

Μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των σπουδαστών στο ΤΕΙ Πειραιά

Κωνσταντίνος Γαρουφάλης
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων
ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ

Μύρων Ζαβλανός
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων
ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ

Περίληψη

Η έρευνα αυτή αποβλέπει στην εύρεση του βαθμού ικανοποίησης των σπουδαστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του τεχνολογικού εκπαιδευτικού ιδρύματος (ΤΕΙ Πειραιά). Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η ικανοποίηση των σπουδαστών είναι σε γενικές γραμμές από μέτρια έως καλή σέ ότι αφορά την οργάνωση του ΤΕΙ, το διδακτικό προσωπικό και το περιβάλλον. Ο χαμηλός βαθμός ικανοποίησης όμως μειώνει το ενδιαφέρον των σπουδαστών, με αποτέλεσμα αυτό να επηρεάζει τη μάθησή τους. Γι'αυτό το εκπαιδευτικό ίδρυμα δεν πρέπει να παραμείνει σε αυτό το επίπεδο ικανοποίησης. Πρέπει να προσπαθήσει μέσω της ανατροφοδότησης από τους σπουδαστές, τους καθηγητές και τους εργοδότες να βελτιώσει την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών του. Η έρευνα έγινε το 2008 και αφορούσε τους σπουδαστές των τμημάτων Διοίκησης Επιχειρήσεων και Λογιστικής της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας.

Abstract

The purpose of the research is to find out the level of satisfaction from the services provided to students, by the Technological Educational Institute, TEI Piraeus. We have used samples of students from the departments of Business Administration and Accounting. At the beginning we have formed a group of students in order to find their expectations from the institution. To do this we have used the brainstorming technique. The questionnaire is composed of 50 questions. Each question corresponds to a criterion of quality and the questions are grouped in four dimensions concerning the following categories : The system and the organization of the institution, the teaching staff, the expectation of students and the environment. We have also added the dimension of total satisfaction of students from the services provided by the TEI.

The students were asked to estimate, according to their perception, the personal satisfaction for the different criteria of quality. From the results we have constructed two istogrames. One for the 50 criteria of quality and the other for the four dimensions and the dimension of total satisfaction.

The results show that the level of satisfaction of students generally is near to the average in the three categories mentioned above (organization, teaching staff and environment). As we know, the low level of satisfaction decreases the attention for the course in the classroom and finally this affects the learning of students. In order to improve the quality of services, the administration of the institution should

continue to collect and analyze the information taken from the students, professors and professionals.

From the analysis , we can identify the causes which create the low satisfaction and then try to eliminate them. By eliminating the causes we can improve the processes which finally will lead to improve the quality of the services provided by the institution. Continuing this process of improvement we can create in the future “a school of quality” .

Λέξεις κλειδιά : ικανοποίηση, ποιότητα, σύστημα οργάνωσης, προσδοκίες, παρεχόμενη υπηρεσία.

Εισαγωγή

Ενα από τα βασικά κριτήρια αξιολόγησης της απόδοσης του σχολείου είναι η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των σπουδαστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Το σύγχρονο μανατζμεντ θεωρεί την ικανοποίηση των πελατών-σπουδαστών βασικό κριτήριο μέτρησης της απόδοσης, το δε μέγεθος του βαθμού του δείχνει και το μέγεθος της προσέγγισης του οργανισμού προς την τελειότητα-ποιότητα. Η μέτρηση της ικανοποίησης παρακινεί τα άτομα να επιτύχουν υψηλά επίπεδα παραγωγικότητας. Πολλοί οργανισμοί σήμερα χρησιμοποιούν την ικανοποίηση των πελατών τους ως τον κύριο δείκτη μέτρησης της απόδοσης.

Μέχρι σήμερα από ότι γνωρίζουμε δεν έχει γίνει κάποια μελέτη σχετικά με την μέτρηση της ικανοποίησης των σπουδαστών των Τεχνολογικών Ιδρυμάτων της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Ακόμη δεν έχει υποπέσει στην αντίληψή μας , ούτε κάποια παρόμοια μελέτη για τα πανεπιστήμια. Γι’αυτό θεωρούμε ότι το αποτέλεσμα αυτής της έρευνας θα ευαισθητοποιήσει το προσωπικό της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης σχετικά με τα οφέλη που μπορούν να προκύψουν από την εισαγωγή και την υιοθέτηση των αρχών της φιλοσοφίας της ολικής ποιότητας στη λειτουργία των ιδρυμάτων. Πιστεύουμε επίσης ότι η προσπάθεια αυτή θα δώσει κίνητρα για περαιτέρω μελέτες και αναλύσεις. Η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών-σπουδαστών αποτελεί βασικό κριτήριο των βραβείων ποιότητας του Baldrige και του EFQM.

Ο σκοπός του άρθρου αυτού είναι να παρουσιάσει μία επισκόπηση του βαθμού ικανοποίησης των σπουδαστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος του Πειραιά, για διάφορες διαστάσεις-δείκτες.

Μεθοδολογία

A. Δείγμα

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από σπουδαστές του ΤΕΙ Πειραιά. Συγκεκριμένα δόθηκαν ερωτηματολόγια στους σπουδαστές του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων και Λογιστικής. Προσπαθήσαμε τα άτομα του δείγματος να είναι σπουδαστές των τελευταίων εξαμήνων της φοίτησής τους. Όλα τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα πληροφορήθηκαν για το σκοπό διεξαγωγής της μελέτης.

Από τα αποσταλέντα ερωτηματολόγια επεστράφησαν συμπληρωμένα :
133 για το τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων
102 για το τμήμα Λογιστικής

B. Όργανο Μέτρησης

Για τη συλλογή των πληροφοριών κατασκευάστηκε ερωτηματολόγιο 50 ερωτήσεων. Για την κατασκευή του δημιουργήσαμε μία ομάδα τελειόφοιτων σπουδαστών του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων στην οποία συμμετείχαμε ως συντονιστές. Τα μέλη της ομάδας με την βοήθεια της τεχνικής του καταιγισμού ιδεών προσδιόρισαν τις ανάγκες-δείκτες ποιότητας που θα ήθελαν να ικανοποιηθούν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΤΕΙ Πειραιά. Στο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιούμε την κλίμακα του Likert στην οποία οι αριθμοί αντιπροσωπεύουν τις ακόλουθες εκτιμήσεις

- 5 = άριστη ικανοποίηση
- 4 = πολύ καλή ικανοποίηση
- 3 = καλή ικανοποίηση
- 2 = μέτρια ικανοποίηση
- 1 = κακή ικανοποίηση

Από τους σπουδαστές ζητήθηκε να διατυπώσουν κατά την αντίληψή τους τον προσωπικό βαθμό εκτίμησης για τα διάφορα κριτήρια τα οποία σχετίζονται με την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών του Εκπαιδευτικού τους Ιδρύματος.

Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε τέσσερις (4) κατηγορίες-διαστάσεις, οι οποίες σχετίζονται :

1. Με το βαθμό ικανοποίησης των σπουδαστών από το σύστημα οργάνωσης του εκπαιδευτικού ιδρύματος. Ενδεικτικοί δείκτες ή κριτήρια ποιότητας για την κατηγορία αυτή είναι : Το ωρολόγιο πρόγραμμα των μαθημάτων, η γραμματειακή υποστήριξη, η λειτουργία της βιβλιοθήκης, η σαφήνεια στα βιβλία κλπ. Ο αριθμός των ερωτήσεων που συνθέτουν την κατηγορία αυτή είναι 20.
2. Με το βαθμό ικανοποίησης των σπουδαστών από το διδακτικό προσωπικό του εκπαιδευτικού ιδρύματος. Ενδεικτικοί δείκτες ή κριτήρια ποιότητας για την κατηγορία αυτή είναι : Οι μέθοδοι διδασκαλίας των καθηγητών, η συμπεριφορά προς τους φοιτητές, ο τρόπος αξιολόγησης, οι ομαδικές εργασίες κλπ. Ο αριθμός των ερωτήσεων που συνθέτουν την κατηγορία αυτή είναι 19.
3. Με το βαθμό ικανοποίησης των προσδοκιών των σπουδαστών. Ενδεικτικοί δείκτες ή κριτήρια ποιότητας για την κατηγορία αυτή είναι : Η παρακολούθηση τμήματος που ενδιαφέρει το σπουδαστή κλπ. Ο αριθμός των ερωτήσεων στην κατηγορία αυτή είναι 12.
4. Με το βαθμό ικανοποίησης των σπουδαστών από το περιβάλλον μάθησης. Ενδεικτικοί δείκτες ή κριτήρια ποιότητας για την κατηγορία αυτή είναι: Η καθαριότητα του χώρου, ο κλιματισμός στις αίθουσες κλπ. Ο αριθμός των ερωτήσεων στην κατηγορία αυτή είναι 6.
5. Τέλος, μπήκε και μία τελευταία κατηγορία-διάσταση η οποία αφορά στη συνολική ικανοποίηση των σπουδαστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του εκπαιδευτικού ιδρύματος. Ο αριθμός των ερωτήσεων που συνθέτουν την κατηγορία αυτή είναι 3.

Παρουσίαση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου

Στην αρχή υπολογίσαμε τις μέσες τιμές για κάθε ερώτηση στο δείγμα και στην συνέχεια κατασκευάσαμε δύο διαγράμματα για κάθε ομάδα δειγματος σπουδαστών. Το ένα διάγραμμα αφορά το ιστόγραμμα για τις 50 ερωτήσεις και το άλλο διάγραμμα το ιστόγραμμα για τις τέσσερις διαστάσεις-κατηγορίες και τη συνολική ικανοποίηση. Οι μέσες τιμές και τα διαγράμματα για τις ομάδες των σπουδαστών του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων και της Λογιστικής φαίνονται παρακάτω.

Ανάλυση των αποτελεσμάτων

Παρακάτω θα γίνει ανάλυση των αποτελεσμάτων για κάθε δείγμα σπουδαστών.

A. Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων προκύπτει ότι τη μικρότερη ικανοποίηση έχουν οι σπουδαστές από τους δείκτες ποιότητας:

47 ($X=1,37$) που σημαίνει ότι η ιατρική περίθαλψη είναι ανύπαρκτη.

15 ($X=1,43$) που σημαίνει ότι οι καθηγητές δεν δίνουν σημειώσεις και βιβλιογραφία στα μαθήματα και

45 ($X=1,53$) που σημαίνει ότι δεν υπάρχουν επαρκείς χώροι για άθληση.

Τη μεγαλύτερη ικανοποίηση έχουν οι σπουδαστές από τους δείκτες ποιότητας :

26 ($X= 4,13$) που σημαίνει ότι παρακολουθούν το τμήμα της ειδικότητας το οποίο τους ενδιαφέρει

25 ($X=3,89$) που σημαίνει ότι το τμήμα που παρακολουθούν ικανοποιεί τις προσδοκίες τους, και

41 ($X=3,75$) που σημαίνει ότι η εξυπηρέτηση από το κυλικείο είναι καλή.

Σε ότι αφορά στις διαστάσεις ο βαθμός ικανοποίησης των σπουδαστών του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων κατά φθίνουσα σειρά είναι :

Διαστάσεις	Μέσος Όρος
1. Προσδοκίες των σπουδαστών	4,01
2. Καθηγητές	2,55
3. Σύστημα και οργάνωση	2,49
4. Περιβάλλον	2,15
Συνολική ικανοποίηση	2,27

B. Τμήμα Λογιστικής

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων προκύπτει ότι τη μικρότερη ικανοποίηση έχουν οι σπουδαστές από τους δείκτες ποιότητας :

4 ($X=1,46$) που σημαίνει ότι η γραμματειακή υποστήριξη δεν είναι καλή

3 ($X=1,93$) που σημαίνει ότι οι αίθουσες διδασκαλίας δεν είναι άνετες και

20($X=2,07$) που σημαίνει ότι οι καθηγητές δε δίνουν ομαδικές εργασίες.

Τη μεγαλύτερη ικανοποίηση έχουν οι σπουδαστές από τους δείκτες ποιότητας :
 26 ($X=3,85$) που σημαίνει ότι παρακολουθούν το τμήμα της ειδικότητας το οποίο τους ενδιαφέρει
 27 ($X=3,59$) που σημαίνει ότι συμμετείχαν στις διαδικασίες που αφορούν τη μάθησή τους και
 1 ($X=3,57$) που σημαίνει ότι ο αριθμός των μαθημάτων ανά εξάμηνο είναι ικανοποιητικός.

Σε ότι αφορά τις διαστάσεις, ο βαθμός ικανοποίησης των σπουδαστών του τμήματος Λογιστικής κατά φθίνουσα σειρά είναι :

Διαστάσεις	Μέσος Όρος
1. Προσδοκίες των σπουδαστών	3,58
2, Καθηγητές	2,83
3. Περιβάλλον	2,61
4. Σύστημα και οργάνωση	2,59
Συνολική Ικανοποίηση	2,56

Από αυτή την ανάλυση μπορούμε στη συνέχεια να βρούμε τις κύριες αιτίες για συγκεκριμένους δείκτες ποιότητας οι οποίες δημιουργούν τη δυσαρέσκεια στους σπουδαστές και να τις εξαλείψουμε.

Συμπεράσματα

Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι η συνολική ικανοποίηση των σπουδαστών των διαφόρων τμημάτων κατά φθίνουσα τάξη είναι :

- 1. Τμήμα Λογιστικής $X = 2,56$
- 2. Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων $X = 2,27$

Παρατηρούμε ότι ο βαθμός ικανοποίησης των σπουδαστών συνολικά είναι μικρότερος του 3. Βαθμός ικανοποίησης μικρότερος του 3, σε οργανισμούς παροχής υπηρεσιών θεωρείται μη ικανοποιητικός, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία στη λειτουργία του εκπαιδευτικού ιδρύματος, έτσι ώστε να αυξηθεί η ικανοποίηση των σπουδαστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ιδρύματος.

Το περιβάλλον είναι μία διάσταση που δεν ικανοποιεί του σπουδαστές. Συγκεκριμένα ο βαθμός ικανοποίησης κατά φθίνουσα τάξη είναι :

- 1. Τμήμα Λογιστικής $X = 2,61$
- 2. Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων $X = 2,15$

Επίσης, ο βαθμός ικανοποίησης για τη διάσταση της λειτουργίας του συστήματος και της οργάνωσης του εκπαιδευτικού ιδρύματος είναι επίσης χαμηλός. Συγκεκριμένα, ο βαθμός ικανοποίησης κατά φθίνουσα τάξη είναι :

- | | |
|---------------------------------|---------|
| | -- |
| 1. Τμήμα Λογιστικής | X= 2,59 |
| | --- |
| 2. Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων | X= 2,49 |

Το ίδιο σχεδόν συμβαίνει και για το βαθμό ικανοποίησης των σπουδαστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των καθηγητών. Συγκεκριμένα, ο βαθμός ικανοποίησης κατά φθίνουσα τάξη είναι :

- | | |
|---------------------------------|----------|
| | --- |
| 1. Τμήμα Λογιστικής | X = 2,83 |
| | -- |
| 2. Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων | X = 2,55 |

Στις τρεις αυτές διαστάσεις ο βαθμός ικανοποίησης των σπουδαστών είναι μικρότερος του 3 , γεγονός το οποίο πρέπει να αρχίσει να ανησυχεί τη διοίκηση και το προσωπικό του εκπαιδευτικού ιδρύματος.

Ενώ στις παραπάνω διαστάσεις η κατάσταση δεν είναι ικανοποιητική, ο βαθμός ικανοποίησης των σπουδαστών για τη διάσταση των προσδοκιών τους είναι πρώτη στη σειρά και για τα δύο τμήματα με βαθμό ικανοποίησης μεγαλύτερο του 3. Δηλαδή, οι σπουδαστές παρακολουθούν το τμήμα που τους ενδιαφέρει. Αυτό σημαίνει ότι με τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών για τις άλλες διαστάσεις, θα αυξηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των σπουδαστών με αποτέλεσμα να αυξηθεί η απόδοσή τους, να βελτιωθεί η μάθηση και η ευχαρίστηση για τις σπουδές τους. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί εύκολα γιατί οι σπουδαστές ενδιαφέρονται για το αντικείμενο της ειδικότητάς τους, το ενδιαφέρον αυτό θα αυξήσει την προσοχή και η προσοχή τη μάθηση. Για αυτό οι πληροφορίες από τους σπουδαστές και κατ'επέκταση από τους καθηγητές και τους εργοδότες αποτελεί βασικό κριτήριο ποιότητας παροχής υπηρεσιών του εκπαιδευτικού ιδρύματος.

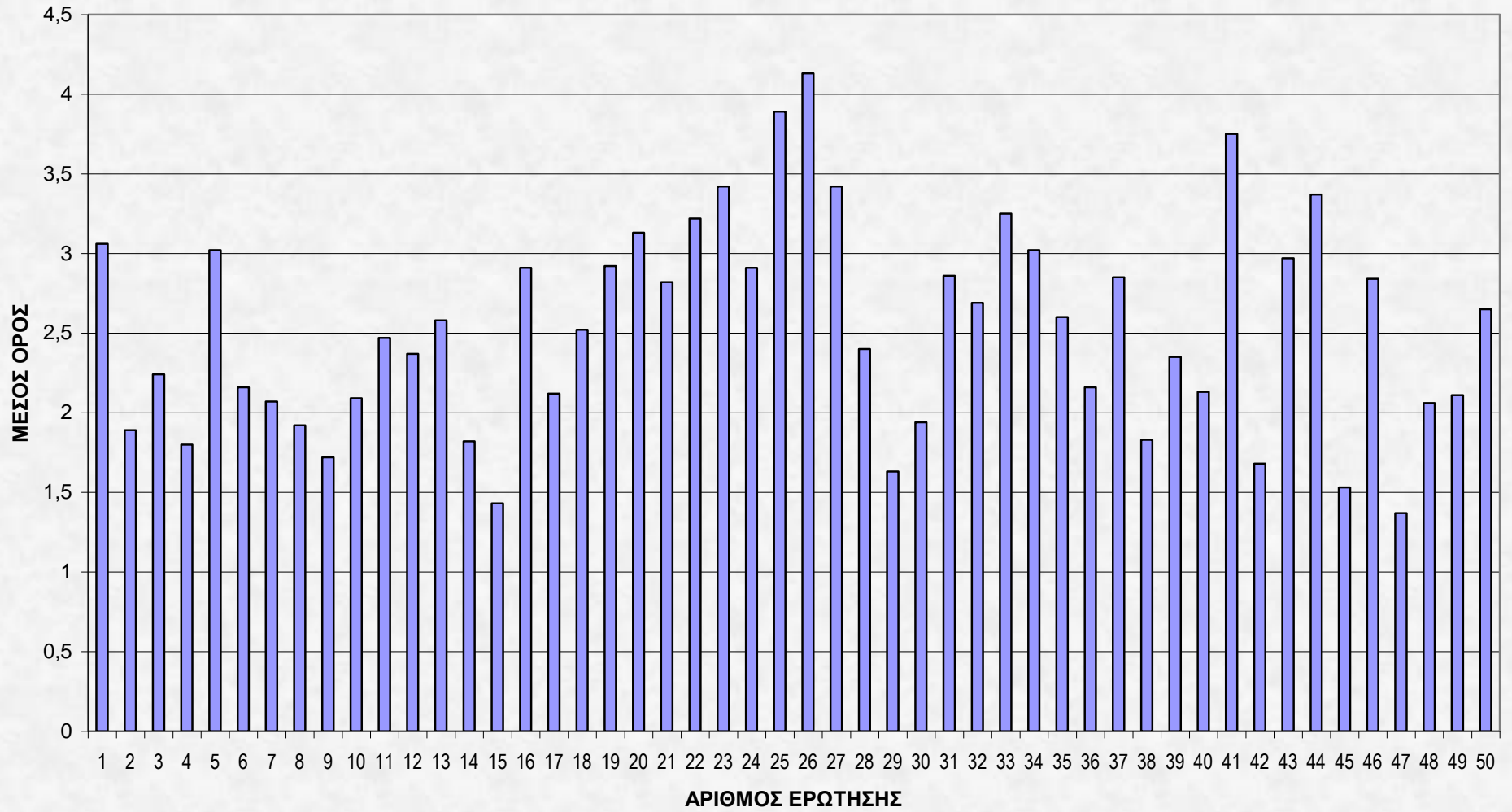
Πιστεύουμε ότι η έρευνα αυτή μπορεί να δώσει το ερέθισμα για περαιτέρω αναλύσεις σε συγκεκριμένες δραστηριότητες και διαδικασίες του ιδρύματος, ώστε να εξαχθούν συμπεράσματα τα οποία θα βοηθήσουν το εκπαιδευτικό ίδρυμα να γίνει <σχολείο ποιότητας>.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

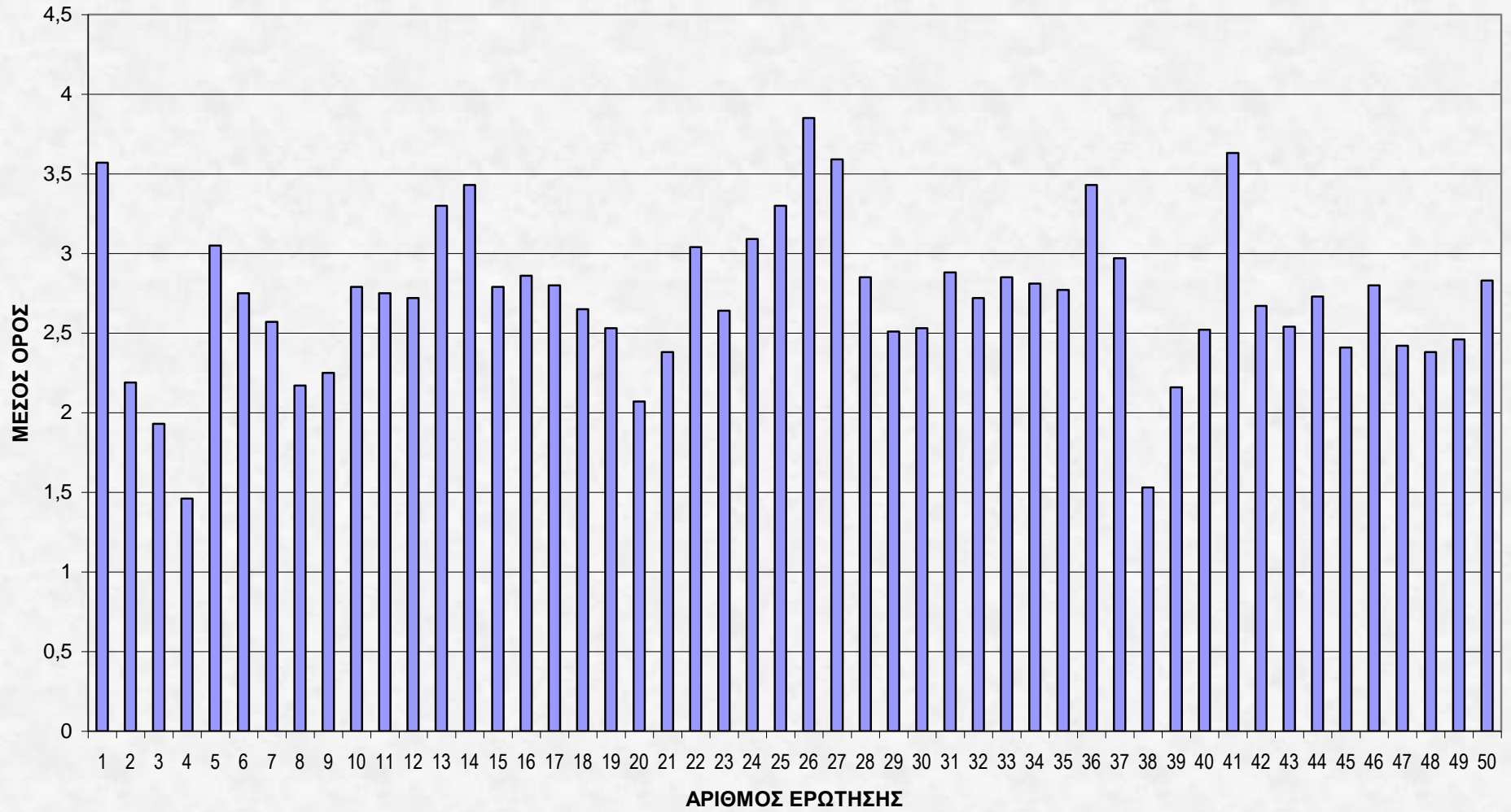
Ερωτήσεις Έρευνας	Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων	Τμήμα Λογιστικής
	Μέση Τιμή	Μέση Τιμή
1.Ο αριθμός των μαθημάτων ανά εξάμηνο είναι ικανοποιητικός	3,06	3,57
2.Το ωρολόγιο πρόγραμμα των μαθημάτων είναι συνεχόμενο	1,89	2,19
3.Οι αίθουσες διδασκαλίας είναι άνετες	2,24	1,93
4.Η γραμματειακή υποστήριξη είναι πολύ καλή	1,8	1,46
5.Η βιβλιοθήκη είναι πλήρης και καλά οργανωμένη	3,02	3,05
6.Τα εργαστήρια είναι καλά οργανωμένα και εξοπλισμένα	2,16	2,75
7.Τα βιβλία διακρίνονται για τη σαφήνεια και την πληρότητα	2,07	2,57
8.Η οργάνωση λειτουργίας του πανεπιστημίου είναι καλή	1,92	2,17
9.Η ενημέρωση των φοιτητών σε σχέση με τις υποχρεώσεις και τη λειτουργία του πανεπιστημίου είναι καλή	1,72	2,25
10.Οι καθηγητές έρχονται στο μάθημα στην ώρα τους	2,09	2,79
11.Η ματαδοτικότητα των καθηγητών είναι καλή	2,47	2,75
12.Ο τρόπος διδασκαλίας των καθηγητών είναι καλός	2,37	2,72
13.Η συμπεριφορά των καθηγητών προς τους φοιτητές είναι καλή	2,58	3,3
14.Οι καθηγητές ενδιαφέρονται για τις απορίες των φοιτητών	1,82	3,43
15.Οι καθηγητές δίνουν αρκετές σημειώσεις και βιβλιογραφία στο μάθημα	1,43	2,79
16.Οι καθηγητές έχουν την αίσθηση του χιούμορ	2,91	2,86
17.Οι καθηγητές εκφράζονται με σαφήνεια	2,12	2,8
18.Οι εξετάσεις είναι αντικειμενικές	2,52	2,65
19.Τα κριτήρια αξιολόγησης είναι επαρκή και είναι γνωστά από την αρχή του εξαμήνου	2,92	2,53
20.Οι καθηγητές δίνουν ομαδικές εργασίες	3,13	2,07
21.Οι καθηγητές αναπτύσσουν την κριτική σκέψη των φοιτητών	2,82	2,38
22.Οι διαπροσωπικές σχέσεις των φοιτητών με τους καθηγητές είναι καλή	3,22	3,04
23.Οι φοιτητές κατανοούν το μάθημα από την παράδοση	3,42	2,64
24.Ο καθηγητής είναι πάντα πρόθυμος να λύσει το πρόβλημά μου	2,91	3,09
25.Το τμήμα που παρακολουθώ ικανοποιεί τις προσδοκίες μου	3,89	3,3
26.Παρακολουθώ το τμήμα της ειδικότητας που με ενδιαφέρει	4,13	3,85
27.Συμμετέχω στις διαδικασίες που αφορούν τη μάθησή μου	3,42	3,59
28.Έχω την ελευθερία να αναπτύξω την ερευνητική διάθεσή μου	2,4	2,85
29.Η καθαριότητα των χώρων είναι ικανοποιητική	1,63	2,51
30.Ο κλιματισμός των χώρων είναι ικανοποιητικός	1,94	2,53
31.Οι χώροι αναψυχής, εστιατορίου κλπ. Είναι ικανοποιητικοί	2,86	2,88
32.Ο εξοπλισμός του εκπαιδευτικού ιδρύματος (φωτοτυπικά,υπολογιστές κλπ) είναι ικανοποιητικός	2,69	2,72
33.Η ψηφιακή βιβλιοθήκη μπορεί να εξυπηρετήσει τους φοιτητές	3,25	2,85
34.Ο φοιτητής συμμετέχει ενεργά στο μάθημα	3,02	2,81
35.Όλα τα μαθήματα έχουν συνάφεια με το αντικείμενο σπουδών	2,6	2,77
36.Η διδασκαλία του μαθήματος έχει και πρακτικό προσανατολισμό	2,16	3,43
37.Η κατάρτιση των καθηγητών στο αντικείμενό τους είναι καλή	2,85	2,97
38.Τα βιβλία διανέμονται στην αρχή του εξαμήνου	1,83	1,53
39.Υπάρχουν καθηγητές σύμβουλοι για την καθοδήγηση των φοιτητών	2,35	2,16
40.Η πρόσβαση στο εκπαιδευτικό ίδρυμα είναι ικανοποιητική	2,13	2,52
41.Η εξυπηρέτηση από το κυλικείο είναι καλή	3,75	3,63

Ερωτήσεις Έρευνας	Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων	Τμήμα Λογιστικής
	Μέση Τιμή	Μέση Τιμή
42.Οι καθηγητές διαθέτουν χρόνο για την εξυπηρέτηση των φοιτητών	1,68	2,67
43.Η στέγαση των φοιτητών είναι ικανοποιητική	2,97	2,54
44.Η ποιότητα του φαγητού του εστιατορίου είναι καλή	3,37	2,73
45.Υπάρχουν επαρκείς χώροι για άθληση	1,53	2,41
46.Οι χώροι στάθμευσης είναι ικανοποιητικοί	2,84	2,8
47.Η ιατρική περίθαλψη στο εκπαιδευτικό ίδρυμα είναι ικανοποιητική	1,37	2,42
48.Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος από την οργάνωση και λειτουργία του πανεπιστημίου	2,06	2,38
49.Συνολικά, η ποιότητα παροχής υπηρεσιών του πανεπιστημίου είναι καλή	2,11	2,46
50.Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από τις σπουδές μου	2,65	2,83

ΓΡΑΦΗΜΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

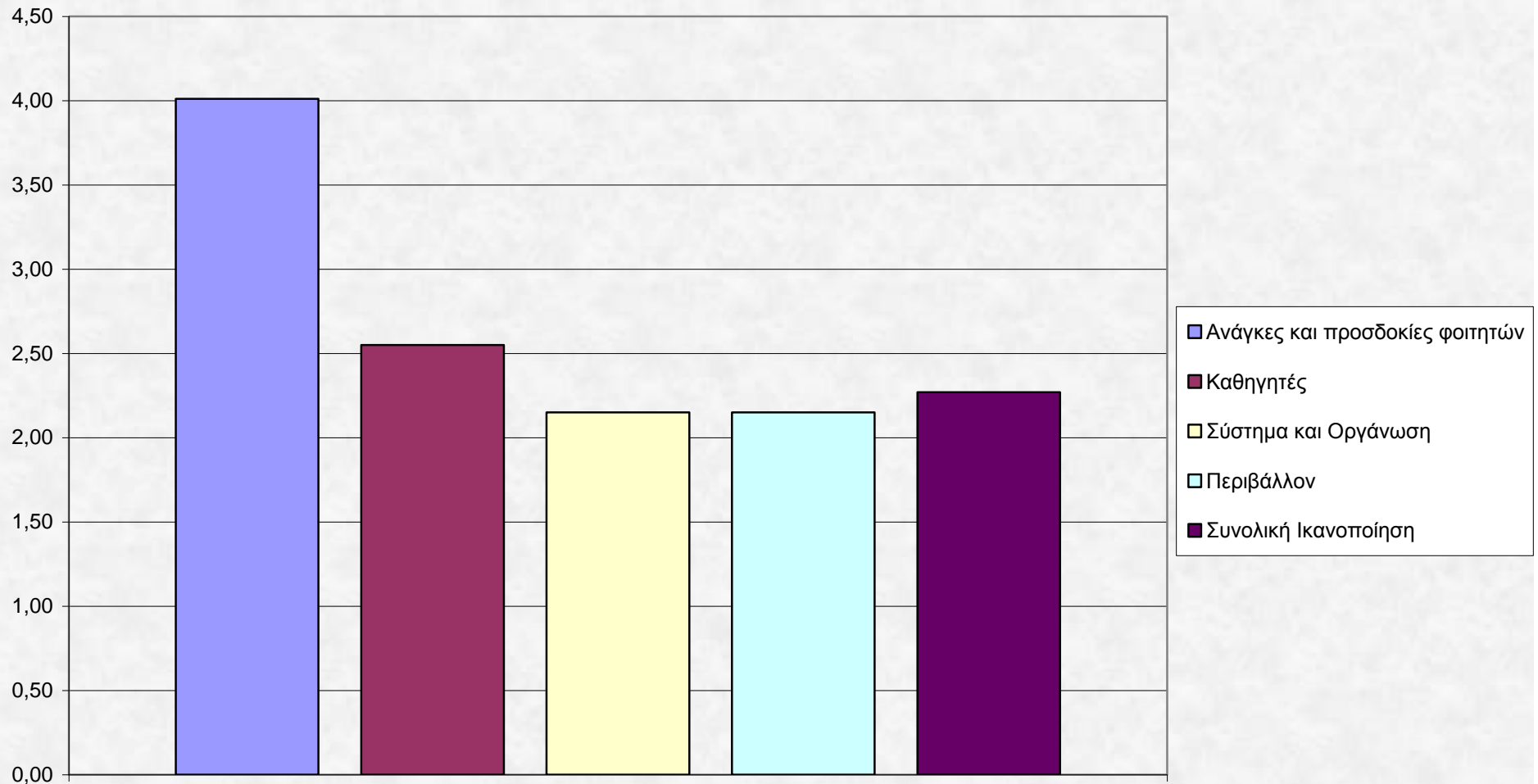


ΓΡΑΦΗΜΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ



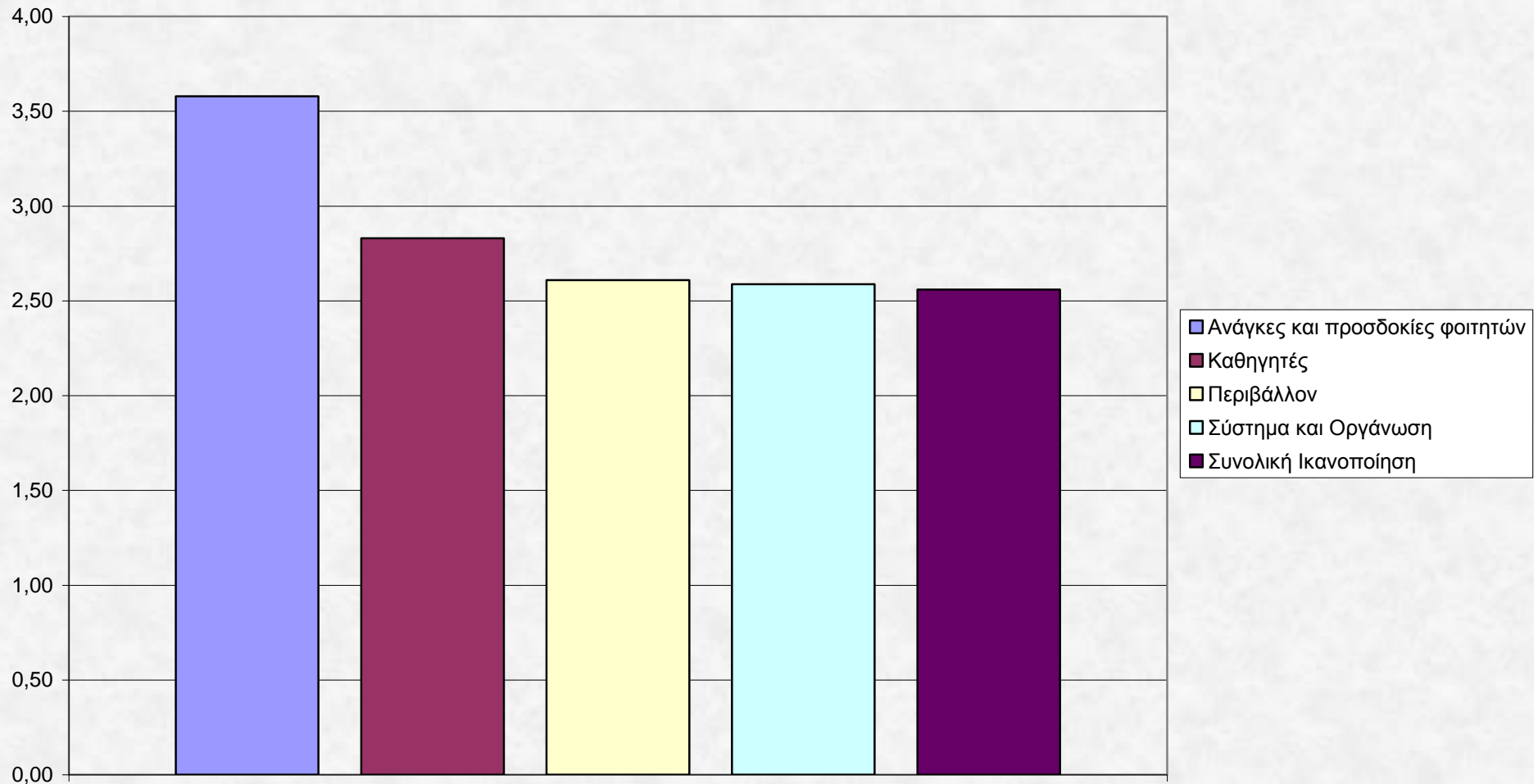
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ									
Ανάγκες και προσδοκίες φοιτητών		Καθηγητές		Σύστημα και Οργάνωση		Περιβάλλον		Συνολική Ικανοποίηση	
<u>Αρ. Ερ.</u>	<u>Μ.Ο</u>	<u>Αρ.Ερ</u>	<u>Μ.Ο</u>	<u>Αρ.Ερ</u>	<u>Μ.Ο</u>	<u>Αρ.Ερ.</u>	<u>Μ.Ο</u>	<u>Αρ.Ερ.</u>	<u>Μ.Ο</u>
25	3,89	10	2,09	1	3,06	29	1,63	48	2,06
26	4,13	11	2,47	2	1,89	30	1,94	49	2,11
		12	2,37	3	2,24	31	2,86	50	2,65
		13	2,58	4	1,8	40	2,13		
		14	1,82	5	3,02	45	1,53		
		15	1,43	6	2,16	46	2,84		
		16	2,91	7	2,07				
		17	2,12	8	1,92				
		18	2,52	9	1,72				
		19	2,92	27	3,42				
		20	3,13	28	2,4				
		21	2,82	32	2,69				
		22	3,22	33	3,25				
		23	3,42	35	2,6				
		24	2,91	38	1,83				
		34	3,02	39	2,35				
		36	2,16	41	3,75				
		37	2,85	43	2,97				
		42	1,68	44	3,37				
				47	1,37				
ΣΥΝΟΛΑ	8,01		48,44		49,86		12,93		6,82
Μ.Ο.	4,01		2,55		2,49		2,15		2,27

ΓΡΑΦΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΤΙΜΩΝ - ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ									
Ανάγκες και προσδοκίες φοιτητών		Καθηγητές		Περιβάλλον		Σύστημα και Οργάνωση		Συνολική Ικανοποίηση	
<u>Αρ. Ερ.</u>	<u>Μ.Τ</u>	<u>Αρ.Ερ</u>	<u>Μ.Τ</u>	<u>Αρ.Ερ.</u>	<u>Μ.Τ</u>	<u>Αρ.Ερ</u>	<u>Μ.Τ</u>	<u>Αρ.Ερ.</u>	<u>Μ.Τ</u>
25	3,3039	10	2,7941	29	2,5098	1	3,5686	48	2,3823
26	3,8529	11	2,7549	30	2,5294	2	2,1961	49	2,4607
		12	2,7254	31	2,8823	3	1,9313	50	2,8333
		13	3,3039	40	2,5196	4	1,4607		
		14	3,4313	45	2,4117	5	3,049		
		15	2,7941	46	2,8039	6	2,7549		
		16	2,8627			7	2,5686		
		17	2,8039			8	2,1666		
		18	2,647			9	2,2549		
		19	2,5294			27	3,5882		
		20	2,0686			28	2,8529		
		21	2,3823			32	2,7254		
		22	3,0392			33	2,8529		
		23	2,647			35	2,7745		
		24	3,0882			38	1,5294		
		34	2,8137			39	2,1568		
		36	3,4313			41	3,6274		
		37	2,9705			43	2,5392		
		42	2,6764			44	2,7352		
						47	2,4215		
ΣΥΝΟΛΑ	7,1568		53,7639		15,6567		51,7541		7,6763
Μ.Ο	3,58		2,83		2,61		2,59		2,56

ΓΡΑΦΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΗΣΗ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΤΙΜΩΝ - ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ



ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1, Zeithaml, V.A, Parasuraman A, and Berry L. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York, The Free Press, 1990
2. Goodman, J. *The nature of Customer Satisfaction*. Quality Progress 22, 1989
3. Montgomery, D. Introduction to Statistical Quality Control ,3rd ed.,John Willey and Sons, 1996.
4. Oakland, John. *Total Quality Management*, 3rd ed.,Oxford :Butterworth-Heinmann,1998
- 5.Parker,D.et.al. *Incorporating total quality into a college of business*. In *Academic initiatives in total quality for higher education*, ed. H.V.Roberts.Milwaukee, W. ASQC Quality Press,1995
- 6.Shewhart.W.A *Statistical method from the view point of quality control*, Mineola, NY, Dover Publications,1986
- 7.Wheeler D., *Advanced topics in statistical process control*, Knoxville, TN , SPC Press 1995
8. Wheatley,M. *Leadership and the new science :Learning about organization from an orderly universe*. San Francisco, CA :Jossey-Bass 1992.
9. Ζαβλανός Μύρων. *Διδακτική και Αξιολόγηση*, Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα 2003
10. Ζαβλανός Μύρων . *Η Ολική Ποιότητα στην Εκπαίδευση*. Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα 2003.
11. Ζαβλανός Μύρων. *Μάνατζμεντ*, Αθήνα, Εκδόσεις Σταμούλη,2002
12. Ζαβλανός Μύρων. *Οργανωτική Συμπεριφορά*. Αθήνα, Εκδόσεις Σταμούλη, 2003
13. Σπανός,Α. *Ολική Ποιότητα* ,2nd ,Αθήνα, Γαλαίος, 1995
14. Σπανός,Α. *Πως παράγονται και παρέχονται αποτελεσματικά υπηρεσίες ποιότητας*. Αθήνα, Γαλαίος, 1997

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΤΜΗΜΑ :

Αγαπητέ σπουδαστή,

Ο σκοπός του ερωτηματολογίου αυτού αποβλέπει στην καλύτερη προσφορά γνώσης και παροχής υπηρεσιών προς εσένα μέσα στον πανεπιστημιακό χώρο. Για το λόγο αυτό ζητάμε τη γνώμη σου σε διάφορα θέματα που αφορούν την ποιότητα αυτών των υπηρεσιών. Παρακαλούμε, δείξε το βαθμό στον οποίο συμφωνείς ή διαφωνείς με τις παρακάτω προτάσεις, θέτοντας σ'ένα κύκλο τον αριθμό που αντιπροσωπεύει την προσωπική σου εκτίμηση.

- | | |
|-------------------------------------------------|-------|
| 1. Διαφωνώ ριζικά με αυτή την πρόταση | (ΔΡ) |
| 2. Διαφωνώ μ'αυτή την πρόταση | (Δ) |
| 3. Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ μ'αυτή την πρόταση | (Ν) |
| 4. Συμφωνώ μ'αυτή την πρόταση | (Σ) |
| 5. Συμφωνώ απόλυτα μ'αυτή την πρόταση | (ΣΑ) |

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	ΔΡ	Δ	Ν	Σ	ΣΑ
1.Ο αριθμός των μαθημάτων ανά εξάμηνο είναι ικανοποιητικός	1	2	3	4	5
2.Το ωρολόγιο πρόγραμμα των μαθημάτων είναι συνεχόμενο	1	2	3	4	5
3.Οι αίθουσες διδασκαλίας είναι άνετες	1	2	3	4	5
4.Η γραμματειακή υποστήριξη είναι πολύ καλή	1	2	3	4	5
5.Η βιβλιοθήκη είναι πλήρης και καλά οργανωμένη	1	2	3	4	5
6.Τα εργαστήρια είναι καλά οργανωμένα και εξοπλισμένα	1	2	3	4	5
7.Τα βιβλία διακρίνονται για τη σαφήνεια και την πληρότητα	1	2	3	4	5
8.Η οργάνωση λειτουργίας του πανεπιστημίου είναι καλή	1	2	3	4	5
9.Η ενημέρωση των φοιτητών σε σχέση με τις υποχρεώσεις και τη λειτουργία του πανεπιστημίου είναι καλή	1	2	3	4	5
10.Οι καθηγητές έρχονται στο μάθημα στην ώρα τους	1	2	3	4	5
11.Η ματαδοτικότητα των καθηγητών είναι καλή	1	2	3	4	5
12.Ο τρόπος διδασκαλίας των καθηγητών είναι καλός	1	2	3	4	5
13.Η συμπεριφορά των καθηγητών προς τους φοιτητές είναι καλή	1	2	3	4	5
14.Οι καθηγητές ενδιαφέρονται για τις απορίες των φοιτητών	1	2	3	4	5
15.Οι καθηγητές δίνουν αρκετές σημειώσεις και βιβλιογραφία στο μάθημα	1	2	3	4	5
16.Οι καθηγητές έχουν την αίσθηση του χιούμορ	1	2	3	4	5
17.Οι καθηγητές εκφράζονται με σαφήνεια	1	2	3	4	5
18.Οι εξετάσεις είναι αντικειμενικές	1	2	3	4	5
19.Τα κριτήρια αξιολόγησης είναι επαρκή και είναι γνωστά από την αρχή του εξαμήνου	1	2	3	4	5

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	ΔΡ	Δ	Ν	Σ	ΣΑ
20.Οι καθηγητές δίνουν ομαδικές εργασίες	1	2	3	4	5
21.Οι καθηγητές αναπτύσσουν την κριτική σκέψη των φοιτητών	1	2	3	4	5
22.Οι διαπροσωπικές σχέσεις των φοιτητών με τους καθηγητές είναι καλή	1	2	3	4	5
23.Οι φοιτητές κατανοούν το μάθημα από την παράδοση	1	2	3	4	5
24.Ο καθηγητής είναι πάντα πρόθυμος να λύσει το πρόβλημά μου	1	2	3	4	5
25.Το τμήμα που παρακολουθώ ικανοποιεί τις προσδοκίες μου	1	2	3	4	5
26.Παρακολουθώ το τμήμα της ειδικότητας που με ενδιαφέρει	1	2	3	4	5
27.Συμμετέχω στις διαδικασίες που αφορούν τη μάθησή μου	1	2	3	4	5
28.Έχω την ελευθερία να αναπτύξω την ερευνητική διάθεσή μου	1	2	3	4	5
29.Η καθαριότητα των χώρων είναι ικανοποιητική	1	2	3	4	5
30.Ο κλιματισμός των χώρων είναι ικανοποιητικός	1	2	3	4	5
31.Οι χώροι αναψυχής, εστιατορίου κλπ. Είναι ικανοποιητικοί	1	2	3	4	5
32.Ο εξοπλισμός του εκπαιδευτικού ιδρύματος (φωτοτυπικά,υπολογιστές κλπ) είναι ικανοποιητικός	1	2	3	4	5
33.Η ψηφιακή βιβλιοθήκη μπορεί να εξυπηρετήσει τους φοιτητές	1	2	3	4	5
34.Ο φοιτητής συμμετέχει ενεργά στο μάθημα	1	2	3	4	5
35.Όλα τα μαθήματα έχουν συνάφεια με το αντικείμενο σπουδών	1	2	3	4	5
36.Η διδασκαλία του μαθήματος έχει και πρακτικό προσανατολισμό	1	2	3	4	5
37.Η κατάρτιση των καθηγητών στο αντιείμενό τους είναι καλή	1	2	3	4	5
38.Τα βιβλία διανέμονται στην αρχή του εξαμήνου	1	2	3	4	5
39.Υπάρχουν καθηγητές σύμβουλοι για την καθοδήγηση των φοιτητών	1	2	3	4	5
40.Η πρόσβαση στο εκπαιδευτικό ίδρυμα είναι ικανοποιητική	1	2	3	4	5
41.Η εξυπηρέτηση από το κυλικείο είναι καλή	1	2	3	4	5
42.Οι καθηγητές διαθέτουν χρόνο για την εξυπηρέτηση των φοιτητών	1	2	3	4	5
43.Η στέγαση των φοιτητών είναι ικανοποιητική	1	2	3	4	5
44.Η ποιότητα του φαγητού του εστιατορίου είναι καλή	1	2	3	4	5
45.Υπάρχουν επαρκείς χώροι για άθληση	1	2	3	4	5
46.Οι χώροι στάθμευσης είναι ικανοποιητικοί	1	2	3	4	5
47.Η ιατρική περίθαλψη στο εκπαιδευτικό ίδρυμα είναι ικανοποιητική	1	2	3	4	5
48.Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος από την οργάνωση και λειτουργία του πανεπιστημίου	1	2	3	4	5
49.Συνολικά,η ποιότητα παροχής υπηρεσιών του πανεπιστημίου είναι καλή	1	2	3	4	5
50.Συνολικά είμαι ικανοποιημένος από τις σπουδές μου	1	2	3	4	5