεγαλύτερη για τους ξένους φοιτητές και στις πέντε διαστάσεις. Οι ξένοι φοιτητές είχαν αμφιβολίες σε θέματα αξιοπιστίας. Δεν ήταν βέβαιοι ότι παίρνουν πίσω αξία, ανάλογη με τα χρήματα που καταβάλουν για τις σπουδές τους ή ότι οι δεξιότητες που αποκτούν, θα τους εξασφαλίσουν τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα, τόσο ακαδημαϊκά όσο και για το εργασιακό τους μέλλον. Δεν εμπιστεύονται τις γνώσεις των καθηγητών στο αντικείμενό τους και δεν αισθάνονται ότι έχουν επαρκές εύρος υπηρεσιών υποστήριξης. Η μελέτη έδειξε ότι οι ξένοι φοιτητές δεν αισθάνονται να λαμβάνουν σπουδαστική μέριμνα, από το προσωπικό του UNITEC. Επίσης, εμφανείς είναι οι υψηλότερες προσδοκίες των ξένων φοιτητών στις διαστάσεις της ανταποκρισιμότητας, της ενσυναίσθησης και της διασφάλισης. Αυτό σημαίνει ότι οι ξένοι φοιτητές έχουν ορισμένες προσδοκίες, που πιστεύουν ότι πρέπει να εκπληρώνονται από τις υπηρεσίες της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, όπως υπηρεσίες μαθησιακής υποστήριξης, ποιότητα της διδασκαλίας, καλή επικοινωνία προσωπικού - φοιτητών και άμεση ανατροφοδότηση από τους καθηγητές τους (Tsfatsion, 2011).

Μια άλλη περίπτωση εφαρμογής του μοντέλου SERVQUAL, αφορά το Τμήμα Φαρμακευτικής του Virginia Commonwealth University. Αυτή η μελέτη διαπίστωσε ότι οι αντιλήψεις των φοιτητών της σχολής επηρεάζουν σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο προσεγγίζουν τις εργασίες, που τους ανατίθενται. Οι αντιλήψεις των σπουδαστών της σχολής περί αξιοπιστίας, εμπιστοσύνης και επικοινωνίας, βρέθηκε να επηρεάζουν τη συμμόρφωση και τη συνεργασία τους με τη Σχολή. Αυτό δείχνει ότι η εκπαίδευση είναι ένα δίκτυο συνεργασίας μεταξύ φοιτητών και διδασκόντων. (Tsfatsion, 2011).

Πάλι στις Η.Π.Α., αξιολόγησαν την ποιότητα των υπηρεσιών σε δύο μικρές ιδιωτικές σχολές διοίκησης επιχειρήσεων και τα αποτελέσματά έδειξαν ότι οι καθηγητές των σχολών δεν παρείχαν ποιοτικές υπηρεσίες κατά την άποψη των φοιτητών. Η στατιστική ανάλυση των απαντήσεων επιβεβαίωσε τις σημαντικές διαφορές στην αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών και τις υψηλές προσδοκίες των φοιτητών στον τομέα της αξιοπιστίας. Ο δεύτερος σημαντικότερος παράγοντας για τους σπουδαστές είναι η ανταποκρισιμότητα και τελευταίο έρχεται το σύγχρονο περιβάλλον. Ωστόσο, η κατάταξη στη δεύτερη σχολή δίνει προβάδισμα στο σύγχρονο περιβάλλον και την

ανταποκρισιμότητα την αφήνει τελευταία. Συνοπτικά, η συγκεκριμένη μελέτη διαπίστωσε ότι οι σημαντικότεροι παράγοντες, που καθορίζουν τη συνολική ποιότητα, κατά την άποψη των φοιτητών, ήταν η διασφάλιση, η αξιοπιστία και η ενσυναίσθηση (Μηταλίδου, 2010).

Τέλος, πάλι στις Η.Π.Α. (Οχάιο), πραγματοποιήθηκε μελέτη με τη χρήση του SERVQUAL σε δέκα ιδρύματα, που ήταν μέλη του Coalition of Christian Colleges and Universities (CCCU), για την ικανοποίηση των φοιτητών και τα αποτελέσματα προσδιόρισαν τους παράγοντες παροχής υπηρεσιών, με τις μεγαλύτερες αποκλίσεις αντίληψης – προσδοκιών. Από τη μελέτη προέκυψαν συστάσεις βελτίωσης, όπως οι παρακάτω: οι καθηγητές να ορίζουν ώρες γραφείου, που είναι βολικές για τους φοιτητές, να μην αποτελεί εμπόδιο το γεγονός ότι είναι πολύ απασχολημένοι, στο να είναι πρόθυμοι να τους βοηθήσουν, να διασφαλίζεται ότι τα μέλη του προσωπικού είναι καλά ενημερωμένα για την επαγγελματική σταδιοδρομία, που προσφέρει η σχολή, να κατανοούν τις ανάγκες των φοιτητών και να διατηρούν σωστά αρχεία, να δείχνουν δέσμευση για το συμφέρον των φοιτητών και προθυμία να τους βοηθήσουν, να παρέχουν προσωπική φροντίδα στους φοιτητές, όντας ευγενικοί προς αυτούς και παρέχοντάς τους τις σωστές υπηρεσίες (Tsfatsion, 2011).

Στόχος μας ήταν να διερευνήσουμε αν έχουν αναπτυχθεί εργαλεία μέτρησης, για την εκτίμηση της ποιότητας εκπαιδευτικών υπηρεσιών τριτοβάθμιου επιπέδου. Προέκυψε ότι το μοντέλο SERVQUAL των Parasuraman κ.α. (1988) έχει ευρεία αντίστοιχη εφαρμογή και από τα συμπεράσματα μελετών, έχουμε συγκρίσιμες μετρήσεις, τις οποίες μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε για να ελέγξουμε δικές μας μετρήσεις. Στη συνέχεια θα αναφερθούμε στην έρευνα, που πραγματοποιήσαμε με τη χρήση του μοντέλου SERVQAUL, σε δείγμα σπουδαστών της Σ.Δ.Ο., του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας.

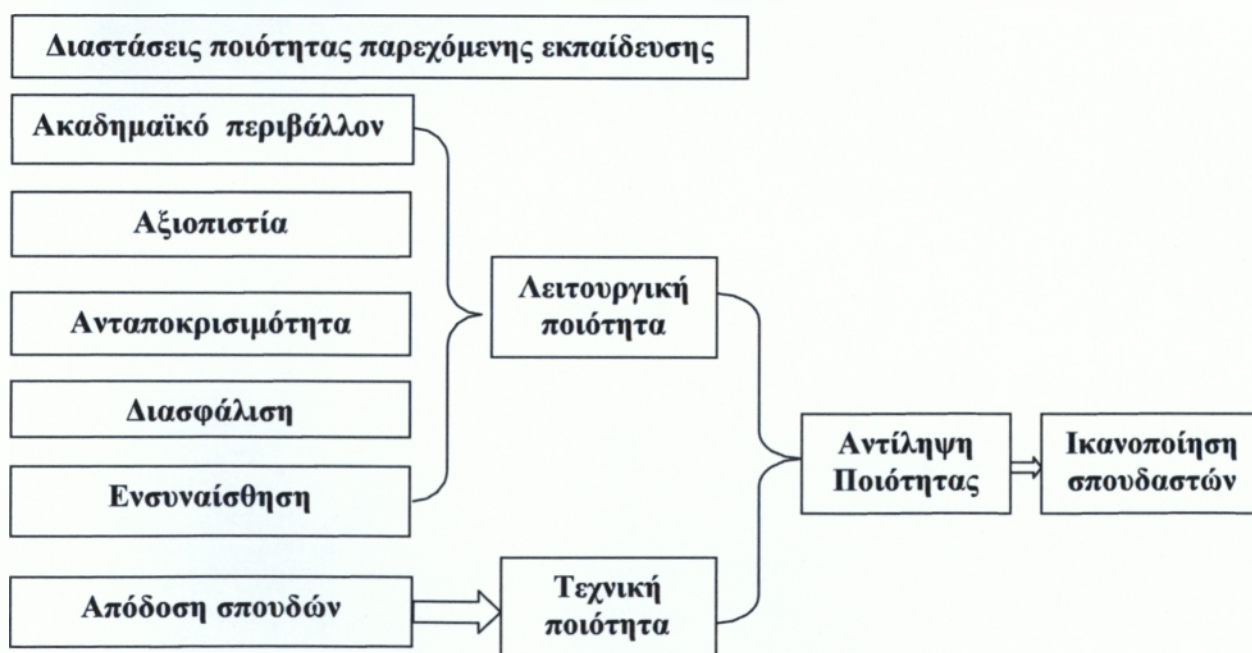
## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

### ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΣΧΟΛΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΟΥ Α.Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

#### 2.1 Ερευνητικό υπόδειγμα για την εκτίμηση της ποιότητας της παρεχόμενης τεχνολογικής εκπαίδευσης στη Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας

Σκοπός της παρούσας ερευνητικής εργασίας είναι η εκτίμηση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης, όπως την αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές, στη Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας. Από τη θεωρητική διερεύνηση, που περιγράφηκε στο πρώτο κεφάλαιο, εκτιμήσαμε ότι το μοντέλο SERVQUAL εξυπηρετεί το σκοπό της εργασίας μας και είναι πρόσφορο, για τον επιπλέον λόγο ότι τα αποτελέσματα των ερευνών που έχουν γίνει με τις διαστάσεις ποιότητας του μοντέλου σε τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα, θα αποτελούσαν μέτρο σύγκρισης για την περίπτωσή μας.

Βασιζόμενοι στους Kang & James (2004), υιοθετήσαμε το προσαρμοσμένο μοντέλο SERVQUAL, σύμφωνα με το οποίο η ποιότητα της εκπαίδευσης διακρίνεται σε λειτουργική και τεχνική. Η λειτουργική ποιότητα έχει τις πέντε διαστάσεις ποιότητας του αρχικού μοντέλου των Parasuraman κ.α. (1988) και η τεχνική ποιότητα έχει τη διάσταση της απόδοσης ή του αποτελέσματος των σπουδών (Σχήμα 1.1).



Πηγή: Kang και James (2004)

Σχήμα 1.1: Ερευνητικό υπόδειγμα ικανοποίησης και ποιότητας τριτοβάθμιας εκπαίδευσης

Η ικανοποίηση των σπουδαστών από την παρεχόμενη εκπαίδευση, θα προκύψει ως απόκλιση της αντίληψης που έχουν για την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης στο τμήμα που φοιτούν, από τις προσδοκίες τους, για την ποιότητα της τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης:

**Αντίληψη από Εμπειρία - Προσδοκίες = Απόκλιση (GAP) ή Ικανοποίηση**

Σε περίπτωση που προκύψουν θετικές τιμές, θα σημαίνει ότι η αντίληψή τους για την ποιότητα, που προκύπτει από την εμπειρία τους, κατά τη διάρκεια των σπουδών τους στο τμήμα που φοιτούν, είναι υψηλότερου επιπέδου από το επίπεδο προσδοκιών τους, δηλαδή ότι η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης ξεπερνά τις προσδοκίες τους. Αντιθέτως, αν προκύψουν αρνητικές τιμές, θα σημαίνει ότι η αντίληψή τους για την ποιότητα υπολείπεται των προσδοκιών τους, δηλαδή ότι η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης είναι κατώτερη των προσδοκιών τους.

## **2.2 Μεθοδολογία της έρευνας**

Πραγματοποιήσαμε δειγματοληπτική δημοσκοπική έρευνα (survey), με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου. Το ερευνητικό υπόδειγμα που υιοθετήσαμε περιέχει λανθάνουσες (latent) μεταβλητές (διαστάσεις ποιότητας), δυνάμενες να μετρηθούν. Υπ' αυτή την έννοια, λειτουργήσαμε ως αντικειμενικοί παρατηρητές, υιοθετώντας θετικιστική επιστημολογική στάση. Ως εργαλείο μέτρησης των λανθανουσών μεταβλητών (διαστάσεις ποιότητας παρεχόμενης εκπαίδευσης, λειτουργική και τεχνική ποιότητα, αντίληψη ποιότητας, ικανοποίηση) υιοθετήσαμε έγκυρο επιστημολογικά ερωτηματολόγιο δημοσκόπησης, που έχει επανειλημμένα χρησιμοποιηθεί σε έρευνες ποιότητας υπηρεσιών διεθνώς, αλλά και σε έρευνες ποιότητας παρεχόμενης εκπαίδευσης τριτοβάθμιου επιπέδου. Ο πληθυσμός ορίστηκε να είναι το σύνολο των ενεργών σπουδαστών σχολής τριτοβάθμιου δημόσιου τεχνολογικού εκπαιδευτικού ιδρύματος στην Ελλάδα και το δείγμα επιλέχθηκε με τρόπο, που να εξασφαλίζεται αφενός η αντιπροσωπευτικότητα και αφετέρου η έγκυρη γνώμη επί του αντικειμένου της έρευνας. Στη συνέχεια, θα αναφερθούμε αναλυτικότερα στα κύρια ζητήματα, που αφορούν τη μεθοδολογία της έρευνάς μας.

### *2.1.1 Το ερευνητικό ερωτηματολόγιο*

Το ερευνητικό ερωτηματολόγιο του υποδείγματος SERVQUAL έχει ελεγχθεί για αξιοπιστία στην αγγλική γλώσσα. Προσαρμόσαμε το αρχικό ερωτηματολόγιο στην

ελληνική εκπαιδευτική πραγματικότητα, με τη βοήθεια 10 εθελοντών σπουδαστών της Σ.Δ.Ο., οι οποίοι συνέβαλαν στη βελτίωση της νοηματικής του σαφήνειας:

1	Οι καθηγητές της ΣΔΟ είναι ευπρεπώς ενδεδυμένοι, όπως επιβάλλεται σε ακαδημαϊκό ίδρυμα.
2	Το διδακτικό υλικό που μας διανέμεται από τους καθηγητές (περίγραμμα μαθήματος, σημειώσεις κλπ.) είναι απόλυτα κατανοητό και επιμελώς προσεγμένο.
3	Οι τεχνικές υποδομές της ΣΔΟ (εργαστήρια και εποπτικά μέσα), είναι σύγχρονες.
4	Οι χώροι της ΣΔΟ, όπως αίθουσες διδασκαλίας, κοινόχρηστοι χώροι κλπ., είαι άνετοι, ευπρεπισμένοι και ευχάριστοι.
5	Οι καθηγητές εφαρμόζουν τα ίδια κριτήρια στην αξιολόγηση των σπουδαστών, χωρίς εξαιρέσεις.
6	Οι καθηγητές τηρούν πιστά τον προγραμματισμό των μαθημάτων, εξετάσεων, συνεργασιών με τους σπουδαστές και λοιπών εκπαιδευτικών εκδηλώσεων.
7	Οι αξιολογήσεις των καθηγητών, για τις επιδόσεις των σπουδαστών, είναι ακριβείς και αξιόπιστες.
8	Οι καθηγητές φροντίζουν να μην γίνονται λάθη με τις βαθμολογίες των εξετάσεων.
9	Οι καθηγητές γνωρίζουν πολύ καλά την ύλη που διδάσκουν και τα θέματα των εξετάσεων δεν έχουν λάθη.
10	Οι καθηγητές είναι ακριβείς στην ώρα τους.
11	Οι καθηγητές είναι πάντα ευγενικοί και πρόθυμοι στο να βοηθούν τους σπουδαστές.
12	Οι καθηγητές δεν εμφανίζονται πολύ απασχολημένοι, στο να ανταποκριθούν σε αιτήματα των σπουδαστών.
13	Οι καθηγητές ενημερώνουν έγκαιρα και με ακρίβεια τους σπουδαστές, για το πότε θα πραγματοποιηθούν μαθήματα, εξετάσεις, εκδηλώσεις κλπ.
14	Οι καθηγητές προσφέρουν στους σπουδαστές υποστηρικτική βοήθεια στη μελέτη τους, όπως, για παράδειγμα, συζητούν μαζί τους τα λάθη τους σε tests και εξετάσεις, λύνουν απορίες κλπ.
15	Οι καθηγητές μεταφέρουν στους σπουδαστές τις απαιτούμενες γνώσεις και ικανότητες, ώστε να αποδίδουν σε ακαδημαϊκό, αλλά και σε επαγγελματικό επίπεδο.
16	Οι καθηγητές ενσταλάζουν/εμπνέουν αυτοπεποίθηση στους σπουδαστές.
17	Οι καθηγητές κάνουν τους σπουδαστές τους να αισθάνονται σίγουροι, βέβαιοι και ασφαλείς, κατά τις αναμεταξύ τους συνεργασίες.
18	Οι καθηγητές κατανοούν τις δυσκολίες, που αντιμετωπίζουν οι σπουδαστές τους.
19	Οι καθηγητές δίνουν εξατομικευμένη προσοχή στις ιδιαίτερες ανάγκες των σπουδαστών τους.
20	Οι καθηγητές δίνουν χρήσιμες συμβουλές στους σπουδαστές, σχετικά με τις σπουδές τους, από την επιλογή των μαθημάτων, μέχρι την εκπόνηση της πτυχιακής τους εργασίας.
21	Οι καθηγητές επιδιώκουν το βέλτιστο για το μέλλον των σπουδαστών τους, σαν να επεδίωκαν το δικό τους συμφέρον.
22	Οι καθηγητές καθορίζουν τις ώρες μαθημάτων και συνεργασίας με τους σπουδαστές, στη βάση του να διευκολύνεται η πλειοψηφία των σπουδαστών τους και όχι μόνο οι ίδιοι.
23	Οι σπουδαστές είναι σίγουροι ότι ο χρόνος, η προσπάθεια και η δαπάνη που καταβάλουν σε αυτές τις σπουδές, αξίζουν (δηλαδή, 'θα πιάσουν τα λεφτά τους').
24	Οι σπουδαστές είναι ικανοποιημένοι με την πνευματική τους ανάπτυξη, κατά τις σπουδές τους.
25	Οι σπουδαστές έχουν ικανοποιητικές επιδόσεις, όπως ακριβώς προσδοκούσαν ότι θα είχαν.
26	Οι σπουδαστές είναι υπερήφανοι για τα επιτεύγματά τους, κατά τις σπουδές τους.

Οι διαστάσεις ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης μετρώνται με τις αντίστοιχες ερωτήσεις, ως εξής:

**Πίνακας 2.1 Ερωτήσεις ανά διάσταση ποιότητας, υποδείγματος SERVQUAL**

Διάσταση ποιότητας	Αριθμοί ερωτήσεων
Ακαδημαϊκό Περιβάλλον	1,2,3,4
Αξιοπιστία	5,6,7,8,9
Ανταποκρισιμότητα	10,11,12,13
Διασφάλιση	14,15,16,17
Ενσυναίσθηση	18,19,20,21,22
Απόδοση	23,24,25,26

Συγκεκριμένα, από τις συνολικά 26 ερωτήσεις, οι πρώτες 4 μετρούν την ποιότητα του ακαδημαϊκού περιβάλλοντος, δηλαδή των εγκαταστάσεων, των τεχνικών υποδομών, του διδακτικού υλικού, κάθε άλλης υποδομής που διαθέτει στους σπουδαστές το ακαδημαϊκό ίδρυμα, καθώς και της εμφάνισης του προσωπικού. Οι ερωτήσεις 5 έως 9 μετρούν την αξιοπιστία του εκπαιδευτικού προσωπικού, δηλαδή να παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ακρίβεια, καθώς επίσης και την ύπαρξη κατάλληλης οργάνωσης, τόσο στη σχολή όσο και στα μαθήματα. Οι ερωτήσεις 10 έως 13 μετρούν το βαθμό ανταποκρισιμότητας του εκπαιδευτικού προσωπικού, έναντι των εκπαιδευτικών αναγκών των σπουδαστών. Οι ερωτήσεις 14 έως 17 μετρούν το βαθμό διασφάλισης των σπουδαστών από το εκπαιδευτικό προσωπικό, δηλαδή την μεταφορά έγκυρων και κατάλληλων γνώσεων και καλλιέργεια ικανοτήτων, για την ακαδημαϊκή και επαγγελματική επιτυχία των σπουδαστών και την κατάλληλη στήριξη και κατανόηση στις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν, από το ρυθμό και την ποσότητα του φόρτου εργασίας. Οι ερωτήσεις 18 έως 22 μετρούν την ενσυναίσθηση, δηλαδή την προσωπική φροντίδα και προσοχή, που παρέχεται από πλευράς του εκπαιδευτικού προσωπικού προς στους σπουδαστές και τέλος, οι ερωτήσεις 23 έως 26 μετρούν την απόδοση ή τα αποτελέσματα των σπουδών, για τους σπουδαστές.

Η πιλοτική έρευνα των 10 εθελοντών μας προετοίμασε για τις προσωπικές συνεντεύξεις με 100 σπουδαστές του δείγματος. Αποτιμήσαμε ως ικανοποιητικά τα αποτελέσματα του πρώτου αυτού κύματος των 100 ερωτηματολογίων και άνευ άλλων βελτιώσεων στο λεκτικό του ερωτηματολογίου, διανεμήθηκε το δεύτερο κύμα ερωτηματολογίων (το πλήρες ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α).

Το ερωτηματολόγιο που απάντησαν οι σπουδαστές περιέχει 2 διακριτές ομάδες ερωτήσεων. Με την πρώτη ομάδα ερωτήσεων οι σπουδαστές απαντούν επί των προσδοκιών τους για την ποιότητα της τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης, ενώ στη δεύτερη ομάδα απαντούν επί των ίδιων μεν θεμάτων, αλλά επί της αντίληψης που έχουν για την πραγματική ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης από το τμήμα, στο οποίο φοιτούν. Δηλαδή, από τις 52 συνολικά ερωτήσεις, οι πρώτες 26 ζητούν διατύπωση θέσης σε δηλώσεις όπως: 'Θα έπρεπε οι καθηγητές μας να είναι ευπρεπώς ενδεδυμένοι, όπως επιβάλλεται σε ακαδημαϊκό ίδρυμα', ή 'Οι καθηγητές θα έπρεπε να εφαρμόζουν τα ίδια κριτήρια στην αξιολόγηση των σπουδαστών, χωρίς εξαιρέσεις» κλπ., προκειμένου να μετρηθούν οι προσδοκίες των ερωτώμενων στα αντίστοιχα ζητήματα. Στις επόμενες 26 ερωτήσεις όμως, οι δηλώσεις επί των ίδιων ζητημάτων προσαρμόστηκαν, για να μετρηθούν οι αντιλήψεις των ερωτωμένων για την πραγματικότητα, για παράδειγμα: «Οι

καθηγητές της ΣΔΟ είναι ευπρεπώς ενδεδυμένοι, όπως επιβάλλεται σε ακαδημαϊκά ιδρύματα» ή «Οι καθηγητές εφαρμόζουν τα ίδια κριτήρια στην αξιολόγηση των σπουδαστών, χωρίς εξαιρέσεις» κλπ. Ο βαθμός συμφωνίας / διαφωνίας επί των τιθέμενων δηλώσεων προς τους ερωτώμενους σπουδαστές, ορίστηκε στην 7βαθμια κλίμακα κατά Likert, δηλαδή, από το 1 (διαφωνώ απόλυτα με τη συγκεκριμένη δήλωση) έως το 7 (συμφωνώ απόλυτα με τη συγκεκριμένη δήλωση):

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ						ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
1	2	3	4	5	6	7

### 2.1.2 Το δείγμα της έρευνας και συλλογή δεδομένων

Η έρευνα δεν ήταν απογραφική, αλλά δειγματοληπτική και αφορούσε ενεργούς σπουδαστές της Σ.Δ.Ο., του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, κατά το εαρινό εξάμηνο ακαδημαϊκού έτους 2012. Θεωρήσαμε ότι η συμμετοχή σε εξεταστική περίοδο ενός σπουδαστή εξασφαλίζει ότι είναι ενεργός και υπό αυτή την έννοια έχει αντίληψη της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης, σε αντίθεση με σπουδαστή που ανανεώνει εγγραφή, αλλά δεν συμμετέχει στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες του τμήματος (διαλέξεις, εξετάσεις κλπ.), στο οποίο φοιτά. Γι' αυτό, η επιλογή του δείγματος έγινε από τους σπουδαστές που συμμετείχαν στις εξεταστικές περιόδους Ιουνίου και Σεπτεμβρίου 2012, με κριτήριο την επιθυμία τους να συμμετάσχουν στην έρευνά μας.

Για να είναι αντιπροσωπευτικό το δείγμα μας, με οδηγό τα προγράμματα εξετάσεων των τμημάτων της σχολής, επιλέγαμε την ημέρα και ώρα εξέτασης, προκειμένου να απευθυνθούμε στους εξεταζόμενους, ώστε να υπάρχει συμμετοχή από όλα τα τμήματα της σχολής και όλα τα εξάμηνα φοίτησης. Βάσει του αριθμού εγγεγραμμένων (ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ) στα τμήματα της σχολής, συνολικά 2.435 σπουδαστές, αποφασίσαμε να επλεγεί το 15% του πληθυσμού, δηλαδή 365 σπουδαστές (ΔΕΙΓΜΑ 15%), με τον τρόπο που προαναφέρθηκε και με ανάλογη αντιστοιχία (α) εξαμήνου φοίτησης (β) τμήματος φοίτησης & (γ) φύλου. Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων, διαπιστώσαμε ότι σε μικρό αριθμό εξ αυτών υπήρχαν συστηματικά απαντήσεις με ακραίες τιμές, εκτιμήσαμε ότι οι απαντήσεις ήταν ανειλικρινείς και τα αφαιρέσαμε, οπότε διαμορφώθηκε το δείγμα της έρευνάς μας, εκ 310 σπουδαστών (ΤΕΛΙΚΟ ΔΕΙΓΜΑ) (Πίνακας 2.2).

**Πίνακας 2.2: Πληθυσμός και δείγμα σπουδαστών της Σ.Δ.Ο., Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, Ακαδημαϊκό έτος 2011, Εαρινό εξάμηνο.**

		ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ		ΔΕΙΓΜΑ 15%		ΤΕΛΙΚΟ ΔΕΙΓΜΑ	
		ΦΥΛΟ					
ΕΞΑΜ.	ΤΜΗΜΑ	Α	Γ	Α	Γ	Α	Γ
2 <sup>ο</sup> – 3 <sup>ο</sup>	Δ.Μ.Υ.Π.	61	123	7	15	10	23
	Τ.Α.	41	39	5	5	9	8
	ΧΡΗΜ.Ε.	59	55	7	7	11	15
4 <sup>ο</sup> – 5 <sup>ο</sup>	Δ.Μ.Υ.Π.	77	155	9	19	15	15
	Τ.Α.	57	55	11	10	15	15
	ΧΡΗΜ.Ε.	88	83	7	7	7	12
6 <sup>ο</sup> – 7 <sup>ο</sup>	Δ.Μ.Υ.Π.	23	45	3	5	6	13
	Τ.Α.	16	16	3	3	14	11
	ΧΡΗΜ.Ε.	25	24	2	2	17	8
8 <sup>ο</sup> & άνω	Δ.Μ.Υ.Π.	120	240	14	29	8	25
	Τ.Α.	309	293	27	25	17	10
	ΧΡΗΜ.Ε.	223	208	37	35	12	14
<b>ΣΥΝΟΛΑ:</b>		<b>1.100</b>	<b>1.335</b>	<b>132</b>	<b>160</b>	<b>141</b>	<b>169</b>

*Πηγή: Γραμματείες τμημάτων Σ.Δ.Ο, Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας*

### 2.1.3 Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Οι απαντήσεις των σπουδαστών, που συμμετείχαν στην έρευνά μας, για την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης στη Σ.Δ.Ο., Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, κωδικοποιήθηκαν και ακολούθησε η εισαγωγή τους, ως δεδομένα, στο λογισμικό στατιστικής επεξεργασίας δεδομένων SPSS for Windows, έκδοση 11,5. Η κωδικοποίηση των ερωτήσεων επέτρεψε την επεξεργασία των απαντήσεων ως μεταβλητών και τη δημιουργία νέων μεταβλητών, που αφορούσαν τις διαστάσεις ποιότητας του υποδείγματος SERVQUAL, όπως προσαρμόστηκε, από τη σύνθεση μεταβλητών – ερωτήσεων, βάσει του υποδείγματος που υιοθετήσαμε στην έρευνά μας (Πίνακας 2.1). Η κωδικοποίηση ακολούθησε την εξής σημειολογία, για τις διαστάσεις ποιότητας: T (Tangible) το ακαδημαϊκό περιβάλλον, REL (Reliability) η αξιοπιστία, RES (Responsibility) η ανταποκρισιμότητα, A (Assurance) η διασφάλιση, EM (Empathy) η ενσυναίσθηση και O (Outcome) η απόδοση ή αποτέλεσμα, ενώ για την κατηγοριοποίηση σε προσδοκίες περί ποιότητας της παρεχόμενης τεχνολογικής τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και αντίληψης της πραγματικής παρεχόμενης ποιότητας, ακολούθησε η σημειολογία: E (Expectations) για τις προσδοκίες και P (Perceptions) για την αντιλαμβανόμενη ποιότητα και συνοψίζεται στον Πίνακα 2.3:



**Πίνακας 2.3: Κωδικοποίηση ερωτήσεων ερωτηματολογίου έρευνας, για στατιστική επεξεργασία απαντήσεων (δεδομένων) στο λογισμικό SPSS for Windows, έκδ. 11,5**

	Προσδοκίες		Αντίληψη πραγματικότητας
Ερωτήσεις	Διαστάσεις Ποιότητας	Ερωτήσεις	Διαστάσεις Ποιότητας
Q1E-T	Ακαδημαϊκό Περιβάλλον (TEM)	Q1P-T	Ακαδημαϊκό Περιβάλλον (TPM)
Q2E-T		Q2P-T	
Q3E-T		Q3P-T	
Q4E-T		Q4P-T	
Q5E-Rel	Αξιοπιστία (RELEM)	Q5P-Rel	Αξιοπιστία (RELPM)
Q6E-Rel		Q6P-Rel	
Q7E-Rel		Q7P-Rel	
Q8E-Rel		Q8P-Rel	
Q9E-Rel		Q9P-Rel	
Q10E-Res	Ανταποκρισιμότητα (RESEM)	Q10P-Res	Ανταποκρισιμότητα (RESPM)
Q11E-Res		Q11P-Res	
Q12E-Res		Q12P-Res	
Q13E-Res		Q13P-Res	
Q14E-A	Εσυναίσθηση (EMEM)	Q14P-A	Εσυναίσθηση (EMPM)
Q15E-A		Q15P-A	
Q16E-A		Q16P-A	
Q17E-A		Q17P-A	
Q18E-Em	Διασφάλιση ΑΕΜ)	Q18P-Em	Διασφάλιση (ΑΡΜ)
Q19E-Em		Q19P-Em	
Q20E-Em		Q20P-Em	
Q21E-Em		Q21P-Em	
Q22E-Em		Q22P-Em	
Q23E-O	Απόδοση (OEM)	Q23P-O	Απόδοση (OPM)
Q24E-O		Q24P-O	
Q25E-O		Q25P-O	
Q26E-O		Q26P-O	

Στο επόμενο κεφάλαιο θα περιγράψουμε τα αποτελέσματα από τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας. Σε επόμενο συμπερασματικό τμήμα, θα συνοψίσουμε τα αποτελέσματα, που έχουν το μεγαλύτερο ενδιαφέρον, για προβληματισμό πάνω σε ζητήματα βελτίωσης της παρεχόμενης εκπαίδευσης στη Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

### ΑΝΑΛΥΣΗ, ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

Στο 3<sup>ο</sup> κεφάλαιο παρουσιάζονται τα περιγραφικά στατιστικά αποτελέσματα<sup>6</sup> από την επεξεργασία των απαντήσεων στο ερωτηματολόγιο SERVQUAL, προσαρμοσμένο για εκπαιδευτικό περιβάλλον τριτοβάθμιου επιπέδου σπουδών. Η επεξεργασία των δεδομένων έγινε με το πρόγραμμα SPSS for Windows, έκδοση 11.5.

Το δείγμα αφορούσε 310 σπουδαστές της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας (Σ.Δ.Ο.), εκ των οποίων το 45,5% ήταν σπουδαστές και το 54,5% σπουδάστριες. Το 37,1% του συνολικού αριθμού των ερωτωμένων φοιτούσαν στο Τμήμα Διοίκησης Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας (Δ.Μ.Υ.Π.), το 31,9% στο Τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Τ.Α.) και το 31% φοιτούσαν στο Τμήμα Χρηματοοικονομικής και Ελεγκτικής (ΧΡΗ.Μ.Ε.). Όσον αφορά το εξάμηνο του προγράμματος σπουδών στο οποίο φοιτούσαν, κατά την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας (Ιούνιος – Σεπτέμβριος 2012), το 24,5% αυτών φοιτούσαν στα 2<sup>ο</sup> & 3<sup>ο</sup> εξάμηνο, το 25,5% φοιτούσαν στο 4<sup>ο</sup> & 5<sup>ο</sup> εξάμηνο, το 22,3% φοιτούσαν στο 6<sup>ο</sup> & 7<sup>ο</sup> εξάμηνο και το 27,7% φοιτούσαν στο 8<sup>ο</sup> εξάμηνο και άνω (Πίνακας 3.1).

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1: Κατανομή του δείγματος ανά φύλο, Τμήμα και ανά εξάμηνο σπουδών**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	(%)
<b>ΦΥΛΟ</b>		
Α	141	45,5
Γ	169	54,5
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>310</b>	<b>100,0</b>
<b>ΤΜΗΜΑ</b>		
Διοίκηση Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας (Δ.Μ.Υ.Π.)	115	37,1
Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Τ.Α.)	99	31,9
Χρηματοοικονομικής και Ελεγκτικής (ΧΡΗ.Μ.Ε.)	96	31,0
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>310</b>	<b>100,0</b>
<b>ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>		
2 - 3	76	24,5
4 - 5	79	25,5
6 - 7	67	22,3
8 & άνω	86	27,7
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>310</b>	<b>100,0</b>

Πηγή: Ιδία έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος

<sup>6</sup> Θα περιοριστούμε στα περιγραφικά μέτρα του δείγματος κάθε μεταβλητής (διάστασης ποιότητας του προτύπου SERVQUAL), όπως την κεντρική τιμή (μέσος ή mean), την ελάχιστη και μέγιστη τιμή και τη διασπορά γύρω από την κεντρική τιμή (τυπική απόκλιση ή standard deviation).

Με την επεξεργασία των απαντήσεων στις ερωτήσεις 1 έως και 26 της πρώτης ενότητας του ερωτηματολογίου (βλέπε ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α), εκτιμήσαμε τις προσδοκίες των σπουδαστών του δείγματος για την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης στην τριτοβάθμια τεχνολογική εκπαίδευση. Για την εκτίμηση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης στη σχολή τους, όπως την αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές της Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, επεξεργαστήκαμε τις απαντήσεις των ερωτήσεων 1 έως 26 της δεύτερης ενότητας του ερωτηματολογίου.

Εκτιμήσαμε τις έξι διαστάσεις ποιότητας του υποδείγματος SERVQUAL με δύο τρόπους. Υπολογίστηκε ο μέσος ( $\mu$ ) ή mean, ανά διάσταση και ακολούθως το σκορ<sup>7</sup> της κάθε διάστασης. Ακολούθως, εκτιμήσαμε τις αποκλίσεις μεταξύ προσδοκιών και πραγματικής ποιότητας, όπως την αντιλαμβάνονται οι ερωτώμενοι (υποενότητα 3.2). Τέλος, διερευνήσαμε τυχόν διαφορές στις απαντήσεις μεταξύ των κατηγοριών των σπουδαστών του δείγματος, δηλαδή το φύλο ερωτώμενου, το τμήμα της Σ.Δ.Ο. που φοιτούν οι ερωτώμενοι και το εξάμηνο σπουδών φοίτησής τους (υποενότητα 3.3).

### **3.1 Εκτίμηση περιγραφικών στατιστικών μέτρων των διαστάσεων ποιότητας της παρεχόμενης τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης του προτύπου SERVQUAL, σε δείγμα σπουδαστών της Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας**

Στο σύνολο των ερωτωμένων, δηλαδή ανεξάρτητα φύλου, τμήματος φοίτησης και εξαμήνου σπουδών φοίτησης, εκτιμήσαμε αρχικά το στατιστικό μέσο ( $\mu$ ), για κάθε διάσταση ποιότητας του προτύπου SERVQUAL, από τις απαντήσεις στις 26 ερωτήσεις της πρώτης ενότητας του ερωτηματολογίου. Με την πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου επιχειρήσαμε να μετρήσουμε τις προσδοκίες των ερωτώμενων σπουδαστών, σχετικά με την ποιότητα της τεχνολογικής εκπαίδευσης σε τριτοβάθμιο επίπεδο σπουδών και συγκεκριμένα επί των επιμέρους έξι (6) διαστάσεων ποιότητας του προτύπου που υιοθετήσαμε.

Από τις εκτιμήσεις των αντίστοιχων στατιστικών μέσων ( $\mu$ ) ανά διάσταση (Πίνακας 3.2 & Διάγραμμα 3.1), προέκυψε η κατάταξη σε σειρά προτεραιότητας των έξι διαστάσεων ποιότητας (Πίνακας 3.2), όπου η διάσταση 'διασφάλιση' καταλαμβάνει την πρώτη θέση και η διάσταση 'ακαδημαϊκό περιβάλλον' την τελευταία. Εκτιμάμε ότι οι προσδοκίες για τη διάσταση 'ακαδημαϊκό περιβάλλον' έχουν επηρεαστεί από την σχετικά κακή εμφάνιση των σχολικών μονάδων που έχουν φοιτήσει, κατά την εκπαίδευσή τους στο πρώτο και δεύτερο επίπεδο σπουδών και από την αντίστοιχη κακή εικόνα των υποδομών των ΑΕΙ, που έχει

<sup>7</sup> Το σκορ υπολογίστηκε με την άθροιση των απαντήσεων, ανά ερώτηση και ανά διάσταση και τον υπολογισμό του μέσου.

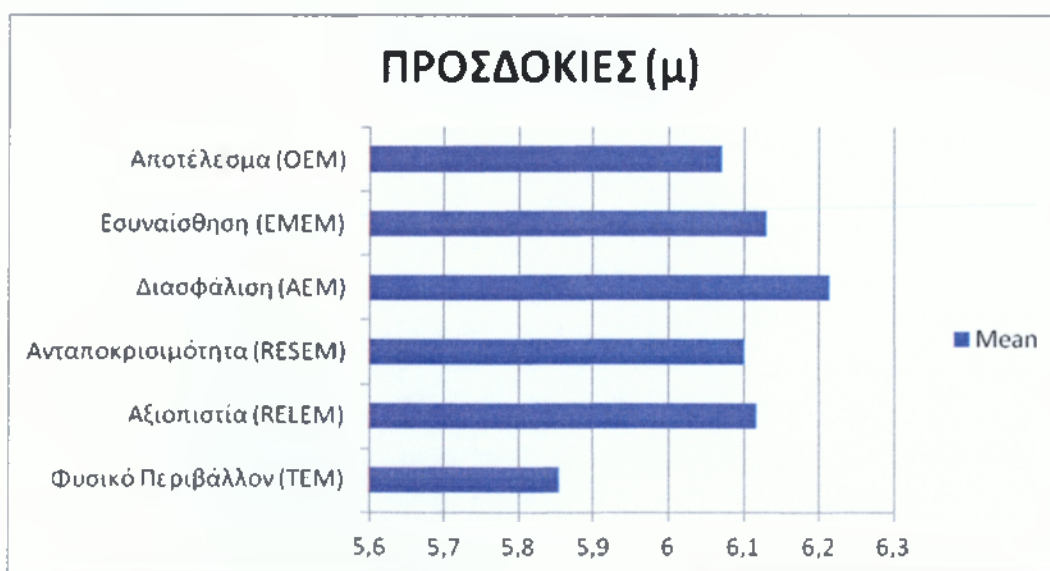
φτάσει σε αυτούς μέσω του τύπου, όταν τα ΑΕΙ γίνονται επίκεντρο πολιτικών και άλλων κινητοποιήσεων.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2: Προσδοκίες των σπουδαστών για την ποιότητα της παρεχόμενης τεχνολογικής εκπαίδευσης τριτοβάθμιου επιπέδου, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL. Εκτίμηση στατιστικού Μέσου ( $\mu$ ) - Mean.**

	Πλήθος	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή	Μέσος ( $\mu$ )	Σταθερή απόκλιση	Σειρά κατάταξης
Ακαδημαϊκό Περιβάλλον (TEM)	310	1	7	5,8532	1,03627	6
Αξιοπιστία (RELEM)	310	2	7	6,1174	1,02406	3
Ανταποκρισιμότητα (RESEM)	310	1.5	7	6,1024	1,07119	4
Διασφάλιση (AEM)	310	2	7	6,2145	1,00984	1
Ενσυναίσθηση (EMEM)	310	2	7	6,13	0,98	2
Απόδοση (OEM)	310	2	7	6,07	0,06	5

Πηγή: Ιδία έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος

Όπου, T (Tangible) το ακαδημαϊκό περιβάλλον, REL (Reliability) η αξιοπιστία, RES (Responsibility) η ανταποκρισιμότητα, A (Assurance) η διασφάλιση, EM (Empathy) η ενσυναίσθηση και O (Outcome) η απόδοση ή αποτέλεσμα.



Πηγή: Ιδία έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.1: Προσδοκίες των σπουδαστών για την ποιότητα της παρεχόμενης τεχνολογικής εκπαίδευσης τριτοβάθμιου επιπέδου, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL. Εκτίμηση στατιστικού Μέσου ( $\mu$ ) - Mean.**

Στη συνέχεια, ομοίως με ανωτέρω, δηλαδή στο σύνολο των ερωτωμένων, εκτιμήσαμε το στατιστικό μέσο ( $\mu$ ) για κάθε διάσταση ποιότητας, από τις απαντήσεις στις 26 ερωτήσεις της δεύτερης ενότητας του ερωτηματολογίου. Με τη δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου επιχειρήσαμε να μετρήσουμε την αντίληψη των ερωτώμενων σπουδαστών, σχετικά με την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης στη σχολή όπου φοιτούσαν, τον Ιούνιο - Σεπτέμβριο 2012 και συγκεκριμένα των επιμέρους έξι (6) διαστάσεων ποιότητας του προτύπου SERVQUAL.

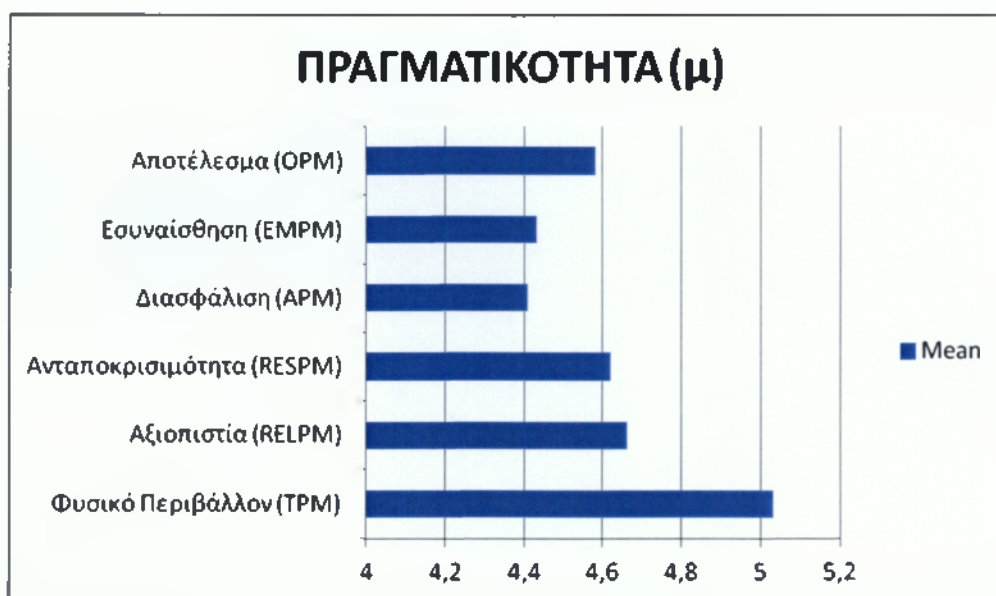
Από τις εκτιμήσεις των αντίστοιχων στατιστικών μέσων ( $\mu$ ) ανά διάσταση (Πίνακας 3.3 & Διάγραμμα 3.2), προέκυψε η κατάταξη σε σειρά επιπέδου ποιότητας των έξι διαστάσεων ποιότητας, όπως την αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές της Σ.Δ.Ο. (Πίνακας 3.3), όπου η διάσταση 'ακαδημαϊκό περιβάλλον' καταλαμβάνει την πρώτη θέση και η διάσταση 'διασφάλιση' την τελευταία. Δηλαδή, σε σύγκριση με τα ευρήματα επί των προσδοκιών των σπουδαστών του δείγματος για την ποιότητα στην τριτοβάθμια τεχνολογική εκπαίδευση, τα ευρήματα για την ποιότητα που 'βιώνουν' οι ίδιοι σπουδαστές είναι αντίστροφα.

Εκτιμάμε, ότι οι σπουδαστές αντιλαμβάνονται με το συγκεκριμένο τρόπο την ποιότητα της διάστασης 'ακαδημαϊκό περιβάλλον', διότι συγκρίνουν υποσυνείδητα τις σχετικές συνθήκες με αυτές των μεγάλων ΑΕΙ του κέντρου, οι οποίες και αντικειμενικά είναι σε πολύ χειρότερο επίπεδο από αυτές του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, λόγω του ότι έχει έδρα σε πόλη της περιφέρειας, μακριά από το επίκεντρο πολιτικών διεργασιών. Επειδή δεν έχουμε μετρήσεις της διάστασης 'διασφάλιση' σε άλλα ΑΕΙ, δεν θα επιχειρήσουμε να ερμηνεύσουμε εδώ διαισθητικά την αντίληψη των σπουδαστών για το συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας, στην εν λόγω διάσταση. Το ίδιο ισχύει και για τη διάσταση 'ενσυναίσθηση', για την οποία η σχετική αντίληψη των σπουδαστών για την ποιότητα είναι πολύ κοντινή με τη διάσταση της 'διασφάλισης'. Σε σχετικά ανώτερα επίπεδα ποιότητας, από τα επίπεδα των δύο αυτών διαστάσεων, αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές την ποιότητα, ως προς τις λοιπές τρεις διαστάσεις της, αισθητά χαμηλότερα όμως, από την αντίστοιχη της πρώτης διάστασης (ακαδημαϊκό περιβάλλον).

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3.3: Ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL, όπως την αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές της Σ.Δ.Ο., Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, Σεπτέμβριος 2012. Εκτίμηση στατιστικού Μέσου ( $\mu$ ) - Mean.**

	Πλήθος	Ελάχιστη τιμή	Μεγιστη τιμή	Μέσος ( $\mu$ )	Σταθερή απόκλιση	Σειρά κατάταξης
<b>Ακαδημαϊκό Περιβάλλον (TPM)</b>	310	2	7	<b>5,03</b>	1,136	1
<b>Αξιοπιστία (RELPM)</b>	310	1	7	<b>4,66</b>	1,319	2
<b>Ανταποκρισιμότητα (RESPM)</b>	310	1	7	<b>4,62</b>	1,384	3
<b>Διασφάλιση (APM)</b>	310	1	7	<b>4,41</b>	1,400	6
<b>Ενσυναίσθηση (EMPM)</b>	310	1	7	<b>4,43</b>	1,402	5
<b>Απόδοση (OPM)</b>	310	1	7	<b>4,58</b>	1,455	4

*Πηγή: Ιδία έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος*



*Πηγή: Ιδία έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος*

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.2: Ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL, όπως την αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές της Σ.Δ.Ο., Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, Σεπτέμβριος 2012. Εκτίμηση στατιστικού Μέσου ( $\mu$ ) - Mean.**

Ακολουθώς, υπολογίσαμε το σκορ για κάθε διάσταση ποιότητας του προτύπου SERVQUAL, πάλι από τις απαντήσεις στις 26 ερωτήσεις της δεύτερης ενότητας του ερωτηματολογίου. Όπως προαναφέρθηκε, με την δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου

επιχειρούμε να μετρήσουμε την αντιλαμβανόμενη πραγματικότητα των ερωτώμενων σπουδαστών, σχετικά με την ποιότητα της τεχνολογικής εκπαίδευσης σε τριτοβάθμιο επίπεδο σπουδών, αλλά αυτή τη φορά το μέτρο του στατιστικού μέτρου ( $\mu$ ) αντικαταστάθηκε από το σκορ κάθε επιμέρους διάστασης ποιότητας, του προτύπου που υιοθετήσαμε.

Από τους υπολογισμούς των αντίστοιχων σκορ, ανά διάσταση (Πίνακας 3.4 & Διάγραμμα 3.3), προέκυψε η κατάταξη σε σειρά προτεραιότητας των έξι διαστάσεων ποιότητας (Πίνακας 3.4), όπου η διάσταση 'αξιοπιστία' καταλαμβάνει την πρώτη θέση και η διάσταση 'διασφάλιση' την τελευταία. Η κατάταξη της διάστασης 'ενσυναίσθηση' στην δεύτερη θέση προτεραιότητας έρχεται σε αντίθεση με την αντίστοιχη προηγηθείσα κατάταξη, όταν το μέτρο ήταν ο μέσος ( $\mu$ ). Η κατάταξη ως προς τις λοιπές διαστάσεις επίσης αλλάζει, αλλά μπορεί να υποστηριχθεί ότι οι διαστάσεις 'αξιοπιστία' και 'ακαδημαϊκό περιβάλλον' συνεχίζουν να έχουν υψηλές θέσεις στον πίνακα κατανομής καθώς επίσης η διάσταση 'διασφάλιση' παραμένει στη τελευταία θέση όσον αφορά την αντιλαμβανόμενη ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης.

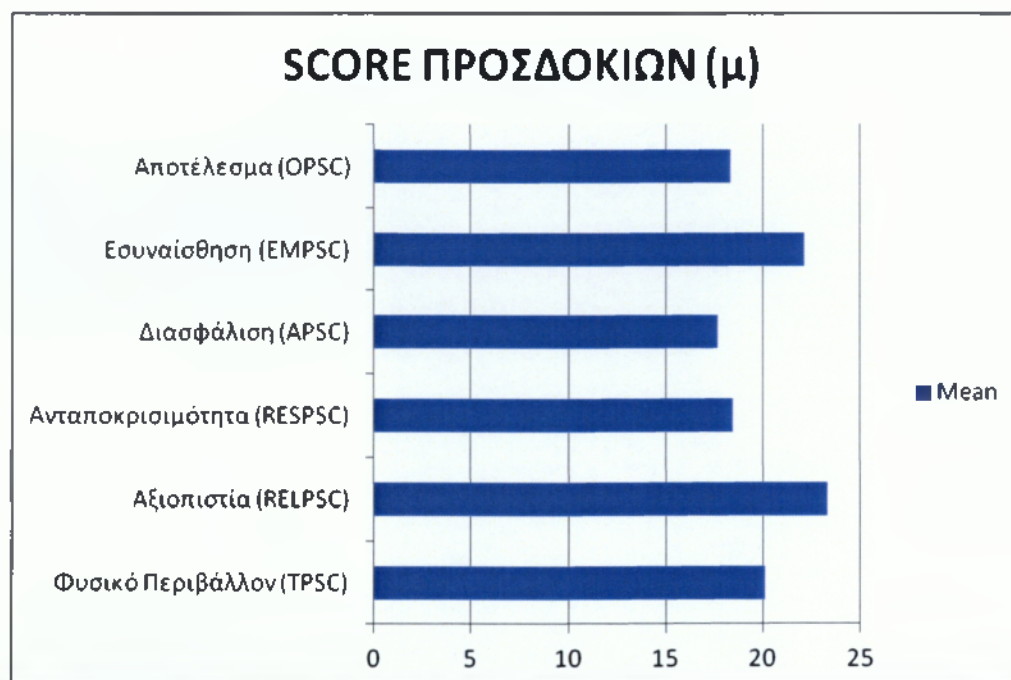
Η αλλαγή κατάταξης της σειράς προτεραιότητας των έξι διαστάσεων, λόγω αλλαγής του μέτρου μέτρησης της ποιότητας που αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές του δείγματος, απαιτεί έλεγχο, που ξεπερνά τους στόχους αυτής της μελέτης. Θεωρήσαμε όμως ότι θα ήταν αξιόπιστο να συμπεράνουμε, βασιζόμενοι στις δύο κατατάξεις προτεραιότητας, ότι οι διαστάσεις 'αξιοπιστία' και 'ακαδημαϊκό περιβάλλον' καταλαμβάνουν υψηλές θέσεις, η διάσταση 'ανταποκρισιμότητα' μεσαία θέση και η 'διασφάλιση' χαμηλή θέση.

Δεδομένου ότι δεν έχουμε στη διάθεσή μας συγκρίσιμες μετρήσεις από λοιπά ΑΕΙ της χώρας, δεν μπορούμε να ελέγξουμε περαιτέρω την αξιοπιστία των ανωτέρω ευρημάτων από την ελληνική πραγματικότητα, αλλά συμφωνούν, εν πολλοίς, με τα αποτελέσματα ερευνών, που παρουσιάσαμε στο πρώτο κεφάλαιο. Διαισθητικά, θα επιχειρήσουμε να ερμηνεύσουμε την αντίληψη αυτή των σπουδαστών στην Ελλάδα, για την προσδοκώμενη ποιότητα της παρεχόμενης τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης, πως επηρεάζεται από μια πατερναλιστική προκατάληψη, που ίσως διαμορφώθηκε στις δύο πρώτες βαθμίδες της εκπαίδευσης, αλλά και από το οικογενειακό περιβάλλον, δηλαδή κατά την παιδική και εφηβική ηλικία. Ποιοτική δηλαδή θεωρείται η εκπαίδευση με 'ανθρώπινο πρόσωπο' ή που προστατεύει, εν πολλοίς, τον εκπαιδευόμενο, χωρίς να έχει προτεραιότητα η απόδοση ή το τελικό αποτέλεσμα των σπουδών πάνω στον εκπαιδευόμενο.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3.4: Εμπειρίες των σπουδαστών για την ποιότητα της παρεχόμενης τεχνολογικής εκπαίδευσης τριτοβάθμιου επιπέδου, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL. Υπολογισμός σκορ.**

	Πλήθος	Ελάχιστο	Μέγιστο	Σκορ	Σταθερή απόκλιση	Σειρά κατάταξης
Ακαδημαϊκό Περιβάλλον (TPSC)	310	7	28	20,13	4,545	3
Αξιοπιστία (RELPC)	310	5	35	23,28	6,594	1
Ανταποκρισιμότητα (RESPC)	310	4	28	18,47	5,538	4
Διασφάλιση (APSC)	310	4	28	17,65	5,599	6
Ενσυναίσθηση (EMPC)	310	4	35	22,15	7,008	2
Απόδοση (OPSC)	310	4	28	18,31	5,820	5

Πηγή: Ιδία έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος

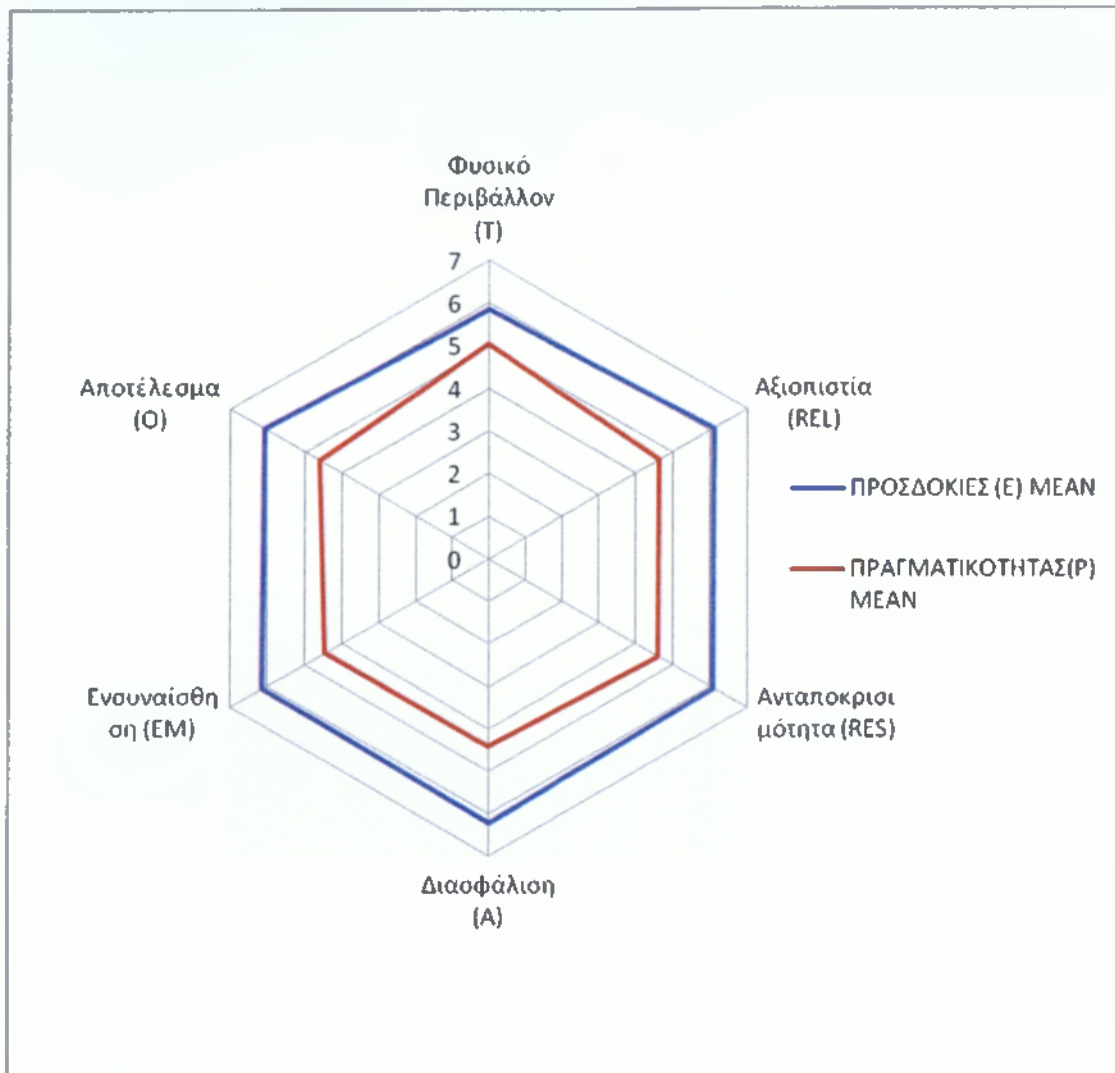


Πηγή: Ιδία έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.3: Εμπειρίες των σπουδαστών για την ποιότητα της παρεχόμενης τεχνολογικής εκπαίδευσης τριτοβάθμιου επιπέδου, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL. Υπολογισμός σκορ.**



Από τα ευρήματα προκύπτουν σημαντικές αποκλίσεις μεταξύ προσδοκιών για την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης (Πίνακες 3.2 & 3.3) και αυτήν που αντιλαμβάνονται (Πίνακας 3.4) οι σπουδαστές του δείγματος (Διάγραμμα 3.4). Για τις αποκλίσεις ανά διάσταση, θα ασχοληθούμε αναλυτικότερα στην ενότητα που ακολουθεί.



Πηγή: Ιδία έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.4:** Προσδοκίες των σπουδαστών για την ποιότητα της παρεχόμενης τεχνολογικής εκπαίδευσης τριτοβάθμιου επιπέδου, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL και ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης, όπως την αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές της Σ.Δ.Ο., Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας. Σεπτέμβριος 2012. Εκτίμηση στατιστικού Μέσου ( $\mu$ ) - Mean.

### **3.3 Εκτιμήσεις ικανοποίησης ή αποκλίσεων (GAP) μεταξύ πραγματικής ποιότητας, όπως την αντιλαμβάνονται οι ερωτώμενοι του δείγματος και προσδοκιών τους για την ποιότητα τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης.**

Στα πλαίσια του ερευνητικού μας υποδείγματος, η ικανοποίηση των σπουδαστών από την παρεχόμενη εκπαίδευση θα προκύψει ως απόκλιση της αντίληψης, που έχουν για την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης στο τμήμα που φοιτούν, από τις προσδοκίες τους για την ποιότητα της τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης. Όπως αναφέρθηκε στην υποενότητα 2.1., στην περίπτωση θετικής απόκλισης, η αντίληψή τους για την ποιότητα, που προκύπτει από την εμπειρία τους, κατά τη διάρκεια των σπουδών τους στο τμήμα που φοιτούν, είναι υψηλότερου επιπέδου από το επίπεδο προσδοκιών τους, δηλαδή η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης ξεπερνά τις προσδοκίες τους. Απεναντίας, στην περίπτωση αρνητικής απόκλισης, η αντίληψή τους για την ποιότητα υπολείπεται των προσδοκιών τους, δηλαδή η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης είναι κατώτερη των προσδοκιών τους.

Υπολογίσαμε τις αποκλίσεις των μέσων ( $\mu$ ), ανά διάσταση, ως μέτρα της ποιότητας και προέκυψαν αρνητικές αποκλίσεις, δηλαδή η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης, όπως την αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές της Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, είναι κατώτερη των προσδοκιών τους (Πίνακας 3.5). Από τους υπολογισμούς προέκυψε σειρά κατάταξης των αρνητικών αποκλίσεων, με την πρώτη θέση, δηλαδή τη μεγαλύτερη αρνητική απόκλιση, να καταλαμβάνει η διάσταση ποιότητας 'Διασφάλιση' και τη μικρότερη διάσταση 'Ακαδημαϊκό περιβάλλον'. Πολύ κοντά στο βαθμό έλλειψης ικανοποίησης με την πρώτη, κατά σειρά διάσταση (-1,8), είναι ο βαθμός έλλειψης ικανοποίησης στη διάσταση ποιότητας 'Ενσυναίσθηση' (-1,7), ενώ οι 3 λοιπές διαστάσεις εμφανίζουν περίπου τον ίδιο βαθμό έλλειψης ικανοποίησης (τιμές από -1,49 έως -1,46) (Πίνακας 3.5).

Ακολουθώντας, βάσει του σκορ ανά διάσταση (Πίνακας 3.2), σταθμίσαμε την απόκλιση, που υπολογίστηκε από τη διαφορά των μέσων ( $\mu$ ), σε μια προσπάθεια να συγκεραστούν οι διαφορές, που εντοπίσαμε στη σειρά κατάταξης μεταξύ των μέτρων του μέσου ( $\mu$ ) και του σκορ (Πίνακες 3.2 & 3.3, Σειρά κατάταξης). Με βάση τη σταθμισμένη απόκλιση, η σειρά κατάταξης άλλαξε (Πίνακας 3.6) και η έλλειψη ικανοποίησης από το βαθμό ποιότητας της διάστασης 'Ενσυναίσθηση' κατέλαβε την πρώτη θέση και ακολουθούν 'Απόδοση', 'Ανταποκρισιμότητα' και 'Διασφάλιση', με μικρές διαφορές μεταξύ τους, ενώ η διάσταση 'Ακαδημαϊκό περιβάλλον' καταλαμβάνει την τελευταία θέση.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3.5: Απόκλιση (GAP) αντιλαμβανόμενης ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης και προσδοκιών, από δείγμα σπουδαστών της Σ.Δ.Ο., ΤΕΙ-Κ, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL. Διαφορά στατιστικών μέσων (μ).**

	Προσδοκίες (E) (μ)	Πραγματικότητα (P) (μ)	Απόκλιση (GAP) (P-E)	Σειρά κατάταξης
Ακαδημαϊκό Περιβάλλον (T)	5,85	5,03	-0,82	6
Αξιοπιστία (REL)	6,12	4,66	-1,46	5
Ανταποκρισιμότητα (RES)	6,10	4,62	-1,48	4
Διασφάλιση (A)	6,21	4,41	-1,8	1
Ενσυναίσθηση (EM)	6,13	4,43	-1,7	2
Απόδοση (O)	6,07	4,58	-1,49	3

Πηγή: Ίδια έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3.6: Σταθμισμένη Απόκλιση (GAP) αντιλαμβανόμενης ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης και προσδοκιών, από δείγμα σπουδαστών της Σ.Δ.Ο., ΤΕΙ-Κ, ανά διάσταση μοντέλου SERVQUAL.**

	Απόκλιση (GAP) (P-E)	Πραγματικότητα (P) (σκορ)	Σταθμισμένη Απόκλιση (GAP/σκορ)	Σειρά κατάταξης
Ακαδημαϊκό Περιβάλλον (T)	-0,82	23,41	-0,035	6
Αξιοπιστία (REL)	-1,46	30,59	-0,047	5
Ανταποκρισιμότητα (RES)	-1,48	24,41	-0,060	3
Διασφάλιση (A)	-1,8	30,65	-0,058	4
Ενσυναίσθηση (EM)	-1,7	24,48	-0,069	1
Απόδοση (O)	-1,49	24,29	-0,061	2

Πηγή: Ίδια έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος.

**3.4 Εκτιμήσεις ικανοποίησης ή αποκλίσεων (GAP) μεταξύ πραγματικής ποιότητας, όπως την αντιλαμβάνονται οι ερωτώμενοι του δείγματος και προσδοκιών τους για την ποιότητα τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης, ανά εξάμηνο φοίτησης, τμήμα φοίτησης και φύλο.**

Από τις εκτιμήσεις που κάναμε, ανά κατηγορία σπουδαστή (εξάμηνο φοίτησης, τμήμα φοίτησης και φύλο), δεν πρόέκυψαν σημαντικές διαφορές από τις αντίστοιχες του συνολικού δείγματος και οι οποίες αναφέρθηκαν στην προηγούμενη ενότητα. Δηλαδή, οι προσδοκίες και η αντίληψη για την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης στη Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας δεν διαφοροποιούνταν αισθητά, τόσο ανά φύλο, όσο και ανά τμήμα ή εξάμηνο φοίτησης. Συμπεριλάβαμε, για λόγους πληρότητας, μερικούς πίνακες με τις απαντήσεις των ερωτωμένων, κατά κατηγορία, στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β.

Συνοψίζοντας, από την ανάλυση περιγραφικών στατιστικών μέτρων ικανοποίησης των σπουδαστών της Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, στα πλαίσια του προσαρμοσμένου υποδείγματος SERVQUAL, προέκυψε ότι τα αποτελέσματα της έρευνάς μας συμβαδίζουν με τα αποτελέσματα άλλων μελετών, για τριτοβάθμιου επιπέδου εκπαιδευτικά ιδρύματα, πάλι με τη χρήση του υποδείγματος SERVQUAL. Στη συνέχεια, θα συνοψίσουμε τα βασικά μας συμπεράσματα.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η παρούσα μελέτη επιχείρησε να μετρήσει την αντίληψη που έχουν σπουδαστές δημόσιου τεχνολογικού εκπαιδευτικού ιδρύματος τριτοβάθμιου επιπέδου, για την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης από το ακαδημαϊκό προσωπικό. Μετρήθηκε η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης, όπως την αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές της Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας. Στην έρευνα υιοθετήθηκε το πρότυπο ποιότητας υπηρεσιών SERVQUAL των Parasuraman κ.α. (1988), αφού προσαρμόστηκε για εκπαιδευτικές υπηρεσίες τριτοβάθμιου επιπέδου. Στο πρότυπο SERVQUAL η ποιότητα της εκπαιδευτικής υπηρεσίας κατηγοριοποιείται σε λειτουργική και τεχνική και ορίζεται με έξι (6) διαστάσεις. Μετρήσαμε τις προσδοκίες των σπουδαστών, σχετικά με την ποιότητα εκπαίδευσης τριτοβάθμιου επιπέδου και την αντίληψή τους για την παρεχόμενη λειτουργική ποιότητα (εκπαιδευτικό περιβάλλον, αξιοπιστία, ανταποκρισιμότητα, διασφάλιση, ενσυναίσθηση) και τεχνική ποιότητα (απόδοση ή αποτέλεσμα) στη σχολή που φοιτούν.

Η θέση μας είναι ότι η ποιότητα των υπηρεσιών εκπαίδευσης του ακαδημαϊκού προσωπικού θα πρέπει να αξιολογείται από τους σπουδαστές, αν και πιστεύουμε ότι οι αξιολογήσεις τους δεν αντανakλούν πάντα την πραγματικότητα. Η άποψη των σπουδαστών για το ακαδημαϊκό προσωπικό επηρεάζει σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο προσεγγίζουν τις σπουδές τους. Οι αντιλήψεις των σπουδαστών για την αξιοπιστία του ακαδημαϊκού προσωπικού, την εμπιστοσύνη που νοιώθουν προς τους καθηγητές τους και την επικοινωνία που έχουν αναπτύξει μαζί τους, πιστεύουμε ότι επηρεάζουν τη συνεργασία τους με τους διδάσκοντες και τη συμμόρφωσή τους στους κανόνες της ακαδημαϊκής εκπαίδευσης, με στόχο να λάβουν εκπαίδευση, που θα αξιολογείται θετικά από την κοινωνία και την αγορά εργασίας. Η αξιολόγηση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης μπορεί να βοηθήσει στο να προσδιοριστούν παράγοντες που επηρεάζουν αρνητικά τη συμμετοχή των σπουδαστών στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες και γενικά την εικόνα της σχολής.

Κατά τις δύο εξεταστικές περιόδους Ιουνίου και Σεπτεμβρίου 2012, επιλέχθηκαν με κριτήριο την επιθυμία τους να συμμετάσχουν στην έρευνά μας, 310 σπουδαστές της Σ.Δ.Ο., που έβγαιναν από τις αίθουσες μετά το πέρας των εξετάσεων μαθημάτων. Το μέγεθος του δείγματος επιλέχθηκε να αντιπροσωπεύει το 15% των εγγεγραμμένων σπουδαστών, κατά το εαρινό εξάμηνο 2011-12, στα τμήματα Δ.Μ.Υ.Π, Τ.Α. και ΧΡΗ.ΜΕ.

Από την ανάλυση των απαντήσεων θεωρήσαμε αξιόπιστο να συμπεράνουμε ότι οι σπουδαστές του δείγματος προσδοκούν, κατά προτεραιότητα, ως παράγοντες ποιότητας στην εκπαίδευση που τους παρέχεται στη Σ.Δ.Ο., από το Τμήμα όπου φοιτούν, 'αξιοπιστία' και 'ενσυναίσθηση', ακολούθως 'ανταποκρισιμότητα' και τέλος 'απόδοση' (Πίνακας 4.1, στήλη Προσδοκίες). Οι μετρήσεις για τις έξι παραπάνω διαστάσεις της παρεχόμενης ποιότητας από τις απαντήσεις του ίδιου δείγματος σπουδαστών, αποκλίνουν από τις αντίστοιχες προσδοκίες τους. Στο σύνολο, ο μέσος (mean) όλων των διαστάσεων ποιότητας, που αφορούν τις προσδοκίες τους, εκτιμήθηκε σε 6,07, σε 7βάθμια κλίμακα Likert (1-7), ενώ ο αντίστοιχος μέσος για την αντιλαμβανόμενη ποιότητα εκτιμήθηκε σε 4,62, δηλαδή μια απόκλιση των μέσων, κατά 1,45 ή κατά 24% χαμηλότερη, η αντιλαμβανόμενη ποιότητα από την προσδοκώμενη. Οι σπουδαστές του δείγματος αντιλαμβάνονται την παρεχόμενη εκπαίδευση από το εκπαιδευτικό προσωπικό, κατά φθίνουσα σειρά κατάταξης των έξι διαστάσεων ποιότητας υπηρεσιών του υποδείγματος SERVQUAL, ως εξής: ακαδημαϊκό περιβάλλον, αξιοπιστία, ανταποκρισιμότητα, απόδοση, ενσυναίσθηση και τέλος, η διασφάλιση (Πίνακας 4.1, στήλη Αντίληψη πραγματικής ποιότητας).

**Πίνακας 4.1: Σύνοψη αποτελεσμάτων ικανοποίησης, ανά διάσταση ποιότητας**

	Προσδοκίες		Αντίληψη πραγματικής ποιότητας	Ικανοποίηση	
	Μέτρο 'μέσου'	Μέτρο 'σκορ'		Σταθμισμένη απόκλιση	Έλλειψη ικανοποίησης
<i>Διαστάσεις ποιότητας</i>	<i>Σειρά κατάταξης</i>				
Ακαδημαϊκό Περιβάλλον	6	3	1	-0,035	6
Αξιοπιστία	3	1	2	-0,047	5
Ανταποκρισιμότητα	4	4	3	-0,060	3
Διασφάλιση	1	6	6	-0,058	4
Ενσυναίσθηση	2	2	5	<b>-0,069</b>	<b>1</b>
Απόδοση	5	5	4	-0,061	2

*Πηγή: Σύνοψη αποτελεσμάτων*

Οι αποκλίσεις ανάμεσα στις διαστάσεις της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης, όπως υπολογίστηκαν από την εκτίμηση των αντίστοιχων μέσων (mean) των απαντήσεων των ερωτώμενων σπουδαστών και αφορούσαν προσδοκίες και των αντίστοιχων μέσων, που αφορούσαν την αντίληψή τους για την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης, κυμαίνονται από 0,82 έως 1,8. Υπολογίστηκαν αντίστοιχες αποκλίσεις, αφού

σταθμίστηκαν οι απαντήσεις τους για την αντιλαμβανόμενη ποιότητα με την προτεραιότητα που είχαν δώσει οι ερωτώμενοι, για κάθε διάσταση της ποιότητας υπηρεσιών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και κυμαίνονται από 0,035 έως 0,069. Η μικρότερη απόκλιση μεταξύ προσδοκώμενης και αντιλαμβανόμενης ποιότητας καταγράφεται στις μετρήσεις της διάστασης 'ακαδημαϊκό περιβάλλον' της σχολής.

Με στάθμιση της απόκλισης, που υπολογίστηκε από τη διαφορά των μέσων ( $\mu$ ), ως μέτρο εκτίμησης της ικανοποίησης των σπουδαστών του δείγματος, ανά διάσταση ποιότητας, από την παρεχόμενη εκπαίδευση στο τμήμα της σχολής όπου φοιτούν, προέκυψε ότι η έλλειψη ικανοποίησης από το βαθμό ποιότητας της διάστασης 'Ενσυναίσθηση' κατέλαβε την πρώτη θέση και ακολουθούν 'Απόδοση', 'Ανταποκρισιμότητα' και 'Διασφάλιση', με μικρές διαφορές μεταξύ τους, ενώ η διάσταση 'Ακαδημαϊκό περιβάλλον' καταλαμβάνει την τελευταία θέση. Τα αποτελέσματα αυτά δεν έρχονται σε πλήρη αντίθεση με αποτελέσματα αντίστοιχων ερευνών, σε ιδρύματα άλλων χωρών.

Διαπιστώθηκε πως δεν υπήρχαν μεγάλες διακυμάνσεις στις απαντήσεις των σπουδαστών, προσδοκίες και αντιλαμβανόμενη ποιότητα. Δεν διαπιστώσαμε μεγάλες διαφοροποιήσεις ανά φύλο, ανά τμήμα και εξάμηνο φοίτησης.

Τα αποτελέσματα της έρευνας υποδεικνύουν τις προτεραιότητες, για τη βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης στη Σ.Δ.Ο. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, όπως την αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές. Αξιολογώντας τη σειρά κατάταξης, τις πληροφορίες του βαθμού έλλειψης ικανοποίησης και την προσωπική μας γνώμη, ως σπουδαστές του Τμήματος Δ.Μ.Υ.Π. του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας, ξεχωρίζουμε δύο διαστάσεις ποιότητας, που προτείνουμε να αποτελέσουν προτεραιότητα, για τη βελτίωση της παρεχόμενης εκπαίδευσης:

<b>Ενσυναίσθηση</b>
Οι καθηγητές κατανοούν τις δυσκολίες, που αντιμετωπίζουν οι σπουδαστές τους.
Οι καθηγητές δίνουν εξατομικευμένη προσοχή στις ιδιαίτερες ανάγκες των σπουδαστών τους.
Οι καθηγητές δίνουν χρήσιμες συμβουλές στους σπουδαστές, σχετικά με τις σπουδές τους, από την επιλογή των μαθημάτων, μέχρι την εκπόνηση της πτυχιακής τους εργασίας.
Οι καθηγητές επιδιώκουν το βέλτιστο για το μέλλον των σπουδαστών τους, σαν να επεδίωκαν το δικό τους συμφέρον.
Οι καθηγητές καθορίζουν τις ώρες μαθημάτων και συνεργασίας με τους σπουδαστές, στη βάση του να διευκολύνεται η πλειοψηφία των σπουδαστών τους και όχι μόνο οι ίδιοι.
<b>Ανταποκρισιμότητα</b>
Οι καθηγητές είναι ακριβείς στην ώρα τους.
Οι καθηγητές είναι πάντα ευγενικοί και πρόθυμοι στο να βοηθούν τους σπουδαστές.
Οι καθηγητές δεν εμφανίζονται πολύ απασχολημένοι, στο να ανταποκριθούν σε αιτήματα των σπουδαστών.
Οι καθηγητές ενημερώνουν έγκαιρα και με ακρίβεια τους σπουδαστές, για το πότε θα πραγματοποιηθούν μαθήματα, εξετάσεις, εκδηλώσεις κλπ.

## ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Α.ΔΙ.Π. (Αρχή Διασφάλισης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση), (2011). Έκθεση για την ποιότητα της ανώτατης εκπαίδευσης 2010-11', Αθήνα, Ιούλιος.

Μηταλίδου Α., (201). 'Η ποιότητα παροχής υπηρεσιών στο τομέα της εκπαίδευσης. Η περίπτωση διερεύνησης της σχολικής μονάδας ΓΕΛ Αιγινίου, με εφαρμογή του οργάνου SERVQUAL'. Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Δ.Π.Μ.Σ. στη Διοίκηση Επιχειρήσεων.

Kang, G. D. and James, J., (2004). 'Service Quality Dimensions: An Examination of Gronroos's Service Quality Model'. *Managing Service Quality*. Vol. 14(4): σελ. 266-277.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), 'SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality', *Journal of Retailing* , Vol. 64, No. 1, σελ. 12-40.

Tesfatsion S. D., (2011). 'Student's Perceptions of Academic Staff Service Quality in Ethiopia: A case study of colleges of business and economics, Mekelle University'. *International Journal of Research in Computer Application & Management*. Vol. no. 1, Issue no. 7 (September), σελ. 11-21.

Soutar, G. and McNeil, M., (1996). 'Measuring Service Quality in a Tertiary Institution'. *Journal of Educational Administration*. Vol. 34(1), σελ. 72-82.



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Ερωτηματολόγιο έρευνας

...για το πώς αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές την ποιότητα της παρεχόμενης τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Απευθύνεται σε σπουδαστές της ΣΔΟ, ΑΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ, που φοιτούν στο Β' τυπικό εξάμηνο και άνω.

Αγαπητή/έ συνάδελφε της ΣΔΟ, ζητάμε τις απόψεις σου, ανώνυμα και εθελοντικά, στα παρακάτω θέματα, που αφορούν στο πώς αντιλαμβάνεσαι την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης. Τα αποτελέσματα της μελέτης αυτής θα αξιοποιηθούν, για τη βελτίωση των σπουδών στη σχολή μας (ΣΔΟ).

Σε ποιο βαθμό συμφωνείς ή διαφωνείς με τους παρακάτω ισχυρισμούς; (επέλεξε αυτό που σε εκφράζει περισσότερο, κυκλώνοντας τον κατάλληλο αριθμό στα δεξιά)		Διαφωνώ						Συμφωνώ
		Πολύ						Πολύ
1	Θα έπρεπε οι καθηγητές μας να είναι ευπρεπώς ενδεδυμένοι, όπως επιβάλλεται σε ακαδημαϊκό ίδρυμα.	1	2	3	4	5	6	7
2	Θα έπρεπε το διδακτικό υλικό, έντυπο ή μη, που μας διανέμεται από τους καθηγητές μας (περίγραμμα μαθήματος, σημειώσεις κλπ.) να είναι απόλυτα κατανοητό και επιμελώς προσεγμένο.	1	2	3	4	5	6	7
3	Θα έπρεπε οι τεχνικές υποδομές (εργαστήρια και εποπτικά μέσα), να είναι σύγχρονες.	1	2	3	4	5	6	7
4	Θα έπρεπε οι χώροι, όπως αίθουσες διδασκαλίας, κοινόχρηστοι χώροι κλπ., να είναι άνετοι, ευπρεπισμένοι και ευχάριστοι.	1	2	3	4	5	6	7
5	Οι καθηγητές θα έπρεπε να εφαρμόζουν τα ίδια κριτήρια στην αξιολόγηση των σπουδαστών, χωρίς εξαιρέσεις.	1	2	3	4	5	6	7
6	Οι καθηγητές θα έπρεπε να τηρούν πιστά τον προγραμματισμό των μαθημάτων, εξετάσεων, συνεργασιών με τους σπουδαστές και λοιπών εκπαιδευτικών εκδηλώσεων.	1	2	3	4	5	6	7
7	Οι αξιολογήσεις των καθηγητών για τις επιδόσεις των σπουδαστών θα έπρεπε να είναι ακριβείς και αξιόπιστες.	1	2	3	4	5	6	7
8	Οι καθηγητές θα έπρεπε να φροντίζουν να μην γίνονται λάθη με τις βαθμολογίες των εξετάσεων.	1	2	3	4	5	6	7
9	Οι καθηγητές θα έπρεπε να γνωρίζουν πολύ καλά την ύλη που διδάσκουν και τα θέματα των εξετάσεων να μην έχουν λάθη.	1	2	3	4	5	6	7
10	Οι καθηγητές θα έπρεπε να είναι ακριβείς στην ώρα τους.	1	2	3	4	5	6	7
11	Οι καθηγητές θα έπρεπε να είναι πάντα ευγενικοί και πρόθυμοι στο να βοηθούν τους σπουδαστές.	1	2	3	4	5	6	7
12	Οι καθηγητές θα έπρεπε να μην εμφανίζονται πολύ απασχολημένοι στο να ανταποκριθούν σε αιτήματα των σπουδαστών.	1	2	3	4	5	6	7
13	Οι καθηγητές θα έπρεπε να ενημερώνουν έγκαιρα και με ακρίβεια τους σπουδαστές τους, για το πότε θα πραγματοποιηθούν μαθήματα, εξετάσεις, εκδηλώσεις κλπ.	1	2	3	4	5	6	7
14	Οι καθηγητές θα έπρεπε να προσφέρουν στους σπουδαστές τους υποστηρικτική βοήθεια στη μελέτη τους, όπως, για παράδειγμα, να συζητούν μαζί τους τα λάθη τους σε tests και εξετάσεις, να λύνουν απορίες κλπ.	1	2	3	4	5	6	7
15	Οι καθηγητές θα έπρεπε να μεταφέρουν στους σπουδαστές τους τις απαιτούμενες γνώσεις και ικανότητες, ώστε να αποδίδουν σε ακαδημαϊκό, αλλά και σε επαγγελματικό επίπεδο.	1	2	3	4	5	6	7
16	Οι καθηγητές θα έπρεπε να ενσταλάζουν/εμπνέουν αυτοπεποίθηση στους σπουδαστές τους.	1	2	3	4	5	6	7

Πραγματοποιείται στα πλαίσια εκπόνησης πτυχιακής εργασίας στο Τμήμα Δ.Μ.Υ.Π., από τους σπουδαστές Δημήτρη Νεάρχου, Ελένη Δουλγεράκη & Ευσταθία Λυμπεροπούλου, με επιβλέποντα τον Επίκ. Καθηγητή Λεων. Παρασκευόπουλο (έγκριση υπ' αριθ. 1/1706/6-6-2012)

πρωτα για το πως αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές την ποιότητα της παρεχόμενης τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.  
Απευθύνεται σε σπουδαστές της ΣΔΟ, ΑΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ, που φοιτούν στο Β' τυπικό εξάμηνο και άνω.

Σε ποιο βαθμό συμφωνείς ή διαφωνείς με τους παρακάτω ισχυρισμούς; (επέλεξε αυτό που σε εκφράζει περισσότερο, κυκλώνοντας τον κατάλληλο αριθμό στα δεξιά)		Διαφωνώ						Συμφωνώ
		Πολύ					Πολύ	
17	Οι καθηγητές θα έπρεπε να κάνουν τους σπουδαστές τους να αισθάνονται σίγουροι, βέβαιοι και ασφαλείς, κατά τις αναμεταξύ τους συνεργασίες.	1	2	3	4	5	6	7
18	Οι καθηγητές θα έπρεπε να δείχνουν κατανόηση στις δυσκολίες, που αντιμετωπίζουν οι σπουδαστές τους.	1	2	3	4	5	6	7
19	Οι καθηγητές θα έπρεπε να δίνουν εξατομικευμένη προσοχή στις ιδιαίτερες ανάγκες των σπουδαστών τους.	1	2	3	4	5	6	7
20	Οι καθηγητές θα έπρεπε να δίνουν χρήσιμες συμβουλές στους σπουδαστές, σχετικά με τις σπουδές τους, από την επιλογή των μαθημάτων, μέχρι την εκπόνηση της πτυχιακής τους εργασίας.	1	2	3	4	5	6	7
21	Οι καθηγητές θα έπρεπε να επιδιώκουν το βέλτιστο για το μέλλον των σπουδαστών τους, σαν να επεδίωκαν το δικό τους συμφέρον.	1	2	3	4	5	6	7
22	Οι καθηγητές θα έπρεπε να καθορίζουν τις ώρες μαθημάτων και συνεργασίας με τους σπουδαστές τους, στη βάση του να διευκολύνεται η πλειοψηφία των σπουδαστών τους και όχι μόνο οι ίδιοι.	1	2	3	4	5	6	7
23	Οι σπουδαστές θα έπρεπε να είναι σίγουροι ότι ο χρόνος, η προσπάθεια και η δαπάνη που καταβάλουν σε αυτές τις σπουδές, αξίζουν (δηλαδή, 'θα πιάσουν τα λεφτά τους').	1	2	3	4	5	6	7
24	Οι σπουδαστές θα έπρεπε να είναι ικανοποιημένοι με την πνευματική τους ανάπτυξη, κατά τις σπουδές τους.	1	2	3	4	5	6	7
25	Οι σπουδαστές θα έπρεπε να έχουν ικανοποιητικές επιδόσεις, όπως ακριβώς προσδοκούσαν ότι θα είχαν.	1	2	3	4	5	6	7
26	Θα έπρεπε οι σπουδαστές να είναι υπερήφανοι για τα επιτεύγματά τους, κατά τις σπουδές τους.	1	2	3	4	5	6	7

Ακολουθεί λίστα 5 χαρακτηριστικών, που προσιδιάζουν σε τριτοβάθμιο εκπαιδευτικό ίδρυμα και στο εκπαιδευτικό έργο που παρέχει. Θα θέλαμε να γνωρίζουμε πόσο σημαντικό είναι το καθένα από αυτά τα χαρακτηριστικά, για σένα. Κατένειμε 100 βαθμούς ανάμεσα στα 5 χαρακτηριστικά, ανάλογα με το πόσο σημαντικό είναι για σένα καθένα απ' αυτά. Βεβαιώσου ότι οι επιμέρους βαθμοί αθροίζουν συνολικά 100.

1	Η εμφάνιση της σχολής, των υποδομών της, του εξοπλισμού και του έντυπου ή μη υλικού που παρέχεται στους σπουδαστές.	βαθμοί
2	Η δυνατότητα της σχολής να πραγματώνει τον εκπαιδευτικό της ρόλο αξιόπιστα και ορθά.	-//-
3	Η προθυμία του εκπαιδευτικού προσωπικού να υποστηρίζει τους σπουδαστές και να υπηρετεί τους εκπαιδευτικούς στόχους.	-//-
4	Οι γνώσεις και η καταδεκτικότητα του εκπαιδευτικού προσωπικού και η ικανότητά του να εμπνέει εμπιστοσύνη και αυτοπεποίθηση.	-//-
5	Η εξατομικευμένη φροντίδα και προσοχή, που το εκπαιδευτικό προσωπικό παρέχει σε καθένα σπουδαστή.	-//-
<b>Σύνολο</b>		<b>100</b>
<b>βαθμοί</b>		

Στο επόμενο φύλλο θα μας μεταφέρεις την εμπειρία σου από τη φοίτησή σου στο ΑΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

Πραγματοποιείται στα πλαίσια εκπόνησης πτυχιακής εργασίας στο Τμήμα Δ.Μ.Υ.Π., από τους σπουδαστές Δημήτρη Νεάρχου, Ελένη Δουλγεράκη & Ευσταθία Λυμπεροπούλου, με επιβλέποντα τον Επίκ. Καθηγητή Λεων. Παρασκευόπουλο (έγκριση υπ' αριθ. 1/1706/6-6-2012)

Λεπτομέρεια για το πως αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές την ποιότητα της παρεχόμενης τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Απευθύνεται σε σπουδαστές της ΣΔΟ, ΑΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ, που φοιτούν στο Β' τυπικό εξάμηνο και άνω.

Σε ποιο βαθμό πιστεύεις ότι τα χαρακτηριστικά που αναφέρονται στις παρακάτω προτάσεις, περιγράφουν με ακρίβεια την παρεχόμενη εκπαίδευση στη ΣΔΟ του ΑΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ; (κάνε την επιλογή σου κυκλώνοντας τον κατάλληλο αριθμό στα δεξιά)		Διαφωνώ Πολύ						Συμφωνώ Πολύ
1	Οι καθηγητές της ΣΔΟ είναι ευπρεπώς ενδεδυμένοι, όπως επιβάλλεται σε ακαδημαϊκό ίδρυμα.	1	2	3	4	5	6	7
2	Το διδακτικό υλικό που μας διανέμεται από τους καθηγητές (περίγραμμα μαθήματος, σημειώσεις κλπ.) είναι απόλυτα κατανοητό και επιμελώς προσεγμένο.	1	2	3	4	5	6	7
3	Οι τεχνικές υποδομές της ΣΔΟ (εργαστήρια και εποπτικά μέσα), είναι σύγχρονες.	1	2	3	4	5	6	7
4	Οι χώροι της ΣΔΟ, όπως αίθουσες διδασκαλίας, κοινόχρηστοι χώροι κλπ., είναι άνετοι, ευπρεπισμένοι και ευχάριστοι.	1	2	3	4	5	6	7
5	Οι καθηγητές εφαρμόζουν τα ίδια κριτήρια στην αξιολόγηση των σπουδαστών, χωρίς εξαιρέσεις.	1	2	3	4	5	6	7
6	Οι καθηγητές τηρούν πιστά τον προγραμματισμό των μαθημάτων, εξετάσεων, συνεργασιών με τους σπουδαστές και λοιπών εκπαιδευτικών εκδηλώσεων.	1	2	3	4	5	6	7
7	Οι αξιολογήσεις των καθηγητών, για τις επιδόσεις των σπουδαστών, είναι ακριβείς και αξιόπιστες.	1	2	3	4	5	6	7
8	Οι καθηγητές φροντίζουν να μην γίνονται λάθη με τις βαθμολογίες των εξετάσεων.	1	2	3	4	5	6	7
9	Οι καθηγητές γνωρίζουν πολύ καλά την ύλη που διδάσκουν και τα θέματα των εξετάσεων δεν έχουν λάθη.	1	2	3	4	5	6	7
10	Οι καθηγητές είναι ακριβείς στην ώρα τους.	1	2	3	4	5	6	7
11	Οι καθηγητές είναι πάντα ευγενικοί και πρόθυμοι στο να βοηθούν τους σπουδαστές.	1	2	3	4	5	6	7
12	Οι καθηγητές δεν εμφανίζονται πολύ απασχολημένοι, στο να ανταποκριθούν σε αιτήματα των σπουδαστών.	1	2	3	4	5	6	7
13	Οι καθηγητές ενημερώνουν έγκαιρα και με ακρίβεια τους σπουδαστές, για το πότε θα πραγματοποιηθούν μαθήματα, εξετάσεις, εκδηλώσεις κλπ.	1	2	3	4	5	6	7
14	Οι καθηγητές προσφέρουν στους σπουδαστές υποστηρικτική βοήθεια στη μελέτη τους, όπως, για παράδειγμα, συζητούν μαζί τους τα λάθη τους σε tests και εξετάσεις, λύνουν απορίες κλπ.	1	2	3	4	5	6	7
15	Οι καθηγητές μεταφέρουν στους σπουδαστές τις απαιτούμενες γνώσεις και ικανότητες, ώστε να αποδίδουν σε ακαδημαϊκό, αλλά και σε επαγγελματικό επίπεδο.	1	2	3	4	5	6	7
16	Οι καθηγητές ενσταλάζουν/εμπνέουν αυτοπεποίθηση στους σπουδαστές.	1	2	3	4	5	6	7
17	Οι καθηγητές κάνουν τους σπουδαστές τους να αισθάνονται σίγουροι, βέβαιοι και ασφαλείς, κατά τις αναμεταξύ τους συνεργασίες.	1	2	3	4	5	6	7
18	Οι καθηγητές δείχνουν κατανόηση στις δυσκολίες, που αντιμετωπίζουν οι σπουδαστές τους.	1	2	3	4	5	6	7
19	Οι καθηγητές δίνουν εξατομικευμένη προσοχή στις ιδιαίτερες ανάγκες των σπουδαστών τους.	1	2	3	4	5	6	7

Πραγματοποιείται στα πλαίσια εκπόνησης πτυχιακής εργασίας στο Τμήμα Δ.Μ.Υ.Π., από τους σπουδαστές Δημήτρη Νεάρχου, Ελένη Δουλγεράκη & Ευσταθία Λυμπεροπούλου, με επιβλέποντα τον Επίκ. Καθηγητή Λεων. Παρασκευόπουλο (έγκριση υπ' αριθ. 1/1706/6-6-2012)

Έρευνα για το πως αντιλαμβάνονται οι σπουδαστές την ποιότητα της παρεχόμενης τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.  
Απευθύνεται σε σπουδαστές της ΣΔΟ, ΑΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ, που φοιτούν στο Β' τυπικό εξάμηνο και άνω.

Σε ποιο βαθμό πιστεύεις ότι τα χαρακτηριστικά που αναφέρονται στις παρακάτω προτάσεις, περιγράφουν με ακρίβεια την παρεχόμενη εκπαίδευση στη ΣΔΟ του ΑΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ; (κάνε την επιλογή σου κυκλώνοντας τον κατάλληλο αριθμό στα δεξιά)		Διαφωνώ Πολύ						Συμφωνώ Πολύ
20	Οι καθηγητές δίνουν χρήσιμες συμβουλές στους σπουδαστές, σχετικά με τις σπουδές τους, από την επιλογή των μαθημάτων, μέχρι την εκπόνηση της πτυχιακής τους εργασίας.	1	2	3	4	5	6	7
21	Οι καθηγητές επιδιώκουν το βέλτιστο για το μέλλον των σπουδαστών τους, σαν να επεδίωκαν το δικό τους συμφέρον.	1	2	3	4	5	6	7
22	Οι καθηγητές καθορίζουν τις ώρες μαθημάτων και συνεργασίας με τους σπουδαστές, στη βάση του να διευκολύνεται η πλειοψηφία των σπουδαστών τους και όχι μόνο οι ίδιοι.	1	2	3	4	5	6	7
23	Οι σπουδαστές είναι σίγουροι ότι ο χρόνος, η προσπάθεια και η δαπάνη που καταβάλουν σε αυτές τις σπουδές, αξίζουν (δηλαδή, 'θα πιάσουν τα λεφτά τους').	1	2	3	4	5	6	7
24	Οι σπουδαστές είναι ικανοποιημένοι με την πνευματική τους ανάπτυξη, κατά τις σπουδές τους.	1	2	3	4	5	6	7
25	Οι σπουδαστές έχουν ικανοποιητικές επιδόσεις, όπως ακριβώς προσδοκούσαν ότι θα είχαν.	1	2	3	4	5	6	7
26	Οι σπουδαστές είναι υπερήφανοι για τα επιτεύγματά τους, κατά τις σπουδές τους.	1	2	3	4	5	6	7

#### Μερικές ερωτήσεις για σένα (για στατιστικούς λόγους)

1	Είσαι:	Γυναίκα <input type="checkbox"/>	Άνδρας <input type="checkbox"/>		
2	Φοιτάς στο Τμήμα:	Δ.Μ.Υ.Π. <input type="checkbox"/>	Τ.Α. <input type="checkbox"/>	ΧΡΗΜ.ΕΛ. <input type="checkbox"/>	
3	Φοιτάς στο τυπικό εξάμηνο σπουδών:	2 <sup>ο</sup> ή 3 <sup>ο</sup> <input type="checkbox"/>	4 <sup>ο</sup> ή 5 <sup>ο</sup> <input type="checkbox"/>	6 <sup>ο</sup> ή 7 <sup>ο</sup> <input type="checkbox"/>	8 <sup>ο</sup> και πάνω <input type="checkbox"/>

**Η συνεισφορά σου στην έρευνά μας ήταν πολύτιμη, σε ευχαριστούμε ολόψυχα για το χρόνο που μας αφιέρωσες και σου ευχόμαστε καλή επιτυχία στις σπουδές σου.**

Πραγματοποιείται στα πλαίσια εκπόνησης πτυχιακής εργασίας στο Τμήμα Δ.Μ.Υ.Π., από τους σπουδαστές Δημήτρη Νεάρχου, Ελένη Δουλγεράκη & Ευσταθία Λυμπεροπούλου, με επιβλέποντα τον Επίκ. Καθηγητή Λεων. Παρασκευόπουλο (έγκριση υπ' αριθ. 1/1706/6-6-2012)

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Αποτελέσματα στατιστικής επεξεργασίας

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών (αντρών), που φοιτούν στη ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012.**

Απαντήσεις:	Διαφωνώ πολύ						Συμφωνώ πολύ
Ερωτήσεις	1	2	3	4	5	6	7
Q1P-T	1,4	2,1	4,3	14,9	25,5	26,2	25,5
Q2P-T	2,1	4,3	7,8	19,9	27,0	26,2	12,8
Q3P-T	1,4	3,5	5,0	23,4	32,6	19,9	14,2
Q4P-T	2,1	2,8	5,0	29,8	28,4	21,3	10,6
Q5P-Rel	5,0	8,5	9,9	24,8	29,8	14,9	7,1
Q6P-Rel	4,3	6,4	9,2	23,4	22,7	21,3	12,8
Q7P-Rel	5,0	9,2	12,1	21,3	22,0	17,0	13,5
Q8P-Rel	5,0	10,6	14,9	23,4	12,1	16,3	17,7
Q9P-Rel	2,8	5,7	13,5	14,9	22,7	23,4	17,0
Q10P-Res	2,8	5,0	11,3	19,9	22,7	27,0	11,3
Q11P-Res	3,5	10,6	12,8	20,6	26,2	13,5	12,8
Q12P-Res	3,5	9,2	14,9	19,1	25,5	15,6	12,1
Q13P-Res	2,8	9,2	14,2	21,3	24,8	17,0	10,6
Q14P-A	4,3	9,2	15,6	24,1	24,1	10,6	12,1
Q15P-A	3,5	7,8	14,9	27,0	24,1	13,5	9,2
Q16P-A	4,3	8,5	17,7	22,0	25,5	12,8	9,2
Q17P-A	1,4	16,3	14,2	27,0	18,4	12,1	10,6
Q18P-Em	8,5	8,5	15,6	20,6	22,7	13,5	10,6
Q19P-Em	7,1	10,6	11,3	27,7	13,5	13,5	16,3
Q20P-Em	5,0	14,2	15,6	17,7	17,0	8,5	22,0
Q21P-Em	5,0	13,5	14,2	24,1	17,7	16,3	9,2
Q22P-Em	5,0	7,8	12,8	17,7	32,6	13,5	10,6
Q23P-O	7,1	5,0	14,9	25,5	21,3	16,3	9,9
Q24P-O	3,5	9,2	13,5	21,3	22,0	19,9	10,6
Q25P-O	5,0	8,5	14,2	23,4	22,0	14,2	12,8
Q26P-O	7,8	6,4	13,5	19,1	19,9	14,2	19,1

Πηγή: Ίδια έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 2: Αντίλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστριών (γυναικών), που φοιτούν στη ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012.**

Απαντήσεις:	Διαφωνώ πολύ						Συμφωνώ πολύ
Ερωτήσεις	1	2	3	4	5	6	7
Q1P-T	3,6	5,3	4,7	13,6	20,7	27,8	24,3
Q2P-T	1,2	7,1	8,9	14,8	28,4	25,4	14,2
Q3P-T	1,2	3,6	7,7	19,5	28,4	25,4	14,2
Q4P-T	2,4	7,7	6,5	19,5	27,8	23,7	12,4
Q5P-Rel	3,6	7,1	10,1	19,5	25,4	18,9	15,4
Q6P-Rel	4,1	3,6	11,2	20,7	28,4	20,7	11,2
Q7P-Rel	3,6	4,1	12,4	26,0	27,2	13,0	13,6
Q8P-Rel	2,4	7,1	13,0	19,5	28,4	18,3	11,2
Q9P-Rel	3,6	6,5	8,3	20,1	26,0	17,2	18,3
Q10P-Res	3,0	8,3	8,9	17,8	21,3	23,7	17,2
Q11P-Res	7,1	4,1	11,2	20,7	27,2	13,6	16,0
Q12P-Res	5,9	7,1	10,1	20,1	27,2	16,6	13,0
Q13P-Res	3,6	7,1	12,4	20,7	26,0	18,9	11,2
Q14P-A	3,6	9,5	8,3	25,4	20,1	17,8	15,4
Q15P-A	3,0	9,5	10,1	24,3	26,6	14,2	12,4
Q16P-A	8,3	5,9	11,8	24,9	21,3	16,6	11,2
Q17P-A	4,1	7,7	14,8	28,4	17,8	17,8	9,5
Q18P-Em	6,5	8,3	11,2	25,4	20,1	16,6	11,8
Q19P-Em	7,1	7,7	10,7	28,4	20,1	12,4	13,6
Q20P-Em	3,6	7,1	13,0	22,5	23,1	9,5	21,3
Q21P-Em	4,1	4,7	16,0	29,6	17,2	16,0	12,4
Q22P-Em	4,7	8,3	11,2	18,9	25,4	20,7	10,7
Q23P-O	5,3	5,3	11,8	30,2	17,8	18,3	11,2
Q24P-O	4,7	5,9	11,2	21,9	27,8	14,2	14,2
Q25P-O	3,0	5,9	12,4	23,7	24,3	15,4	15,4
Q26P-O	3,6	4,1	10,7	23,7	20,7	15,4	21,9

*Πηγή: Ίδια έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος.*



**ΠΙΝΑΚΑΣ 3: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών, που φοιτούν στο Τμήμα Δ.Μ.Υ.Π., ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012.**

Απαντήσεις:	Διαφωνώ πολύ						Συμφωνώ πολύ
Ερωτήσεις	1	2	3	4	5	6	7
Q1P-T	5,2	4,3	7,0	16,5	22,6	21,7	22,6
Q2P-T	1,7	6,1	13,0	21,7	22,6	20,9	13,9
Q3P-T	1,7	5,2	6,1	23,5	31,3	21,7	10,4
Q4P-T	4,3	8,7	5,2	20,0	29,6	23,5	8,7
Q5P-Rel	5,2	10,4	9,6	17,4	28,7	13,0	13,0
Q6P-Rel	6,1	7,0	13,9	20,0	26,1	20,9	6,1
Q7P-Rel	6,1	4,3	13,0	25,2	30,4	12,2	8,7
Q8P-Rel	4,3	11,3	15,7	22,6	23,5	14,8	7,8
Q9P-Rel	5,2	7,0	14,8	20,0	22,6	16,5	13,9
Q10P-Res	6,1	9,6	11,3	15,7	24,3	19,1	13,9
Q11P-Res	9,6	10,4	9,6	20,0	27,8	12,2	10,4
Q12P-Res	9,6	10,4	12,2	14,8	27,0	15,7	10,4
Q13P-Res	4,3	10,4	14,8	21,7	23,5	15,7	9,6
Q14P-A	5,2	13,0	9,6	20,9	20,9	13,9	16,5
Q15P-A	6,1	11,3	9,6	25,2	25,2	12,2	10,4
Q16P-A	13,9	8,7	13,0	22,6	23,5	8,7	9,6
Q17P-A	6,1	13,0	15,7	25,2	16,5	14,8	8,7
Q18P-Em	9,6	11,3	14,8	21,7	20,9	13,0	8,7
Q19P-Em	10,4	12,2	10,4	27,0	19,1	7,8	13,0
Q20P-Em	6,1	16,5	9,6	24,3	23,5	4,3	15,7
Q21P-Em	5,2	13,9	14,8	34,8	10,4	10,4	10,4
Q22P-Em	8,7	13,9	9,6	19,1	22,6	14,8	11,3
Q23P-O	7,8	5,2	15,7	34,8	16,5	12,2	7,8
Q24P-O	4,3	9,6	13,0	26,1	25,2	13,0	8,7
Q25P-O	5,2	6,1	14,8	22,6	27,0	11,3	13,0
Q26P-O	5,2	5,2	11,3	27,8	22,6	13,0	14,8

*Πηγή: Ίδια έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος.*

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών, που φοιτούν στο Τμήμα Τ.Α., ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012.**

Απαντήσεις:	Διαφωνώ πολύ						Συμφωνώ πολύ
Ερωτήσεις	1	2	3	4	5	6	7
Q1P-T	1,0	1,0	4,0	14,1	24,2	31,3	24,2
Q2P-T	2,0	6,1	7,1	15,2	28,3	25,3	16,2
Q3P-T	2,0	2,0	6,1	17,2	24,2	29,3	19,2
Q4P-T	2,0	2,0	7,1	27,3	23,2	23,2	15,2
Q5P-Rel	3,0	5,1	10,1	24,2	24,2	20,2	13,1
Q6P-Rel	4,0	3,0	9,1	20,2	23,2	23,2	17,2
Q7P-Rel	4,0	9,1	11,1	23,2	20,2	16,2	16,2
Q8P-Rel	4,0	11,1	8,1	19,2	17,2	18,2	22,2
Q9P-Rel	2,0	5,1	10,1	12,1	22,2	25,3	23,2
Q10P-Res	1,0	5,1	11,1	18,2	14,1	29,3	21,2
Q11P-Res	3,0	8,1	11,1	16,2	24,2	17,2	20,2
Q12P-Res	3,0	6,1	12,1	18,2	26,3	18,2	16,2
Q13P-Res	1,0	10,1	10,1	22,2	24,2	22,2	10,1
Q14P-A	4,0	10,1	13,1	22,2	25,3	13,1	12,1
Q15P-A	2,0	9,1	15,2	22,2	25,3	17,2	9,1
Q16P-A	1,0	8,1	18,2	16,2	24,2	20,2	12,1
Q17P-A	2,0	14,1	11,1	21,2	19,2	20,2	12,1
Q18P-Em	9,1	6,1	11,1	19,2	15,2	22,2	17,2
Q19P-Em	7,1	10,1	10,1	23,2	11,1	19,2	19,2
Q20P-Em	3,0	7,1	19,2	17,2	18,2	9,1	26,3
Q21P-Em	4,0	9,1	12,1	23,2	22,2	17,2	12,1
Q22P-Em	3,0	6,1	12,1	16,2	32,3	19,2	11,1
Q23P-O	6,1	4,0	16,2	24,2	18,2	23,2	8,1
Q24P-O	4,0	7,1	15,2	19,2	23,2	17,2	14,1
Q25P-O	4,0	7,1	15,2	26,3	15,2	21,2	11,1
Q26P-O	5,1	5,1	18,2	17,2	16,2	18,2	20,2

Πηγή: Ίδια έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 5: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών, που φοιτούν στο Τμήμα ΧΡΗ.ΜΕ., ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012.**

Απαντήσεις:	Διαφωνώ πολύ						Συμφωνώ πολύ
Ερωτήσεις	1	2	3	4	5	6	7
Q1P-T	1,0	6,3	2,1	11,5	21,9	29,2	28,1
Q2P-T	1,0	5,2	4,2	13,5	33,3	32,3	10,4
Q3P-T		3,1	7,3	22,9	35,4	17,7	13,5
Q4P-T		5,2	5,2	26,0	31,3	20,8	11,5
Q5P-Rel	1,0	7,3	10,4	25,0	29,2	18,8	8,3
Q6P-Rel	2,1	4,2	7,3	26,0	28,1	18,8	13,5
Q7P-Rel	2,1	6,3	12,5	22,9	22,9	16,7	16,7
Q8P-Rel	2,1	3,1	17,7	21,9	21,9	19,8	13,5
Q9P-Rel	2,1	6,3	6,3	20,8	29,2	18,8	16,7
Q10P-Res	1,0	5,2	7,3	22,9	27,1	28,1	8,3
Q11P-Res	3,1	2,1	15,6	26,0	28,1	11,5	13,5
Q12P-Res	1,0	7,3	12,5	27,1	26,0	14,6	11,5
Q13P-Res	4,2	3,1	14,6	18,8	29,2	16,7	13,5
Q14P-A	2,1	4,2	12,5	32,3	19,8	16,7	12,5
Q15P-A	1,0	5,2	12,5	29,2	26,0	12,5	13,5
Q16P-A	3,1	4,2	12,5	32,3	21,9	16,7	9,4
Q17P-A		7,3	16,7	37,5	18,8	10,4	9,4
Q18P-Em	3,1	7,3	13,5	29,2	28,1	10,4	8,3
Q19P-Em	3,1	4,2	12,5	34,4	20,8	12,5	12,5
Q20P-Em	3,1	6,3	14,6	18,8	18,8	14,6	24,0
Q21P-Em	4,2	2,1	18,8	21,9	20,8	21,9	10,4
Q22P-Em	2,1	3,1	14,6	19,8	32,3	18,8	9,4
Q23P-O	4,2	6,3	7,3	24,0	24,0	17,7	16,7
Q24P-O	4,2	5,2	8,3	18,8	27,1	20,8	15,6
Q25P-O	2,1	8,3	9,4	21,9	27,1	12,5	18,8
Q26P-O	6,3	5,2	6,3	18,8	21,9	13,5	28,1

*Πηγή: Ίδια έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος.*

**ΠΙΝΑΚΑΣ 6: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών, που φοιτούν στα εξάμηνα σπουδών 2<sup>ο</sup> & 3<sup>ο</sup>, ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012.**

Απαντήσεις:	Διαφωνώ πολύ						Συμφωνώ πολύ
Ερωτήσεις	1	2	3	4	5	6	7
Q1P-T	1,3	3,9	2,6	13,2	30,3	23,7	25,0
Q2P-T	1,3	9,2	5,3	13,2	31,6	31,6	7,9
Q3P-T	1,3	1,3	6,6	17,1	36,8	27,6	9,2
Q4P-T	1,3	2,6	7,9	26,3	32,9	17,1	11,8
Q5P-Rel	5,3	7,9	10,5	14,5	27,6	26,3	7,9
Q6P-Rel	3,9	2,6	9,2	26,3	27,6	26,3	3,9
Q7P-Rel	3,9	7,9	9,2	21,1	28,9	19,7	9,2
Q8P-Rel	2,6	14,5	10,5	23,7	19,7	17,1	11,8
Q9P-Rel	3,9	13,2	9,2	15,8	19,7	19,7	18,4
Q10P-Res	5,3	7,9	10,5	13,2	22,4	31,6	9,2
Q11P-Res	7,9	7,9	11,8	21,1	22,4	11,8	17,1
Q12P-Res	6,6	11,8	15,8	14,5	19,7	23,7	7,9
Q13P-Res	5,3	11,8	11,8	19,7	23,7	18,4	9,2
Q14P-A	6,6	11,8	11,8	17,1	21,1	17,1	14,5
Q15P-A	6,6	11,8	9,2	15,8	28,9	18,4	9,2
Q16P-A	11,8	10,5	9,2	15,8	26,3	18,4	7,9
Q17P-A	6,6	13,2	10,5	25,0	19,7	17,1	7,9
Q18P-Em	7,9	13,2	10,5	17,1	23,7	18,4	9,2
Q19P-Em	7,9	14,5	9,2	21,1	23,7	11,8	11,8
Q20P-Em	5,3	11,8	14,5	17,1	15,8	14,5	21,1
Q21P-Em	2,6	9,2	15,8	23,7	23,7	14,5	10,5
Q22P-Em	2,6	11,8	9,2	13,2	36,8	18,4	7,9
Q23P-O	5,3	9,2	14,5	26,3	14,5	23,7	6,6
Q24P-O	5,3	7,9	15,8	17,1	32,9	11,8	9,2
Q25P-O	2,6	10,5	14,5	21,1	26,3	15,8	9,2
Q26P-O	5,3	6,6	14,5	15,8	23,7	21,1	13,2

Πηγή: Ίδια έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 7: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών, που φοιτούν στα εξάμηνα σπουδών 4<sup>ο</sup> & 5<sup>ο</sup>, ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012.**

Απαντήσεις:	Διαφωνώ πολύ						Συμφωνώ πολύ
Ερωτήσεις	1	2	3	4	5	6	7
Q1P-T	5,1	6,3	8,9	13,9	26,6	19,0	20,3
Q2P-T	2,5	5,1	8,9	24,1	24,1	15,2	20,3
Q3P-T	1,3	5,1	5,1	25,3	24,1	16,5	22,8
Q4P-T	1,3	8,9	3,8	25,3	25,3	21,5	13,9
Q5P-Rel	3,8	8,9	8,9	29,1	20,3	13,9	15,2
Q6P-Rel	6,3	5,1	12,7	29,1	17,7	13,9	15,2
Q7P-Rel	6,3	8,9	16,5	24,1	17,7	10,1	16,5
Q8P-Rel	5,1	8,9	20,3	17,7	17,7	12,7	17,7
Q9P-Rel	6,3	3,8	12,7	12,7	24,1	17,7	22,8
Q10P-Res	3,8	10,1	7,6	24,1	16,5	13,9	24,1
Q11P-Res	7,6	8,9	8,9	19,0	24,1	12,7	19,0
Q12P-Res	6,3	11,4	10,1	19,0	21,5	16,5	15,2
Q13P-Res	2,5	8,9	15,2	15,2	24,1	17,7	16,5
Q14P-A	5,1	11,4	11,4	27,8	15,2	11,4	17,7
Q15P-A	5,1	10,1	10,1	29,1	19,0	16,5	10,1
Q16P-A	6,3	7,6	17,7	26,6	17,7	10,1	13,9
Q17P-A	2,5	15,2	19,0	22,8	13,9	12,7	13,9
Q18P-Em	10,1	7,6	20,3	21,5	11,4	11,4	17,7
Q19P-Em	6,3	8,9	13,9	29,1	11,4	8,9	21,5
Q20P-Em	2,5	13,9	15,2	24,1	15,2	7,6	21,5
Q21P-Em	1,3	7,6	22,8	30,4	10,1	15,2	12,7
Q22P-Em	5,1	12,7	10,1	24,1	20,3	12,7	15,2
Q23P-O	7,6	2,5	15,2	34,2	15,2	12,7	12,7
Q24P-O	5,1	6,3	13,9	20,3	20,3	20,3	13,9
Q25P-O	5,1	3,8	19,0	19,0	20,3	15,2	17,7
Q26P-O	7,6	2,5	13,9	22,8	15,2	16,5	21,5

*Πηγή: Ίδια έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος.*

**ΠΙΝΑΚΑΣ 8: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών, που φοιτούν στα εξάμηνα σπουδών 6<sup>ο</sup> & 7<sup>ο</sup>, ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012.**

Απαντήσεις:	Διαφωνώ πολύ						Συμφωνώ πολύ
Ερωτήσεις	1	2	3	4	5	6	7
Q1P-T		2,9	1,4	13,0	15,9	34,8	31,9
Q2P-T		7,2	5,8	10,1	34,8	31,9	10,1
Q3P-T		5,8	5,8	17,4	30,4	27,5	13,0
Q4P-T	4,3	2,9	2,9	23,2	31,9	24,6	10,1
Q5P-Rel	2,9	7,2	11,6	21,7	33,3	13,0	10,1
Q6P-Rel	1,4	7,2	7,2	18,8	23,2	24,6	17,4
Q7P-Rel		2,9	10,1	26,1	30,4	11,6	18,8
Q8P-Rel		1,4	10,1	30,4	17,4	29,0	11,6
Q9P-Rel		1,4	11,6	14,5	30,4	23,2	18,8
Q10P-Res	1,4	2,9	10,1	18,8	20,3	31,9	14,5
Q11P-Res	2,9	2,9	14,5	17,4	33,3	15,9	13,0
Q12P-Res	2,9	1,4	11,6	24,6	31,9	11,6	15,9
Q13P-Res		7,2	11,6	20,3	27,5	18,8	14,5
Q14P-A		8,7	13,0	23,2	24,6	17,4	13,0
Q15P-A		4,3	14,5	29,0	24,6	10,1	17,4
Q16P-A	2,9	1,4	15,9	26,1	23,2	18,8	11,6
Q17P-A		8,7	13,0	31,9	21,7	14,5	10,1
Q18P-Em	2,9	11,6	8,7	23,2	27,5	20,3	5,8
Q19P-Em	5,8	5,8	10,1	33,3	15,9	11,6	17,4
Q20P-Em	1,4	10,1	10,1	20,3	26,1	5,8	26,1
Q21P-Em	4,3	10,1	8,7	30,4	17,4	18,8	10,1
Q22P-Em	7,2	4,3	11,6	17,4	31,9	21,7	5,8
Q23P-O	2,9	2,9	13,0	29,0	23,2	13,0	15,9
Q24P-O	2,9	5,8	10,1	29,0	17,4	15,9	18,8
Q25P-O	2,9	4,3	13,0	29,0	18,8	14,5	17,4
Q26P-O	4,3	1,4	13,0	23,2	21,7	10,1	26,1

*Πηγή: Ίδια έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος.*

**ΠΙΝΑΚΑΣ 9: Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης εκπαίδευσης σπουδαστών, που φοιτούν στα εξάμηνα σπουδών 8<sup>ο</sup> & άνω, ΣΔΟ, ΑΤΕΙ-Κ, σε ποσοστό. Σεπτέμβριος 2012.**

Απαντήσεις:	Διαφωνώ πολύ						Συμφωνώ πολύ
Ερωτήσεις	1	2	3	4	5	6	7
Q1P-T	3,5	2,3	4,7	16,3	18,6	31,4	23,3
Q2P-T	2,3	2,3	12,8	19,8	22,1	25,6	15,1
Q3P-T	2,3	2,3	8,1	24,4	30,2	20,9	11,6
Q4P-T	2,3	7,0	8,1	22,1	23,3	26,7	10,5
Q5P-Rel	4,7	7,0	9,3	22,1	29,1	15,1	12,8
Q6P-Rel	4,7	4,7	11,6	14,0	33,7	19,8	11,6
Q7P-Rel	5,8	5,8	12,8	24,4	23,3	17,4	10,5
Q8P-Rel	5,8	9,3	14,0	15,1	27,9	12,8	15,1
Q9P-Rel	2,3	5,8	9,3	26,7	24,4	19,8	11,6
Q10P-Res	1,2	5,8	11,6	18,6	27,9	24,4	10,5
Q11P-Res	3,5	8,1	12,8	24,4	27,9	14,0	9,3
Q12P-Res	3,5	7,0	11,6	20,9	32,6	12,8	11,6
Q13P-Res	4,7	4,7	14,0	27,9	26,7	17,4	4,7
Q14P-A	3,5	5,8	10,5	30,2	26,7	12,8	10,5
Q15P-A	1,2	8,1	15,1	27,9	29,1	10,5	8,1
Q16P-A	4,7	8,1	15,1	25,6	25,6	12,8	8,1
Q17P-A	2,3	9,3	15,1	31,4	17,4	16,3	8,1
Q18P-Em	8,1	2,3	12,8	30,2	23,3	11,6	11,6
Q19P-Em	8,1	7,0	10,5	29,1	17,4	18,6	9,3
Q20P-Em	7,0	5,8	16,3	19,8	24,4	8,1	18,6
Q21P-Em	9,3	8,1	12,8	24,4	18,6	16,3	10,5
Q22P-Em	4,7	3,5	16,3	18,6	26,7	17,4	12,8
Q23P-O	8,1	5,8	10,5	23,3	24,4	19,8	8,1
Q24P-O	3,5	9,3	9,3	20,9	29,1	18,6	9,3
Q25P-O	4,7	9,3	7,0	25,6	26,7	14,0	12,8
Q26P-O	4,7	9,3	7,0	24,4	20,9	11,6	22,1

*Πηγή: Ίδια έρευνα, επεξεργασία δεδομένων δείγματος.*