



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (Πάτρα)

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΣΠΟΥΔΕΣ ΤΟΥΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ ΜΕ ΕΔΡΑ ΤΗΝ ΠΑΤΡΑ»



ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ: ΜΠΕΓΙΟ ΕΡΟΣ (Α.Μ.: 11188)

ΚΑΛΕΣΙΟΣ ΧΡΗΣΤΟΣ (Α.Μ.: 11473)

ΠΟΥΡΝΑΡΑΣ ΒΕΝΕΤΗΣ ΓΙΩΡΓΟΣ (Α.Μ.:11360)

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

ΠΑΤΡΑ 2015

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας αφορά την μέτρηση και την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται από το τμήμα Νοσηλευτικής του Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας. Ο ουσιαστικός στόχος της παρούσας έρευνας είναι να εξετάσει το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών του Τμήματος Νοσηλευτικής του Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας από τις σπουδές τους.

Η έρευνα έλαβε χώρα κατά το χρονικό διάστημα εκπόνηση της εργασίας, δηλαδή από τον μήνα Ιούνιο 2015 έως Ιούλιο 2015. Η συλλογή των απαραίτητων στοιχείων έγινε μέσω ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 36 κλειστές (closed questions) ερωτήσεις, οι οποίες είτε χρησιμοποιήθηκαν και ελέγχθηκαν για την εγκυρότητά τους σε προηγούμενες έρευνες, είτε συντάχθηκαν με βάση το θεωρητικό μέρος της εργασίας. Για τον έλεγχο του περιεχομένου του ερωτηματολογίου, πριν δηλαδή επεκταθεί η έρευνα, έγινε δοκιμή του σε επιλεγμένους φοιτητές για την διαπίστωση τυχόν προβλημάτων.

Πιο αναλυτικά, τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από 100 σπουδαστές εκ των οποίων οι 50 συμπλήρωσαν γραπτά και οι άλλοι 50 μέσω ηλεκτρονικής φόρμουλας που δημιουργήθηκε με την βοήθεια του προγράμματος Google Drive και ανέβηκε στο Τμήμα Νοσηλευτικής του ΤΕΙ Πάτρας στον ιστότοπο του Facebook. Από εκεί οι σπουδαστές απάντησαν στις ερωτήσεις με ευκολία και μας βοήθησαν ώστε να συγκεντρώσουμε πιο σαφή αποτελέσματα. Η διαδικασία συγκέντρωσης των αποτελεσμάτων διήρκησε 20 μέρες και τα γραπτά ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν στο Τμήμα Νοσηλευτικής στο ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας.

Η μέτρηση της ικανοποίησης των φοιτητών, δίνοντας βαρύτητα στα επιμέρους στοιχεία της ποιότητας των υπηρεσιών που λαμβάνουν οι φοιτητές, αποτελεί έναν αποτελεσματικό δείκτη αξιολόγησης της επίδοσης ενός ιδρύματος. Η παρούσα εργασία παρουσιάζει μια μελέτη στην οποία γίνεται προσπάθεια μέτρησης της ικανοποίησης των φοιτητών του Τμήματος Νοσηλευτικής του Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών βρίσκεται σε μέτριο επίπεδο. Μέσα από την καταγραφή των απόψεων των φοιτητών του τμήματος Νοσηλευτικής διαπιστώθηκε πως η πλειοψηφία από τους συμμετέχοντες στην έρευνα είναι σχετικά ικανοποιημένοι από τις σπουδές τους.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Σε αυτό το σημείο θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τον επιβλέπων καθηγητή της πτυχιακής μας εργασίας κ. Κωνσταντίνο Βασιλείου, που μας βοήθησε να ολοκληρώσουμε την πτυχιακή μας εργασία δίνοντάς μας συμβουλές, απαντώντας μας σε όλες τις ερωτήσεις μας και απορίες που είχαμε άμεσα κάνοντας την εργασία μας ποιο ευχάριστη.

Επίσης ευχαριστούμε τους γονείς μας που μας βοήθησαν και μας στηρίξαν καθ' όλη την διάρκεια των φοιτητικών χρόνων και να φτάσουμε στο τέλος των σπουδών μας.

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	1
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	6
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
1.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ	6
1.3 ΔΟΜΗ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	8
2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
2.2 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ	8
2.3 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	11
2.4 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΖΩΗ	13
2.5 ΕΡΕΥΝΕΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΔΙΕΧΑΘΕΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ	15
2.6 ΠΟΛΥΔΙΑΣΤΑΤΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	17
2.7 ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	19
2.8 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΙΚΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ.....	24
2.9 ΕΜΠΕΙΡΙΚΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ	25
2.10 ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ.....	27
2.11 ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ	29
2.12 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΠΤΥΧΙΟΥΧΩΝ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ....	32
2.13 ΠΕΡΙΛΗΨΗ	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	33
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	33
3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	33
3.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	34
3.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ - ΦΟΡΜΑΣ	36
3.4 ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ – ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	37
3.4 ΠΕΡΙΛΗΨΗ	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	38
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΩΤΟΓΕΝΝΟΥΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	38
4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	38
4.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ.....	38
4.3 ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΑΓΟΤΩΝ ΕΠΙΡΡΟΗΣ	40

4.3.1 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΛΛΗΛΟΥΧΙΑ ΤΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ	41
4.3.2 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΟ ΠΛΗΘΟΣ ΤΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ.....	42
4.3.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΤΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ	42
4.3.4 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΣΥΝΑΦΕΙΑ ΤΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ	43
4.3.5 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΤΗΣ ΥΛΗΣ ΣΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ	44
4.3.6 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΟΔΟΥΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	45
4.3.7 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΩΡΑΡΙΟ ΤΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ	46
4.4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	47
4.4.1 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	47
4.4.2 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΜΕΤΑΔΟΣΗ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ	48
4.4.3 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	49
4.4.4 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΜΕΤΑΔΟΣΗΣ	50
4.4.5 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΚΑΘΗΓΗΤΕΣ	50
4.4.6 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΜΕΤΑΞΥ ΚΑΘΗΓΗΤΩΝ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ	51
4.4.7 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΕΠΟΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ.....	52
4.5 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	53
4.5.1 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	53
4.5.2 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΙΘΟΥΣΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	54
4.5.3 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΒΙΒΛΙΑ - ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΑΝΕΜΟΝΤΑΙ	55
4.5.4 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	56
4.5.5 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ	57
4.6 ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ.....	57
4.6.1 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ	58
4.6.2 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	58
4.7 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ ΣΕ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ	59
4.8 Η ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΠΑΤΡΑΣ	60
4.8.1 ΔΙΑΒΙΩΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΠΑΤΡΑΣ.....	60
4.8.2 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗΝ ΠΑΤΡΑ	61
4.9 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΤΕΙ	62
4.9.1 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΔΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ.....	62
4.9.2 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.....	63
4.10 ΤΟ ΤΜΗΜΑ.....	64

4.10.1 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΤΟ ΚΥΡΟΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.....	64
4.10.2 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ.....	65
4.10.3 ΓΕΝΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΣΠΟΥΔΕΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΤΗΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ.....	66
4.10.4 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	67
4.10.5 ΣΥΓΚΡΙΣΕΙΣ ΕΡΕΥΝΩΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ	68
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	71
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	71
5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	71
5.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ.....	71
5.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	72
5.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	73
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	75
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	78

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα βαρόμετρα ικανοποίησης των φοιτητών θεωρούνται μεγάλης σημασίας για τα εκπαιδευτικά ιδρύματα επειδή προάγουν την εσωτερική αναδιοργάνωση, ενδυναμώνουν την φήμη των ιδρυμάτων και εστιάζουν στην ικανοποίηση των προσδοκιών και των αναγκών των φοιτητών.

Η μέτρηση της ικανοποίησης των φοιτητών, δίνοντας βαρύτητα στα επιμέρους στοιχεία της ποιότητας των υπηρεσιών που λαμβάνουν οι φοιτητές, αποτελεί έναν αποτελεσματικό δείκτη αξιολόγησης της επίδοσης ενός ιδρύματος. Η παρούσα εργασία παρουσιάζει μια μελέτη στην οποία γίνεται προσπάθεια μέτρησης της ικανοποίησης των φοιτητών του Τμήματος Νοσηλευτικής του Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας.

1.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας αφορά την μέτρηση και την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται από το τμήμα Νοσηλευτικής του Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας. Η έρευνα διενεργήθηκε με ένα ερωτηματολόγιο σχεδιασμένο με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να ταιριάζει με τη φύση ενός ακαδημαϊκού ιδρύματος. Τα αποτελέσματα της έρευνας σκοπό έχουν να θέσουν τις στρατηγικές εκείνες που θα προσθέσουν αξία στους φοιτητές.

Ο ουσιαστικός στόχος της παρούσας έρευνας είναι να εξετάσει το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών του Τμήματος Νοσηλευτικής του Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας από τις σπουδές τους.

1.3 ΔΟΜΗ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία αποτελείται από πέντε (5) κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται. Στο δεύτερο κεφάλαιο μελετάται η αξιολόγηση των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, η έννοια της ικανοποίησης και ο τρόπος μέτρησης της, επίσης η δομή, η οργάνωση, ο σκοπός και ο τρόπος λειτουργίας του Τμήματος

Νοσηλευτικής Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας. Στο τρίτο κεφάλαιο αναπτύσσεται η μεθοδολογία της παρούσας έρευνας. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας, οι πιθανές αιτίες αυτών και τέλος, στο πέμπτο παρατίθενται τα συμπεράσματα και οι προτάσεις που προέκυψαν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είναι ευρέως αποδεκτό το γεγονός ότι τις τελευταίες δεκαετίες έχει αυξηθεί η πίεση προς τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης να αποδείξουν την αποτελεσματικότητά στη διαχείριση των πόρων που απορροφούν από την πολιτεία και από άλλους φορείς. Επιπρόσθετα, υπάρχει μία σταδιακή μείωση των πόρων, γεγονός το οποίο αυξάνει τον ανταγωνισμό μεταξύ των ιδρυμάτων για την προσέλκυσή τους. Η παραπάνω ανάγκη έχει προωθήσει σε σημαντικό βαθμό τη διαδικασία αξιολόγησης των ιδρυμάτων αυτών.

Η αξιολόγηση της ευρύτερης αποτελεσματικότητας καθώς και της ποιότητας των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων αποτελεί ουσιαστικό στόχο πολλών ερευνητικών προσπαθειών, οι οποίες πραγματοποιούνται από πολλούς επιστημονικούς φορείς σε διεθνές επίπεδο. Αρκετοί οργανισμοί, διεθνείς και εθνικοί, έχουν αναπτύξει έντονη δραστηριότητα πάνω στα ζητήματα του σχεδιασμού, της αποτελεσματικότητας καθώς και της βελτίωσης της ποιότητας στο εκπαιδευτικό έργο και στην ομαλή λειτουργία των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

Στα πλαίσια αυτά, η αξιολόγηση καθώς και ο προγραμματισμός του εκπαιδευτικού έργου ενός τμήματος εκπαιδευτικού ιδρύματος αποτελεί μια σχετικά πρόσφατη και ισχυρή τάση διεθνώς. Αυτή η αξιολόγηση είναι σε θέση να συμβάλλει μεταξύ άλλων στη διεύρυνση της γνώσης για το επιτελούμενο ακαδημαϊκό έργο, στη βελτίωση ή την τροποποίηση των εκπαιδευτικών πρακτικών που υιοθετούνται και τη λήψη ορθολογικών αποφάσεων για το μέλλον της μονάδας.

2.2 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ

Η εκπαίδευση είναι σίγουρα υπηρεσία και όπως πρότεινε ο Cuthbert (1996) πρέπει να παρουσιάσουμε όλα τα κλασσικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Έτσι, όλα αυτά που χαρακτηρίζουν μία υπηρεσία δηλαδή η ετερογένεια, η αϋλότητα, η αδιαιρετότητα και η αδυναμία αποθήκευσης ισχύουν και

στο χώρο της εκπαίδευσης. Επομένως, αφού ικανοποιούνται όλα τα κριτήρια μπορούμε να θεωρήσουμε τους φοιτητές ως καταναλωτές που υποβάλλονται στην εμπειρία των υπηρεσιών της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Οι υπηρεσίες διακρίνονται από τέσσερα χαρακτηριστικά: αϋλότητα, αδιαιρετότητα, ετερογένεια και αδυναμία αποθήκευσης. Πιο αναλυτικά:

- ❖ Αϋλότητα: Σε αντίθεση με τα φυσικά αγαθά, οι υπηρεσίες δεν έχουν συγκεκριμένη μορφή, με συνέπεια κανείς να μην μπορεί να τις επεξεργαστεί πριν τις αγοράσει. Συνεπώς, επειδή αποτελούν μία μοναδική εμπειρία για τον κάθε πελάτη δεν είναι εύκολο να τεθούν και να τηρηθούν συγκεκριμένες προδιαγραφές ποιότητας. Έτσι, στην προσπάθειά τους οι πελάτες να μειώσουν την αβεβαιότητα αναζητούν στοιχεία και ενδείξεις για την ποιότητα της κάθε υπηρεσίας και θα βγάλουν συμπεράσματα ως προς το αποτέλεσμα από το προσωπικό που προσφέρει την υπηρεσία, το επικοινωνιακό υλικό, τα σύμβολα και την τιμή που βλέπουν. Συμπερασματικά, λοιπόν, ο ρόλος των εταιριών παροχής υπηρεσιών είναι να δώσουν τα απαραίτητα στοιχεία στον πελάτη (manage the task) και να κάνουν το αϋλο, απτό (tangibilize the intangible).
- ❖ Αδιαιρετότητα: Λέγοντας αδιαιρετότητα εννοούμε την αδυναμία διαχωρισμού της παραγωγής μίας υπηρεσίας από τον τόπο κατανάλωσής της, από τη συμμετοχή του καταναλωτή στην παραγωγή και των εμπειριών των υπόλοιπων καταναλωτών που παρευρίσκονται στη διαδικασία της παραγωγής από το τελικό αποτέλεσμα της παραγωγής. Η ποιότητα στις υπηρεσίες εμφανίζεται συχνά κατά τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών, συνήθως σε μία συναλλαγή μεταξύ του πελάτη και του προμηθευτή που αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό μίας υπηρεσίας και επηρεάζουν και οι δύο-πελάτης και προμηθευτής-το τελικό αποτέλεσμα.
- ❖ Ετερογένεια: Το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό σημαίνει ότι μία εταιρία παροχής υπηρεσιών αδυνατεί να συστηματοποιήσει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η ποιότητα των υπηρεσιών και το αποτέλεσμα που θα επιτευχθεί διαφέρει από προμηθευτή σε προμηθευτή, από πελάτη σε πελάτη και από μέρα σε μέρα. Συνεπώς, το πρόβλημα που προκύπτει είναι το πώς οι υπηρεσίες μπορούν να τυποποιηθούν για να εξασφαλιστεί ομοιομορφία στην ποιότητα όπως γίνεται άλλωστε με τα αγαθά στα οποία υπάρχει συγκεκριμένο σχέδιο παραγωγής.

- ❖ Αδυναμία αποθήκευσης: Αν και η αδυναμία αποθήκευσης δεν αποτελεί πρόβλημα όταν η ζήτηση είναι σταθερή, όταν όμως υπάρχουν διακυμάνσεις οι εταιρίες παροχής υπηρεσιών αντιμετωπίζουν προβλήματα τα οποία έχουν να κάνουν με θέματα διοίκησης δυναμικότητας παροχής υπηρεσιών που φέρνουν την εταιρία μπροστά σε διάφορα διλήμματα.

Στην Ευρώπη, η βελτίωση τόσο της ποιότητας όσο και της αποδοτικότητας της εκπαίδευσης αποτέλεσε έναν από τους τρεις κύριους στόχους της διαδικασίας της Λισσαβόνας. Το ζήτημα της αξιολόγησης καθώς και της ποιότητας της εκπαίδευσης και των εκπαιδευτικών είναι στενά συνδεδεμένο με το ευρύτερο πλαίσιο της αξιολόγησης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (Umbach, & Porter, 2002).

Ουσιαστικά, η αξιολόγηση αποτελεί διττή διαδικασία (εσωτερική και εξωτερική αξιολόγηση) συστηματικής και κριτικής ανάλυσης η οποία οδηγεί στην εξαγωγή πορίσματος και/ή σε συστάσεις-παραινέσεις προκειμένου το εκάστοτε ίδρυμα ανώτατης εκπαίδευσης ή πρόγραμμα εκπαίδευσης το οποίο τελεί υπό αξιολόγηση, να βελτιώσει, εφόσον χρειάζεται, την ποιότητα του (Thomas, & Galambos, 2004).

Μεταξύ των Ευρωπαϊκών χωρών η διαδικασία αξιολόγησης ποικίλλει. Οι Berry & Parasuraman (1992) υποστηρίζουν ότι η στρατηγική επιτυχία ενός οργανισμού παροχής υπηρεσιών εξαρτάται από την ικανότητα του να παρέχει υπηρεσίες ενισχύοντας την εικόνα του με το να ικανοποιεί ή και να ξεπερνά ακόμα τις προσδοκίες των πελατών του.

Οι Booms & Bitner (1981) υποστηρίζουν ότι στο μάρκετινγκ υπηρεσιών τα εργαλεία του μείγματος μάρκετινγκ μπορούν να ενισχυθούν και εκτός από τα τέσσερα "Ps" να προσθέσουμε άλλα τρία "Ps" το προσωπικό επαφής, τις διαδικασίες εξυπηρέτησης και τα φυσικά στοιχεία. Τέλος, οι Kotler & Fox ορίζουν τα εργαλεία του μείγματος μάρκετινγκ σε τιμή, διανομή, προώθηση, διαδικασίες, άνθρωπος, φυσικές εγκαταστάσεις, ονομαστικά προγράμματα.

Συνεπώς, υπό αυτή την έννοια, πρόκληση του μάνατζμεντ αποτελεί το πώς να ικανοποιηθούν με τον καλύτερο τρόπο οι ανάγκες των φοιτητών. Τέλος, στην ερώτηση του τι είναι ποιότητα υπηρεσιών μπορούμε να πούμε ότι η ποιότητα υπηρεσιών έχει τις τρεις ακόλουθες διαστάσεις: διαδικασίες υπηρεσιών, άνθρωποι και φυσικά στοιχεία.

Η διάσταση των «συμμετεχόντων» ή των «ανθρώπων» είναι πολύ σημαντική για έναν εκπαιδευτικό οργανισμό επειδή το σύστημα παροχής υπηρεσιών θα καθορίσει τον τρόπο που η υπηρεσία παρέχεται στον πελάτη. Επιπλέον, οι «συμμετέχοντες» που

είναι όλοι οι άνθρωποι που συμμετέχουν στη διαδικασία παροχής μίας υπηρεσίας μπορούν να επηρεάσουν ιδιαίτερα το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη από την εμπειρία που είχε όσον αφορά την παροχή της υπηρεσίας, αλλά και την αντίληψή του για την ίδια την υπηρεσία. Η ικανότητα και προθυμία του εργαζόμενου να ικανοποιήσει τον πελάτη, η προσωπικότητά του, ο τρόπος συμπεριφοράς του, και η εμφάνισή του μπορούν να καθορίσουν το βαθμό ικανοποίησης που ο πελάτης θα νιώσει από την παροχή της υπηρεσίας.

Ένας ακόμα καθοριστικός παράγοντας για την ποιότητα που προσφέρεται από ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα μπορεί να είναι η αλληλεπίδραση ‘person-to-person’. Όπως σημειώνεται, στην Ανώτατη Εκπαίδευση υπάρχει μεγάλη αλληλεπίδραση μεταξύ των φοιτητών και η επιρροή που ασκεί ο ένας στον άλλο είναι καθοριστικός παράγοντας στην γενική ικανοποίηση.

Είναι γνωστό, ότι ο πελάτης δεν μπορεί να δει την υπηρεσία, αλλά μπορεί να δει και να έχει εμπειρία από τα διάφορα απτά άλλα στοιχεία που συνδέονται με αυτήν. Οι Kotler & Fox (1995) επεσήμαναν ότι ακόμα και στις περιπτώσεις όπου το προϊόν αυτό καθεαυτό είναι άυλο είναι πάντα «ενσωματωμένο» σε κάποια υλική μορφή. Γενικά, λοιπόν, πρέπει να πούμε ότι η αφηρημένη φύση των υπηρεσιών προκαλεί προβλήματα και για τους καταναλωτές και για αυτούς που παρέχουν την υπηρεσία.

Τέλος, το σύστημα παροχής υπηρεσιών, όχι οι άνθρωποι που συμμετέχουν στη διαδικασία της υπηρεσίας, αλλά η διαδικασία της υπηρεσίας αυτή καθεαυτή με τη γραφειοκρατία και την πολυπλοκότητα που τη χαρακτηρίζει ασκεί επίδραση στην εκτίμηση των φοιτητών για την ποιότητα της υπηρεσίας. Έτσι, τα φυσικά στοιχεία όπως οι εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός, τα φυλλάδια κλπ. που περιβάλλουν την υπηρεσία είναι στοιχεία που βοηθούν τον φοιτητή να αξιολογήσει την υπηρεσία.

2.3 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Στην εκπαίδευση οι οργανισμοί παράγουν υπηρεσίες και όχι υλικά προϊόντα με την ευρύτερη έννοια. Οι υπηρεσίες είναι άπιαστες (δεν είναι ορατές από τον πελάτη πριν την παραγωγή τους), ποικίλουν (δεν είναι ίδιες πάντοτε αφού εξαρτώνται από το πότε, ποιος και που παρέχονται), είναι αδιαχώριστες (παράγονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα), δεν αποθηκεύονται (ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν και σε άλλη περίπτωση μελλοντικά) (Harvey, 1995).

Η εμπειρία που αποκομίζει κάποιος από την κατανάλωση υπηρεσιών είναι υποκειμενική και εξαρτάται άμεσα από το πρόσωπο που τις προσφέρει. Οι υπηρεσίες αξιολογούνται από τους πελάτες ανάλογα με τις ανάγκες τους και τις προσδοκίες τους. Αποτέλεσμα αυτής της αξιολόγησης είναι η ικανοποίηση ή η δυσαρέσκεια των πελατών (Braskamp, Wise, & Hengstler, 1979).

Η έννοια της ικανοποίησης των πελατών θεωρείται συχνά ως το κλειδί για την μακροπρόθεσμη επιτυχία τους. Στα πλαίσια του μάρκετινγκ η σχέση μεταξύ ικανοποίησης πελατών και διατήρησης τους αντιμετωπίζεται συχνά ως κεντρικός καθοριστικός παράγοντας (Braskamp, Wise, & Hengstler, 1979).

Τα όσα αναφέρθηκαν παραπάνω ανέδειξαν την αξία της ικανοποίησης πελατών. Επομένως η γνώση των παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση είναι στρατηγικής σημασίας για κάθε οργανισμό ή εταιρεία που παρείχε υπηρεσίες.

Τα τελευταία χρόνια, για την αξιολόγηση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας των ιδρυμάτων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης χρησιμοποιούνται, εκτός από τους αυστηρούς μαθηματικούς δείκτες, μετρήσεις που αφορούν στις στάσεις, στις αντιλήψεις και στην ικανοποίηση των φοιτητών (Hearn, 1985). Η ικανοποίηση των φοιτητών αποτελεί έναν από τους χρησιμοποιούμενους δείκτες αξιολόγησης, γιατί εκφράζει το βαθμό στον οποίο το παρεχόμενο εκπαιδευτικό πρόγραμμα ανταποκρίνεται στις ανάγκες και στις προσδοκίες των φοιτητών (Cook, Gilmer, & Bess, 2003).

Έρευνες έχουν δείξει ότι, το ακαδημαϊκό προφίλ των ικανοποιημένων φοιτητών, τόσο από πλευράς επιδόσεων όσο και από πλευράς κινήτρων, ήταν θετικότερο από το αντίστοιχο των λιγότερο ικανοποιημένων φοιτητών (Umbach, & Porter, 2002). Ακόμη, πολλές έρευνες οι οποίες έχουν εξετάσει την αμφίδρομη σχέση μεταξύ ικανοποίησης των φοιτητών και απόδοσης έχουν δείξει ότι η επίδραση της ικανοποίησης στην απόδοση είναι μεγαλύτερη από την επίδραση της απόδοσης στην ικανοποίηση (Bean & Bradley, 1986, Pike 1991).

Ο άνθρωπος έχει επιθυμίες και ανάγκες (βιολογικές, ψυχολογικές, οικονομικές, κοινωνικές, κλπ), οι οποίες (είτε κάποιες από αυτές, είτε όλες) σε μια δεδομένη χρονική στιγμή εντατικοποιούνται και εξωτερικεύονται. Αυτή η κατάσταση δημιουργείται κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες που δημιουργεί το στενό αλλά και το ευρύτερο περιβάλλον του ανθρώπου (οικογένεια, εργασιακός χώρος, κοινωνικός περίγυρος) (Leyshon, 2002).

Απαραίτητη προϋπόθεση για να υπάρξει η κινητοποίηση είναι να δημιουργηθούν οι κατάλληλες ευκαιρίες, να ορισθούν οι στόχοι, οι οποίοι θα πρέπει να

είναι υλοποιήσιμοι και μετρήσιμοι, και να προσφερθούν τα ανάλογα κίνητρα. Η προσπάθεια θα οδηγήσει στην απόδοση του ατόμου και το ύψος της εξαρτάται από τις δυνατότητες, έμφυτες και επίκτητες, που έχει ο άνθρωπος. Για να ολοκληρωθεί η διαδικασία, πρέπει να δοθούν οι ανταμοιβές: υλικές, ηθικές, ψυχολογικές και κοινωνικές. Άρα, η απόδοση του ανθρώπου για να επιτύχει αυτό που στοχεύει, είναι συνάρτηση της προσπάθειας που καταβάλει και των δυνατοτήτων του (Leyshon, 2002).

2.4 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΖΩΗ

Η ικανοποίηση από τη ζωή όπως αναφέρθηκε παραπάνω περιλαμβάνει τη σύγκριση που κάνει κάποιος μεταξύ των περιστάσεων που βιώνει και των προτύπων που θεωρεί ο ίδιος κατάλληλα για τον εαυτό του. Οπότε κρίνεται ιδιαίτερος σημαντικό η επισήμανση ότι η απόφαση για το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι άνθρωποι με την παρούσα κατάστασή των πραγμάτων είναι βασισμένη στη σύγκριση αυτή (Diener, et al., 1985). Αυτό είναι και το χαρακτηριστικό γνώρισμα της υποκειμενικής ευημερίας το οποίο επικεντρώνεται στις αποφάσεις του ατόμου, και όχι πάνω σε κάποιο κριτήριο που θεωρείται σημαντικό από τον ερευνητή (Diener, 1984).

Παραδείγματος χάριν, για ένα άτομο η φιλία μπορεί να είναι πολύ σημαντική ενώ η οικογενειακή εμπειρία να είναι σχετικά ασήμαντη, κατά συνέπεια, η φιλία συμβάλει περισσότερο στη γενική ικανοποίηση από τη ζωή αυτού του ατόμου. Για ένα άλλο πρόσωπο, η οικογενειακή εμπειρία μπορεί να είναι πιο σημαντική από τη φιλία, με αποτέλεσμα η οικογένεια να συμβάλει περισσότερο στην ικανοποίηση από τη ζωή αυτού του ατόμου. Άρα το κάθε άτομο τοποθετεί διαφορετική αξία σε κάθε περιοχή της ζωής. Με βάση αυτήν την υπόθεση, οι ερευνητές έχουν κατασκευάσει μέτρα που απαιτούν από τους ερωτηθέντες να παρέχουν εκτιμήσεις για κάθε μια περιοχή έτσι ώστε να μπορεί να παραχθεί ένα σταθμισμένο συνολικό αποτέλεσμα για τη γενική ικανοποίηση από τη ζωή (Seligson et al., 2003).

Επειδή η προοπτική ενός ατόμου για τη ζωή είναι βασισμένη περισσότερο στις γνωστικές εκτιμήσεις απ' ότι στις συναισθηματικές αντιδράσεις στα βραχυπρόθεσμα γεγονότα (Pavot & Diener, 1993), η ικανοποίηση από την ζωή θεωρείται εννοιολογικά σταθερότερη από το συναισθηματικό συστατικό (Diener & Larsen, 1984), έτσι πιθανότατα να αποτελεί βασικό δείκτη της θετικής υποκειμενικής ευημερίας (Argyle, 1987, Diener & Diener, 1995). Επομένως, λαμβάνοντας υπόψη τις μοναδικές

συνεισφορές που προσφέρουν οι εκθέσεις ικανοποίησης από την ζωή στη κατανόηση της ΥΕ, έχει αρχίσει τα τελευταία χρόνια να εστιάζεται ιδιαίτερη προσοχή στην αξιολόγηση του χαρακτήρα της και τους συσχετισμούς της μεταξύ των ατόμων (Diener, 1994, Pavot & Diener, 1993).

Αν και η πλειοψηφία των ερευνών της ικανοποίησης από την ζωή έχουν χρησιμοποιήσει τους ενήλικους και τους ηλικιωμένους ως δείγματα, τα τελευταία χρόνια αξιολογούν επίσης την ικανοποίηση από τη ζωή μεταξύ των νέων (Cummins, 1997, Gullone & Cummins, 1999, Gilman, et al., 2000, Wilkinson & Walford, 1998). Η επιστημονική σκέψη σε αυτήν την περιοχή έχει υποκινηθεί από το γεγονός ότι πολύ λίγα είναι γνωστά για το πώς βλέπουν τα άτομα την γενική ποιότητα της ζωής τους σε αυτό το επίπεδο ηλικίας (Bender, 1997, Gilman, et al., 2000, Seligman & Peterson, 2003). Αυτή η έλλειψη έχει σημαντικές επιπτώσεις θεωρώντας ότι η φύση και οι καθοριστικοί παράγοντες της ικανοποίησης από την ζωή μπορεί να μην είναι ισοδύναμοι για τα νεαρά άτομα και τους ενήλικους δεδομένου των διαφορετικών παραγόντων άγχους που είναι έμφυτοι σε κάθε ομάδα πληθυσμού (Collins, 1991, Dusek, 1987).

Για παράδειγμα, ο Headey et al., (1991) αναφέρει ότι η συζυγική ικανοποίηση παρείχε σημαντική επιρροή στις εκθέσεις της ικανοποίησης από την ζωή των ενηλίκων. Περαιτέρω, η μετανάλυση των Tait, Padget, και Baldwin's (1989) αποκάλυψε έναν μέτριο συσχετισμό μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία και της γενικής ικανοποίησης από την ζωή. Κανένας από αυτούς τους τομείς όμως δεν θα μπορούσε να εξεταστεί ώστε να αναφερθεί στα παιδιά της νεαρής ηλικίας (Gilman, et al., 2000). Επομένως, πρέπει να διεξαχθεί πρόσθετη έρευνα διερεύνησης της ικανοποίησης από την ζωή μεταξύ των νέων προκειμένου να καθοριστούν οι συνεισφορές συγκεκριμένων περιοχών άμεσα σε σχέση με αυτήν την ομάδα ηλικίας (Gilman, et al., 2000). Μια εξήγηση για αυτήν την έλλειψη μπορεί να οφείλεται στην έλλειψη οργάνων που να μπορούν να χορηγηθούν στους νέους (Bender, 1997, Huebner, 1997).

Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του '90, η προώθηση της ψυχολογικής ευημερίας των νέων αποτέλεσε θέμα αυξανόμενου ενδιαφέροντος. Για τον λόγο αυτό, κατασκευάστηκαν διάφορες κλίμακες που συγκεκριμένα αξιολογούν την ικανοποίηση από την ζωή των νέων (Gilman & Huebner, 2000). Αυτές είναι: η Κλίμακα της Συνολικής Ποιότητας της Ζωής (Gullone & Cummins, 1999), η Πολυδιάστατη Κλίμακα Ικανοποίησης από τη Ζωή των Σπουδαστών (Huebner, 1994; Huebner et al, 1998), η Κλίμακα Ικανοποίησης από τη Ζωή των Σπουδαστών (Huebner, 1991), η

Αντιληπτή Κλίμακα Ικανοποίησης από τη Ζωή (Adelman et al, 1989) και το Προφίλ της Ποιότητας της Ζωής - Εφηβική Έκδοση (Raphael et al., 1996). Πρέπει να σημειωθεί όμως ότι από τα πέντε μέτρα, τα τέσσερα εμφανίζονται να έχουν ως σκοπό μια μόνο κατεύθυνση, δηλαδή να παρέχουν μόνο ένα γενικό συνοπτικό αποτέλεσμα της γενικής ή συνολικής ικανοποίησης από τη ζωή (Heubner, 2001).

Αντίθετα, η πολυδιάστατη κλίμακα ικανοποίησης από τη ζωή των σπουδαστών (MSLSS) έχει σχεδιαστεί για να παρέχει ένα γενικό αποτέλεσμα της ικανοποίησης από τη ζωή μαζί με τα αποτελέσματα πέντε περιοχών (οικογένεια, φίλοι, σχολή, εαυτός, περιβάλλον διαβίωσης) (Gilman, 2001). Οι συγκεκριμένες περιοχές επιλέχθηκαν με βάση μιας επισκόπησης της βιβλιογραφίας, πειραματικών μελετών με παιδιά της σχολικής ηλικίας και αναμενόταν να είναι σχετικές και σημαντικές στα νεαρά άτομα (Huebner, 1991).

Η πολυδιάστατη κλίμακα ικανοποίησης από την ζωή των σπουδαστών (MSLSS: Huebner, 1994) είναι ένα μέτρο αυτοαναφοράς 40 στοιχείων που αξιολογεί την ικανοποίηση σε 5 συγκεκριμένες περιοχές της ζωής (οικογένεια, φίλοι, σχολή, περιβάλλον διαβίωσης, και τον εαυτό) καθώς επίσης και μια γενική υπό δοκιμή (δηλ., ερωτήσεις που δεν αναφέρονται σε μια συγκεκριμένη περιοχή της ζωής).

Όλες οι ερωτήσεις στο MSLSS απαντώνται σε ένα σχήμα κλίμακας Likert 5 σημείων (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ, ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ, συμφωνώ, συμφωνώ απόλυτα). Η βαθμολόγηση της κάθε περιοχής, όπως επίσης και το συνολικό αποτέλεσμα, λαμβάνεται με το άθροισμα των σχετικών στοιχείων και έπειτα τη διαίρεση τους με το πλήθος των στοιχείων που περιλαμβάνει κάθε περιοχή (Gilman, 2001). Τα στοιχεία σημειώνονται έτσι ώστε ένα υψηλό αποτέλεσμα να δείχνει τα πιο υψηλά επίπεδα ικανοποίησης (Huebner, 2001).

2.5 ΕΡΕΥΝΕΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΔΙΕΞΑΧΘΕΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΗΣΗ ΤΩΝ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ

Για να διεξαχθεί ένα πλήρες συμπέρασμα από μια έρευνα πρέπει να ληφθούν τα αποτελέσματα με βάση όλων των κριτηρίων που διανύουν οι φοιτητές κατά την διάρκεια των σπουδών τους.

Οι έρευνες διεξάγονται με την συμπλήρωση ερωτηματολογίων ώστε να μπορούν να κάνουν απλούστερο το συμπέρασμα του στοιχείου που θέλουμε να μελετήσουμε.

Λαμβάνοντας έρευνες με βάση την ικανοποίηση των σπουδαστών από τις σπουδές του στην Ελλάδα μπορούμε να συμπεράνουμε ότι κατατασσόμαστε σε μέτρια επίπεδα. Ποιό συγκριμένα, έχοντας λάβει 4-5 έρευνες από διαφορετικές σχολές σε διάφορα ΤΕΙ-ΑΕΙ σε όλη την Ελλάδα καταλήξαμε στην μέτρια ικανοποίηση των σπουδαστών.

Σημαντικά για έναν φοιτητή είναι τα φοιτητικά χρόνια των σπουδών του έχοντας υπόψη ότι είναι βασικά θεμέλια για την ζωή του στο προσωπικό και επαγγελματικό τομέα. Γι' αυτό τον λόγο πρέπει να υπάρχουν τα κατάλληλα μέσα όπου είναι τα πιο σημαντικά για να επιτευχθεί ο στόχος αυτός.

Ξεκινώντας από τις σχολές (υποδομές και εγκαταστάσεις) έχουμε καταλήξει ότι σε σχεδόν καμία σχολή δεν είναι ικανοποιητική για τους σπουδαστές. Για να είναι πιο αποδοτικές και ευχάριστες οι ώρες που ένας φοιτητής περνάει όσο συμμετέχει στα εργαστήρια και στις θεωρίες των μαθημάτων, πρέπει κατά κάποιο τρόπο να καλύπτουν τις σύγχρονες ανάγκες που πρόκειται να αντιμετωπίσουν στο εξωτερικό περιβάλλον. Αλλά και σε άλλους τομείς όπως τα μαθήματα πάλι στο μεγαλύτερο μέρος των σπουδαστών δεν απαντήθηκαν ικανοποιητικά. Έτσι καταλήγουμε ότι και στα μαθήματα οι σπουδαστές έχουν μια ούτε αρνητική ούτε θετική άποψη.

Αντίστοιχα και σε άλλους ζωτικούς τομείς της ραχοκοκαλιάς των τμημάτων πάλι οι απόψεις των σπουδαστών είναι σε μέτρια επίπεδα. Πιστεύουμε πως για όλες αυτές οι απόψεις μεγαλύτερο μέρος της ευθύνης έχει η πολιτεία και γενικά η κατάσταση που επικρατεί στην χώρα.

Διότι η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει όλο το κόσμο και όλους του τομείς στους οποίους έχει τον έλεγχο το κράτος. Ένας από αυτούς είναι και η παιδεία η οποία έχει επηρεαστεί βλέπουμε ότι όλο και περισσότερες ελλείψεις υπάρχουν και σε εκπαιδευτικό προσωπικό καθώς και σε διοικητικό προσωπικό. Επιπρόσθετα οι εγκαταστάσεις στις περισσότερες σχολές ειδικά εκτός Αθηνών οι εγκαταστάσεις δεν βελτιώνονται αισθητά διότι δεν δίνονται τα κατάλληλα χρηματικά εφόδια από την πολιτεία.

Συμπεράνουμε ότι για όλη αυτή την κατάσταση αν δεν γίνει κάτι δραστικό από την πολιτεία δεν πρόκειται να αλλάξει κάτι. Όλο και περισσότερα κενά θα

εμφανίζονται, όλο και περισσότερες ώρες καθώς και περισσότερες ευθύνες θα αναλαμβάνουν οι καθηγητές για πολύ μεγάλο αριθμό σπουδαστών.

2.6 ΠΟΛΥΔΙΑΣΤΑΤΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Υπάρχουν δύο προσεγγίσεις στη χρήση δεικτών ικανοποίησης των φοιτητών. Η πρώτη, αφορά στην παραδοσιακή αξιολόγηση της ικανοποίησης από συγκεκριμένα μαθήματα ενώ η δεύτερη εστιάζει στην αξιολόγηση της ικανοποίησης από τη συνολική εμπειρία των σπουδών. Πολλοί ερευνητές συμφωνούν ότι η δεύτερη προσέγγιση, προσφέρει μια πιο σφαιρική εικόνα για την αξιολόγηση της ικανοποίησης σε σχέση με την πρώτη (Braskamp, Wise, & Hengstler, 1979).

Η μάθηση είναι ένα μόνο στοιχείο της συνολικής εμπειρίας που αποκομίζει ο φοιτητής από τις σπουδές του. Ο Hearn (1985), επιχειρηματολογώντας υπέρ της δεύτερης προσέγγισης, θεωρεί ότι η ικανοποίηση είναι μια γενική έννοια η οποία μπορεί να επιμερισθεί σε τρεις διαστάσεις:

1. Την ικανοποίηση που απορρέει από την ελκυστικότητα του ιδρύματος
2. Την ικανοποίηση από την οργανωτική αποτελεσματικότητα του ιδρύματος
3. Την ικανοποίηση που συνδέεται με την ουσιαστική ενσωμάτωση των φοιτητών στην ακαδημαϊκή ζωή.

Ένα άλλο σημαντικό θέμα, πέρα από το τι περιλαμβάνει η ικανοποίηση των φοιτητών, είναι η εξέταση των παραγόντων που την επηρεάζουν. Αρκετές έρευνες έχουν εξετάσει παράγοντες που επηρεάζουν τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών.

Οι Donald και Denison (1996) έδειξαν ότι η συνολική ικανοποίηση των φοιτητών σχετίζεται με την ποιότητα διδασκαλίας, την ποιότητα του εκπαιδευτικού προγράμματος, την ποιότητα προετοιμασίας για μεταπτυχιακές σπουδές, τη δυνατότητα εφαρμογής των γνώσεων που αποκτήθηκαν στο χώρο εργασίας και την ποιότητα της φοιτητικής ζωής. Ο Hearn (1985) ανέφερε ότι δύο κύριοι παράγοντες που επηρεάζουν τη συνολική ικανοποίηση είναι το αν είναι ενδιαφέροντα τα μαθήματα και ο τρόπος διδασκαλίας των μαθημάτων.

Οι Bean και Bradley (1986) βρήκαν ότι η ένταξη στις δραστηριότητες του ιδρύματος, η ικανοποίηση από το πρόγραμμα σπουδών και η αντιλαμβανόμενη από

τους φοιτητές χρησιμότητα των μαθημάτων για την μελλοντική επαγγελματική ζωή είχαν σημαντική θετική σχέση με την συνολική ικανοποίηση. Τα ευρήματα των Braskamp, Wise, & Hengstler (1979) δείχνουν ότι η ικανοποίηση των φοιτητών καθορίζεται από την ποιότητα της διδασκαλίας και το βαθμό στον οποίο οι φοιτητές πιστεύουν, ότι το πρόγραμμα είναι αξιόλογο (Braskamp, Wise, & Hengstler, 1979).

Οι Umbach και Porter (2002) αναφέρουν ότι η ποιότητα της αλληλεπίδρασης των καθηγητών με τους φοιτητές και η έμφαση που δίνει το ίδρυμα στην έρευνα σχετίζονται θετικά και σημαντικά με την ικανοποίηση.

Τέλος οι Thomas και Galambos (2004) έδειξαν ότι η επαρκής προετοιμασία του διδακτικού προσωπικού ήταν πιο σημαντικός παράγοντας που επηρέαζε την ικανοποίηση των φοιτητών ακολουθούμενος από την ενσωμάτωση στην κοινωνική ζωή στο πλαίσιο του πανεπιστημίου.

Τα αποτελέσματα των παραπάνω ερευνών δείχνουν ότι υπάρχει ένα ευρύ φάσμα παραγόντων οι οποίοι καθορίζουν τη συνολική ικανοποίηση, ενώ σε πολλές περιπτώσεις τα αποτελέσματα δεν συμφωνούν μεταξύ τους για το ποιοι ακριβώς είναι οι κύριοι παράγοντες. Αυτό οφείλεται, μεταξύ των άλλων, και στο ότι διαφορετικοί ερευνητές χρησιμοποιούν διαφορετικούς λειτουργικούς ορισμούς για παρόμοιους παράγοντες (Harvey, 1995).

Θα ήταν χρήσιμη η επανεξέταση της σχέσης της συνολικής ικανοποίησης με διάφορους παράγοντες χρησιμοποιώντας ίδια ακριβώς μεθοδολογία με αυτή που έχει χρησιμοποιηθεί από άλλους ερευνητές, ώστε να μπορεί να υπάρξει επιβεβαίωση των αποτελεσμάτων. Το ίδιο, μπορεί να υποστηριχτεί και για τις πιθανές διαφορές φύλου στην συνολική ικανοποίηση, σχετικά με τις οποίες οι έρευνες δίνουν αντιφατικά αποτελέσματα.

Πιο συγκεκριμένα, οι Braskamp et al., (1979), αναφέρουν ότι η ικανοποίηση των φοιτητών είναι ανεξάρτητη από ατομικές διαφορές, μεταξύ των οποίων και το φύλο, ενώ νεότερες έρευνες έχουν δείξει σαφείς διαφορές μεταξύ φοιτητών και φοιτητριών (Bean & Bradley 1986, Hearn 1985). Με βάση την παραπάνω εκτίμηση, η παρούσα μελέτη επιχείρησε να εξετάσει τη σχέση της συνολικής ικανοποίησης φοιτητών με άλλους παράγοντες, καθώς και πιθανές διαφορές λόγω φύλου.

2.7 ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Υπάρχει διεθνής ανησυχία όσον αφορά τη μέτρηση και τη βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (Harman, 1998). Οι τομείς που γεννούν ανησυχία περιλαμβάνουν τα ακαδημαϊκά πρότυπα, την ανάγκη να είναι τα ιδρύματα ανταγωνιστικά στις παγκόσμιες αγορές της εκπαίδευσης, τις απαιτήσεις για υπευθυνότητα από την πλευρά των κυβερνήσεων (που χρηματοδοτούν εν μέρει την τριτοβάθμια εκπαίδευση) και την πίεση των εργοδοτών προκειμένου να καταστήσουν την εμπειρία των σπουδαστών «σχετική» (Johnes, 1996, Athiyaman, 1997).

Όπως έχει φανεί ήδη, το κυρίαρχο υπόδειγμα στην ποιότητα των υπηρεσιών είναι ότι οι πελάτες είναι αυτοί που καθορίζουν την ποιότητα μέσω των προσδοκιών και της διάψευσης αυτών. Εάν δεν γνωρίζουμε ποιος είναι ο πελάτης, κατόπιν πώς μπορούμε να καθορίσουμε και να μετρήσουμε την ποιότητα υπηρεσιών; Ανατρέξει κανείς στη βιβλιογραφία θα διαπιστώσει ότι υπάρχει ιδιαίτερη διαφωνία σχετικά με αυτό το ζήτημα, με τους σπουδαστές να ταξινομούνται ποικιλοτρόπως ως:

- Το «προϊόν» της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ οι εργοδότες είναι οι πελάτες (ως τελικοί χρήστες του προϊόντος που είναι οι σπουδαστές) (Bailey & Bennett, 1996, Sirvanci, 1996).
- «Εσωτερικοί πελάτες» της διαδικασίας εκμάθησης, αλλά εργάτες μέσα στη διαδικασία αυτή και ταυτόχρονα προϊόν της ίδιας διαδικασίας (Sirvanci, 1996). Λόγω του ρόλου τους, και τυχόν αλληλοεπικαλύψεων παράδοσης και περιεχομένου, οι σπουδαστές είναι πιθανό να μην μπορούν να διακρίνουν εάν πρόκειται για φτωχή παράδοση ή για φτωχό περιεχόμενο.
- Ένας από τους διάφορους «μετόχους» στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, συμπεριλαμβανομένων των εργοδοτών, της κυβέρνησης και της κοινωνίας, έκαστος εκ των οποίων με διαφορετικές προσδοκίες (Doherty, 1997).
- Ο «κύριος πελάτης» της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Hill, 1995), με τους εργοδότες και την κυβέρνηση να θεωρούνται δευτερεύοντες πελάτες.
- «Καταναλωτές», οι οποίοι αναμένουν να κρίνουν την ακαδημαϊκή τους εμπειρία και να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων (King κ.α., 1999).
- Μια από διάφορες «ομάδες πελατών», συμπεριλαμβανομένου του ακαδημαϊκού προσωπικού και της κυβέρνησης, οι οποίοι έχουν διαφορετικές αντιλήψεις για την ποιότητα (Owlia & Aspinwall, 1996).

Ισχύει ότι κάθε διάσταση της ποιότητας έχει έναν κυρίαρχο πελάτη που θα μπορούσε να θεωρηθεί ως ο μόνος πελάτης για εκείνη την πτυχή.

- Εάν η τριτοβάθμια εκπαίδευση αποτελεί δημόσιο αγαθό, ελεύθερα διαθέσιμο για όλους, τότε η κυβέρνηση πρέπει να θεωρείται ως ο πελάτης και όχι οι σπουδαστές (Cuthbert, 1996).

Είναι πλέον ξεκάθαρο ότι στις περισσότερες χώρες η τριτοβάθμια εκπαίδευση δεν αποτελεί αγαθό ελεύθερα διαθέσιμο για όλους, κάτι το οποίο είναι πολύ πιθανό να ισχύσει κάποια στιγμή και στη χώρα μας. Στις περιπτώσεις αυτές οι προμηθευτές είναι σε θέση να αποκλείσουν εκείνους οι οποίοι δεν ικανοποιούν τα κριτήρια στρατολόγησής τους, αλλά και από εκείνους οι οποίοι τελικά πληρούν τα κριτήρια πολλοί αποκλείονται.

Εάν οι σπουδαστές θεωρούνται ως «πελάτες» τότε οι προσδοκίες τους μπορεί να έχουν σχέση με τη μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών. Οι σπουδαστές είναι πιθανό να μην έχουν καμία βάση σύγκρισης, πέρα από τη σχολική εμπειρία, για την ανάπτυξη των προσδοκιών τους (McElwee & Redman, 1993). Μερικοί σπουδαστές μπορεί να έχουν υψηλές προσδοκίες (Babakus, & Boller, 1992) ενώ άλλοι να μην έχουν απολύτως καμία σαφή προσδοκία (Hill, 1995).

Σε αυτό το μέρος της εργασίας θα γίνει μια σύντομη παρουσίαση της μεθόδου MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis), που είναι μία από τις πιο δημοφιλείς μεθόδους μέτρησης της ικανοποίησης των σπουδαστών. Η μέθοδος MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis) αποτελεί την πολυκριτηριακή ή πολυκριτήρια αναλυτική - συνθετική προσέγγιση για το πρόβλημα της μέτρησης της ικανοποίησης. Η μέθοδος αυτή βασίζεται στην πολυκριτήρια ανάλυση αποφάσεων, υιοθετώντας τις βασικές αρχές της αναλυτικής -συνθετικής προσέγγισης και της θεωρίας των συστημάτων αξιών ή χρησιμότητας (Bean, &Bradley,1986).

Το βασικό μαθηματικό μοντέλο βασίζεται στις εξής τρεις παραδοχές:

- Ορθολογικός καταναλωτής: η συγκεκριμένη υπόθεση σχετίζεται με την ύπαρξη ορθολογικών πελατών και συναντάτε στο χώρο της επιστήμης των αποφάσεων.
- Κριτήρια ικανοποίησης: η αντίληψη που σχηματίζει ο πελάτης για την ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας γίνεται με γνώμονα τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας.

- Προσθετικό μοντέλο ανάλυσης: γίνεται η παραδοχή ύπαρξης ενός προσθετικού μοντέλου σύνθεσης των κριτηρίων ικανοποίησης και ιδιαίτερα μιας προσθετικής συνάρτησης αξιών.

Γενικά, το σύστημα MUSA βασίζεται στη λογική ότι η συνολική ικανοποίηση ενός μεμονωμένου πελάτη εξαρτάται από το σύνολο μεταβλητών (κριτήρια), οι οποίες αντιπροσωπεύουν τα χαρακτηριστικά της προσφερόμενης υπηρεσίας. Η εκτίμηση μιας ενιαίας συνάρτησης αξιών ενός συνόλου πελατών μπορεί να θεωρηθεί ως πρόβλημα πολυκριτήριας ανάλυσης υποθέτοντας, ότι η συνολική ικανοποίηση ενός πελάτη αποτελεί τη συνισταμένη μιας συνεπούς οικογένειας κριτηρίων $X = (X_1, X_2, \dots, X_n)$.

Η μέθοδος MUSA:

- Δεν ποσοτικοποιεί τα ποιοτικά δεδομένα
- Είναι απλή και εύκολη στην εφαρμογή της
- Έχει ελεγχθεί η εγκυρότητα των αποτελεσμάτων της σε σχέση με τις κλασικές στατιστικές μεθόδους
- Παρέχει σημαντικές πληροφορίες σχετικά με την συμπεριφορά των πελατών
- Έχει επιτυχώς εφαρμοστεί σε αρκετές έρευνες μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη. Επίσης, πρόσφατα χρησιμοποιήθηκε σε έρευνες μέτρησης της ικανοποίησης φοιτητών/τριών.

Ένα μεγάλο μέρος της έρευνας που πραγματοποιείται στις ΗΠΑ σχετικά με τις αξιολογήσεις των μαθημάτων καθοδηγείται από το πρότυπο προσδοκιών-αντιλήψεων, με τη διάψευση των προσδοκιών να βρίσκεται στο επίκεντρο της ικανοποίησης ή της δυσαρέσκειας των σπουδαστών (Palihawanda, & Holmes, 1999). Οι ποσοτικές μέθοδοι συχνά έχουν αποτύχει να συλλάβουν την πολυπλοκότητα των αντιλήψεων και των προσδοκιών των σπουδαστών.

Από την άλλη πλευρά, στη Μεγάλη Βρετανία υπάρχουν διαφορές μεταξύ των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων όσον αφορά τις χρησιμοποιούμενες προσεγγίσεις, που κυμαίνονται από εστίαση στη διδασκαλία και την εκμάθηση (συνήθως σε επίπεδο μαθήματος) μέχρι τη σύλληψη ολόκληρης της εμπειρίας των σπουδαστών (Aldridge & Rowley, 1998). Ο King, (1999) βρήκε μια ευρεία ποικιλία προσεγγίσεων στη Μεγάλη

Βρετανία, με πολλές διαφορετικές μορφές αλλά μια αξιοσημείωτη κοινοτοπία στις ερωτήσεις.

Έχουν πραγματοποιηθεί διάφορες προσπάθειες προκειμένου να χρησιμοποιηθεί το SERVQUAL ως βάση για τις αξιολογήσεις των σπουδαστών, με φτωχά όμως αποτελέσματα (Oldfield & Baron, 2000). Οι προπτυχιακοί σπουδαστές εμφανίζονται να έχουν τόσο ασαφείς όσο και μεταβαλλόμενες προσδοκίες (Anderson, 1995).

Οι προσδοκίες είναι πρότυπα που χρησιμοποιούνται από τους πελάτες για να κρίνουν την απόδοση. Οι προπτυχιακοί σπουδαστές είτε δεν έχουν προσδοκίες είτε αυτές δεν είναι ρεαλιστικές, εφόσον προέρχονται από άλλους σπουδαστές με ποικίλες εμπειρίες (Joseph & Joseph, 1997). Επίσης έχει διαπιστωθεί ότι οι προπτυχιακοί σπουδαστές ήταν ανίκανοι να εκτιμήσουν τις προσδοκίες τους αναδρομικά (Oldfield, & Baron, 2000).

Τα ερωτηματολόγια της «εμπειρίας του μαθήματος» (Ramsden, 1991) και «της αντίληψης για το μάθημα» (Pike, 1993) είναι βασισμένα σε θεωρίες διδασκαλίας και εκμάθησης, στις οποίες οι αντιλήψεις των σπουδαστών για το πρόγραμμα σπουδών, την αξιολόγηση και τη διδασκαλία είναι βασικοί καθοριστικοί παράγοντες της ποιότητας εκμάθησης και της έκβασης (Wilson, Lizzio, & Ramsden, 1997). Και τα δύο ερωτηματολόγια είναι βασισμένα στην τοποθέτηση και την απόδοση μόνο, και έχουν χρησιμοποιηθεί για να αξιολογήσουν τη γενική εμπειρία των σπουδαστών που αποφοιτούν από το πανεπιστήμιο. Τα ερωτηματολόγια δεν μετρούν τις αντιλήψεις των σπουδαστών για τη διδασκαλία στο επίπεδο της μεμονωμένης ενότητας ή σειράς μαθημάτων.

Έχει υποστηριχτεί ότι η αξιολόγηση της διδασκαλίας από την πλευρά των σπουδαστών είναι ένα έγκυρο, αξιόπιστο μέτρο της ποιότητας της διδασκαλίας (Ramsden, 1991, Marsh, 1987). Οι σπουδαστές φαίνεται να πραγματοποιούν σημαντικές αξιολογήσεις, υπό τον όρο ότι χρησιμοποιούνται τα κατάλληλα όργανα, αν και δεν υπάρχει τίποτα πραγματικά έγκυρο όσον αφορά τα νούμερα (Ramsden, 1992). Εντούτοις, απαιτείται μια συλλογή επιπλέον στοιχείων, χρησιμοποιώντας ποικίλα όργανα και διαδικασίες (Pennington & O'Neil, 1994, King κ.α., 1999), δεδομένου ότι οι αξιολογήσεις είναι ικανές να παρέχουν μόνο περιορισμένη κάλυψη της εμπειρίας των σπουδαστών (Yorke, 1995).

Οι σπουδαστές μπορεί να αποδώσουν τις αποτυχίες των υπηρεσιών σε εξωτερικά αίτια (διαλέξεις καθηγητών) και τις επιτυχίες σε εσωτερικά αίτια (προσωπική τους προσπάθεια) (Athiyaman, 1997), και μπορεί να αξιολογήσουν με ιδιαίτερα υψηλό

βαθμό πτυχές της υπηρεσίας που μειώνουν την αξία της έκβασης, όπως η εύκολη βαθμολόγηση (Gibbs, 1995). Άλλα προβλήματα περιλαμβάνουν τον αντίκτυπο από τη συμπεριφορά του προσωπικού που μπορεί να έχει επιπτώσεις στα αποτελέσματα (Silver, 1992). Θέματα που είναι πιο εύκολο να υπολογιστούν τείνουν να λαμβάνουν χαμηλότερα αποτελέσματα (King κ.α., 1999). Οι σπουδαστές μπορεί να κάνουν όλο και περισσότερες διακρίσεις καθώς ωριμάζουν, και είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη οι επιπτώσεις των ομάδων στα αποτελέσματα αξιολόγησης (Aldridge & Rowley, 1998, Hill, 1995).

Οι αξιολογήσεις των σπουδαστών λειτουργούν σε ένα πολιτικό πλαίσιο που μπορεί να έχει επίδραση στην αποτελεσματικότητα της διαδικασίας αξιολόγησης (Palihawanda, & Holmes, 1999). Έχει υποστηριχτεί ότι οι αξιολογήσεις των σπουδαστών δεν θα πρέπει να είναι κάτι που γίνεται στους καθηγητές από τους εμπειρογνώμονες που χειρίζονται τα ερωτηματολόγια, αλλά κάτι που γίνεται από τους καθηγητές προς όφελος της επαγγελματικής τους ανταγωνιστικότητας και των σπουδαστών τους (Ramsden, 1992).

Οι Martens & Prosser (1998) επιστούν την προσοχή στις συγκρουόμενες προσεγγίσεις στο θέμα της αξιολόγησης: εγγενής(εμπιστοσύνη και αυτο-αξιολόγηση, η επαγγελματική εστίαση) και εξωγενής(έλεγχος, στατιστικές και δημόσιες αναφορές, η διευθυντική εστίαση). Και οι δύο προσεγγίσεις έχουν πολιτικές συνέπειες, η πρώτη προκαλώντας καχυποψία μεταξύ ορισμένων μετόχων και η δεύτερη δημιουργώντας εσωτερικές εντάσεις μεταξύ του ακαδημαϊκού προσωπικού και των διευθυντών (Pollitt, 1987). Ο King κ.α. (1999) υποστηρίζουν την εμπιστευτικότητα των στοιχείων, με τη δημοσιοποίηση ποσοστών απαντήσεων και όχι αναλυτικών πινάκων αποτελεσμάτων, βοηθώντας με αυτόν τον τρόπο να διατηρηθεί η εμπιστοσύνη του ακαδημαϊκού προσωπικού στη διαδικασία της αξιολόγησης.

Τα ερωτηματολόγια αξιολόγησης αντιμετωπίζονται με καχυποψία από το ακαδημαϊκό προσωπικό, λόγω της μηχανικής φύσης του, και της έλλειψης εμπιστοσύνης στην ισχύ των απόψεων των σπουδαστών (Wisdom, 1995). Κάποια από τα μέλη του ακαδημαϊκού προσωπικού αμφισβητούν τις αξιολογήσεις των σπουδαστών θεωρώντας αυτές ως ένα είδος διαγωνισμού δημοτικότητας και τις απορρίπτουν, υποστηρίζοντας ότι η βαθμολόγηση από την πλευρά των σπουδαστών φθείρει τη διαδικασία της διδασκαλίας (Finch, Helmes & Etkin, 1997). Ο Churchill(2000) υπογραμμίζει τις συνέπειες από την εισαγωγή της αξιολόγησης της διδασκαλίας από τους σπουδαστές στα βρετανικά πανεπιστήμια, αναφερόμενος σε ένα είδος

«συμφωνίας», μέσω της οποίας οι σπουδαστές λαμβάνουν υψηλότερους βαθμούς και το προσωπικό λαμβάνει θετικές αξιολογήσεις.

Το ζήτημα της ανωνυμίας των σπουδαστών επίσης προκύπτει συχνά στη βιβλιογραφία, καθώς οι σπουδαστές εμφανίζονται φοβισμένοι να κάνουν ειλικρινή σχόλια εάν πρόκειται να αποκαλύψουν τα ονόματά τους (Ramsden, 1991). Οι σπουδαστές είναι πιθανό να είναι ειλικρινείς, και είναι συνήθως γενναιόδωροι στα σχόλιά τους, αλλά μπορεί να γίνουν σκληροί εάν αισθάνονται αδικημένοι. Άλλες πιθανές συνέπειες που σημειώνονται περιλαμβάνουν την περιστασιακή παρενόχληση του προσωπικού και κάποιες ενδεχομένως μη αντιπροσωπευτικές απόψεις με χαμηλά ποσοστά απάντησης (King κ.α., 1999).

Η έρευνα σχετικά με τη χρήση των αξιολογήσεων των σπουδαστών τονίζει τη συνεργάσιμη, αντανakλαστική φύση της αποτελεσματικής αξιολόγησης. Οι αξιολογήσεις από την πλευρά των σπουδαστών μπορεί να προκαλέσουν απροσδόκητες συνέπειες, ανάλογα με τη χρήση τους, επηρεάζοντας τη συμπεριφορά και τις τοποθετήσεις του ακαδημαϊκού προσωπικού εάν η αξιολόγηση χρησιμοποιηθεί ως όργανο ελέγχου. Συνολικά, υπάρχει συμφωνία ότι η εμπειρία των σπουδαστών είναι σύνθετη, και ότι οι αξιολογήσεις τους πρέπει να χρησιμοποιούνται από κοινού και με άλλες μεθόδους.

2.8 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΙΚΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ

Ένα άλλο σημαντικό θέμα, πέρα από τα στοιχεία που περιλαμβάνει η ικανοποίηση των φοιτητών είναι η εξέταση των παραγόντων που την επηρεάζουν αναφορικά με το εκπαιδευτικό ίδρυμα (Μουσουλή και συν., 2003). Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα εντοπίζοντας και εξετάζοντας εκείνους τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση του φοιτητή, θα είναι σε θέση να επικεντρωθούν στους παράγοντες που επηρεάζουν περισσότερο την ικανοποίηση των φοιτητών με σκοπό την βελτίωση κάποιου από τον οποίο οι φοιτητές είναι λιγότερο ικανοποιημένοι, ακόμα και να πραγματοποιήσουν συγκρίσεις με άλλα ιδρύματα αν υπάρχουν ανάλογα δεδομένα.

Το πλήθος των ερευνών που έχουν πραγματοποιηθεί σχετικά με την ικανοποίηση των φοιτητών έχουν υποστηρίξει πως η διδασκαλία είναι η κύρια υπηρεσία που προσφέρουν τα εκπαιδευτικά ιδρύματα με αποτέλεσμα να επηρεάζει

σημαντικά τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών από τις σπουδές τους. Πέρα όμως από τη μάθηση και τη διδασκαλία έχουν μελετηθεί και άλλοι παράγοντες σχετικά με την πανεπιστημιακή ζωή, οι οποίοι επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών, όπως είναι η κοινωνική ζωή, η πνευματική ανάπτυξη, το φύλο, η ηλικία, οι ακαδημαϊκές επιδόσεις, η κοινωνική τάξη κ.α. (Μουσουλή και συν., 2003).

2.9 ΕΜΠΕΙΡΙΚΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ

Ο Hearn (1985) στην έρευνα που πραγματοποίησε σε 775 σπουδαστές δύο πανεπιστημίων διαπίστωσε πως οι κύριοι παράγοντες που επηρεάζουν τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών είναι ο βαθμός ενδιαφέροντος των μαθημάτων και ο τρόπος διδασκαλίας και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι το αυξανόμενο ενδιαφέρον για την αξιολόγηση των προγραμμάτων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης θα πρέπει να προχωρήσει παράλληλα με την αύξηση της έρευνας για την ικανοποίηση των σπουδαστών.

Οι Bean και Bradley (1986) εξέτασαν το βαθμό συσχέτισης μεταξύ της ικανοποίησης των φοιτητών και της ακαδημαϊκής τους επίδοσης, όπως επίσης, και την επίδραση των κοινωνικών παραγόντων στην ικανοποίηση, όπως οι σχέσεις των φοιτητών με τους καθηγητές, οι σχέσεις των φοιτητών μεταξύ τους αλλά και άλλους παράγοντες. Αντίθετα όμως με αυτό που περίμεναν, δεν βρέθηκε θετική σχέση της επίδοσης στην ικανοποίηση αλλά διαπίστωσαν ότι η συμμετοχή στις δραστηριότητες του ιδρύματος, η ικανοποίηση από το πρόγραμμα σπουδών και η αντιλαμβανόμενη από τους φοιτητές χρησιμότητα των μαθημάτων για τη μελλοντική επαγγελματική ζωή είχαν σημαντική θετική σχέση με τη συνολική ικανοποίηση.

Παρόμοια αποτελέσματα με τους Bean και Bradley (1986) είχε και ο Pike (1991) στην ερευνά του σχετικά με τη σχέση της ικανοποίησης με την επίδοση, δηλαδή δεν εμφανίστηκε σημαντική επίδραση της επίδοσης των φοιτητών στη συνολική τους ικανοποίηση. Όμως τα ερευνητικά αποτελέσματα της έρευνας εξέδωσαν πλήθος στοιχείων τα οποία υποστηρίζουν ότι η συνολική ικανοποίηση έχει επίδραση στην επίδοση των φοιτητών. Δηλαδή, συμπέρανε πως η επίδραση της ικανοποίησης στην απόδοση είναι μεγαλύτερη από αυτή της απόδοσης στην ικανοποίηση.

Στη συνέχεια οι Umbach και Porter (2002) εξέτασαν τη σχέση του ακαδημαϊκού περιβάλλοντος, τα τμήματα και τους επιστημονικούς κλάδους με την επίδοση των

φοιτητών και βρήκαν πως η ποιότητα της αλληλεπίδρασης των καθηγητών με τους φοιτητές και το βάρος που δίνει το ίδρυμα στην έρευνα σχετίζονται θετικά με την ικανοποίηση.

Οι Letcher και Neves (2010) εξέτασαν τους παράγοντες που σχετίζονται με την ικανοποίηση των φοιτητών Διοίκησης Επιχειρήσεων σε ένα δείγμα 1.212 φοιτητών και συμπεριέλαβαν 13 δημογραφικές μεταβλητές και 66 παράγοντες, που αφορούσαν την εμπειρία των φοιτητών. Μερικοί από αυτούς είναι η ικανοποίηση των φοιτητών από τα μαθήματα και το διδακτικό προσωπικό, τις υπηρεσίες συμβουλευτικής, τις δυνατότητες καριέρας, τις υπηρεσίες σταδιοδρομίας και πολλοί άλλοι παράγοντες. Τη μεγαλύτερη επίδραση στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών όπως έδειξαν τα αποτελέσματα είναι η αυτοπεποίθηση.

Οι φοιτητές με ισχυρή αυτοπεποίθηση για τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους είναι γενικά ικανοποιημένοι με τις σπουδές τους. Οι δύο παράγοντες που ακολουθούν, από άποψη μεγέθους της επίδρασης στη συνολική ικανοποίηση, είναι η ποιότητα της διδασκαλίας και οι δυνατότητες σταδιοδρομίας ενώ την πιο μικρή επίδραση φαίνεται πως έχει η παροχή συμβουλών.

Οι Hameed και Amjad (2011) ερεύνησαν την αλληλεπίδραση των φοιτητών με το διδακτικό προσωπικό, το συμβουλευτικό προσωπικό και το περιβάλλον στις αίθουσες διδασκαλίας χρησιμοποιώντας δείγμα από 157 σπουδαστές. Μέσω της έρευνας αποδείχθηκε ότι και οι τρεις παράγοντες έχουν σημαντική θετική επίδραση στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών. Ο παράγοντας με τη μεγαλύτερη επίδραση βρέθηκε πως ήταν ο τρόπος διεξαγωγής των μαθημάτων, καθώς αν τα μαθήματα είναι σωστά οργανωμένα, χρησιμοποιούνται περισσότερα παραδείγματα από τη πραγματική ζωή και οι φοιτητές είναι εφοδιασμένοι με παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης σχετικά με το μάθημα, τότε η ικανοποίηση τους θα είναι μεγαλύτερη όπως και το ενδιαφέρον τους. Ο επόμενος παράγοντας σε σημαντικότητα ήταν το διδακτικό προσωπικό και τελευταίος ήταν το συμβουλευτικό προσωπικό.

Οι Tessema et al., (2012) εξέτασαν τους παράγοντες που επιδρούν στην ικανοποίηση των φοιτητών από το αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών σε δείγμα που απαρτιζόταν από 6.602 σπουδαστές. Συμπέραναν πως η παροχή συμβουλών (αντίθετα αποτελέσματα με τους Letcher & Neves, 2010) και η προετοιμασία για την επαγγελματική σταδιοδρομία είναι οι παράγοντες που επιδρούν περισσότερο στην ικανοποίηση από το πρόγραμμα σπουδών.

2.10 ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Τ.Ε.Ι.) Δυτικής Ελλάδας ιδρύθηκε το 1970 σαν Κέντρο Ανώτερης Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Κ.Α.Τ.Ε.). Το 1983 με την εφαρμογή του νόμου 1404/83 ιδρύθηκε το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα σαν ανεξάρτητο και αυτοδιοικούμενο Ν.Π.Δ.Δ. που ανήκει μαζί με τα Πανεπιστήμια στην Ελληνική Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.

Στο ΤΕΙ Πατρών λειτουργούν σήμερα τρεις σχολές, ως εξής:

Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών

- Τμήμα Ηλεκτρολογίας
- Τμήμα Μηχανολογίας
- Τμήμα Πολιτικών Έργων Υποδομής
- Τμήμα Ανακαίνισης και Αποκατάστασης Κτιρίων

Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας

- Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων
- Τμήμα Λογιστικής
- Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων
- Τμήμα Επιχειρηματικού Σχεδιασμού και Πληροφοριακών Συστημάτων
- Τμήμα Πληροφορικής στην Διοίκηση και Οικονομία
- Τμήμα Εμπορίας και Διαφήμισης

Σχολή Επαγγελματών Υγείας και Πρόνοιας

- Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας
- Τμήμα Νοσηλευτικής
- Τμήμα Λογοθεραπείας
- Τμήμα Φυσικοθεραπείας
- Τμήμα Οπτικής και Οπτικομετρίας

Σύμφωνα με το νόμο 1404/93 σκοπός του Τ.Ε.Ι. είναι:

- Να παρέχει θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση επαρκή για την εφαρμογή επιστημονικών, τεχνολογικών, καλλιτεχνικών ή άλλων γνώσεων και δεξιοτήτων στο επάγγελμα.
- Να συμβάλλει στη δημιουργία υπεύθυνων πολιτών, ικανών να συνεισφέρουν ως στελέχη εφαρμογής στα πλαίσια του δημοκρατικού προγραμματισμού, στην οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική ανάπτυξη της χώρας.
- Να υλοποιήσει το δικαίωμα δωρεάν Παιδείας κάθε Έλληνα πολίτη
- Συμβάλλει στον επαγγελματικό προσανατολισμό
- Διατηρεί αμφίδρομη σχέση με τις αντίστοιχες παραγωγικές μονάδες και οργανωμένους κλάδους της οικονομίας της περιφέρειας τους.
- Συνεργάζεται με άλλα Εκπαιδευτικά και τεχνολογικά ιδρύματα και φορείς και υπηρεσίες του εσωτερικού και του εξωτερικού για την επίτευξη της αποστολής τους
- Υπηρετεί την ανάγκη για συνεχιζόμενη εκπαίδευση των αποφοίτων καθώς και διαρκή επιμόρφωση του Ελληνικού λαού
- Ενημερώνει την κοινή γνώμη για την πορεία πραγματοποίησης των στόχων τους.
- Συντονίζει τις επιδιώξεις του με εκείνες των ΑΕΙ, στην προσπάθεια για μια αυτοδύναμη οικονομική ανάπτυξη του τόπου.
- Παίρνει μέρος σε ερευνητικά προγράμματα πάνω σε θέματα εφαρμογής της τεχνολογίας.

Το Τ.Ε.Ι. παρέχει γενικές γνώσεις υποδομής που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις ενός κύκλου δραστηριοτήτων και αποτελούν ένα ελάχιστο σταθερό υπόβαθρο της επαγγελματικής υπόστασης των εκπαιδευόμενων, που συμπληρώνεται με την απόκτηση προχωρημένων γνώσεων και ικανοτήτων οι οποίες είναι μετατρέψιμες και προσαρμόσιμες στις μεταβαλλόμενες ανάγκες της οικονομίας και της κοινωνίας. Τέλος, παρέχει σύγχρονες και ειδικευμένες γνώσεις στο ειδικό αντικείμενο των σπουδών, ώστε να έχουν ευχέρεια και απόδοση στην επαγγελματική απασχόληση.

Το Τ.Ε.Ι. διοικείται από τον Πρόεδρο σε συνεργασία με το συμβούλιο. Στη λήψη των αποφάσεων του συμβουλίου και όλων των οργάνων, συμμετέχουν όλα τα μέλη της κοινότητας.

Τέλος, το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πατρών, ενισχύει την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της περιοχής. Η συγκέντρωση φοιτητικού, διδακτικού και διοικητικού δυναμικού αυξάνει τη ζήτηση, τονώνει την τοπική οικονομία και λειτουργεί πολλαπλασιαστικά για το συνολικό εισόδημα της περιοχής. Παράλληλα, αναμένεται με τη λειτουργία του ΤΕΙ, να υπάρξουν μακροχρόνια αναπτυξιακά αποτελέσματα μέσω της δημιουργίας ικανότερου ανθρώπινου δυναμικού. Πέρα όμως από τις όποιες έμμεσες και άμεσες οικονομικές επιδράσεις στην τοπική οικονομία, η παροχή εξειδικευμένου προσωπικού, αλλά κυρίως τεχνογνωσίας και καινοτομίας σε οικονομικούς και κοινωνικούς τομείς σημαντικούς για την κάθε περιφέρεια μπορεί να αποτελέσει κρίσιμο παράγοντα περιφερειακής ανάπτυξης και ευημερίας.

Τα ΤΕΙ είναι κατεξοχήν ιδρύματα που εξασφαλίζουν την παροχή εφαρμοσμένης γνώσης, τη σύνδεση με τις ανάγκες της οικονομίας, την παροχή δια βίου εκπαίδευσης και την ενσωμάτωση της επιστημονικής γνώσης στην τοπική πραγματικότητα. Εφόσον ακολουθηθεί η ενδεδειγμένη στρατηγική, είναι σαφές ότι τα ΤΕΙ έχουν πολλά να προσφέρουν σε τοπικό επίπεδο, ενώ παράλληλα μπορούν να κερδίσουν τα ίδια μια ιδιαίτερη θέση στο ελληνικό και διεθνές ακαδημαϊκό τοπίο.

2.11 ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ

Το Τμήμα Νοσηλευτικής ανήκει στη Σχολή Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας του Α.Τ.Ε.Ι. Πάτρας, ιδρύθηκε το 1973 ως ΚΑΤΕ, με το νόμο 1403 του 1983 ως Τ.Ε.Ι. με τη σημερινή του μορφή και στα πλαίσια λειτουργίας της σχολής έχει ως αποστολή:

- i. Να εκπαιδεύσει επαρκώς τους σπουδαστές και σε υψηλό επίπεδο κυρίως σε Νοσηλευτικά θέματα, ώστε να καταστούν ικανοί να στελεχώσουν επιτυχώς τις Νοσηλευτικές μονάδες, πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας φροντίδας τόσο στο Δημόσιο όσο και στον Ιδιωτικό φορέα.
- ii. Να βρίσκονται σε συνεχή επαφή με τους παραγωγικούς φορείς και μονάδες στην ενεργό περιοχή του Α.Τ.Ε.Ι. με σκοπό να παρέχουν επιστημονική και τεχνολογική νοσηλευτική καθοδήγηση και συμβουλή, αλλά και να είναι

δέκτες των μηνυμάτων τους, που είναι χρήσιμα για τη διαμόρφωση της εκπαιδευτικής πολιτικής.

- iii. Να διεξάγει ειδικά σεμινάρια και προγράμματα επιμόρφωσης ή εξειδίκευσης για απόφοιτους Τ.Ε.Ι. ή Α.Ε.Ι. με σκοπό τον εμπλουτισμό των γνώσεων και ανάπτυξη των σύγχρονων νοσηλευτικών επιτευξέων επί ειδικών θεμάτων εξειδίκευσης.

Επιπρόσθετα, Τμήμα Νοσηλευτικής με το νόμο 2916/2001 ανήκε στην Ανώτατη Τριτοβάθμια Εκπαίδευση της χώρας. Με το νόμο 4009/2011 ανήκει στα Τμήματα του Τεχνολογικού Τομέα της Ανώτατης Εκπαίδευσης. Με το Π.Δ. 94 (ΦΕΚ 132/ τ. Α' / 5-6-2013) ανήκει ως τμήμα της ΣΕΥΠ του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας που προέκυψε από τη συγχώνευση των ΤΕΙ Πάτρας και Μεσολογγίου.

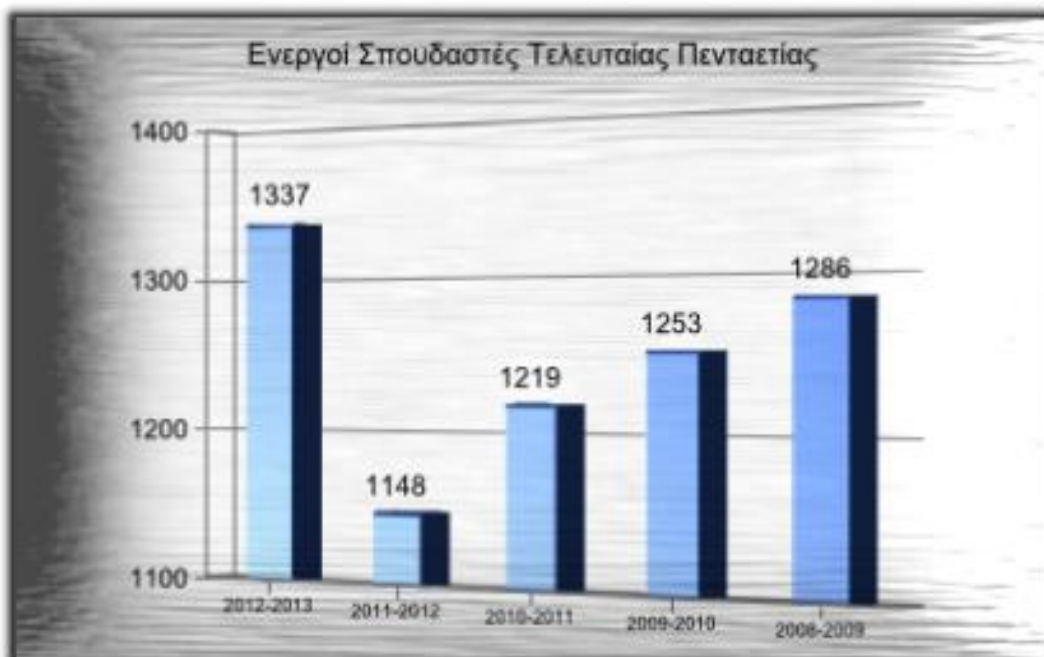
Επίσης, το Τμήμα διαθέτει τρία εργαστήρια Παθολογικής και Χειρουργικής Νοσηλευτικής, ένα εργαστήριο Παιδιατρικής - Μαιευτικής Νοσηλευτικής, ένα εργαστήριο Ανατομίας, ένα εργαστήριο Μικροβιολογίας - Φυσιολογίας.

Στα εργαστήρια οι σπουδαστές εκπαιδεύονται στην εκμάθηση της Νοσηλευτικής Τέχνης και στην εφαρμογή των επιστημονικών γνώσεων. Στον εκπαιδευτικό τομέα, το κέντρο Η/Υ υποστηρίζει τη βασική εκπαίδευση των φοιτητών στον προγραμματισμό, την ειδική εφαρμογή του σχεδιασμού με τη βοήθεια των Η/Υ καθώς και αναπτυξιακές δραστηριότητες στα προγράμματα ανάπτυξης τα οποία χρηματοδοτούνται από κάποιο τομέα επιχείρησης (Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ.).

Οι εγκαταστάσεις του τμήματος αφορούν:

- Πέντε Αίθουσες Διαλέξεων.
- Ένα Εργαστήριο Προσομοίωσης Νοσηλευτικών Πράξεων.
- Ένα Εργαστήριο Μεθοδολογίας της Έρευνας.
- Ένα Δίχωρο Εργαστήριο Χειρουργικής Νοσηλευτικής.
- Ένα Δίχωρο Εργαστήριο Παθολογικής Νοσηλευτικής.
- Ένα Εργαστήριο Παιδιατρικής Νοσηλευτικής.
- Χώρος Γραμματείας.
- Γραφεία Καθηγητών

Οι ενεργοί σπουδαστές του τμήματος Νοσηλευτικής απεικονίζονται στο ακόλουθο διάγραμμα:



Διάγραμμα 2.1: Ενεργοί σπουδαστές του τμήματος Νοσηλευτικής

Πηγή: <http://nurs.teiwest.gr/index.php/el/to-tmhma/me-arithmoys>

Οι εισακτέοι σπουδαστές του τμήματος Νοσηλευτικής ανά έτος απεικονίζονται στο ακόλουθο διάγραμμα:



Διάγραμμα 2.2: Εισακτέοι σπουδαστές ανά έτος του τμήματος Νοσηλευτικής

Πηγή: <http://nurs.teiwest.gr/index.php/el/to-tmhma/me-arithmoys>

2.12 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΠΤΥΧΙΟΥΧΩΝ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ

Τα επαγγελματικά δικαιώματα των Νοσηλευτών ΤΕΙ περιγράφονται με το ΠΔ 351/89 Αρ.1 ΦΕΚ 159/14-6-1989.Οι πτυχιούχοι του τμήματος Νοσηλευτικής της Σχολής Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας των ΤΕΙ που φέρουν τον επαγγελματικό τίτλο «Νοσηλεύτης - Νοσηλεύτρια» (#2, άρθ., 5 του Ν.1579 του 85) ασκούν ειδικές επιστημονικές και τεχνικές γνώσεις σε όλο το φάσμα της γενικής νοσηλευτικής φροντίδας, ως πολυδύναμοι νοσηλευτές γενικών φροντίδων.

Στην Ελλάδα, οι πτυχιούχοι νοσηλευτές/τριες μπορούν να εργασθούν σε:

- ✓ Δημόσια ή Ιδιωτικά νοσοκομεία.
- ✓ Κέντρα Υγείας και άλλες δομές Πρωτοβάθμιας Περίθαλψης (για παράδειγμα: ξενώνες ψυχικής υγείας, σχολεία, εργασιακοί χώροι).
- ✓ Κέντρα Αποκατάστασης.
- ✓ Ιδιωτικά Ιατρεία.
- ✓ Άλλες δημόσιες υπηρεσίες (για παράδειγμα: σχολικοί νοσηλευτές).
- ✓ Μεταπτυχιακή Εκπαίδευση ή Ακαδημαϊκή καριέρα.

Επίσης, προσφέρεται πλήθος επιλογών αναζήτησης εργασίας σε χώρες του εξωτερικού (ΗΠΑ, Μ. Βρετανία, Αυστραλία κλπ.), δεδομένων των σημαντικών ελλείψεων σε νοσηλευτικό προσωπικό αλλά και των συγκριτικά υψηλών αμοιβών στις χώρες αυτές.

2.13 ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το δεύτερο κεφάλαιο της παρούσας πτυχιακής εργασίας αφορά την βιβλιογραφική επισκόπηση. Πιο αναλυτικά, στο παρόν κεφάλαιο μελετάται η αξιολόγηση των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, η έννοια της ικανοποίησης και ο τρόπος μέτρησης της. Επίσης, μελετάται η δομή, η οργάνωση, ο σκοπός και ο τρόπος λειτουργίας του Τμήματος Νοσηλευτικής Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Με το παρών κεφάλαιο ξεκίνα το ερευνητικό σκέλος της παρούσας εργασίας και περιλαμβάνει την προσπάθεια προσέγγιση της ικανοποίηση που λαμβάνουν οι φοιτητές του τμήματος νοσηλευτικής Δυτικής Ελλάδος σε τομείς που αφορούν: Το πρόγραμμα σπουδών του τμήματος τους, το εκπαιδευτικό προσωπικό που διδάσκει στο τμήμα της νοσηλευτικής, την υποδομή και τις εγκαταστάσεις του τμήματος, την οργάνωση που έχει η σχολή σε διοικητικό επίπεδο, την γενικότερη ικανοποίηση που λαμβάνουν από τις σπουδές τους στο τμήμα και την φήμη που έχει αποκτήσει το τμήμα νοσηλευτικής Δυτικής Ελλάδος.

Στο πρώτο υπό-κεφάλαιο 3.1 που περιλαμβάνει το κεφάλαιο της μεθοδολογίας έρευνας αναλύεται ο σχεδιασμός που προηγήθηκε για την ερευνά που πραγματοποιήσαμε στο τμήμα νοσηλευτικής. Στην ερευνά που διενεργήθηκε και περιλαμβάνει τους σκοπούς της έρευνας με την χρήση και μελέτη παρομοίων ερευνητικών προσπαθειών τόσο σε άλλα τμήματα στην Ελλάδα άλλα και γενικότερα ζητημάτων που άπτονται του βαθμού ικανοποίησης ατόμων σε χώρους σπουδών εργασίας κλπ. με παρατήρηση των μεθόδων και εργαλείων που χρησιμοποιήθηκαν από αυτούς τους μελετητές- ερευνητές.

Ακολουθεί το υπο-κεφάλαιο 3.2 στο οποίο περιλαμβάνεται η προσπάθεια που καταβλήθηκε για το σχεδιασμό της ερευνητικής διαδικασίας για την παρούσα εργασία. Αυτό περιλαμβάνει την ανάλυση του θέματος σε ερευνητικό πλαίσιο και την μορφή που θα αυτό θα λάβει με την μορφή ερωτημάτων σε κλίμακες λινκερ. Ακόμα περιέχεται, ο σχεδιασμός, η δομή και το πλαίσιο μέσα στο οποίο θα διεξαχθεί η ερευνά.

Το επόμενο υπο-κεφάλαιο 3.3 περιλαμβάνει ζητήματα τα οποία αφορούν την επιλογή του δείγματος μας, και την δυνατότητα ανάληψης δείγματος από τυχαίους φοιτητές από τον πληθυσμό του τμήματος νοσηλευτικής Δυτικής Ελλάδος, άλλα και τον τόπο συλλογής του δείγματος μας. Τέλος αναλύεται το σύνολο των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν κατά το δειγματοληπτική προσπάθεια που καταβλήθηκε από τους μετέχοντες στην παρούσα εργασία και το κεφάλαιο ολοκληρώνεται με την παρουσιάσει θεμάτων που αφορούν τις δυσκολίες που ανέκυψαν κατά την ερευνητική διαδικασία σε όλα τα επίπεδα.

3.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Με τον ερευνητικό σχεδιασμό οριστικέ ένα σημαντικό μέρος του αντικείμενου την παρούσας εργασίας ο οποίος περιλαμβάνει τον προσδιορισμό της γενικότερης ικανοποιήσεις των φοιτητών του τμήματος νοσηλευτικής Δυτικής Ελλάδος από την εκπαιδευτή και όχι μονό σκοπιά.

Οι επιμέρους κατηγορίες στόχων του ερευνητικού πεδίου της εργασίας αφορούσαν ζητήματα εκτός από την εκπαιδευτική διαδικασία την διοικητική λειτουργία του τμήματος και την ικανοποίηση που λαμβάνουν οι φοιτητές του συγκρινόμενου τμήματος, ακόμα θέματα που αφορούν την υλικοτεχνική υποδομή αλλά και ζητήματα που είχαν να κάνουν με την γενικότερη ικανοποίηση από την πόλη των Πατρών στην οποία εδρεύει το τμήμα.

Σύμμαχος στην ερευνητική προσπάθεια στάθηκε το πρώτο μέρος της εργασίας που αφορά την ερευνητική και βιβλιογραφική ανασκόπηση σε ζητήματα που αφορούν την ικανοποίηση γενικότερα ατόμων τόσο σε εκπαιδευτικές διαδικασίες-ερευνητικά περιβάλλοντα άλλα και εργασιακούς χώρους γενικότερα.

Με από την συμβολή που λάβαμε από την βιβλιογραφική ανασκόπηση, πάρθηκε η απόφαση από τους μετέχοντες, να γίνει κατασκευή ερωτηματολογίου και η ανάληψη δειγμάτων με την μορφή της ποσοτικής στοιχείων που θα συνέβαλε στην καλύτερη και ομαλότερη διεξαγωγή και παρουσίαση του ερευνητικού πλαισίου που σκοπεύει να πραγματώσει η παρούσα εργασία.

Η έρευνα διενεργήθηκε μες την ανάρτηση του ερωτηματολογίου μας σε διαδικτυακή φόρμα που παρέχει η μηχανή αναζήτησης Google. Οι φοιτητές απαντούν συγκεκριμένο σύνολο ερωτήσεων και με αυτόν των τρόπο παρέχετε στου εκφωνητές της παρούσας εργασίας το σύνολο των στοιχείων που θα προωθηθούν προς ανάλυση.

Η έρευνα που παρατίθεται σκοπεύει να προσδιορίσει την ικανοποίηση που λαμβάνουν οι φοιτητές της νοσηλευτικής από την γενικότερη φοίτηση τους και παραμονή στην πόλη των Πατρών. Η συλλογή των δεδομένων παρέχει την δυνατότητα εφόσον συλλεχτούν με την βοήθεια του ερωτηματολογίου τα πρωτογενή δεδομένα να κατηγοριοποιηθούν και μέσω των οποίων να μπορέσει η παρούσα ερευνά να παράγει συμπεράσματα και αποτελέσματα για την ερευνητική προσπάθεια των συνταχτών της πτυχιακής εργασίας. Για την εγκυρότητα παρόλα αυτά των αποτελεσμάτων μια ερευνητικής διαδικασίας απαιτείται ένα ικανοποιητικός αριθμός παρατηρήσεων για το λόγο αυτό να συλλέχτηκαν περί τον 100 παρατηρήσεων.

Η δειγματολογική προσπάθει που καταβλήθηκε με ανώνυμη διαδικασία ώστε να υπάρξει η δυνατότητα όσο των δυνατών πιο αληθινών και πραγματικών απαντήσεων από του ερωτώμενου φοιτητές. Το ερωτηματολόγιο παρεχόταν σε ηλεκτρονική μορφή με την μορφή περιορισμένο από την φόρμα απαντήσεων.

Η ηλεκτρονική τοποθέτηση είναι μια εύκολη μορφή και προβάλλεται έντονα λόγο του μηδαμινού κόστους της αλλά και την εύκολη προσβασιμότητας από του φοιτητές, χρήστες του διαδικτύου μέσα από την εξοικείωση που τους διακρίνει με τα μέσα κοινωνική δικτυώσεις. Το μέσο χρονικό διάστημα αποκρίσεις ενός φοιτητή στο ερωτηματολόγιο της έρευνας αναφέρθηκε ότι ήταν κάτω από 5 λεπτά με βάση τα στοιχεία οπου παρέχει η συγκεκριμένη φόρμα που επιλέξαμε να συμβάλει στην ερευνά. Παρακάτω παρουσιάζονται συνοπτικά τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της μεθόδου που επιδεχθεί για την ερευνά μας.

❖ Πλεονεκτήματα

- Μικρότερο κόστος.
- Λιγότερος χρόνος συγκριτικά με την κλασική μέθοδο.
- Παρέχουν τη δυνατότητα τήρησης του απορρήτου.
- Συμπληρώνεται όταν έχει χρόνο ο ερωτώμενος.
- Δεν ασκείται επιρροή από τον ερευνητή.
- Συμπληρώσει με την άνεση του (από το σπίτι του).

❖ Μειονεκτήματα

- Χαμηλό ποσοστό απόκρισης συγκριτικά με το μέσο που επιλέξαμε να το εκθέσουμε.
- Δεν ασκείται έλεγχος από τον ερευνητή.
- Πιθανές παρερμηνείες των ερωτήσεων.
- Απώλεια χρόνου.
- Ανέξοδη συμπλήρωση(χαλαρές απαντήσεις).

3.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ - ΦΟΡΜΑΣ

Για την σωστή διαμόρφωση και κατασκευή ενός ερωτηματολογίου παρακάτω παραθέτονται τα βήματα που απαιτούνται να ακολουθηθούν.

- Απόφαση σχετικά με τους στόχους της μελέτης, ποιες είναι οι κατευθύνσεις και οι προοπτικές για την έρευνας μας και την θέλουμε να αποδείξουμε βάση βιβλιογραφικής ανασκόπησης.
- Κατανόηση του θέματος.
- Προσδιορισμός απαραίτητων περιγραφικών πληροφοριών, τα στοιχεία που προσδιορίζουν το δείγμα μας (φύλο, ηλικία, πόλη).
- Διαμόρφωση υποθέσεων, υποθέσει που συνδέονται με την βιβλιογραφική ανασκόπηση και την προσπάθεια άλλων ερευνητών πάνω στο ζήτημα.
- Πληροφορίες, σχετικά με το πληθυσμό και το δείγμα που θα προκύψει από αυτών.

Για το σχεδιασμό των ερωτήσεων που θα συμπεριληφθούν στο ερωτηματολόγιο θα πρέπει να λάβουμε υπόψη μας της παρακάτω παραδοχές.

- Περιεχόμενο ερωτήσεων, με προσθήκη ερωτήσεων που συμβάλουν στον προσδιορισμό των σκοπών της ερευνητικής μας προσπάθεια.
- Μορφή ερωτήσεων, η μορφή των ερωτήσεων πρέπει να είναι με τέτοιο τρόπο δοσμένες ώστε να παρέχει την καλύτερη δυνατή συμβολή στην ερευνά της εργασίας μας.
- Παρουσίαση, το ερωτηματολόγιο θα πρέπει να συναχτεί με τρόπο ώστε να είχε εύχρηστο και εύκολο να απαντηθεί από των ερωτώμενο.
- Προγραμματισμός κωδικοποίησης, στην περίπτωση της παρούσας ερευνα λόγω τη χρήση και της δημιουργίας κλιμάκων λινκέρ κρίθηκε απαραίτητη κωδικοποίηση των απαντήσεων με την παρακάτω μορφή.

1= Με δυσαρεστεί

2= Μάλλον με δυσαρεστεί

3= Ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί

4= Μάλλον με ικανοποιεί

5=Με ικανοποιεί.

3.4 ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ – ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Για την όσο το δυνατόν σωστότερη αποτύπωση των αποτελεσμάτων που λάβαμε από του φοιτητές που απάντησαν στην έρευνα θα έπρεπε να επιλεγεί ένα λογισμικό που να ανταποκρίνεται στην ανάγκες της ερευνητικής προσπάθειας των μελετητών του θέματος. Στην αγορά υπάρχουν αρκετά στατιστικά προγράμματα που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στην παρούσα έρευνα και επιτρέπουν τη σωστή ανάλυση ποσοτικών δεδομένων με την χρήση των καταλλήλων εργαλείων που παρέχει. Το SPSS λόγω της σύνδεσης του με την σχολή που η παρούσα εργασία αποτέλεσε η πρώτη επιλογή ανάμεσα σε άλλα λογισμικά όπως το excel και το mat lab.

Συγκεκριμένα, στην έρευνά της παρούσας εργασίας με την ολοκλήρωση και την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων το στοιχεία που μας παρείχαν εισήχθησαν στο στατιστικό πακέτο SPSS 17 για την στατιστική ανάλυση των δεδομένων του δείγματος των φοιτητών νοσηλευτικής.

Στην στατιστική ανάλυση περιλαμβάνονται στατιστικά διαγράμματα και πίνακες για την κάθε ερώτηση που περιλαμβάνεται στο ερωτηματολόγιο και το ποσοστό επί τις εκατό που λαμβάνει η κάθε απάντηση για κάθε δεδομένη ερώτηση. Σκοπός ήταν να περιγράψουμε το δείγμα μας ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνά μας . Επίσης, σύμφωνα με τους στόχους της έρευνας που περιγράφηκαν τόσο στο βιβλιογραφικό μέρος της εργασία όσο και στο κεφάλαιο που αφορά την μεθοδολογία της έρευνας που χρησιμοποιήθηκε οι απαντήσεις ερμηνευτικά με βάση:

- Ικανοποίηση από το Πρόγραμμα Σπουδών
- Ικανοποίηση από το Εκπαιδευτικό Προσωπικό
- Ικανοποίηση από την Υποδομή
- Ικανοποίηση από τη Διοικητική Υποστήριξη
- Ικανοποίηση από τη Φήμη – Εικόνα του Τμήματος
- Συνολική Ικανοποίηση από το Τμήμα

3.4 ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στο παρών κεφάλαιο αναπτύσσεται η μεθοδολογία της πρωτογενούς έρευνας που πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της παρούσας πτυχιακής εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΩΤΟΓΕΝΝΟΥΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Όπως αναφέραμε και παραπάνω, σκοπός αυτής της έρευνας είναι να διερευνήσει την ικανοποίηση των φοιτητών του Τμήματος Νοσηλευτικής του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας. Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας βασίστηκαν στις αντιλήψεις, πεποιθήσεις και την εμπειρία των φοιτητών που δέχθηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο.

Στόχος αυτής της ενότητας είναι η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Οι απαντήσεις των ερωτηθέντων παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω.

4.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

➤ Φύλο

Στην ερευνά μας συμμετείχαν 100 άτομα. Στα ερωτηματολόγια που απάντησαν άνδρες ήταν 18 άτομα και γυναίκες ήταν 82. Αυτό συμβαίνει διότι όπως γνωρίζουμε το τμήμα της νοσηλευτικής στην Πάτρα αποτελείται κυρίως από γυναίκες.

ΦΥΛΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ (%)
ΑΝΔΡΑΣ	18	18%
ΓΥΝΑΙΚΑ	82	82%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Πίνακας 4.1: Δείγμα των ατόμων σύμφωνα με το φύλλο.

➤ Ηλικία

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα από τα ερωτηματολόγια τα οποία διανέμαμε έχουμε ως εξής 6 άτομα ήταν 18 ετών, 6 άτομα ήταν 19 ετών, 2 άτομα ήταν 20 ετών, 26 άτομα 21 ετών και 60 άτομα πάνω των 22 ετών. Αξίζει να αναφέρουμε ότι τα

περισσότερα αποτελέσματα είναι πάνω των 22 διότι είναι μεγαλύτερο το φάσμα των ηλικιών. Επιπρόσθετα πρέπει να αναφέρουμε ότι οι περισσότερες ηλικίες είναι κάτω των 30 και αυτό γιατί αναφερόμαστε σε άτομα τα οποία είναι φοιτητές

ΗΛΙΚΙΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ(%)
18	6	6%
19	6	6%
20	2	2%
21	26	26%
ΠΑΝΩ ΑΠΟ 22	60	60%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Πίνακας 4.2: Δείγμα των ατόμων σύμφωνα με την ηλικία.

➤ **Έτος σπουδών**

Οι περισσότεροι σπουδαστές είναι στο 4^ο έτος των σπουδών τους και είναι 31 οι αμέσως επόμενοι είναι στο 3^ο έτος των σπουδών τους και είναι 27, οι άλλοι είναι επί πτυχίο φοιτητές και είναι 19, στο 1^ο έτος των σπουδών τους είναι 14 και στο 2^ο είναι 9.

ΕΤΟΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
1 ^ο	14	14%
2 ^ο	9	9%
3 ^ο	27	27%
4 ^ο	31	31%
ΕΠΙ ΠΤΥΧΙΟ	19	19%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Πίνακας 4.3: Δείγματα σύμφωνα με το έτος.

➤ **Εργασία**

Στο ερωτηματολόγιο μας απλά ρωτάμε τους σπουδαστές αν δουλεύουν διότι αυτό δείχνει και κάποια χαρακτηριστικά του ατόμου αλλά και την οικονομική δυνατότητα που μπορεί να έχει.

ΕΡΓΑΣΙΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	49	49%
ΟΧΙ	51	51%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Πίνακας 4.4: Δείγματα σύμφωνα με την εργασία.

➤ **Επιθυμία για μεταπτυχιακό**

Οι μεταπτυχιακές σπουδές είναι το επόμενο βήμα μετά το πτυχίο σου δίνουν μια επιπλέον γνώση σε κάποιο αντικείμενο και σε κάνουν πιο ανταγωνιστικό στην αγορά εργασίας. Εδώ θα δούμε την διάθεση των σπουδαστών να πραγματοποιήσουν.

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	47	47%
ΟΧΙ	53	53%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Πίνακας 4.5: Δείγματα σύμφωνα με τις μεταπτυχιακές σπουδές.

➤ **Επιθυμία σπουδών στο τμήμα της Νοσηλευτικής στο ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας**

Σε αυτή την ερώτηση οι σπουδαστές καλούνται να απαντήσουν εάν όντως επιθυμούν να σπουδάσουν στο εν λόγω τμήμα. Οι περισσότεροι είχαν θετικές απαντήσεις με ποσοστό 79%.

ΕΠΙΘΥΜΙΑ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	79	79%
ΟΧΙ	21	21%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Πίνακας 4.6: Δείγματα σύμφωνα με την επιθυμία των σπουδών στο τμήμα Νοσηλευτική στο ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας

4.3 ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΑΓΟΤΩΝ ΕΠΙΡΡΟΗΣ

Ένας σημαντικός παράγοντας για να κατανοήσουμε την ικανοποίηση των φοιτητών είναι τα μαθήματα καθώς και ότι συμπεριλαμβάνεται σε αυτά. Εμείς σε αυτό το σημείο εστιάζουμε με τις ερωτήσεις μας.

4.3.1 Αποτελέσματα από την αλληλουχία των μαθημάτων

Όπως θα δούμε στον παρακάτω πίνακα οι απαντήσεις που μας δώσανε οι φοιτητές κυμαίνονται κατά κύριο λόγο στην απάντηση «Ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί» με ποσοστό 60% και στη απάντηση «Μάλλον με ικανοποιεί» με ποσοστό 33%. Οι υπόλοιπες απαντήσεις είχαν εμφανώς μικρότερα ποσοστά διότι αν δούμε στον πίνακα, η απάντηση με δυσαρεστεί καταλαμβάνει το 3% των ερωτηθέντων.

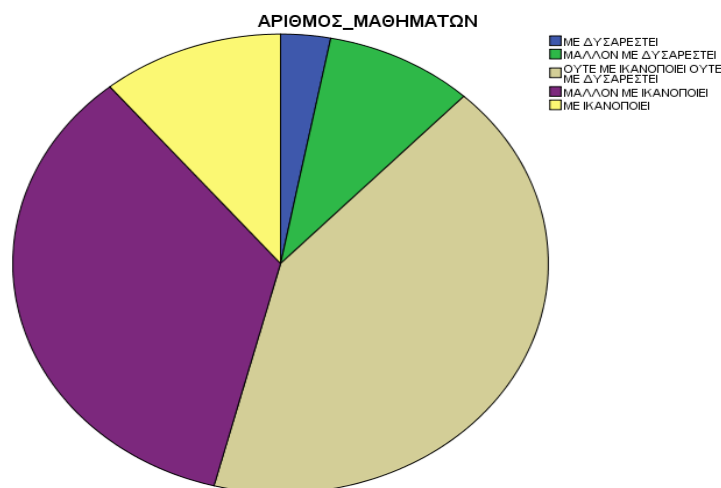
Η απάντηση «Μάλλον με δυσαρεστεί» έχει μόλις 2 % και η απάντηση «Με ικανοποιεί» επίσης 2 %.Από αυτό συμπεραίνουμε ότι οι φοιτητές θεωρούν ότι η αλληλουχία των μαθημάτων του τμήματος Νοσηλευτικής κυμαίνεται σε μέτρια έως ικανοποιητικά επίπεδα όπως βλέπουμε στον πίνακα.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΥΧΜΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΜΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΕΙ	3	3%
ΜΑΛΛΟΝ ΜΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΕΙ	2	2%
ΟΥΤΕ ΜΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΕΙ ΟΥΤΕ ΜΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΕΙ	60	60%
ΜΑΛΛΟΝ ΜΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΕΙ	33	33%
ΜΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΕΙ	2	2%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Πίνακας 4.7: Αποτελεσμάτων ερώτησης 1.

4.3.2 Αποτελέσματα από το πλήθος των μαθημάτων

Το επίπεδο δυσκολίας μιας σχολής καθορίζεται κατά πολύ και από το πλήθος των μαθημάτων που έχει η σχολή. Σε αυτό αναφέρεται το επόμενο ερώτημα μας στους σπουδαστές.



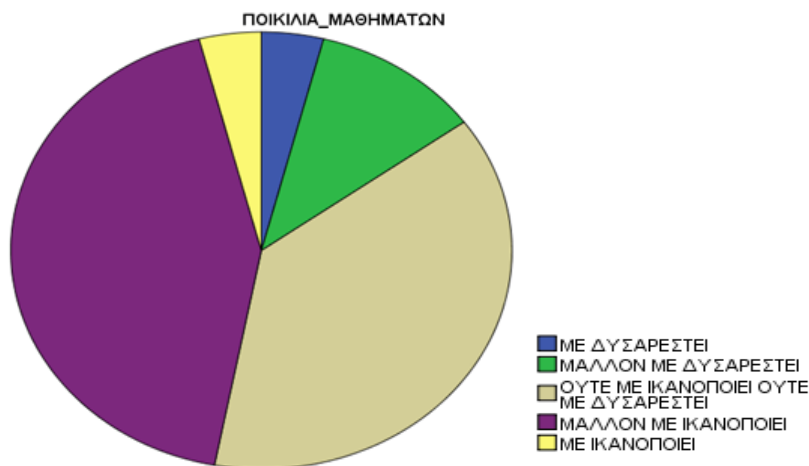
Διάγραμμα 4.1: Αποτελέσματα από το πλήθος των μαθημάτων.

Από τα παραπάνω αποτελέσματα συμπεράνουμε ότι ο αριθμός των μαθημάτων είναι σε φυσιολογικά επίπεδα διότι οι περισσότερες απαντήσεις ήταν στο ούτε με δυσαρεστεί ούτε με ικανοποιεί και στο μάλλον με ικανοποιεί.

4.3.3 Αποτελέσματα σχετικά με την ποικιλία των μαθημάτων

Σε αυτήν την ερώτηση προσπαθούμε να κατανοήσουμε αν τα μαθήματα και η διαφορετικότητα μεταξύ τους βοηθούν και ικανοποιούν τους σπουδαστές στο τμήμα Νοσηλευτικής του ΤΕΙ Πάτρας. Οι απαντήσεις που δόθηκαν είχαν ως εξής:

1. Το 4% με δυσαρεστεί.
2. Το 11% μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 38% Ούτε με δυσαρεστεί ούτε με ικανοποιεί.
4. Το 43 % μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 4% με ικανοποιεί



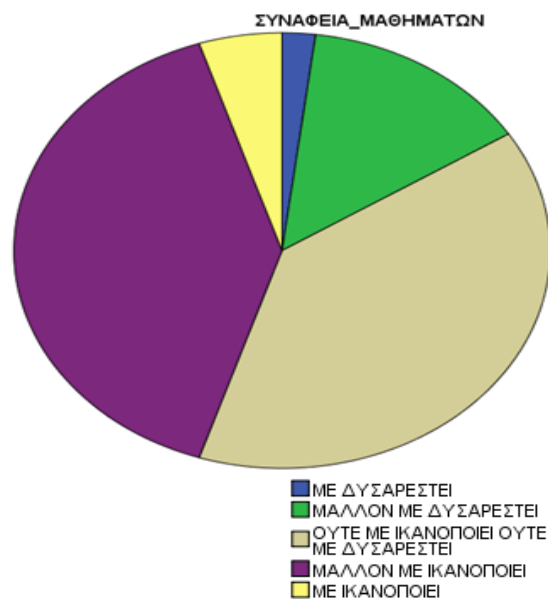
Διάγραμμα 4.2: Αποτελέσματα σύμφωνα με την ποικιλία των μαθημάτων.

Συμπεραίνουμε ότι οι φοιτητές είναι ικανοποιημένοι από την ποικιλία των μαθημάτων της σχολής τους και αυτό φαίνεται από το μεγάλο πλήθος των θετικών απαντήσεων που λάβαμε στα ερωτηματολόγια.

4.3.4 Αποτελέσματα έρευνας σχετικά με την συνάφεια των μαθημάτων

Σε αυτήν την φάση θέλουμε να μάθουμε σε τι επίπεδα βρίσκετε η συνάφεια των μαθημάτων του τμήματος. Τα αποτελέσματα που λάβαμε είχαν ως εξής:

1. Το 2% απάντησε ότι είναι δυσαρεστημένοι
2. Το 14 % μάλλον δυσαρεστημένοι
3. Το 39% ούτε δυσαρεστημένοι ούτε ικανοποιημένοι
4. Το 40% Μάλλον είναι ικανοποιημένοι
5. Το 5% είναι ικανοποιημένοι.



Διάγραμμα 4.3: Αποτελέσματα για την συνάφεια μαθημάτων

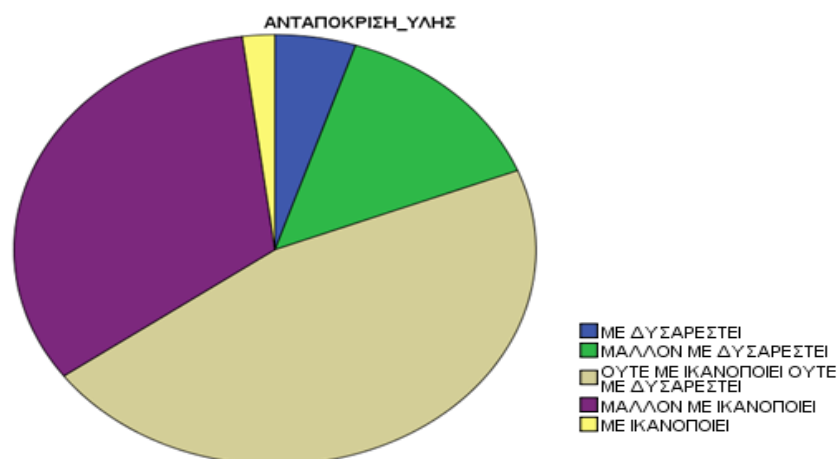
Αυτό μας δίνει να καταλάβουμε ότι η σχολή βρίσκετε σε πολύ καλό επίπεδο συνάφειας των μαθημάτων και αυτό γιατί η έρευνα έδειξε ότι μόλις 2 άτομα από τα 100 απάντησαν ότι είναι δυσαρεστημένοι.

Μεγάλο ποσοστό των φοιτητών απάντησαν ότι δεν είναι ούτε ικανοποιημένοι ούτε δυσαρεστημένοι με 39% και όπως βλέπουμε και παρακάτω το 40% απάντησε μάλλον είναι ικανοποιημένοι.

4.3.5 Αποτελέσματα για την ανταπόκριση της ύλης στις σύγχρονες ανάγκες

Εδώ εξετάζουμε κατά πόσο η ύλη των μαθημάτων καλύπτει τις σύγχρονες ανάγκες στον χώρο εργασίας που πρόκειται να αντιμετωπίσουν οι απόφοιτοι του τμήματος Νοσηλευτικής. Τα αποτελέσματα τις έρευνας έχουν ως εξής:

1. Το 5% απάντησε ότι είναι δυσαρεστημένοι
2. Το 14% μάλλον είναι δυσαρεστημένοι
3. Το 46% απάντησε ότι είναι ούτε δυσαρεστημένοι ούτε ικανοποιημένοι
4. Το 33% μάλλον ικανοποιημένοι
5. Και τέλος το 2% ικανοποιημένοι



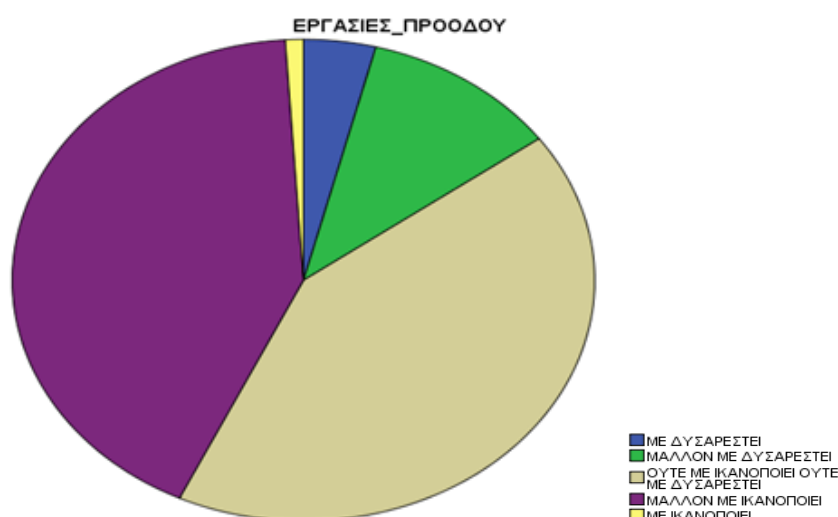
Διάγραμμα 4.4: Αποτελέσματα για την ανταπόκριση της ύλης στις σύγχρονες ανάγκες.

Σε αυτό το κεφάλαιο πρέπει να αναφέρουμε ότι η έρευνα έχει γίνει με βάση το τι πιστεύουν και το τι έχουν μελετήσει οι φοιτητές κατά την διάρκεια των σπουδών τους. Όπως βλέπουμε το μεγαλύτερο ποσοστό ψήφισε ότι ούτε είναι δυσαρεστημένοι ούτε ικανοποιημένοι και λόγος μπορεί να είναι ότι δεν έχουν πλήρη εικόνα τις ανταπόκρισης της ύλης στις σύγχρονες ανάγκες.

4.3.6 Αποτελέσματα από την ικανοποίηση σπουδαστών από τις εργασίες και τις προόδους του τμήματος

Σε αυτό το υποκεφάλαιο θα αναφέρουμε κατά πόσο οι εργασίες και οι πρόοδοι που λαμβάνουν τόπο στα πλαίσια των μαθημάτων είναι αποδοτικά για τους σπουδαστές και κατά πόσο ικανοποιημένοι είναι από αυτά. Οι έρευνα μας, μας έδωσε τα εξής αποτελέσματα:

1. Το 4% των σπουδαστών απάντησε πως είναι δυσαρεστημένοι.
2. Το 11% ότι μάλλον είναι δυσαρεστημένοι.
3. Το 42% απάντησαν πως ούτε είναι δυσαρεστημένοι ούτε ικανοποιημένοι.
4. Επίσης, το 42% απάντησε πως μάλλον είναι ικανοποιημένοι.
5. Και τέλος, το 1% απάντησε ότι είναι ικανοποιημένοι



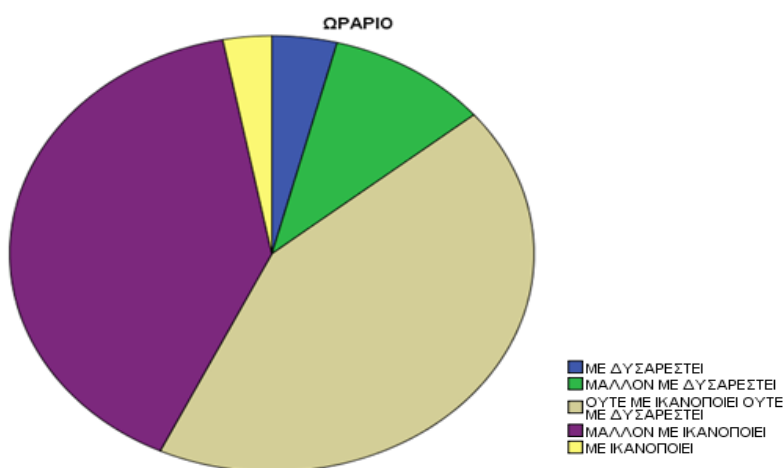
Διάγραμμα 4.5: Αποτελέσματα από τις εργασίες και τις προόδους του τμήματος.

Μπορούμε να βγάλουμε συμπέρασμα ότι οι πρόοδοι του Τμήματος έχουν δείξει θετική εικόνα στους φοιτητές κατά την διάρκεια των σπουδών. Να αναφέρουμε επίσης ότι παίζουν μεγάλο ρόλο στην κατανόηση των μαθημάτων διότι μπορούν να κάνουν ποιο εύκολο για τον σπουδαστή το μάθημα και επίσης κρατάει τους φοιτητές σε εγρήγορση και συνεχόμενη ενασχόληση με το μάθημα.

4.3.7 Περιγραφή απαντήσεων για το ωράριο των μαθημάτων

Το ωράριο των μαθημάτων είναι ένας παράγοντας ο οποίος έχει να κάνει με το πόσο επιβαρημένη θα είναι η μέρα του σπουδαστή. Διότι εάν ο σπουδαστής έχει πολλές ώρες μάθημα υπάρχει ενδεχόμενο να μην έχει την ίδια απόδοση σε όλα τα μαθήματα όπως επίσης μπορεί και να μην του δίνει την δυνατότητα να εργαστεί παράλληλα με την σχολή του. Οι απαντήσεις οι οποίες μας δόθηκαν έχουν ως εξής:

1. Το 4% των σπουδαστών απάντησε πως είναι δυσαρεστημένοι.
2. Το 10% ότι μάλλον είναι δυσαρεστημένοι.
3. Το 43% απάντησαν πως ούτε είναι δυσαρεστημένοι ούτε ικανοποιημένοι.
4. Το 40% απάντησε πως μάλλον είναι ικανοποιημένοι.
5. Το 3% απάντησε ότι είναι ικανοποιημένοι.



Διάγραμμα 4.6: Αποτελέσματα για το ωράριο των μαθημάτων.

Από τα παραπάνω συμπεράνουμε ότι για τους περισσότερους ερωτηθέντες το ωράριο της σχολής ούτε τους ευχαριστεί αλλά ούτε τους δυσαρεστεί και κάποιους τους είναι καλό.

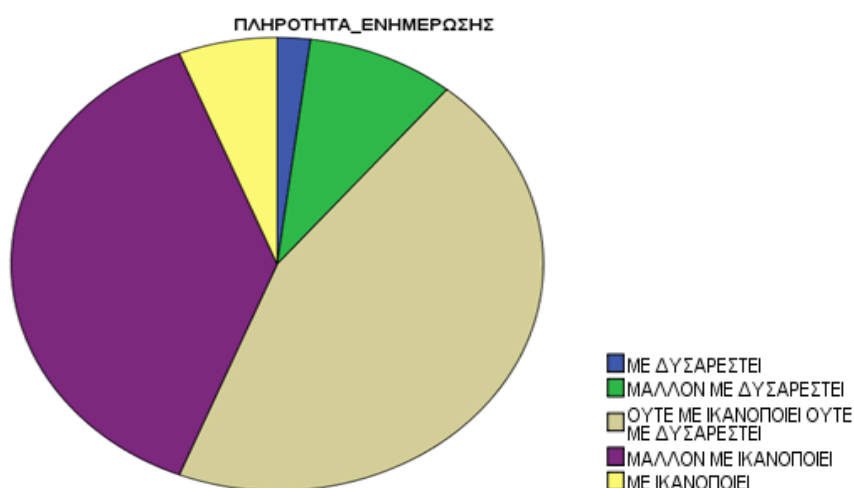
4.4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Μερίδιο ευθύνης στην σωστή λειτουργία ενός εκπαιδευτικού οργανισμού έχουν οι καθηγητές. Μεγάλο θα μπορούσαμε να πούμε με ευκολία διότι είναι εκείνοι οι οποίοι μας δίνουν απλόχερα την γνώση την οποία γνωρίζουν για να την έχουμε σαν εφόδιο για την ζωή μας και για τον τομέα της εργασίας μας και όχι μόνο.

4.4.1 Ικανοποίηση από την πληρότητα ενημέρωσης του εκπαιδευτικού προσωπικού

Ένας καθηγητής θα πρέπει να είναι ενημερωμένος και καταρτισμένος σε αυτό που είναι διατεθειμένος να διδάξει. Σε αυτό ακριβώς οι ερωτηθέντες καλούνται μέσω αυτής της ερώτησης να μας πουν εάν είναι ικανοποιημένοι από το τμήμα τους. Οι απαντήσεις οι οποίες μας δόθηκαν έχουν ως εξής:

1. Δυσανεστημένοι: το 2%.
2. Μάλλον με δυσανεστεί: το 9%.
3. Ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσανεστεί: το 45%.
4. Μάλλον με ικανοποιεί: το 38%.
5. Με ικανοποιεί: το 6%.



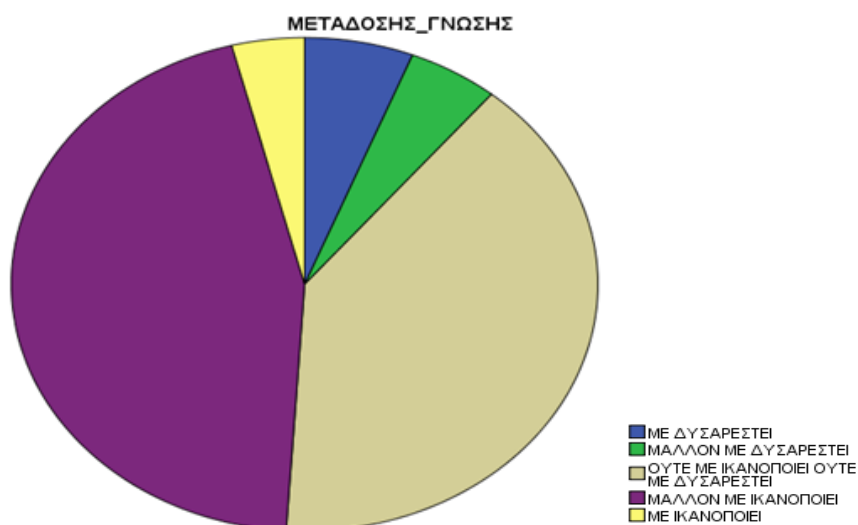
Διάγραμμα 4.7: Αποτελέσματα για την πληρότητα της ενημέρωσης.

Από εδώ καταλαβαίνουμε ότι το εκπαιδευτικό προσωπικό του τμήματος της νοσηλευτικής είναι σε καλά επίπεδα καθώς δεν έχει πολλές αρνητικές απαντήσεις.

4.4.2 Ικανοποίηση από την μετάδοση της γνώσης

Ένα ακόμα χαρακτηριστικό των καθηγητών είναι η μετάδοση της γνώσης προς τους σπουδαστές. Θα πρέπει να δούμε σε τι επίπεδα βρίσκεται για να μπορέσουμε να κατανοήσουμε με την σειρά μας σε τι επίπεδο βρίσκεται και το εκπαιδευτικό προσωπικό του τμήματος που εξετάζουμε. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Με δυσαρεστεί 6%.
2. Μάλλον με δυσαρεστεί το 5%.
3. Ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί το 40%.
4. Μάλλον με ικανοποιεί το 45%.
5. Με ικανοποιεί το 4%.



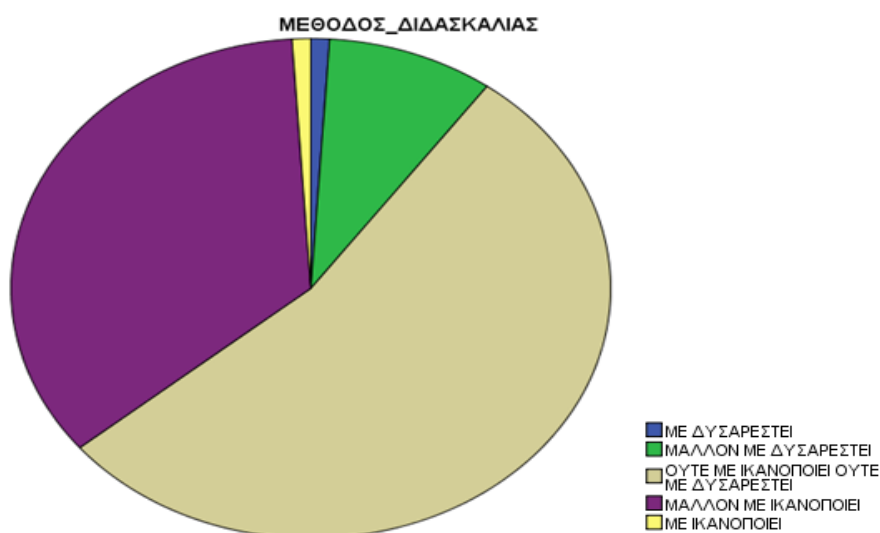
Διάγραμμα 4.8: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από την μετάδοση της γνώσης.

Από το διάγραμμα 4.8 φαίνεται ότι οι περισσότεροι σπουδαστές πιστεύουν πως οι καθηγητές έχουν μεταδοτικότητα καθώς οι περισσότερες απαντήσεις είναι στο ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί και στο μάλλον με ικανοποιεί

4.4.3 Ικανοποίηση από της μεθόδους διδασκαλίας

Ένα άλλο χαρακτηριστικό των καθηγητών είναι οι μέθοδοι διδασκαλίας τους οποίους χρησιμοποιούν. Αξίζει να σταθούμε λίγο σε αυτό διότι μια μέθοδος διδασκαλίας μπορεί να βοηθήσει τον σπουδαστή να κατανοήσει πιο εύκολα το μάθημα να του διεγείρει τον ενδιαφέρον και φυσικά να του δώσει απλόχερα γνώσεις τις οποίες δεν είχε. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 1% των σπουδαστών απάντησε πως είναι δυσαρεστημένοι.
2. Το 9% ότι μάλλον είναι δυσαρεστημένοι.
3. Το 54% απάντησαν πως ούτε είναι δυσαρεστημένοι ούτε ικανοποιημένοι.
4. Το 35% απάντησε πως μάλλον είναι ικανοποιημένοι.
5. Το 1% απάντησε ότι είναι ικανοποιημένοι.



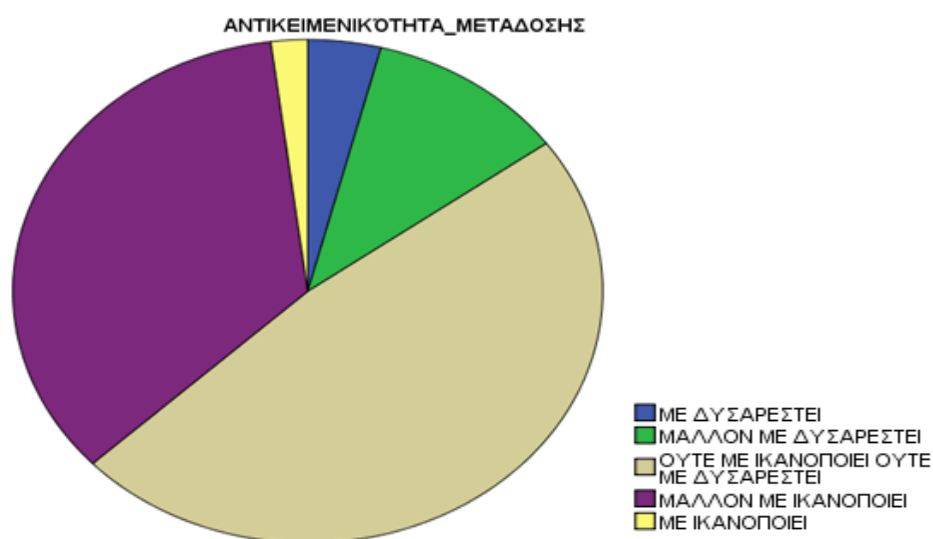
Διάγραμμα 4.9: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από την μέθοδο διδασκαλίας.

Από αυτές τις απαντήσεις βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων απάντησαν ούτε αρνητικά αλλά ούτε και θετικά οπότε καταλήγουμε ότι οι καθηγητές του τμήματος της Νοσηλευτικής ως προς τις μεθόδους διδασκαλίας κινούνται σε μέτρια έως καλά επίπεδα.

4.4.4 Ικανοποίηση από την αντικειμενικότητα της μετάδοσης

Σε αυτό το σημείο εξετάζουμε το κατά πόσο αντικειμενική είναι η μετάδοση της γνώσης η οποία δίνεται από τους καθηγητές. Όπως επίσης και το κατά πόσο λαμβάνεται υπόψη από τους σπουδαστές. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 4% των σπουδαστών απάντησε πως είναι δυσαρεστημένοι.
2. Το 11% ότι μάλλον είναι δυσαρεστημένοι.
3. Το 48% απάντησαν πως ούτε είναι δυσαρεστημένοι ούτε ικανοποιημένοι.
4. Το 35% απάντησε πως μάλλον είναι ικανοποιημένοι.
5. Το 2% απάντησε ότι είναι ικανοποιημένοι.



Διάγραμμα 4.10: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από την αντικειμενικότητα της μετάδοσης

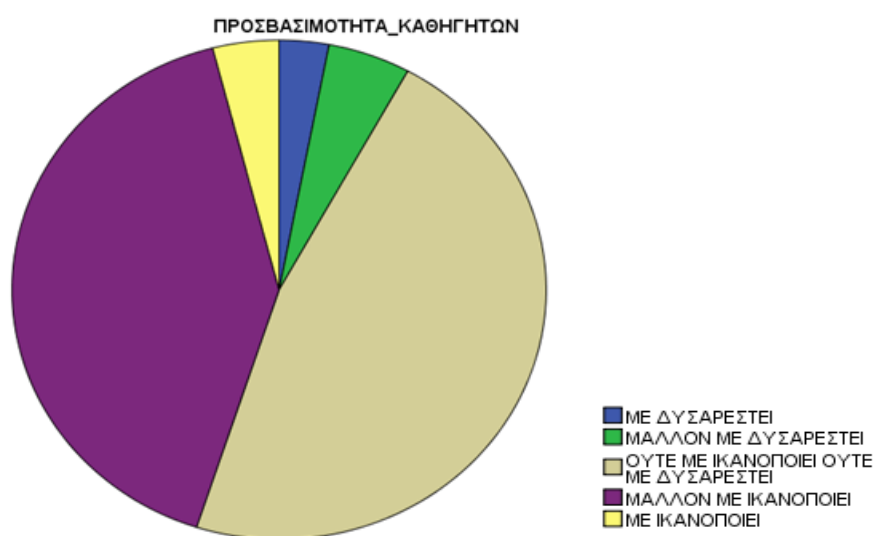
Από αυτές τις απαντήσεις βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων απάντησαν με μετρία σχόλια ως προς την αντικειμενικότητα των μεθόδων.

4.4.5 Ικανοποίηση από την προσβασιμότητα με τους καθηγητές

Στην σημερινή εποχή ο καθηγητής και ο σπουδαστής θα πρέπει να έχουν μια συνεχή επικοινωνία. Αξίζει να αναφέρουμε ότι σε σχέση με το παρελθόν και λόγω της τεχνολογίας έχουν γίνει τεράστια άλματα. Καθώς φοιτητές και καθηγητές έρχονται σε

επικοινωνία χρησιμοποιώντας τεχνολογικά επιτεύγματα όπως το Internet. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Δυσανεστημένοι: το 3%.
2. Μάλλον με δυσανεστεί: το 5%.
3. Ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσανεστεί: το 47%.
4. Μάλλον με ικανοποιεί: το 41%.
5. Με ικανοποιεί: το 4%.



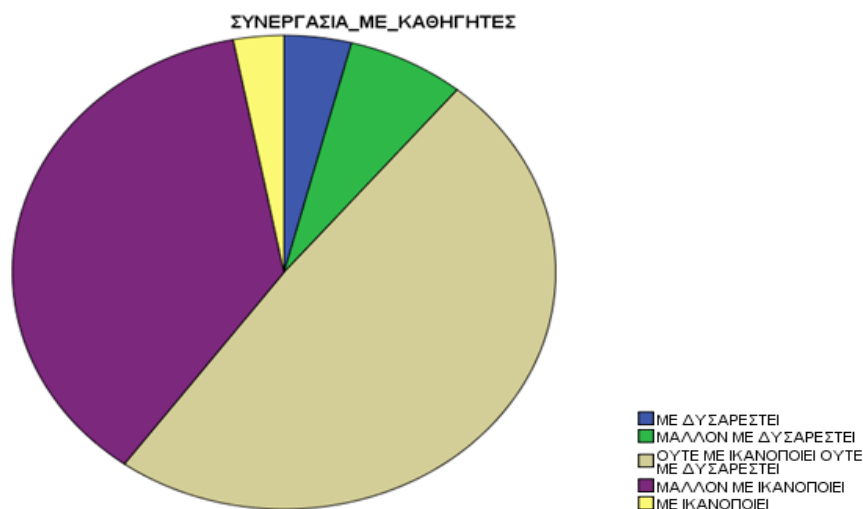
Διάγραμμα 4.11: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από την προσβασιμότητα με τους καθηγητές.

4.4.6 Ικανοποίηση από τη συνεργασιμότητα μεταξύ καθηγητών σπουδαστών

Εδώ εξετάζουμε σε τι επίπεδο βρίσκεται η συνεργασία μεταξύ των καθηγητών και των σπουδαστών. Εάν αυτή επιτυγχάνεται σωστά τότε έχουμε μια αποδοτική συνεργασία μεταξύ τους. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 4% απάντησε με δυσανεστεί.
2. Το 7% απάντησε μάλλον με δυσανεστεί.
3. Το 49% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσανεστεί.
4. Το 37% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 3% απάντησε με ικανοποιεί.

Βλέπουμε ότι οι συνεργασία μεταξύ των καθηγητών και των σπουδαστών κινείται σε ούτε αρνητικά αλλά ούτε και θετικά κατά ένα μεγάλο ποσοστό.



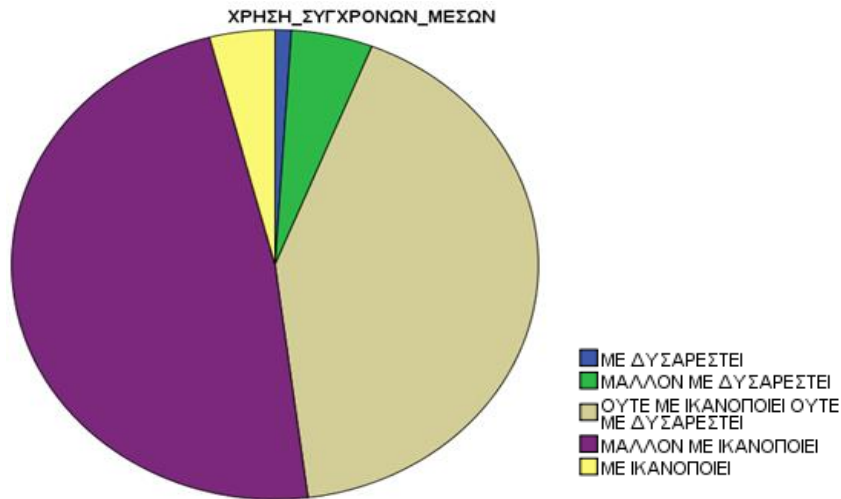
Διάγραμμα 4.12: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από την συνεργασιμότητα σπουδαστών και φοιτητών

4.4.7 Ικανοποίηση από την χρήση σύγχρονων εποπτικών μεσών από το εκπαιδευτικό προσωπικό

Με την τεχνολογία να μπαίνει στην ζωή μας όλο και πιο πολύ δεν θα μπορούσε να μην ανέβει και τεχνολογικά το επίπεδο των μεσών διδασκαλίας. Θα πρέπει όμως να εξετάσουμε σε τι επίπεδα βρίσκεται η ικανοποίηση των φοιτητών από την χρήση τους. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 1% απάντησε με δυσαρεστεί.
2. Το 5% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 42% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
4. Το 48% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 4% απάντησε με ικανοποιεί.

Το μεγαλύτερο μέρος των σπουδαστών απάντησε ότι τους ικανοποιεί κατά κάποιο τρόπο.



Διάγραμμα 4.13: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από την χρήση σύγχρονων μέσων.

4.5 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

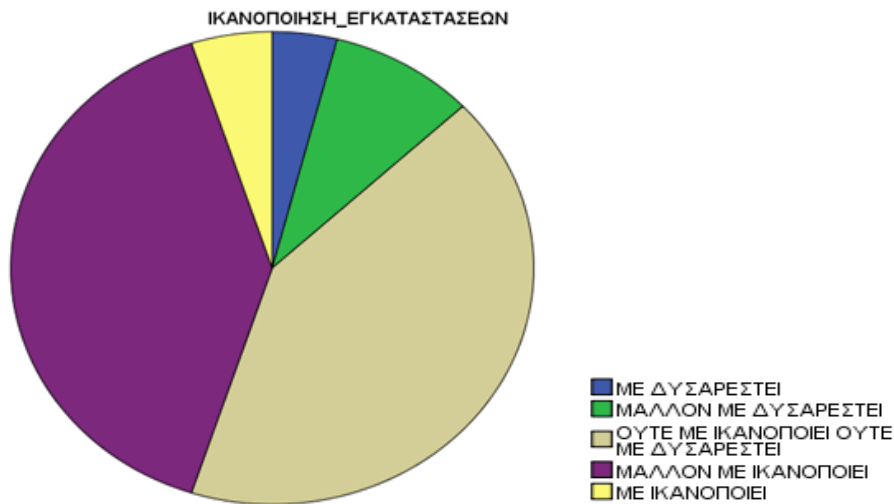
Άλλος ένας παράγοντας ο οποίος πρέπει εξετάσουμε είναι οι εγκαταστάσεις του τμήματος. Διότι έχουν να κάνουν κυρίως με το περιβάλλον. Εάν ο άνθρωπος μπαίνει σε ένα περιβάλλον το οποίο είναι σε καλή κατάσταση τότε μπορεί να λειτουργήσει με μεγαλύτερη ευχαρίστηση οποία και αν είναι η θέση του (καθηγητής, σπουδαστής κλπ).

4.5.1 Ικανοποίηση από τις εγκαταστάσεις του τμήματος

Όπως είπαμε παραπάνω οι εγκαταστάσεις παίζουν σημαντικό ρόλο για την ικανοποίηση των φοιτητών. Σε αυτή τη φάση θα το δούμε και με αριθμούς.

Οι απαντήσεις έχουν ως εξής :

1. Το 4% απάντησε με δυσαρεστεί
2. Το 9% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί
3. Το 42% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί
4. Το 40% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί
5. Το 5% απάντησε με ικανοποιεί

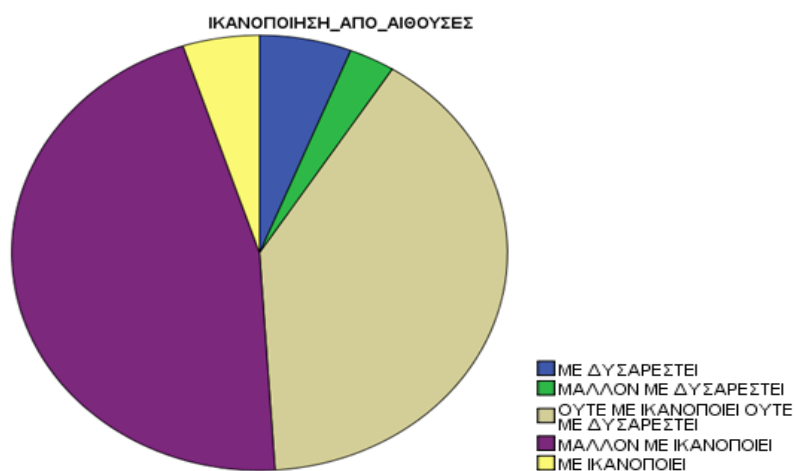


Διάγραμμα 4.14: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση των εγκαταστάσεων.

4.5.2 Ικανοποίηση για τις αίθουσες διδασκαλίας

Οι αίθουσες διδασκαλίας είναι ο τόπος στον οποίο λαμβάνει τόπο το μεγαλύτερο μέρος των μαθημάτων θα ήταν παράλειψη μας εάν δεν αναφερόμασταν σε αυτό. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 6% απάντησε με δυσαρεστεί.
2. Το 3% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 40% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
4. Το 46% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 5% απάντησε με ικανοποιεί.



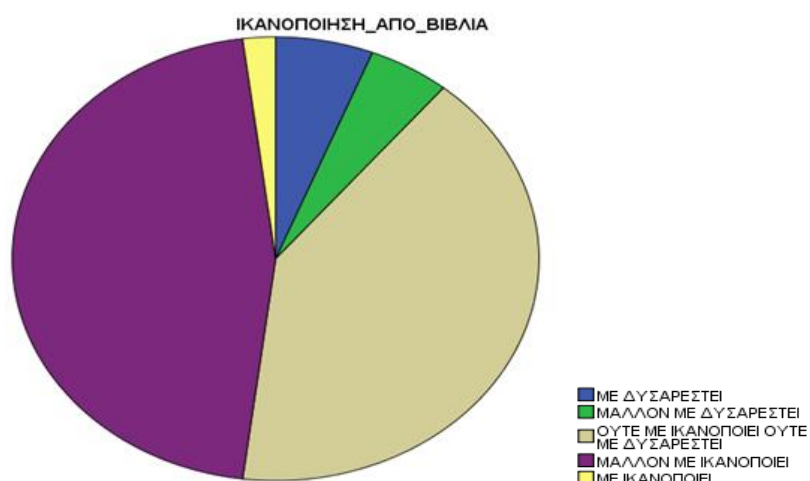
Διάγραμμα 4.15: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση των αιθουσών διδασκαλίας

Από τα παραπάνω συμπεράνουμε ότι οι περισσότεροι σπουδαστές είναι κατά γενική ομολογία σχεδόν ικανοποιημένοι από τις αίθουσες διδασκαλίας.

4.5.3 Ικανοποίηση από τα βιβλία - σημειώσεις που διανέμονται

Ένας σημαντικός παράγοντας την κατανόηση των μαθημάτων είναι τα βιβλία και οι σημειώσεις οι οποίες μας διανέμονται. Αυτό συμβαίνει διότι ο κάθε σπουδαστής θα ανατρέξει σε αυτά πάρα πολλές φορές. Επιπρόσθετα είναι η πηγή γνώσης η οποία μας δίνεται μετά των καθηγητών. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 6% απάντησε με δυσαρεστεί.
2. Το 5% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 41% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
4. Το 46% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 2% απάντησε με ικανοποιεί.



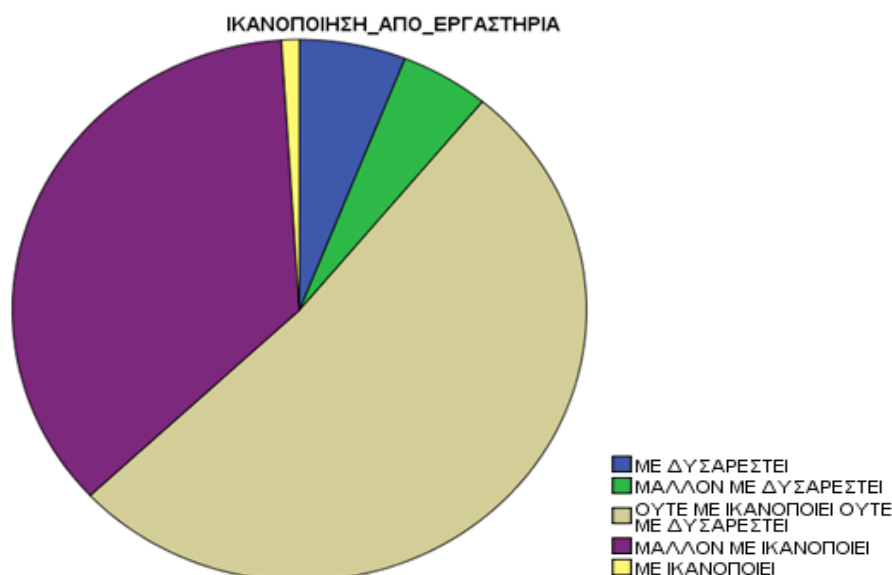
Διάγραμμα 4.16: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από βιβλία και σημειώσεις που διανέμονται από το ΤΕΙ.

Βλέπουμε ότι τα βιβλία και οι σημειώσεις οι οποίες διανέμονται είναι σε ικανοποιητικό επίπεδο καθώς οι περισσότερες απαντήσεις είναι στο μάλλον με ικανοποιεί.

4.5.4 Ικανοποίηση από τα εργαστήρια του τμήματος

Επειδή το τμήμα που εξετάζουμε είναι τμήμα που έχει σαν αντικείμενο την υγεία, αυτό έχει ως αποτέλεσμα μεγάλο μέρος των σπουδών να είναι σε πρακτικό επίπεδο. Αυτό συνεπάγεται ότι θα έχει πολλές ώρες οι οποίες θα είναι σε εργαστήρια και για αυτό το λόγο θα πρέπει και αυτά να είναι σε υψηλό επίπεδο. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 6% απάντησε με δυσαρεστεί.
2. Το 5% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 52% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
4. Το 36% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 1% απάντησε με ικανοποιεί.



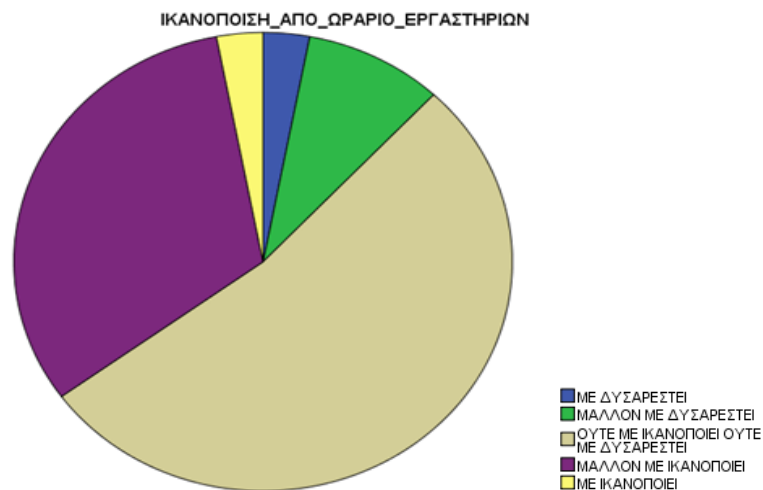
Διάγραμμα 4.17: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από τα εργαστήρια του τμήματος.

Τα εργαστήρια του τμήματος της νοσηλευτικής είναι σε μέτρια επίπεδα καθώς το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων απάντησαν ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.

4.5.5 Ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας των εργαστηρίων

Το ωράριο είναι αυτό το οποίο καθορίζει τον χρόνο στον οποίο θα γίνονται τα εργαστήρια, θα πρέπει να είναι ευέλικτο και να μην δημιουργεί προβλήματα στην ομαλή λειτουργία του τμήματος. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 3% απάντησε με δυσαρεστεί.
2. Το 9% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 53% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
4. Το 32% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 3% απάντησε με ικανοποιεί.



Διάγραμμα 4.18: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας των εργαστηρίων του τμήματος.

Από το διάγραμμα συμπεραίνουμε ότι το ωράριο λειτουργίας των εργαστηρίων είναι μέτριο διότι οι περισσότεροι απάντησαν ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.

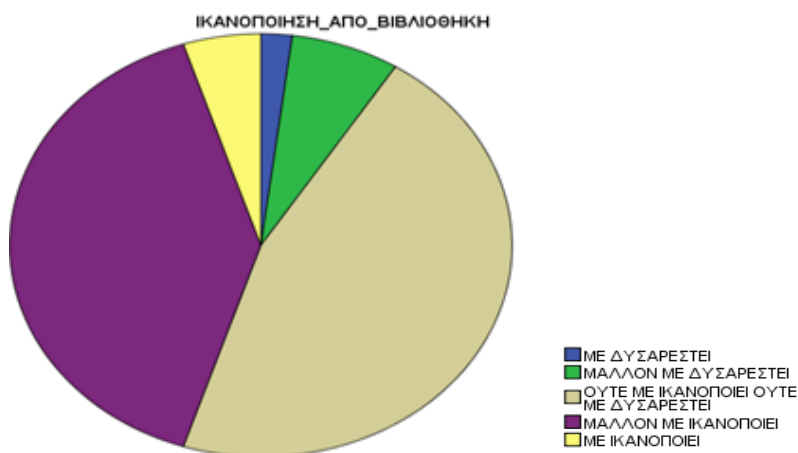
4.6 ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Είναι ο χώρος στον οποίο συμπεριλαμβάνεται το επιπλέον βοήθημα για τους σπουδαστές. Είναι εκεί όπου οι σπουδαστές ανατρέχουν για να κάνουν τις εργασίες τους κι αυτό γιατί έχει μια μεγάλη γκάμα βιβλίων τα οποία μπορούν να απαντήσουν μεγάλο πλήθος ερωτημάτων.

4.6.1 Ικανοποίηση από την βιβλιοθήκη

Εδώ θα εξετάσουμε το κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι οι σπουδαστές από την βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Πάτρας. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 2% απάντησε με δυσαρεστεί.
2. Το 7% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 46% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
4. Το 40% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 5% απάντησε με ικανοποιεί.



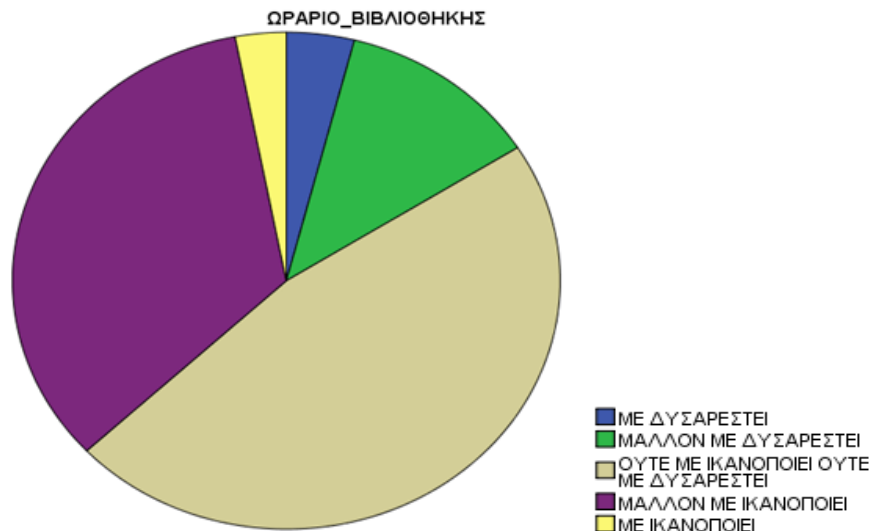
Διάγραμμα 4.19: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από την βιβλιοθήκη του ΤΕΙ.

Η βιβλιοθήκη επομένως του ΤΕΙ Πατρών είναι σε μέτρια επίπεδα αλλά έχει περιθώρια βελτίωσης

4.6.2 Ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης

Το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης είναι σημαντικό διότι θα πρέπει να είναι συνεχόμενο για να είναι ανοιχτή για την εξυπηρέτηση όσο περισσότερων φοιτητών μπορεί. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 4% απάντησε με δυσαρεστεί.
2. Το 12% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 47% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
4. Το 34% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 3% απάντησε με ικανοποιεί.



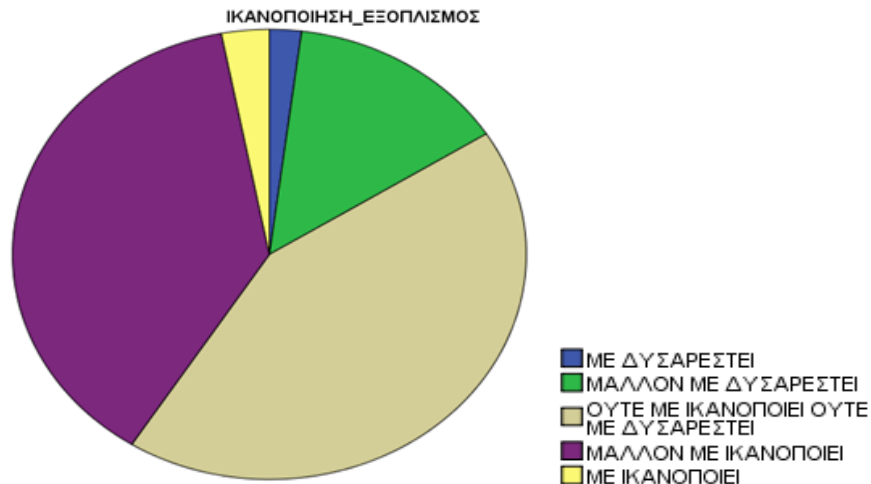
Διάγραμμα 4.20: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης του ΤΕΙ.

Άρα το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης είναι ούτε καλό αλλά ούτε και κακό σύμφωνα με τις περισσότερες απαντήσεις των φοιτητών καθώς είναι στο ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.

4.7 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ ΣΕ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ

Επειδή όπως προείπαμε το τμήμα της νοσηλευτικής έχει πολλά εργαστήρια διότι έχει να κάνει με την υγεία θα πρέπει όμως και σαν τμήμα να έχει και κατάλληλο εξοπλισμό για να μπορέσει να δείξει όσο πιο πολλά πράγματα μπορεί σε πρακτικό επίπεδο. Για να δούμε το κατά πόσο ικανοποιημένοι είναι οι σπουδαστές από αυτό. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 2% απάντησε με δυσαρεστεί.
2. Το 14% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 43% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
4. Το 38% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 3% απάντησε με ικανοποιεί.



Διάγραμμα 4.21: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση του εξοπλισμού που βρίσκεται σε λειτουργία.

Από τις απαντήσεις βλέπουμε ότι ο εξοπλισμός είναι σε ικανοποιητικά επίπεδα αλλά έχει περιθώρια βελτίωσης και αυτό φαίνεται διότι οι περισσότεροι σπουδαστές απάντησαν ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.

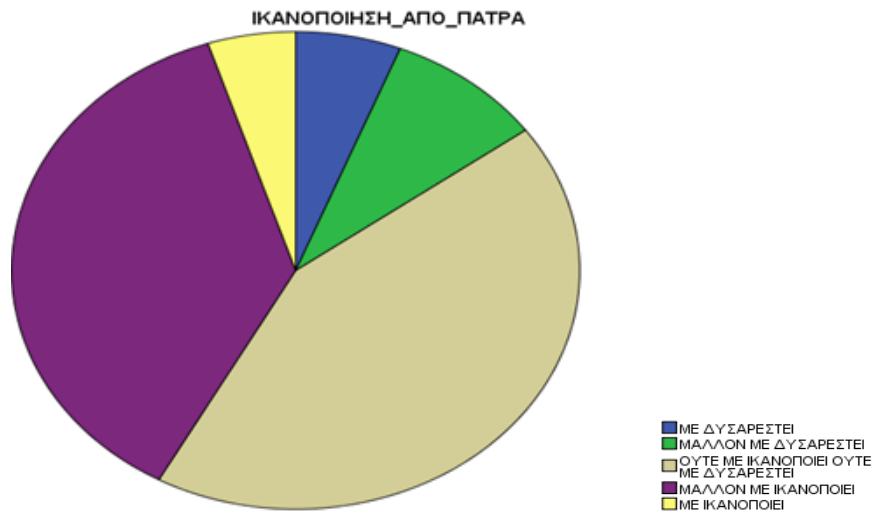
4.8 Η ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΠΑΤΡΑΣ

Η Πάτρα είναι μια πόλη η οποία έχει όλες τις ανέσεις έχει αναρίθμητες επιλογές σε όλους τους τομείς της ζωής. Επίσης έχει πάρα πολύ μεγάλο αριθμό φοιτητών και αυτό έχει ως αποτέλεσμα να είναι μια φιλόξενη πόλη ως προς αυτούς.

4.8.1 Διαβίωση στην πόλη της Πάτρας

Ζητάμε από τους φοιτητές σε αυτή τη φάση να μας πουν κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από την πόλη και γενικώς από τον τρόπο ζωής σε αυτή. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 6% απάντησε με δυσαρεστεί.
2. Το 9% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 43% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
4. Το 37% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 5% απάντησε με ικανοποιεί.



Διάγραμμα 4.22: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση διαβίωση στην πόλη της Πάτρας.

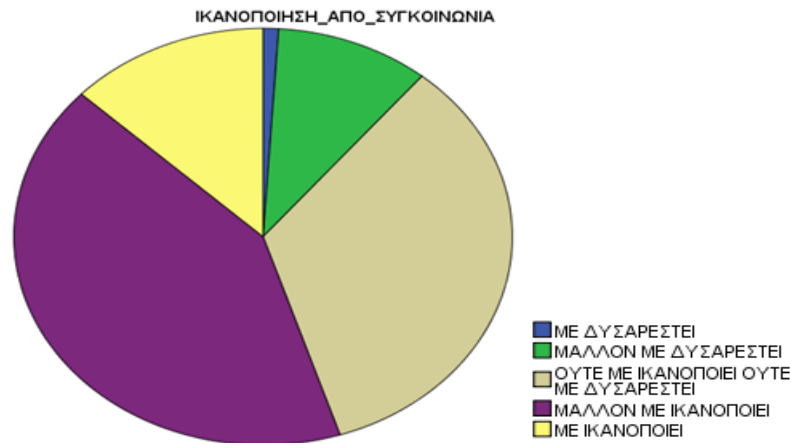
Από τα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι όσοι περισσότεροι σπουδαστές έχουν μια καλή εικόνα για την διαβίωση στην πόλη της Πάτρας καθώς οι περισσότερες απαντήσεις δεν ήταν αρνητικές.

4.8.2 Ικανοποίηση από την συγκοινωνία στην Πάτρα

Αν λάβουμε υπόψη μας ότι το μεγαλύτερο κομμάτι των σπουδαστών δεν έχει δικό του μεταφορικό μέσο καταλαβαίνουμε ότι τα μέσα μαζικής μεταφοράς παίζουν σημαντικότατο ρόλο στην μετακίνηση των φοιτητών από και προς τη σχολή τους. Για να δούμε όμως κατά πόσο οι σπουδαστές του τμήματος της νοσηλευτικής είναι ικανοποιημένοι από αυτά. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 1% απάντησε με δυσαρεστεί.
2. Το 10% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 34% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
4. Το 42% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 13% απάντησε με ικανοποιεί.

Συμπεράνουμε ότι τους περισσότερους σπουδαστές τους ικανοποιούν τα μέσα μεταφοράς στην πόλη της Πάτρας.



Διάγραμμα 4.23: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από την συγκοινωνία στην πόλη της Πάτρας.

4.9 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΤΕΙ

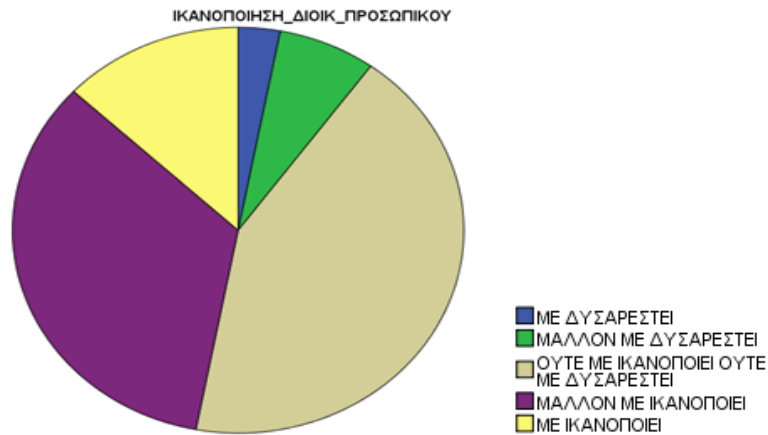
Το ΤΕΙ έκτος από ένα μέρος το οποίο προσφέρει γνώση είναι και ένας χώρος που παρέχει και άλλα πράγματα στους σπουδαστές όπως η φοιτητική λέσχη, το γραφείο διασύνδεσης κ.α. Όμως για να λειτουργήσουν αποδοτικά όλα αυτά όπως και σε άλλους τομείς της ζωής χρειάζεται ο ανθρώπινος παράγοντας.

4.9.1 Ικανοποίηση από το Διοικητικό Προσωπικό

Όπως προείπαμε για να λειτουργήσει κάτι χρειάζεται ο ανθρώπινος παράγοντας στο ΤΕΙ αυτό είναι το διοικητικό προσωπικό εδώ θα δούμε το κατά πόσο οι σπουδαστές είναι ικανοποιημένοι από αυτό και ότι το συνεπάγεται. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 3% απάντησε με δυσαρεστεί.
2. Το 7% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 43% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
4. Το 34% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 13% απάντησε με ικανοποιεί.

Το διοικητικό προσωπικό του ΤΕΙ Πάτρας είναι σε ένα μέτριο επίπεδο για τους φοιτητές της νοσηλευτικής καθώς τους περισσότερους ούτε τους ευχαριστεί ούτε τους δυσαρεστεί.



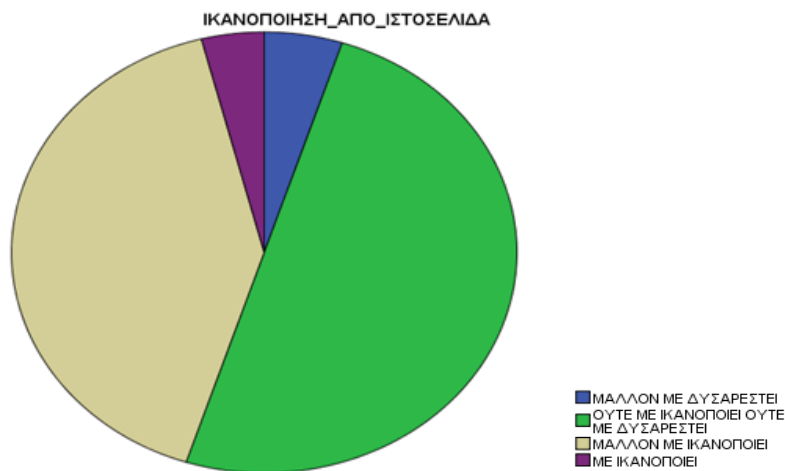
Διάγραμμα 4.23: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από το Διοικητικό Προσωπικό.

4.9.2 Ικανοποίηση από την ιστοσελίδα του τμήματος

Έχουμε ξαναπεί ότι η τεχνολογία καταλαμβάνει μεγάλο μέρος της ζωής μας καθώς και το διαδίκτυο. Δεν θα μπορούσε λοιπόν ένα τμήμα να μην έχει μια δίκια του ιστοσελίδα από την οποία θα βοηθούσε σε διάφορα θέματα τους σπουδαστές. Για να δούμε όμως σε τι επίπεδα είναι στο τμήμα της Νοσηλευτικής του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας.

Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 5% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
2. Το 50% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
3. Το 41% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
4. Το 4% απάντησε με ικανοποιεί.



Διάγραμμα 4.24: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από την ιστοσελίδα του τμήματος.

Βλέπουμε ότι η ιστοσελίδα του τμήματος έχει μια ομαλή και μέτρια προς καλή λειτουργία διότι οι μισές απαντήσεις ήταν κυρίως στο ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.

4.10 ΤΟ ΤΜΗΜΑ

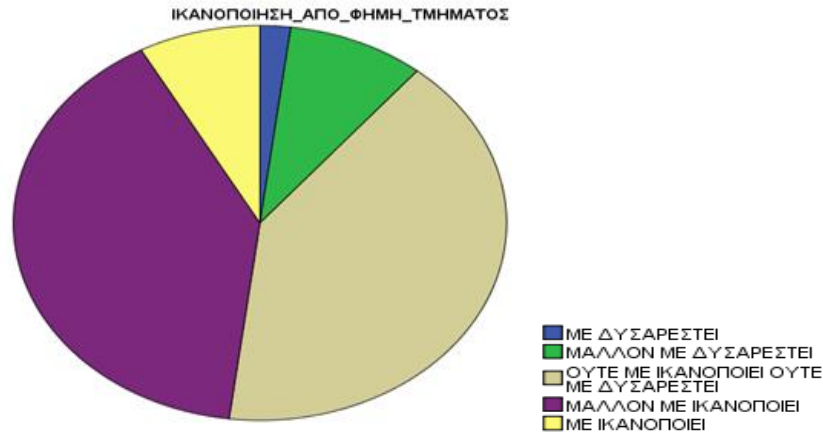
Το Τμήμα Νοσηλευτικής ανήκει στη Σχολή Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας, με έδρα τη Πάτρα. Ιδρύθηκε ως ΚΑΤΕ το 1973. Ανήκει στα Τμήματα του Τεχνολογικού Τομέα της Ανώτατης Εκπαίδευσης ανήκει ως τμήμα της ΣΕΥΠ του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας που προέκυψε από τη συγχώνευση των ΤΕΙ Πάτρας και Μεσολογίου.

4.10.1 Ικανοποίηση από την αξιοπιστία το κύρος και την κοινωνική αναγνωσιμότητα του τμήματος

Κάποιοι άλλοι παράγοντες είναι η αξιοπιστία και το κύρος ενός τμήματος στην αγορά αυτό φαίνεται στο εάν οι απόφοιτοι του έχουν υπό κανονικές συνθήκες μπει στην αγορά εργασίας. Η κοινωνική αναγνωσιμότητα είναι εάν το ευρύ κοινό γνωρίζει το τμήμα. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 2% απάντησε με δυσαρεστεί.
2. Το 9% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 41% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
4. Το 40% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 8% απάντησε με ικανοποιεί.

Η φήμη του τμήματος την νοσηλευτικής είναι σε ικανοποιητικό βαθμό διότι οι περισσότερες απαντήσεις είναι στο ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί και στο μάλλον με ικανοποιεί.



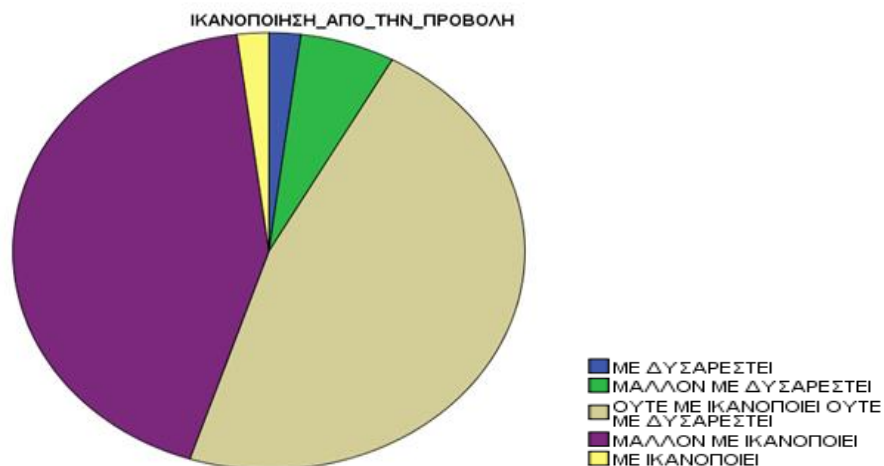
Διάγραμμα 4.25: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από την αξιοπιστία το κυρός και την κοινωνική αναγνωσιμότητα του τμήματος

4.10.2 Ικανοποίηση από τις διαδικασίες προβολής και διασύνδεσης του τμήματος με την αγορά εργασίας σε άλλα Τμήματα και Ερευνητικά κέντρα

Σε αυτή τη φάση θα εξετάσουμε κατά ποσό το τμήμα της νοσηλευτικής είναι σε σύζευξη με την αγορά εργασίας, εάν έχει συνεργασίες με άλλα τμήματα για μελλοντικές προοπτικές αλλά και για συνεργασία στο επίπεδο των σπουδών. Αλλά και με ερευνητικά κέντρα διότι μιλάμε για επαγγέλματα υγείας στα οποία οι έρευνες έχουν οδηγήσει σε μεγάλα επιτεύγματα. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 2% απάντησε με δυσαρεστεί.
2. Το 6% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 47% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
4. Το 43% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 2% απάντησε με ικανοποιεί.

Οι απαντήσεις και σε αυτή τη φάση δεν είναι ούτε θετικές αλλά ούτε και αρνητικές διότι οι περισσότεροι απάντησαν ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί και μάλλον με ικανοποιεί. Όλα τα προαναφερόμενα διακρίνονται στο Διάγραμμα 4.25.



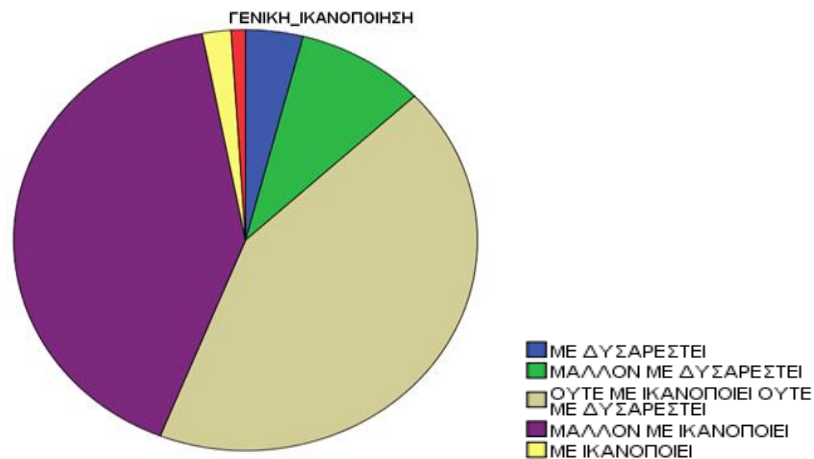
Διάγραμμα 4.25: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από τις διαδικασίες προβολής και διασύνδεσης του τμήματος με την αγορά εργασίας σε αλλά Τμήματα και Ερευνητικά Κέντρα.

4.10.3 Γενική ικανοποίηση από τις σπουδές στο τμήμα της νοσηλευτικής

Είναι η κατά γενική ομολογία η ικανοποίηση των φοιτητών για το τμήμα της Νοσηλευτικής. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 4% απάντησε με δυσαρεστεί.
2. Το 9% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 43% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
4. Το 41% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 2% απάντησε με ικανοποιεί.

Στο σημείο αυτό του ερωτηματολογίου διαπιστώνεται ότι κατά γενική ομολογία οι φοιτητές έχουν μια μέτρια στάση απέναντι στην ικανοποίηση από τις σπουδές τους. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι ακραίες απαντήσεις «με δυσαρεστεί» και «με ικανοποιεί» έχουν τα μικρότερα ποσοστά.

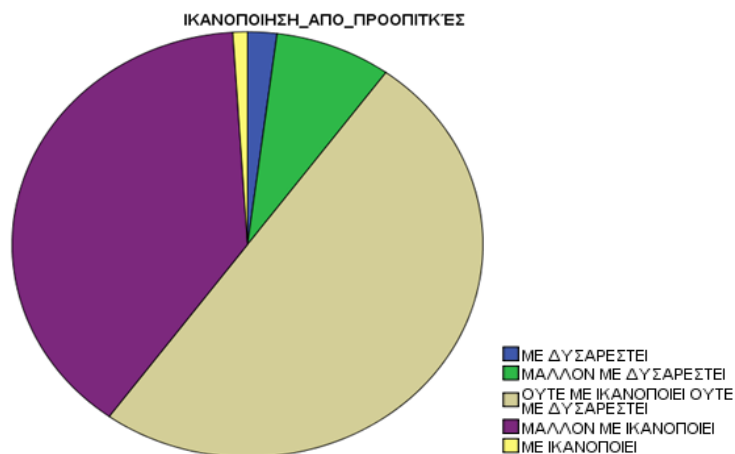


Διάγραμμα 4.26: Αποτελέσματα για την γενική ικανοποίηση από τις σπουδές του τμήματος Νοσηλευτικής.

4.10.4 Ικανοποίηση από τις προοπτικές εργασίας

Εάν ένα τμήμα είναι καλό αυτό φαίνεται από τις προοπτικές εργασίας της οποίες έχει μετά την αποφοίτηση για τον σπουδαστή. Ας δούμε όμως αν οι σπουδαστές του τμήματος της Νοσηλευτικής είναι ικανοποιημένοι με αυτό. Οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

1. Το 2% απάντησε με δυσαρεστεί.
2. Το 8% απάντησε μάλλον με δυσαρεστεί.
3. Το 50% απάντησε ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί.
4. Το 39% απάντησε μάλλον με ικανοποιεί.
5. Το 1% απάντησε με ικανοποιεί.



Διάγραμμα 4.26: Αποτελέσματα για την ικανοποίηση από τις προοπτικές εργασίας.

Το μεγαλύτερος μέρος των φοιτητών έχει μια ούτε αρνητική αλλά ούτε και θετική στάση απέναντι στις προοπτικές εργασίας του τμήματος.

4.10.5 Συγκρίσεις ερευνών ικανοποίησης σπουδαστών

Σε αυτό το κεφάλαιο θα συγκρίνουμε την έρευνα μας με αντίστοιχες έρευνες που έχουν γίνει σε άλλα τμήματα στην υπόλοιπη Ελλάδα. Για την ακρίβεια θα κάνουμε σύγκριση στις έρευνες ικανοποίησης σπουδαστών στα τμήματα:

1. Νοσηλευτικής ΤΕΙ Πάτρας
2. Λογιστικής ΤΕΙ Ηπείρου
3. Διοίκηση Επιχειρήσεων ΤΕΙ Αθήνας
4. ΤΕΦΑΑ Πανεπιστημίου Θεσσαλίας

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι συγκρίνονται ερωτήσεις που έχουν το ίδιο περιεχόμενο, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη ερωτήματα που δεν αφορούν την έρευνα της παρούσας πτυχιακής εργασίας. Σκοπός αυτού είναι να διεξαχθούν πιο έγκυρα και ακριβοί αποτελέσματα.

Αρχικά θα συγκρίνουμε την γνώμη των σπουδαστών για το θέμα του προγράμματος σπουδών. Στο τμήμα το οποίο εμείς κάναμε την έρευνα οι σπουδαστές απάντησαν ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι από το πρόγραμμα σπουδών. Αντίστοιχα την ίδια άποψη έχουν και στο ΤΕΦΑΑ του πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Οι σπουδαστές του τμήματος της Λογιστικής του ΤΕΙ Ηπείρου καθώς και της διοίκησης επιχειρήσεων του ΤΕΙ Αθήνας είναι ικανοποιημένοι. Εν κατακλείδι συμπεραίνουμε ότι κατά γενική ομολογία σε όλα τα τμήματα οι σπουδαστές έχουν θετικές εντυπώσεις για το πρόγραμμα σπουδών καθώς είναι ή μέτρια ικανοποιημένοι ή ικανοποιημένοι.

Στην συνέχεια θα πραγματοποιηθεί η σύγκριση για την ικανοποίηση των εγκαταστάσεων. Εδώ παρατηρείται μια διαφορετικότητα ανάμεσα στις απόψεις των σπουδαστών καθώς έχουμε αρνητικές απόψεις στο τμήμα Νοσηλευτικής και στο Τμήμα Λογιστικής διότι οι περισσότεροι σπουδαστές και στα δύο τμήματα απάντησαν ότι είναι δυσαρεστημένοι σε ότι αναφορά τις εγκαταστάσεις των τμημάτων τους. Αντιθέτως για το ΤΕΙ Αθήνας και για το Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας οι σπουδαστές είναι μέτρια έως ικανοποιημένοι από τις εγκαταστάσεις των τμημάτων τους.

Ακολουθεί η σύγκριση της ικανοποίησης των σπουδαστών όσον αφορά την Βιβλιοθήκη των ανωτέρω τμημάτων. Σε αυτό το σκέλος οι σπουδαστές σε όλα τα τμήματα τα οποία ελέγχουμε έχουν απαντήσει ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι με τις συνθήκες που επικρατούν στην βιβλιοθήκη καθώς και με τον τρόπο λειτουργίας τους.

Ωστόσο, ένα από τα σημαντικά ερωτήματα που τέθηκαν στις έρευνες είναι η ικανοποίηση του εκπαιδευτικού προσωπικού. Κάνοντας την σύγκριση καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι στο τμήμα Νοσηλευτικής του ΤΕΙ Πάτρας οι σπουδαστές απάντησαν ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι από το εκπαιδευτικό προσωπικό όπως και στο ΤΕΦΑΑ Θεσσαλίας. Στο τμήμα Λογιστικής του ΤΕΙ Ηπείρου οι σπουδαστές είναι ικανοποιημένοι σε αντίθεση με την Διοίκηση του ΤΕΙ Αθήνας όπου οι σπουδαστές είναι σχεδόν δυσαρεστημένοι από το εκπαιδευτικό προσωπικό. Αποτέλεσμα αυτού είναι ότι στα τέσσερα τμήματα υπάρχουν θετικές και αρνητικές απόψεις για το εκπαιδευτικό προσωπικό, υπερτερεί όμως η μέτρια ικανοποίηση των σπουδαστών.

Στην συνέχεια πραγματοποιείται η σύγκριση για την ικανοποίηση από το διοικητικό προσωπικό. Στο τμήμα λογιστικής του ΤΕΙ Ηπείρου οι σπουδαστές δηλώνουν ικανοποιημένοι από τον τρόπο λειτουργίας του τμήματός τους, ενώ οι σπουδαστές της διοίκησης επιχειρήσεων του ΤΕΙ Αθήνας είναι δυσαρεστημένοι από το Διοικητικό προσωπικό. Ωστόσο, στο τμήμα της Νοσηλευτικής της Πάτρας και στο ΤΕΦΑΑ του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας δηλώνουν μέτρια ικανοποίηση.

Όσο αφορά την ικανοποίηση της διαβίωσης στις πόλεις τις οποίες βρίσκονται τα παραπάνω τμήματα οι σπουδαστές απάντησαν ως εξής: Για το ΤΕΙ Ηπείρου και την πόλη της Πρέβεζας οι σπουδαστές είναι ικανοποιημένοι. Για το ΤΕΙ Αθήνας και το Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας σε Αθήνα και Τρίκαλα Αντίστοιχα οι σπουδαστές δήλωσαν μέτρια ικανοποιημένοι από τις συνθήκες των πόλεων. Για το τμήμα Νοσηλευτικής Πάτρας οι φοιτητές δήλωσαν ικανοποιημένοι από την διαβίωση στην Πάτρα.

Επίσης, ένα από τα σημαντικότερα θέματα που απασχολούν τους σπουδαστές όταν επιλέγουν να σπουδάσουν σε μία Πόλη είναι οι Συγκοινωνίες και τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς. Τα αποτελέσματα που δόθηκαν από τις έρευνες είναι ότι οι σπουδαστές της Πάτρας είναι ικανοποιημένοι από τις συγκοινωνίες σε αντίθεση με τους σπουδαστές της Πρέβεζας που δηλώνουν δυσαρεστημένοι. Ως εκ' τούτο της Αθήνας καθώς και των Τρικάλων οι σπουδαστές δείχνουν την μέτρια ικανοποίηση τους στο θέμα αυτό.

Συγκρίνοντας το βασικότερο τμήμα του ερωτηματολογίου, την ικανοποίηση των σπουδαστών για το εκπαιδευτικό πρόγραμμα των τμημάτων παρατηρείται ότι οι

σπουδαστές του τμήματος νοσηλευτικής είναι μέτρια ικανοποιημένοι σε ότι σχετίζεται με τα μαθήματα τους. Ωστόσο, αυτό παρατηρείται και για τους σπουδαστές του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας καθώς επίσης και για τους σπουδαστές του ΤΕΙ Αθήνας. Όμως οι σπουδαστές του Τμήματος Λογιστικής του ΤΕΙ Ηπείρου δήλωσαν ότι είναι σχεδόν ικανοποιημένοι από τα μαθήματα τους.

Ένα μείζον θέμα της εποχής μας είναι η επαγγελματική αποκατάσταση μετά την διεκπεραίωση των σπουδών μας. Σύμφωνα με την σύγκριση που πραγματοποιήθηκε διαπιστεύεται ότι επαγγελματικές προοπτικές των σπουδαστών θεωρούνται ικανοποιητικές στο Τμήμα Λογιστικής του ΤΕΙ Ηπείρου καθώς και στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Αθήνας. Ωστόσο, στο ΤΕΦΑΑ του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας όπως και στο τμήμα Νοσηλευτικής του ΤΕΙ Πάτρας οι σπουδαστές αποτυπώνουν την μέτρια ικανοποίησή τους για τις επαγγελματικές προοπτικές των Τμημάτων τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην εποχή που διανύουμε η αξιολόγηση των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων γίνεται ολοένα και πιο σημαντική στον ακαδημαϊκό χώρο. Σύμφωνα με τις τάσεις της εποχής και τις εξελίξεις στο ευρύτερο περιβάλλον καθώς και την όξυνση του ανταγωνισμού, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο, η εκπαίδευση οφείλει να αντιμετωπίζεται σαν ουσιαστική στρατηγική επιλογή.

Η εκάστοτε εκπαιδευτική διαδικασία ολοκληρώνεται μέσω της αξιολόγησης της. Ο βασικός στόχος της αξιολόγησης της εκπαίδευσης αποσκοπεί στο να προσδιοριστεί η αποτελεσματικότητα της.

Είναι ευρέως αποδεκτή η σπουδαιότητα της ικανοποίησης των φοιτητών από τις παρεχόμενες από ένα ίδρυμα υπηρεσίες τόσο για την προσωπική τους απόδοση – εξέλιξη όσο και για την αποτελεσματική και συνάμα αποδοτική τους λειτουργία. Η παρούσα πτυχιακή εργασία αποτελεί μια προσπάθεια μέτρησης του βαθμού της ικανοποίησης των φοιτητών του τμήματος Νοσηλευτικής του Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας από τις σπουδές τους.

5.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας αφορά την μέτρηση και την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται από το τμήμα Νοσηλευτικής του Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας. Η έρευνα διενεργήθηκε με ένα ερωτηματολόγιο σχεδιασμένο με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να ταιριάζει με τη φύση ενός ακαδημαϊκού ιδρύματος. Τα αποτελέσματα της έρευνας σκοπό έχουν να θέσουν τις στρατηγικές εκείνες που θα προσθέσουν αξία στους φοιτητές.

Ο ουσιαστικός στόχος της παρούσας έρευνας είναι να εξετάσει το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών του Τμήματος Νοσηλευτικής του Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας από τις σπουδές τους.

5.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Μέσα σε ένα σύνθετο κοινωνικοοικονομικό τοπίο η αξιολόγηση των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων γίνεται ολοένα και πιο σημαντική. Με δεδομένες τις εξελίξεις και τις τάσεις στο σύγχρονο παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον και την όξυνση του ανταγωνισμού, τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε ελληνικό επίπεδο, η εκπαίδευση πρέπει να αντιμετωπίζεται ως στρατηγική επιλογή των οργανισμών και προσώπων.

Η κάθε εκπαιδευτική διαδικασία θα πρέπει να ολοκληρώνεται με την αξιολόγησή της. Ο στόχος της αξιολόγησης της εκπαίδευσης είναι να προσδιοριστεί η αποτελεσματικότητά της. Η αξιολόγηση της εκπαίδευσης για να έχει αντικειμενικά και αξιόπιστα αποτελέσματα, θα πρέπει να σχεδιαστεί κατάλληλα. Παρά το γεγονός ότι γίνεται πολύ συζήτηση για την αναγκαιότητα της επαγγελματικής κατάρτισης και επενδύονται τεράστια ποσά για την υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων, εν τούτοις, λίγη προσπάθεια καταβάλλεται για τη συστηματική αξιολόγησή τους.

Είναι φανερή η σπουδαιότητα της ικανοποίησης των φοιτητών από τις παρεχόμενες από ένα ίδρυμα υπηρεσίες τόσο για την προσωπική τους απόδοση όσο και για την αποτελεσματική και αποδοτική τους λειτουργία. Η εργασία αυτή αποτελεί μια προσπάθεια μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών του Τμήματος Νοσηλευτικής του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας από τις σπουδές τους. Αναδείχθηκε η χρησιμότητα της αφού μέσω αυτής αποκτώνται στοιχεία για την συμπεριφορά των φοιτητών/τριών και τον τρόπο με τον οποίο αυτοί αντιλαμβάνονται την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τη σχολή τους.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών βρίσκεται σε μέτριο επίπεδο. Μέσα από την καταγραφή των απόψεων των φοιτητών του τμήματος Νοσηλευτικής διαπιστώθηκε πως η πλειοψηφία από τους συμμετέχοντες στην έρευνα είναι σχετικά ικανοποιημένοι από τις σπουδές τους.

Ειδικότερα:

- Η έρευνα μας έδειξε ότι η φοιτητές του τμήματος Νοσηλευτικής του Τει Πατρών ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι από όσα συγκαταλέγονται στα μαθήματα και γενικά στο πρόγραμμα σπουδών
- Οι σπουδαστές θεωρούν ότι το πρόγραμμα σπουδών καθώς και η ροή των μαθημάτων ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των φοιτητών καθώς έχει μεγάλη ποικιλία μαθημάτων και συνάφεια μεταξύ τους.

- Το προσωπικό του τμήματος Νοσηλευτικής είναι μέτρια έως ικανοποιητικά. Επίσης είναι πληρέστατα ενημερωμένο, κατέχει την μετάδοση της γνώσης και έχει αρκετά ικανοποιητικά μεθόδους διδασκαλίας.
- Ως προς τις υποδομές του τμήματος μπορούμε να αναφέρουμε ότι από τις εγκαταστάσεις είναι ικανοποιημένοι οι φοιτητές και από τις αίθουσες διδασκαλίας.
- Όσο αφορά την διαβίωση στην Πάτρα οι σπουδαστές έχουν δηλώσει ικανοποιημένοι καθώς και με την συγκοινωνία της.
- Ως προς το διοικητικό προσωπικό του τμήματος έχουν μια μέτρια στάση ως προς την προθυμία και την εξυπηρέτηση τους.
- Στις υπηρεσίες του διαδικτύου οι φοιτητές σχεδόν ικανοποιημένοι με την ιστοσελίδα του τμήματος.
- Ως προς το τμήμα και την αξιοπιστία του οι φοιτητές είναι ικανοποιημένοι. Και από την διασύνδεση του τμήματος με την αγορά εργασίας καθώς και με άλλα τμήματα ή ερευνητικά κέντρα, οι φοιτητές είναι σχεδόν ικανοποιημένοι. Επιπρόσθετα είναι σχεδόν ικανοποιημένοι από τις προοπτικές εργασίας του τμήματος.

5.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η ικανοποίηση από τη ζωή των φοιτητών είναι μια ευρεία έννοια που μπορεί να επηρεάζεται από πλήθος παραγόντων όπως για παράδειγμα η οικονομική κατάσταση του κάθε σπουδαστή. Το γεγονός ότι πολύ σπουδαστές είναι αναγκασμένοι να εργάζονται, ώστε να ανταπεξέρχονται στα καθημερινά τους έξοδα, παράλληλα με τις σπουδές τους εμφανίζεται σε μεγάλο ποσοστό σε όλα τα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας. Οπότε μια προφανής μελλοντική κατεύθυνση στην οποία μπορεί να υποκρύπτονται σημαντικές πληροφορίες είναι να εξεταστούν τα επίπεδα ικανοποίησης των σπουδαστών από τη ζωή τους σε σχέση με τον παράγοντα εργασία.

Επιπρόσθετα, σημαντική θα ήταν και η διεξαγωγή της παρούσας έρευνας και σε άλλες σχολές της χώρας. Με σκοπό τον προσδιορισμό των επιπέδων ικανοποίησης των φοιτητών από τη ζωή τους σε μεγαλύτερο εύρος πέραν αυτού των σπουδαστών του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας.

Τέλος, από τη διεξαγωγή της έρευνας μας καταλήξαμε στο συμπέρασμα ότι ο παράγοντας «σχολή» είναι αυτός που ασκεί τη μεγαλύτερη επιρροή στην ικανοποίηση των φοιτητών από τη ζωή τους. Οπότε, μια ακόμα μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να επικεντρωθεί στα επίπεδα ικανοποίησης των σπουδαστών αναφορικά με την ικανοποίησή τους από το εκπαιδευτικό ίδρυμα στο οποίο φοιτούν. Η μελέτη αυτή θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει παράγοντες όπως είναι ο τρόπος διδασκαλίας των μαθημάτων και πόσο ενδιαφέροντα είναι, οι σχέσεις που έχουν οι σπουδαστές με τους καθηγητές, τις δυνατότητες επαγγελματικής σταδιοδρομίας και διάφορους άλλους παράγοντες.

Φτάνοντας στο τέλος της εργασίας θα ήθελα να προτείνω μια μελλοντική παρόμοια έρευνα και να τονίσω την αναγκαιότητα της τακτικής μέτρησης της ικανοποίησης των φοιτητών όλων των τμημάτων.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Adelman H. S., Taylor L., & Nelson P., (1989). Minors' dissatisfaction with their life circumstances» *Child Psychiatry and Human Development*, 20: 135-147.
2. Argyle M., (1987). *The Psychology of Happiness*, London: Methuen.
3. Bean J., & Bradley R., (1986). Untangling the satisfaction-performance relationship for college students, *Journal of Higher Education*, (57): 393 - 412.
4. Beck C., (2000). The experience of choosing nursing as a career, *Journal of Nursing Education*, (39): 320 – 322.
5. Bender T.A., (1997). Assessment of Subjective Well-Being During Childhood And Adolescence, in G. D. Phye (ed.), *Handbook of classroom assessment: Learning, Achievement, and Adjustment*, 199 - 225, San Diego, CA: Academic Press.
6. Collins J.K., (1991). Research into adolescence: A forgotten era, *Australian Psychologist*, 26 (1): 1 - 9.
7. Cook T.M., Gilmer M.I., & Bess C.S., (2003). Beginning students definitions of nursing: An Inductive framework of professional identity, *Journal of Nursing Education*, (42): 311-317.
8. Cummins R.A., (1997). Comprehensive Quality of Life Scale-School Version, *School of Psychology*, Melbourne, Australia: Deakin University.
9. Diener E., (1984). Subjective well-being, *Psychological Bulletin*, (95): 542 -575.
10. Diener E., (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities, *Social Indicators Research*, 31 (2): 103 - 157.
11. Diener E., & Diener M., (1995). Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem, *Journal of Personality and Social Psychology*, 68 (4): 653 - 663.
12. Diener E., Emmons R.A., Larsen R.J., & Griffin S., (1985). The Satisfaction with Life Scale, *Journal of Personality Assessment*, 49 (1): 71-75.
13. Diener E., & Larsen R.J., (1984). Temporal stability and cross-cultural consistency of affective, behavioral, and cognitive responses, *Journal of Personality and Social Psychology*, 47 (4): 871 - 883.
14. Donald J., & Denison B., (1996). Evaluating undergraduate education : The use of broad indicators, *Assesment & Evaluation in Higher Education*, (21): 23-39.

15. Dusek J.B., (1987). *Adolescent Development and Behavior*, New Jersey, Eaglewood Cliffs: Prentice-Hall.
16. Franses P., & Paap R., (2010). *Quantitative Models in Marketing Research*, Cambridge Univ Pr., σελ: 53.
17. Gilman R., Huebner E.S.,& Laughlin J.E., (2000). A first study of the Multidimensional Students' Life Satisfaction Scale with adolescents, *Social Indicators Research*, 52 (2): 135 - 160.
18. Gullone E.,& Cummins R.A., (1999). The Comprehensive Quality of Life Scale: A psychometric evaluation with an adolescent sample, *Behaviour Change*, 16 (2): 127 - 139.
19. Hameed A.,& Amjad S., (2011). Students' Satisfaction in Higher Learning Institutions: A Case Study of COMSATS Abbottabad, Pakistan, *Iranian Journal of Management Studies*, 4(1): 63 - 77.
20. Harvey L., (1995). Student satisfaction, *The New Review of Academic Librarianship*, (1): 161 - 173.
21. Headey B., Veenhoven R., & Wearing A., (1991). Top-down versus bottom-up theories of subjective well-being, *Social Indicators Research*, 24 (1): 81 - 100.
22. Hearn J., (1985). Determinants of college students overall evaluations of their academic programs, *Research in Higher Education*, (23): 413 - 437.
23. Letcher D.W.,& Neves J.S., (2010). Determinants of undergraduate business student satisfaction, *Research in Higher Education Journal*, 6 (1): 1 - 26.
24. Leyshon S.,(2002). Empowering practitioner: An unrealistic expectation of nurse education? *J Adv Nurs*, (40): 466 -474.
25. Malhotra N., (2008). *Basic Marketing Research: A Decision-making Approach*, Prentice Hal, p: 96.
26. Μουσουλή Μ., Φλώρου Σ., Νικητοπούλου Χ.,& Γούδας, Μ., (2003). Παράγοντες που σχετίζονται με την ικανοποίηση φοιτητών φυσικής αγωγής και αθλητισμού από τις σπουδές τους, *Αναζητήσεις στη φυσική αγωγή και τον αθλητισμό*, 2 (1): 73-80.
27. Parasuraman A., et al., (2007). *Marketing Research*, Second Ed., Houghton Mifflin Company, p: 63.
28. Patrick J. Montana, Bruce H. Charnov, (2010) Μετάφραση Μαρία Ι. Ρούβαλη, Επιμέλεια Γιάννης Κατσαντώνης, Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
29. Pavot W.,& Diener E., (1993). Review of the Satisfaction with Life Scale, *Psychological Assessment*, 5 (2): 164 - 172.

30. Pike G., (1991). The effects of background course-work and involvement on students grades and satisfaction, *Research in Higher Education*, (32): 15-30.
31. Raphael D., Rukholm E., Brown I., Hill-Bailey P., & Donato E., (1996). The Quality of Life Profile-Adolescent Version: background, description and initial validation, *Journal Adolescent Health*, 19 (5): 366 - 375.
32. Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A., (2003). *Research Methods for Business*, p: 24.
33. Seligson J.L., Huebner E.S., & Valois R.F., (2003). Preliminary validation of the brief multidimensional students' life satisfaction scale (BMSLSS), *Social Indicators Research*, 61 (2): 121 - 145.
34. Seligman M., & Peterson C., (2003). Positive clinical psychology, In Aspinwall, L. G., and Staudinger, U. M. (eds.), *A Psychology of Human Strengths: Perspectives on an Emerging Field*, American Psychological Association, Washington, DC.
35. Stavropoulou A., & Stroubouki T., (2009). Exploring nurse students' expectations for developing a quality assurance course, *Health Science Journal*, (3): 255 – 262.
36. Tessema M., Ready K., & Wei-Choun Yu W., (2012). Factors affecting college students' Satisfaction with major curriculum: Evidence from Nine Years of Data, *International Journal of Humanities and Social Science*, 2 (2): 34 - 44.
37. Wilkinson R.B., & Walford W.A., (1998). The measurement of adolescent psychological health: One or two dimensions? *Journal of Youth and Adolescence*, 27 (4): 443 - 455.

Πτυχιακές εργασίες άλλων φοιτητών από τις οποίες αντλήσαμε πληροφορίες:

1. Μπούρης Ι. & Δήμας Γ., *Ιχνηλατώντας τον βάθρο ικανοποίησης των φοιτητών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση: Η περίπτωση του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Αθήνας*, ΤΕΙ Αθήνας.
2. Νταλαούτης Γ., 2009, *Μελέτη για την ικανοποίηση των φοιτητών του τμήματος Λογιστικής ΤΕΙ Ηπείρου από τις σπουδές τους*, ΤΕΙ Ηπείρου, Πρέβεζα.
3. Ξανθόπουλος Ι., 2013, *Κλίμακα Ικανοποίησης από την ζωή των φοιτητών του ΤΕΙ Καβάλας*, ΤΕΙ Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, Καβάλα.
4. Καφετζή Μ., Μήτσου Κ., 2012, *Διερεύνηση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας των ΜΗ.ΣΥ.ΦΑ αναλγητικών φαρμάκων*, ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας, Πάτρα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο έρευνας ικανοποίησης σπουδαστών από τις σπουδές τους

Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι ακαδημαϊκό-ερευνητικό στα πλαίσια εκπόνησης πτυχιακής εργασίας στο Τμήμα Νοσηλευτικής του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας. Αφορά στην ικανοποίηση των σπουδαστών από τις σπουδές τους και έχει ως στόχο τη μελέτη και ανάλυση των προβληματισμών, των αναγκών και των προσδοκιών των σπουδαστών από τις σπουδές τους. Δεν περιέχει ερωτήσεις προσωπικού χαρακτήρα και δεν θα χρησιμοποιηθεί παρά μόνον από τον Υπεύθυνο Καθηγητή και τους Σπουδαστές που εκπονούν τη σχετική πτυχιακή εργασία.

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ: ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΣΠΟΥΔΕΣ

1. Ικανοποίηση από το Πρόγραμμα Σπουδών

Παρακαλούμε σημειώστε με Χστα παρακάτω ερωτήματα το βαθμό ικανοποίησης σας αναφορικά με το Πρόγραμμα Σπουδών του Τμήματος σας (1= Με δυσανεσεί, 2=Μάλλον με δυσανεσεί, 3=Ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσανεσεί, 4=Μάλλον με ικανοποιεί, 5= Με ικανοποιεί).

		1	2	3	4	5
1.1	Είστε ικανοποιημένος/η από την ποικιλία των μαθημάτων;					
1.2	Είστε ικανοποιημένος/η από την αλληλουχία των μαθημάτων;					
1.3	Είστε ικανοποιημένος/η από τον αριθμό των μαθημάτων ανά εξάμηνο;					
1.4	Είστε ικανοποιημένος/η από την συνάφεια των μαθημάτων με το επάγγελμα;					
1.5	Είστε ικανοποιημένος/η από την ανταπόκριση της ύλης στις σύγχρονες ανάγκες;					
1.6	Είστε ικανοποιημένος/η από τις Εργασίες και τις Προόδους που γίνονται στα πλαίσια των μαθημάτων;					
1.7	Είστε ικανοποιημένος/η από το ωράριο των μαθημάτων;					

2. Ικανοποίηση από το Εκπαιδευτικό Προσωπικό

Παρακαλούμε σημειώστε με Χστα παρακάτω ερωτήματα το βαθμό ικανοποίησης σας αναφορικά με το Εκπαιδευτικό Προσωπικό του Τμήματος σας (1= Με δυσανεσεί, 2=Μάλλον με δυσανεσεί, 3=Ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσανεσεί, 4=Μάλλον με ικανοποιεί, 5= Με ικανοποιεί).

		1	2	3	4	5
2.1	Είστε ικανοποιημένος/η από την πληρότητα ενημέρωσης του εκπαιδευτικού προσωπικού;					
2.2.	Είστε ικανοποιημένος/η από την μετάδοση της γνώσης;					
2.3.	Είστε ικανοποιημένος/η από τις μεθόδους διδασκαλίας;					
2.4.	Είστε ικανοποιημένος/η από την αντικειμενικότητα της μετάδοσης;					
2.5.	Είστε ικανοποιημένος/η από την προσβασιμότητα στους καθηγητές;					
2.6.	Είστε ικανοποιημένος/η από την συνεργασιμότητα μεταξύ καθηγητών και σπουδαστών;					
2.7.	Είστε ικανοποιημένος/η από τη χρήση των σύγχρονων εποπτικών μέσων από το εκπαιδευτικό προσωπικό(π.χ. προβολή διαφανειών, eclass, κλπ.)					

3. Ικανοποίηση από την Υποδομή

Παρακαλούμε σημειώστε με Χ στα παρακάτω ερωτήματα το βαθμό ικανοποίησης σας αναφορικά με τη διαθέσιμη Υποδομή (1= Με δυσαρεστεί, 2=Μάλλον με δυσαρεστεί, 3=Ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί, 4=Μάλλον με ικανοποιεί, 5= Με ικανοποιεί).

		1	2	3	4	5
3.1	Είστε ικανοποιημένος από τις εγκαταστάσεις του τμήματος;					
3.2.	Είστε ικανοποιημένος από τις αίθουσες διδασκαλίας;					
3.3.	Είστε ικανοποιημένος από τα βιβλία - σημειώσεις που διανέμονται;					
3.4.	Είστε ικανοποιημένος από τα εργαστήρια του τμήματος;					
3.5.	Είστε ικανοποιημένος από το ωράριο λειτουργίας των εργαστηρίων του τμήματος;					
3.6.	Είστε ικανοποιημένος από την βιβλιοθήκη;					
3.7.	Είστε ικανοποιημένος από το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης;					
3.8.	Είστε ικανοποιημένος από τον εξοπλισμό που διατίθεται και βρίσκεται σε λειτουργία στους χώρους του τμήματος (π.χ. Η/Υ, λογισμικό, μέσα παρουσιάσεων, φωτοτυπικά μηχανήματα κ.α.)					
3.9.	Είστε ικανοποιημένος από την διαβίωση στην πόλη της Πάτρας;					
3.10	Είστε ικανοποιημένος από την συγκοινωνία στην Πάτρα;					

4. Ικανοποίηση από τη Διοικητική Υποστήριξη

Παρακαλούμε σημειώστε με Χ στα παρακάτω ερωτήματα το βαθμό ικανοποίησης σας αναφορικά με τη Διοικητική Υποστήριξη (1= Με δυσαρεστεί, 2=Μάλλον με δυσαρεστεί, 3=Ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί, 4=Μάλλον με ικανοποιεί, 5= Με ικανοποιεί).

		1	2	3	4	5
4.1	Είστε γενικά ικανοποιημένος από το διοικητικό προσωπικό (άτομα που δουλεύουν στη γραμματεία, στη βιβλιοθήκη, στα εργαστήρια Η/Υ, φοιτητική λέσχη, γραφείο διασύνδεσης κ.α.) ως προς την γνώση τους και την εξυπηρέτηση που παρέχουν;					
4.2.	Είστε ικανοποιημένος από την ιστοσελίδα του τμήματος και τις υπηρεσίες που παρέχει; (ανανέωση εγγραφών, ηλεκτρονική γραμματεία, δήλωση μαθημάτων, ενημέρωση φοιτητών μέσω ηλεκτρονικών ανακοινώσεων)					

5. Ικανοποίηση από τη Φήμη – Εικόνα του Τμήματος

Παρακαλούμε σημειώστε με Χστα παρακάτω ερωτήματα το βαθμό ικανοποίησης σας αναφορικά με τη Φήμη – Εικόνα του Τμήματος σας (1= Με δυσαρεστεί, 2=Μάλλον με δυσαρεστεί, 3=Ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί, 4=Μάλλον με ικανοποιεί, 5= Με ικανοποιεί).

		1	2	3	4	5
5.1	Είστε ικανοποιημένος από την αξιοπιστία, το κύρος και την κοινωνική αναγνωρισιμότητα του τμήματος;					
5.2.	Είστε ικανοποιημένος από τις διαδικασίες προβολής και διασύνδεσης του τμήματος με την αγορά εργασίας, άλλα τμήματα και ερευνητικά κέντρα;					

6. Συνολική Ικανοποίηση από το Τμήμα

Παρακαλούμε σημειώστε με Χστα παρακάτω ερωτήματα το βαθμό ικανοποίησης σας αναφορικά με τη Συνολική Ικανοποίηση από το Τμήμα σας (1= Με δυσαρεστεί, 2=Μάλλον με δυσαρεστεί, 3=Ούτε με ικανοποιεί ούτε με δυσαρεστεί, 4=Μάλλον με ικανοποιεί, 5= Με ικανοποιεί).

		1	2	3	4	5
6.1	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από τις σπουδές σας στο εν λόγω Τμήμα;					
6.2.	Γενικά πόσο ικανοποιημένος είστε από τις προοπτικές εύρεσης εργασίας μετά την αποφοίτηση σας από το εν λόγω Τμήμα;					

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΠΟΥΔΑΣΤΗ

7. Φύλο Σπουδαστή

1.	Ανδρας	
2.	Γυναίκα	

8. Έτος Σπουδών;

1.	1 ^ο	
2.	2 ^ο	
3.	3 ^ο	
4.	4 ^ο	
5.	Επί πτυχίο	

9. Ηλικία: _____ ετών

10. Εργάζεστε;

1.	ΝΑΙ	
2.	ΟΧΙ	

11. Φιλοδοξείτε να κάνετε μεταπτυχιακές σπουδές;

1.	ΝΑΙ	
2.	ΟΧΙ	

12. Θέλατε να σπουδάσετε στο εν λόγω Τμήμα;

1.	ΝΑΙ	
2.	ΟΧΙ	