



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ»

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΑΠΟ
ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΩΝ
ΤΜΗΜΑΤΩΝ –
Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.»**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ
ΑΝΤΩΝΙΑ ΑΝΔΡΕΑΚΟΥ
Α.Μ. ΔΕΜ 58**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ
Δρ ΣΑΛΜΟΝ ΙΩΑΝΝΗΣ**

Ακαδημαϊκό Έτος 2017-2018

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η Τριτοβάθμια εκπαίδευση δραστηριοποιείται σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Επηρεάζεται από παράγοντες, όπως είναι οι περιορισμένοι οικονομικοί πόροι, η έλλειψη Εκπαιδευτικού και Διοικητικού προσωπικού, τα προγράμματα σπουδών, η κατάσταση των δομών κ.ά. .

Η μέτρηση της ικανοποίησης των φοιτητών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες , αποτελεί έναν αξιόπιστο δείκτη αξιολόγησης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας ενός Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος. Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από μία τέτοια τακτικά επαναλαμβανόμενη διαδικασία υποστηρίζουν την λήψη αποφάσεων ποσοτικής και ποιοτικής αναβάθμισης των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους φοιτητές.

Η παρούσα μελέτη διερευνά την ικανοποίηση των φοιτητών του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΑΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ ΤΤ, από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των υποστηρικτικών τμημάτων (κτηριακή υποδομή, γραμματειακή υποστήριξη, ψηφιακή βιβλιοθήκη, γραφείο Erasmus και σίτιση). Πραγματοποιήθηκε το πρώτο εξάμηνο του 2018 σε ένα ικανοποιητικό δείγμα φοιτητών του τμήματος.

Από την στατιστική επεξεργασία των δεδομένων προκύπτει ένα πολύ ενθαρρυντικό αποτέλεσμα. Ένα μεγάλο ποσοστό των φοιτητών είναι πολύ ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των υποστηρικτικών τμημάτων του Ιδρύματος. Επίσης προκύπτει ότι ένα πολύ μεγάλο ποσοστό έχει πολύ καλή άποψη για την εικόνα του Τμήματος στην κοινωνία

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ: Ποιότητα Υπηρεσιών

Αξιολόγηση απόδοσης υπηρεσιών

Δείκτες Ικανοποίησης Πελάτη

ΑΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ ΤΤ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο	6
Εισαγωγή	6
Ιστορική αναδρομή	6
Σκοπός του Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.	7
Η κτιριακή υποδομή.....	8
Η Βιβλιοθήκη του Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.....	9
Ευρωπαϊκά Προγράμματα	9
Γραφείο Ευρωπαϊκής Ένωσης και Διεθνών Σχέσεων	9
Το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και η Γραμματειακή Υποστήριξη των φοιτητών	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο	12
Ιδιαιτερότητες Υπηρεσίας.....	12
Χαρακτηριστικά.....	12
Ο ρόλος της μέτρησης της ικανοποίησης στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	13
Νομοθετικό Πλαίσιο Διασφάλισης Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στην Ελλάδα	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο	23
Σκοπός.....	23
Ερευνητικά Ερωτήματα	23
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	24
Καθορισμός του δείγματος της έρευνας	24
Κατάρτιση ερωτηματολογίου	25
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ - ΔΟΜΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	26
Πιλοτική Εφαρμογή	31
Διαδικασία Διανομής και Συγκέντρωσης Ερωτηματολογίου	31
Επεξεργασία Δεδομένων.....	31
Έλεγχος αξιοπιστίας ερωτηματολογίου-Cronbach's a.	31
Στατιστική Ανάλυση Δείγματος	33
Έλεγχοι ανεξαρτησίας των μεταβλητών της έρευνας σε σχέση με το φύλο	65
Έλεγχοι ανεξαρτησίας των μεταβλητών της έρευνας σε σχέση με την ηλικιακή ομάδα.....	95
Κεφάλαιο 6ο.....	125
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	125
31	
Στατιστική Ανάλυση Δείγματος	33
Έλεγχοι ανεξαρτησίας των μεταβλητών της έρευνας σε σχέση με το φύλο	65
Έλεγχοι ανεξαρτησίας των μεταβλητών της έρευνας σε σχέση με την ηλικιακή ομάδα	95
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	125
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ-ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ	125

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 2010, την εποχή δηλαδή της οικονομικής κρίσης, καταβάλλεται από την πολιτεία μεγάλη προσπάθεια και πίεση και προς τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα για να διαχειριστούν αποτελεσματικά τους διαρκώς μειούμενους πόρους που προέρχονται από τον Κρατικό Προϋπολογισμό, τα διάφορα Ευρωπαϊκά Προγράμματα και από άλλους φορείς. Σκοπός είναι να επιτευχθεί η οικονομική αρχή: «η επίτευξη του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος με τη χρηστή διαχείριση των διαθέσιμων πόρων».

Στα πλαίσια της υποστήριξης και της επίτευξης του παραπάνω σκοπού σημαντικό ρόλο παίζει η αξιολόγηση των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων. Με εργαλείο τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων, υποστηρίζονται αποφάσεις της Διοίκησης που αφορούν τη λήψη μέτρων για τη βελτίωση, την τροποποίηση και γενικώς την ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών διαδικασιών. Η Α.ΔΙ.Π (Αρχή Διασφάλισης της Ποιότητας), έχει καθορίσει τις διαδικασίες για τη διενέργεια της εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης των Α.Ε.Ι. .

Η παρούσα εργασία έχει σαν σκοπό να διερευνήσει και να μετρήσει την ικανοποίηση των φοιτητών του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ., από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των υποστηρικτικών τμημάτων. Στην παρούσα έρευνα δεν συμπεριλαμβάνεται η αξιολόγηση των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών (πρόγραμμα σπουδών και εκπαιδευτικοί). Η εργασία αυτή περιλαμβάνει έξι κεφάλαια.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια σύντομη αναφορά στην εικόνα του Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ, καθώς και στις παρεχόμενες από αυτό υποστηρικτικές υπηρεσίες προς τους φοιτητές.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, γίνεται αναφορά στην αξιολόγηση και την εφαρμογή της στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται επισκόπηση της ελληνικής και διεθνούς βιβλιογραφίας με έρευνες που σχετίζονται με την ικανοποίηση των φοιτητών.

Στο τέταρτο κεφάλαιο περιγράφεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την προσέγγιση του θέματος.

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται η ανάλυση και η στατιστική επεξεργασία των ευρημάτων που προέκυψαν από την αποδελτίωση των ερωτηματολογίων με το λογισμικό πρόγραμμα SPSS και στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την επεξεργασία των δεδομένων και γίνονται προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

Το Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πειραιά Τεχνολογικού Τομέα

Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό, γίνεται μια σύντομη αναφορά στην πορεία του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. από την ίδρυση του έως και σήμερα, παρουσιάζονται τα ακαδημαϊκά τμήματα καθώς και οι αρμοδιότητες τους και το διοικητικό προσωπικό των γραμματειών των τμημάτων.

Ιστορική αναδρομή

Το ΤΕΙ Πειραιά είναι από τα παλαιότερα Τεχνολογικά Ιδρύματα και ιδρύθηκε το 1983, ως Ίδρυμα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.

Τα ΤΕΙ εντάχθηκαν στην Ανώτατη Βαθμίδα Εκπαίδευσης το 2001, ενώ το 2007 οριστικοποιήθηκε το θέμα της ανωτατοποίησης τους με το Ν. 3549/2007, ο οποίος όριζε ότι Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Α.Ε.Ι.) είναι τα Πανεπιστήμια και τα ΤΕΙ. Σήμερα, η λειτουργία τους διέπεται από το Ν. 4009/2011, ο οποίος αναθεώρησε το θεσμικό πλαίσιο που ορίζει την ανώτατη εκπαίδευση και θέσπισε νέους κανόνες οργάνωσης των Α.Ε.Ι.

Το ΤΕΙ Πειραιά μετονομάστηκε σε Α.Ε.Ι. Πειραιά Τεχνολογικού Τομέα το Δεκέμβριο του 2014 .

Μετά τις αλλαγές που επήλθαν από την εφαρμογή του σχεδίου Αθηνά, για την αναδιάρθρωση των ιδρυμάτων της Τριτοβάθμιας Ανώτατης Εκπαίδευσης, το Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. αποτελείται από δύο σχολές, τη Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών (Σ.Τ.ΕΦ) και τη Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας (Σ.Δ.Ο.), με τα εξής τμήματα:

A. Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών (Σ.Τ.ΕΦ.):

1. Τμήμα Μηχανικών Αυτοματισμού Τ.Ε.
2. Τμήμα Ηλεκτρολόγων Μηχανικών Τ.Ε.
3. Τμήμα Ηλεκτρονικών Μηχανικών Τ.Ε.
4. Τμήμα Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων Τ.Ε.
5. Τμήμα Κλωστοϋφαντουργών Μηχανικών Τ.Ε.
6. Τμήμα Μηχανολόγων Μηχανικών Τ.Ε.
7. Τμήμα Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε.

B. Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας (ΣΔΟ)

1. Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων
2. Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής

Σκοπός του Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

Το όραμα του ιδρύματος είναι να αποτελεί ένα μοντέρνο και πρωτοποριακό ίδρυμα Ανώτατης Εκπαίδευσης, διεθνώς αναγνωρισμένο, ικανό να παρέχει εκπαίδευση και έρευνα υψηλού επιπέδου σε νευραλγικούς τομείς υψηλού οικονομικού, επιστημονικού και τεχνολογικού ενδιαφέροντος.

Η δραστηριότητα όλων των φορέων της ακαδημαϊκής κοινότητας έχει σαν κανόνα την υποδειγματική ακαδημαϊκή συμπεριφορά, την τήρηση και προάσπιση της ερευνητικής και επιστημονικής δεοντολογίας, την επίπονη εργασία, την αποτελεσματικότητα, τη συμβολή στην αποστολή του ιδρύματος και την ομαλή του λειτουργία.

Αναλυτικότερα σκοπός του ιδρύματος είναι :

- Παροχή εκπαίδευσης που εξασφαλίζει αυτοδύναμη πρόσβαση στη γνώση και παρέχει υψηλά εφόδια για την εφαρμογή επιστημονικών, τεχνολογικών γνώσεων και δεξιοτήτων στο επάγγελμα.
- Βασική και εφαρμοσμένη τεχνολογική έρευνα.
- Σύνδεση των προγραμμάτων σπουδών με την αγορά εργασίας, ώστε να αναθεωρούνται αλλά και να αναπτύσσονται, με στόχο να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της αγοράς.
- Συμβολή της τεχνογνωσίας καθώς και επίλυση προβλημάτων σε περιφερειακές προκλήσεις.
- Ενθάρρυνση και υποστήριξη συμμετοχής του προσωπικού σε ερευνητικά προγράμματα.
- Απόδοση διεθνούς χαρακτήρα στα προγράμματα σπουδών με προσφορά μαθημάτων στα ελληνικά και στα αγγλικά, διαλέξεις ξένων ομιλητών και κινητικότητα φοιτητών σε διεθνή προγράμματα πρακτικής άσκησης.

Η κτιριακή υποδομή

Οι κτιριακές εγκαταστάσεις είναι ιδιόκτητες και καταλαμβάνουν έκταση 100.000 τ.μ., μέσα στον ιστορικό χώρο του αρχαίου ελαιώνα. Οι δομημένες υποδομές καταλαμβάνουν πάνω από 50.000 τ.μ. Όλα τα κτίρια είναι ενεργειακά αναβαθμισμένα και διαθέτουν σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό. Τα τελευταία χρόνια εγκαινιάστηκαν και λειτουργούν το Συνεδριακό Κέντρο με κύρια αίθουσα 500 θέσεων καθώς και Ψηφιακή Βιβλιοθήκη με αναγνώστηριο 400 θέσεων.

Η γεωγραφική του θέση είναι τέτοια ώστε να διευκολύνει την πρόσβαση με όλα τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς

Η Βιβλιοθήκη του Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

Η Βιβλιοθήκη του Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ, στεγάζεται σ' ένα πολύ προσεχτικά σχεδιασμένο κτίριο. Διαθέτει πολλαπλές δυνατότητες υποστηρίζοντας τις ανάγκες των φοιτητών αλλά και των μελών του ακαδημαϊκού και διοικητικού προσωπικού. Η διαρρύθμιση και η εσωτερική ταξινόμηση όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών έχει γίνει με σύγχρονα εργονομικά πρότυπα, υποστηρίζοντας αποτελεσματικά τους χρήστες των υπηρεσιών που προσφέρει.

Διαθέτει σύγχρονο αναγνώστηριο, αίθουσα με πλήρη διαδικτυακή υποδομή και σύγχρονο ηλεκτρονικό εξοπλισμό, δωμάτιο server τύπου SUN, γραφείο προσωπικού και τμήμα δανεισμού με αυτοματοποιημένο σύστημα, για όλα τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας. Διαθέτει μια πλούσια συλλογή βιβλίων καθώς και δυνατότητα πρόσβασης σε ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης (ηλεκτρονικά βιβλία και ηλεκτρονικά περιοδικά).

Οι άρτια οργανωμένοι και εξοπλισμένοι χώροι της προσφέρονται για ανάγνωση, αναζήτηση βιβλιογραφίας και προσωπική μελέτη. Διαθέτει μεγάλο αριθμό εργονομικών καθισμάτων, γραφείων ανάγνωσης και κλιματισμό για την καλύτερη εξυπηρέτηση των φοιτητών. Λειτουργεί επίσης αντικλεπτικό σύστημα στο χώρο εισόδου καθώς και σύστημα συναγερμού για την προστασία των χώρων της βιβλιοθήκης.

Ευρωπαϊκά Προγράμματα

Γραφείο Ευρωπαϊκής Ένωσης και Διεθνών Σχέσεων

Το Α.Ε.Ι.ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ., μέσω του γραφείου αυτού συμμετέχει σε πολλά Προγράμματα όπως SOCRATES/ERASMUS, TEMPUS PHARE, TEMPUS TACIS, ADAPT, JEAN MONNET, LEONARDO DA VINCI, κ.λ.π. .

Το γραφείο αυτό δραστηριοποιείται και αναπτύσσει συνεργασίες με πανεπιστήμια χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τρίτων χωρών καθώς και ερευνητικά κέντρα. Υποστηρίζει και διευκολύνει τις ανταλλαγές φοιτητών μεταξύ αυτών των

Ιδρυμάτων, διευρύνοντας έτσι τις αντιλήψεις των φοιτητών στο εκπαιδευτικό και επιχειρησιακό περιβάλλον.

Εστιατόριο – Σίτιση

Στο οργανωμένο και αρκετά μεγάλο εστιατόριο του Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ., σιτίζονται εντελώς δωρεάν προπτυχιακοί φοιτητές, οι οποίοι πληρούν τα κριτήρια (οικονομικά και κοινωνικά) που προβλέπονται από το νόμο. Παρέχεται επίσης η δυνατότητα σίτισης σε φοιτητές που δεν καλύπτουν τα παραπάνω κριτήρια καθώς και σε όλα τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας, έναντι μικρού τιμήματος.

Το εστιατόριο προσφέρει πρωινό, μεσημεριανό γεύμα καθώς και βραδινό φαγητό από την 1η Σεπτεμβρίου μέχρι τις 5 Ιουλίου κάθε ακαδημαϊκού έτους, εκτός από τις διακοπές Χριστουγέννων και Πάσχα. Η δυνατότητα δωρεάν σίτισης παρέχεται μέχρι το 12ο εξάμηνο φοίτησης.

Το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και η Γραμματειακή Υποστήριξη των φοιτητών

Το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων στεγάζεται στο campus του Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. . Έχει προσανατολίσει τις σπουδές του στην εφαρμογή γνώσεων, με σκοπό το οικονομικό και κοινωνικό συμφέρον της κοινωνίας. Αυτό αντικατοπτρίζεται στα προγράμματα που προσφέρει, στον τρόπο με τον οποίο αυτά διδάσκονται, καθώς και στο διδακτικό προσωπικό, το οποίο αποτελείται από επιστήμονες με υψηλά ακαδημαϊκά προσόντα και με εμπειρία στον επιχειρησιακό χώρο. Τα μαθήματα χωρίζονται σε θεωρητικά και εργαστηριακά.

Ο συνδυασμός της παρουσίασης της ελληνικής και διεθνούς βιβλιογραφίας καθώς και της εφαρμογής της στην ελληνική πραγματικότητα, δίνει το συγκριτικό πλεονέκτημα της εφαρμοσμένης επιστημονικής εκπαίδευσης.

Η παρουσίαση των μαθημάτων γίνεται μέσω Η/Υ, εκπαιδευτικών ταινιών και επιχειρηματικών παιγνίων. Η μεθοδολογία αυτή βοηθά την προσέλκυση του ενδιαφέροντος των φοιτητών χωρίς να προξενεί εκπαιδευτική κόπωση.

Η γραμματειακή υποστήριξη των φοιτητών του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων, γίνεται δια ζώσης και ηλεκτρονικά, από τέσσερις διοικητικούς υπαλλήλους, αριθμός πολύ μικρός για την απόλυτη ικανοποίηση τριών χιλιάδων ενεργών φοιτητών που διαθέτει το Τμήμα κατά το ακαδημαϊκό έτος 2017-2018.

Η θέση των διοικητικών υπαλλήλων στην εκπαιδευτική διαδικασία δεν αντιμετωπίζεται με τη δέουσα βαρύτητα κατά τον σχεδιασμό των πολιτικών που αφορούν την τριτοβάθμια εκπαίδευση (Pitmann T.2000). Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι τα Α.Ε.Ι., εστιάζουν το ενδιαφέρον τους στην εκπαιδευτική διαδικασία και στην έρευνα.

Στα πλαίσια διευκόλυνσης των φοιτητών από τη γραμματειακή υποστήριξη αναπτύχθηκε, και συνεχώς αναβαθμίζεται, η *Ηλεκτρονική Γραμματεία* του τμήματος. Αυτή διαθέτει:

α) το σύστημα *Διαχείρισης φοιτητών*, η εφαρμογή του οποίου ξεκίνησε από το 2000. Η εφαρμογή αυτή αναβαθμίζεται διαρκώς με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των φοιτητών.

β) το σύστημα *Ηλεκτρονικής Γραμματείας*, που εφαρμόζεται από το 2008, έχει σαν σκοπό τη διαδικτυακή εξυπηρέτηση των φοιτητών. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του συστήματος αυτού αφορούν την ανανέωση εγγραφής, τη δήλωση μαθημάτων, την ενημέρωση για τις βαθμολογίες των μαθημάτων κ.λ.π.

γ) την ηλεκτρονική υπηρεσία *ΕΥΔΟΞΟΣ*, που εφαρμόζεται από το 2010, έχει σαν σκοπό τη διευκόλυνση δήλωσης και διανομής των φοιτητικών συγγραμμάτων και την έκδοση ειδικού εισιτηρίου, *πάσο*.

Επιπρόσθετα, οι περισσότερες έρευνες που αφορούν τη μέτρηση της ποιότητας και της ικανοποίησης των φοιτητών, έχουν γίνει από εκπαιδευτικούς-μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας, οι οποίοι φυσικά εστιάζουν στο κομμάτι της διδασκαλίας. Οι διοικητικοί υπάλληλοι δεν έχουν σχέση με την εκπαιδευτική διαδικασία και ούτε μπορούν να επηρεάσουν σχετικές αποφάσεις.

Παρ' όλα αυτά, η καθημερινή τους δραστηριότητα επηρεάζει σημαντικά το εκπαιδευτικό έργο και μπορεί να επηρεάσει θετικά ή αρνητικά την εκπαιδευτική διαδικασία και την ποιότητα του παρεχόμενου εκπαιδευτικού έργου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο

Αξιολόγηση και Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται προσέγγιση στην έννοια της *υπηρεσίας*, στα χαρακτηριστικά που προσδιορίζουν την ποιότητα της υπηρεσίας, στους τρόπους αξιολόγησης της υπηρεσίας καθώς και στην έννοια του χρήστη-πελάτη και στην ικανοποίησή του, εστιάζοντας στις παρεχόμενες υπηρεσίες στους φοιτητές της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.

Ιδιαιτερότητες Υπηρεσίας

Χαρακτηριστικά

Το προϊόν-*υπηρεσία*, είναι άυλο. Η ιδιαιτερότητα αυτή καθιστά δύσκολη την αναγνώριση και τη μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη-χρήστη της υπηρεσίας. Με βάση την ιδιαιτερότητα αυτή προσεγγίζονται, και σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία, τα παρακάτω βασικά χαρακτηριστικά :

A. Αϋλότητα

Είναι το βασικό χαρακτηριστικό που διαχωρίζει την υπηρεσία σαν άυλο αγαθό σε αντιδιαστολή με τα υλικά αγαθά. Αυτό έχει σαν συνέπεια να μην έχει συγκεκριμένο μέγεθος, να μην μπορεί να μετρηθεί ούτε και να αποθεματοποιηθεί. Ο πελάτης-χρήστης δεν μπορεί να τις αξιολογήσει πριν τις αγοράσει.

B. Αδαιρετότητα

Αυτό εκφράζει την παραγωγή και κατανάλωσή της στον ίδιο χώρο. Αυτό προϋποθέτει την ταυτόχρονη παρουσία παραγωγών και καταναλωτών στον ίδιο χώρο και στον ίδιο χρόνο. Το γεγονός αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την ανάπτυξη σχέσεων

αλληλεπίδρασης οι οποίες εν συνεχεία επηρεάζουν ποσοτικά και ποιοτικά την παροχή της υπηρεσίας διαμορφώνοντας και τον βαθμό ικανοποίησης του πελάτη χρήστη.

Γ. Ετερογένεια

Τα παραπάνω χαρακτηριστικά έχουν σαν συνέπεια να δημιουργούν αβεβαιότητα στην αποτελεσματικότητα παροχής μιας υπηρεσίας. Το γεγονός αυτό προκαλεί δυσκολία στην τυποποίησή της διότι είναι δυνατόν η ικανοποίηση του χρήστη της υπηρεσίας να διαφέρει από πάροχο σε πάροχο και από χρόνο σε χρόνο. (Γούναρης 2003).

Ο ρόλος της μέτρησης της ικανοποίησης στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Η αξιολόγηση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των Τριτοβάθμιων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων αποτελεί στόχο διαφόρων ερευνητικών προσπαθειών από επιστημονικούς φορείς σε ελληνικό και διεθνές επίπεδο. Οι φορείς αναπτύσσουν έντονη δραστηριότητα σε θέματα που αφορούν το σχεδιασμό, την αποτελεσματικότητα και την ποιοτική αναβάθμιση του παρεχομένου εκπαιδευτικού έργου.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, η βελτίωση της ποιότητας και της αποδοτικότητας του εκπαιδευτικού έργου, αποτελεί το βασικό πυλώνα των αποφάσεων της Λισαβόνας. Το θέμα της αξιολόγησης των εκπαιδευτικών και της ποιότητας του παρεχόμενου εκπαιδευτικού έργου είναι στενά συνδεδεμένο με το γενικότερο πλαίσιο της αξιολόγησης στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.

Η αξιολόγηση είναι διπλή, εσωτερική και εξωτερική. Περιλαμβάνει συστηματική και κριτική ανάλυση που οδηγεί στην εξαγωγή συμπερασμάτων με συστάσεις και προτάσεις με σκοπό το αξιολογούμενο εκπαιδευτικό ίδρυμα, να προβεί σε ενέργειες που θα βελτιώσουν τις παρεχόμενες από αυτό υπηρεσίες.

Η διαδικασία αξιολόγησης διαφέρει μεταξύ των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης:

- Οι χώρες που δεν έχουν ιδιαίτερο σύστημα αξιολόγησης, αξιολογούνται με βάση το Νομοθετικό Πλαίσιο που αφορά την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στο σύνολό της σύμφωνα με τις επιταγές της διαδικασίας της Μπολόνια.
- Στις χώρες που υφίσταται σχετική νομοθεσία, η εξωτερική αξιολόγηση βασίζεται στα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης.

Η εξωτερική αξιολόγηση πραγματοποιείται από ανεξάρτητο φορέα. Στην επιτροπή συμμετέχουν σαν αξιολογητές καθηγητές και εμπειρογνώμονες σε ζητήματα αξιολόγησης. Η εξωτερική αξιολόγηση γίνεται στο χώρο του εκπαιδευτικού ιδρύματος και περιλαμβάνει συνεντεύξεις με τη Διοίκηση, το Ακαδημαϊκό και Διοικητικό Προσωπικό καθώς και με τους φοιτητές. Η συχνότητα διενέργειας της εξωτερικής αξιολόγησης μπορεί να είναι από ένα έως δώδεκα χρόνια.

Νομοθετικό Πλαίσιο Διασφάλισης Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στην Ελλάδα

Με το άρθρο 10 του Ν.3374/2005, ιδρύθηκε στην Ελλάδα, η Αρχή Διασφάλισης της Ποιότητας (Α.ΔΙ.Π.) στην Ανώτατη Εκπαίδευση, η οποία είχε ως αποστολή την υποστήριξη των ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στην πραγματοποίηση των διαδικασιών που στοχεύουν στη διασφάλιση και βελτίωση της ποιότητας του παρεχόμενου εκπαιδευτικού έργου, την εγγύηση της διαφάνειας των διαδικασιών, την προαγωγή της έρευνας καθώς και την ενημέρωση της Πολιτείας και των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων για τις σύγχρονες διεθνείς εξελίξεις και τάσεις στον τομέα αυτό.

Με το άρθρο 14 του Ν.4009/2011, κάθε ίδρυμα είναι υπεύθυνο για τη διασφάλιση και συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και ερευνητικού του έργου, καθώς και για την αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης και τις Αρχές και κατευθύνσεις της Α.ΔΙ.Π.

Αποστολή της είναι η διασφάλιση υψηλής ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση καθώς και η υποστήριξη της πολιτείας και των Ανώτατων

Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων στη διαμόρφωση και υλοποίηση της εθνικής στρατηγικής για την Ανώτατη Εκπαίδευση και πιστοποίηση της ποιότητας λειτουργίας των Α.Ε.Ι.

Την υποστήριξη των διαδικασιών Διασφάλισης Ποιότητας και Αξιολόγησης σε κάθε ίδρυμα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, ασκεί η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του κάθε εκπαιδευτικού ιδρύματος.

Αντικείμενο της διαρκούς αξιολόγησης αποτελεί το εκπαιδευτικό και ερευνητικό έργο καθώς και κάθε άλλη υπηρεσία που παρέχεται από το Α.Ε.Ι.. Σκοπός είναι η διασφάλιση της ποιότητας του συνόλου των παρεχομένων από αυτό υπηρεσιών. Τα κριτήρια και οι δείκτες αξιολόγησης σε όλα τα εκπαιδευτικά ιδρύματα είναι :

- Η ποιότητα των προγραμμάτων σπουδών
- Η ποιότητα του εκπαιδευτικού έργου
- Η ποιότητα του ερευνητικού έργου
- Η ποιότητα των λοιπών παρεχόμενων υπηρεσιών

Τα κριτήρια της αξιολόγησης τυποποιούνται, συμπληρώνονται και εξειδικεύονται ανάλογα με τις κατευθύνσεις και τα πρότυπα που εκδίδει κάθε φορά η Α.ΔΙ.Π. Τα αποτελέσματα της εξωτερικής αξιολόγησης μπορούν να αξιοποιηθούν αποτελεσματικά και να έχουν άμεσες ή έμμεσες επιπτώσεις στην ποιοτική αναβάθμιση της λειτουργίας των Α.Ε.Ι. Βοηθούν στη λήψη αποφάσεων που αφορούν στην πιστοποίηση του εκπαιδευτικού ιδρύματος και των προγραμμάτων σπουδών.

Τα αποτελέσματα της εξωτερικής αξιολόγησης ανακοινώνονται στο ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό, στους φοιτητές και την κοινή γνώμη. Η δημοσίευση των αποτελεσμάτων αυτών επιτρέπει τη διαμόρφωση μιας συνολικής εικόνας που αφορά την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών από το συγκεκριμένο ανώτατο εκπαιδευτικό ίδρυμα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο

Επισκόπηση Βιβλιογραφίας που σχετίζεται με την ικανοποίηση των φοιτητών

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται κατά χρονολογική σειρά, επιλεκτικά, μερικές αξιόλογες έρευνες, από την Ελλάδα και το εξωτερικό, που αφορούν την ικανοποίηση των φοιτητών των Α.Ε.Ι. . Κριτήριο για την επιλογή τους ήταν το γεγονός ότι εστιάζουν στην συνολική ικανοποίηση των φοιτητών από την εκπαιδευτική διαδικασία αλλά και την ικανοποίησή τους από τις διοικητικές υπηρεσίες των ιδρυμάτων.

➤ *Measuring service quality in a tertiary institution (Soutar G,1996)*

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τους Geoffrey Soutar και Margaret McNeil, το 1996 σε πανεπιστήμιο της Αυστραλίας.

Σκοπός της έρευνας ήταν η καταγραφή των απόψεων των φοιτητών σχετικά με την ποιότητα τόσο των εκπαιδευτικών όσο και των διοικητικών υπηρεσιών που παρέχονταν από το συγκεκριμένο πανεπιστήμιο.

Το δείγμα αποτελούσαν 109 φοιτητές και ως εργαλείο χρησιμοποιήθηκαν δύο ερωτηματολόγια βασισμένα στην μεθοδολογία Servqual. Το πρώτο ερωτηματολόγιο περιείχε 25 ερωτήσεις που αφορούσαν στην ικανοποίηση των φοιτητών από την ποιότητα του εκπαιδευτικού έργου, ενώ το δεύτερο περιείχε 27 ερωτήσεις σχετικά με τη ικανοποίηση των φοιτητών από τις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι φοιτητές ήταν αρκετά ικανοποιημένοι από την ποιότητα του εκπαιδευτικού έργου, ενώ είχαν χαμηλή ικανοποίηση από την ποιότητα των παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών. Τέλος η ανάλυση έδειξε ότι οι αντιλήψεις για την ποιότητα των διοικητικών υπηρεσιών ήταν ζωτικής σημασίας για τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών.

- *Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty.* (Oldfield M, 2000)

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τους Brenda M. Oldfield και Steve Baron το 2000 σε πανεπιστήμιο του Ηνωμένου Βασιλείου.

Το δείγμα αποτελούσαν 333 προπτυχιακοί φοιτητές της σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων και ως εργαλείο της έρευνας χρησιμοποίησαν ένα δομημένο ερωτηματολόγιο 24 ερωτήσεων με κλίμακα Likert επτά βαθμών, βασισμένο στο μοντέλο Servperf, το οποίο μετρά μόνο την απόδοση της υπηρεσίας χωρίς να λαμβάνει υπόψη τις προσδοκίες των χρηστών αυτής. Θεώρησαν ότι οι βασικές διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση είναι η απαιτούμενη ποιότητα, η οποία περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για να εκπληρώσουν οι φοιτητές τις απαιτήσεις των μαθημάτων τους, η αποδεκτή ποιότητα που περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία τα οποία οι φοιτητές αναγνωρίζουν ως επιθυμητά όχι όμως ως απαραίτητα κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και τέλος τη λειτουργική ποιότητα, η οποία περιλαμβάνει στοιχεία που σχετίζονται με πρακτικά και οργανωτικά ζητήματα του πανεπιστημίου.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι πολλά στοιχεία που δεν σχετίζονται άμεσα με το περιεχόμενο και την παράδοση των μαθημάτων, όπως η ποιότητα των υποστηρικτικών και διοικητικών υπηρεσιών, είναι απαραίτητα για να μπορέσουν οι φοιτητές να εκπληρώσουν τις απαιτήσεις των μαθημάτων τους και κρίσιμα όσον αφορά την ικανοποίηση που λαμβάνουν από τις σπουδές τους. Οι φοιτητές δεν ενδιαφέρονται για την οργανωτική ιεραρχία στο πανεπιστήμιο και η συνεργασία μεταξύ ακαδημαϊκού και μη-ακαδημαϊκού προσωπικού είναι απαραίτητη προκειμένου να διασφαλιστεί η απαιτούμενη ποιότητα υπηρεσιών.

- *Μέτρηση ικανοποίησης της ποιότητας των υπηρεσιών και ικανοποίησης που προσφέρει το ΜΠΣ «Μάρκετινγκ και Επικοινωνία με Νέες Τεχνολογίες»*

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τη Χριστίνα Σαμπάνη, στα πλαίσια εκπόνησης διπλωματικής διατριβής για την απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών «Μάρκετινγκ & Επικοινωνία με Νέες Τεχνολογίες», του Τμήματος Μάρκετινγκ και Επικοινωνία του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, το 2005. (Σαμπάνη Χ.,2005)

Σκοπός της έρευνας ήταν η μέτρηση και αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται από το εν λόγω μεταπτυχιακό πρόγραμμα.

Το δείγμα αποτελούσαν 117 μεταπτυχιακοί φοιτητές του προγράμματος και ως εργαλείο χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο βασισμένο στη μεθοδολογία Servqual.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι φοιτητές αξιολογούν την ποιότητα των συνολικών υπηρεσιών που προσφέρει το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών από καλή έως πολύ καλή. Από την ανάλυση προέκυψε, εκτός των άλλων, ότι ο βαθμός με τον οποίο κρίνουν οι φοιτητές την ποιότητα επηρεάζεται από την συνεργασία που πιστεύουν ότι υπάρχει μεταξύ γραμματειακής υποστήριξης και διδακτικού προσωπικού. Επίσης θετική συσχέτιση υπάρχει μεταξύ της ποιότητας του μεταπτυχιακού προγράμματος και της παροχής απαραίτητων πληροφοριών από τη γραμματεία. Τέλος, προέκυψε ότι ένας από τους παράγοντες που επηρεάζει την πρόθεση των φοιτητών να συστήσουν το πρόγραμμα σε άλλους είναι η συνεργασία που υπάρχει μεταξύ γραμματείας και διδακτικού προσωπικού.

➤ *Ιχνηλατώντας το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση: Η περίπτωση του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Αθήνας (Μπουρής Ι., 2007)*

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τους Ιωάννη Μπουρή και Γεώργιο Δήμα το ακαδημαϊκό έτος 2006-2007 στο Τ.Ε.Ι. Αθήνας.

Το δείγμα αποτελούσαν 661 προπτυχιακοί φοιτητές και ως εργαλείο χρησιμοποιήθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο 32 ερωτήσεων.

Στόχος της έρευνας ήταν η μέτρηση ικανοποίησης των φοιτητών από τις παρεχόμενες εκπαιδευτικές υπηρεσίες του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Αθήνας. Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος MUSA, σύμφωνα με την οποία υπολογίστηκε η ικανοποίηση των φοιτητών με συγκεκριμένα κριτήρια καθώς και η βαρύτητα του κάθε κριτηρίου στη διαμόρφωση της ολικής ικανοποίησης. Ως διαστάσεις ικανοποίησης (διαστάσεις ποιότητας), καθορίστηκαν το Πρόγραμμα Σπουδών, το Εκπαιδευτικό Προσωπικό, η Υποδομή, η Διοικητική Υποστήριξη και τέλος Φήμη-Εικόνα Σχολής.

Η έρευνα έδειξε ότι η ικανοποίηση των φοιτητών από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων κυμαίνεται σε σχετικά χαμηλά επίπεδα. Οι φοιτητές θεωρούν ως εξαιρετικά σημαντικό κριτήριο ικανοποίησης το κριτήριο του προγράμματος σπουδών και συγκεκριμένα είναι υπερτριπλάσιας σπουδαιότητας σε σχέση με τη σημαντικότητα των υπόλοιπων διαστάσεων ποιότητας. Η διοικητική υποστήριξη όμως, ως κριτήριο ποιότητας παρουσιάζει υψηλή επίδραση στην ολική συνάρτηση ικανοποίησης που σημαίνει ότι αν βελτιωθεί το κριτήριο αυτό θα υπάρχει σημαντική βελτίωση στην συνολική ικανοποίηση των φοιτητών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

➤ *Student perceptions and central administrative services: the case of higher education in Italy (Arena M.,2010)*

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τους Marika Arena, Michela Arnaboldi & Giovanni Azzone το 2007 στην Ιταλία.

Στόχος της έρευνας ήταν η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών από τις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες των πανεπιστημίων.

Το δείγμα αποτελούσαν 11.815 φοιτητές δεκαοκτώ ιταλικών πανεπιστημίων. Ως εργαλείο χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο το οποίο περιείχε ερωτήσεις σχετικά με την αντίληψη των φοιτητών για την ποιότητα των παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών σε κλίμακα Likert 4 βαθμών.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι υπάρχει διαφορά μεταξύ της ικανοποίησης που λαμβάνουν οι φοιτητές των μεγαλύτερων πανεπιστημίων σε σχέση με την ικανοποίηση των φοιτητών μικρότερων πανεπιστημίων, με τους τελευταίους να εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι.

Επίσης διαπιστώθηκε, ότι οι φοιτητές λαμβάνουν χαμηλή ικανοποίηση αναφορικά με τις ικανότητες του προσωπικού, την ευγένεια, το χρόνο που απαιτείται για τη διεκπεραίωση των αιτημάτων τους καθώς και τις ώρες υποδοχής φοιτητών. Από την ανάλυση, προέκυψε ότι τα ζητήματα αυτά επηρεάζουν τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών.

Σύμφωνα με τους ερευνητές, αυτό δηλώνει ότι ο ρόλος του διοικητικού προσωπικού είναι ζωτικής σημασίας για τα πανεπιστήμια και οι παρεμβάσεις θα πρέπει να επικεντρωθούν σε συγκεκριμένα ζητήματα. Προτείνουν την προσπάθεια

για ανάπτυξη των κοινωνικών και προσωπικών δεξιοτήτων του προσωπικού τα οποία εμφανίζονται ως πιο σημαντικά ζητήματα κατά τη γνώμη των φοιτητών. Οι δεξιότητες αυτές συνδέονται στενά με συμπεριφορές και στάσεις όπως επικοινωνία, ομαδική εργασία, διαχείριση συγκρούσεων καθώς και διαχείριση χρόνου. Ο χαρακτηρισμός τους ως δεξιότητες δηλώνει το γεγονός ότι μπορούν να διδαχθούν/αναπτυχθούν μετά από κατάλληλες προσπάθειες κατάρτισης.

- *Έρευνα για την ποιότητα των υπηρεσιών στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας- Ικανοποίηση των φοιτητών από τις υπηρεσίες του ΠΑ.ΜΑΚ εκτός διδασκαλίας.*

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση & Δια Βίου Μάθησης (Ε.Π.Ε.Δ.Β.Μ) 2007-2013 από τη Μο.Δι.Π. του Πανεπιστημίου Μακεδονίας το 2012, με υπεύθυνο για την εκπόνησή της το Χρήστο Κωνσταντάτο. (ΜΟ.ΔΙ.Π., ΠΑ.ΜΑΚ 2012)

Σκοπός της έρευνας ήταν η αξιολόγηση των Γραμματειών των τμημάτων του πανεπιστημίου μέσω της μέτρησης της ικανοποίησης των φοιτητών.

Στην έρευνα έλαβαν μέρος 456 προπτυχιακοί φοιτητές, οι οποίοι συμπλήρωσαν δύο ερωτηματολόγια (αντιληπτής και αναμενόμενης ποιότητας), βασισμένα στη μεθοδολογία Servqual, σε επταβάθμια κλίμακα Likert. Για κάθε δειγματοληψία πραγματοποιήθηκαν δύο διαφορετικού τύπου δειγματοληψίες, μία στο χώρο της Γραμματείας και μία στα αμφιθέατρα κατά τη διάρκεια των μαθημάτων.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι φοιτητές θεωρούν ότι τα σημαντικότερα κριτήρια για να θεωρηθεί μια γραμματεία αποτελεσματική είναι να δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων, η επίδειξη ενδιαφέροντος για την επίλυση του προβλήματος του κάθε φοιτητή ατομικά, η γνώση όλων των νόμων και των κανονισμών που αφορούν στις υπηρεσίες που αυτή προσφέρει, η ενημέρωση των φοιτητών για το χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση των αιτημάτων τους και τέλος η ευγένεια του προσωπικού.

- *Πολυκριτήρια Ανάλυση Ικανοποίησης στην Ανώτατη Εκπαίδευση. Η περίπτωση του Τ.Ε.Ι. Πειραιά.*

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τους Μ. Σκορδούλη, Α. Τεμπονέρα, Φ. Λινατόπη, Ε.Πιερράκου, το ακαδημαϊκό έτος 2013-2014 στο Τ.Ε.Ι. Πειραιά.

Σκοπός της έρευνας ήταν η αποτύπωση της ικανοποίησης των φοιτητών του ΤΕΙ Πειραιά σχετικά με την εικόνα-φήμη του ιδρύματος, το εκπαιδευτικό προσωπικό, το πρόγραμμα σπουδών, τις διοικητικές υπηρεσίες καθώς και τις εγκαταστάσεις και τις εγκαταστάσεις-υποδομές.

Το δείγμα αποτελούσαν 211 προπτυχιακοί φοιτητές και η συλλογή των στοιχείων πραγματοποιήθηκε με τη μέθοδο προσωπικών συνεντεύξεων μέσω δομημένου ερωτηματολογίου 43 ερωτήσεων. Η ανάλυση έγινε με τη χρήση της μεθόδου πολυκριτηριακής ανάλυσης ικανοποίησης MUSA.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν χαμηλή συνολική ικανοποίηση των φοιτητών του ΤΕΙ Πειραιά. Ως σημαντικότερη διάσταση ικανοποίησης θεωρήθηκε, από τους φοιτητές, το κριτήριο «υποδομές- εγκαταστάσεις» το οποίο εμφάνισε και το χαμηλότερο δείκτη ικανοποίησης. Δεύτερη σημαντική διάσταση ικανοποίησης θεωρήθηκε το κριτήριο «εκπαιδευτικό προσωπικό». Τα υπόλοιπα κριτήρια ικανοποίησης «διοικητικές υπηρεσίες», «εικόνα-φήμη του Ιδρύματος» και «προπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών» δεν θεωρούνται τόσο σημαντικά για τους φοιτητές.

- *Αξιολόγηση των υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Πατρών από τους φοιτητές*

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από το Δημήτριο Μπάκο, το 2013, στα πλαίσια εκπόνησης διπλωματικής διατριβής για την απόκτηση τίτλου σπουδών MBA του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πατρών. (Μπάκος Δ., 2013)

Στόχος της έρευνας ήταν η διερεύνηση των απόψεων των φοιτητών του Πανεπιστημίου Πατρών σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του.

Το δείγμα αποτελούσαν 500 προπτυχιακοί φοιτητές του Πανεπιστημίου Πατρών και ως εργαλείο χρησιμοποιήθηκε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο συμπληρώθηκε με τη μορφή προσωπικών συνεντεύξεων. Το ερωτηματολόγιο περιείχε ερωτήσεις σχετικά με την ικανοποίηση των φοιτητών από τις εγκαταστάσεις

του πανεπιστημίου, τις γραμματείες των τμημάτων, τη βιβλιοθήκη, το γυμναστήριο, το εστιατόριο της φοιτητικής εστίας, το κυλικείο, τις υπηρεσίες διαδικτύου και τα μέλη Δ.Ε.Π. .

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι φοιτητές εμφανίζονται αρκετά ικανοποιημένοι με τη συνολική ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης. Όσον αφορά όμως τις γραμματείες των τμημάτων, οι φοιτητές είναι δυσαρεστημένοι με τη συμπεριφορά του προσωπικού των γραμματειών, με το 45% των φοιτητών να πιστεύει ότι δεν είναι καθόλου ευγενικό ή έστω λίγο ευγενικό, ενώ η πλειοψηφία των φοιτητών είναι αρκετά ικανοποιημένη με την κατάρτιση του προσωπικού.

Τέλος, οι φοιτητές δήλωσαν ότι σε περίπτωση που θα μπορούσαν να αλλάξουν κάτι στο πανεπιστήμιο τους, ανάμεσα σε τέσσερις επιλογές θα άλλαζαν με σειρά προτεραιότητας: τους χώρους διδασκαλίας, το προσωπικό των γραμματειών, τα μέλη ΔΕΠ και τελευταίο το χώρο της σχολής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο

Μεθοδολογία Έρευνας

Σκοπός

Σκοπός της παρούσας ερευνητικής εργασίας είναι να μετρηθεί η ικανοποίηση των φοιτητών του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Α.Ε.Ι ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. μέσω της αξιολόγησης των διαφόρων προσφερόμενων υπηρεσιών από τους ίδιους του φοιτητές.

Για τη διερεύνηση του εν λόγω θέματος ακολουθήθηκε η εξής ερευνητική διαδικασία : Έγινε βιβλιογραφική επισκόπηση και αποδελτίωση της σχετικής βιβλιογραφίας, η οποία αναπτύχθηκε στο Κεφάλαιο 3. Στη συνέχεια δομήθηκε ερωτηματολόγιο το οποίο απευθύνεται σε ενεργούς φοιτητές του Τμήματος το οποίο διανεμήθηκε προς συμπλήρωση κατά το ακαδημαϊκό έτος 2017-2018

Ερευνητικά Ερωτήματα

Μέσα από τη δομή του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου, επιχειρείται προσέγγιση στα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα :

1. Σε τι βαθμό είναι ικανοποιημένοι οι φοιτητές του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων από τη διοικητική υποστήριξη μέσω της Γραμματείας.
2. Να προσδιοριστεί η συχνότητα επίσκεψης των φοιτητών του Τμήματος στη Ψηφιακή Βιβλιοθήκη καθώς και η μέτρηση ικανοποίησης αυτών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες.
3. Να διερευνηθεί η άποψη/γνώμη των φοιτητών για τη σκοπιμότητα της κινητικότητας των φοιτητών μέσω του Προγράμματος ERASMUS
4. Να μελετηθεί η ικανοποίηση των φοιτητών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες του εστιατορίου

Προσδοκώμενα Αποτελέσματα

Η έρευνα επιχειρεί να κάνει μια εμπειριστατωμένη καταγραφή της γνώμης των φοιτητών του Τμήματος Δ.Ε., σαν χρήστες των Υπηρεσιών, που προσφέρει το ΑΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. , σ' αυτούς.

Συγκεκριμένα, από τη Γραμματεία του Τμήματος, τη Βιβλιοθήκη, το Εστιατόριο, το Ιατρείο.

Όπως έχει αναφερθεί στο Κεφάλαιο 3, έχουν γίνει αρκετές έρευνες, που αφορούν τη μέτρηση της ικανοποίησης των φοιτητών για την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Φιλοδοξία της παρούσας έρευνας είναι να προσδιοριστούν τυχόν αδυναμίες και προβλήματα που υπάρχουν στη λειτουργία των διαφόρων υπηρεσιών του ΑΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. , οι οποίες υποστηρίζουν την εκπαιδευτική διαδικασία. Αυτό εξάλλου αποτελεί και έναν από τους άξονες που διέπει τη διασφάλιση ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.

Συγκεκριμένα οι τέσσερις πυλώνες που διέπουν τη Διασφάλιση Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση είναι :

- Ποιότητα των παρεχόμενων προγραμμάτων σπουδών
- Ποιότητα του προσφερόμενου διδακτικού έργου
- Ποιότητα του ερευνητικού έργου και
- Ποιότητα των λοιπών παρεχόμενων υπηρεσιών

Καθορισμός του δείγματος της έρευνας

Η επιλογή του δείγματος έγινε με κριτήριο το εξάμηνο φοίτησης. Συγκεκριμένα το δείγμα επιλέχθηκε από φοιτητές που παρακολουθούν μαθήματα από το τρίτο εξάμηνο και πάνω με σκοπό να έχουν πιο αντικειμενική εικόνα των παρεχομένων υπηρεσιών από τις δραστηριότητες των υποστηρικτικών τμημάτων. Το δείγμα της έρευνας ανέρχεται σε ογδόντα δύο (82) ενεργούς φοιτητές

Κατάρτιση ερωτηματολογίου

Η κατάρτιση του ερωτηματολογίου έγινε με κριτήριο την υποστήριξη των ερευνητικών ερωτημάτων της παρούσας έρευνας σε συνδυασμό με ερωτηματολόγια που έχουν χρησιμοποιηθεί σε αντίστοιχες έρευνες στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, όπως αυτές περιγράφονται στην επισκόπηση της ελληνικής και διεθνούς βιβλιογραφίας.

Το ερωτηματολόγιο είναι δομημένο σε επτά ενότητες με σκοπό τη μέτρηση της ικανοποίησης των φοιτητών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των υποστηρικτικών τμημάτων, σύμφωνα με το σκοπό της έρευνας. Οι ερωτήσεις αυτές έχουν σχεδιαστεί κατά το πρότυπο της κλίμακας Likert με πέντε διαβαθμίσεις.

Η διαβάθμιση έχει ως εξής :

1 = καθόλου

2 = λίγο

3 = αρκετά

4 = πολύ

5 = πάρα πολύ

Η πρώτη ενότητα περιέχει ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία των φοιτητών.

Η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει επτά ερωτήσεις που αφορούν την κτιριακή υποδομή.

Η τρίτη ενότητα περιλαμβάνει επτά ερωτήσεις που αφορούν τη γραμματειακή υποστήριξη.

Η τέταρτη περιλαμβάνει έξι ερωτήσεις που αφορούν την ψηφιακή βιβλιοθήκη.

Η πέμπτη ενότητα περιέχει δύο ερωτήσεις που αφορούν τα ευρωπαϊκά προγράμματα.

Η έκτη περιέχει έξι ερωτήσεις που αφορούν τη σίτιση και η έβδομη περιέχει δύο γενικά ερωτήματα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ - ΔΟΜΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ»

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο έχει καταρτισθεί στα πλαίσια της Διπλωματικής μου εργασίας με θέμα :

«Διερεύνηση της ικανοποίησης των φοιτητών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Υποστηρικτικών Τμημάτων – Η περίπτωση του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.»

Η συμμετοχή σας στην έρευνα θα συμβάλλει θετικά στη διαπίστωση πιθανών προβλημάτων.

Αυτό θα αποτελέσει σημείο αναφοράς στη λήψη μέτρων, με σκοπό τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, ώστε να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά οι πραγματικές ανάγκες των φοιτητών.

Κάθε ερωτηματολόγιο είναι αυστηρά προσωπικό, ανώνυμο. Τα στοιχεία που περιέχει είναι απόρρητα. Τα αποτελέσματα θα είναι διαθέσιμα μετά την ολοκλήρωση της έρευνας.

Ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη βοήθειά σας.

Με εκτίμηση

Αντωνία Ανδρεάκου

e-mail : a.andreakou@puas.gr

A. Ατομικά στοιχεία φοιτητή του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων

Σημειώστε X μπροστά από την απάντηση που σας αφορά

ΦΥΛΟ -----Ανδρας -----Γυναίκα

ΗΛΙΚΙΑ -----18-22 -----23-27 -----28 και άνω

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ

Σε όλες τις παρακάτω ερωτήσεις σημειώστε ένα X στο τετράγωνο που εκφράζει την άποψή σας με βάση την εξής κλίμακα

- 1 καθόλου
- 2 λίγο
- 3 αρκετά
- 4 πολύ
- 5 πάρα πολύ

B. ΚΤΙΡΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

Εκφράστε τον βαθμό ικανοποίησή σας στα παρακάτω ερωτήματα που αφορούν την κτηριακή υποδομή

Αρ.	Ερώτηση	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
1.	Συχνότητα παρακολούθησης μαθημάτων σε εβδομαδιαία βάση	1	2	3	4	5
2.	Χωρητικότητα αιθουσών	1	2	3	4	5
3.	Υλικοτεχνική Υποδομή Αιθουσών	1	2	3	4	5
4.	Καθαριότητα-Κλιματισμός	1	2	3	4	5
5.	Φωτεινότητα-Ηχομόνωση	1	2	3	4	5
6.	Χώροι ατομικής Υγιεινής	1	2	3	4	5
7.	Πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες	1	2	3	4	5

Γ. ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Εκφράστε το βαθμό ικανοποίησής σας στα παρακάτω ερωτήματα που αφορούν την Γραμματεία του Τμήματος

Αρ.	Ερώτηση	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
8.	Συχνότητα επίσκεψης	1	2	3	4	5
9.	Προθυμία Συνεργασίας	1	2	3	4	5
10.	Κατάρτιση προσωπικού	1	2	3	4	5
11.	Διαθέσιμος χρόνος εξυπηρέτησης	1	2	3	4	5
12.	Τηλεφωνική εξυπηρέτηση	1	2	3	4	5
13.	Ηλεκτρονική Γραμματεία	1	2	3	4	5
14.	Συνολική εικόνα	1	2	3	4	5

Δ. ΨΗΦΙΑΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Εκφράστε το βαθμό ικανοποίησής σας στα παρακάτω ερωτήματα που αφορούν την Ψηφιακή Βιβλιοθήκη

Αρ.	Ερώτηση	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
15.	Συχνότητα που επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη	1	2	3	4	5
16.	Το ωράριο λειτουργίας εξυπηρετεί τις ανάγκες σας	1	2	3	4	5
17.	Η υλικοτεχνική υποδομή ικανοποιεί τις απαιτήσεις σας	1	2	3	4	5
18.	Εξυπηρέτηση του προσωπικού	1	2	3	4	5
19.	Ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες των φοιτητών	1	2	3	4	5
20.	Πόσο αναγκαία κρίνετε την	1	2	3	4	5

Ε. ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Εκφράστε την άποψή σας στα παρακάτω ερωτήματα που αφορούν τα Ευρωπαϊκά Προγράμματα.

Αρ.	Ερώτηση	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
21.	Έχετε ενημέρωση για τις δραστηριότητες του Γραφείου Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων	1	2	3	4	5
22.	Θεωρείτε αποτελεσματική την ανταλλαγή φοιτητών μέσω του Προγράμματος ERASMUS	1	2	3	4	5

ΣΤ. ΣΙΤΙΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Εκφράστε την άποψή σας στα παρακάτω ερωτήματα που αφορούν τη Σίτιση των φοιτητών.

Αρ.	Ερώτηση	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
23.	Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Εστιατόριο	1	2	3	4	5
24.	Πόσο σας ικανοποιεί η υλικοτεχνική του υποδομή	1	2	3	4	5
25.	Τηρούνται οι κανόνες υγιεινής	1	2	3	4	5
26.	Σας ικανοποιεί η ποσότητα των γευμάτων	1	2	3	4	5
27.	Σας ικανοποιεί η ποιότητα των γευμάτων	1	2	3	4	5
28.	Σας ικανοποιεί ο χρόνος διάθεσης των γευμάτων	1	2	3	4	5

Z. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Εκφράστε την άποψή σας στα παρακάτω ερωτήματα.

Αρ.	Ερώτηση	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
29.	Πόσο σας ικανοποιεί το σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών των Υποστηρικτικών Τμημάτων	1	2	3	4	5
30.	Ποια πιστεύετε ότι είναι η εικόνα του Τμήματος στον γενικότερο Ακαδημαϊκό χώρο	1	2	3	4	5

Σας ευχαριστώ πολύ για τη συμμετοχή σας.

Πιλοτική Εφαρμογή

Μετά την κατάρτιση του ερωτηματολογίου της έρευνας, έγινε πιλοτική εφαρμογή σε δείγμα έξι φοιτητών σε αίθουσα διδασκαλίας στους οποίους ζητήθηκε να απαντήσουν το ερωτηματολόγιο. Η διαδικασία αυτή, βοήθησε στο να γίνουν φραστικές αλλαγές με σκοπό μερικές ερωτήσεις να γίνουν πιο σαφείς και να υπολογιστεί ο χρόνος που απαιτείται για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Διαδικασία Διανομής και Συγκέντρωσης Ερωτηματολογίου

Η διαδικασία συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων έγινε με τη μέθοδο της *διαζώσης* επίσκεψης στις αίθουσες διδασκαλίας. Σκοπός αυτής της διαδικασίας ήταν η άμεση συγκέντρωση των ερωτηματολογίων. Διανεμήθηκαν συνολικά 82 ερωτηματολόγια και απαντήθηκαν τα 57. Τα υπόλοιπα είχαν απαντήσει σε μερικά ερωτήματα, ή δεν είχαν απαντηθεί καθόλου. Η διαδικασία αυτή έγινε τον Ιανουάριο του 2018.

Επεξεργασία Δεδομένων

Συνολικά συγκεντρώθηκαν 82 ερωτηματολόγια τα οποία αποτυπώθηκαν σε πρόγραμμα excel με σκοπό να εντοπιστούν λάθη ή απαντήσεις που δεν είχαν συμπληρωθεί. Τα ερωτηματολόγια αυτά αξιοποιήθηκαν στην ανάλυση των στοιχείων για να εξασφαλιστεί η εγκυρότητα των στοιχείων. Αποτέλεσμα του γεγονότος αυτού ήταν να αναλυθούν στοιχεία από 57 ερωτηματολόγια.

Στη συνέχεια η απαντήσεις των ερωτηματολογίων κωδικοποιήθηκαν και επεξεργάστηκαν με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS.

Έλεγχος αξιοπιστίας ερωτηματολογίου-Cronbach's a.

Η μέτρηση της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου έγινε με τη χρήση του δείκτη εσωτερικής συνάφειας Cronbach's a, ο οποίος είναι ένας από τους ευρέως χρησιμοποιούμενους δείκτες αξιοπιστίας. Οι τιμές που λαμβάνει κυμαίνονται από 0

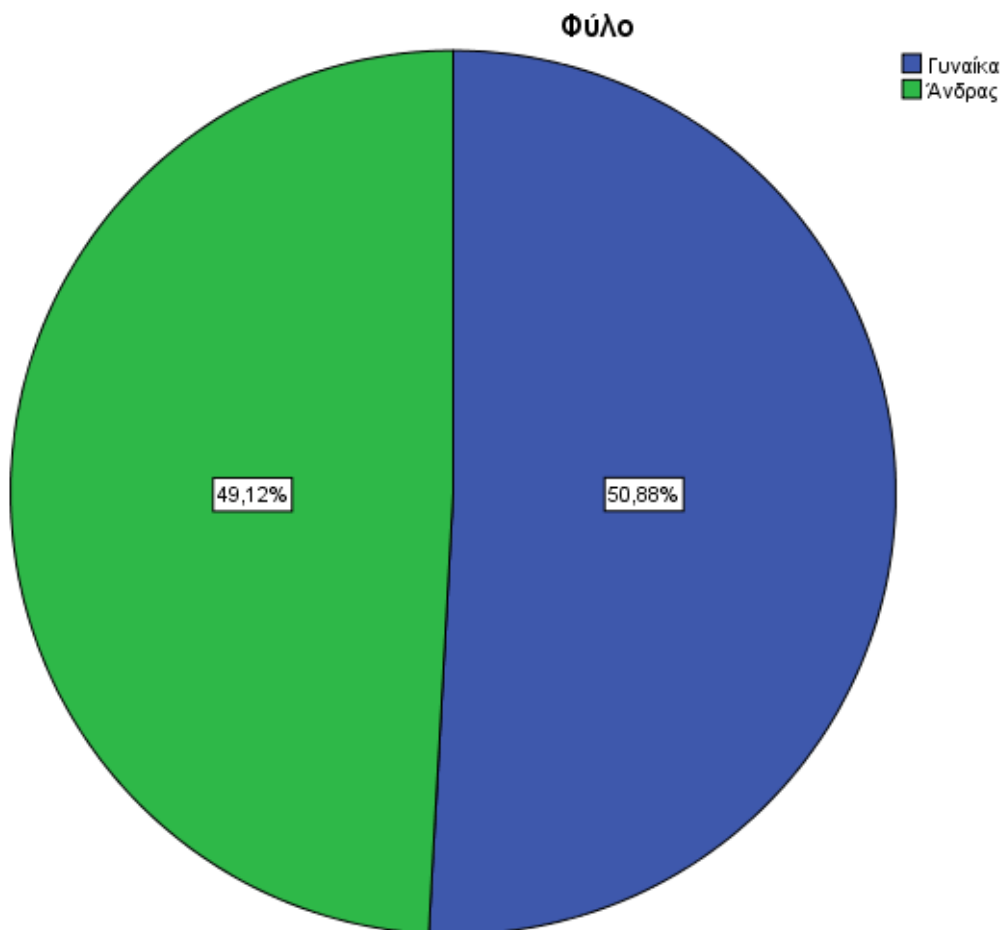
έως 1. Για να θεωρηθεί αξιόπιστο ένα ερωτηματολόγιο πρέπει η τιμή του συντελεστή α να είναι μεγαλύτερη από 0.7.

Ο συντελεστής Cronbach δείχνει την αξιοπιστία του δείγματος και είναι 0,873, που επιβεβαιώνει την αξιοπιστία.

Cronbach's Alpha	N of Items
,873	13

Στατιστική Ανάλυση Δείγματος

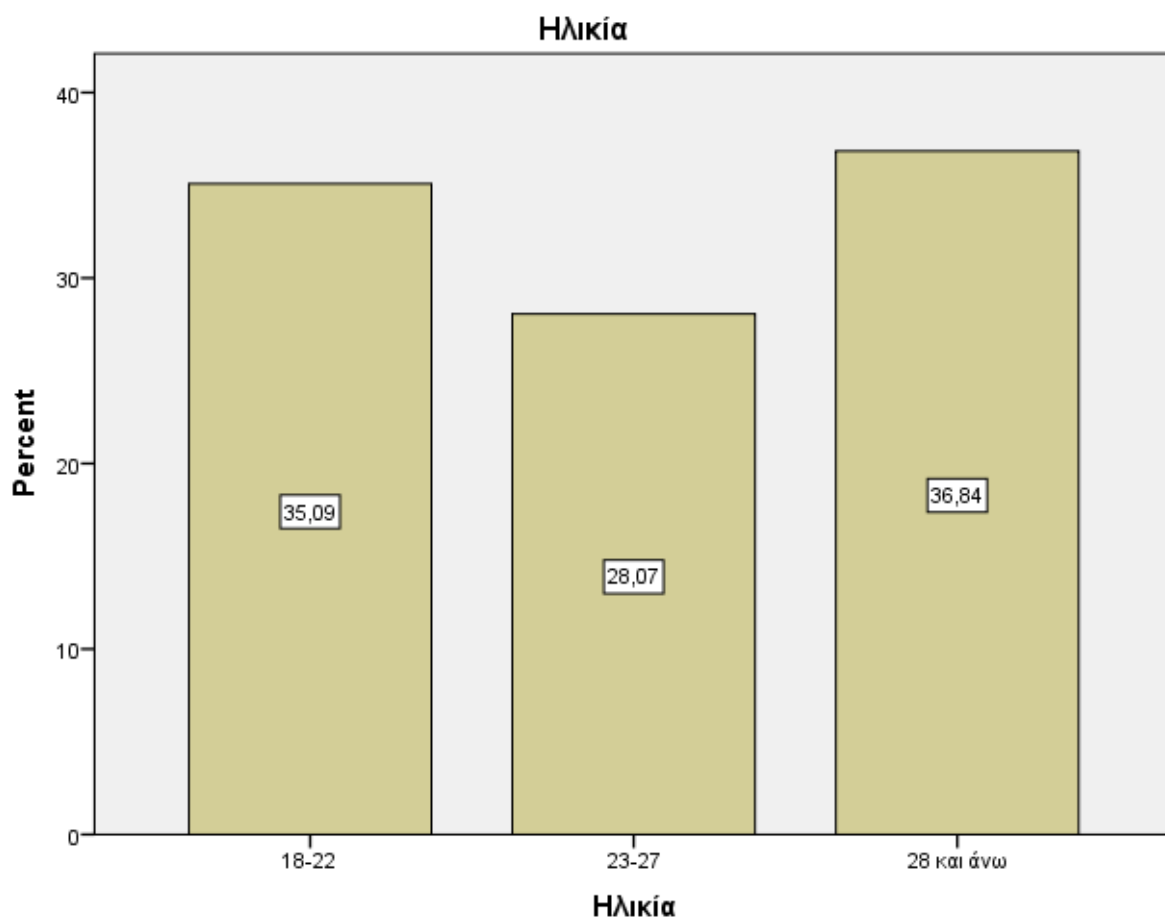
Φύλο				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Γυναίκα	29	50,9	50,9	50,9
Άνδρας	28	49,1	49,1	100,0
Total	57	100,0	100,0	



Το δείγμα που εξετάστηκε αποτελείται από 29 γυναίκες και 28 άνδρες που σπουδάζουν στο Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. .

Ηλικία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-22	20	35,1	35,1	35,1
Valid 23-27	16	28,1	28,1	63,2
Valid 28 και άνω	21	36,8	36,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

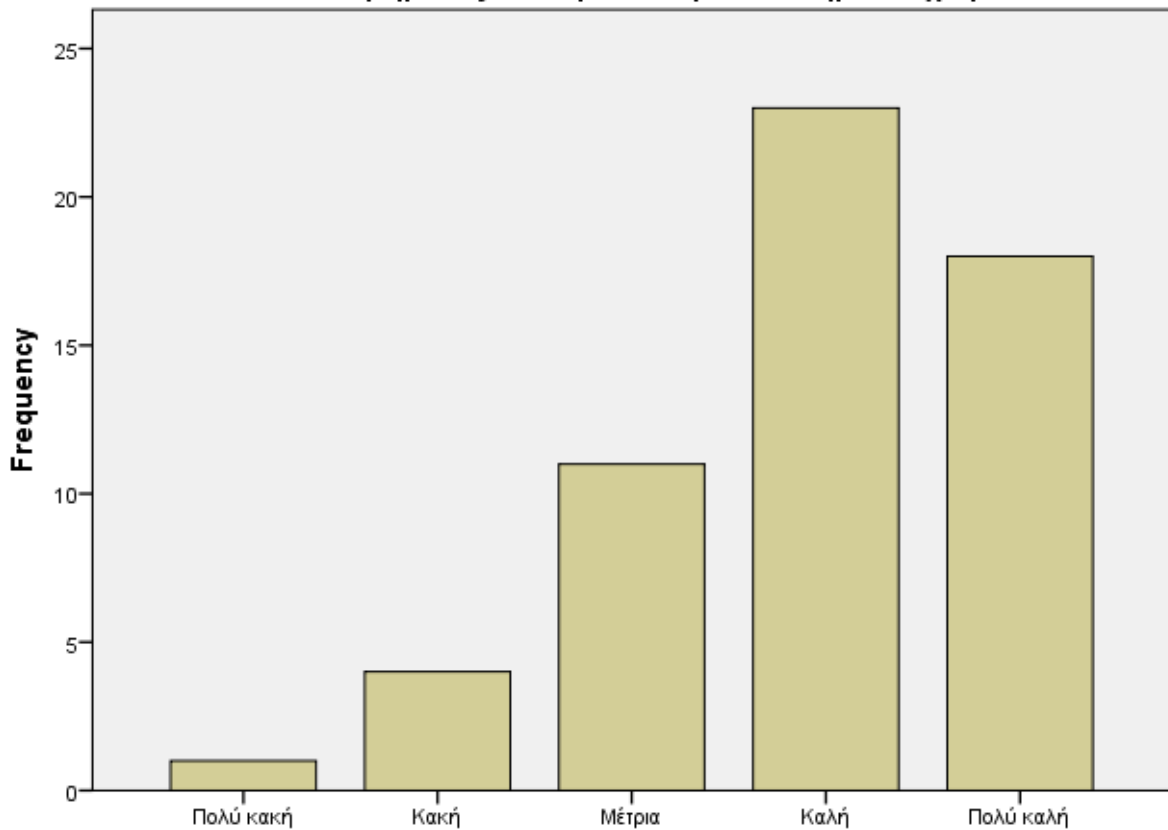


Η ηλικία των ερωτώμενων σε ποσοστό 39,8% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα άνω των 28 ετών, ενώ 18-22 αποτελούν το 35,09% του δείγματος.

1 Εικόνα του Τμήματος στο γενικότερο Ακαδημαϊκό χώρο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Πολύ κακή	1	1,8	1,8	1,8
Κακή	4	7,0	7,0	8,8
Μέτρια	11	19,3	19,3	28,1
Καλή	23	40,4	40,4	68,4
Πολύ καλή	18	31,6	31,6	100,0
Total	57	100,0	100,0	

1 Εικόνα του Τμήματος στον γενικότερο Ακαδημαϊκό χώρο



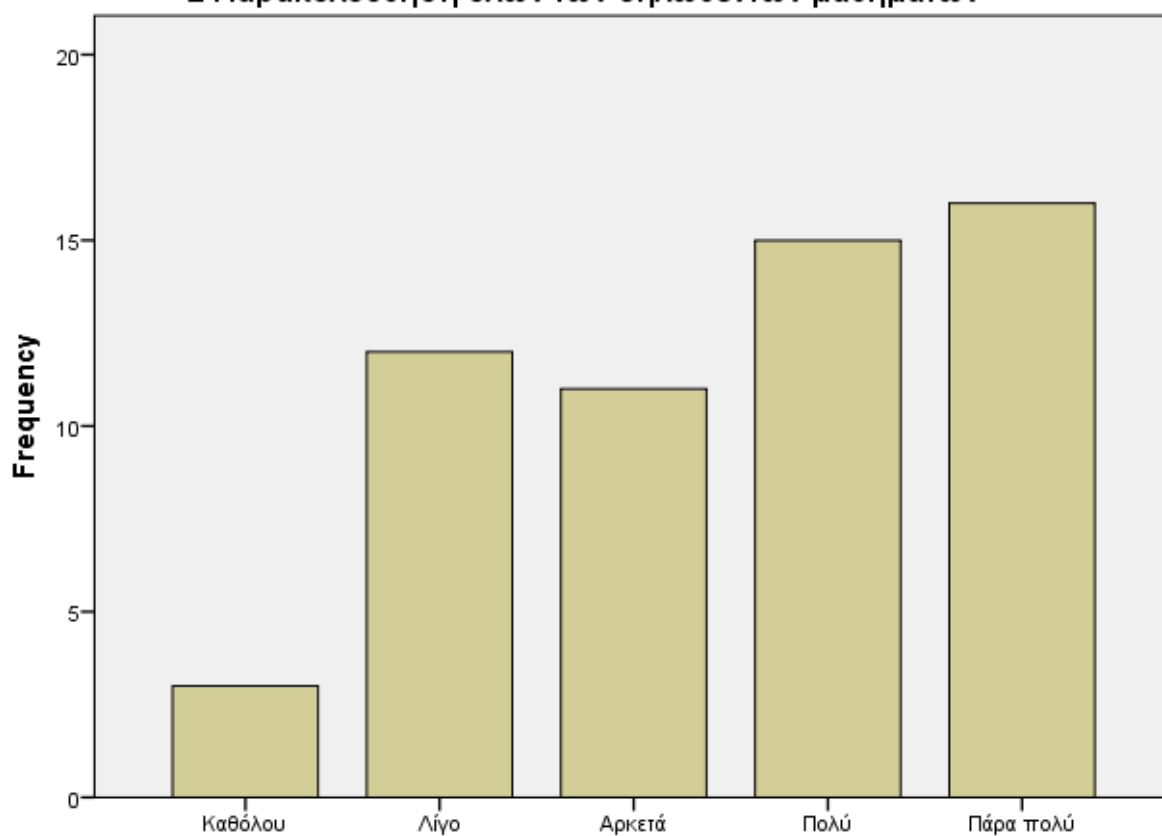
1 Εικόνα του Τμήματος στον γενικότερο Ακαδημαϊκό χώρο

Παρατηρούμε ότι το 72% των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι το τμήμα έχει καλή και πολύ καλή εικόνα στον ακαδημαϊκό χώρο.

2 Παρακολούθηση όλων των δηλωθέντων μαθημάτων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	3	5,3	5,3	5,3
Λίγο	12	21,1	21,1	26,3
Αρκετά	11	19,3	19,3	45,6
Πολύ	15	26,3	26,3	71,9
Πάρα πολύ	16	28,1	28,1	100,0
Total	57	100,0	100,0	

2 Παρακολούθηση όλων των δηλωθέντων μαθημάτων



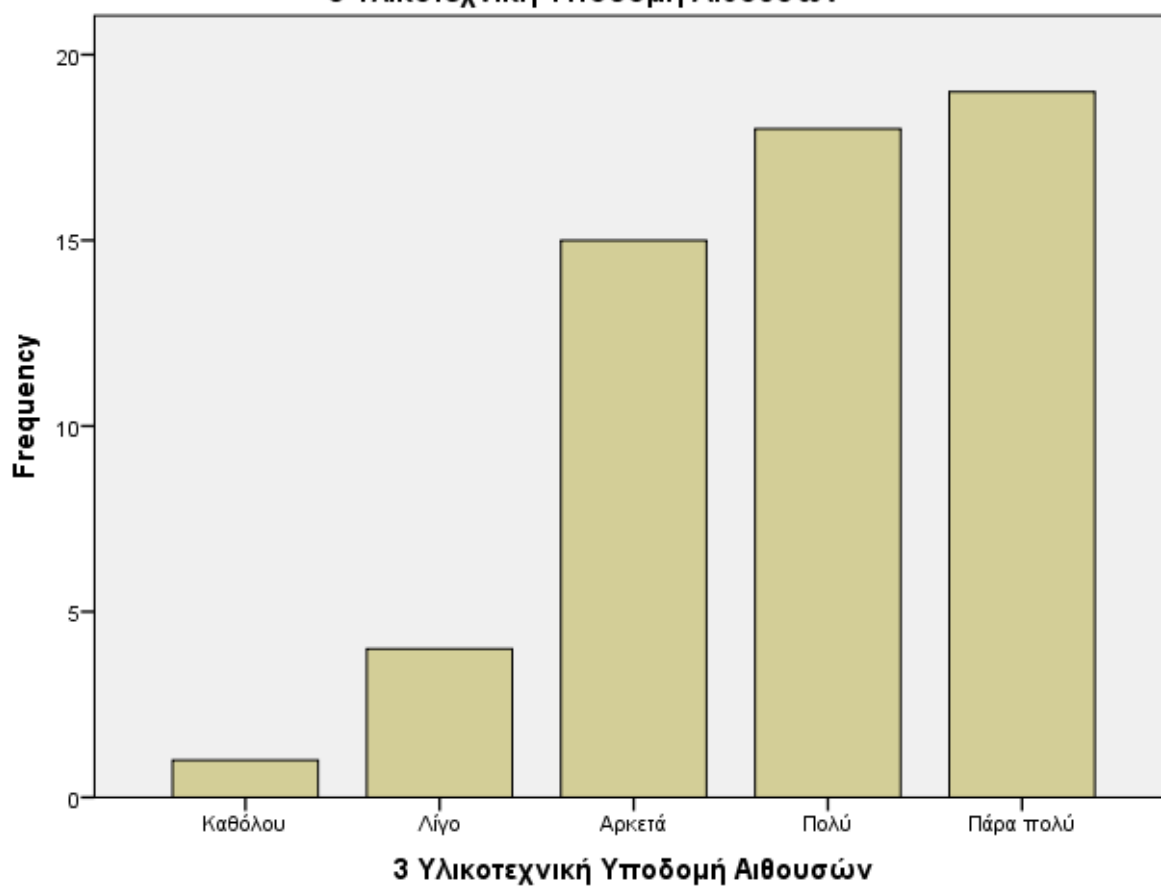
2 Παρακολούθηση όλων των δηλωθέντων μαθημάτων

Σε ποσοστό 54,4% παρακολουθούν πολύ ως πάρα πολύ τα μαθήματα που δηλώνουν κατά τη διάρκεια του εξαμήνου.

3 Υλικοτεχνική Υποδομή Αιθουσών

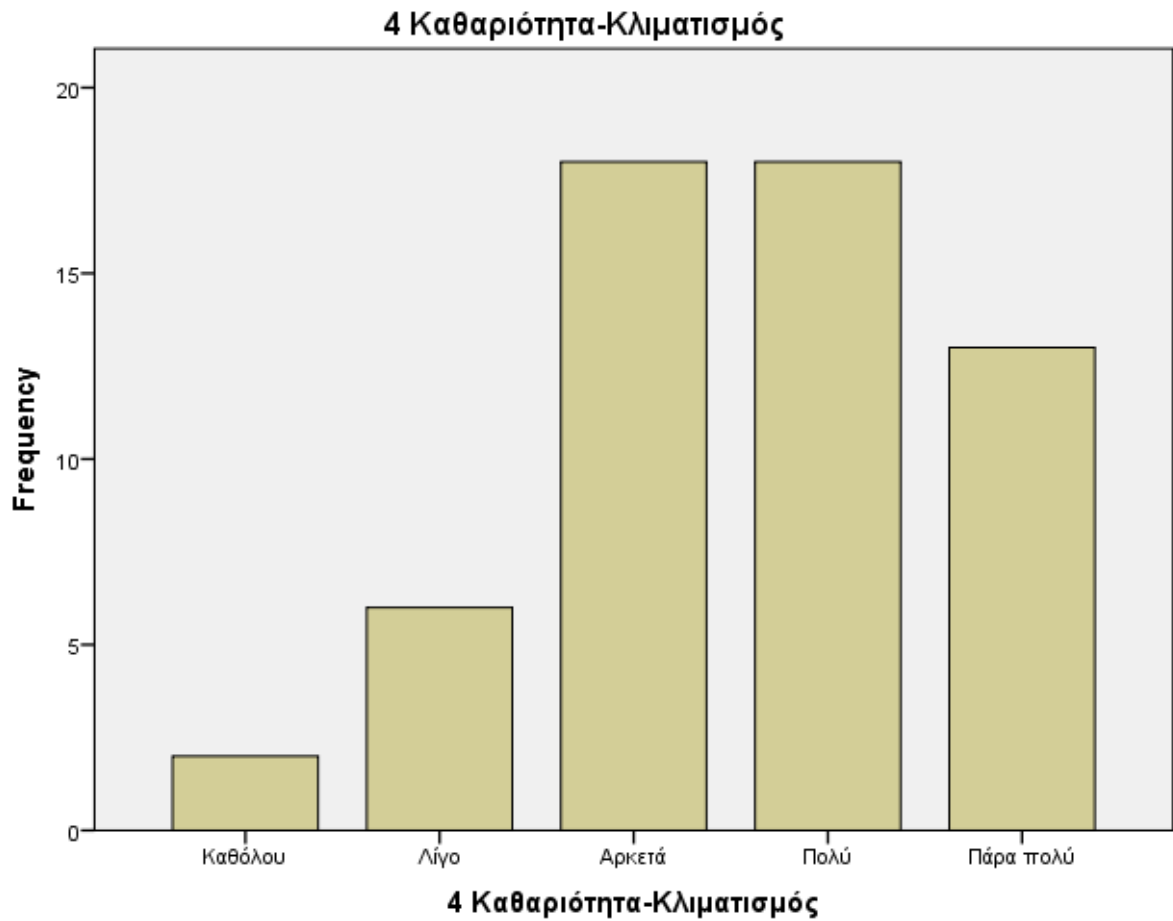
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	1	1,8	1,8	1,8
Λίγο	4	7,0	7,0	8,8
Αρκετά	15	26,3	26,3	35,1
Πολύ	18	31,6	31,6	66,7
Πάρα πολύ	19	33,3	33,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

3 Υλικοτεχνική Υποδομή Αιθουσών



4 Καθαριότητα-Κλιματισμός

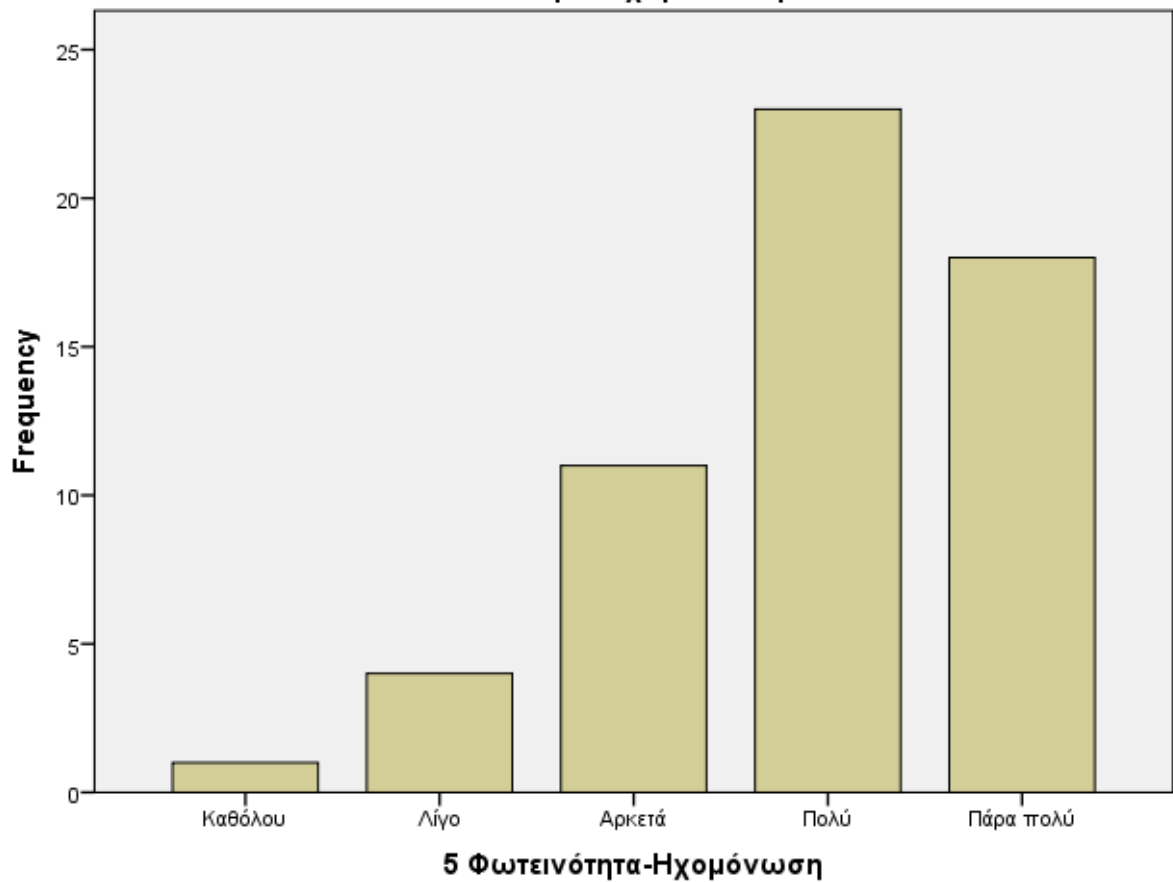
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	2	3,5	3,5	3,5
Λίγο	6	10,5	10,5	14,0
Αρκετά	18	31,6	31,6	45,6
Πολύ	18	31,6	31,6	77,2
Πάρα πολύ	13	22,8	22,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	



5 Φωτεινότητα-Ηχομόνωση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	1	1,8	1,8	1,8
Λίγο	4	7,0	7,0	8,8
Αρκετά	11	19,3	19,3	28,1
Πολύ	23	40,4	40,4	68,4
Πάρα πολύ	18	31,6	31,6	100,0
Total	57	100,0	100,0	

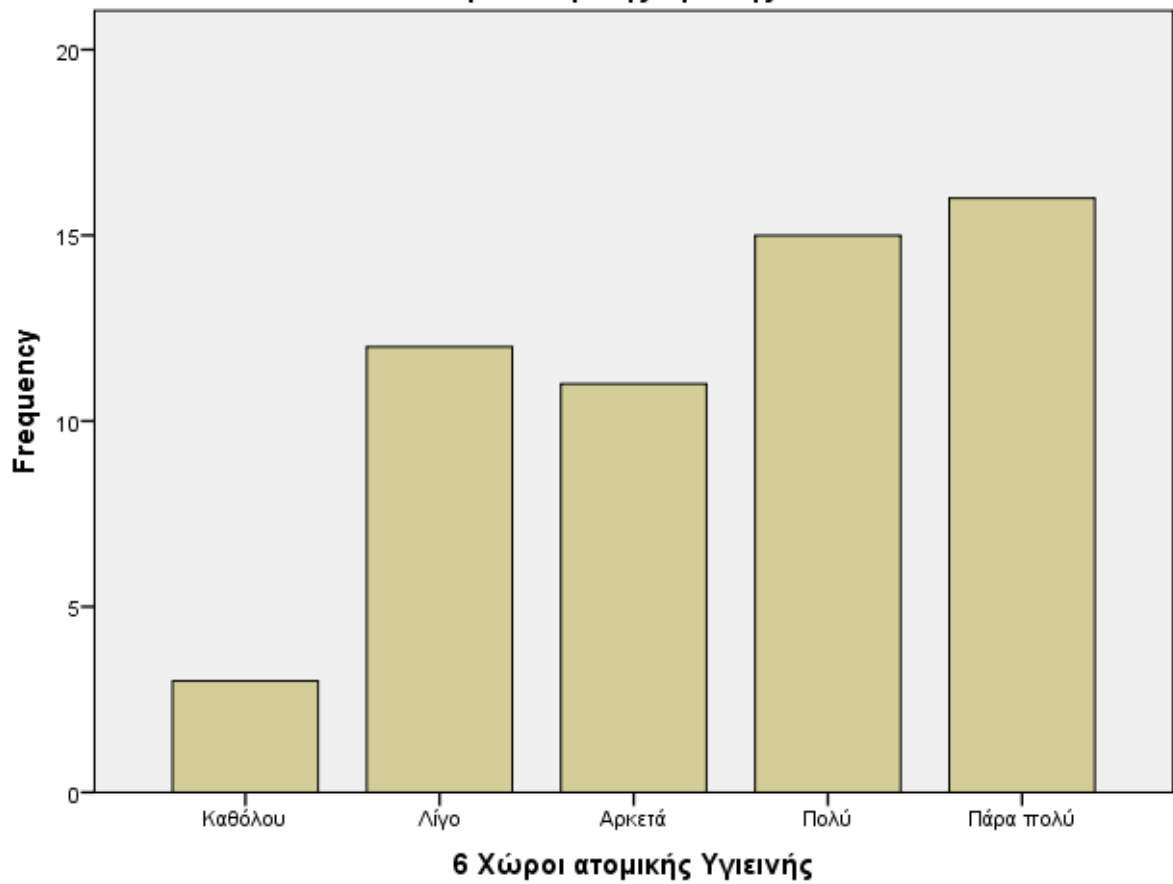
5 Φωτεινότητα-Ηχομόνωση



6 Χώροι ατομικής Υγιεινής

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	3	5,3	5,3	5,3
Λίγο	12	21,1	21,1	26,3
Αρκετά	11	19,3	19,3	45,6
Πολύ	15	26,3	26,3	71,9
Πάρα πολύ	16	28,1	28,1	100,0
Total	57	100,0	100,0	

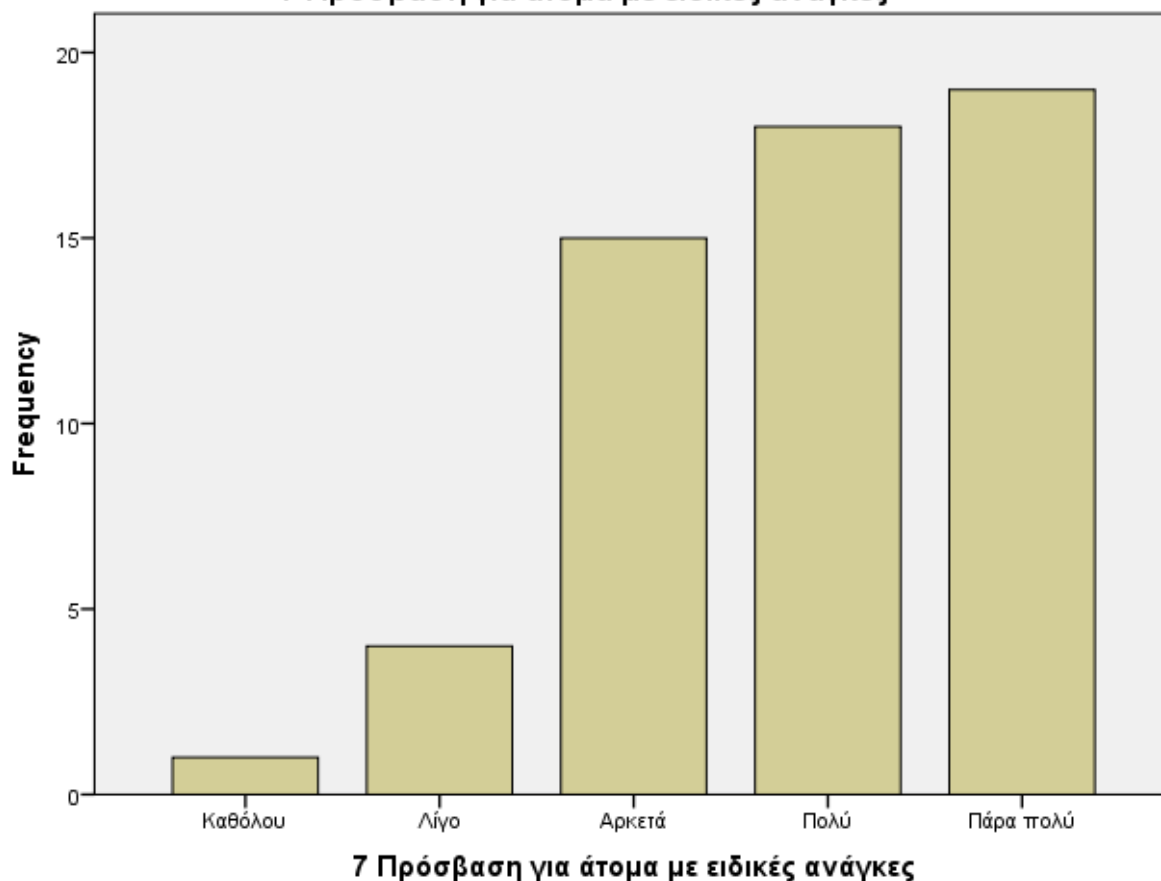
6 Χώροι ατομικής Υγιεινής



7 Πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	1	1,8	1,8	1,8
Λίγο	4	7,0	7,0	8,8
Αρκετά	15	26,3	26,3	35,1
Πολύ	18	31,6	31,6	66,7
Πάρα πολύ	19	33,3	33,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

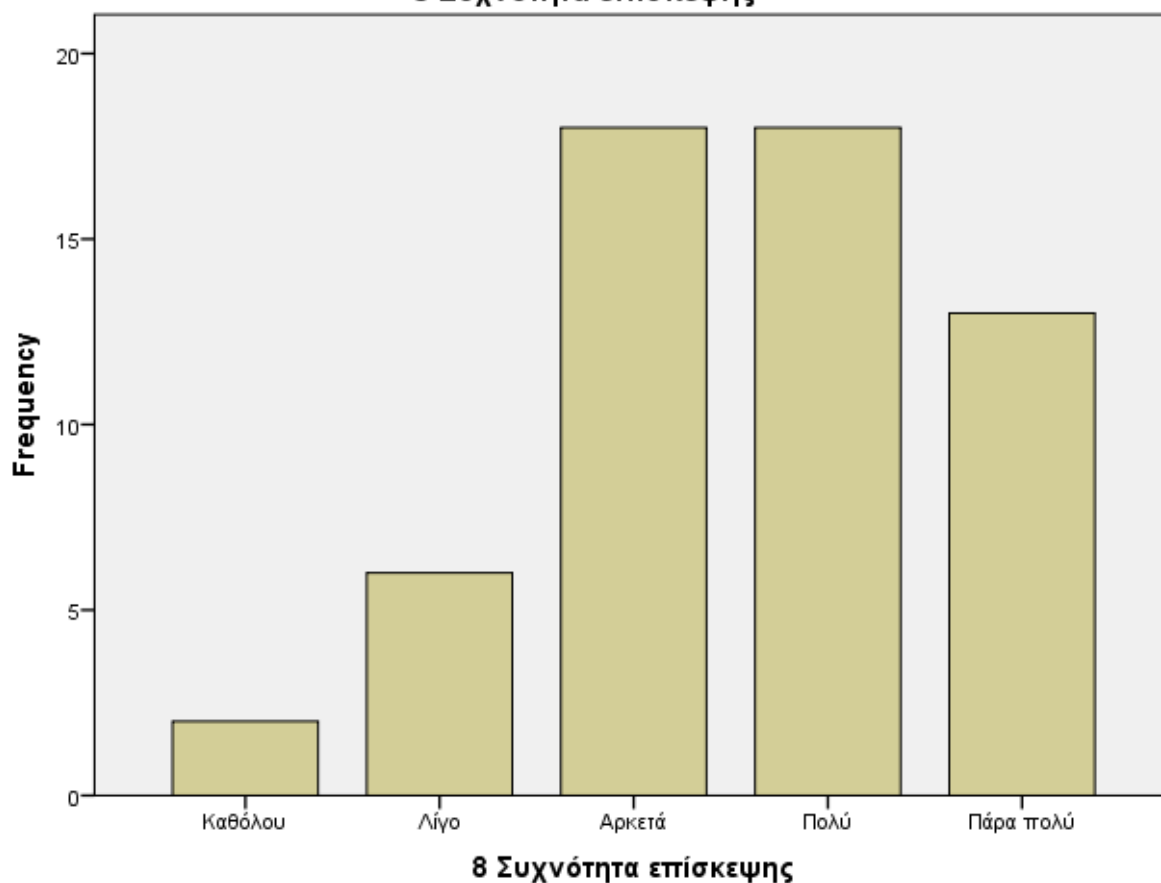
7 Πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες



8 Συχνότητα επίσκεψης

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	2	3,5	3,5	3,5
Λίγο	6	10,5	10,5	14,0
Αρκετά	18	31,6	31,6	45,6
Πολύ	18	31,6	31,6	77,2
Πάρα πολύ	13	22,8	22,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

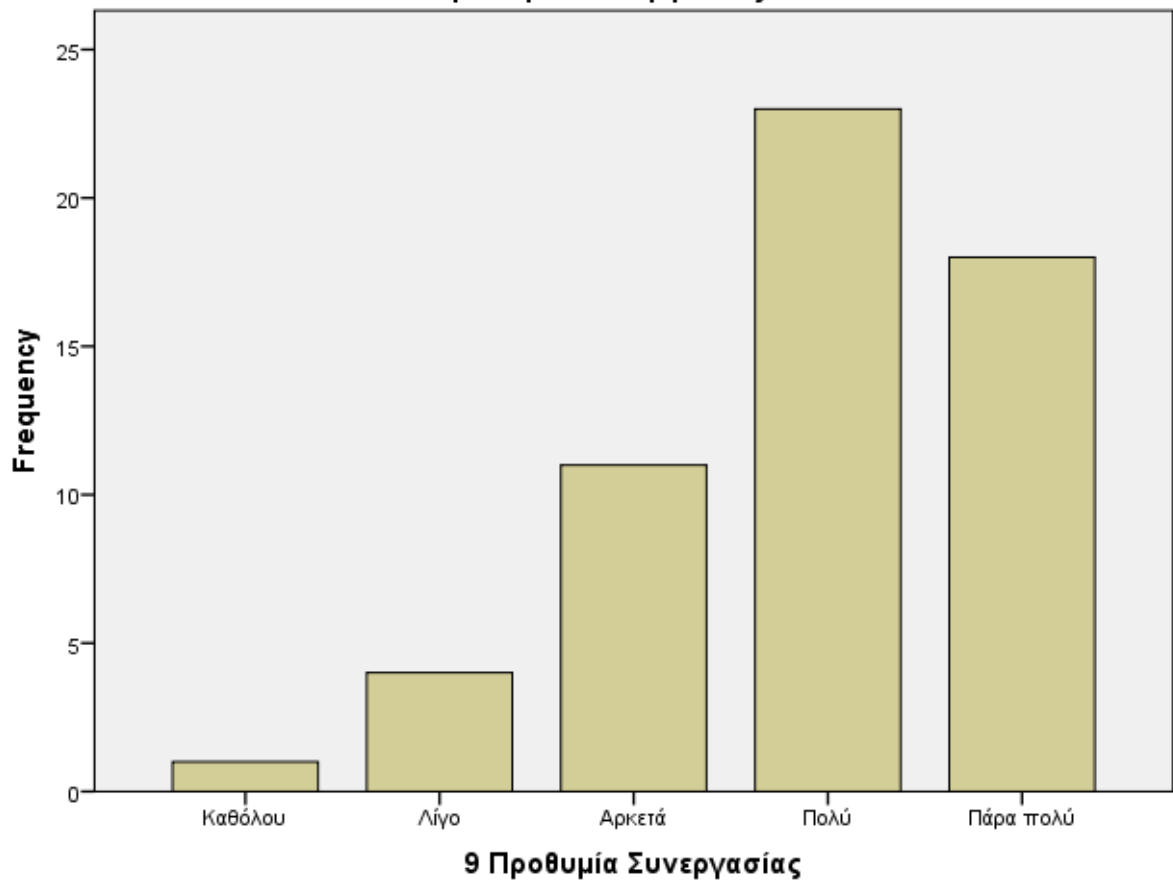
8 Συχνότητα επίσκεψης



9 Προθυμία Συνεργασίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	1	1,8	1,8	1,8
Λίγο	4	7,0	7,0	8,8
Αρκετά	11	19,3	19,3	28,1
Πολύ	23	40,4	40,4	68,4
Πάρα πολύ	18	31,6	31,6	100,0
Total	57	100,0	100,0	

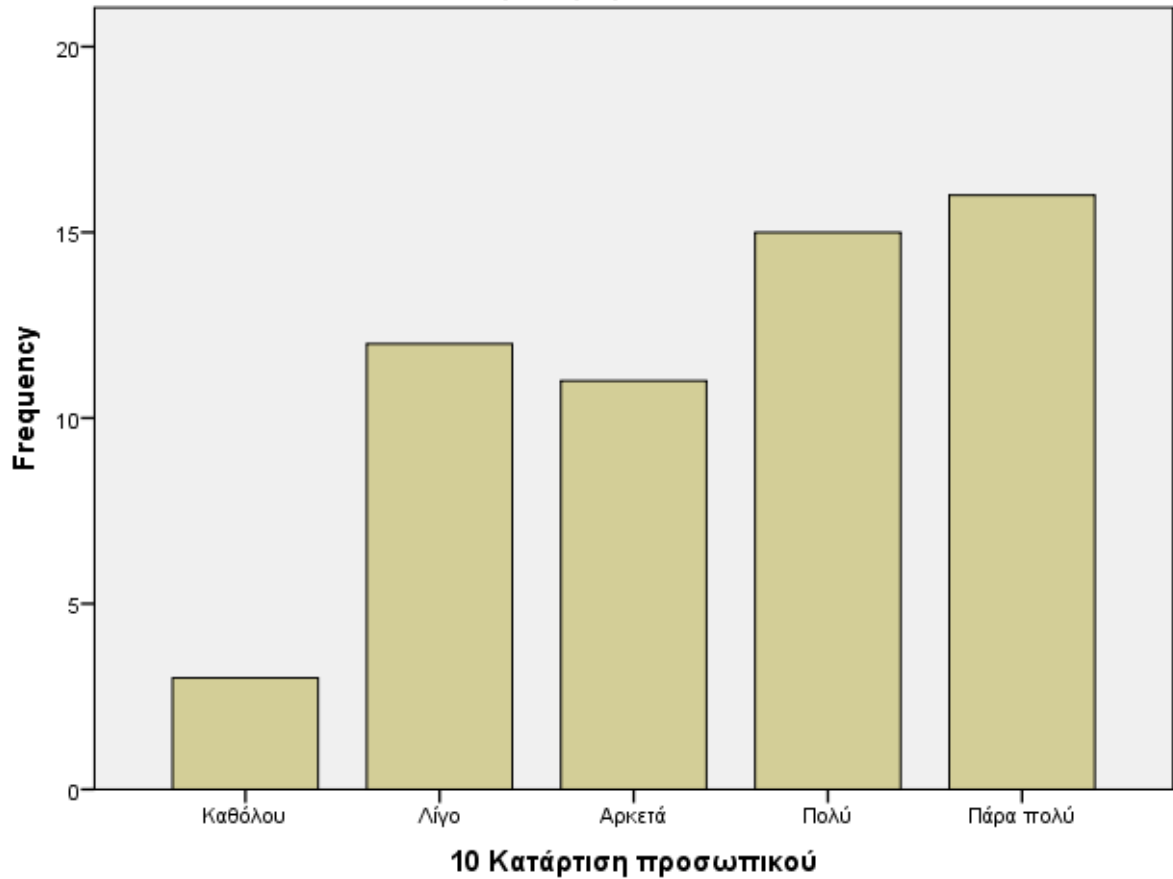
9 Προθυμία Συνεργασίας



10 Κατάρτιση προσωπικού

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	3	5,3	5,3	5,3
Λίγο	12	21,1	21,1	26,3
Αρκετά	11	19,3	19,3	45,6
Πολύ	15	26,3	26,3	71,9
Πάρα πολύ	16	28,1	28,1	100,0
Total	57	100,0	100,0	

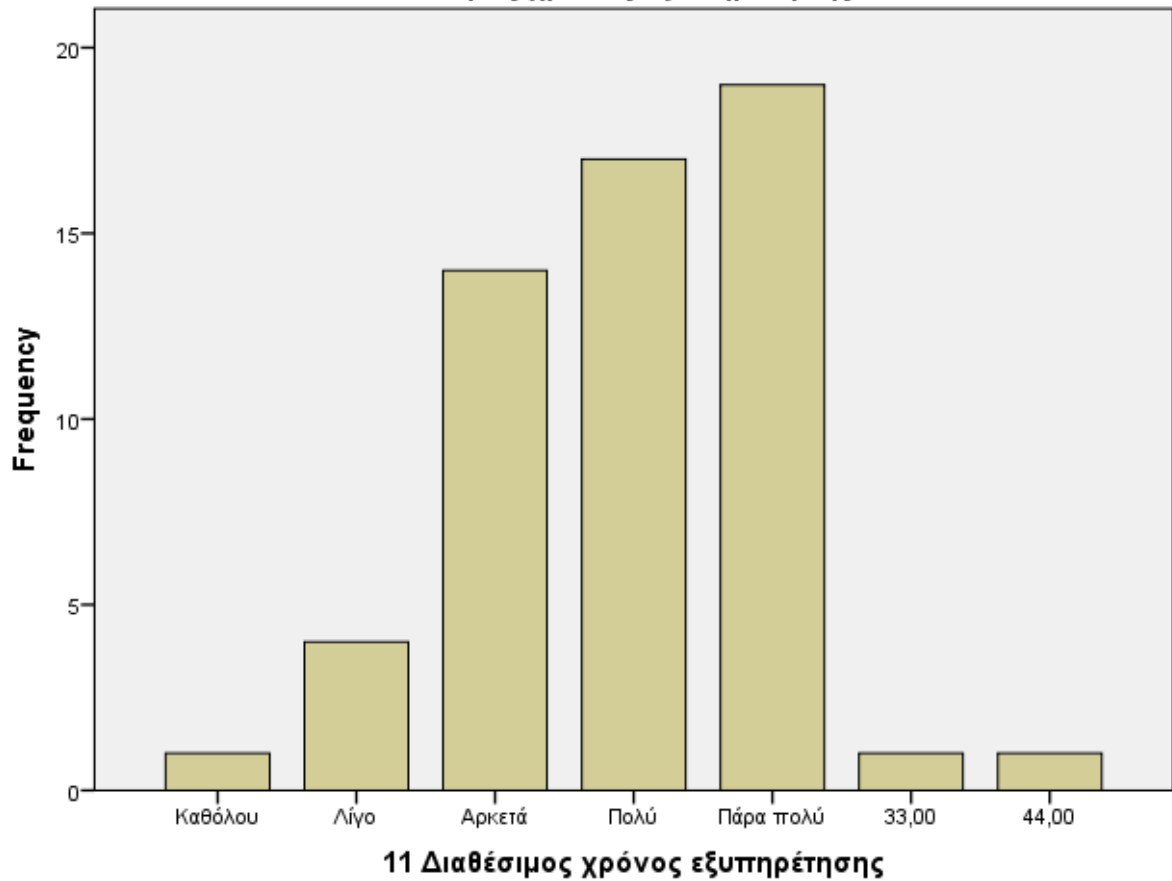
10 Κατάρτιση προσωπικού



11 Διαθέσιμος χρόνος εξυπηρέτησης

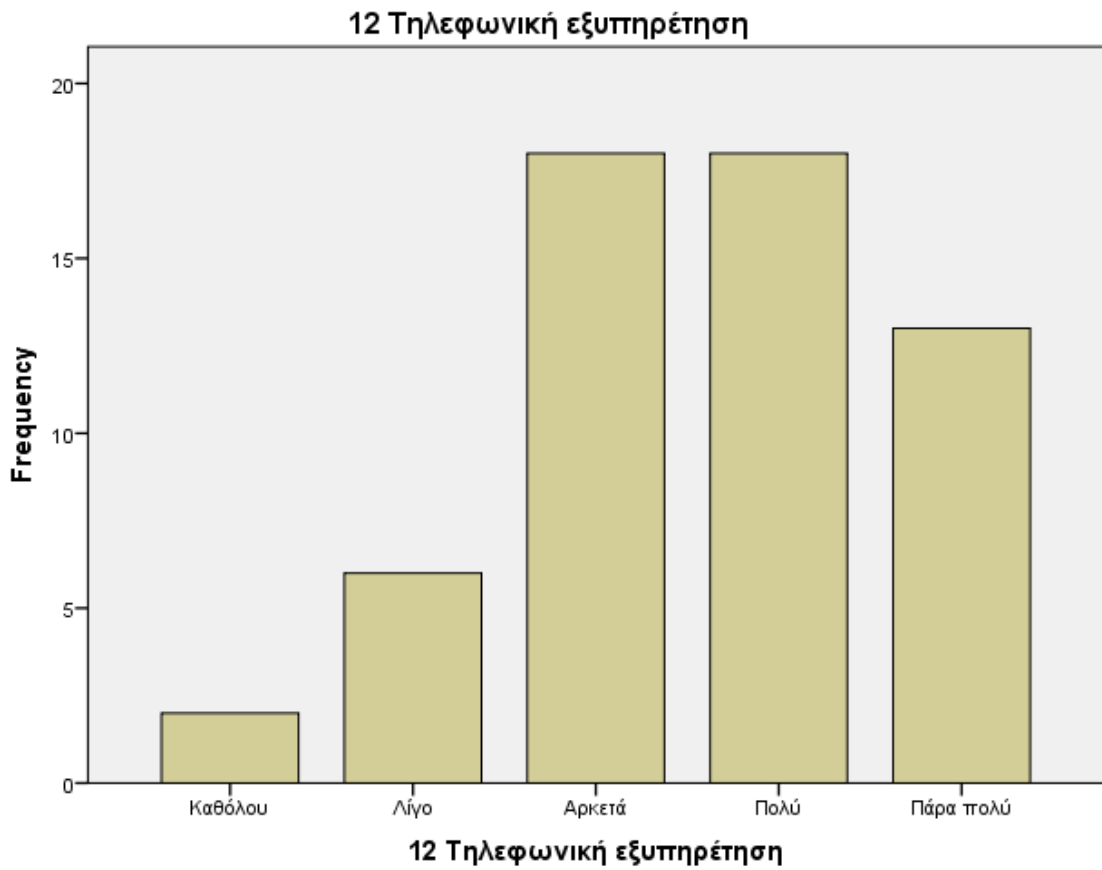
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	1	1,8	1,8	1,8
Λίγο	4	7,0	7,0	8,8
Αρκετά	14	24,6	24,6	33,3
Πολύ	17	29,8	29,8	63,2
Valid Πάρα πολύ	19	33,3	33,3	96,5
33,00	1	1,8	1,8	98,2
44,00	1	1,8	1,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

11 Διαθέσιμος χρόνος εξυπηρέτησης



12 Τηλεφωνική εξυπηρέτηση

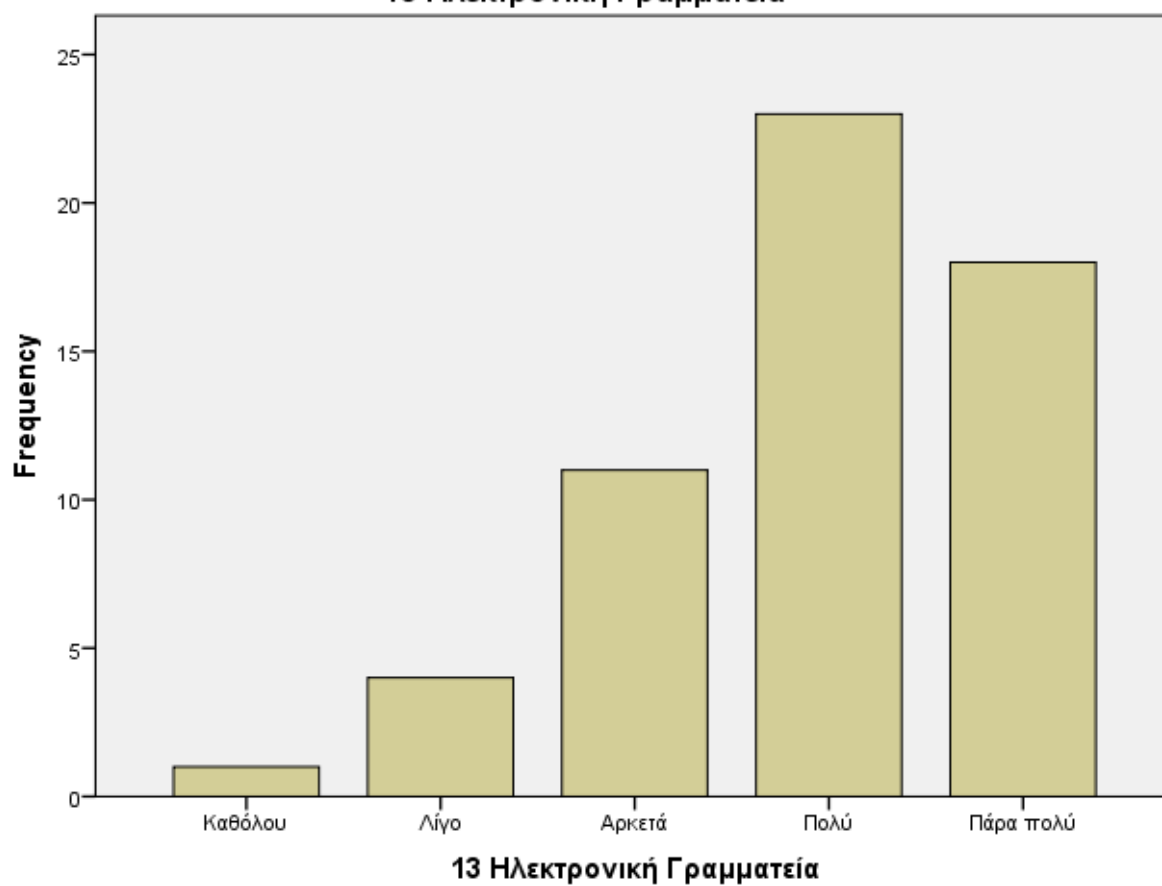
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	2	3,5	3,5	3,5
Λίγο	6	10,5	10,5	14,0
Αρκετά	18	31,6	31,6	45,6
Πολύ	18	31,6	31,6	77,2
Πάρα πολύ	13	22,8	22,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	



13 Ηλεκτρονική Γραμματεία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	1	1,8	1,8	1,8
Λίγο	4	7,0	7,0	8,8
Αρκετά	11	19,3	19,3	28,1
Πολύ	23	40,4	40,4	68,4
Πάρα πολύ	18	31,6	31,6	100,0
Total	57	100,0	100,0	

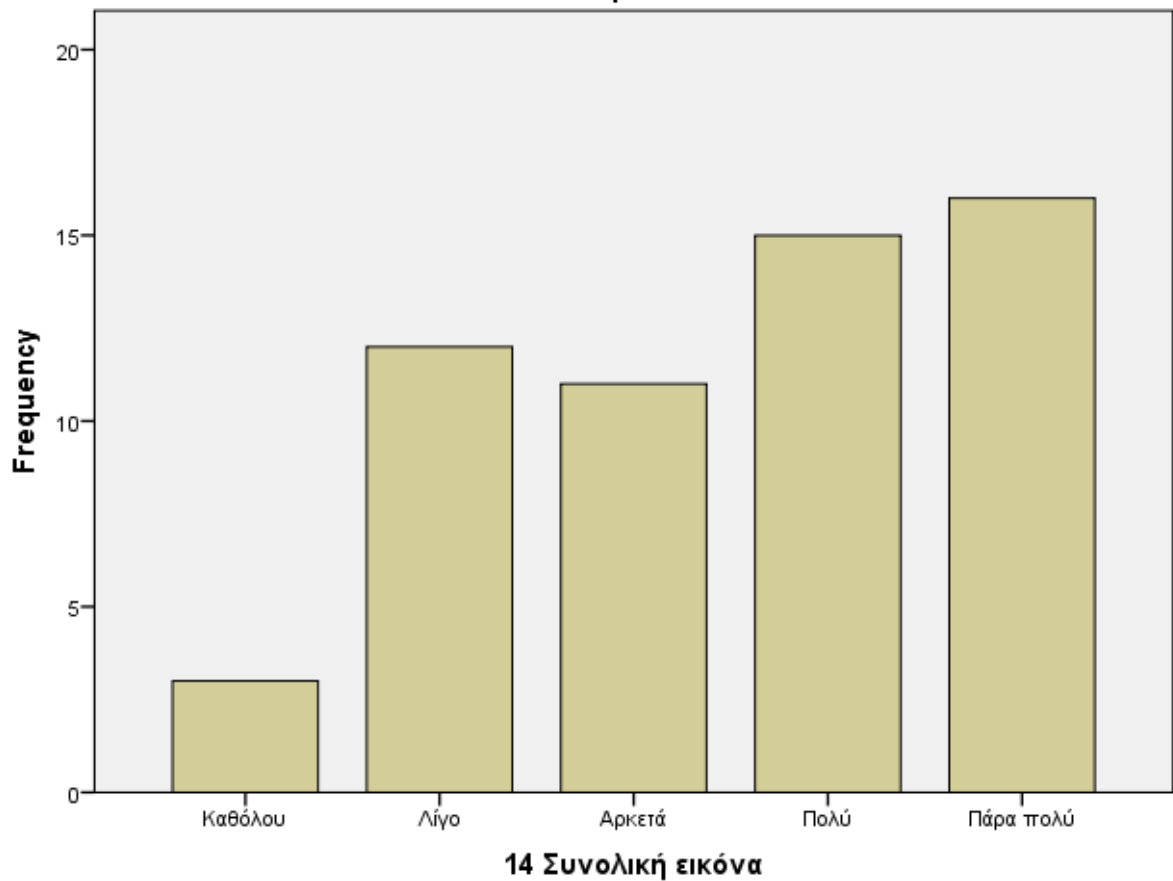
13 Ηλεκτρονική Γραμματεία



14 Συνολική εικόνα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	3	5,3	5,3	5,3
Λίγο	12	21,1	21,1	26,3
Αρκετά	11	19,3	19,3	45,6
Πολύ	15	26,3	26,3	71,9
Πάρα πολύ	16	28,1	28,1	100,0
Total	57	100,0	100,0	

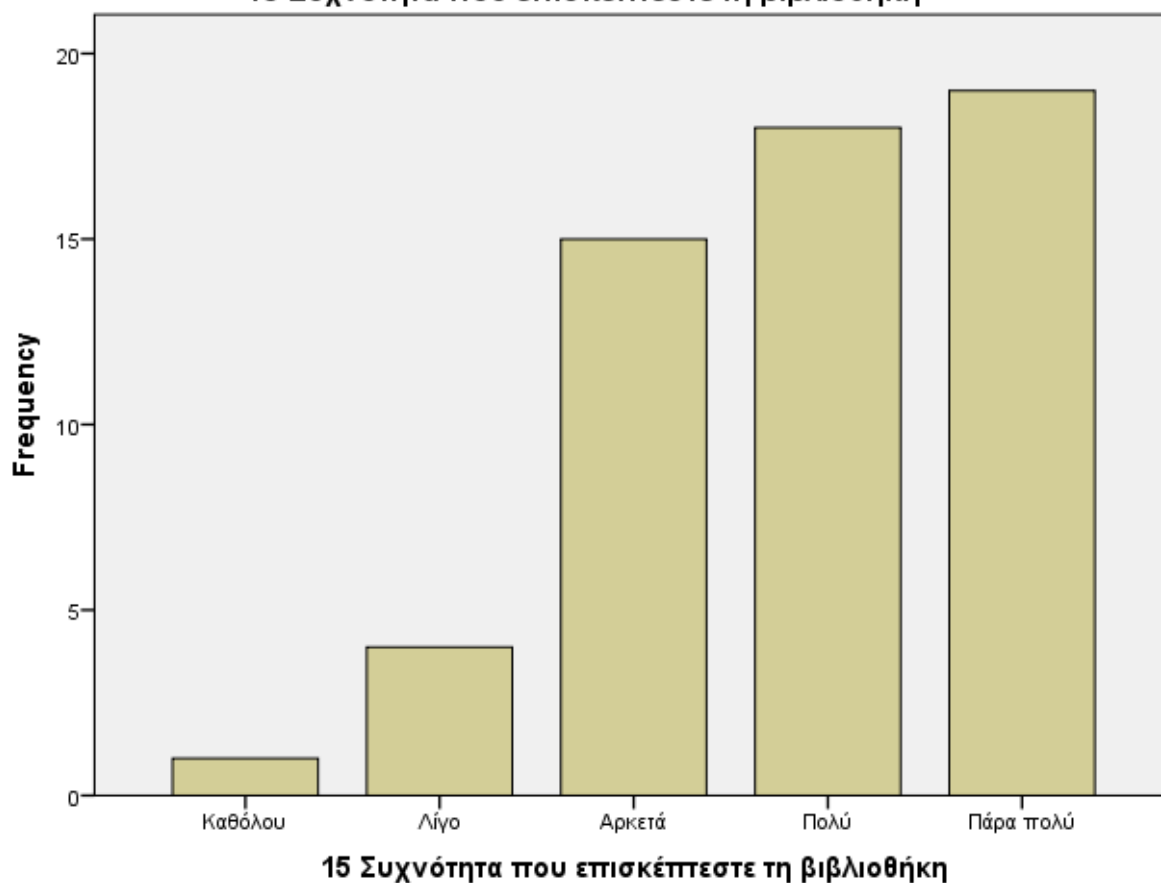
14 Συνολική εικόνα



15 Συχνότητα που επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	1	1,8	1,8	1,8
Λίγο	4	7,0	7,0	8,8
Αρκετά	15	26,3	26,3	35,1
Πολύ	18	31,6	31,6	66,7
Πάρα πολύ	19	33,3	33,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

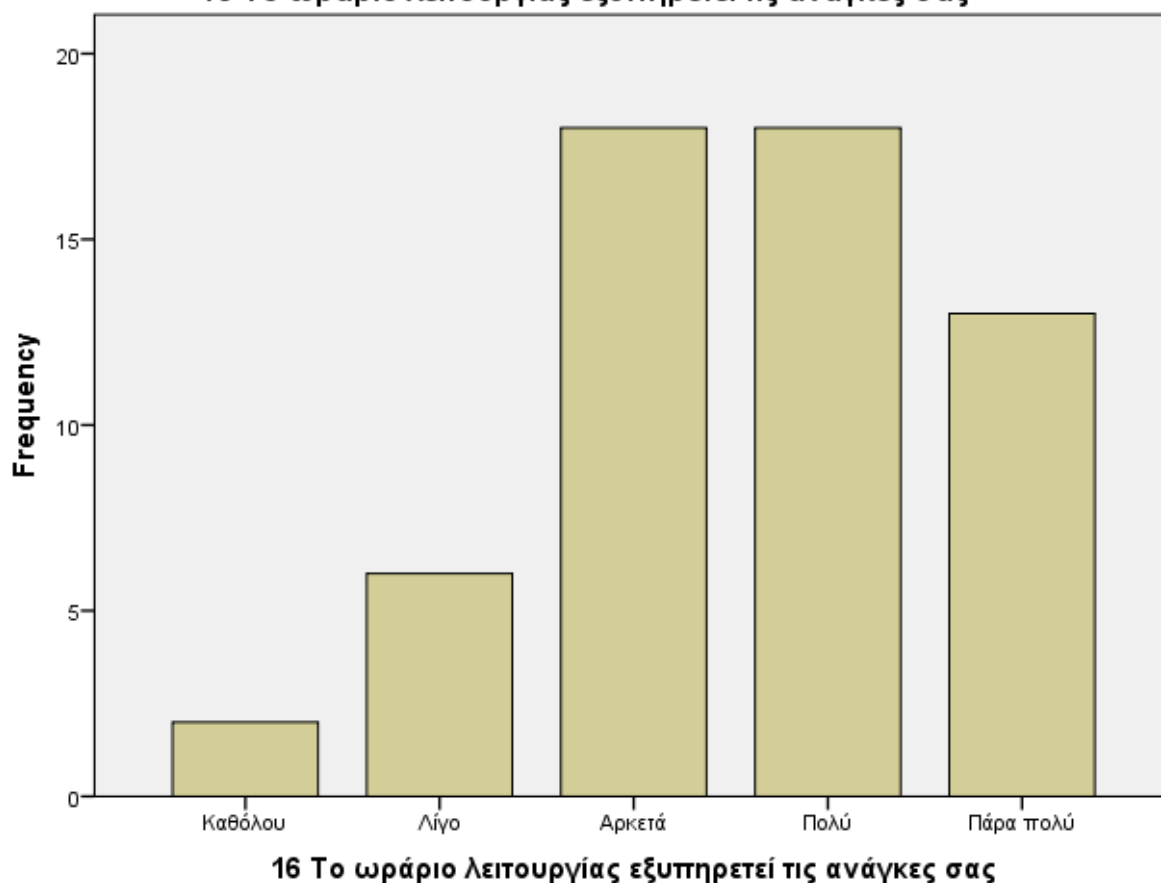
15 Συχνότητα που επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη



16 Το ωράριο λειτουργίας εξυπηρετεί τις ανάγκες σας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	2	3,5	3,5	3,5
Λίγο	6	10,5	10,5	14,0
Αρκετά	18	31,6	31,6	45,6
Πολύ	18	31,6	31,6	77,2
Πάρα πολύ	13	22,8	22,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

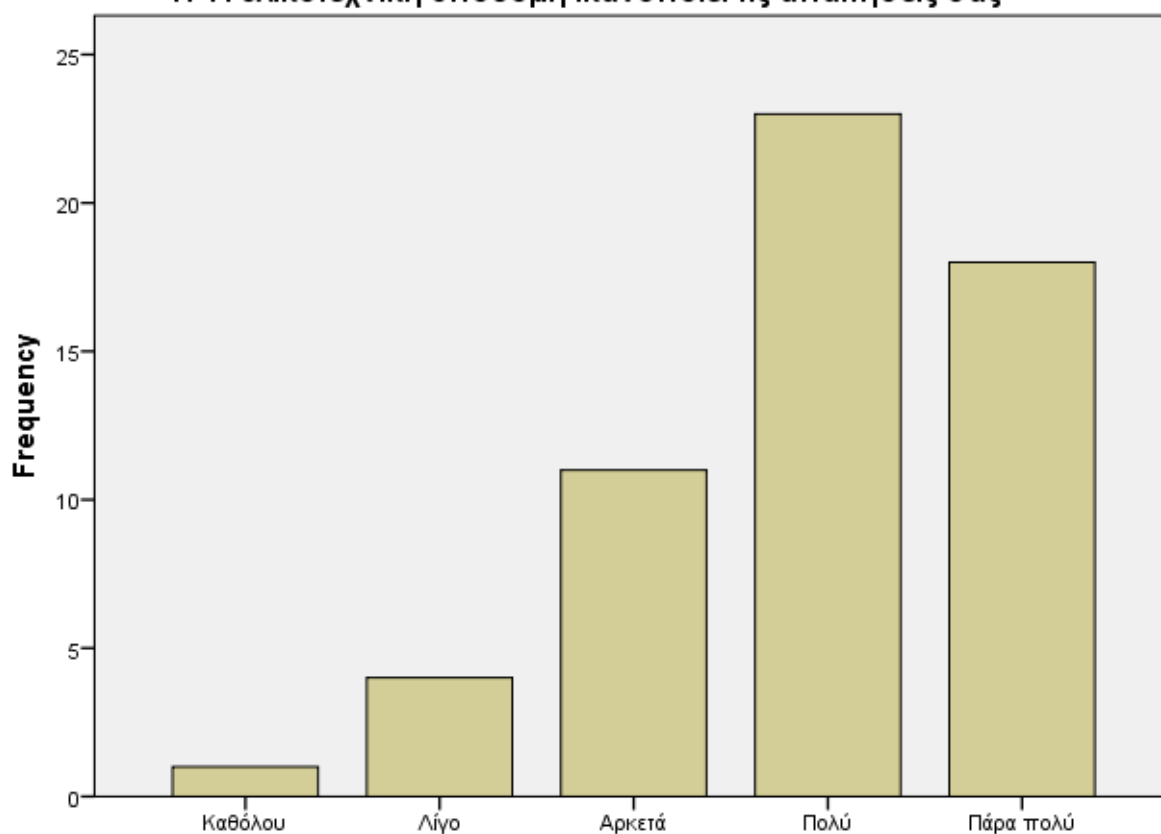
16 Το ωράριο λειτουργίας εξυπηρετεί τις ανάγκες σας



17 Η υλικοτεχνική υποδομή ικανοποιεί τις απαιτήσεις σας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	1	1,8	1,8	1,8
Λίγο	4	7,0	7,0	8,8
Αρκετά	11	19,3	19,3	28,1
Πολύ	23	40,4	40,4	68,4
Πάρα πολύ	18	31,6	31,6	100,0
Total	57	100,0	100,0	

17 Η υλικοτεχνική υποδομή ικανοποιεί τις απαιτήσεις σας

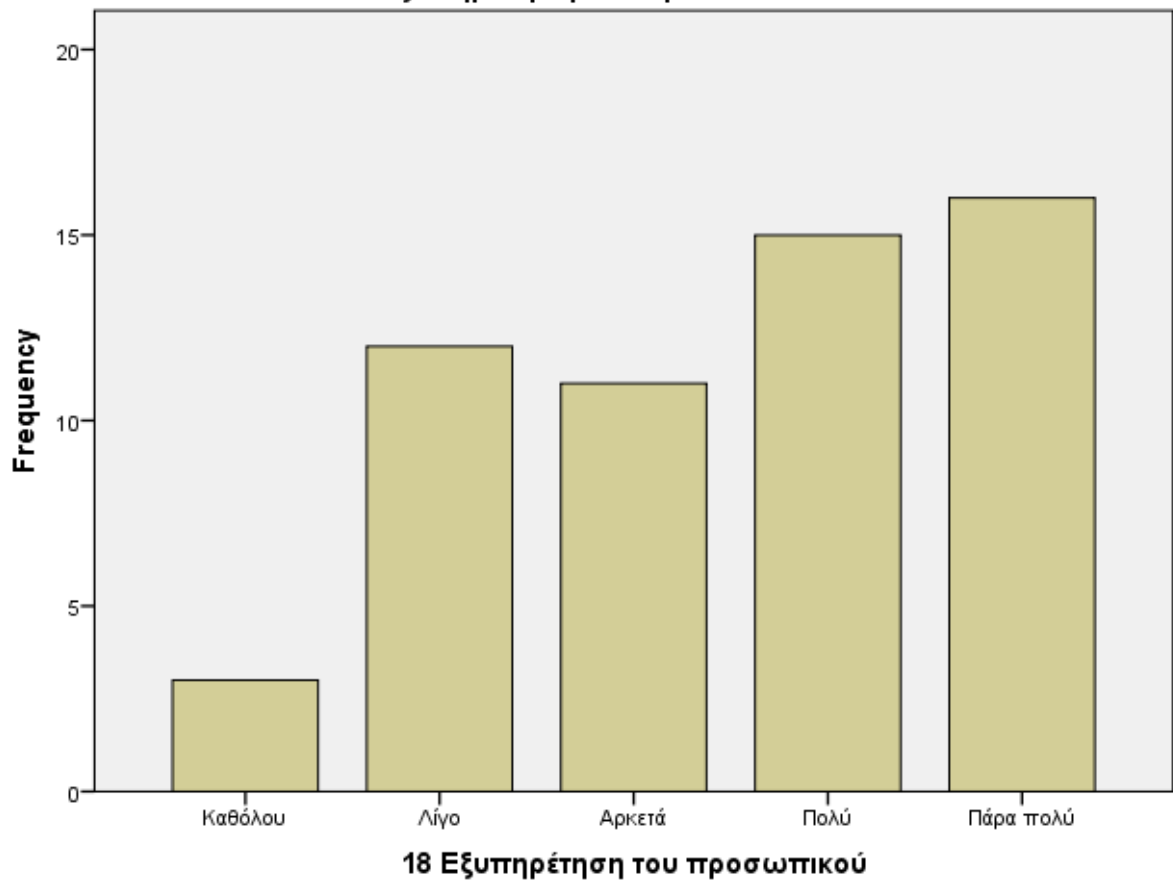


17 Η υλικοτεχνική υποδομή ικανοποιεί τις απαιτήσεις σας

18 Εξυπηρέτηση του προσωπικού

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	3	5,3	5,3	5,3
Λίγο	12	21,1	21,1	26,3
Αρκετά	11	19,3	19,3	45,6
Πολύ	15	26,3	26,3	71,9
Πάρα πολύ	16	28,1	28,1	100,0
Total	57	100,0	100,0	

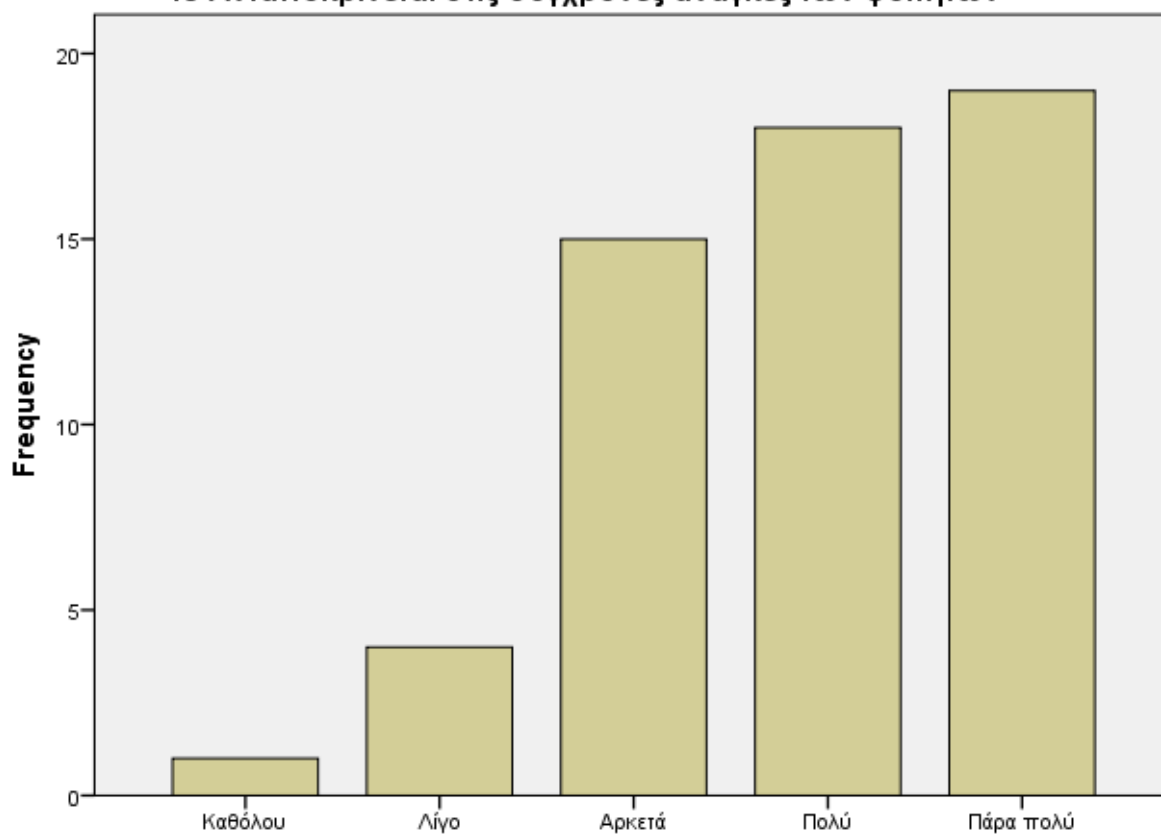
18 Εξυπηρέτηση του προσωπικού



19 Ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες των φοιτητών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	1	1,8	1,8	1,8
Λίγο	4	7,0	7,0	8,8
Αρκετά	15	26,3	26,3	35,1
Πολύ	18	31,6	31,6	66,7
Πάρα πολύ	19	33,3	33,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

19 Ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες των φοιτητών

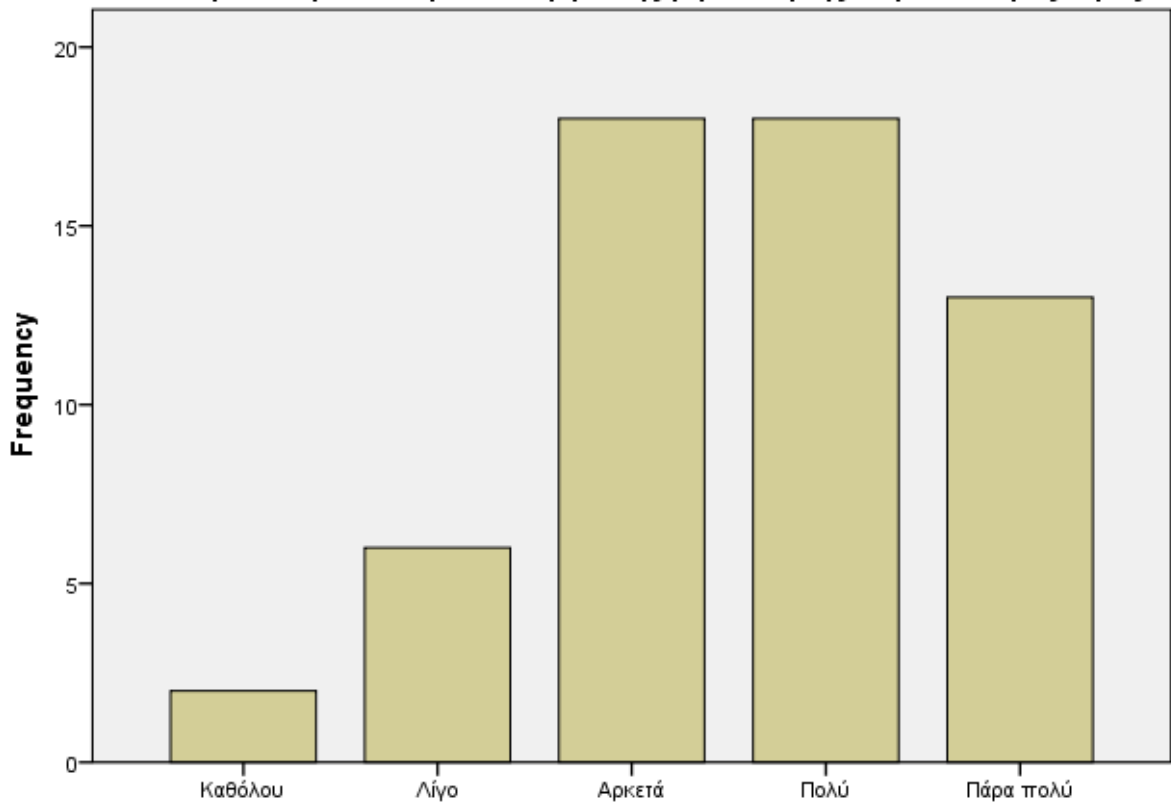


19 Ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες των φοιτητών

20 Πόσο αναγκαία κρίνετε την λειτουργία της βιβλιοθήκης περισσότερες ώρες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	2	3,5	3,5	3,5
Λίγο	6	10,5	10,5	14,0
Αρκετά	18	31,6	31,6	45,6
Πολύ	18	31,6	31,6	77,2
Πάρα πολύ	13	22,8	22,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

20 Πόσο αναγκαία κρίνετε την λειτουργία της βιβλιοθήκης περισσότερες ώρες

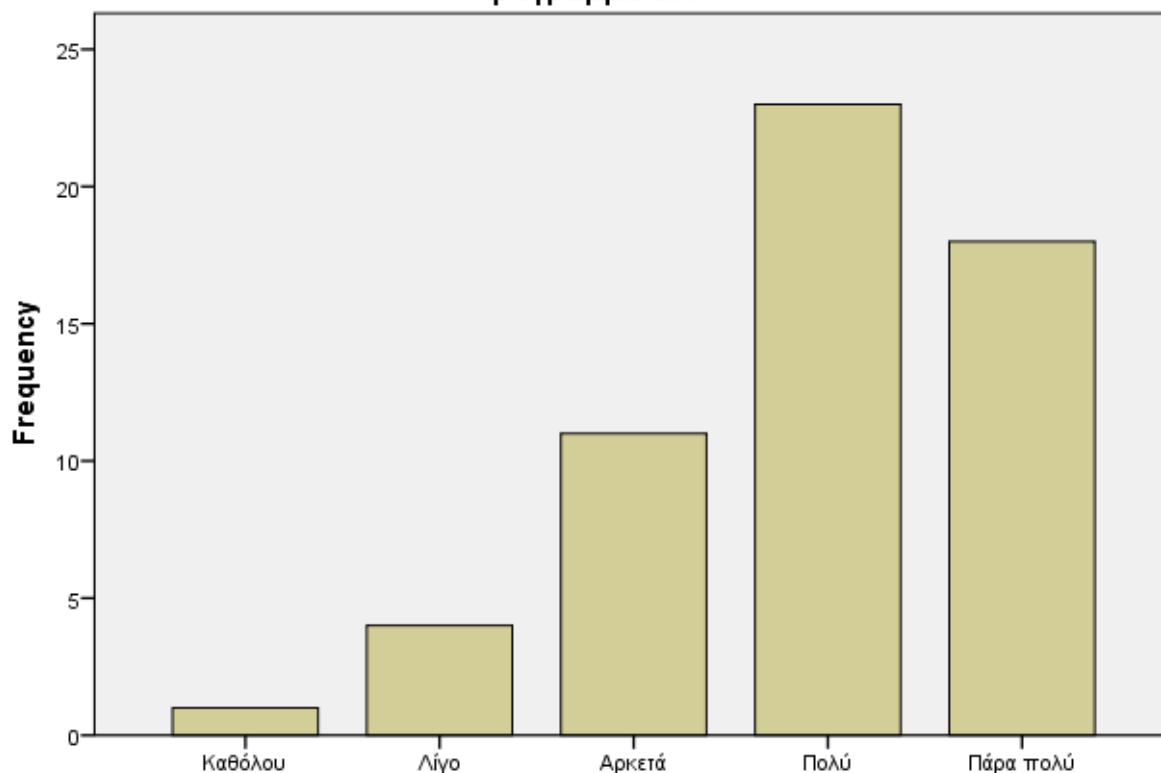


20 Πόσο αναγκαία κρίνετε την λειτουργία της βιβλιοθήκης περισσότερες ώρες

21 Έχετε ενημέρωση για τις δραστηριότητες του Γραφείου Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	1	1,8	1,8	1,8
Λίγο	4	7,0	7,0	8,8
Αρκετά	11	19,3	19,3	28,1
Πολύ	23	40,4	40,4	68,4
Πάρα πολύ	18	31,6	31,6	100,0
Total	57	100,0	100,0	

21 Έχετε ενημέρωση για τις δραστηριότητες του Γραφείου Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων

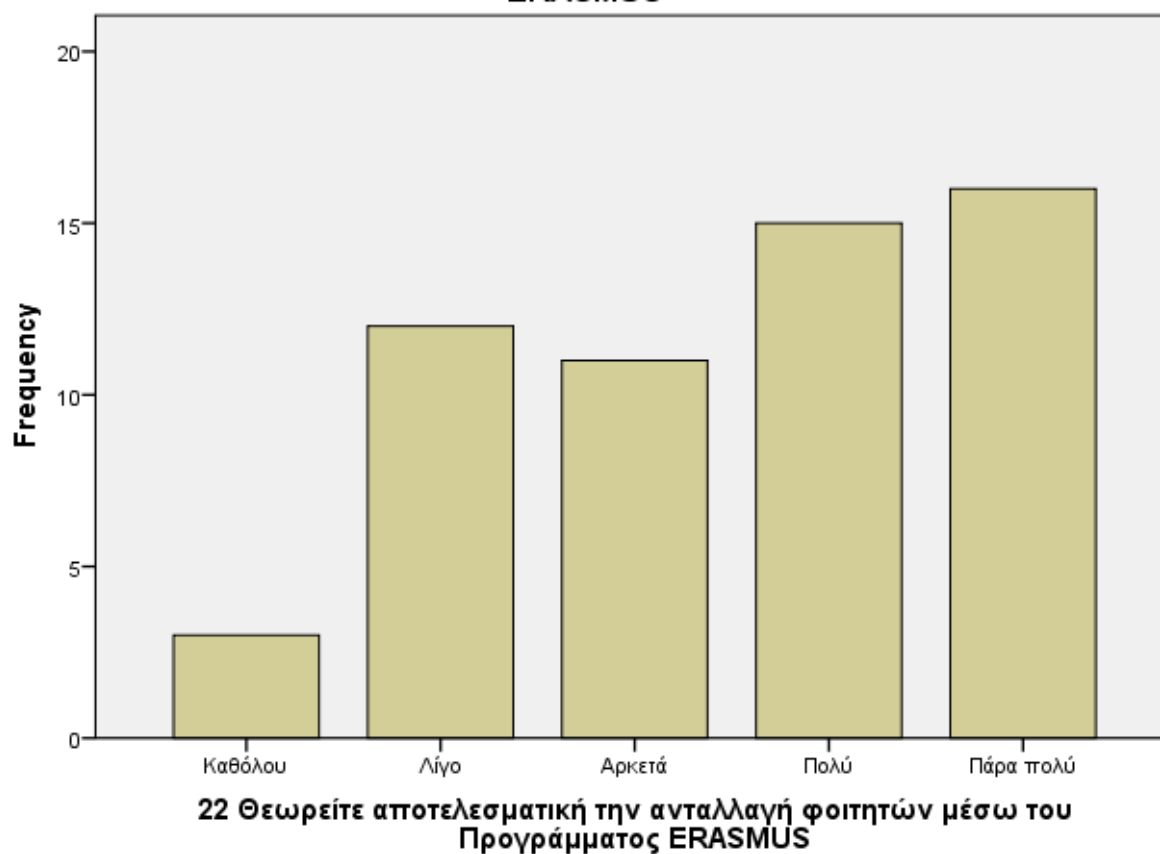


21 Έχετε ενημέρωση για τις δραστηριότητες του Γραφείου Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων

**22 Θεωρείτε αποτελεσματική την ανταλλαγή φοιτητών μέσω του
Προγράμματος ERASMUS**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	3	5,3	5,3	5,3
Λίγο	12	21,1	21,1	26,3
Αρκετά	11	19,3	19,3	45,6
Πολύ	15	26,3	26,3	71,9
Πάρα πολύ	16	28,1	28,1	100,0
Total	57	100,0	100,0	

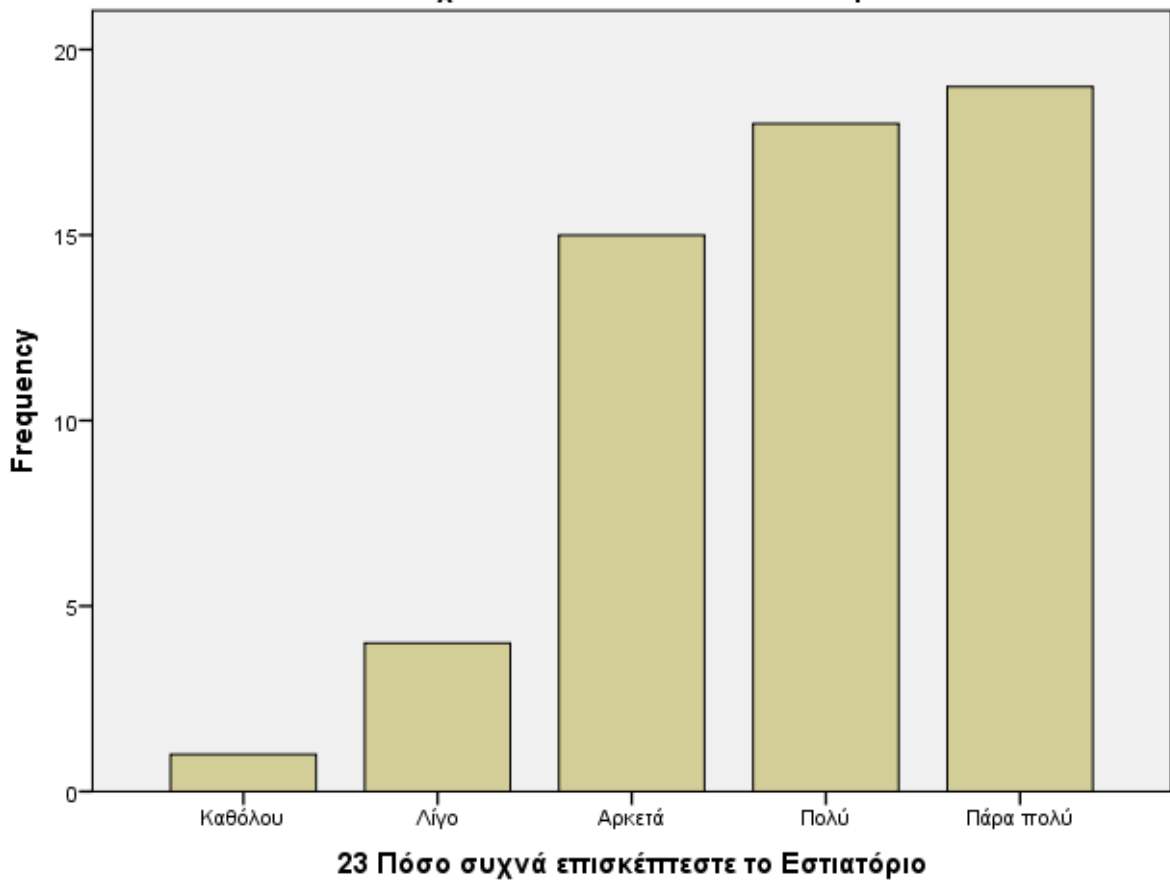
**22 Θεωρείτε αποτελεσματική την ανταλλαγή φοιτητών μέσω του Προγράμματος
ERASMUS**



23 Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Εστιατόριο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	1	1,8	1,8	1,8
Λίγο	4	7,0	7,0	8,8
Αρκετά	15	26,3	26,3	35,1
Πολύ	18	31,6	31,6	66,7
Πάρα πολύ	19	33,3	33,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

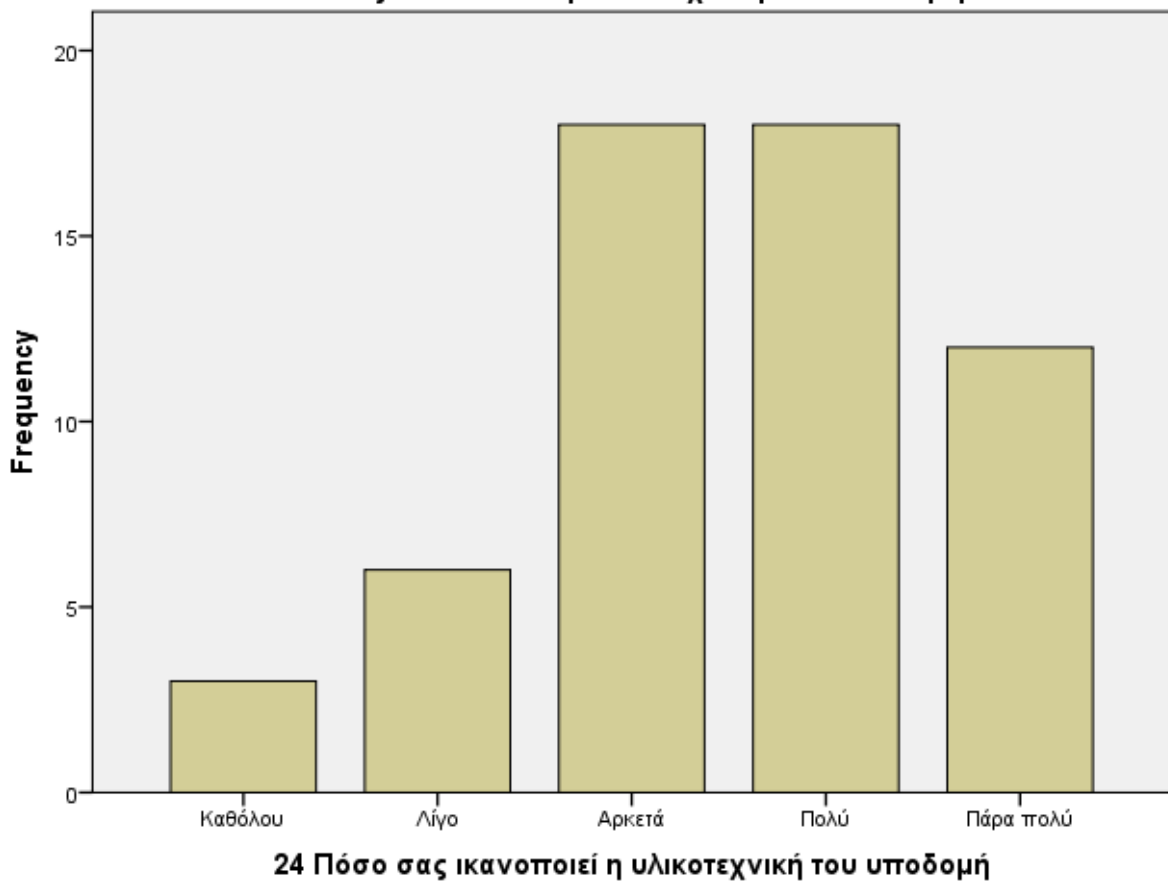
23 Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Εστιατόριο



24 Πόσο σας ικανοποιεί η υλικοτεχνική του υποδομή

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	3	5,3	5,3	5,3
Λίγο	6	10,5	10,5	15,8
Αρκετά	18	31,6	31,6	47,4
Πολύ	18	31,6	31,6	78,9
Πάρα πολύ	12	21,1	21,1	100,0
Total	57	100,0	100,0	

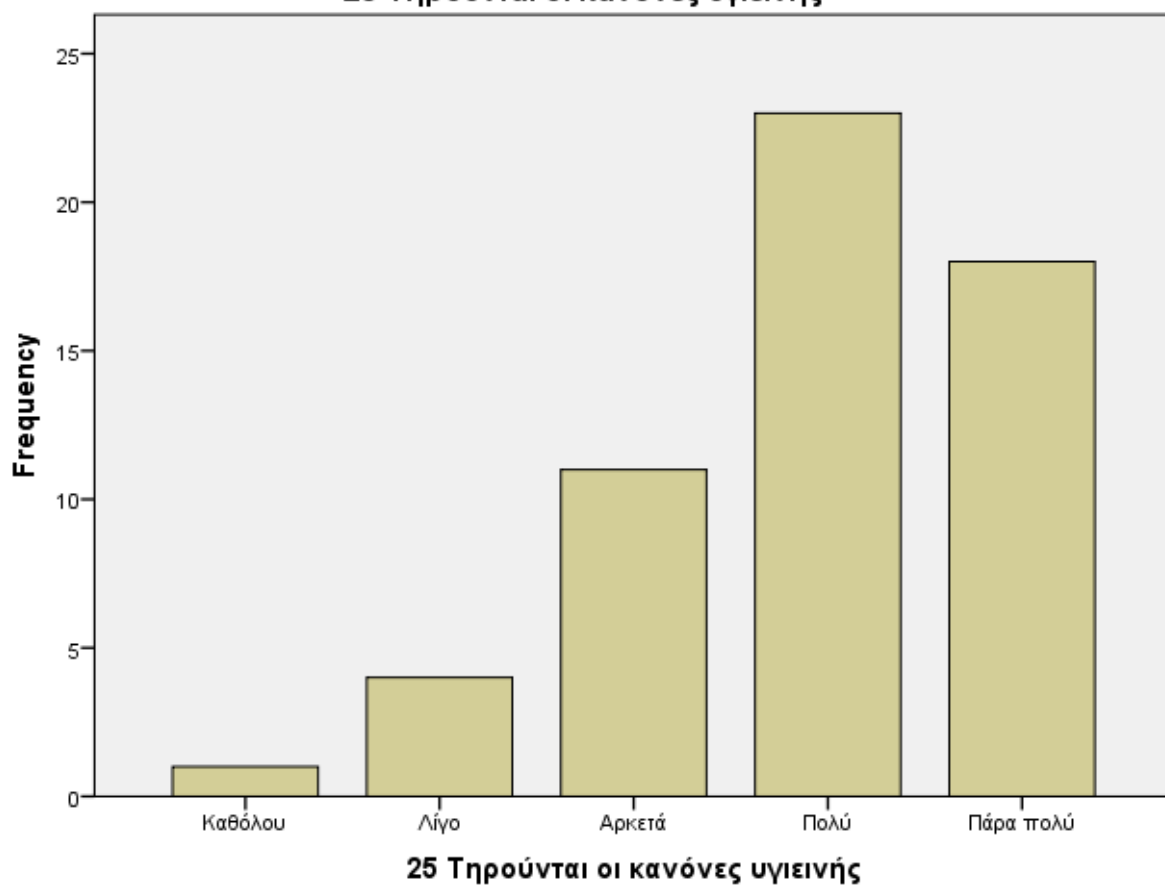
24 Πόσο σας ικανοποιεί η υλικοτεχνική του υποδομή



25 Τηρούνται οι κανόνες υγιεινής

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	1	1,8	1,8	1,8
Λίγο	4	7,0	7,0	8,8
Αρκετά	11	19,3	19,3	28,1
Πολύ	23	40,4	40,4	68,4
Πάρα πολύ	18	31,6	31,6	100,0
Total	57	100,0	100,0	

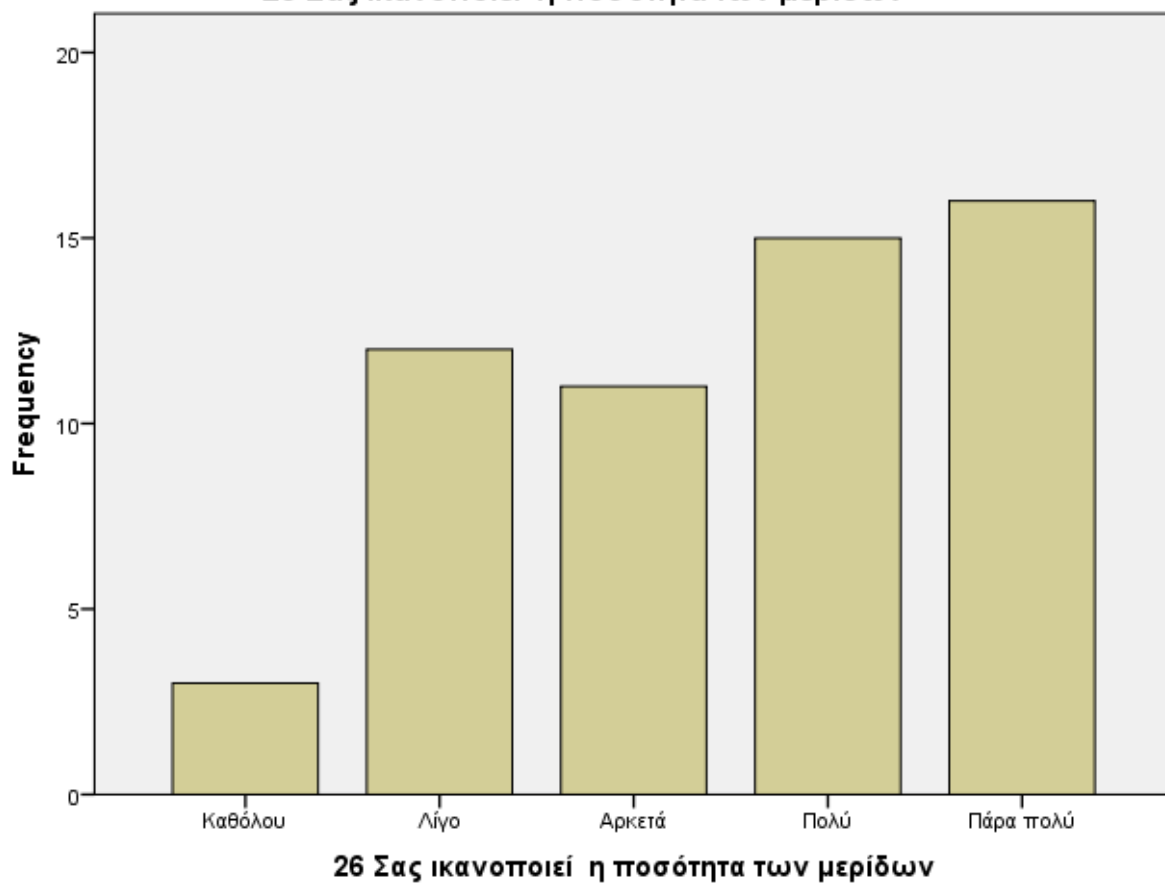
25 Τηρούνται οι κανόνες υγιεινής



26 Σας ικανοποιεί η ποσότητα των μερίδων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	3	5,3	5,3	5,3
Λίγο	12	21,1	21,1	26,3
Αρκετά	11	19,3	19,3	45,6
Πολύ	15	26,3	26,3	71,9
Πάρα πολύ	16	28,1	28,1	100,0
Total	57	100,0	100,0	

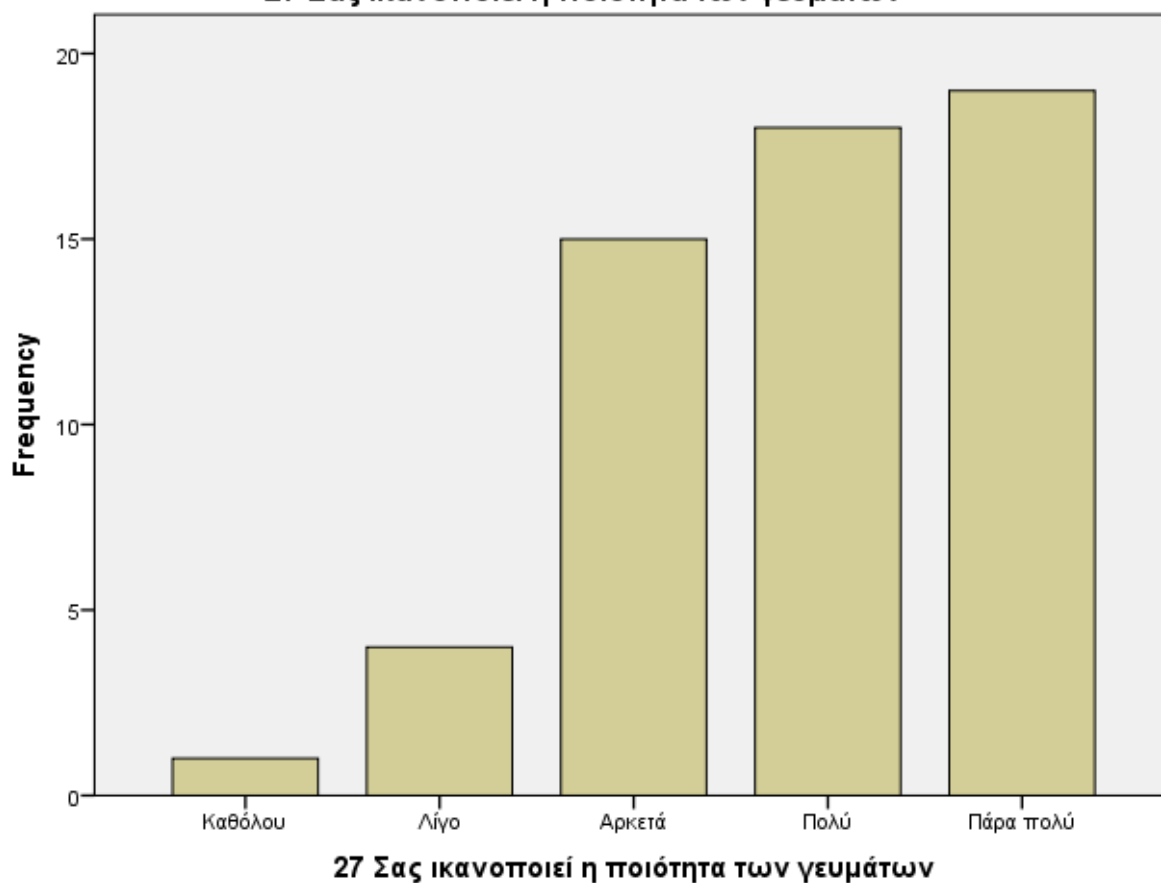
26 Σας ικανοποιεί η ποσότητα των μερίδων



27 Σας ικανοποιεί η ποιότητα των γευμάτων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	1	1,8	1,8	1,8
Λίγο	4	7,0	7,0	8,8
Αρκετά	15	26,3	26,3	35,1
Πολύ	18	31,6	31,6	66,7
Πάρα πολύ	19	33,3	33,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

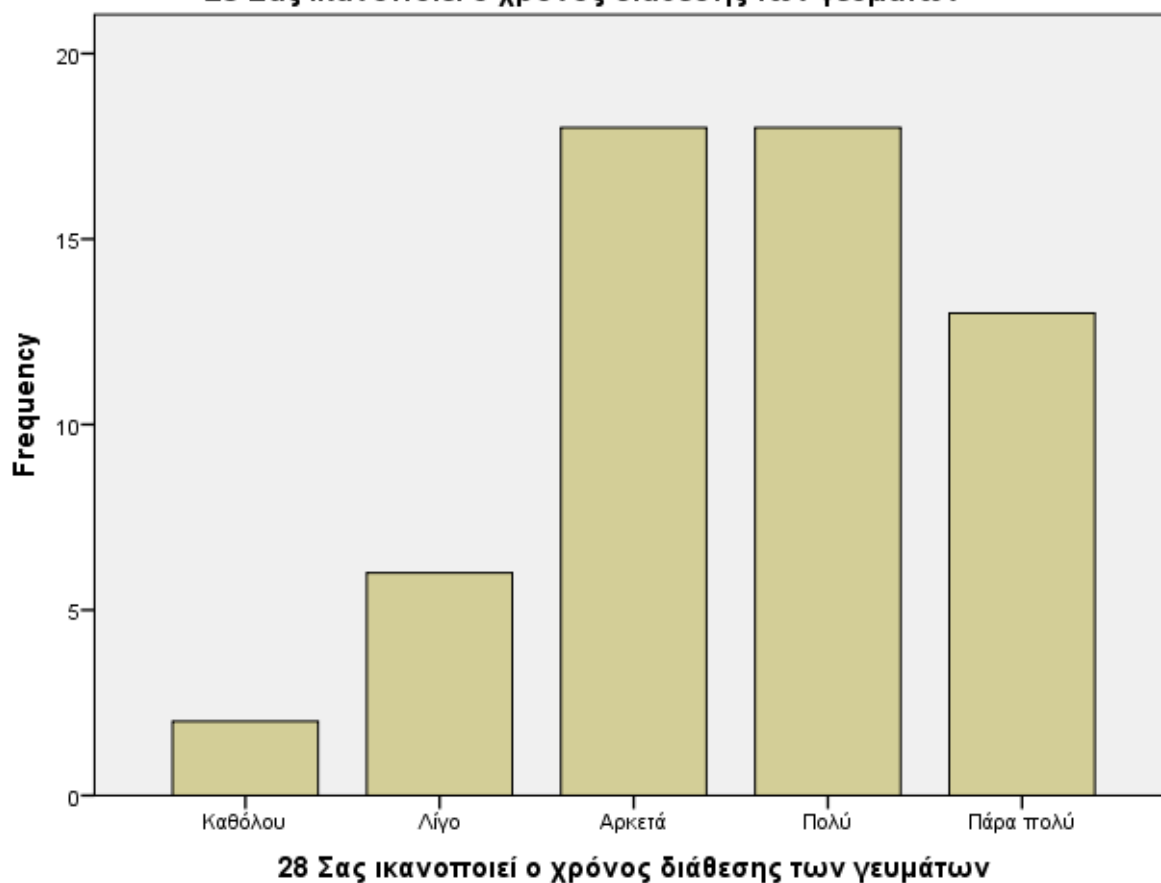
27 Σας ικανοποιεί η ποιότητα των γευμάτων



28 Σας ικανοποιεί ο χρόνος διάθεσης των γευμάτων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	2	3,5	3,5	3,5
Λίγο	6	10,5	10,5	14,0
Αρκετά	18	31,6	31,6	45,6
Πολύ	18	31,6	31,6	77,2
Πάρα πολύ	13	22,8	22,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

28 Σας ικανοποιεί ο χρόνος διάθεσης των γευμάτων

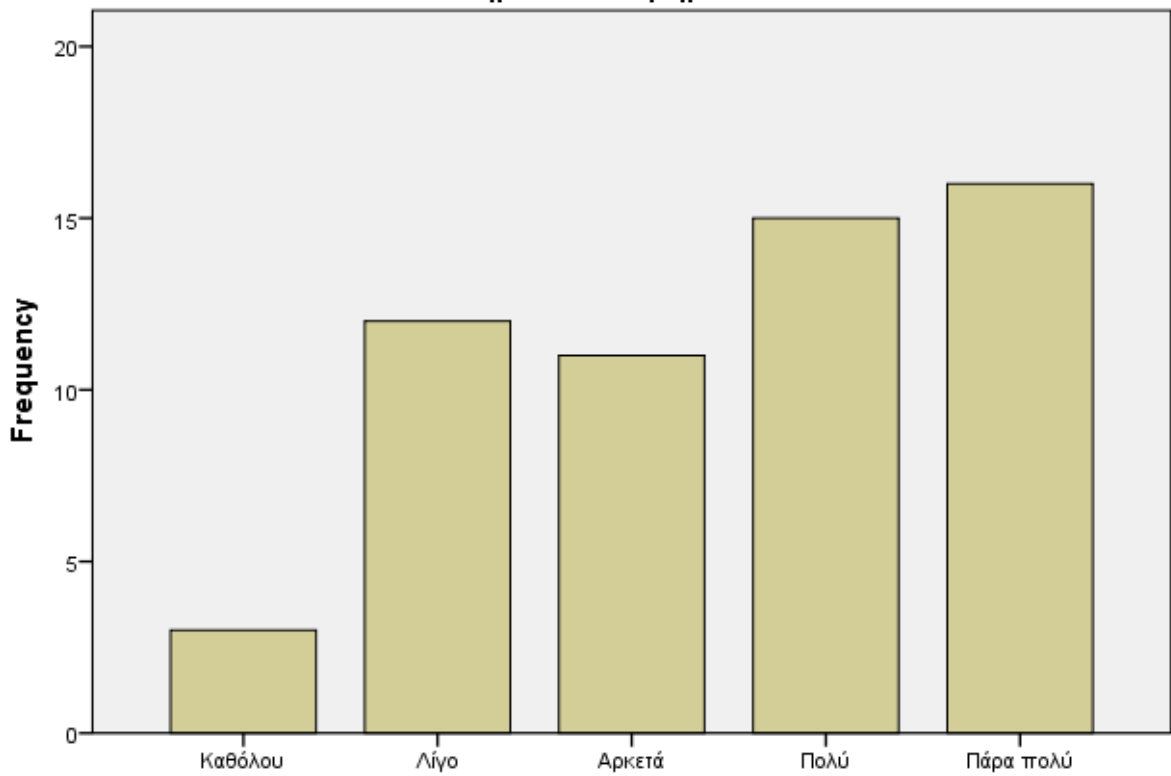


29 Πόσο σας ικανοποιεί το σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών των

Υποστηρικτικών Τμημάτων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	3	5,3	5,3	5,3
Λίγο	12	21,1	21,1	26,3
Αρκετά	11	19,3	19,3	45,6
Πολύ	15	26,3	26,3	71,9
Πάρα πολύ	16	28,1	28,1	100,0
Total	57	100,0	100,0	

**29 Πόσο σας ικανοποιεί το σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών των
Υποστηρικτικών Τμημάτων**



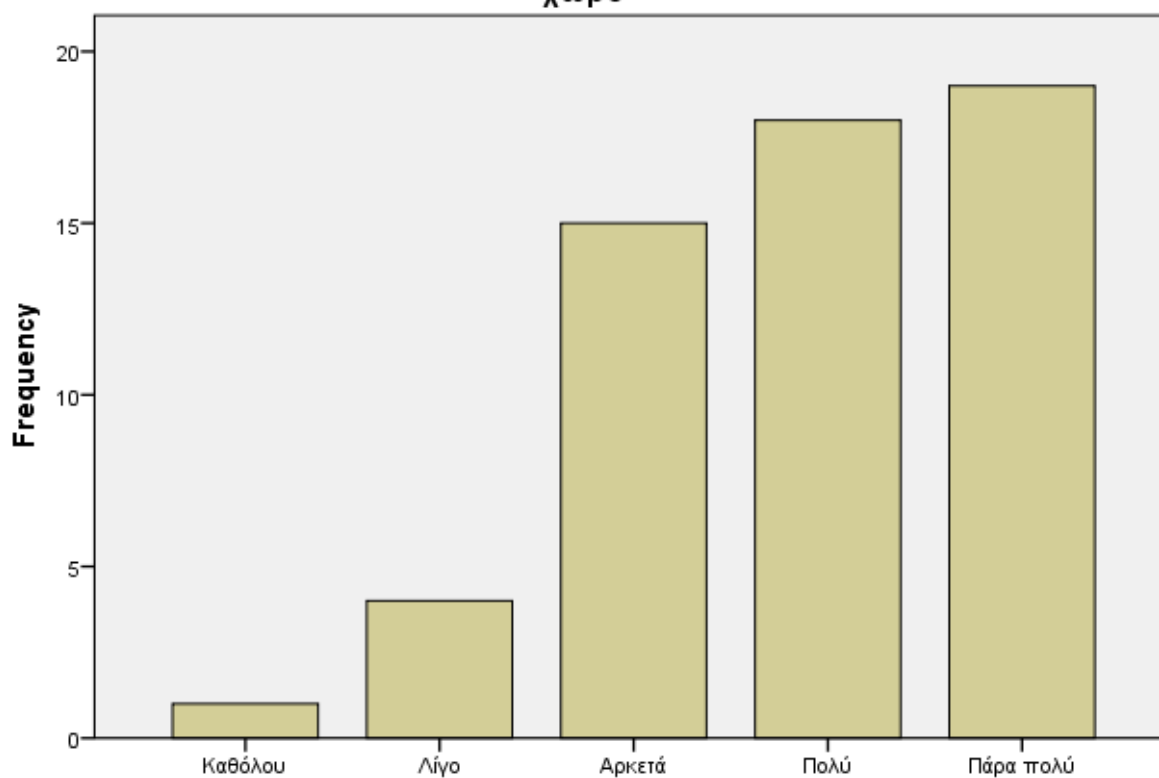
**29 Πόσο σας ικανοποιεί το σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών των
Υποστηρικτικών Τμημάτων**

30 Ποια πιστεύετε ότι είναι η εικόνα του Τμήματος στον γενικότερο Ακαδημαϊκό

χώρο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	1	1,8	1,8	1,8
Λίγο	4	7,0	7,0	8,8
Αρκετά	15	26,3	26,3	35,1
Πολύ	18	31,6	31,6	66,7
Πάρα πολύ	19	33,3	33,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

30 Ποια πιστεύετε ότι είναι η εικόνα του Τμήματος στον γενικότερο Ακαδημαϊκό
χώρο



30 Ποια πιστεύετε ότι είναι η εικόνα του Τμήματος στον γενικότερο Ακαδημαϊκό χώρο

Έλεγχοι ανεξαρτησίας των μεταβλητών της έρευνας

Μέρος Α

Έλεγχοι ανεξαρτησίας των μεταβλητών της έρευνας σε σχέση με το φύλο

Έλεγχος που θα διενεργηθεί:

H_0 : Η απάντηση στην ερώτηση είναι ανεξάρτητη από το φύλο του ερωτώμενου.

H_1 : Η απάντηση στην ερώτηση εξαρτάται από το φύλο του ερωτώμενου.

Το επίπεδο σημαντικότητας για όλους τους ελέγχους είναι 5%.

1. Φύλο και Ερώτηση 2: Παρακολούθηση όλων των δηλωθέντων μαθημάτων

Crosstab

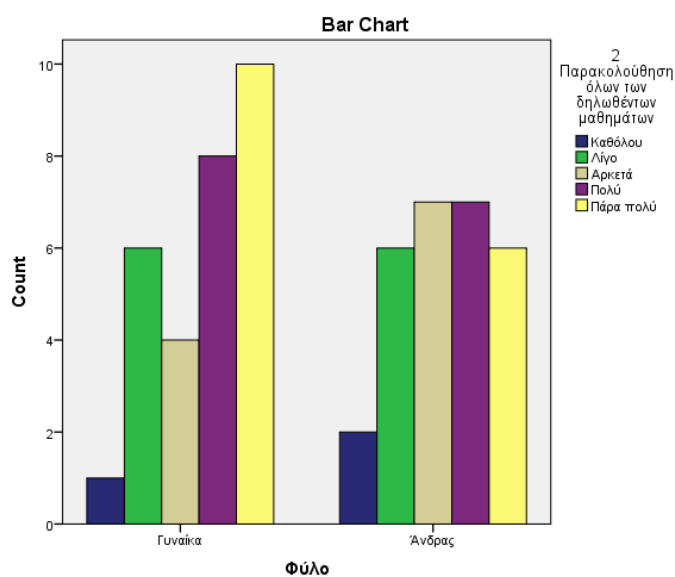
Count		2 Παρακολούθηση όλων των δηλωθέντων μαθημάτων					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	1	6	4	8	10	29
	Άνδρας	2	6	7	7	6	28
Total		3	12	11	15	16	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,201 ^a	4	,699
Likelihood Ratio	2,228	4	,694
Linear-by-Linear Association	1,226	1	,268
N of Valid Cases	57		

Από τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 , παρατηρούμε ($0,699 > 0,05$) ότι το φύλο είναι ανεξάρτητο (δηλαδή δεν παίζει σημαντικό ρόλο) στην απάντηση που δόθηκε στην ερώτηση 2, δηλαδή τον βαθμό παρακολούθησης των μαθημάτων τους

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,47.



2. Φύλο και Ερώτηση 3: Υλικοτεχνική Υποδομή Αιθουσών

Crosstab

Count

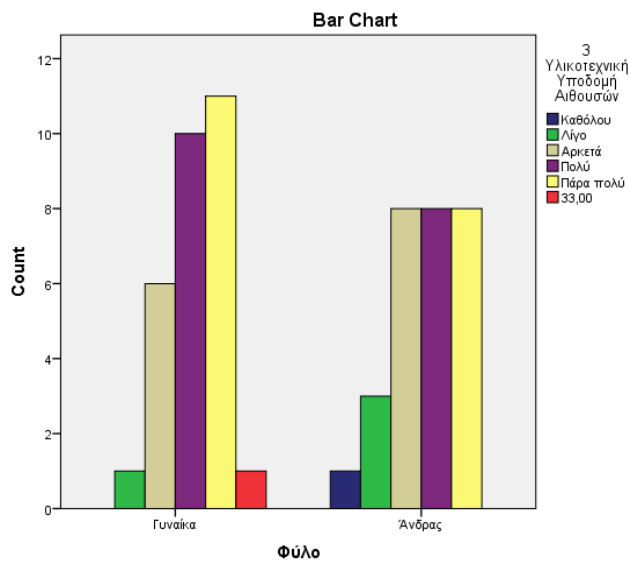
		3 Υλικοτεχνική Υποδομή Αιθουσών					Total	
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ		
Φύλο	Γυναίκα	0	1	6	10	11	1	29
	Ανδρας	1	3	8	8	8	0	28
Total		1	4	14	18	19	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,965 ^a	5	,554
Likelihood Ratio	4,787	5	,442
Linear-by-Linear Association	1,820	1	,177
N of Valid Cases	57		

a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.

Από τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 , παρατηρούμε ($0,554 > 0,05$) ότι το φύλο είναι ανεξάρτητο (δηλαδή δεν παίζει σημαντικό ρόλο) στην απάντηση που δόθηκε στην ερώτηση 3, δηλαδή τον βαθμό επάρκειας της υλικοτεχνικής δομής των αιθουσών.



3. Φύλο και Ερώτηση 4: Καθαριότητα-Κλιματισμός

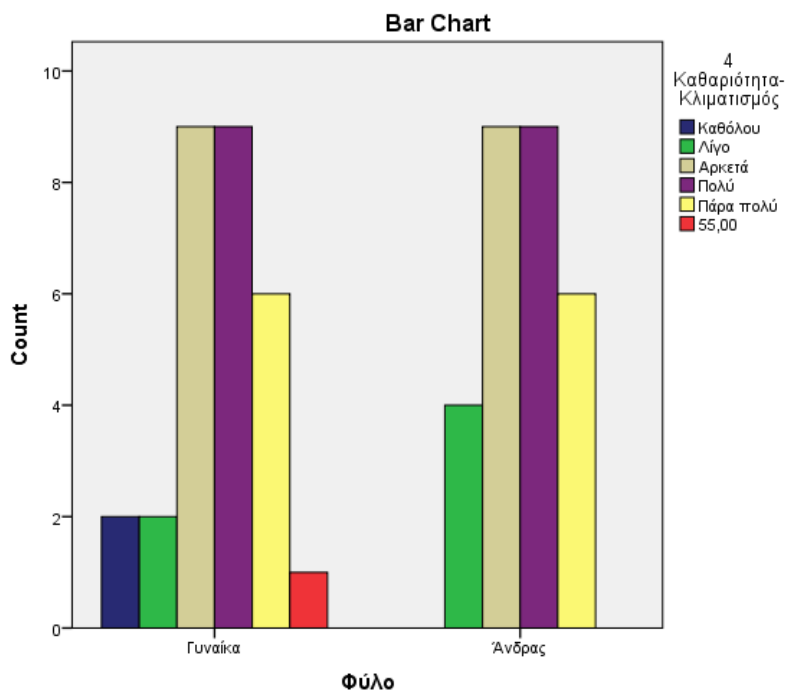
Crosstab

Count		4 Καθαριότητα-Κλιματισμός					Total	
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ		
Φύλο	Γυναίκα	2	2	9	9	6	1	29
	Άνδρας	0	4	9	9	6	0	28
Total		2	6	18	18	12	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,650 ^a	5	,601
Likelihood Ratio	4,821	5	,438
Linear-by-Linear Association	,870	1	,351
N of Valid Cases	57		

a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.



4. Φύλο και Ερώτηση 5: Φωτεινότητα-Ηχομόνωση

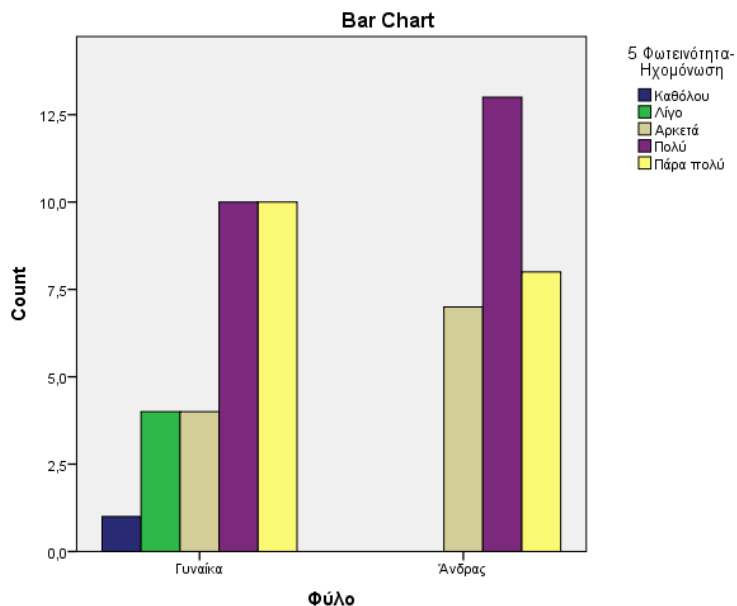
Crosstab

Count		5 Φωτεινότητα-Ηχομόνωση					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	1	4	4	10	10	29
	Άνδρας	0	0	7	13	8	28
Total		1	4	11	23	18	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,416 ^a	4	,170
Likelihood Ratio	8,358	4	,079
Linear-by-Linear Association	,643	1	,423
N of Valid Cases	57		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.



5. Φύλο και Ερώτηση 6: Χώροι ατομικής Υγιεινής

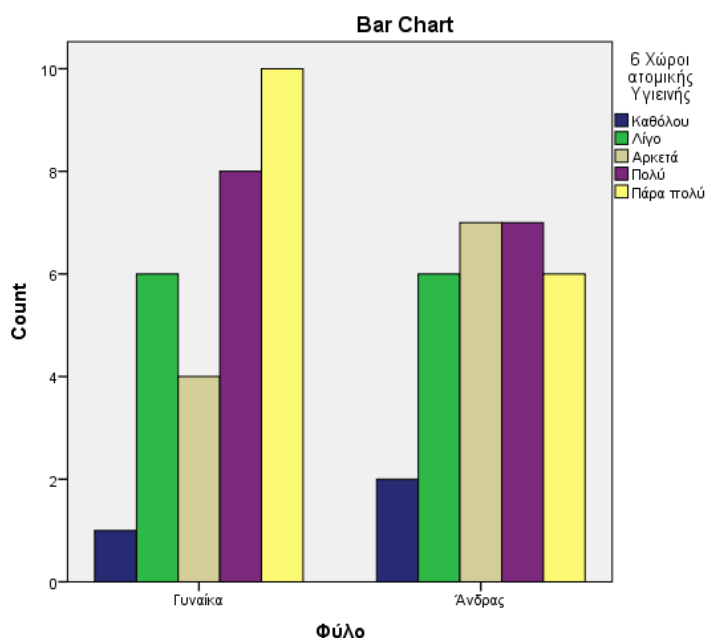
Crosstab

Count		6 Χώροι ατομικής Υγιεινής					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	1	6	4	8	10	29
	Άνδρας	2	6	7	7	6	28
Total		3	12	11	15	16	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,201 ^a	4	,699
Likelihood Ratio	2,228	4	,694
Linear-by-Linear Association	1,226	1	,268
N of Valid Cases	57		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,47.



6. Φύλο και Ερώτηση 7: Πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες

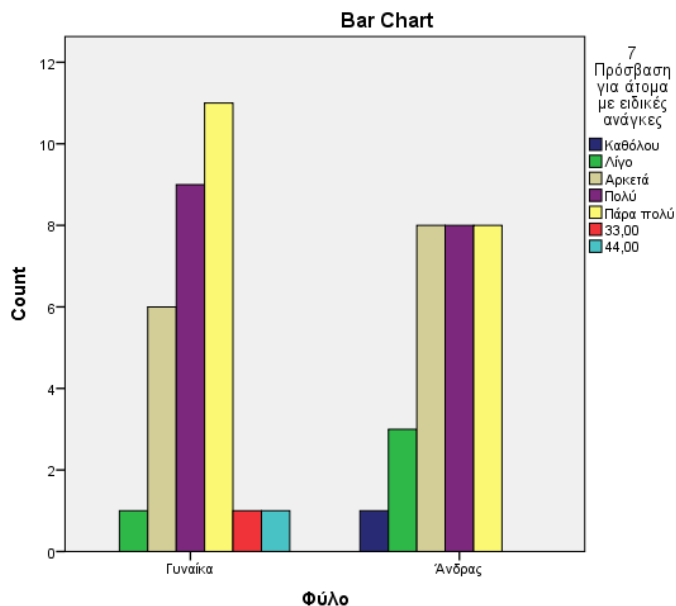
Crosstab

Count		7 Πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες						Total	
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	33,00		44,00
Φύλο	Γυναίκα	0	1	6	9	11	1	1	29
	Άνδρας	1	3	8	8	8	0	0	28
Total		1	4	14	17	19	1	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,802 ^a	6	,569
Likelihood Ratio	6,009	6	,422
Linear-by-Linear Association	2,582	1	,108
N of Valid Cases	57		

a. 8 cells (57,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.



7. Φύλο και Ερώτηση 8: Συχνότητα επίσκεψης

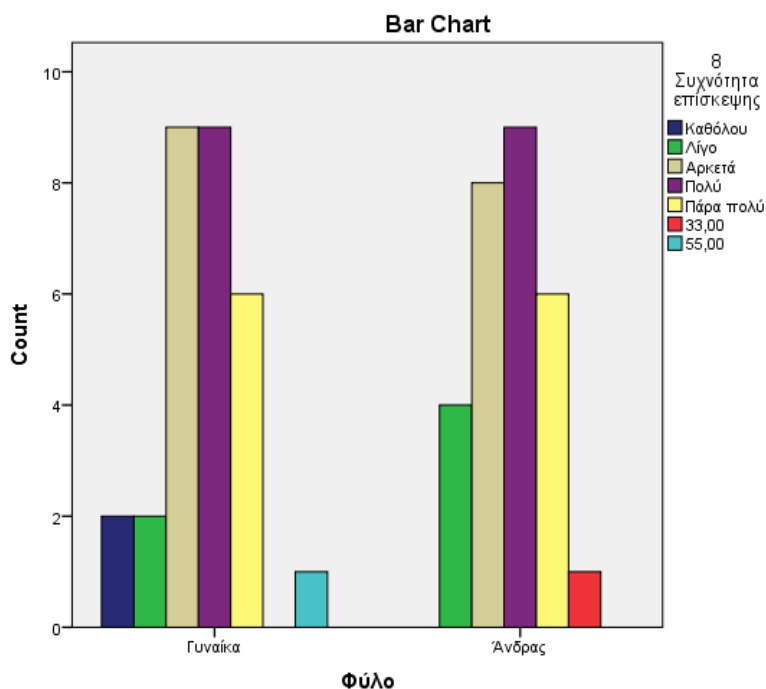
Crosstab

Count		8 Συχνότητα επίσκεψης						Total	
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	33,00		55,00
Φύλο	Γυναίκα	2	2	9	9	6	0	1	29
	Άνδρας	0	4	8	9	6	1	0	28
Total		2	6	17	18	12	1	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,709 ^a	6	,582
Likelihood Ratio	6,266	6	,394
Linear-by-Linear Association	,092	1	,761
N of Valid Cases	57		

a. 8 cells (57,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.



8. Φύλο και Ερώτηση 9: Προθυμία Συνεργασίας

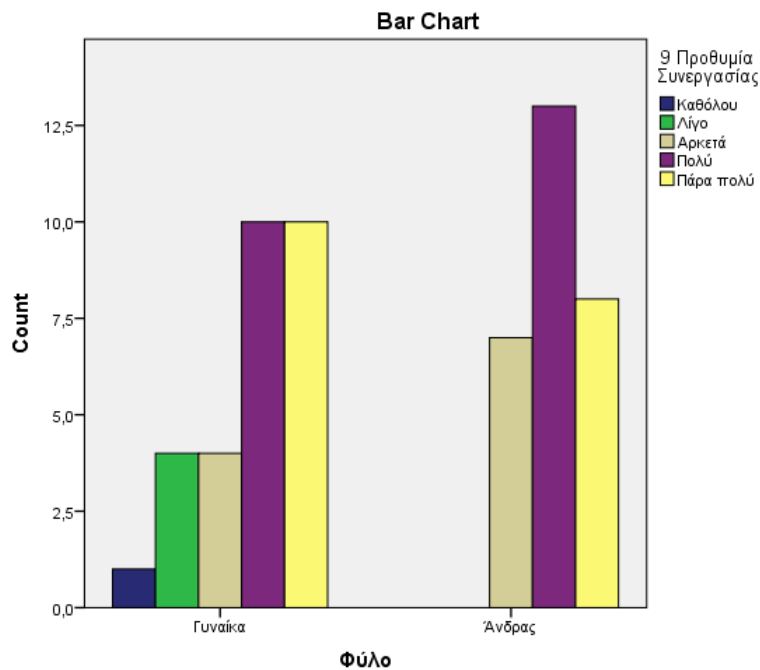
Crosstab

Count		9 Προθυμία Συνεργασίας					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	1	4	4	10	10	29
	Άνδρας	0	0	7	13	8	28
Total		1	4	11	23	18	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,416 ^a	4	,170
Likelihood Ratio	8,358	4	,079
Linear-by-Linear Association	,643	1	,423
N of Valid Cases	57		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.



9. Φύλο και Ερώτηση 10: Κατάρτιση προσωπικού

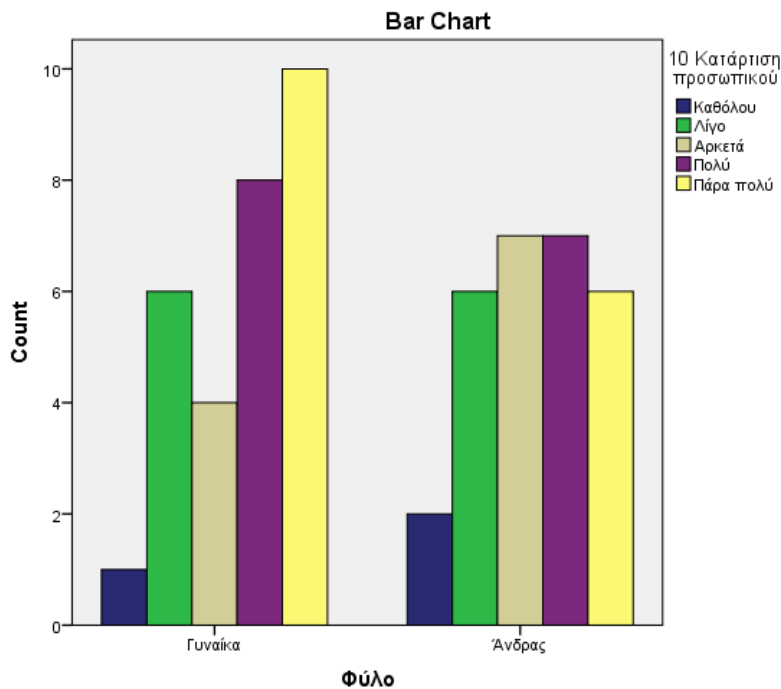
Crosstab

Count		10 Κατάρτιση προσωπικού					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	1	6	4	8	10	29
	Άνδρας	2	6	7	7	6	28
Total		3	12	11	15	16	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,201 ^a	4	,699
Likelihood Ratio	2,228	4	,694
Linear-by-Linear Association	1,226	1	,268
N of Valid Cases	57		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,47.



10. Φύλο και Ερώτηση 11: Διαθέσιμος χρόνος εξυπηρέτησης

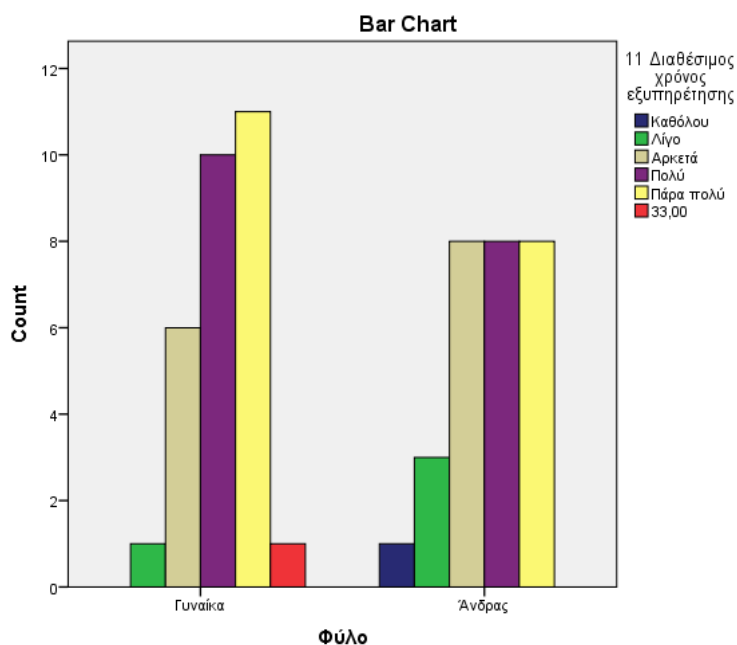
Crosstab

Count		11 Διαθέσιμος χρόνος εξυπηρέτησης					Total	
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ		
Φύλο	Γυναίκα	0	1	6	10	11	1	29
	Άνδρας	1	3	8	8	8	0	28
Total		1	4	14	18	19	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,965 ^a	5	,554
Likelihood Ratio	4,787	5	,442
Linear-by-Linear Association	1,820	1	,177
N of Valid Cases	57		

a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.



11. Φύλο και Ερώτηση 12: Τηλεφωνική εξυπηρέτηση

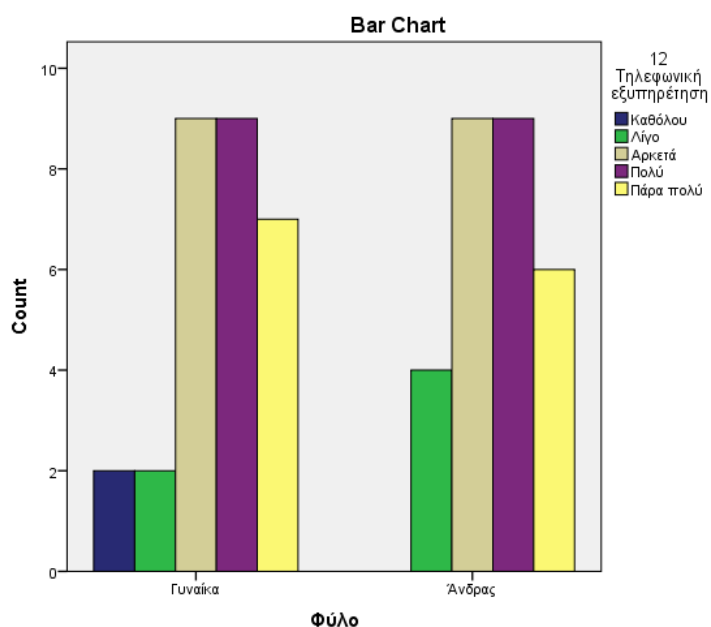
Crosstab

Count		12 Τηλεφωνική εξυπηρέτηση					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	2	2	9	9	7	29
	Άνδρας	0	4	9	9	6	28
Total		2	6	18	18	13	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,727 ^a	4	,605
Likelihood Ratio	3,512	4	,476
Linear-by-Linear Association	,005	1	,941
N of Valid Cases	57		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,98.



12. Φύλο και Ερώτηση 13: Ηλεκτρονική Γραμματεία

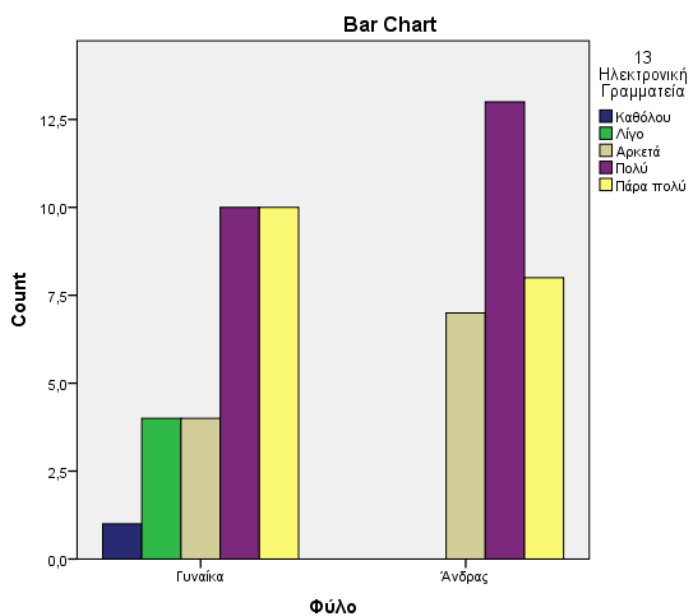
Crosstab

Count		13 Ηλεκτρονική Γραμματεία					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	1	4	4	10	10	29
	Άνδρας	0	0	7	13	8	28
Total		1	4	11	23	18	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,416 ^a	4	,170
Likelihood Ratio	8,358	4	,079
Linear-by-Linear Association	,643	1	,423
N of Valid Cases	57		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.



13. Φύλο και Ερώτηση 14: Συνολική εικόνα

Crosstab

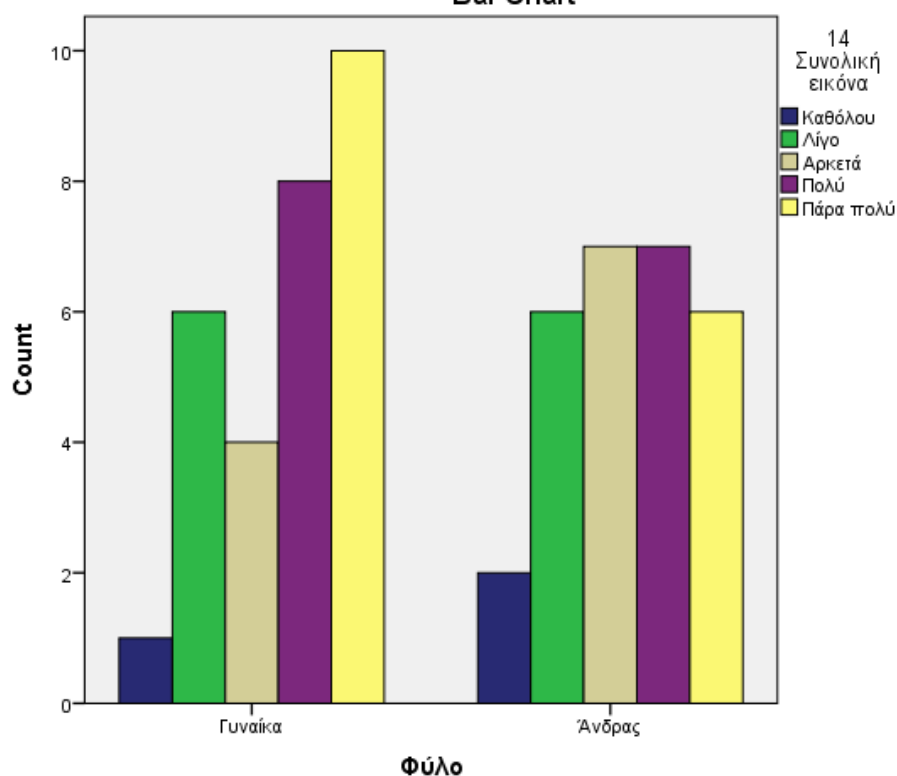
Count		14 Συνολική εικόνα					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	1	6	4	8	10	29
	Άνδρας	2	6	7	7	6	28
Total		3	12	11	15	16	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,201 ^a	4	,699
Likelihood Ratio	2,228	4	,694
Linear-by-Linear Association	1,226	1	,268
N of Valid Cases	57		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,47.

Bar Chart



14. Φύλο και Ερώτηση 15: Συχνότητα που επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη

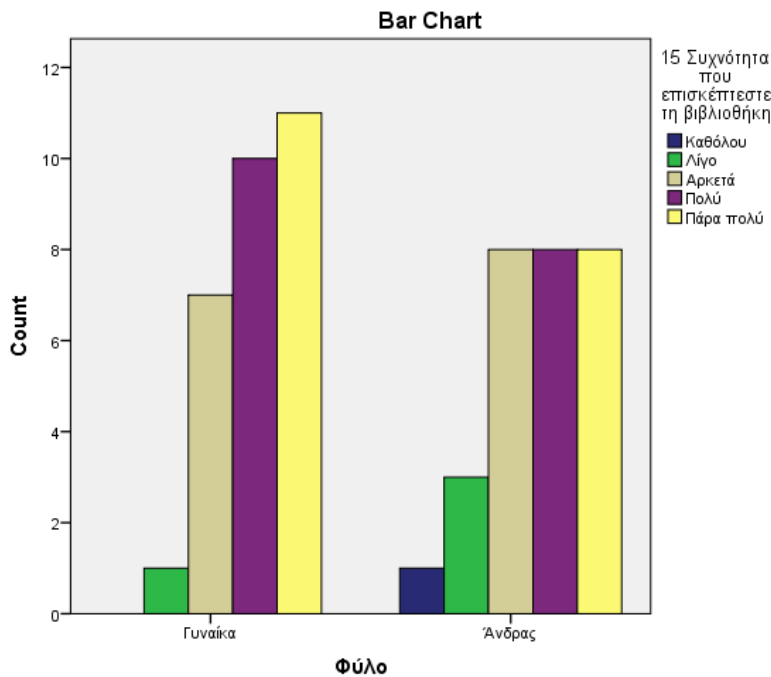
Crosstab

Count		15 Συχνότητα που επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	0	1	7	10	11	29
	Άνδρας	1	3	8	8	8	28
Total		1	4	15	18	19	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,746 ^a	4	,601
Likelihood Ratio	3,180	4	,528
Linear-by-Linear Association	2,091	1	,148
N of Valid Cases	57		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.



15. Φύλο και Ερώτηση 16: Το ωράριο λειτουργίας εξυπηρετεί τις ανάγκες σας

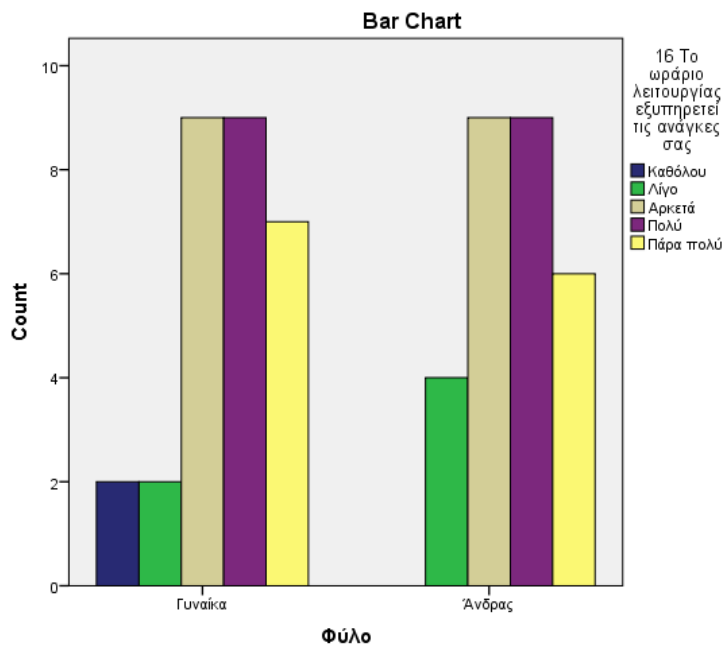
Crosstab

Count		16 Το ωράριο λειτουργίας εξυπηρετεί τις ανάγκες σας					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	2	2	9	9	7	29
	Άνδρας	0	4	9	9	6	28
Total		2	6	18	18	13	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,727 ^a	4	,605
Likelihood Ratio	3,512	4	,476
Linear-by-Linear Association	,005	1	,941
N of Valid Cases	57		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,98.



16. Φύλο και Ερώτηση 17: Η υλικοτεχνική υποδομή ικανοποιεί τις απαιτήσεις σας

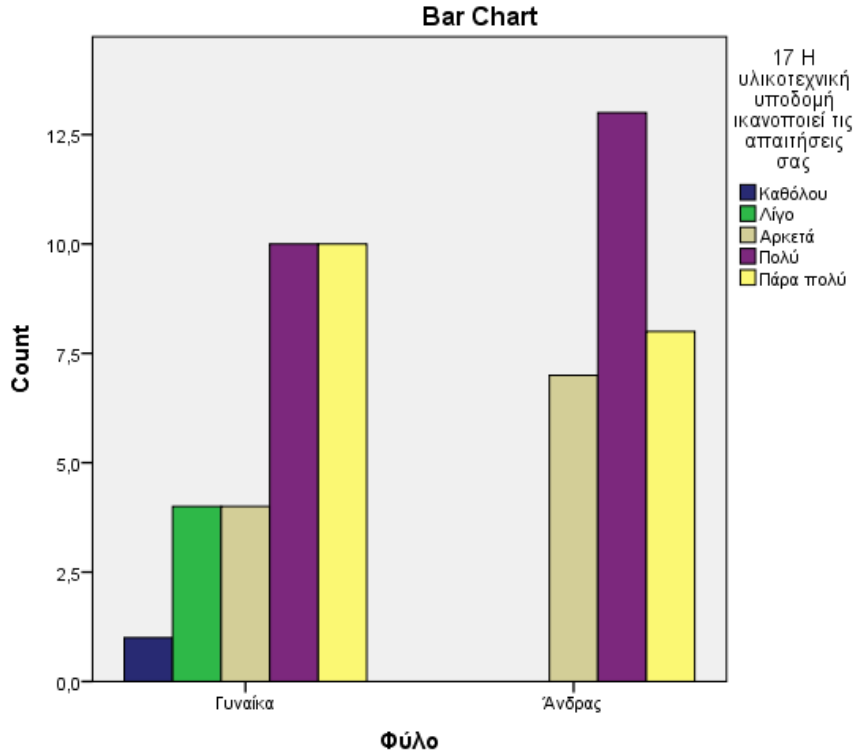
Crosstab

Count		17 Η υλικοτεχνική υποδομή ικανοποιεί τις απαιτήσεις σας					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	1	4	4	10	10	29
	Άνδρας	0	0	7	13	8	28
Total		1	4	11	23	18	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,416 ^a	4	,170
Likelihood Ratio	8,358	4	,079
Linear-by-Linear Association	,643	1	,423
N of Valid Cases	57		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.



17. Φύλο και Ερώτηση 18: Εξυπηρέτηση του προσωπικού

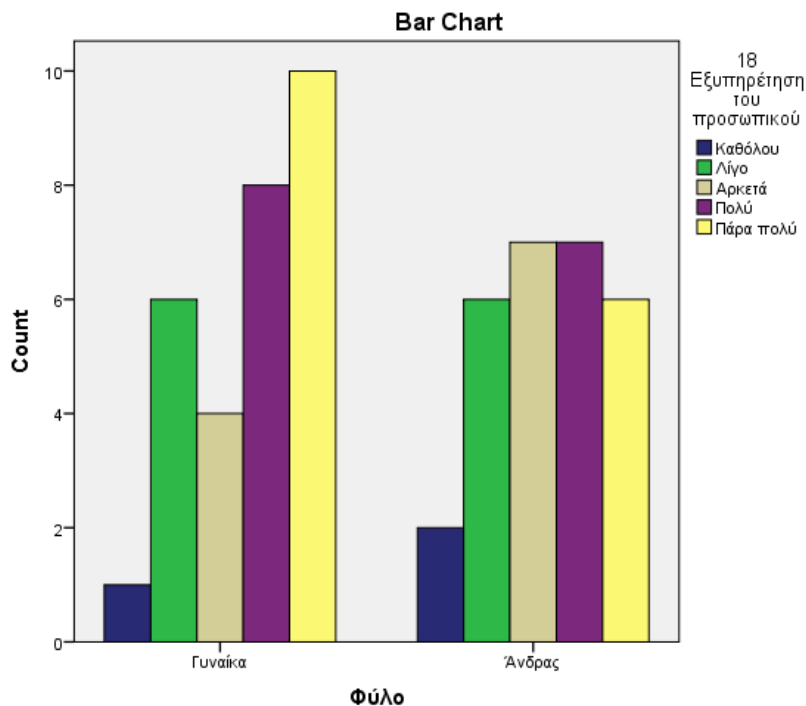
Crosstab

Count		18 Εξυπηρέτηση του προσωπικού					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	1	6	4	8	10	29
	Άνδρας	2	6	7	7	6	28
Total		3	12	11	15	16	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,201 ^a	4	,699
Likelihood Ratio	2,228	4	,694
Linear-by-Linear Association	1,226	1	,268
N of Valid Cases	57		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,47.



18. Φύλο και Ερώτηση 19: Ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες των φοιτητών

Crosstab

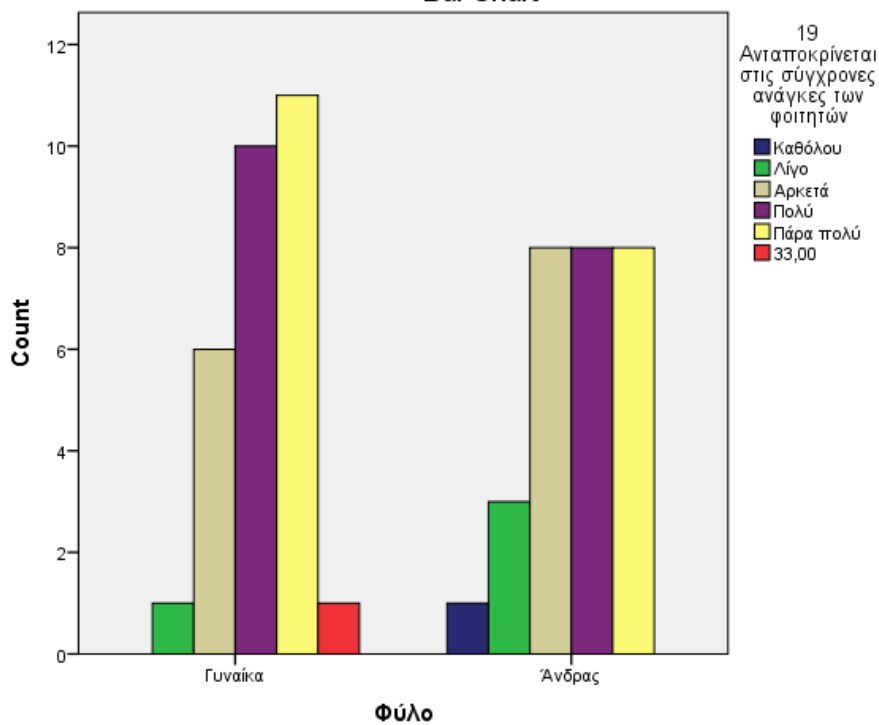
Count		19 Ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες των φοιτητών					Total	
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ		
Φύλο	Γυναίκα	0	1	6	10	11	1	29
	Ανδρας	1	3	8	8	8	0	28
Total		1	4	14	18	19	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,965 ^a	5	,554
Likelihood Ratio	4,787	5	,442
Linear-by-Linear Association	1,820	1	,177
N of Valid Cases	57		

a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.

Bar Chart



19. Φύλο και Ερώτηση 20: Πόσο αναγκαία κρίνετε την λειτουργία της βιβλιοθήκης περισσότερες ώρες

Crosstab

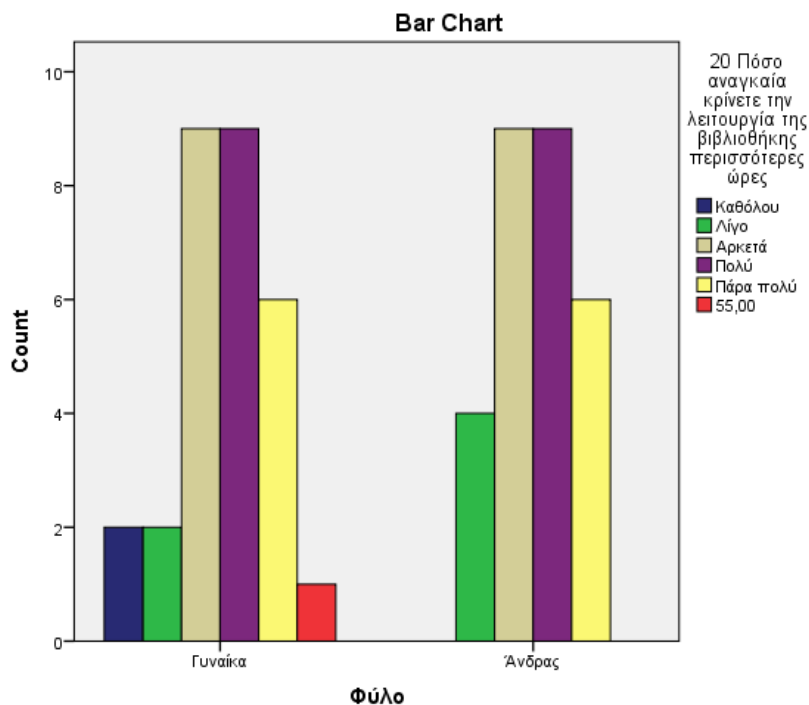
Count

		20 Πόσο αναγκαία κρίνετε την λειτουργία της βιβλιοθήκης περισσότερες ώρες					Total	
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ		
Φύλο	Γυναίκα	2	2	9	9	6	1	29
	Άνδρας	0	4	9	9	6	0	28
Total		2	6	18	18	12	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,650 ^a	5	,601
Likelihood Ratio	4,821	5	,438
Linear-by-Linear Association	,870	1	,351
N of Valid Cases	57		

a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.



20. Φύλο και Ερώτηση 21: Έχετε ενημέρωση για τις δραστηριότητες του Γραφείου Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων

Crosstab

Count

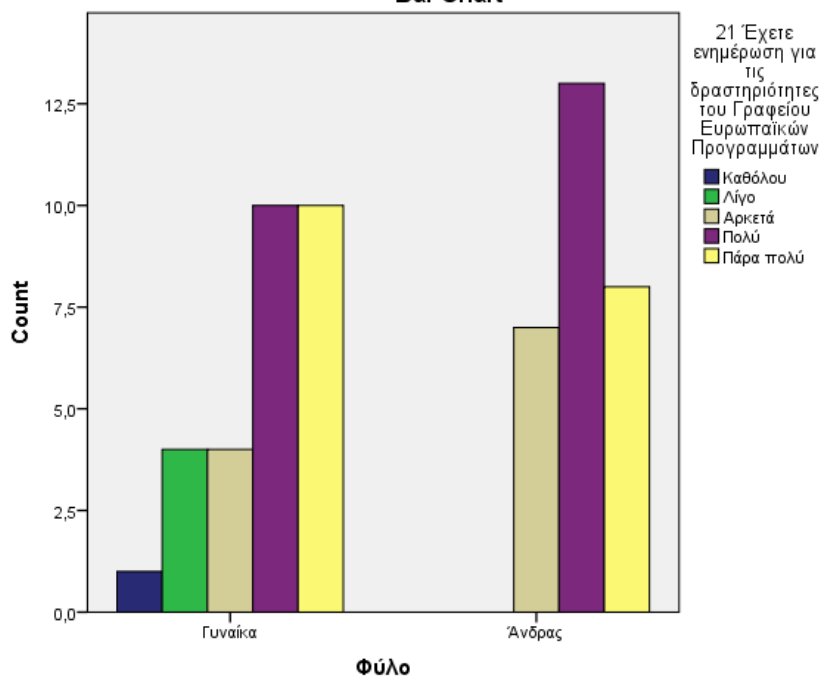
		21 Έχετε ενημέρωση για τις δραστηριότητες του Γραφείου Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	1	4	4	10	10	29
	Άνδρας	0	0	7	13	8	28
Total		1	4	11	23	18	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,416 ^a	4	,170
Likelihood Ratio	8,358	4	,079
Linear-by-Linear Association	,643	1	,423
N of Valid Cases	57		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.

Bar Chart



21. Φύλο και Ερώτηση 22: Θεωρείτε αποτελεσματική την ανταλλαγή φοιτητών μέσω του Προγράμματος ERASMUS

Crosstab

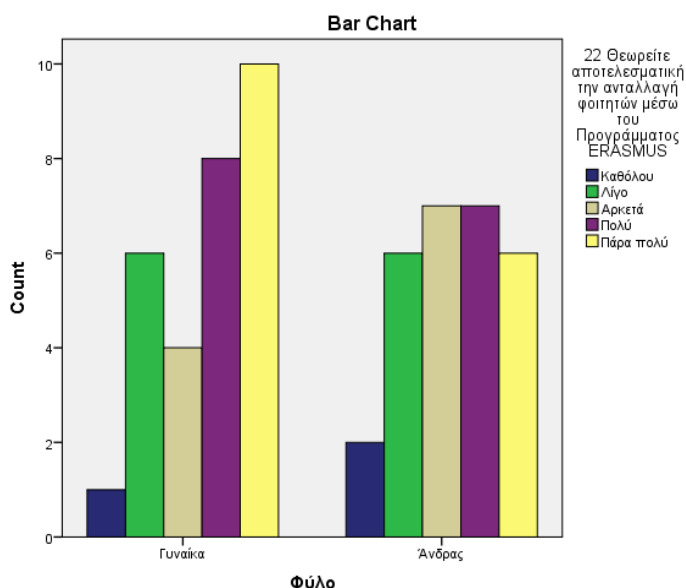
Count

		22 Θεωρείτε αποτελεσματική την ανταλλαγή φοιτητών μέσω του Προγράμματος ERASMUS					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	1	6	4	8	10	29
	Άνδρας	2	6	7	7	6	28
Total		3	12	11	15	16	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,201 ^a	4	,699
Likelihood Ratio	2,228	4	,694
Linear-by-Linear Association	1,226	1	,268
N of Valid Cases	57		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,47.



22. Φύλο και Ερώτηση 23: Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Εστιατόριο

Crosstab

Count

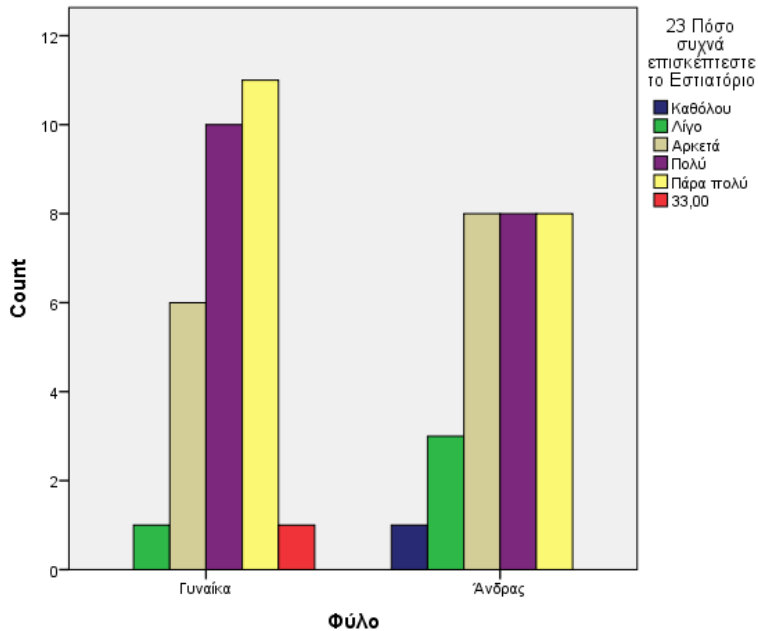
		23 Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Εστιατόριο					33,00	Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ		
Φύλο	Γυναίκα	0	1	6	10	11	1	29
	Ανδρας	1	3	8	8	8	0	28
Total		1	4	14	18	19	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,965 ^a	5	,554
Likelihood Ratio	4,787	5	,442
Linear-by-Linear Association	1,820	1	,177
N of Valid Cases	57		

a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.

Bar Chart



23. Φύλο και Ερώτηση 24: Πόσο σας ικανοποιεί η υλικοτεχνική του υποδομή

Crosstab

Count

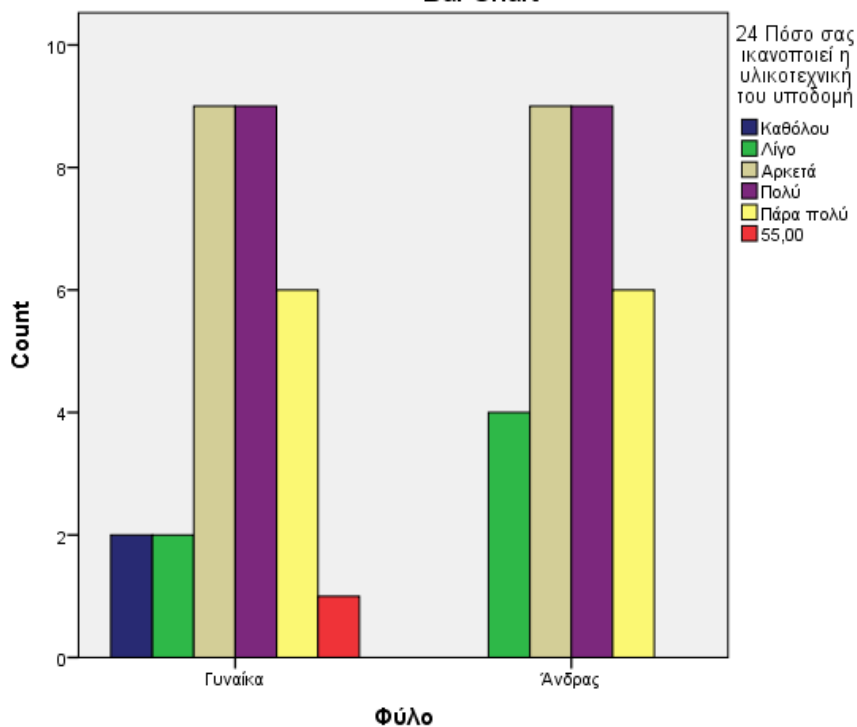
		24 Πόσο σας ικανοποιεί η υλικοτεχνική του υποδομή					Total	
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ		
Φύλο	Γυναίκα	2	2	9	9	6	1	29
	Άνδρας	0	4	9	9	6	0	28
Total		2	6	18	18	12	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,650 ^a	5	,601
Likelihood Ratio	4,821	5	,438
Linear-by-Linear Association	,870	1	,351
N of Valid Cases	57		

a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.

Bar Chart



24. Φύλο και Ερώτηση 25: Τηρούνται οι κανόνες υγιεινής

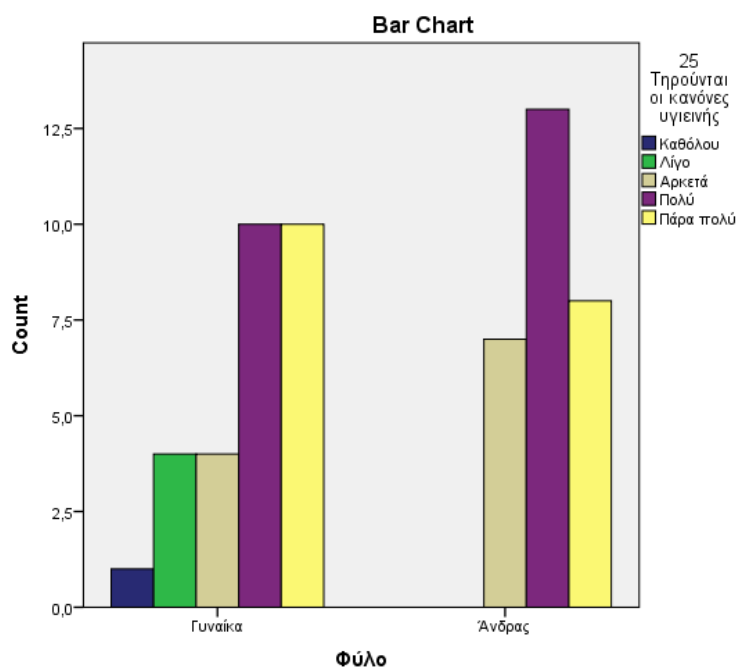
Crosstab

Count		25 Τηρούνται οι κανόνες υγιεινής					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	1	4	4	10	10	29
	Άνδρας	0	0	7	13	8	28
Total		1	4	11	23	18	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,416 ^a	4	,170
Likelihood Ratio	8,358	4	,079
Linear-by-Linear Association	,643	1	,423
N of Valid Cases	57		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.



25. Φύλο και Ερώτηση 26: Σας ικανοποιεί η ποσότητα των μερίδων

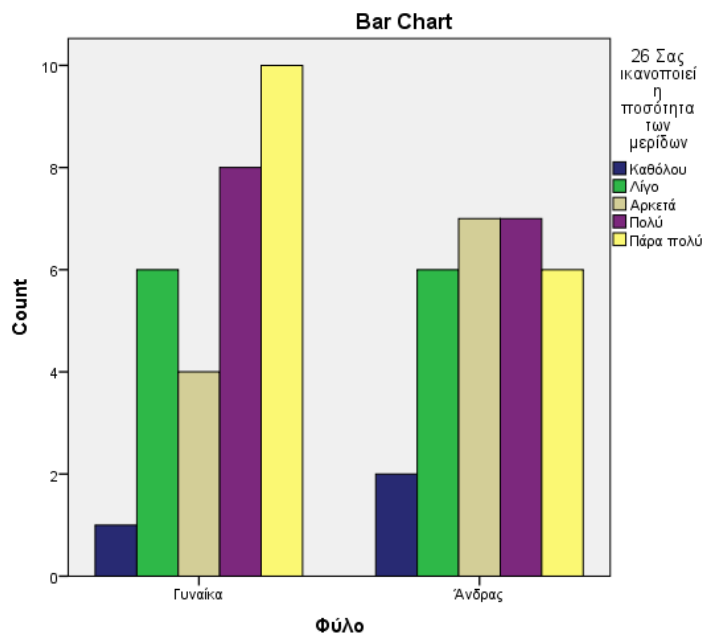
Crosstab

Count		26 Σας ικανοποιεί η ποσότητα των μερίδων					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	1	6	4	8	10	29
	Άνδρας	2	6	7	7	6	28
Total		3	12	11	15	16	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,201 ^a	4	,699
Likelihood Ratio	2,228	4	,694
Linear-by-Linear Association	1,226	1	,268
N of Valid Cases	57		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,47.



26. Φύλο και Ερώτηση 27: Σας ικανοποιεί η ποιότητα των γευμάτων

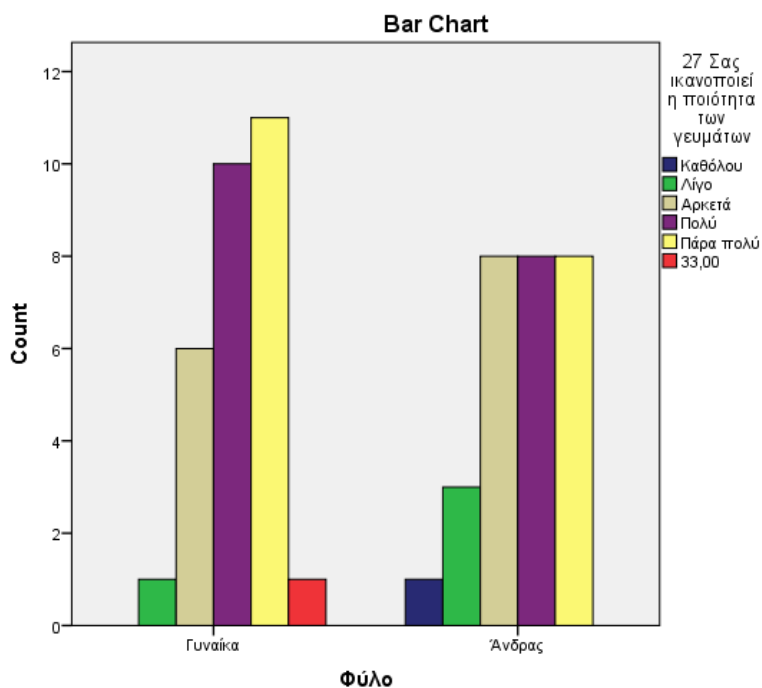
Crosstab

Count		27 Σας ικανοποιεί η ποιότητα των γευμάτων					Total	
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ		33,00
Φύλο	Γυναίκα	0	1	6	10	11	1	29
	Άνδρας	1	3	8	8	8	0	28
Total		1	4	14	18	19	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,965 ^a	5	,554
Likelihood Ratio	4,787	5	,442
Linear-by-Linear Association	1,820	1	,177
N of Valid Cases	57		

a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.



27. Φύλο και Ερώτηση 28: Σας ικανοποιεί ο χρόνος διάθεσης των γευμάτων

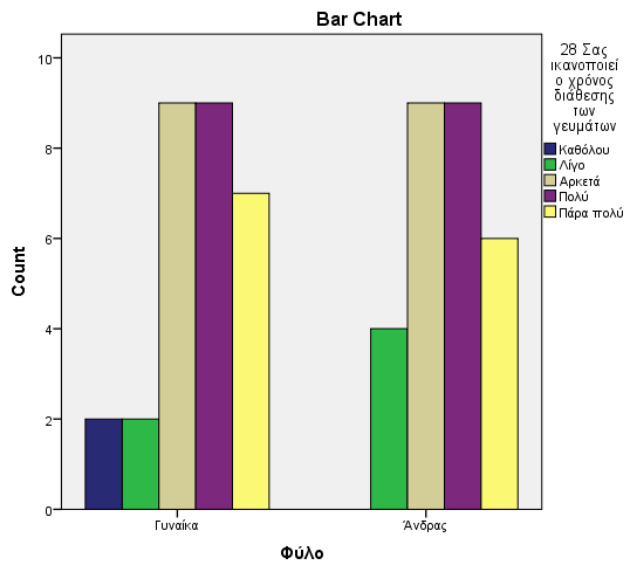
Crosstab

Count		28 Σας ικανοποιεί ο χρόνος διάθεσης των γευμάτων					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	2	2	9	9	7	29
	Άνδρας	0	4	9	9	6	28
Total		2	6	18	18	13	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,727 ^a	4	,605
Likelihood Ratio	3,512	4	,476
Linear-by-Linear Association	,005	1	,941
N of Valid Cases	57		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,98.



28. Φύλο και Ερώτηση 29: Πόσο σας ικανοποιεί το σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών των Υποστηρικτικών Τμημάτων

Crosstab

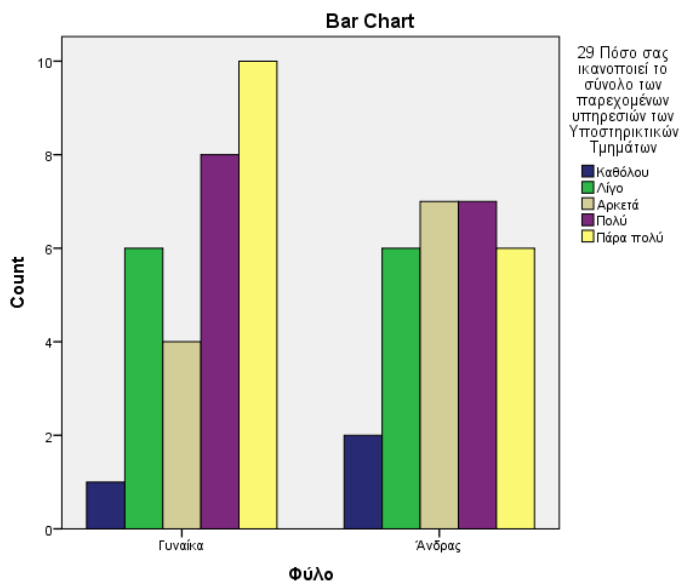
Count

		29 Πόσο σας ικανοποιεί το σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών των Υποστηρικτικών Τμημάτων					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	1	6	4	8	10	29
	Άνδρας	2	6	7	7	6	28
Total		3	12	11	15	16	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,201 ^a	4	,699
Likelihood Ratio	2,228	4	,694
Linear-by-Linear Association	1,226	1	,268
N of Valid Cases	57		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,47.



29. Φύλο και Ερώτηση 30: Ποια πιστεύετε ότι είναι η εικόνα του Τμήματος στον γενικότερο Ακαδημαϊκό χώρο

Crosstab

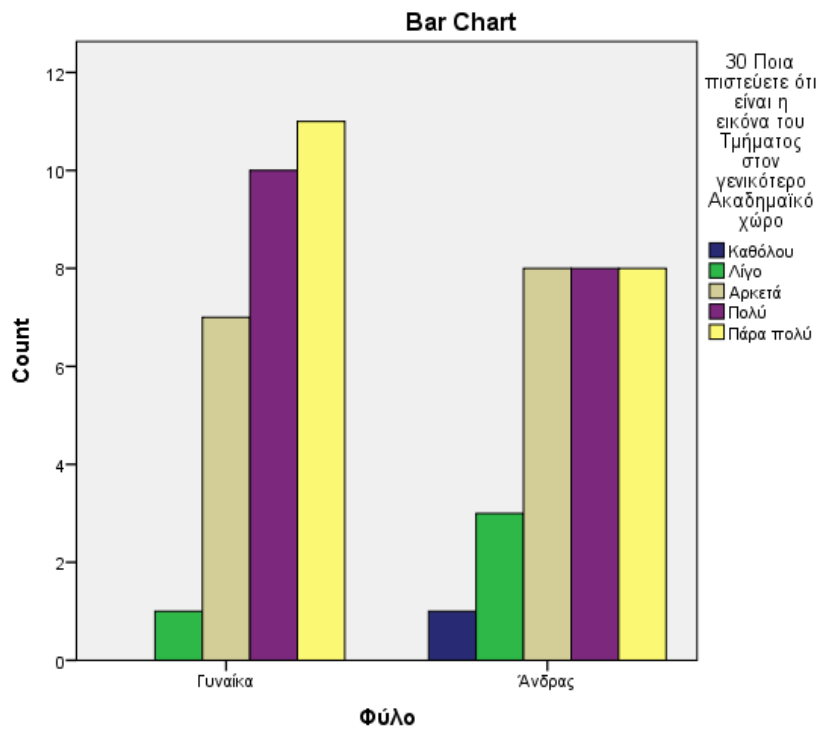
Count

		30 Ποια πιστεύετε ότι είναι η εικόνα του Τμήματος στον γενικότερο Ακαδημαϊκό χώρο					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Φύλο	Γυναίκα	0	1	7	10	11	29
	Ανδρας	1	3	8	8	8	28
Total		1	4	15	18	19	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,746 ^a	4	,601
Likelihood Ratio	3,180	4	,528
Linear-by-Linear Association	2,091	1	,148
N of Valid Cases	57		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.



Μέρος Β

Έλεγχοι ανεξαρτησίας των μεταβλητών της έρευνας σε σχέση με την ηλικιακή ομάδα

1. Ηλικία και Ερώτηση 1: Εικόνα του Τμήματος στον γενικότερο Ακαδημαϊκό χώρο

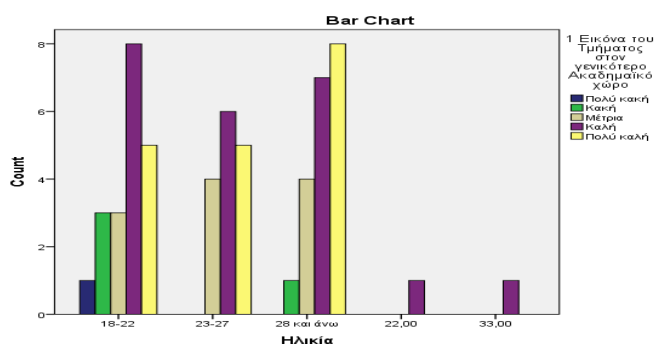
Crosstab

Count		1 Εικόνα του Τμήματος στον γενικότερο Ακαδημαϊκό χώρο					Total
		Πολύ κακή	Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	
Ηλικία	18-22	1	3	3	8	5	20
	23-27	0	0	4	6	5	15
	28 και άνω	0	1	4	7	8	20
	22,00	0	0	0	1	0	1
	33,00	0	0	0	1	0	1
Total		1	4	11	23	18	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,256 ^a	16	,903
Likelihood Ratio	10,716	16	,827
Linear-by-Linear Association	,122	1	,727
N of Valid Cases	57		

a. 20 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



2. Ηλικία και Ερώτηση 2: Παρακολούθηση όλων των δηλωθέντων μαθημάτων

Crosstab

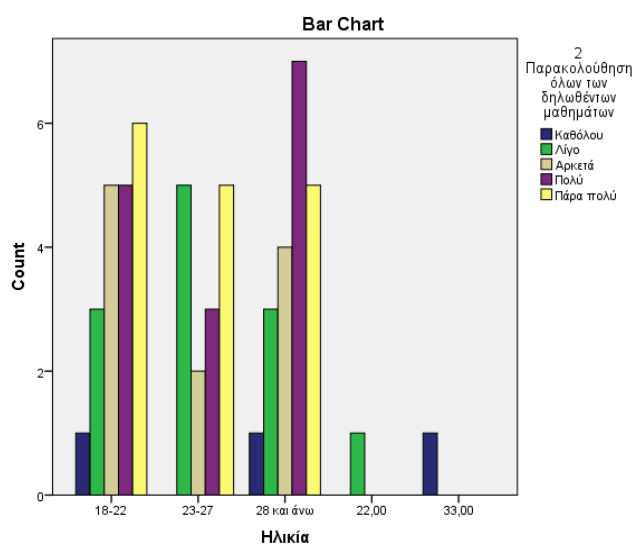
Count

	2 Παρακολούθηση όλων των δηλωθέντων μαθημάτων					Total
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
18-22	1	3	5	5	6	20
23-27	0	5	2	3	5	15
28 και άνω	1	3	4	7	5	20
22,00	0	1	0	0	0	1
33,00	1	0	0	0	0	1
Total	3	12	11	15	16	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,989 ^a	16	,054
Likelihood Ratio	13,914	16	,605
Linear-by-Linear Association	5,456	1	,020
N of Valid Cases	57		

a. 21 cells (84,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.



3. Ηλικία και Ερώτηση 3: Υλικοτεχνική Υποδομή Αιθουσών

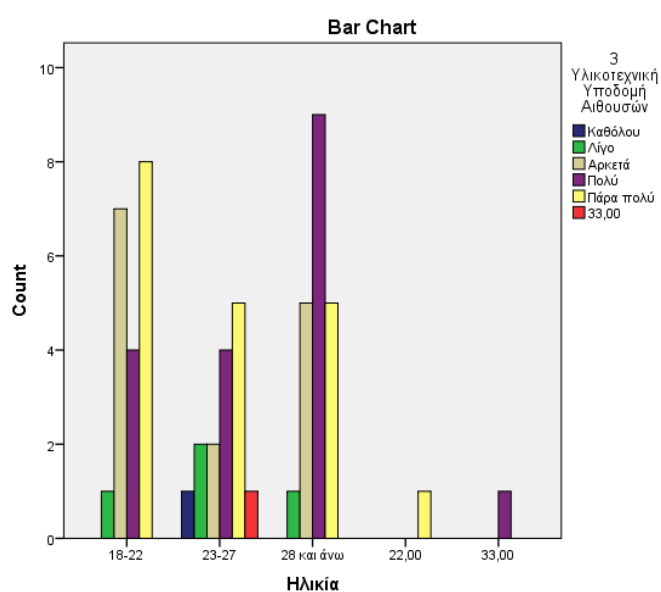
Crosstab

Count		3 Υλικοτεχνική Υποδομή Αιθουσών						Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	33,00	
Ηλικία	18-22	0	1	7	4	8	0	20
	23-27	1	2	2	4	5	1	15
	28 και άνω	0	1	5	9	5	0	20
	22,00	0	0	0	0	1	0	1
	33,00	0	0	0	1	0	0	1
Total		1	4	14	18	19	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,228 ^a	20	,763
Likelihood Ratio	15,155	20	,767
Linear-by-Linear Association	,000	1	,991
N of Valid Cases	57		

a. 25 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



4. Ηλικία και Ερώτηση 4: Καθαριότητα-Κλιματισμός

Crosstab

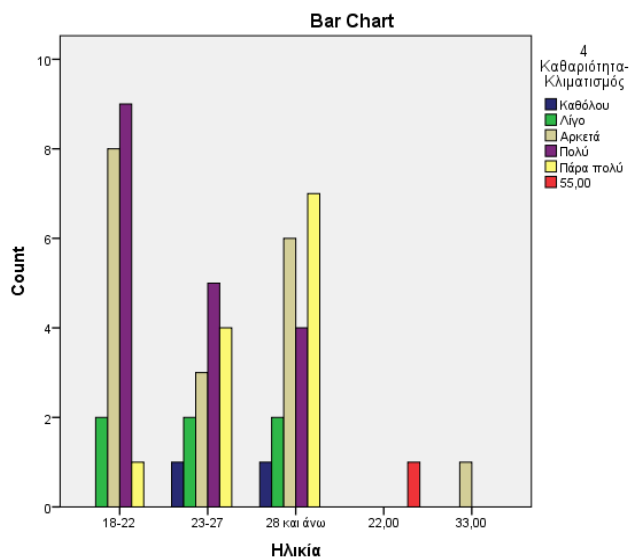
Count

		4 Καθαριότητα-Κλιματισμός					55,00	Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ		
Ηλικία	18-22	0	2	8	9	1	0	20
	23-27	1	2	3	5	4	0	15
	28 και άνω	1	2	6	4	7	0	20
	22,00	0	0	0	0	0	1	1
	33,00	0	0	1	0	0	0	1
Total		2	6	18	18	12	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	68,136 ^a	20	,000
Likelihood Ratio	22,739	20	,302
Linear-by-Linear Association	14,609	1	,000
N of Valid Cases	57		

a. 26 cells (86,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



5. Ηλικία και Ερώτηση 5: Φωτεινότητα-Ηχομόνωση

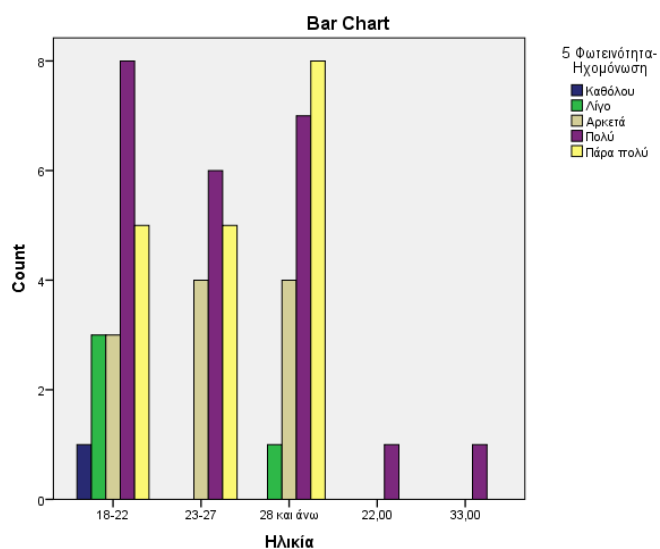
Crosstab

Count		5 Φωτεινότητα-Ηχομόνωση					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Ηλικία	18-22	1	3	3	8	5	20
	23-27	0	0	4	6	5	15
	28 και άνω	0	1	4	7	8	20
	22,00	0	0	0	1	0	1
	33,00	0	0	0	1	0	1
	Total		1	4	11	23	18

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,256 ^a	16	,903
Likelihood Ratio	10,716	16	,827
Linear-by-Linear Association	,122	1	,727
N of Valid Cases	57		

a. 20 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



6. Ηλικία και Ερώτηση 6: Χώροι ατομικής Υγιεινής

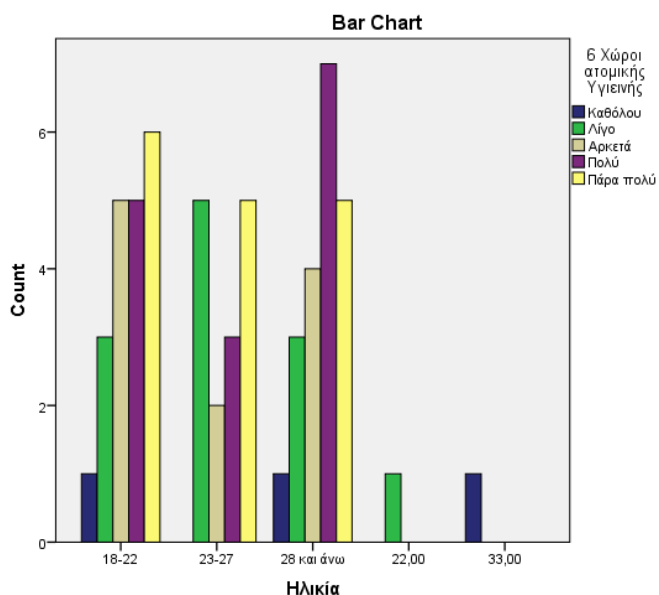
Crosstab

Count		6 Χώροι ατομικής Υγιεινής					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Ηλικία	18-22	1	3	5	5	6	20
	23-27	0	5	2	3	5	15
	28 και άνω	1	3	4	7	5	20
	22,00	0	1	0	0	0	1
	33,00	1	0	0	0	0	1
Total		3	12	11	15	16	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,989 ^a	16	,054
Likelihood Ratio	13,914	16	,605
Linear-by-Linear Association	5,456	1	,020
N of Valid Cases	57		

a. 21 cells (84,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.



8. Ηλικία και Ερώτηση 7: Πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες

Crosstab

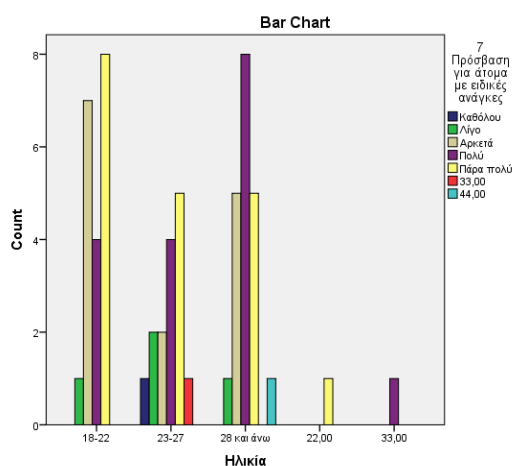
Count

		7 Πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες						Total	
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	33,00		44,00
Ηλικία	18-22	0	1	7	4	8	0	0	20
	23-27	1	2	2	4	5	1	0	15
	28 και άνω	0	1	5	8	5	0	1	20
	22,00	0	0	0	0	1	0	0	1
	33,00	0	0	0	1	0	0	0	1
Total		1	4	14	17	19	1	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16,516 ^a	24	,869
Likelihood Ratio	16,600	24	,865
Linear-by-Linear Association	,000	1	,991
N of Valid Cases	57		

a. 30 cells (85,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



9. Ηλικία και Ερώτηση 8: Συχνότητα επίσκεψης

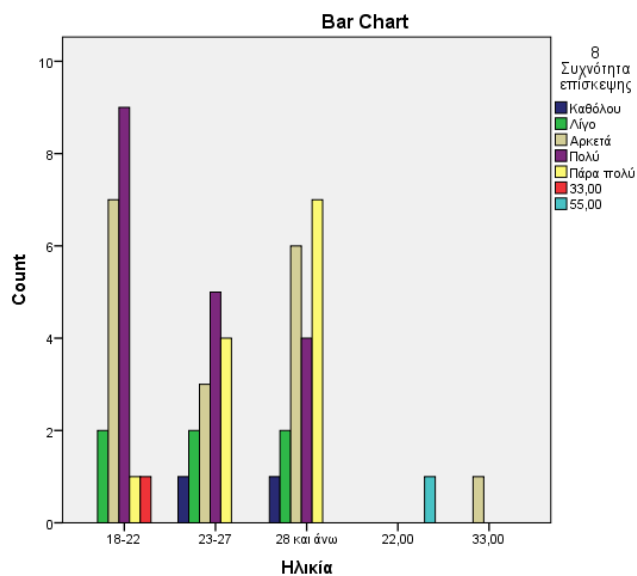
Crosstab

Count		8 Συχνότητα επίσκεψης						Total	
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	33,00		55,00
18-22		0	2	7	9	1	1	0	20
23-27		1	2	3	5	4	0	0	15
Ηλικία 28 και άνω		1	2	6	4	7	0	0	20
22,00		0	0	0	0	0	0	1	1
33,00		0	0	1	0	0	0	0	1
Total		2	6	17	18	12	1	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	69,701 ^a	24	,000
Likelihood Ratio	24,435	24	,437
Linear-by-Linear Association	9,965	1	,002
N of Valid Cases	57		

a. 31 cells (88,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



10. Ηλικία και Ερώτηση 9: Προθυμία Συνεργασίας

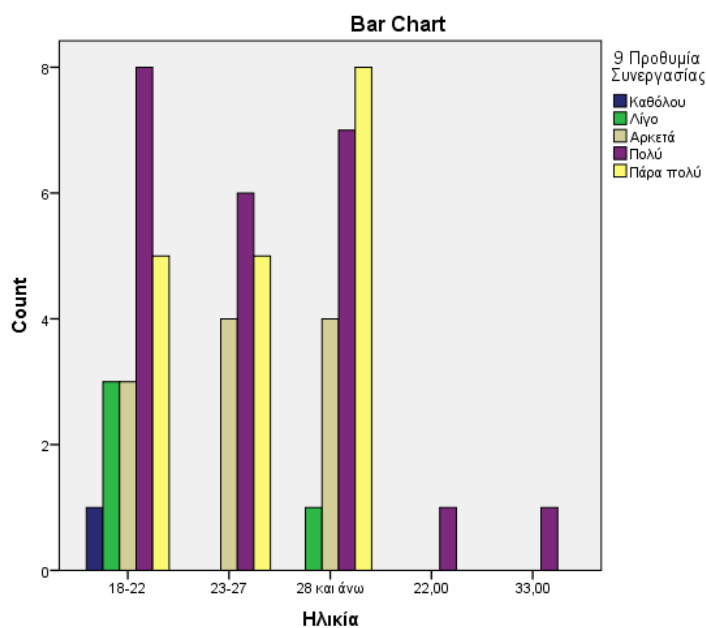
Crosstab

Count		9 Προθυμία Συνεργασίας					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Ηλικία	18-22	1	3	3	8	5	20
	23-27	0	0	4	6	5	15
	28 και άνω	0	1	4	7	8	20
	22,00	0	0	0	1	0	1
	33,00	0	0	0	1	0	1
Total		1	4	11	23	18	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,256 ^a	16	,903
Likelihood Ratio	10,716	16	,827
Linear-by-Linear Association	,122	1	,727
N of Valid Cases	57		

a. 20 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



11. Ηλικία και Ερώτηση 10: Κατάρτιση προσωπικού

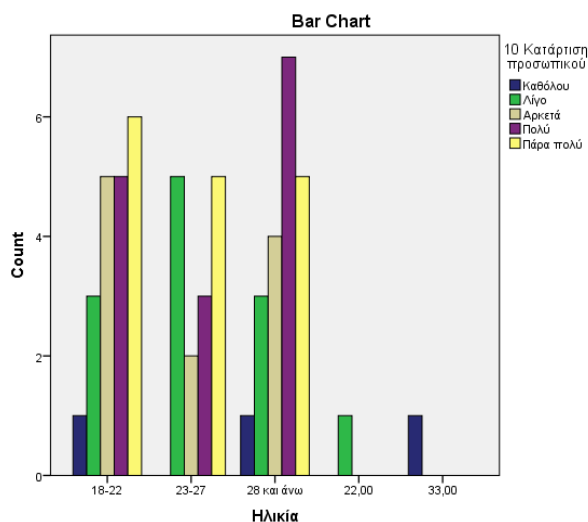
Crosstab

Count	10 Κατάρτιση προσωπικού					Total
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
18-22	1	3	5	5	6	20
23-27	0	5	2	3	5	15
Ηλικία 28 και άνω	1	3	4	7	5	20
22,00	0	1	0	0	0	1
33,00	1	0	0	0	0	1
Total	3	12	11	15	16	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,989 ^a	16	,054
Likelihood Ratio	13,914	16	,605
Linear-by-Linear Association	5,456	1	,020
N of Valid Cases	57		

a. 21 cells (84,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.



12. Ηλικία και Ερώτηση 11: Διαθέσιμος χρόνος εξυπηρέτησης

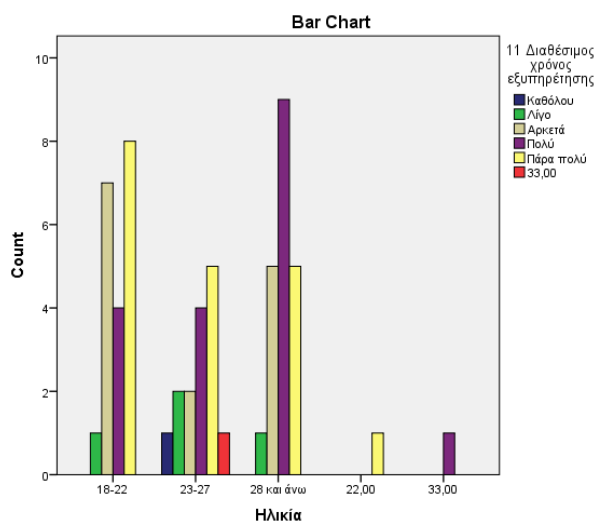
Crosstab

Count		11 Διαθέσιμος χρόνος εξυπηρέτησης						Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	33,00	
18-22		0	1	7	4	8	0	20
23-27		1	2	2	4	5	1	15
Ηλικία	28 και άνω	0	1	5	9	5	0	20
	22,00	0	0	0	0	1	0	1
	33,00	0	0	0	1	0	0	1
Total		1	4	14	18	19	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,228 ^a	20	,763
Likelihood Ratio	15,155	20	,767
Linear-by-Linear Association	,000	1	,991
N of Valid Cases	57		

a. 25 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



13. Ηλικία και Ερώτηση 12: Τηλεφωνική εξυπηρέτηση

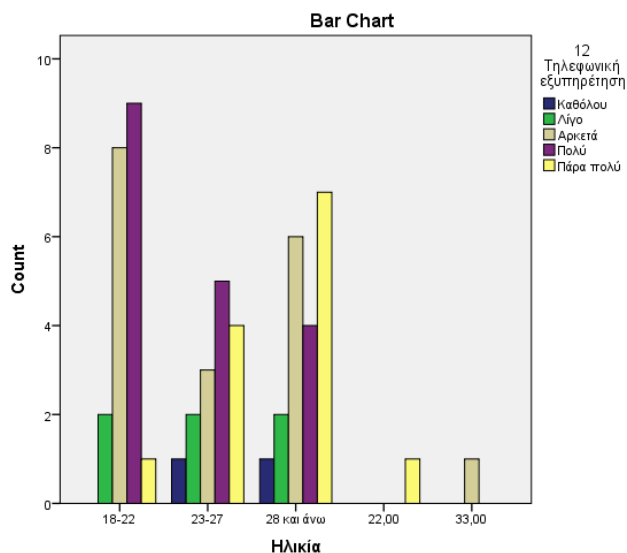
Crosstab

Count		12 Τηλεφωνική εξυπηρέτηση					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Ηλικία	18-22	0	2	8	9	1	20
	23-27	1	2	3	5	4	15
	28 και άνω	1	2	6	4	7	20
	22,00	0	0	0	0	1	1
	33,00	0	0	1	0	0	1
	Total		2	6	18	18	13

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,218 ^a	16	,583
Likelihood Ratio	15,688	16	,475
Linear-by-Linear Association	,138	1	,710
N of Valid Cases	57		

a. 21 cells (84,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.



14. Ηλικία και Ερώτηση 13: Ηλεκτρονική Γραμματεία

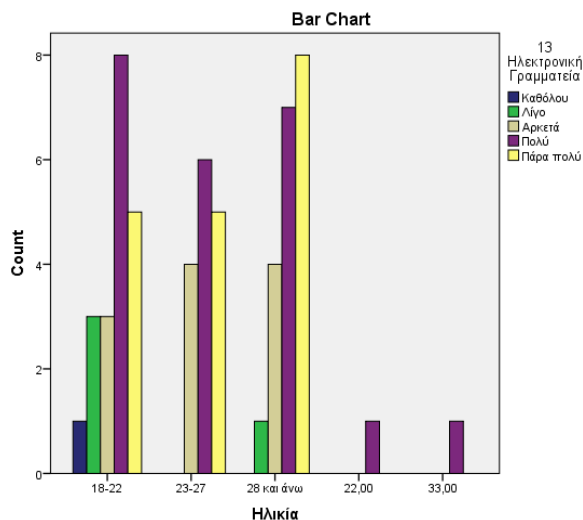
Crosstab

Count		13 Ηλεκτρονική Γραμματεία					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Ηλικία	18-22	1	3	3	8	5	20
	23-27	0	0	4	6	5	15
	28 και άνω	0	1	4	7	8	20
	22,00	0	0	0	1	0	1
	33,00	0	0	0	1	0	1
Total		1	4	11	23	18	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,256 ^a	16	,903
Likelihood Ratio	10,716	16	,827
Linear-by-Linear Association	,122	1	,727
N of Valid Cases	57		

a. 20 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



15. Ηλικία και Ερώτηση 14: Συνολική εικόνα

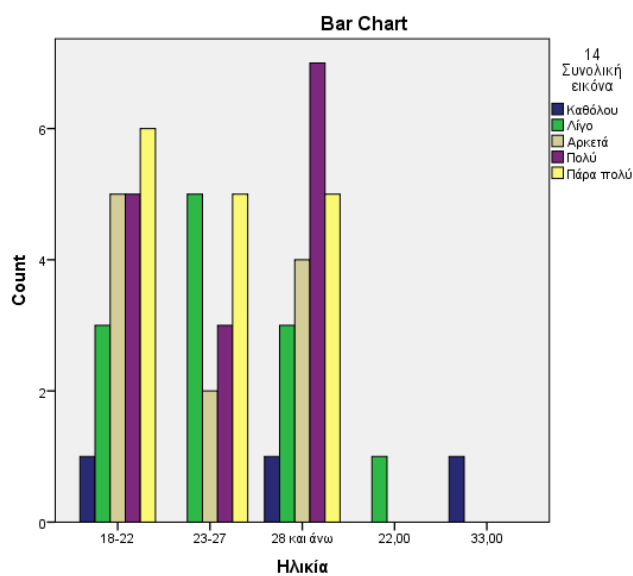
Crosstab

Count		14 Συνολική εικόνα					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Ηλικία	18-22	1	3	5	5	6	20
	23-27	0	5	2	3	5	15
	28 και άνω	1	3	4	7	5	20
	22,00	0	1	0	0	0	1
	33,00	1	0	0	0	0	1
	Total		3	12	11	15	16

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,989 ^a	16	,054
Likelihood Ratio	13,914	16	,605
Linear-by-Linear Association	5,456	1	,020
N of Valid Cases	57		

a. 21 cells (84,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.



16. Ηλικία και Ερώτηση 15: Συχνότητα που επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη

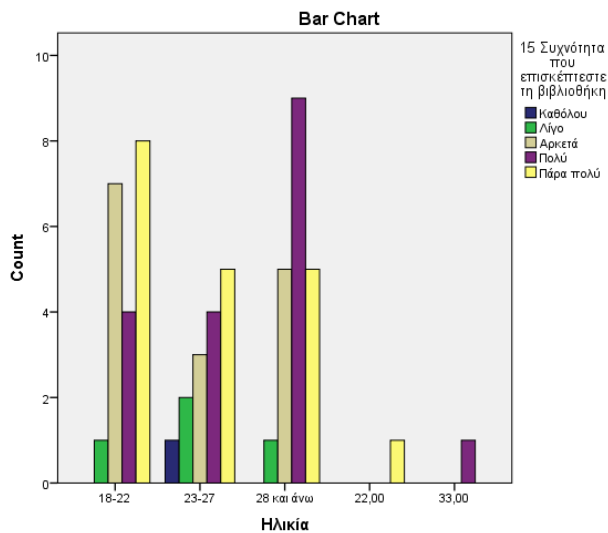
Crosstab

Count		15 Συχνότητα που επισκέπτεστε τη βιβλιοθήκη					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Ηλικία	18-22	0	1	7	4	8	20
	23-27	1	2	3	4	5	15
	28 και άνω	0	1	5	9	5	20
	22,00	0	0	0	0	1	1
	33,00	0	0	0	1	0	1
Total		1	4	15	18	19	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,618 ^a	16	,770
Likelihood Ratio	11,626	16	,769
Linear-by-Linear Association	,454	1	,501
N of Valid Cases	57		

a. 18 cells (72,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



17. Ηλικία και Ερώτηση 16: Το ωράριο λειτουργίας εξυπηρετεί τις ανάγκες σας

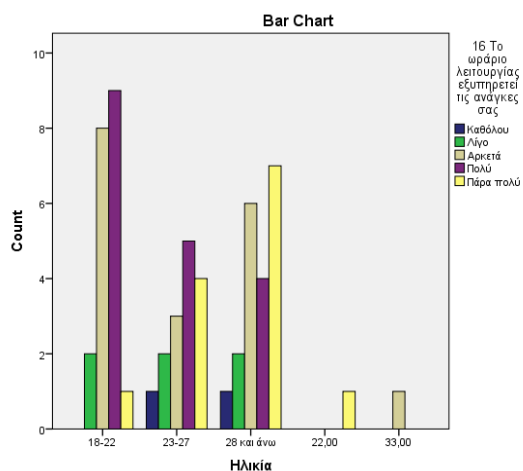
Crosstab

Count		16 Το ωράριο λειτουργίας εξυπηρετεί τις ανάγκες σας					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Ηλικία	18-22	0	2	8	9	1	20
	23-27	1	2	3	5	4	15
	28 και άνω	1	2	6	4	7	20
	22,00	0	0	0	0	1	1
	33,00	0	0	1	0	0	1
	Total		2	6	18	18	13

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,218 ^a	16	,583
Likelihood Ratio	15,688	16	,475
Linear-by-Linear Association	,138	1	,710
N of Valid Cases	57		

a. 21 cells (84,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.



18. Ηλικία και Ερώτηση 17: Η υλικοτεχνική υποδομή ικανοποιεί τις απαιτήσεις σας

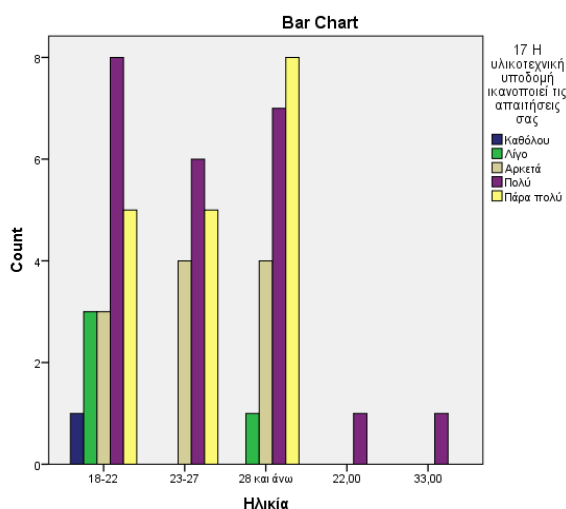
Crosstab

Count		17 Η υλικοτεχνική υποδομή ικανοποιεί τις απαιτήσεις σας					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Ηλικία	18-22	1	3	3	8	5	20
	23-27	0	0	4	6	5	15
	28 και άνω	0	1	4	7	8	20
	22,00	0	0	0	1	0	1
	33,00	0	0	0	1	0	1
	Total	1	4	11	23	18	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,256 ^a	16	,903
Likelihood Ratio	10,716	16	,827
Linear-by-Linear Association	,122	1	,727
N of Valid Cases	57		

a. 20 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



19. Ηλικία και Ερώτηση 18: Εξυπηρέτηση του προσωπικού

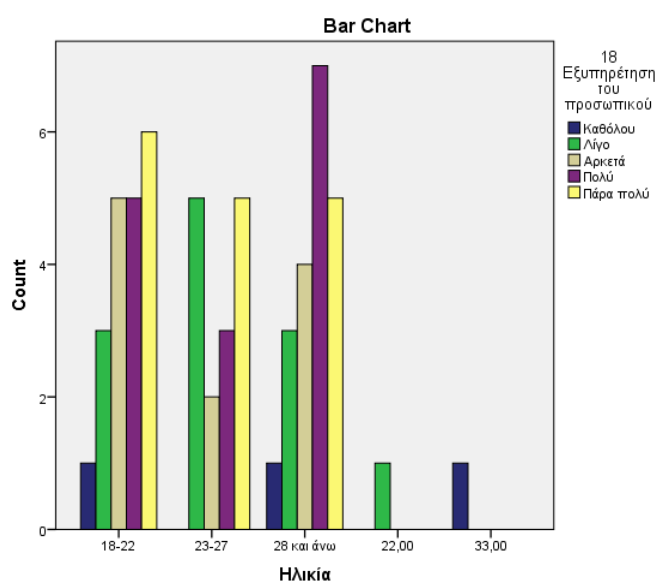
Crosstab

Count		18 Εξυπηρέτηση του προσωπικού					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Ηλικία	18-22	1	3	5	5	6	20
	23-27	0	5	2	3	5	15
	28 και άνω	1	3	4	7	5	20
	22,00	0	1	0	0	0	1
	33,00	1	0	0	0	0	1
	Total		3	12	11	15	16

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,989 ^a	16	,054
Likelihood Ratio	13,914	16	,605
Linear-by-Linear Association	5,456	1	,020
N of Valid Cases	57		

a. 21 cells (84,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.



20. Ηλικία και Ερώτηση 19: Ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες των φοιτητών

Crosstab

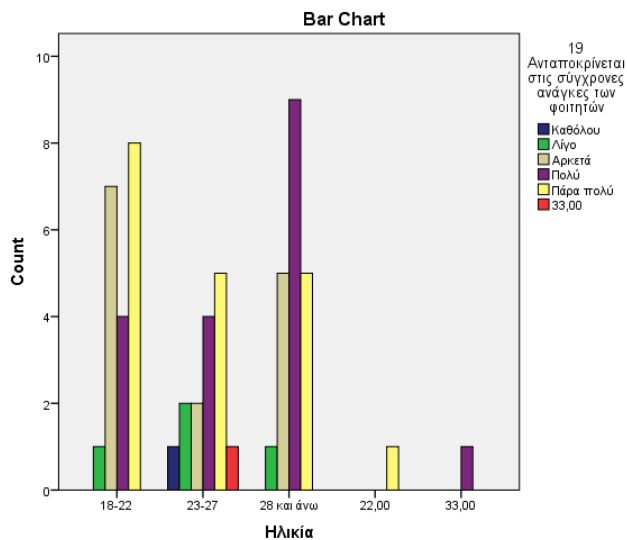
Count

	19 Ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες των φοιτητών						Total
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	33,00	
18-22	0	1	7	4	8	0	20
23-27	1	2	2	4	5	1	15
Ηλικία 28 και άνω	0	1	5	9	5	0	20
22,00	0	0	0	0	1	0	1
33,00	0	0	0	1	0	0	1
Total	1	4	14	18	19	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,228 ^a	20	,763
Likelihood Ratio	15,155	20	,767
Linear-by-Linear Association	,000	1	,991
N of Valid Cases	57		

a. 25 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



21. Ηλικία και Ερώτηση 20: Πόσο αναγκαία κρίνετε την λειτουργία της βιβλιοθήκης περισσότερες ώρες

Crosstab

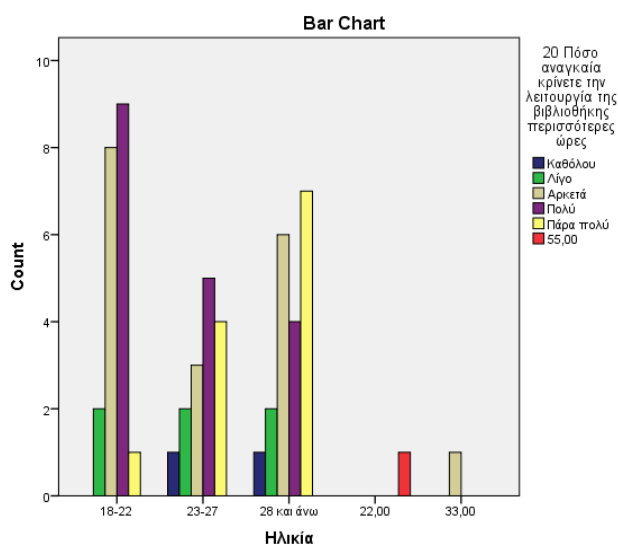
Count

	20 Πόσο αναγκαία κρίνετε την λειτουργία της βιβλιοθήκης περισσότερες ώρες						Total
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	55,00	
18-22	0	2	8	9	1	0	20
23-27	1	2	3	5	4	0	15
28 και άνω	1	2	6	4	7	0	20
22,00	0	0	0	0	0	1	1
33,00	0	0	1	0	0	0	1
Total	2	6	18	18	12	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	68,136 ^a	20	,000
Likelihood Ratio	22,739	20	,302
Linear-by-Linear Association	14,609	1	,000
N of Valid Cases	57		

a. 26 cells (86,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



22. Ηλικία και Ερώτηση 21: Έχετε ενημέρωση για τις δραστηριότητες του Γραφείου Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων

Crosstab

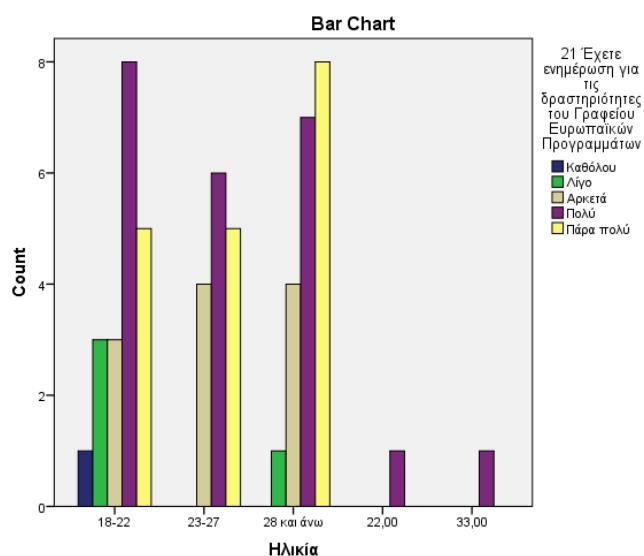
Count

	21 Έχετε ενημέρωση για τις δραστηριότητες του Γραφείου Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων					Total
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
18-22	1	3	3	8	5	20
23-27	0	0	4	6	5	15
28 και άνω	0	1	4	7	8	20
22,00	0	0	0	1	0	1
33,00	0	0	0	1	0	1
Total	1	4	11	23	18	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,256 ^a	16	,903
Likelihood Ratio	10,716	16	,827
Linear-by-Linear Association	,122	1	,727
N of Valid Cases	57		

a. 20 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



22. Ηλικία και Ερώτηση 22: Θεωρείτε αποτελεσματική την ανταλλαγή φοιτητών μέσω του Προγράμματος ERASMUS

Crosstab

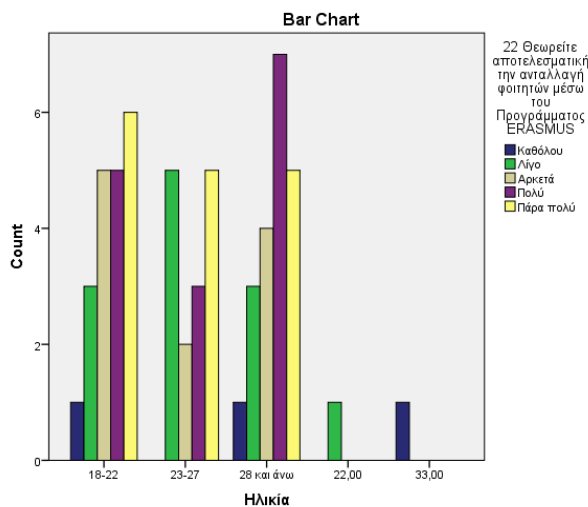
Count

	22 Θεωρείτε αποτελεσματική την ανταλλαγή φοιτητών μέσω του Προγράμματος ERASMUS					Total
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
18-22	1	3	5	5	6	20
23-27	0	5	2	3	5	15
28 και άνω	1	3	4	7	5	20
22,00	0	1	0	0	0	1
33,00	1	0	0	0	0	1
Total	3	12	11	15	16	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,989 ^a	16	,054
Likelihood Ratio	13,914	16	,605
Linear-by-Linear Association	5,456	1	,020
N of Valid Cases	57		

a. 21 cells (84,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.



23. Ηλικία και Ερώτηση 23: Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Εστιατόριο

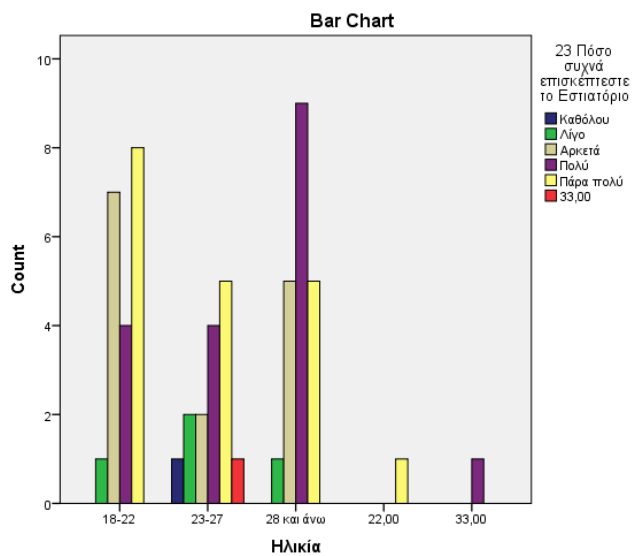
Crosstab

Count	23 Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Εστιατόριο						Total
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	33,00	
18-22	0	1	7	4	8	0	20
23-27	1	2	2	4	5	1	15
Ηλικία 28 και άνω	0	1	5	9	5	0	20
22,00	0	0	0	0	1	0	1
33,00	0	0	0	1	0	0	1
Total	1	4	14	18	19	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,228 ^a	20	,763
Likelihood Ratio	15,155	20	,767
Linear-by-Linear Association	,000	1	,991
N of Valid Cases	57		

a. 25 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



24. Ηλικία και Ερώτηση 24: Πόσο σας ικανοποιεί η υλικοτεχνική του υποδομή

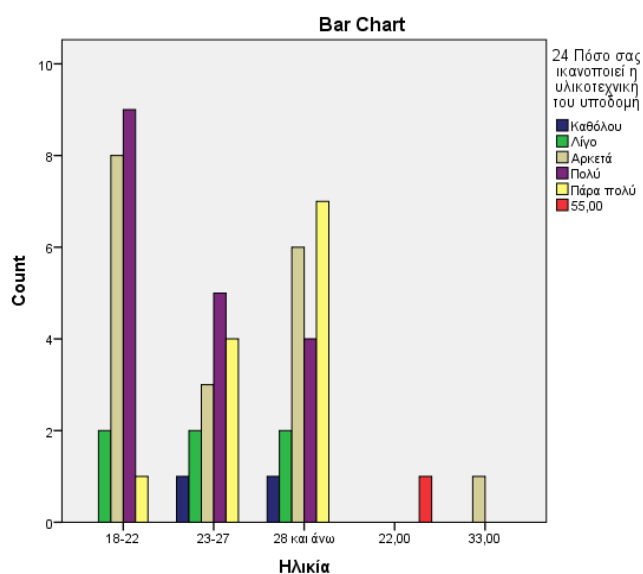
Crosstab

Count		24 Πόσο σας ικανοποιεί η υλικοτεχνική του υποδομή						Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	55,00	
Ηλικία	18-22	0	2	8	9	1	0	20
	23-27	1	2	3	5	4	0	15
	28 και άνω	1	2	6	4	7	0	20
	22,00	0	0	0	0	0	1	1
	33,00	0	0	1	0	0	0	1
Total		2	6	18	18	12	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	68,136 ^a	20	,000
Likelihood Ratio	22,739	20	,302
Linear-by-Linear Association	14,609	1	,000
N of Valid Cases	57		

a. 26 cells (86,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



25. Ηλικία και Ερώτηση 25: Τηρούνται οι κανόνες υγιεινής

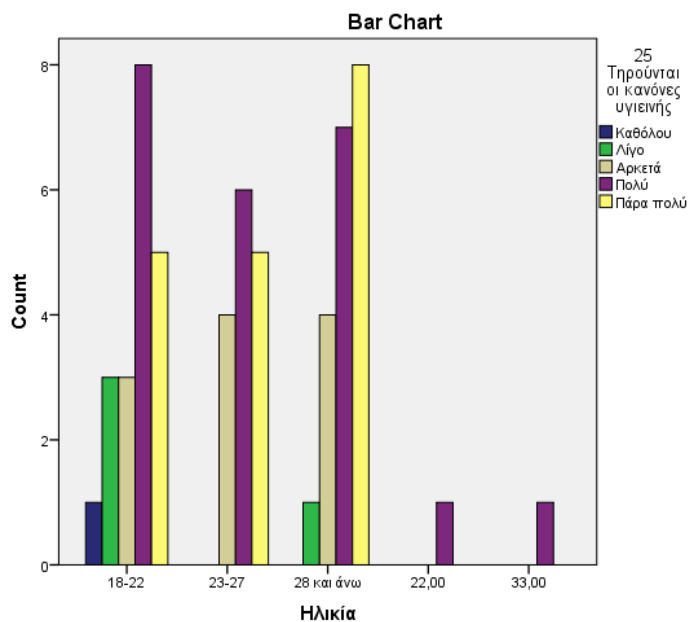
Crosstab

Count		25 Τηρούνται οι κανόνες υγιεινής					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Ηλικία	18-22	1	3	3	8	5	20
	23-27	0	0	4	6	5	15
	28 και άνω	0	1	4	7	8	20
	22,00	0	0	0	1	0	1
	33,00	0	0	0	1	0	1
Total		1	4	11	23	18	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,256 ^a	16	,903
Likelihood Ratio	10,716	16	,827
Linear-by-Linear Association	,122	1	,727
N of Valid Cases	57		

a. 20 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



26. Ηλικία και Ερώτηση 26: Σας ικανοποιεί η ποσότητα των μεριδών

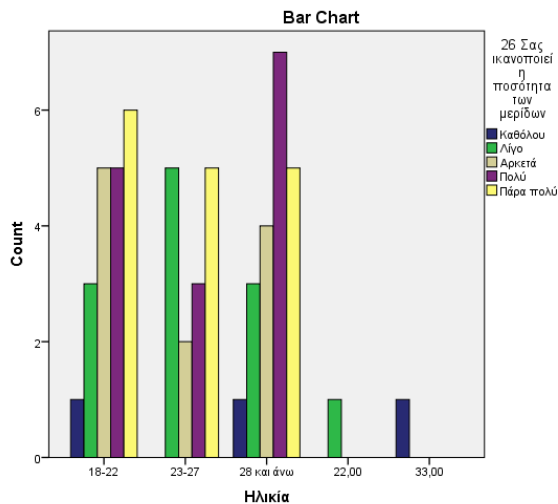
Crosstab

Count		26 Σας ικανοποιεί η ποσότητα των μεριδών					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
Ηλικία	18-22	1	3	5	5	6	20
	23-27	0	5	2	3	5	15
	28 και άνω	1	3	4	7	5	20
	22,00	0	1	0	0	0	1
	33,00	1	0	0	0	0	1
Total		3	12	11	15	16	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,989 ^a	16	,054
Likelihood Ratio	13,914	16	,605
Linear-by-Linear Association	5,456	1	,020
N of Valid Cases	57		

a. 21 cells (84,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.



27. Ηλικία και Ερώτηση 27: Σας ικανοποιεί η ποιότητα των γευμάτων

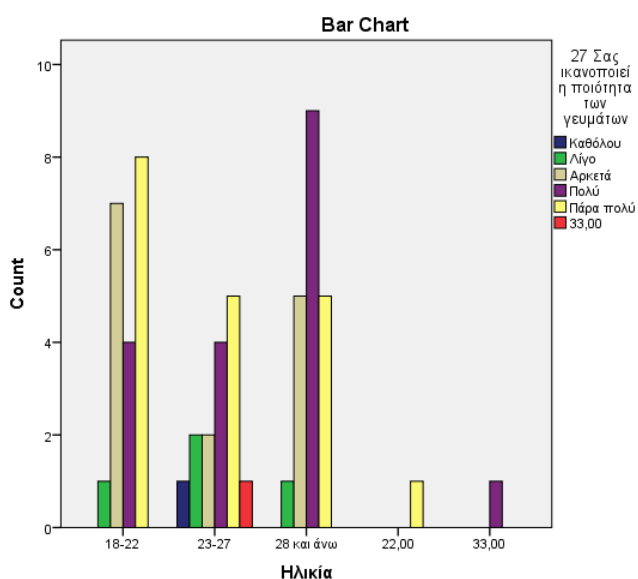
Crosstab

Count	27 Σας ικανοποιεί η ποιότητα των γευμάτων						Total
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	33,00	
18-22	0	1	7	4	8	0	20
23-27	1	2	2	4	5	1	15
Ηλικία 28 και άνω	0	1	5	9	5	0	20
22,00	0	0	0	0	1	0	1
33,00	0	0	0	1	0	0	1
Total	1	4	14	18	19	1	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,228 ^a	20	,763
Likelihood Ratio	15,155	20	,767
Linear-by-Linear Association	,000	1	,991
N of Valid Cases	57		

a. 25 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



28. Ηλικία και Ερώτηση 28: Σας ικανοποιεί ο χρόνος διάθεσης των γευμάτων

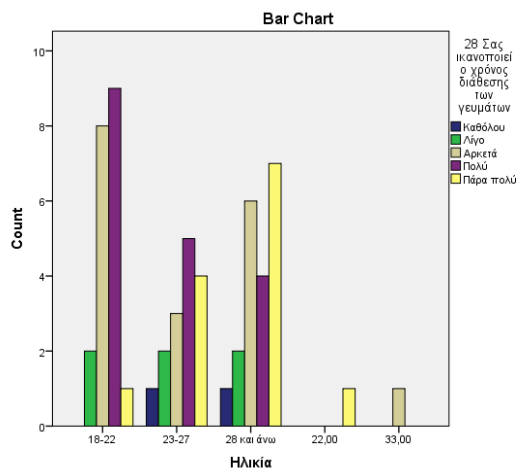
Crosstab

Count	28 Σας ικανοποιεί ο χρόνος διάθεσης των γευμάτων					Total
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
18-22	0	2	8	9	1	20
23-27	1	2	3	5	4	15
Ηλικία 28 και άνω	1	2	6	4	7	20
22,00	0	0	0	0	1	1
33,00	0	0	1	0	0	1
Total	2	6	18	18	13	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,218 ^a	16	,583
Likelihood Ratio	15,688	16	,475
Linear-by-Linear Association	,138	1	,710
N of Valid Cases	57		

a. 21 cells (84,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.



29. Ηλικία και Ερώτηση 29: Πόσο σας ικανοποιεί το σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών των Υποστηρικτικών Τμημάτων

Crosstab

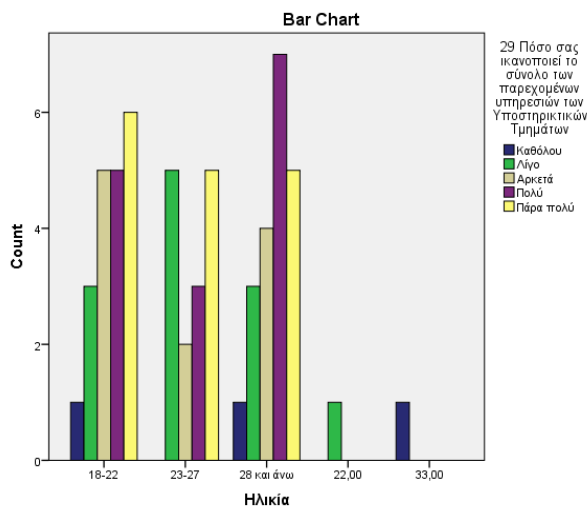
Count

	29 Πόσο σας ικανοποιεί το σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών των Υποστηρικτικών Τμημάτων					Total
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
18-22	1	3	5	5	6	20
23-27	0	5	2	3	5	15
28 και άνω	1	3	4	7	5	20
22,00	0	1	0	0	0	1
33,00	1	0	0	0	0	1
Total	3	12	11	15	16	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,989 ^a	16	,054
Likelihood Ratio	13,914	16	,605
Linear-by-Linear Association	5,456	1	,020
N of Valid Cases	57		

a. 21 cells (84,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.



30. Ηλικία και Ερώτηση 30: Ποια πιστεύετε ότι είναι η εικόνα του Τμήματος στον γενικότερο Ακαδημαϊκό χώρο

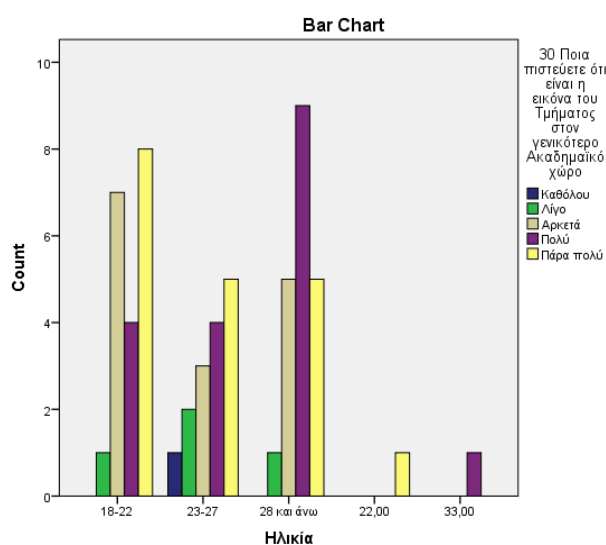
Crosstab

Count		30 Ποια πιστεύετε ότι είναι η εικόνα του Τμήματος στον γενικότερο Ακαδημαϊκό χώρο					Total
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	
18-22		0	1	7	4	8	20
23-27		1	2	3	4	5	15
Ηλικία	28 και άνω	0	1	5	9	5	20
	22,00	0	0	0	0	1	1
	33,00	0	0	0	1	0	1
Total		1	4	15	18	19	57

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,618 ^a	16	,770
Likelihood Ratio	11,626	16	,769
Linear-by-Linear Association	,454	1	,501
N of Valid Cases	57		

a. 18 cells (72,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



Κεφάλαιο 6ο

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Είναι γεγονός ότι μέσα σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον και σε συνδυασμό με την οικονομική κρίση που βιώνει η χώρα μας, καθίσταται απόλυτα αναγκαία μια αντικειμενική διαδικασία αξιολόγησης των παρεχομένων υποστηρικτικών υπηρεσιών και της ικανοποίησης των φοιτητών από αυτές.

Μέσα από την εργασία αυτή προκύπτει σαφώς πόσο σημαντική είναι η μέτρηση της ικανοποίησης των φοιτητών από τις παρεχόμενες υποστηρικτικές υπηρεσίες. Τα συμπεράσματα μιας τέτοιας μέτρησης αποτελούν κομβικό σημείο για την ανάπτυξη δράσεων αξιοποίησης των διαθέσιμων πόρων σε συνδυασμό με την βελτίωση ποσοτικά και ποιοτικά των παρεχομένων υποστηρικτικών υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα στην εργασία αυτή διερευνήθηκε ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών από τις παρεχόμενες υποστηρικτικές υπηρεσίες του Ιδρύματος στους φοιτητές του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Α.Ε.Ι.ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ. Στο δείγμα της έρευνας οι άνδρες αποτελούν το 49,12% και οι γυναίκες το 50,88%.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, προκύπτει ότι σε ένα πολύ μεγάλο ποσοστό ο βαθμός ικανοποίησης είναι πολύ υψηλός από τις παρεχόμενες υποστηρικτικές υπηρεσίες, ενώ σε ποσοστό 72% πιστεύει ότι το Τμήμα έχει πολύ καλή εικόνα στον ακαδημαϊκό χώρο.

Πιο αναλυτικά από τις υποενοότητες του ερωτηματολογίου προκύπτουν τα εξής :

- **για την κτιριακή υποδομή**
το 55% περίπου των ερωτηθέντων παρακολουθεί πολύ έως πάρα πολύ τα δηλωθέντα μαθήματα. Αυτό οφείλεται στο ότι το 65% του δείγματος κατά μέσον όρο, θεωρεί ότι η χωρητικότητα των αιθουσών, η υλικοτεχνική υποδομή αιθουσών, η καθαριότητα, ο κλιματισμός, η φωτεινότητα και η ηχομόνωση, οι χώροι ατομικής υγιεινής καθώς και η πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες, ικανοποιούν τις ανάγκες, για την παραμονή στο χώρο και την παρακολούθηση των μαθημάτων.
- **για τη Γραμματειακή υποστήριξη**
Σύμφωνα με την ανάλυση των απαντήσεων των φοιτητών, προκύπτει ότι οι φοιτητές είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι, από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της γραμματειακής υποστήριξης. Από τα ευρήματα προκύπτει ότι θα μπορούσε να γίνει πιο αποτελεσματική η εξυπηρέτηση των φοιτητών με την αναβάθμιση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής Γραμματείας καθώς και με την διεύρυνση του διαθέσιμου χρόνου εξυπηρέτησης των εργαζομένων φοιτητών και κάποιες απογευματινές ώρες.
- **Για την Ψηφιακή Βιβλιοθήκη**
Σε πολύ μεγάλο ποσοστό, οι παρεχόμενες από την Ψηφιακή Βιβλιοθήκη υπηρεσίες καθώς και η υλικοτεχνική της υποδομή εξυπηρετεί τις ανάγκες των φοιτητών.
- **Για τα Ευρωπαϊκά Προγράμματα**
Η γνώμη των φοιτητών για τη διαχείριση των Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων, δημιουργεί έναν προβληματισμό. Ενώ κατ' αρχήν δηλώνουν σε μεγάλο ποσοστό ότι ενημερώνονται για τις δραστηριότητες των Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων, οι γνώμες τους μοιράζονται για την αποτελεσματικότητα της ανταλλαγής φοιτητών μέσω του Προγράμματος ERASMUS.

Αυτό ίσως οφείλεται σε ελλιπή ενημέρωση των φοιτητών που αφορά τη σκοπιμότητα και τα οφέλη της ανταλλαγής των φοιτητών μέσω του προγράμματος αυτού.

- **Για τη Σίτιση**

Σε ποσοστό περίπου 65% δηλώνουν ότι επισκέπτονται πολύ ή πάρα πολύ συχνά το Εστιατόριο. Περίπου σε ποσοστό 55% δηλώνουν ικανοποιημένοι από την υλικοτεχνική υποδομή, από την τήρηση των κανόνων υγιεινής, από την ποσότητα και την ποιότητα των γευμάτων καθώς και από τον χρόνο διάθεσης των γευμάτων.

Τελικά το 55% περίπου των φοιτητών δηλώνει πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένο από τις υπηρεσίες των υποστηρικτικών τμημάτων.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Με δεδομένο ότι κατά την επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας έγινε η ίδρυση του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, το οποίο απορρόφησε το Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ και το Τ.Ε.Ι ΑΘΗΝΑΣ, θα ήταν χρήσιμο και ενδιαφέρον να πραγματοποιηθεί στο μέλλον, μετά την ομαλοποίηση της ενοποίησης των αντιστοίχων τμημάτων, ανάλογη έρευνα που θα αφορούσε τους φοιτητές όλων των τμημάτων του ΠΑ.Δ.Α.

Επίσης θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί ανάλογη έρευνα μεταξύ των φοιτητών αντιστοίχων τμημάτων διαφορετικών πανεπιστημιακών ιδρυμάτων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ-ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

Ανδριώτης Κ., (2003), *Ποσοτική Έρευνα και Ανάλυση Δεδομένων με τη χρήση του SPSS*, Κλειδάριθμος

Γιαννακίδου Σ. (2014), *Ανάπτυξη και αξιολόγηση πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης για την ενίσχυση κοινωνικών και προσωπικών δεξιοτήτων (soft skills)*, Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Γούναρης Σ. (2003), *Μάρκετινγκ Υπηρεσιών*, Rosili, Αθήνα

Γρηγορούδης Β., Σίσκος Γ. (2005), *Ποιότητα Υπηρεσιών & Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη*, Νέες Τεχνολογίες, Αθήνα.

Δημητριάδης Ε. (2012), *Στατιστική Επιχειρήσεων με εφαρμογές σε SPSS και Lisrer*, Κριτική, Αθήνα.

Δρόσος, Δ., Τσότσολας, Ν., (2014), *Καινοτομία και Σύγχρονα Εργαλεία Κοινωνικής Δικτύωσης*, Πρακτικά 3ου Πανελληνίου Φοιτητικού Συνεδρίου Ελληνικής Εταιρείας Επιχειρησιακών Ερευνών,

Ζαβλανός Μ. (2006), *Η ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα προϊόντα*, Σταμούλης, Αθήνα.

Ζαχαροπούλου Χ. (2015), *Στατιστική Μέθοδοι Εφαρμογές*, Εκδόσεις Σοφία, Θεσσαλονίκη.

Θαλασσινός Λ., (1996), *Επιχειρησιακή Στατιστική*, Σταμούλης

Κάντας Α, (1998), *Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία*, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα

Κέφης Β. (2014), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Κριτική, Αθήνα.

Κοίλιας Χ. (2007), *Αξιολόγηση ενός μαθήματος από την πλευρά των φοιτητών*, Περιοδικό Επιστήμης και Τεχνολογίας, Τ.Ε.Ι. Αθήνας

Κυριαζόπουλος Π., Σαμαντά Ειρ. (2011), *Μεθοδολογία Έρευνας Εκπόνησης Διπλωματικών Εργασιών*, Κριτική, Αθήνα.

Μάρκοβιτς Γ., (2002), *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού*, UNIVERSITY STUDIO PRESS 2002

Μιχαλακόπουλος, Γ.Σ., *Κοινωνιολογία και Εκπαίδευση*

ΜοΔιΠ Πανεπιστημίου Μακεδονίας, (2012), *Έρευνα πεδίου με στόχο τη βελτίωση υπηρεσιών που προσφέρει το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας*

ΜοΔιΠ ΤΕΙ Πειραιά (2012), *Ετήσια Έκθεση*, ΤΕΙ Πειραιά

Μπάκος Δ., (2013), *Αξιολόγηση των υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Πατρών από τους φοιτητές*, Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Πατρών

Μπαραλέξης, Σ.πύρος Κ., (1995), *Λογιστική Ανθρώπινου Δυναμικού*, Πειραιάς

Μπουρής Ι. & Δήμας Κ. (2007), *Ιχνηλατώντας τον βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση: Η περίπτωση του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Αθήνας*

Ναυτεμπορική (ένθετα EXECUTIVE) 2.3.2000,2.4.2002,17.1.2005,14.2.2005

Ξηροτύρη – Κουφίδου Σ., (2001), *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*, Ανίκουλα, Θεσσαλονίκη

Παπάνης, Ε., Ρόντος, Κ., (2005), *Ψυχολογία-Κοινωνιολογία της εργασίας και διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού(θεωρία και εμπειρική έρευνα)*, Σιδέρης

Ρηγόπουλος Α. (2012), *Διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης στην Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά: Εμπειρικά Αποτελέσματα & Προεκτάσεις*, Διπλωματική εργασία, Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Ρούσσος Π., Ευσταθίου Γ. (2008), *Σύντομο Εγχειρίδιο SPSS 16.0*, Τμήμα Ψυχολογίας ΕΚΠΑ

Σαμπάνη Χ. (2005), *Μέτρηση ικανοποίησης της ποιότητας των υπηρεσιών και ικανοποίησης που προσφέρει το ΜΠΣ «Μάρκετινγκ και Επικοινωνία με Νέες Τεχνολογίες»*, Διπλωματική Εργασία, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Σκούλας Ε.Ν., Οικονομάκη Π.Κ. (1998), *Διαχείριση και Ανάπτυξη Ανθρώπινων Πόρων*, Κάπα

Τζωρτζάκης Κ., Τζωρτζάκη Α., (1999), *Οργάνωση και Διοίκηση*, Rossili

Φαναριώτης Π., *Διοίκηση Προσωπικού-Εισαγωγή στα σύγχρονα συστήματα χειρισμού του ανθρώπινου δυναμικού*, Σταμούλης, Αθήνα

Χατζηπαντελή Π. (1999), *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού*, Μεταίχμιο, Αθήνα

Χυτήρης Σ.Λ., (1996), *Οργανωσιακή Συμπεριφορά*, INTERBOOKS

Τσαγρής Μ. (2014), *Στατιστική με τη χρήση του πακέτου IBM SPSS 22*

Babbie E. (2011), *Εισαγωγή στην κοινωνική έρευνα*, Κριτική, Αθήνα.

Bell J. (1997), *Μεθοδολογικός Σχεδιασμός Παιδαγωγικής & Κοινωνικής Έρευνας*, Gutenberg, Αθήνα.

David Blackledge-Barry Hunt, *Κοινωνιολογία της Εκπαίδευσης*, Μεταίχμιο

Goetsch D, Davis S (2013), *Διαχείριση ποιότητας και Οργανωσιακή Αριστεία*, Τζιόλα, Θεσσαλονίκη

Ξενόγλωσση

Arena M., Arnaboldi M. & Azzone G. (2010), *Student perceptions and central administrative services: the case of higher education in Italy*, *Studies in Higher Education*, Vol. 35, No. 8, 941–959

Bean, J. & Bradley, R. (1986). *Untangling the satisfaction-performance relationship for college students*. *Journal of Higher Education*, 57, 393- 412.

Braskamp, L., Wise, S., & Hengstler, D. (1979). *Student satisfaction as a measure of department quality*. *Journal of Educational Psychology*, 71, 494-498.

Cartwright, R. & Green, G. (1997). *In charge of customer satisfaction*. Oxford: Blackwell.

Cronin J., Taylor S. (1992), *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*, *Journal of Marketing*, Vol 56

Donald, J. & Denison, B. (1996). *Evaluating undergraduate education : The use of broad indicators*. *Assesment & Evaluation in Higher Education*, 21, 23-39.

Eddie Mark E. (2013), *Student satisfaction and the customer focus in higher education*, *Journal of Higher Education Policy and Management*, 35:1, 2-10

Harvey, L. (1995). *Student satisfaction*. *The New Review of Academic Librarianship*, 1, 161- 173.

Hearn, J. (1985). *Determinants of college students overall evaluations of their academic programs*. *Research in Higher Education*, 23, 413- 437.

- Llurda E., Cots J. & Armengol L., (2014), *Views on multilingualism and internationalization in higher education: administrative staff in the spotlight*, Journal of Multilingual and Multicultural Development, Vol. 35, No. 4, 376–391
- Lomas L., (2007), *Are Students Customers? Perceptions of Academic Staff*, Quality in Higher Education, Vol. 13, No. 1, 31-44
- Morstain, B. (1977). *An analysis of students satisfaction with their academic program*. Journal of Higher Education, 48, 1-16.
- Oldfield M, Baron S., (2000), *Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty*, Quality Assurance in Education, Vol. 8 Iss 2 pp. 85-95
- Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L. (1985), *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, Vol. 49 N. 4,p. 41-50
- Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L. (1988), *"SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality"*, Journal of Retailing, Vol 64, N. 1, p. 2-40.
- Pike, G. (1991). *The effects of background course-work and involmnet on students grades and satisfaction*. Research in Higher Education, 32, 15-30.
- Pitman T., (2000), *Perceptions of Academics and Students as Customers: a survey of administrative staff in higher education*, Journal of Higher Education Policy and Management, Vol. 22, No. 2, 165-176
- Soutar G. & McNeil M., (1996), *Measuring service quality in a tertiary institution*, Journal of Educational Administration, Vol. 34 Iss 1 pp. 72 – 82
- Teas R. K., (1993) *Expectations, Performance Evaluation and Consumers' Perceptions of Quality*, Journal of Marketing, 57(4), pp. 18-34.

Thomas, E.H., & Galambos, N. (2004). *What satisfies students? Mining student – opinion data with regression and decision tree analysis*. *Research in Higher Education*, 45, 251 – 269.

Umbach, P.D., & Porter, S.R. (2002). *How do academic departments impact student satisfaction? Understanding the contextual effects of departments*. *Research in Higher Education*, 43, 209-234.

Werbel, J.D. (2000). *Relationships among career exploration, job search intensity, and job search effectiveness in graduating college students*. *Journal of Vocational Behavior*, 57, 379- 394.

Zafiroopoulos C., Vrana V. (2008), *Service Quality Assessment in a Greek Higher Education Institute*, *Journal of Business Economics and Management*, 9(1): 33–45.

Νομολογία

Νόμος υπ. αριθμ. 1404 *«Δομή & Λειτουργία των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων»* (ΦΕΚ τεύχος Α 173/24.11.1983). Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο

Νόμος υπ'αριθμ. 2916 *«Διάρθρωση της ανώτατης εκπαίδευσης και ρύθμιση θεμάτων του τεχνολογικού τομέα αυτής»* (ΦΕΚ τεύχος Α 114/11.06.2001). Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο

Νόμος υπ'αριθμ. 3374 *«Διασφάλιση ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση. Σύστημα μεταφοράς και συσσώρευσης πιστωτικών μονάδων-Παράρτημα Διπλώματος»* (ΦΕΚ τεύχος Α 189/02.08.2005). Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο

Νόμος υπ'αριθμ. 3549 *Μεταρρύθμιση του θεσμικού πλαισίου για τη δομή και λειτουργία των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων* (ΦΕΚ Τεύχος Α 69/20.03.2007). Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο

Προεδρικό Διάταγμα υπ'αριθμ. 164 *Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Τεχνολογικού Ιδρύματος Πειραιά»* (ΦΕΚ Τεύχος Α 202/02.10.2009). Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο

Υπουργική Απόφαση υπ. αρ. Φ1/76244/Β3 *Περί καθορισμού των προϋποθέσεων και της διαδικασίας δωρεάν προμήθειας και επιλογής διδακτικών συγγραμμάτων από τους φοιτητές ή σπουδαστές των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων και Ανώτατων Εκκλησιαστικών Ακαδημιών και της πληρωμής των δικαιούχων εκδοτών* (ΦΕΚ Τεύχος Β 957/20.06.2010). Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο

Νόμος υπ'αριθμ 4009 *Δομή, λειτουργία, διασφάλιση της ποιότητας των σπουδών και διεθνοποίηση των ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων* (ΦΕΚ Τεύχος Α 195/06.11.2011). Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο

Υπουργική Απόφαση Φ5/114196/B3 *Διευκολύνσεις στις μετακινήσεις με τα μέσα μαζικής μεταφοράς των φοιτητών των Α.Ε.Ι* (ΦΕΚ Τεύχος Β 2234/04.10.2011).
Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο

Απόφαση Συμβουλίου ΤΕΙ Πειραιά υπ' αριθμ. 13 *Εσωτερικός Κανονισμός του ΤΕΙ Πειραιά* (ΦΕΚ Τεύχος Β 3257/20.12.2013). Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο

Προεδρικό Διάταγμα υπ' αριθμ. 69 *Μετονομασία Τμημάτων – Συγχώνευση Τμημάτων – Κατάργηση Παραρτήματος – Κατάργηση Τμημάτων Συγκρότηση Σχολών του Τ.Ε.Ι. Πειραιά»* (ΦΕΚ Τεύχος Α 119/28.05.2013). Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο

Απόφαση Συμβουλίου ΤΕΙ Πειραιά υπ' αρ. 79 *Τροποποίηση του «Εσωτερικού Κανονισμού του ΤΕΙ Πειραιά» (ΦΕΚ 3257/τ.Β') όσον αφορά τον τίτλο του Ιδρύματος»* (ΦΕΚ Τεύχος Β 3681/31.12.2014). Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο