



Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
Σχολή Θετικών Επιστημών και Τεχνολογίας
Διαχείριση και Τεχνολογία Ποιότητας

**Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση
μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο:
Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης
εκπαίδευσης**

Ονοματεπώνυμο φοιτητή: Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία

Επιβλέπων Καθηγητής: Καλλιώρας Αθανάσιος

Πάτρα, Μάιος 2023

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*



Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της φοιτήτριας **Μαυρίγιαννη Τσαμπίκας-Αντωνίας** που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης ο συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο ΕΑΠ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, προσαρμογής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσής τους διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη και ανάγνωση δεν σημαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του συγγραφέα/δημιουργού ούτε επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, «μεταφόρτωση» (downloading), «ανάρτηση» (uploading), μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του συγγραφέα/δημιουργού. Ο συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*



**«Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον
ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου
μέσης εκπαίδευσης»**

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία

Επιτροπή Επίβλεψης Πτυχιακής / Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής:

Καλλιώρας Αθανάσιος

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:

Κρόκος Φραγκούλης

Πάτρα, Μάιος 2023

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Αφιερωμένη στην οικογένεια μου, στον σύντροφο μου
και στους παππούδες μου που δεν είναι πια εδώ...

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Περίληψη

Εδώ και πάρα πολλά χρόνια τα φροντιστήρια μέσης εκπαίδευσης διαδραματίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στην εκπαιδευτική πορεία των μαθητών/μαθητριών Γυμνασίου-Λυκείου. Η ενίσχυση και η εμπιστοσύνη που δείχνουν γονείς και μαθητές/μαθήτριες προς τα φροντιστήρια συνδέεται όχι μόνο με τη σημασία και τις δυσκολίες στην προετοιμασία τους για απαιτητικές εξετάσεις (π.χ. Πανελλήνιες) αλλά και με τις μεγάλες ελλείψεις του ελληνικού δημόσιου εκπαιδευτικού συστήματος.

Μέσω της παρούσας έρευνας επιχειρώ να διερευνήσω τις προσδοκίες αλλά και τις αντιλήψεις μαθητών/μαθητριών σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες ενός φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης. Για τη συγκεκριμένα έρευνα, επιλέχτηκαν δύο παραρτήματα Φροντιστηρίου του ίδιου Ομίλου που εδρεύουν στην Πανόρμου και στο Νέο Ηράκλειο, Αθήνα, και διαθέτουν 150 μαθητές το κάθε ένα.

Οι προσδοκίες και οι αντιλήψεις μαθητών/μαθητριών του φροντιστηρίου ερευνάται από τις διαστάσεις Απτότητα, Αξιοπιστία, Ασφάλεια, Ανταπόκριση, Ενσυναίσθηση. Προκειμένου να «μετρηθούν» οι εν λόγω ποιοτικές διαστάσεις, μοιράστηκε ειδικό ερωτηματολόγιο -αξιοποιώντας το μοντέλο SERVQUAL-46 ερωτήσεων με κλίμακα Likert (βλ. παράρτημα) στο μεγαλύτερο μέρος του. Μολονότι τα αποτελέσματα από τις απαντήσεις που δώσανε μαθητές/μαθήτριες δεν μπορούν να γενικευτούν αυθαίρετα, μπορούν να αποτελέσουν το έναυσμα τόσο για μελλοντική βελτίωση σε ό,τι αφορά στην ποιότητα των υπηρεσιών των φροντιστηριακών δομών, όσο και περεταίρω διεξαγωγή ευρύτερων ερευνών.

Η ερευνητική εργασία μπορεί να αποτελέσει μια σημαντική θεωρητική βάση για το ευρύτερο ζήτημα των παρεχόμενων υπηρεσιών εκ μέρους των Φροντιστηρίων μέσης εκπαίδευσης οι στάσεις των μαθητών/μαθητριών δίνουν σημαντικές απαντήσεις και γνώσεις για τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις τους και δύνανται να βοηθήσουν στη βελτίωση των οργανωτικών και εκπαιδευτικών προσεγγίσεων που ακολουθούν τα φροντιστήρια.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Λέξεις-κλειδιά: φροντιστήριο, μέση εκπαίδευση, διοικητικό προσωπικό, ποιότητα εκπαίδευσης, προσδοκίες, αντιλήψεις, προσδοκίες, πραγματικότητα, servqual

Abstract

For many years now, middle school tutoring schools have played a very important role in the educational path of high school students. The support and trust shown by parents and students towards tutoring schools is not only linked to the importance and difficulties in preparing them for demanding exams (e.g. Panhellenic) but also to the great shortcomings of the Greek public education system.

Through this research, I attempt to investigate the expectations and also the perceptions of students regarding the services provided by a secondary school. For the specific research, two branches of a Tuition Center were selected, which are based in Panormou and Neo Iraklio, respectively, and contain 150 students each.

The expectations and perceptions of students of the tutoring school are investigated by the dimensions Tongibles, Reliability, Assurance, Responsiveness, and Empathy. In order to "measure" these quality dimensions, a special questionnaire was distributed - using the SERVQUAL model- 46 questions with a Likert scale (see appendix) in the main part. Although the results from the answers given by students cannot be arbitrarily generalized, they can be the trigger both for future improvement in terms of the quality of the services of tutoring schools, as well as for conducting wider research.

The research work can form an important theoretical basis for the wider issue of the services provided by secondary schools· the attitudes of students provide important answers and knowledge about their expectations and perceptions and can help to improve organizational and educational approaches followed by tutoring schools.

Keywords: tutoring, secondary education, administrative staff, education quality, expectations, perceptions, expectations, reality, servqual

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη	5
Abstract	6
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	7
Κατάλογος σχημάτων	9
Κατάλογος πινάκων	10
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	11
1.1 Διατύπωση του Προβλήματος	11
1.2 Σκοπός της έρευνας	12
1.3 Ερευνητικά ερωτήματα ή ερευνητικές υποθέσεις	12
1.4 Αναγκαιότητα της έρευνας	13
1.5 Σημαντικότητα της έρευνας	13
1.6 Οριοθέτηση του προβλήματος	13
1.7 Δομή της εργασίας	14
2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	15
2.1 Η Εκπαίδευση στην Ελλάδα	15
2.2 Η Ιδιωτική Φροντιστηριακή Εκπαίδευση στην Ελλάδα	17
2.3 Η ποιότητα και η ικανοποίηση στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο	19
2.4 Το μοντέλο Servqual	21
3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	24
3.1 Διαδικασία έρευνας και Πληθυσμός - Δείγμα	24
3.2 Γενικά Χαρακτηριστικά του Δείγματος	24
3.3 Ανάλυση ανά διάσταση ποιότητας	29
3.4 Έλεγχος αξιοπιστίας ερωτηματολογίου	45
3.5 Έλεγχος συσχετίσεων χασμάτων σε σχέση με τα δημογραφικά στοιχεία	47
3.5.1 Έλεγχος μέσων τιμών χασμάτων σε σχέση με το φύλο	47
3.5.2 Έλεγχος επίδρασης ηλικίας στα χασματα των μεταβλητών	48
3.5.3 Έλεγχος επίδρασης σχολικής τάξης στα χασματα των μεταβλητών	50
3.5.4 Έλεγχος επίδρασης μαθησιακών και μη μαθησιακών δυσκολιών στις μέσες τιμές των χασμάτων	51

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

3.5.5 Έλεγχος της επίδρασης επιπέδου μόρφωσης πατέρα στη μέση τιμή των χασμάτων	52
3.5.6 Έλεγχος της επίδρασης επιπέδου μόρφωσης μητέρας στη μέση τιμή των χασμάτων	53
3.5.7 Έλεγχος επίδρασης έδρας φροντιστηρίου στα μέσα χάσματα	53
3.5.8 Έλεγχος επίδρασης του επιπέδου μόρφωσης του πατέρα στις διαστάσεις ποιότητας	55
3.5.9 Έλεγχος επίδρασης του επιπέδου μόρφωσης της μητέρας στις διαστάσεις ποιότητας	55
3.5.10 Έλεγχος επίδρασης της περιοχής που εδρεύει το φροντιστήριο στις διαστάσεις ποιότητας	57
3.6 Έλεγχος συσχέτισης μεταξύ των χασμάτων των διαστάσεων του μοντέλου SERVQUAL	58
4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	61
5. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	63
Ξενόγλωσση βιβλιογραφία	63
Ελληνική βιβλιογραφία	65
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	69
Ερωτηματολόγιο	69

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Κατάλογος σχημάτων

Σχήμα 3.1: Κατανομή φύλου.....	25
Σχήμα 3.2: Κατανομή Ηλικίας	25
Σχήμα 3.3: Κατανομή Τάξεων	26
Σχήμα 3.4: Κατανομή Ειδικών Μαθησιακών Δυσκολιών	26
Σχήμα 3.5: Κατανομή επιπέδου μόρφωσης πατέρα	27
Σχήμα 3.6: Κατανομή επιπέδου μόρφωσης μητέρας	28
Σχήμα 3.7: Κατανομή περιοχής που εδρεύει το φροντιστήριο	28
Σχήμα 3.8: Μέση τιμή ανά μεταβλητή διάστασης απτότητας - προσδοκίες/αντιλήψεις/χάσματα	31
Σχήμα 3.9: Μέση τιμή ανά μεταβλητή διάστασης αξιοπιστίας- προσδοκίες/αντιλήψεις/χάσματα	34
Σχήμα 3.10: Μέση τιμή ανά μεταβλητή διάστασης ασφάλειας- προσδοκίες/αντιλήψεις/χάσματα	37
Σχήμα 3.11: Μέση τιμή ανά μεταβλητή διάστασης ανταπόκρισης- προσδοκίες/αντιλήψεις/χάσματα	40
Σχήμα 3.12: Μέση τιμή ανά μεταβλητή διάστασης ενσυναίσθησης- προσδοκίες/αντιλήψεις/χάσματα	42
Σχήμα 3.13: Μέσες τιμές χασμάτων όλων των μεταβλητών/διάσταση	43
Σχήμα 3.14: Μέσες τιμές χασμάτων ανά διάσταση	44
Σχήμα 3.15: Διάγραμμα διασκόρπισης – τιμές δείκτη συσχέτισης r.....	59

Κατάλογος πινάκων

Πίνακας 3:1: Μεταβλητές-ερωτήσεις που ανήκουν στην διάσταση της απτότητας	29
Πίνακας 3:2: Ανάλυση απτότητας.....	30
Πίνακας 3:3: Μεταβλητές-ερωτήσεις που ανήκουν στην διάσταση της αξιοπιστίας	32
Πίνακας 3:4: Ανάλυση αξιοπιστίας.....	33
Πίνακας 3:5: Μεταβλητές-ερωτήσεις που ανήκουν στην διάσταση της ασφάλειας.....	35
Πίνακας 3:6: Ανάλυση ασφάλειας	36
Πίνακας 3:7: Μεταβλητές-ερωτήσεις που ανήκουν στην διάσταση της ανταπόκρισης	37
Πίνακας 3:8: Ανάλυση ανταπόκρισης.....	39
Πίνακας 3:9: Μεταβλητές-ερωτήσεις που ανήκουν στην διάσταση της ενσυναίσθησης	40
Πίνακας 3:10: Ανάλυση ενσυναίσθησης.....	41
Πίνακας 3:11: Μέσες τιμές -τυπική απόκλιση χασμάτων ανά διάσταση.....	43
Πίνακας 3:12: Ανάλυση σημαντικότητας ανά διάσταση	44
Πίνακας 3:13: Τιμές δείκτη alpha Cronbach ανά μεταβλητή/ερώτηση [χάσματα].....	46
Πίνακας 3:14: Έλεγχος διαφορών μέσων τιμών /φύλο χασμάτων όλων των μεταβλητών....	47
Πίνακας 3:15: Αποτελέσματα τεστ Kruskal –Wallis σχετικά με την επίδραση της ηλικίας στα μέσα χάσματα	49
Πίνακας 3:16: Αποτελέσματα τεστ Kruskal –Wallis σχετικά με την επίδραση της σχολικής τάξης στα μέσα χάσματα	50
Πίνακας 3:17: Έλεγχος διαφορών μέσων τιμών χασμάτων όλων των ερωτήσεων / μαθησιακές δυσκολίες.....	51
Πίνακας 3:18: Αποτελέσματα τεστ Kruskal –Wallis σχετικά με την επίδραση του επιπέδου μόρφωσης του πατέρα στα μέσα χάσματα	52
Πίνακας 3:19: Αποτελέσματα τεστ Kruskal –Wallis σχετικά με την επίδραση του επιπέδου μόρφωσης της μητέρας στα μέσα χάσματα.....	53
Πίνακας 3:20: Έλεγχος διαφορών μέσων τιμών χασμάτων όλων των ερωτήσεων/περιοχή φροντιστηρίου	54
Πίνακας 3:21: Αποτελέσματα τεστ Kruskal –Wallis σχετικά με την επίδραση του επιπέδου μόρφωσης του πατέρα στις διαστάσεις ποιότητας	55
Πίνακας 3:22: Αποτελέσματα τεστ Kruskal –Wallis σχετικά με την επίδραση του επιπέδου μόρφωσης της μητέρας στις διαστάσεις ποιότητας.....	56
Πίνακας 3:23: Διάμεσος τιμή χασμάτων ανταπόκρισης ανά επίπεδο μόρφωσης μητέρας.....	56
Πίνακας 3:24: Διάμεσος τιμή χασμάτων ενσυναίσθησης ανά επίπεδο μόρφωσης μητέρας...	57
Πίνακας 3:25: Έλεγχος διαφορών μέσων τιμών χασμάτων των διαστάσεων του μοντέλου servqual /περιοχή φροντιστηρίου	58
Πίνακας 3:26: Τιμές δείκτη συσχέτισης pearson των χασμάτων των διαστάσεων	60
Πίνακας 3:27: Pairwise Pearson Correlations	60

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Διατύπωση του Προβλήματος

Η ελληνική εκπαιδευτική πραγματικότητα του 21^{ου} αι. συνιστά -μετά τη δεκαετή οικονομική κρίση, την πανδημική κρίση αλλά και την πληθωριστική που βιώνει ολόκληρος ο πλανήτης αυτή τη στιγμή- ένα ευρύ πεδίο παροχής κοινωνικού(κοινωνικών) αγαθού(αγαθών) που βίωσε και βιώνει σημαντικές δυσκολίες για την επιτέλεση του έργου του. Ωστόσο, όπως τονίζει και η Δασίλα (2018), η υποβάθμιση του δημόσιου ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος (λόγω και των περικοπών που προέβλεπαν οι δανειακές συμβάσεις/τα «μνημόνια») οδήγησε πολλούς/πολλές μαθητές/μαθήτριες στην αναζήτηση υψηλότερης ποιότητας εκπαίδευσης στα ιδιωτικά φροντιστήρια.

Επειδή ακριβώς υπάρχει στροφή προς τον ιδιωτικό εκπαιδευτικό τομέα, κρίνεται άξιο διερεύνησης και γενικότερου προβληματισμού το πώς αυτές οι επιχειρήσεις ενεργούν έτσι ώστε να παρέχουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες και να επιτυγχάνουν τόσο, από τη μία πλευρά, την ικανοποίηση, τη βελτίωση και την επιτυχία των μαθητών/μαθητριών στη σχολική τους πορεία και όσο, από την άλλη πλευρά, την κερδοφορία και την ευημερία τους. Για να γίνει αυτό, οι επιχειρήσεις αυτές (οφείλουν να) λαμβάνουν σοβαρά υπόψη την ποιότητα αυτών των υπηρεσιών, κάτι που έχει γίνει και αντικείμενο αναζητήσεων σε διάφορες έρευνες σε εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο (Ramseook-Munhurruntetal., 2010). Χαρακτηριστικές είναι επίσης οι έρευνες στην ανώτερη εκπαίδευση (Aly&Akprovi, 2001;Abdullah, F., 2005; Sharabi, M. 2013), αλλά και στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Sweisetal., 2016).

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

1.2 Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της συγκεκριμένης έρευνας είναι να διερευνήσει τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις πελατών-μαθητών/μαθητριών για το ζήτημα της παρεχόμενης σε αυτούς υπηρεσίας από το συγκεκριμένο Φροντιστήριο. Συγκεκριμένα, μέσα από ειδικό ερωτηματολόγιο 46 ερωτημάτων και χρησιμοποιώντας τη μέθοδο Servqual, επιδιώκεται να προσδιοριστεί το τι ακριβώς θα ήθελαν να συμβαίνει στο φροντιστήριο οι μαθητές, τι πραγματικά συμβαίνει σε αυτό αλλά και ποια τελικά από τις πέντε διαστάσεις ποιότητας (αξιοπιστία, ασφάλεια/ σιγουρά ή σιγουριά, συναισθηματική κατανόηση, προσβασιμότητα/ανταποκρισιμότητα, απτότητα στοιχείων) είναι η πιο σημαντική γι' αυτούς/γι' αυτές. Χρησιμοποιώντας την παραπάνω μέθοδο και μέσω της στατιστικής ανάλυσης θα επιδιωχθεί η εξαγωγή γόνιμων συμπερασμάτων για την ποιότητα της παρεχόμενης ποιότητας υπηρεσιών εκ μέρους του συγκεκριμένου φροντιστηρίου.

1.3 Ερευνητικά ερωτήματα ή ερευνητικές υποθέσεις

Με βάση, λοιπόν, τα παραπάνω και με την αξιοποίηση των συγκεκριμένων ερευνητικών μεθόδων, θα γίνει προσπάθεια για απάντηση στα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

- (1) Τι θα ήθελαν πραγματικά οι μαθητές/μαθήτριες να συμβαίνει σε ένα φροντιστήριο μέσης εκπαίδευσης (προσδοκίες);
- (2) Τι πραγματικά συμβαίνει σε ένα φροντιστήριο μέσης εκπαίδευσης (αντιλήψεις);
- (3) Ποια διάσταση ποιότητας παροχής υπηρεσιών θεωρείται πιο σημαντική για αυτούς/αυτές;

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

1.4 Αναγκαιότητα της έρευνας

Η διενέργεια και η ολοκλήρωση μιας τέτοιου είδους μελέτης είναι αναγκαία αν κρίνει κανείς από τα κενά που υπάρχουν στο συγκεκριμένο ερευνητικό πεδίο. Αυτό διότι η βιβλιογραφική ανασκόπηση, όπως θα αναδειχθεί και παρακάτω, δεικνύει το έλλειμμα γνώσης σχετικά με τα παραπάνω σε ό,τι αφορά τα φροντιστήρια μέσης εκπαίδευσης. Υπάρχουν αρκετές γενικές έρευνες αλλά και δευτερογενείς/βιβλιογραφικές εργασίες για την παρεχόμενη ποιότητα εκπαίδευσης σε ανώτερο επίπεδο αλλά και γενικά στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση αλλά όχι σχετικές έρευνες για φροντιστήρια μέσης εκπαίδευσης.

1.5 Σημαντικότητα της έρευνας

Η επιτέλεση της συγκεκριμένης έρευνας δύναται να προσφέρει πολύ σημαντικές πληροφορίες/στοιχεία για τη διαφορά μεταξύ προσδοκιών και αντιλήψεων που έχουν οι μαθητές/μαθήτριες ενός φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης. Κάτι τέτοιο μπορεί να αποτελέσει το έναυσμα για βελτίωση της παρεχόμενης υπηρεσίας (εκπαίδευση) και εν τέλει σε πολύ καλύτερα ποιοτικά αποτελέσματα από την πλευρά των μαθητών/μαθητριών (βελτίωση γνωστικού επιπέδου, επιτυχία στις εξετάσεις, θετική συναισθηματικά ανταπόκριση). Εκτός αυτού, δύναται να αποτελέσει ένα θεωρητικό υπόβαθρο για το ευρύτερο ζήτημα της ποιότητας παροχής υπηρεσιών στα φροντιστήρια μέσης εκπαίδευσης κάτι που μπορεί να βοηθήσει πάρα πολύ τους (δυνάμει) ιδιοκτήτες τέτοιων επιχειρήσεων (και κατ' επέκταση και τους μαθητές/μαθήτριες που φοιτούν σε αυτά).

1.6 Οριοθέτηση του προβλήματος

Όπως, ωστόσο, φαίνεται και από τις παραπάνω αναφορές, τα αποτελέσματα της έρευνας δεν μπορούν να επεκταθούν και να γενικευτούν σε μεγάλο βαθμό. Αυτό

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

διότι η έρευνα διεξάγεται σε δύο και μόνο φροντιστήρια μέσης εκπαίδευσης του ίδιου Ομίλου στην Αθήνα ενώ οι απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο δίνονται από ένα σχετικά περιορισμένο κύκλο μαθητών/μαθητριών. Παρόλα αυτά, μπορεί να αποτελέσει, αρχικά, την απαρχή για έναν χρήσιμο και εποικοδομητικό διάλογο ανάμεσα στους ιδιοκτήτες τέτοιων φροντιστηρίων έτσι ώστε να βελτιώνουν διαρκώς την ποιότητα των υπηρεσιών τους και, κατά δεύτερο λόγο, μια μετέπειτα έναρξη διεξαγωγής ευρύτερων και γενικών ερευνών.

1.7 Δομή της εργασίας

Οι παραπάνω προβληματισμοί προσπαθούν να διερευνηθούν, να παρουσιαστούν και να αντιμετωπιστούν μέσα από τη συγκεκριμένη εργασία, για την άρτια και εύκολη ανάγνωση της οποίας έχει ακολουθηθεί η παρακάτω διάρθρωση:

Στο πρώτο κεφάλαιο (1. Εισαγωγή) γίνεται η διατύπωση του προβλήματος και αποτυπώνεται ο σκοπός και τα ερωτήματα της έρευνας. Έπειτα, αναλύεται η αναγκαιότητα – σημαντικότητα της έρευνας, ακολουθεί η οριοθέτηση του προβλήματος και τέλος περιγράφεται η συνολική δομή της εν λόγω εργασίας.

Στο δεύτερο κεφάλαιο (2. Θεωρητικό Πλαίσιο) υπάρχουν τέσσερις επιμέρους ενότητες (2.1 Η Εκπαίδευση στην Ελλάδα, 2.2. Η Ιδιωτική Εκπαίδευση στην Ελλάδα, 2.3. Η ποιότητα και η ικανοποίηση στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο, 2.4. Το μοντέλο servqual) στις οποίες παρουσιάζεται το αναγκαίο θεωρητικό υπόβαθρο και οι προηγούμενες γνώσεις σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες στα φροντιστήρια.

Το τρίτο κεφάλαιο αποτελείται από έξι ενότητες (3.1. Διαδικασία έρευνας και πληθυσμός-δείγμα, 3.2. Γενικά Χαρακτηριστικά του δείγματος, 3.3. Ανάλυση ανά διάσταση ποιότητας, 3.4. Έλεγχος αξιοπιστίας ερωτηματολογίου, 3.5. Έλεγχος συσχετίσεων χασμάτων σε σχέση με τα δημογραφικά στοιχεία, 3.6. Έλεγχος συσχέτισης μεταξύ χασμάτων των διαστάσεων του μοντέλου), έτσι ώστε να παρουσιαστεί με άρτιο τρόπο και επιστημονική ακρίβεια η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε, καθώς και τα αποτελέσματα που προέκυψαν.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται μία συνοπτική συζήτηση αναφορικά με τα συμπεράσματα που προέκυψαν και γίνονται προτάσεις για περεταίρω μελλοντικές μελέτες έρευνες.

Στο τέλος ακολουθούν η βιβλιογραφία και το παράρτημα, το οποίο περιλαμβάνει το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα.

2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

2.1 Η Εκπαίδευση στην Ελλάδα

Η εκπαίδευση στην Ελλάδα, σύμφωνα με τον Ανδρέου (1993) και τον Παπακωνσταντίνου (2012), είναι ένα ιδιαίτερα συγκεντρωτικό σύστημα το οποίο έχει καταλήξει να λογίζεται ως ένας απλός αποδέκτης των πολιτικών αποφάσεων. Αυτό διότι η εκπαιδευτική ηγεσία δεν δύναται να παρέμβει στη λήψη και στην εφαρμογή αποφάσεων, κάτι που ενδεχομένως θα επέλυε με πιο αποτελεσματικό τρόπο χρόνιες παθολογίες του ελληνικού σχολικού και πανεπιστημιακού περιβάλλοντος.

Πριν την εντύπωση στο θέμα «Η εκπαίδευση στην Ελλάδα», αξίζει να διερευνηθεί η σημασία της λέξης «εκπαίδευση» όπως αυτή έχει αναλυθεί από σημαντικούς ακαδημαϊκούς. Σύμφωνα με τον Durkheim (2017), «η εκπαίδευση ορίζεται ως η δράση που κατευθύνεται από τις γενιές των ενηλίκων στις γενιές εκείνες που δεν είναι ακόμα αρκετά ώριμες για την κοινωνική ζωή». Σύμφωνα με τον Piaget (1990), «η εκπαίδευση συνίσταται στη διαμόρφωση δημιουργών, ακόμη κι αν δεν υπάρξουν πολλοί, ακόμη κι αν οι δημιουργίες του ενός είναι μικρότερες του άλλου. Χρειάζεται η διαμόρφωση εφευρετών, ανακαινιστών, όχι κομφορμιστών». Ο Τσαούσης (1989) ορίζει την εκπαίδευση ως εξής: «Εκπαίδευση είναι μορφή εξειδικευμένης κοινωνικοποίησης που ασκείται κατά κανόνα από φορείς που βρίσκονται έξω από την οικογένεια και έχει ως περιεχόμενό της την μετάδοση γνώσεων, δεξιοτήτων και μορφών ενέργειας ή συμπεριφοράς (εντός ειδικών ιδρυμάτων)». Από την άλλη, Ο Ξωχέλλης (2018) υποστηρίζει ότι η εκπαίδευση,

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

«με τη στενή της σημασία και όπως αυτή χρησιμοποιείται σήμερα στην επιστήμη της παιδαγωγικής, σημαίνει τη συστηματική και την οργανωμένη διαδικασία της αγωγής και της μάθησης, που αφενός προγραμματίζεται από την πολιτεία ή από οποιονδήποτε άλλο φορέα, δημόσιο ή ιδιωτικό αφετέρου υλοποιείται από τους φορείς αυτούς. Επειδή όμως η εκπαίδευση είναι ένα δημόσιο αγαθό, γι αυτό την εποπτεία και την ευθύνη για την υλοποίησή της την έχει, και οφείλει να την έχει, εξολοκλήρου η Πολιτεία».

Η εκπαίδευση στην Ελλάδα αποτελεί κρατική μέριμνα και γι' αυτό υπάρχει οργανωμένο δημόσιο εκπαιδευτικό σύστημα το οποίο παρέχει «δωρεάν» φοίτηση στους/στις μαθητές/μαθήτριες της χώρας σε όλες τις σχολικές τάξεις. Το δημόσιο εκπαιδευτικό σύστημα, ωστόσο, είναι γνωστό πως αντιμετωπίζει πολύ σημαντικές ελλείψεις και αδυναμίες κάτι που ενδεχομένως σχετίζεται τόσο στην εν γένει υποβάθμισή του τα τελευταία χρόνια λόγω των πολλαπλών κρίσεων, αλλά ενδεχομένως και στην απουσία ουσιαστικής αξιολόγησης και παροχής (οικονομικών και μη) κινήτρων στους μαχόμενους εκπαιδευτικούς.

Εκτός αυτού, ιδίως όσον αφορά τις τελευταίες σχολικές τάξεις, στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα εντοπίζεται έντονος ανταγωνισμός μέσω ενός ακραία εξετασιοκεντρικού και βαθμοθηρικού συστήματος, το οποίο δημιουργεί πολύ μεγάλο άγχος στους/στις μαθητές/μαθήτριες, οι οποίοι/οποίες σε μεγάλο βαθμό νιώθουν μεγάλη πίεση όχι μόνο διότι επιθυμούν να επιτύχουν την τελική εισαγωγή τους στο Πανεπιστήμιο αλλά και γιατί αισθάνονται σε μεγάλο βαθμό την ανάγκη και την επιθυμία της οικογένειάς τους να πετύχουν και να φοιτήσουν στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (Γκίκας, 2018).

Δεν θα πρέπει ωστόσο να λησμονείται ότι η Εκπαίδευση είναι υπεύθυνη για τη δημιουργία, τον θεσμικό μηχανισμό παραγωγής, συσσώρευσης και διάχυσης του ανθρώπινου κεφαλαίου (Τσαμαδιάς, Σταϊκούρας, Πέγκας, 2010) και γι' αυτό θεωρείται μια από τις σημαντικές «υπηρεσίες» που πρέπει να παρέχονται από την Πολιτεία σε όλα τα νέα παιδιά. Γι' αυτόν άλλωστε τον λόγο, τα περισσότερα κράτη δαπανούν ένα σημαντικό ποσοστό του ΑΕΠ έτσι ώστε να παρέχουν ένα αξιοπρεπές επίπεδο εκπαίδευσης στους μαθητές/μαθήτριες.

Εκτός όμως από το δημόσιο εκπαιδευτικό σύστημα, στην Ελλάδα αλλά και στις περισσότερες χώρες, υπάρχει και η περίπτωση της ιδιωτικής πρωτοβουλίας στην οργάνωση της εκπαίδευσης, κάτι που αφορά τόσο στα ιδιωτικά σχολεία και

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

πανεπιστήμια αλλά και τα ιδιωτικά φροντιστήρια και την παράδοση ιδιαιτέρων μαθημάτων. Σε γενικές γραμμές, μπορεί να υπογραμμιστεί, πως το δημόσιο εκπαιδευτικό σύστημα είναι η δεδομένη και εύκολη λύση για τους μη προνομιούχους ενώ η περίπτωση της ιδιωτικής εκπαίδευσης αφορά κυρίως τα παιδιά των οποίων οι γονείς έχουν την οικονομική ευχέρεια να ξοδέψουν σημαντικά κεφάλαια για την «καλύτερη» εκπαίδευση των παιδιών τους. Η τελευταία παρατήρηση, όμως, δεν ισχύει απόλυτα (όπως θα αναλυθεί και παρακάτω) στην περίπτωση των ιδιωτικών φροντιστηρίων μέσης εκπαίδευσης και κυρίως όταν τα φροντιστήρια αποτελούν το κύριο μέσο προετοιμασίας και επιτυχίας στις τελικές Πανελλήνιες Εξετάσεις (Katsillis&Rubinson, 1990).

2.2 Η Ιδιωτική Φροντιστηριακή Εκπαίδευση στην Ελλάδα

Προτού αναλυθεί το ζήτημα και η κατάσταση της φροντιστηριακής εκπαίδευσης στην Ελλάδα, αξίζει να διερευνηθεί η σημασία και ο τελικός ορισμός της έννοιας «φροντιστήριο». Σύμφωνα με τον Μπαμπινιώτη (2006) «το φροντιστήριο είναι το ιδιωτικό εκπαιδευτήριο που βοηθάει τους μαθητές στα σχολικά ή πανεπιστημιακά μαθήματα και στην προετοιμασία τους για τις εξετάσεις τους». Από την άλλη, ο Αμοιραδάκης (2007) ορίζει το φροντιστήριο ως τον

«κρατικό ή ιδιωτικό εκπαιδευτικό οργανισμό, ο οποίος υλοποιώντας το θεσμό του ολοήμερου σχολείου ή/και της δια βίου εκπαίδευσης, λειτουργεί παράλληλα, συμπληρωματικά και ενισχυτικά στο υφιστάμενο τυπικό σύστημα εκπαίδευσης, προσαρμόζοντας τα προγράμματα των σπουδών του στις ειδικές απαιτήσεις των μαθητών ή/και των κηδεμόνων τους, ώστε να ικανοποιεί τις ιδιαίτερες εκπαιδευτικές τους ανάγκες και να καλύπτει τους προσωπικούς εκπαιδευτικούς του στόχους».

Η Νοβα-Καλτσούνη (2010, σ. 34), ορίζει τα φροντιστήρια ως ένα «σύστημα εκπαιδευτικών υπηρεσιών που λειτουργεί παράλληλα με το εθνικό εκπαιδευτικό σύστημα και αποτελείται από δυο μέρη: ένα ανεπίσημο ενσωματωμένο στην εκπαίδευση και ένα το οποίο επιδιώκει μια θέση στο εθνικό εκπαιδευτικό σύστημα».

Με βάση τους παραπάνω ορισμούς, αξίζει να δοθεί έμφαση (για λόγους που αφορούν τη θεματολογία της συγκεκριμένης έρευνας) μόνο στη φροντιστηριακή εκπαίδευση που αφορά τον ιδιωτικό τομέα. Ο «Αναγκαστικός Νόμος. 2545/40, Περί

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

ιδιωτικών σχολείων, φροντιστηρίων και οικοτροφείων» (άρθρο 63, παρ. 1), με τον οποίο ουσιαστικά αποκτά υπόσταση η φροντιστηριακή εκπαίδευση στην Ελλάδα, ορίζει πως φροντιστήριο είναι η «διδασκαλία μαθητών σε ομάδες περισσότερες από πέντε ή σε ομάδες που να μην ξεπερνάνε τους δέκα μαθητές σε μια εβδομάδα, με σκοπό την συμπλήρωση και την εμπέδωση γνώσεων που ανήκουν στον κύκλο των μαθημάτων της στοιχειώδους, της μέσης, της ανώτερης ή της ανώτατης εκπαίδευσης ή με σκοπό την εκμάθηση ξένων γλωσσών, ή μουσικής ή γενικών μαθημάτων ελεύθερων σπουδών» (όπ. αναφ. στο Κάρλε, 2022).

Από τα τέλη του 19^{ου} αι., η κύρια έκφανση του λεγόμενου κλάδου της «παραπαιδείας», εντοπίζεται στη φροντιστηριακή εκπαίδευση (Kassotakis&Verdis, 2013;Psacharopoulos&Papakonstantinou, 2005). Η φροντιστηριακή μέριμνα, έτσι, έχει παγιωθεί ως κάτι αναγκαίο όχι μόνο για την εκμάθηση ξένων γλωσσών αλλά και για την προετοιμασία των μαθητών για τις εξετάσεις που αφορούν την εισαγωγή στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Το κόστος, ναι μεν, είναι μεγάλο και δυσβάσταχτο για αρκετές ελληνικές οικογένειες αλλά θεωρείται αναγκαίο για την επιτυχία στις τελικές εξετάσεις και γι' αυτό οι περισσότερες οικογένειες προβαίνουν σε οικονομικές θυσίες ώστε να στηρίξουν την προσπάθεια των παιδιών τους.

Οι Δήμου (1999), Τσιλόγλου (2005) και Γκιτζίρης (2012) έχουν αναφερθεί διεξοδικά στους βασικότερους λόγους για τους οποίους μια οικογένεια αποφασίζει να απευθυνθεί στα ιδιωτικά φροντιστήρια. Συγκεκριμένα, κατά τον Δήμου (1999, σ. 12) «η άνοδος του βιοτικού επιπέδου [κατά τις προηγούμενες δεκαετίες] είχε ως αποτέλεσμα και τα κατώτερα κοινωνικά στρώματα να είναι σε θέση να κάνουν χρήση του φροντιστηρίου, θεωρώντας τον θεσμό αυτό ως ευκαιρία για κοινωνική ανέλιξη των παιδιών τους». Ακόμη, ο «οξύς ανταγωνισμός για την εισαγωγή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση λόγω του κλειστού συστήματος εισόδου σε αυτήν» (Τσιλόγλου, 2005, σ. 22) αλλά και η γενικότερη «απαξίωση της δημόσιας παιδείας, η οποία αδυνατεί να ανταποκριθεί στην αποστολή της» (Γκιτζίρης, 2012, σ. 43) ουσιαστικά οδήγησε την πλειοψηφία των γονέων στη λύση της φροντιστηριακής ενίσχυσης.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Τα φροντιστήρια, έτσι, καλούνται, σε μεγάλο βαθμό, να επιλύσουν χρόνια προβλήματα του δημόσιου (και όχι μόνο) εκπαιδευτικού συστήματος και έτσι έχουν να προσφέρουν πολλά στους/στις μαθητές/μαθήτριες. Η Μπορουτζή (2015) τονίζει ότι τα φροντιστήρια αποτελούν ένα καταφύγιο για τους/τις μαθητές/μαθήτριες έτσι ώστε να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους και να αποκτήσουν μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση και αυτοεκτίμηση.

Δεν θα πρέπει, τέλος, να λησμονείται ότι τα φροντιστήρια, από τη σκοπιά του αμιγούς επιχειρηματικού και οικονομικού ενδιαφέροντος, προσφέρουν και ενισχύουν σημαντικά τα δημόσια οικονομικά της χώρας και έτσι συμβάλλουν στην παραγωγή εθνικού πλούτου ενώ παράλληλα ανοίγουν αρκετές θέσεις εργασίας για τους/τις εκπαιδευτικούς. Όπως αναφέρει χαρακτηριστικά και πάλι η Μπορουτζή (2015), «τα φροντιστήρια καλύπτουν λειτουργικές δαπάνες και πληρώνουν φόρους ως υγιείς επιχειρήσεις που συνεισφέρουν περίπου 600 εκατομμύρια ευρώ ετησίως στο ΑΕΠ της Ελλάδας (στοιχεία Ο.Ε.Φ.Ε.)».

Το αμέσως, λοιπόν, επόμενο υπό εξέταση θέμα έχει να κάνει με τι πραγματικά επιθυμούν και τι πραγματικά συμβαίνει σε ένα φροντιστήριο μέσης εκπαίδευσης, κάτι που συνδέεται και σχετίζεται άμεσα με τις έννοιες της ποιότητας και της ικανοποίησης των «πελατών» (μαθητές/μαθήτριες) στον ιδιωτικό φροντιστηριακό εκπαιδευτικό χώρο, κάτι που θα αποτελέσει θέμα ανάλυσης στην επόμενη ενότητα.

2.3 Η ποιότητα και η ικανοποίηση στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο

Για να διερευνηθεί και να αξιολογηθεί η ποιότητα και η ικανοποίηση εντός ενός φροντιστηρίου, πρέπει πρώτα να αποσαφηνιστούν αυτές οι συγκεκριμένες ορολογίες. Κατά τους Cheng&Tam (1997)

«η ποιότητα στην εκπαίδευση είναι ένα χαρακτηριστικό του συνόλου των εισροών και των διαδικασιών των εκροών του εκπαιδευτικού συστήματος, που παρέχει υπηρεσίες που ικανοποιούν απόλυτα τόσο τους εσωτερικούς, όσο και τους εξωτερικούς πελάτες, ανταποκρινόμενοι στις ρητές και έμμεσες προσδοκίες των πελατών».

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Ο Arcano (1995) ορίζει την ποιότητα στην εκπαίδευση ως «ένα περιβάλλον όπου γονείς, εκπαιδευτικοί, κυβερνητικοί-κοινωνικοί παράγοντες και επιχειρηματίες, συνεργάζονται για να παρέχουν στους μαθητές τους, τις διόδους που χρειάζονται για να αντιμετωπίσουν τις μελλοντικές ακαδημαϊκές, επιχειρηματικές και κοινωνικές προκλήσεις».

Οι παραπάνω ορισμοί και η προσπάθεια ένταξής τους στο θεσμικό πλαίσιο των φροντιστηρίων συνιστά ένα ιδιαίτερα σύνθετο ζήτημα μιας και υπάρχει από τη μια ισχυρός ανταγωνισμός ανάμεσα στα εκπαιδευτικά ιδρύματα για την προσέλκυση πελατών (μαθητές/μαθήτριες) και από την άλλη η ευθύνη για την παροχή υψηλών υπηρεσιών που θα έχουν θετικά αποτελέσματα στους μαθητές/μαθήτριες. Η Κάρλε Κ. (2022) υποστηρίζει πως υπάρχει μεγάλη πίεση για ολόένα καλύτερη απόδοση του φροντιστηρίου (κάτι που αποτυπώνεται βαθμολογικά σε ποσοστά επιτυχίας) κάτι που ίσως δεν αφήνει πολλά περιθώρια εφαρμογής καινοτομιών και πρωτοβουλιών σε αυτά.

Από την άλλη η ικανοποίηση μπορεί να οριστεί ως « (α) το συναίσθημα της έντονης ευαρέσκειας, ευχαρίστησης, που νιώθει κάποιος, επειδή πραγματοποιήθηκε κάποια επιθυμία ή επιδίωξή του/ (β) η πραγματοποίηση επιθυμίας ή επιδίωξης, η εκπλήρωση ανάγκης» (Τεγόπουλος, 1993). Ο συγκεκριμένος ορισμός μπορεί να γίνει σαφές πως συνδέεται άμεσα με το κατά πόσο νιώθει ευχαριστημένος ή δυσαρεστημένος ένας/μια μαθητή/μαθήτριας με όσα βιώνει εντός του φροντιστηρίου. Συνεπώς, είναι πολύ πιθανόν η ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας να φέρει την ικανοποίηση (ή μη) των πελατών- μαθητών/μαθητριών, κάτι που οφείλουν να λάβουν σοβαρά υπόψιν οι ιδιοκτήτες των φροντιστηριακών μονάδων.

Ο Τσιότρας (2016) έχει αναδείξει τη σημασία της καλής φήμης και της ικανοποίησης για τις ιδιωτικές επιχειρήσεις. Αυτό διότι η καλή φήμη «προσελκύει πολυάριθμο πελατολόγιο, ενώ η εξάλειψη των λαθών κατά την παραγωγή μειώνει τα έξοδα παραγωγικότητας [...] Η αύξηση του μεριδίου της αγοράς ενισχύει τη ρευστότητα της επιχείρησης και δημιουργεί ένα κλίμα ανταγωνισμού υψηλών προδιαγραφών» (σ. 46).

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Επειδή ακριβώς τα φροντιστήρια λογαριάζονται ως επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, αξίζει να διαχωριστούν από τις επιχειρήσεις που παρέχουν και πουλάνε προϊόντα. Ο Ζαβλανός (2006) αναφέρεται σε ορισμένα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών κάνοντας λόγο για «ακαθόριστες και μη χειροπιαστές, [...] [για την] ενεργό συμμετοχή του πελάτη, [τη] μη δυνατότητα δοκιμής πριν την “αγορά”, [...] [τη] σημασία εμπειρίας του πελάτη σχετικά με την υπηρεσία που προσφέρεται». Ακόμα πιο αναλυτική είναι η αναφορά του (2006, σ. 337) σε συγκεκριμένες διαστάσεις που διαμορφώνουν με σαφή τρόπο την ποιότητα των υπηρεσιών:

«Τα υλικά στοιχεία (το περιβάλλον παροχής της υπηρεσίας), η αξιοπιστία (η σωστή παροχή μιας υπηρεσίας με ακρίβεια και συνέπεια), η ανταπόκριση (η θέληση του υπαλλήλου να εξυπηρετήσει τον πελάτη), η ικανότητα (οι γνώσεις του προσωπικού που παρέχει την υπηρεσία), η ευγένεια (η σαφήνεια, η σοβαρότητα, το ύφος του υπαλλήλου που εξυπηρετεί τον πελάτη), η ειλικρίνεια, η ασφάλεια, η πρόσβαση (ευκολία επαφής με τους υπαλλήλους), η επικοινωνία (να γίνεται κατανοητός ο υπάλληλος) και η κατανόηση (το ενδιαφέρον των υπαλλήλων για τις ατομικές ανάγκες του πελάτη)».

Από τα παραπάνω γίνεται σαφές πως η ποιότητα παροχής υπηρεσιών είναι μια σύνθετη διαδικασία αξιολόγησης, η οποία όμως μπορεί να προσδώσει σημαίνοντα στοιχεία και πληροφορίες για το επίπεδο ενός φροντιστηρίου. Ακόμη, είναι σε θέση - όπως αναφέρθηκε και παραπάνω- να δώσει την ευκαιρία στους ιδιοκτήτες φροντιστηρίων να λάβουν υπόψη σημαντικές παραμέτρους και έτσι να βελτιώσουν την οργανωτική δομή και τον τρόπο εισροής και εκροής εκπαιδευτικών και μη επιλογών αλλά και την τελική επιλογή εκπαιδευτικών που θα αναλάβουν -εκτός των άλλων- να φέρουν εις πέρας το δύσκολο έργο της υλοποίησης των φροντιστηριακών/επιχειρηματικών και εκπαιδευτικών/μαθησιακών στόχων.

Για τη μέτρηση και την αξιολόγηση της έρευνας έχουν εφευρεθεί και έχουν χρησιμοποιηθεί αρκετές μέθοδοι και μοντέλα.. Για την υλοποίηση και ολοκλήρωση της συγκεκριμένης έρευνας, έχει υιοθετηθεί το μοντέλο Servqual το οποίο παρουσιάζεται και αναλύεται στην επόμενη ενότητα του συγκεκριμένου κεφαλαίου.

2.4 Το μοντέλο Servqual

Είναι ευκόλως κατανοητό ότι η εκπαίδευση δεν είναι ένα μετρήσιμο καταναλωτικό προϊόν, του οποίου η ποιότητα μπορεί να προσδιοριστεί με πιστούς και πλήρως αντικειμενικούς δείκτες. Παρόλα αυτά έχουν αναπτυχθεί κάποια μοντέλα

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

μέτρησης της ποιότητας της εκπαίδευσης τα οποία μπορούν να αποτελέσουν χρήσιμους και αξιολογους δείκτες μέτρησης.

Όπως υπογραμμίζουν οι Berry, Parasuraman και Zeithaml (1991), η ποιότητα μιας υπηρεσίας οφείλει να προσδιορίζεται από την αίσθηση του πελάτη για την υπηρεσία που του προσφέρθηκε. Με βάση αυτόν τον ορισμό, η Μηταλίδου (2010) έχει παρουσιάσει διαγραμματικά τα βασικά μοντέλα εκτίμησης/μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών/προϊόντων που είναι τα εξής: α. Μοντέλο Ιδεώδους σημείου, β. Μοντέλο του Kano, γ. Μοντέλο Αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών, δ. συνδυαστικό μοντέλο αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών, ε. Μοντέλο Servperf, στ. Μοντέλο του Oliver, ζ. Μοντέλο Fornell και φυσικά το η. Μοντέλο Servqual.

Όπως δεικνύει και η ονομασία της συγκεκριμένης ενότητας, για την διενέργεια και ολοκλήρωση της έρευνας, αξιοποιείται η μέθοδος/το μοντέλο Servqual (service + quality). Η συγκεκριμένη μέθοδος/μελέτη αναπτύχθηκε κυρίως από τους Parasuraman, Zeithmal&Berry (1985) οι οποίοι αναφέρθηκαν σε δέκα σημαντικούς παράγοντες που χαρακτηρίζουν τις αντιλήψεις των πελατών για την παρεχόμενη υπηρεσία. Οι παράγοντες-διαστάσεις ποιότητας παρουσιάζονται ευσύνοπτα από την Κάρλε (2022, σ. 29):

«Αξιοπιστία-Reliability: Η εταιρία κάνει τη δουλειά της σωστά την πρώτη φορά και προσεφέρει σταθερά την ίδια ποιότητα υπηρεσιών.

Ανταπόκριση-Responsiveness: Η θέληση και η ετοιμότητα των υπαλλήλων να προσφέρουν την υπηρεσία.

Ικανότητα-Competence: Η κατοχή των γνώσεων και των ικανοτήτων που χρειάζονται για την παροχή της υπηρεσίας.

Πρόσβαση-Access: Να έχει ο πελάτης εύκολη επικοινωνία και πρόσβαση στην υπηρεσία.

Ευγένεια-Courtesy: Το προσωπικό να είναι ευγενικό, φιλικό, διακριτικό και να σέβεται τον πελάτη.

Επικοινωνία-Communication: να κρατούνται οι πελάτες ενημερωμένοι και να χρησιμοποιείται κατανοητή γλώσσα ανά περίπτωση.

Φερεγγυότητα-Credibility: Να υπάρχει ειλικρίνεια, και εμπιστοσύνη στις σχέσεις με τον πελάτη.

Ασφάλεια-Security: Η απαλλαγή του πελάτη από την αμφιβολία, του ρίσκου και του κινδύνου

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Κατανόηση των αναγκών του πελάτη-Understanding the customer: Να γνωρίζεις τις εξατομικευμένες ανάγκες του κάθε πελάτη.

Απτή Διάσταση-Tangibles: Οι εγκαταστάσεις, η εμφάνιση του προσωπικού, τα απα-ραίτητα εργαλεία.».

Αυτοί οι δέκα παράγοντες/παράμετροι, στη συνέχεια συμπεριλήφθηκαν και ουσιαστικά μειώθηκαν σε πέντε. Αυτοί οι πέντε παρουσιάζονται και πάλι ευσύνοπτα από τη Μηταλίδου (2010, σ. 40):

«1. απτότητα / υλικά στοιχεία (tangibles): τα απτά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας, όπως οι φυσικές προσφερόμενες ευκολίες, ο εξοπλισμός, η εμφάνιση του προσωπικού

2. αξιοπιστία (reliability): η ικανότητα της οργάνωσης να προσφέρει την εξυπηρέτηση που υποσχέθηκε αξιόπιστα και με ακρίβεια

3. ανταπόκριση (responsiveness): προθυμία του προσωπικού να βοηθήσει τους πελάτες και ικανότητα του οργανισμού για παροχή άμεσων εξυπηρετήσεων

4. ασφάλεια (assurance): γνώσεις και συμπεριφορά προσωπικού ώστε να εμπνέει εμπιστοσύνη και σιγουρά στους πελάτες

5. συναισθηματική κατανόηση (empathy) (Μηταλίδου, 2010): προσωπική φροντίδα και προσοχή που παρέχει η οργάνωση στους πελάτες της».

Η Κάρλε (2022, σ. 31) αναφέρεται σε ορισμένες περιπτώσεις στις οποίες χρησιμοποιήθηκε αυτή η εκπαιδευτική μέθοδος:

«Οι Pariseau και McDaniel (1997) χρησιμοποίησαν το μοντέλο για τη μέτρηση της ποιότητας σε δύο τμήματα ενός εκπαιδευτικού οργανισμού, χρησιμοποιώντας το ίδιο ερωτηματολόγιο για τους φοιτητές και των δυο τμημάτων, ενώ ο Cuthbert (1996) προτείνει το SERVQUAL ως κατάλληλο εργαλείο για την μέτρηση ποιότητας των υπηρεσιών της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης για διάφορους σκοπούς, για παράδειγμα για τη μέτρηση των παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών ενός οργανισμού αυτής της βαθμίδας. Οι Sherryetal. (2004), χρησιμοποίησαν το μοντέλο για να αξιολογήσουν τις αντιλήψεις των διεθνών φοιτητών, σε αντίθεση με τους τοπικούς φοιτητές, με στόχο να εξυπηρετήσουν καλύτερα τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πρώτων ενώ ο Chua (2004) χρησιμοποίησε το SERVQUAL για να αξιολογήσει τις στάσεις των φορέων ενός πανεπιστημίου, δηλαδή των φοιτητών, των γονέων και των μελών ακαδημαϊκού προσωπικού»

Για να μετρηθούν οι παραπάνω δέκα ή πέντε παράμετροι ποιότητας της εκπαίδευσης, δύναται να καταγραφούν σχετικά ερωτήματα (σε μορφή ερωτηματολογίου), οι απαντήσεις στα οποία μπορούν να δώσουν συγκεκριμένα αποτελέσματα για τις προσδοκίες και την τελική (ή μη) ικανοποίηση των πελατών (μαθητών/μαθητριών). Η μέθοδος αυτή (με τα κατάλληλα ερωτήματα) αξιοποιείται, παρουσιάζεται και διενεργείται στο επόμενο κεφάλαιο της *Μεθοδολογίας*.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

3.1 Διαδικασία έρευνας και Πληθυσμός - Δείγμα

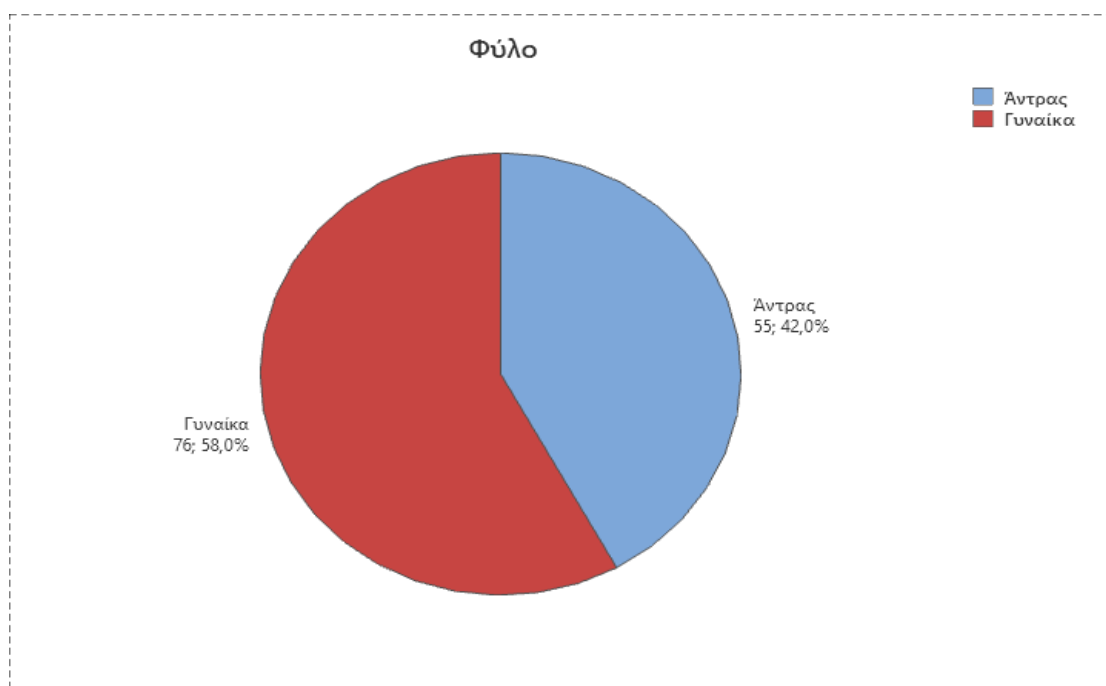
Σκοπός της συγκεκριμένης έρευνας ήταν η διερεύνηση των αντιλήψεων και των προσδοκιών μαθητών που φοιτούν σε φροντιστήρια μέσης εκπαίδευσης σε ό,τι αφορά στην παρεχόμενη υπηρεσία από αυτά, καθώς και του χάσματος μεταξύ αυτών. Σε αυτό το σημείο, κρίνεται αναγκαίο να αναφέρουμε πως ως χάσμα ορίζουμε την διαφορά που ενδεχομένως υπάρχει μεταξύ των αντιλήψεων και των προσδοκιών. Ένα αρνητικό χάσμα θα υποδηλώνει πως δεν καλύπτονται οι προσδοκίες των μαθητών, ενώ ένα θετικό χάσμα θα δείχνει την κάλυψη των προσδοκιών τους. Ειδικότερα, έγινε χρήση ειδικού ερωτηματολογίου αποτελούμενου από 46 ερωτήσεις και αξιοποιώντας τη μέθοδο Servqual, έγινε προσπάθεια ώστε να γίνει κατανοητό το τι ακριβώς θα ήθελαν οι μαθητές να συμβαίνει στο φροντιστήριο, τι πραγματικά συμβαίνει σε αυτό, καθώς και ποια από τις πέντε διαστάσεις ποιότητας (αξιοπιστία, ασφάλεια/ σιγουριά, συναισθηματική κατανόηση, προσβασιμότητα/ανταποκρισιμότητα, απτότητα στοιχείων) είναι η πλέον σημαντική για εκείνους/ εκείνες. Αξιοποιώντας την παραπάνω μέθοδο, καθώς και την στατιστική ανάλυση μέσω MINITAB/ Excel, εξάχθηκαν ορισμένα συμπεράσματα για την ποιότητα της παρεχόμενης ποιότητας υπηρεσιών, τα οποία συζητάμε εκτενέστερα παρακάτω.

Στην έρευνα έλαβαν μέρος 131 άτομα ηλικίας από 11 ετών έως 18 ετών, οι οποίοι φοιτούν σε τάξεις γυμνασίου και λυκείου, ενώ η έρευνα έγινε με τυχαία δειγματοληψία, απαντώντας το ερωτηματολόγιο μέσω της πλατφόρμας google forms.

3.2 Γενικά Χαρακτηριστικά του Δείγματος

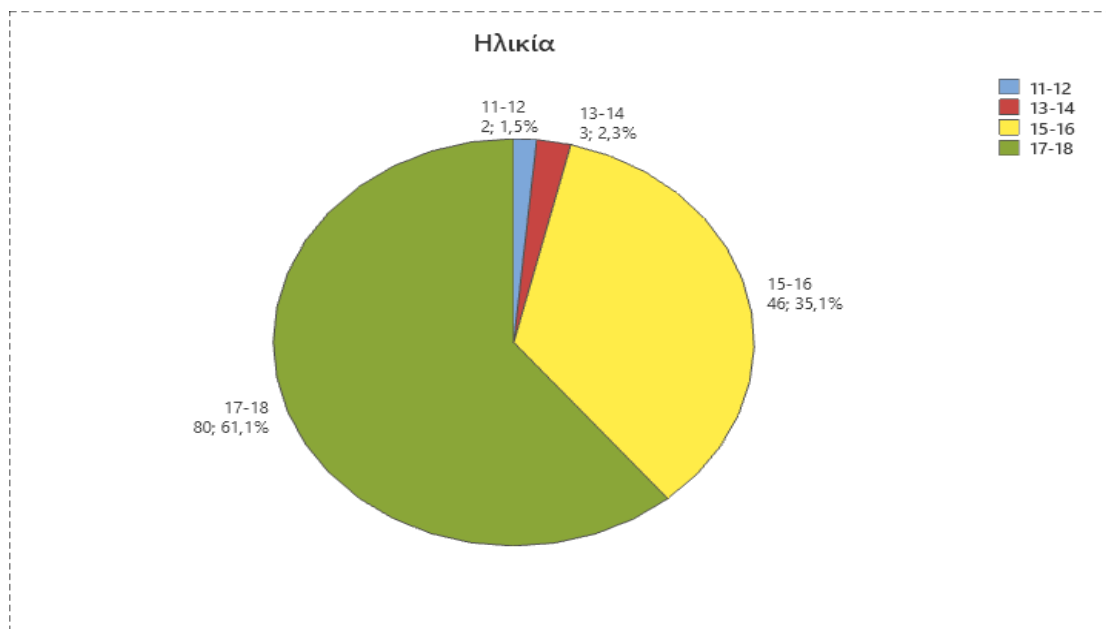
Στην έρευνα συμμετείχαν 131 άτομα, εκ των οποίων 76 γυναίκες (58%) και 55 (42%) άνδρες (Σχήμα 3.1).

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης



Σχήμα 3.1: Κατανομή φύλου

Από τους συμμετέχοντες το 61,1% έχει ηλικία 17-18 ετών, το 35,1% ηλικία 15-16 ετών και οι υπόλοιποι είναι μικρότερης ηλικίας (Σχήμα 3.2).



Σχήμα 3.2: Κατανομή Ηλικίας

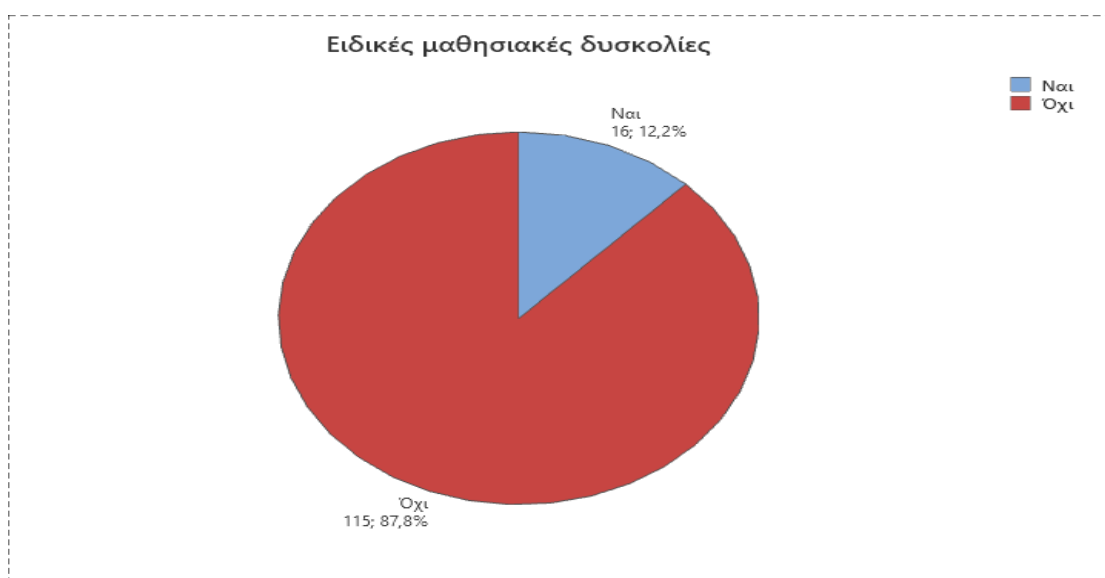
Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Σχετικά με την κατανομή ανά βαθμίδα εκπαίδευσης, όπως φαίνεται από Σχήμα 3.3, το 6.11% (8 άτομα) φοιτά στο Γυμνάσιο, ενώ το υπόλοιπο 93.89% (123 άτομα) φοιτά στο Λύκειο.



Σχήμα 3.3: Κατανομή ανά βαθμίδα εκπαίδευσης

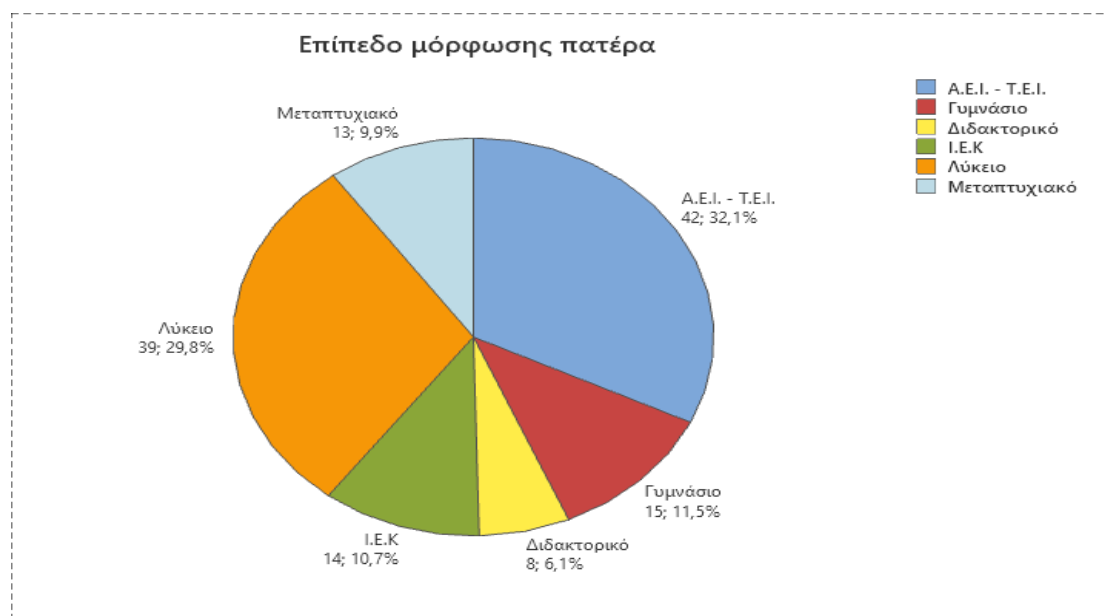
Ακόμα το 87,8% των συμμετεχόντων στην έρευνα δεν έχουν μαθησιακές δυσκολίες (Σχήμα 3.4).



Σχήμα 3.4: Κατανομή Ειδικών Μαθησιακών Δυσκολιών

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

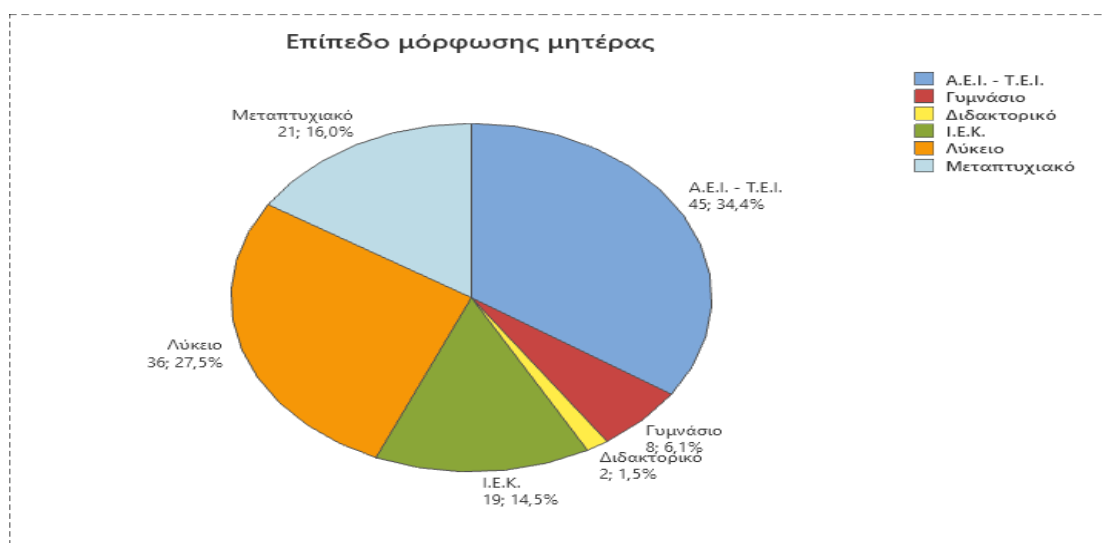
Όσον αφορά το επίπεδο μόρφωσης του πατέρα των συμμετεχόντων παρατηρούμε ότι το 11,5% είναι απόφοιτοι Γυμνασίου, το 29,8% είναι απόφοιτοι Λυκείου, το 10,7% απόφοιτοι ΙΕΚ, το 32,1% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ ή ΤΕΙ, το 9,9% κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο, ενώ το 6,1% κατέχει διδακτορικό τίτλο (Σχήμα 3.5).



Σχήμα 3.5: Κατανομή επιπέδου μόρφωσης πατέρα

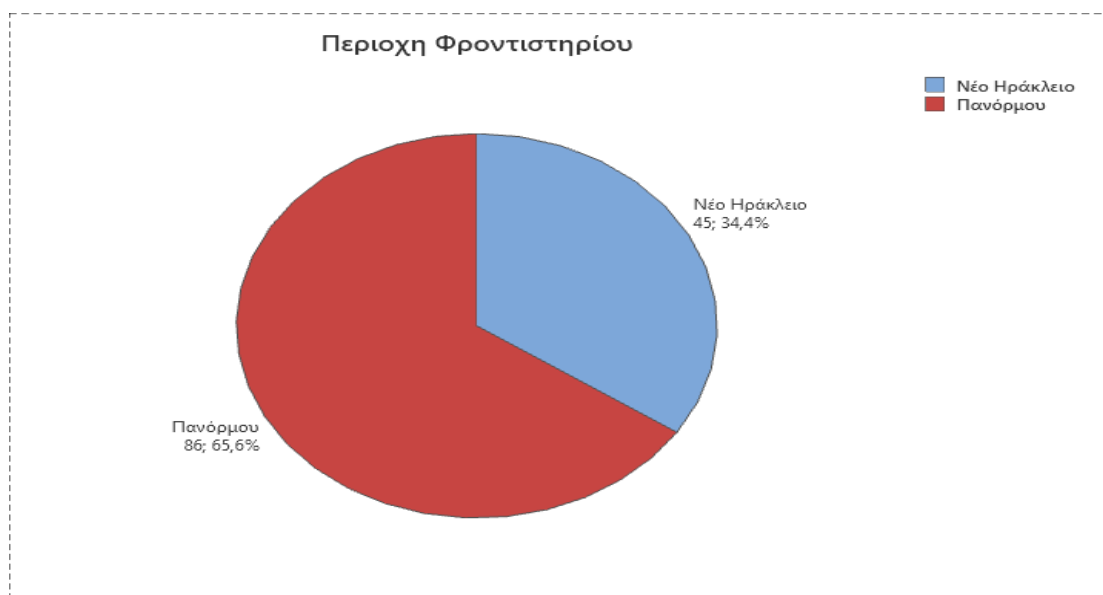
Όσον αφορά το επίπεδο μόρφωσης της μητέρας των συμμετεχόντων, παρατηρούμε ότι το 6,1% είναι απόφοιτοι Γυμνασίου, το 27,5% είναι απόφοιτοι Λυκείου, το 14,5% απόφοιτοι ΙΕΚ, το 34,4% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ ή ΤΕΙ, το 16% κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο, ενώ το 1,5% κατέχει διδακτορικό τίτλο (Σχήμα 3.6).

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης



Σχήμα 3.6: Κατανομή επιπέδου μόρφωσης μητέρας

Τέλος σχετικά με την περιοχή που βρίσκεται το φροντιστήριο όπου έγινε η έρευνα παρατηρείται ότι 65,6% των συμμετεχόντων πηγαίνει φροντιστήριο στην περιοχή Πανόρμου, και οι υπόλοιποι στο Νέο Ηράκλειο (Σχήμα 3.7).



Σχήμα 3.7: Κατανομή περιοχής που εδρεύει το φροντιστήριο

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

3.3 Ανάλυση ανά διάσταση ποιότητας

Απτότητα

Στη διάσταση της απτότητας ανήκουν οι ερωτήσεις Q1-Q4 του ερωτηματολογίου, με εξαίρεση την ερώτηση Q2 η οποία ανήκει στη διάσταση της ασφάλειας (Πίνακας 3:1). Μεταβλητές-ερωτήσεις που ανήκουν στην διάσταση της απτότητας:

ΑΠΤΟΤΗΤΑ	
Κωδικός ερώτησης	Περιγραφή ερώτησης
Q1	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης δεν είναι απαραίτητο να διαθέτει σύγχρονους χώρους (αίθουσες και χώρους αναμονής).
Q3	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης δεν είναι απαραίτητο να διαθέτει εγκαταστάσεις κατάλληλες για άτομα που αντιμετωπίζουν κινητικά προβλήματα (π.χ. ειδική ράμπα).
Q4	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει καθαρούς χώρους αιθουσών.
Q5	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό διδασκαλίας (π.χ. Η/Υ).

Πίνακας 3:1: Μεταβλητές-ερωτήσεις που ανήκουν στην διάσταση της απτότητας

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων προέκυψε ότι σχετικά με τις προσδοκίες για τη διάσταση της Απτότητας, μεγαλύτερη μέση τιμή (4,34) παρατηρείται στην ερώτηση Q4 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει καθαρούς χώρους αιθουσών.» και ακολουθεί η Q5 « Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό διδασκαλίας (π.χ. Η/Υ).» με μέση τιμή προσδοκιών (3,79). Οι ερωτήσεις Q1, Q3 εμπεριέχουν την άρνηση «δεν», συνεπώς όσο μικρότερη είναι η τιμή, τόσο περισσότερο είναι επιθυμητό το χαρακτηριστικό. Ως εκ τούτου, παρατηρούμε πως στην ερώτηση Q3 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης δεν είναι απαραίτητο να διαθέτει εγκαταστάσεις κατάλληλες για άτομα που αντιμετωπίζουν κινητικά προβλήματα (π.χ. ειδική ράμπα)» εμφανίζεται η χαμηλότερη μέση τιμή

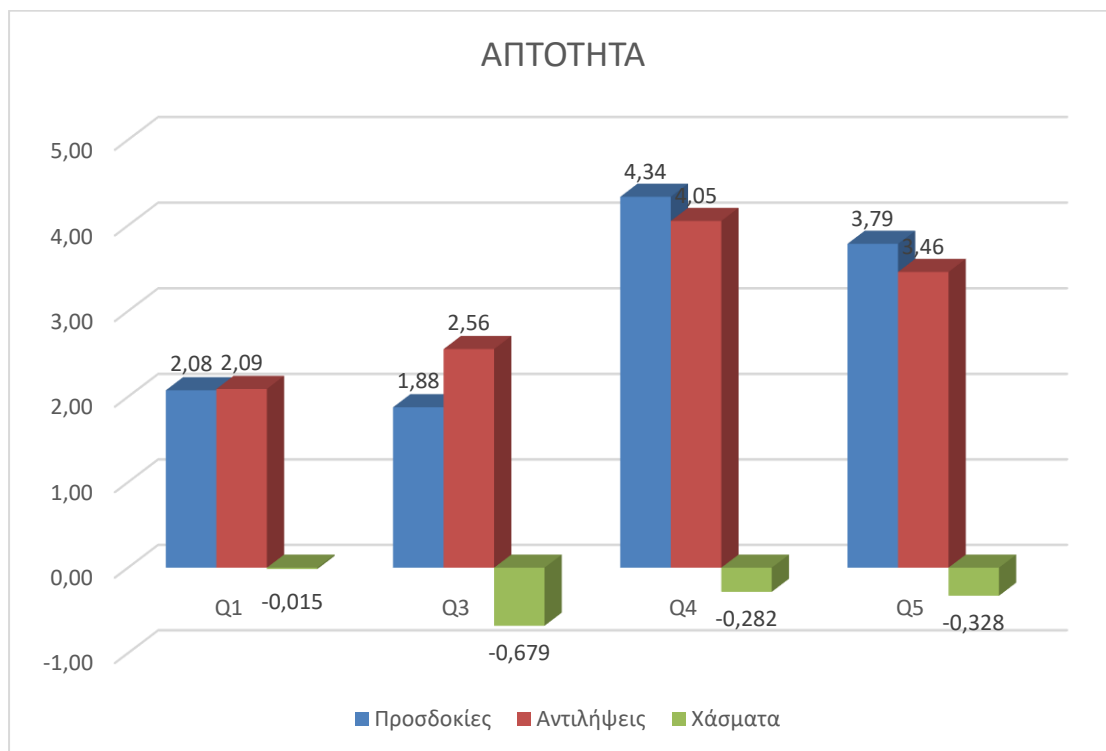
Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

(1,88) (Πίνακας 3:2, Σχήμα 3.8). Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων προέκυψε ότι σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάσταση Απτότητα: μεγαλύτερη μέση τιμή (4,05) παρατηρείται στην ερώτηση Q4 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει καθαρούς χώρους αιθουσών.» και ακολουθεί η Q5 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό διδασκαλίας (π.χ. Η/Υ).» με μέση τιμή αντιλήψεων (3,46) (Πίνακας 3:2, Σχήμα 3.8).

ΑΠΟΤΟΤΗΤΑ							
Κωδικός ερώτησης	Περιγραφή ερώτησης	ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ		ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ		ΧΑΣΜΑ	
		μέση τιμή	τυπική απόκλιση	μέση τιμή	τυπική απόκλιση	μέση τιμή	τυπική απόκλιση
Q1	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης δεν είναι απαραίτητο να διαθέτει σύγχρονους χώρους (αίθουσες και χώρους αναμονής). [Απάντηση]	2,08	1,04	2,09	1,20	-0,02	1,26
Q3	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης δεν είναι απαραίτητο να διαθέτει εγκαταστάσεις κατάλληλες για άτομα που αντιμετωπίζουν κινητικά προβλήματα (π.χ. ειδική ράμπα). [Απάντηση]	1,88	1,38	2,56	1,38	-0,68	1,70
Q4	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει καθαρούς χώρους αιθουσών. [Απάντηση]	4,34	0,87	4,05	0,85	-0,28	1,01
Q5	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό διδασκαλίας (π.χ. Η/Υ). [Απάντηση]	3,79	0,81	3,46	1,07	-0,33	1,17

Πίνακας 3:2: Ανάλυση απότητας

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης



Σχήμα 3.8: Μέση τιμή ανά μεταβλητή διάστασης απώτητας - προσδοκίες/αντιλήψεις/χάσματα

Για τη διάσταση της απώτητας για όλες τις μεταβλητές-ερωτήσεις παρατηρείται αρνητική μέση τιμή χάσματος γεγονός που υποδηλώνει ότι σε όλες τις περιπτώσεις δεν καλύπτονται οι προσδοκίες των μαθητών σχετικά με την διάσταση της απώτητας.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Αξιοπιστία

Στη διάσταση της αξιοπιστίας ανήκουν οι ερωτήσεις Q6, Q7, Q8 και Q15 του ερωτηματολογίου (Πίνακας 3:3)

ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	
Κωδικός ερώτησης	Περιγραφή ερώτησης
Q6	Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να διαθέτουν πολυετή εκπαιδευτική εμπειρία.
Q7	Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να επιλύουν τις απορίες των μαθητών με προθυμία.
Q8	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να ακολουθεί το ωρολόγιο πρόγραμμα διδασκαλίας με συνέπεια.
Q15	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να προσφέρει αξιόπιστες γνώσεις (γνώσεις από επιστημονικά έγκυρες πηγές).

Πίνακας 3:3: Μεταβλητές-ερωτήσεις που ανήκουν στην διάσταση της αξιοπιστίας

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων προέκυψε ότι σχετικά με τις προσδοκίες για τη διάσταση της αξιοπιστίας, μεγαλύτερη μέση τιμή (4,41) παρατηρείται στην ερώτηση Q7 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να επιλύουν τις απορίες των μαθητών με προθυμία» και ακολουθεί η Q15 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να προσφέρει αξιόπιστες γνώσεις (γνώσεις από επιστημονικά έγκυρες πηγές)» με μέση τιμή προσδοκιών (4,19). Μικρότερη μέση τιμή προσδοκιών (3,54) απαντάται στην ερώτηση Q6 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να διαθέτουν πολυετή εκπαιδευτική εμπειρία»

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων προέκυψε ότι σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάσταση της αξιοπιστίας, μεγαλύτερη μέση τιμή (4,08) παρατηρείται στην ερώτηση Q7 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

απαραίτητο να επιλύουν τις απορίες των μαθητών με προθυμία» και ακολουθεί η Q15 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να προσφέρει αξιόπιστες γνώσεις (γνώσεις από επιστημονικά έγκυρες πηγές)» με μέση τιμή αντιλήψεων (4,05) (Πίνακας 3:4, Σχήμα 3.9)

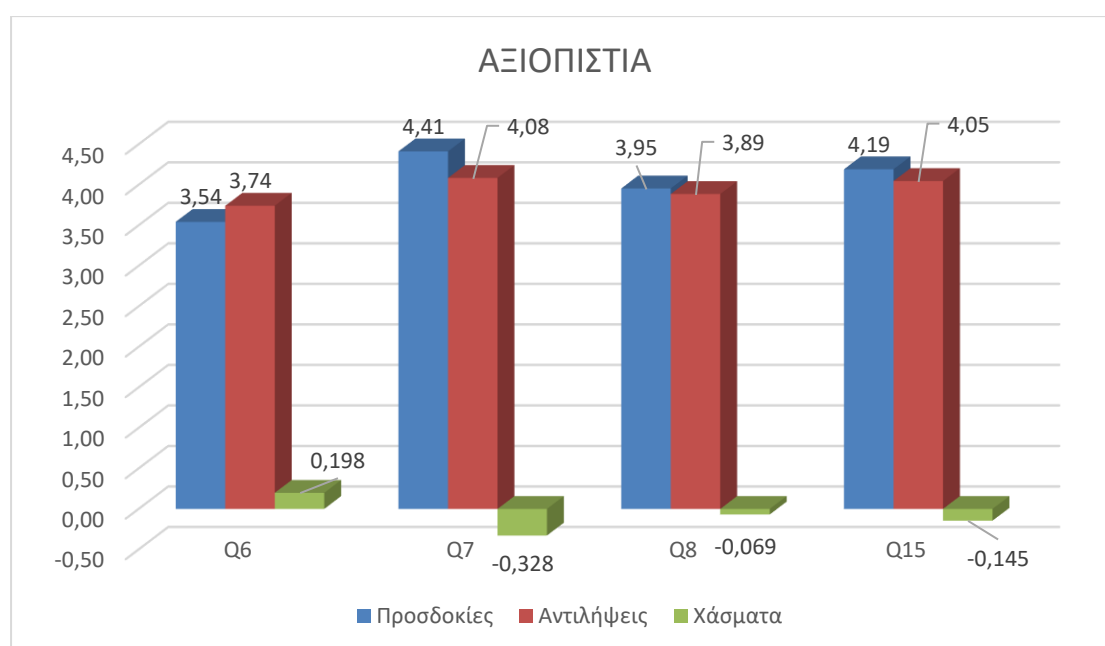
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ							
Κωδικός ερώτησης	Περιγραφή ερώτησης	ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ		ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ		ΧΑΣΜΑ	
		μέση τιμή	τυπική απόκλιση	μέση τιμή	τυπική απόκλιση	μέση τιμή	τυπική απόκλιση
Q6	Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να διαθέτουν πολυετή εκπαιδευτική εμπειρία.	3,54	0,91	3,74	0,91	0,20	1,06
Q7	Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να επιλύουν τις απορίες των μαθητών με προθυμία.	4,41	0,78	4,08	0,87	-0,33	0,80
Q8	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να ακολουθεί το ωρολόγιο πρόγραμμα διδασκαλίας με συνέπεια.	3,95	0,86	3,89	0,92	-0,07	0,89
Q15	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να προσφέρει αξιόπιστες γνώσεις (γνώσεις από επιστημονικά έγκυρες πηγές).	4,19	0,80	4,05	0,82	-0,15	0,81

Πίνακας 3:4: Ανάλυση αξιοπιστίας

Σχετικά με τη μέση τιμή των χασμάτων, παρατηρούμε θετική μέση τιμή χάσματος (0,198) για την ερώτηση Q6 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

καθηγητές είναι απαραίτητο να διαθέτουν πολυετή εκπαιδευτική εμπειρία» γεγονός που δείχνει ότι οι μαθητές είναι ικανοποιημένοι πέραν των προσδοκιών τους. Για τις υπόλοιπες μεταβλητές-ερωτήσεις παρατηρούμε αρνητικό μέσο χάσμα με μεγαλύτερο -κατά απόλυτη τιμή- στην ερώτηση Q7 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να επιλύουν τις απορίες των μαθητών με προθυμία» γεγονός που δείχνει ότι δεν καλύπτονται οι προσδοκίες των μαθητών σχετικά με την βοήθεια των καθηγητών για επίλυση αποριών τους.



Σχήμα 3.9: Μέση τιμή ανά μεταβλητή διάστασης αξιοπιστίας- προσδοκίες/αντιλήψεις/χάσματα

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

Ασφάλεια

Στη διάσταση της ασφάλειας ανήκουν οι ερωτήσεις Q2, Q16 και Q17 του ερωτηματολογίου (Πίνακας 3:5).

ΑΣΦΑΛΕΙΑ	
Κωδικός ερώτησης	Περιγραφή ερώτησης
Q2	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει σύστημα πυρανίχνευσης – κατάσβεσης σε περίπτωση πυρκαγιάς.
Q16	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να παρέχει ένα ασφαλές περιβάλλον στους μαθητές, ανεξάρτητα από την εθνικότητά τους.
Q17	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να συμμετέχει ενεργά σε φιλανθρωπικές δραστηριότητες.

Πίνακας 3:5: Μεταβλητές-ερωτήσεις που ανήκουν στην διάσταση της ασφάλειας

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων προέκυψε ότι σχετικά με τις προσδοκίες για τη διάσταση της ασφάλειας, μεγαλύτερη μέση τιμή (4,41) παρατηρείται στην ερώτηση Q16 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να παρέχει ένα ασφαλές περιβάλλον στους μαθητές, ανεξάρτητα από την εθνικότητά τους» και ακολουθεί η Q2 « Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει σύστημα πυρανίχνευσης – κατάσβεσης σε περίπτωση πυρκαγιάς» με μέση τιμή προσδοκιών (4,27). Μικρότερη μέση τιμή προσδοκιών (3,15) απαντάται στην ερώτηση Q17 “Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να συμμετέχει ενεργά σε φιλανθρωπικές δραστηριότητες».

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων προέκυψε ότι σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάσταση της ασφάλειας, μεγαλύτερη μέση τιμή (4,08) παρατηρείται στην ερώτηση Q16 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

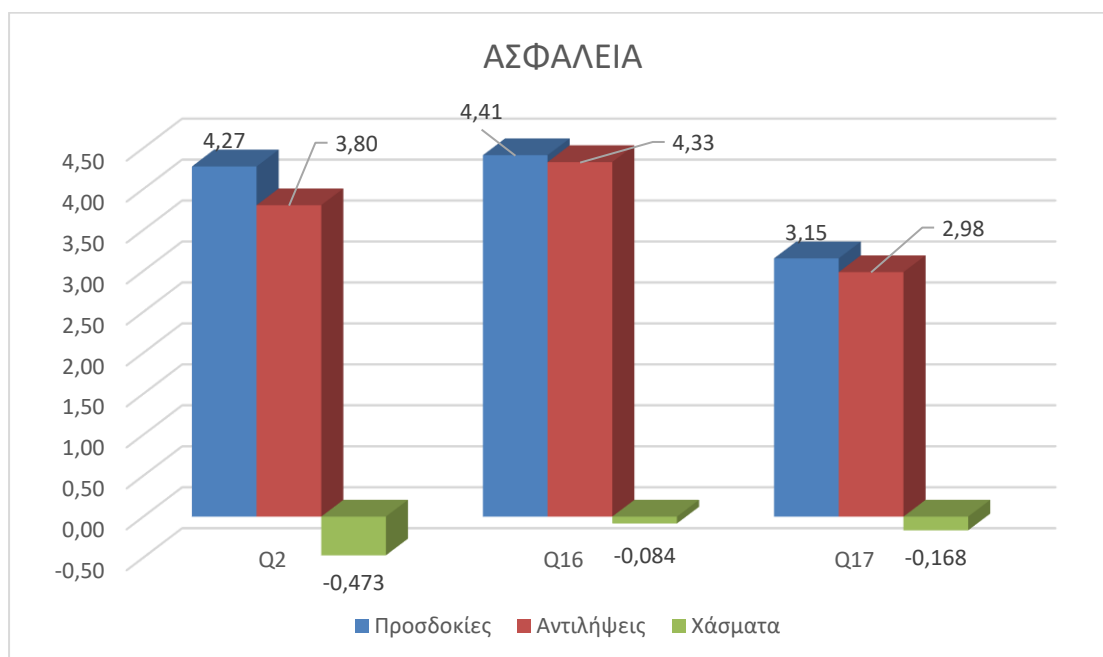
παρέχει ένα ασφαλές περιβάλλον στους μαθητές, ανεξάρτητα από την εθνικότητά τους» και ακολουθεί η Q2 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει σύστημα πυρανίχνευσης – κατάσβεσης σε περίπτωση πυρκαγιάς» με μέση τιμή αντιλήψεων (3,8) (Πίνακας 3:6, Σχήμα 3.10).

ΑΣΦΑΛΕΙΑ							
Κωδικός ερώτησης	Περιγραφή ερώτησης	ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ		ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ		ΧΑΣΜΑ	
		μέση τιμή	τυπική απόκλιση	μέση τιμή	τυπική απόκλιση	μέση τιμή	τυπική απόκλιση
Q2	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει σύστημα πυρανίχνευσης – κατάσβεσης σε περίπτωση πυρκαγιάς. [Απάντηση]	4,27	0,85	3,80	1,06	-0,47	1,05
Q16	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να παρέχει ένα ασφαλές περιβάλλον στους μαθητές, ανεξάρτητα από την εθνικότητά τους. [Απάντηση]	4,41	0,73	4,33	0,75	-0,08	0,60
Q17	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να συμμετέχει ενεργά σε φιλανθρωπικές δραστηριότητες. [Απάντηση]	3,15	0,88	2,98	1,00	-0,17	0,87

Πίνακας 3:6: Ανάλυση ασφάλειας

Σχετικά με τη μέση τιμή των χασμάτων, παρατηρούμε αρνητικό μέσο χάσμα με μεγαλύτερο-κατά απόλυτη τιμή- στην ερώτηση Q2 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει σύστημα πυρανίχνευσης – κατάσβεσης σε περίπτωση πυρκαγιάς.», γεγονός που δείχνει ότι δεν καλύπτονται οι προσδοκίες των μαθητών σχετικά με την διαθεσιμότητα συστημάτων πυρασφάλειας των φροντιστηρίων. Επίσης, λόγω της αρνητικής μέσης τιμής χασμάτων, συμπεραίνουμε ότι δεν ικανοποιούνται οι προσδοκίες σε καμία περίπτωση σχετικά με τη διάσταση της ασφάλειας.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης



Σχήμα 3.10: Μέση τιμή ανά μεταβλητή διάστασης ασφάλειας- προσδοκίες/αντιλήψεις/χάσματα

Ανταπόκριση

Στη διάσταση της ανταπόκρισης ανήκουν οι ερωτήσεις Q9, Q10, Q11 και Q12 του ερωτηματολογίου (Πίνακας 3:7).

ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	
Κωδικός ερώτησης	Περιγραφή ερώτησης
Q9	Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι γραμματείς είναι απαραίτητο να παρέχουν άμεση εξυπηρέτηση.
Q10	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να αντιμετωπίζει τα προβλήματα που προκύπτουν, με αμεσότητα.
Q11	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διατηρεί ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τους μαθητές.
Q12	Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης το προσωπικό είναι απαραίτητο να συμπεριφέρεται με ευγένεια.

Πίνακας 3:7: Μεταβλητές-ερωτήσεις που ανήκουν στην διάσταση της ανταπόκρισης

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων προέκυψε ότι σχετικά με τις προσδοκίες για τη διάσταση της ανταπόκρισης, μεγαλύτερη μέση τιμή (4,24) παρατηρείται στην ερώτηση Q12 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης το προσωπικό είναι απαραίτητο να συμπεριφέρεται με ευγένεια» και ακολουθεί η Q10 «Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να αντιμετωπίζει τα προβλήματα που προκύπτουν, με αμεσότητα» με μέση τιμή προσδοκιών (4,10). Μικρότερη μέση τιμή προσδοκιών (3,89) απαντάται στην ερώτηση Q11 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διατηρεί ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τους μαθητές».

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων προέκυψε ότι σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάσταση της ανταπόκρισης, μεγαλύτερη μέση τιμή (4,24) παρατηρείται στην ερώτηση Q12 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης το προσωπικό είναι απαραίτητο να συμπεριφέρεται με ευγένεια» και ακολουθεί η Q9 « Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι γραμματείς είναι απαραίτητο να παρέχουν άμεση εξυπηρέτηση» με μέση τιμή αντιλήψεων (4,1) (Πίνακας 3:8, Σχήμα 3.11).

ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ							
Κωδικός ερώτησης	Περιγραφή ερώτησης	ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ		ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ		ΧΑΣΜΑ	
		μέση τιμή	τυπική απόκλιση	μέση τιμή	τυπική απόκλιση	μέση τιμή	τυπική απόκλιση
Q9	Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι γραμματείς είναι απαραίτητο να παρέχουν άμεση εξυπηρέτηση.	3,95	0,80	4,10	0,80	0,15	1,01
Q10	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να αντιμετωπίζει τα προβλήματα που προκύπτουν, με αμεσότητα.	4,10	0,77	4,00	0,81	-0,10	0,89
Q11	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διατηρεί ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τους μαθητές.	3,89	0,82	3,91	0,79	0,02	0,85

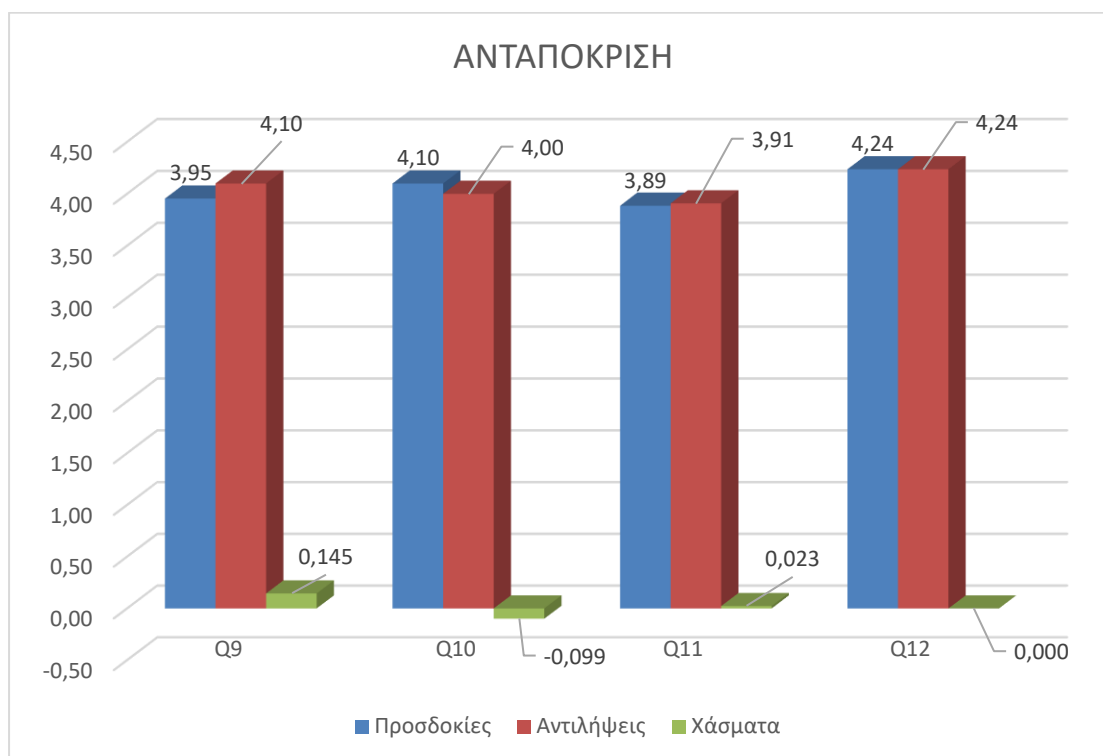
Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

Q12	Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης το προσωπικό είναι απαραίτητο να συμπεριφέρεται με ευγένεια.	4,24	0,80	4,24	0,77	0,00	0,85
------------	--	------	------	------	------	------	------

Πίνακας 3.8: Ανάλυση ανταπόκρισης

Σχετικά με τη μέση τιμή των χασμάτων, παρατηρούμε θετική μέση τιμή χάσματος (0,145) για την ερώτηση Q9 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι γραμματείς είναι απαραίτητο να παρέχουν άμεση εξυπηρέτηση», γεγονός που δείχνει ότι οι μαθητές είναι ικανοποιημένοι πέραν των προσδοκιών τους, σχετικά με την εξυπηρέτηση των γραμματειών τους. Επίσης, θετική μέση τιμή χάσματος παρατηρείται στην ερώτηση Q11 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διατηρεί ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τους μαθητές», γεγονός που δείχνει ότι υπερκαλύπτονται οι προσδοκίες των μαθητών σχετικά με την πληροφόρηση που δίνουν τα φροντιστήρια στους μαθητές. Σχετικά με την ερώτηση Q12 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης το προσωπικό είναι απαραίτητο να συμπεριφέρεται με ευγένεια» παρατηρούμε μέσο χάσμα μηδενικό γεγονός που δείχνει ότι καλύπτονται οι απαιτήσεις -προσδοκίες των μαθητών σχετικά με την παρεχόμενη ευγένεια του προσωπικού των φροντιστηρίων. Αντίθετα, στην ερώτηση Q10 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να αντιμετωπίζει τα προβλήματα που προκύπτουν, με αμεσότητα» παρατηρούμε αρνητικό μέσο χάσμα, γεγονός που δείχνει ότι οι προσδοκίες των μαθητών σχετικά με την άμεση αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων που ανακύπτουν δεν καλύπτονται από πλευράς φροντιστηρίου με την αμεσότητα που οι ίδιοι εννοούν.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης



Σχήμα 3.11: Μέση τιμή ανά μεταβλητή διάστασης ανταπόκρισης- προσδοκίες/αντιλήψεις/χάσματα

Ενσυναίσθηση

Στη διάσταση της ενσυναίσθησης ανήκουν οι ερωτήσεις Q13 και Q14 του ερωτηματολογίου (Πίνακας 3:9)

Κωδικός ερώτησης	Περιγραφή ερώτησης
Q13	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να έχει γνώση των ατομικών εκπαιδευτικών αναγκών κάθε μαθητή
Q14	Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να παρέχουν λύσεις, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των μαθητών (π.χ. για μαθητές με δυσλεξία ή με προβλήματα όρασης)

Πίνακας 3:9: Μεταβλητές-ερωτήσεις που ανήκουν στην διάσταση της ενσυναίσθησης

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων, προέκυψε ότι σχετικά με τις προσδοκίες για τη διάσταση της ενσυναίσθησης, μεγαλύτερη μέση τιμή (4,27) παρατηρείται στην ερώτηση Q14 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να παρέχουν λύσεις, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των μαθητών (π.χ. για μαθητές με δυσλεξία ή με προβλήματα όρασης)», ενώ η Q13 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να έχει γνώση των ατομικών εκπαιδευτικών αναγκών κάθε μαθητή» εμφανίζει μέση τιμή προσδοκιών (4,12).

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων, προέκυψε ότι σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάσταση της ενσυναίσθησης, μεγαλύτερη μέση τιμή (3,79) παρατηρείται στην ερώτηση Q13 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να έχει γνώση των ατομικών εκπαιδευτικών αναγκών κάθε μαθητή», ενώ η Q14 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να παρέχουν λύσεις, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των μαθητών (π.χ. για μαθητές με δυσλεξία ή με προβλήματα όρασης)» έχει μέση τιμή αντιλήψεων (3,66) (Πίνακας 3:10, Σχήμα 3.12).

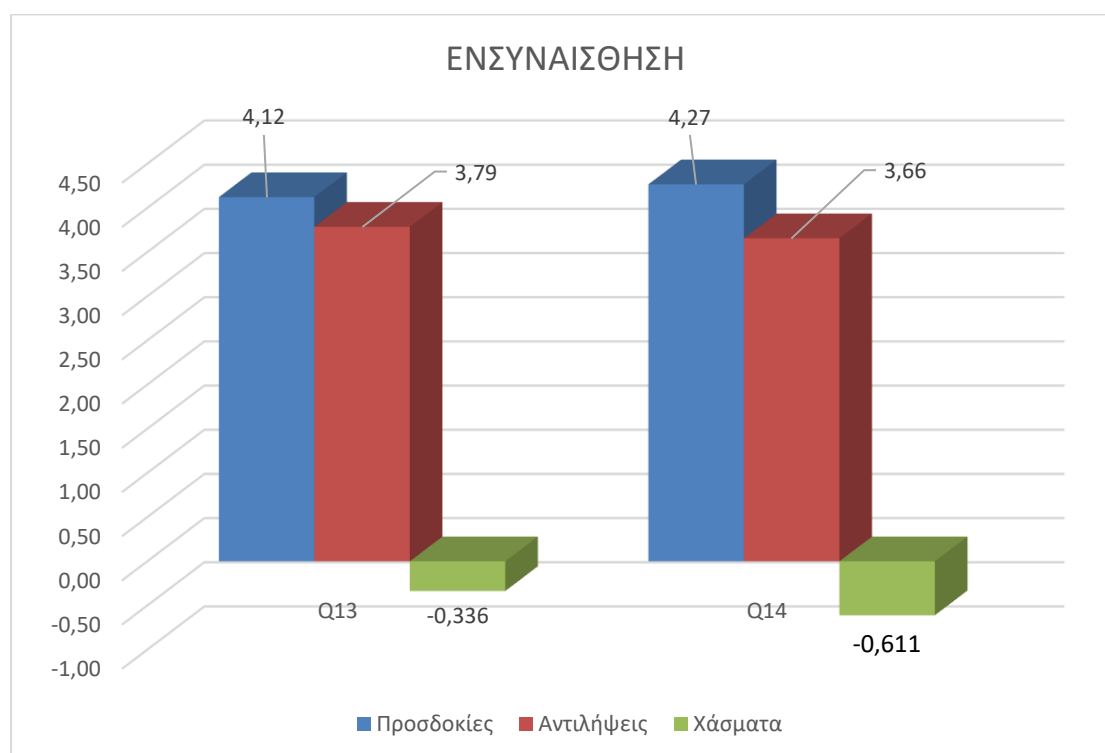
ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ							
Κωδικός ερώτησης	Περιγραφή ερώτησης	ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ		ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ		ΧΑΣΜΑ	
		μέση τιμή	τυπική απόκλιση	μέση τιμή	τυπική απόκλιση	μέση τιμή	τυπική απόκλιση
Q13	Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να έχει γνώση των ατομικών εκπαιδευτικών αναγκών κάθε μαθητή	4,12	0,81	3,79	0,89	-0,34	0,98
Q14	Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να παρέχουν λύσεις, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των μαθητών (π.χ. για μαθητές με δυσλεξία ή με προβλήματα όρασης)	4,27	0,74	3,66	0,90	-0,61	0,94

Πίνακας 3:10: Ανάλυση ενσυναίσθησης

Σχετικά με τη μέση τιμή των χασμάτων, παρατηρούμε αρνητική μέση τιμή χάσματος (-0,611) για την ερώτηση Q14 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να παρέχουν λύσεις, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

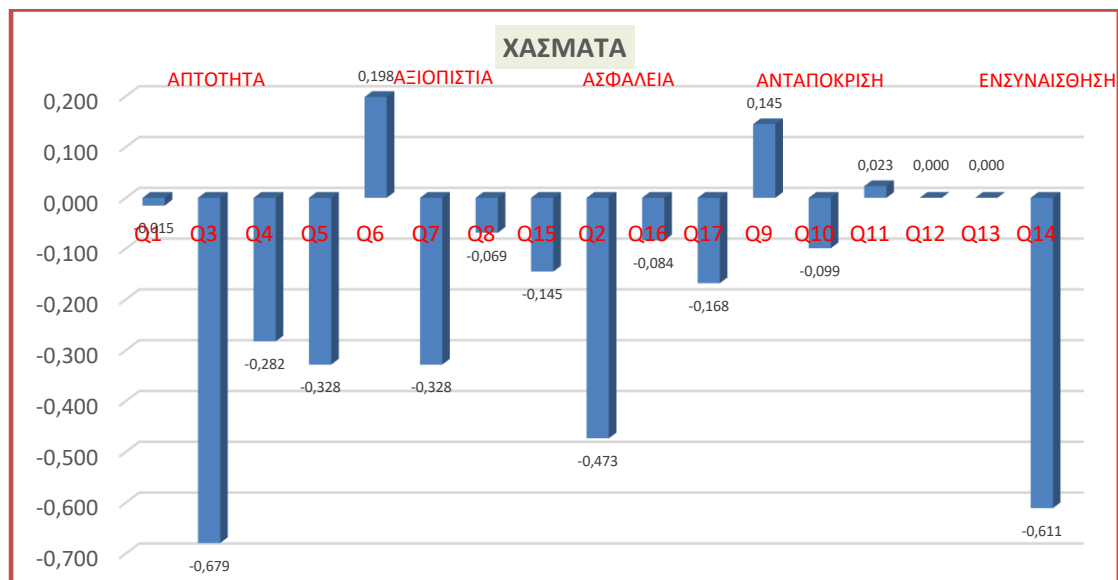
μαθητών (π.χ. για μαθητές με δυσλεξία ή με προβλήματα όρασης)», γεγονός που δείχνει ότι οι προσδοκίες των μαθητών δεν ικανοποιούνται σχετικά με την παροχή προσαρμοσμένων λύσεων στις ανάγκες αυτών. Επίσης, αρνητική μέση τιμή χάσματος παρατηρείται στην ερώτηση Q13 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να έχει γνώση των ατομικών εκπαιδευτικών αναγκών κάθε μαθητή», γεγονός που δείχνει ότι υπολείπεται των προσδοκιών των μαθητών η απαίτηση το φροντιστήριο να έχει γνώση των ατομικών εκπαιδευτικών αναγκών.



Σχήμα 3.12: Μέση τιμή ανά μεταβλητή διάστασης ενσυναίσθησης- προσδοκίες/αντιλήψεις/χάσματα

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

Σύγκριση αποτελεσμάτων στις διαστάσεις ποιότητας

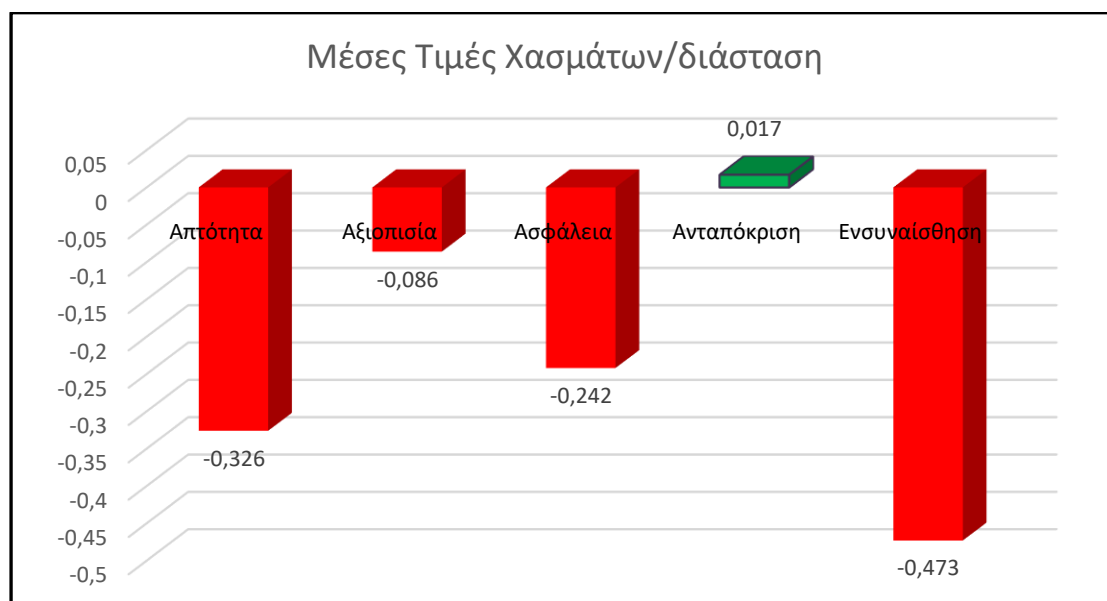


Σχήμα 3.13: Μέσες τιμές χασμάτων όλων των μεταβλητών/διάσταση

ΧΑΣΜΑΤΑ		
Διάσταση	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση
Απότητα	-0,326	0,767
Αξιοπιστία	-0,086	0,6083
Ασφάλεια	-0,242	0,6133
Ανταπόκριση	0,017	0,6935
Ενσυναίσθηση	-0,473	0,8533

Πίνακας 3:11: Μέσες τιμές -τυπική απόκλιση χασμάτων ανά διάσταση

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης



Σχήμα 3.14: Μέσες τιμές χασμάτων ανά διάσταση

Από τα παραπάνω (Σχήμα 3.14 και Πίνακας 3:11), γίνεται αντιληπτό ότι θετικό μέσο χάσμα παρατηρείται στη διάσταση της ανταπόκρισης, ενώ αρνητικά μέσα χάσματα παρατηρούνται στις υπόλοιπες διαστάσεις του μοντέλου SERVQUAL.

Μεγαλύτερο μέσο χάσμα [κατά απόλυτη τιμή] παρατηρούμε στη διάσταση της ενσυναίσθησης [-0,473] και ακολουθούν η διάσταση της απρότητας [-0,326] και της ασφάλειας [-0,242].

Σημαντικότητα ανά διάσταση ποιότητας

Στη συνέχεια της ανάλυσης θα εξετάσουμε το βαθμό σημαντικότητας ανά διάσταση, όπως αποτυπώνεται παρακάτω (Πίνακας 3:12).

Διάσταση	Μέση τιμή βαρύτητας [κλίμακα 0-100]	Τυπική Απόκλιση
Αξιοπιστία	89,00	10,62
Ασφάλεια	92,32	11,38
Ενσυναίσθηση	89,72	12,44
Ανταπόκριση	92,76	9,81
Απρότητα	88,34	11,57

Πίνακας 3:12: Ανάλυση σημαντικότητας ανά διάσταση

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Γίνεται αντιληπτό πως μεγαλύτερη βαρύτητα [μέση τιμή 92,76] δίνεται στη διάσταση της ανταπόκρισης και μικρότερη στην απτότητα [μέση τιμή 88,34]. Παρόλα αυτά, παρατηρούμε ότι ο συντελεστής βαρύτητας κυμαίνεται σε μικρό εύρος, δείγμα του γεγονότος ότι σχεδόν σε όλες τις διαστάσεις δίνεται περίπου ίδια βαρύτητα.

3.4 Έλεγχος αξιοπιστίας ερωτηματολογίου

Στη παρούσα έρευνα θα γίνει χρήση του δείκτη Cronbach's alpha για τη μέτρηση της αξιοπιστίας. Αν η τιμή του ανωτέρω δείκτη υπερβαίνει την τιμή 0,7, αυτό οδηγεί στο συμπέρασμα ότι υφίσταται καλή αξιοπιστία των εξεταζόμενων μεταβλητών. Παρακάτω (Πίνακας 3:13), παρατηρούμε ότι για όλες τις μεταβλητές [χάσματα ανά ερώτηση] η τιμή του δείκτη αυτού είναι μεγαλύτερη από το 0,7. Επομένως, αποδεικνύεται ότι υφίσταται καλή εσωτερική συνάφεια και αξιοπιστία του ερωτηματολογίου.

Ο υπολογισμός του συντελεστή Cronbach's alpha είναι απαραίτητος όταν χρησιμοποιούνται κλίμακες τύπου Likert (όπως στην περίπτωση της παρούσης έρευνας), προκειμένου να διαπιστωθεί η εσωτερική συνέπεια της αξιοπιστίας για κάθε κλίμακα ή υποκλίμακα που μπορεί να χρησιμοποιείται.

Η τιμή του δείκτη alpha Cronbach ενός ερωτηματολογίου υπολογίζεται με βάση τη σχέση:

$$\alpha - \text{cronbach} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_{sv}^2} \right)$$

Όπου, k ο αριθμός των ερωτήσεων –μεταβλητών ,

$\sum_{i=1}^k s_i^2$ το άθροισμα των διακυμάνσεων των στοιχείων i για το σύνολο του δείγματος

s_{sv}^2 η διακύμανση των συνολικών βαθμών των k στοιχείων για το συνολικό πλήθος του δείγματος.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

Ένας κοινός αποδεκτός κανόνας για την περιγραφή της εσωτερικής συνέπειας χρησιμοποιώντας το δείκτη Cronbach's alpha, είναι:

Αν:

$cronbach - alpha(a) < 0,5 \rightarrow$ μη αποδεκτή

$0,5 \leq a < 0,6 \rightarrow$ μικρή

$0,6 \leq a < 0,7 \rightarrow$ αποδεκτή

$0,7 \leq a < 0,9 \rightarrow$ καλή

$a \geq 0,9 \rightarrow$ εξαιρετική

Μεταβλητές/χάσματα	Cronbach's Alpha
D1	0,8303
D3	0,8494
D4	0,8104
D5	0,8123
D6	0,8237
D7	0,8131
D8	0,8105
D15	0,8102
D2	0,8207
D16	0,8104
D17	0,8176
D9	0,8135
D10	0,808
D11	0,8082
D12	0,8071
D13	0,8084
D14	0,807
Συνολική τιμή	0,8244

Πίνακας 3:13: Τιμές δείκτη alpha Cronbach ανά μεταβλητή/ερώτηση [χάσματα]

Η τιμή του δείκτη alpha Cronbach είναι σε όλες τις περιπτώσεις των μεταβλητών [χασμάτων] μεγαλύτερη από 0,8 και επομένως θεωρείται καλή η εσωτερική συνέπεια του ερωτηματολογίου. Η συνολική τιμή του δείκτη alpha Cronbach είναι επίσης μεγαλύτερη από 0,8.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

3.5 Έλεγχος συσχετίσεων χασμάτων σε σχέση με τα δημογραφικά στοιχεία

3.5.1 Έλεγχος μέσων τιμών χασμάτων σε σχέση με το φύλο

Στην έρευνα συμμετείχαν $n_A = 55$ άνδρες και $n_T = 76$ γυναίκες. Επειδή έχουμε μεγάλα δείγματα θα προβούμε σε παραμετρικό στατιστικό έλεγχο υπόθεσης:

$$H_0 : \mu_A - \mu_T = 0$$

$$H_A : \mu_A - \mu_T \neq 0$$

Όπου μ_A , μ_T οι μέσες τιμές των χασμάτων ανδρών και γυναικών αντίστοιχα.

Για τον ανωτέρω έλεγχο θα γίνει χρήση του στατιστικού:

$$T = \frac{\bar{X}_A - \bar{X}_B}{\sqrt{\frac{S_A^2}{n_A} + \frac{S_B^2}{n_B}}}, \text{ (Κουτροβέλης, 2015)}$$

Το επίπεδο σημαντικότητας για όλους τους ελέγχους είναι $\alpha=5\%$.

Από την ανάλυση προέκυψαν τα εξής αποτελέσματα:

μεταβλητή	Μέση τιμή		t-value	p-value
	άνδρες	γυναίκες		
D1	-0,127273	0,065789	-0,861371	0,390632
D2	-0,636364	-0,710526	0,245917	0,806137
D3	0,636364	0,710526	-0,245917	0,806137
D4	-0,163636	-0,368421	1,146988	0,253509
D5	-0,181818	-0,434211	1,217636	0,225585
D6	0,327273	0,105263	1,181777	0,239468
D7	-0,090909	-0,500000	2,980499	0,003440
D8	-0,054545	-0,078947	0,154739	0,877269
D9	0,272727	0,052632	1,235161	0,219016
D10	0,018182	-0,184211	1,283173	0,201732
D11	0,054545	0,000000	0,363201	0,717049
D12	0,200000	-0,144737	2,328696	0,021430
D13	-0,272727	-0,381579	0,625029	0,533056
D14	-0,400000	-0,763158	2,212101	0,028720
D15	-0,054545	-0,210526	1,095365	0,275398
D16	-0,054545	-0,105263	0,479794	0,632186
D17	-0,054545	-0,250000	1,272665	0,205426

Πίνακας 3:14: Έλεγχος διαφορών μέσων τιμών /φύλο χασμάτων όλων των μεταβλητών

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Από τον ανωτέρω πίνακα προκύπτει ότι στατιστική σημαντική διαφορά (σε $\alpha=5\%$) παρατηρείται στις εξής περιπτώσεις:

- D7 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να επιλύουν τις απορίες των μαθητών με προθυμία», όπου παρατηρούμε ότι η μέση τιμή χάσματος για τους άνδρες είναι $(-0,09)$, ενώ για τις γυναίκες $(-0,5)$. Από αυτό συμπεραίνουμε ότι οι άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τις γυναίκες σχετικά με την επίλυση αποριών.
- D12 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης το προσωπικό είναι απαραίτητο να συμπεριφέρεται με ευγένεια», όπου παρατηρούμε ότι η μέση τιμή χάσματος για τους άνδρες είναι $(0,2)$, ενώ για τις γυναίκες $(-0,145)$. Από αυτό συμπεραίνουμε ότι οι άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τις γυναίκες σχετικά με την συμπεριφορά του προσωπικού του φροντιστηρίου
- D14 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να παρέχουν λύσεις, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των μαθητών (π.χ. για μαθητές με δυσλεξία ή με προβλήματα όρασης)», όπου παρατηρούμε ότι η μέση τιμή χάσματος για τους άνδρες είναι $(-0,4)$, ενώ για τις γυναίκες $(-0,76)$. Από αυτό συμπεραίνουμε ότι οι άνδρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τις γυναίκες σχετικά με την παροχή λύσεων προσαρμοσμένων στις ανάγκες των μαθητών.

3.5.2 Έλεγχος επίδρασης ηλικίας στα χάσματα των μεταβλητών

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να επισημανθεί πως ο έλεγχος που πραγματοποιήθηκε στην ενότητα 3.5.1, αφορούσε παραμετρικούς ελέγχους μέσων τιμών μεταξύ 2 πληθυσμών. Σε περιπτώσεις στις οποίες έχουμε πάνω από 2 πληθυσμούς, τότε είτε χρησιμοποιείται η παραμετρική τεχνική ANOVA (analysis of variance) είτε η μη παραμετρική τεχνική Kruskal - Wallis. Ωστόσο, στην πρώτη περίπτωση (ANOVA) θα πρέπει να ισχύει η κανονικότητα των τιμών στους πληθυσμούς, καθώς και η ομοσκεδαστικότητα (ισότητα διασπορών). Στην περίπτωση μας, για τον έλεγχο της επίδρασης της ηλικίας στα χάσματα, δεν ισχύουν οι ανωτέρω προϋποθέσεις και επομένως καταφεύγουμε στο μη παραμετρικό τεστ Kruskal- Wallis.

Ο έλεγχος Kruskal –Wallis σχεδιάστηκε για να προσδιορίζει αν k ανεξάρτητα δείγματα πάρθηκαν από πληθυσμούς που είχαν τον ίδιο μέσο και δεν απαιτεί

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

υποθέσεις για την κανονικότητα της κατανομής του πληθυσμού και της ομοιογένειας της διασποράς.

Ο έλεγχος υπόθεσης στην περίπτωση αυτή είναι:

H_0 : Οι μέσοι των k πληθυσμών από τους οποίους παίρνονται τα δείγματα είναι ίσοι

H_A : Δεν ισχύει η μηδενική υπόθεση

Για τον έλεγχο αυτό γίνεται χρήση του στατιστικού:

$$H = \frac{12}{n(n+1)} \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - 3(n+1)$$

ή αν υπάρχουν ίδιες τιμές γίνεται χρήση του στατιστικού:

$$H' = \frac{H}{1 - \sum_j t_j (t_j^2 - 1) / n(n^2 - 1)}$$

Όπου, n οι παρατηρήσεις, T_j τα αθροίσματα των τάξεων t_j το μέγεθος κάθε ομάδας ίδιων τιμών.

Ο έλεγχος Kruskal – Wallis (για την επίδραση της ηλικίας στα χάσματα) για όλες τις μεταβλητές απεικονίζεται στον πίνακα:

μεταβλητή	Kruskal-Wallis H	df	p-value
D1	4,519	3	0,211
D2	3,368	3	0,338
D3	3,368	3	0,338
D4	1,187	3	0,756
D5	2,893	3	0,408
D6	8,005	3	0,146
D7	4,604	3	0,203
D8	0,918	3	0,821
D9	3,743	3	0,291
D10	3,731	3	0,292
D11	2,834	3	0,418
D12	1,712	3	0,634
D13	3,607	3	0,307
D14	6,855	3	0,077
D15	2,179	3	0,536
D16	2,335	3	0,506
D17	0,429	3	0,934

Πίνακας 3:15: Αποτελέσματα τεστ Kruskal – Wallis σχετικά με την επίδραση της ηλικίας στα μέσα χάσματα

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Από τον ανωτέρω πίνακα δεν προκύπτει κάποια περίπτωση στατιστικής σημαντικής διαφοράς, αφού σε όλες τις περιπτώσεις το p-value είναι μεγαλύτερο από 5%

3.5.3 Έλεγχος επίδρασης σχολικής τάξης στα χάσματα των μεταβλητών

Για τον έλεγχο επίδρασης της σχολικής τάξης [Α Γυμνασίου έως Γ Λυκείου] στα χάσματα θα γίνει και πάλι χρήση μη παραμετρικής μεθόδου Kruskal-Wallis, καθώς δεν ισχύουν οι προϋποθέσεις που αφορούν στην κανονικότητα των τιμών και στην ομοσκεδαστικότητα (όπως προαναφέρθηκε στην ενότητα 3.5.2).

Τα αποτελέσματα των ελέγχων αποτυπώνονται παρακάτω:

μεταβλητή	Kruskal-Wallis H	df	p-value
D1	5,969	5	0,309
D2	10,345	5	0,062
D3	6,450	5	0,265
D4	1,446	5	0,919
D5	2,394	5	0,792
D6	10,483	5	0,063
D7	6,450	5	0,265
D8	3,029	5	0,695
D9	5,807	5	0,325
D10	2,311	5	0,805
D11	4,063	5	0,540
D12	2,704	5	0,746
D13	4,861	5	0,433
D14	8,101	5	0,151
D15	3,646	5	0,601
D16	4,420	5	0,491
D17	1,985	5	0,851

Πίνακας 3:16: Αποτελέσματα τεστ Kruskal –Wallis σχετικά με την επίδραση της σχολικής τάξης στα μέσα χάσματα

Από τον ανωτέρω πίνακα δεν προκύπτει κάποια περίπτωση στατιστικής σημαντικής διαφοράς αφού σε όλες τις περιπτώσεις το p-value είναι μεγαλύτερο από 5%.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

3.5.4 Έλεγχος επίδρασης μαθησιακών και μη μαθησιακών δυσκολιών στις μέσες τιμές των χασμάτων

Στην έρευνα συμμετείχαν $n_1 = 115$ άτομα χωρίς μαθησιακές δυσκολίες και οι υπόλοιποι και $n_2 = 16$ με μαθησιακές δυσκολίες. Θα προβούμε σε παραμετρικό στατιστικό έλεγχο υπόθεσης, δηλαδή, αν οι μέσες τιμές των χασμάτων διαφέρουν ανάλογα με το αν υφίσταται ή όχι μαθησιακή δυσκολία:

$$H_0 : \mu_1 - \mu_2 = 0$$

$$H_A : \mu_1 - \mu_2 \neq 0$$

Από την ανάλυση προέκυψαν τα εξής αποτελέσματα:

μεταβλητή	Μέση τιμή		t-value	p-value
	όχι	ναι		
D1	0,035	-0,375	1,216	0,226
D2	-0,617	-1,125	1,122	0,264
D3	0,617	1,125	-1,122	0,264
D4	-0,339	0,125	-1,736	0,085
D5	-0,330	-0,313	-0,057	0,955
D6	0,226	0,000	0,796	0,427
D7	-0,330	-0,313	-0,084	0,933
D8	-0,043	-0,250	0,871	0,385
D9	0,113	0,375	-0,973	0,332
D10	-0,104	-0,063	-0,175	0,861
D11	0,026	0,000	0,115	0,908
D12	-0,052	0,375	-1,902	0,059
D13	-0,330	-0,375	0,170	0,866
D14	-0,591	-0,750	0,630	0,529
D15	-0,122	-0,313	0,887	0,377
D16	-0,070	-0,188	0,741	0,460
D17	-0,200	0,063	-1,133	0,260

Πίνακας 3:17: Έλεγχος διαφορών μέσων τιμών χασμάτων όλων των ερωτήσεων / μαθησιακές δυσκολίες

Από τον ανωτέρω πίνακα δεν προκύπτει κάποια περίπτωση στατιστικής σημαντικής διαφοράς, αφού σε όλες τις περιπτώσεις το p-value είναι μεγαλύτερο από 5%.

Εκείνο το οποίο μπορούμε να παρατηρήσουμε, είναι ότι σε επίπεδο σημαντικότητας 10% υφίσταται στατιστικά σημαντική διαφορά ($p\text{-value} = 0,059 < 10\%$) στα χάσματα, όσον αφορά τη συμπεριφορά του προσωπικού του φροντιστηρίου ανάμεσα στα άτομα με μαθησιακές και μη μαθησιακές δυσκολίες (περισσότερο ικανοποιημένοι κατά μέσο όρο οι μαθητές με μαθησιακές δυσκολίες).

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

3.5.5 Έλεγχος της επίδρασης επιπέδου μόρφωσης πατέρα στη μέση τιμή των χασμάτων

Για τον έλεγχο επίδρασης του επιπέδου μόρφωσης του πατέρα του μαθητή, στα χασματα θα γίνει και πάλι χρήση μη παραμετρικής μεθόδου Kruskal-Wallis, , καθώς δεν ισχύουν οι προϋποθέσεις που αφορούν στην κανονικότητα των τιμών και στην ομοσκεδαστικότητα (όπως προαναφέρθηκε στην ενότητα 3.5.2).

μεταβλητή	Kruskal-Wallis H	df	p-value
D1	4,289	4	0,368
D2	1,178	4	0,882
D3	1,178	4	0,882
D4	5,573	4	0,233
D5	7,838	4	0,098
D6	8,690	4	0,069
D7	3,277	4	0,513
D8	2,637	4	0,620
D9	1,833	4	0,767
D10	1,605	4	0,808
D11	0,702	4	0,951
D12	3,073	4	0,546
D13	2,667	4	0,615
D14	6,269	4	0,180
D15	5,038	4	0,283
D16	7,984	4	0,092
D17	3,777	4	0,437

Πίνακας 3:18: Αποτελέσματα τεστ Kruskal –Wallis σχετικά με την επίδραση του επιπέδου μόρφωσης του πατέρα στα μέσα χασματα

Από τον ανωτέρω πίνακα δεν προκύπτει κάποια περίπτωση στατιστικής σημαντικής διαφοράς, αφού σε όλες τις περιπτώσεις το p-value είναι μεγαλύτερο από 5%.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

3.5.6 Έλεγχος της επίδρασης επιπέδου μόρφωσης μητέρας στη μέση τιμή των χασμάτων

Για τον έλεγχο επίδρασης του επιπέδου μόρφωσης του μητέρας του μαθητή στα χασμάτα θα γίνει και πάλι χρήση μη παραμετρικής μεθόδου Kruskal-Wallis.

μεταβλητή	Kruskal-Wallis H	df	p-value
D1	0,879	4	0,928
D2	4,418	4	0,352
D3	4,418	4	0,352
D4	3,472	4	0,482
D5	3,827	4	0,430
D6	8,948	4	0,062
D7	3,231	4	0,520
D8	2,828	4	0,587
D9	7,250	4	0,123
D10	7,250	4	0,123
D11	2,938	4	0,568
D12	6,921	4	0,140
D13	7,941	4	0,094
D14	5,126	4	0,275
D15	5,920	4	0,205
D16	9,192	4	0,056
D17	9,112	4	0,058

Πίνακας 3:19: Αποτελέσματα τεστ Kruskal –Wallis σχετικά με την επίδραση του επιπέδου μόρφωσης της μητέρας στα μέσα χασμάτα

Από τον ανωτέρω πίνακα δεν προκύπτει κάποια περίπτωση στατιστικής σημαντικής διαφοράς, αφού σε όλες τις περιπτώσεις το p-value είναι μεγαλύτερο από 5%.

3.5.7 Έλεγχος επίδρασης έδρας φροντιστηρίου στα μέσα χασμάτα

Στην έρευνα συμμετείχαν $n_1 = 86$ μαθητές φροντιστηρίου που είναι στην Πανόρμου και $n_2 = 45$ μαθητές φροντιστηρίου που είναι στο Νέο Ηράκλειο. Επειδή έχουμε και πάλι μεγάλα δείγματα θα κάνουμε παραμετρικό στατιστικό έλεγχο υπόθεσης αν οι μέσες τιμές των χασμάτων διαφέρουν ανάλογα με την απασχόληση:

$$H_0 : \mu_1 - \mu_2 = 0$$

$$H_A : \mu_1 - \mu_2 \neq 0$$

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

Από την ανάλυση προέκυψαν τα εξής αποτελέσματα:

μεταβλητή	Μέση τιμή		t-value	p-value
	Πανόρμου	Ν Ηράκλειο		
D1	0,116	-0,267	1,657	0,100
D2	-0,488	-1,044	1,796	0,075
D3	0,488	1,044	-1,796	0,075
D4	-0,244	-0,356	0,598	0,551
D5	-0,337	-0,311	-0,120	0,904
D6	0,209	0,178	0,161	0,873
D7	-0,372	-0,244	-0,868	0,387
D8	-0,012	-0,178	1,018	0,311
D9	0,267	-0,089	1,941	0,054
D10	-0,047	-0,200	0,934	0,352
D11	0,116	-0,156	1,762	0,081
D12	0,000	0,000	0,000	1,000
D13	-0,209	-0,578	2,066	0,041
D14	-0,488	-0,844	2,083	0,039
D15	-0,128	-0,178	0,336	0,738
D16	-0,012	-0,222	1,943	0,054
D17	-0,116	-0,267	0,940	0,349

Πίνακας 3:20: Έλεγχος διαφορών μέσω των μέσων τιμών χάσματος όλων των ερωτήσεων/περιοχή φροντιστηρίου

Από τον ανωτέρω πίνακα προκύπτει ότι στατιστική σημαντική διαφορά (σε $\alpha=5\%$) παρατηρείται στις εξής περιπτώσεις:

- D13 «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να παρέχουν λύσεις, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των μαθητών (π.χ. για μαθητές με δυσλεξία ή με προβλήματα όρασης)» όπου παρατηρούμε ότι η μέση τιμή χάσματος για την Πανόρμου είναι (-0,209), ενώ για το Νέο Ηράκλειο είναι (-0,578). Από αυτό συμπεραίνουμε ότι οι μαθητές στην Πανόρμου είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τους μαθητές στο Νέο Ηράκλειο σχετικά με την παροχή λύσεων προσαρμοσμένων στις ανάγκες των μαθητών.
- D14 «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να προσφέρει αξιόπιστες γνώσεις (γνώσεις από επιστημονικά έγκυρες πηγές)», όπου παρατηρούμε ότι η μέση τιμή χάσματος για την Πανόρμου είναι (-0,488), ενώ για το Νέο Ηράκλειο είναι (-0,844). Από αυτό συμπεραίνουμε ότι οι μαθητές στην Πανόρμου είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τους

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

μαθητές στο Νέο Ηράκλειο σχετικά με την παροχή αξιόπιστων γνώσεων που παρέχει το φροντιστήριο.

3.5.8 Έλεγχος επίδρασης του επιπέδου μόρφωσης του πατέρα στις διαστάσεις ποιότητας

Για τον έλεγχο της επίδρασης του επιπέδου μόρφωσης του πατέρα με τις διαστάσεις ποιότητας, γίνεται έλεγχος της επίδρασης μεταξύ των χασμάτων με τη χρήση της παραμετρικής μεθόδου Kruskal – Wallis. Από τον πίνακα δεν προκύπτει κάποια περίπτωση στατιστικής σημαντικής διαφοράς, αφού σε όλες τις περιπτώσεις το p-value είναι μεγαλύτερο από 5%.

Διάσταση	Kruskal-Wallis H	df	p-value
Απτότητα	1,68	5	0,992
Αξιοπιστία	4,95	5	0,422
Ασφάλεια	6,71	5	0,243
Ανταπόκριση	0,33	5	0,997
Ενσυναίσθηση	5,81	5	0,326

Πίνακας 3:21: Αποτελέσματα τεστ Kruskal – Wallis σχετικά με την επίδραση του επιπέδου μόρφωσης του πατέρα στις διαστάσεις ποιότητας

3.5.9 Έλεγχος επίδρασης του επιπέδου μόρφωσης της μητέρας στις διαστάσεις ποιότητας

Για τον έλεγχο της επίδρασης του επιπέδου μόρφωσης της μητέρας με τις διαστάσεις ποιότητας, γίνεται και πάλι έλεγχος της επίδρασης μεταξύ των χασμάτων με τη χρήση της παραμετρικής μεθόδου Kruskal – Wallis. Από τον πίνακα (Πίνακας 3:22) παρατηρούμε ότι στην διάσταση της ανταποκρισιμότητας υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο επίπεδο μόρφωσης της μητέρας με την ανταπόκριση ($p\text{-value} = 0,027 < 0,05$). Μπορούμε να ισχυριστούμε για $\alpha=5\%$ ότι σχετικά με την ανταποκρισιμότητα παρατηρείται μικρότερη ικανοποίηση στην ομάδα των μαθητών που οι μητέρες τους έχουν διδακτορικό σε σχέση με τις υπόλοιπες ομάδες μαθητών που οι μητέρες τους έχουν χαμηλότερο επίπεδο μόρφωσης (Πίνακας 3:23).

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Διάσταση	Kruskal-Wallis H	df	p-value
Απτότητα	4,73	5	0,449
Αξιοπιστία	7,42	5	0,191
Ασφάλεια	4,42	5	0,490
Ανταπόκριση	12,59	5	0,027
Ενσυναίσθηση	9,77	5	0,082

Πίνακας 3:22: Αποτελέσματα τεστ *Kruskal –Wallis* σχετικά με την επίδραση του επιπέδου μόρφωσης της μητέρας στις διαστάσεις ποιότητας

Επίπεδο μόρφωσης

μητέρας	N	Median
A.E.I. - T.E.I.	45	0,000
Γυμνάσιο	8	0,500
Διδακτορικό	2	-1,375
I.E.K.	19	0,250
Λύκειο	36	0,000
Μεταπτυχιακό	21	0,000

Πίνακας 3:23: Διάμεσος τιμή χασμάτων ανταπόκρισης ανά επίπεδο μόρφωσης μητέρας

Επίσης, παρατηρούμε ότι για την διάσταση της ενσυναίσθησης υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο επίπεδο μόρφωσης της μητέρας με την ενσυναίσθηση ($p\text{-value} = 0,082 < 0,1$). Μπορούμε να ισχυριστούμε για $\alpha=10\%$ ότι σχετικά με την ενσυναίσθηση παρατηρείται μικρότερη ικανοποίηση στην ομάδα των μαθητών που οι μητέρες τους έχουν διδακτορικό σε σχέση με τις υπόλοιπες ομάδες μαθητών που οι μητέρες τους έχουν χαμηλότερο επίπεδο μόρφωσης (Πίνακας 3:24).

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

Επίπεδο μόρφωσης μητέρας	N	Median
A.E.I. - T.E.I.	45	-0,5
Γυμνάσιο	8	0,0
Διδακτορικό	2	-1,5
I.E.K.	19	0,0
Λύκειο	36	-0,5
Μεταπτυχιακό	21	-0,5

Πίνακας 3:24: Διάμεσος τιμή χασμάτων ενσυναίσθησης ανά επίπεδο μόρφωσης μητέρας

3.5.10 Έλεγχος επίδρασης της περιοχής που εδρεύει το φροντιστήριο στις διαστάσεις ποιότητας

Στην έρευνα συμμετείχαν $n_1 = 86$ μαθητές φροντιστηρίου που είναι στην Πανόρμου και $n_2 = 45$ μαθητές φροντιστηρίου που είναι στο Νέο Ηράκλειο. Επειδή έχουμε και πάλι μεγάλα δείγματα θα κάνουμε παραμετρικό στατιστικό έλεγχο υπόθεσης αν οι μέσες τιμές των χασμάτων διαφέρουν ανάλογα με την απασχόληση:

$$H_0 : \mu_1 - \mu_2 = 0$$

$$H_A : \mu_1 - \mu_2 \neq 0$$

Όπως φαίνεται κι από τον πίνακα (Πίνακας 3:25) , από την ανάλυση προέκυψαν τα εξής αποτελέσματα:

Σε $\alpha=5\%$ παρατηρούμε στατιστική σημαντική διαφορά στην μέση τιμή χασμάτων της ενσυναίσθησης ($p\text{-value} = 0,027 < 0,05$), δηλαδή σε η μέση τιμή χασματος στο Νέο Ηράκλειο (-0,711) είναι μικρότερη από τη μέση τιμή χασματος της Πανόρμου (-0,349) δηλαδή οι μαθητές που φοιτούν στο παράρτημα του Νέου Ηρακλείου είναι λιγότερο ικανοποιημένοι κατά μέσο όρο από ότι οι μαθητές που φοιτούν στο παράρτημα της Πανόρμου σχετικά με τη διάσταση της ενσυναίσθησης.

Σε $\alpha=10\%$ παρατηρούμε στατιστική σημαντική διαφορά στην μέση τιμή χασμάτων της απτότητας ($p\text{-value} = 0,0837 < 0,1$), δηλαδή σε η μέση τιμή χασματος στο Νέο Ηράκλειο (-0,494) είναι μικρότερη από τη μέση τιμή χασματος της Πανόρμου (-0,238) δηλαδή οι μαθητές που φοιτούν στο παράρτημα του Νέου Ηρακλείου είναι

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

λιγότερο ικανοποιημένοι κατά μέσο όρο από ότι οι μαθητές που φοιτούν στο παράρτημα της Πανόρμου σχετικά με τη διάσταση της απτότητας.

	Μέση τιμή			
		N		
Διάσταση	Πανόρμου	Ηράκλειο	t-value	p-value
Απτότητα	-0,238	-0,494	-1,79	0,083
Αξιοπιστία	-0,076	-0,106	-0,27	0,791
Ασφάλεια	-0,182	-0,356	-1,60	0,113
Ανταπόκριση	0,084	-0,111	-1,58	0,117
Ενσυναίσθηση	-0,349	-0,711	-2,26	0,027

Πίνακας 3:25: Έλεγχος διαφορών μέσων τιμών χασμάτων των διαστάσεων του μοντέλου servqual /περιοχή φροντιστηρίου

3.6 Έλεγχος συσχέτισης μεταξύ των χασμάτων των διαστάσεων του μοντέλου SERVQUAL

Στη συνέχεια της μελέτης -ανάλυσης θα ελεγχθεί η συσχέτιση μεταξύ των χασμάτων των διαστάσεων του μοντέλου servqual. Ο δείκτης Pearson r, είναι ένας δείκτης συσχέτισης, ο οποίος μετρά την επίδραση των αλλαγών μίας μεταβλητής σε μία άλλη. Προϋπόθεση ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο εν λόγω δείκτης, είναι οι δύο μεταβλητές των οποίων θα ελεγχθεί η σχέση να είναι συνεχείς, ενώ μία άλλη προϋπόθεση για την επιλογή αυτού του συντελεστή είναι οι μεταβλητές να μετρούνται με ισοδιαστημική ή με αναλογική κλίμακα (Τσοπάνογλου Α, 2010). Στην παρούσα μελέτη θα χρησιμοποιηθεί ο εν λόγω συντελεστής, αφού τα χάσματα αποτελούν τη διαφορά δυο μεταβλητών κλίμακας 1-5.

Κατά αυτόν τον τρόπο, για τον έλεγχο της συσχέτισης θα γίνει χρήση του συντελεστή συσχέτισης pearson (r), ενώ ο έλεγχος που γίνεται είναι ο:

H₀: δεν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές

H_A: υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Σε περίπτωση που το p-value του ανωτέρω ελέγχου δεν υπερβαίνει το $\alpha=5\%$ θεωρούμε ότι απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση και υφίσταται συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών.

Η τιμή του r κυμαίνεται από -1 έως 1. Αν το πρόσημο είναι θετικό αυτό σημαίνει ότι μεταξύ των μεταβλητών υφίσταται θετική συσχέτιση -δηλαδή αύξηση της τιμής της μιας μεταβλητής συνοδεύεται από αύξηση της τιμής της άλλης μεταβλητής, ενώ αν το πρόσημο είναι αρνητικό αυτό σημαίνει ότι μεταξύ των μεταβλητών υφίσταται αρνητική συσχέτιση -δηλαδή αύξηση της τιμής της μιας μεταβλητής συνοδεύεται από μείωση της τιμής της άλλης μεταβλητής.

Ένταση συσχέτισης (τιμή κατά απόλυτη τιμή):

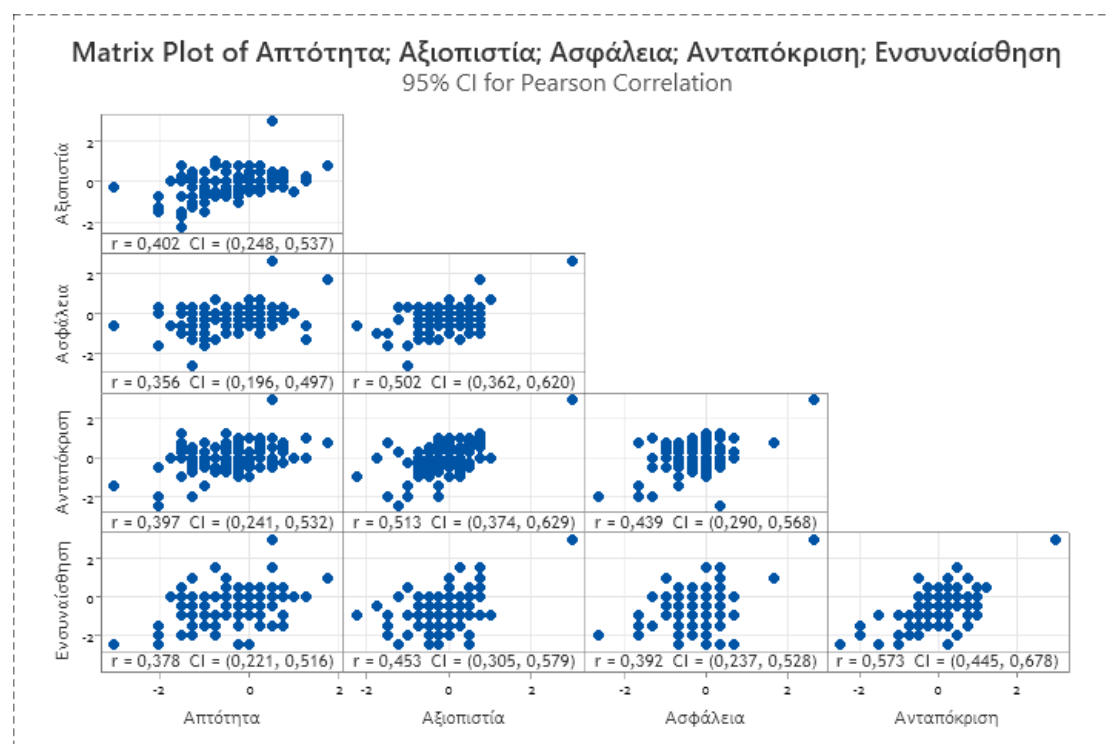
$r < 0.3$ Καμία ή πολύ ασθενής συσχέτιση

$0.3 < r < 0.7$ Μέτρια

$r > 0.7$ Ισχυρή

$r = 1$ Απόλυτη

Τα αποτελέσματα του ελέγχου συσχέτισης των χασμάτων του μοντέλου servqual αποτυπώνονται παρακάτω:



Σχήμα 3.15: Διάγραμμα διασκόρπισης – τιμές δείκτη συσχέτισης r

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

	Απτότητα	Αξιοπιστία	Ασφάλεια	Ανταπόκριση
Αξιοπιστία	0,402			
Ασφάλεια	0,356	0,502		
Ανταπόκριση	0,397	0,513	0,439	
Ενσυναίσθηση	0,378	0,453	0,392	0,573

Πίνακας 3:26: Τιμές δείκτη συσχέτισης pearson των χασμάτων των διαστάσεων

Sample 1	Sample 2	N	Correlation	95% CI for ρ	P-Value
Αξιοπιστία	Απτότητα	131	0,402	(0,248; 0,537)	0,000
Ασφάλεια	Απτότητα	131	0,356	(0,196; 0,497)	0,000
Ανταπόκριση	Απτότητα	131	0,397	(0,241; 0,532)	0,000
Ενσυναίσθηση	Απτότητα	131	0,378	(0,221; 0,516)	0,000
Ασφάλεια	Αξιοπιστία	131	0,502	(0,362; 0,620)	0,000
Ανταπόκριση	Αξιοπιστία	131	0,513	(0,374; 0,629)	0,000
Ενσυναίσθηση	Αξιοπιστία	131	0,453	(0,305; 0,579)	0,000
Ανταπόκριση	Ασφάλεια	131	0,439	(0,290; 0,568)	0,000
Ενσυναίσθηση	Ασφάλεια	131	0,392	(0,237; 0,528)	0,000
Ενσυναίσθηση	Ανταπόκριση	131	0,573	(0,445; 0,678)	0,000

Πίνακας 3:27: Pairwise Pearson Correlations

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Παρατηρούμε ότι σε όλες τις περιπτώσεις η τιμή του r είναι μεταξύ 0,356 και 0,573 με $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ και επομένως μπορούμε να συμπεράνουμε ότι υφίσταται στατιστικά σημαντική θετική μέτρια γραμμική συσχέτιση μεταξύ των χασμάτων των διαστάσεων του μοντέλου *servqual*.

Αυτό σημαίνει ότι η μείωση της τιμής χάσματος μιας διάστασης συνοδεύεται από μείωση τιμής χάσματος άλλης διάστασης.

4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η παρούσα εργασία είχε σκοπό να διερευνήσει τόσο τις προσδοκίες, όσο και τις αντιλήψεις μαθητών και μαθητριών, σε ό,τι αφορά στις παρεχόμενες υπηρεσίες ενός φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης. Το εργαλείο έρευνας που χρησιμοποιήθηκε προκειμένου να συλλεχθούν τα δεδομένα ήταν ένα δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο δημιουργήθηκε για τους σκοπούς της έρευνας. Στην εν λόγω έρευνα έλαβαν μέρος 131 άτομα ηλικίας 11 έως 18 ετών που φοιτούσαν σε τάξεις γυμνασίου και λυκείου, με τυχαία δειγματοληψία.

Πέραν των ερωτήσεων που σχετίζονταν με δημογραφικά στοιχεία (φύλο, ηλικία, τάξη, κ.ά.), χρησιμοποιήθηκαν και 17 ερωτήσεις, οι οποίες ομαδοποιήθηκαν στο πλαίσιο πέντε διαστάσεων: απτότητα, αξιοπιστία, ασφάλεια, ανταπόκριση και ενσυναίσθηση. Το 58% των ερωτηθέντων είναι γυναίκες, ενώ το υπόλοιπο 42% άντρες. Επίσης, το 61.1% έχει ηλικία 17 έως 18 ετών, το 35.1% είναι μεταξύ 15 και 16 ετών, ενώ οι υπόλοιποι συμμετέχοντες είναι μικρότερης ηλικίας. Ακόμα, το 6.11% φοιτά στο Γυμνάσιο, ενώ το υπόλοιπο 93.89% φοιτά στο Λύκειο. Επιπλέον, το 65.6% φοιτά στο φροντιστήριο της Πανόρμου ενώ το 34.4% στο Νέο Ηράκλειο.

Στη συνέχεια, έγινε σύγκριση μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων των μαθητών/μαθητριών αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, σε μία προσπάθεια να καταστεί σαφές το επίπεδο ικανοποίησής τους (ή μη ικανοποίησης), σε κάθε διάσταση ποιότητας. Όπως προκύπτει από τις τιμές των μέσων χασμάτων, οι μαθητές/μαθήτριες έμειναν ικανοποιημένοι στη διάσταση της ανταπόκρισης, σε

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

αντίθεση με τις υπόλοιπες διαστάσεις όπου οι αντιλήψεις τους δεν ήταν αντάξιες των προσδοκιών τους.

Επίσης, σχετικά με την διάσταση της ανταποκρισιμότητας και την ενσυναίσθησης παρατηρείται μικρότερη ικανοποίηση στην ομάδα των μαθητών που οι μητέρες τους έχουν διδακτορικό σε σχέση με τις υπόλοιπες ομάδες μαθητών που οι μητέρες τους έχουν χαμηλότερο επίπεδο μόρφωσης.

Επιπλέον, σε σύγκριση που πραγματοποιήθηκε μεταξύ των δύο φροντιστηρίων, έγινε αντιληπτό πως υπήρξε στατιστικά σημαντική διαφορά στα ερωτήματα «Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να παρέχουν λύσεις, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των μαθητών (π.χ. για μαθητές με δυσλεξία ή με προβλήματα όρασης)» και «Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να προσφέρει αξιόπιστες γνώσεις (γνώσεις από επιστημονικά έγκυρες πηγές)», με τους μαθητές του φροντιστηρίου της Πανόρμου να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι. Επιπρόσθετα, οι μαθητές που φοιτούν στο παράρτημα του Νέου Ηρακλείου είναι λιγότερο ικανοποιημένοι κατά μέσο όρο από ότι οι μαθητές που φοιτούν στο παράρτημα της Πανόρμου σχετικά με τη διάσταση της απτότητας και της ενσυναίσθησης.

Τέλος, αναφορικά με τη βαρύτητα που δόθηκε σε κάθε διάσταση ποιότητας, κατέστη σαφές πως η ανταπόκριση αποτελεί την πλέον σημαντική διάσταση μεταξύ των πέντε διαστάσεων.

Αναφορικά με ερευνητικές μελλοντικές προτάσεις, αυτές μπορούν να συμπεριλαμβάνουν ένα μεγαλύτερο πλήθος μαθητών/μαθητριών και φροντιστηριακών δομών, καθώς και ένα ευρύτερο φάσμα περιοχών. Με αυτόν τον τρόπο, λαμβάνεται δείγμα από άτομα με πολυποίκιλα χαρακτηριστικά και ως εκ τούτου μπορεί να καταστεί η εφικτή η εξαγωγή αποτελεσμάτων με μεγαλύτερη ασφάλεια, ακρίβεια και ικανότητα γενίκευσης.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

5. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

Abdullah, F. (2005). HEdPERF versus SERVPERF. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305–328. <https://doi.org/10.1108/09684880510626584>.

Aly, N. A., & Akpovi, J. (2001). Total quality management in California public higher education. *Quality Assurance in Education*, 9(3), 127–131. <https://doi.org/10.1108/09684880110399077>

Arcaro, J.S. (1995). *Quality in Education: An Implementation Handbook*. Delray Beach: St. Lucie Press.

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1991). Five imperatives for improving service quality. *Quality Engineering*, 36(7), 423–426. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4728866>

Cheng, Y.C., Tam, M.M. (1997). Multi-models of quality in education. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 22–31.

Chua, C. (2004). *Perception of Quality in Higher Education*.

Cuthbert, P. (1996). Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? Part 1. *Managing Service Quality*, 6(2), 11–16. <https://doi.org/10.1108/09604529610109701>.

Durkheim, E. (2017). *Ηθική και Εκπαίδευση*. Αθήνα: Γρηγόρη.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Kassotakis, M., & Verdis, A. (2013). Shadow education in Greece. In *SensePublishers eBooks* (pp. 93–113). https://doi.org/10.1007/978-94-6209-237-2_6.

Katsillis, J. & Robinson, R. (1990). Cultural capital, student achievement, and educational reproduction: The Case of Greece. *American Sociological Review*, 55(2), 270-278.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 67, 41-50.

Pariseau, S. E., & McDaniel, J. (1997). Assessing service quality in schools of business. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(3), 204–218. <https://doi.org/10.1108/02656719710165455>.

Piaget, J. (1990). *Η ψυχολογία του παιδιού*. Αθήνα: Δαίδαλος.

Psacharopoulos, G., & Papakonstantinou, G. (2005). The real university cost in a “free” higher education country. *Economics of Education Review*, 24(1), 103–108. <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2004.01.003>.

Ramseook-Munhurrun, P., Naidoo, P., & Lukea-Bhiwajee, S. D. (2010). Measuring Service Quality: Perceptions of Employees. *The Global Journal of Business Research*, 4(1), 47-58. https://econpapers.repec.org/article/ibfgjbres/v_3a4_3ay_3a2010_3ai_3a1_3ap_3a47-58.htm

Sharabi, M. (2013). Managing and improving service quality in higher education. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 5(3), 309–320. <https://doi.org/10.1108/ijqss-03-2013-0016>.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Sherry, C., Bhat, R., Beaver, B. & Ling, A. (2004). *Students as customers: The expectations and perceptions of local and international students*.

Sweis, R. J., Diab, H., Saleh, F. I. M., Suifan, T., & Dahiyat, S. E. (2016). Assessing service quality in secondary schools: the case of Jordan. *Benchmarking: An International Journal*, 23(5), 1207–1226. <https://doi.org/10.1108/bij-04-2015-0031>.

Ελληνική βιβλιογραφία

Αμοιραδάκης, Μ. (2007). *Σύστημα διαχείρισης της Ποιότητας υπηρεσιών των Φροντιστηρίων Μέσης Εκπαίδευσης*. Διαθέσιμο στο: <http://docplayer.gr/10034445-Tis-poiotitas-ypiresion-ton-eisigitis-mihalis-auoirada-kis.html>.

Ανδρέου, Α. (1993). *Θέματα Ιστορίας της Νεοελληνικής Εκπαίδευσης*. Θεσ/νίκη: Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης

Γκίκας, Β.Σ. (2018). *Στρατηγική ανάλυση του κλάδου της ιδιωτικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα: η περίπτωση των φροντιστηρίων*. Αθήνα: Πανεπιστήμιο Πειραιά

Γκιτζίρης, Α. (2012). *Διερεύνηση των αιτιών που στρέφουν τους μαθητές στα φροντιστήρια και της αποτελεσματικότητας της μαθησιακής διαδικασίας στο πλαίσιο αυτών των εκπαιδευτικών οργανισμών*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Δασίλα, Ζ.Ε. (2018). *Διοίκηση ποιότητας και ικανοποίηση πελατών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: η περίπτωση των φροντιστηρίων ξένων γλωσσών*. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Δήμου, Γ. (1999). *Φροντιστηριακή Δραστηριότητα στην Ελλάδα*. Αθήνα: Gutenberg

Ζαβλανός, Μ. (2006). *Η Ποιότητα στις Παρεχόμενες Υπηρεσίες και τα Προϊόντα*. Αθήνα: Σταμούλη.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Κάρλε, Κ. (2022). *Εσωτερική αξιολόγηση στις φροντιστηριακές μονάδες. Ο έλεγχος της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και η ικανοποίηση των μαθησιακών αναγκών των μαθητών της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής.

Κουτροβέλης, Ι. (2015). *Εφαρμοσμένες πιθανότητες και στατιστική. Για μηχανικούς και θετικούς επιστήμονες*. Πάτρα: Εκδόσεις Γκότσης.

Κουτροβέλης, Ι. (2015). *Πιθανότητες και Στατιστική II, Τόμος Β΄*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Μηταλίδου, Α. (2010). *Η ποιότητα παροχής υπηρεσιών στον τομέα της Εκπαίδευσης*. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Μπαμπινιώτης, Γ. (2006). *Μικρό λεξικό της νέας ελληνικής γλώσσας*. Αθήνα: Κέντρο Λεξικολογίας.

Μπορουτζή, Δ. (2015). *Η επιμόρφωση των εκπαιδευτικών σε φροντιστήρια μέσης εκπαίδευσης: μια εμπειρική έρευνα βασισμένη στις απόψεις εκπαιδευτικών και διευθυντών σπουδών φροντιστηρίων*. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

Νόβα-Καλτσούνη, Χ. (2010). *Κοινωνιολογία της εκπαίδευσης*. Αθήνα: Gutenberg.

Ξωχέλλης, Δ. Π. (186). *Εισαγωγή στην Παιδαγωγική*. Αθήνα: Αφοί Κυριακίδη.

Παπακωνσταντίνου, Γ. (2012). Οικονομικές Συνιστώσες των Εισαγωγικών εξετάσεων. *Συγκριτική και Διεθνής Εκπαιδευτική Επιθεώρηση*, 18 (2), 80-97.

Τεγόπουλος, Φ. (1993). *Ελληνικό Λεξικό*. Εκδόσεις: Αρμονία.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Τσαμαδιάς, Κ. Σταϊκούρας, Χ. Πέγκας, Π. (2010). *Το απόθεμα του Ανθρώπινου Κεφαλαίου, οι συσχετίσεις και οι αιτιώδεις σχέσεις τους με το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν, το Διαθέσιμο Εισόδημα και τις Ιδιωτικές Καταθέσεις στις Περιφέρειες της Ελλάδας, την Περίοδο 1998-2008*, Πρακτικά Συνεδρίου «Η περιφερειακή Διάσταση της Νέας Στρατηγικής – Ευρώπη 2020». Αθήνα: σσ. 135-151

Τσαούσης, Δ. (1989). *Χρηστικό λεξικό της κοινωνιολογίας*. Αθήνα: Gutenberg

Τσίλογλου, Λ. (2005). *Ο δάσκαλος του Δημοτικού Σχολείου. 8^ο Πανελλήνιο Εκπαιδευτικό Συνέδριο Δ.Ο.Ε. – Π.Ο.Ε.Δ. Λεπτοκαριά, Πιερία*.

Τσιότρας, Γ.Δ. (2016). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*. Κύπρος: BrokenHill.

Τσοπάνογλου, Α. (2010). *Μεθοδολογία της επιστημονικής έρευνας και εφαρμογές της στην αξιολόγηση της γλωσσικής κατάρτιση*. Θεσσαλονίκη: Εκδ. Ζήτη.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο

Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

Αγαπητοί μαθητές,

Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει δημιουργηθεί στα πλαίσια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας για το μεταπτυχιακό "Διαχείριση και Τεχνολογία Ποιότητας" του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου.

Επειδή η συμμετοχή σας είναι πολύ σημαντική, ώστε να εκπονήσω την εργασία μου, σας παρακαλώ να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις και με ειλικρίνεια.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και ο χρόνος για τη συμπλήρωση του δεν ξεπερνά τα 10 λεπτά.

Σας ευχαριστώ για τη συμβολή σας!

Με εκτίμηση,

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα - Αντωνία

* Απαιτείται

Πληροφορίες για
την συμπλήρωση
του
ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 4 ενότητες:

- Στην 1η ενότητα γίνεται συλλογή των δημογραφικών χαρακτηριστικών.
- Στην 2η ενότητα γίνεται έρευνα των Προσδοκιών σας, δηλαδή τι θα θέλατε να συμβαίνει στο ιδανικό φροντιστήριο μέσης εκπαίδευσης.
- Στην 3η ενότητα γίνεται έρευνα των Αντιλήψεων σας, δηλαδή τι πραγματικά συμβαίνει στο φροντιστήριο μέσης εκπαίδευσης.
- Στην 4η ενότητα γίνεται έρευνα για το ποια διάσταση ποιότητας παροχής υπηρεσιών είναι πιο σημαντική για εσάς.

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

1. Φύλο *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

☐ Άντρας

☐ Γυναίκα

2. Ηλικία *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

☐ 11-12

☐ 13-14

☐ 15-16

☐ 17-18

3. Τάξη *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

☐ Α' Γυμνασίου

☐ Β' Γυμνασίου

☐ Γ' Γυμνασίου

☐ Α' Λυκείου

☐ Β' Λυκείου

☐ Γ' Λυκείου

4. Ειδικές μαθησιακές δυσκολίες (δυσλεξία, δυσαναγνωσία, δυσγραφία) *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

☐ Ναι

☐ Όχι

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

5. Επίπεδο μόρφωσης πατέρα *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Γυμνάσιο
☐ Λύκειο
☐ Ι.Ε.Κ
☐ Α.Ε.Ι. - Τ.Ε.Ι.
☐ Μεταπτυχιακό
☐ Διδακτορικό

6. Επίπεδο μόρφωσης μητέρας *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Γυμνάσιο
☐ Λύκειο
☐ Ι.Ε.Κ.
☐ Α.Ε.Ι. - Τ.Ε.Ι.
☐ Μεταπτυχιακό
☐ Διδακτορικό

7. Σε ποια περιοχή βρίσκεται το φροντιστήριο που φοιτάς; *

Ποιότητα παρεχόμενων
υπηρεσιών
στο **ιδανικό** φροντιστήριο
μέσης εκπαίδευσης
(ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ)

Όπου 1 Διαφωνώ
Απόλυτα, 2 Διαφωνώ, 3 Ούτε συμφωνώ-
Ούτε διαφωνώ, 4 Συμφωνώ, 5 Συμφωνώ
Απόλυτα.
Πρέπει να επιλέξετε έναν αριθμό σε κάθε
ερώτηση, που αντιπροσωπεύει την άποψη
σας.

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

8. Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης δεν είναι απαραίτητο να διαθέτει σύγχρονους χώρους (αίθουσες και χώρους αναμονής). *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

9. Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει σύστημα πυρανίχνευσης – κατάσβεσης σε περίπτωση πυρκαγιάς. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

10. Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης δεν είναι απαραίτητο να διαθέτει εγκαταστάσεις κατάλληλες για άτομα που αντιμετωπίζουν κινητικά προβλήματα (π.χ. ειδική ράμπα). *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

11. Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει καθαρούς χώρους αιθουσών. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

12. Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διαθέτει *
σύγχρονο εξοπλισμό διδασκαλίας (π.χ. Η/Υ).

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

13. Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι *
απαραίτητο να διαθέτουν πολυετή εκπαιδευτική εμπειρία.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

14. Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι *
απαραίτητο να επιλύουν τις απορίες των μαθητών με προθυμία.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

15. Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να *
ακολουθεί το ωρολόγιο πρόγραμμα διδασκαλίας με συνέπεια.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

16. Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι γραμματείς είναι απαραίτητο να παρέχουν άμεση εξυπηρέτηση. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

17. Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να αντιμετωπίζει τα προβλήματα που προκύπτουν, με αμεσότητα. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

18. Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να διατηρεί ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τους μαθητές. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

19. Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης το προσωπικό είναι απαραίτητο να συμπεριφέρεται με ευγένεια. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

20. Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να έχει γνώση των ατομικών εκπαιδευτικών αναγκών κάθε μαθητή. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

21. Σε ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης οι καθηγητές είναι απαραίτητο να παρέχουν λύσεις, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των μαθητών (π.χ. για μαθητές με δυσλεξία ή με προβλήματα όρασης). *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

22. Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να προσφέρει αξιόπιστες γνώσεις (γνώσεις από επιστημονικά έγκυρες πηγές). *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

23. Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να παρέχει ένα ασφαλές περιβάλλον στους μαθητές, ανεξάρτητα από την εθνικότητά τους. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

24. Ένα ιδανικό Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι απαραίτητο να συμμετέχει ενεργά σε φιλάνθρωπικές δραστηριότητες. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών στο φροντιστήριο μέσης εκπαίδευσης στο οποίο φοιτώ (ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ)

Όπου 1 Διαφωνώ Απόλυτα, 2 Διαφωνώ, 3 Ούτε συμφωνώ-Ούτε διαφωνώ, 4 Συμφωνώ, 5 Συμφωνώ Απόλυτα.
Πρέπει να επιλέξετε έναν αριθμό σε κάθε ερώτηση, που αντιπροσωπεύει την άποψη σας.

25. Το Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ δε διαθέτει σύγχρονους χώρους (αίθουσες και χώρους αναμονής). *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

26. Το Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ, διαθέτει σύστημα πυρανίχνευσης – κατάσβεσης σε περίπτωση πυρκαγιάς. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

27. Το Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ, δε διαθέτει εγκαταστάσεις κατάλληλες για άτομα που αντιμετωπίζουν κινητικά προβλήματα (π.χ. ειδική ράμπα).

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

28. Το Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ, διαθέτει καθαρούς χώρους αιθουσών.

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

29. Το Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ, διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό διδασκαλίας (π.χ. Η/Υ).

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

30. Στο Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ, οι καθηγητές διαθέτουν πολυετή εκπαιδευτική εμπειρία.

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

31. Στο Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ, οι καθηγητές επιλύουν τις απορίες των μαθητών με προθυμία. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

32. Το Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ, ακολουθεί το ωρολόγιο πρόγραμμα διδασκαλίας με συνέπεια. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

33. Στο Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ, οι γραμματείς παρέχουν άμεση εξυπηρέτηση. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

34. Το Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ, αντιμετωπίζει τα προβλήματα που προκύπτουν, με αμεσότητα. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

35. Το Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ, διατηρεί ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τους μαθητές.

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

36. Στο Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ, το προσωπικό συμπεριφέρεται με ευγένεια.

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

37. Το Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ, έχει γνώση των ατομικών εκπαιδευτικών αναγκών κάθε μαθητή.

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

38. Στο Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ, οι καθηγητές παρέχουν λύσεις, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των μαθητών (π.χ. για μαθητές με δυσλεξία ή με προβλήματα όρασης).

*

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης

39. Το Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ, προσφέρει αξιόπιστες γνώσεις (γνώσεις από επιστημονικά έγκυρες πηγές). *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

40. Το Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ, παρέχει ένα ασφαλές περιβάλλον στους μαθητές, ανεξάρτητα από την εθνικότητά τους. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

41. Το Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης που φοιτώ είναι απαραίτητο να συμμετέχει ενεργά σε φιλανθρωπικές δραστηριότητες. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

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

ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Παρακαλώ βαθμολογήστε **κάθε μία** από τις πέντε διαστάσεις ποιότητας **με μέγιστο βαθμό το 100** ανάλογα με το πόσο σημαντική είναι για εσάς.

ΠΡΟΣΟΧΗ:

(π.χ.

ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ 80 βαθμοί

+ ΑΣΦΑΛΕΙΑ - ΣΙΓΟΥΡΙΑ 100 βαθμοί

+ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ 95 βαθμοί

+ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ - ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ 60 βαθμοί

+ ΑΠΤΟΤΗΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ 75 βαθμοί)

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

42. 1. ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ (π.χ. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες εκτελούνται με ακρίβεια και συνέπεια) *

43. 2. ΑΣΦΑΛΕΙΑ - ΣΙΓΟΥΡΙΑ (π.χ. Το επίπεδο μόρφωσης και η ευγένεια του προσωπικού) *

44. 3. ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ (π.χ. Η παροχή εξειδικευμένων λύσεων στα μαθησιακά προβλήματα των μαθητών.) *

45. 4. ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ - ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ (π.χ. Η προθυμία και η αμεσότητα του προσωπικού του φροντιστηρίου για την επίλυση των αποριών των μαθητών) *

46. 5. ΑΠΟΤΟΤΗΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ (π.χ. Εγκαταστάσεις φροντιστηρίου, εξοπλισμός διδασκαλίας κ.ά.) *

Αυτό το περιεχόμενο δεν έχει δημιουργηθεί και δεν έχει εγκριθεί από την Google.

Google Φόρμες

Μαυρίγιαννη Τσαμπίκα-Αντωνία, *Διοίκηση Ποιότητας και Ικανοποίηση μαθητών στον ιδιωτικό εκπαιδευτικό χώρο: Η περίπτωση φροντιστηρίου μέσης εκπαίδευσης*

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα: Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης.