



**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥΣ»**

**Ικανοποίηση των φοιτητών του μεταπτυχιακού  
προγράμματος "Οργάνωση και διοίκηση για μηχανικούς"  
του ΤΕΙ Κρήτης και προτάσεις για την αναβάθμιση του**

**ΟΡΦΑΝΟΣ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ  
ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ**

**ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2021**

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κ. Αποστολάκη Αλέξανδρο, επιβλέποντα καθηγητή της διπλωματικής μου εργασίας, για τη συνεργασία μας καθώς και για τη γενικότερη καθοδήγηση που μου παρείχε στη συγγραφή της διπλωματικής μου μελέτης.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τους σπουδαστές που πήραν μέρος πρόθυμα στην έρευνα, καθώς η συμβολή τους ήταν καθοριστική.

Τέλος, θεωρώ απαραίτητο να ευχαριστήσω την οικογένειά μου και την σύντροφο μου Χριστίνα που με βοήθησαν και με στήριξαν σε όλες τις φάσεις της εργασίας μου.

## Περίληψη

Η παρούσα εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια της διπλωματικής έρευνας του μεταπτυχιακού προγράμματος της Σχολής Τεχνολογικών Εφαρμογών, του ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ, με τίτλο: «Οργάνωση και Διοίκηση για Μηχανικούς».

Είναι σημαντικό να αναφερθεί πως για κάθε απάντηση που δόθηκε, προκειμένου να ολοκληρωθεί το ερωτηματολόγιο καθώς και για τις επαφές που χρησιμοποιήθηκαν για να διανεμηθεί ηλεκτρονικά, ακολουθήθηκε η αρχή της εμπιστευτικότητας και ανωνυμίας.

Η συγκεκριμένη διπλωματική εργασία έχει ως σκοπό την αξιολόγηση του μεταπτυχιακού προγράμματος «Οργάνωσης και Διοίκησης για Μηχανικούς», καθώς και των συμπληρωματικών υπηρεσιών, το οποίο προσφέρει, προκειμένου το ΔΠΜΣ να μπορέσει να ενισχύσει τη θέση του στην αγορά. Γίνεται μια προσπάθεια ανάλυσης της ικανοποίησης των μεταπτυχιακών φοιτητών, εντός των τεσσάρων κύκλων λειτουργίας του (2015 – 2019), καθώς και της μέτρησης των προτιμήσεων τους, εκλαμβάνοντας το μεταπτυχιακό πρόγραμμα σαν παρεχόμενη υπηρεσία και του φοιτητή ως πελάτη, πράγμα που εμπίπτει στην πελατοκεντρική διάσταση του μάρκετινγκ. Για την εκπλήρωση του συγκεκριμένου σκοπού πραγματοποιήθηκε ποσοτική έρευνα σε δείγμα 126 φοιτητών του συγκεκριμένου μεταπτυχιακού προγράμματος. Σύμφωνα με τα κύρια ευρήματα της έρευνας, η ηλικία ήταν το μόνο δημογραφικό χαρακτηριστικό που επηρεάζει τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών. Σχετικά με τις συμπληρωματικές υπηρεσίες του προγράμματος σπουδών, οι ημέρες διεξαγωγής των διαλέξεων καθώς και η εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας φαίνεται να έχουν καθοριστικό ρόλο στην ικανοποίηση των φοιτητών. Όσον αφορά τη σημαντικότητα των βελτιωτικών κινήσεων αναβάθμισης του ΔΠΜΣ, μέσα στην έρευνα παρουσιάζεται ότι οι φοιτητές ενδιαφέρονται αρκετά για τακτικές επικαιροποιήσεις του προγράμματος σπουδών και δείχνουν λιγότερο ενδιαφέρον για τη στελέχωση της γραμματείας καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας. Αναφορικά με την επίδραση των επιμέρους υπηρεσιών του ΔΠΜΣ στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών, παρουσιάζεται ότι η ικανοποίηση τους καθορίζεται από την ανταπόκριση του ΔΠΜΣ στις υποδείξεις τους καθώς και από την διαχειριστική ικανότητα του

ΔΠΜΣ όσον αφορά τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν στους φοιτητές. Τέλος, όσον αφορά τα χαρακτηριστικά του καθηγητή, ο σεβασμός προς τον φοιτητή φαίνεται να επιδρά στη διαμόρφωση του βαθμού της συνολικής ικανοποίησης του.

Λέξεις κλειδιά : ΔΠΜΣ, φοιτητής, ικανοποίηση, υπηρεσίες, βελτίωση, καθηγητής, διαλέξεις, πρόγραμμα σπουδών, σεβασμός

## **Abstract**

This dissertation was prepared within the framework of the diploma research of the postgraduate program of the School of Technological Applications, of the Hellenic Mediterranean University, entitled “Organization and Management for Engineers”.

It is important to be noted that for each answer given, in order to complete the questionnaire, as well as for the contacts used for the questionnaire to be distributed electronically, the principle of confidentiality and anonymity was followed.

The purpose of this diploma research is to evaluate the postgraduate program “Organization and Management for Engineers” and also the additional services it offers, in order for the postgraduate program to strengthen its position in the market. An attempt is made to analyze the satisfaction of the postgraduate students, within its four operating cycles (2015-2019), and also to measure their preferences, regarding this program as a service, and the student as a customer, which falls within the customer-centric dimension of marketing. For the fulfillment of this specific purpose, a quantitative research was carried out on a sample of 126 students of the specific postgraduate program. According to the main findings of the research, age was the only demographic characteristic that affects the overall satisfaction of the students. Regarding the supplementary services of the program, the days of the lectures as well as the secretarial support, seem to have a decisive role in the satisfaction of the students. As to the importance of the improving upgrades of the program, the research shows that students are quite interested in regular updates of the curriculum but less interested in staffing the secretariat throughout the day. Evaluating the effect of the individual services of the program on the overall satisfaction of the students, it is presented that their satisfaction is highly determined by the response of the program to their suggestions as well as the way it handled the problems that occurred to the students. Finally, regarding the characteristics of a teacher, the respect he shows to them seems to affect the level of their overall satisfaction.

**Keywords:** program, student, satisfaction, services, improvement, teacher, lectures, curriculum, respect

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Το Μάρκετινγκ.....	9
1.1 Ο ορισμός του Μάρκετινγκ.....	9
1.2 Το Μάρκετινγκ και η εξέλιξη του .....	10
1.2.1 Προσανατολισμός προς την παραγωγή.....	11
1.2.2 Προσανατολισμός προς τις πωλήσεις.....	11
1.2.3 Προσανατολισμός προς την αγορά και τον καταναλωτή .....	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Ο ρόλος του πελάτη στο σύγχρονο Μάρκετινγκ.....	12
2.1 Η πελατοκεντρική προσέγγιση (Customer Relationship Management – CRM).....	12
2.2 Η ικανοποίηση του πελάτη.....	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Τα πανεπιστήμια στη σύγχρονη αγορά .....	16
3.1 Τα πανεπιστήμια ως πάροχοι υπηρεσιών .....	16
3.2 Το “πακέτο” παροχής υπηρεσιών των ιδρυμάτων.....	17
3.3 Ο φοιτητής ως πελάτης και η ανάγκη για αξιολόγηση των υπηρεσιών .....	18
3.4 Διαφωνία απόψεων.....	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : Η ικανοποίηση του φοιτητή .....	22
4.1 Ορισμός της ικανοποίησης του φοιτητή.....	22
4.2 Παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών.....	24
4.3 Τα μοντέλα μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης .....	28
4.4 Σημαντικότητα καταγραφής των απόψεων των φοιτητών .....	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Παρουσίαση του ΔΠΜΣ “Οργάνωση και διοίκηση για μηχανικούς” του ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ.....	30
5.1 Πληροφορίες για το μεταπτυχιακό .....	30
5.2 Ευελιξία Δομής.....	32
5.3 Οδηγός σπουδών του προγράμματος .....	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Μεθοδολογία της έρευνας.....	33
6.1 Ερευνητικός σκοπός και στόχοι .....	33

6.2 Δείγμα και σχεδιασμός ερωτηματολογίου .....	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Αποτελέσματα.....	37
7.1 Προφίλ ερωτηθέντων .....	37
7.2 Έλεγχος ανεξαρτησίας $X^2$ .....	50
7.2.1 Μεθοδολογική προσέγγιση.....	50
7.2.2 Σχέση μεταξύ δημογραφικών χαρακτηριστικών και συνολικής ικανοποίησης φοιτητών.....	50
7.2.3 Σχέση μεταξύ υπηρεσιών αντιμετώπισης απρόβλεπτων περιστατικών και συνολικής ικανοποίησης των φοιτητών .....	51
7.2.4 Σχέση μεταξύ συμπληρωματικών υπηρεσιών προγράμματος σπουδών και συνολικής ικανοποίησης φοιτητών .....	53
7.2.5 Σχέση μεταξύ χαρακτηριστικών καθηγητή και συνολικής ικανοποίησης των φοιτητών.....	56
7.2.6 Σχέση μεταξύ βελτιωτικών κινήσεων αναβάθμισης του ΔΠΜΣ και συνολικής ικανοποίησης φοιτητών από το ΔΠΜΣ .....	59
7.3 Οικονομτρική ανάλυση.....	61
7.3.1 Επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών στη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών .....	61
7.3.2 Επίδραση των συμπληρωματικών υπηρεσιών του προγράμματος σπουδών στη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών .....	64
7.3.3 Επίδραση της σημαντικότητας των βελτιωτικών κινήσεων αναβάθμισης του ΔΠΜΣ με τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών .....	69
7.3.4 Επίδραση των επιμέρους υπηρεσιών του ΔΠΜΣ συγκριτικά με τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών .....	74
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: Συμπεράσματα – Προτάσεις .....	80
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	84
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ .....	92
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ .....	92
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 : ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ.....	105

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα πανεπιστήμια έχουν κάνει αισθητή την παρουσία τους τις τελευταίες δεκαετίες στη σύγχρονη αγορά ως πάροχοι υπηρεσιών. Έχουν πλέον στρέψει το ενδιαφέρον τους στη απόλυτη ικανοποίηση του φοιτητή καθώς ο ίδιος, στο ρόλο του πελάτη, είναι σε θέση να αξιολογεί τις παρεχόμενες σε αυτόν υπηρεσίες διαμορφώνοντας την εικόνα του εκάστοτε ιδρύματος στην αγορά. Η παρούσα διπλωματική εργασία εξετάζει τον βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών των τεσσάρων πρώτων κύκλων (2015-2019) του ΔΠΜΣ “Οργάνωσης και διοίκησης για Μηχανικούς” του ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ καθώς και των βελτιωτικών κινήσεων αναβάθμισης του προγράμματος και χωρίζεται σε οκτώ κεφάλαια.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στον ορισμό του Μάρκετινγκ και παρουσιάζεται η εξέλιξη καθώς και η διαφοροποίηση του προσανατολισμού του ανά χρονικές περιόδους.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο ρόλος του πελάτη στο σύγχρονο Μάρκετινγκ, εξηγείται ο ορισμός της πελατοκεντρικής προσέγγισης και η σημαντικότητα της ικανοποίησης του πελάτη.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναπτύσσεται ο ρόλος των πανεπιστημίων στη σύγχρονη αγορά, αναλύοντας τη σημασία τους ως πάροχοι υπηρεσιών και παρουσιάζοντας το πακέτο υπηρεσιών τους. Επίσης αναφέρεται ο ρόλος του φοιτητή ως πελάτη και η ανάγκη για αξιολόγηση των υπηρεσιών των ιδρυμάτων από αυτούς. Επιπλέον γίνεται μια σύντομη αναφορά στη διαφωνία απόψεων μεταξύ των ερευνητών, όσον αφορά τον προσδιορισμό της ιδιότητας του φοιτητή.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται λόγος για την ικανοποίηση του φοιτητή, αναλύοντας τον ορισμό της ικανοποίησης του καθώς και των παραγόντων που την επηρεάζουν. Γίνεται αναφορά στα μοντέλα μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης και της σημαντικότητας της καταγραφής των απόψεων των φοιτητών από το εκάστοτε εκπαιδευτικό ίδρυμα.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται το ΔΠΜΣ “Οργάνωση και διοίκηση για μηχανικούς” του ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ, αναφέροντας σχετικές πληροφορίες για το



μεταπτυχιακό, για την ευελιξία της δομής του και για τον οδηγό σπουδών το οποίο προσφέρει.

Στο έκτο κεφάλαιο ξεκινάει το εμπειρικό κομμάτι της έρευνας όπου αναλύεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε προκειμένου να πραγματοποιηθεί η πρωτογενής έρευνα. Στο έβδομο κεφάλαιο παρατίθεται η απεικόνιση και ο σχολιασμός των κύριων αποτελεσμάτων της στατιστικής ανάλυσης και τέλος στο όγδοο κεφάλαιο ακολουθούν τα συμπεράσματα της μελέτης.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Το Μάρκετινγκ**

### **1.1 Ο ορισμός του Μάρκετινγκ**

Προκειμένου να ξεκινήσει η προσέγγιση της σχέσης πελάτη και επιχείρησης, πρέπει πρώτα να προσδιοριστεί η έννοια του Μάρκετινγκ. Ο συγκεκριμένος όρος ακούγεται συχνά τα τελευταία χρόνια σε συζητήσεις που αφορούν επιχειρηματικές ή και άλλες δραστηριότητες (κοινωνικές, πολιτικές κ.λ.π). Πολλοί θεωρούν ότι είναι είναι συνώνυμο της πώλησης. Άλλοι πιστεύουν ότι μάρκετινγκ είναι όλες οι ενέργειες που γίνονται για τη διαφήμιση και την προώθηση ενός προϊόντος ή υπηρεσίας. Λίγοι γνωρίζουν, ωστόσο, στην πραγματικότητα τί σημαίνει Μάρκετινγκ και ποιούς σκοπούς εξυπηρετεί.

Υπάρχουν διάφοροι ορισμοί που προτείνονται απο ακαδημαϊκούς καθώς και επαγγελματικές ενώσεις για το τί σημαίνει Μάρκετινγκ και ορίζονται ως εξής:

Το μάρκετινγκ ορίζεται ως ένα σύνολο επιχειρηματικών δραστηριοτήτων που κατευθύνουν τη ροή των αγαθών και των υπηρεσιών από τον παραγωγό στον τελικό καταναλωτή ή χρήστη (American Marketing Association, 1948).

Το μάρκετινγκ είναι ένα σύνολο επιχειρηματικών δραστηριοτήτων των μέσων της ανάπτυξης ενός συγκεκριμένου προγράμματος δράσης με το οποίο ικανοποιούνται οι ανάγκες των πελατών μιας επιχείρησης (Martin L. Bell, 1979).

Στις δεκαετίες του 1980 και 1990 παρατηρούμε μια αναθεώρηση των παραπάνω ορισμών καθώς και την διατύπωση νέων, μερικοί από τους οποίους παρουσιάζονται παρακάτω:

Το μάρκετινγκ είναι μια ανθρώπινη δραστηριότητα, που έχει σαν στόχο την ικανοποίηση των αναγκών και επιθυμιών των ανθρώπων μέσα από τη διαδικασία των συναλλαγών (Philip Kotler, 1981).

Μάρκετινγκ είναι η διαδικασία σχεδιασμού και υλοποίησης της παραγωγής, τιμολόγησης, προώθησης και διανομής ιδεών, αγαθών και υπηρεσιών, με σκοπό την πρόκληση συναλλαγών που να ικανοποιούν τους αντικειμενικούς σκοπούς ατόμων και οργανώσεων (American Marketing Association, 1985).

Μάρκετινγκ είναι μια διαδικασία δημιουργίας, διατήρησης και ενδυνάμωσης μακροπρόθεσμων και κερδοφόρων σχέσεων με τους πελάτες, με τρόπο που να ικανοποιούνται οι αντικειμενικοί σκοποί των συναλλασσομένων. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με αμιβαία ανταλλαγή και ικανοποίηση των υποσχέσεων (C. Gronroos, 1990).

Όπως γίνεται αντιληπτό, το Μάρκετινγκ έχει στοιχεία από όλες τις παραπάνω έννοιες και ορολογίες, διαφοροποιημένες ανάλογα την εκάστοτε περίοδο, την χώρα και την οικονομική κατάσταση παγκοσμίως. Είναι μια πολύ σημαντική αλλά και σύνθετη επιχειρηματική λειτουργία που συνδέει την παραγωγή με την κατανάλωση, δίνει κατεύθυνση στη ροή των αγαθών και των υπηρεσιών και επηρεάζει τη λήψη αποφάσεων. Αποσκοπεί στην αναγνώριση των αναγκών του καταναλωτή με απώτερο σκοπό την ικανοποίηση του. Το Μάρκετινγκ δημιουργεί τις απαραίτητες προϋποθέσεις ζήτησης οι οποίες οδηγούν σε επιτυχείς πωλήσεις.

## **1.2 Το Μάρκετινγκ και η εξέλιξη του**

Σαν επιστημονικός χώρος, το μάρκετινγκ έκανε την εμφάνιση του προς το τέλος της δεκαετίας του 1940, ως μέρος των επιστημών διοίκησης επιχειρήσεων, οι οποίες μελετούν τη συμπεριφορά και λειτουργία των οργανισμών και επιχειρήσεων. Ως

επιχειρηματική πρακτική, το μάρκετινγκ είναι τόσο παλιό όσο και οι εμπορικές συναλλαγές. Η εξέλιξη του τροποποιήθηκε βάση των συνθηκών που επικρατούσαν στην αγορά την εκάστοτε χρονική περίοδο, τις πρακτικές των επιχειρήσεων καθώς και τις προτάσεις των τότε ακαδημαϊκών της επιστήμης (Δημητριάδης, Τζωρτζάκη, 2010).

### **1.2.1 Προσανατολισμός προς την παραγωγή**

Κατά τη διάρκεια της πρώτης βιομηχανικής επανάστασης (1780-1910) συναντάμε για πρώτη φορά την πρώτη μαζική δημιουργία μεγάλων βιοτεχνικών και βιομηχανικών μονάδων με έδρα, κατά βάση την Αγγλία. Μερικές δεκαετίες έπειτα, και συγκεκριμένα κατά την δεύτερη βιομηχανική επανάσταση (1880-1900), η τεχνολογία εξελίχθηκε, δίνοντας τη δυνατότητα στις παραγωγικές μονάδες να παράγουν μεγάλο όγκο και εύρος προϊόντων. Έτσι ξεκίνησε η ανάγκη της ανεύρεσης μεθόδων και τρόπων σωστής διοίκησης που θα είχε τον ρόλο του σωστού συντονισμού όλης της διαδικασίας της παραγωγής. Όλα τα παραπάνω εγχειρήματα δεν στρέφονταν προς τους καταναλωτές, αλλά στόχος της εκάστοτε βιομηχανίας ήταν να παράγει όσο το δυνατόν περισσότερα προϊόντα προκειμένου να τα διαθέσει στην αγορά (Δημητριάδης, Τζωρτζάκη, 2010).

### **1.2.2 Προσανατολισμός προς τις πωλήσεις**

Ύστερα από τον 2<sup>ο</sup> Παγκόσμιο Πόλεμο, οι επιχειρήσεις κυρίως στη βόρεια Αμερική, αλλά και στην δυτική Ευρώπη, ήταν έτοιμες να οργανώσουν εκ νέου την πορεία της παραγωγής τους. Έχοντας βρεθεί με πλεονάζουσα παραγωγική δυναμικότητα, αναζητούν τρόπους μαζικής πώλησης, τόσο εγχώρια όσο και διεθνώς. Για την μαζική πώληση οι επιχειρήσεις στηρίχθηκαν στην χρήση πωλητών, στη συνεργασία με μεσάζοντες, προκειμένου να καλυφθούν οι γεωγραφικά απόμακρες αγορές, καθώς και στη διαφήμιση, σαν ένα σημαντικό μέσο ενημέρωσης και πειθούς. Με όλα αυτά τα εγχειρήματα οι επιχειρήσεις εστιάζουν στην δυναμικότητα των πωλητών τους, οι οποίοι αποσκοπούν σε συνεργασίες με χονδρέμπορους, λιανέμπορους και καταναλωτές προκειμένου να αγοραστούν τα προϊόντα τους. Το κύριο μέλημα για τις επιχειρήσεις ήταν να βρεθούν αγοραστές. Δεν υπήρχε δημιουργία νέων προϊόντων βάση έρευνας των αναγκών του καταναλωτή, αλλά βάση καινοτομιών του κατασκευαστή. Το μάρκετινγκ ήταν περιορισμένο στην οργάνωση του τομέα των πωλήσεων και της διαφήμισης (Δημητριάδης, Τζωρτζάκη, 2010).

### **1.2.3 Προσανατολισμός προς την αγορά και τον καταναλωτή**

Ο προσανατολισμός προς τις πωλήσεις, ο έντονος ανταγωνισμός και η προσωρινή αποτελεσματικότητα των πειστικών τεχνικών πωλήσεων αναπόφευκτα οδήγησε στον κορεσμό των αγορών. Τότε, την εμφάνιση της κάνει μια νέα φιλοσοφία μάρκετινγκ, η οποία προσανατολίζεται στις ανάγκες της αγοράς. Συγκεκριμένα, οι επιχειρήσεις θα πρέπει πρώτα να εντοπίζουν τις ανάγκες και επιθυμίες του καταναλωτή και μετά να προσπαθούν να τις καλύψουν, αντί να παράγουν ότι αυτές επιθυμούν και να προσπαθούν να πείσουν τους καταναλωτές να το αγοράσουν. Το μάρκετινγκ πλαισιώθηκε, σε αυτή τη φάση, από εργαλεία και τεχνικές στρατηγικής ανάλυσης, έρευνας αγοραστικής συμπεριφοράς καθώς και συντονισμού όλων των ενεργειών που χρειάζονται. Το συγκεκριμένο είδος προσανατολισμού μάρκετινγκ έχει αποδειχτεί ως το πιο αποτελεσματικό, τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους καταναλωτές, και η φιλοσοφία του βρίσκει χρηστικότητα μέχρι και σήμερα (Δημητριάδης, Τζωρτζάκη, 2010).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Ο ρόλος του πελάτη στο σύγχρονο Μάρκετινγκ**

### **2.1 Η πελατοκεντρική προσέγγιση (Customer Relationship Management – CRM)**

Τα τελευταία χρόνια οι επιχειρήσεις δίνουν όλο και μεγαλύτερη βαρύτητα στην ικανοποίηση και τη διατήρηση του πελάτη ως απόρροια του έντονου ανταγωνισμού, αλλά και στη μεγιστοποίηση του κέρδους τους (Chumpitaz *et al.*, 2004). Η νέα αυτή πορεία που ακολουθούν οι επιχειρήσεις είναι αποτέλεσμα εξελίξεων του μάρκετινγκ που έχουν ως κοινό βασικό στοιχείο την ενασχόληση με τον πελάτη. Το CRM ουσιαστικά προήλθε από τα άλλα είδη μάρκετινγκ, καθώς η διοίκηση των πελατειακών σχέσεων αναπτύχθηκε από διαδικασίες εντός της επιχείρησης όπως είναι το μάρκετινγκ σχέσεων, συνδυαστικά με την όλο και εντονότερη έμφαση στη διατήρηση των σημαντικών της πελατών (Light, 2001).

Η διοίκηση των πελατειακών σχέσεων είναι μια στρατηγική μάρκετινγκ όπου συμβάλει στην ικανοποίηση του πελάτη, δίνοντας αξία σε αυτόν καθώς και την επιχείρηση ( Bose *et al.*, 2003). Επιπλέον, το CRM αποτελεί στρατηγικής φύσεως

επιχειρησιακή φιλοσοφία η οποία είναι κοινώς αποδεκτό ότι προσδίδει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην επιχείρηση (Bose *et al.*, 2003).

Τα κέρδη μιας επιχείρησης ακολουθούν μια αυξητική πορεία της τάξεως 25% με 80%, μέσα σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο, εάν ταυτόχρονα παρουσιάζει αυξητική πορεία 5 μονάδων και η διατήρηση των πελατών της (Feinberg *et al.*, 2002). Συνεπώς, όλες οι δραστηριότητες του σύγχρονου μάρκετινγκ οργανώνονται όλο και περισσότερο, με την πορεία της εξέλιξης, γύρω από τις πελατειακές σχέσεις παρά από ότι στα προϊόντα. Για το λόγο αυτό είναι ουσιαστική η δημιουργία και η αξιολόγηση μιας σταθερής βάσης πελατών, με σκοπό να επιτευχθεί ο στρατηγικός στόχος της επιχείρησης. Στην ευρεία περιοχή του μάρκετινγκ, το κομμάτι των πωλήσεων πλέον βασίζεται στη σχέση επιχείρησης – πελάτη, κάνοντας το δεύτερο τον πιο σημαντικό πόρο μιας επιχείρησης. Αυτός που δημιουργεί την αξία είναι πλέον ο πελάτης (Srivastana, Sherani, Fahley, 1998).

Ο πελατοκεντρικός προσανατολισμός υπήρχε σαν πρόταση στην διεθνή βιβλιογραφία και τις αγορές πάνω από 60 χρόνια. Στο “The practice of management” αναφέρεται ότι «είναι ο πελάτης που αποφασίζει τι εστί μια επιχείρηση, τι παράγει και αν προοδεύσει» (Drucker, 1954). Έχει επισημανθεί, επίσης, ότι «οι επιχειρήσεις δε θα έπρεπε να εστιάζουν στο παραγόμενο προϊόν, αλλά στην εκπλήρωση της ανάγκης του πελάτη» (Levitt, 1960). Η ενίσχυση του προσανατολισμού στον πελάτη, ως ένα στρατηγικό μέσο, είναι κλειδί για την ανάπτυξη μιας επιχείρησης. Για την επιτυχία μιας τέτοιας προσέγγισης απαιτείται μια ολοκληρωμένη και όχι επιφανειακή προσέγγιση. Χρειάζεται να καθοριστούν τα χαρακτηριστικά του προσανατολισμού στον πελάτη, προκειμένου η επιχείρηση να πετύχει τη διαφοροποίηση από τον ανταγωνισμό. Δυστυχώς, στις ελληνικές επιχειρήσεις δεν έχει εμφανιστεί ακόμα σε ικανοποιητικό βαθμό αυτή η πελατοκεντρική φιλοσοφία.

## **2.2 Η ικανοποίηση του πελάτη**

Οι πελάτες είναι αναμφίβολα το πιο σημαντικό περιουσιακό στοιχείο για οποιαδήποτε είδους επιχείρηση. Για το λόγο αυτό, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να

δίνουν ιδιαίτερο βάρος στη διοίκηση της αξίας του πελάτη καθώς και στην προσέλκυση, ανάπτυξη και διατήρηση των πελατειακών τους σχέσεων.

Όσον αφορά τον ορισμό της ικανοποίησης του πελάτη, δεν υπάρχει κάποιος κοινά αποδεκτός. Ανατρέχοντας κανείς στην υπάρχουσα βιβλιογραφία, αντιλαμβάνεται ότι υπάρχουν αρκετές διαστάσεις της συγκεκριμένης έννοιας. Όλοι γνωρίζουν τι σημαίνει ικανοποίηση, μέχρι να τους ζητηθεί να δώσουν έναν ορισμό για αυτήν. Τότε φαίνεται ότι κανείς δεν γνωρίζει (Oliver & Westbrook, 1991).

Η ικανοποίηση του πελάτη ορίζεται ως την ολοκληρωμένη στάση που αυτός διαμορφώνει για ένα προϊόν ή υπηρεσία που χρησιμοποίησε, εφόσον το απέκτησε. Πρόκειται για μια αξιολογητική κρίση, η οποία προκύπτει μέσω μιας συγκεκριμένης αγοραστικής επιλογής που οδηγείται από την εμπειρία της χρήσης της (Oliver & Westbrook, 1991).

Άλλοι ερευνητές προτείνουν τη χρήση εξειδικευμένων χαρακτηρισμών της ικανοποίησης του πελάτη, ανάλογα με την εκάστοτε περίπτωση. Οδηγούνται στο συμπέρασμα ότι: η ικανοποίηση είναι μια συγκινησιακή αντίδραση ποικίλης εντάσεως. Ο ακριβής τύπος της αντίδρασης και το επίπεδο έντασης που βιώνει ο καταναλωτής χρειάζεται να οριστούν επακριβώς από τον ερευνητή ανάλογα με την περίπτωση που τον ενδιαφέρει να αναλύσει. (Giese & Cote, 2000)

Όσον αφορά τον ελληνικό χώρο, δίνονται δύο εναλλακτικοί ορισμοί της έννοιας:

Η ικανοποίηση είναι το αποτέλεσμα της αξιολόγησης μιας επιλογής, το οποίο επιβεβαιώνει ότι η επιλογή αυτή ήταν τόσο σωστή όσο αρχικά είχε εκτιμηθεί ότι θα ήταν (Γούναρης, 2003).

Η ικανοποίηση είναι το συμπέρασμα στο οποίο φτάνει ο καταναλωτής, αφού εξετάσει τη διαφορά μεταξύ των προσδοκιών του πριν την αγορά του προϊόντος ή της υπηρεσίας και της απόδοσης των ίδιων εφόσον αγοράστηκαν και αξιολογήθηκαν (Γούναρης, 2003).

Η ικανοποίηση του πελάτη μπορεί επίσης να οριστεί ως το συναίσθημα δυσαρέσκειας ή ευχαρίστησης που προκύπτει από την υποκειμενική σύγκριση του αποτελέσματός ή

της απόδοσης ενός προϊόντος, σε σχέση με τις προσδοκίες του αγοραστή (Kotler, P. 2003).

Καταλήγουμε ότι η ικανοποίηση των πελατών ορίζεται με δύο τρόπους : ως ένα αποτέλεσμα ή ως μια διαδικασία. Στον πρώτο τρόπο καθορίζεται η ικανοποίηση ως μια τελική κατάσταση ή αποτέλεσμα της εμπειρίας της κατανάλωσης του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Ο δεύτερος τρόπος καθορίζει την ικανοποίηση ως την διαδικασία εκπλήρωσης των προσδοκιών του πελάτη. Γενικά, η ικανοποίηση είναι το μέτρο του βαθμού στον οποίο το προσφερόμενο προϊόν ή υπηρεσία καλύπτει τις επιθυμίες του πελάτη. Ανάλογα τον βαθμό κάλυψης, έχουμε χαμηλό ή υψηλό βαθμό ικανοποίησης.

Βάση του παραπάνω ορισμού προκύπτουν οι παρακάτω κατηγορίες πελατών:

**Ενθουσιασμένοι πελάτες:** το προϊόν ή η υπηρεσία έχει υπερβεί τις προσδοκίες τους

**Ικανοποιημένοι πελάτες:** το προϊόν ή η υπηρεσία ικανοποιεί τις προσδοκίες τους

**Δυσανεστημένοι πελάτες:** το προϊόν ή η υπηρεσία δεν καλύπτει τις προσδοκίες τους

Ο παγκόσμιος ανταγωνισμός δικαιολογεί την στρατηγική σημασία της ικανοποίησης του καταναλωτή και βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών στον αγώνα υπέρ του κέρδους των προτιμήσεων των καταναλωτών και της διατήρησης ενός βιώσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Petruzzellis *et al.* 2006). Για την απόκτηση του ανταγωνιστικού αυτού πλεονεκτήματος οι επιχειρήσεις οδηγούνται στην υπόθεση ότι όσο πιο υψηλή είναι η ποιότητα των υπηρεσιών τόσο πιο ικανοποιημένοι θα είναι οι πελάτες. Έτσι, η ικανοποίηση είναι βασισμένη στις προσδοκίες των πελατών και την αντίληψη τους όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών (Christou & Sigala, 2002).

Η ικανοποίηση έχει μια πιο διαφανή διάσταση που συνδέεται με την αντίληψη και τις συναισθηματικές πτυχές (Lacobucci *et al.*, 1994), αντιθέτως, η ποιότητα της υπηρεσίας προκύπτει από μια γνωστική διαδικασία, η οποία είναι πιο σχετική και αναφέρεται σε αισθήσεις και αξιολογήσεις των εξωτερικών ερεθισμάτων (Bitner, 1990). Καθοριστικό ρόλο στην στάση του πελάτη, ως ικανοποιημένο ή δυσανεστημένο, παίζουν κάποιες κρίσιμες στιγμές αντιμετώπισης σημαντικών περιστατικών που αφορά την υπηρεσία (Carlzon, 1989), και περιλαμβάνει την απευθείας επικοινωνία μεταξύ του παρόχου της υπηρεσίας και του χρήστη της. Κάθε

τέτοια στιγμή, έχει επίπτωση στην συνολική εντύπωση του χρήστη, πράγμα που έχει άμεση επίδραση στον καθορισμό της στάσης του πελάτη (Dale, 2003). Η έρευνα για την ικανοποίηση του πελάτη αφορά τον προσδιορισμό των κινήτρων ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας, δηλαδή αυτά τα κρίσιμα περιστατικά που παίζουν καθοριστικό ρόλο στο να είναι ο πελάτης ικανοποιημένος, δυσαρεστημένος ή ακόμη, και τα δύο (Douglas *et al.*, 2008).

Κρατώντας τους πελάτες ικανοποιημένους, ή προτιμότερα ενθουσιασμένους, οδηγεί στην αφοσίωση τους. Η αφοσίωση των πελατών είναι διακριτή σε πολλές μορφές συμπεριφοράς. Οι Jones και Sasser (1995) ομαδοποίησαν του τρόπους μέτρησης της αφοσίωσης σε τρεις βασικές κατηγορίες:

Πρόθεση για επαναγορά

Πρωτογενής συμπεριφορά: Οι οργανισμοί έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν διάφορες συναλλαγές στο πελατειακό επίπεδο, και έχουν εντοπίσει πέντε κατηγορίες που δείχνουν πραγματική πρόθεση επαναγοράς: εξετάζεται το πόσο πρόσφατα αγοράστηκε το προϊόν ή η υπηρεσία, τη συχνότητα αγοράς, την ποσότητα αγοράς, τη διατήρηση της επιλογής της αγοράς, και το χρόνο ζωής της.

Δευτερογενής συμπεριφορά: π.χ. παραπομπές πελατών, διαφήμιση, πρόταση σε άλλους για αγορά

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Τα πανεπιστήμια στη σύγχρονη αγορά**

### **3.1 Τα πανεπιστήμια ως πάροχοι υπηρεσιών**

Όλο και περισσότερο, τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης συνειδητοποιούν ότι η ανωτάτη εκπαίδευση θα μπορούσε να θεωρηθεί ως μια βιομηχανία παροχής υπηρεσιών όπως τις επιχειρήσεις, και ήδη έχουν αρχίσει να εστιάζουν στο να καλύπτουν ή ακόμη και να υπερβαίνουν τις ανάγκες των φοιτητών τους. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα σε χώρες όπου έχουν μοντέλο διδασκαλίας που βασίζεται στα δίδακτρα (DeShields *et al.*, 2005, Zafirooulos *et al.*, 2005).

Τον Ιανουάριο του 2005, το ανώτατο δικαστήριο της Γερμανίας ανέτρεψε έναν ομοσπονδιακό νόμο που είχε απαγορεύσει την εισαγωγή των διδασκτρων, και ως εκ τούτου άνοιξε το δρόμο ώστε τα γερμανικά πανεπιστήμια να αρχίσουν να χρεώνουν



φοιτητικά δίδακτρα για πρώτη φορά. Οι Williams και Carruccini-Ansfield (2007) πιστεύουν ότι αυτή η εισαγωγή των διδασκτρων θα αναγκάσει τα πανεπιστήμια να ενεργήσουν ως «πάροχοι υπηρεσιών» και να ανταποκρίνονται καλύτερα στις απαιτήσεις των φοιτητών τους. Ομοίως, ο Rofle (2002) υποστηρίζει ότι η εισαγωγή των διδασκτρων θα αλλάξει και την προσέγγιση των μαθητών στην εκπαίδευση, από εκείνη του απλού αποδέκτη μιας δωρεάν υπηρεσίας, σε εκείνη ενός καταναλωτή. Επιπροσθέτως, οι Watson (2003) και Narasimhan (2001) υποστηρίζουν ότι οι φοιτητές που πληρώνουν δίδακτρα περιμένουν να βρουν αξία στα χρήματα τους (value for money) σε σχέση με την παρεχόμενη υπηρεσία της εκπαίδευσης, και έτσι συμπεριφέρονται περισσότερο ως καταναλωτές.

Στην τρέχουσα ανταγωνιστική και δυναμικά μεταβαλλόμενη παγκόσμια αγορά, τα πανεπιστημιακά ιδρύματα δεν παίζουν ρόλο μόνο στην πολιτιστική και κοινωνική ανάπτυξη, αλλά και στην ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας (Abbas & Sagsan, 2019). Για αυτό το λόγο, σταδιακά μετατρέπονται σε επιχειρηματικούς οργανισμούς και συμπεριλαμβάνουν δείκτες απόδοσης για τη διασφάλιση της σταθερότητας και ποιότητας (Brachem & Braun, 2018). Τα πανεπιστημιακά ιδρύματα είναι πλέον πιο προσανατολισμένα στην αγορά και καθοδηγούνται από αυτήν. Επομένως θα πρέπει να ενδιαφέρονται περισσότερο για την γνώμη των πελατών, μιας και η ποιότητα των υπηρεσιών καθορίζεται από αυτούς και όχι από τον ίδιο τον οργανισμό (Li, 2018).

### **3.2 Το “πακέτο” παροχής υπηρεσιών των ιδρυμάτων**

Το αποτέλεσμα της παροχής υπηρεσιών είναι ένα απτό προϊόν, και ένα “πακέτο” από αγαθά και υπηρεσίες (Sasser *et al.*, 1978). Το πακέτο αποτελείται από τρία στοιχεία:

Το βασικό προϊόν

Το πραγματικό προϊόν

Το επαυξημένο προϊόν

Ως βασικό προϊόν αναφέρεται το θεμελιώδες όφελος από αυτή την υπηρεσία, πράγμα είναι η απόκτηση γνώσης. Αποτελείται από το γνωστικό επίπεδο του προσωπικού, τη διδακτική τους ικανότητα, την ποιότητα της διδασκαλίας και τη μεταδοτικότητα του διδακτικού προσωπικού (Douglas *et al.*, 2006).

Το πραγματικό προϊόν περιλαμβάνει συγκεκριμένες προδιαγραφές που ικανοποιούν τη βασική ανάγκη, δηλαδή τις διαλέξεις και τα μαθήματα, τις παρουσιάσεις διαφανειών, τα συμπληρωματικά έγγραφα και υλικά που παραδίδονται στους φοιτητές για την εκάστοτε συνιστώμενη ενότητα. Επιπλέον περιλαμβάνει τις φυσικές εγκαταστάσεις όπως τις αίθουσες διαλέξεων, το επίπεδο επίπλωσής τους, τη διακόσμηση, το φωτισμό. Μπορεί επίσης να συμπεριλαμβάνει βοηθητικές υπηρεσίες όπως τις υπηρεσίες του κυλικείου, το επίπεδο καθαριότητας κ.α. (Douglas *et al.*, 2006).

Το επαυξημένο προϊόν, χρησιμεύει στην μεγέθυνση της ικανοποίησης της βασικής ανάγκης και περιλαμβάνει την μεταχείριση των φοιτητών από το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένου την φιλικότητα και την προσιτότητα απέναντι τους, το ενδιαφέρον προς τα προβλήματα του φοιτητή, τον σεβασμό στα αισθήματα και τη γνώμη του, την διαθεσιμότητα του προσωπικού, καθώς και την ικανότητα του. Επίσης, συγκαταλέγει την ικανότητα του πανεπιστημιακού περιβάλλοντος να κάνει τον φοιτητή να αισθανθεί άνετα, την αίσθηση ικανότητας, εμπιστοσύνης και επαγγελματισμού που υπάρχει στην ατμόσφαιρα κατά την διαδικασία των διαλέξεων και σεμιναρίων, δίνοντας στον φοιτητή την αίσθηση ότι προσφέρεται το καλύτερο για εκείνον και ότι οι ανταμοιβές του θα είναι αντίστοιχη της προσπάθειας που θα καταβάλει στα μαθήματα και τις εξετάσεις (Douglas *et al.*, 2006).

### **3.3 Ο φοιτητής ως πελάτης και η ανάγκη για αξιολόγηση των υπηρεσιών**

Η ιδέα του φοιτητή ως πελάτη δεν είναι νέα. Ο Crawford (1991) χρησιμοποίησε πρώτος τη φράση, περίπου δέκα χρόνια πρωτού οι φοιτητές του Ηνωμένου Βασιλείου ξεκινήσουν να πληρώνουν δίδακτρα προκαταβολικά. Και άλλοι ερευνητές συνέχισαν να χρησιμοποιούν τη συγκεκριμένη ιδέα (Hill, 1995). Ωστόσο, υποστηρίζεται ότι αυτή η σχέση προμηθευτή – πελάτη δεν είναι τόσο ξεκάθαρη όπως κάποιες άλλες σχέσεις υπηρεσιών, δεδομένου ότι οι φοιτητές είναι επίσης και «συνεργάτες» στη μαθησιακή διαδικασία (Yorke, 1999).

Προκειμένου να επικυρωθεί ο φοιτητής ως πελάτης, εκ μέρους της κυβέρνησης του Ηνωμένου Βασιλείου, το Συμβούλιο Ανώτατης Εκπαίδευσης της Αγγλίας (HEFCE) εισήγαγε μια ετήσια Εθνική Έρευνα Φοιτητών. Η συγκεκριμένη έρευνα στόχευε

στους φοιτητές που είναι στο τελευταίο έτος τους, αναζητώντας τις απόψεις τους για μια σειρά από πτυχές της διδασκαλίας, αξιολόγησης και υποστήριξης που παρέχονται από τα πανεπιστήμια και τα μαθήματα τους και θεωρεί ότι οι φοιτητές είναι, μεταξύ άλλων, και πελάτες του πανεπιστημιακού ιδρύματος στο οποίο είναι εγγεγραμμένοι. Τα αποτελέσματα χρησιμοποιούνται για την παραγωγή πινάκων των πανεπιστημιακών αποδόσεων και δημοσιεύονται στην πύλη της Ανώτατης Εκπαίδευσης και Ευκαιρίας Έρευνας (HERO), το νέο ιστότοπο της εθνικής πληροφόρησης για την ποιότητα διδασκαλίας (TQI) (HEFCE, 2003). Η θέση του εκάστοτε πανεπιστημίου στους πίνακες των αποδόσεων επηρεάζει τελικά στην εικόνα της επωνυμίας της, η οποία έχει ισχυρό αντίκτυπο στην προσέλκυση πιθανών φοιτητών (James *et al.*, 1999, Palacio *et al.*, 2002).

Πράγματι, οι Asthana και Biggs (2007) υποστήριξαν ότι η Εθνική Έρευνα Φοιτητών γίνεται όλο και πιο σημαντική στη διαδικασία λήψης αποφάσεων το φοιτητών όσον αφορά το Πανεπιστήμιο στο οποίο θέλουν να φοιτήσουν. Η προσέλκυση και διατήρηση των φοιτητών έχει μετακινηθεί στην κορυφή της ατζέντας για τα περισσότερα πανεπιστήμια λόγω του HEFCE, ο οποίος επιθυμεί αύξηση των φοιτητών του Ηνωμένου Βασιλείου, σύμφωνα με τους κυβερνητικούς στόχους. Τα χαμηλά ποσοστά διατήρησης και προσέλκυσης φοιτητών έχουν επιπτώσεις αρνητικής χρηματοδότησης για τα ιδρύματα (Rowley, 2003). Έτσι η προσέλκυση, η ικανοποίηση των φοιτητών και η διατήρησή τους συνδέονται στενά και η ικανοποίηση των φοιτητών έχει γίνει ένα εξαιρετικά σημαντικό ζήτημα για τα πανεπιστήμια, τη χρηματοδότηση και τη διαχείρισή τους. Ο στόχος τους πρέπει να είναι η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των φοιτητών μέσω της εμπειρίας τους ενώ βρίσκονται στο πανεπιστήμιο και να ελαχιστοποιήσουν την δυσαρέσκεια, προκειμένου να διατηρήσουν τους φοιτητές τους καθώς και να βελτιώσουν την απόδοση του εκάστοτε πανεπιστημίου εντός των πινάκων κατατάξεως (Douglas *et al.*, 2008).

Στην Ιταλία χρησιμοποιείται η μέθοδος SRT (Student Rating of Teaching), ένα ερωτηματολόγιο που συμπληρώνουν οι φοιτητές, ως το βασικό όργανο αξιολόγησης της εκπαίδευσης. Χρησιμοποιείται επίσης και ως ένας φορέας επικοινωνίας ανάμεσα στους φοιτητές και την κοινή γνώμη. Η ιδέα είναι να θεωρηθούν οι φοιτητές ως “καταναλωτές” (Petruzzellis *et al.*, 2006). Επομένως, για μια σωστή ανάγνωση της διαδικασίας και μια καλύτερη κατανόηση της παραγόμενης αξίας, είναι πρωταρχικής

σημασίας να επικεντρώσουμε το ενδιαφέρον στα πιο ουσιώδη και κρίσιμα χαρακτηριστικά, που είναι στενά συνδεδεμένα με την λειτουργική διαδικασία ενός ιδρύματος (Rebora, 2003). Κατά συνέπεια, είναι θέμα κρίσης, κατανομής αξιών και αποτέλεσμα μη αντικειμενικής ανάλυσης, μιας και η σημαντικότητα ορισμένων ακαθόριστων παραγόντων τείνει να δημιουργεί συγκεκριμένες καταστάσεις (Petruzzellis *et al.*, 2006). Για αυτό τον λόγο τα ιταλικά πανεπιστήμια, προκειμένου να ικανοποιήσουν τις διάφορες ανάγκες, ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή στην οποία βρίσκονται, δεν παρέχουν πλέον τυποποιημένες υπηρεσίες. Η αγορά απαιτεί εξατομικευμένες υπηρεσίες των οποίων τα βασικά χαρακτηριστικά προσπαθούν να πλησιάσουν τις πραγματικές ανάγκες της τοπικής αγοράς εργασίας. Με άλλα λόγια, τα πανεπιστήμια πρέπει να παρέχουν στις γύρω περιοχές τους, απόφοιτους που χρειάζονται. Για αυτό το λόγο η εκπαιδευτική καριέρα στα πανεπιστήμια πρέπει να βασίζεται στις ανάγκες που εκφράζονται από την τοπική αγορά εργασίας.

Όσο περισσότερο οι φοιτητές αντιμετωπίζονται από τα ιδρύματα ως πελάτες, η ικανοποίησή τους θα πρέπει να είναι σημαντική για τα ιδρύματα τα οποία θα θέλουν να προσελκύσουν νέους φοιτητές (Thomas & Galambos, 2004). Παρομοίως, οι Appleton – Knapp & Krentler (2006) προτείνουν ότι πρέπει από τα ιδρύματα να είναι επιθυμητή και η ικανοποιητική εκπαιδευτική εμπειρία των φοιτητών, πέραν του αποτελέσματος της μάθησης.

Η τριτοβάθμια εκπαίδευση έχει δύο αλληλοεπικαλυπτόμενες περιοχές (Rowley, 1997): Την αξιολόγηση της ποιότητας της διδασκαλίας και μάθησης (Cuthbert, 1996) και την αξιολόγηση της ποιότητας της συνολικής εμπειρίας του φοιτητή (Hill, 1995). Η αξιολόγηση της ποιότητας της διδασκαλίας εξαρτάται αποκλειστικά από την προσέγγιση του εκάστοτε φοιτητή στη μάθηση (Aldridge & Rowley, 1998). Αντίθετα, η συνολική εμπειρία του φοιτητή είναι πολλά παραπάνω από απλή διδασκαλία και μάθηση. Είναι οι υπόλοιπες υπηρεσίες του εκάστοτε ιδρύματος, καθώς και ο τρόπος αντιμετώπισης του φοιτητή από το ίδρυμα που τον οδηγούν σε μια ολοκληρωμένη εικόνα (Braskamp, Wise, & Hengstler, 1979). Αυτοί οι παράγοντες κρίνονται κρίσιμοι για την επιλογή των σπουδών καθώς και την επιτυχή ολοκλήρωσή τους (Hill, 1995).

Καθώς η τριτοβάθμια εκπαίδευση πληροί όλα τα κλασικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, οι έννοιες της ποιότητας της υπηρεσίας και της ικανοποίησης του πελάτη

είναι σε άμεση ισχύ, φέροντας τα πανεπιστήμια πιο κοντά στις ανάγκες της αγοράς (Cherubini, 1996). Οι συνεχείς αλλαγές στις απαιτήσεις των φοιτητών μετατρέπουν ένα παραδοσιακό εκπαιδευτικό σύστημα σε μια εντελώς καταναλωτικά οδηγούμενη αγορά (Sigala, 2002, 2004a,b, Sigala και Sakellaridis, 2004). Στην πραγματικότητα, η ποιότητα στην ανώτατη εκπαίδευση είναι ένας σχετικός όρος, δεδομένου του αριθμού των εμπλεκόμενων ενδιαφερομένων, από τον μοναδιαίο φοιτητή ως βασικό καταναλωτή, αλλά και ολόκληρη την κοινωνία (φοιτητές, γονείς, προσωπικό, εργοδότες επιχειρήσεις και νομοθέτες) (Rowley, 1997).

Το πανεπιστημιακό σύστημα είναι ένα συγκεκριμένο είδος δημόσιας διοίκησης. Παρέχει το υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης, επομένως είναι απαραίτητο να αξιολογηθεί η απόδοσή του και απο την άποψη της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και των πόρων που παρέχονται. Η ποιότητα των υπηρεσιών μπορεί να ελεγχθεί αξιολογώντας την ικανοποίηση των φοιτητών, μιας και αυτοί είναι οι πραγματικοί πελάτες. Αυτή η διαδικασία μπορεί να πραγματοποιηθεί συγκρίνοντας την αναμενόμενη ποιότητα, την ποιότητα που παρέχεται και εκείνη που οι φοιτητές αντιλαμβάνονται ότι τους παρέχεται (Baccarani, 2003, 2004).

Η άποψη των φοιτητών για όλες τις πτυχές της ακαδημαϊκής ζωής πλέον ζητείται απο τα εκπαιδευτικά ιδρύματα σε όλο τον κόσμο γενικά, μέσω της μορφής ερωτηματολογίων ανατροφοδότησης (Douglas *et al.*, 2006).

### **3.4 Διαφωνία απόψεων**

Υπάρχει διαφωνία ανάμεσα στους ερευνητές, όσον αφορά τον προσδιορισμό και τις προοπτικές βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών στην ανώτατη εκπαίδευση (Harman, 1998). Τα ακαδημαϊκά στάνταρ, η ανάγκη των ιδρυμάτων για ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην παγκόσμια αγορά και οι απαιτήσεις της εκάστοτε κυβέρνησης ως χρηματοδότης των ιδρυμάτων, είναι τομείς που γεννούν ανησυχία (Johnes, 1996). Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, οι πελάτες είναι εκείνοι που καθορίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών, μέσω της αξιολόγησης των προσδοκιών τους. Τα ιδρύματα πρέπει να κατανοήσουν ότι, στην περίπτωση τους, οι πελάτες τους είναι οι ίδιοι οι φοιτητές τους (Athiyaman, 1997). Όμως, υπάρχει μια ιδιαίτερη διαφωνία σχετικά με το συγκεκριμένο ζήτημα, χαρακτηρίζοντας το φοιτητή με ποικίλους τρόπους, όπως:

Ένα «προϊόν» της ανώτατης εκπαίδευσης, ενώ ο εργοδότης είναι ο πελάτης – ως τελικός χρήστης του προϊόντος, δηλαδή του φοιτητή ως εργαζόμενο σε αυτόν (Bailey & Bennett, 1996).

Τον «εσωτερικό πελάτη» στη διαδικασία της μάθησης, αλλά εργατής μες τη διαδικασία και ταυτόχρονα προϊόν της. Η πολυπλοκότητα του ρόλου του τον καθιστά μη αξιόπιστο στην αξιολόγηση της διαδικασίας (Sirvanci, 1996).

Έναν από τους πολλούς «Μετόχους» της ανώτατης εκπαίδευσης, όπως και οι εργοδότες, η κυβέρνηση και όλη την κοινωνία, με τον κάθε να έχει διαφορετικές προσδοκίες (Doherty, 1997).

Τον «βασικό» πελάτη της ανώτατης εκπαίδευσης, με τον εργοδότη και την κυβέρνηση να χαρακτηρίζονται ως δευτερεύοντες πελάτες ( Hill, 1995).

Μια από τις «ομάδες πελατών», συμπεριλαμβανομένου του εκπαιδευτικού προσωπικού καθώς και της κυβέρνησης, οι οποίες αντιμετωπίζουν διαφορετικά την έννοια της ποιότητας. Κάθε πτυχή της ποιότητας έχει έναν αποκλειστικά κυρίαρχο πελάτη ο οποίος και θεωρείται σημαντικός μόνο για τη συγκεκριμένη (Owlia & Aspinwall, 1996).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : Η ικανοποίηση του φοιτητή**

### **4.1 Ορισμός της ικανοποίησης του φοιτητή**

Η ικανοποίηση του φοιτητή είναι μια γενική έννοια η οποία επιμερίζεται σε τρεις κατηγορίες (Hearn, 1985) :

Την ικανοποίηση που προκύπτει από τη ζήτηση του ιδρύματος

Την ικανοποίηση από την αποτελεσματικότητα της οργάνωσης του ιδρύματος

Την ικανοποίηση που προκύπτει από την απορρόφηση του φοιτητή στην ακαδημαϊκή ζωή του ιδρύματος.

Οι Thomas & Galambos (2004), υποστηρίζουν ότι οι φοιτητές μπορούν να θεωρούνται ως καταναλωτές οι οποίοι υποβάλλονται στην εμπειρία των υπηρεσιών της ανώτατης εκπαίδευσης. Τα χαρακτηριστικά αυτών των εμπειριών είναι τέσσερα και αναλύονται ως εξής:

**Αϋλότητα:** Αντίθετα με τα φυσικά προϊόντα, οι υπηρεσίες όπως το πρόγραμμα σπουδών του εκάστοτε πανεπιστημίου, έχουν άυλη μορφή. Ως αποτέλεσμα, δεν είναι εφικτή η επεξεργασία τους πριν τη χρήση. Κατά συνέπεια, αποτελούν μια αποκλειστική εμπειρία για τον εκάστοτε φοιτητή και επομένως δεν είναι εύκολο να εφαρμοστούν συγκεκριμένες προδιαγραφές ποιότητας. Προκειμένου οι φοιτητές να μειώσουν τον παράγοντα της αβεβαιότητας, βρίσκονται στη συνεχή αναζήτηση στοιχείων και ενδείξεων για την ποιότητα της κάθε προσφερόμενης εκπαιδευτικής υπηρεσίας με αποτέλεσμα την εξαγωγή συμπερασμάτων που προκύπτουν από το προσωπικό εκπαίδευσης, το επικοινωνιακό υλικό και τα λοιπά ερεθίσματα τους (Thomas & Galambos 2004).

**Ετερογένεια:** Αυτό σημαίνει ότι το εκπαιδευτικό ίδρυμα ως μια εταιρία παροχής υπηρεσιών δεν μπορεί να δημιουργήσει ένα συγκεκριμένο πρότυπο στις παρεχόμενες υπηρεσίες της. Αυτό διαφοροποιείται από πελάτη σε πελάτη και ανάλογα το χρονικό διάστημα παροχής της υπηρεσίας, καθώς η αντίληψη της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας από το κάθε άτομο είναι διαφορετική. Κατά συνέπεια, το πρόβλημα που προκύπτει είναι πώς τα ιδρύματα θα μπορέσουν να τυποποιήσουν τις υπηρεσίες που παρέχουν ώστε να εξασφαλιστεί η ομοιογένεια στην ποιότητα, όπως σε όλα τα υπόλοιπα αγαθά τα οποία ακολουθούν ένα συγκεκριμένο πλάνο παραγωγής(Thomas & Galambos 2004).

**Αδιαιρετότητα:** Ως αδιαιρετότητα εννοείται η αδυναμία του διαχωρισμού της παραγωγής μιας υπηρεσίας από τον τόπο στον οποίο καταναλώνεται. Πιο συγκεκριμένα, την δυσκολία διαχωρισμού της συμμετοχής του σπουδαστή στην διαδικασία της παραγωγής από το τελικό της αποτέλεσμα (Thomas & Galambos 2004).

**Αδυναμία αποθήκευσης:** Αν και ο συγκεκριμένος παράγοντας δεν αποτελεί πρόβλημα σε σταθερή ζήτηση, σε περίπτωση διακυμάνσεως της ζήτησης οι εταιρίες παροχής υπηρεσιών, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα στην περίπτωση μας, αντιμετωπίζουν προβλήματα τα οποία έχουν να κάνουν συγκεκριμένα με τη δυναμικότητα της παροχής υπηρεσιών, πράγμα που φέρνει την εκάστοτε εταιρία μπροστά σε ποικίλα διλήμματα.

## 4.2 Παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών

Στον τομέα της εκπαίδευσης, οι φοιτητές μπορούν να γίνουν δέκτες πληροφοριών εύκολα και γρήγορα. Αυτό ωφείλεται στην εξέλιξη της τεχνολογίας αλλά και της παγκοσμιοποίησης. Σε ένα τέτοιο χώρο, τα ιδρύματα έχουν τη δύναμη να παρέχουν στους φοιτητές τους ποιοτική εκπαίδευση καθώς και ένα εποικοδομητικό περιβάλλον. Αυτοί οι δύο παράγοντες είναι αρκετοί ώστε να επηρεάσουν την επιλογή των σπουδών (De Shields *et al.*, 2005).

Ο Hearn (1985) αναφέρει ότι οι δύο βασικοί παράγοντες επιρροής του συνόλου της ικανοποίησης είναι το ενδιαφέρον των μαθημάτων και ο τρόπος διδασκαλίας τους.

Σύμφωνα με τους Donald & Denison (1996) η συνολική ικανοποίηση έχει άμεση συσχέτιση με την ποιότητα του προγράμματος εκπαίδευσης, της ποιότητας της διδασκαλίας, τις δυνατότητες αξιοποίησης των αποκτηθέντων γνώσεων στο χώρο εργασίας καθώς και η ποιότητα της φοιτητικής ζωής.

Οι Aldridge & Rowley (1988) υποστηρίζουν ότι, σύμφωνα με τα λεγόμενα των φοιτητών, η καλή ποιότητα εκπαίδευσης παρέχει αρτιότερες συνθήκες μάθησης, και οδηγούνται στο συμπέρασμα ότι το επίπεδο της ικανοποίησης επηρεάζει την επιτυχία της μάθησης.

Οι Thomas & Galambos (2004) παρουσίασαν ότι η επαρκής προετοιμασία του προσωπικού, όσον αφορά τη διδασκαλία, ήταν ο πιο βασικός παράγοντας που επηρέασε την ικανοποίηση των φοιτητών, με αμέσως επόμενο παράγοντα την ενσωμάτωση του φοιτητή στην κοινωνική ζωή του ιδρύματος.

Οι Umbach & Porter (2002) αναφέρουν ότι η ποιότητα της επικοινωνίας των φοιτητών και καθηγητών, καθώς και η προσοχή που δίνει το πανεπιστήμιο στην έρευνα είναι σημαντικοί παράγοντες και άμεσα συσχετιζόμενοι με την ικανοποίηση.

Ο Hearn (1985) βρήκε ότι οι δύο βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση είναι το ενδιαφέρον το μαθημάτων και ο τρόπος της διδασκαλίας τους.

Οι Bean & Bradley (1986) παρουσιάζουν ότι η ένταξη των φοιτητών εντός των δραστηριοτήτων του πανεπιστημίου, η ικανοποίησή τους από το πρόγραμμα σπουδών



και το κατά πόσο εκείνοι θεωρούν χρήσιμα τα μαθήματα στην επαγγελματική τους πορεία είχαν σημαντικό ρόλο στην συνολική ικανοποίηση τους.

Σύμφωνα με τους Sirgy *et al.*, (2007) τα ιδρύματα πρέπει να επικεντρώνονται σε μελέτες σχετικά με τους φοιτητές και την ποιότητα ζωής τους εντός του ιδρύματος, καθώς αυτές οδηγούν σε ουσιαστικά συμπεράσματα. Επισημαίνουν ότι πρέπει να γίνονται μελέτες που αφορούν την ποιότητα ζωής των φοιτητών, καθώς και των παραγόντων που την επηρεάζουν, μελέτες στις οποίες υπάρχουν προτάσεις για την ποιοτικότερη ζωή τους, καθώς και μελέτες που αφορούν την εξέλιξη τους.

Οι De Shields *et al.*, (2005) καταλήγουν στο ότι σχετικοί παράγοντες με την ποιότητα ικανοποίησης των φοιτητών είναι η ικανότητα του ιδρύματος να υιοθετήσει σύγχρονες μεθόδους διδασκαλίας, το εκπαιδευτικό περιβάλλον, οι κτηριακές εγκαταστάσεις καθώς και η φήμη του ιδρύματος τοπικό ή ακόμη και παγκόσμιο επίπεδο. Οι ίδιοι επίσης οδηγούνται στο συμπέρασμα ότι οι αποφάσεις των φοιτητών σχετικά με την ικανοποίηση τους επηρεάζονται και από το πόσο ικανοποιημένοι είναι με τα θεσμικά όργανα του ιδρύματος.

Οι Napolí & Wortman (1998) στην έρευνα τους καταλήγουν ότι η ψυχολογία των φοιτητών, οι εμπειρίες στη ζωή τους, τα χρόνια φοίτησης στο ίδρυμα, η κοινωνικο-οικονομική τους κατάσταση και τα γενικότερα στοιχεία του περιβάλλοντος τους, επηρεάζουν τον βαθμό της ικανοποίησης τους σχετικά με το ίδρυμα που σπουδάζουν.

Βάση της μελέτης των Palacio *et al.*, (2002) στην οποία πήραν μέρος Ισπανοί φοιτητές, αποκαλύφθηκε ότι η εικόνα και η φήμη του πανεπιστημίου είχαν μεγάλη επηροή στην ικανοποίηση των φοιτητών.

Σύμφωνα με την έρευνα των Druzdzal & Glymour (1995), ο βαθμός ικανοποίησης του κάθε φοιτητή, όσον αφορά το πρόγραμμα του πανεπιστημίου στο οποίο συμμετέχει, αντικατοπτρίζει και το βαθμό ικανοποίησης του από τη συνολική ποιότητα της προσφερόμενης πανεπιστημιακής εκπαίδευσης.

Μια διαφορετική μελέτη που διεξήχθη από τους Mayo *et al.*, (2004) έδειξε ότι οι διάφορες απαιτήσεις του οικογενειακού και εργασιακού περιβάλλοντος, τα οικονομικά θέματα και οι ακαδημαϊκοί προβληματισμοί αποτελούσαν παράγοντες, σύμφωνα με τους φοιτητές, οι οποίοι οδηγούσαν σε προβληματισμό για το ίδρυμα φοίτησης τους.

Άλλη έρευνα απέδειξε ότι οι φοιτητές τείνουν να αποδίδουν τις αποτυχίες των υπηρεσιών του πανεπιστημίου σε εξωτερικά αίτια, για παράδειγμα στις διαλέξεις των καθηγητών και τις επιτυχίες σε εσωτερικά αίτια, όπως την ατομική τους προσπάθεια. Επίσης μπορεί να αξιολογούν με υψηλή βαθμολόγηση συγκεκριμένα σημεία που μειώνουν την αξία της υπηρεσίας, όπως είναι η εύκολη βαθμολόγηση (Silver, 1992).

Ο Hearn (1985) στην έρευνα του διαπίστωσε ότι οι βασικοί παράγοντες επιρροής της ικανοποίησης των φοιτητών είναι ο τρόπος διδασκαλίας των μαθημάτων και ο βαθμός ενδιαφέροντος τους, καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι τα ιδρύματα πρέπει να ενδιαφερθούν στον ίδιο βαθμό τόσο για την αξιολόγηση των προγραμμάτων τους όσο και για την ικανοποίηση των φοιτητών τους.

Οι Bean & Bradley (1986) εξέτασαν το επίπεδο συσχέτισης της ικανοποίησης των φοιτητών και της εκπαιδευτικής τους επίδοσης, καθώς και την επιρροή που έχουν ορισμένοι κοινωνικοί παράγοντες στη συνολική ικανοποίηση, όπως τη σχέση των φοιτητών μεταξύ τους, τη σχέση των φοιτητών με το εκπαιδευτικό προσωπικό κ.α. Στην έρευνα τους δεν βρέθηκε θετική συσχέτιση της εκπαιδευτικής τους επίδοσης με την ικανοποίηση, αλλά παρατήρησαν ότι η συμμετοχή σε δραστηριότητες του ιδρύματος, η ικανοποίηση τους όσον αφορά το πρόγραμμα σπουδών και το κατά πόσο θεωρούσαν χρήσιμα τα μαθήματα στην επαγγελματική τους σταδιοδρομία είχαν θετικό αντίκτυπο στη συνολική τους ικανοποίηση.

Παρόμοια αποτελέσματα είχε και ο Pike (1991) στην έρευνα του αναφορικά με τη σχέση ικανοποίησης και απόδοσης, δηλαδή δεν παρουσιάστηκε σημαντική επίδραση της απόδοσης στη αξιολόγηση της συνολικής τους ικανοποίησης. Αντίθετα, η έρευνα παρουσίασε ότι η συνολική ικανοποίηση των φοιτητών είχε άμεσο αντίκτυπο στην συνολική τους εκπαιδευτική απόδοση.

Οι Umbach & Porter (2002) ερεύνησαν τη σχέση του περιβάλλοντος του ιδρύματος, τα τμήματα και τους κλάδους επιστημών του με την επίδοση των φοιτητών και κατέληξαν στο ότι η ποιότητα της επικοινωνίας φοιτητών και καθηγητών και η βαρύτητα που δίνει το ίδρυμα στον τομέα της έρευνας έχουν θετικό συσχετισμό με την ικανοποίηση.

Οι Letcher & Neves (2010) εξέτασαν στην έρευνα τους παράγοντες συσχέτισης της ικανοποίησης των φοιτητών βάση των εμπειριών τους. Βρήκαν ότι ρόλο στην

ικανοποίηση τους είχαν τα μαθήματα και το εκπαιδευτικό προσωπικό, οι συμβουλευτικές υπηρεσίες, οι προοπτικές καριέρας, και άλλοι παράγοντες. Την πιο σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση των φοιτητών, όμως, είχε ο παράγοντας της αυτοπεποίθησης. Οι φοιτητές με υψηλή αυτοπεποίθηση για τις δεξιότητες και τις γνώσεις τους ήταν αισθητά πιο ικανοποιημένοι με τις σπουδές τους, από ότι οι φοιτητές με χαμηλό βαθμό αυτοπεποίθησης. Οι δύο επόμενοι παράγοντες που ακολούθησαν, στην επίδραση της συνολικής ικανοποίησης, ήταν η ποιότητα των διαλέξεων, οι προοπτικές σταδιοδρομίας και λιγότερο σημαντική επίδραση είχε η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Οι Tessema *et al.*, (2012) ερευνώντας τους παράγοντες επίδρασης στην ικανοποίηση των φοιτητών καταλήγουν ότι η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, αντιθέτως με τα αποτελέσματα των Letcher & Neves, (2010) και η προετοιμασία των φοιτητών για την επαγγελματική τους καριέρα είναι οι παράγοντες με την περισσότερη επίδραση στην ικανοποίηση τους. Σε μια έρευνα από τους Aldemir & Gulcan (2004), έγινε η προσπάθεια καταγραφής των προγνωστικών δεικτών της ικανοποίησης από τη διδασκαλία και τη μάθηση, που οδηγούν το φοιτητή στα διάφορα επίπεδα ικανοποίησης του. Οι παράγοντες συγκεντρώνονται σε τέσσερις κατηγορίες:

Παράγοντες θεσμού, περιλαμβάνοντας τους διοικητικούς και ακαδημαϊκούς φορείς  
Εξωσχολικοί παράγοντες, περιλαμβάνοντας όλες τις κοινωνικές, πολιτιστικές, υγειονομικές και αθλητικές δραστηριότητες, όπως η στέγαση των φοιτητών και η μεταφορά τους στο ίδρυμα

Διάφοροι δημογραφικοί παράγοντες όπως το φύλο, ή ηλικία το εισόδημα των φοιτητών κ.α.

Οι προσδοκίες των σπουδαστών, πράγμα το οποίο συσχετίζεται με την επιλογή του προγράμματος σπουδών τους, καθώς και τις δυνατότητες τους, ύστερα από την απόκτηση του πτυχίου τους, στην αγορά εργασίας.

Παράλληλα, οι Thomas & Galambos (2004), ομαδοποιώντας τους προγνωστικούς δείκτες της ικανοποίησης των φοιτητών, κατέληξαν και εκείνοι σε τέσσερις ομάδες:

Βαθμός ακαδημαϊκής εμπειρίας, όπου περιλαμβάνει την ποιότητα διδασκαλίας, το επίπεδο της πνευματικής ανάπτυξης καθώς και την εμπειρία της τάξης

Βαθμός κοινωνικής ένταξης, όπου περιλαμβάνει την αίσθηση της ασφάλειας που νιώθουν οι φοιτητές εντός πανεπιστημίου, την ευκολία ένταξη τους στο κλίμα της πανεπιστημιούπολης, καθώς και τις διάφορες κοινωνικές δραστηριότητες

Οι εγκαταστάσεις του πανεπιστημίου και οι υπηρεσίες που προσφέρει, συμπεριλαμβανομένου των αιθουσών, των Η/Υ, της βιβλιοθήκης των συμβούλων και τη θέση του προσωπικού προς τους σπουδαστές του

Υπηρεσίες προ-εγγραφής, όπως η ακρίβεια των πληροφοριών κ.α.

Τα αποτελέσματα αυτών των ερευνών παρουσιάζουν ένα ευρύ φάσμα παραγόντων, οι οποίοι έχουν καθοριστικό ρόλο στην ικανοποίηση των σπουδαστών.

Σε αρκετές περιπτώσεις καταγράφονται διαφορετικές οπτικές της κατάστασης και καταγράφονται εκείνοι οι παράγοντες που επηρεάζουν περισσότερο το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών (Harvey, 1995).

### **4.3 Τα μοντέλα μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης**

Οι Keaveney & Young (1997) παρουσίασαν το δικό τους μοντέλο ικανοποίησης, το οποίο καταγράφει το βαθμό που επηρεάζει η εμπειρία του φοιτητή την φοίτηση του στο πανεπιστήμιο. Επομένως ερευνεί το βαθμό του ενδιαφέροντος των φοιτητών για το πρόγραμμα σπουδών τους και το κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από αυτό. Παρόλα αυτά, δεν ελέγχει αρκετές μεταβλητές, όπως τις εγκαταστάσεις του ιδρύματος, τον τρόπο και την ποιότητα των διαλέξεων, το διοικητικό και το βοηθητικό προσωπικό κ.α.

Οι Cotton, Dollard & De Jongein (2002) δημιούργησαν ένα διαφορετικό μοντέλο έρευνας της ικανοποίησης των φοιτητών, το λεγόμενο “Μοντέλο της Ευτυχισμένης – Παραγωγικής Θεωρίας”. Σύμφωνα με το συγκεκριμένο μοντέλο, όσο λιγότερο άγχος έχουν οι φοιτητές για τη φοιτητική τους ζωή τόσο αυξάνεται η ικανοποίησή τους. Συνεπώς, όσο η δυστυχία τους είναι σε χαμηλό επίπεδο, τόσο ανεβαίνει η ικανοποίησή τους, και το αντίθετο.

Οι Elliot & Shin (2002) ανέπτυξαν ένα μοντέλο υπολογισμού των φοιτητών στο οποίο καλύπτονται έντεκα διαστάσεις που αφορούν τη μέτρηση των ικανοτήτων τους

στην ανώτατη εκπαίδευση. Οι διαστάσεις αυτές έχουν άμεση συσχέτιση με τους παρακάτω παράγοντες:

Τις υποστηρικτικές υπηρεσίες του ιδρύματος  
Την διδακτική αποτελεσματικότητα  
Την συμβολή του πανεπιστημίου στην αποτελεσματικότητα αυτή  
Το κλίμα εντός του ιδρύματος  
Τις εγκαταστάσεις του πανεπιστημίου  
Την ασφάλεια εντός του ιδρύματος  
Την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών  
Τις οικονομικές διευκολύνσεις που προσφέρονται  
Το βαθμό ενδιαφέροντος προς τους φοιτητές

Παρακάτω, αναφέρονται επιγραμματικά και άλλα μοντέλα μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών:

Student Satisfaction Model (1983)  
SERVQUAL (1985)  
MUSA (1986)  
Investment Theory (1992)  
Noel-Levitz Student Satisfaction Index (1994)  
Happy Productive Theory (2002)  
HEDPERF (Higher Education Performance) (2005)  
Service Product Bundle Method (2006)  
Student Satisfaction Model (2006)  
Conceptual Model for Satisfaction (2010)  
Satisfaction Evaluation Model (2014)  
Satisfaction Framework (2015)

#### **4.4 Σημαντικότητα καταγραφής των απόψεων των φοιτητών**

Σύμφωνα με τον Rowley (2003), υπάρχουν τέσσερις βασικοί λόγοι για να συλλέγουν τα ιδρύματα τα σχόλια από τους φοιτητές :

Να μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα σχόλια και οι υποδείξεις των φοιτητών, για τα μαθήματα και το πανεπιστήμιο, για την επίτευξη βελτιώσεων σε αυτά.

Να ενθαρρύνουν τον αντίκτυπο των φοιτητών πάνω στη μάθηση τους

Να επιτραπεί στα ιδρύματα να συγκρίνουν τα αποτελέσματα τους και να παρέχουν τους απαραίτητους δείκτες οι οποίοι θα συμβάλλουν στην φήμη των πανεπιστημίων ανάλογα με την κατάταξη τους

Να παρέχουν στους φοιτητές την ευκαιρία να εκφράσουν το πραγματικό επίπεδο ικανοποίησης τους βάση της ακαδημαϊκής τους εμπειρίας.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Παρουσίαση του ΔΠΜΣ “Οργάνωση και διοίκηση για μηχανικούς” του ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ**

### **5.1 Πληροφορίες για το μεταπτυχιακό**

Το ΔΠΜΣ «*Οργάνωση και Διοίκηση για Μηχανικούς*», είναι ένα από τα μεταπτυχιακά προγράμματα του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου (πρώην ΤΕΙ Κρήτης). Έχει οργανωθεί από τα τμήματα Τεχνολογικών Εφαρμογών και Επιστημών Διοίκησης & Οικονομίας και έχει ως έδρα του το Ηράκλειο Κρήτης.

Η Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών (ΣΤΕΦ) αποτελείται από όλα τα τμήματα των μηχανικών του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου (ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ). Στόχος της είναι η εκπαίδευση και η παροχή υψηλού επιπέδου μόρφωσης στον Μηχανικούς Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε). Ο ρόλος της στην ανάπτυξη του τεχνολογικού τομέα της χώρας μας, και ειδικά της Κρήτης, είναι ουσιαστικός εδώ και πολλά χρόνια. Αναπτύσσει ερευνητικές δραστηριότητες και συμμετέχει στην εξέλιξη και διαμόρφωση των μηχανισμών μεταφοράς τεχνολογίας με κέντρο την παραγωγική διαδικασία και την ίδια την κοινωνία.

Η Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας (Σ.Δ.Ο.) του ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ. έχει έδρα της το Ηράκλειο και αποτελείται από διάφορα τμήματα του Οικονομικο-Διοικητικού Τομέα. Στόχος της είναι η παροχή υψηλού επιπέδου μόρφωσης και έρευνας, με αποτέλεσμα τη συμβολή της στη διαμόρφωση ικανών στελεχών διοίκησης για τους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις.

Το ΔΠΜΣ «*Οργάνωση και Διοίκηση για Μηχανικούς*» είναι ένα καινοτόμο ακαδημαϊκό προϊόν, καθώς αποτελεί ένα από τα λίγα διατμηματικά μεταπτυχιακά προγράμματα στο ΕΛΜΕΠΑ και στη Κρήτη γενικότερα. Επιπρόσθετα, είναι το ένα εκ των δύο MBA, ειδικά για μηχανικούς, που υπάρχουν στην Ελλάδα, με δεύτερο εκείνο του Τμήματος Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, του Πολυτεχνείου Κρήτης.

Με εναρκτήριο ακαδημαϊκό έτος το 2015, στοχεύει στους απόφοιτους τμημάτων ειδικότητας Μηχανικού, καθώς και άλλων συναφών ειδικοτήτων (π.χ. απόφοιτους θετικών επιστημών). Και αυτό γιατί, είναι σημαντικό σε μια σύγχρονη και απαιτητική κοινωνία, ο μηχανικός να έχει τις απαραίτητες χρηματοοικονομικές αλλά και διοικητικές γνώσεις, ώστε να μπορεί να αναγνωρίζει τους μελλοντικούς κινδύνους αλλά και το ρίσκο μιας ενδεχόμενης επαγγελματικής συμφωνίας. Να μπορεί να εκτιμήσει, μέσω των τεχνικών της σύγχρονης χρηματοοικονομικής ανάλυσης, το περιβάλλον του και τους κινδύνους που ελλοχεύουν, αλλά και της συμφέρουσες προοπτικές, λαμβάνοντας υπ' όψιν όλους τους συντελεστές, προβλέποντας το αποτέλεσμα με ακρίβεια. Πρέπει να είναι οικείος με τον κατάλληλο τρόπο προώθησης της εργασίας του ή των προϊόντων του, στοχεύοντας το σωστό κοινό. Μέσω του συγκεκριμένου μεταπτυχιακού, η λήψη των προσφερόμενων γνώσεων στους βασικότερους τομείς της οικονομικοδιοικητικής επιστήμης, θα οδηγήσει τον υποψήφιο μεταπτυχιακό φοιτητή στην συμπλήρωση των προσόντων του καθώς και στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους.

Μετά το πέρας του προγράμματος οι απόφοιτοι θα έχουν αποκτήσει τις παρακάτω δεξιότητες:

Οργάνωσης και διοίκησης ομάδων και επιχειρήσεων

Εφαρμογής σύγχρονων εργαλείων ανάλυσης

Προώθησης της τεχνολογικής καινοτομίας με τρόπο οικονομικά συμφέρον

Λήψης σημαντικών αποφάσεων εντός ενός πολύπλοκου οικονομικού περιβάλλοντος

## 5.2 Ευελιξία Δομής

Η δομή του ΔΠΜΣ «*Οργάνωση και Διοίκηση για Μηχανικούς*» είναι ευέλικτη, και αυτό διότι εστιάζει στην καλύτερη εξυπηρέτηση των φοιτητών του. Ορισμένες βασικές διευκολύνσεις παρουσιάζονται παρακάτω:

Έχει διάρκεια τριών (3) ακαδημαϊκών εξαμήνων. Κατά τη διάρκεια των δύο οι φοιτητές χρειάζεται να ολοκληρώσουν επιτυχώς δέκα (10) μαθήματα, ενώ στο τρίτο εξάμηνο εκπονείται η διπλωματική εργασία.

Δίνεται η δυνατότητα σε μέχρι 5 μεταπτυχιακούς φοιτητές να επιλέξουν μερική φοίτηση, ύστερα από έγκριση της διοίκησης του προγράμματος. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, η διάρκεια σπουδών επεκτείνεται σε τρία (3) χρόνια συνολικά.

Είναι εφικτή η αναστολή φοίτησης, ύστερα από αίτημα του φοιτητή, η διάρκεια της οποίας δεν μετράει στο συνολικό χρόνο φοίτησης.

Υπάρχει η δυνατότητα απαλλαγής από ένα μάθημα στην περίπτωση που οι φοιτητές έχουν αποδεδειγμένη επαγγελματική ή άλλη εμπειρία.

Το μεταπτυχιακό πρόγραμμα παρέχει την ευκολία της εξ αποστάσεως παρακολούθησης. Οι παραδόσεις των μαθημάτων γίνονται καθημερινά, κατά τις απογευματινές ώρες, προς διευκόλυνση των εργαζομένων φοιτητών του τμήματος.

## 5.3 Οδηγός σπουδών του προγράμματος

Το πρόγραμμα σπουδών έχει σχεδιαστεί κατάλληλα ώστε να υπάρχει μια ισορροπημένη ροή γνώσεων στους τομείς της διοίκησης και των χρηματοοικονομικών. Αποτελείται από δέκα υποχρεωτικά μαθήματα χωρισμένα σε δύο εξάμηνα και ένα εξάμηνο το οποίο αφιερώνεται στη συγγραφή της διπλωματικής εργασίας.



Το πρώτο εξάμηνο αποτελείται από μαθήματα οικονομίας και μάρκετινγκ, καθώς και μαθηματικών. Αναλυτικότερα:

- Διοικητική Οικονομική
- Εφαρμογή της στατιστικής στις επιχειρήσεις
- Μάνατζμεντ
- Μάρκετινγκ
- Διοίκηση έργου

Το δεύτερο εξάμηνο αποτελείται, ως επί το πλείστον, από μαθήματα χρηματοοικονομικής, έρευνας και ανάλυσης. Αναλυτικότερα:

- Επιχειρηματικές αποφάσεις και ανάλυση κινδύνου
- Ερευνητική μεθοδολογία
- Καινοτομία & Επιχειρηματικότητα – Διανοητική ιδιοκτησία για μηχανικούς & επιχειρηματίες
- Χρηματοοικονομική διοίκηση
- Ειδικά θέματα μάρκετινγκ

Για την απόκτηση του διπλωματικού τίτλου χρειάζεται η επιτυχής συμπλήρωση εξήντα (60) διδακτικών μονάδων καθώς και της επιτυχούς κατάθεσης της διπλωματικής εργασίας.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Μεθοδολογία της έρευνας**

### **6.1 Ερευνητικός σκοπός και στόχοι**

Στο κεφάλαιο αυτό, θα παρουσιαστούν τόσο ο τρόπος διεξαγωγής της έρευνας και τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν, αλλά και τα στάδια της, από τη θεωρητική προσέγγισή της μέχρι και την ανάλυση και την επεξεργασία των στοιχείων που προέκυψαν.

Ο βασικός στόχος της παρούσας μελέτης είναι η αξιολόγηση του ΔΠΜΣ «Οργάνωση και Διοίκηση για Μηχανικούς» από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές του αντίστοιχου τμήματος, του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου.

## **6.2 Δείγμα και σχεδιασμός ερωτηματολογίου**

Για τη διεξαγωγή του ερευνητικού μέρους της πτυχιακής εργασίας πραγματοποιήθηκε πρωτογενής ποσοτική έρευνα μέσω ερωτηματολογίων, προκειμένου να συλλεχθούν τα απαραίτητα στοιχεία, για την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων που τέθηκαν και τα οποία θα αναφερθούν και θα αναλυθούν σε παρακάτω κεφάλαιο εκτενέστερα.

Ξεκινώντας, πρέπει να αναφερθεί ότι η δομή του ερωτηματολογίου έχει βασιστεί σε αντίστοιχη έρευνα σε παρόμοιο περιβάλλον (Douglas et. al. 2006). Ολόκληρο το αρχικό ερωτηματολόγιο μας διατέθηκε μέσω προσωπικής επικοινωνίας με το συγγραφέα της βασικής έρευνας που ακολουθήθηκε, και σχετικής άδειας που δόθηκε από τον ίδιο, με θέμα την συνολική ικανοποίηση των φοιτητών από τις υπηρεσίες του ιδρύματος.

Τα ερωτηματολόγια αυτά απευθύνονταν αποκλειστικά στους τέσσερις πρώτους κύκλους των μεταπτυχιακών φοιτητών του ΔΠΜΣ «Οργάνωση και Διοίκηση για Μηχανικούς» του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου και στάλθηκαν σε 140 άτομα. Από αυτά 126 συμπληρώθηκαν και ορίζουν το δείγμα της έρευνας που αντιστοιχεί σε ποσοστό απόκρισης 90% του συνόλου. Ο βαθμός απόκρισης κρίνεται ικανοποιητικός με βάση τα στάνταρντς που επικρατούν σε άλλες παρόμοιες διεθνείς έρευνες (Douglas et. al. 2006).

Όσον αφορά την περίοδο συλλογής των ερωτηματολογίων, αρχικά υπήρξε πιλοτική αποστολή τέλη Νοεμβρίου του 2019 σε ακαδημαϊκούς σχετικούς με το αντικείμενο του μεταπτυχιακού προγράμματος, προκειμένου να επισημανθούν τυχόν παρατηρήσεις σ' αυτό και έπειτα να δοθεί για μαζική αποστολή.

Η αποστολή του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε σε δύο φάσεις. Η πρώτη ξεκίνησε τον Ιανουάριο του 2020 και η δεύτερη τον Απρίλιο του 2020.

Η προσέγγιση των ατόμων έγινε κατ' αποκλειστικότητα μέσω ηλεκτρονικής φόρμας, η οποία στάλθηκε μέσω e-mail στους μεταπτυχιακούς φοιτητές . Σε γενικές γραμμές δεν αντιμετωπίστηκαν δυσκολίες, αφού οι περισσότεροι συμμετέχοντες απαντούσαν με προθυμία το ερωτηματολόγιο, μιας κι αποτελούνταν από σχετικά μικρό αριθμό σύντομων ερωτήσεων. Υπήρξε, όμως μια περιπτώση φοιτήτριας, η οποία εξέφρασε την αντίρρηση της να συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο διότι θεωρούσε ότι δεν ήταν ασφαλή τα προσωπικά της δεδομένα, παρ' όλο που το ερωτηματολόγιο ήταν ανώνυμο, όπως έχει ήδη επισημανθεί. Δείχνοντας απόλυτη κατανόηση και διακριτικότητα, έγινε η ένσταση της δεκτή. Αξίζει, επίσης να σημειωθεί ότι περίπου το 40% του δείγματος απάντησε έπειτα από επαναποστολή του ερωτηματολογίου από τον επιβλέποντα καθηγητή και το διευθυντή του τμήματος, στη δεύτερη φάση της αποστολής.

Επιπροσθέτως, επιλέχθηκε ο συγκεκριμένος τρόπος προσέγγισης των ερωτηθέντων, διότι η ηλεκτρονική φόρμα, ήταν ένας πολύ εύκολος, γρήγορος και προσβάσιμος τρόπος στους φοιτητές, αφού πλέον όλοι έχουν ηλεκτρονικό υπολογιστή και χρειάζεται να διαθέσουν μόλις λίγα λεπτά και καθόλου κόπο για να απαντήσουν μια τέτοιου είδους ηλεκτρονική φόρμα. Συγκεκριμένα, για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου χρειάζονται περίπου 5 λεπτά.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 47 ερωτήσεις. Οι περισσότερες ερωτήσεις είναι κλειστού τύπου, για τη διευκόλυνση της κωδικοποίησης και της ανάλυσης των στοιχείων, εκτός από δύο ερωτήσεις που περιλαμβάνουν και απάντηση ανοικτού τύπου. Το ερωτηματολόγιο συντάχθηκε στα πλαίσια του θεωρητικού υποβάθρου, που αναπτύχθηκε στα προηγούμενα κεφάλαια.

Από τις 47 ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, οι 9 είναι πολλαπλής επιλογής. Σε 38 από αυτές χρησιμοποιείται κλίμακα Likert από το 1 έως το 5, όπου **1 είναι καθόλου ικανοποιημένος, 2 είναι μη ικανοποιημένος, 3 είναι ουδέτερος, 4 είναι σχετικά ικανοποιημένος και 5 είναι πολύ ικανοποιημένος.**

Αναφορικά με τη δομή του ερωτηματολογίου, οι ερωτήσεις είναι οργανωμένες σε 7 ενότητες. Αναλυτικότερα, η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει 7 ερωτήσεις που αφορούν τα κοινωνικο- δημογραφικά χαρακτηριστικά των μεταπτυχιακών φοιτητών, όπως είναι το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, η επαγγελματική κατάσταση, το μηνιαίο ατομικό εισόδημα, το είδος φοίτησης και ο τρόπος παρακολούθησης των

διαλέξεων. Τα προαναφερθέντα χαρακτηριστικά συμπεριλήφθηκαν με στόχο να υπάρξει μια ξεκάθαρη και ολοκληρωμένη εικόνα για τα προσωπικά στοιχεία των ερωτώμενων, καθώς και για την πραγματοποίηση αναλύσεων με στόχο να διαπιστωθεί αν υπάρχουν διακυμάνσεις στις απόψεις των φοιτητών με διαφορετικά κοινωνικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά.

Η δεύτερη ενότητα αποτελείται από 5 ερωτήσεις σχετικά με την αξιολόγηση των εγκαταστάσεων του πανεπιστημίου. Πιο συγκεκριμένα, αποκλειστικά οι δια ζώσης φοιτητές κλήθηκαν να δηλώσουν κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από τον προαύλιο χώρο του πανεπιστημίου, την καθαριότητα των εγκαταστάσεων, τις ανέσεις του κυλικείου, την ποιότητα και την ποικιλία των προσφερόμενων προϊόντων του κυλικείου.

Στη συνέχεια, στην τρίτη ενότητα υπάρχουν 6 ερωτήσεις που αφορούν στην αξιολόγηση του τρόπου αντιμετώπισης των απρόβλεπτων περιστατικών. Ειδικότερα, οι ερωτηθέντες όφειλαν να απαντήσουν κατά πόσο πιστεύουν ότι το ΔΠΜΣ ανταποκρίθηκε στις υποδείξεις τους κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και κατά πόσο έμειναν ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση αυτή. Ακόμη, σε τι βαθμό ικανοποιήθηκαν από την ανταπόκριση του ΔΜΠΣ στα τυχόν προβλήματα που αντιμετώπισαν αλλά και από τη διαχείριση των προβλημάτων αυτών από το ΔΠΜΣ. Επιπλέον, κλήθηκαν να απαντήσουν πόσο αποτελεσματικές είναι οι διαδικασίες επίλυσης προβλημάτων που έχει θεσπίσει το ΔΠΜΣ αλλά και πόσο κατανοητές.

Η ακόλουθη ενότητα περιλαμβάνει κι αυτή 6 ερωτήσεις που έχουν να κάνουν με την αξιολόγηση των συμπληρωματικών υπηρεσιών του προγράμματος σπουδών. Εδώ, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δήλωναν σε τι βαθμό είναι ικανοποιημένοι από τις ημέρες των μαθημάτων, τις ώρες πραγματοποίησης των μαθημάτων, την ευελεξία πληρωμής των διδασκτρων, τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής γραμματείας, την εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας και από τη λειτουργικότητα της φόρμας e-class.

Στην πέμπτη ενότητα υπάρχουν 13 ερωτήσεις που αφορούν στο βαθμό σημαντικότητας των χαρακτηριστικών που οφείλει να έχεις ένας καθηγητής Πανεπιστημίου. Στις πρώτες 12 ερωτήσεις, οι ερωτώμενοι δήλωσαν το βαθμό σημαντικότητας για καθένα από τα παρακάτω χαρακτηριστικά ενός καθηγητή: το γνωστικό του υπόβαθρο, τη μεταδοτικότητα του, τον τρόπο διαμόρφωσης του χρονοδιαγράμματος της ύλης, το χώρο που αφήνει για κριτική σκέψη και

δημιουργικότητα στους φοιτητές, τη συνέπεια, την αμεροληψία, το προσωπικό ενδιαφέρον, τη συμπεριφορά και το σεβασμό προς τους φοιτητές καθώς και την ανταπόκριση στα e-mails, την αίσθηση επαγγελματισμού και τέλος το αίσθημα δικαιοσύνης. Η 13<sup>η</sup> ερώτηση αφορά στο σημαντικότερο κατά αυτούς χαρακτηριστικό απ'αυτά που μόλις προαναφέραμε.

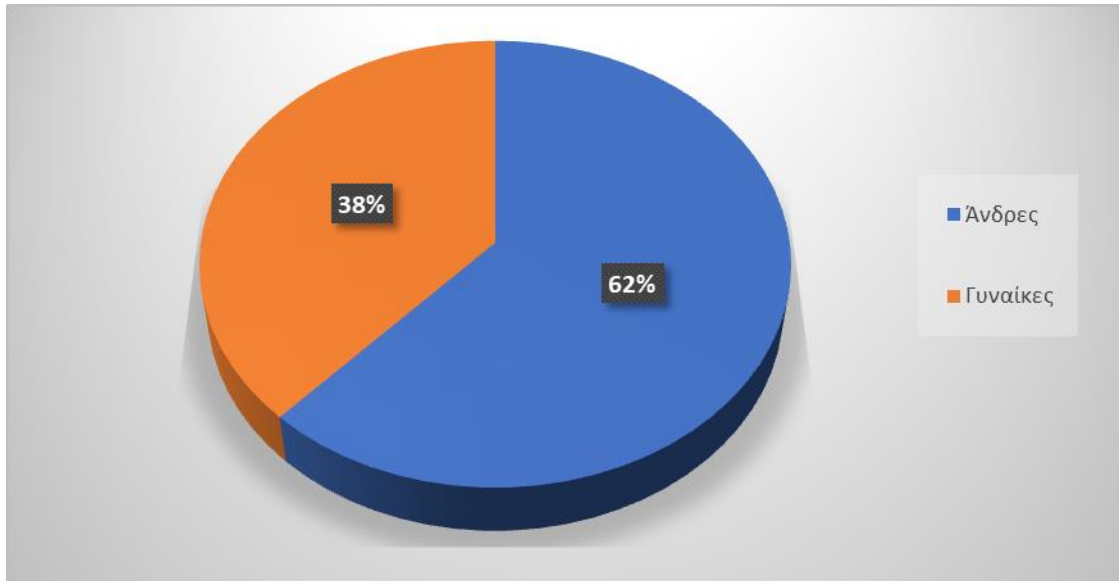
Η έκτη ενότητα περιλαμβάνει 8 ερωτήσεις για το βαθμό σημαντικότητας ορισμένων βελτιωτικών κινήσεων που θα ήταν καλό να πραγματοποιηθούν προκειμένου να αναβαθμιστεί το ΔΠΜΣ. Πιο συγκεκριμένα, κι εδώ οι φοιτητές απάντησαν στο πόσο είναι σημαντικό για αυτούς να ενταχθούν στο πρόγραμμα πιστοποιημένα σεμινάρια, να γίνονται τακτικές επικαιροποιήσεις στο πρόγραμμα σπουδών, να υπάρξει συνεργασία του γραφείου διασύνδεσης με τα προγράμματα Erasmus. Επίσης, πόσο είναι απαραίτητο να γίνονται εκπαιδευτικές εκδρομές, η ύπαρξη πρακτικής άσκησης, να γίνονται περισσότερες διαλέξεις καλεσμένων, να υπάρχει ολοήμερη στελέχωση της γραμματείας καθώς και να βελτιωθούν οι υλικοτεχνικές υποδομές που υποστηρίζουν το πρόγραμμα.

Τέλος, η έβδομη και τελευταία ενότητα απαρτίζεται από δύο ερωτήσεις που αφορούν τη συνολική εντύπωση που έχει διαμορφώσει ο εκάστοτε μεταπτυχιακός φοιτητής για το παρόν ΔΠΜΣ. Αναλυτικότερα, στην πρώτη ερώτηση ο φοιτητής δήλωσε κατά πόσο είναι ευχαριστημένος από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα της έρευνας και στη δεύτερη κλήθηκε να απαντήσει αν θα πρότεινε το παρόν μεταπτυχιακό σε κάποιο φιλικό ή συγγενικό πρόσωπο.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Αποτελέσματα**

### **7.1 Προφίλ ερωτηθέντων**

Από το σύνολο των 126 ερωτηθέντων, η ποσοστιαία διαφορά μεταξύ ανδρών και γυναικών είναι σχετικά μεγάλη, καθώς οι άνδρες υπερτερούν με ποσοστό 62% έναντι των γυναικών που αντιπροσωπεύουν το 38% του δείγματος (βλ. Διάγραμμα 1).

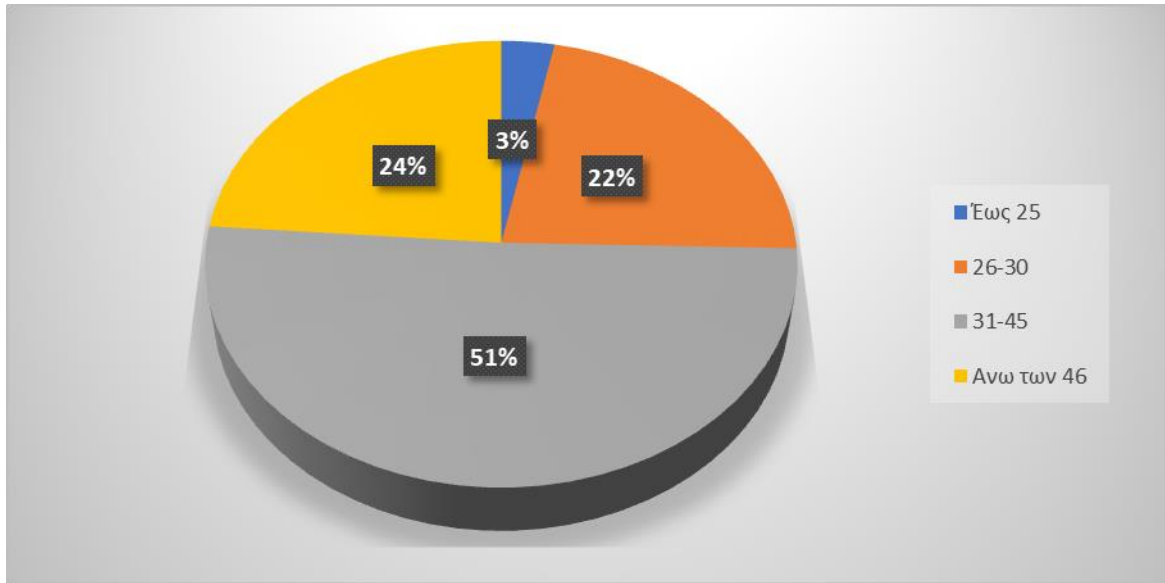


**Διάγραμμα 1: Φύλο ερωτηθέντων**

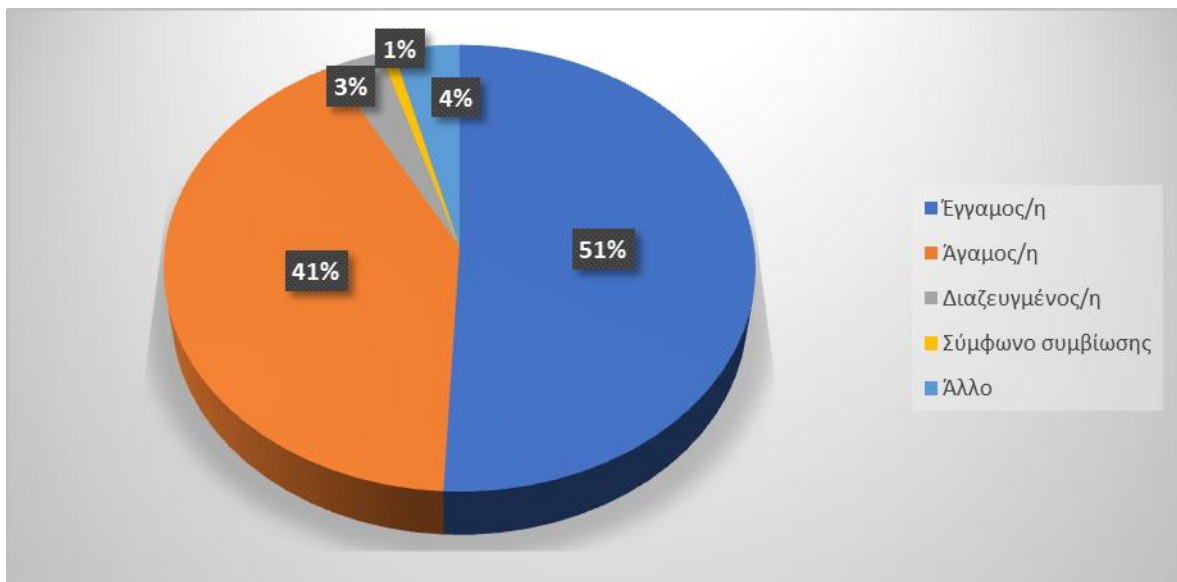
Όσον αφορά την ηλικία εκεί παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώνει η ηλικιακή ομάδα 31-45 ετών (51%), ενώ με μικρότερο ποσοστό ακολουθούν τα άτομα ηλικίας 26-30 (22%) και άνω των 46 ετών (24%). Τέλος, οι φοιτητές που η ηλικία τους είναι έως 25 ετών αποτελούν μόλις το 3% του συνολικού δείγματος. Άρα έχουμε να κάνουμε με ένα μη – τυπικό μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών, καθώς η πλειοψηφία των πρώην φοιτητών είναι μεσήλικες (βλ. Διάγραμμα 2).

Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων φοιτητών, οι έγγαμοι πλειοψηφούν έναντι των υπολοίπων με ποσοστό 51% και ακολουθούν οι άγαμοι με 41%, οι διαζευγμένοι με 3% και όσοι έχουν συνάψει σύμφωνο συμβίωσης με μόλις 1%. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι ένα 4% δήλωσε άλλο στην οικογενειακή κατάσταση εκ του οποίου το 2,4% δήλωσε ότι η οικογένεια συγκροτείται από μια ανύπαντρη μητέρα και ένα παιδί. Συνεπώς, όπως αναφέρθηκε εφόσον η πλειοψηφία των πρώην φοιτητών είναι μεσήλικες, άρα συμπληρωματικά είναι φυσικό επακόλουθο να είναι και έγγαμοι (βλ. Διάγραμμα 3).

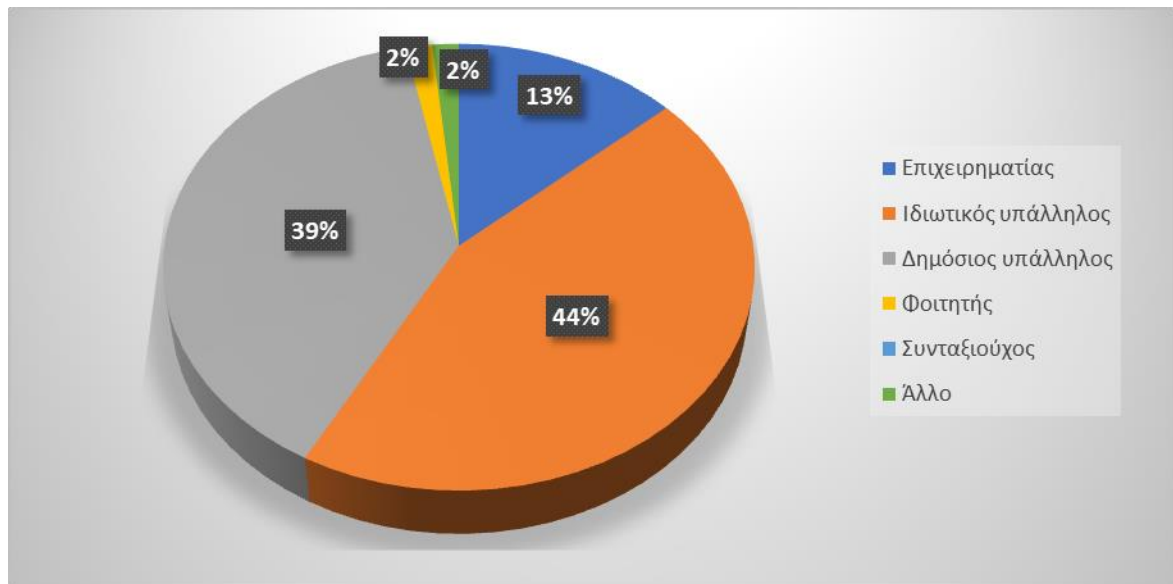
Σχετικά με την επαγγελματική κατάσταση του δείγματος, το μεγαλύτερο ποσοστό κατέχουν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι (44%). Ακολουθώντας, βρίσκονται οι δημόσιοι υπάλληλοι με ποσοστό 39%, οι επιχειρηματίες με 13% και οι φοιτητές με 2%. Επίσης, ένα ποσοστό μόλις 2% δήλωσε άλλη επαγγελματική κατάσταση, η οποία ήταν η ανεργία. (βλ. Διάγραμμα 4).



*Διάγραμμα 2: Ηλικία ερωτηθέντων*

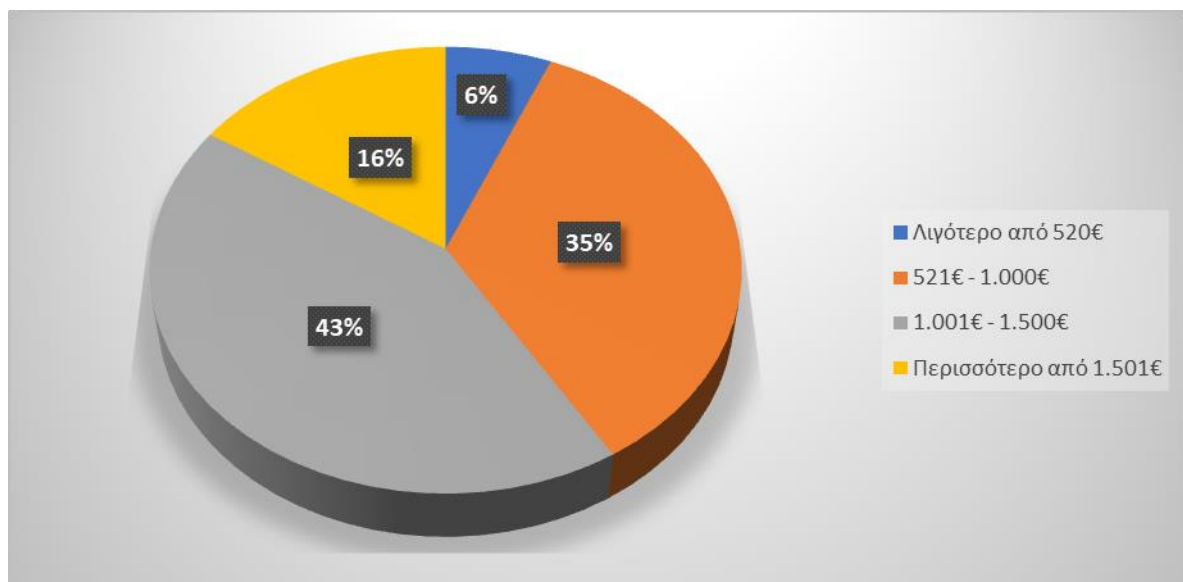


*Διάγραμμα 3: Οικογενειακή κατάσταση ερωτηθέντων*



**Διάγραμμα 4: Επαγγελματική κατάσταση ερωτηθέντων**

Παράλληλα, το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος (43%) δήλωσε ότι το μηνιαίο ατομικό του εισόδημα κυμαίνεται από 1.001€- 1.500€, ενώ το 35% των ερωτώμενων διαθέτουν εισόδημα μεταξύ 521€ έως 1.000€. Ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά 16% και 6% τα άτομα με μηνιαίο ατομικό εισόδημα περισσότερο από 1.501€ και λιγότερο από 520€ αντίστοιχα.

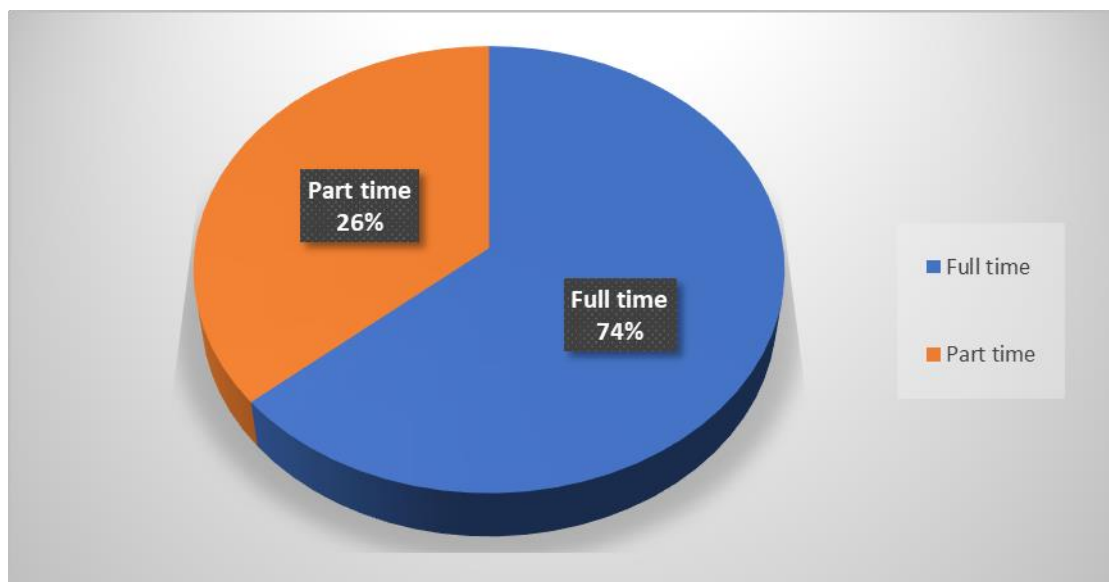


**Διάγραμμα 5: Μηνιαίο ατομικό εισόδημα**

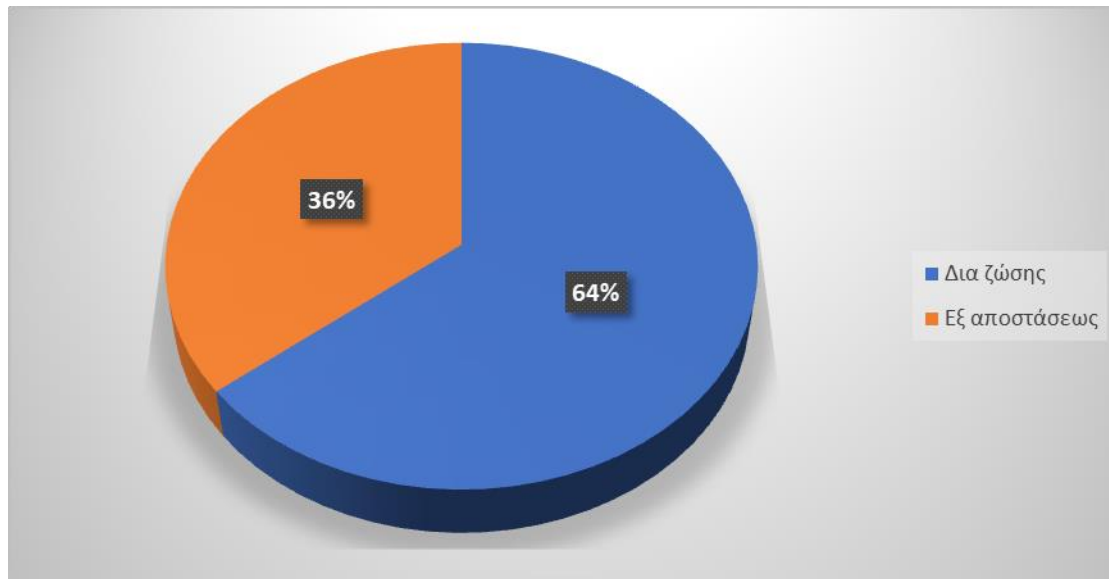
Αναφορικά με το είδος φοίτησης, εδώ η πλειοψηφία των φοιτητών με ποσοστό 74% απάντησε ότι έχει επιλέξει την πλήρης φοίτηση (full time), ενώ το υπόλοιπο 26% έχει προτιμήσει τη μερική φοίτηση (part time) (βλ. Διάγραμμα 6).



Στην ερώτηση για τον τρόπο παρακολούθησης των διαλέξεων στο ΔΠΜΣ, το 64% των ερωτώμενων δήλωσε ότι παρακολουθεί, κατά κύριο λόγο, τις διαλέξεις δια ζώσης, σε αντίθεση με το 36%, το οποίο επιλέγει την εξ αποστάσεως παρακολούθηση (βλ. Διάγραμμα 7).



**Διάγραμμα 6: Είδος φοίτησης**

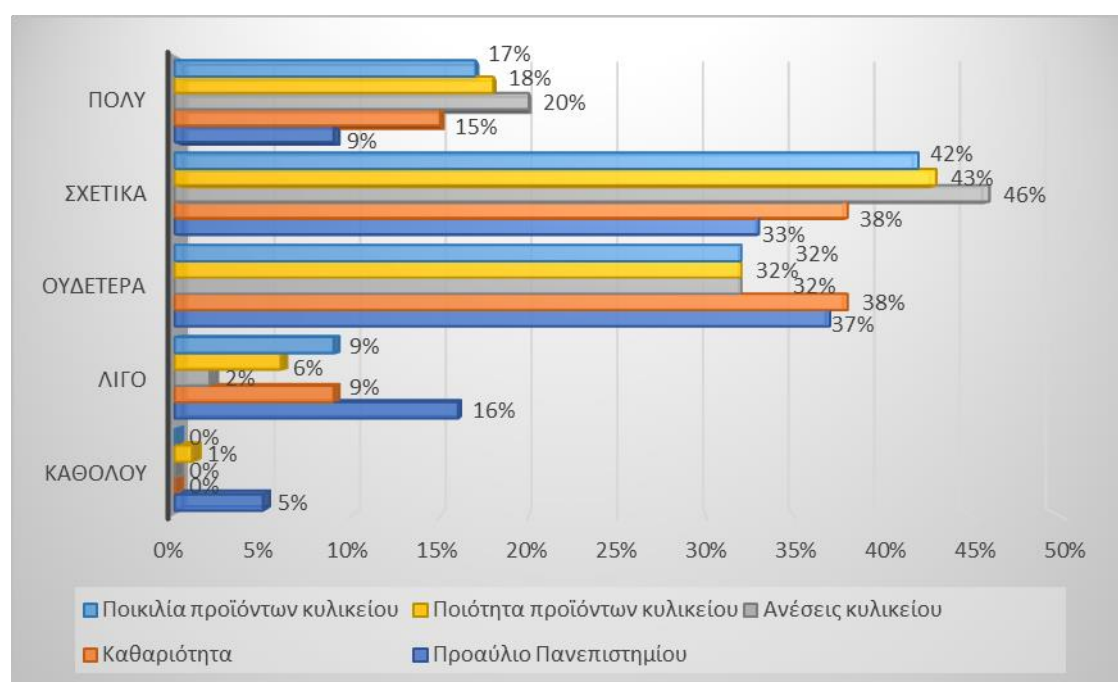


**Διάγραμμα 7: Τρόπος παρακολούθησης διαλέξεων**

Στο ακόλουθο διάγραμμα παρουσιάζεται ο βαθμός ικανοποίησης και αξιολόγησης των δια ζώσης φοιτητών σχετικά με τις εγκαταστάσεις του Πανεπιστημίου. Πιο συγκεκριμένα, για τον προαύλιο χώρο του Πανεπιστημίου το 37% των μεταπτυχιακών φοιτητών παρουσιάζει ουδέτερη στάση, ενώ υπήρξε κι ένα σεβαστό ποσοστό 16%, το οποίο απάντησε πως είναι λίγο ικανοποιημένο από το χώρο του

προαυλίου. Όσον αφορά, προς την καθαριότητα των εγκαταστάσεων οι ερωτώμενοι κατά 38% έδειξαν να έχουν ουδέτερη συμπεριφορά αλλά και παράλληλα ότι είναι και σχετικά ικανοποιημένοι.

Ακολούθως, αναφορικά με τις ανέσεις του κυλικείου, οι ερωτηθέντες σημείωσαν ότι κατά 46% είναι σχετικώς ικανοποιημένοι. Σε ίδιο επίπεδο κυμαίνεται ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών σχετικά με την ποιότητα και την ποικιλία των προσφερόμενων προϊόντων του κυλικείου με ποσοστό 43% και 42% αντίστοιχα να εκφράζει ότι είναι σχετικά ικανοποιημένο (βλ. Διάγραμμα 8).

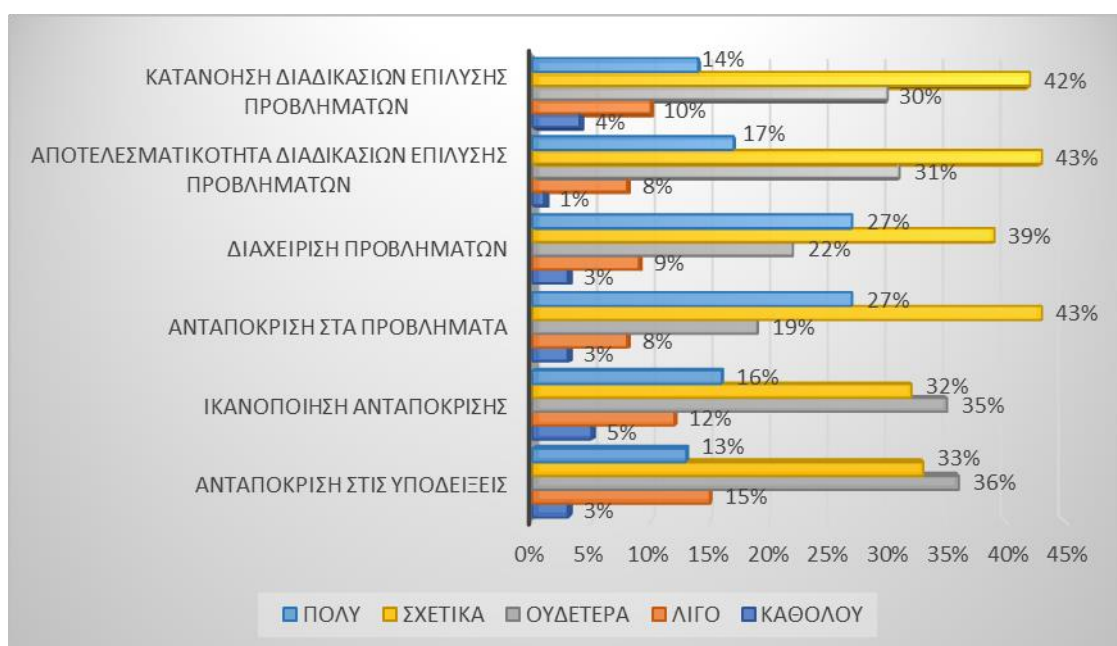


**Διάγραμμα 8: Αξιολόγηση των εγκαταστάσεων του Πανεπιστημίου από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές**

Στη συνέχεια, το δείγμα των μεταπτυχιακών φοιτητών κλήθηκε να αξιολογήσει τον τρόπο αντιμετώπισης των απρόβλεπτων περιστατικών. Αναλυτικότερα, στην ερώτηση κατά πόσο πιστεύουν ότι ανταποκρίθηκε το ΔΠΜΣ στις υποδείξεις τους κατά τη διάρκεια των αξιολογήσεων, το μεγαλύτερο ποσοστό (36%) έδειξε να έχει ουδέτερη στάση. Ωστόσο, υπήρξε κι ένα ποσοστό του 15%, το οποίο φαίνεται ότι θεώρησε ότι το ΔΠΜΣ ανταποκρίθηκε λίγο. Συμπληρωματικά σ' αυτό, οι φοιτητές απάντησαν και για το βαθμό ικανοποίησης από την ανταπόκριση του ΔΠΜΣ στις υποδείξεις τους. Εκεί παρατηρήθηκε ότι το 35% έχει ουδέτερη ικανοποίηση, αλλά κι ένα 12% των ερωτώμενων δήλωσε λίγο ικανοποιημένο.

Όσον αφορά την ανταπόκριση του ΔΠΜΣ σε τυχόν προβλήματα που παρουσιάστηκαν, εδώ το 43% σημείωσε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο. Ανάλογα είναι και τα ποσοστά αξιολόγησης για τη σωστή διαχείριση των προβλημάτων από το ΔΠΜΣ, όπου το 39% δήλωσε κι εδώ ότι είναι σχετικά ικανοποιημένο.

Προχωρώντας στην αποτελεσματικότητα των διαδικασιών επίλυσης προβλημάτων που έχει θεσπίσει το ΔΠΜΣ, εδώ οι ερωτηθέντες δείχνουν να είναι σχετικά ικανοποιημένοι κατά 43%. Επιπρόσθετα, αναφορικά και με την κατανόηση των διαδικασιών επίλυσης προβλημάτων κι εδώ οι ερωτώμενοι δείχνουν να είναι σχετικά ικανοποιημένοι με το ποσοστό να αγγίζει το 42% (βλ. Διάγραμμα 9).



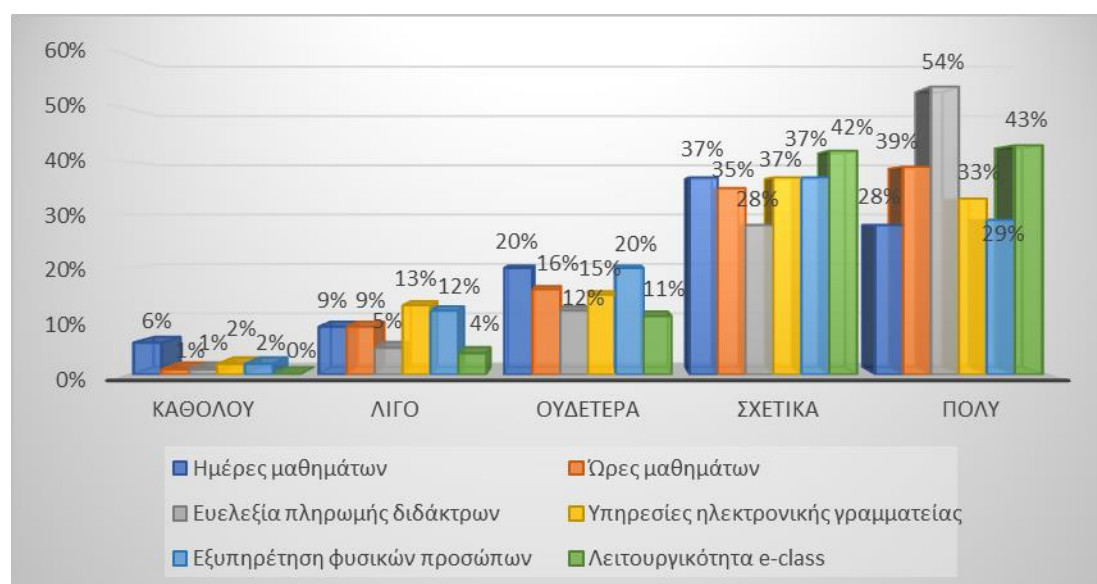
**Διάγραμμα 9: Αξιολόγηση τρόπου αντιμετώπισης απρόβλεπτων περιστατικών από τους ερωτηθέντες**

Στο διάγραμμα 10 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με την αξιολόγηση των συμπληρωματικών υπηρεσιών του προγράμματος σπουδών. Συγκεκριμένα, το 37% του δείγματος δηλώνει ότι είναι σχετικά ικανοποιημένο από τις ημέρες που πραγματοποιούνται τα μαθήματα μέσα στην εβδομάδα. Εξίσου, από τις ώρες πραγματοποίησης των μαθημάτων, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές θεωρούν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 39%.

Στην περίπτωση της ευελιξίας πληρωμών των διδασκτρων, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, δηλαδή το 54%, απάντησε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο από τις διευκολύνσεις που πραγματοποιεί το μεταπτυχιακό πρόγραμμα πάνω στο θέμα της

πληρωμής των διδάκτρων. Αναφορικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής γραμματείας, οι ερωτώμενοι φαίνονται κατά 37% να είναι σχετικά ικανοποιημένοι, αν και υπάρχει ένα ποσοστό 13% που δείχνει να μην είναι ιδιαίτερα ευχαριστημένο από τις συγκεκριμένες υπηρεσίες, δίνοντας την απάντηση «λίγο ικανοποιημένος/η».

Συνεχίζοντας στην αξιολόγηση των συμπληρωματικών υπηρεσιών, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν και για την εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας. Ειδικότερα, το 37% δήλωσε ότι είναι σχετικώς ικανοποιημένο, αλλά υπήρξε κι ένα 12%, το οποίο δείχνει δυσαρεστημένο, απαντώντας ότι είναι λίγο ικανοποιημένο από τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Τέλος, στο θέμα της λειτουργικότητας της φόρμας e-class, τα αποτελέσματα είναι θετικά αφού το 42% δείχνει σχετικά ευχαριστημένο από τη λειτουργικότητα της (βλ. Διάγραμμα 10).

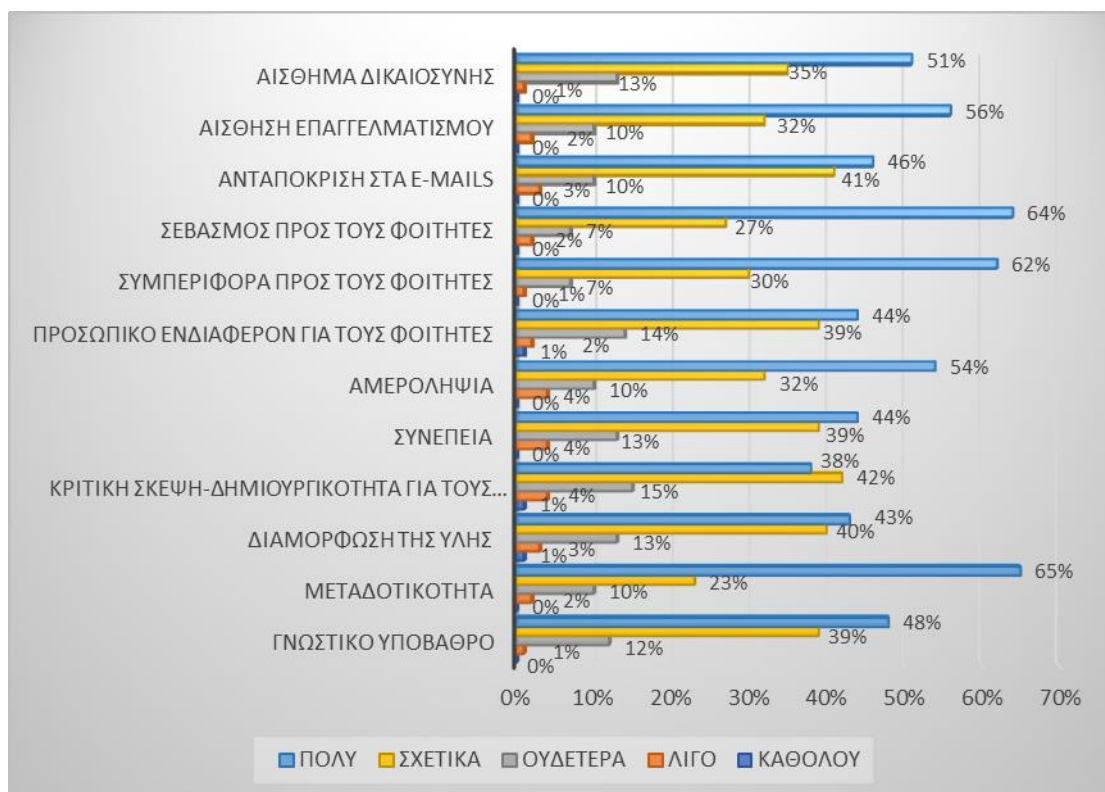


**Διάγραμμα 10: Αξιολόγηση συμπληρωματικών υπηρεσιών προγράμματος σπουδών από τους ερωτώμενους**

Στο επόμενο διάγραμμα παρουσιάζονται τα στοιχεία της έρευνας για τη γνώμη των μεταπτυχιακών φοιτητών σχετικά με το βαθμό σημαντικότητας των χαρακτηριστικών που πρέπει να διέπουν έναν καθηγητή του ΔΠΜΣ. Ξεκινώντας, για το γνωστικό υπόβαθρο που πρέπει να διαθέτει ένας καθηγητής, το 48% δήλωσε ότι είναι πολύ σημαντικό. Αναφορικά με τη μεταδοτικότητα, κι εκεί η πλειοψηφία των ερωτηθέντων με ποσοστό 65% απάντησε ότι το κατά πόσο ένας καθηγητής είναι μεταδοτικός παίζει πολύ σημαντικό ρόλο. Επίσης, όσον αφορά τον τρόπο διαμόρφωσης του χρονοδιαγράμματος της ύλης από τον εκάστοτε καθηγητή θεωρείται εξίσου πολύ σημαντικό από τους φοιτητές του παρόντος μεταπτυχιακού προγράμματος.

Σχετικά με το χαρακτηριστικό της δυνατότητας που δίνει ο διδάσκων για κριτική σκέψη και δημιουργικότητα εντός του μαθήματος στους μαθητές, οι ερωτώμενοι απάντησαν ότι είναι σχετικά σημαντικό γι' αυτούς σε ποσοστό 42%. Ένα εξίσου απαραίτητο χαρακτηριστικό για έναν καθηγητή Πανεπιστημίου είναι η συνέπεια του και οι φοιτητές της παρούσας έρευνας φαίνονται να συμφώνουν ότι είναι πολύ σημαντικό, σε ποσοστό 44%.

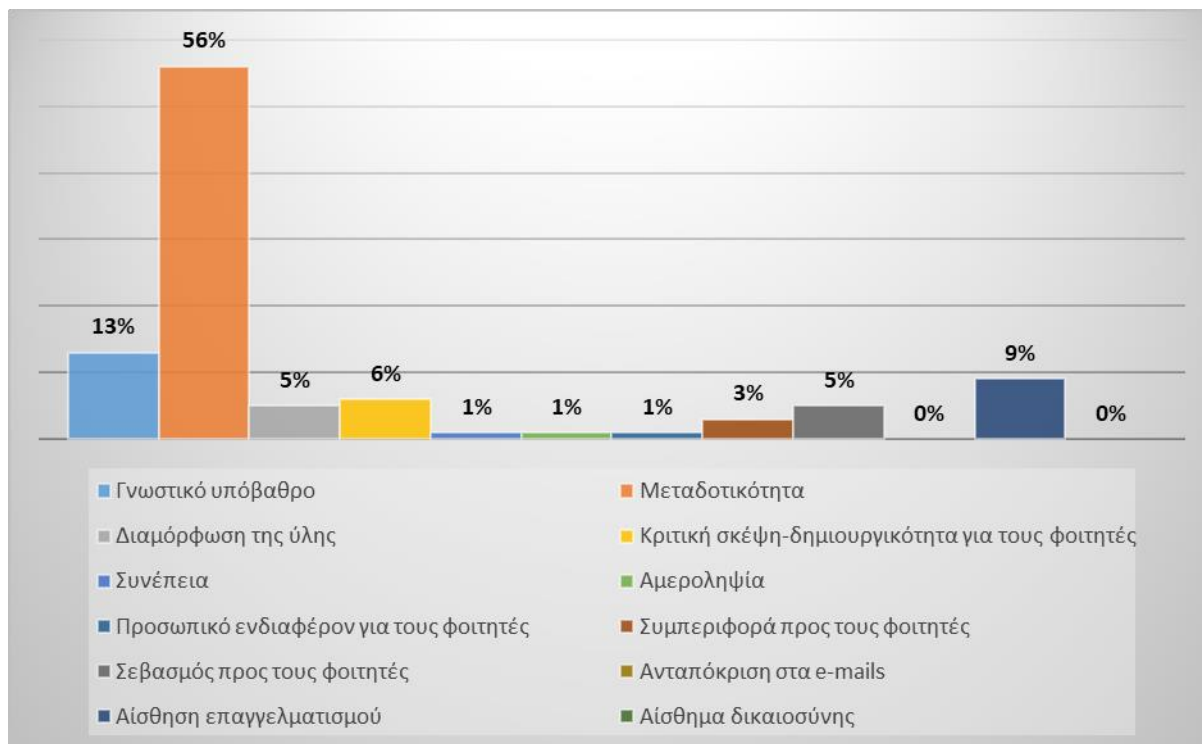
Παρόμοια είναι η απάντηση τους και σχετικά με την αμεροληψία, το προσωπικό ενδιαφέρον,τη συμπεριφορά, το σεβασμό προς τους φοιτητές, την γρήγορη ανταπόκριση στα e-mails, την αίσθηση επαγγελματισμού και το αίσθημα δικαιοσύνης, όπου δηλώνουν ότι θεωρούν ότι είναι πολύ σημαντικά χαρακτηριστικά γι' αυτούς σε ποσοστά 54%, 44%, 62%, 64%, 46%, 56% και 51% αντίστοιχα (βλ. Διάγραμμα 11).



**Διάγραμμα 11: Αξιολόγηση σημαντικότητας χαρακτηριστικών ενός καθηγητή ΔΠΜΣ από τους μεταπτυχιακούς φοιτητές**

Στο ακόλουθο διάγραμμα, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν ποιο θεωρούν κατά τη γνώμη τους ότι είναι το σημαντικότερο για ένα καθηγητή ΔΠΜΣ. Αναλυτικότερα, το 56% απάντησε ότι η μεταδοτικότητα αποτελεί το κυριότερο και

βασικότερο για έναν αποδοτικό και αποδεκτό καθηγητή. Ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά, το γνωστικό υπόβαθρο με 13%, η αίσθημη επαγγελματισμού με 9%, η δυνατότητα για κριτική σκέψη και δημιουργικότητα με 6%, η διαμόρφωση της ύλης και ο σεβασμός προς τους φοιτητές με 5%, η συμπεριφορά προς τους φοιτητές με 3%, η συνέπεια, η αμεροληψία και το προσωπικό ενδιαφέρον για τους φοιτητές με 1% και τέλος η ανταπόκριση στα e-mails και το αίσθημα δικαιοσύνης με μηδενικό ποσοστό (βλ. Διάγραμμα 12).



**Διάγραμμα 12: Γνώμη φοιτητών για το σημαντικότερο χαρακτηριστικό ενός καθηγητή του ΔΠΜΣ**

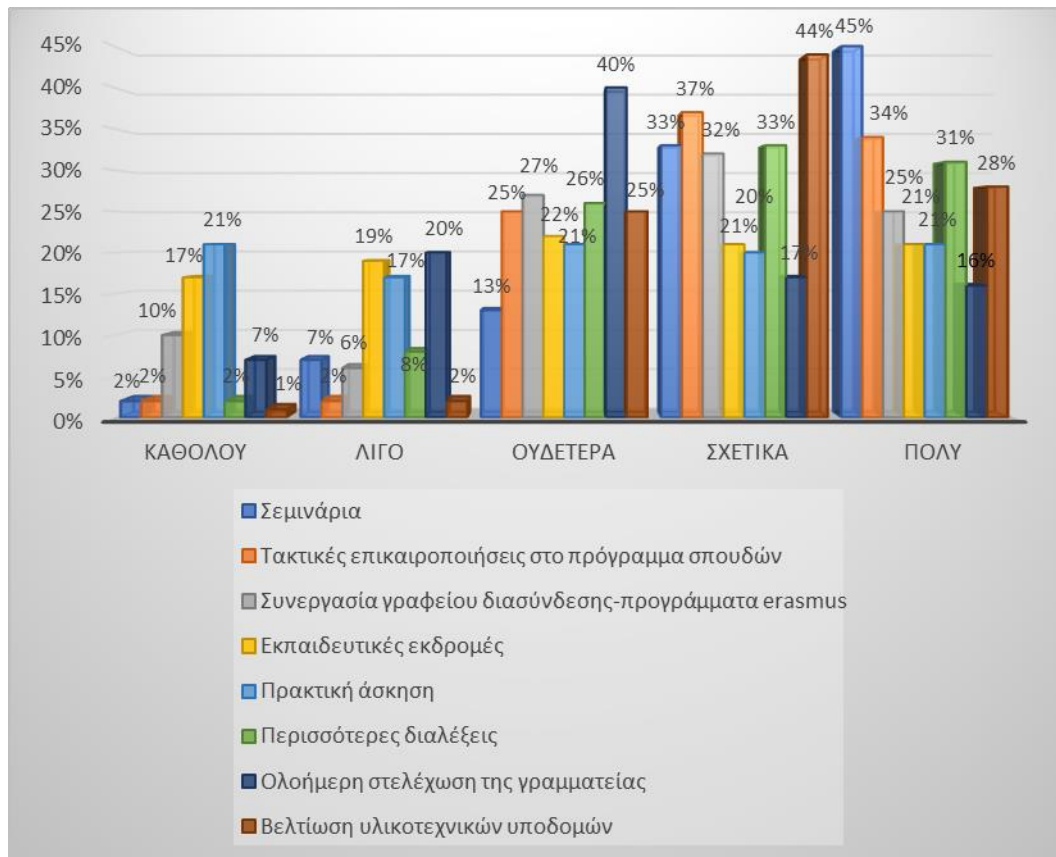
Στο διάγραμμα 13, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές αξιολόγησαν τη σημαντικότητα τυχόν βελτιωτικών κινήσεων που θα ήταν καλό να πραγματοποιηθούν στο ΔΠΜΣ. Αρχικά, όσον αφορά την ένταξη πιστοποιημένων σεμιναρίων στο πρόγραμμα, το 45% του δείγματος θεωρεί ότι μια τέτοια κίνηση θα είναι πολύ σημαντική. Σχετικά με τις τακτικές επικαιροποιήσεις στο πρόγραμμα σπουδών, εκεί το 37% απαντά ότι θα είναι ένα σχετικά σημαντικό πλεονέκτημα του προγράμματος.

Επιπλέον, στο θέμα της συνεργασίας του γραφείου διασύνδεσης με προγράμματα Erasmus, τα οποία δεν πραγματοποιούνται στο συγκεκριμένο μεταπτυχιακό πρόγραμμα, οι φοιτητές σε ποσοστό 32% απαντούν ότι είναι σχετικώς σημαντικό να υπάρξει μια τέτοια βελτίωση. Αναλυτικότερα, θα ήταν καλό να γίνονται

προγράμματα Erasmus μιας και δίνουν τη δυνατότητα στο φοιτητή να διευρύνει τις γνώσεις του, φοιτώντας για ένα εξάμηνο σ'ένα άλλο Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο. Αναφορικά, με την πραγματοποίηση εκπαιδευτικών εκδρομών, εκεί παρατηρείται ότι τα ποσοστά βρίσκονται στα ίδια επίπεδα, μιας και υπάρχουν μικρές αποκλίσεις στις απαντήσεις των ερωτώμενων. Ωστόσο, το μεγαλύτερο ποσοστό, το 22%, δήλωσε ότι μια τέτοια κίνηση είναι ουδέτερης σημασίας.

Παρόμοια είναι η ποσοστιαία εικόνα και στο ζήτημα της πρακτικής άσκησης. Ειδικότερα, κι εδώ υπάρχουν μικρές αποκλίσεις μεταξύ των απαντήσεων για τη σημαντικότητα της ένταξης πρακτικής άσκησης στο παρόν μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Αξίζει όμως να σημειωθεί ότι σε ποσοστό 21%, οι ερωτηθέντες απαντούν από τη μια ότι θεωρούν ότι κάτι τέτοιο θα είναι ουδέτερα ή και πολύ σημαντικό, αλλά από την άλλη σε ίδιο ποσοστό ότι δεν είναι καθόλου σημαντικό. Σχετικά με την ενσωμάτωση περισσότερων διαλέξεων στο πρόγραμμα, εκεί η εικόνα είναι πιο ξεκάθαρη με το 33% να δηλώνει ότι η κίνηση αυτή θα ήταν σχετικά σημαντική.

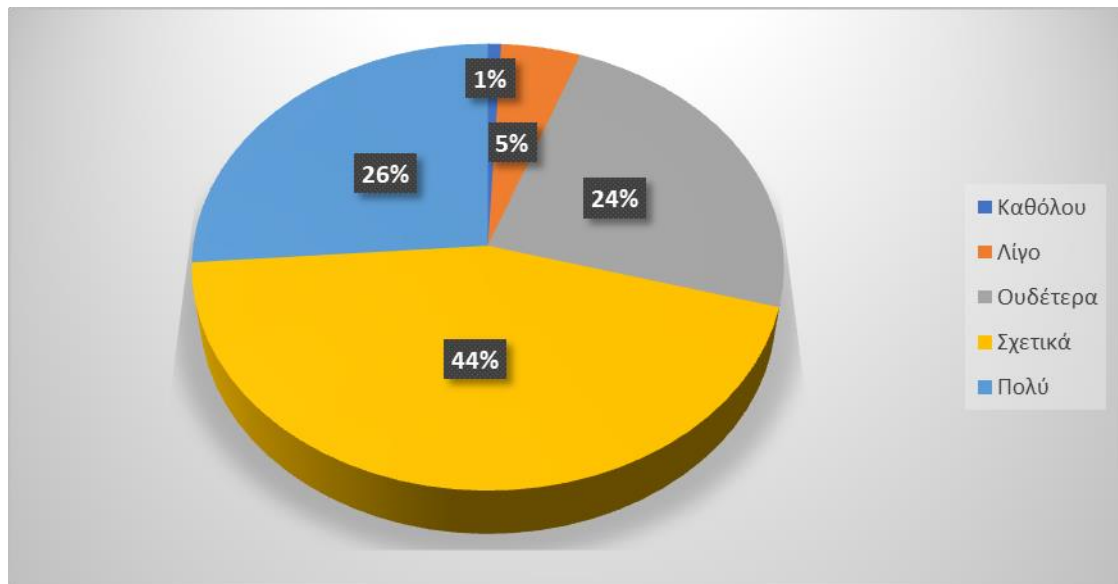
Τέλος, όσον αφορά την ολοήμερη στελέχωση της γραμματείας του ΔΠΜΣ, οι ερωτώμενοι απαντούν σε ποσοστό 40% ότι κάτι τέτοιο θα ήταν ουδέτερα σημαντικό για τη βελτίωση του συγκεκριμένου μεταπτυχιακού προγράμματος. Όπως επίσης, και στη βελτίωση των υλικοτεχνικών υποδομών, το 44% απαντά ότι κάτι τέτοιο είναι απαραίτητο και σχετικώς σημαντικό (βλ. Διάγραμμα 13).



**Διάγραμμα 13: Αξιολόγηση σημαντικότητας βελτιωτικών κινήσεων αναβάθμισης του ΔΠΜΣ από τους ερωτηθέντες**

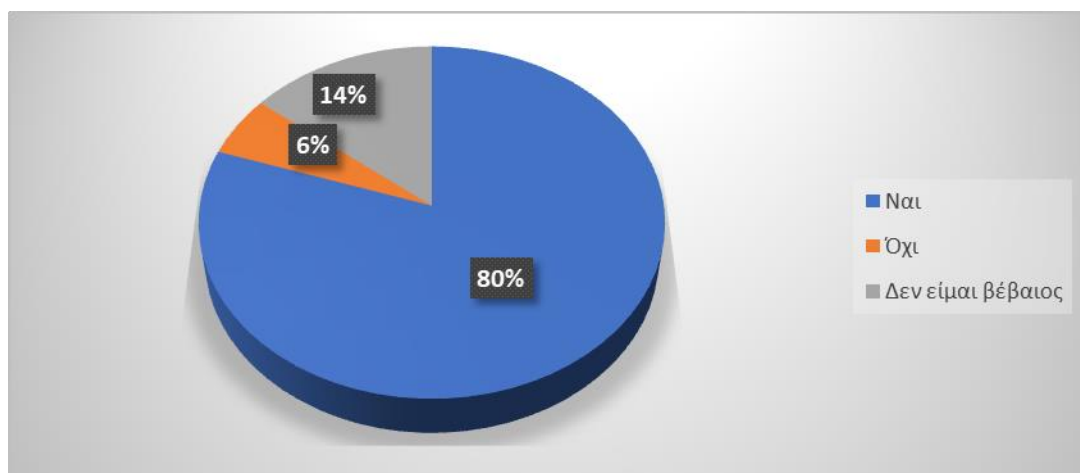
Στο προτελευταίο διάγραμμα, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν κατά πόσο είναι ευχαριστημένοι από το παρόν ΔΠΜΣ του Μεσογειακού Πανεπιστημίου Κρήτης. Αναλυτικότερα, το 44% του δείγματος απαντά ότι είναι σχετικά ευχαριστημένο από το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό, ακολουθεί ένα 26% που δηλώνει πολύ ικανοποιημένο και αξίζει να σημειωθεί ότι υπάρχει και ένα 5% των ερωτηθέντων το οποίο φαίνεται να είναι λίγο ευχαριστημένο από το παρόν μεταπτυχιακό (βλ. Διάγραμμα 14).





**Διάγραμμα 14: Βαθμός ικανοποίησης των μεταπτυχιακών φοιτητών από το ΔΠΜΣ «Οργάνωση και Διοίκηση για μηχανικούς»**

Τέλος, στο παρακάτω και τελευταίο διάγραμμα παρουσιάζονται τα ποσοστά σύστασης του προαναφερόμενου μεταπτυχιακού προγράμματος από τους φοιτητές σε άλλα φιλικά τους ή συγγενικά τους πρόσωπα. Ειδικότερα, η πλειοψηφία του δείγματος σε ποσοστό 80% δηλώνει ότι θα πρότεινε το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό σ' άλλον ενδιαφερόμενο. Ωστόσο υπάρχει ένα 16%, το οποίο δε δείχνει βέβαιο για να προβεί σε μια τέτοια κίνηση και τέλος ένα 6%, το οποίο δείχνει τη δυσαρέσκεια του από το συγκεκριμένο ΔΜΠΣ και απαντά ότι δε θα συνιστούσε σε κάποιο οικείο του άτομο να το παρακολουθήσει (βλ. Διάγραμμα 15).



**Διάγραμμα 15: Σύσταση μεταπτυχιακού προγράμματος από τους φοιτητές σ' άλλον ενδιαφερόμενο**

## 7.2 Έλεγχος ανεξαρτησίας $X^2$

### 7.2.1 Μεθοδολογική προσέγγιση

Ο βαθμός εξάρτησης δύο μεταβλητών  $X$ ,  $Y$  μπορεί να μετρηθεί με τη χρήση του συντελεστή συσχέτισης  $X^2$ . Πιο συγκεκριμένα, πραγματοποιείται έλεγχος υποθέσεων για να καθοριστεί αν υπάρχει συσχέτιση ή όχι μεταξύ των μεταβλητών. Η διατύπωση κάθε ελέγχου υποθέσεων περιλαμβάνει τη μηδενική ( $H_0$ ) και την εναλλακτική ( $H_1$ ) υπόθεση. Στη μηδενική υπόθεση τα χαρακτηριστικά  $X$ ,  $Y$  κατανέμονται ανεξάρτητα στον πληθυσμό, ενώ στην εναλλακτική υπόθεση δεν κατανέμονται ανεξάρτητα στον πληθυσμό.

Η τιμή της στατιστικής  $X^2$  συγκρίνεται με την πιθανότητα παρατήρησης της τιμής αυτής (P- value) και οδηγεί στα ακόλουθα συμπεράσματα:

Αν  $P\text{-value} > 0,10$ , τότε γίνεται αποδεκτή η μηδενική υπόθεση  $H_0$ , δηλαδή οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Αν  $P\text{-value} < 0,10$ , τότε γίνεται αποδεκτή η εναλλακτική υπόθεση  $H_1$ , δηλαδή οι μεταβλητές συσχετίζονται με επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 10%.

Αν  $P\text{-value} < 0,05$ , τότε γίνεται αποδεκτή η εναλλακτική υπόθεση  $H_1$ , δηλαδή οι μεταβλητές συσχετίζονται με επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%.

Αν  $P\text{-value} < 0,01$ , τότε γίνεται αποδεκτή η εναλλακτική υπόθεση  $H_1$ , δηλαδή οι μεταβλητές συσχετίζονται με επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1%.

### 7.2.2 Σχέση μεταξύ δημογραφικών χαρακτηριστικών και συνολικής ικανοποίησης φοιτητών

Μέσω του προγράμματος SPSS 26,0 έγιναν συσχετίσεις των δημογραφικών χαρακτηριστικών, των συμπληρωματικών υπηρεσιών, των βελτιωτικών κινήσεων, των απρόβλεπτων περιστατικών καθώς και των χαρακτηριστικών του καθηγητή με τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών από το ΔΠΜΣ. Ωστόσο, μόνο οι ακόλουθες παρουσιάζουν στατιστικό ενδιαφέρον.

Στον πίνακα 1 παρατηρείται από τον έλεγχο  $\chi^2$  ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «ηλικία» και «συνολική ικανοποίηση των φοιτητών από το ΔΠΜΣ» ( $\chi^2=7,079$ ,  $df=2$ ,  $p\text{-value}=0,029$ ). Συγκεκριμένα, από το σύνολο των φοιτητών, το

49,2% που ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 31 έως και 46+ ετών φαίνεται να είναι ουδέτερα ή σχετικά ικανοποιημένοι από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα, ενώ μόλις το 3,2% των σπουδαστών που έχουν ηλικία μικρότερη ή ίση από 30 ετών δήλωσε καθόλου ή λίγο ικανοποιημένο από το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό πρόγραμμα.

**Πίνακας 1: Σχέση μεταξύ ηλικίας και συνολικής ικανοποίησης των φοιτητών από το ΔΠΜΣ**

		Συνολική ικανοποίηση φοιτητών			Σύνολο
		Καθόλου Λίγο	Ουδέτερα Σχετικά	Πολύ	
Ηλικία	<25 ετών	4	24	4	32
	26-30 ετών	3,2%	19%	3,2%	25,4%
	31-45 ετών	3	62	29	94
	46+ ετών	2,4%	49,2%	23%	74,6%
Σύνολο		7	86	33	126
		5,6%	68,2%	26,2%	100%

1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,78.

### 7.2.3 Σχέση μεταξύ υπηρεσιών αντιμετώπισης απρόβλεπτων περιστατικών και συνολικής ικανοποίησης των φοιτητών

Σημειώνεται στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ της διαχείρισης τυχόν προβλημάτων των φοιτητών από το ΔΠΜΣ και της συνολικής ικανοποίησης των σπουδαστών του παρόντος μεταπτυχιακού προγράμματος ( $\chi^2=30,866$ ,  $df=2$ ,  $p\_value=0,000$ ). Σύμφωνα με τον πίνακα 2 φαίνεται ότι το 57,1% των μεταπτυχιακών φοιτητών είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένο από τον τρόπο διαχείρισης των προβλημάτων τους από το ΔΠΜΣ και γι' αυτό το λόγο

παρουσιάζεται και σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένο κι από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Αντιθέτως, υπάρχει κι ένα ποσοστό του δείγματος, που αντιστοιχεί στο 7,9% των φοιτητών, το οποίο παρουσιάζει μηδενική, λίγη ή και ουδέτερη στάση απέναντι στον τρόπο διαχείρισης των προβλημάτων του από το ΔΠΜΣ και εξίσου μηδενική ή λίγη ικανοποίηση από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα της έρευνας.

**Πίνακας 2: Σχέση μεταξύ της ικανοποίησης των φοιτητών από τη διαχείριση τυχόν προβλημάτων τους και συνολικής ικανοποίησης τους από το ΔΠΜΣ**

		Συνολική ικανοποίηση φοιτητών		Σύνολο
		Καθόλου Λίγο Ουδέτερα	Σχετικά Πολύ	
Ικανοποίηση από τη διαχείριση τυχόν προβλημάτων	Καθόλου Λίγο	10	5	15
		7,9%	4%	11,9%
	Ουδέτερα	16	12	28
		12,7%	9,6%	22,3%
	Σχετικά Πολύ	11	72	83
		8,7%	57,1%	65,8%
Σύνολο		37	89	126
		29,3%	70,7%	100%

1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,40.

### 7.2.4 Σχέση μεταξύ συμπληρωματικών υπηρεσιών προγράμματος σπουδών και συνολικής ικανοποίησης φοιτητών

Ο έλεγχος  $\chi^2$  έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ της ικανοποίησης των φοιτητών από τις μέρες πραγματοποίησης των μαθημάτων και της συνολικής ικανοποίησης τους από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα ( $\chi^2=17,602$ ,  $df=4$ ,  $p\_value=0,001$ ). Όπως παρατηρείται από τα στοιχεία του πίνακα 3, το 27,8% των σπουδαστών, που δήλωσε ότι είναι σχετικά ικανοποιημένο από τις μέρες πραγματοποίησης των μαθημάτων, φαίνεται να είναι και σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένο από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Ωστόσο, ένα πολύ μικρό ποσοστό του δείγματος, μόλις το 1,6% των φοιτητών, δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από τις μέρες που πραγματοποιούνται τα μαθήματα και δηλώνει καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα ικανοποιημένο από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα που εξετάζεται.

**Πίνακας 3: Σχέση μεταξύ ικανοποίησης φοιτητών από τις μέρες πραγματοποίησης των μαθημάτων και συνολικής ικανοποίησης τους από το ΔΠΜΣ**

		Συνολική ικανοποίηση φοιτητών		Σύνολο
		Καθόλου Λίγο Ουδέτερα	Σχετικά Πολύ	
Ικανοποίηση από μέρες πραγματοποίησης	Καθόλου	2	6	8
		1,6%	4,8%	6,4%
	Λίγο	9	2	11
		7,1%	1,6%	8,7%
	Ουδέτερα	8	17	25
		6,3%	13,5%	19,8%
Σχετικά	12	35	47	

<b>μαθημάτων</b>		9,5%	27,8%	37,3%
	<b>Πολύ</b>	6	29	35
		4,8%	23%	27,8%
<b>Σύνολο</b>		37	89	126
		29,3%	70,7%	100%

2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,35.

Επιπρόσθετα, υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «ικανοποίηση από τις ώρες πραγματοποίησης των μαθημάτων» και «συνολική ικανοποίηση των φοιτητών» ( $\chi^2=6,340$ ,  $df=1$ ,  $p\_value=0,012$ ). Πιο συγκεκριμένα, το 57,1% των σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένων φοιτητών από τις ώρες που πραγματοποιούνται τα μαθήματα του μεταπτυχιακού προγράμματος, δηλώνει σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένο και από το παρόν ΔΠΜΣ. Στην αντίθετη μεριά, υπάρχει κι ένα ποσοστό της τάξης του 11,9% των φοιτητών που είναι καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα ικανοποιημένο ως προς τις ώρες των μαθημάτων αλλά και προς το μεταπτυχιακό πρόγραμμα.

**Πίνακας 4: Σχέση μεταξύ ικανοποίησης φοιτητών από τις ώρες πραγματοποίησης των μαθημάτων και συνολικής ικανοποίησης τους από το ΔΠΜΣ**

		<b>Συνολική ικανοποίηση φοιτητών</b>		<b>Σύνολο</b>
		<b>Καθόλου Λίγο Ουδέτερα</b>	<b>Σχετικά Πολύ</b>	
<b>Ικανοποίηση από τις ώρες πραγματοποίησης των μαθημάτων</b>	<b>Καθόλου</b>	15	17	32
	<b>Λίγο</b>	11,9%	13,5%	25,4%
	<b>Ουδέτερα</b>			
	<b>Σχετικά</b>	22	72	94
	<b>Πολύ</b>	17,5%	57,1%	74,6%

<b>Σύνολο</b>	37	89	126
	29,4%	70,6%	100%

0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,40.

Computed only for a 2x2 table.

Στον πίνακα 5 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του ελέγχου  $\chi^2$  για το βαθμό στον οποίο υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης των φοιτητών από την εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας και της συνολικής ικανοποίησης τους από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Όπως παρατηρείται από την τιμή οι δύο μεταβλητές είναι εξαρτημένες ( $\chi^2=29,216$ ,  $df=2$ ,  $p\_value=0,000$ ). Αναλυτικότερα, το 55,6% των φοιτητών, που είναι σχετικώς ή και πολύ ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας, δηλώνουν εξίσου σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα, ενώ το 7,9% που παρουσιάζει μια ουδέτερη στάση απέναντι σ' αυτή την υπηρεσία, παρουσιάζει αντίστοιχα μηδενική, λίγη ή και ουδέτερη ικανοποίηση από το μεταπτυχιακό που ερευνάται.

**Πίνακας 5: Σχέση μεταξύ ικανοποίησης φοιτητών από την εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας και συνολικής ικανοποίησης τους από το ΔΠΜΣ**

		Συνολική ικανοποίηση φοιτητών		Σύνολο
		Καθόλου Λίγο Ουδέτερα	Σχετικά Πολύ	
<b>Ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση των</b>	<b>Καθόλου</b>	14	4	18
	<b>Λίγο</b>	11,1%	3,2%	14,3%
	<b>Ουδέτερα</b>	10	15	25

φυσικών προσώπων της γραμματείας		7,9%	11,9%	19,8%
	Σχετικά Πολύ	13	70	83
		10,3%	55,6%	65,9%
Σύνολο		37	89	126
		29,3%	70,7%	100%

0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,29.

### 7.2.5 Σχέση μεταξύ χαρακτηριστικών καθηγητή και συνολικής ικανοποίησης των φοιτητών

Στον πίνακα 6 διαπιστώνεται από τον έλεγχο  $\chi^2$  ότι υπάρχει αλληλεξάρτηση μεταξύ των μεταβλητών «γνωστικό υπόβαθρο του καθηγητή» και «συνολική ικανοποίηση των φοιτητών» ( $\chi^2=11,918$ ,  $df=2$ ,  $p\_value=0,003$ ). Ειδικότερα, από το σύνολο των ερωτηθέντων, το 35,7%, που θεωρεί ότι το γνωστικό υπόβαθρο ενός καθηγητή είναι πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό, παρουσιάζει και σχετική ή πλήρη ικανοποίηση από το ΔΠΜΣ που εξετάζεται, ενώ το 8,7 % των φοιτητών, που εκφράζει αντίθετη άποψη και συγκεκριμένα πιστεύει ότι το γνωστικό υπόβαθρο είναι ένα χαρακτηριστικό καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα σημαντικό για έναν καθηγητή, δηλώνει και καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα ικανοποιημένο από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα.

#### Πίνακας 6: Σχέση μεταξύ σημαντικότητας γνωστικού υπόβαθρου του καθηγητή και συνολικής ικανοποίησης των φοιτητών από το ΔΠΜΣ

	Συνολική ικανοποίηση φοιτητών		Σύνολο
	Καθόλου Λίγο Ουδέτερα	Σχετικά Πολύ	



<b>Σημαντικότητα του γνωστικού υποβάθρου του καθηγητή</b>	<b>Καθόλου</b> <b>Λίγο</b> <b>Ουδέτερα</b>	11	6	17
		8,7%	4,8%	13,5%
	<b>Σχετικά</b>	11	38	49
		8,7%	30,2%	38,9%
	<b>Πολύ</b>	15	45	60
		11,9%	35,7%	47,6%
<b>Σύνολο</b>	37	89	126	
	29,3%	70,7%	100%	

1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,99.

Παρομοίως, στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της συσχέτισης μεταξύ της μεταδοτικότητας του καθηγητή και της συνολικής ικανοποίησης των φοιτητών ( $\chi^2=4,756$ ,  $df=2$ ,  $p\_value=0,093$ ). Όπως παρατηρείται από τα δεδομένα του πίνακα 7, το 48,4% των μεταπτυχιακών φοιτητών, το οποίο κρίνει ως πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό τη μεταδοτικότητα του καθηγητή, εκφράζει σχετική ή και πλήρη ικανοποίηση από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Ωστόσο, το μόλις 6,3% του συνόλου των ερωτηθέντων, που πιστεύει ότι η μεταδοτικότητα ενός καθηγητή θεωρείται ένα καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα σημαντικό χαρακτηριστικό, δηλώνει εξίσου καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα ικανοποιημένο από το παρόν μεταπτυχιακό πρόγραμμα.

**Πίνακας 7: Σχέση μεταξύ σημαντικότητας μεταδοτικότητας του καθηγητή και συνολικής ικανοποίησης των φοιτητών από το ΔΠΜΣ**

	<b>Συνολική ικανοποίηση φοιτητών</b>		<b>Σύνολο</b>
	<b>Καθόλου</b> <b>Λίγο</b> <b>Ουδέτερα</b>	<b>Σχετικά</b> <b>Πολύ</b>	

<b>Σημαντικότητα της μεταδοτικότητας του καθηγητή</b>	<b>Καθόλου</b> <b>Λίγο</b> <b>Ουδέτερα</b>	8	7	15
		6,3%	5,6%	11,9%
	<b>Σχετικά</b>	8	21	29
		6,3%	16,7%	23%
	<b>Πολύ</b>	21	61	82
		16,7%	48,4%	65,1%
<b>Σύνολο</b>	37	89	126	
	29,3%	70,7%	100%	

1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,40.

Επίσης, σημειώνεται στατιστικά σημαντική σχέση ανάμεσα στο σεβασμό του καθηγητή προς τον φοιτητή και στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών ( $\chi^2=16,583$ ,  $df=2$ ,  $p\_value=0,000$ ). Οι σπουδαστές, που υποστηρίζουν την πεποίθηση ότι ο σεβασμός του καθηγητή απέναντι στους φοιτητές αποτελεί ένα πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό και δηλώνουν σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό, εκπροσωπούν το 50% του δείγματος. Αντίθετα, εκείνοι, οι οποίοι εκφράζουν τη γνώμη ότι ένα τέτοιο χαρακτηριστικό είναι καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα σημαντικό για ένα καθηγητή και αντίστοιχα είναι καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα ικανοποιημένοι από το μεταπτυχιακό, αποτελούν το 7,1% του συνόλου των ερωτώμενων.

**Πίνακας 8: Σχέση μεταξύ σημαντικότητας σεβασμού του καθηγητή προς τον φοιτητή και συνολικής ικανοποίησης των φοιτητών από το ΔΠΜΣ**

	<b>Συνολική ικανοποίηση φοιτητών</b>		<b>Σύνολο</b>
	<b>Καθόλου</b>	<b>Σχετικά</b>	

		<b>Λίγο Ουδέτερα</b>	<b>Πολύ</b>	
<b>Σημαντικότητα του σεβασμού του καθηγητή προς το φοιτητή</b>	<b>Καθόλου Λίγο Ουδέτερα</b>	9	2	11
		7,1%	1,6%	8,7%
	<b>Σχετικά</b>	10	24	34
		7,9%	19,1%	27%
	<b>Πολύ</b>	18	63	81
		14,3%	50%	64,3%
<b>Σύνολο</b>		37	89	126
		29,3%	70,7%	100%

1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,23.

### **7.2.6 Σχέση μεταξύ βελτιωτικών κινήσεων αναβάθμισης του ΔΠΜΣ και συνολικής ικανοποίησης φοιτητών από το ΔΠΜΣ**

Ο έλεγχος  $\chi^2$  έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των τακτικών επικαιροποιήσεων στο πρόγραμμα σπουδών και της συνολικής ικανοποίησης των φοιτητών από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα ( $\chi^2=4,662$ ,  $df=2$ ,  $p\_value=0,097$ ). Όπως παρατηρείται από τα στοιχεία του πίνακα 9, το 47,6% των μεταπτυχιακών φοιτητών, που θεωρούν τις τακτικές επικαιροποιήσεις στο πρόγραμμα σπουδών μια σχετική ή πολύ σημαντική βελτιωτική κίνηση για την αναβάθμιση του ΔΠΜΣ, δηλώνουν αντίστοιχα ουδέτερα ή σχετικά ικανοποιημένοι από το το μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Αντιθέτως, ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 3,2%, που θεωρεί μια τέτοια βελτιωτική κίνηση καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα σημαντική, παρουσιάζει μηδενική ή λίγη ικανοποίηση από το πρόγραμμα του ΔΠΜΣ.

**Πίνακας 9: Σχέση μεταξύ τακτικών επικαιροποιήσεων στο πρόγραμμα σπουδών και συνολικής ικανοποίησης των φοιτητών από το ΔΠΜΣ**

		Συνολική ικανοποίηση φοιτητών			Σύνολο
		Καθόλου Λίγο	Ουδέτερα Σχετικά	Πολύ	
Τακτικές επικαιροποιήσεις στο πρόγραμμα σπουδών	Καθόλου	4	26	6	36
	Λίγο	3,2%	20,6%	4,8%	28,6%
	Ουδέτερα	3	60	27	90
	Σχετικά	2,4%	47,6%	21,4%	71,4%
	Πολύ				
Σύνολο		7	86	33	126
		5,6%	68,2%	26,2%	100%

1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,00.

Τέλος, στον πίνακα 10 παρατηρείται ομοίως στατιστικά σημαντική αλληλεπίδραση μεταξύ της ένταξης περισσότερων διαλέξεων καλεσμένων στο ΔΠΜΣ και της συνολικής ικανοποίησης των φοιτητών ( $\chi^2=3,817$ ,  $df=1$ ,  $p\_value=0,051$ ). Συγκεκριμένα, από το σύνολο των ερωτηθέντων, το 49,2% φαίνεται να θεωρεί σχετική ή και πολύ σημαντική την ένταξη περισσότερων διαλέξεων καλεσμένων στο ΔΠΜΣ καθώς και να είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένο από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Αντίθετα, το 3,2% εκείνων που υποστηρίζουν ότι μια τέτοια κίνηση αναβάθμισης στο ΔΠΜΣ είναι καθόλου, λίγο ή ουδέτερα σημαντική, δηλώνουν καθόλου, λίγο ή ουδέτερα ικανοποιημένοι από το μεταπτυχιακό της έρευνας.

**Πίνακας 10: Σχέση μεταξύ ένταξης περισσότερων διαλέξεων στο ΔΠΜΣ και συνολικής ικανοποίησης φοιτητών από το ΔΠΜΣ**

		Συνολική ικανοποίηση φοιτητών		Σύνολο
		Καθόλου Λίγο Ουδέτερα	Σχετικά Πολύ	
Περισσότερες διαλέξεις καλεσμένων στο ΔΠΜΣ	Καθόλου	18	27	45
	Λίγο	14,3%	21,4%	35,7%
	Ουδέτερα	19	62	81
	Σχετικά Πολύ	15,1%	49,2%	64,3%
Σύνολο		37	89	126
		29,4%	70,6%	100%

0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,21.

Computed only for a 2x2 table.

### 7.3 Οικονομετρική ανάλυση

#### 7.3.1 Επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών στη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών

Σύμφωνα με προηγούμενες έρευνες που πραγματοποιήθηκαν (Sigala & Baum, 2003, Douglas *et al.*, 2006, Petruzzellis *et al.*, 2006, Douglas *et al.*, 2008, Moro-Egido & Panades, 2009, Lechter & Neves, 2010), η παρούσα εργασία εξετάζει την υπόθεση του κατά πόσο επηρεάζεται η συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών από το φύλο, το είδος φοίτησης και την ηλικία. Στην παρούσα έρευνα προστέθηκε και το επάγγελμα των ερωτηθέντων, δεδομένου ότι μιλάμε για ενήλικες φοιτητές, με

εργασιακή εμπειρία. Το σύνολο των μεταβλητών φαίνεται στο υπόδειγμα I του παρακάτω πίνακα. Το υπόδειγμα II παρουσιάζει την τελική μορφή της λογιστικής παλινδρόμησης, αποκλειστικά και μόνο με τις στατιστικά σημαντικές μεταβλητές, οι οποίες είναι εκείνες που ουσιαστικά διαμορφώνουν το τελικό συμπέρασμα του ερευνητικού ερωτήματος.

Η γενική μορφή της λογιστικής παλινδρόμησης είναι:

$$\text{CourseSatisfaction2} = b_0 + b_1 * \text{gender} + b_2 * \text{studytype} + b_3 * \text{age2} + b_4 * \text{jobstatus2} + \varepsilon_i$$

Όπου:

CourseSatisfaction2: ψευδομεταβλητή (dummy) η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι φοιτητές δηλώνουν ότι είναι σχετικά και πολύ ικανοποιημένοι από το παρόν μεταπτυχιακό πρόγραμμα και την τιμή 0 για τις υπόλοιπες επιλογές (καθόλου, λίγο ή ουδέτερα ικανοποιημένοι)

gender: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν ο ερωτώμενος είναι άνδρας και την τιμή 0 όταν ο ερωτώμενος είναι γυναίκα

studytype: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν ο φοιτητής έχει επιλέξει τη κανονική (full time) φοίτηση και την τιμή 0 στην αντίθετη περίπτωση, δηλαδή όταν έχει επιλέξει τη μερική (part time) φοίτηση

age2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν η ηλικία του μεταπτυχιακού φοιτητή είναι από 31 έως και 46+ ετών και την τιμή 0 όταν ο ερωτώμενος έχει δηλώσει ηλικία μικρότερη των 30 ετών.

jobstatus2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι ερωτηθέντες είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι και την τιμή 0 στις υπόλοιπες περιπτώσεις (επιχειρηματίας, δημόσιος υπάλληλος, φοιτητής, συνταξιούχος, άλλο)

$\varepsilon_i$  : τα σφάλματα εκτίμησης της λογιστικής παλινδρόμησης

**Πίνακας 11: Επίδραση δημογραφικών χαρακτηριστικών στη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών (n= 126)**

Μεταβλητές	Υπόδειγμα I LOGIT	Υπόδειγμα II LOGIT
	Συντελεστής	Συντελεστής
Σταθερός όρος	0.486*** (0.094)	1.946*** (13.253)

Gender	0.220 (0.075)	–
Studytype	1.347 (1.162)	–
Age2	2.139* (3.245)	1.466* (3.413)
Jobstatus2	-0.029 (0.001)	–
R <sup>2</sup> (Nagelkerke)	0.106	0.076
-2 Log Likelihood	49.333	50.685
Σημείωση: Οι ενδείξεις ***, ** και * υποδηλώνουν στατιστική σημαντικότητα σε ποσοστό 1%, 5% και 10% αντίστοιχα. Τα μεγέθη στις παρενθέσεις παρουσιάζουν την στατιστική wald.		

Η τελική εξίσωση παλινδρόμησης είναι:

$$\text{Course Satisfaction}_2 = 1,946 + 1,466 * \text{age}_2$$

Σύμφωνα με προγενέστερες έρευνες (Sigala & Baum, 2003, Petruzzellis *et al.*, 2006, Lechter & Neves, 2010) παρατηρήθηκε ότι η ικανοποίηση των νεότερων φοιτητών αποτελεί μια δύσκολη υπόθεση δεδομένου ότι είναι πιο επιλεκτικοί, ευαίσθητοποιημένοι και απαιτητικοί ως καταναλωτές σε αντίθεση με τους μεγαλύτερης ηλικίας που φαίνονται ικανοποιημένοι από το παραδοσιακό σύστημα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Από τον πίνακα φαίνεται ότι η ηλικία επηρεάζει θετικά την συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών. Μάλιστα είναι στατιστικά σημαντική μεταβλητή σε επίπεδο σημαντικότητας 10%. Πιο συγκεκριμένα, διαπιστώνουμε ότι όσο αυξάνεται η ηλικία των ερωτώμενων, τόσο αυξάνεται η πιθανότητα να δηλώσουν ότι είναι σχετικά αλλά και πολύ ικανοποιημένοι από το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό. Συμπεραίνεται, λοιπόν, ότι, όσο αυξάνεται ο αριθμός των ερωτηθέντων που έχουν ηλικία από 31 έως 46+, είναι περισσότερο πιθανό να δηλώσουν ότι είναι σχετικά αλλά και πολύ ικανοποιημένοι από το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό. Αυτό σημαίνει ότι το ΔΠΜΣ πρέπει να στοχεύει ειδικότερα στην προσέγγιση ατόμων που ανήκουν στη συγκεκριμένη ηλικιακή ομάδα, μιας και φαίνεται να ανταποκρίνεται περισσότερο στις απαιτήσεις τους για επαγγελματική, γνωστική και οικονομική εξέλιξη. Αυτό το γεγονός έρχεται σε συμφωνία με έρευνες που έχουν γίνει στο παρελθόν (Sigala & Baum, 2003, Petruzzellis *et al.*, 2006, Lechter & Neves, 2010) , που αποδεικνύουν ότι η προαναφερθείσα ηλικία επηρεάζει

θετικά την άποψη των φοιτητών στο να δηλώσουν σχετικά και πολύ ευχαριστημένοι από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα.

Σε παλαιότερες έρευνες (Douglas *et al.*, 2006, Petruzzellis *et al.*, 2006, Moro-Egido & Panades, 2009) διαπιστώθηκε ότι το φύλο είναι στατιστικά σημαντική μεταβλητή και επηρεάζει θετικά τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών και συγκεκριμένα παρατηρείται ότι οι γυναίκες τείνουν να είναι ελαστικότεροι στην αξιολόγηση της συνολικής εικόνας του εκάστοτε προγράμματος. Προς την ίδια κατεύθυνση, έρευνες του παρελθόντος (Douglas *et al.*, 2006, Douglas *et al.*, 2008, Moro-Egido & Panades, 2009) αποδεικνύουν ότι και το είδος φοίτησης είναι στατιστικά σημαντικός παράγοντας και επηρεάζει θετικά την συνολική ικανοποίηση των φοιτητών. Ειδικότερα διαπιστώνεται ότι η επιλογή της full time φοίτησης είναι θετικά προσκείμενη προς την ικανοποίηση των φοιτητών καθώς προσφέρει στο φοιτητή μια πιο ολοκληρωμένη εκπαιδευτική εμπειρία με περισσότερα μαθήματα και συντομότερο χρόνο διεκπεραίωσης σπουδών. Τέλος, σχετικά με τη μεταβλητή «επάγγελμα» που προστέθηκε για ερευνητικούς λόγους, αναμενόταν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι, οι οποίοι αποτελούν την πλειοψηφία του δείγματος της παρούσας έρευνας, να έχουν μια θετική ικανοποίηση ως προς το παρόν μεταπτυχιακό πρόγραμμα διότι θα τους βοηθήσει να ανέβουν στην επαγγελματική ιεραρχία. Ωστόσο, αντίθετα στη συγκεκριμένη έρευνα οι παραπάνω μεταβλητές (φύλο, είδος φοίτησης, επαγγελματική κατάσταση) εξετάστηκαν και δεν ήταν στατικά σημαντικές. Στο συγκεκριμένο υπόδειγμα, το  $R^2$  είναι 0,076, το οποίο σημαίνει ότι η συγκεκριμένη παλινδρόμηση ερμηνεύει το 7,6 % της πιθανότητας ο ερωτώμενος να δηλώσει σχετικά και πολύ ικανοποιημένος από το μεταπτυχιακό που εξετάζεται στην παρούσα έρευνα.

### **7.3.2 Επίδραση των συμπληρωματικών υπηρεσιών του προγράμματος σπουδών στη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών**

Στο παρόν ερευνητικό ερώτημα εξετάστηκε το ενδεχόμενο κατά πόσο οι συμπληρωματικές υπηρεσίες του προγράμματος σπουδών επηρεάζουν τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών. Έπειτα από έρευνες που έχουν



πραγματοποιηθεί προγενέστερα (Elliott & Shin, 2002, Douglas *et al.*, 2006, Petruzzellis *et al.*, 2006, Williams & Cappuccini- Ansfield, 2007, Douglas *et al.*, 2008, Gruber 2010), οι υπηρεσίες που επηρεάζουν την επιλογή τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών φοίτησης είναι η ευελξία πληρωμών των διδάκτρων, οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής γραμματείας, η εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας και η λειτουργικότητα της πλατφόρμας e-class. Ωστόσο, όμως κρίθηκε απαραίτητο να προστεθεί στο συγκεκριμένο ερώτημα που εξετάζουμε και οι ώρες καθώς και οι μέρες πραγματοποίησης των μαθημάτων μιας κι διαμορφώνονται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να διευκολύνονται και οι εργαζόμενοι φοιτητές. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης. Στο υπόδειγμα I παρουσιάζονται όλες οι μεταβλητές, ενώ στο υπόδειγμα II, όπως έχει αναφερθεί και προηγουμένως, αφαιρέθηκαν οι μη στατιστικά σημαντικές μεταβλητές.

Η γενική μορφή της λογιστικής παλινδρόμησης είναι:

$$\text{CourseSatisfaction2} = b_0 + b_1 * \text{lecturedays3} + b_2 * \text{lecturehours3} + b_3 * \text{paymentsflexibility2} + b_4 * \text{eclassssatisfaction2} + b_5 * \text{secretarialsatisfaction2} + b_6 * \text{eclassfunctionality2} + \varepsilon_i$$

Όπου:

CourseSatisfaction2: ψευδομεταβλητή (dummy) η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι φοιτητές δηλώνουν ότι είναι σχετικά και πολύ ικανοποιημένοι από το παρόν μεταπτυχιακό πρόγραμμα και την τιμή 0 για τις υπόλοιπες επιλογές (καθόλου, λίγο ή ουδέτερα ικανοποιημένοι)

lecturedays3: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι φοιτητές δηλώνουν σχετικά ή πολύ ικανοποιημένοι από τις μέρες παρακολούθησης των διαλέξεων και την τιμή 0 στην αντίθετη περίπτωση (καθόλου, λίγο, ουδέτερα ικανοποιημένοι)

lecturehours3: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι ερωτώμενοι απαντούν πολύ ικανοποιημένοι από τις ώρες πραγματοποίησης των διαλέξεων και την τιμή 0 στις υπόλοιπες περιπτώσεις (καθόλου, λίγο, ουδέτερα και σχετικά ικανοποιημένοι)

paymentsflexibility2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι ερωτηθέντες δηλώνουν σχετικά ή πολύ ικανοποιημένοι από την ευελξία πληρωμών των διδάκτρων και την τιμή 0 όταν είναι καθόλου ή λίγο ή ουδέτερα ικανοποιημένοι

eclasssatisfaction2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι μεταπτυχιακοί φοιτητές απαντούν σχετικά ή πολύ ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής γραμματείας και την τιμή 0 στην αντίθετη περίπτωση.

secretarialsatisfaction2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι ερωτώμενοι δηλώνουν σχετικά ή πολύ ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας και την τιμή 0 στις υπόλοιπες περιπτώσεις

eclassfunctionality2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι φοιτητές απαντούν ότι είναι σχετικά ή πολύ ικανοποιημένοι από τη λειτουργικότητα της πλατφόρμας e-class και την τιμή 0 όταν είναι καθόλου, λίγο ή ουδέτερα ικανοποιημένοι

ει : τα σφάλματα εκτίμησης της λογιστικής παλινδρόμησης

**Πίνακας 12: Επίδραση των συμπληρωματικών υπηρεσιών του προγράμματος σπουδών στη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών (n= 126)**

Μεταβλητές	Υπόδειγμα I LOGIT	Υπόδειγμα II LOGIT
	Συντελεστής	Συντελεστής
Σταθερός όρος	-2.466*** (8.953)	-1.405** (5.771)
Lecturedays3	1.285** (4.493)	1.432** (6.231)
Lecturehours2	0.066 (0.018)	–
Paymentsflexibility2	0.941 (2.460)	–
Eclasssatisfaction2	0.484 (0.631)	–
Secretarialsatisfaction2	1.307** (5.097)	1.906*** (18.257)
Eclassfunctionality2	0.531 (0.724)	–
R <sup>2</sup> (Nagelkerke)	0.332	0.282
-2 Log Likelihood	119.097	124.718
Σημείωση: Οι ενδείξεις ***, ** και * υποδηλώνουν στατιστική σημαντικότητα σε ποσοστό 1%, 5% και 10% αντίστοιχα. Τα μεγέθη στις παρενθέσεις παρουσιάζουν την στατιστική wald.		

Η τελική εξίσωση παλινδρόμησης είναι:

$$\text{CourseSatisfaction2} = -1,405 + 1,432 * \text{lecturedays3} + 1,906 * \text{secretarialsatisfaction2}$$

Από τον παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι ο προσδιοριστός παράγοντας που αφορά τις μέρες παρακολούθησης των διαλέξεων είναι στατιστικά σημαντικός σε επίπεδο σημαντικότητας 5% και επιδρά θετικά στην συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών. Πιο συγκεκριμένα, αυτό σημαίνει ότι όσο αυξάνεται ο αριθμός των φοιτητών που δήλωσαν ότι είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι με τις μέρες παρακολούθησης των διαλέξεων, είναι περισσότερο πιθανό να δηλώσουν ότι είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα που ερευνάται. Παράλληλα, να σημειωθεί ότι για το συγκεκριμένο προσδιοριστικό παράγοντα που προστέθηκε, όπως προαναφέρθηκε, για ερευνητικούς λόγους, προβλεπόταν ότι η ικανοποίηση των φοιτητών από τις μέρες πραγματοποίησης των διαλέξεων θα οδηγούσε και σε θετική στάση απέναντι στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η πλειοψηφία του συγκεκριμένου δείγματος αλλά κι άλλων μεταπτυχιακών προγραμμάτων αποτελείται από εργαζόμενους κι αυτό είναι κάτι που τα σύγχρονα μεταπτυχιακά προγράμματα λαμβάνουν σοβαρά υπόψιν τους.

Αναφορικά με προγενέστερες έρευνες (Douglas *et al.*, 2006, Petruzzellis *et al.*, 2006), η εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας παρατηρήθηκε ότι είναι στατιστικά σημαντική μεταβλητή και συγκεκριμένα στην περίπτωση της μελέτης του Douglas διαπιστώθηκε ότι επηρεάζει αρνητικά τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών μιας και οι φοιτητές φαίνονται δυσαρεστημένοι από την αργή εξυπηρέτηση και την πολύωρη αναμονή, ενώ στην έρευνα του Petruzzellis οι φοιτητές παρουσιάζουν αμφιλεγόμενη στάση ως προς αυτή την υπηρεσία με αποτέλεσμα να επηρεάζει ουδέτερα τη συνολική ικανοποίηση. Επιπρόσθετα, καλό θα ήταν να αναφερθεί ότι η παρούσα μεταβλητή έχει εξετασθεί και σε άλλη παλαιότερη έρευνα (Gruber *et al.*, 2009), ωστόσο εκεί δεν παρουσίασε στατιστική σημαντικότητα. Παρ'όλα αυτά, η παρούσα μελέτη έρχεται σε αντίθεση με τις προαναφερθείσες μελέτες (Douglas *et al.*, 2006, Petruzzellis *et al.*, 2006, Gruber *et al.*, 2010) καθώς η μεταβλητή «εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας» παρατηρείται ότι επηρεάζει θετικά τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών κι ότι ο συγκεκριμένος προσδιοριστικός παράγοντας είναι στατιστικά σημαντικός σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Ειδικότερα διαπιστώνεται ότι όσο αυξάνεται ο αριθμός των ερωτηθέντων που δηλώνουν ότι είναι σχετικά ή πολύ ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας, είναι περισσότερο πιθανό να εκφράσουν σχετική ή και πλήρη ικανοποίηση από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα.

Συμπερασματικά, στο ΔΠΜΣ που εξετάζεται θα πρέπει οι εργαζόμενοι της γραμματείας να συνεχίσουν να εξυπηρετούν κατ' αυτόν τον τρόπο το φοιτητικό κοινό προκειμένου να διατηρήσει τη θετική ικανοποίηση τους.

Σε παλαιότερες έρευνες (Elliott & Shin, 2002, Williams & Cappuccini-Ansfield, 2007), ο προσδιοριστικός παράγοντας «ευελιξία πληρωμών των διδάκτρων» είναι στατιστικά σημαντικός και επηρεάζει θετικά τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών. Αυτό φαίνεται από το γεγονός ότι η ύπαρξη της συγκεκριμένης υπηρεσίας ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των φοιτητών (Elliot & Shin, 2002) μιας και τους διευκολύνει να διαχειριστούν καλύτερα αυτή την οικονομική επένδυση (Williams & Cappuccini-Ansfield, 2007). Σχετικά με τον προσδιοριστικό παράγοντα « υπηρεσίες ηλεκτρονικής γραμματείας», σε παλαιότερη έρευνα (Douglas *et al.*, 2008), διαπιστώθηκε ότι είναι στατιστικά σημαντικός και επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών. Ειδικότερα, αυτό σημαίνει ότι η συμπληρωματική αυτή υπηρεσία διευκολύνει όλους του φοιτητές και ιδιαίτερα τους εξαποστάσεως, στο να έχουν πρόσβαση σε απαραίτητα έγγραφα (π.χ. βεβαίωση σπουδών, αναλυτική βαθμολογία κ.α.) μέσω e-mail χωρίς να χρειάζεται η φυσική τους παρουσία στη γραμματεία. Σύμφωνα με έρευνα του παρελθόντος (Douglas *et al.*, 2006), η μεταβλητή «λειτουργικότητα της ηλεκτρονικής πλατφόρμας (e-class)» είναι στατιστικά σημαντική και έχει θετική επίδραση στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών. Πιο συγκεκριμένα, η παρούσα υπηρεσία συμβάλλει στην ενίσχυση της μαθησιακής διαδικασίας, χορηγώντας σ' όλους τους φοιτητές (πλήρης φοίτησης αλλά και εξ αποστάσεως) όλες τις απαραίτητες σημειώσεις κι εργασίες που πρέπει να έχουν στη διάθεση τους. Τέλος, όσον αφορά, τις ώρες πραγματοποίησης των μαθημάτων, οι οποίες προστέθηκαν κι αυτές για σκοπούς της συγκεκριμένης έρευνας, κι αυτή η μεταβλητή αναμενόταν να έχει θετική στάση στην ικανοποίηση των φοιτητών όπως κι αντίστοιχα και οι ημέρες, εξαιτίας του γεγονότος ότι η πλειονότητα του δείγματος αποτελείται από εργαζόμενους. Ωστόσο, οι παραπάνω μεταβλητές (ευελιξία πληρωμών διδάκτρων, υπηρεσίες ηλεκτρονικής γραμματείας, λειτουργικότητα της πλατφόρμας e-class, ώρες πραγματοποίησης διαλέξεων), στο παρόν ερευνητικό ερώτημα δεν ήταν στατιστικά σημαντικές.

Στο συγκεκριμένο υπόδειγμα, το  $R^2$  είναι 0,282, το οποίο σημαίνει ότι η συγκεκριμένη παλινδρόμηση ερμηνεύει το 28,2% της πιθανότητας ο ερωτώμενος να είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένος από το παρόν μεταπτυχιακό πρόγραμμα.

### 7.3.3 Επίδραση της σημαντικότητας των βελτιωτικών κινήσεων αναβάθμισης του ΔΠΜΣ με τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών

Στην παρούσα λογιστική παλινδρόμηση θα εκτιμηθεί κατά πόσο οι βελτιωτικές κινήσεις αναβάθμισης επηρεάζουν τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών που φοιτούν στο συγκεκριμένο ΔΠΜΣ, προκειμένου να αποκτήσει ένα ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά. Αναλυτικότερα, σε προηγούμενες έρευνες που πραγματοποιήθηκαν με συναφές αντικείμενο (Parasuraman *et al.*, 1985, Johnston, 1995, Donald & Denison, 1996, Douglas *et al.*, 2006, Petruzellis *et al.*, 2006, Douglas *et al.*, 2008, Lechter & Neves, 2010, Krakowka, 2012), οι προσδιοριστικοί παράγοντες που εξετάστηκαν ήταν οι τακτικές επικαιροποιήσεις στο πρόγραμμα σπουδών, η συνεργασία του γραφείου διασύνδεσης με τα προγράμματα Erasmus, οι εκπαιδευτικές εκδρομές, η πρακτική άσκηση και η βελτίωση των υλικοτεχνικών υποδομών. Παρ' όλα αυτά, στη συγκεκριμένη μελέτη θεωρήθηκε απαραίτητο πέρα από τους προαναφερθέντες προσδιοριστικούς παράγοντες να προστεθούν κι άλλοι τρεις παράγοντες, δηλαδή, τα πιστοποιημένα σεμινάρια, οι διαλέξεις καλεσμένων και η στελέχωση της γραμματείας καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας καθώς κι αυτοί θεωρούνται καθοριστικοί στη βελτίωση της συνολικής εικόνας του μεταπτυχιακού προγράμματος. Στο υπόδειγμα I του παρακάτω πίνακα βρίσκονται όλες οι μεταβλητές, ενώ στο υπόδειγμα II αφαιρέθηκαν οι μη στατιστικά σημαντικές μεταβλητές για λόγους που έχουν ήδη προαναφερθεί και στο πρώτο ερευνητικό ερώτημα.

Η γενική μορφή της λογιστικής παλινδρόμησης διαμορφώνεται ως εξής:

$$\text{CourseSatisfaction2} = b_0 + b_1 * \text{seminars2} + b_2 * \text{curriculumupdates2} + b_3 * \text{erasmusprograms2} + b_4 * \text{educationaltrips2} + b_5 * \text{internship2} + b_6 * \text{guestlectures2} + b_7 * \text{secretarialsupport2} + b_8 * \text{infrastructureimproving2} + \varepsilon_i$$

Όπου:

CourseSatisfaction2: ψευδομεταβλητή (dummy) η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι φοιτητές δηλώνουν ότι είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από το παρόν

μεταπτυχιακό πρόγραμμα και την τιμή 0 για τις υπόλοιπες επιλογές (καθόλου, λίγο ή ουδέτερα ικανοποιημένοι)

seminars2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι ερωτώμενοι θεωρούν σχετικά ή και πολύ σημαντικό την ένταξη πιστοποιημένων σεμιναρίων στο παρόν ΔΠΜΣ και την τιμή 0 όταν πιστεύουν ότι κάτι τέτοιο είναι καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα σημαντικό

curriculumupdates2: ψευδομεταβλητή που παίρνει την τιμή 1 όταν οι μεταπτυχιακοί φοιτητές εκφράζουν την άποψη ότι οι τακτικές επικαιροποιήσεις στο πρόγραμμα σπουδών είναι κάτι σχετικά ή και πολύ σημαντικό και την τιμή 0 στην αντίθετη περίπτωση (καθόλου, λίγο, ουδέτερα σημαντικό)

erasmusprograms2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι ερωτηθέντες κρίνουν ότι είναι σχετικά ή και πολύ σημαντικό να υπάρχει συνεργασία του γραφείου διασύνδεσης με τα προγράμματα Erasmus και την τιμή 0 όταν θεωρούν ότι μια τέτοια κίνηση είναι καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα σημαντική.

educationaltrips2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι φοιτητές πιστεύουν ότι η ένταξη εκπαιδευτικών εκδρομών στο παρόν μεταπτυχιακό πρόγραμμα είναι σχετικά ή και πολύ σημαντική κίνηση για τη βελτίωση του ΔΜΠΣ και την τιμή 0 στις υπόλοιπες περιπτώσεις

internship2: ψευδομεταβλητή που παίρνει την τιμή 1 όταν οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δηλώνουν ότι η ύπαρξη πρακτικής άσκησης είναι σχετικά ή και πολύ σημαντική και την τιμή 0 στην αντίθετη περίπτωση

guestlectures2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι ερωτηθέντες απαντούν ότι οι περισσότερες διαλέξεις καλεσμένων θα βελτιώσουν σχετικά ή και πολύ σημαντικά το ΔΠΜΣ και την τιμή 0 όταν κρίνουν ότι κάτι τέτοιο είναι καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα σημαντικό

secretarialsupport2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι η στελέχωση της γραμματείας καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας είναι μια κίνηση σχετικά ή και πολύ σημαντική και την τιμή 0 όταν ισχυρίζονται το αντίθετο

infrastructureimproving2: ψευδομεταβλητή που παίρνει την τιμή 1 όταν οι μεταπτυχιακοί φοιτητές διατυπώνουν την άποψη ότι η βελτίωση των υλικοτεχνικών υποδομών είναι κάτι σχετικά ή και πολύ σημαντικό για το παρόν μεταπτυχιακό και την τιμή 0 όταν θεωρούν ότι μια τέτοια κίνηση είναι καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα σημαντική

ει: τα σφάλματα εκτίμησης της παλινδρόμησης

**Πίνακας 13: Επίδραση της σημαντικότητας των βελτιωτικών κινήσεων αναβάθμισης του ΔΠΜΣ με τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών (n= 126)**

Μεταβλητές	Υπόδειγμα I LOGIT	Υπόδειγμα II LOGIT
	Συντελεστής	Συντελεστής
Σταθερός όρος	3.161** (5.585)	2.476*** (15.817)
Seminars2	-1.165 (0.836)	–
Curriculumupdates2	2.084* (3.727)	2.141** (4.993)
Erasmusprograms2	0.605 (0.316)	–
Educationaltrips2	-0.344 (0.217)	–
Internship2	0.198 (0.038)	–
Guestlectures2	0.759 (0.702)	–
Secretarialsupport2	-1.776* (2.756)	-1.985** (4.285)
Infrastructureimproving2	-0.595 (0.240)	–
R <sup>2</sup> (Nagelkerke)	0.209	0.161
-2 Log Likelihood	44.513	46.799
Σημείωση: Οι ενδείξεις ***, ** και * υποδηλώνουν στατιστική σημαντικότητα σε ποσοστό 1%, 5% και 10% αντίστοιχα. Τα μεγέθη στις παρενθέσεις παρουσιάζουν την στατιστική wald.		

Η τελική εξίσωση παλινδρόμησης είναι:

$$\text{CourseSatisfaction2} = 2,476 + 2,141 * \text{curriculumupdates2} - 1,985 * \text{secretarialsupport2} + \varepsilon$$

Σχετικά με προηγούμενες έρευνες (Donald & Denison, 1996, Lechter & Neves, 2010), η μεταβλητή που αφορά τις τακτικές επικαιροποιήσεις του προγράμματος σπουδών ήταν στατιστικά σημαντική και είχε θετική επιρροή στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών. Εν ολίγοις, αυτό σημαίνει ότι το πρόγραμμα σπουδών πρέπει να ανανεώνεται συχνά και να έχει εύρος μαθημάτων (Lechter & Neves, 2010) προκειμένου να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του φοιτητή και να προσφέρει

ποιότητα στην εκπαίδευση (Donald & Denison, 1996). Όπως παρατηρείται, λοιπόν, από τον παραπάνω πίνακα, ο προσδιοριστικός παράγοντας «τακτικές επικαιροποιήσεις στο πρόγραμμα σπουδών» επηρεάζει θετικά τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών και είναι στατιστικά σημαντική παράμετρος σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Έτσι, όσο οι φοιτητές δηλώνουν ότι είναι σχετικά ή και πολύ σημαντικό να γίνονται τακτικές επικαιροποιήσεις στο πρόγραμμα σπουδών προς βελτίωση του ΔΠΜΣ, είναι περισσότερο πιθανό να παρουσιάζουν θετικά και πολύ θετικά επίπεδα ικανοποίησης για το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Συνεπώς, διαπιστώνεται ότι, όσο αυξάνεται ο αριθμός των ερωτηθέντων που απάντησαν ότι είναι σχετικά ή και πολύ σημαντικό να γίνονται τακτικές επικαιροποιήσεις στο πρόγραμμα σπουδών προς βελτίωση του ΔΠΜΣ, αυξάνεται και η πιθανότητα οι φοιτητές να δηλώσουν ουδέτερη, σχετική ή και πλήρη ικανοποίηση από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα «Οργάνωση και Διοίκηση για Μηχανικούς». Αυτό γεγονός το οποίο έρχεται σε συμφωνία με προγενέστερες έρευνες (Donald & Denison, 1996, Lechter & Neves, 2010).

Παράλληλα, η παράμετρος «στελέχωση της γραμματείας καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας», που εισήχθη για ερευνητικούς σκοπούς, επιδρά αρνητικά στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών και είναι στατιστικά σημαντική μεταβλητή σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Ειδικότερα, εδώ παρατηρείται ότι, τυχόν στελέχωση της γραμματείας του ΔΜΠΣ καθόλη τη διάρκεια την ημέρας θα επηρεάσει αρνητικά τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών του προγράμματος. Επεξηγώντας αυτή τη διατύπωση, αυτό δείχνει ότι όσο αυξάνεται ο αριθμός των φοιτητών που δήλωσαν ότι η στελέχωση της γραμματείας καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας είναι μια σχετικά ή πολύ σημαντική κίνηση για τη βελτίωση του ΔΠΜΣ, είναι λιγότερο πιθανό οι ερωτώμενοι να είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από το παρόν μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Το αποτέλεσμα αυτό αναμενόταν μιας και μια τέτοια κίνηση θεωρείται δευτερεύουσας σημασίας όσον αφορά την ικανοποίηση των φοιτητών, εφόσον η εξυπηρέτησή τους είναι εφικτή κι από την ηλεκτρονική γραμματεία.

Σύμφωνα με πρωτότερες έρευνες (Petruzzellis *et al.*, 2006), η παράμετρος που αφορά τη συνεργασία του γραφείου διασύνδεσης με τα προγράμματα Erasmus διαπιστώθηκε ότι ήταν στατιστικά σημαντική, ωστόσο όμως είχε αρνητική επίδραση στη συνολική



ικανοποίηση των φοιτητών. Ειδικά, αυτό το σημαίνει ότι οι φοιτητές της προαναφερθείσας έρευνας θεωρούσαν αυτή τη βελτιωτική κίνηση αναποτελεσματική είτε γιατί τους ήταν άγνωστη, είτε γιατί τη θεωρούσαν ασήμαντη κι αδιάφορη καθώς η πλειοψηφία του δείγματος αποτελούνταν από εργαζομένους. Αναφορικά με τις εκπαιδευτικές εκδρομές, σε πρότερες μελέτες (Lechter & Neves, 2010), η μεταβλητή αυτή ήταν στατιστικά σημαντική και συγκεκριμένα είχε θετική επίδραση στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών καθώς η ένταξη εκπαιδευτικών εκδρομών προωθεί τη βιωματική μάθηση και εγείρει τον ενδιαφέρον των φοιτητών για περαιτέρω εξερεύνηση, η οποία τους δίνει τροφή για σωματική, γνωστική και συναισθηματική μάθηση (Krakowka, 2012). Συνεχίζοντας, όσον αφορά τον προσδιοριστικό παράγοντα της πρακτικής άσκησης, σε παλαιότερες έρευνες (Donald & Denison, 1996, Petruzzellis *et al.*, 2006, Lechter & Neves, 2010), ήταν στατιστικά σημαντικός, ωστόσο σε κάποιες έρευνες επηρεάζει θετικά τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών (Donald & Denison, 1996, Lechter & Neves, 2010), ενώ σ' άλλες έχει αρνητική επίδραση στην ικανοποίηση των φοιτητών (Petruzzellis *et al.*, 2006). Αναλυτικότερα, στη μελέτη του Donald & Denison (1996) και του Lechter & Neves (2010), η πρακτική άσκηση επηρεάζει θετικά τη στάση των φοιτητών καθώς τους δίνει τη δυνατότητα να αξιοποιήσουν τις αποκτηθέντες γνώσεις τους στο χώρο εργασίας και τους βοηθάει στο σχεδιασμό της καριέρας τους. Από την άλλη στη μελέτη του Petruzzellis (2006), η πρακτική άσκηση έχει αρνητική επίδραση στην ικανοποίηση των φοιτητών διότι αυτή η βελτιωτική κίνηση παρατηρήθηκε ότι είναι αναποτελεσματική γιατί τη θεωρούσαν αδιάφορη καθώς η πλειοψηφία του δείγματος αποτελούνταν από ήδη εργαζόμενους. Όσον αφορά με την παράμετρο «βελτίωση υλικοτεχνικών υποδομών», σε προγενέστερες έρευνες (Parasuraman *et al.*, 1985, Johnston, 1995, Douglas *et al.*, 2006, Petruzzellis *et al.*, 2006, Douglas *et al.*, 2008), σημειώθηκε ότι ήταν στατιστικά σημαντική και είχε θετική επιρροή στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών καθώς μια τυχόν βελτίωση στις υλικοτεχνικές υποδομές ενισχύει την ποιότητα της εκπαιδευτικής διαδικασίας, πράγμα άκρως ωφέλιμο για το φοιτητή. Τέλος, σχετικά με τους προσδιοριστικούς παράγοντες «πιστοποιημένα σεμινάρια» και «διαλέξεις καλεσμένων», οι οποίοι προστέθηκαν για σκοπό της παρούσας μελέτης, προσδοκούνταν να έχει θετικό αντίκτυπο στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών καθώς τα σεμινάρια λειτουργούν ενισχυτικά στο βιογραφικό σημείωμα τους και οι διαλέξεις εμπλουτίζουν το γνωστικό τους υπόβαθρο μέσω των γνωστικών και βιωματικών εμπειριών των καλεσμένων. Ωστόσο, οι

παραπάνω μεταβλητές (πιστοποιημένα σεμινάρια, συνεργασία του γραφείου διασύνδεσης με τα προγράμματα Erasmus, εκπαιδευτικές εκδρομές, πρακτική άσκηση, διαλέξεις καλεσμένων και βελτίωση των υλικοτεχνικών υποδομών) δεν ήταν στατιστικά σημαντικές στο προαναφερθέν υπόδειγμα.

Στο συγκεκριμένο υπόδειγμα, το  $R^2$  είναι 0,161, το οποίο σημαίνει ότι η συγκεκριμένη παλινδρόμηση ερμηνεύει το 16,1% της πιθανότητας οι μεταπτυχιακοί φοιτητές να δηλώσουν ότι είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα που εξετάζεται.

#### **7.3.4 Επίδραση των επιμέρους υπηρεσιών του ΔΠΜΣ συγκριτικά με τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών**

Στο συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα θα εξεταστεί κατά πόσο οι επιμέρους υπηρεσίες του ΔΠΜΣ, όπως οι υπηρεσίες τρόπου αντιμετώπισης απρόβλεπτων περιστατικών, οι συμπληρωματικές υπηρεσίες και τα χαρακτηριστικά του καθηγητή, επηρεάζουν τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών. Αναφορικά με παλαιότερες έρευνες (Carlzon, 1989, Κωνσταντίνου Χ., 1997, Κωνσταντίνου Χ., 2001, Elliott & Shin, 2002, Dale, 2003, Abdullah, 2006b, Douglas *et al.*, 2006, Petruzzellis *et al.*, 2006, Williams & Cappuccini-Ansfield, 2007, Douglas *et al.*, 2008, Brochado, 2009, Gruber *et al.*, 2010, Lechter & Neves, 2010, Chong and Ahmed, 2015, Abbas & Sagsan, 2019), οι προσδιοριστικοί παράγοντες που επηρεάζουν τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών από το εκάστοτε μεταπτυχιακό που εξετάζεται σε κάθε έρευνα ξεχωριστά είναι η ικανοποίηση των φοιτητών από την ανταπόκριση του ΔΠΜΣ στις υποδείξεις τους, η διαχείριση προβλημάτων από το ΔΠΜΣ, η ευελιξία πληρωμής των διδάκτρων, η εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας και το γνωστικό υπόβαθρο, η μεταδοτικότητα και ο σεβασμός του καθηγητή. Το σύνολο των μεταβλητών φαίνεται στο υπόδειγμα I του παρακάτω πίνακα, ενώ στο υπόδειγμα II, όπως ήδη έχει αναφερθεί στα προηγούμενα ερευνητικά ερωτήματα, φαίνονται μόνο οι στατιστικά σημαντικές μεταβλητές.

Η γενική μορφή της λογιστικής παλινδρόμησης είναι:

$$\text{CourseSatisfaction2} = b_0 + b_1 * \text{suggestionsatisfaction2} + b_2 * \text{problemmanaging2} + b_3 * \text{paymentsflexibility2} + b_4 * \text{secretarialsatisfaction2} + b_5 * \text{teachersknowledge} + b_6 * \text{teacherscommunicability2} + b_7 * \text{respect2} + \varepsilon_i$$

Όπου:

CourseSatisfaction2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι φοιτητές δηλώνουν ότι είναι σχετικά και πολύ ικανοποιημένοι από το παρόν μεταπτυχιακό πρόγραμμα και την τιμή 0 για τις υπόλοιπες επιλογές (καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα ικανοποιημένοι)

suggestionsatisfaction2: ψευδομεταβλητή που παίρνει την τιμή 1 όταν οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση του ΔΠΜΣ στις υποδείξεις τους και την τιμή 0 όταν απαντούν ότι είναι καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα ικανοποιημένοι από την αντίστοιχη υπηρεσία αλλά και πολύ ικανοποιημένοι

problemmanaging2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι μεταπτυχιακοί φοιτητές κρίνουν ότι το παρόν μεταπτυχιακό πρόγραμμα διαχειρίστηκε, σχετικά ή και πολύ ικανοποιητικά τυχόν προβλήματα που εμφανίστηκαν κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και την τιμή 0 στην αντίθετη περίπτωση (καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα)

paymentsflexibility2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι ερωτηθέντες δηλώνουν σχετικά ή πολύ ικανοποιημένοι από την ευελιξία πληρωμών των διδασκτρων και την τιμή 0 όταν είναι καθόλου ή λίγο ή ουδέτερα ικανοποιημένοι

secretarialsatisfaction2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι ερωτώμενοι απαντούν ότι είναι σχετικά ή πολύ ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας και την τιμή 0 στις υπόλοιπες περιπτώσεις

teachersknowledge2: ψευδομεταβλητή που παίρνει την τιμή 1 όταν οι φοιτητές υποστηρίζουν ότι το γνωστικό υπόβαθρο του καθηγητή είναι ένα σχετικά ή και πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό που πρέπει να διαθέτει ένας καθηγητής και την τιμή 0 στις υπόλοιπες περιπτώσεις (καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα σημαντικό)

teacherscommunicability2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι ερωτηθέντες εκφράζουν την άποψη ότι η μεταδοτικότητα είναι εξίσου ένα σχετικά ή

και πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό για έναν καθηγητή και την τιμή 0 στην αντίθετη περίπτωση

respect2: ψευδομεταβλητή η οποία παίρνει την τιμή 1 όταν οι μεταπτυχιακοί φοιτητές κρίνουν το σεβασμό ως ένα σχετικά ή και πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό που πρέπει να διέπει έναν καθηγητή και την τιμή 0 όταν απαντούν ότι ένα τέτοιο χαρακτηριστικό είναι καθόλου, λίγο ή και ουδέτερα σημαντικό

ei : τα σφάλματα εκτίμησης της λογιστικής παλινδρόμησης

**Πίνακας 14: Επίδραση των επιμέρους υπηρεσιών του ΔΠΜΣ συγκριτικά με τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών (n= 126)**

Μεταβλητές	Υπόδειγμα I LOGIT	Υπόδειγμα II LOGIT
	Συντελεστής	Συντελεστής
Σταθερός όρος	-5.327* (2.865)	-2.889** (3.898)
Suggestionsatisfaction2	3.716* (2.968)	2.540* (3.653)
Problemmanaging2	3.770** (6.337)	2.899*** (7.449)
Paymentsflexibility2	1.934 (1.797)	-
Secretarialsatisfaction2	-0.606 (0.157)	-
Teachersknowledge2	-2.385 (1.195)	-
Teacherscommunicability2	1.551 (0.475)	-
Respect2	5.060** (6.555)	3.554*** (7.021)
R <sup>2</sup> (Nagelkerke)	0.631	0.554
-2 Log Likelihood	22.711	27.003
Σημείωση: Οι ενδείξεις ***, ** και * υποδηλώνουν στατιστική σημαντικότητα σε ποσοστό 1%, 5% και 10% αντίστοιχα. Τα μεγέθη στις παρενθέσεις παρουσιάζουν την στατιστική wald.		

Η τελική εξίσωση παλινδρόμησης είναι:

$$\text{CourseSatisfaction2} = -2,889 + 2,540 * \text{suggestionsatisfaction2} + 2,899 * \text{problemmanaging2} + 3,554 * \text{respect2}$$

Σύμφωνα με προγενέστερες έρευνες (Douglas *et al.*, 2006, Douglas *et al.*, 2008), η παράμετρος, που αφορά την ανταπόκριση του ΔΠΜΣ στις υποδείξεις των φοιτητών, είναι στατιστικά σημαντική και επηρεάζει θετικά τη συνολική ικανοποίηση των

φοιτητών. Ειδικότερα, αυτό σημαίνει ότι το εκάστοτε εκπαιδευτικό πρόγραμμα οφείλει να ζητά συνεχή ανατροφοδότηση από τους φοιτητές και να τους παρέχει εξατομικευμένη προσοχή όπου κρίνεται απαραίτητο έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις τους με τον καλύτερο εφικτό τρόπο. Από τα αποτελέσματα του παραπάνω πίνακα διαπιστώνεται ότι η ικανοποίηση των φοιτητών από την ανταπόκριση του ΔΠΜΣ στις υποδείξεις τους είναι ένας παράγοντας, ο οποίος επηρεάζει θετικά τη συνολική ικανοποίησή τους από το παρόν μεταπτυχιακό πρόγραμμα και είναι στατιστικά σημαντική παράμετρος σε επίπεδο σημαντικότητας 10%. Έτσι, όσοι ερωτηθέντες απάντησαν ότι είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση του ΔΠΜΣ στις υποδείξεις τους, είναι περισσότερο πιθανό να είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα της συγκεκριμένης έρευνας. Συμπερασματικά, προκύπτει ότι όσο αυξάνεται η ικανοποίηση των φοιτητών από την ανταπόκριση του ΔΠΜΣ στις υποδείξεις τους, τόσο αυξάνεται και η πιθανότητα να δηλώσουν ότι είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό πρόγραμμα, γεγονός το οποίο συμφωνεί απόλυτα με προηγούμενες έρευνες (Douglas *et al.*, 2006, Douglas *et al.*, 2008). Συνεπώς, το παρόν ΔΠΜΣ θα πρέπει να συνεχίσει να επικεντρώνει την προσοχή του στις ατομικές ανάγκες του κάθε φοιτητή και να ανταποκρίνεται με την ίδια αποτελεσματικότητα στις υποδείξεις τους.

Προς την ίδια κατεύθυνση, σχετικά με τη μεταβλητή «διαχείριση των προβλημάτων των μεταπτυχιακών φοιτητών από το ΔΠΜΣ», σε πρότερες έρευνες (Carlzon, 1989, Dale, 2003, Douglas *et al.*, 2006, Douglas *et al.*, 2008, Lechter & Neves, 2010), παρατηρήθηκε εξίσου ότι είναι στατιστικά σημαντική παράμετρος κι έχει θετική επίδραση στη συνολική ικανοποίηση του φοιτητή. Αναλυτικότερα, καθοριστικό ρόλο στην ικανοποίηση του φοιτητή παίζει η διαχείριση τυχόν απρόβλεπτων περιστατικών από το εκάστοτε πρόγραμμα καθώς και η επικοινωνία μεταξύ του ιδρύματος και του φοιτητή για την άμεση επίλυση τους (Carlzon, 1989). Κάθε φορά που το ίδρυμα αντιμετωπίζει έγκαιρα ένα τέτοιο περιστατικό, κερδίζει τη θετική εντύπωση του φοιτητή (Dale, 2003, Douglas *et al.*, 2006, Douglas *et al.*, 2008, Lechter & Neves, 2010). Τα στοιχεία του πίνακα παρουσιάζουν ότι ο προσδιοριστικός παράγοντας, που αφορά τη διαχείριση των προβλημάτων των φοιτητών από το ΔΠΜΣ, επιδρά θετικά στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών του παρόντος μεταπτυχιακού προγράμματος και είναι στατιστικά σημαντική μεταβλητή σε επίπεδο

σημαντικότητας 1%. Πιο συγκεκριμένα, όσο αυξάνεται ο αριθμός των ερωτώμενων που θεωρούν ότι το ΔΠΜΣ διαχειρίστηκε σχετικά ή και πολύ ικανοποιητικά τυχόν προβλήματα τους, είναι περισσότερο πιθανό να είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό. Αυτό το εύρημα έρχεται σε πλήρη συμφωνία με παλαιότερες έρευνες (Carzlon, 1989, Dale, 2003, Douglas *et al.*, 2006, Douglas *et al.*, 2008, Lechter and Neves, 2010). Συμπερασματικά, το μεταπτυχιακό που εξετάζεται φαίνεται, με βάση τα αποτελέσματα, ότι ανταποκρίνεται επαρκώς στα προβλήματα των φοιτητών και τα διαχειρίζεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Αναφορικά με πρωτότερες έρευνες (Κωνσταντίνου Χ., 1997, Κωνσταντίνου Χ., 2001, Chong & Ahmed, 2015), η παράμετρος που αφορά το σεβασμό του καθηγητή ως προς τους φοιτητές διαπιστώθηκε ότι είναι στατιστικά σημαντική κι έχει θετική ισχύ στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών. Επεξηγώντας αυτό το εύρημα, αποδείχθηκε ότι είναι απαραίτητο ο εκάστοτε καθηγητής να επικοινωνεί με τους φοιτητές με ευγενικό και σεβαστό τρόπο (Chong & Ahmed, 2015) αλλά και να δημιουργήσει μια παιδαγωγική σχέση μεταξύ τους, η οποία θα διακρίνεται από ειλικρίνεια, ενσυναίσθηση, αναγνώριση, αλληλοκατανόηση και γενικότερα σεβασμό στην προσωπικότητα και τα ενδιαφέροντα του φοιτητή (Κωνσταντίνου Χ., 1997, Κωνσταντίνου Χ., 2001). Από τα ευρήματα της παρούσας έρευνας, προέκυψε ότι ο προαναφερόμενος προσδιοριστικός παράγοντας είναι στατιστικά σημαντικός σε επίπεδο σημαντικότητας 1% και επηρεάζει θετικά τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών από το ΔΠΜΣ. Αναλυτικότερα, αυτό σημαίνει ότι όσο αυξάνεται ο αριθμός των φοιτητών που δήλωσαν ότι ο σεβασμός είναι ένα σχετικά ή και πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό για έναν καθηγητή, είναι περισσότερο πιθανό οι ερωτώμενοι να εκφράσουν σχετική ή και πλήρη ικανοποίηση από το παρόν μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Αναλυτικότερα, όσο αυξάνεται η αίσθηση των φοιτητών ότι οι διδάσκοντες τους αντιμετωπίζουν με σεβασμό, τόσο αυξάνεται και η ικανοποίηση προς το παρόν μεταπτυχιακό πρόγραμμα, γεγονός το οποίο συμφωνεί απόλυτα με παρόμοιες έρευνες του παρελθόντος (Κωνσταντίνου Χ., 1997, Κωνσταντίνου Χ., 2001, Chong & Ahmed, 2015). Επομένως, όπως προκύπτει από τα ευρήματα του συγκεκριμένου ερευνητικού ερωτήματος, διαπιστώνεται ότι το μεταπτυχιακό πρόγραμμα απαρτίζεται από καθηγητές που σέβονται κι εκτιμούν τα ενδιαφέροντα και την προσωπικότητα των φοιτητών και οφείλουν να συνεχίσουν

κατά τον ίδιο τρόπο για να διατηρήσουν σε υψηλά επίπεδα την ικανοποίηση των σπουδαστών και το κύρος του μεταπτυχιακού προγράμματος.

Σε παλαιότερες έρευνες (Elliott & Shin, 2002, Williams & Cappuccini-Ansfield, 2007), ο προσδιοριστικός παράγοντας «ευελιξία πληρωμών των διδασκτρων» είναι στατιστικός σημαντικός και επηρεάζει θετικά τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών. Αυτό φαίνεται από το γεγονός ότι η ύπαρξη της συγκεκριμένης υπηρεσίας ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των φοιτητών (Elliot & Shin, 2002) μιας και τους διευκολύνει να διαχειριστούν καλύτερα αυτή την οικονομική επένδυση (Williams & Cappuccini-Ansfield, 2007). Ωστόσο, στο συγκεκριμένη παλινδρόμηση, η παράμετρος αυτή παρατηρήθηκε ότι δεν έχει στατιστική σημαντικότητα.

Αναφορικά με προγενέστερες έρευνες (Douglas *et al.*, 2006, Petruzzellis *et al.*, 2006), η εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας παρατηρήθηκε ότι είναι στατιστικά σημαντική μεταβλητή και συγκεκριμένα στην περίπτωση της μελέτης του Douglas διαπιστώθηκε ότι επηρεάζει αρνητικά τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών μιας και οι φοιτητές φαίνονται δυσαρεστημένοι από την αργή εξυπηρέτηση και την πολύωρη αναμονή, ενώ στην έρευνα του Petruzzellis οι φοιτητές παρουσιάζουν αμφιλεγόμενη στάση ως προς αυτή την υπηρεσία με αποτέλεσμα να επηρεάζει ουδέτερα τη συνολική ικανοποίηση. Επιπρόσθετα, καλό θα ήταν να αναφερθεί ότι η παρούσα μεταβλητή έχει εξετασθεί και σε άλλη παλαιότερη έρευνα (Gruber *et al.*, 2010), ωστόσο εκεί δεν παρουσίασε στατιστική σημαντικότητα. Συνεπώς, στο παρόν υπόδειγμα, η παράμετρος που σχετίζεται με την εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας, δεν παρουσιάζει στατιστική σημαντικότητα, το οποίο μεν έρχεται σε αντίθεση με πρότερες έρευνες (Douglas *et al.*, 2006, Petruzzellis *et al.*, 2006), αλλά δε έρχεται σε συμφωνία και με κάποιες άλλες (Gruber *et al.*, 2010).

Συγκριτικά με προηγούμενες έρευνες (Κωνσταντίνου Χ., 2001, Abdullah, 2006b, Douglas *et al.*, 2006, Brochado, 2009, Abbas & Sagsan, 2019), η μεταβλητή που σχετίζεται με το γνωστικό υπόβαθρο του καθηγητή, αποδείχθηκε ότι ήταν στατιστικά σημαντική και είχε θετική στάση στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών. Πιο συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε ότι οι σπουδαστές πιστεύουν ότι το γνωστικό υπόβαθρο του καθηγητή είναι πρωταρχικής σημασίας για το προφίλ του και οφείλει να το εξελίξει σύμφωνα με τις ανάγκες της σύγχρονης αγοράς. Παρ'όλα αυτά, σε μια εξίσου πρωτότερη έρευνα (Lechter & Neves, 2010), προέκυψε το αντίθετο

αποτέλεσμα και ειδικότερα παρατηρήθηκε ότι το γνωστικό υπόβαθρο ενός καθηγητή φαίνεται να μην έχει κάποια στατιστική επίδραση στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών, γεγονός που το καθιστά μη στατιστικά σημαντικό, όπως ακριβώς συνέβη και στην παρούσα έρευνα.

Τέλος, όσον αφορά το προσδιοριστικό παράγοντα «μεταδοτικότητα του καθηγητή», σε προγενέστερες έρευνες (Κωνσταντίνου Χ., 2001, Douglas *et al.*, 2006), διαπιστώθηκε ότι είναι στατιστικά σημαντικός και επηρεάζει θετικά τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών. Αυτό σημαίνει ότι οι σπουδαστές θεωρούν ότι στόχος του καθηγητή είναι να ενεργοποιεί το φοιτητή να έχει ενεργό συμμετοχή στην οργάνωση και λειτουργία της μαθησιακής και παιδαγωγικής επικοινωνίας. Ωστόσο, στο συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα, ο παράγοντας αυτός είναι μη στατιστικά σημαντικός, το οποίο έρχεται σε διαφωνία με παλαιότερες έρευνες (Κωνσταντίνου Χ., 2001, Douglas *et al.*, 2006).

Στο συγκεκριμένο υπόδειγμα, το  $R^2$  είναι 0,554, το οποίο σημαίνει ότι η συγκεκριμένη παλινδρόμηση ερμηνεύει το 55,4% της πιθανότητας οι μεταπτυχιακοί φοιτητές να δηλώσουν ότι είναι ουδέτερα, σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα που εξετάζεται στην παρούσα έρευνα.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: Συμπεράσματα – Προτάσεις**

Η συγκεκριμένη διπλωματική εργασία έχει ως σκοπό την αξιολόγηση του μεταπτυχιακού προγράμματος «Οργάνωσης και Διοίκησης για Μηχανικούς», καθώς και των συμπληρωματικών υπηρεσιών, το οποίο προσφέρει, προκειμένου το ΔΠΜΣ να μπορέσει να ενισχύσει τη θέση του στην αγορά. Γίνεται μια προσπάθεια ανάλυσης της ικανοποίησης των μεταπτυχιακών φοιτητών, εντός των τεσσάρων κύκλων λειτουργίας του (2015 – 2019), καθώς και της μέτρησης των προτιμήσεών τους. Για την εκπλήρωση του συγκεκριμένου σκοπού πραγματοποιήθηκε ποσοτική έρευνα σε δείγμα 126 φοιτητών του συγκεκριμένου μεταπτυχιακού προγράμματος.

Σύμφωνα με τα κύρια ευρήματα της μελέτης, οι δια ζώσης φοιτητές είναι σχετικά ευχαριστημένοι με τις ανέσεις του κυλικείου, την ποιότητα καθώς και την ποικιλία των προϊόντων του κυλικείου. Οι ερωτηθέντες φοιτητές στο σύνολο τους είναι



σχετικά ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση του ΔΠΜΣ σε τυχόν προβλήματα τους, από την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών επίλυσης προβλημάτων, καθώς και από την ευκολία κατανόησης αυτών. Όσον αφορά τις συμπληρωματικές υπηρεσίες, οι φοιτητές φαίνονται αρκετά ικανοποιημένοι από την ευελιξία πληρωμής των διδασκτρων, όπως επίσης και από τη λειτουργικότητα της φόρμας e-class. Αναφορικά με τη σημαντικότητα των χαρακτηριστικών που πρέπει να διέπουν έναν καθηγητή, θεωρούν ότι η μεταδοτικότητα είναι το πιο βασικό, όπως επίσης ο σεβασμός και η συμπεριφορά του προς τους φοιτητές. Σχετικά με τις βελτιωτικές κινήσεις αναβάθμισης του ΔΠΜΣ, οι φοιτητές θεωρούν την εισαγωγή σεμιναρίων πολύ σημαντική και σχετικά σημαντικές τις τακτικές επικαιροποιήσεις στο πρόγραμμα σπουδών. Όσον αφορά το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών από το σύνολο της εμπειρίας τους στο ΔΠΜΣ, η πλειοψηφία εμφανίζεται σχετικά ικανοποιημένη.

Αναφορικά με τις παλινδρομήσεις, εκτιμήθηκε ότι η ηλικία επηρεάζει θετικά τη συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών. Συγκεκριμένα διαπιστώθηκε ότι όσο αυξάνεται ο αριθμός των ερωτηθέντων που έχουν ηλικία από 31 έως 46+, είναι περισσότερο πιθανό να δηλώσουν ότι είναι σχετικά αλλά και πολύ ικανοποιημένοι από το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό (Sigala & Baum, 2003, Petruzzellis *et al.*, 2006, Lechter & Neves, 2010). Γι' αυτό και το ΔΠΜΣ πρέπει να στοχεύει στη προσέγγιση της συγκεκριμένης ηλικιακής ομάδας και να ανταποκρίνεται επαρκώς στις απαιτήσεις της.

Επιπρόσθετα, η έρευνα έδειξε ότι στην περίπτωση της ικανοποίησης των φοιτητών από τις συμπληρωματικές υπηρεσίες του προγράμματος σπουδών, οι μέρες όπου πραγματοποιούνται οι διαλέξεις των μαθημάτων καθώς και η εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας φαίνονται να παίζουν καθοριστικό ρόλο στο να διαμορφώσουν οι φοιτητές μια θετική στάση απέναντι στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Συνεπώς, η διαμόρφωση των ωρών με βάση τις ανάγκες των εργαζομένων φοιτητών και η ικανοποιητική εξυπηρέτηση της γραμματείας φαίνεται να ενισχύουν την εικόνα του παρόντος μεταπτυχιακού και κατ'επέκταση να αφήνουν ικανοποιημένους τους φοιτητές.

Ακόμη, σχετικά με τις βελτιωτικές κινήσεις αναβάθμισης του μεταπτυχιακού προγράμματος, εδώ οι φοιτητές δηλώνουν ότι οι τακτικές επικαιροποιήσεις του προγράμματος σπουδών (Donald & Denison, 1996, Lechter & Neves, 2010) είναι μια

παράμετρος υψηλής σημασίας μιας και επηρεάζει θετικά τη συνολική ικανοποίηση των σπουδαστών του μεταπτυχιακού. Άρα, μια συχνή ανανέωση στο εύρος των μαθημάτων ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του φοιτητή και προσφέρει ποιότητα στην εκπαίδευση. Αντίθετα, στην ίδια παλινδρόμηση διαπιστώθηκε ότι η στελέχωση της γραμματείας καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας είναι ένα παράγοντας που λειτουργεί αρνητικά στη γνώμη των φοιτητών μιας και πρόκειται για μια υπηρεσία δευτερευούσης σημασίας.

Καθοριστικό ρόλο, επιπλέον, στη θετική συνολική ικανοποίηση των μεταπτυχιακών φοιτητών παρατηρείται να έχει από τα ευρήματα η ανταπόκριση του ΔΠΜΣ στις υποδείξεις τους (Douglas *et al.*, 2006, Douglas *et al.*, 2008) καθώς και η διαχείριση των προβλημάτων τους (Carzlon, 1989, Dale, 2003, Douglas *et al.*, 2006, Douglas *et al.*, 2008, Lechter and Neves, 2010). Αυτό σημαίνει ότι το ΔΠΜΣ θα πρέπει να συνεχίσει να επικεντρώνει την προσοχή του στις ατομικές ανάγκες του κάθε φοιτητή, να ανταποκρίνεται με την ίδια αποτελεσματικότητα στις υποδείξεις τους, αλλά και επαρκώς στα προβλήματα των φοιτητών και να τα διαχειρίζεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Ένας άλλος παράγοντας, που επηρεάζει θετικά τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών, είναι ο σεβασμός του καθηγητή προς τους φοιτητές (Κωνσταντίνου Χ., 1997, Κωνσταντίνου Χ., 2001, Chong & Ahmed, 2015). Συγκεκριμένα, παρατηρήθηκε ότι το μεταπτυχιακό πρόγραμμα απαρτίζεται από καθηγητές που σέβονται κι εκτιμούν τα ενδιαφέροντα και την προσωπικότητα των φοιτητών και οφείλουν να συνεχίσουν κατά τον ίδιο τρόπο για να διατηρήσουν σε υψηλά επίπεδα την ικανοποίηση των σπουδαστών και το κύρος του μεταπτυχιακού προγράμματος.

Σύμφωνα με τον έλεγχο ανεξαρτησίας  $\chi^2$ , πρόεκυψαν κάποια σημαντικά συμπεράσματα. Επεξηγώντας, διαπιστώθηκε ότι οι ερωτηθέντες που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 31 έως και 46+ και που είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από τον τρόπο διαχείρισης των προβλημάτων τους από το ΔΠΜΣ φαίνεται να είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Προς την ίδια κατεύθυνση, οι ερωτώμενοι που δηλώνουν σχετικά ικανοποιημένοι από τις μέρες πραγματοποίησης των μαθημάτων, σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από τις ώρες των μαθημάτων καθώς και σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας παρατηρείται ότι είναι σχετικώς ή και

πλήρως ικανοποιημένοι από το μεταπτυχιακό της έρευνας. Αναφορικά με τα χαρακτηριστικά του καθηγητή, εδώ επισημάνθηκε ότι το γνωστικό υπόβαθρο και η μεταδοτικότητα ενός καθηγητή καθώς και ο σεβασμός που δείχνει ο ίδιος απέναντι στους φοιτητές του θεωρούνται απ'τους φοιτητές εξίσου πολύ σημαντικά χαρακτηριστικά και αυτό οδηγεί στη σχετική ή και πλήρη ικανοποίηση τους από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Σχετικά με τις βελτιωτικές κινήσεις αναβάθμισης, από το σύνολο των φοιτητών, αυτοί που θεωρούν τις τακτικές επικαιροποιήσεις στο πρόγραμμα σπουδών μια σχετική ή πολύ σημαντική βελτιωτική κίνηση για την αναβάθμιση του ΔΠΜΣ καθώς και σχετική ή και πολύ σημαντική την ένταξη περισσότερων διαλέξεων καλεσμένων στο ΔΠΜΣ, φαίνονται να είναι σχετικά ή και πολύ ικανοποιημένοι από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα που εξετάζεται.

Συμπερασματικά, οι φοιτητές του μεταπτυχιακού προγράμματος είναι αρκετά ευχαριστημένοι από τη συνολική τους εμπειρία όσον αφορά το πακέτο παροχής υπηρεσιών του ΔΠΜΣ “Οργάνωσης και διοίκησης για μηχανικούς”. Αρκετά ικανοποιητικό είναι και το γεγονός ότι η πλειοψηφία αυτών θα το πρότεινε σε κάποιο συγγενή ή φίλο. Αυτό σημαίνει ότι ήδη γίνονται οι κατάλληλες κινήσεις από τη διοίκηση του ΔΠΜΣ με βασικό μέλημα την ικανοποίηση των αναγκών αλλά και επιθυμιών των φοιτητών του μεταπτυχιακού προγράμματος. Προκειμένου να ενισχυθεί παραπάνω η θέση του ΔΠΜΣ στην αγορά, καλό θα ήταν να εισαχθούν επικυρωμένα σεμινάρια από αναγνωρισμένους φορείς εντός του κύκλου φοίτησης, πράγμα που θα συμβάλλει στον εμπλουτισμό των γνώσεων αλλά και του βιογραφικού των φοιτητών. Επίσης, ιδανική θα ήταν η διοργάνωση εκπαιδευτικών εκδρομών σε βιομηχανίες και επιχειρήσεις, συνδιαστικά με διαλέξεις των στελεχών τους. Έτσι ο φοιτητής θα είχε άμεση εικόνα της εφαρμογής της φιλοσοφίας της επιχείρησης στο εργασιακό περιβάλλον. Επιπρόσθετα, προκειμένου να ενισχυθεί η προσπάθεια του φοιτητή στη γνωστική απόκτηση, καθώς και για την διευκόλυνση της παρακολούθησης των εξ αποστάσεως φοιτητών, θεμιτό είναι να γίνει μια αναβάθμιση στις υλικοτεχνικές υποδομές και πιο συγκεκριμένα στις κάμερες καταγραφής των διαλέξεων, ώστε να αντικατασταθούν από κάμερες υψηλότερης ευκρίνειας όπως επίσης και τα μικρόφωνα να αντικατασταθούν με άλλα καλύτερης ποιότητας. Συνεπώς, αυτές οι προσθήκες θα έχουν θετική συμβολή στην ικανοποίηση των ήδη υπάρχοντων φοιτητών του ΔΠΜΣ καθώς και στην προσέγγιση νέων υποψήφιων.

## **BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ**

Abbas, J. and Sagsan, M. (2019), “Impact of knowledge management practices on green innovation and corporate sustainable development: A structural analysis”, *Journal of Cleaner Production*, Vol. 229 (August), pp. 611-620

Abdullah, F. (2006b), “The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector”, *International Journal of Consumer Studies*, Vol. 30 No. 6, pp. 569-581

Aldermir, C. and Gulcan, Y. (2004), “Students Satisfaction in Higher Education: A Turkish Case”, *Higher Education Management and Policy*, Vol. 16 No. 2, pp. 109-122

Aldridge, S. and Rowley, J. (1998), “Measuring customer satisfaction in higher education”, *Quality Assurance in Education*, Vol. 6 No. 4, pp. 197-204

AMA, *American Marketing Association*, (1948)

AMA, *American Marketing Association*, (1985)

Appleton- Knapp, S.L. and Krentler, K.A. (2006), “Measuring student expectations and their effects on satisfaction: The importance of managing student expectations”, *Journal of Marketing Education*, Dec, Vol. 28 No. 3, pp. 254-264

Asthana, A. and Biggs, L. (2007), “Students pay more but receive less”, *The Observer*, 11 February

Athiyaman, A. (1997), “Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education”, *European Journal of Marketing*, Vol. 31 No. 7, pp. 528-540

Baccarani, C. (2003), “La qualita nel sistema della comunicazione universitaria”, Atti del Convegno AICYN, “La comunicazione nel sistema impresa”, Roma, 27 Marzo

Baccarani, C. (2004), “La qualita nei Dipartimenti universitari”, Atti di Convegno UILPA-UR, Salerno, 22 ottobre

Bailey, D. and Bennett, J.V. (1996), “The realistic model of higher education”, *Quality Progress*, Vol. 29 No. 11, pp. 77-79

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

- Bell, M. L., (1979), *Marketing, concepts and strategy (3<sup>rd</sup> edition)*, Boston: Houghton Mifflin Co
- Bitner, M.J. (1990), "Evaluating service encounters: the effect of physical surroundings and employee responses", *Journal of Marketing*, Vol. 54, pp. 69-82
- Bose, R. and Sugumaran, V. (2003), "Application of Knowledge Management Technology in Customer Relationship Management", *Knowledge and Process Management*, Vol. 10 No. 1, pp. 3-17
- Brachem, J.C. and Braun, E.M.P. (2018), "Job-related requirements and competences of educational science graduates", *Journal of Further and Higher Education*, Vol. 42 No. 2, pp. 166-176
- Braskamp, L.A., Wise, S.L. and Hengstler, D.D. (1979), "Student satisfaction measure of departmental quality", *Journal of Educational Psychology*, Vol. 71 No.4, pp. 494-498
- Brochado, A. (2009), "Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 17 No. 2, pp. 174-190
- Carlzon, J. (1989), *Moments of Truth*, reprint ed., HarperCollins, New York, NY
- Cherubini, S. (1996), *Marketing dei servizi*, Franco Angeli, Milano
- Chong, Y.S. and Ahmed, P.K. (2015), "Student motivation and the 'Feel Good' factor: An empirical examination of motivational predictors of university service quality evaluation", *Studies in Higher Education*, Vol. 40 No. 1, pp. 158-177
- Christou, E. and Sigala, M. (2002), "Conceptualising the measurement of service quality and TQM performance for hotels: the HOSTQUAL model", *Acta Touristica*, Vol. 14 No. 2, pp. 140-169
- Chumpitaz and Papatoidamis (2004), "Service quality and marketing performance in business-to-business markets: exploring the mediating role of client satisfaction", *Managing Service Quality*, Vol. 14 No. 2/3 2004, pp. 235-248
- Cotton, S.J., Dollard, M.F. and De Jonge, J. (2002), "Stress and student job design: Satisfaction, well-being and performance in university students", *International Journal of Stress Management*, Vol. 9 No. 3, pp. 147-162
- Crawford, F. (1991), "Total quality management", Committee of Vice-Chancellors, Occasional paper, London, December
- Cuthbert, P. (1996), "Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? Part 1", *Managing Service Quality*, Vol. 6 No. 2, pp. 11-16
- Dale, B.G. (2003), *Managing Quality*, 4<sup>th</sup> ed., Blackwell Publishing, Oxford

- DeShields, O.W., Kara, A. and Kaynak, E. (2005), "Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: Applying Herzberg's two-Jopp. 128-139
- Doherty, G.D. (1997), "Quality, standards, the consumer paradigm and developments in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 5 No. 4, pp. 239-248
- Donald, J. and Denison, B. (1996), "Evaluating undergraduate education: The use of broad indicators", *Assesment & Evaluation in Higher Education*, Vol. 21, pp. 23-39
- Douglas, J. , Douglas, A. and Barnes, B. (2006), "Measuring Student Satisfaction at a UK University", *Quality Assurance in Education*, Vol. 14 No. 3, pp. 251-267
- Douglas, J. , McClelland, R..J. and Davies, J. (2008), "The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education", *Quality Assurance Education*, Vol. 16 No. 1, pp. 19-35
- Drucker, P.F. (1954), *The practice of management* (1<sup>st</sup> edition), New York: Harper & Row
- Druzdel, M.J. and Glymour, C. (1995), *Application of the TETRAD II program to the study of student retention in US colleges*, retrieved on October 15, 2009
- Elliott, K.M. , and Shin, D. (2002), "Student Satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept", *Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol. 24 No. 2, pp. 197-209
- Feinberg, R. and Kadam, R. (2002), "E-CRM Web service attributes as determinants of customer satisfaction with retail Web sites", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 13 No. 5, pp. 432-451
- Giese, J.L. and Cote, J.A. (2000), "Defining Consumer Satisfaction", *Academy of Marketing Science Review*, Vol. 1, pp. 1-27
- Gronroos, C. (1990), "Marketing Redefined", *Management Decision*, Vol. 28 No. 8, pp. 5-9
- Gruber, T. , Fuss, S., Voss, R. and Glaeser- Zikuda, M. (2010), "Examining Student Satisfaction with Higher Education Services Using a New Measurement Tool", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 23 No. 2, pp. 105-123
- Harman, G. (1998), "The Management of Quality Assurance: A Review of International Practice", *Higher Education Quarterly*, Vol. 52 No. 4, pp. 345-364
- Harvey, L. (1995), "Student satisfaction", *The New Review of Academic Librarianship*, Vol. 1, pp. 161-173

- Hearn, J. (1985), "Determinants of college students' overall evaluations of their academic programs", *Research in Higher Education*, Vol. 23, pp.413-437
- HEFCE (2003), *HEFCE Information on Quality and Standards in Higher Education: Final Guidance*, HEFCE Publications, Bristol
- Hill, F.M. (1995), "Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer", *Quality Assurance in Education*, Vol. 3 No. 3, pp. 10-21
- James, R., Baldwin, G. and McInnis, C. (1999), *Which University? The factors Influencing the Choices of Prospective Undergraduates*, Centre for the Study of Higher Education, University of Melbourne, Melbourne
- Johnes, J. (1996), "Performance Assessment in Higher Education in Britain", *EJOR*, Vol. 89 No. 1, pp. 18-33
- Johnston, R. (1995), "The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 6 No. 5, pp. 53-71
- Jones, T. and Sasser, W.E. (1995), "Why satisfied customers defect", *Harvard Business Review*, November- December, pp. 88-99
- Keaveney, S. and Young, C. (1997), *The student satisfaction and retention model (SSRM)*, Working Paper, University of Colorado at Denver, Denver CO
- Kotler, P. (1981), "Marketing: A definition for community colleges", *Wiley Periodicals*, Vol. 1981 No. 36, pp. 5-12
- Kotler, P. (2003), *Marketing Insights from A to Z*, NJ: John Wiley & Sons
- Krakovka, A. (2012), "Field trips as valuable learning experiences in geography courses", *Journal of Geography*, Vol. 111 No. 6, pp. 236-244
- Lacobucci, D., Grayson, K.A. and Ostrom, A. (1994), "The calculus of service quality and customer satisfaction: theoretical and empirical differentiation and integration", *Advances in Service Marketing and Management*, Vol. 5, pp. 1-44
- Lechter, D.W. and Neves, J.S. (2010), "Determinants of undergraduate business student satisfaction", *Research in Higher Education Journal*, The College of New Jersey, Vol. 6 No. 1, pp. 1-26
- Levitt, T. (1960), "Marketing Myopia", *Harvard Business Review*, Vol. 38 (July-August), pp. 45-60
- Li, W. (2018), "Research on the innovative development mode of quality education of college students based on the perspective of human resource management", *Educational Sciences Theory & Practice*, Vol. 18 No. 5, pp. 2447-2454

- Light, B. (2001), "A Review of the Issues Associated with Customer Relationship Management Systems", *ECIS 2001 Proceedings*, Vol. 57, pp. 1232-1241
- Mayo, D.T., Helms, M.M. and Codjoe, H.M. (2004), "Reasons to remain in college: a comparison of high school and college students", *The International Journal of Educational Management*, Vol. 21 No. 7-8, pp. 859-878
- Moro-Egido, A.I. and Panades, J. (2009), "An analysis of student satisfaction: Full-time versus part-time students", *Social Indications Research*, Vol. 96 No. 2, pp. 363-378
- Napoli, A.R. and Wortman, P.M. (1998), "Psychological factors related to retention and early departure of two-year community college students", *Research in Higher Education*, Vol. 39 No. 4, pp. 419-455
- Narasimhan, K. (2001), "Improving the climate of teaching sessions: the use of evaluations by students and instructors", *Quality in Higher Education*, Vol. 7 No. 3, pp. 179-190
- Oliver, R.L. and Westbrook, R.A. (1991), "The Dimensionality of Consumption Emotion Patterns and Consumer Satisfaction", *Journal of Consumer Research*, Vol. 18 No. 1, pp. 84-91
- Owlia, M.S. and Aspinwall, E.M. (1996), "A framework for the dimensions of quality in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 4 No. 2, pp. 12-20
- Palacio, A.B., Meneses, G.D. and Perez, P.J. (2002), "The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students", *Journal of Educational Administration*, Vol. 40 No. 5, pp. 486-505
- Parasuraman, A., Berry, L. and Zeithmal, V. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol.49, pp. 41-50
- Petruzzellis, L., D'Uggento, A.M. and Romanazzi, S. (2006), "Student satisfaction and quality of service in Italian universities", *Managing Service Quality*, Vol. 16 No. 4, pp. 349-364
- Pike, G. (1991), "The effects of background course-work and involvement on students grades and satisfaction", *Research in Higher Education*, Vol. 32, pp. 15-30
- Rebora, G. (2003), "La valutazione degli atenei: alla ricerca della qualita", *Azienda Pubblica*, Vol. 5-6, pp. 411-437



- Rolfe, H. (2002), "Students demands and expectations in an age of reduced financial support: the perspectives of lecturers in four English universities", *Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol. 24 No. 2, pp. 171-182
- Rowley, J. (1997), "Beyond service quality dimensions in higher education and towards a service contract", *Quality Assurance in Education*, Vol. 5 No. 1, pp. 7-14
- Rowley, J. (2003), "Retention: rhetoric or realistic agendas for the future of higher education", *The International Journal of Educational Management*, Vol. 17 No. 6, pp. 248-253
- Sasser, W.E., Olsen, R.P. and Wyckoff, D.D. (1978), *Management of Service Operations*, Allyn and Bacon, Boston, MA
- Sigala, M. (2002), "The evolution of internet pedagogy: benefits for tourism and hospitality education", *Journal of Hospitality, Leisure, Sports and Tourism Education*, Vol. 1 No. 2, pp. 29-45
- Sigala, M. (2004a), "Investigating the factors determining e-learning effectiveness in tourism and hospitality education", *Journal of Hospitality and Tourism Education*, Vol. 16, No. 2, pp. 11-21
- Sigala, M. (2004b), "The ASP-Qual model: measuring ASP service quality in Greece", *Managing Service Quality*, Vol. 14 No. 1, pp. 103-114
- Sigala, M. and Baum, T. (2003), "Trends and issues in tourism and hospitality higher education: visioning the future", *Tourism and Hospitality Research. The Survey Quarterly Review*, Vol. 4 No. 4, pp. 367-376
- Sigala, M. and Sakellaridis, O. (2004), "Web users' cultural profiles and e-service quality: internationalization implications for tourism websites", *Information Technology and Tourism*, Vol. 7 No. 1, pp. 13-22
- Silver, H. (1992), "History of Education: Knowing and not knowing in the history of education", *Journal of the History of Education Society*, Vol. 21 No. 1, pp. 97-108
- Sirgy, M.J., Grzeskowiak, S. and Rahtz, D. (2007), "Quality of college life (QCL) of students: Developing and validating a measure of well-being", *Social Indicators Research*, Vol. 80 No. 2, pp. 343-360
- Sirvanci, M. (1996), "Are the students the true customers of Higher Education?", *Quality Progress*, October, pp. 99-102
- Srivastana, R., Shervani, T. and Fahey, L. (1998), "Market- Based Assets and Shareholder Value: A Framework for Analysis", *Journal of Marketing*, Vol. 62 (January), pp. 2-18

- Tessema, M., Ready, K. and Yu, W. (2012), “Factors affecting college students’ satisfaction with major curriculum: Evidence from Nine Years of Data”, *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 2 No. 2, pp. 34-44
- Thomas, E. and Galambos, N. (2004), “What satisfies students? Mining student-opinion data with regression and decision tree analysis”, *Research in Higher Education*, Vol. 45 No. 3, pp. 251-269
- Umbach, P. and Porter, S. (2002), “How do academic departments impact student satisfaction?: Understanding the contextual effects of departments”, *Research in Higher Education*, Vol. 43 No. 2, pp.209-234
- Watson, S. (2003), “Closing the feedback loop: ensuring effective action from student feedback”, *Tertiary Education and Management*, Vol. 9, pp. 145-157
- Williams, J. and Cappuccini-Ansfield, G. (2007), “Fitness for purpose? National and institutional approaches to publishing the student voice”, *Quality in Higher Education*, Vol. 13 No. 2, pp. 159-172
- Yorke, M. (1999), “Assuring quality and standards in globalised higher education”, *Quality Assurance in Education*, Vol. 7 No. 1, pp. 14-24
- Zafiroopoulos, C., Frigidis, G., Kehris, E., Dimitriadis, S. and Paschaloudis, D. (2005), “Service Quality Assessment in Higher Education: the Case of Technological Educational Institute of Serres”, paper presented at the 9<sup>th</sup> International Conference on Marketing and Development (ICMD), Thessaloniki 8-11 June

## ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- Γούναρης, Σ. (2003), *Μάρκετινγκ Υπηρεσιών*, Εκδόσεις: Rosili
- Δημητριάδης, Σ. & Τζωρτζάκη, Α.Μ. (2010), *ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ, Αρχές, Στρατηγικές Εφαρμογές*, Αθήνα: Εκδόσεις Rosili
- Κωνσταντίνου, Χ. (1997), *Σχολική πραγματικότητα και κοινωνικοποίηση του μαθητή – Σκιαγράφηση των κοινωνικοποιητικών μηνυμάτων του σχολείου και των εκπαιδευτικών*, Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg
- Κωνσταντίνου, Χ. (2001), *Η πρακτική του εκπαιδευτικού στην παιδαγωγική επικοινωνία – Ο αυταρχισμός ως κυρίαρχο γνώρισμα της υπαρκτής σχολικής πραγματικότητας*, Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg

## ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

<https://www.hmu.gr/mba-eng/>

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

# ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΔΠΜΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΓΙΑ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥΣ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ

Η παρούσα έρευνα εστιάζει στον προσδιορισμό του βαθμού ικανοποίησης των μεταπτυχιακών φοιτητών του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης για Μηχανικούς, του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου. Στα πλαίσια της έρευνας θα θέλαμε τη γνώμη σας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του τμήματος προς τους μεταπτυχιακούς φοιτητές τους, καθώς και τις βελτιωτικές κινήσεις που θα μπορούσαν να συμβούν, ώστε να αναβαθμιστεί το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Η έρευνα αυτή αποτελεί κομμάτι της διπλωματικής εργασίας του φοιτητή Ορφανού Εμμανουήλ ([emmorfanos@gmail.com](mailto:emmorfanos@gmail.com)).

Σημαντικό: Οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για ερευνητικούς σκοπούς και θα αντιμετωπιστούν με ιδιαίτερη εμπιστευτικότητα σύμφωνα με τον κώδικα δεοντολογίας ερευνών του Ακαδημαϊκού Ιδρύματος ενώ σε καμία περίπτωση δεν θα χρησιμοποιηθούν για εμπορικούς σκοπούς.

**\* Απαιτείται**

1. Παρακαλώ δηλώστε το φύλο σας \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

- Άνδρας  
 Γυναίκα

2. Τι ηλικία έχετε; \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

- <25 ετών  
 26 - 30 ετών  
 31 - 45 ετών  
 46+ ετών

3. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση ; \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

- Έγγαμος/η
- Άγαμος/η
- Διαζευγμένος/η
- Σε σύμφωνο συμβίωσης
- Άλλο: \_\_\_\_\_

4. Ποια είναι η επαγγελματική σας κατάσταση; \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

- Επιχειρηματίας
- Ιδιωτικός υπάλληλος
- Δημόσιος υπάλληλος
- Φοιτητής
- Συνταξιούχος
- Άλλο: \_\_\_\_\_

5. Αναφέρετε το καθαρό (μετά φόρων) μηνιαίο ατομικό εισόδημα σας \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

- <520€
- 521€ - 1.000€
- 1.001€ - 1.500€
- Περισσότερο από 1.501€

6. Είδος φοίτησης \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Full time

Part time

7. Με ποιο τρόπο παρακολουθήσατε την πλειοψηφία των διαλέξεων στο ΔΠΜΣ; \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Δια ζώσης

Εξ αποστάσεως

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ (φυσικό κτίριο).

Απαντήστε μόνο εάν είστε φοιτητές δια ζώσης. Οι εξ αποστάσεως συνεχίζουν στην Ενότητα 3

8. Πόσο Ικανοποιημένοι είστε από τον προαύλιο χώρο του Πανεπιστημίου;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1      2      3      4      5

Καθόλου      Πολύ

9. Πόσο Ικανοποιημένοι είστε από το επίπεδο καθαριότητας των εγκαταστάσεων;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1      2      3      4      5

Καθόλου      Πολύ

10. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις ανέσεις του κυλικείου;

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

11. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ποιότητα των προσφερόμενων προϊόντων του κυλικείου;

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

12. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ποικιλία των προσφερόμενων προϊόντων του κυλικείου;

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

#### ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΡΟΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΑΠΡΟΒΛΕΠΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

13. Πόσο πιστεύετε ότι ανταποκρίθηκε το ΔΠΜΣ στις υποδείξεις σας κατά τη διάρκεια των αξιολογήσεων; \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

14. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε από την ανταπόκριση του ΔΠΜΣ στις υποδείξεις σας; \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

15. Τι ανταπόκριση έδειξε το ΔΠΜΣ σε τυχόν προβλήματα που παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια των σπουδών σας; \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Ελάχιστη	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Μέγιστη

16. Πόσο καλά διαχειρίστηκε το ΔΠΜΣ τυχόν προβλήματα που παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια των σπουδών σας; \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

17. Πόσο αποτελεσματικές είναι οι διαδικασίες επίλυσης προβλημάτων που έχει θεσπίσει το ΔΠΜΣ; \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ



18. Πόσο κατανοητές στους φοιτητές είναι οι διαδικασίες επίλυσης προβλημάτων που έχει θεσπίσει το ΔΠΜΣ; \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

#### ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ

19. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον αριθμό των ημερών που πραγματοποιούνται τα μαθήματα, μέσα στην εβδομάδα; \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

20. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις ώρες πραγματοποίησης των μαθημάτων; \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

21. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευελιξία πληρωμών των διδάκτρων; \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

22. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής γραμματείας; \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

23. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας; \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

24. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη λειτουργικότητα της φόρμας e-class; \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΙΑ ΕΝΑΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗ ΣΤΟ ΔΠΜΣ;

25. Το γνωστικό υπόβαθρο του \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

26. Η μεταδοτικότητα του \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

27. Ο τρόπος διαμόρφωσης του χρονοδιαγράμματος της ύλης \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

28. Ο χώρος που αφήνει στον φοιτητή για κριτική σκέψη και δημιουργικότητα εντός μαθήματος \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

29. Η συνέπεια του (τήρηση ωραρίου) \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

30. Η αμεροληψία του ως προς τους φοιτητές \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

31. Το προσωπικό ενδιαφέρον που δείχνει για τον φοιτητή \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

32. Η συμπεριφορά του προς τους φοιτητές \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

33. Ο σεβασμός που δείχνει προς τον φοιτητή \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

34. Πόσο γρήγορα απαντάει στα ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mails) \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

35. Η αίσθηση επαγγελματισμού που εμπνέει στις διαλέξεις \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

36. Το αίσθημα δικαιοσύνης που τον διέπει \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

37. Ποια είναι το πιο σημαντικό χαρακτηριστικό κατά τη γνώμη σας: \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

- Το γνωστικό υπόβαθρο του
- Η μεταδοτικότητα του
- Ο τρόπος διαμόρφωσης του χρονοδιαγράμματος της ύλης
- Ο χώρος που αφήνει στον φοιτητή για κριτική σκέψη και δημιουργικότητα εντός μαθήματος
- Η συνέπεια του (τήρηση ωραρίου)
- Η αμεροληψία του ως προς τους φοιτητές
- Το προσωπικό ενδιαφέρον που δείχνει για τον φοιτητή
- Η συμπεριφορά του προς τους φοιτητές
- Ο σεβασμός που δείχνει προς τον φοιτητή
- Πόσο γρήγορα απαντάει στα ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mails)
- Η αίσθηση επαγγελματισμού που εμπνέει στις διαλέξεις
- Το αίσθημα δικαιοσύνης που τον διέπει

ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΕΙΝΑΙ ΓΙΑ ΕΣΑΣ ΟΙ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΚΙΝΗΣΕΙΣ  
ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ ΤΟΥ ΔΠΜΣ

38. Πιστοποιημένα σεμινάρια \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

39. Τακτικές επικαιροποιήσεις στο πρόγραμμα σπουδών \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

40. Συνεργασία με γραφείο διασύνδεσης - Προγράμματα Erasmus \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

41. Εκπαιδευτικές εκδρομές \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

42. Πρακτική άσκηση \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

43. Περισσότερες διαλέξεις καλεσμένων \*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

44. Στελέχωση της γραμματείας του ΔΠΜΣ καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

45. Βελτίωση υλικοτεχνικών υποδομών \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

#### ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ ΤΟΥ ΔΠΜΣ

46. Πόσο ευχαριστημένοι μείνατε από το ΔΠΜΣ "Οργάνωση και Διοίκηση για μηχανικούς" του Μεσογειακού Πανεπιστημίου Κρήτης (πρώην ΤΕΙ Κρήτης); \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Πολύ

47. Θα προτείνετε το μεταπτυχιακό σε κάποιο φίλο ή συγγενή; \*

*Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.*

- Ναι  
 Όχι  
 Δεν είμαι βέβαιος



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 : ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ

**Πίνακας 15: Φύλο φοιτητών**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
<b>Γυναίκα</b>	48	38,1	38,1	38,1
<b>Άνδρας</b>	78	61,9	61,9	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 16: Ηλικία φοιτητών**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
<b>&lt; 25 ετών</b>	4	3,2	3,2	3,2
<b>26 – 30 ετών</b>	28	22,2	22,2	25,4
<b>31 – 45 ετών</b>	64	50,8	50,8	76,2
<b>46+ ετών</b>	30	23,8	23,8	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 17: Οικογενειακή κατάσταση φοιτητών**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Έγγαμος	64	50,8	50,8	50,8
Άγαμος	52	41,3	41,3	92,1
Διαζευγμένος	4	3,2	3,2	95,3
Σύμφωνο συμβίωσης	1	0,7	0,7	96
Άλλο	5	4	4	100
Σύνολο	126	100	100	

**Πίνακας 18: Επαγγελματική κατάσταση φοιτητών**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Επιχειρηματίας	17	13,5	13,5	13,5
Ιδιωτικός υπάλληλος	56	44,4	44,4	57,9
Δημόσιος υπάλληλος	49	38,9	38,9	96,8
Φοιτητής	2	1,6	1,6	98,4
Συνταξιούχος	0	0	0	98,4
Άλλο	2	1,6	1,6	100
Σύνολο	126	100	100	

**Πίνακας 19: Μηνιαίο ατομικό εισόδημα φοιτητών**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Λιγότερο από 520€	8	6,3	6,3	6,3
521€ - 1.000€	44	34,9	34,9	41,2
1.001€ - 1.500€	54	42,9	42,9	84,1
Περισσότερο από 1.501€	20	15,9	15,9	100
Σύνολο	126	100	100	

**Πίνακας 20: Είδος φοίτησης**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Full time	93	26,2	26,2	26,2
Part time	33	73,8	73,8	100
Σύνολο	126	100	100	

**Πίνακας 21: Τρόπος παρακολούθησης διαλέξεων**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Δια ζώσης	81	64,3	64,3	64,3
Εξ αποστάσεως	45	35,7	35,7	100
Σύνολο	126	100	100	

**Πίνακας 22: Ικανοποίηση φοιτητών από τον προαύλιο χώρο του πανεπιστημίου**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
<b>Καθόλου</b>	4	3,2	3,2	3,2
<b>Λίγο</b>	13	10,3	10,3	13,5
<b>Ουδέτερα</b>	30	23,8	23,8	37,3
<b>Σχετικά</b>	27	21,4	21,4	58,7
<b>Πολύ</b>	7	5,6	5,6	64,3
<b>Μη απαντημένες*</b>	45	35,7	35,7	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

*\* αφορά τους εξ αποστάσεως φοιτητές, μιας και η συγκεκριμένη ερώτηση ζητήθηκε να απαντηθεί μόνο από τους δια ζώσης*

**Πίνακας 23: Ικανοποίηση φοιτητών από το επίπεδο καθαριότητας των εγκαταστάσεων**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
<b>Καθόλου</b>	0	0	0	0
<b>Λίγο</b>	7	5,6	5,6	5,6
<b>Ουδέτερα</b>	31	24,6	24,6	30,2
<b>Σχετικά</b>	31	24,6	24,6	54,8
<b>Πολύ</b>	12	9,5	9,5	64,3
<b>Μη απαντημένες*</b>	45	35,7	35,7	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

*\* αφορά τους εξ αποστάσεως φοιτητές, μιας και η συγκεκριμένη ερώτηση ζητήθηκε να απαντηθεί μόνο από τους δια ζώσης*

**Πίνακας 24: Ικανοποίηση φοιτητών από τις ανέσεις του κυλικείου**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	2	1,6	1,6	1,6
Ουδέτερα	26	20,6	20,6	22,2
Σχετικά	37	29,4	29,4	51,6
Πολύ	16	12,7	12,7	64,3
Μη απαντημένες*	45	35,7	35,7	100
<b>Σύνολο</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*\* αφορά τους εξ αποστάσεως φοιτητές, μιας και η συγκεκριμένη ερώτηση ζητήθηκε να απαντηθεί μόνο από τους δια ζώσης*

**Πίνακας 25: Ικανοποίηση φοιτητών από την ποιότητα των προσφερόμενων προϊόντων του κυλικείου**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	1	0,8	0,8	0,8
Λίγο	5	4	4	4,8
Ουδέτερα	26	20,6	20,6	25,4
Σχετικά	35	27,8	27,8	53,2
Πολύ	14	11,1	11,1	64,3
Μη απαντημένες*	45	35,7	35,7	100
<b>Σύνολο</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*\* αφορά τους εξ αποστάσεως φοιτητές, μιας και η συγκεκριμένη ερώτηση ζητήθηκε να απαντηθεί μόνο από τους δια ζώσης*

**Πίνακας 26: Ικανοποίηση φοιτητών από την ποικιλία των προσφερόμενων προϊόντων του κυλικείου**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	7	5,6	5,6	5,6
Ουδέτερα	26	20,6	20,6	26,2
Σχετικά	34	27	27	53,2
Πολύ	14	11,1	11,1	64,3
Μη απαντημένες*	45	35,7	35,7	100
<b>Σύνολο</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

\* αφορά τους εξ αποστάσεως φοιτητές, μιας και η συγκεκριμένη ερώτηση ζητήθηκε να απαντηθεί μόνο από τους δια ζώσης

**Πίνακας 27: Αξιολόγηση ανταπόκρισης ΔΠΜΣ στις υποδείξεις των φοιτητών**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	4	3,2	3,2	3,2
Λίγο	19	15,1	15,1	18,3
Ουδέτερα	46	36,5	36,5	54,8
Σχετικά	41	32,5	32,5	87,3
Πολύ	16	12,7	12,7	100
<b>Σύνολο</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Πίνακας 28: Ικανοποίηση από την ανταπόκριση του ΔΠΜΣ στις υποδείξεις των φοιτητών**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	6	4,8	4,8	4,8
Λίγο	15	11,9	11,9	16,7
Ουδέτερα	45	35,7	35,7	52,4
Σχετικά	40	31,7	31,7	84,1
Πολύ	20	15,9	15,9	100
<b>Σύνολο</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Πίνακας 29: Ανταπόκριση του ΔΠΜΣ σε τυχόν προβλήματα των φοιτητών**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	4	3,2	3,2	3,2
Λίγο	10	7,9	7,9	11,1
Ουδέτερα	24	19	19	30,1
Σχετικά	54	42,9	42,9	73
Πολύ	34	27	27	100
<b>Σύνολο</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Πίνακας 30: Ικανοποίηση από τη διαχείριση τυχόν προβλημάτων των φοιτητών από το ΔΠΜΣ**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	4	3,2	3,2	3,2
Λίγο	11	8,7	8,7	11,9
Ουδέτερα	28	22,2	22,2	34,1
Σχετικά	49	38,9	38,9	73
Πολύ	34	27	27	100
<b>Σύνολο</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Πίνακας 31: Αποτελεσματικότητα διαδικασιών επίλυσης προβλημάτων του ΔΠΜΣ**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	2	1,6	1,6	1,6
Λίγο	10	7,9	7,9	9,5
Ουδέτερα	39	30,9	30,9	40,4
Σχετικά	54	42,9	42,9	83,3
Πολύ	21	16,7	16,7	100
<b>Σύνολο</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	



**Πίνακας 32: Κατανόηση διαδικασιών επίλυσης προβλημάτων του ΔΠΜΣ από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	5	4	4	4
Λίγο	12	9,5	9,5	13,5
Ουδέτερα	38	30,2	30,2	43,7
Σχετικά	53	42	42	85,7
Πολύ	18	14,3	14,3	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 33: Ικανοποίηση φοιτητών από τις ημέρες πραγματοποίησης των μαθημάτων**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	8	6,3	6,3	6,3
Λίγο	11	8,7	8,7	15
Ουδέτερα	25	19,8	19,8	34,8
Σχετικά	47	37,4	37,4	72,2
Πολύ	35	27,8	27,8	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 34: Ικανοποίηση φοιτητών από τις ώρες πραγματοποίησης των μαθημάτων**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	1	0,8	0,8	0,8
Λίγο	11	8,7	8,7	9,5
Ουδέτερα	20	15,9	15,9	25,4
Σχετικά	44	34,9	34,9	60,3
Πολύ	50	39,7	39,7	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 35: Ικανοποίηση φοιτητών από την ευελιξία πληρωμών των διδάκτρων**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	1	0,7	0,7	0,7
Λίγο	6	4,8	4,8	5,5
Ουδέτερα	15	11,9	11,9	17,4
Σχετικά	35	27,8	27,8	45,2
Πολύ	69	54,8	54,8	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 36: Ικανοποίηση φοιτητών από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής γραμματείας**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	3	2,4	2,4	2,4
Λίγο	16	12,7	12,7	15,1
Ουδέτερα	19	15,1	15,1	30,2
Σχετικά	47	37,3	37,3	67,5
Πολύ	41	32,5	32,5	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 37: Ικανοποίηση φοιτητών από την εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων της γραμματείας**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	3	2,4	2,4	2,4
Λίγο	15	11,9	11,9	14,3
Ουδέτερα	25	19,8	19,8	34,1
Σχετικά	46	36,5	36,5	70,6
Πολύ	37	29,4	29,4	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 38: Ικανοποίηση φοιτητών από τη λειτουργικότητα της φόρμας e-class**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	5	4	4	4
Ουδέτερα	14	11,1	11,1	15,1
Σχετικά	53	42	42	57,1
Πολύ	54	42,9	42,9	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 39: Αξιολόγηση της σημαντικότητας του γνωστικού υποβάθρου του καθηγητή από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	2	1,6	1,6	1,6
Ουδέτερα	15	11,9	11,9	13,5
Σχετικά	49	38,9	38,9	52,4
Πολύ	60	47,6	47,6	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 40: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της μεταδοτικότητας του καθηγητή από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	2	1,6	1,6	1,6
Ουδέτερα	13	10,3	10,3	11,9
Σχετικά	29	23	23	34,9
Πολύ	82	65,1	65,1	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 41: Αξιολόγηση της σημαντικότητας του τρόπου διαμόρφωσης του χρονοδιαγράμματος της ύλης από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	1	0,7	0,7	0,7
Λίγο	4	3,2	3,2	3,9
Ουδέτερα	17	13,5	13,5	17,4
Σχετικά	50	39,7	39,7	57,1
Πολύ	54	42,9	42,9	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 42: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της δυνατότητας για κριτική σκέψη και δημιουργικότητα από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	1	0,7	0,7	0,7
Λίγο	5	4	4	4,7
Ουδέτερα	19	15,1	15,1	19,8
Σχετικά	53	42,1	42,1	61,9
Πολύ	48	38,1	38,1	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 43: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της συνέπειας του καθηγητή από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	5	4	4	4
Ουδέτερα	16	12,7	12,7	16,7
Σχετικά	49	38,9	38,9	55,6
Πολύ	56	44,4	44,4	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 44: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της αμεροληψίας του καθηγητή από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	5	4	4	4
Ουδέτερα	13	10,3	10,3	14,3
Σχετικά	40	31,7	31,7	46
Πολύ	68	54	54	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 45: Αξιολόγηση της σημαντικότητας του προσωπικού ενδιαφέροντος προς το φοιτητή από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	1	0,8	0,8	0,8
Λίγο	2	1,6	1,6	2,4
Ουδέτερα	18	14,3	14,3	16,7
Σχετικά	49	38,9	38,9	55,6
Πολύ	56	44,4	44,4	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 46: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της συμπεριφοράς του καθηγητή προς το φοιτητή από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	1	0,8	0,8	0,8
Ουδέτερα	9	7,1	7,1	7,9
Σχετικά	38	30,2	30,2	38,1
Πολύ	78	61,9	61,9	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 47: Αξιολόγηση της σημαντικότητας του σεβασμού του καθηγητή προς το φοιτητή από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	2	1,6	1,6	1,6
Ουδέτερα	9	7,1	7,1	8,7
Σχετικά	34	27	27	35,7
Πολύ	81	64,3	64,3	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	



**Πίνακας 48: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της ανταπόκρισης του καθηγητή στα e-mails από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	4	3,2	3,2	3,2
Ουδέτερα	13	10,3	10,3	13,5
Σχετικά	51	40,5	40,5	54
Πολύ	58	46	46	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 49: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της αίσθησης του επαγγελματισμού του καθηγητή από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	3	2,4	2,4	2,4
Ουδέτερα	13	10,3	10,3	12,7
Σχετικά	40	31,7	31,7	44,4
Πολύ	70	55,6	55,6	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 50: Αξιολόγηση της σημαντικότητας του αισθήματος δικαιοσύνης του καθηγητή από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	0	0	0	0
Λίγο	2	1,6	1,6	1,6
Ουδέτερα	16	12,7	12,7	14,3
Σχετικά	44	34,9	34,9	49,2
Πολύ	64	50,8	50,8	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 51: Σημαντικότερο χαρακτηριστικό καθηγητή κατά τη γνώμη των φοιτητών**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Γνωστικό υπόβαθρο	17	13,5	13,5	13,5
Μεταδοτικότητα	71	56,3	56,3	69,8
Διαμόρφωση της ύλης	6	4,8	4,8	74,6
Κριτική σκέψη-δημιουργικότητα για τους φοιτητές	8	6,3	6,3	80,9
Συνέπεια	1	0,8	0,8	81,7
Αμεροληψία	1	0,8	0,8	82,5

Προσωπικό ενδιαφέρον για τους φοιτητές	1	0,8	0,8	83,3
Συμπεριφορά προς τους φοιτητές	4	3,2	3,2	86,5
Σεβασμός προς τους φοιτητές	6	4,8	4,8	91,3
Ανταπόκριση στα e-mails	0	0	0	91,3
Αίσθηση επαγγελματισμού	11	8,7	8,7	100
Αίσθημα δικαιοσύνης	0	0	0	100
<b>Σύνολο</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Πίνακας 52: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της ένταξης πιστοποιημένων σεμιναρίων στο ΔΠΜΣ από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	2	1,6	1,6	1,6
Λίγο	9	7,1	7,1	8,7
Ουδέτερα	16	12,7	12,7	21,4
Σχετικά	42	33,4	33,4	54,8
Πολύ	57	45,2	45,2	100
<b>Σύνολο</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Πίνακας 53: Αξιολόγηση της σημαντικότητας των τακτικών επικαιροποιήσεων στο πρόγραμμα σπουδών από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	2	1,6	1,6	1,6
Λίγο	3	2,4	2,4	4
Ουδέτερα	31	24,6	24,6	28,6
Σχετικά	47	37,3	37,3	65,9
Πολύ	43	34,1	34,1	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 54: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της συνεργασίας του γραφείου διασύνδεσης με τα προγράμματα Erasmus από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	13	10,3	10,3	10,3
Λίγο	7	5,6	5,6	15,9
Ουδέτερα	34	27	27	42,9
Σχετικά	41	32,5	32,5	75,4
Πολύ	31	24,6	24,6	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 55: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της ένταξης εκπαιδευτικών εκδρομών στο ΔΠΜΣ από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	21	16,7	16,7	16,7
Λίγο	24	19,1	19,1	35,8
Ουδέτερα	28	22,2	22,2	58
Σχετικά	26	20,6	20,6	78,6
Πολύ	27	21,4	21,4	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 56: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της ένταξης πρακτικής άσκησης στο ΔΠΜΣ από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	27	21,4	21,4	21,4
Λίγο	21	16,7	16,7	38,1
Ουδέτερα	26	20,6	20,6	58,7
Σχετικά	25	19,9	19,9	78,6
Πολύ	27	21,4	21,4	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 57: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της ένταξης περισσότερων διαλέξεων καλεσμένων στο ΔΠΜΣ από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	3	2,4	2,4	2,4
Λίγο	10	7,9	7,9	10,3
Ουδέτερα	32	25,4	25,4	35,7
Σχετικά	42	33,3	33,3	69
Πολύ	39	31	31	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 58: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της στελέχωσης της γραμματείας καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	9	7,1	7,1	7,1
Λίγο	26	20,6	20,6	27,7
Ουδέτερα	50	39,7	39,7	67,4
Σχετικά	21	16,7	16,7	84,1
Πολύ	20	15,9	15,9	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 59: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της βελτίωσης των υλικοτεχνικών υποδομών του ΔΠΜΣ από τους φοιτητές**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	1	0,7	0,7	0,7
Λίγο	3	2,4	2,4	3,1
Ουδέτερα	32	25,4	25,4	28,5
Σχετικά	55	43,7	43,7	72,2
Πολύ	35	27,8	27,8	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 60: Βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Καθόλου	1	0,8	0,8	0,8
Λίγο	6	4,8	4,8	5,6
Ουδέτερα	30	23,8	23,8	29,4
Σχετικά	56	44,4	44,4	73,8
Πολύ	33	26,2	26,2	100
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	

**Πίνακας 61: Σύσταση μεταπτυχιακού προγράμματος από τους φοιτητές σ' άλλον ενδιαφερόμενο**

	Συχνότητα	Ποσοστό %	Ποσοστό επί του συνόλου των έγκυρων απαντήσεων	Αθροιστικό σύνολο
Ναι	101	80,1	80,1	80,1
Όχι	7	5,6	5,6	85,7
Δεν είμαι βέβαιος	18	14,3	14,3	29,4
<b>Σύνολο</b>	126	100	100	