



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΝΗΠΙΑΓΩΓΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΤΗΣ ΑΓΩΓΗΣ:
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ - ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ»

«Βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών από τις διοικητικές υπηρεσίες.

Μελέτη περίπτωσης. Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας.

Σχολή Γεωπονικών επιστημών»

Πελαγία Μελίδου

Επιτροπή Αξιολόγησης

Ευδοξία Κωτσαλίδου(Επιβλέπουσα)

Σωτηρία Τριαντάρη

Θεμιστοκλής Λαζαρίδης

Φλώρινα

Ιανουάριος 2020

**Degree of satisfaction of students with administrative services.
Case study. University of Western Macedonia. School of Agricultural
Sciences”**

Copyright © Πελαγία Μελίδου, 2020.

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα. Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και μόνο.

Δήλωση περί μη λογοκλοπής

Δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής, είναι προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας, η βιβλιογραφία και οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα με παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή. Επισημαίνεται πως η συγκεκριμένη επιλογή βοηθά στον περιορισμό της λογοκλοπής διασφαλίζοντας έτσι το/τη συγγραφέα.

Ημερομηνία 17- 01 - 2020

Η δηλούσα

Πελαγία Μελίδου

Ευχαριστίες

Ένα μεγάλο ευχαριστώ στους καθηγητές μου και ιδιαίτερα στην επιβλέπουσα της πτυχιακής μου κ. Δόξα Κωτσαλίδου για την καθοδήγηση και την πολύτιμη βοήθειά της σ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της εργασίας.

Οφείλω ένα τεράστιο ευχαριστώ στη μαμά μου Αναστασία, στο σύζυγό μου Νίκο και τα τρία μου παιδιά, τη Σοφία, την Αναστασία και το Στάθη, για την στήριξη σε κάθε επίπεδο, αλλά και για την ανοχή που μου έδειξαν, δημιουργώντας το κατάλληλο κλίμα για την επιτυχή ολοκλήρωση του εγχειρήματος αυτού. Δεν μπορώ, λοιπόν, παρά να αφιερώσω το παρόν πνευματικό έργο στους δικούς μου ανθρώπους, με άπειρη αγάπη, μέχρι τέλους... »

Στο μπαμπά μου Γιώργο.....

Πίνακας περιεχομένων

Ευρετήριο πινάκων	10
Ευρετήριο γραφημάτων	11
Περίληψη	13
Summary	14
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	15
Τοποθέτηση ερευνητικού ερωτήματος	15
Στόχος της έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα	16
1ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ.....	17
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΣΤΗ ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ.....	17
1.1.Ιστορική αναδρομή.....	17
1.2. Διοικητικές υπηρεσίες της Σχολής Γεωπονικών Επιστημών	19
1.2.1.Γραμματεία	19
1.2.2.Φοιτητική Μέριμνα	19
1.2.3.Βιβλιοθήκη.....	20
2 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ	21
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ	21
2.1. Ορισμός της επικοινωνίας	21
2.2. Η επικοινωνία στους οργανισμούς.....	22
2.3. Θεωρίες και μοντέλα επικοινωνίας.....	23
2.3.1. Θεωρίες- Σχολές επικοινωνίας	23
2.3.2.Μοντέλα επικοινωνίας	24
2.4. Επικοινωνία και δημιουργικότητα στις επιχειρήσεις.....	26
2.4.1. Η σημασία της επικοινωνίας ως αναπτυξιακή διαδικασία	26
3 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ.....	28

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ.....	28
3.1.Σημασία της ικανοποίησης.....	28
3.2.Πολυδιάστατος χαρακτήρας της ικανοποίησης.....	29
3.3.Κριτήρια εξυπηρέτησης σε οργανισμούς παροχής υπηρεσιών.....	30
3.4.Παράγοντες που δυσαρεστούν τους πελάτες-φοιτητές.....	31
4 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ.....	32
4.1. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	32
4.1.1.Σκοπός της έρευνας.....	32
4.1.2. Δομή ερωτηματολογίου.....	33
4.1.3. Επεξεργασία δεδομένων.....	33
4.2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	33
4.2.1. Δημογραφικά στοιχεία.....	34
4.3. Ικανοποίηση από παρεχόμενες υπηρεσίες.....	39
4.3.1. Καθαριότητα υπηρεσίας, Επάρκεια προσωπικού, Χρόνος αναμονής, Ταχύτητα εξυπηρέτησης, Αριθμός προσωπικού.....	39
4.3.2. Αμεσότητα ικανοποίησης παραπόνων.....	40
4.3.3. Διαδικασίες εξυπηρέτησης, Αμεσότητα ενημέρωσης.....	40
4.3.4.Τηλεφωνική, ηλεκτρονική εξυπηρέτηση.....	41
4.3.5. Απουσία λαθών, αναζήτηση καλύτερων δυνατών λύσεων.....	41
4.3.6. Ευγένεια υπαλλήλων.....	42
4.3.7. Γνώσεις προσωπικού.....	42
4.3.8.Εχεμύθεια προσωπικού.....	43
4.3.9 Ικανότητες προσωπικού.....	44
4.3.10 Εμφάνιση προσωπικού.....	44
4.3.11 Επαγγελματισμός προσωπικού.....	45

4.3.12 Αξιοπιστία προσωπικού.....	46
4.4. Ικανοποίηση από υπηρεσίες της Γραμματείας.....	47
4.4.1 Ενδιαφέρον των υπαλλήλων της Γραμματείας.....	47
4.4.2 Εξατομικευμένη προσοχή υπαλλήλων.....	48
4.4.3. Ανταπόκριση των υπαλλήλων της Γραμματείας.....	49
4.4.4. Τήρηση αρχείων.....	49
4.4.5 Ωράριο γραμματείας.....	50
4.4.6 Θετική στάση υπαλλήλων προς τους φοιτητές.....	51
4.4.7 Επικοινωνία των υπαλλήλων της Γραμματείας.....	52
4.4.8. Γνώση συστημάτων και διαδικασιών, ασφάλεια των φοιτητών στις συναλλαγές με τη Γραμματεία.....	53
4.5 Βιβλιοθήκη.....	53
4.5.1. Προθυμία στην εξυπηρέτηση.....	53
4.5.2. Αναζήτηση υλικού.....	54
4.5.3. Γνώσεις βιβλιοθηκονόμων.....	55
4.5.4. Διαθεσιμότητα βιβλιοθηκονόμων.....	56
4.5.5 Ωράριο λειτουργίας Βιβλιοθήκης.....	57
4.6. Γραφείο Σίτισης Στέγασης.....	58
4.6.1. Ενδιαφέρον προσωπικού Σίτισης-Στέγασης.....	58
4.6.2. Προσοχή για τους φοιτητές από το προσωπικό του Γραφείου Σίτισης Στέγασης.....	59
4.6.3. Ωράριο λειτουργίας.....	59
4.6.4. Θετική στάση προσωπικού.....	60
4.6.5. Επικοινωνία με τους φοιτητές.....	61
4.6.6. Γνώσεις συστημάτων και διαδικασιών.....	62
4.6.7. Ασφάλεια και σιγουριά των φοιτητών στις συναλλαγές.....	63

4.7 ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ	64
4.7.1.Ενδιαφέρον προσωπικού, φροντίδα και προσοχή, ανταπόκριση στα αιτήματα των φοιτητών	64
4.7.2. Τήρηση ακριβών και ανακτήσιμων αρχείων	64
4.7.3. Ωράριο λειτουργίας	65
4.7.4. Θετική στάση, καλή επικοινωνία, γνώση συστημάτων και διαδικασιών, ασφάλεια και σιγουριά.....	66
4.8 Φύλο, ηλικία και ικανοποίηση από υπηρεσίες.....	66
4.8.1 Φύλο και Γραμματεία	66
4.8.2.Ηλικία και ικανοποίηση από Βιβλιοθήκη.....	67
4.8.3 Δικαιούχοι σίτισης και ικανοποίηση από γραφείο Σίτισης Στέγασης.....	68
4.8.4 Δικαιούχοι στέγασης και ικανοποίηση από γραφείο Σίτισης Στέγασης	68
4.9. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	69
4.9.1. Γραμματεία	69
4.9.2. Βιβλιοθήκη.....	70
4.9.3. Γραφείο Σίτισης Στέγασης.....	71
4.9.4. Φοιτητική μέριμνα.....	72
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	74
ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	77
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	78
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	79

Ευρετήριο πινάκων

Πίνακας 1 Φύλο φοιτητών.....	34
Πίνακας 2 Κατανομή φοιτητών ανά ηλικία	35
Πίνακας 3 Κατανομή φοιτητών ανά έτος φοίτησης.....	36
Πίνακας 4 Τόπος καταγωγής	37
Πίνακας 5 Δικαιούχοι σίτισης	38
Πίνακας 6 Δικαιούχοι Φοιτητικής Εστίας	39
Πίνακας 7 Αμεσότητα ικανοποίησης παραπόνων.....	40
Πίνακας 8 Τηλεφωνική εξυπηρέτηση	41
Πίνακας 9 Ευγένεια υπαλλήλων	42
Πίνακας 10 Γνώσεις προσωπικού	43
Πίνακας 11 Εχεμύθεια προσωπικού.....	44
Πίνακας 12 Εμφάνιση προσωπικού.....	45
Πίνακας 13 Επαγγελματισμός προσωπικού	46
Πίνακας 14 Αξιοπιστία προσωπικού.....	47
Πίνακας 15 Εξατομικευμένη προσοχή υπαλλήλων Γραμματείας	48
Πίνακας 16 Τήρηση ακριβών και ανακτήσιμων αρχείων	49
Πίνακας 17 Ωράριο λειτουργίας Γραμματείας	50
Πίνακας 18 Θετική στάση υπαλλήλων Γραμματείας.....	51
Πίνακας 19 Επικοινωνία των υπαλλήλων της Γραμματείας.....	52
Πίνακας 20 Προθυμία προσωπικού Βιβλιοθήκης	54
Πίνακας 21 Βοήθεια για αναζήτηση υλικού.....	55
Πίνακας 22 Γνώσεις βιβλιοθηκονόμων	56
Πίνακας 23 Διαθεσιμότητα βιβλιοθηκονόμων.....	57
Πίνακας 24 Ωράριο Βιβλιοθήκης	58
Πίνακας 25 Ενδιαφέρον προσωπικού Γραφείου Σίτισης Στέγασης	59
Πίνακας 26 Ωράριο λειτουργίας	60
Πίνακας 27 Θετική στάση προσωπικού.....	61
Πίνακας 28 Επικοινωνία με τους φοιτητές.....	62
Πίνακας 29 Γνώσεις συστημάτων και διαδικασιών	62
Πίνακας 30 Ασφάλεια και σιγουριά στις συναλλαγές με το Γραφείο Σίτ. Στέγ.....	63
Πίνακας 31 Τήρηση ακριβών και ανακτήσιμων αρχείων	64
Πίνακας 32 Ωράριο λειτουργίας	65
Πίνακας 33 Προτάσεις βελτίωσης Γραμματείας	69
Πίνακας 34 Προτάσεις βελτίωσης Βιβλιοθήκη.....	70
Πίνακας 35 Προτάσεις βελτίωσης γραφείου Σίτισης Στέγασης	71

Ευρετήριο γραφημάτων

Γράφημα 1. Κατανομή φοιτητών ανά φύλο.....	34
Γράφημα 2. Κατανομή φοιτητών ανά ηλικία	35
Γράφημα 3. Έτος φοίτησης.....	36
Γράφημα 4. Τόπος καταγωγής.....	37
Γράφημα 5. Δικαιούχοι σίτισης	38
Γράφημα 6. Δικαιούχοι στέγασης	39
Γράφημα 7. Αμεσότητα ικανοποίησης παραπόνων.....	40
Γράφημα 8. Τηλεφωνική εξυπηρέτηση	41
Γράφημα 9 Ευγένεια υπαλλήλων	42
Γράφημα 10 Γνώσεις προσωπικού	43
Γράφημα 11 Εχεμύθεια προσωπικού	44
Γράφημα 12 Εμφάνιση προσωπικού	45
Γράφημα 13 Επαγγελματισμός προσωπικού	46
Γράφημα 14 Αξιοπιστία προσωπικού.....	47
Γράφημα 15 Εξατομικευμένη προσοχή υπαλλήλων Γραμματείας	48
Γράφημα 16 Τήρηση αρχείων.....	50
Γράφημα 17 Ωράριο γραμματείας	51
Γράφημα 18 Θετική στάση υπαλλήλων Γραμματείας.....	52
Γράφημα 19 Επικοινωνία των υπαλλήλων της Γραμματείας.....	53
Γράφημα 20 Προθυμία προσωπικού Βιβλιοθήκης.....	54
Γράφημα 21 Βοήθεια βιβλιοθηκονόμων.....	55
Γράφημα 22 Γνώσεις βιβλιοθηκονόμων	56
Γράφημα 23 Διαθεσιμότητα βιβλιοθηκονόμων.....	57
Γράφημα 24 Ωράριο Βιβλιοθήκης	58
Γράφημα 25 Ενδιαφέρον προσωπικού γραφείου Σίτισης Στέγασης	59
Γράφημα 26 Ωράριο λειτουργίας	60
Γράφημα 27 Θετική στάση προσωπικού γραφείου Σίτισης Στέγασης.....	61
Γράφημα 28 Επικοινωνία με τους φοιτητές.....	62
Γράφημα 29 Γνώσεις συστημάτων και διαδικασιών.....	63
Γράφημα 30 Ασφάλεια και σιγουριά στις συναλλαγές με το γραφείο Σίτ. Στέγ.	64
Γράφημα 31 Τήρηση ακριβών και ανακτήσιμων αρχείων	65
Γράφημα 32 Ωράριο λειτουργίας	66
Γράφημα 33 Φύλο και ικανοποίηση από Γραμματεία.....	67

Γράφημα 34 Ηλικία και ικανοποίηση από Βιβλιοθήκη	67
Γράφημα 35 Δικαιούχοι σίτισης και ικανοποίηση από γραφείο Σίτισης Στέγασης.....	68
Γράφημα 36 Δικαιούχοι στέγασης και ικανοποίηση από γραφείο Σίτισης Στέγασης	69
Γράφημα 37 Προτάσεις βελτίωσης Γραμματείας.....	70
Γράφημα 38 Προτάσεις βελτίωσης Βιβλιοθήκη.....	71
Γράφημα 39 Προτάσεις βελτίωσης γραφείου Σίτισης Στέγασης	72
Γράφημα 40 Προτάσεις βελτίωσης γραφείου Φοιτητικής Μέριμνας	73

Περίληψη

Στην παρούσα εργασία διερευνάται ο βαθμός ικανοποίησης από τις διοικητικές υπηρεσίες των Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων. Πιο συγκεκριμένα από τη Σχολή Γεωπονικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας στη Φλώρινα. Τα αποτελέσματα δεν μπορούν να γενικευτούν, καθώς η έρευνα περιορίζεται στη συγκεκριμένη Σχολή. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 90 φοιτητές, από τους οποίους συλλέχθηκαν ερωτηματολόγια. Για την επεξεργασία και ανάλυση χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα excel.

Η παρούσα εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαια.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια σύντομη παρουσίαση της Σχολής Γεωπονικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας στη Φλώρινα και των διοικητικών της υπηρεσιών. Η συγκεκριμένη σχολή ξεκίνησε να λειτουργεί το 1976 σαν ΚΑΤΕΕ, με δύο τμήματα. Στη συνέχεια, το 1983, όταν καταργήθηκαν τα ΚΑΤΕΕ και αντικαταστάθηκαν από τα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, στο Παράρτημα Φλώρινας λειτουργούσε η Σχολή Τεχνολογίας Γεωπονίας. Το 2013, με το σχέδιο «Αθηνά», συστάθηκε μια Σχολή, με ένα τμήμα που είχε τέσσερις κατευθύνσεις. Τέλος το 2019 με το νόμο που αφορά «Συνέργειες Πανεπιστημίων και Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων» ιδρύθηκε το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας και η συγκεκριμένη σχολή μετονομάστηκε σε Σχολή Γεωπονικών Επιστημών.

Στο δεύτερο κεφάλαιο ορίζουμε την επικοινωνία και γίνεται μια παρουσίαση των επικοινωνιακών μοντέλων. Υπάρχουν δύο είδη επικοινωνίας η λεκτική (*προφορική και γραπτή*) και η μη λεκτική επικοινωνία, δηλαδή η συμπεριφορά που ενισχύει τον προφορικό μας λόγο (τόνος της φωνής, άρθρωση λόγου, εκφράσεις του προσώπου, κινήσεις ματιών, χειρονομίες, στάση σώματος κ.α.).

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται μια εισαγωγή στην ικανοποίηση του πελάτη- φοιτητή από τις υπηρεσίες και τα κριτήρια εξυπηρέτησης σε οργανισμούς παροχής υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αξιολογούνται από τους φοιτητές ανάλογα με τις ανάγκες τους και τις προσδοκίες τους. Αποτέλεσμα αυτής της αξιολόγησης είναι η ικανοποίηση ή η δυσαρέσκεια των φοιτητών- πελατών. Η έννοια της ικανοποίησης των φοιτητών θεωρείται συχνά ως το κλειδί για την μακροπρόθεσμη επιτυχία τους .

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε και η ανάλυση των δεδομένων από τα ερωτηματολόγια.

Τέλος παρουσιάζονται τα συμπεράσματα στα οποία καταλήξαμε μετά την ανάλυση των δεδομένων.

Λέξεις κλειδιά: ικανοποίηση φοιτητών, επικοινωνιακά μοντέλα, επικοινωνία, διοικητικές υπηρεσίες

Summary

The present study investigates the degree of satisfaction with the management services of the University Institutions. Specifically from the School of Agricultural Sciences of the University of Western Macedonia in Florina. The results cannot be generalized, as research is limited to the particular school. The sample of the study consisted of 90 students, from whom questionnaires were collected. The excel program was used for processing and analysis. The present paper consists of five chapters.

The first chapter gives a brief presentation of the School of Agricultural Sciences of the University of Western Macedonia in Florina and its administrative services. This school started operating in 1976 as a KATEE, with two departments. Then, in 1983, when the KATEEs were abolished and replaced by Technological Educational Institutions, the Florina School of Agriculture operated in the Florina branch. In 2013, with the design of Athena, a School was established, with a section with four directions. Finally, in 2019 the Law on "Synergies of Universities and Technological Educational Institutions" established the University of Western Macedonia and renamed the school into a School of Agricultural Sciences

In the second chapter we define communication and a presentation of communication models. There are two types of communication: verbal (written and verbal) and non-verbal communication, namely behavior that enhances our verbal speech (tone of voice, articulation of speech, facial expressions, eye movements, gestures, posture, etc.). .

The third chapter introduces the customer-to-customer service and service criteria to service providers. Services are evaluated by students according to their needs and expectations. The result of this evaluation is the satisfaction or dissatisfaction of student-clients. The concept of student satisfaction is often seen as the key to their long-term success.

The fourth chapter presents the methodology followed and the analysis of the data from the questionnaires. Finally, we present the conclusions we reached after analyzing the data.

Key words: student satisfaction, communication models, communication, administration services

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τοποθέτηση ερευνητικού ερωτήματος

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι γίνεται ολοένα και πιο επιτακτική η ανάγκη για τα Πανεπιστημιακά Ιδρύματα να υιοθετήσουν μεθοδολογία μέτρησης της ικανοποίησης των φοιτητών από το παρεχόμενο σε αυτούς εκπαιδευτικό έργο και τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Η μεθοδολογία μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης συμβάλλει στην βελτίωση της ποιότητας, προωθεί την εσωτερική αναδιοργάνωση, και ενδυναμώνει την κοινωνική αναγνωρισιμότητα του εκπαιδευτικού ιδρύματος.

Οι σύγχρονες απαιτήσεις επιβάλλουν στα εκπαιδευτικά ιδρύματα να βελτιώνουν διαρκώς την ποιότητα του προγράμματος σπουδών τους, του εκπαιδευτικού προσωπικού, της υλικοτεχνικής υποδομής, της διοικητικής υποστήριξης και της κοινωνικής αναγνωρισιμότητάς τους. Η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών, που αποτελούν και τους σημαντικότερους πελάτες ενός τριτοβάθμιου ιδρύματος, μπορεί να διευκολύνει τον προσδιορισμό των δυνατών σημείων του, όπως και των ελλείψεων, των δυσλειτουργικών πρακτικών και των ανεπαρκών υπηρεσιών του. Μπορεί, επίσης, να φανεί χρήσιμη στη διοίκηση ενός τριτοβάθμιου ιδρύματος, για να αξιολογηθούν οι επιδόσεις του, να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του και να ισχυροποιηθεί η θέση του σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον. Έτσι, μπορεί να βελτιωθεί η φήμη του ιδρύματος, να γίνει περισσότερο ελκυστικό σε νέους σπουδαστές και να ικανοποιήσει τις ανάγκες τους. Οι ευχαριστημένοι σπουδαστές είναι πιο πιθανό να παραμείνουν πιστοί στο πανεπιστήμιό τους (Alves & Raposo, 2007· Brown & Mazzarol, 2009· Helgesen & Nasset, 2007), να ολοκληρώσουν με επιτυχία τις σπουδές τους και να διατυπώσουν θετικές κριτικές για τη σχολή τους στον περίγυρό τους (Arambewela, Hall, & Zuhair, 2006· Athiyaman, 2004· Guolla, 1999). Επίσης, έχει σημειωθεί από τους ερευνητές ότι η ικανοποίηση του φοιτητή έχει θετική επίδραση στην υποκίνησή του (Elliott & Shin, 2002) και στην ελαχιστοποίηση του δείκτη εγκατάλειψης σπουδών (Elliott & Healy, 2001). Για αυτούς τους λόγους πολλά εκπαιδευτικά ιδρύματα και ερευνητικοί φορείς προσπαθούν να προσδιορίσουν και να μελετήσουν την ικανοποίηση των φοιτητών από τις σπουδές τους.

Στόχος της έρευνας και ερευνητικά ερωτήματα

Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να περιγράψει το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών από την ποιότητα των παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας και το βαθμό συσχέτισης της ικανοποίησής τους με τον κάθε παράγοντα χωριστά που την επηρεάζει.

Τα επιμέρους ερωτήματα της έρευνας είναι:

1. Πώς αξιολογούν οι φοιτητές την ποιότητα της υλικοτεχνικής υποδομής, του διοικητικού προσωπικού και της υποστήριξης που λαμβάνουν και σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιημένοι;
2. Ποιες επιμέρους υπηρεσίες αποτελούν τα δυνατά σημεία του ιδρύματος, ποιες τις αδυναμίες του και σε ποιο βαθμό απεικονίζονται στις εσωτερικές και εξωτερικές αξιολογήσεις του ιδρύματος;
3. Σε ποιο βαθμό η αντιληπτή ποιότητα και η ικανοποίηση διαφοροποιούνται ανάλογα με το φύλο, το έτος σπουδών και το τμήμα σπουδών των φοιτητών;
4. Ποιος είναι ο βαθμός συσχέτισης ανάμεσα στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών και στους παράγοντες (υλικοτεχνική υποδομή, υποστήριξη, διοικητικό προσωπικό) που την επηρεάζουν;

1ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΣΤΗ ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ

1.1.Ιστορική αναδρομή

Στη Δυτική Μακεδονία, μέχρι τον Μάιο του 2019 υπήρχαν δύο Εκπαιδευτικά Ιδρύματα.

1)Το Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας το οποίο ιδρύθηκε το 2003 με το Προεδρικό Διάταγμα Νο 92/11-4-2003 υπό την προεδρία του κ. Κώστα Σημίτη και με Υπουργό Παιδείας και Θρησκευτικών Ζητημάτων, τον κ. Πέτρο Ευθυμίου. Το Πανεπιστήμιο λειτουργεί ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.), και αυτοδιοικείται υπό την εποπτεία του κράτους, που ασκείται από τον Υπουργό Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων.

2)Το Τ.Ε.Ι. Δυτικής Μακεδονίας που ιδρύθηκε το 1976, με το όνομα **Κ.Α.Τ.Ε.Ε.**

Σ το Κ.Α.Τ.Ε.Ε. Φλώρινας λειτουργούσαν τα Τμήματα:

α)Φυτικής Παραγωγής και

β) Στελεχών Βιομηχανικών και Εμπορικών Επιχειρήσεων, κατεύθυνσης Λογιστηρίου.

Το 1983 τα Κ.Α.Τ.Ε.Ε. καταργήθηκαν και αντικαταστάθηκαν από τα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Τ.Ε.Ι.).

Το Τ.Ε.Ι. Κοζάνης ήταν Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) πλήρως αυτοδιοικούμενο, σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 5 του Συντάγματος. Η διοίκησή του λειτουργούσε σε κεντρικό επίπεδο (Κεντρική Διοίκηση) και σε αποκεντρωμένο επίπεδο ανά ακαδημαϊκή μονάδα. Οι διοικητικές του υπηρεσίες ήταν δομημένες και λειτουργούσαν σύμφωνα με τον Οργανισμό του Ιδρύματος. Η υλικοτεχνική υποδομή και η λειτουργία του επιχορηγούνταν από το κράτος, του οποίου η εποπτεία στο Τ.Ε.Ι. Κοζάνης, ασκείτο από τον Υπουργό Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων.

Στο Παράρτημα του Τ.Ε.Ι. Κοζάνης στη Φλώρινα, συστάθηκε η Σχολή Τεχνολογίας Γεωπονίας με δύο τμήματα. Το τμήμα Φυτικής Παραγωγής και το τμήμα Ζωικής Παραγωγής. Από το 1999 ξεκίνησε να λειτουργεί το τμήμα Εμπορία και Ποιοτικός Έλεγχος Αγροτικών

Προϊόντων (μοναδικό στην Ελλάδα). Σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα 90/2013 - ΦΕΚ 130/5-6-2013, με το σχέδιο «Αθηνά», η Σχολή μετονομάστηκε σε Σχολή Γεωπονίας και Τεχνολογίας Τροφίμων και Διατροφής, η οποία περιλάμβανε το Τμήμα Τεχνολόγων Γεωπόνων που είχε τέσσερις κατευθύνσεις: Φυτικής Παραγωγής, Ζωικής Παραγωγής, Ποιοτικός Έλεγχος Αγροτικών Προϊόντων, Αγροτικής Οικονομίας

Το Τμήμα Γεωπονίας ιδρύθηκε το 2019 σύμφωνα με το Νόμο 4610/07.05.2019, που αφορά στις 'Συνέργειες Πανεπιστημίων και Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων' (ΦΕΚ 70/07-05-2019, τ.Α'). Λειτουργεί από το ακαδημαϊκό έτος 2019-2020 και το Σεπτέμβριο του 2019 υποδέχθηκε τους πρώτους φοιτητές. Το Τμήμα Γεωπονίας έχει έδρα τη Φλώρινα και εντάσσεται στη Σχολή Γεωπονικών Επιστημών. Ο σκοπός του προγράμματος σπουδών του Τμήματος Γεωπονίας είναι να προσφέρει στους φοιτητές τις εξειδικευμένες γνώσεις που χρειάζονται, ώστε ως επιστήμονες να συμβάλλουν:

- 1.στη συνεχόμενη τεχνολογική αναβάθμιση και στον εκσυγχρονισμό των γεωργικών και κτηνοτροφικών εκμεταλλεύσεων και των επιχειρήσεων του αγροδιατροφικού κλάδου.
- 2..στην ανάπτυξη και υιοθέτηση καινοτομιών σε όλες τις διαδικασίες παραγωγής, οργάνωσης και διάθεσης, οι οποίες θα αξιοποιούν τα συγκριτικά πλεονεκτήματα των προϊόντων της ελληνικής γεωργίας και κτηνοτροφίας.
- 3.στον προσανατολισμό του αγροτικού τομέα προς την κατεύθυνση της αειφόρου αξιοποίησης των φυσικών πόρων, της ελαχιστοποίησης των δυσμενών επιπτώσεων στο κλίμα και στη βιοποικιλότητα, της ευζωίας των παραγωγικών ζώων και της ποιότητας των παραγόμενων αγροτικών προϊόντων.
- 4.στην ολοκληρωμένη ανάπτυξη του αγροτικού χώρου μέσω της βέλτιστης αξιοποίησης των εργαλείων της αγροτικής και περιφερειακής πολιτικής.

Το πρόγραμμα σπουδών διαρκεί πέντε έτη, εκ των οποίων τα τρία πρώτα περιλαμβάνουν μαθήματα γενικού αλλά και ειδικού υποβάθρου στη γεωπονική επιστήμη, είναι κοινά για όλους τους φοιτητές και αποτελούν τον κορμό του προγράμματος σπουδών. Στο τέλος του 6ου εξαμήνου οι φοιτητές επιλέγουν μία από τις κατευθύνσεις σπουδών, διάρκειας 4 εξαμήνων στην οποία διδάσκονται μαθήματα ειδικότητας, ανάλογα με το συγκεκριμένο γνωστικό πεδίο της

κάθε κατεύθυνσης. Οι προσφερόμενες κατευθύνσεις είναι: 1) Φυτικής Παραγωγής 2) Ζωικής Παραγωγής και 3) Αγροτικής Οικονομίας.

1.2. Διοικητικές υπηρεσίες της Σχολής Γεωπονικών Επιστημών

1.2.1.Γραμματεία

Η γραμματεία της Σχολής Γεωπονικών Επιστημών, ασκεί την γραμματειακή υποστήριξη της Σχολής και του Τμήματος Γεωπονικών Επιστημών.. Ειδικότερα συντάσσει, διεκπεραιώνει και αρχειοθετεί την αλληλογραφία του τμήματος. Παράλληλα χορηγεί τα απαραίτητα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις φοιτητικής κατάστασης, διεκπεραιώνει όλα τα θέματα υπηρεσιακής κατάστασης του προσωπικού που ανήκει στο τμήμα, τηρεί πρωτόκολλο και τη σφραγίδα της σχολής και τα μητρώα φοιτητών και πτυχιούχων. Οι φοιτητές δικαιούνται να ζητούν, με αίτηση που υποβάλλουν στη Γραμματεία του Τμήματος, πιστοποιητικά σπουδών, αναλυτικές βαθμολογίες κ.λπ. Η απάντηση στις αιτήσεις αυτές δίνεται σε εύλογο χρόνο από τους αρμόδιους υπαλλήλους.. Οι Γραμματείες δέχονται τους φοιτητές, όπως και το κοινό, κάθε μέρα σε συγκεκριμένες ώρες, προκειμένου να παρέχουν τις αναγκαίες πληροφορίες.

1.2.2.Φοιτητική Μέριμνα

Η Φοιτητική Μέριμνα του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας, έχει σκοπό να βελτιώσει τις συνθήκες διαβίωσης των φοιτητών του Ιδρύματος, να μεριμνήσει για την ψυχαγωγία τους, να προαγάγει την κοινωνικότητα τους και να ενθαρρύνει τη διεύρυνση των πνευματικών τους οριζόντων. Οι δραστηριότητες της Μέριμνας για την επίτευξη των σκοπών της διενεργούνται στο πλαίσιο της νομοθεσίας που διέπει την οργάνωση, τη διοίκηση και τη λειτουργία των Φοιτητικών υπηρεσιών των Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων και περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τις παρακάτω:

α)Η Φοιτητική Μέριμνα φροντίζει για τη δωρεάν σίτιση των φοιτητών σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

β)Η Φοιτητική Μέριμνα παρέχει στέγαση στους φοιτητές που πληρούν τις σχετικές προϋποθέσεις.

γ) Μέσω της Φοιτητικής Μέριμνας οι φοιτητές μπορούν να συμμετάσχουν σε ατομικά και σε ομαδικά αθλήματα.

Οι παροχές εφαρμόζονται αναλόγως και στους μεταπτυχιακούς φοιτητές ή υποψήφιους

διδάκτορες που πραγματοποιούν πρακτική άσκηση συμφωνά με το πρόγραμμα σπουδών τους.

1.2.3.Βιβλιοθήκη

Στη Σχολή Γεωπονικών Επιστημών λειτουργεί Βιβλιοθήκη, που υπάγεται διοικητικά στην Κεντρική Βιβλιοθήκη του Ιδρύματος και αποτελεί ενιαίο σύνολο με την Κεντρική Βιβλιοθήκη, τόσο ως προς τους ανθρώπινους πόρους όσο και ως προς την πολιτική ανάπτυξης και τη διαχείριση των οικονομικών πόρων. Αποστολή της Βιβλιοθήκης είναι η ενίσχυση και υποστήριξη των εκπαιδευτικών και ερευνητικών δραστηριοτήτων του Ιδρύματος, η συμβολή της στη διαχείριση, παροχή και διάθεση εξειδικευμένων πληροφοριών στην ευρύτερη εθνική και διεθνή κοινότητα και η ουσιαστική συμμετοχή της σε κάθε δραστηριότητα για την παιδεία και τον πολιτισμό. Στόχοι της Βιβλιοθήκης είναι η ανάπτυξη συλλογών (έντυπων, οπτικοακουστικών, ψηφιακών κτλ), η συγκέντρωση, διατήρηση και ανάδειξη σπάνιου ή πολύτιμου υλικού σε οποιαδήποτε μορφή, η οργάνωση του υλικού, η κυκλοφορία του υλικού, κυρίως με το δανεισμό του, ώστε να καθίσταται προσιτό στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας του ιδρύματος αλλά και των άλλων Ιδρυμάτων της χώρας, ο συνεχής εμπλουτισμός και η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, η δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού, σε έντυπη ή ψηφιακή μορφή, η μέριμνα για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων πρόσβασης των χρηστών της στην πληροφόρηση, η ανάπτυξη συνεργασίας με άλλες βιβλιοθήκες και ιδρύματα τόσο σε εθνικό όσο και διεθνές επίπεδο.

2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ

2.1. Ορισμός της επικοινωνίας

Επικοινωνία ορίζεται ως η τέχνη της αποτελεσματικής ανταλλαγής μηνυμάτων, πληροφοριών, που εδραιώνεται με την αμοιβαία κατανόηση ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα άτομα, ανάμεσα σε ένα πρόσωπο και μια ομάδα ή ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες ομάδες ατόμων, συμπεριλαμβάνοντας όλους τους τρόπους με τους οποίους ένα μυαλό μπορεί να επηρεάσει ένα άλλο (Πιπερόπουλος, 1996). Είναι η μεταφορά γνώσεων και πληροφοριών, από τον αποστολέα μέσα από ένα μήνυμα ενημερωτικού ή καθοδηγητικού χαρακτήρα με τη χρήση προφορικών, γραπτών ή οπτικοακουστικών στοιχείων. Η επικοινωνία δεν θεωρείται ουδέτερο μέσο μεταφοράς «ανεξάρτητων» πληροφοριών. Πρόκειται για κοινωνική λειτουργία -όπως άλλωστε δηλώνει και η ετυμολογία της- και συμβαδίζει με την απαρχή της ανθρώπινης κοινωνίας. Το γεγονός ότι δεν ταυτίζεται με την πληροφόρηση (information), δεν σημαίνει ότι πρόκειται για συγκρουσιακές έννοιες αλλά για συμπληρωματικές (Graig, 1999).

Η επικοινωνία είναι μια πολύπλοκη και σύνθετη έννοια που δεν θα μπορούσε να εξαντληθεί σε έναν απλό ορισμό, αποτελεί χαρακτηριστικό στοιχείο της ζωής του ανθρώπου, ο οποίος ως κοινωνικό ον έχει την έμφυτη τάση για κοινωνική συμβίωση. Στο πλαίσιο αυτό ο άνθρωπος επικοινωνεί για τις **ανάγκες** του (1^η διάσταση της επικοινωνίας), μέσα σε ένα ορισμένο **ανθρώπινο περιβάλλον** (φυσικό, κοινωνικό και πολιτισμικό- 2^η διάσταση της επικοινωνίας) και αποβλέπει μέσα από την **αλληλεπίδραση** και την **αλληλεπίρροή** (3^η και κορυφαία διάσταση της επικοινωνίας) στην επίτευξη ορισμένων **στόχων**. Ως εκ τούτου τα δομικά στοιχεία της επικοινωνίας τα οποία βρίσκονται σε μια σχέση αλληλεξάρτησης είναι τα κάτωθι: **ΠΟΜΠΟΣ, ΜΗΝΥΜΑ, ΘΟΡΥΒΟΙ, ΚΑΝΑΛΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ, ΔΕΚΤΗΣ, ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ (Feedback)**.

Η επικοινωνία ως μια **αλληλεπιδραστική διαδικασία** θα μπορούσε να περιγραφεί ως εξής: ο **πομπός** (μοναδική προσωπικότητα με την δική της υποκειμενική συμπεριφορά) θα μεταφέρει ένα **μήνυμα/πληροφορία** (ιδέα, νοητική αναπαράσταση) **κωδικοποιημένο** (μορφή που επιτρέπει την μετάδοσή του) δια μέσου ενός **καναλιού επικοινωνίας** (τρόπος διαβίβασης) και εξουδετερώνοντας όλους εκείνους τους **θορύβους** (εμπόδια, τα οποία μπορεί να είναι μηχανικής - ηχορύπανση, φυσιολογικής- προβλήματα ακοής, συμβολικής- χρησιμοποίηση εξεζητημένου γλωσσικού κώδικα ή ψυχολογικής - στενοχώρια, φύσεως και προκαλούν ανωμαλία στη μετάδοση ή την λήψη του μηνύματος), σε έναν **δέκτη**

(μοναδική προσωπικότητα με τις δικές της ανάγκες, αξίες, στάσεις, στερεότυπα), ο οποίος θα **αποκωδικοποιήσει** (υποκειμενικά) το μήνυμα. Στη συνέχεια μέσω της **ανατροφοδότησης / feedback** (επαναπληροφόρηση) ο δέκτης θα πληροφορήσει τον πομπό για τον βαθμό ανταπόκρισης του στο αρχικό μήνυμα και ταυτόχρονα ο ίδιος θα μετασχηματιστεί σε έναν **νέο πομπό (Π2)** και ο αρχικός πομπός σε **νέο δέκτη (Δ2)**. (Πιπερόπουλος, 1995).

Στην παραπάνω διαδικασία διακρίνουμε δύο είδη επικοινωνίας τη **λεκτική**(προφορική και γραπτή) και τη **μη λεκτική επικοινωνία**, δηλαδή την συμπεριφορά που ενισχύει τον προφορικό μας λόγο (τόνος της φωνής, άρθρωση λόγου, εκφράσεις του προσώπου, κινήσεις ματιών, χειρονομίες, στάση σώματος κ.α.). Σε μια αποτελεσματική διαπροσωπική επικοινωνία το λεκτικό με το μη λεκτικό μήνυμα θα πρέπει να βρίσκονται σε μια συμφωνία. Η ασυμφωνία οδηγεί σε αβεβαιότητα και παρερμηνείες (Βαγιάτης, 2008). Η γνώση και η κατανόηση της μη λεκτικής επικοινωνίας αποτελούν βοήθημα για τη συμπεριφορά των εργαζομένων μέσα στον επαγγελματικό χώρο. Ξεκινώντας από τη βάση της ιεραρχικής πυραμίδας σ' ένα εργασιακό περιβάλλον, παρατηρούμε τμηματικά τα προνόμια που προσδίδει η μη λεκτική επικοινωνία.

- Η θετική αντιμετώπιση κατά την εξυπηρέτηση πελατών δημιουργεί αντίστοιχα και θετικές εντυπώσεις. Ταυτόχρονα, η ικανότητα του υπαλλήλου να διακρίνει τα μη λεκτικά μηνύματα των πελατών κάνει την εξυπηρέτηση αποτελεσματικότερη.
- Τα μη λεκτικά μηνύματα που υπάρχουν ανάμεσα σε εργαζόμενο και πελάτη είναι δυνατόν να ερμηνευτούν σωστά και να οδηγήσουν στην ικανοποίηση του πελάτη. (Goman, 2009)

2.2. Η επικοινωνία στους οργανισμούς

Στη σύγχρονη ψυχοκοινωνική θεωρία η επιχείρηση / οργανισμός νοείται ως ένα μικροσύστημα, μια υποδομή μέσα στην ευρύτερη δομή, στο γενικότερο κοινωνικό σύστημα. Υπό την συνθήκη αυτή στην επιχείρηση/ οργανισμό διακρίνονται τρία είδη περιβάλλοντος: το **φυσικό περιβάλλον** (εγκαταστάσεις, διάταξη της παραγωγικής διαδικασίας, ειδικές συνθήκες), το **τεχνολογικό περιβάλλον** (μηχανολογικός εξοπλισμός και τεχνογνωσία) και το **ψυχοκοινωνικό περιβάλλον** (κανονισμοί εργασίας, στόχοι, αξίες, στυλ διοίκησης, πλέγμα διαπροσωπικών σχέσεων). Ο Chester Barnard (1938) σημείωσε ότι «σε μια διεξοδική θεώρηση της οργάνωσης η επικοινωνία κατέχει την κεντρική θέση, ακριβώς επειδή, η δομή, τα όρια και οι προοπτικές της οργάνωσης είναι σχεδόν απόλυτα προσδιορισμένα από τις τεχνικές επικοινωνίας που

χρησιμοποιούνται στην συγκεκριμένη οργάνωση» (Πιπερόπουλος ,1995). Η σημασία δε της επικοινωνίας σε οποιαδήποτε μορφή της (προφορική ή γραπτή) είναι κατάδηλη τόσο στην **κάθετη** όσο και στην **οριζόντια** κατεύθυνσή της και αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την **δυναμική των ομάδων**. «Ο άνθρωπος δεν ζει μόνο με ...ψωμί» υποστήριζε ο Karl Marx, προσέρχεται στην εργασία του ως μια προσωπικότητα με συναισθήματα, βιώματα και ψυχοκοινωνικές ανάγκες, τις οποίες **επικοινωνεί** στους προϊσταμένους και τους συναδέλφους ώστε να επιτύχει μια **αποδοτική συνεργασία** αλλά και την δική του **συναισθηματική ανάπτυξη**. Μέσα από μια αποτελεσματική επικοινωνία ο εργαζόμενος συμμετέχει στην λήψη αποφάσεων, αναλαμβάνει πρωτοβουλίες και ευθύνες, επιτυγχάνει αναγνωρισιμότητα, τονώνεται το ηθικό του και κατ' επέκταση υποκινείται για την εργασία του φθάνοντας στο ανώτερο επίπεδο αυτοεκτίμησης και αυτοπραγμάτωσης της πυραμίδας του Maslow. Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι ζωτικής σημασίας για τους οργανισμούς/ επιχειρήσεις. Η βαρύτητά της έγκειται στο γεγονός ότι η εφαρμογή μιας στρατηγικής επικοινωνίας οδηγεί στην αποτελεσματική συνεργασία, στην ανάπτυξη ομαδικού πνεύματος και την δημιουργία υψηλότερου ηθικού στους εργαζομένους. Μέσα από τη δυναμική αλληλεπίδραση και την ευγενή άμιλλα, οι εργαζόμενοι φθάνουν σε ένα ανώτερο επίπεδο συναισθηματικής ανάπτυξης, ικανοποιούν τις κοινωνικές τους ανάγκες και τις ανάγκες αυτοπραγμάτωσης, ενώ ελαχιστοποιούν τις πιθανότητες αποξένωσής τους από την εργασία τους (Πιπερόπουλος, 1996).

2.3. Θεωρίες και μοντέλα επικοινωνίας

2.3.1. Θεωρίες- Σχολές επικοινωνίας

Δύο είναι οι βασικές σχολές που προσέγγισαν επιστημονικά την επικοινωνία: η Διαδικαστική – Γραμμική (the process school) και η Σημειωτική (semiotics school). Η πρώτη προσεγγίζει την επικοινωνία ως μεταβίβαση μηνυμάτων, ενώ η δεύτερη ως παραγωγή και ανταλλαγή νοημάτων. Πιο συγκεκριμένα, η διαδικαστική σχολή προσλαμβάνει την επικοινωνία ως διαδικασία κατά την οποία ένα άτομο επηρεάζει τη συμπεριφορά ή τη σκέψη ενός άλλου, ενώ για τη Σημειωτική είναι η μελέτη των κειμένων και του κοινωνικοπολιτιστικού πλαισίου (Fiske, 1992).

2.3.2. Μοντέλα επικοινωνίας

Τα μοντέλα επικοινωνίας είναι αναπαραστάσεις του συστήματος που αυτά τα ίδια προσπαθούν να παρατηρήσουν. Παρέχουν έναν τρόπο επεξεργασίας των προβλημάτων ενός πραγματικού συστήματος με έναν περισσότερο αφηρημένο τρόπο (ΜακΚουέηλ, 1997). Η Hooper – Greenhill (1999), τα χωρίζει σε μεταδοτικά, όπου ο πομπός διαβιβάζει μήνυμα – πληροφορία στον δέκτη και σε πολιτισμικά, όπου το άτομο μετέχει ενεργά ως πομπός ή αποδέκτης

1. **Το μοντέλο του Lasswell (1948)**, το οποίο ενσωματώνεται σε πέντε στοιχεία:

- Ποιος
- Τι/μήνυμα
- Κανάλι/μέσο
- Κοινό/ακροατήριο

2. Αποτέλεσμα. Ο Lasswell δίνει έμφαση στο αποτέλεσμα, δηλαδή στην επίδραση που θα έχει το μήνυμα στον δέκτη και όχι στο ίδιο το μήνυμα.

3. **Το μοντέλο των Shannon & Weaver (1949)**, το οποίο είναι ένα εμφανές παράδειγμα γραμμικής εφαρμογής της επικοινωνίας, δηλαδή απλή μεταφορά μηνυμάτων. Το μοντέλο αυτό αναπτύχθηκε κατά τη διάρκεια του Β' Παγκοσμίου Πολέμου στα εργαστήρια της Bell Telephone. Κύριος στόχος ήταν να βρουν ποια κανάλια επικοινωνίας μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν πιο αποτελεσματικά. Στο μοντέλο των Shannon & Weaver η πηγή (πομπός) είναι αυτός που αποφασίζει ποιο μήνυμα θα σταλεί. Το επιλεγμένο μήνυμα μετατρέπεται από έναν μετασχηματιστή σε σήμα, το οποίο στη συνέχεια αποστέλλεται μέσω του καναλιού στον αποδέκτη

4. **Το μοντέλο του Θεόδωρου Newcomb (1953)**, του οποίου βασική καινοτομία είναι η προσέγγιση του ρόλου της επικοινωνίας στις κοινωνικές σχέσεις. Δίνει έμφαση στον κοινωνικό στόχο της επικοινωνίας, που αποτελεί το μέσο για τη διατήρηση των σχέσεων μεταξύ των ανθρώπων και επιτυγχάνει τη διατήρηση της κοινωνικής ισορροπίας στο κοινωνικό σύστημα.

5. Το μοντέλο του Charles E. Osgold (1954), σύμφωνα με το οποίο η επικοινωνία είναι μια δυναμική διαδικασία υγιούς και σαφής διαδραστικής σχέσης μεταξύ πομπού και δέκτη.

6. Το μοντέλο του Wilbur Schramm (1954), το οποίο μοιάζει αρκετά με το μοντέλο του Osgold σύμφωνα με το οποίο η επικοινωνία είναι διάδραση, πομπός και δέκτης δρουν παράλληλα σαν αποκωδικοποιητές, ερμηνευτές, μετασχηματιστές και αποδέκτες σημάτων. Ο W. Schramm τροποποίησε το μοντέλο των Shannon-Weaver δημιουργώντας ένα κυκλικό, πιο ολοκληρωμένο μοντέλο. Ο αποστολέας δίνει το μήνυμα σ' ένα δέκτη και η ανατροφοδότηση επιστρέφεται από το δέκτη στον αποστολέα. Οι εμπειρίες τόσο του αποστολέα όσο και του δέκτη λαμβάνονται υπόψη.

7. Το μοντέλο του Gerbner (1956), είναι πολύ κοντά στο μοντέλο των Shannon & Weaver, αλλά είναι πιο σύνθετο, διότι επιτρέπει να μελετήσουμε τη φύση και την αλληλεπίδραση ανάμεσα στην αντίληψη και την παραγωγή ενός μηνύματος μέσω των MME. Συσχετίζει το μήνυμα με την πραγματικότητα και εισάγει την αντιληπτική (perceptual or receptive) και την επικοινωνιακή προσέγγιση των μέσων και του ελέγχου (communicating or means and control).

8. Το μοντέλο των Westley & MacLean (1957) εφαρμόζεται κυρίως στη μαζική επικοινωνία & στις διαπροσωπικές σχέσεις στις οποίες η γνώμη είναι άμεση και γρήγορη σε αντίθεση με τη μάζα, όπου η γνώμη είναι έμμεση και αργή.

9. Το μοντέλο του Jakobson (1960), του οποίου αφετηρία είναι ένα επικοινωνιακό μοντέλο που συμμετέχουν έξι βασικοί παράγοντες:

- Ο αποστολέας / πομπός
- Ο παραλήπτης /δέκτης
- Το μήνυμα
- Ο επικοινωνιακός κώδικας
- Το πλαίσιο αναφοράς
- Το κανάλι.

10. Το μοντέλο του David Berlo (1960), το οποίο αποτελεί προέκταση του γραμμικού μοντέλου των Shannon και Weaver's. Συγκεκριμένα ο D. Berlo πρότεινε το “SMCR” Μοντέλο Επικοινωνίας (Sender-Message-Channel- Receiver), το οποίο διαχωρίζει τη διαδικασία της επικοινωνίας σε ξεκάθαρα μέρη και προσθέτει επιπλέον παράγοντες, οι οποίοι επηρεάζουν το επικοινωνιακό αποτέλεσμα. Κύριο μειονέκτημα του μοντέλου είναι ότι παραλείπει τη χρήση της βίαιης αίσθησης ως ένα κανάλι, που είναι πραγματικά ένα δώρο για τα ανθρώπινα όντα (τη σκέψη, την κατανόηση, την ανάλυση, κλπ). (McQuail & Windahl, 2001).

2.4. Επικοινωνία και δημιουργικότητα στις επιχειρήσεις

2.4.1. Η σημασία της επικοινωνίας ως αναπτυξιακή διαδικασία

Η επικοινωνία είναι το μέσο με το οποίο ενοποιείται η οργανωμένη δραστηριότητα. Είναι η απαραίτητη ενέργεια για τη μετάδοση πληροφοριών και το μέσο με το οποίο τροποποιείται η συμπεριφορά του ατόμου, πραγματοποιείται η αλλαγή και επιτυγχάνονται οι στόχοι. Η ομαδική δραστηριότητα είναι αδύνατη χωρίς τη μετάδοση πληροφοριών, δεδομένου ότι χωρίς επικοινωνία δεν επιτυγχάνεται ο συντονισμός και η ανάπτυξη. Τα άτομα που ανήκουν σε μία οργανωμένη επιχείρηση έχουν ευθύνη για καλές επικοινωνίες, εφόσον όλοι είναι πομποί και δέκτες πληροφοριών, ανάλογα με τις σχέσεις εξουσίας, τις λειτουργικές σχέσεις και τις σχέσεις συνεργασίας. Ο σκοπός της επικοινωνίας είναι να επηρεάσει τη δράση προς το καλύτερο, δηλαδή να επιφέρει την ευημερία, τόσο στα άτομα όσο και στην επιχείρηση. (Koontz & O' Donnell, 1983). Κάποιες καταστάσεις που επιδρούν στα άτομα για κατανόηση των μηνυμάτων κατά την προσπάθεια επικοινωνίας είναι:

Το καλό επίπεδο αυτογνωσίας, που βοηθάει το άτομο να αντιλαμβάνεται πιο ρεαλιστικά και τους άλλους.

Το άτομο που αποδέχεται τον εαυτό του όπως είναι, έχει την τάση να βλέπει στους άλλους θετικά στοιχεία.

Η υποκειμενική αντίληψη των γνωρισμάτων του ατόμου, επηρεάζει την προσέλκυση της προσοχής του και στα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των άλλων.

Η ικανότητα αντίληψης των χαρακτηριστικών των άλλων δεν αποτελεί 'δεξιότητα'. (Πιπερόπουλος Γ. , 1999).

Με την επικοινωνία, το ανθρώπινο δυναμικό μαθαίνει τις προοπτικές και προσδοκίες των άλλων και επειδή η επικοινωνία αφορά δύο πλευρές, το μήνυμα που στέλνει η μία πλευρά δεν είναι πάντα όμοιο μ' αυτό που η άλλη πλευρά εκλαμβάνει. Η εκπαίδευση μπορεί να συμβάλλει στην ποιότητα της επικοινωνίας. Η επίσημη επικοινωνία μέσα σε μία επιχείρηση μπορεί να έχει μορφή συζήτησης μεταξύ δύο προσώπων, ενημερωτικών συναντήσεων μεταξύ προϊσταμένων και διευθυντών ή εργατικού δυναμικού, συνελεύσεων, διαπραγματεύσεων, παρουσιάσεων, εκθέσεων, αλληλογραφίας, ενημερωτικών δελτίων, προαγωγών κλπ. Η ανεπίσημη επικοινωνία είναι επίσης μία καθημερινότητα της ζωής των οργανισμών. Αφορά τις φήμες, τα σχόλια κλπ.

3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

3.1.Σημασία της ικανοποίησης

Μολονότι ευρέως έχει τονιστεί η σημασία της ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, μικρός αριθμός εργασιών έχουν προσπαθήσει να μελετήσουν τον τρόπο με τον οποίο γίνεται αντιληπτή η ποιότητα από την πλευρά των φοιτητών. (Firdaus, 2006). Η ικανοποίηση των φοιτητών παραμένει πολύπλοκη έννοια, που δεν έχει ακόμη περιγραφεί επαρκώς και επηρεάζεται από ποικίλους παράγοντες. Χαρακτηριστικά στην επισκόπηση του Gibson (2010) σημειώνεται η ανάγκη για περισσότερη έρευνα που θα επιβεβαιώσει τους καθοριστικούς παράγοντες της ικανοποίησης και θα αποσαφηνίσει τη σπουδαιότητα του καθενός, επισημαίνοντας πιθανές διαφοροποιήσεις ανάλογα με το φοιτητικό σώμα, το ίδρυμα κλπ. Επίσης, υπάρχουν αντικρουόμενα ευρήματα αναφορικά με το αν ορισμένα δημογραφικά χαρακτηριστικά επιδρούν σημαντικά στη διαφοροποίηση της ικανοποίησης, καθώς και για το βαθμό συνεισφοράς ορισμένων παραγόντων στη συνολική ικανοποίηση (Gibson, 2010).

Στην εκπαίδευση οι οργανισμοί παράγουν υπηρεσίες και όχι υλικά προϊόντα με την ευρύτερη έννοια. Οι υπηρεσίες είναι άυλες (δεν είναι ορατές από τον φοιτητή 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) (Chelladurai, 1999). Η εμπειρία που αποκομίζει κάποιος από την κατανάλωση υπηρεσιών δεν είναι αντικειμενική και εξαρτάται άμεσα από το πρόσωπο που τις προσφέρει. Οι υπηρεσίες αξιολογούνται από τους φοιτητές ανάλογα με τις ανάγκες τους και τις προσδοκίες τους. Αποτέλεσμα αυτής της αξιολόγησης είναι η ικανοποίηση ή η δυσαρέσκεια των φοιτητών-πελατών. Η έννοια της ικανοποίησης των φοιτητών θεωρείται συχνά ως το κλειδί για την μακροπρόθεσμη επιτυχία τους. (Thorsten & Thurau, 1998) . Οι Triado, Aparicio και Rimbau (1999) υποστήριξαν ότι η ικανοποίηση των φοιτητών δεν εξαρτάται τόσο πολύ από την ποιότητα των υπηρεσιών που ένας οργανισμός πιστεύει ότι προσφέρει αλλά το πως εκλαμβάνει αυτή την ποιότητα ο φοιτητής και από τον βαθμό που ικανοποιεί τις ανάγκες του. (Triado, Aparicio, &

Rimbau, 1999). Οι Parasuraman, Bern & Zeithaml (1994) διαπίστωσαν επίσης άμεση σχέση της ικανοποίησης με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα. Θεώρησαν ότι οι αντιλήψεις των φοιτητών καθορίζονται μέσα από την απόδοση των παρεχομένων υπηρεσιών κυρίως και λιγότερο από τις προσδοκίες τους. Επομένως η γνώση των παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση είναι στρατηγικής σημασίας για κάθε οργανισμό ή εταιρεία που παρέχει υπηρεσίες (Πιπερόπουλος Γ., 1996).

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 (Morstain, 1977). 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).

3.2. Πολυδιάστατος χαρακτήρας της ικανοποίησης

Σύμφωνα με τους Aldridge και Rowley (1998) 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. Οι Aldridge και Rowley (1998) αναγνωρίζουν ότι 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, και τέλος
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. 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).

3.3.Κριτήρια εξυπηρέτησης σε οργανισμούς παροχής υπηρεσιών

Η ποιότητα μιας παρεχόμενης υπηρεσίας συνδέεται με την ικανοποίηση του πελάτη. Δηλαδή ικανοποίηση από τη υπηρεσία = αντίληψη-προσδοκία. Στην περίπτωση που η αντίληψη για την παρεχόμενη υπηρεσία, είναι μεγαλύτερη από την προσδοκία τότε ο πελάτης είναι ικανοποιημένος.

Πολλές έρευνες έχουν δείξει ότι οι πελάτες χρησιμοποιούν τα ίδια κριτήρια για να αξιολογήσουν μια υπηρεσία που τους παρέχεται, παρόλο που είναι δύσκολο να χαρακτηριστεί η ποιότητά της. Τα κριτήρια που μπορούν να χαρακτηρίσουν την ποιότητα μιας υπηρεσίας κατά τον Garvin είναι :

- **Ποιότητα-συνέπεια.** Πόσο ικανός είναι ένας οργανισμός να παρέχει μια υπηρεσία με εγκυρότητα, σταθερότητα και ακρίβεια.
- **Ανταπόκριση.** Πόσο πρόθυμοι είναι οι υπάλληλοι, να παρέχουν την υπηρεσία άμεσα και σωστά.
- **Ικανότητα.** Επαρκούν οι γνώσεις και οι δεξιότητες των υπαλλήλων για την σωστή εκτέλεση της υπηρεσίας
- **Ευκολία πρόσβασης.** Πόσο εύκολα προσβάσιμος είναι ο οργανισμός
- **Ευγένεια.** Πόσο φιλικοί είναι οι εργαζόμενοι και σέβονται τον πελάτη.

- **Επικοινωνία.** Πόσο είναι η επικοινωνία αμφίδρομη με τον πελάτη
- **Αξιοπιστία.** Πόσο ο πελάτης εμπιστεύεται τον οργανισμό.
- **Ασφάλεια.** Πόσο αποφεύγονται οι κίνδυνοι για τον πελάτη
- **Κατανόηση-Πραγματική επικοινωνία.** Πόσο είναι ικανός ο υπεύθυνος του οργανισμού να κατανοήσει τις ανάγκες των πελατών.
- **Υλική υπόσταση.** Πόσο ευχάριστο, καθαρό και ελκυστικό είναι το περιβάλλον, ελκυστικές κτιριακές εγκαταστάσεις. (Ζαβλανός, 2006).

Οι σύγχρονοι πελάτες απαιτούν από τον υπάλληλο που θα τους εξυπηρετήσει να είναι χαμογελαστός, προσιτός, ευχάριστος, να δείχνει ενδιαφέρον για τον πελάτη κοιτάζοντάς τον στα μάτια, χωρίς να τον διακόπτει όταν μιλάει, να διατηρεί την ψυχραιμία του, να δίνει γρήγορη λύση στο πρόβλημά τους (Ζαβλανός, 2006).

3.4.Παράγοντες που δυσαρεστούν τους πελάτες-φοιτητές

Έρευνες έχουν δείξει ότι υπάρχουν πέντε κατηγορίες παραγόντων που μπορεί να δυσαρεστούν τους φοιτητές:

- Η γραφειοκρατία που μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα μεγάλη χρονική καθυστέρηση
- Τα λάθη στα αποτελέσματα των διαδικασιών
- Η κακή συμπεριφορά υπαλλήλων και η ελλιπής γνώση
- Οι μεγάλες ουρές που δημιουργούνται, οι οποίες οφείλονται στα ελάχιστα γραφεία εξυπηρέτησης
- Η άδικη αντιμετώπιση από πράξεις ή παραλείψεις του οργανισμού (Ζαβλανός, 2006).

4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

4.1. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1.1. Σκοπός της έρευνας

Η παρούσα έρευνα σκοπό έχει να διερευνήσει το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών από τις διοικητικές υπηρεσίες που παρέχονται, στη Σχολή Γεωπονικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας. Πιο συγκεκριμένα πρόκειται για δειγματοληπτική έρευνα, που έχει σαν στόχο να μελετήσει τις γνώμες φοιτητών - τη συγκεκριμένη στιγμή και όχι διαχρονικά- για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τα Πανεπιστημιακά Ιδρύματα. Ταυτόχρονα μπορεί να αποτελέσει και ένα είδος αξιολόγησης, αφού οι πελάτες-φοιτητές, είναι αυτοί που θα κρίνουν την ποιότητα της υπηρεσίας που τους παρέχεται.

Η καταγραφή των αιτημάτων και της ικανοποίησης των φοιτητών, θα επιτρέψει να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα, όχι μόνο για τον βαθμό ικανοποίησής των φοιτητών από τις υπηρεσίες των Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων αλλά και τις ιδιαίτερες “διοικητικές ανάγκες” τους.

Ο πληθυσμός της έρευνας είναι οι προπτυχιακοί, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές και οι φοιτητές επί πτυχίο. Ο καθορισμός του δείγματος, έγινε τυχαία. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε φοιτητές, οι οποίοι ήταν πρόθυμοι να λάβουν μέρος στην έρευνα. Γενικά υπήρξε θετική στάση και ενδιαφέρον για τη συμμετοχή στην έρευνα. Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν από τον ίδιο τον ερευνητή, έτσι ώστε να διευκρινιστούν τυχόν απορίες των φοιτητών. Διανεμήθηκαν σε φοιτητές που επισκέφτηκαν τη Βιβλιοθήκη του Ιδρύματος, σε φοιτητές λίγο πριν την έναρξη κάποιου μαθήματος, σε φοιτητές που περίμεναν στους διαδρόμους του Ιδρύματος, στο κυλικείο, στο εστιατόριο και στον προαύλιο χώρο της Σχολής. Στους μεταπτυχιακούς φοιτητές στάλθηκε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e mail), καθώς κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της έρευνας, δεν είχε γίνει η έναρξη μαθημάτων των Μεταπτυχιακών προγραμμάτων. Ο τρόπος αυτός φυσικά δεν εξασφαλίζει την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος, επιτρέπει όμως την άντληση πληροφοριών για τα συγκεκριμένα ερευνητικά ερωτήματα (Creswell, 2011). Συνολικά συλλέχθηκαν 90

ολοκληρωμένα ερωτηματολόγια. Υπήρξαν κάποια που δεν είχαν απαντηθεί όλες οι ερωτήσεις. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τον Ιούνιο μέχρι τον Οκτώβριο του 2019.

4.1.2. Δομή ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ένα εισαγωγικό σημείωμα, όπου εξηγείται το αντικείμενο της έρευνας, η χρονική διάρκεια που απαιτείται για τη συμπλήρωσή του και η τήρηση της ανωνυμότητας των στοιχείων των φοιτητών, έτσι ώστε οι φοιτητές να μπορούν να απαντήσουν ελεύθερα. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από πενήντα ερωτήσεις. Οι πρώτες 19 ερωτήσεις είναι γενικές και αφορούν όλες τις διοικητικές υπηρεσίες. Οι επόμενες ερωτήσεις αφορούν πιο συγκεκριμένες υπηρεσίες. Εννιά ερωτήσεις αφορούν τη Γραμματεία, πέντε τη Βιβλιοθήκη, εννιά το γραφείο σίτισης-στέγασης και άλλες εννιά τη φοιτητική μέριμνα (πρακτική άσκηση, στεγαστικό επίδομα). Όλες οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι κλειστού τύπου. Οι φοιτητές καλούνται να εκφράσουν την άποψή τους, χρησιμοποιώντας την πενταβάθμια κλίμακα Likert (όπου **1** *διαφωνώ απόλυτα*, **2** *διαφωνώ*, **3** *ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ*, **4** *συμφωνώ* και **5** *συμφωνώ απόλυτα*). Στο τέλος του ερωτηματολογίου, πριν τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων, οι φοιτητές προτείνουν τους τομείς που θα ήθελαν να βελτιωθούν οι διοικητικές υπηρεσίες (ωράριο, εξυπηρέτηση, επικοινωνία).

4.1.3. Επεξεργασία δεδομένων

Αφού συλλέχθηκαν τα ερωτηματολόγια με τις απαντήσεις των φοιτητών, έγινε ανάλυση των δεδομένων, για όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Η επεξεργασία έγινε με τη βοήθεια του Microsoft office excel, όπου δημιουργήθηκαν πίνακες και γραφήματα.

4.2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Στο παρόν κεφάλαιο, αναλύονται τα αποτελέσματα της έρευνας, βάση των απαντήσεων των ερωτηματολογίων που δόθηκαν. Το σύνολο των ερωτηματολογίων που

διανεμήθηκαν/στάλθηκαν ήταν 105. Από αυτά συμπληρωμένα κανονικά (χωρίς ερωτήσεις που δεν απαντήθηκαν) επιστράφηκαν τα 90.

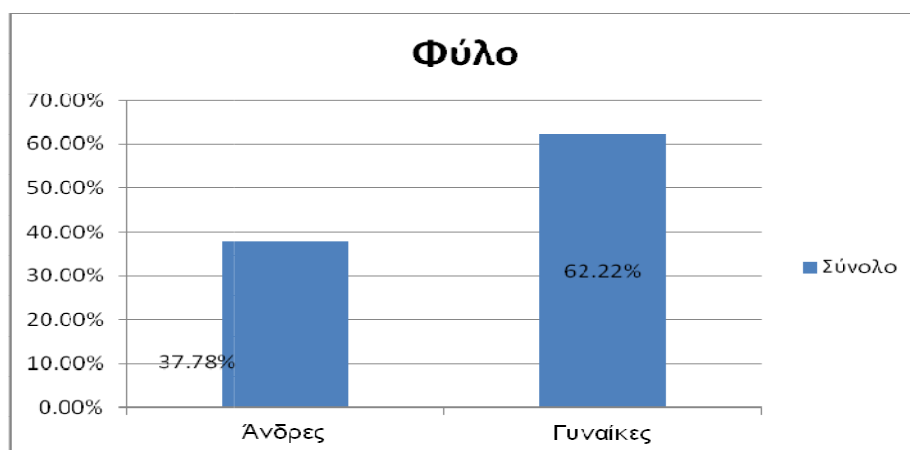
4.2.1. Δημογραφικά στοιχεία

4.2.1.1. Φύλο

Στην έρευνα είναι χαρακτηριστική η εκπροσώπηση του γυναικείου φύλου. Το ποσοστό των συμμετεχόντων γυναικών, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, ανέρχεται σε 62,22% έναντι του 37,78%.

Πίνακας 1 Φύλο φοιτητών

Φύλο	Φοιτητές	Ποσοστό
Άνδρες	34	37.78%
Γυναίκες	56	62.22%
Σύνολο	90	100.00%



Γράφημα 1. Κατανομή φοιτητών ανά φύλο

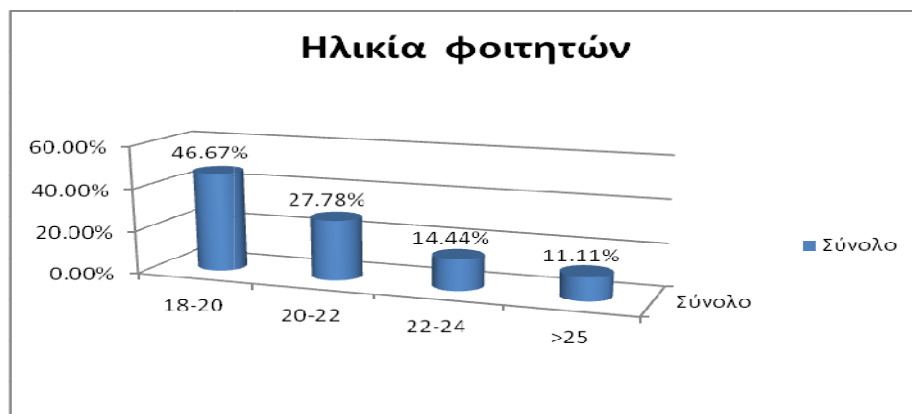
4.2.1.2. Ηλικία

Στις ηλικίες των φοιτητών παρατηρούνται μεγάλες διακυμάνσεις, καθώς αντικείμενο της συγκεκριμένης Σχολής είναι ο πρωτογενής τομέας. Πολλοί άνθρωποι στην προσπάθεια εύρεσης εργασίας, φτάνουν σε μεγάλη ηλικία και παραμένουν άνεργοι. Έτσι αποφασίζουν να δώσουν

πανελληνίες ή κατατακτήριες εξετάσεις για να καταφέρουν να έχουν ένα επάγγελμα. Οι απόφοιτοι της συγκεκριμένης Σχολής, σύμφωνα με τα στατιστικά δεδομένα που διατηρεί η Σχολή, έχουν επαγγελματική αποκατάσταση που ανέρχεται στο 90% . Οι φοιτητές που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο και είναι ηλικίας άνω των 25, οι περισσότεροι φοιτούν στο κανονικό εξάμηνό τους και δεν είναι «αιωνόβιοι» φοιτητές.

Πίνακας 2 Κατανομή φοιτητών ανά ηλικία

Ηλικίες	Άτομα	Ποσοστό
18-20	42	46.67%
20-22	25	27.78%
22-25	13	14.44%
>25	10	11.11%



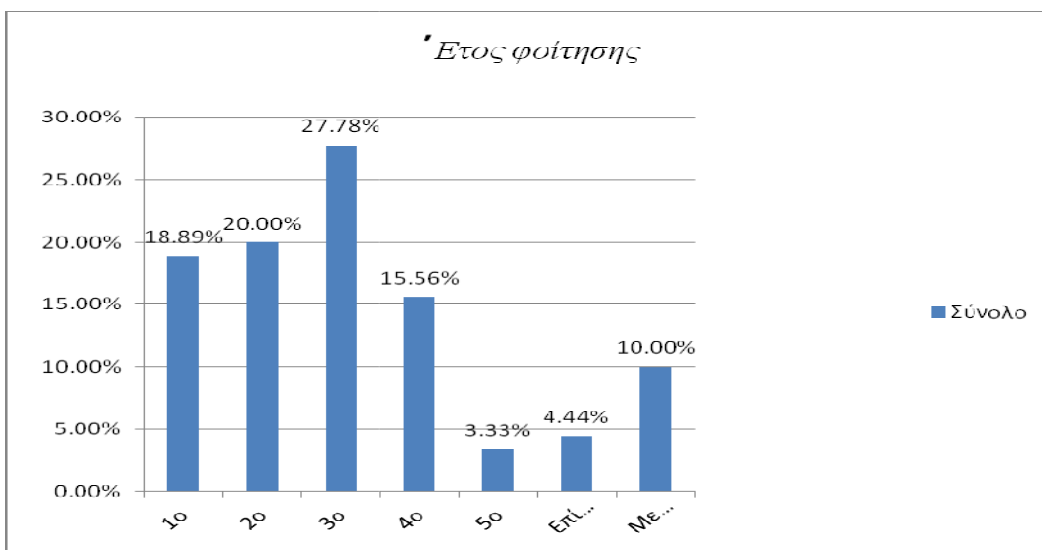
Γράφημα 2. Κατανομή φοιτητών ανά ηλικία

4.2.1.3. Έτος φοίτησης

Στην ερώτηση για το έτος φοίτησης, μεγαλύτερο ποσοστό αποτελούν οι τριτοετείς φοιτητές 27, 78%. Ακολουθούν οι φοιτητές που βρίσκονται στο δεύτερο έτος (20%), στο πρώτο έτος (18,89%), στο τέταρτο έτος (15,56%), οι μεταπτυχιακοί φοιτητές (10,00%), οι φοιτητές που βρίσκονται επί πτυχίο (4,44%) και τέλος οι φοιτητές που βρίσκονται στο πέμπτο έτος φοίτησης (3,33%).

Πίνακας 3 Κατανομή φοιτητών ανά έτος φοίτησης

Έτος φοίτησης	Φοιτητές	Ποσοστό
1 ^ο	17	18.89%
2 ^ο	18	20.00%
3 ^ο	25	27.78%
4 ^ο	14	15.56%
5 ^ο	3	3.33%
Επί πτυχίο	4	4.44%
Μεταπτυχιακός φοιτητής	9	10.00%
	90	100.00%



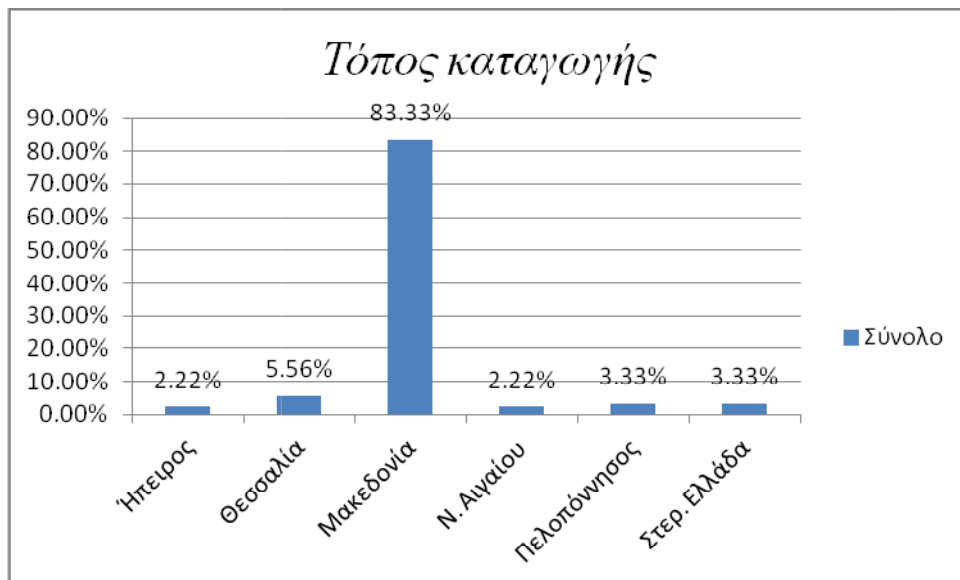
Γράφημα 3. Έτος φοίτησης

4.2.1.4. Τόπος καταγωγής

Οι περισσότεροι φοιτητές που φοιτούν στη συγκεκριμένη Σχολή, διαπιστώνουμε ότι κατάγονται σε μεγάλο ποσοστό από αγροτικούς νομούς. Στις απαντήσεις του ερωτηματολογίου, ποσοστό 83,33% κατάγεται από Νομούς της Μακεδονίας. Σ' αυτό φυσικά παίζει ρόλο και το γεγονός, ότι ο Νομός της Φλώρινας απέχει μικρή απόσταση από τις συγκεκριμένες περιοχές.

Πίνακας 4 Τόπος καταγωγής

Γεωγραφικό διαμέρισμα	Αριθμός φοιτητών	Συχνότητα
Ήπειρος	2	2.22%
Θεσσαλία	0	0
Θράκη	0	0
Κρήτη	5	5.56%
Μακεδονία	75	83.33%
Ν. Αιγαίου Πελάγ	2	2.22%
Πελοπόννησος	3	3.33%
Στερεά Ελλάδα	3	3.33%
	90	100.00%



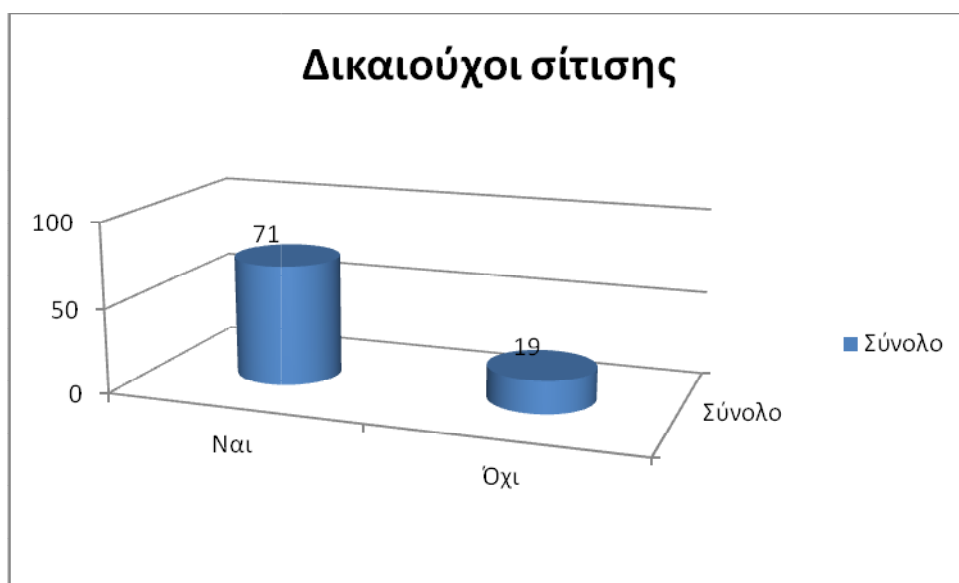
Γράφημα 4. Τόπος καταγωγής

4.2.1.5. Δικαιούχοι σίτισης

Από τους συμμετέχοντες στην έρευνα μόνο ένα ποσοστό του 21,11% είναι αυτοί που δεν δικαιούνται σίτιση. Αυτό σύμφωνα με τον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας του Πανεπιστημίου συμβαίνει γιατί το οικογενειακό εισόδημα των συγκεκριμένων φοιτητών υπερβαίνει το ποσό που έχει ορίσει το Πανεπιστήμιο.

Πίνακας 5 Δικαιούχοι σίτισης

Σίτιση	Φοιτητές	Συχνότητα
Ναι	71	78.89%
Όχι	19	21.11%
Γενικό άθροισμα	90	100.00%



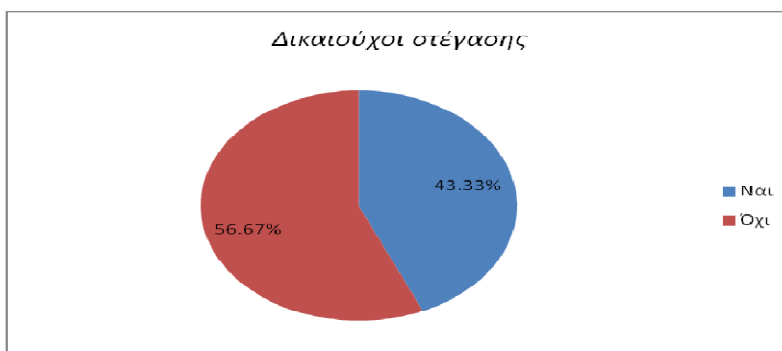
Γράφημα 5. Δικαιούχοι σίτισης

4.2.1.6. Δικαιούχοι Φοιτητικής Εστίας

Η Φοιτητική Εστία της συγκεκριμένης Σχολής, μπορεί να φιλοξενήσει μέχρι 82 φοιτητές σε μονόκλινα ή δίκλινα δωμάτια. Από αυτούς 39 φοιτητές συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο (αριθμός αρκετά ικανοποιητικός), και αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι στο κτίριο που στεγάζεται η Φοιτητική Εστία, υπάρχουν αρκετές αίθουσες διδασκαλίας, το εστιατόριο, το αμφιθέατρο, η Βιβλιοθήκη, αίθουσες εργαστηρίων, χώροι όπου έγινε η διανομή των ερωτηματολογίων.

Πίνακας 6 Δικαιούχοι Φοιτητικής Εστίας

Στέγαση	Αριθμός φοιτητών	Συχνότητα
Ναι	39	43.33%
Όχι	51	56.67%
Γενικό άθροισμα	90	100.00%



Γράφημα 6. Δικαιούχοι στέγασης

4.3. Ικανοποίηση από παρεχόμενες υπηρεσίες

4.3.1. Καθαριότητα υπηρεσίας, Επάρκεια προσωπικού, Χρόνος αναμονής , Ταχύτητα εξυπηρέτησης, Αριθμός προσωπικού

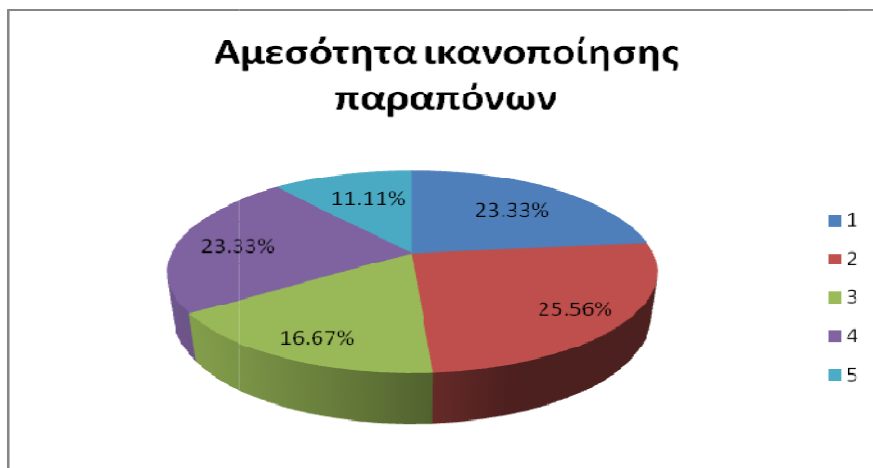
Όσον αφορά την καθαριότητα της υπηρεσίας και την επάρκεια προσωπικού, οι φοιτητές δείχνουν να μην είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένοι, αφού το μεγαλύτερο ποσοστό (37,78%) στην ερώτηση για την καθαριότητα της υπηρεσίας απάντησε ούτε πολύ, ούτε λίγο. Την ίδια απάντηση είχαμε και στο ερώτημα για την επάρκεια προσωπικού σε ποσοστό 33,33%. Ο χρόνος αναμονής, η ταχύτητα εξυπηρέτησης και ο αριθμός προσωπικού, των υπηρεσιών του Ιδρύματος αφήνει αδιάφορους τους φοιτητές, αφού το μεγαλύτερο ποσοστό (35,56%) για το χρόνο αναμονής, 25,56% για την ταχύτητα εξυπηρέτησης και 35,56% για τον αριθμό προσωπικού απάντησε ουδέτερα.

4.3.2. Αμεσότητα ικανοποίησης παραπόνων

Στην ερώτηση για την αμεσότητα ικανοποίησης παραπόνων αυτοί που απάντησαν ότι είναι πολύ λίγο ικανοποιημένοι αποτελούν το 23,33%, αυτοί που είναι λίγο ικανοποιημένοι 25,56%, ουδέτερα απάντησαν το 16,67%, πολύ ικανοποιημένοι το 23,33% και πάρα πολύ ικανοποιημένοι το 11,11%.

Πίνακας 7 Αμεσότητα ικανοποίησης παραπόνων

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Συχνότητα
1	21	23.33%
2	23	25.56%
3	15	16.67%
4	21	23.33%
5	10	11.11%
Σύνολο	90	100.00%



Γράφημα 7. Αμεσότητα ικανοποίησης παραπόνων

4.3.3. Διαδικασίες εξυπηρέτησης, Αμεσότητα ενημέρωσης

Στις διαδικασίες που ακολουθούνται για την εξυπηρέτηση των φοιτητών και την αμεσότητα ενημέρωσης, οι φοιτητές συνεχίζουν να τηρούν ουδέτερη στάση. Το μεγαλύτερο ποσοστό (33,33%), απάντησε ότι «ούτε λίγο ούτε πολύ», είναι ικανοποιημένο από τις

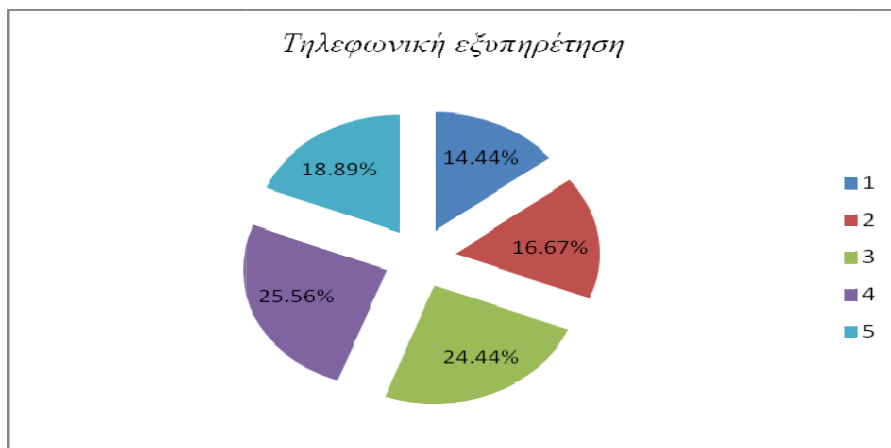
συγκεκριμένες διαδικασίες. Την ίδια απάντηση είχαμε και στην αμεσότητα ενημέρωσης σε ποσοστό 23,33%.

4.3.4. Τηλεφωνική, ηλεκτρονική εξυπηρέτηση

Όσον αφορά την τηλεφωνική εξυπηρέτηση, οι φοιτητές φαίνονται να είναι αρκετά ικανοποιημένοι, καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό (25,56%), απάντησε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο. Ακολουθούν αυτοί που απάντησαν ούτε λίγο ούτε πολύ (24,44%), αυτοί που είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι (18,89%), αυτοί που είναι λίγο ικανοποιημένοι (16,67%) και αυτοί που είναι πολύ λίγο ικανοποιημένοι (14,44%). Δε συμβαίνει όμως τα ίδιο στην ηλεκτρονική επικοινωνία, καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό (28,89%), δεν πήρε θέση.

Πίνακας 8 Τηλεφωνική εξυπηρέτηση

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	13	14.44%
2	15	16.67%
3	22	24.44%
4	23	25.56%
5	17	18.89%
Γενικό άθροισμα	90	100.00%



Γράφημα 8. Τηλεφωνική εξυπηρέτηση

4.3.5. Απουσία λαθών, αναζήτηση καλύτερων δυνατών λύσεων

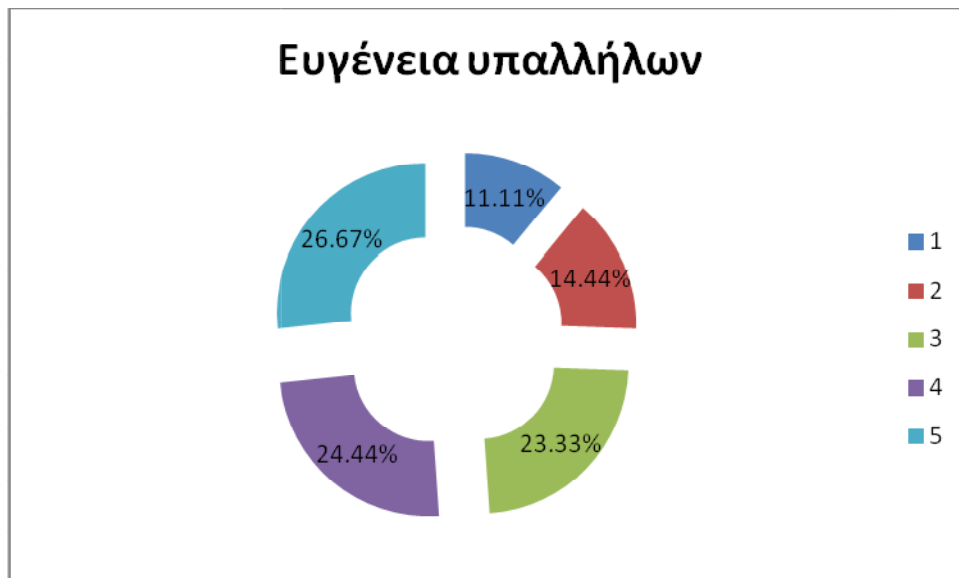
Στο ερώτημα για την απουσία λαθών και για την αναζήτηση καλύτερων δυνατών λύσεων, το μεγαλύτερο ποσοστό των φοιτητών απάντησε ότι είναι ούτε λίγο, ούτε πολύ ικανοποιημένο. 36,67% και 28,89% αντίστοιχα.

4.3.6. Ευγένεια υπαλλήλων

Οι φοιτητές είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την ευγένεια των υπαλλήλων, καθώς στη συγκεκριμένη ερώτηση το ποσοστό αγγίζει το 26,67%. Το ποσοστό των πολύ ικανοποιημένων φοιτητών είναι 24,44%, ακολουθούν αυτοί που τηρούν ουδέτερη στάση (23,33%), αυτοί που είναι λίγο ικανοποιημένοι (14,44%) και τέλος αυτοί που είναι πολύ λίγο ικανοποιημένοι (11,11%).

Πίνακας 9 Ευγένεια υπαλλήλων

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	10	11.11%
2	13	14.44%
3	21	23.33%
4	22	24.44%
5	24	26.67%
Σύνολο	90	100.00%



Γράφημα 9 Ευγένεια υπαλλήλων

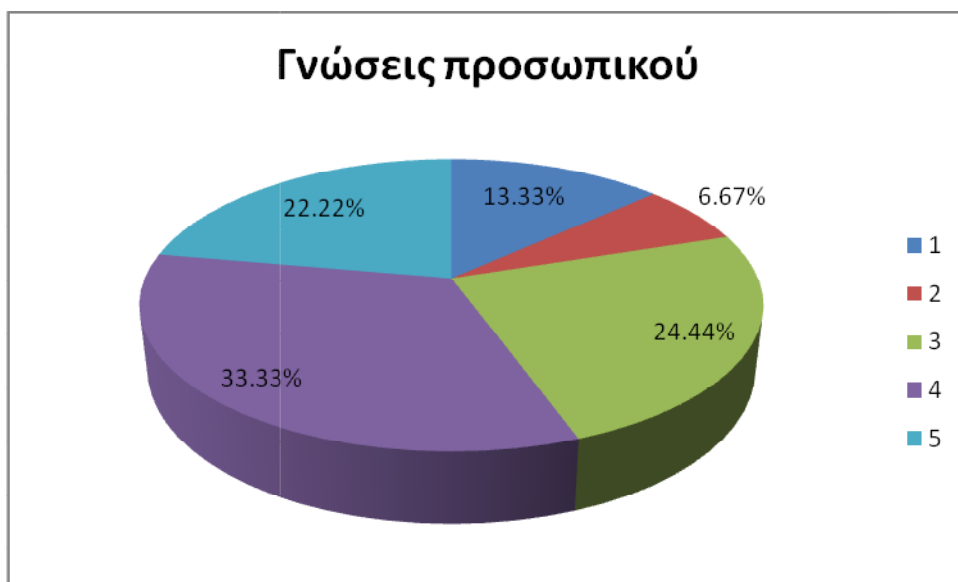
4.3.7. Γνώσεις προσωπικού

Οι γνώσεις του προσωπικού δείχνουν να ικανοποιούν αρκετά τους φοιτητές. Πολύ ικανοποιητικές τις κρίνει το 33,33%, ούτε λίγο ούτε πολύ ικανοποιητικές το 24,44%, πάρα πολύ

ικανοποιητικές το 22,22%, πολύ λίγο ικανοποιητικές το 13,33% και λίγο ικανοποιητικές το 6,67%.

Πίνακας 10 Γνώσεις προσωπικού

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	12	13.33%
2	6	6.67%
3	22	24.44%
4	30	33.33%
5	20	22.22%
Γενικό άθροισμα	90	100.00%



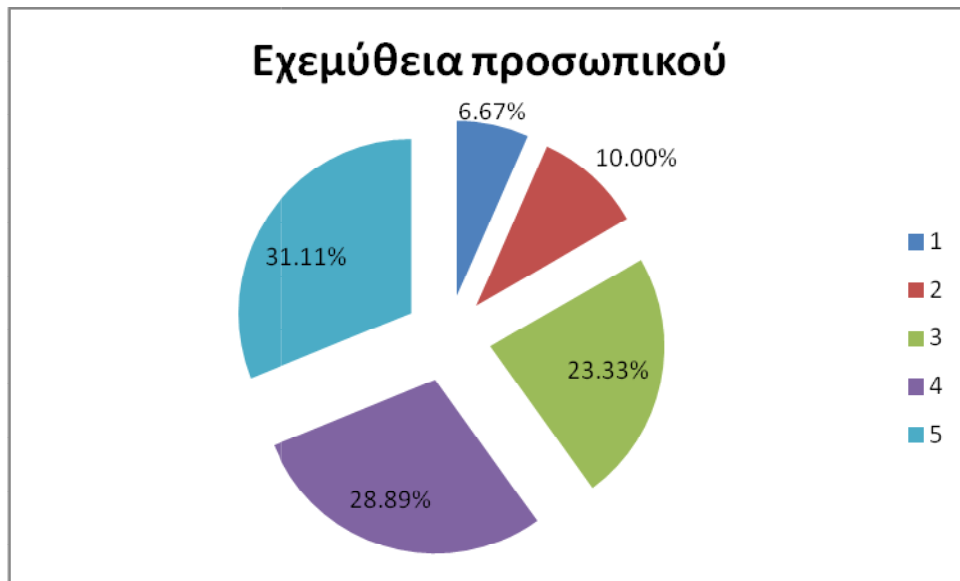
Γράφημα 10 Γνώσεις προσωπικού

4.3.8.Εχεμύθεια προσωπικού

Το προσωπικό όλων των υπηρεσιών της Σχολής εμπιστεύονται οι φοιτητές, αφού είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την εχεμύθειά του σε ποσοστό 31,11%. Το 28,89% εμπιστεύεται πολύ το προσωπικό, το 23,33% ούτε λίγο ούτε πολύ, το 10,00% λίγο και το 6,67% πολύ λίγο.

Πίνακας 11 Εχεμύθεια προσωπικού

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	6	6.67%
2	9	10.00%
3	21	23.33%
4	26	28.89%
5	28	31.11%
Γενικό άθροισμα	90	100.00%



Γράφημα 11 Εχεμύθεια προσωπικού

4.3.9 Ικανότητες προσωπικού

Οι ικανότητες του προσωπικού, αφήνουν αδιάφορους τους φοιτητές. Το ποσοστό των φοιτητών που είναι ούτε λίγο ούτε πολύ ικανοποιημένοι στο συγκεκριμένο ερώτημα είναι 25,56% και είναι το μεγαλύτερο.

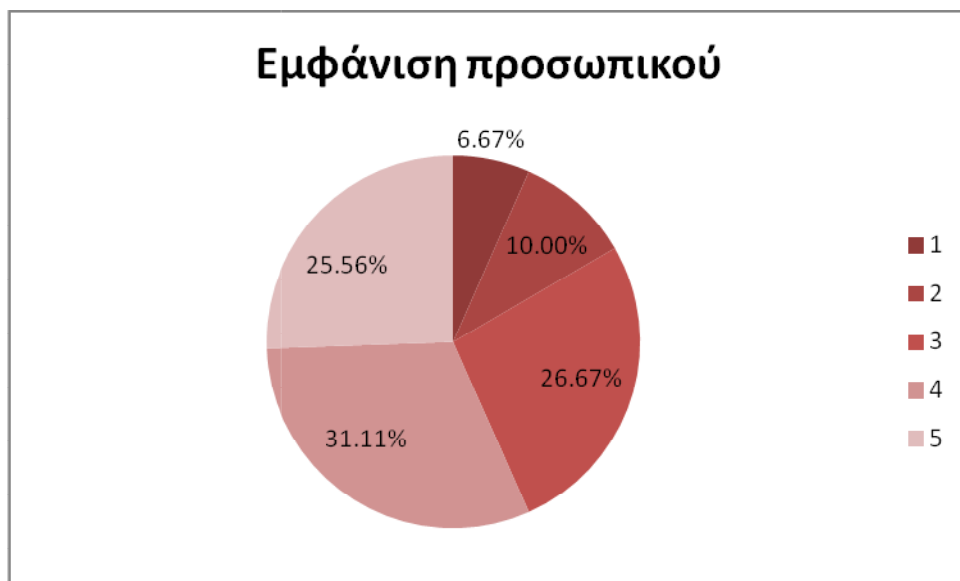
4.3.10 Εμφάνιση προσωπικού

Η εμφάνιση του προσωπικού δείχνει να αφήνει αρκετά ικανοποιημένους τους φοιτητές. Το 31,11% των φοιτητών, απάντησε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο στην συγκεκριμένη ερώτηση.

Ακολουθεί το 26,67% που είναι ούτε λίγο ούτε πολύ , το 25,56% που είναι παρα πολύ, το 10,00% λίγο και το 6,67% πολύ λίγο ικανοποιημένο.

Πίνακας 12 Εμφάνιση προσωπικού

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	6	6.67%
2	9	10.00%
3	24	26.67%
4	28	31.11%
5	23	25.56%
Γενικό άθροισμα	90	100.00%



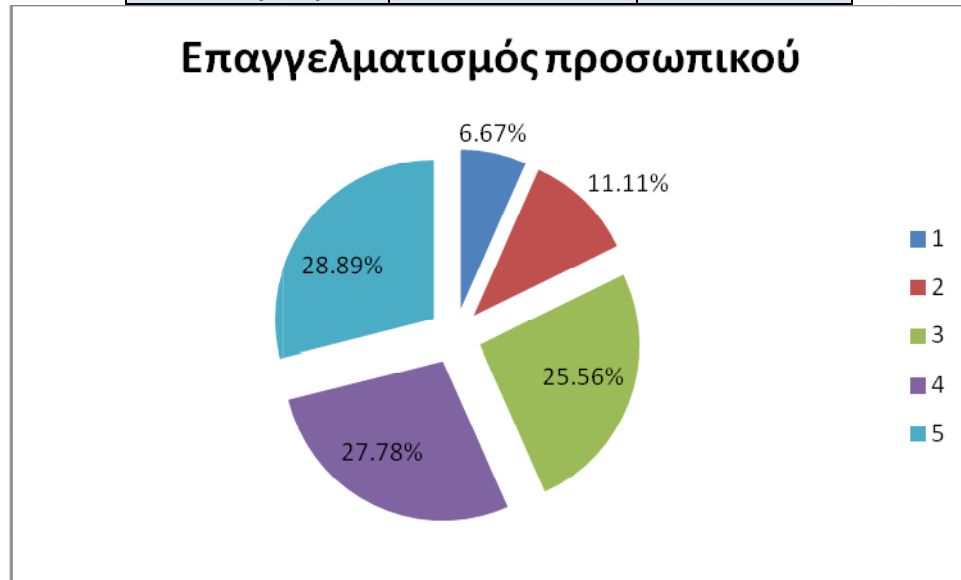
Γράφημα 12 Εμφάνιση προσωπικού

4.3.11 Επαγγελματισμός προσωπικού

Πάρα πολύ ικανοποιημένοι, σε ποσοστό 28,89% είναι οι φοιτητές με τον επαγγελματισμό του προσωπικού. Πολύ ικανοποιημένοι είναι σε ποσοστό 27,78%, ούτε λίγο ούτε πολύ 25,56%, λίγο 11,11% και πολύ λίγο 6,67%.

Πίνακας 13 Επαγγελματισμός προσωπικού

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	6	6.67%
2	10	11.11%
3	23	25.56%
4	25	27.78%
5	26	28.89%
Γενικό άθροισμα	90	100.00%



Γράφημα 13 Επαγγελματισμός προσωπικού

4.3.12 Αξιοπιστία προσωπικού

Οι φοιτητές είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, σε ποσοστό 31,11% από την αξιοπιστία του προσωπικού. Ακολουθούν αυτοί που είναι πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 25,56%, αυτοί που είναι ούτε λίγο ούτε πολύ σε ποσοστό 23,33%, αυτοί που είναι λίγο με 11,11% και αυτοί που είναι πολύ λίγο ικανοποιημένοι σε ποσοστό 8,89%.

Πίνακας 14 Αξιοπιστία προσωπικού

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	8	8.89%
2	10	11.11%
3	21	23.33%
4	23	25.56%
5	28	31.11%
Σύνολο	90	100.00%



Γράφημα 14 Αξιοπιστία προσωπικού

4.4.Ικανοποίηση από υπηρεσίες της Γραμματείας

4.4.1 Ενδιαφέρον των υπαλλήλων της Γραμματείας

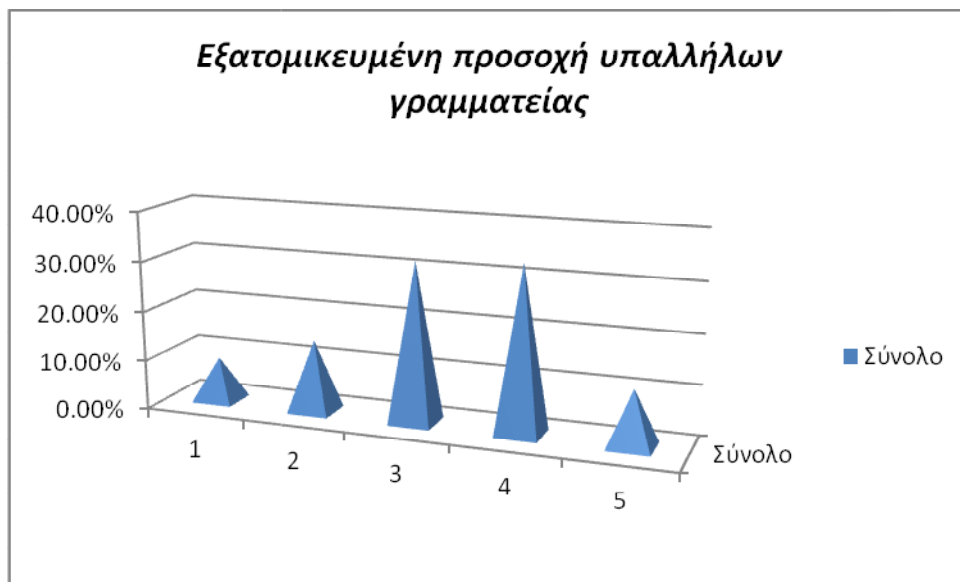
Οι περισσότεροι φοιτητές απάντησαν ουδέτερα (37,78%) στην ερώτηση για το ειλικρινές ενδιαφέρον των υπαλλήλων της Γραμματείας σε κάποιο πρόβλημα τους.

4.4.2 Εξατομικευμένη προσοχή υπαλλήλων

Το προσωπικό της Γραμματείας, φαίνεται να δείχνει εξατομικευμένη προσοχή και φροντίδα στους φοιτητές, αφού οι περισσότεροι φοιτητές (33,33%), απάντησαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι. Ακολουθούν αυτοί με ουδέτερη στάση (32,22), οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, αυτοί που είναι λίγο ικανοποιημένοι (14,44) και τέλος αυτοί που είναι πολύ λίγο ικανοποιημένοι (8,89%).

Πίνακας 15 Εξατομικευμένη προσοχή υπαλλήλων Γραμματείας

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	8	8.89%
2	13	14.44%
3	29	32.22%
4	30	33.33%
5	10	11.11%
Σύνολο	90	100.00%



Γράφημα 15 Εξατομικευμένη προσοχή υπαλλήλων Γραμματείας

4.4.3. Ανταπόκριση των υπαλλήλων της Γραμματείας

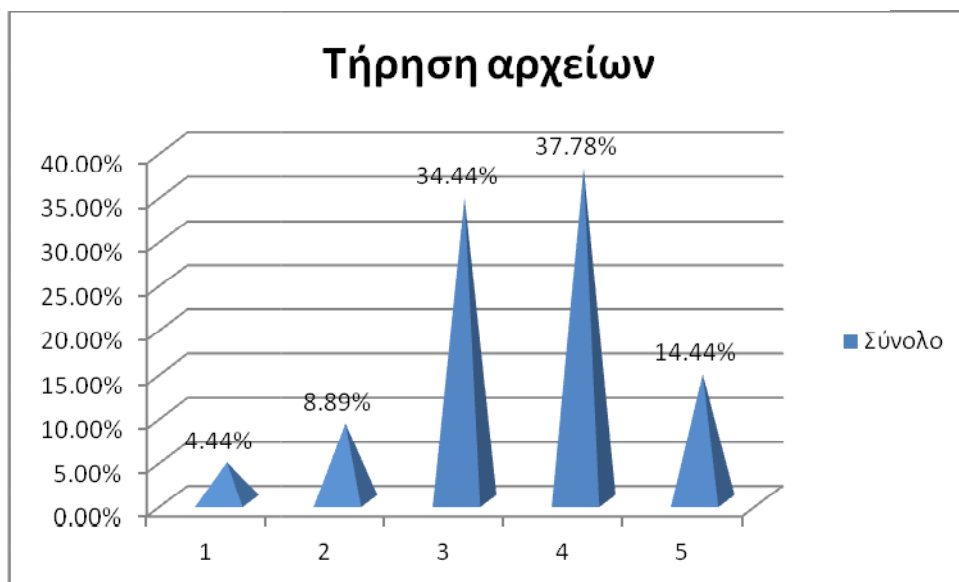
Η ανταπόκριση των υπαλλήλων της Γραμματείας στα αιτήματα των φοιτητών, αφήνει αδιάφορους τους φοιτητές σε αρκετά μεγάλο ποσοστό (47,78%).

4.4.4. Τήρηση αρχείων

Οι φοιτητές είναι πολύ ικανοποιημένοι από την τήρηση ακριβών και ανακτήσιμων αρχείων σε ποσοστό που αγγίζει το 37,78%. Στη σειρά ακολουθούν οι φοιτητές που ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν (34,44%), αυτοί που είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι (14,44%), αυτοί που είναι λίγο ικανοποιημένοι (8,89%) και τέλος αυτοί που είναι πολύ λίγο ικανοποιημένοι (4,44%).

Πίνακας 16 Τήρηση ακριβών και ανακτήσιμων αρχείων

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	4	4.44%
2	8	8.89%
3	31	34.44%
4	34	37.78%
5	13	14.44%
Σύνολο	90	100.00%



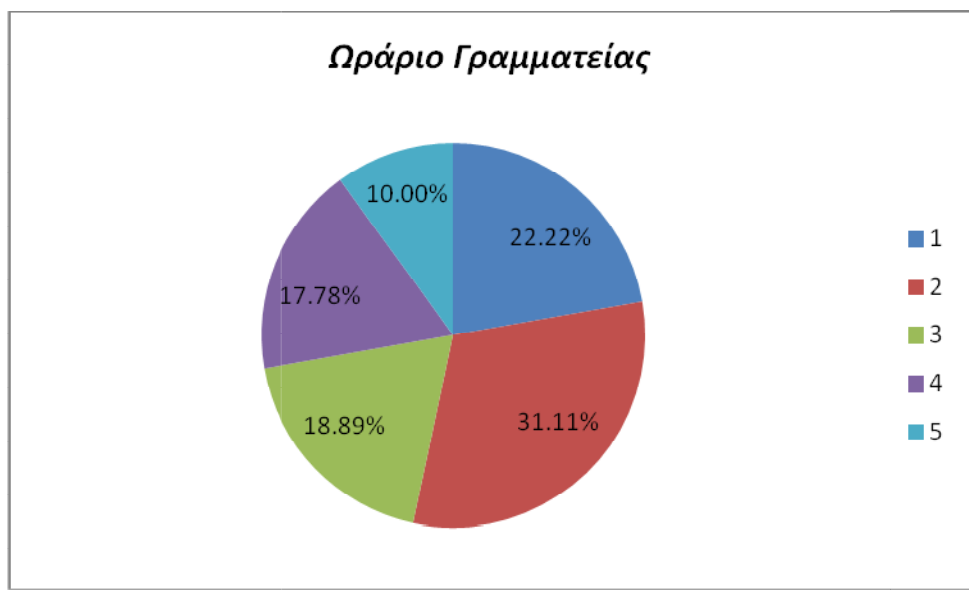
Γράφημα 16 Τήρηση αρχείων

4.4.5 Ωράριο γραμματείας

Το ωράριο λειτουργίας της γραμματείας δείχνει να μην επαρκεί, γιατί οι φοιτητές δηλώνουν ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι σε ποσοστό 31,11%, ακολουθούν αυτοί που είναι πολύ λίγο ικανοποιημένοι (22,22%), αυτοί που τηρούν ουδέτερη στάση (18,89%), αυτοί που είναι πολύ ευχαριστημένοι (17,78%) και μόλις το 10% είναι πάρα πολύ ευχαριστημένοι.

Πίνακας 17 Ωράριο λειτουργίας Γραμματείας

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	20	22.22%
2	28	31.11%
3	17	18.89%
4	16	17.78%
5	9	10.00%
Γενικό άθροισμα	90	100.00%



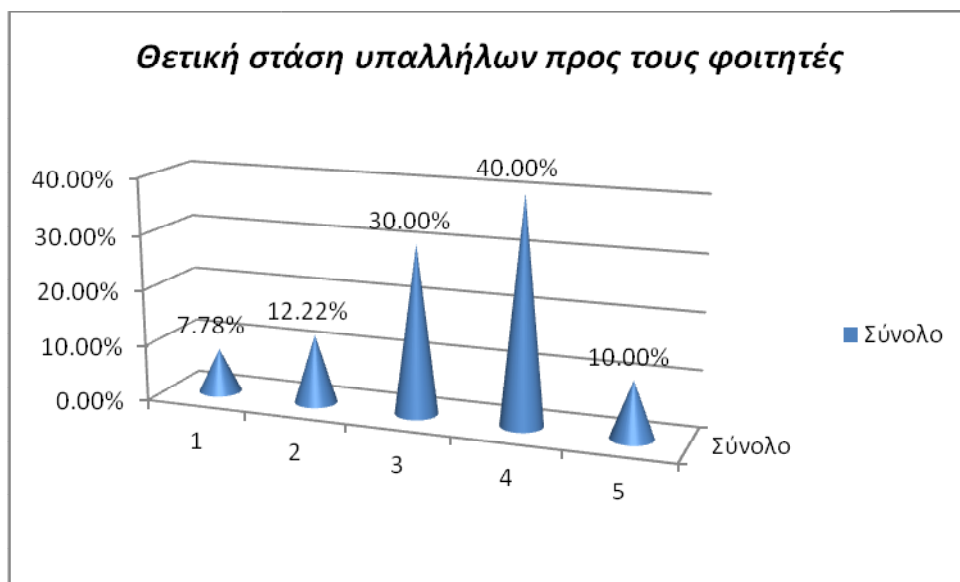
Γράφημα 17 Ωράριο γραμματείας

4.4.6 Θετική στάση υπαλλήλων προς τους φοιτητές

Οι φοιτητές δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι από τη στάση των υπαλλήλων σε ποσοστό που αγγίζει το 40%. Στη συνέχεια έρχονται αυτοί που δεν έχουν άποψη (30%), αυτοί που είναι λίγο ικανοποιημένοι (12,22%), αυτοί που είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι (10%) και τέλος αυτοί που είναι πολύ λίγο ικανοποιημένοι.

Πίνακας 18 Θετική στάση υπαλλήλων Γραμματείας

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	7	7.78%
2	11	12.22%
3	27	30.00%
4	36	40.00%
5	9	10.00%
Γενικό άθροισμα	90	100.00%



Γράφημα 18 Θετική στάση υπαλλήλων Γραμματείας

4.4.7 Επικοινωνία των υπαλλήλων της Γραμματείας

Η επικοινωνιακή πλευρά της γραμματείας ικανοποιεί σε αρκετά μεγάλο ποσοστό (35,56%) τους φοιτητές. Έπονται αυτοί που ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν (31,11%), στο ίδιο ποσοστό (13,33) είναι αυτοί που είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι και αυτοί που είναι λίγο και τέλος έρχονται αυτοί που είναι πολύ λίγο ικανοποιημένοι (6,67%).

Πίνακας 19 Επικοινωνία των υπαλλήλων της Γραμματείας

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	6	6.67%
2	12	13.33%
3	28	31.11%
4	32	35.56%
5	12	13.33%
Γενικό άθροισμα	90	100.00%



Γράφημα 19 Επικοινωνία των υπαλλήλων της Γραμματείας

4.4.8. Γνώση συστημάτων και διαδικασιών, ασφάλεια των φοιτητών στις συναλλαγές με τη Γραμματεία

Η γνώση των συστημάτων και των διαδικασιών και η ασφάλεια που αισθάνονται οι φοιτητές στις συναλλαγές τους με τη γραμματεία, αφήνει αδιάφορους τους φοιτητές. 33,33% και 35,56% αντίστοιχα.

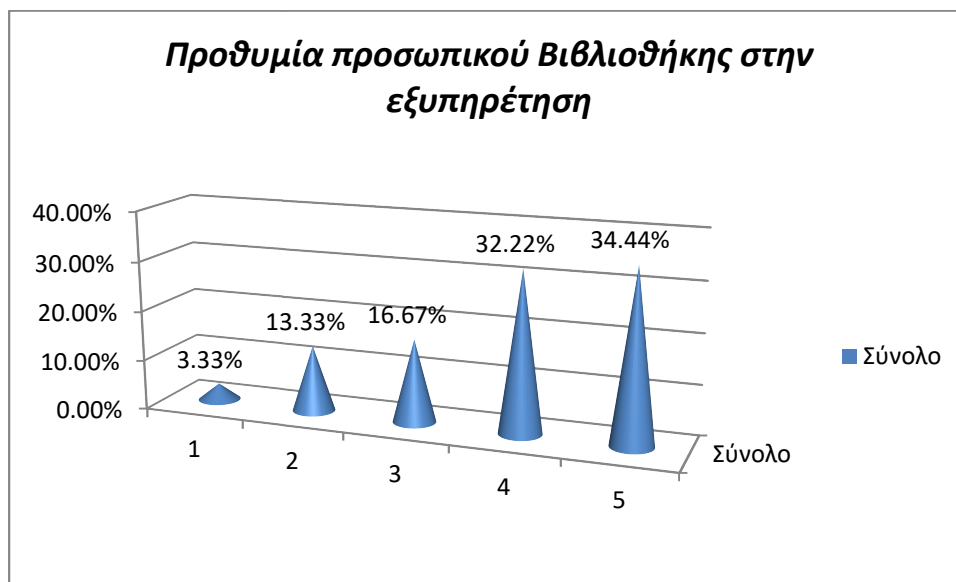
4.5 Βιβλιοθήκη

4.5.1. Προθυμία στην εξυπηρέτηση

Η προθυμία του προσωπικού της Βιβλιοθήκης είναι ένα από τα δυνατά σημεία, καθώς το 34,44% δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο. Ακολουθούν αυτοί που είναι πολύ ευχαριστημένοι σε ποσοστό 32,22%, αυτοί που δεν εκφέρουν άποψη (16,67%) αυτοί που είναι λίγο ικανοποιημένοι (13,33%) και μόλις το 3,33% δεν είναι ευχαριστημένοι με την προθυμία του προσωπικού για εξυπηρέτηση.

Πίνακας 20 Προθυμία προσωπικού Βιβλιοθήκης

Αποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	3	3.33%
2	12	13.33%
3	15	16.67%
4	29	32.22%
5	31	34.44%
Γενικό άθροισμα	90	100.00%



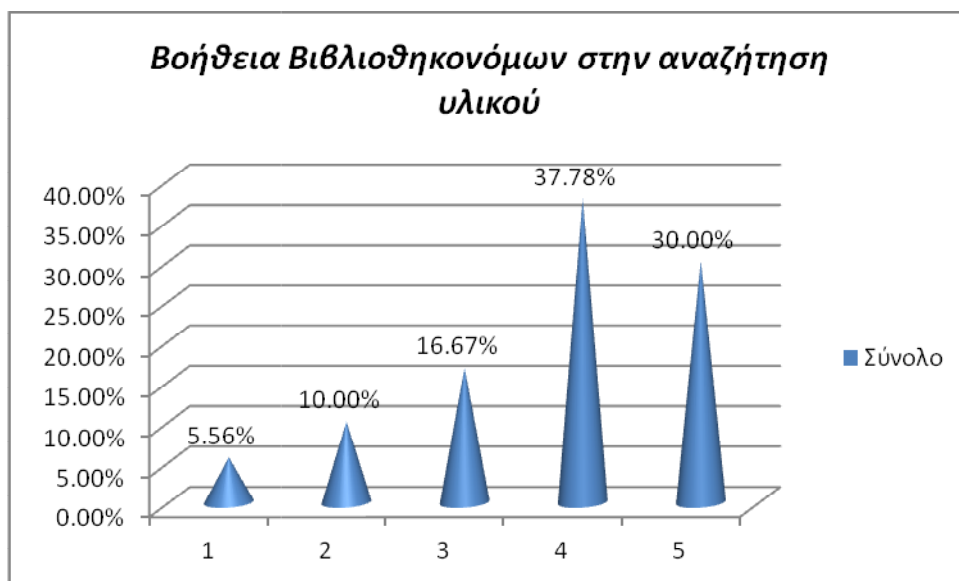
Γράφημα 20 Προθυμία προσωπικού Βιβλιοθήκης

4.5.2. Αναζήτηση υλικού

Η βοήθεια του προσωπικού στην αναζήτηση υλικού αφήνει αρκετά ικανοποιημένους τους φοιτητές, αφού το 37,78% απάντησε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο, από τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Πάρα πολύ ικανοποιημένο είναι το 30%, ούτε λίγο ούτε πολύ το 16,67%, λίγο ικανοποιημένο το 10% και πολύ λίγο το 5,56%

Πίνακας 21 Βοήθεια για αναζήτηση υλικού

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	5	5.56%
2	9	10.00%
3	15	16.67%
4	34	37.78%
5	27	30.00%
Σύνολο	90	100.00%



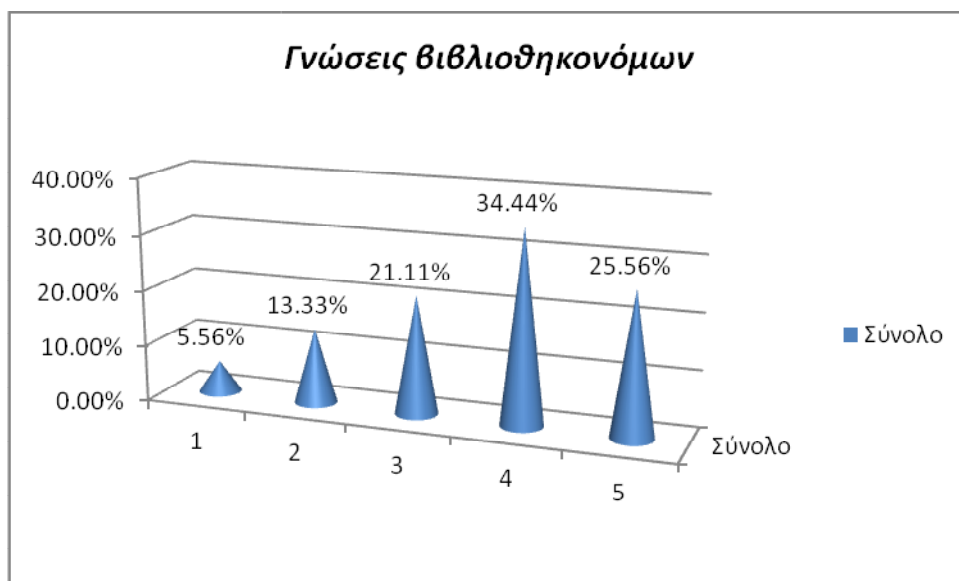
Γράφημα 21 Βοήθεια βιβλιοθηκονόμων

4.5.3. Γνώσεις βιβλιοθηκονόμων

Στην ερώτηση για τις γνώσεις των βιβλιοθηκονόμων, ένα μεγάλο ποσοστό (34,44%), είναι πολύ ευχαριστημένο, ένα ποσοστό της τάξεως του 25,56% πάρα πολύ ικανοποιημένο, το 21,11% ούτε ευχαριστημένο ούτε δυσαρεστημένο, το 13,33% λίγο ευχαριστημένο και μόλις το 5,56% πολύ λίγο ικανοποιημένο.

Πίνακας 22 Γνώσεις βιβλιοθηκονόμων

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	5	5.56%
2	12	13.33%
3	19	21.11%
4	31	34.44%
5	23	25.56%
Σύνολο	90	100.00%



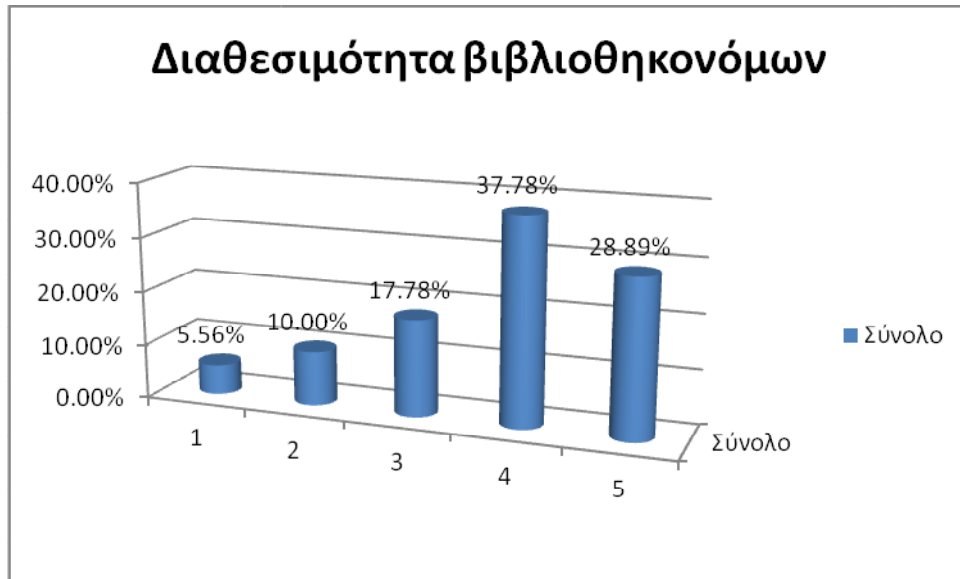
Γράφημα 22 Γνώσεις βιβλιοθηκονόμων

4.5.4. Διαθεσιμότητα βιβλιοθηκονόμων

Σημαντικό είναι το ποσοστό των θετικών απαντήσεων που λάβαμε για τη διαθεσιμότητα των βιβλιοθηκονόμων. Το 37,78% των ερωτηθέντων φοιτητών απάντησαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι, το 28,89% πάρα πολύ ικανοποιημένοι, το 17,78% ούτε ικανοποιημένοι ούτε δυσαρεστημένοι, το 10% λίγο ικανοποιημένοι και μόλις το 5,56% πολύ λίγο ικανοποιημένοι.

Πίνακας 23 Διαθεσιμότητα βιβλιοθηκονόμων

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Φοιτητές
1	5	5.56%
2	9	10.00%
3	16	17.78%
4	34	37.78%
5	26	28.89%
Σύνολο	90	100.00%



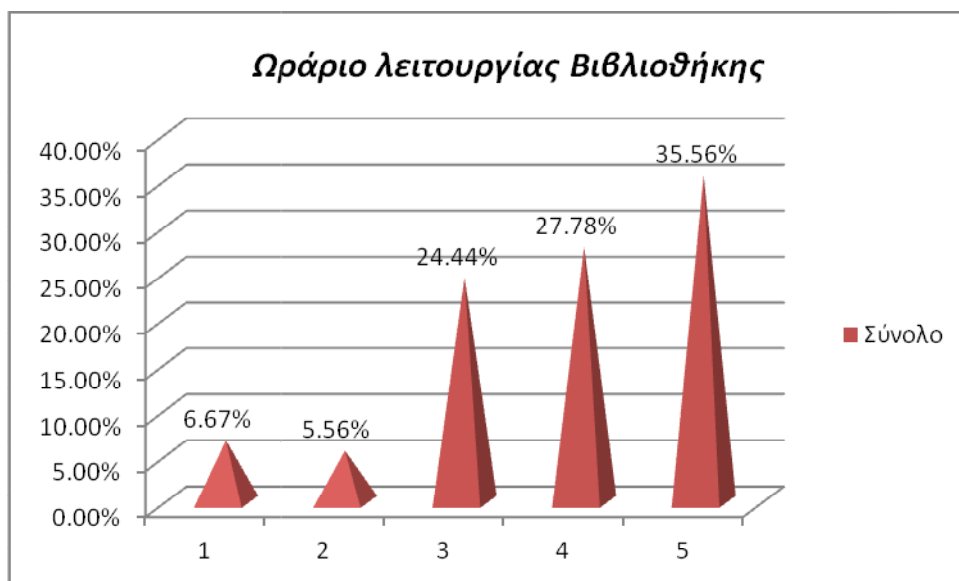
Γράφημα 23 Διαθεσιμότητα βιβλιοθηκονόμων

4.5.5 Ωράριο λειτουργίας Βιβλιοθήκης

Το ωράριο της Βιβλιοθήκης δείχνει να ικανοποιεί πάρα πολύ και πολύ τους φοιτητές, καθώς οι απαντήσεις τους αγγίζουν το 35,56% και το 27,78% αντίστοιχα.

Πίνακας 24 Ωράριο Βιβλιοθήκης

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	6	6.67%
2	5	5.56%
3	22	24.44%
4	25	27.78%
5	32	35.56%
Γενικό άθροισμα	90	100.00%



Γράφημα 24 Ωράριο Βιβλιοθήκης

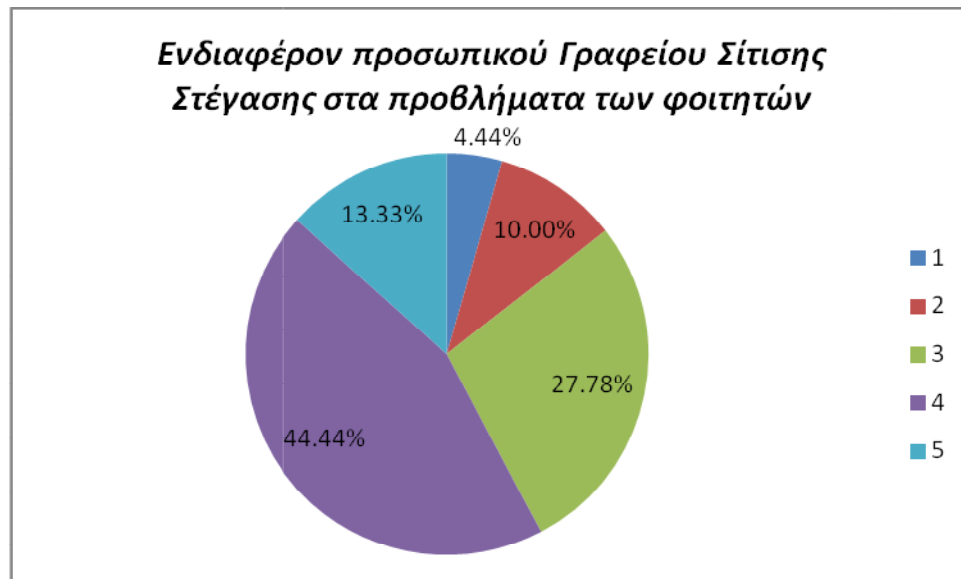
4.6.Γραφείο Σίτισης Στέγασης

4.6.1. Ενδιαφέρον προσωπικού Σίτισης-Στέγασης

Το ενδιαφέρον που δείχνει το προσωπικό στα προβλήματα των φοιτητών παίρνει πολύ θετικές απαντήσεις, καθώς το 44,44% απάντησε ότι είναι πολύ ευχαριστημένο και το 13,33% πάρα πολύ ευχαριστημένο. Μόλις το 4,44% απάντησε ότι είναι πολύ λίγο ικανοποιημένο.

Πίνακας 25 Ενδιαφέρον προσωπικού Γραφείου Σίτισης Στέγασης

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	4	4.44%
2	9	10.00%
3	25	27.78%
4	40	44.44%
5	12	13.33%
Σύνολο	90	100.00%



Γράφημα 25 Ενδιαφέρον προσωπικού γραφείου Σίτισης Στέγασης

4.6.2. Προσοχή για τους φοιτητές από το προσωπικό του Γραφείου Σίτισης Στέγασης

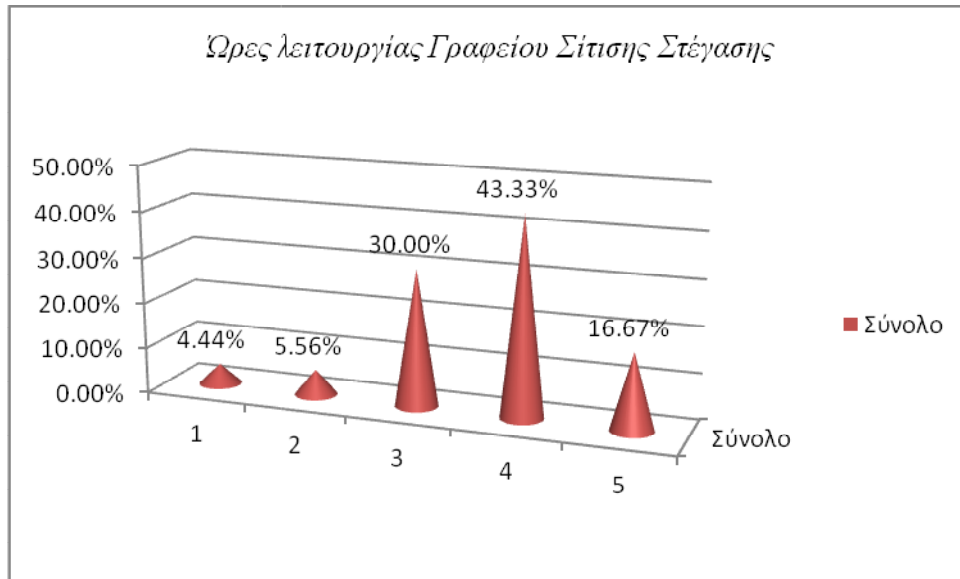
Η φροντίδα και η εξατομικευμένη προσοχή των υπαλλήλων αφήνει αδιάφορους τους φοιτητές (40%). Το ίδιο ισχύει και για την ανταπόκριση στα αιτήματα των φοιτητών (45,56%).

4.6.3.Ωράριο λειτουργίας

Το ωράριο λειτουργίας ικανοποιεί πολύ το 43,33% των φοιτητών και πάρα πολύ το 16,67%. Το 30% αφήνει αδιάφορους τους φοιτητές, το 5,56% είναι λίγο ικανοποιημένοι και το 4,44% πολύ λίγο.

Πίνακας 26 Ωράριο λειτουργίας

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Συχνότητα
1	4	4.44%
2	5	5.56%
3	27	30.00%
4	39	43.33%
5	15	16.67%
Γενικό άθροισμα	90	100.00%



Γράφημα 26 Ωράριο λειτουργίας

4.6.4.Θετική στάση προσωπικού

Η θετική στάση του προσωπικού του Γραφείου Σίτισης Στέγασης, αποτελεί δυνατό σημείο καθώς το 45,56% είναι πολύ ευχαριστημένο , το 16,67% πάρα πολύ και μόλις το 4,44% είναι πολύ λίγο.

Πίνακας 27 Θετική στάση προσωπικού

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Ποσοστό
1	4	4.44%
2	9	10.00%
3	21	23.33%
4	41	45.56%
5	15	16.67%
Σύνολο	90	100.00%



Γράφημα 27 Θετική στάση προσωπικού γραφείου Σίτισης Στέγασης

4.6.5. Επικοινωνία με τους φοιτητές

Από την επικοινωνία τους με το προσωπικό του Γραφείου Σίτισης είναι πολύ ευχαριστημένο το 45,56% των φοιτητών και το 17,78% πάρα πολύ ικανοποιημένο. Το 4,44% είναι πολύ λίγο ευχαριστημένο.

Πίνακας 28 Επικοινωνία με τους φοιτητές

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Συχνότητα
1	4	4.44%
2	7	7.78%
3	22	24.44%
4	41	45.56%
5	16	17.78%
Σύνολο	90	100.00%



Γράφημα 28 Επικοινωνία με τους φοιτητές

4.6.6. Γνώσεις συστημάτων και διαδικασιών

Τα συστήματα και τις διαδικασίες φαίνεται να γνωρίζει καλά το προσωπικό του γραφείου Σίτισης-Στέγασης, καθώς αφήνει το 40% των φοιτητών πολύ ικανοποιημένο και το 18% πάρα πολύ ικανοποιημένο. Μόνο το 5,56% είναι πολύ λίγο ικανοποιημένο.

Πίνακας 29 Γνώσεις συστημάτων και διαδικασιών

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Συχνότητα
1	5	5.56%
2	6	6.67%
3	26	28.89%
4	36	40.00%
5	17	18.89%
Σύνολο	90	100.00%



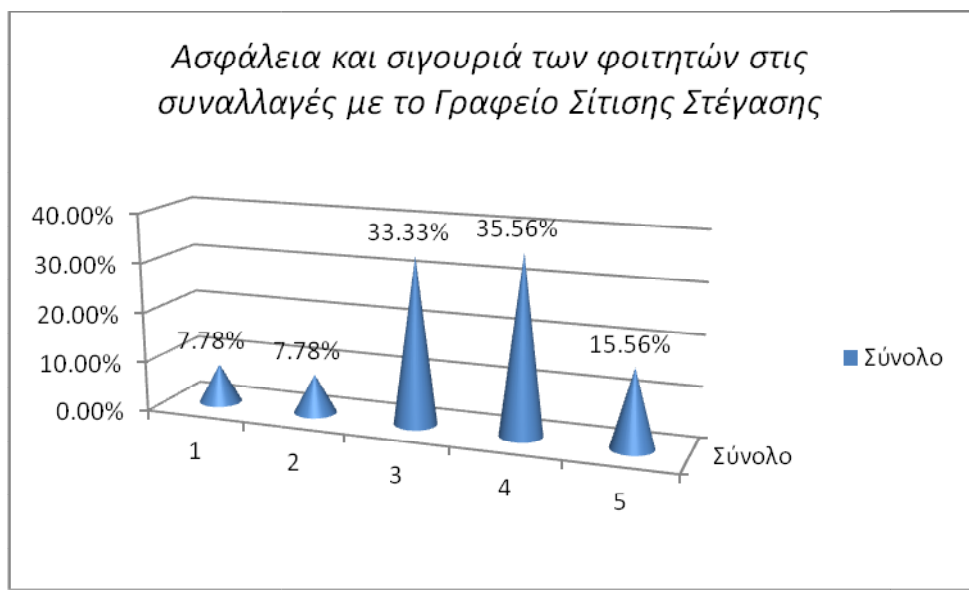
Γράφημα 29 Γνώσεις συστημάτων και διαδικασιών,

4.6.7. Ασφάλεια και σιγουριά των φοιτητών στις συναλλαγές

Αρκετά μεγάλο ποσοστό (35,56%) των φοιτητών είναι πολύ ικανοποιημένο από τη συγκεκριμένη υπηρεσία και 15,56% πάρα πολύ ικανοποιημένο.

Πίνακας 30 Ασφάλεια και σιγουριά στις συναλλαγές με το Γραφείο Σίτ. Στέγ.

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Συχνότητα
1	7	7.78%
2	7	7.78%
3	30	33.33%
4	32	35.56%
5	14	15.56%
Σύνολο	90	100.00%



Γράφημα 30 Ασφάλεια και σιγουριά στις συναλλαγές με το γραφείο Σίτ. Στέγ.

4.7 ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ

4.7.1. Ενδιαφέρον προσωπικού, φροντίδα και προσοχή, ανταπόκριση στα αιτήματα των φοιτητών

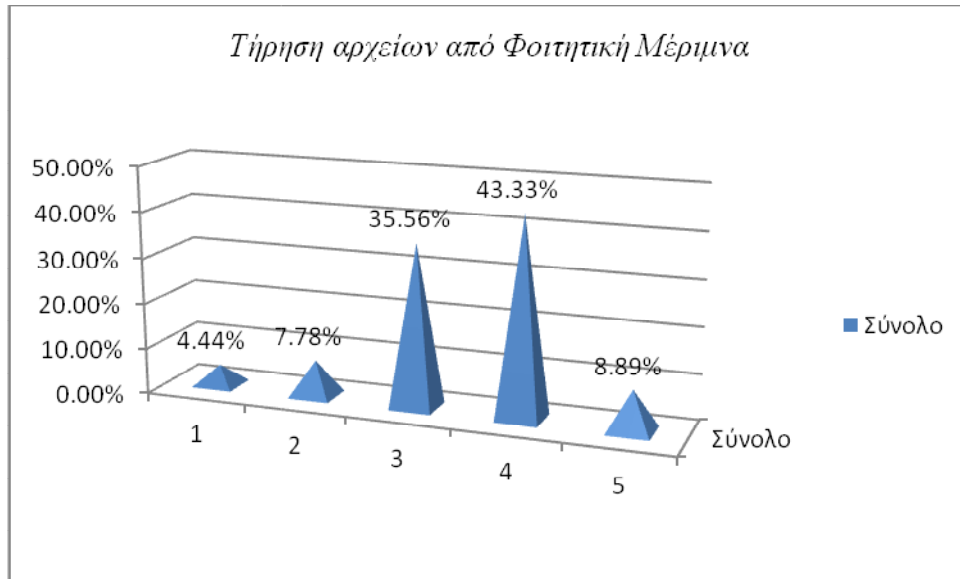
Γι αυτές τις υπηρεσίες οι φοιτητές τηρούν ουδέτερη στάση. 41,11%, 40,00%, 47,78% αντίστοιχα.

4.7.2. Τήρηση ακριβών και ανακτήσιμων αρχείων

Οι φοιτητές δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι (43,33%) από τη συγκεκριμένη υπηρεσία, πάρα πολύ ικανοποιημένοι το 8,89%, ενώ ένα ποσοστό της τάξεως του 35,56% δεν έχει άποψη.

Πίνακας 31 Τήρηση ακριβών και ανακτήσιμων αρχείων

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Συχνότητα
1	4	4.44%
2	7	7.78%
3	32	35.56%
4	39	43.33%
5	8	8.89%
Γενικό άθροισμα	90	100.00%



Γράφημα 31 Τήρηση ακριβών και ανακτήσιμων αρχείων

4.7.3. Ωράριο λειτουργίας

Οι ώρες λειτουργίας της Φοιτητικής Μέριμνας δείχνουν να ικανοποιούν τους φοιτητές. Το 38,89% είναι πολύ ικανοποιημένο, το 10% πάρα πολύ, ενώ μόλις το 3,33% είναι πολύ λίγο ικανοποιημένο.

Πίνακας 32 Ωράριο λειτουργίας

Άποψη φοιτητών	Φοιτητές	Συχνότητα
1	3	3.33%
2	9	10.00%
3	34	37.78%
4	35	38.89%
5	9	10.00%
Σύνολο	90	100.00%



Γράφημα 32 Ωράριο λειτουργίας

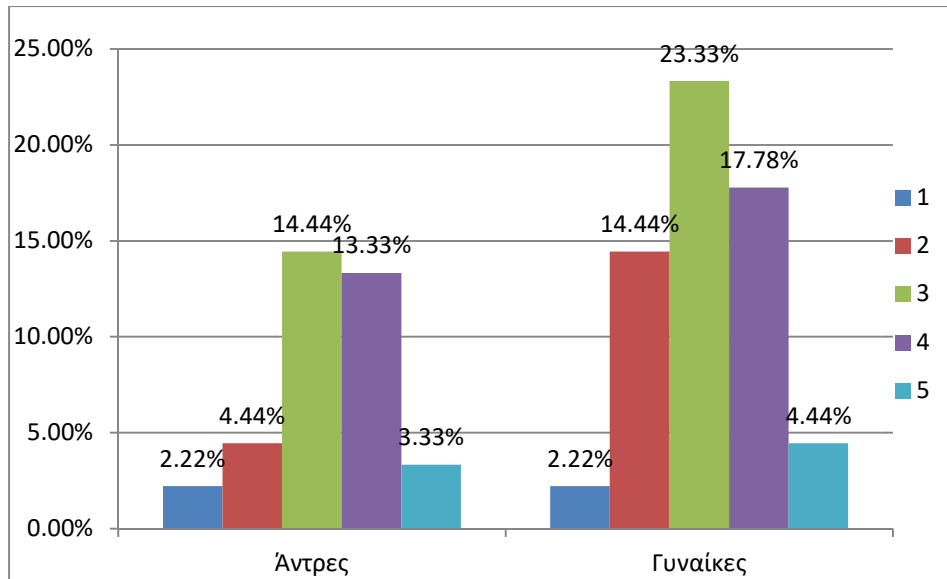
4.7.4. Θετική στάση, καλή επικοινωνία, γνώση συστημάτων και διαδικασιών, ασφάλεια και σιγουριά

Οι φοιτητές δεν φαίνονται να εκφέρουν άποψη για τη θετική στάση του προσωπικού της Φοιτητικής Μέριμνας, καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό 38,89% δεν είναι ούτε λίγο ούτε πολύ ικανοποιημένο. Την ίδια ανταπόκριση είχε και το ερώτημα για τη γνώση των συστημάτων και των διαδικασιών σε ποσοστό 43,33%, και το ερώτημα για την ασφάλεια και τη σιγουριά που αισθάνονται οι φοιτητές κατά τις συναλλαγές τους με το προσωπικό της φοιτητικής μέριμνας (38,89%).

4.8 Φύλο, ηλικία και ικανοποίηση από υπηρεσίες

4.8.1 Φύλο και Γραμματεία

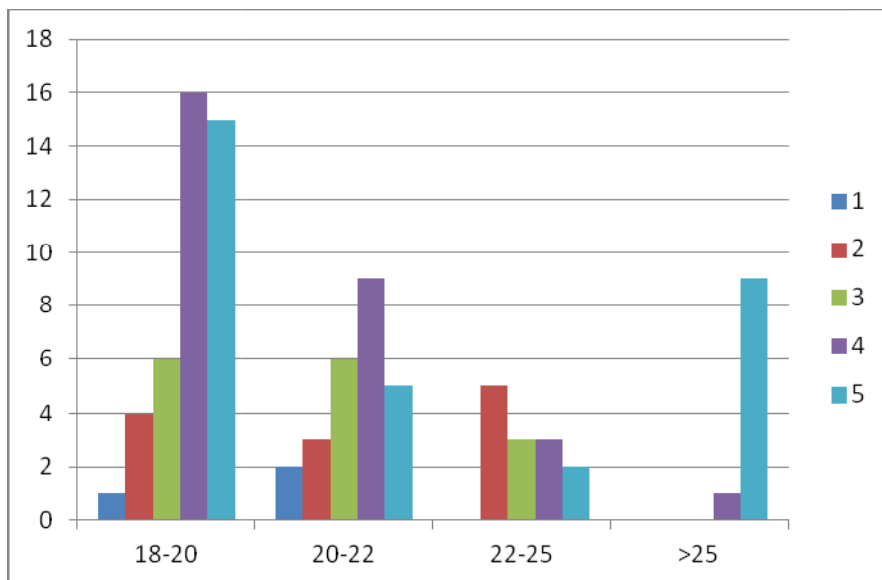
Η ικανοποίηση από τη Γραμματεία σε σχέση με το φύλο δε δείχνει να είναι το δυνατό σημείο αυτής της υπηρεσίας, γιατί τόσο οι άντρες όσο και οι γυναίκες στο μεγαλύτερο ποσοστό απάντησαν ότι είναι ικανοποιημένοι ούτε λίγο ούτε πολύ.



Γράφημα 33 Φύλο και ικανοποίηση από Γραμματεία

4.8.2. Ηλικία και ικανοποίηση από Βιβλιοθήκη

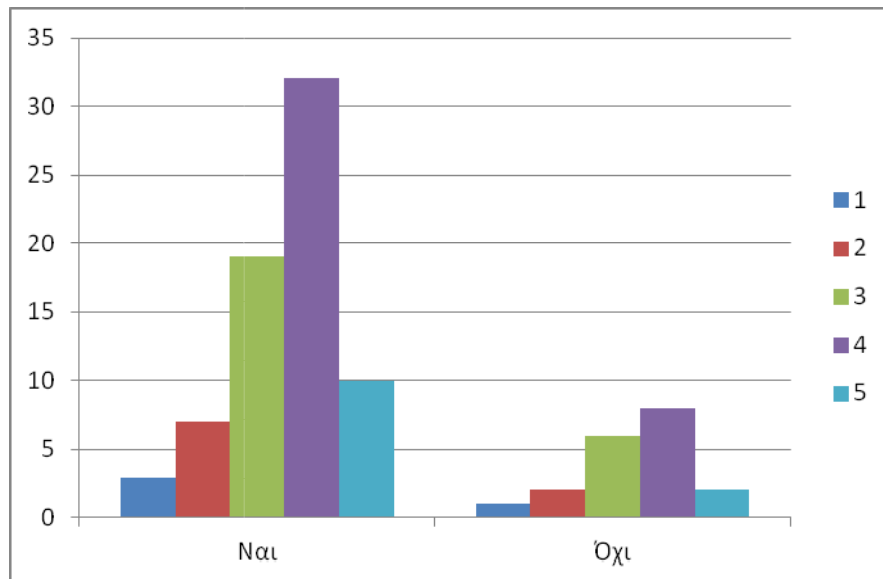
Η Βιβλιοθήκη σαν υπηρεσία δείχνει να αφήνει αρκετά ικανοποιημένους τους φοιτητές και ιδιαίτερα τις ηλικίες 18-20, καθώς ένα μεγάλο ποσοστό αυτής της ηλικίας είναι πάρα πολύ και πολύ ικανοποιημένο



Γράφημα 34 Ηλικία και ικανοποίηση από Βιβλιοθήκη

4.8.3 Δικαιούχοι σίτισης και ικανοποίηση από γραφείο Σίτισης Στέγασης

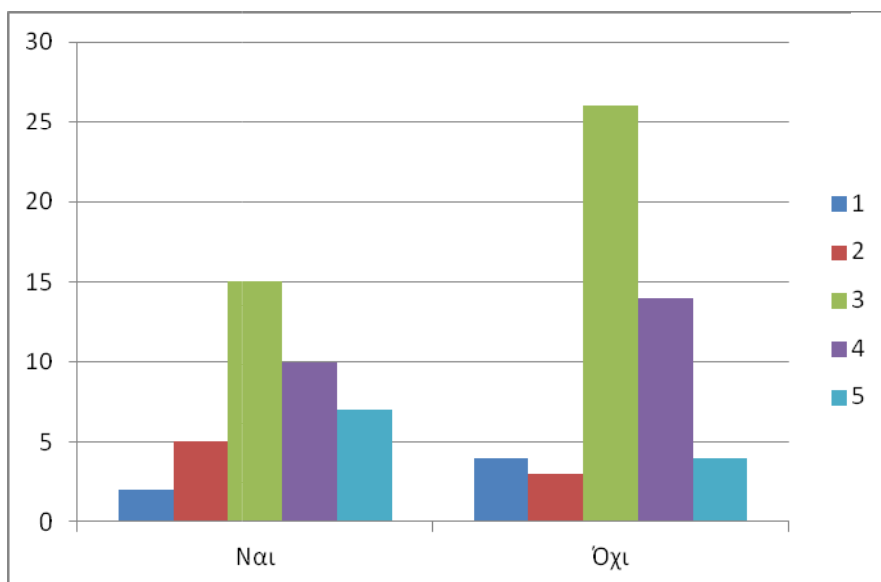
Όσοι φοιτητές δικαιούνται σίτιση, είναι πολύ περισσότερο ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που τους παρέχει το γραφείο σίτισης στέγασης σε αντίθεση με αυτούς που δεν δικαιούνται σίτιση.



Γράφημα 35 Δικαιούχοι σίτισης και ικανοποίηση από γραφείο Σίτισης Στέγασης

4.8.4 Δικαιούχοι στέγασης και ικανοποίηση από γραφείο Σίτισης Στέγασης

Οι φοιτητές που δεν είναι δικαιούχοι Φοιτητικής Εστίας, σε μεγάλο ποσοστό τηρούν ουδέτερη στάση για την ικανοποίησή τους από τις υπηρεσίες του συγκεκριμένου γραφείου.



Γράφημα 36 Δικαιούχοι στέγασης και ικανοποίηση από γραφείο Σίτισης Στέγασης

4.9. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

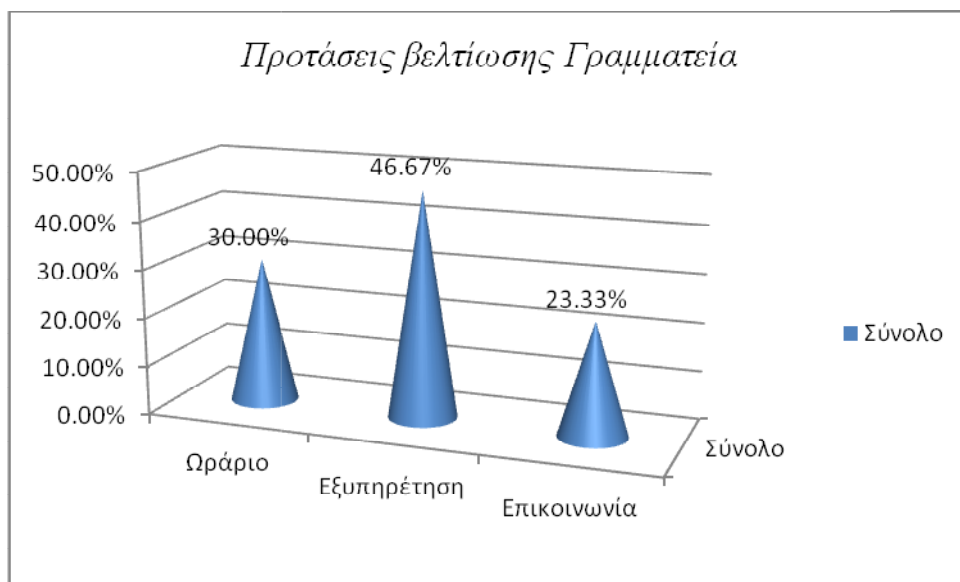
Στο ερώτημα αυτό ζητήθηκε από τους φοιτητές να αξιολογήσουν σε ποιο τομέα χρειάζεται βελτίωση το προσωπικό από κάθε υπηρεσία του Ιδρύματος. Υπήρξε περιορισμός στις απαντήσεις. Οι τομείς που προτάθηκαν ήταν το ωράριο, η εξυπηρέτηση και η επικοινωνία.

4.9.1. Γραμματεία

Για το προσωπικό της Γραμματείας οι φοιτητές δείχνουν να είναι ευχαριστημένοι από την επικοινωνία και το ωράριο (23,33% και 30% αντίστοιχα). Στον τομέα που πιστεύουν ότι πρέπει να βελτιωθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι η εξυπηρέτηση σε ποσοστό 46,67%..

Πίνακας 33 Προτάσεις βελτίωσης Γραμματείας

Τομέας	Ποσοστό
Ωράριο	30.00%
Εξυπηρέτηση	46.67%
Επικοινωνία	23.33%
Σύνολο	100.00%



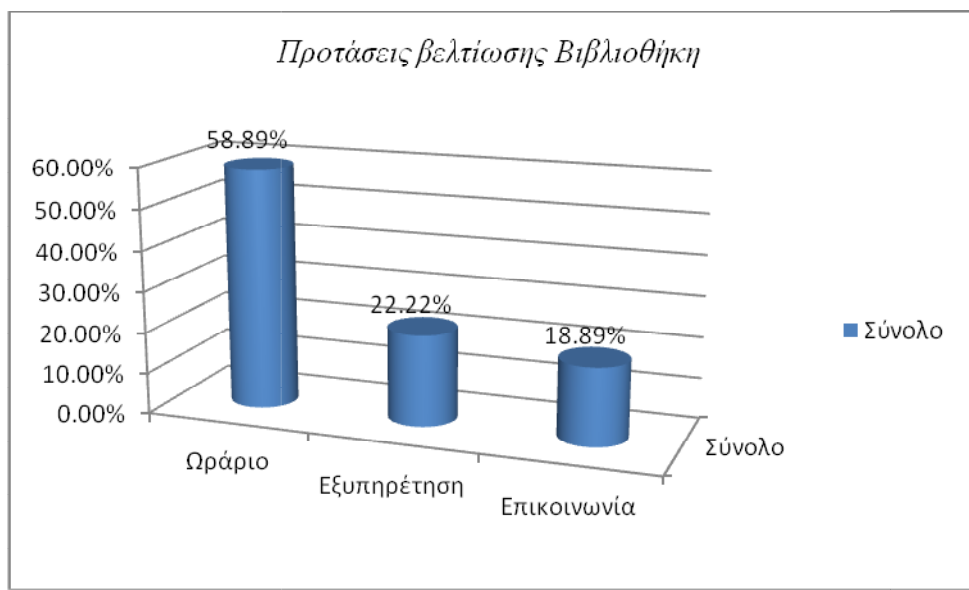
Γράφημα 37 Προτάσεις βελτίωσης Γραμματείας

4.9.2. Βιβλιοθήκη

Ο τομέας που θεωρούν οι φοιτητές, σε μεγάλο ποσοστό (58,89%), ότι πρέπει να βελτιωθεί η Βιβλιοθήκη είναι το ωράριο. Η Βιβλιοθήκη λειτουργεί από τις 8.00 μέχρι τις 4.00.

Πίνακας 34 Προτάσεις βελτίωσης Βιβλιοθήκη

Τομέας	Ποσοστό
Ωράριο	58.89%
Εξυπηρέτηση	22.22%
Επικοινωνία	18.89%
Σύνολο	100.00%



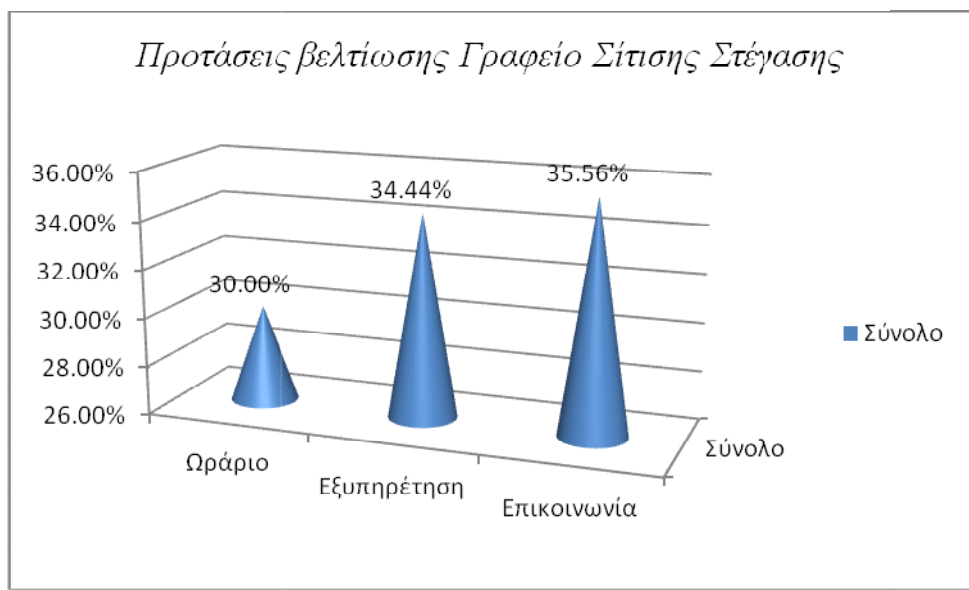
Γράφημα 38 Προτάσεις βελτίωσης Βιβλιοθήκη

4.9.3. Γραφείο Σίτισης Στέγασης

Για το προσωπικό του γραφείου Σίτισης Στέγασης, οι φοιτητές προτείνουν βελτίωση σε όλους τους τομείς. 35,56% στην επικοινωνία, 34,44% στην εξυπηρέτηση και 30% στο ωράριο.

Πίνακας 35 Προτάσεις βελτίωσης γραφείου Σίτισης Στέγασης

Τομέας	Ποσοστό
Ωράριο	30.00%
Εξυπηρέτηση	34.44%
Επικοινωνία	35.56%
Σύνολο	100.00%



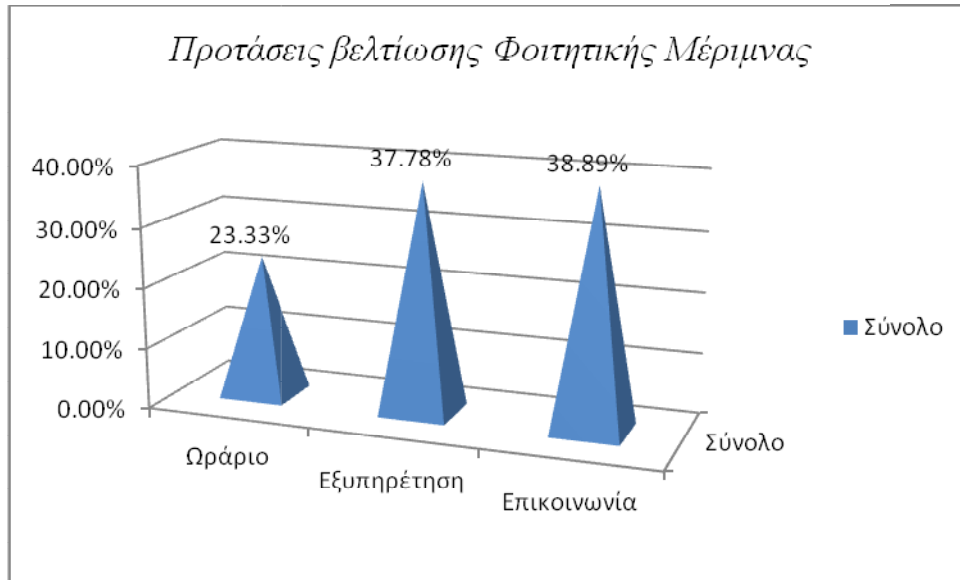
Γράφημα 39 Προτάσεις βελτίωσης γραφείου Σίτισης Στέγασης

4.9.4. Φοιτητική μέριμνα

Στον τομέα που πιστεύουν οι φοιτητές ότι πρέπει να βελτιωθεί περισσότερο το προσωπικό της Φοιτητικής Μέριμνας είναι η επικοινωνία σε ποσοστό 38,89%. Ακολουθεί η εξυπηρέτηση σε ποσοστό 37,78% και τέλος το ωράριο σε ποσοστό 23,33%.

Πίνακας 36 Προτάσεις βελτίωσης γραφείου Φοιτητικής Μέριμνας

Τομέας	Ποσοστό
Ωράριο	23.33%
Εξυπηρέτηση	37.78%
Επικοινωνία	38.89%
Σύνολο	100.00%



Γράφημα 40 Προτάσεις βελτίωσης γραφείου Φοιτητικής Μέριμνας

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Με την περιγραφική ανάλυση των αποτελεσμάτων της παρούσας μελέτης, επιχειρήθηκε μια ερευνητική προσέγγιση του θέματος της ικανοποίησης των φοιτητών από τις διοικητικές υπηρεσίες σ' ένα Πανεπιστημιακό Ίδρυμα. Διατυπώθηκαν οι παράγοντες που επηρεάζουν τους φοιτητές και την άποψή τους, εντοπίστηκαν οι ομάδες που είναι περισσότερο ή λιγότερο ικανοποιημένες από κάποιες υπηρεσίες και παρουσιάστηκαν προτάσεις βελτίωσης των διοικητικών υπηρεσιών.

Έπειτα από τη θεωρητική προσέγγιση του θέματος, πραγματοποιήθηκε έρευνα στους χώρους του Πανεπιστημίου. Αρχικά, διαπιστώθηκε πως σε γενικές γραμμές, οι φοιτητές είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που τους παρέχονται και θεωρούν ότι οι διοικητικοί υπάλληλοι κατέχουν τις απαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες για να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις τους.

Αναφορικά με την επικοινωνία των φοιτητών με το διοικητικό προσωπικό, οι φοιτητές είναι ευχαριστημένοι, γεγονός που καταδεικνύει την ύπαρξη ενός υγιούς κλίματος συνεργασίας των φοιτητών με τις διοικητικές υπηρεσίες του Ιδρύματος. Όσον αφορά τις γνώσεις του προσωπικού δείχνουν να ικανοποιούν αρκετά τους φοιτητές, καθώς τα ποσοστά είναι αρκετά υψηλά. Στα ίδια ποσοστά κυμάνθηκαν και οι απαντήσεις που λάβαμε για την εχεμύθεια του προσωπικού.

Ένα από τα δυνατά σημεία, φαίνεται να είναι, σύμφωνα με τα ευρήματα, η εμφάνιση του προσωπικού. Οι θετικές απαντήσεις έλαβαν ποσοστό της τάξεως του 56%. Το ίδιο ισχύει για τον επαγγελματισμό και για την αξιοπιστία του προσωπικού.

Η προσαρμοσμένη προσοχή των υπαλλήλων της Γραμματείας στα μέτρα του κάθε φοιτητή, η τήρηση αρχείων, η θετική στάση προς τους φοιτητές και η επικοινωνία των υπαλλήλων, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο, καθώς είναι από τις υπηρεσίες, που έλαβαν τα μεγαλύτερα ποσοστά. Αντίθετα το ενδιαφέρον, η ανταπόκριση, το ωράριο γραμματείας, η γνώση των συστημάτων και των διαδικασιών και η ασφάλεια των φοιτητών στις συναλλαγές,

αποτελούν τα αδύναμα σημεία των υπηρεσιών που παρέχονται από τους διοικητικούς υπαλλήλους της Γραμματείας.

Οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης έλαβαν υψηλά ποσοστά, με τις θετικές γνώμες να υπερτερούν συντριπτικά. Η προθυμία του προσωπικού για εξυπηρέτηση, έλαβε συνολικά 66% θετικές απαντήσεις. Η βοήθεια των υπαλλήλων στην αναζήτηση υλικού, απέσπασε σε σύνολο 68% ικανοποίηση. Οι γνώσεις των βιβλιοθηκονόμων, 60%, η διαθεσιμότητα των βιβλιοθηκονόμων 66% και το ωράριο λειτουργίας 64% συνολικά θετικές απαντήσεις.

Οι απαντήσεις που λάβαμε για την ικανοποίηση από τις υπηρεσίες που παρέχονται από το γραφείο σίτισης στέγασης, εκτός από την εξατομικευμένη φροντίδα και την ανταπόκριση στα αιτήματα των φοιτητών ήταν ικανοποιητικές σε μεγάλο ποσοστό. Το ενδιαφέρον του προσωπικού, το ωράριο λειτουργίας, η θετική στάση του προσωπικού, η επικοινωνία με τους φοιτητές, οι γνώσεις των συστημάτων και των διαδικασιών, η ασφάλεια και η σιγουριά των φοιτητών στις συναλλαγές, σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας, αφήνουν ικανοποιημένους τους φοιτητές.

Οι φοιτητές δεν δείχνουν να είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση του γραφείου της Φοιτητικής μέριμνας. Εκτός από την τήρηση αρχείων και το ωράριο, οι υπόλοιπες απαντήσεις που λάβαμε ήταν περισσότερο αρνητικές.

Το φύλο δεν επηρέασε τα αποτελέσματα για την ικανοποίηση από τις υπηρεσίες της Γραμματείας. Τα αποτελέσματα κυμάνθηκαν στα ίδια περίπου ποσοστά, τόσο για τους άντρες όσο και για τις γυναίκες (Braskamp et al., 1979).

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από τη Βιβλιοθήκη, αφήνουν γενικά ικανοποιημένες όλες τις ηλικιακές ομάδες. Οι ηλικίες όμως που είναι πάρα πολύ ικανοποιημένες είναι αυτές που κυμαίνονται από 18 έως 20 ετών (Braskamp et al., 1979).

Όσοι φοιτητές δικαιούνται σίτιση, σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας είναι πολύ ευχαριστημένοι, από τις υπηρεσίες που παρέχονται από το Γραφείο Σίτισης Στέγασης, σε αντίθεση με τους φοιτητές που δεν δικαιούνται, οι οποίοι δεν είναι καθόλου ευχαριστημένοι.

Οι φοιτητές που δεν μπορούν να μείνουν στη Φοιτητική Εστία της Σχολής είναι δυσαρεστημένοι από τους υπαλλήλους του συγκεκριμένου γραφείου.

Εστιάζοντας στους λόγους που θεωρούνται σημαντικοί για την ικανοποίηση ή μη ικανοποίηση, καταλήξαμε ότι αυτό που είναι πολύ σημαντικό, είναι το ωράριο και η εξυπηρέτηση.

Οι φοιτητές δίνουν μεγάλη βαρύτητα στο ωράριο, ιδιαίτερα για τη Βιβλιοθήκη, δεδομένου ότι η Βιβλιοθήκη λειτουργεί από τις 8.00 μέχρι τις 16.00. Επιθυμούν τη διεύρυνση του ωραρίου, για την πραγματοποίηση και ολοκλήρωση των εργασιών τους, αλλά και για την αναφορά παραπόνων ή προβλημάτων που δημιουργούνται στο χώρο της Φοιτητικής Εστίας. (Μέχρι τη στιγμή που υλοποιήθηκε η συγκεκριμένη έρευνα, το προσωπικό της Βιβλιοθήκης, εκτός από τα βιβλιοθηκονομικά του καθήκοντα, εκτελούσε παράλληλα καθήκοντα και στο Γραφείο Σίτισης Στέγασης, το οποίο ήταν στο χώρο της Βιβλιοθήκης).

Συμπερασματικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι τα επίπεδα της ικανοποίησης από τις διοικητικές υπηρεσίες κυμαίνονται από μέτρια προς υψηλά. Για την καλύτερη και αρτιότερη εξυπηρέτηση και παράλληλα μεγαλύτερος βαθμός ικανοποίησης, θα πρέπει να αυξηθεί το διοικητικό προσωπικό του συγκεκριμένου Πανεπιστημιακού Ιδρύματος, καθώς τα τελευταία χρόνια, πολλοί υπάλληλοι έχουν πάρει σύνταξη, ενώ δεν έχουν γίνει νέες προσλήψεις. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι ίδιοι υπάλληλοι, να είναι αναγκασμένοι να έχουν παράλληλα καθήκοντα για να μπορέσει η υπηρεσία να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις των φοιτητών.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- [Braskamp, et al.](#) (2016). **Student satisfaction as a measure of departmental quality.** *Journal of Educational Psychology.*
- Cartwright, R. ,., & Green, G. (1997). *In charge of customer satisfaction* . Oxford: Blackwell.
- Chelladurai, P. (1999). *Human resource management in sport and recreation.* Champaign, IL: Human Kinetics.
- Firdaus, A. (2006, 6 30). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies* , σσ. 569-581. doi:10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x.
- Fiske, T. (1992). *Εισαγωγή στην επικοινωνία.* Αθήνα: Σχολή Σταυράκου.
- Gibson, A. (2010). Measuring business student satisfaction: A review and summary of the major predictors. *Journal of Higher Education Policy and Management* , σσ. 251-259. doi:10.1080/13600801003743349.
- Goman, C. K. (2009). *Διαβάστε τη γλώσσα του σώματος: ταμυστικά της μη λεκτικής επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο.* (Θ. Κούτσης, Μεταφρ.) Αθήνα: Διόπτρα.
- Graig, R. (1999). <https://people.unica.it/ernestinagiudici/files/2014/03/CRAIG-COMMUNICATION-THEORY-AS-A-FIELD.pdf>
- Hearn, J. (1985). Determinants of college students overall evaluations of their academic programs. *Research in Higher Education* , σσ. 413-417.
- Hooper-Greenhill, E.,(1999), «Σκέψεις για τη μουσειακή εκπαίδευση και επικοινωνία στη μεταμοντέρνα εποχή», *Αρχαιολογία και Τέχνες*, 72, 47-49.
- Koontz, H., & O' Donnell, C. (1983). *Οργάνωση και διοίκηση.* Αθήνα: Παπαζήση.
- Matthews, J. J., Megginson, D., & Surtees, M. (2004). *Human Resource Development.* Glasgow: Bell & Bain.
- Morstain, B. (1977). An analysis of students satisfaction with their academic program.n. *Journal of Higher Educatio* , σσ. 1-16.
- Thorsten, H.-T., & Thurau, A. K. (1998, 12 7). *The impact of customer satisfaction and relationship quality on customer retention: A critical reassessment and model development.* Ανάκτηση 11 14, 2019,

από <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/%28SICI%291520-6793%28199712%2914%3A8%3C737%3A%3AAID-MAR2%3E3.O.CO%3B2-F:https://onlinelibrary.wiley.com/>

Triado, X. M., Aparicio, P. P., & Rimbau, E. (1999). Identification of factors of customers' satisfaction sport center in Barcelona: some suggestions for satisfaction improvement . *Cyber journal of sport marketing* .

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

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

ΜακΚουέηλ, Ν. (1997). *Εισαγωγή στη θεωρία της μαζικής επικοινωνίας*. (Σ. Παπαθανασόπουλος, Μεταφρ.) Αθήνα: Καστανιώτη.

Πιπερόπουλος, Γ. (1996). *Επικοινωνώ άρα υπάρχω: δημόσιες σχέσεις και επικοινωνία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Πιπερόπουλος, Γ. (1995). *Εφαρμοσμένη Ψυχολογία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Πιπερόπουλος, Γ. (1999). *Εφαρμοσμένη ψυχολογία*. Θεσσαλονίκη: Ζυγός.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗ ΣΧΟΛΗ - ΤΜΗΜΑ ΝΗΠΙΑΓΩΓΩΝ

Η έρευνα διεξάγεται στο πλαίσιο διεξαγωγής διπλωματικής εργασίας του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού/Διαμεσολάβηση» του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας

Αγαπητοί φοιτητές

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο έχει συνταχθεί για την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας στο πλαίσιο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Εκπαίδευση και διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού/Διαμεσολάβηση» του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας. Η συμμετοχή σας στη διεξαγωγή της έρευνας είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς στόχος μας είναι η συλλογή πληροφοριών για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας της Σχολής Τεχνολόγων Γεωπόνων. Γι αυτό το λόγο θα σας παρακαλούσα για την ειλικρινή απάντηση των παρακάτω ερωτήσεων. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και ο χρόνος συμπλήρωσής του δεν ξεπερνά τα 7 λεπτά.

Σας ευχαριστώ θερμά για τη συμβολή σας στην επιστημονική μου ερευνητική προσπάθεια

Με εκτίμηση

Πελαγία Μελίδου

Παρακαλώ απαντήστε με μία κλίμακα από το 1 έως το 5, όπου 1 σημαίνει πολύ λίγο και 5 σημαίνει παρα πολύ

1	ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ :	1	2	3	4	5
1.1	ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ					
1.2	ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
1.3	ΧΡΟΝΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ					
1.4	ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ					
1.5	ΑΡΙΘΜΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					

2	ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ :	1	2	3	4	5
2.1	ΑΜΕΣΟΤΗΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΣΑΣ					
2.2	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ					
2.3	ΑΜΕΣΟΤΗΤΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ					
2.4	ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ					
2.5.	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (e-mail)					
2.6	ΑΠΟΥΣΙΑ ΛΑΘΩΝ ΣΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ					
2.7	ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΚΑΛΥΤΕΡΩΝ ΔΥΝΑΤΩΝ ΛΥΣΕΩΝ					
3	ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ :	1	2	3	4	5
3.1	ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
3.2	ΓΝΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
3.3	ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
3.4	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
3.5.	ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
3.6	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
3.7	ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					

4.Γραμματεία

	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
4.1. Όταν έχω ένα πρόβλημα, το διοικητικό προσωπικό δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυσή του					
4.2. Το διοικητικό προσωπικό παρέχει φροντίδα και εξατομικευμένη προσοχή για τους φοιτητές					
4.3. Το διοικητικό προσωπικό δεν είναι ποτέ παρα πολύ απασχολημένο, για να ανταποκριθεί στο αίτημά μου για βοήθεια					
4.4. Τα γραφεία διοίκησης τηρούν ακριβή και ανακτήσιμα αρχεία					
4.5. Οι ώρες λειτουργίας της Γραμματείας της Σχολής είναι βολικές για μένα					
4.6. Το διοικητικό προσωπικό δείχνει θετική στάση απέναντι στους φοιτητές					
4.7. Το διοικητικό προσωπικό έχει καλή επικοινωνία με τους φοιτητές					
4.8. Το διοικητικό προσωπικό έχει καλή γνώση των συστημάτων και των διαδικασιών					
4.9. Αισθάνομαι ασφαλής και σίγουρος στις συναλλαγές μου με το Τ.Ε.Ι.					

5.Βιβλιοθήκη

	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
5.1. Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης είναι πρόθυμο στην εξυπηρέτηση					
5,2. Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης κατευθύνει σωστά στην αναζήτηση υλικού					
5.3. Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης έχει τις απαραίτητες γνώσεις					
5.4. Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης είναι άμεσα διαθέσιμο					
5.5. Το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης είναι ικανοποιητικό για μένα					

6. Γραφείο Σίτισης-Στέγασης

	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
6.1. Όταν έχω ένα πρόβλημα, το διοικητικό προσωπικό δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυσή του					
6.2. Το διοικητικό προσωπικό παρέχει φροντίδα και εξατομικευμένη προσοχή για τους φοιτητές					
6.3. Το διοικητικό προσωπικό δεν είναι ποτέ παρα πολύ απασχολημένο, για να ανταποκριθεί στο αίτημά μου για βοήθεια					
6.4. Οι ώρες λειτουργίας του γραφείου Σίτισης-Στέγασης της Σχολής είναι βολικές για μένα					
6.5. Το διοικητικό προσωπικό δείχνει θετική στάση απέναντι στους φοιτητές					
6.6. Το διοικητικό προσωπικό έχει καλή επικοινωνία με τους φοιτητές					
6.7. Το διοικητικό προσωπικό έχει καλή γνώση των συστημάτων και των διαδικασιών					
6.8. Αισθάνομαι ασφαλής και σίγουρος στις συναλλαγές μου με το Τ.Ε.Ι.					

7. Φοιτητική Μέριμνα (Πρακτική Άσκηση, Στεγαστικό επίδομα)

	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ
7.1. Όταν έχω ένα πρόβλημα, το διοικητικό προσωπικό δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυσή του					
7.2. Το διοικητικό προσωπικό παρέχει φροντίδα και εξατομικευμένη προσοχή για τους φοιτητές					
7.3. Το διοικητικό προσωπικό δεν είναι ποτέ παρα πολύ απασχολημένο, για να ανταποκριθεί στο αίτημά μου για βοήθεια					
7.4. Τα γραφεία διοίκησης τηρούν ακριβή και ανακτήσιμα αρχεία					
7.5. Οι ώρες λειτουργίας της Φοιτητικής Μέριμνας της Σχολής είναι βολικές για μένα					
7.6. Το διοικητικό προσωπικό δείχνει θετική στάση απέναντι στους φοιτητές					
7.7. Το διοικητικό προσωπικό έχει καλή επικοινωνία με τους φοιτητές					
7.8. Το διοικητικό προσωπικό έχει καλή γνώση των συστημάτων και των διαδικασιών					
7.9. Αισθάνομαι ασφαλής και σίγουρος στις συναλλαγές μου με το Τ.Ε.Ι.					

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Σε ποιο τομέα πιστεύετε ότι θα πρέπει να βελτιωθούν οι υπηρεσίες:

	Ωράριο	Εξυπηρέτηση	Επικοινωνία
Γραμματεία			
Βιβλιοθήκη			
Γραφείο Σίτισης -Στέγασης			
Φοιτητική Μέριμνα			

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Ποια είναι η ηλικία σας;

18-20

20-22

22-25

>25

2. Ποιο είναι το φύλο σας ;.

Άνδρας Γυναίκα

3. Σε ποιο έτος φοιτείτε;

1ο

2°

3°

4°

5°

επίπτυχίον

Μεταπτυχιακός φοιτητής

4. Τόπος προέλευσης (Κυκλώστε)

Ήπειρος (.Άρτα, [.Θεσπρωτία](#), [.Ιωάννινα](#), [.Πρέβεζα](#))

Θεσσαλία ([Καρδίτσα](#), [.Λάρισα](#), [Μαγνησία](#), Τρίκαλα)

Θράκη (.[Εβρου](#), [.Ξάνθη](#), [.Ροδόπης](#))

Κρήτη (.[Ηρακλείου](#), [.Λασιθίου](#), [Ρεθύμνης](#), [4.Χανίων](#))

Μακεδονία ([Γρεβενών](#), [.Δράμας](#), [Ημαθίας](#), [Θεσσαλονίκης](#), [Καβάλας](#), [Καστοριάς](#), [Κιλκίς](#), [Κοζάνης](#), [Πέλλης](#), [Πιερίας](#), [Σερρών](#), [Φλωρίνης](#), [Χαλκιδικής](#))

Νήσοι Αιγαίου Πελάγους ([Δωδεκανήσου](#), [Κυκλάδων](#), [Λέσβου](#), [Σάμου](#), [Χίου](#))

Πελοπόννησος ([Αργολίδος](#), [Αρκαδίας](#), [Αχαΐας](#), [Ηλείας](#), [Κορινθίας](#), [Λακωνίας](#), [Μεσσηνίας](#))

Στερεά Ελλάδα ([Αιτωλίας & Ακαρνανίας](#), [Αττικής](#) (Αττική χερσόνησος), [Βοιωτίας](#), [Ευβοίας](#), [Ευρυτανίας](#), [Φθιώτιδος](#), [Φωκίδος](#))

5. Είστε δικαιούχος:

Σίτισης Ναι Όχι

Στέγασης Ναι Όχι