

## Σχολή Θετικών Επιστημών και Τεχνολογίας

### Διαχείριση και Τεχνολογία Ποιότητας

#### Διπλωματική Εργασία

«Εφαρμογή της μεθόδου SERVQUAL στη δευτεροβάθμια  
εκπαίδευση: Έρευνα σε μαθητές λυκείου»

«Ιωάννης Ταρνανίδης»

Επιβλέπων καθηγητής: «Ζηκόπουλος Χρήστος»

Πάτρα

Οκτώβριος, 2024

© Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, 2024

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του φοιτητή («Ιωάννη Ταρνανίδη») 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.

Εφαρμογή της μεθόδου SERVQUAL στη δευτεροβάθμια  
εκπαίδευση: Έρευνα σε μαθητές λυκείου.

Ιωάννης Κ.Ταρνανίδης

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής:  
«Χρήστος Ζηκόπουλος»  
«Αναπληρωτής καθηγητής  
Αριστοτέλειου Πανεπιστήμιου  
Θεσσαλονίκης»

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:  
«Αθανάσιος Ρακιτζής »  
«Επίκουρος καθηγητής  
Πανεπιστημίου  
Πειραιώς»

Πάτρα, Οκτώβριος 2024

*«Ευχαριστίες»*

Ολοκληρώνοντας τον κύκλο σπουδών μου στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, φτάνει στο τέλος ένα ταξίδι γνώσης, εμπειριών, αλλά και δυσκολιών.

Ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Χρήστο Ζηκόπουλο για την υπομονή, την καθοδήγηση, τη συνεργασία και την υποστήριξή του σε κάθε στάδιο από την αρχή έως το τέλος της ολοκλήρωσης της παρούσας εργασίας.

Επίσης ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Αθανάσιο Ρακιτζή για τις εύστοχες παρατηρήσεις και υποδείξεις του σε όλα τα στάδια της παρούσας εργασίας.

## Περίληψη

Στην παρούσα εργασία εφαρμόζεται η μέθοδος SERVQUAL (Service Quality) με τη χρήση ερωτηματολογίου σε δείγμα 263 μαθητών, που φοιτούν σε σχολεία της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στους νομούς Χαλκιδικής και Θεσσαλονίκης. Ο απώτερος σκοπός της έρευνας είναι η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών των δημόσιων σχολικών μονάδων μέσης εκπαίδευσης, ώστε να διαπιστωθούν τυχόν «χάσματα» ή «κενά» (gaps) ανάμεσα στις προσδοκίες των μαθητών και τις αντιλήψεις τους για τις τελικές προσφερόμενες υπηρεσίες. Μέσω της ανάλυσης κενών, η βαθμολογία κενού υπολογίζεται αφαιρώντας την Βαθμολογία αντίληψης από τη βαθμολογία προσδοκίας. Ένα αρνητικό κενό δείχνει ότι η πραγματική υπηρεσία είναι μικρότερη από την αναμενόμενη. Το GAP επισημαίνεται ως τομέας βελτίωσης. Αυτή η προσέγγιση, που αρχικά σχεδιάστηκε για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών σε μια εταιρεία, επιτρέπει, όταν εφαρμόζεται στην εκπαίδευση, να μετρηθεί η ικανοποίηση των μαθητών στο σχολείο και άρα να οδηγήσει στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών. Το SERVQUAL εξετάζει πέντε διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών: της απτότητας, της αξιοπιστίας, της ανταπόκρισης, της ασφάλειας και της συναισθηματικής κατανόησης. Για κάθε διάσταση της ποιότητας της υπηρεσίας μετρά τόσο την αντίληψη όσο και την προσδοκία της υπηρεσίας. Το μοντέλο SERVQUAL, που εφαρμόζεται στο εκπαιδευτικό σύστημα και πιο συγκεκριμένα στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, επιτρέπει την ποσοτικοποίηση της μη ποιότητας μετρώντας το χάσμα μεταξύ της αντίληψης των μαθητών και των προσδοκιών τους για μια καλή υπηρεσία. Έχει το πλεονέκτημα ότι βοηθά τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων να λαμβάνουν διορθωτικές ενέργειες που απαιτούνται για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, που παρέχονται από τις σχολικές μονάδες ως μέρος μιας διαδικασίας συνεχούς βελτίωσης για την επίτευξη υψηλότερου βαθμού αριστείας.

Επιπρόσθετα, από την παραγοντική ανάλυση, βρέθηκε ότι το μοντέλο ποιότητας SERVQUAL μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην εκπαίδευση για τη χώρα μας με μικρές αλλαγές ως προς τον αριθμό των παραγόντων και τη σωστή ανακατανομή των υπάρχουσών μεταβλητών σε αυτούς. Ο πρώτος παράγοντας παρουσιάζει υψηλές φορτίσεις από 6 μετρήσιμες μεταβλητές και σχετίζονται με τον χώρο -εξοπλισμό του σχολείου καθώς και με την μεταφορά γνώσεων και εκπαιδευτικών δράσεων στο σχολείο. Άρα ο πρώτος παράγοντας σχετίζεται με τις υποδομές και τον εκπαιδευτικό

εξοπλισμό του σχολείου. Ο δεύτερος παράγοντας αποτελείται από 4 μετρήσιμες μεταβλητές που σχετίζονται με την ασφάλεια και την κατανόηση, συμπεριφορά των μαθητών και των καθηγητών του σχολείου. Άρα, ο δεύτερος παράγοντας αφορά τη Λειτουργία της σχολικής μονάδας. Ο τρίτος παράγοντας αφορά την αξιοπιστία και την ανταπόκριση των καθηγητών να δείχνουν ενδιαφέρον για τη διδασκαλία και να επιλύουν τα προβλήματα των μαθητών. Συνεπώς, θα μπορούσαμε να ορίσουμε ότι αναφέρεται περισσότερο στους στην αξιοπιστία της εκπαίδευση της σχολικής μονάδας. Ενώ ο τέταρτος παράγοντας στην αξιοπιστία των εργαζομένων της σχολικής μονάδας και του περιεχομένου της ιστοσελίδας του e-class. Συνεπώς, θα μπορούσε να οριστεί ότι αναφέρεται στην αξιοπιστία γενικά. Αξίζει να σημειωθεί ότι τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των μαθητών δεν επηρεάζουν την μέτρηση της ποιότητας στα σχολεία. Επίσης, και οι εκτιμήσεις των μαθητών δεν διαφοροποιούνται ανά φύλο και ανά σχολική μονάδα.

Η ανάλυση δεδομένων αποκαλύπτει ενδιαφέροντα ευρήματα σχετικά με τις αντιλήψεις των μαθητών για την ποιότητα των υπηρεσιών. Η συνεχής μέτρηση των υπηρεσιών στα σχολεία θα συμβάλει στην διαρκή βελτίωση της ποιότητας, δημιουργώντας μία σωστή βάση προκειμένου να επιτευχθούν υψηλοί στόχοι.

### **Λέξεις – Κλειδιά**

ποιότητα, Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση, SERVQUAL, αξιολόγηση υπηρεσιών.

## Abstract

This thesis implements the SERVQUAL (Service Quality) method through a questionnaire on 263 students in secondary schools in the prefecture of Thessaloniki and Chalkidiki. The research's aim is to assess the services offered by public secondary education schools, with the intention of identifying any discrepancies between students' expectations and their perceptions of the final services provided. To calculate the gap score through gap analysis, the Perception Score and expectation score are subtracted. The actual service is less than expected when there is a negative gap. GAP is underlined as an area that needs improvement.

The original intention of this approach was to measure customer satisfaction in a company, but now it allows for the measurement of student satisfaction at school, leading to better service quality. SERVQUAL examines five dimensions of service quality, tangibility, reliability, responsiveness, security and emotional understanding. The service quality dimension is measured by measuring both perception and expectation of the service. The SERVQUAL model, applied in the education system and more specifically in secondary education, allows quantifying non-quality by measuring the gap between students' perception and their expectations of a good service. It benefits decision-makers by assisting them in taking corrective actions necessary to enhance the quality of services provided by schools as part of a continuous improvement process in order to achieve a higher level of excellence.

In addition, from the factorial analysis, it was found that the SERVQUAL quality model can be used in education for our country with small changes in the number of factors and the correct redistribution of existing variables to them. The first factor presents high loads from 6 measurable variables and is related to the space-equipment of the school, as well as the transfer of knowledge and educational activities to the school. So the first factor is related to the infrastructure and educational equipment of the school. The second factor is made up of four measurable variables that relate to safety, understanding, student behavior, and school teachers. Hence, the second factor is concerned with the functioning of the school unit. The third factor concerns the credibility and responsiveness of teachers in showing interest in teaching and solving student problems. Therefore, we could define that it refers more to the credibility of

the education of the school unit. While the fourth factor in the credibility of the employees of the school unit and the content of the e-class website. Thus, it can be described as referring to reliability generally.

It should be noted that the demographic traits of students do not affect the measurement of quality in schools. Students' estimations are consistent regardless of gender or school unit. The development of societies is being impeded by the quality of secondary education systems today. The data analysis reveals intriguing findings about how students perceive service quality. Continuous measurement of school services will help improve quality and provide a solid foundation for achieving high goals.

**Keywords:** quality, secondary education, SERVQUAL, service evaluation

## Περιεχόμενα

Abstract .....	vi
Περιεχόμενα .....	viii
Κατάλογος Εικόνων / Σχημάτων .....	ix
Κατάλογος Πινάκων .....	x
Συντομογραφίες & Ακρωνύμια.....	xi
1. Εισαγωγή.....	12
2 Βιβλιογραφική επισκόπηση .....	14
2.1 Οι διαστάσεις του SERVQUAL.....	18
2.2 Μέτρηση της ποιότητας στις υπηρεσίες.....	23
2.3 Η ανάγκη αναβάθμισης της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης .....	29
2.4 SERVQUAL και Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση .....	33
2.5 Αξιολόγηση της ποιότητας εκπαίδευσης. Η άποψη των μαθητών.....	36
2.6 Ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση γονέων στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση	38
3 Μεθοδολογία έρευνας .....	41
4 Ανάλυση αποτελεσμάτων .....	43
4.1 Δημογραφικά στοιχεία μαθητών .....	43
4.2 Ανάλυση μεταβλητών-διαστάσεων του μοντέλου SEERVQUAL .....	46
4.3 Παραγοντική Ανάλυση.....	59
4.4 Ανάλυση Αξιοπιστίας SERVQUAL .....	68
4.5 Συσχέτιση μεταβλητών SERVQUAL με φύλο, τάξη, ηλικία .....	68
4.6 Διασπορά 4 παραγόντων SERVQUAL ανά φύλο, Τάξη, Ηλικία .....	66
5 Συμπεράσματα, περιορισμοί, προτάσεις και μελλοντική έρευνα .....	71
6 Βιβλιογραφία.....	73
Παράρτημα Α: «Ερωτηματολόγιο έρευνας».....	82
Παράρτημα Β: «Τυπολόγιο έρευνας» .....	86

## Κατάλογος Εικόνων / Σχημάτων

Σχήμα 1: GAP Model of Service Quality .....	15
Σχήμα 2: κυκλικό διάγραμμα Φύλο .....	44
Σχήμα 3: κυκλικό διάγραμμα Ηλικία .....	45
Σχήμα 4: κυκλικό διάγραμμα Τάξη .....	45
Σχήμα 5: Απτότητα. Ραβδόγραμμα μέσων τιμών για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα. ....	47
Σχήμα 6: Αξιοπιστία. Ραβδόγραμμα μέσων τιμών για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα. ....	49
Σχήμα 7: Ανταπόκριση. Ραβδόγραμμα μέσων τιμών για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα. ....	51
Σχήμα 8: Ασφάλεια. Ραβδόγραμμα μέσων τιμών για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα. ....	53
Σχήμα 9: Συναισθηματική κατανόηση. Ραβδόγραμμα μέσων τιμών για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα. ....	55
Σχήμα 10: Συνοπτικό. Ραβδόγραμμα μέσων τιμών για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα .....	57
Σχήμα 11: μέσες τιμές διαστάσεων ποιότητας.....	59
Σχήμα 12: Scree Plot.....	62

## Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Δημογραφικά στοιχεία .....	43
Πίνακας 2: Φύλο .....	44
Πίνακας 3: Ηλικία .....	44
Πίνακας 4: Τάξη.....	45
Πίνακας 5: Απτότητα. Μέση τιμή και τυπική απόκλιση για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα.....	46
<b>Πίνακας 6:</b> Αξιοπιστία. Μέση τιμή και τυπική απόκλιση για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα. ....	48
Πίνακας 7: Ανταπόκριση. Μέση τιμή και τυπική απόκλιση για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα. ....	51
Πίνακας 8: Ασφάλεια. Μέση τιμή και τυπική απόκλιση για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα.....	52
Πίνακας 9: Συναισθηματική κατανόηση. Μέση τιμή και τυπική απόκλιση για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα.....	54
<b>Πίνακας 10:</b> Συνοπτικός. μέσων τιμών για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα, καθώς και γενικός μέσος όρος των διαστάσεων .....	56
Πίνακας 11: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις διαστάσεων ποιότητας Σχολικής Μονάδας.....	58
Πίνακας 12: Μεταβλητές Παραγοντικής ανάλυσης .....	60
Πίνακας 13: Αρχικές τιμές δεικτών ΚΜΟ και Bartlett's Test .....	61
Πίνακας 14: Τιμές δεικτών ΚΜΟ, και έλεγχος σφαιρικότητας μετά την αφαίρεση των μεταβλητών A3, A7 .....	61
Πίνακας 15: Πίνακας διακύμανσης.....	63
Πίνακας 16: Μήτρα περιστρεφόμενων παραμέτρων .....	65
Πίνακας 17: Μέτρηση Αξιοπιστίας 4 παραγόντων .....	68
Πίνακας 18: Συσχέτιση 4 παραγόντων SERVQUAL με δημογραφικά χαρακτηριστικά ...	70
<b>Πίνακας 19:</b> Απεικόνιση διασποράς 1 <sup>ου</sup> παράγοντα ανά φύλο-τάξη .....	66
<b>Πίνακας 20:</b> Απεικόνιση διασποράς 2 <sup>ου</sup> παράγοντα ανά φύλο-τάξη .....	67
<b>Πίνακας 21</b> Απεικόνιση διασποράς 3 <sup>ου</sup> παράγοντα ανά φύλο-τάξη .....	68
<b>Πίνακας 22:</b> Απεικόνιση σημαντικότητας μέσων τιμών των 4 παραγόντων ανά σχολική μονάδα και τάξη .....	70

## Συντομογραφίες & Ακρωνύμια

ΔΕ	Διπλωματική Εργασία
ΔΟΠ	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
ΕΑΠ	Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
ΣΜ	Σχολικής Μονάδας
IPA	Importance - Performance Analysis
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
PLS	Partial Least Squares
PCA	Principal Component Analysis
SERVPERF	SERVICE PERFORMANCE
SERVQUAL	SERVICE QUALITY

## 1. Εισαγωγή

Οι μαθητές αντιπροσωπεύουν τον πιο άμεσο και ζωτικό παράγοντα στο εκπαιδευτικό σύστημα. Είναι οι άνθρωποι που βιώνουν και ωφελούνται άμεσα από τις υπηρεσίες που παρέχονται από τα σχολεία. Επομένως, η άποψή τους, οι ανάγκες τους και οι προσδοκίες τους πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τον καθορισμό και τη βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης.

Οι μαθητές έχουν διαφορετικές ανάγκες και προσδοκίες, ανάλογα με τις προσωπικές τους δυνατότητες, ενδιαφέροντα, και προοπτικές. Επομένως, η ανάδειξη των αναγκών τους και η ενθάρρυνση της ενεργού συμμετοχής τους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων μπορεί να οδηγήσει σε πιο προσαρμοσμένες εκπαιδευτικές πρακτικές και πιο ικανοποιητικά αποτελέσματα.

Η συμμετοχή των μαθητών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων μπορεί να επιτευχθεί μέσω διαφόρων μηχανισμών, όπως τη δημιουργία σχολικών συμβουλίων μαθητών, τη συμμετοχή σε εκδηλώσεις και εκπαιδευτικά προγράμματα σχεδιασμένα γι' αυτούς και τη διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης των μαθητών για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που λαμβάνουν.

Συνολικά, η ενεργή συμμετοχή των μαθητών, ως ενδιαφερομένων μερών στη διαδικασία βελτίωσης της ποιότητας της εκπαίδευσης, συμβάλλει στη δημιουργία ενός πιο δημοκρατικού και αποτελεσματικού εκπαιδευτικού περιβάλλοντος που εξυπηρετεί καλύτερα τις ανάγκες όλων των ενδιαφερομένων.

Αυτό σημαίνει ότι οι μαθητές θεωρούνται ισότιμοι εταίροι στη διασφάλιση και βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης. Τους ζητείται να συμμετέχουν ενεργά στη διαχείριση της ποιότητας και στις διαδικασίες εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας, προσφέροντας τις απόψεις και τις ανησυχίες τους. Αυτή η συμμετοχή των μαθητών είναι σημαντική, καθώς η ικανοποίησή τους, ιδίως όσον αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αποτελεί μείζονα πρόκληση για το δευτεροβάθμιο εκπαιδευτικό σύστημα.

Ο τομέας της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης αντιμετωπίζει πράγματι σημαντικές προκλήσεις, κυρίως λόγω του αυξημένου ανταγωνισμού και της ανάγκης για αριστεία στην ποιότητα των υπηρεσιών, ιδιαίτερα μεταξύ των ιδιωτικών σχολείων. Η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας έχει καθιερωθεί ως ένας ουσιαστικός πυλώνας για την επιτυχία και την ανάπτυξη

των συστημάτων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, όπως έχουν επισημάνει πολλοί ερευνητές (Saravanan, 2018; Ali et al., 2016).

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) αναδεικνύεται ως ένα κρίσιμο σύστημα διοίκησης που αποσκοπεί στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας και στην ικανοποίηση του πελάτη, έχοντας εμπνευστεί αρχικά από τις ιδέες του Deming τη δεκαετία του '50. Για να επιτύχει ένας οργανισμός τους στόχους της ποιότητας, πρέπει να υιοθετήσει την κουλτούρα της ποιότητας και να εφαρμόσει μοντέλα μέτρησης που να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών, καθώς και την ικανοποίηση του πελάτη. Ένα τέτοιο μοντέλο είναι το SERVQUAL, που αναπτύχθηκε από τους Parasuraman και συνεργάτες το 1988 και αποτελεί ένα διαδεδομένο εργαλείο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών. Το SERVQUAL λειτουργεί ως εργαλείο μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη και μπορεί να εφαρμοστεί σε διάφορους τύπους οργανισμών και επιχειρήσεων, όπως στον τομέα της εκπαίδευσης, της υγείας και άλλους.

Με βάση τις πέντε του διαστάσεις - Υποδομή, Αξιοπιστία, Ανταπόκριση, Διασφάλιση και Κατανόηση - μπορεί η διοίκηση να εξετάσει την επίδοση της οργάνωσης της σε κάθε πτυχή της παροχής υπηρεσιών της.

Η εφαρμογή του SERVQUAL παρέχει ένα εύκολο σύστημα για την αξιολόγηση των προσδοκιών των πελατών και τη σύγκρισή τους με τις αντιλήψεις τους. Έτσι, η διοίκηση μπορεί να εντοπίσει πιθανά "κενά" και να επικεντρωθεί στη βελτίωση των αδυναμιών της.

Ωστόσο, όπως επισημαίνουν οι Donlagić και συνεργάτες του (2015), για την επιτυχή εφαρμογή του μοντέλου απαιτείται η διαθεσιμότητα επαρκών πληροφοριών σχετικά με τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των πελατών. Αυτό σημαίνει ότι η οργάνωση πρέπει να διαθέτει συστήματα συλλογής και ανάλυσης δεδομένων που να της επιτρέπουν να κατανοήσει αποτελεσματικά τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών της. Σε αντίθετη περίπτωση, οι αξιολογήσεις της ικανοποίησης των πελατών μπορεί να μην είναι αξιόπιστες και να μην οδηγήσουν σε αποτελεσματικά μέτρα βελτίωσης.

Η παρούσα διπλωματική εργασία εστιάζεται στην αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών εκπαίδευσης σε σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, χρησιμοποιώντας το μοντέλο SERVQUAL. Η εργασία ξεκινά με μια βιβλιογραφική ανασκόπηση στο κεφάλαιο 2, εστιάζοντας στο μοντέλο SERVQUAL, τις διαστάσεις του και τη σχέση του με τον ελληνικό δημόσιο τομέα. Στη συνέχεια, αναλύεται η σημασία της μέτρησης της ποιότητας στις

υπηρεσίες, της ανάγκης αναβάθμισης της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και της σχέσης αυτής με το μοντέλο SERVQUAL.

Έπειτα, στο κεφάλαιο 3, παρουσιάζεται η μεθοδολογία έρευνας που χρησιμοποιείται στο ερευνητικό μέρος, καθώς και η ανάλυση των δεδομένων που προέκυψαν από την έρευνα (κεφάλαιο 4). Τέλος, στο κεφάλαιο 5, δίνονται τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τη μελέτη και την έρευνα που πραγματοποιήθηκε. Αυτά τα συμπεράσματα αποτελούν το αποτέλεσμα της ανάλυσης και της ερμηνείας των δεδομένων και οδηγούν σε προτάσεις για βελτίωση ή περαιτέρω έρευνα στον τομέα της εκπαίδευσης.

## 2 Βιβλιογραφική επισκόπηση

Από την βιβλιογραφική επισκόπηση εντοπίστηκε ότι η αναγνώριση και η διαχείριση των αυξανόμενων προσδοκιών των μαθητών αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για τη διασφάλιση της ποιότητας στην εκπαίδευση. Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα πρέπει να υιοθετήσουν μια προσέγγιση προσανατολισμένη στην ποιότητα, η οποία θα επιτρέπει τη συνεχή βελτίωση και την προσαρμογή στις νέες απαιτήσεις, διασφαλίζοντας έτσι την ικανοποίηση των φοιτητών και την ακαδημαϊκή αριστεία (Pariseau et al., 1997; Barnes, 2007; Avdjieva et al., 2002; Nedwek et al., 1994; O'Neill et al., 2003; Αθανασιάδης, Α. 2023).

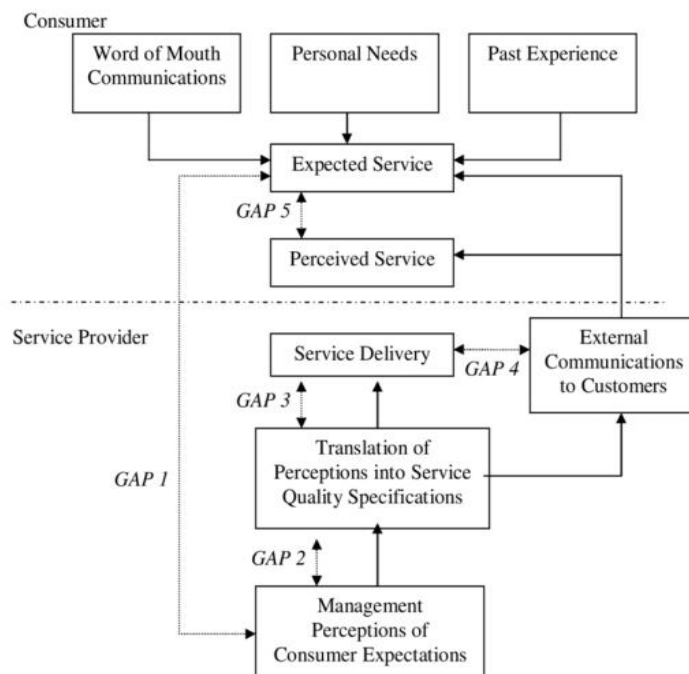
Ένα βασικό εργαλείο ποιότητας που χρησιμοποιήθηκε στην εκπαίδευση είναι το εργαλείο SERVQUAL. Με αυτό αξιολογήθηκε η ποιότητα των υπηρεσιών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση τόσο σε προπτυχιακό επίπεδο (O'Neill et al., 2003; Stodnick et al., 2008; Sander et al., 2000; Kong et al., 2011; Shekarchizadeh et al., 2011; Abbas, 2020) όσο και σε μεταπτυχιακό επίπεδο (Barnes, 2007; Markovic, 2006; Shekarchizadeh et al, 2011; Smith et al, 2007; Guo et al., 2023). Οι εν λόγω ερευνητές αναδεικνύουν τη σημασία της διαχείρισης των προσδοκιών μέσω της βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ενσωμάτωσης των ανατροφοδοτήσεων από φοιτητές και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς, της εφαρμογής καινοτόμων μεθόδων διδασκαλίας, της βελτίωσης των υποδομών και της συνεχούς επαγγελματικής ανάπτυξης του προσωπικού. Επίσης, παρατηρήθηκε ότι επιπλέον, οι αυξημένες προσδοκίες μπορεί να πηγάζουν από διάφορους παράγοντες, όπως η τεχνολογική πρόοδος, οι βελτιώσεις στις μεθόδους διδασκαλίας και η παγκοσμιοποίηση της εκπαίδευσης. Οι φοιτητές, όντας περισσότερο εκτεθειμένοι σε διεθνή πρότυπα και πρακτικές, αναμένουν υψηλότερη ποιότητα υπηρεσιών από τα εκπαιδευτικά

τους ιδρύματα. Παράλληλα, η αύξηση της ανταγωνιστικότητας μεταξύ των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εντείνει την πίεση για την παροχή ανώτερων εκπαιδευτικών εμπειριών.

Οι Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985) ανέπτυξαν ένα εννοιολογικό μοντέλο για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών, με σκοπό να αναδείξουν τα κενά που υπάρχουν μεταξύ της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει η διοίκηση και του τρόπου που τις αντιλαμβάνονται οι πελάτες. Το μοντέλο αυτό περιλαμβάνει πέντε βασικά χάσματα (gaps):

- **Χάσμα Κατανόησης (Knowledge Gap):** Διαφορά μεταξύ των προσδοκιών των πελατών και της αντίληψης της διοίκησης για αυτές τις προσδοκίες.
- **Χάσμα Σχεδιασμού (Design Gap):** Διαφορά μεταξύ της αντίληψης της διοίκησης για τις προσδοκίες των πελατών και των προδιαγραφών ποιότητας που έχουν τεθεί.
- **Χάσμα Παράδοσης (Delivery Gap):** Διαφορά μεταξύ των προδιαγραφών ποιότητας και της πραγματικής παροχής της υπηρεσίας.
- **Χάσμα Επικοινωνίας (Communication Gap):** Διαφορά μεταξύ της πραγματικής παροχής της υπηρεσίας και των υποσχέσεων που δίνονται μέσω της εξωτερικής επικοινωνίας με τους πελάτες.
- **Χάσμα Αντίληψης (Perception Gap):** Διαφορά μεταξύ της αντίληψης των πελατών για την υπηρεσία που έχουν λάβει και των προσδοκιών τους για αυτή την υπηρεσία.

Σχήμα 1: GAP Model of Service Quality



Πηγή: Zeithaml, Parasuraman, και Berry, 1990; Firdous, και Farooqi (2019)

Σύμφωνα με τους Parasuraman και τους συνεργάτες του (1985), η αξιολόγηση μιας υπηρεσίας ως χαμηλής ή υψηλής ποιότητας εξαρτάται από το πώς οι πελάτες

αντιλαμβάνονται την πραγματική απόδοση των υπηρεσιών σε σχέση με τις προσδοκίες τους. Η ποιότητα της υπηρεσίας, όπως την αντιλαμβάνονται οι πελάτες, επηρεάζεται από το μέγεθος του κενού μεταξύ προσδοκιών και πραγματικότητας το οποίο με τη σειρά του εξαρτάται από τα διάφορα χάσματα που σχετίζονται με τον σχεδιασμό, το μάρκετινγκ και την παροχή των υπηρεσιών (Η παρούσα εργασία δε στοχεύει στην μελέτη των χασμάτων αυτών).

Από την μελέτη της βιβλιογραφίας φαίνεται η επέκταση, η χρήση και η κατανόηση του μοντέλου SERVQUAL. Για παράδειγμα, οι Ladhari (2009) και Buttle (1996) ανέλυσαν τις εφαρμογές του SERVQUAL σε διάφορους τομείς υπηρεσιών και πρότειναν βελτιώσεις και προσαρμογές του μοντέλου για να καλύψουν τις ιδιαιτερότητες διαφορετικών κλάδων. Επιπλέον, οι Cronin και Taylor (1992) ανέπτυξαν το μοντέλο SERVPERF, το οποίο εστιάζει αποκλειστικά στην απόδοση της υπηρεσίας, προτείνοντας ότι η ποιότητα των υπηρεσιών μπορεί να αξιολογηθεί καλύτερα χωρίς τη σύγκριση με τις προσδοκίες.

Επιπρόσθετα, οι Abdullah (2006) και Shekarchizadeh, Rasli και Hon-Tat (2011) μελέτησαν την εφαρμογή του SERVQUAL στην εκπαίδευση και βρήκαν ότι η προσαρμογή του μοντέλου στις εκπαιδευτικές υπηρεσίες μπορεί να προσφέρει σημαντικές πληροφορίες για τη βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης. Τέλος, οι Brady και Cronin (2001) υποστήριξαν ότι η πολυδιάστατη προσέγγιση της ποιότητας των υπηρεσιών μπορεί να ενισχύσει την κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πελατών.

Οι Parasuraman, Zeithaml και Berry (1988), οι οποίοι εισήγαγαν το μοντέλο SERVQUAL, ανέφεραν ότι από τα πέντε βασικά χαρακτηριστικά της ποιότητας των υπηρεσιών (αξιοπιστία, απτότητα, απόκριση, διασφάλιση, ενσυναίσθηση), η αξιοπιστία είναι κυρίως συνδεδεμένη με τα αποτελέσματα της υπηρεσίας. Έτσι, η ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών επιτυγχάνεται κατά κύριο λόγο μέσω της αξιοπιστίας. Αντίθετα, οι άλλες τέσσερις διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών (απτά στοιχεία, ανταπόκριση, διασφάλιση και ενσυναίσθηση) αφορούν περισσότερο στις διαδικασίες εξυπηρέτησης και η υπέρβαση των προσδοκιών των πελατών επιτυγχάνεται κυρίως μέσω αυτών των διαστάσεων.

Οι Alnsour et al. (2014) περιγράφουν το SERVQUAL ως ένα εργαλείο που χρησιμοποιείται για να μετρήσει την ποιότητα των υπηρεσιών σε διάφορους τομείς παροχής υπηρεσιών. Σύμφωνα με τους Zafiroopoulos και Vrana (2008), το SERVQUAL αρχικά σχεδιάστηκε για να αξιολογεί την αντίληψη των πελατών για την ποιότητα των υπηρεσιών. Ο Smith και οι

συνεργάτες του (2007) βρήκαν ότι τα κενά στην ποιότητα των υπηρεσιών είναι παρόμοια τόσο για τους φοιτητές όσο και για το ακαδημαϊκό προσωπικό, και επιβεβαίωσαν ότι η αξιοπιστία είναι η πιο σημαντική διάσταση για όλους τους πελάτες.

Οι Stodnick και Rogers (2008) βρήκαν ότι οι διαστάσεις της αξιοπιστίας και της διασφάλισης είναι εξίσου σημαντικές. Επιπλέον, η έρευνα του Qureshi (2010) έδειξε ότι υπάρχει σημαντική σχέση μεταξύ της αξιοπιστίας, της ανταπόκρισης και της ικανοποίησης των φοιτητών. Επειδή η ποιότητα των υπηρεσιών μπορεί να επηρεάσει τα εκπαιδευτικά αποτελέσματα των φοιτητών, την επιλογή του εκπαιδευτικού ιδρύματος και τα ποσοστά εγγραφών, είναι σαφές ότι αυτός ο τομέας χρειάζεται μεγαλύτερη προσοχή.

Οι LaBay και Comm (2003) αξιολόγησαν τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των μαθητών που παρακολουθούσαν μαθήματα εξ αποστάσεως σχετικά με τους καθηγητές τους. Η ανάλυση του μοντέλου SERVQUAL αποκάλυψε μια άρνηση επιβεβαίωσης (Bayraktaroglu et al., 2010), που αφορά στη διαφορά μεταξύ των αντιλήψεων των μαθητών για την απόδοση των υπηρεσιών και των προηγούμενων προσδοκιών τους. Αυτό σημαίνει ότι η αξιολόγηση είναι αρνητική όταν οι προσδοκίες είναι υψηλότερες από την πραγματική απόδοση της υπηρεσίας και θετική όταν η πραγματική απόδοση υπερβαίνει τις προσδοκίες.

Πέρα από την ανάλυση της ποιότητας των υπηρεσιών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, μερικοί ερευνητές εστίασαν στην εφαρμογή του μοντέλου SERVQUAL για την αξιολόγηση της ποιότητας στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Για παράδειγμα, οι Bulut και Aydogan (2021) χρησιμοποίησαν αυτό το εργαλείο για να μετρήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών στα ιδιωτικά σχολεία της Τουρκίας, προσαρμόζοντας τους γενικούς δείκτες εξυπηρέτησης και ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που προσφέρονται σε μαθητές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Το αποτέλεσμα της έρευνας έδειξε ότι οι δείκτες ποιότητας των υπηρεσιών προέβλεπαν την ικανοποίηση και την εμπιστοσύνη των μαθητών.

Οι Ramseook και οι συνεργάτες του (2013) διεξήγαγαν μια μελέτη με τη χρήση του μοντέλου SERVQUAL με στόχο να αναπτύξουν και να αξιολογήσουν μια κλίμακα μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση στο Μαυρίκιο. Η μελέτη αποτελούνταν από δύο στάδια. Αρχικά, με τη χρήση της μεθόδου στους εκπαιδευτικούς, πραγματοποιήθηκε η αναγνώριση των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών. Στη συνέχεια, με τη χρήση παραγοντικής ανάλυσης, οι διαστάσεις της "καλής" υπηρεσίας ομαδοποιήθηκαν σε "παράγοντες υπηρεσίας". Η παραγοντική ανάλυση

χρησιμοποιήθηκε για να αναπτυχθεί μια αξιόπιστη κλίμακα μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση αποτελείται από πέντε διαστάσεις: σχολικές εγκαταστάσεις, αξιοπιστία, ανταπόκριση, ενσυναίσθηση και διασφάλιση. Αυτή η έρευνα παρείχε στους διευθυντές των σχολείων πληροφορίες και προσέφερε τη δυνατότητα να αναδειχθούν τα σημεία ενδυνάμωσης και οι περιοχές βελτίωσης στο πλαίσιο της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Σε μια άλλη έρευνα, ο Manzoor (2018) εστίασε στην ανάγκη αξιολόγησης του χάσματος μεταξύ της ικανοποίησης των μαθητών και της απόδοσης της σχολικής διοίκησης σχετικά με τη συνολική ποιότητα των υπηρεσιών στα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Αυτό έγινε μέσω μιας ποσοτικής προσέγγισης, με τη συμμετοχή 100 δευτεροβάθμιων μαθητών από το Punjab του Πακιστάν. Τα αποτελέσματα υπογράμμισαν τη σημασία των παραγόντων "αξιοπιστία" (συνεπής εξυπηρέτηση) και "διασφάλιση" (ικανότητα εκπαιδευτικών) ως τα δυνατά σημεία του σχολείου. Επιπλέον, αναδείχθηκε η σημαντικότητα του ρόλου της σχολικής διοίκησης στη βελτίωση της απόδοσης των υπηρεσιών και την ενίσχυση της ικανοποίησης των μαθητών.

Στη βιβλιογραφική επισκόπηση που ακολουθεί, θα παρουσιαστούν: Στο κεφάλαιο 2.1, το κείμενο αναλύει τις διαστάσεις ποιότητας του SERVQUAL και τη μέτρηση της ικανοποίησης πελατών. Στο 2.2 εξετάζει θεωρητικά μοντέλα για την ποιότητα υπηρεσιών. Το 2.3 επικεντρώνεται στη σημασία της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και το 2.4 στη βελτίωση της ποιότητας των σχολικών υπηρεσιών. Το 2.5 τονίζει τη σημασία της μέτρησης ικανοποίησης μαθητών και στο 2.6 εξετάζεται η ικανοποίηση των γονέων στην εκπαίδευση.

## 2.1 Οι διαστάσεις του SERVQUAL

Αρχικά, υπήρχε η πεποίθηση ότι οι πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών που αναπτύχθηκαν από τους Parasuraman, Zeithaml και Berry ήταν γενικές και εφαρμόσιμες σε όλα τα πλαίσια. Ωστόσο, η σύγχρονη βιβλιογραφία δείχνει ότι αυτό δεν ισχύει πάντα, καθώς ο αριθμός και οι ορισμοί των διαστάσεων μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο. Ο Zeithaml (1988) πρότεινε ότι σε ορισμένες περιπτώσεις, ένα μοντέλο ποιότητας υπηρεσιών με δύο διαστάσεις μπορεί να είναι πιο κατάλληλο για την κατανόηση της συνολικής ποιότητας.

Αναθεωρώντας πιο πρόσφατες μελέτες, φαίνεται ότι οι ερευνητές προσαρμόζουν τις διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας και τις προσδοκίες των πελατών. Για παράδειγμα, ο Brady και ο Cronin (2001) πρότειναν ένα τρισδιάστατο μοντέλο που περιλαμβάνει την αλληλεπίδραση, το φυσικό περιβάλλον και την απόδοση της υπηρεσίας. Αυτό υπογραμμίζει την ανάγκη για ευελιξία στα μοντέλα ποιότητας υπηρεσιών, ώστε να αντικατοπτρίζουν καλύτερα τις μοναδικές πτυχές κάθε υπηρεσίας και τους παράγοντες που είναι σημαντικοί για τους πελάτες της.

Σε συγκεκριμένους τομείς, όπως η αξιολόγηση της ποιότητας των λογιστικών εταιρειών, η προτεινόμενη διάσταση φτάνει τις επτά, σύμφωνα με τους Freeman και Dart (1993). Επίσης, στην επιστήμη της διοίκησης, οι Robinson και Pidd (1998) προτείνουν ακόμα και 19 διαφορετικές πτυχές ποιότητας υπηρεσιών.

Οι Babakus και Boller (1992), μελετώντας την ποιότητα σε μια εταιρεία κοινής ωφέλειας, ανέδειξαν την ποικιλία των διαστάσεων που εμφανίζονται με τη χρήση του μοντέλου SERVQUAL, τονίζοντας ότι οι πέντε προτεινόμενες πτυχές ποιότητας υπηρεσιών δεν είναι πάντα κατάλληλες για κάθε κλάδο. Η έρευνά τους έδειξε ότι, σε αυτόν τον κλάδο, η ποιότητα υπηρεσιών μπορεί να θεωρηθεί μονοδιάστατη αντί για πενταδιάστατη, εξαιτίας της απουσίας προσωπικής επαφής και της μονοπωλιακής φύσης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επομένως, η προσέγγιση της ποιότητας πρέπει να προσαρμόζεται στο εκάστοτε περιβάλλον, καθώς η μονοδιάστατη φύση της υπηρεσίας υποδεικνύει ότι η ανάπτυξη ενός ενιαίου μέτρου ποιότητας είναι μάλλον αντιπαραγωγική.

Εν κατακλείδι, αναδεικνύεται η ανάγκη για την ανάπτυξη διαφορετικών μέτρων ποιότητας που να προσαρμόζονται στις ιδιαιτερότητες των διάφορων υπηρεσιών. Η κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών με βάση τη συνεχή (αυτές είναι υπηρεσίες που παρέχονται συνεχώς και συχνά χωρίς διακοπή, για παράδειγμα αποτελούν οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, όπως το ηλεκτρικό ρεύμα και το νερό) ή διακεκριμένη (αυτές είναι υπηρεσίες που παρέχονται σε συγκεκριμένες στιγμές και με διακοπές, για παράδειγμα αποτελούν οι υπηρεσίες στον τομέα της υγείας ή της εκπαίδευσης) φύση τους, καθώς και την χαμηλή (υπηρεσίες όπου οι πελάτες έχουν μικρή αλληλεπίδραση ή συμμετοχή στην παροχή της υπηρεσίας, για παραδείγματα περιλαμβάνουν τις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, όπου οι πελάτες συνήθως δεν εμπλέκονται άμεσα στην παροχή της υπηρεσίας) ή υψηλή (υπηρεσίες όπου οι πελάτες έχουν σημαντική αλληλεπίδραση και συμμετοχή στην παροχή της υπηρεσίας, για παραδείγματα περιλαμβάνουν τις συμβουλευτικές υπηρεσίες ή την προσωπική εκπαίδευση, όπου η

ποιότητα εξαρτάται από την αλληλεπίδραση και την ενεργή συμμετοχή των πελατών) συμμετοχή των πελατών, μπορεί να προσφέρει μια χρήσιμη κατευθυντήρια γραμμή για μελλοντικές έρευνες στον τομέα της ποιότητας των υπηρεσιών.

Η αποτίμηση των διαστάσεων της ποιότητας υπηρεσιών που προτάθηκαν από τους Parasuraman, Zeithaml και Berry δεν είναι απόλυτα σαφής. Οι Mels και οι συνεργάτες του (1997), καταλήγουν σε έναν διαφορετικό αριθμό και τύπο διαστάσεων, προτείνοντας ότι μόνο δύο είναι κρίσιμες: η εξωτερική και η εσωτερική ποιότητα, ενώ αυτές μοιάζουν με τις παραδοσιακές τεχνικές και λειτουργικές διαστάσεις που πρότεινε ο Grönroos (1984). Αντίστοιχα, ο Johnston (1995) εντοπίζει 18 καθοριστικούς παράγοντες για την ποιότητα υπηρεσιών σε μια τράπεζα, επισημαίνοντας την ποικιλία των παραγόντων που επηρεάζουν την εμπειρία των πελατών.

Από μια πιο βαθιά οπτική, τόσο ο Buttle (1996) όσο και οι Genestre και Herbig (1996) διαμορφώνουν την άποψη ότι η μέτρηση του SERVQUAL είναι ανεπαρκής, καθώς εστιάζει μόνο στη διαδικασία παράδοσης και παραμελεί το αποτέλεσμα της υπηρεσίας. Εν προκειμένω, οι δύο αυτοί ερευνητές περιλαμβάνουν παράγοντες που σχετίζονται με την ποιότητα των προϊόντων στην ανάλυσή τους, καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι η ποιότητα του αποτελέσματος ή του προϊόντος έχει μεγαλύτερη σημασία από τη διαδικασία παράδοσης.

Παρά την κριτική που δέχεται το SERVQUAL για τον περιορισμό του στη διαδικασία παράδοσης, ο Buttle (1996) αναγνωρίζει ότι η ποιότητα του αποτελέσματος εν μέρει αντανakλάται σε ορισμένες από τις διαστάσεις του SERVQUAL. Αντίστοιχα, οι Johns και Tyas (1996) προτείνουν μέτρα για την τεχνική ποιότητα του αποτελέσματος, ενώ υποστηρίζουν ότι πρέπει να διακριθούν διαφορετικές διαστάσεις για τον πυρήνα και τις περιφερειακές υπηρεσίες. Εν προκειμένω, με βάση τις προτεινόμενες διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών από τον Grönroos (1990), υποστηρίζεται ότι είναι έγκυρο να χρησιμοποιηθούν τέσσερις διαστάσεις για την κεντρική υπηρεσία και έξι διαστάσεις για τις περιφερειακές υπηρεσίες σε ένα πλαίσιο τηλεπικοινωνιών.

Κάποιοι ερευνητές έχουν προσφέρει διάφορα εργαλεία για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών (Levy, 2016). Οι Cronin και Taylor (1992) υποστηρίζουν ότι η ικανοποίηση του πελάτη βασίζεται στην εμπειρία του σε μια συγκεκριμένη συνάντηση και στην ποιότητα των υπηρεσιών. Ο Levy (2016), στη μελέτη του, προσδιορίζει τρεις τρόπους μέτρησης της

ικανοποίησης των πελατών: πρώτον, μέσω μιας έρευνας όπου τα σχόλια των πελατών μετατρέπονται σε μετρήσιμα ποσοτικά δεδομένα, δεύτερον, μέσω μιας ομάδας εστίασης ή μιας ανεπίσημης συνάντησης όπου εκπαιδευμένος συντονιστής οργανώνει συζητήσεις με τους πελάτες για να αποκαλύψει τι σκέφτονται, και τρίτον, μέσω άτυπων μέτρων όπως η ανάγνωση συναισθημάτων ή η άμεση επικοινωνία με τους πελάτες που προκύπτουν από την παρατήρηση των αντιδράσεων των πελατών κατά τη διάρκεια της παροχής της υπηρεσίας, την ανάλυση σχολίων σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ή ακόμα και προσωπικές συνομιλίες με πελάτες για να κατανοηθούν οι άμεσες αντιδράσεις και οι συναισθηματικές αντιδράσεις τους.

Δύο σημαντικές προσεγγίσεις για την ικανοποίηση των πελατών αναλύονται από τον Boulding και τους συνεργάτες του (1993). Η πρώτη προσέγγιση, γνωστή ως "συγκεκριμένη συναλλαγή" (transaction-specific), θεωρεί την ικανοποίηση του πελάτη ως μια αξιολόγηση που γίνεται μετά την αγορά ενός συγκεκριμένου προϊόντος ή τη χρήση μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας. Σε αυτή την περίπτωση, η ικανοποίηση βασίζεται σε μια μεμονωμένη εμπειρία και αξιολογείται άμεσα μετά την ολοκλήρωση της συναλλαγής. Οι πελάτες εκφράζουν τις απόψεις τους για το αν το προϊόν ή η υπηρεσία κάλυψε τις προσδοκίες τους, ποιες ήταν οι εντυπώσεις τους από την εξυπηρέτηση και αν θα επαναλάμβαναν την αγορά. Η δεύτερη προσέγγιση, γνωστή ως "σωρευτική αναφορά" (cumulative perspective), αξιολογεί την ικανοποίηση του πελάτη μέσα από τη συνολική εμπειρία αγοράς και χρήσης προϊόντων ή υπηρεσιών σε βάθος χρόνου. Εδώ, η ικανοποίηση δεν περιορίζεται σε μία μόνο συναλλαγή, αλλά διαμορφώνεται από την επαναλαμβανόμενη αλληλεπίδραση του πελάτη με την επιχείρηση. Αυτή η σωρευτική εμπειρία λαμβάνει υπόψη όλες τις επαφές και τις συναλλαγές του πελάτη με την εταιρεία, συνθέτοντας μια γενική εικόνα της ποιότητας και της αξιοπιστίας των υπηρεσιών ή των προϊόντων που προσφέρονται. Σύμφωνα με τον Fornell (1992), η συνολική ικανοποίηση των πελατών, η οποία προκύπτει από τη συνολική εμπειρία αγοράς, αποτελεί έναν σημαντικό παράγοντα που παρακινεί τις επιχειρήσεις να επενδύσουν στην ικανοποίηση των πελατών τους. Η επένδυση στην ικανοποίηση των πελατών μπορεί να οδηγήσει σε υψηλότερα επίπεδα πιστότητας, θετικές κριτικές και επαναλαμβανόμενες αγορές, ενισχύοντας μακροπρόθεσμα την επιτυχία και την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης. Η κατανόηση και η βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των πελατών καθίσταται κρίσιμη για τη διατήρηση και την ανάπτυξη της πελατειακής βάσης. Συνοψίζοντας, οι δύο προσεγγίσεις για την ικανοποίηση των πελατών - "συγκεκριμένη

συναλλαγή" και "σωρευτική αναφορά" - παρέχουν διαφορετικές αλλά συμπληρωματικές οπτικές για την κατανόηση και την αξιολόγηση της ικανοποίησης. Η "συγκεκριμένη συναλλαγή" προσφέρει άμεση ανατροφοδότηση για μεμονωμένες εμπειρίες, ενώ η "σωρευτική αναφορά" παρέχει μια μακροπρόθεσμη εικόνα της συνολικής ικανοποίησης και της σχέσης του πελάτη με την επιχείρηση. Η εστίαση στη συνολική εμπειρία και η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών και προϊόντων αποτελεί κλειδί για την επιτυχία των επιχειρήσεων.

Οι Lee και συνεργάτες του (2005), καθώς και οι Avdjieva και Wilson (2002), μελέτησαν τη σύνδεση μεταξύ της ικανοποίησης των πελατών και του επιπέδου ποιότητας της υπηρεσίας που προσφέρεται από τους παρόχους υπηρεσιών, όπως και τους καθοριστικούς παράγοντες αυτής της ποιότητας. Τα ευρήματά τους έδειξαν μια θετική σύνδεση. Συγκεκριμένα, εντόπισαν ότι οι παράγοντες που καθορίζουν την ικανοποίηση των πελατών περιλαμβάνουν την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών, την τιμή, καθώς και προσωπικούς και περιστασιακούς παράγοντες. Αυτή η άποψη επιβεβαιώνεται επίσης από τους Sivadas και συνεργάτες του (2000) και τον Kuo (2003). Επιπλέον, οι Bennett και Barkensjo (2005) συμφώνησαν με αυτά τα ευρήματα, βασιζόμενοι στα αποτελέσματα της μελέτης του Lee.

Η μελέτη των Parasuraman και συνεργατών του (1988) ερευνήσε τη σχέση μεταξύ ικανοποίησης πελατών, ποιότητας υπηρεσιών και προθέσεων επαναγοράς στον τομέα των τηλεπικοινωνιών μεταξύ φοιτητών πανεπιστημίου. Χρησιμοποίησαν τις πέντε διαστάσεις του μοντέλου SERVQUAL (απτά στοιχεία, ανταπόκριση, ενσυναίσθηση, διαβεβαίωση και αξιοπιστία) και επιβεβαίωσαν μια θετική σχέση, συμφωνώντας με τα ευρήματα των Kuo (2003), Wang και Hing-Po (2002) και των Bennett και συνεργάτες (2005).

Η έρευνα των Laroche και συνεργατών του (2004) επικεντρώθηκε στις περιστασιακές σχέσεις πελατών στο περιβάλλον της αεροπορικής βιομηχανίας. Ανέλυσαν τις προσδοκίες και εστίασαν σε υποθετικά σενάρια που επηρεάζουν αυτές τις προσδοκίες. Τα ευρήματά τους επιβεβαίωσαν την ύπαρξη αυτών των διαστάσεων στη βιομηχανία και συνέβαλαν στην κατανόηση της σύνθετης φύσης των προσδοκιών των πελατών σε αυτό τον τομέα. Η έρευνά τους συμφώνησε με προηγούμενες μελέτες, όπως αυτές των Sivadas και Baker-Prewitt (2000), Parasuraman και συνεργατών του (1985), Saravanan (2018), και Lee και συνεργατών του (2005), οι οποίες είχαν επίσης εξετάσει διάφορες πτυχές της εμπειρίας των πελατών και τις προσδοκίες τους σε διάφορα βιομηχανικά πλαίσια. Συνολικά, η έρευνα των Laroche και συνεργατών του (2004) ανέδειξε τη σημασία των περιστασιακών σχέσεων και

των υποθετικών διαστάσεων στην κατανόηση της ικανοποίησης και των προσδοκιών των πελατών στην αεροπορική βιομηχανία.

Οι Wang και Hing-Po (2002) εστίασαν στην αγορά κινητής τηλεφωνίας της Κίνας και χρησιμοποίησαν το μοντέλο SERVQUAL για να μελετήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών σε αυτό το πλαίσιο. Το ενδιαφέρον τους επικεντρώθηκε στις δυναμικές σχέσεις μεταξύ ποιότητας υπηρεσιών, αξίας των πελατών, ικανοποίησης των πελατών και των επιπτώσεών τους στις μελλοντικές συμπεριφορές. Εντός αυτού του πλαισίου, η ποιότητα των υπηρεσιών αναδείχθηκε ως ο κύριος παράγοντας που επηρεάζει την αξία και την ικανοποίηση των πελατών.

Αντίστοιχα, οι Bennett και Barkensjo (2005) εστίασαν στις αντιλήψεις των πελατών για τα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών στους φιλανθρωπικούς οργανισμούς. Μελετώντας 100 περιπτώσεις, κατασκεύασαν ένα μοντέλο και υπολόγισαν τα αποτελέσματα χρησιμοποιώντας τη μέθοδο του μερικού ελάχιστου τετραγώνου (Partial Least Squares - PLS). Τα ευρήματά τους κατέδειξαν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών αποτελεί ένα αποτελεσματικό εργαλείο για τη βελτίωση της ποιότητας των σχέσεων και την ικανοποίηση των πελατών με την παροχή υπηρεσιών.

## **2.2 Μέτρηση της ποιότητας στις υπηρεσίες**

Η ερμηνεία της ποιότητας στις υπηρεσίες είναι δύσκολη και δεν μπορεί να προσεγγιστεί με σαφήνεια και ακρίβεια, καθώς εξαρτάται από τις προσωπικές απόψεις των εμπλεκόμενων μερών. Υπάρχει διαφορά μεταξύ της ποιότητας των υπηρεσιών και της ποιότητας των αγαθών, και οι αποδέκτες των υπηρεσιών έχουν διαφορετικές αντιλήψεις και κριτήρια (Δημητριάδου, 2016).

Εν προκειμένω, η πολυπλοκότητα των υπηρεσιών αναδεικνύεται, καθώς η ποιότητά τους πρέπει να προσδιορίζεται και να αξιολογείται με βάση τα διαφορετικά κριτήρια και τις ειδικές ανάγκες του κάθε χρήστη. Παρά την ασάφεια που ενδέχεται να παρουσιάζει, η ποιότητα των υπηρεσιών αποτελεί σημαντικό μέτρο για τις εταιρείες και τις επιχειρήσεις, καθώς συμβάλλει στη βελτίωση της απόδοσης των επενδύσεων και στην αύξηση του μεριδίου αγοράς τους. Ως εκ τούτου, η κατανόηση και η αποτίμηση της ποιότητας των υπηρεσιών αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα για την ανάπτυξή τους.

Η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών είναι απαραίτητη για την επίτευξη σημαντικών οφελών σε πολλούς τομείς. Στον τομέα της παραγωγής, η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας συνδέεται με τη μείωση του κόστους παραγωγής και τη βελτίωση των διαδικασιών. Είναι ουσιώδες να κατανοήσουμε πλήρως τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, όπως η αβεβαιότητα και η ποικιλομορφία, προκειμένου να διασφαλίσουμε την αποτελεσματική τους ποιότητα (Ali et al., 2021; Ali et al., 2024).

Όσον αφορά τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας, αυτές περιλαμβάνουν βασικές δράσεις όπως ο σχεδιασμός, η θέση ποιοτικών στόχων, η εφαρμογή προτύπων ποιότητας και η συνεχής παρακολούθηση των επιδόσεων. Συνεπώς, αυτές οι διαδικασίες αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της διασφάλισης των προδιαγραφών ποιότητας για οποιαδήποτε υπηρεσία ή προϊόν.

Η ποιότητα της υπηρεσίας είναι μια πολύπλοκη έννοια που συχνά ερμηνεύεται διαφορετικά ανάλογα με την προοπτική του εκάστοτε ερευνητή. Υπάρχουν διάφορες θεωρίες που προσπαθούν να εξηγήσουν τη φύση της ποιότητας των υπηρεσιών, όπως η θεωρία της σύγκρισης μεταξύ προσδοκιών και απόδοσης ή η θεωρία της σύγκρισης της απόδοσης με ιδανικά πρότυπα. Αυτή η ποικιλία προσεγγίσεων είναι προφανής στην ποικιλία των μοντέλων μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών που παρουσιάζονται στη βιβλιογραφία (Seth et al, 2005; Khan et al, 2014; Ali et al, 2014; Biscaia et al., 2023).

Επιπλέον, παρά τη σύγχυση που μπορεί να προκύψει από τις διαφορετικές προσεγγίσεις, είναι σημαντικό να διακρίνουμε μεταξύ της ποιότητας της υπηρεσίας και της ικανοποίησης των πελατών. Η ποιότητα της υπηρεσίας αναφέρεται στη συνολική αντίληψη και κρίση του πελάτη για μια εταιρεία, ενώ η ικανοποίηση των πελατών είναι πιο συγκεκριμένη και σχετίζεται με την εμπειρία του κάθε πελάτη σε μια συγκεκριμένη συνάντηση με τις υπηρεσίες μιας εταιρείας. Αυτή η διάκριση αναδεικνύει την πολυπλοκότητα της αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών και επισημαίνει τη σημασία της κατανόησης των διαφορών μεταξύ τους.

Η σχέση μεταξύ της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών αποτελεί αντικείμενο διαφωνίας στην επιστημονική κοινότητα, με δύο κύριες θεωρητικές προσεγγίσεις να επικρατούν. Από τη μία πλευρά, ο Oliver (2014) υποστηρίζει ότι η ικανοποίηση των πελατών είναι προϋπόθεση για την ανάπτυξη μιας θετικής αντίληψης για την ποιότητα των υπηρεσιών. Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση, οι πελάτες πρώτα βιώνουν

την υπηρεσία και στη συνέχεια αξιολογούν την ποιότητά της βάσει της ικανοποίησής τους από την εμπειρία αυτή. Η ικανοποίηση λειτουργεί ως ένα κριτήριο μέσω του οποίου οι πελάτες αξιολογούν την ποιότητα των υπηρεσιών, επηρεαζόμενοι από συναισθηματικές αντιδράσεις που διαμορφώνουν την τελική τους αντίληψη.

Αντίθετα, η προσέγγιση της Woodside και των συνεργατών της (2016) προτείνει ότι η ποιότητα των υπηρεσιών είναι αυτή που οδηγεί στην ικανοποίηση των πελατών. Σε αυτή την περίπτωση, οι πελάτες αξιολογούν πρώτα την ποιότητα των υπηρεσιών με βάση αντικειμενικά κριτήρια, όπως η αξιοπιστία και η επαγγελματική ικανότητα, και στη συνέχεια αυτή η αξιολόγηση επηρεάζει την ικανοποίησή τους. Η ικανοποίηση προκύπτει ως συνέπεια της αντίληψης της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται. Αντί να βλέπουμε αυτές τις προσεγγίσεις ως αλληλοαποκλειόμενες, μπορούμε να τις θεωρήσουμε ως αλληλοσυμπληρούμενες, με την ποιότητα των υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών να επηρεάζουν η μία την άλλη σε μια αμφίδρομη σχέση.

Αυτή η συζήτηση έχει κεντρική σημασία στην ερευνητική κοινότητα, και πολλοί συγγραφείς έχουν εξετάσει το θέμα. Ενδεικτικά, έργα όπως αυτά των Cronin και Taylor (1992), Taylor και Baker (1994), Gotlieb και συνεργάτες (1994), Dabholkar (1995) και Spreng και Mackoy (1996), Oliver (2014) έχουν εστιάσει στην ανάλυση αυτής της σχέσης, προσφέροντας διάφορες προσεγγίσεις και ερμηνείες για την αλληλεπίδραση μεταξύ ποιότητας υπηρεσίας και ικανοποίησης πελατών.

Ο ρόλος των προσδοκιών και η σημασία τους στη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών αποτελούν δύο κεντρικούς τομείς συζήτησης στον χώρο της έρευνας. Όλοι συμφωνούν ότι η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών απαιτεί ένα μέτρο της αντιλαμβανόμενης απόδοσης, αλλά εδώ προκύπτουν δυσκολίες, ειδικά σε υπηρεσίες με υψηλή αξιοπιστία. Σε αυτές τις περιπτώσεις, οι πελάτες ενδέχεται να μην είναι σε θέση να αξιολογήσουν σωστά βασικά στοιχεία της υπηρεσίας, κάτι που δυσχεραίνει τη διαδικασία αξιολόγησης.

Ωστόσο, πέρα από την ανάγκη για μέτρηση της απόδοσης, υπάρχει λίγη συμφωνία σχετικά με τον ρόλο των προσδοκιών και τη σημασία τους στην αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Οι απόψεις δίστανται σχετικά με το κατά πόσο οι προσδοκίες των πελατών πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση της ποιότητας, καθώς και ποια είναι η σημασία της αντίληψής τους για την ποιότητα της υπηρεσίας. Αυτές οι συζητήσεις

αποτελούν αντικείμενο έρευνας και ανάλυσης προκειμένου να κατανοηθεί καλύτερα η σχέση μεταξύ προσδοκιών, απόδοσης και ποιότητας των υπηρεσιών.

Η έννοια του χάσματος μεταξύ απόδοσης και προσδοκιών, όπως την περιγράφουν οι Parasuraman, Zeithaml και Berry (1988), αποτελεί τη βάση για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Αυτή η έννοια έχει υποστήριξη από προηγούμενη βιβλιογραφία, όπως οι Grönroos (1982) και Lewis και Booms (1983), οι οποίοι επίσης επισημαίνουν την σημασία της σύγκρισης των προσδοκιών με τις αντιλήψεις για την απόδοση στην αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών.

Οι Berry, Parasuraman και Zeithaml (1994) διεξήγαγαν έρευνες που περιλάμβαναν συνεντεύξεις με στελέχη εταιρειών παροχής υπηρεσιών και ομάδες εστίασης πελατών, παρέχοντας ισχυρή υποστήριξη για την άποψή τους σχετικά με τη σημασία της ποιότητας των υπηρεσιών. Αυτές οι συνεντεύξεις ανέδειξαν πώς οι αντιλήψεις των στελεχών και των πελατών συμβάλλουν στην κατανόηση της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών. Τα ευρήματα έδειξαν ότι η διαφορά μεταξύ των προσδοκιών των πελατών και της πραγματικής απόδοσης των υπηρεσιών είναι κρίσιμη για τη διαμόρφωση της αντίληψης της ποιότητας.

Η έρευνα αυτή επιβεβαιώνεται και από άλλες μελέτες, όπως αυτές των Carman (1990) και Bolton και Drew (1991), οι οποίες επίσης υπογραμμίζουν τη σημασία της διαφοράς ανάμεσα στις προσδοκίες και την πραγματική απόδοση. Η Carman (1990) επικεντρώθηκε στη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών μέσω διαφόρων τομέων, ενώ οι Bolton και Drew (1991) διερεύνησαν τη σχέση ανάμεσα στην ποιότητα των υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών, καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι η ποιότητα των υπηρεσιών επηρεάζει άμεσα την ικανοποίηση. Συνολικά, η έννοια του χάσματος ανάμεσα στις προσδοκίες και την πραγματική απόδοση παραμένει κεντρική για την κατανόηση και τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών, καθιστώντας την απαραίτητη για την επιτυχή διαχείριση των πελατών και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων.

Οι Cronin και Taylor (1992) διαφωνούν με την ιδέα ότι το χάσμα μεταξύ προσδοκιών και απόδοσης αποτελεί τη βάση για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Υποστηρίζουν ότι η άρνηση επιβεβαίωσης αφορά περισσότερο τις στάσεις των πελατών προς την υπηρεσία παρά την ίδια τη μέτρηση της ποιότητας. Παρόλο που η ικανοποίηση των πελατών

σχετίζεται με την άρνηση επιβεβαίωσης, αυτή η στάση δεν είναι απαραίτητα κριτήριο για την αξιολόγηση της ποιότητας της υπηρεσίας.

Αντί για το μοντέλο προσδοκιών-απόδοσης, προτείνουν το μοντέλο "επάρκειας-σημασίας", στο οποίο η απόδοση της υπηρεσίας συγκρίνεται με τη σημασία που έχει για τον πελάτη, αγνοώντας τις προσδοκίες. Υποστηρίζουν ότι η απόδοση από μόνη της μπορεί να είναι εξίσου αποτελεσματική με τη στάθμιση της σημασίας στον καθορισμό της ποιότητας της υπηρεσίας. Δηλαδή, η ποιότητα μιας υπηρεσίας μπορεί να αναγνωριστεί με βάση την επίδοσή της και τη σημασία που έχει για τον πελάτη, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι προσδοκίες του πελάτη. Οι Cronin και Taylor (1992) διεξήγαγαν εμπειρικές δοκιμές χρησιμοποιώντας το SERVPERF, ένα μέτρο μόνο για την απόδοση, και διαπίστωσαν ότι έχει μεγαλύτερη προγνωστική ισχύ σε σύγκριση με το SERVQUAL, το οποίο περιλαμβάνει και τις προσδοκίες. Ωστόσο, οι Berry, Parasuraman και Zeithaml (1994) υποστηρίζουν ότι η διαφορά μεταξύ των δύο μέτρων είναι μικρή, αν και παραδέχονται ότι το μόνο μέτρο απόδοσης έχει μεγαλύτερη προγνωστική ισχύ.

Ωστόσο, αμφισβητούν τη διαγνωστική ικανότητα του SERVPERF και υποστηρίζουν ότι αυτό είναι ένα σημαντικό πλεονέκτημα του SERVQUAL. Παράλληλα, επισημαίνουν για όσους ενδιαφέρονται ιδιαίτερα για την προγνωστική ισχύ ότι η προσέγγισή τους προσφέρει ένα ξεχωριστό μέτρο απόδοσης. Κατά συνέπεια, παρέχουν μια πιο πολυδιάστατη προσέγγιση που λαμβάνει υπόψιν τόσο την απόδοση όσο και τις προσδοκίες των πελατών, ενώ παράλληλα εστιάζει στην προγνωστική ισχύ του μόνου μέτρου απόδοσης.

Οι Quester και συνεργάτες τους (1995) πραγματοποίησαν μια παρόμοια ανάλυση με τους Cronin και Taylor, ελέγχοντας τα ίδια τέσσερα μοντέλα ποιότητας υπηρεσιών στην αυστραλιανή διαφημιστική βιομηχανία (SERVQUAL, SERVPERF, Importance - Performance Analysis, Weighted SERVPERF). Παρά την αρχική τους πεποίθηση ότι το SERVQUAL θα έπρεπε να έχει καλύτερη απόδοση από το SERVPERF (SERVICE PERFORMANCE), διαπίστωσαν ότι το SERVPERF είχε την καλύτερη απόδοση, ενώ το SERVQUAL εμφάνισε χειρότερα αποτελέσματα, αν και οι διαφορές ήταν μικρές. Οι Quester και συνεργάτες τους υποστηρίζουν ότι η δυσκολία οφείλεται στη λειτουργία της μπαταρίας προσδοκιών στο SERVQUAL (αναφέρεται, στις ερωτήσεις που έχουν στόχο να εκμαιεύσουν τις προσδοκίες του πελάτη πριν από την εμπειρία της υπηρεσίας) παρά στη θεωρητική του βάση, ένα σημείο που επίσης συζητήθηκε από τους Carman (1990) και Teas (1993).

Παρόλα αυτά, δεν είναι σαφές ότι μόνο τα μέτρα απόδοσης παρέχουν τη μεγαλύτερη προγνωστική ισχύ, καθώς οι μελέτες δεν καταλήγουν πάντα σε αυτό το συμπέρασμα. Οι Bolton και Drew (1991) κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι, αν και η απόδοση είναι σημαντικός παράγοντας της ποιότητας των υπηρεσιών, η απόρριψη (disconfirmation) έχει μεγαλύτερη προγνωστική ισχύ. Ο Teas (1993) πρότεινε το αξιολογημένο μοντέλο απόδοσης (SERVPERF) λόγω των δυσκολιών που παρουσιάζει η χρήση της μπαταρίας προσδοκιών στο SERVQUAL, τόσο σε θεωρητικό όσο και σε λειτουργικό επίπεδο.

Ο Teas διεξήγαγε εμπειρικές δοκιμές που υποδεικνύουν ότι το αξιολογημένο μοντέλο απόδοσης αποτελεί μια βελτίωση, αν και δεν είναι σίγουρος εάν αυτό οφείλεται απλώς στο ότι αντιμετωπίζει ορισμένες από τις λειτουργικές δυσκολίες που παρουσιάζονται με το SERVQUAL. Οι Parasuraman, Zeithaml και Berry (1994) κρίνουν αυτήν την προσέγγιση ως εσφαλμένη, διότι υποθέτει την ύπαρξη μιας ιδανικής ποσότητας για κάθε χαρακτηριστικό (κλασικά χαρακτηριστικά ιδανικού σημείου), ενώ η ίδια η έρευνα του Teas υποδεικνύει ότι για πολλά χαρακτηριστικά δεν υπάρχει τέτοιο όριο στην επιθυμητή ποσότητα (διανυσματικά χαρακτηριστικά).

Η σημασία των χαρακτηριστικών στη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών έχει αναδειχθεί ως ένας σημαντικός παράγοντας που πρέπει να ληφθεί υπόψη. Αρχικά, το SERVQUAL αποτελούσε ένα εργαλείο που εστίαζε αποκλειστικά στις προσδοκίες και την απόδοση, αγνοώντας τη σημασία των διαφόρων χαρακτηριστικών (Parasuraman, Zeithaml και Berry, 1988). Ωστόσο, η Carman (1990) υποστηρίζει ότι η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών είναι σχετική με τη σημασία που αποδίδει ο κάθε πελάτης σε κάθε χαρακτηριστικό.

Για να αντιμετωπιστεί αυτό το ζήτημα, οι Parasuraman, Berry και Zeithaml (1991) ενσωμάτωσαν τα βάρη σημασίας στο όργανο SERVQUAL. Σε αυτήν την προσέγγιση, οι ερωτηθέντες κληθούν να αναθέσουν βαρύτητα σε περιγραφές των πέντε διαστάσεων, με βάση τη σημασία που δίνουν σε κάθε μία από αυτές. Στη συνέχεια, τα βάρη αυτά χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό ενός σταθμισμένου μέσου όρου της συνολικής βαθμολογίας ποιότητας υπηρεσιών. Αυτή η αναθεωρημένη προσέγγιση έχει καταδειχθεί ότι είναι έγκυρη, αλλά οι ίδιοι οι ερευνητές προσφέρουν λίγα περισσότερα σχόλια σχετικά με τα οφέλη των βαρών σημασίας. Αυτή η προσέγγιση επομένως προσφέρει ένα ευρύτερο φάσμα εκτίμησης της ποιότητας των υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη την ατομική σημασία που αποδίδει κάθε πελάτης σε κάθε χαρακτηριστικό.

Οι Cronin και Taylor (1992) προσπαθούν να ενσωματώσουν τα βάρη σημασίας στα μοντέλα SERVQUAL και SERVPERF, ακολουθώντας μια διαφορετική προσέγγιση από εκείνη των Parasuraman, Berry και Zeithaml (1991). Στη μέθοδό τους, οι ερωτηθέντες θα κληθούν να αξιολογήσουν τη σπουδαιότητα των 22 στοιχείων, χρησιμοποιώντας μια κλίμακα από 1 έως 7. Ωστόσο, οι εμπειρικές δοκιμές τους οδηγούν στο συμπέρασμα ότι αυτή η προσέγγιση δεν προσθέτει στην προγνωστική ισχύ των οργάνων, αλλά μάλλον τη μειώνει. Επιπλέον, ο Teas (1993) καταλήγει σε παρόμοιο συμπέρασμα, δηλώνοντας ότι τα μοντέλα, που υπολογίζουν τα βάρη σημασίας, έχουν χειρότερη απόδοση σε σχέση με αυτά που δεν τα υπολογίζουν.

Έτσι, παρά την προσπάθεια να εμπλουτίσουν τα μοντέλα με τη σημασία που αποδίδουν οι πελάτες σε κάθε στοιχείο, φαίνεται ότι αυτή η προσέγγιση δεν προσφέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα. Μάλλον, η προσθήκη των βαρών σημασίας μπορεί να εισάγει περισσότερη πολυπλοκότητα στο μοντέλο και να μειώσει την ικανότητά του να προβλέπει την ποιότητα των υπηρεσιών. Ορισμένα πιθανά προβλήματα και περιορισμοί που μπορεί να προκύψουν από αυτήν την προσέγγιση είναι η πολυπλοκότητα του μοντέλου, υποκειμενικότητα στην αξιολόγηση, μείωση της προγνωστικής ισχύος και δυνητική απλοποίηση με άλλες προσεγγίσεις. Συμπερασματικά, η προσθήκη βαρών σημασίας στο μοντέλο αξιολόγησης υπηρεσιών μπορεί να προσφέρει επιπλέον ενδιαφέρον και πληροφορίες για τις προτιμήσεις των πελατών, αλλά απαιτεί προσεκτική ανάλυση και εφαρμογή για να αποδώσει τα επιθυμητά αποτελέσματα χωρίς να προσθέτει περιττή πολυπλοκότητα ή να μειώνει την προγνωστική ισχύ του μοντέλου (Homburg et al., 2001; Zhang et al., 2023).

## **2.3 Η ανάγκη αναβάθμισης της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης**

Η δευτεροβάθμια εκπαίδευση θεωρείται συχνά το ιδανικό περιβάλλον για την προετοιμασία των νέων, κυρίως των εφήβων, προκειμένου να αναπτύξουν τις ικανότητες και τις γνώσεις που θα τους ωφελήσουν στην ενήλικη ζωή. Αυτό περιλαμβάνει την εκπαίδευση και την κατάρτισή τους για τη συμμετοχή σε διάφορους κοινωνικούς, πολιτικούς και οικονομικούς τομείς. Επιπλέον, με την αυξανόμενη παγκοσμιοποίηση και την επικράτηση της τεχνολογίας στην κοινωνία, η απόκτηση ειδικών δεξιοτήτων και γνώσεων μέσω της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης είναι ουσιώδης για την ανταγωνιστικότητα μιας χώρας στην παγκόσμια οικονομία. Έτσι, η δευτεροβάθμια εκπαίδευση εξακολουθεί να αποτελεί ένα ζωτικό κομμάτι

της προετοιμασίας των νέων για τη μελλοντική τους σταδιοδρομία και συμβολίζει την πύλη προς την επαγγελματική τους επιτυχία (Lewin, K. M., 2005).

Για τις χώρες που βρίσκονται σε φάση ανάκαμψης από συγκρούσεις ή κρίσεις, η δευτεροβάθμια εκπαίδευση αποτελεί το θεμέλιο για τη δημιουργία μιας σταθερής και ενωμένης κοινωνίας. Αυτή η εκπαίδευση προσφέρει στους νέους τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται για την ανασυγκρότηση και την επίτευξη σταθερότητας. Για να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι, είναι ουσιώδες να εξασφαλιστεί ότι το εκπαιδευτικό σύστημα μπορεί να υποστηρίξει τον μεγάλο αριθμό μαθητών, να διασφαλιστεί η ισότητα πρόσβασης για όλους και να προσφέρει ένα σύγχρονο πρόγραμμα σπουδών, το οποίο θα είναι ενδεδειγμένο και θα παρέχει τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για μια επιτυχημένη και παραγωγική καριέρα.

Δεν υπάρχει μία απλή στρατηγική για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος. Η παγκόσμια ποικιλία στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση προκαλεί προκλήσεις και δυσκολίες στην ανάπτυξη ενός ενιαίου και παγκόσμιου προγράμματος μεταρρυθμίσεων. Αυτό οφείλεται σε διάφορους λόγους:

- **Οργανωτικές διαφορές:** Οι χώρες έχουν διαφορετικές δομές και οργανωτικά μοντέλα για τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Αυτό περιλαμβάνει τον τρόπο λειτουργίας των σχολείων, τη διοίκηση και τη διαχείριση των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.
- **Περιεχόμενο και προγράμματα σπουδών:** Οι διαφορές υπάρχουν στο περιεχόμενο των μαθημάτων και τα προγράμματα σπουδών που προσφέρονται στους μαθητές. Κάθε χώρα εστιάζει σε διαφορετικά θέματα και δεξιότητες ανάλογα με τις τοπικές ανάγκες και προτεραιότητες.
- **Διάρκεια σπουδών και διαδρομή εκπαίδευσης:** Οι χρόνοι παραμονής των μαθητών στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση διαφέρουν σημαντικά ανάμεσα στις χώρες. Ορισμένες χώρες έχουν τριτοβάθμια εκπαίδευση που διαρκεί περισσότερο, ενώ άλλες έχουν πιο συντομευμένα προγράμματα.
- **Συμμετοχή των μαθητών:** Η συμμετοχή και η εμπλοκή των μαθητών στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση διαφέρει ανάλογα με τις κοινωνικοοικονομικές συνθήκες και το πολιτιστικό πλαίσιο κάθε χώρας.

Η αναγνώριση αυτών των διαφορών είναι σημαντική για την ανάπτυξη αποτελεσματικών μεταρρυθμίσεων στο εκπαιδευτικό σύστημα. Ένα ενιαίο πρόγραμμα μπορεί να είναι δυνατό μόνο εάν ληφθούν υπόψιν οι τοπικές ανάγκες και πραγματικότητες κάθε χώρας, ενώ η προσαρμογή σε παγκόσμιες βέλτιστες πρακτικές μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης παγκοσμίως.

Η πολυπλοκότητα της διαδικασίας απαιτεί πρώτα από όλα την κατανόηση των δομικών διαφορών μεταξύ των χωρών, καθώς και του σκοπού και των αποδεκτών της μεταρρύθμισης. Η προώθηση της διά βίου μάθησης, η δημιουργία θέσεων εργασίας και η προώθηση της κοινωνικής συνοχής είναι μερικοί από τους στόχους που μπορεί να εξυπηρετήσει η εκπαίδευση. Ωστόσο, η πρόκληση είναι να εξασφαλιστεί η κατάλληλη διάρθρωση των πόρων και η αποτελεσματική χρήση τους για την επίτευξη αυτών των στόχων.

Οι εγγραφές στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση διαφέρουν σημαντικά από μια χώρα σε μια άλλη, αντικατοπτρίζοντας τις διαφορετικές κοινωνικές, οικονομικές και πολιτισμικές συνθήκες. Παρόλο που η καθολική πρόσβαση στην εκπαίδευση είναι επιθυμητή, σε πολλές αναπτυσσόμενες χώρες και χώρες που αντιμετωπίζουν κρίσεις, αυτό δεν είναι πάντα εφικτό λόγω περιορισμένων πόρων και άλλων προτεραιοτήτων (Holsinger και Cowell, 2000). Επομένως, οι πολιτικοί πρέπει να εξετάσουν προσεκτικά την κατανομή της δημόσιας χρηματοδότησης και να επιλέξουν τις περιοχές όπου θα επενδυθεί για τη μέγιστη κοινωνική αποτελεσματικότητα.

Είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψιν τόσο τα πλεονεκτήματα όσο και τα μειονεκτήματα της προτεραιότητας που δίνεται στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση και κατάρτιση, σε σχέση με την επένδυση σε άλλα επίπεδα εκπαίδευσης όπως η προσχολική, η πρωτοβάθμια και η τριτοβάθμια εκπαίδευση.

Η ανάγκη για διασφάλιση ευρείας και δίκαιης πρόσβασης σε προγράμματα σπουδών υψηλής ποιότητας είναι ο πυρήνας των συζητήσεων για τη διαμόρφωση των πολιτικών σε αναπτυσσόμενες χώρες και περιοχές που βιώνουν συγκρούσεις ή κρίσεις. Πολλές χώρες προσαρμόζουν και επεκτείνουν τα συστήματα εκπαίδευσής τους για να ανταποκριθούν στις ιδιαίτερες ανάγκες τους (Holsinger et al., 2000; Lewin et al., 2001; Lewin, 2005).

Η εξέλιξη της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης απαιτεί τη συνεχή επιμόρφωση των εκπαιδευτικών. Αυτό πετυχαίνεται μέσω:

- **Αναγκαιότητα συνεχούς επιμόρφωσης:** Η δευτεροβάθμια εκπαίδευση εξελίσσεται συνεχώς και απαιτεί από τους εκπαιδευτικούς να είναι ενημερωμένοι και καλά καταρτισμένοι. Η συνεχής επιμόρφωση τους επιτρέπει να αναβαθμίζουν τις γνώσεις τους, να ενσωματώνουν νέες διδακτικές μεθόδους και να προσαρμόζονται στις σύγχρονες εκπαιδευτικές προκλήσεις.
- **Συνεχής ενημέρωση και επιμόρφωση:** Η επιμόρφωση των εκπαιδευτικών δεν είναι μια εφάπαξ διαδικασία, αλλά μια συνεχής διαδικασία που περιλαμβάνει την τακτική ενημέρωση για τις νέες εξελίξεις στην εκπαίδευση και την παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και σεμιναρίων. Αυτή η συνεχής επιμόρφωση διασφαλίζει ότι οι εκπαιδευτικοί παραμένουν σε επαφή με τις τελευταίες παιδαγωγικές πρακτικές και τεχνολογικές εξελίξεις.
- **Δια βίου εκπαίδευση και κατάρτιση:** Σύμφωνα με τη Βιλιώτη (2023), η δια βίου εκπαίδευση και κατάρτιση αποτελεί ένα ολοκληρωμένο σύνολο μέτρων και δραστηριοτήτων που αποσκοπούν στη βελτίωση και ανάπτυξη των ακαδημαϊκών, προσωπικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων των εκπαιδευτικών. Αυτό περιλαμβάνει τη συμμετοχή σε προγράμματα μεταπτυχιακών σπουδών, σεμινάρια, εργαστήρια και άλλες μορφές επαγγελματικής ανάπτυξης.
- **Ολοκληρωμένη προσέγγιση:** Η δια βίου εκπαίδευση καλύπτει όχι μόνο τις ακαδημαϊκές γνώσεις αλλά και τις προσωπικές και επαγγελματικές δεξιότητες. Αυτό σημαίνει ότι οι εκπαιδευτικοί αναπτύσσουν δεξιότητες όπως η επικοινωνία, η διαχείριση τάξης, η χρήση τεχνολογιών και η ανάπτυξη νέων διδακτικών προσεγγίσεων.
- **Ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων:** Η συνεχής επιμόρφωση βοηθά τους εκπαιδευτικούς να ενισχύσουν τις επαγγελματικές τους ικανότητες, καθιστώντας τους πιο αποτελεσματικούς και αποδοτικούς στο εκπαιδευτικό τους έργο. Αυτό συμβάλλει στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης στους μαθητές και στην επίτευξη των εκπαιδευτικών στόχων.

Ο Jarvis (2004) επισημαίνει ότι η δια βίου εκπαίδευση περιλαμβάνει κάθε μορφή μάθησης που αποσκοπεί στη βελτίωση των γνώσεων και των δεξιοτήτων καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής ενός ατόμου. Αυτή η προσέγγιση είναι ιδιαίτερα σημαντική για τους εκπαιδευτικούς, καθώς τους βοηθά να ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες της

δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Συνολικά, η συνεχής επιμόρφωση των εκπαιδευτικών μέσω της δια βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι θεμελιώδης για την προσαρμογή και την εξέλιξη της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Αυτή η προσέγγιση διασφαλίζει ότι οι εκπαιδευτικοί είναι πάντα έτοιμοι να αντιμετωπίσουν τις νέες προκλήσεις και να παρέχουν την καλύτερη δυνατή εκπαίδευση στους μαθητές τους.

## 2.4 SERVQUAL και Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση

Η εκπαιδευτική ποιότητα ρητά αξιολογείται από την εμπειρία και την αντίληψη των μαθητών, και πολλές φορές εστιάζει σε πτυχές που σχετίζονται με τη διαδικασία της εκπαίδευσης. Συχνά, οι προσπάθειες για τη βελτίωση της ποιότητας στην εκπαίδευση επικεντρώνονται σε θέματα όπως το περιεχόμενο του προγράμματος, οι δεξιότητες των εκπαιδευτών και η προετοιμασία των μαθητών, περιορίζοντας την προσοχή σε εκπαιδευτικές πτυχές.

Ωστόσο, για να ανταποκριθούν στις παγκόσμιες προσδοκίες ποιότητας, τα σχολεία πρέπει να λαμβάνουν υπόψη όλους τους σημαντικούς παράγοντες ποιότητας των υπηρεσιών. Η συμπερίληψη του πλαισίου των υπηρεσιών είναι κρίσιμη για την αξιολόγηση της συνολικής εκπαιδευτικής ποιότητας των σχολείων, είτε αυτά είναι δημόσια είτε ιδιωτικά.

Στα δημόσια σχολεία της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, όπου οι μαθητές συχνά αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην ικανοποίηση των βασικών αναγκών τους, η βελτίωση της συνολικής ποιότητας των υπηρεσιών πρέπει να αποτελεί προτεραιότητα για τις κυβερνητικές αρχές. Αυτό υπογραμμίζεται από έρευνες όπως αυτή των Redman και McElwee (1993).

Ανεξαρτήτως του περιεχομένου της εκπαίδευσης που προσφέρεται, η ποιότητα των υπηρεσιών στον δημόσιο τομέα είναι σημαντική. Η κυβέρνηση, ως κύριος πάροχος υπηρεσιών στον δημόσιο τομέα, έχει την ευθύνη να διασφαλίζει την ποιότητα αυτών των υπηρεσιών. Οι προσπάθειες για τη βελτίωση της εκπαιδευτικής ποιότητας πρέπει να περιλαμβάνουν όχι μόνο την εκπαιδευτική διαδικασία, αλλά και την ευρύτερη εμπειρία των μαθητών στο σχολείο (Espinosa et al., 2023).

Η ποιότητα των υπηρεσιών στα δημόσια σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης θα πρέπει να εξετάζεται με πλήρη προσοχή σε όλους τους καθοριστικούς παράγοντες που την

επηρεάζουν. Αυτοί περιλαμβάνουν τις βελτιώσεις στις υποδομές, τις ατομικές ανησυχίες των μαθητών, την ποιότητα του προσωπικού, και την ανταπόκριση της διοίκησης. Όπως επισημαίνουν οι McElwee (1993) και Espinosa (2023) , η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών είναι σημαντική για την κατανόηση των αντιλήψεων των μαθητών και την υιοθέτηση βελτιωτικών πρωτοβουλιών.

Ο στόχος είναι όχι μόνο η διατήρηση των μαθητών στο σχολείο αλλά και η βελτίωση της συνολικής ποιότητας της εκπαίδευσης. Ωστόσο, πέραν της απλής διατήρησης, η μέτρηση της ικανοποίησης των μαθητών για την ποιότητα των υπηρεσιών θα πρέπει να οδηγεί σε πρακτικές βελτίωσης και ανάπτυξης του εκπαιδευτικού περιβάλλοντος. Συνεπώς, είναι σημαντικό να δοθεί προσοχή και στη διοίκηση των σχολείων, καθώς η απόδοσή τους επηρεάζει απευθείας την εμπειρία των μαθητών και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η έρευνα στον τομέα της εκπαίδευσης εστιάζεται συχνά στην αξιολόγηση και τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών, ιδίως στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Παράλληλα, η δευτεροβάθμια εκπαίδευση λαμβάνει λιγότερη προσοχή από την έρευνα, ενισχύοντας τη σημασία της τρέχουσας μελέτης. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών είναι κοινοί σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης, ανεξάρτητα από το επίπεδο εκπαίδευσης που αφορούν (Sahney et al2 2004).

Οι ανεξάρτητες μεταβλητές που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών και επιλέγονται ευρέως βασίζονται σε καθοριστικούς παράγοντες ποιότητας SERVQUAL που είναι:

- Αξιοπιστία
- Απόκριση
- Διασφάλιση
- Ενσυναίσθηση
- Απτότητα

Οι κρίσιμοι παράγοντες που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών βασίζονται σε κριτήρια όπως η αξιοπιστία, η απόκριση, η διασφάλιση, η ενσυναίσθηση και η απτότητα. Για παράδειγμα, οι φοιτητές σε πανεπιστημιακό επίπεδο θεωρούν το προσιτό ακαδημαϊκό προσωπικό ως καθοριστικό για την επιτυχία τους. Ένας

άλλος σημαντικός παράγοντας είναι η αξιοπιστία, η οποία περιλαμβάνει τη συνέπεια στην απόδοση και την εκτέλεση της υπηρεσίας στον καθορισμένο χρόνο, καθώς και την παροχή ακριβών πληροφοριών και υπηρεσιών στους μαθητές. Η αντίληψη για την ποιότητα διαφέρει ανάλογα με τους ενδιαφερόμενους, ωστόσο, οι ίδιοι οι φοιτητές αποτελούν σημαντική πηγή επιστροφής πληροφοριών που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη βελτίωση των υπηρεσιών στα ιδρύματα εκπαίδευσης (Redman et al., 1993; Hasan et al., 2014).

Η συντήρηση των φυσικών εγκαταστάσεων ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος μπορεί να έχει σημαντική επίδραση στην αντίληψη των μαθητών για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η άνεση και η λειτουργικότητα των εγκαταστάσεων μπορούν να επηρεάσουν την εμπειρία των μαθητών και να ενισχύσουν την θετική τους αντίληψη για το σχολικό περιβάλλον. Επιπλέον, η δυνατότητα των μαθητών να αλληλεπιδρούν με άλλους συμμαθητές ή να λαμβάνουν υποστήριξη από τους δασκάλους και τους μέντορες είναι κρίσιμης σημασίας για την καλλιέργεια μιας θετικής ατμόσφαιρας στο σχολείο.

Στο πλαίσιο αυτό, η διοίκηση του σχολείου έχει κρίσιμο ρόλο στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος φιλικού και φροντισμένου, τόσο με το παράδειγμά της όσο και με τις προδιαγραφές που θέτει. Η επιμονή στην ενίσχυση αυτού του στόχου θα πρέπει να αποτελεί προτεραιότητα στην αποστολή του σχολείου. Εντούτοις, παρά τις προσπάθειες μεταρρύθμισης στον εκπαιδευτικό τομέα, ορισμένες φορές οι προσπάθειες αυτές δεν έχουν το αναμενόμενο αποτέλεσμα λόγω της περιορισμένης ορατότητας τους ή της αδυναμίας εφαρμογής τους στην πράξη. Για να βελτιωθεί η ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, είναι σημαντικό η διοίκηση να εστιάσει στις ιδιαίτερες ανάγκες των εκπαιδευτικών και να παράσχει την αναγκαία υποστήριξη, ιδίως σε περιοχές με ιδιαίτερες δυσκολίες (Tomkovich, et al., 1996).

Τέλος, είναι σημαντικό η κοινωνία να επιδεικνύει σεβασμό στους δασκάλους ως τους επαγγελματίες που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή της εκπαίδευσης και να εμπιστεύεται τη χρήση της επαγγελματικής τους κρίσης σε καθημερινές καταστάσεις της τάξης. Επιπλέον, πρέπει να δίνεται έμφαση στην προετοιμασία των μαθητών, προσαρμόζοντας την προσέγγιση σε κάθε μαθητή ανάλογα με τις ανάγκες του (Gheysens et al., 2022). Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης πρέπει να εξελίσσονται και να προσαρμόζονται στις αλλαγές της κοινωνίας. Οι δείκτες απόδοσης που προέρχονται από την ίδια την κοινότητα, όπως αυτοί που προτείνονται στην προσέγγιση SERVQUAL, μπορούν να αποτελέσουν σημαντικά εργαλεία για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση.

Επιπλέον, η διαρκής βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και η αειφόρος ανάπτυξη παραμένουν βασικοί στόχοι για κάθε κοινωνία. (Donlagić et al., 2015; Gheysens et al., 2022).

Συνοψίζοντας, η δευτεροβάθμια εκπαίδευση πρέπει να επικεντρώνεται στην αναγνώριση και διαχείριση των αναγκών των μαθητών και να αναζητά συνεχώς τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών της. Η ικανοποίηση των μαθητών αποτελεί κύριο ζητούμενο, ιδίως σε ένα περιβάλλον όπου αντιμετωπίζονται πολλές προκλήσεις, όπως ο ανταγωνισμός και η προσπάθεια για αριστεία στην ποιότητα των υπηρεσιών. (Ali et al., 2016; Kawshalya, 2016; Felix, 2017; Saravanan, 2018).

## **2.5 Αξιολόγηση της ποιότητας εκπαίδευσης. Η άποψη των μαθητών.**

Η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση μέσω της μέτρησης της ικανοποίησης των μαθητών αποτελεί κρίσιμο βήμα για την ανάπτυξη κατάλληλων στρατηγικών βελτίωσης και προόδου στο εκπαιδευτικό πεδίο. Από την ικανοποίηση των μαθητών προκύπτουν σημαντικές πληροφορίες για την ποιότητα της διδασκαλίας, την αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και τη συνολική εμπειρία των μαθητών στο σχολείο. Η συστηματική συλλογή και ανάλυση αυτών των δεδομένων βοηθά στην αναγνώριση των αναγκών και των αδυναμιών του εκπαιδευτικού συστήματος, προσφέροντας τη βάση για την υλοποίηση πρακτικών και πολιτικών που στοχεύουν στη βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης και την προώθηση της εκπαιδευτικής επιτυχίας και ικανοποίησης των μαθητών.

Για τη διαχείριση της ποιότητας των υπηρεσιών, είναι ουσιαστικό να κατανοούμε τις προσδοκίες των πελατών, πώς διαμορφώνονται αυτές και τη σημασία τους σε σχέση με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σύμφωνα με την Zeithaml και τους συνεργάτες της (2010), "η γνώση του τι περιμένουν οι πελάτες είναι το πρώτο και ίσως το πιο κρίσιμο βήμα για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών". Αυτή η δήλωση υπογραμμίζει τη σημασία της κατανόησης των προσδοκιών των πελατών ως θεμέλιο για την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις επιθυμίες τους. Η προσέγγιση αυτή επιτρέπει στις επιχειρήσεις να προσαρμόζουν τις υπηρεσίες τους, διασφαλίζοντας την ικανοποίηση των πελατών και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της πιστότητας προς την επιχείρηση.

Σύμφωνα με τη μελέτη του Abdullah (2006), οι πελάτες θεωρούν την αξιοπιστία ως τη σημαντικότερη διάσταση της ποιότητας υπηρεσιών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Παράλληλα, η ανταπόκριση και η ενσυναίσθηση καταγράφονται ως οι διαστάσεις με τα μεγαλύτερα αρνητικά χάσματα μεταξύ προσδοκιών και αντιλήψεων. Αυτό σημαίνει ότι, ενώ οι πελάτες δίνουν μεγάλη σημασία στην αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών, υπάρχουν σημαντικές ελλείψεις στις περιοχές της ανταπόκρισης και της ενσυναίσθησης, όπου οι υπηρεσίες, που λαμβάνουν, δεν ανταποκρίνονται πλήρως στις προσδοκίες τους. Αυτά τα ευρήματα υποδεικνύουν την ανάγκη για βελτίωση σε αυτούς τους τομείς και για την επίτευξη υψηλότερου επιπέδου ικανοποίησης των πελατών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (Wang et al., 2021). Μαλιστα, βρήκαν ότι η διασφάλιση και η αξιοπιστία είναι κρίσιμες για τη συνολική ικανοποίηση των πελατών στον τομέα της υγείας, ενώ η ενσυναίσθηση και οι απτές διαστάσεις έχουν μικρότερη επίδραση.

Επιπλέον, η μελέτη των Guerola-Navarro και των συνεργατών του (2022), δείχνει ότι η αντίληψη των πελατών για την ποιότητα των υπηρεσιών επηρεάζεται σημαντικά από την επικοινωνία και την αλληλεπίδραση με το προσωπικό. Η αίσθηση της προσωπικής φροντίδας μπορεί να ενισχύσει την εμπιστοσύνη και την αφοσίωση των πελατών. Η Carman (1990) αναλύει την εφαρμογή του μοντέλου SERVQUAL σε διάφορους τομείς και καταλήγει στο συμπέρασμα ότι οι διαστάσεις της αξιοπιστίας και της διασφάλισης είναι συνήθως οι πιο κρίσιμες για την ικανοποίηση των πελατών.

Ο Bordoloi, και οι συνεργάτες του (2019) διαπίστωσαν ότι η μεγαλύτερη διαφορά μεταξύ των προσδοκιών των πελατών και της πραγματικής εμπειρίας τους εντοπίζεται στην ενσυναίσθηση, ενώ η μικρότερη διαφορά εντοπίζεται στις απτές διαστάσεις. Αυτό το εύρημα υποδηλώνει ότι οι πελάτες εκτιμούν ιδιαίτερα την ατομική φροντίδα και την προσοχή που λαμβάνουν από τους παρόχους υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, η ενσυναίσθηση, που περιλαμβάνει την κατανόηση των αναγκών και των επιθυμιών των πελατών, καθώς και την παροχή προσωποποιημένης υποστήριξης και προσοχής, αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την ικανοποίηση των πελατών. Αντίθετα, οι απτές διαστάσεις, όπως η φυσική εμφάνιση των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού, φαίνεται να έχουν μικρότερη επίδραση στην αντίληψη των πελατών για την ποιότητα των υπηρεσιών. Αυτά τα ευρήματα υποδεικνύουν ότι οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να επικεντρωθούν περισσότερο στη βελτίωση των πτυχών της ενσυναίσθησης για να καλύψουν καλύτερα τις προσδοκίες των πελατών και να ενισχύσουν την ικανοποίησή τους. Επισημαίνοντας την έρευνα των Emanuel και Adams (2006) στις

Ηνωμένες Πολιτείες, φαίνεται ότι υπάρχει αρνητικό χάσμα στις διαστάσεις της διασφάλισης και της ανταπόκρισης σύμφωνα με τις προσδοκίες των πελατών. Αυτό υπογραμμίζει τη σημασία της βελτίωσης της επικοινωνίας και της αξιοπιστίας στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η επικοινωνία είναι κρίσιμη για την κατανόηση των αναγκών των πελατών και τη διασφάλιση ότι αντιμετωπίζονται επαρκώς, ενώ η αξιοπιστία είναι ουσιαστική για την επίτευξη εμπιστοσύνης και εμπιστοσύνης από τους πελάτες. Αυτά τα ευρήματα υπογραμμίζουν τη σημασία της διαρκούς βελτίωσης της επικοινωνίας και της αξιοπιστίας ως μέσο για την ενίσχυση της ικανοποίησης και της εμπιστοσύνης των πελατών.

Τέλος, οι Parasuraman και συνεργάτες (1988) τονίζουν ότι η κατανόηση των προσδοκιών των πελατών είναι το πρώτο και πιο κρίσιμο βήμα για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών στις διαστάσεις της αξιοπιστίας, της ενσυναίσθησης και της διασφάλισης μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένη ικανοποίηση των πελατών και καλύτερα αποτελέσματα για τους οργανισμούς.

Το επίπεδο ποιότητας των υπηρεσιών σε έναν εκπαιδευτικό οργανισμό μπορεί να μετρηθεί χρησιμοποιώντας τις πέντε διαστάσεις του μοντέλου SERVQUAL. Το αρνητικό χάσμα σε όλες τις διαστάσεις υποδεικνύει ότι απαιτούνται βελτιώσεις στις διάφορες πτυχές της ποιότητας των υπηρεσιών. Εφόσον σε προηγούμενες μελέτες το χάσμα ποιότητας ήταν αρνητικό, φαίνεται ότι αυτό αποτελεί ένα κοινό πρόβλημα στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση.

Η δυσαρέσκεια των μαθητών για την ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών φαίνεται να επηρεάζει τις σχολικές τους επιδόσεις και να έχει συνέπειες στη ζωή τους. Η μείωση αυτού του χάσματος ποιότητας μπορεί να επιτευχθεί μέσω προγραμμάτων που εστιάζουν στη βελτίωση της σχολικής ποιότητας και στη συνοχή της εκπαιδευτικής διαδικασίας (Rumberger et al, 2005).

## **2.6 Ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση γονέων στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση**

Ο Gerson (1994) αναφέρει ότι η ικανοποίηση του πελάτη προκύπτει όταν οι προσδοκίες του ικανοποιούνται ή ξεπερνιούνται, ενώ η μη ικανοποίηση συμβαίνει όταν οι προσδοκίες δεν εκπληρώνονται. Η ικανοποίηση είναι μια αίσθηση που βιώνει το άτομο όταν η απόδοση, η εμπειρία ή το αποτέλεσμα μιας αγοράς ανταποκρίνονται στις προσδοκίες του. Επομένως, ένας πελάτης είναι συνήθως ικανοποιημένος όταν το προϊόν ή η υπηρεσία που λαμβάνει

ανταποκρίνεται ή υπερβαίνει τις προσδοκίες του. Συνοπτικά, η ικανοποίηση του πελάτη προκύπτει όταν οι πελάτες αισθάνονται ότι έχουν λάβει ειδική μεταχείριση και ότι οι ανάγκες τους έχουν καλυφθεί επαρκώς μετά την αγορά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας (Kotler et al., 2009).

Η ικανοποίηση του πελάτη αποτελεί έναν από τους βασικούς παράγοντες για την επιτυχία κάθε επιχείρησης. Στη σύγχρονη αγορά, είναι απαραίτητο για κάθε οργανισμό που επιθυμεί να είναι επιτυχημένος να εστιάζει στους πελάτες και να τους προσφέρει υψηλή αξία. Για να δημιουργήσουν ισχυρές πελατειακές σχέσεις, οι οργανισμοί πρέπει να είναι ικανοί να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών τους (Kotler et al., 2008). Η ικανοποίηση των πελατών είναι μια κεντρική έννοια στο μάρκετινγκ και αποτελεί την πιο αποτελεσματική και οικονομική μορφή διαφήμισης, καθώς οι ικανοποιημένοι πελάτες συνήθως μοιράζονται τις θετικές τους εμπειρίες με άλλους. Αντιθέτως, οι δυσαρεστημένοι πελάτες τείνουν να διαδίδουν αρνητικές κριτικές. Επομένως, οι διοικήσεις των επιχειρήσεων πρέπει να δίνουν προτεραιότητα στην ικανοποίηση των πελατών για να εξασφαλίσουν τη μακροπρόθεσμη επιβίωσή τους (Oliver, 1997; Singh, 2006).

Οι πελάτες είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία μιας επιχείρησης, καθώς διατηρούν τις εταιρείες σε λειτουργία. Οι ικανοποιημένοι πελάτες επαναλαμβάνουν τις αγορές τους και διαδίδουν θετικές εμπειρίες, ενώ οι δυσαρεστημένοι πελάτες αναζητούν εναλλακτικές λύσεις. Επομένως, ο βασικός στόχος κάθε επιχείρησης είναι να καλύπτει τις προσδοκίες και τις ανάγκες των πελατών της. Είναι σαφές ότι οι επιχειρήσεις ενισχύονται από την ικανοποίηση των πελατών και υποφέρουν από τη δυσαρέσκεια αυτών. Η ικανοποίηση είναι το αποτέλεσμα των προσπαθειών της διοίκησης ενός οργανισμού και της συνεπούς απόδοσης του εκπαιδευτικού συστήματος (Zeithaml, 1988; Anderson et al., 1998).

Σύμφωνα με τους Winn και Green (1998), οι πιο σημαντικοί πελάτες στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση είναι οι γονείς των μαθητών. Η ικανοποίηση των γονέων εξαρτάται από τις εμπειρίες τους με το σχολείο. Είναι κρίσιμο να ικανοποιούνται οι προσδοκίες των γονέων για να επιτευχθεί η συνολική τους ικανοποίηση. Οι γονείς που συμμετέχουν ενεργά στις σχολικές δραστηριότητες τείνουν να είναι πιο ικανοποιημένοι, καθώς εμπλέκονται άμεσα στην εκπαιδευτική διαδικασία των παιδιών τους. Επιπλέον, οι γονείς των μαθητών που έχουν καλύτερες σχολικές επιδόσεις είναι συνήθως πιο ικανοποιημένοι, καθώς οι επιτυχίες των παιδιών τους αντικατοπτρίζουν την ποιότητα της εκπαίδευσης που λαμβάνουν. Η ικανοποίηση των γονέων αποτελεί έναν σημαντικό

παράγοντα που επηρεάζει την εικόνα και τη φήμη των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, γεγονός που επιβάλλει την ανάγκη για συνεχή προσπάθεια βελτίωσης και ανταπόκρισης στις προσδοκίες τους.

Διάφορες πτυχές του σχολείου, όπως οι δάσκαλοι, το προσωπικό και οι εγκαταστάσεις, επηρεάζουν την ικανοποίηση των γονέων. Οι ικανοποιημένοι γονείς αισθάνονται καλύτερα ενημερωμένοι για τις σχολικές δραστηριότητες των παιδιών τους, πιστεύουν ότι τα παιδιά τους είναι ασφαλή στο σχολείο και νιώθουν ότι το σχολείο εκτιμά τη συμμετοχή τους. Οι δυσαρεστημένοι γονείς μπορεί να επιλέξουν να αλλάξουν σχολείο για τα παιδιά τους, στέλνοντάς τα σε ιδιωτικά σχολεία ή μετακομίζοντας σε άλλες περιοχές. Η αύξηση της ικανοποίησης των γονέων θεωρείται σημαντικός τρόπος για τη βελτίωση της ποιότητας των σχολείων, σύμφωνα με τη μελέτη των Salisbury και συνεργατών το 1997. Η ικανοποίηση των γονέων μπορεί να επηρεάσει θετικά τη σχολική κοινότητα και να συμβάλλει στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος που ευνοεί την εκπαιδευτική απόδοση των μαθητών. Η αύξηση της ικανοποίησης των γονέων μπορεί να προκύψει από πολλούς παράγοντες, όπως η ενεργή εμπλοκή τους στην εκπαιδευτική διαδικασία, η αναγνώριση των αναγκών των μαθητών, και η αποτελεσματική επικοινωνία με τη σχολική διοίκηση και τους εκπαιδευτικούς.

Η ικανοποίηση των γονέων είναι ένας δείκτης της επιτυχίας της σχολικής πολιτικής και της διοίκησης, καθώς επιδρά θετικά στην αποδοτικότητα και τη συνεργασία μεταξύ όλων των ενδιαφερομένων φορέων. Οι σχολικές πολιτικές που στοχεύουν στην αύξηση της ικανοποίησης των γονέων μπορούν να συμβάλλουν στη βελτίωση της εκπαιδευτικής εμπειρίας των μαθητών και στην ανάπτυξη ενός θετικού σχολικού κλίματος για όλους τους ενδιαφερόμενους.

Οι μελέτες δείχνουν ότι η ενσυναίσθηση έχει σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση των γονέων και στην αντίληψή τους για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η προσωπική φροντίδα και η εξατομικευμένη προσοχή προς τους μαθητές και τους γονείς είναι κρίσιμοι παράγοντες για την ικανοποίησή τους. Επιπλέον, η διασφάλιση ποιότητας έχει σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση των γονέων, οι οποίοι εκτιμούν την ευγένεια και την αξιοπιστία του προσωπικού και των δασκάλων. Η παροχή εξοπλισμού και διδακτικού υλικού είναι επίσης σημαντική για την ικανοποίηση των γονέων, όπως και η αξιοπιστία και η συνέπεια.

### 3 Μεθοδολογία έρευνας

Η μεθοδολογία έρευνας περιλαμβάνει όλες τις στρατηγικές, τεχνικές και εργαλεία που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή, ανάλυση και ερμηνεία δεδομένων σε μια ερευνητική μελέτη. Ο βασικός στόχος της μεθοδολογίας είναι να εξασφαλίσει ότι η έρευνα είναι συστηματική, αξιόπιστη και έγκυρη. Πιο συγκεκριμένα, η έρευνα πραγματοποιήθηκε με στόχο την αξιολόγηση της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, χρησιμοποιώντας το εργαλείο μέτρησης ικανοποίησης πελατών SERVQUAL. Σκοπός ήταν να εντοπιστούν αδυναμίες και ελλείψεις που χρειάζονται βελτίωση. Για το σκοπό αυτό, χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο που σχεδιάστηκε μετά από ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών, όπως αξιοπιστία, ανταπόκριση, ασφάλεια, συναισθηματική κατανόηση και απτότητα, καλύπτοντας όλους τους βασικούς τομείς που επηρεάζουν την ικανοποίηση των μαθητών. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν την εμπειρία τους από τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, επισημαίνοντας τις περιοχές όπου εντοπίζονται προβλήματα ή όπου οι προσδοκίες τους δεν ικανοποιούνται πλήρως..

Η ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν μέσω του ερωτηματολογίου θα επιτρέψει την αναγνώριση συγκεκριμένων σημείων που χρειάζονται βελτίωση, ενώ παράλληλα θα προσφέρει πολύτιμα συμπεράσματα για την ενίσχυση της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Αυτά τα ευρήματα μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους αρμόδιους φορείς για την ανάπτυξη στρατηγικών και πολιτικών που στοχεύουν στη βελτίωση της εκπαιδευτικής εμπειρίας στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Με αυτόν τον τρόπο, θα συμβάλλουν στην αύξηση της ικανοποίησης των μαθητών και των γονέων και στην ενίσχυση της συνολικής ποιότητας του εκπαιδευτικού συστήματος.

Η μελέτη χρησιμοποίησε ποσοτικές μεθόδους (Hair et al., 2010) για τη διεξαγωγή έρευνας σχετικά με τη μέτρηση της ποιότητας της εκπαίδευσης σε σχολεία της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (ΔΕ). Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με το εργαλείο μέτρησης ικανοποίησης πελατών του Parasuraman, SERVQUAL. Το ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε, διανεμήθηκε σε μαθητές των σχολείων 1ο Γενικό Λύκειο Πυλαίας - Θεσσαλονίκης, Γενικό Λύκειο Νέας Καλλικράτειας Χαλκιδικής και Γυμνάσιο με λυκειακές τάξεις Σήμαντρων Χαλκιδικής. Η διανομή των ερωτηματολογίων έγινε από 15 Απριλίου του 2024 έως 26

Απριλίου 2024. Η δειγματοληψία ευκολίας υιοθετήθηκε κατά την επιλογή των συμμετεχόντων για την έρευνα σε σχέση με άλλες τεχνικές, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα όλοι οι μαθητές να συμμετάσχουν στο ερευνητικό δείγμα (Peterson et al., 2014). Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε ανώνυμα αφού ο στόχος του είναι η μέτρηση των προσδοκιών, των αντιλήψεων και των χάσμάτων των εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε αποτελείτο από 263 ερωτηματολόγια τα οποία συμπληρώθηκαν από 132 μαθητές Α λυκείου, 86 μαθητές Β λυκείου και 45 μαθητές Γ λυκείου/

Αναλυτικά το ερωτηματολόγιο βασισμένο στο μοντέλο SERVQUAL περιλαμβάνει 3 γενικές ερωτήσεις που δημογραφικού χαρακτήρα (φύλο, ηλικία και τάξη) των μαθητών και 20 ερωτήσεις με τις διαστάσεις ποιότητας όπως αναφέρονται παρακάτω:

- Οι ερωτήσεις 1 έως 6 αναφέρονται στην απτή διάσταση
- Οι ερωτήσεις 7 έως 10 αναφέρονται στην αξιοπιστία
- Οι ερωτήσεις 11 έως 13 αναφέρονται στην ανταπόκριση
- Οι ερωτήσεις 14 έως 17 αναφέρεται στην ασφάλεια
- Οι ερωτήσεις 18 έως 20 αναφέρονται στην συναίσθηση

Οι πρώτες 20 ερωτήσεις (Α ΜΕΡΟΣ) αφορούν τις προσδοκίες των μαθητών και οι επόμενες (Β ΜΕΡΟΣ) αφορούν τις αντιλήψεις αυτών μετά την παροχή των υπηρεσιών εκπαίδευσης. Με τη διάφορα προσδοκιών και αντιλήψεων θα προσδιοριστούν τα χάσματα (gaps). Η κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε (Parasuraman et al., 1988) για τις ερωτήσεις στο Α και Β ΜΕΡΟΣ είναι η κλίμακα likert η οποία διαμορφώνετε ως εξής:

- 1: διαφωνώ απόλυτα,
- 2: διαφωνώ,
- 3: ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ,
- 4: συμφωνώ,
- 5: συμφωνώ απόλυτα.

Επιπλέον στο ερωτηματολόγιο περιλαμβάνεται μια πιο γενική ερώτηση ικανοποίησης των μαθητών για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών εκπαίδευσης (Γ ΜΕΡΟΣ). Στην ερώτηση αυτή οι μαθητές καλούνται να κατανέμουν ένα σύνολο 100 πόντων ανάμεσα σε

πέντε διαστάσεις ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών Σχολικής Μονάδας (ΣΜ) δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σύμφωνα με το πόσο σημαντικό είναι η κάθε μία από αυτές.

Οι στατιστικές τεχνικές που χρησιμοποιήθηκαν για να επιτευχθούν οι στόχοι της έρευνας είναι η δημογραφική ανάλυση με τα χαρακτηριστικά του δείγματος, η ανάλυση κενών μεταξύ των προσδοκιών και εκτιμήσεων ποιότητας, η παραγοντική ανάλυση και επιμέρους συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών του μοντέλου ποιότητας SERVQUAL για την αξιοπιστία και την εφαρμογή του στη χώρα μας, ήτοι στα σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Για την μέτρηση της αξιοπιστίας του SERVQUAL, χρησιμοποιήθηκε η διερευνητική παραγοντική ανάλυση (Hair et al., 2010). Πιο συγκεκριμένα, η ανάλυση κύριων συνιστωσών (PCA), με ορθογώνια περιστροφή». Σύμφωνα με τους ερευνητές, η ανάλυση κύριων συνιστωσών χρησιμοποιείται όταν ο στόχος είναι να συνοψιστεί η διακύμανση που εξηγείται σε έναν ελάχιστο αριθμό παραγόντων για την πρόβλεψη μιας αξιόπιστης επάρκειας μοντέλου. Ομοίως, χρησιμεύει για την παραγωγή μη συσχετισμένων μεταβλητών (Johnson et al., 2002). Τέλος, στο παράρτημα αυτής της ερευνητικής εργασίας παρατίθεται το ερωτηματολόγιο και το τυπολόγιο.

## 4 Ανάλυση αποτελεσμάτων

### 4.1 Δημογραφικά στοιχεία μαθητών

Η ανάλυση των ερωτηματολογίων έγινε με τα λογιστικά πακέτα SPSS και Excel από τα οποία προκύπτουν τα παρακάτω. Από τους 263 μαθητές που συμμετέχουν στην έρευνα όλοι απάντησαν στα ερωτήματα λόγω της παρουσίας του ερευνητή που παρείχε κατάλληλες διευκρινήσεις (πίνακας 1 και 2). Το σύνολο των αγοριών είναι 109 (41,4%) και των κοριτσιών 154 (53,6%) (Πίνακας 2, φύλο). Οι 255 μαθητές (97%) είναι από 15 έως 18 ετών ενώ μόλις 8 (3%) είναι πάνω από 18 ετών (Πίνακας 3, Ηλικία). Τέλος, 132 (50,2%) μαθητές είναι μαθητές Α Λυκείου, 86 (32,7%) είναι μαθητές Β Λυκείου και 45 (17,1%) είναι μαθητές Γ Λυκείου.

**Πίνακας 1:** Δημογραφικά στοιχεία

	ΦΥΛΟ	ΗΛΙΚΙΑ	ΤΑΞΗ
Valid	263	263	263

Missing	0	0	0
Mean	1,59	1,03	1,67

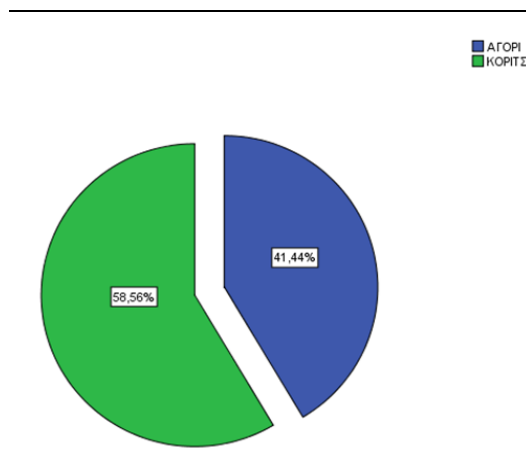
**Πίνακας 2: Φύλο**

	Συχνότητα	Ποσοστό
ΑΓΟΡΙ	109	41,4
ΚΟΡΙΤΣΙ	154	58,6
Σύνολο	263	100,0

**Σχήμα 2: κυκλικό διάγραμμα Φύλο**

ΚΟΡΙΤΣΙ	154	58,6
Σύνολο	263	100,0

Το σύνολο των αγοριών είναι 109 (41,4%) και των κοριτσιών 154 (53,6%) (Πίνακας 2, φύλο).



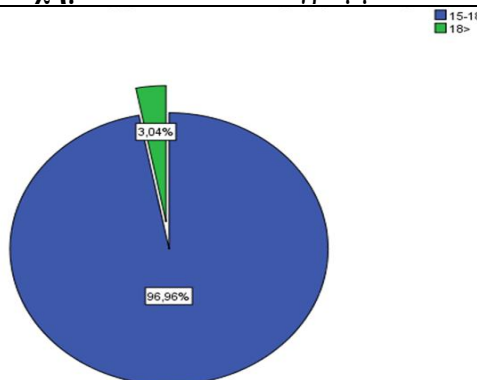
**Πίνακας 3: Ηλικία**

	Συχνότητα	Ποσοστό
15-18	255	97,0

18>	8	3,0
Σύνολο	263	100,0

Στον πίνακα 3, φαίνεται ότι οι 255 μαθητές (97%) είναι από 15 έως 18 ετών ενώ μόλις 8 (3%) είναι πάνω από 18 ετών.

**Σχήμα 3:** κυκλικό διάγραμμα Ηλικία

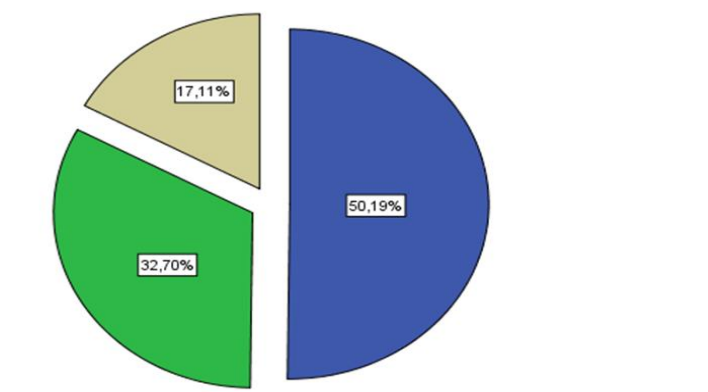


Τέλος, 132 (50,2%) μαθητές είναι μαθητές Α Λυκείου, 86 (32,7%) είναι μαθητές Β Λυκείου και 45 (17,1%) είναι μαθητές Γ Λυκείου (Πίνακας 4, Τάξη).

**Πίνακας 4:** Τάξη

	Συχνότητα	Ποσοστό
A ΛΥΚΕΙΟΥ	132	50,2
B ΛΥΚΕΙΟΥ	86	32,7
Γ ΛΥΚΕΙΟΥ	45	17,1
Σύνολο	263	100,0

**Σχήμα 4:** κυκλικό διάγραμμα Τάξη



## 4.2 Ανάλυση μεταβλητών-διαστάσεων του μοντέλου SEERVQUAL

Στην ενότητα αυτή θα γίνει ανάλυση και περιγραφή των διαστάσεων του μοντέλου SERVQUAL που προέκυψαν από το σύνολο των ερωτηματολογίων της εν λόγω έρευνας.

### Διάσταση: Απτότητα

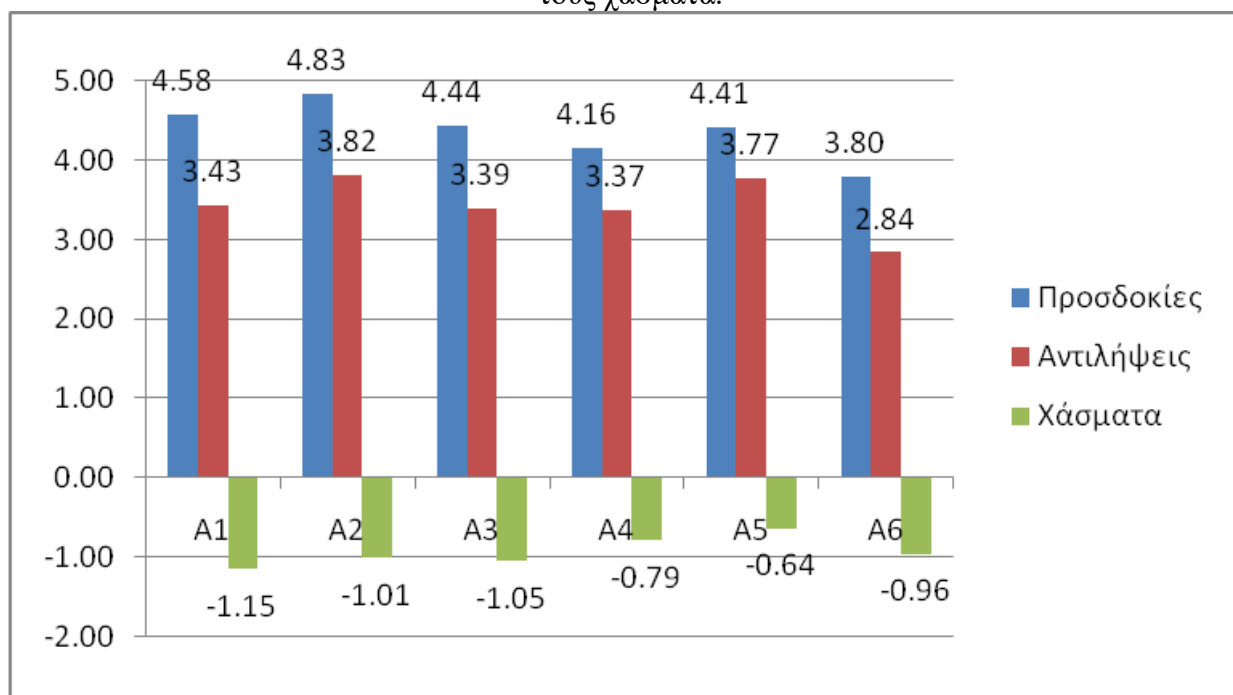
Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων με το πρόγραμμα SPSS προέκυψαν οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για κάθε ερώτηση που σχετίζεται με τη διάσταση της απτότητας τόσο για τις προσδοκίες όσο και για τις αντιλήψεις. Οι τιμές αυτές απεικονίζονται στον Πίνακα 5, Απτότητα μαζί με το μεταξύ τους χάσμα.

**Πίνακας 5:** Απτότητα. Μέση τιμή και τυπική απόκλιση για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα.

Κωδικός ερώτησης	Απτότητα	Προσδοκίες		Αντιλήψεις		Χάσματα	
		Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
A1	Το ιδανικό σχολείο πρέπει να διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό	4,58	0,874	3,43	1,160	-1,15	1.24
A2	Το σχολείο πρέπει να έχει τις πρέπεισες εγκαταστάσεις	4,83	0,514	3,82	1,035	-1,01	1.02
A3	Η πρόσβαση	4,44	0,884	3,39	1,270	-1,05	1.5

	στο σχολείο πρέπει να είναι εύκολη						
A4	Οι εργαζόμενοι του σχολείου πρέπει να έχουν καθαρή εμφάνιση	4,16	0,966	3,37	1,207	-0,79	1.5
A5	Το σχολείο πρέπει να είναι αξιόπιστο στην έγκαιρη διανομή βιβλίων	4,41	0,895	3,77	1,130	-0,64	1.37
A6	Το περιεχόμενο στην ιστοσελίδα του e-class πρέπει να είναι πλήρες	3,80	1,194	2,84	1,310	-0,96	1.72

**Σχήμα 5:** Απτότητα: Ραβδόγραμμα μέσων τιμών για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα.



Από το Σχήμα 5, (αλλά και τον Πίνακα 5) προκύπτουν τα εξής:

- Η μεγαλύτερη μέση τιμή σε σχέση με τις προσδοκίες στη διάσταση της απτότητας είναι 4,83 και παρατηρείται στην ερώτηση A2 (Το σχολείο πρέπει να έχει τις πρόπουσες εγκαταστάσεις (αίθουσες διδασκαλίας, προαύλιο, τουαλέτες κλπ.)).

- Η μικρότερη μέση τιμή σε σχέση με τις προσδοκίες στην διάσταση της απτότητας είναι 3,80 και παρατηρείται στην ερώτηση Α6 (Το περιεχόμενο στην ιστοσελίδα του e-class πρέπει να είναι πλήρες και να βελτιώνεται και να επικαιροποιείται τακτικά με νέες πληροφορίες που αφορούν τα μαθήματα και τις διαδικασίες).
- Η μεγαλύτερη μέση τιμή σε σχέση με τις αντιλήψεις στη διάσταση της απτότητας είναι 3,82 και παρατηρείται στην ερώτηση Α2 (Το σχολείο έχει τις πέπουσες εγκαταστάσεις (αίθουσες διδασκαλίας, προαύλιο, τουαλέτες προσβάσιμες κλπ)). Και πολύ κοντά είναι και η μέση τιμή (3,77) της ερώτησης Α5 (Το σχολείο είναι αξιόπιστο στη σωστή και έγκαιρη διανομή των βιβλίων κατά την έναρξη του σχολικού έτους).
- Η μικρότερη μέση τιμή σε σχέση με τις αντιλήψεις στη διάσταση της απτότητας είναι 2,84 και παρατηρείται στην ερώτηση Α6 (Το περιεχόμενο στην ιστοσελίδα του e-class είναι πλήρες και βελτιώνεται και επικαιροποιείται τακτικά με νέες πληροφορίες από αφορούν τα μαθήματα και τις διαδικασίες).
- Η μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ αντίληψης και προσδοκίας είναι 1,15 και εμφανίζεται στην ερώτηση Α1 (Το ιδανικό σχολείο πρέπει να διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό (υπολογιστές, προτζέκτορες, διαδραστικούς πίνακες)).
- Η μικρότερη απόκλιση μεταξύ αντίληψης και προσδοκίας είναι 0,64 και εμφανίζεται στην ερώτηση Α5 (Το σχολείο πρέπει να είναι αξιόπιστο στην σωστή και έγκαιρη διανομή των βιβλίων κατά την έναρξη του σχολικού έτους).

### Διάσταση: Αξιοπιστία

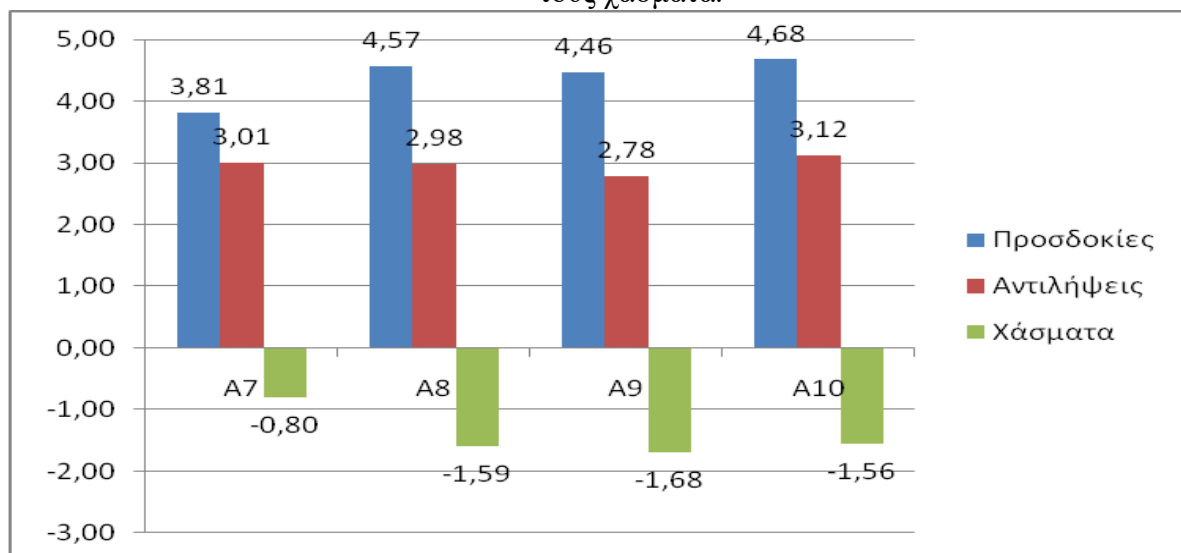
Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων παρουσιάζονται οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για κάθε μεταβλητή-ερώτηση που σχετίζεται με τη διάσταση της αξιοπιστίας στον παρακάτω Πίνακα 6.

**Πίνακας 6:** Αξιοπιστία. Μέση τιμή και τυπική απόκλιση για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα.

Κωδικός ερώτησ ης	Αξιοπιστία	Προσδοκίες		Αντιλήψεις		Χάσματα	
		Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση

Κωδικός ερώτησης	Αξιοπιστία	Προσδοκίες		Αντιλήψεις		Χάσματα	
		Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
A7	Οι καθηγητές πρέπει να τηρούν το ωράριο	3,81	1,323	3,01	1,236	-0,80	1.62
A8	A8: Οι καθηγητές πρέπει να μεταφέρουν γνώσεις	4,57	,839	2,98	1,157	-1,59	1.52
A9	A9: Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να ανταποκρίνονται σύντομα	4,46	,894	2,78	1,181	-1,68	1.54
A10	A10: Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να δείχνουν κατανόηση στα προβλήματα	4,68	,725	3,12	1,176	-1,56	1.34

**Σχήμα 6:** Αξιοπιστία. Ραβδόγραμμα μέσων τιμών για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα.



Από το Σχήμα 6, (αλλά και τον Πίνακα 6) προκύπτουν τα εξής:

- Η μεγαλύτερη μέση τιμή σε σχέση με τις προσδοκίες στη διάσταση της Αξιοπιστίας είναι 4,68 και παρατηρείται στην ερώτηση A10 (Οι εκπαιδευτικοί

πρέπει να δείχνουν κατανόηση όταν ο μαθητής/τρια αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα).

- Η μικρότερη μέση τιμή σε σχέση με τις προσδοκίες στη διάσταση της Αξιοπιστίας είναι 3,81 και παρατηρείται στην ερώτηση Α7 (Οι καθηγητές πρέπει να βρίσκονται στο χώρο του σχολείου περά του ουσιαστικού ωραρίου καθηκόντων τους (διδασκαλεία, απορίες μαθητών, εφημερίες, γραφειοκρατική εργασία, κτλ.)).
- Η μεγαλύτερη μέση τιμή σε σχέση με τις αντιλήψεις στη διάσταση της Αξιοπιστίας είναι 3,12 και παρατηρείται στην ερώτηση Α10 (Οι εκπαιδευτικοί δείχνουν κατανόηση όταν ο μαθητής/τρια αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα).
- Η μικρότερη μέση τιμή σε σχέση με τις αντιλήψεις στη διάσταση της Αξιοπιστίας είναι 2,78 και παρατηρείται στην ερώτηση Α9 (Οι εκπαιδευτικοί ανταποκρίνονται σύντομα στην διόρθωση σε σχολείο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης γραπτών- ενημέρωση απουσιών με συνέπεια και σε σύντομο χρονικό διάστημα).
- Η μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ αντίληψης και προσδοκίας είναι 1,68 και εμφανίζεται στην ερώτηση Α9 (Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να ανταποκρίνονται σύντομα στη διόρθωση γραπτών-ενημέρωση απουσιών με συνέπεια και σε σύντομο χρονικό διάστημα).
- Η μικρότερη απόκλιση μεταξύ αντίληψης και προσδοκίας είναι 0,80 και εμφανίζεται στην ερώτηση Α7 (Οι καθηγητές πρέπει να βρίσκονται στο χώρο του σχολείου περά του ουσιαστικού ωραρίου καθηκόντων τους (διδασκαλεία, απορίες μαθητών, εφημερίες, γραφειοκρατική εργασία, κτλ.)).

### ***Διάσταση: Ανταπόκριση***

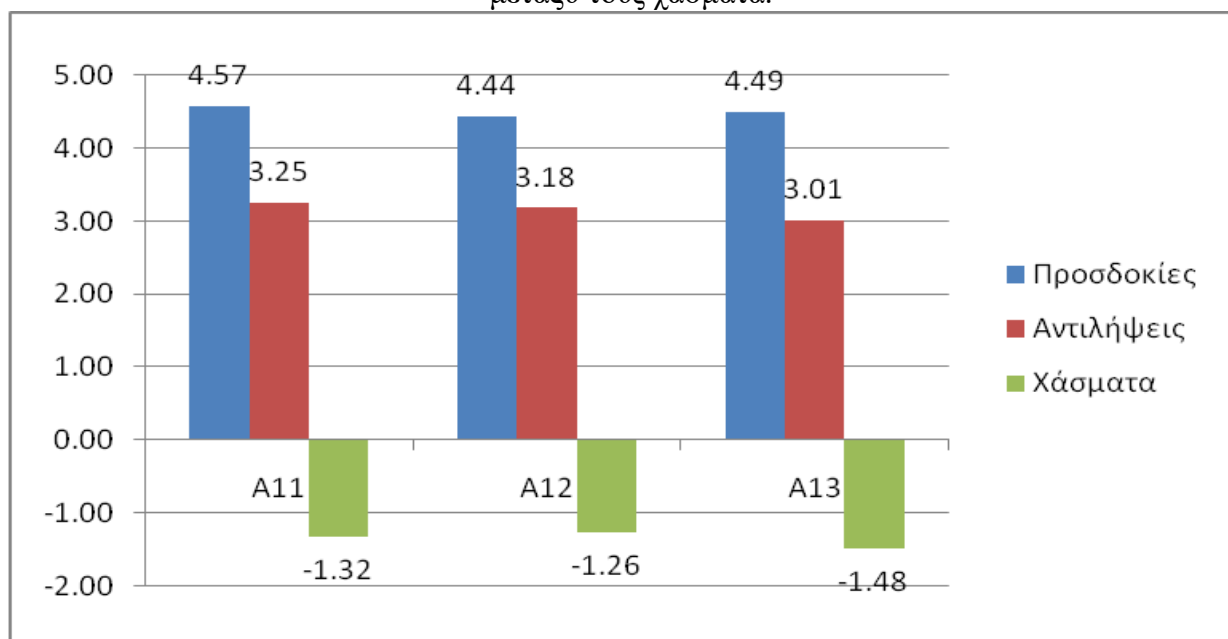
---

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων παρουσιάζονται οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για κάθε μεταβλητή-ερώτηση που σχετίζεται με τη διάσταση της Ανταπόκρισης στον παρακάτω Πίνακα 7.

**Πίνακας 7:** Ανταπόκριση. Μέση τιμή και τυπική απόκλιση για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα.

Κωδικός ερώτησης	Ανταπόκριση	Προσδοκίες		Αντιλήψεις		Χάσματα	
		Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
<b>A11</b>	Οι μαθητές πρέπει να ενημερώνονται	4,57	0,801	3,25	1,128	-1,32	1,34
<b>A12</b>	Οι καθηγητές στο σχολείο πρέπει να έχουν χρόνο να απαντούν	4,44	0,831	3,18	1,141	-1,26	1,37
<b>A13</b>	Οι καθηγητές του σχολείου πρέπει να δείχνουν ενδιαφέρον στα προβλήματα	4,49	0,814	3,01	1,211	-1,48	1,43

**Σχήμα 7:** Ανταπόκριση. Ραβδόγραμμα μέσων τιμών για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα.



Από το Σχήμα 7 (αλλά και τον Πίνακα 7) προκύπτουν τα εξής:

- Η μεγαλύτερη μέση τιμή σε σχέση με τις προσδοκίες στη διάσταση της Ανταπόκρισης είναι 4,57 και παρατηρείται στην ερώτηση A11 (Οι μαθητές πρέπει να ενημερώνονται για το πότε ακριβώς θα υλοποιηθούν διάφορες δράσεις που τους ενδιαφέρει(διεξαγωγή γραπτών διαγωνισμάτων, κατάθεση δικαιολογητικών,

μηχανογραφικών)). Εδώ παρατηρούμε ότι όλες οι ερωτήσεις έχουν παραπλήσιες μέσες τιμές.

- Η μικρότερη μέση τιμή σε σχέση με τις προσδοκίες στη διάσταση της Ανταπόκρισης είναι 4,44 και παρατηρείται στην ερώτηση A12 (Οι καθηγητές στο σχολείο πρέπει να έχουν χρόνο να απαντούν στα ερωτήματα των μαθητών).
- Η μεγαλύτερη μέση τιμή σε σχέση με τις αντιλήψεις στη διάσταση της Ανταπόκρισης είναι 3,25 και παρατηρείται στην ερώτηση A11 (Οι μαθητές ενημερώνονται για το πότε ακριβώς θα υλοποιηθούν διάφορες δράσεις που τους ενδιαφέρει(διεξαγωγή γραπτών διαγωνισμάτων, κατάθεση δικαιολογητικών, μηχανογραφικών)). Και εδώ παρατηρούμε ότι όλες οι ερωτήσεις έχουν παραπλήσιες μέσες τιμές.
- Η μικρότερη μέση τιμή σε σχέση με τις αντιλήψεις στη διάσταση της Ανταπόκρισης είναι 3,01 και παρατηρείται στην ερώτηση A13 (Οι καθηγητές του σχολείου δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον στην επίλυση πιθανών προβλημάτων των μαθητών).
- Η μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ αντίληψης και προσδοκίας είναι 1,48 και εμφανίζεται στην ερώτηση A13 (Οι καθηγητές του σχολείου πρέπει να δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον στην επίλυση των προβλημάτων των μαθητών).
- Η μικρότερη απόκλιση μεταξύ αντίληψης και προσδοκίας είναι 1,26 και εμφανίζεται στην ερώτηση A11 (Οι μαθητές πρέπει να ενημερώνονται για το πότε ακριβώς θα υλοποιηθούν διάφορες δράσεις που τους ενδιαφέρει(διεξαγωγή γραπτών διαγωνισμάτων, κατάθεση δικαιολογητικών, μηχανογραφικών)).

### Διάσταση: Ασφάλεια

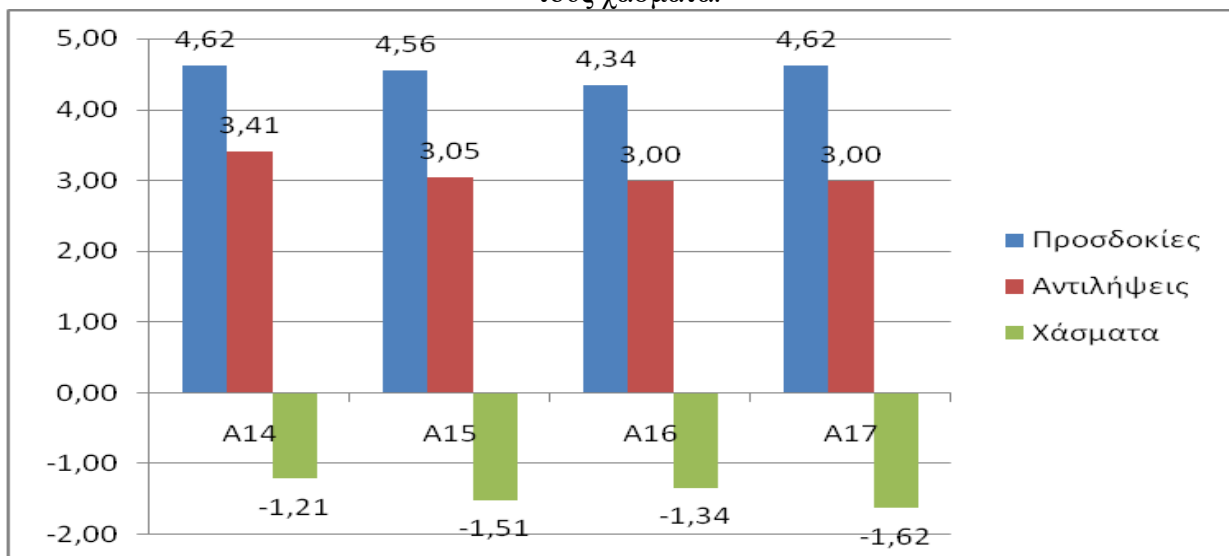
Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων παρουσιάζονται οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για κάθε μεταβλητή-ερώτηση που σχετίζεται με τη διάσταση της Ανταπόκρισης στον παρακάτω Πίνακα 8.

**Πίνακας 8:** Ασφάλεια. Μέση τιμή και τυπική απόκλιση για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα.

Κωδικός ερώτησης	Ασφάλεια	Προσδοκίες		Αντιλήψεις		Χάσματα	
		Μέση	Τυπική	Μέση	Τυπική	Μέση	Τυπική

		τιμή	απόκλιση	τιμή	απόκλιση	τιμή	απόκλιση
<b>A14</b>	Πρέπει να υπάρχει ασφάλεια και εμπιστευτικότητα	4,62	0,771	3,41	1,254	-1,21	1,35
<b>A15</b>	Οι καθηγητές πρέπει να έχουν γνώση του αντικειμένου	4,56	0,798	3,05	1,184	-1,51	1,41
<b>A16</b>	Οι καθηγητές πρέπει να εφαρμόζουν εναλλακτικές μεθόδους	4,34	0,922	3,00	1,177	-1,34	1,41
<b>A17</b>	Οι καθηγητές πρέπει να έχουν ομότιμη και ευγενική συμπεριφορά	4,62	0,772	3,00	1,151	-1,62	1,38

**Σχήμα 8:** Ασφάλεια. Ραβδόγραμμα μέσων τιμών για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα.



Από το Σχήμα 8 (αλλά και τον Πίνακα 8) προκύπτουν τα εξής:

- Η μεγαλύτερη μέση τιμή σε σχέση με τις προσδοκίες στη διάσταση της Ασφάλειας είναι 4,62 και παρατηρείται στις ερωτήσεις A14 (Πρέπει να υπάρχει ασφάλεια και εμπιστευτικότητα όσον αφορά τα προσωπικά στοιχεία των μαθητών) και A17 (Οι καθηγητές πρέπει να έχουν ισότιμη και ευγενική συμπεριφορά στους μαθητές). Εδώ παρατηρούμε ότι όλες οι ερωτήσεις έχουν παραπλήσιες μέσες τιμές.
- Η μικρότερη μέση τιμή σε σχέση με τις προσδοκίες στη διάσταση της Ασφάλειας είναι 4,34 και παρατηρείται στην ερώτηση A16 (Οι καθηγητές πρέπει να εφαρμόζουν εναλλακτικές μεθόδους διδασκαλίας).

- Η μεγαλύτερη μέση τιμή σε σχέση με τις αντιλήψεις στη διάσταση της Ασφάλειας είναι 3,41 και παρατηρείται στην ερώτηση A14 (Υπάρχει ασφάλεια και εμπιστευτικότητα όσον αφορά τα προσωπικά στοιχεία των μαθητών).
- Η μικρότερη μέση τιμή σε σχέση με τις αντιλήψεις στη διάσταση της Ασφάλειας είναι 3,00 και παρατηρείται στις ερωτήσεις A16 (Οι καθηγητές εφαρμόζουν εναλλακτικές μεθόδους διδασκαλίας) και A17 (Οι καθηγητές έχουν ισότιμη και ευγενική συμπεριφορά στους μαθητές). Εδώ παρατηρούμε ότι οι ερωτήσεις A15, A16 και A17 έχουν παραπλήσιες μέσες τιμές.
- Η μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ αντίληψης και προσδοκίας είναι 1,62 και εμφανίζεται στην ερώτηση A17 (Οι καθηγητές πρέπει να έχουν ισότιμη και ευγενική συμπεριφορά στους μαθητές).
- Η μικρότερη απόκλιση μεταξύ αντίληψης και προσδοκίας είναι 1,21 και εμφανίζεται στην ερώτηση A14 (Πρέπει να υπάρχει ασφάλεια και εμπιστευτικότητα όσον αφορά τα προσωπικά στοιχεία των μαθητών).

### Διάσταση: Συναισθηματική κατανόηση

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων προέκυψαν οι μέσες τιμές και οι τυπικές για κάθε μεταβλητή-ερώτηση που σχετίζεται με τη διάσταση της συναισθηματικής κατανόησης. Οι τιμές αυτές απεικονίζονται στον Πίνακα 9 Συναισθηματική κατανόηση.

**Πίνακας 9:** Συναισθηματική κατανόηση. Μέση τιμή και τυπική απόκλιση για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα.

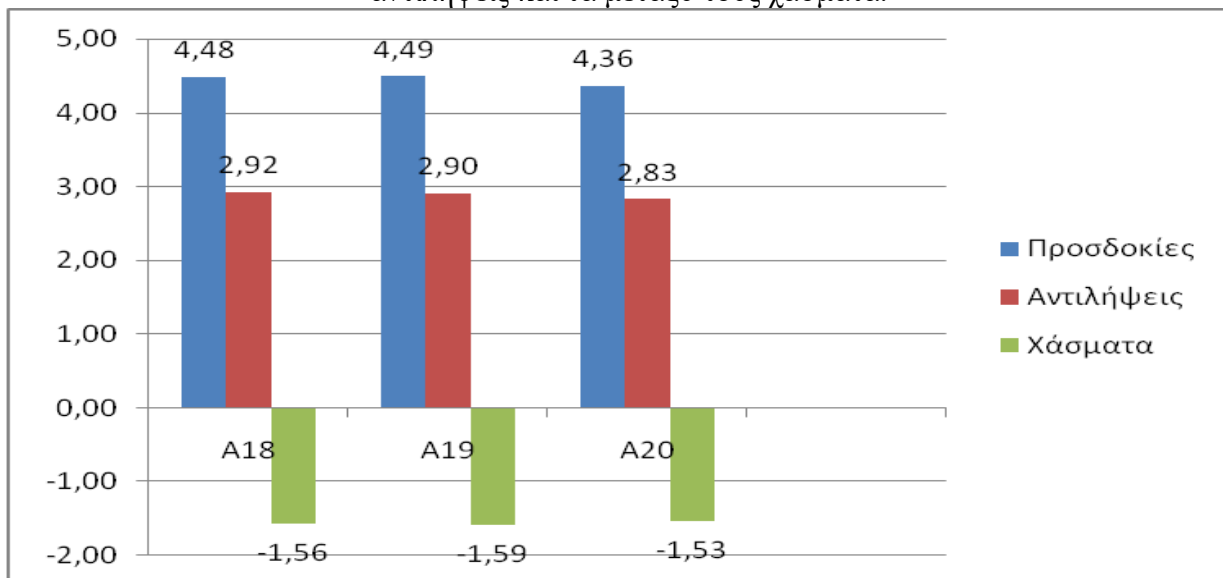
Κωδικός ερώτησης	Συναισθηματική κατανόηση	Προσδοκίες		Αντιλήψεις		Χάσματα	
		Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
<b>A18</b>	Οι καθηγητές πρέπει να δίνουν απόλυτη προσοχή στις απορίες του μαθητή	4,48	0,828	2,92	1,140	-1,56	1,35
<b>A19</b>	Οι καθηγητές πρέπει να καταλαβαίνουν τις ανάγκες του μαθητή	4,49	0,837	2,90	1,193	-1,59	1,42

A20

Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να διαχειρίζονται τα παράπονα των μαθητών



**Σχήμα 9:** Συναισθηματική κατανόηση. Ραβδόγραμμα μέσων τιμών για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα.



Από το Σχήμα 9 (αλλά και τον Πίνακα 9) προκύπτουν τα εξής:

- Η μεγαλύτερη μέση τιμή σε σχέση με τις προσδοκίες στη διάσταση της Συναισθηματική κατανόηση είναι 4,49 και παρατηρείται στην ερώτηση A19 (Οι καθηγητές πρέπει να καταλαβαίνουν τις ιδιαίτερες ανάγκες του μαθητή) και με πολύ μικρή διαφορά, 4,48 στην ερώτηση A18 (Οι καθηγητές πρέπει να δίνουν απόλυτη προσοχή στις απορίες που έχουν οι μαθητές). Εδώ παρατηρούμε ότι όλες οι ερωτήσεις έχουν παραπλήσιες μέσες τιμές.
- Η μικρότερη μέση τιμή σε σχέση με τις προσδοκίες στη διάσταση της Συναισθηματική κατανόηση είναι 4,36 και παρατηρείται στην ερώτηση A20 (Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να είναι σε θέση να διαχειρίζονται τα παράπονα των μαθητών).
- Η μεγαλύτερη μέση τιμή σε σχέση με τις αντιλήψεις στη διάσταση της Συναισθηματική κατανόηση είναι 2,92 και παρατηρείται στην ερώτηση A18 (Οι καθηγητές δίνουν απόλυτη προσοχή στους μαθητές) και με πολύ μικρή απόκλιση ακολουθούν οι A19 και A20.

- Η μικρότερη μέση τιμή σε σχέση με τις αντιλήψεις στη διάσταση της Συναισθηματική κατανόηση είναι 2,83 και παρατηρείται στην ερώτηση A20 (Οι εκπαιδευτικοί είναι σε θέση να διαχειρίζονται τα παράπονα των μαθητών).
- Η μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ αντίληψης και προσδοκίας είναι 1,59 και εμφανίζεται στην ερώτηση A19 (Οι καθηγητές πρέπει να καταλαβαίνουν τις ιδιαίτερες ανάγκες του μαθητή).
- Η μικρότερη απόκλιση μεταξύ αντίληψης και προσδοκίας είναι 1,53 και εμφανίζεται στην ερώτηση A20 (Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να είναι σε θέση να διαχειρίζονται τα παράπονα των μαθητών).

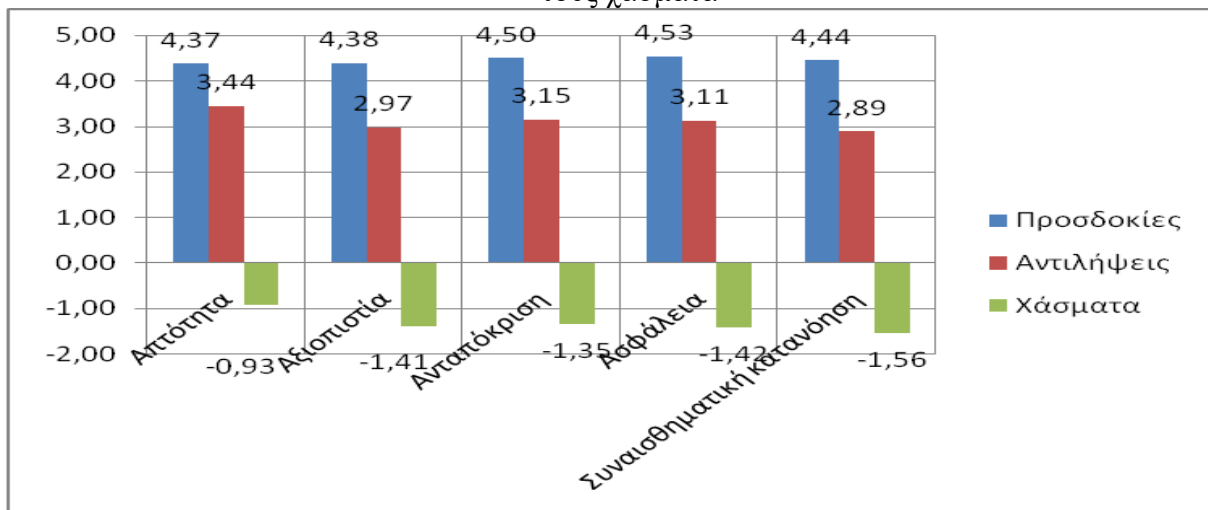
### Αξιολόγηση ποιότητας υπηρεσιών εκπαίδευσης ( SERVQUAL )

Για το σύνολο των πέντε διαστάσεων ποιότητας (απτότητα, αξιοπιστία, ανταπόκριση, ασφάλεια και συναισθηματική κατανόηση) παρουσιάζονται στον Πινάκα 10 οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις των προσδοκιών, αντιλήψεων και χάσμάτων.

**Πίνακας 10:** Συνοπτικός. μέσων τιμών για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα, καθώς και γενικός μέσος όρος των διαστάσεων

Απτή διάσταση	Προσδοκίες		Αντιλήψεις		Χάσματα	
	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Απτότητα	4,37	0,562	3,44	0,788	-0,93	0.86
Αξιοπιστία	4,38	0,653	2,97	0,937	-1,41	1.11
Ανταπόκριση	4,50	0,646	3,15	0,927	-1,35	1.09
Ασφάλεια	4,53	0,600	3,11	0,906	-1,42	1.06
Συναισθηματική κατανόηση	4,44	0,697	2,89	1,051	-1,56	1.24
Γενικός μέσος	4,44	0,63	3,11	0,92	-1,33	1,07

**Σχήμα 10:** Συνοπτικό. Ραβδόγραμμα μέσων τιμών για τις προσδοκίες, αντιλήψεις και τα μεταξύ τους χάσματα



Από το Συνοπτικό πίνακα φαίνεται ότι τη μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ προσδοκιών και αντιλήψεων εμφανίζεται στη διάσταση της συναισθηματικής κατανόησης (-1,56). Αυτό κατά την κρίση μου οφείλεται στο αρκετά μεγάλο ηλικιακό χάσμα μεταξύ εκπαιδευτικών και παιδιών. Από την άλλη η μικρότερη απόκλιση εμφανίζεται στη διάσταση της απτότητας (-0,93). Και εδώ η εξήγηση μου είναι ότι τα τελευταία χρόνια έχει αναβαθμιστεί σημαντικά ο εξοπλισμός των σχολείων. Όλα τα σχολεία έχουν πλέον διαδραστικούς πίνακες. Επιπλέον, η περίοδος Covid19, αναγκαστικά, έφερε τους εκπαιδευτικούς πιο κοντά στη σύγχρονη εκπαίδευση.

Η μεγαλύτερη μέση τιμή – προσδοκία (4,53) εμφανίζεται στη διάσταση της ασφάλειας. Επίσης τόσο ο γενικός δείκτης Προσδοκιών (4,44) όσο και οι επί μέρους δείκτες είναι πολύ κοντά μεταξύ τους με χαμηλότερο (4,37) στη διάσταση της απτότητας. Τα παιδιά φαίνεται να έχουν μεγάλες προσδοκίες για ένα πιο ποιοτικό σχολείο.

Παρατηρώντας τώρα τις αντιλήψεις των μαθητών βλέπουμε ότι την μεγαλύτερη τιμή την παρατηρούμε στη διάσταση της απτότητας (3,44) ενώ η μικρότερη τιμή παρατηρείται στη διάσταση της συναισθηματικής κατανόησης (2,89).

### *Ποιότητα υπηρεσιών στη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση: Ανάλυση των πέντε διαστάσεων*

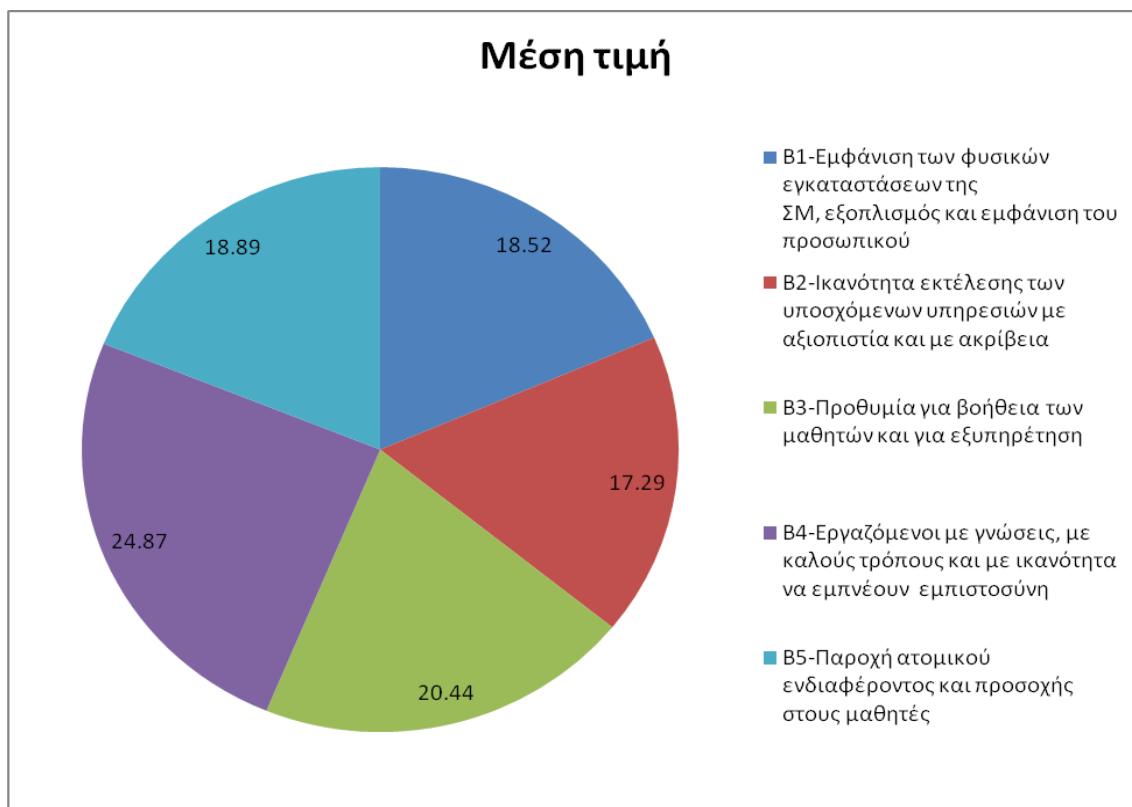
Για το σύνολο των πέντε διαστάσεων ποιότητας (απτότητα, αξιοπιστία, ανταπόκριση, ασφάλεια και συναισθηματική κατανόηση) παρουσιάζονται στον Πίνακα 11 οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις των προσδοκιών, αντιλήψεων και χασμάτων.

**Πίνακας 11:** Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις διαστάσεων ποιότητας Σχολικής Μονάδας

Απτή διάσταση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
B1 - Εμφάνιση των φυσικών εγκαταστάσεων της ΣΜ, εξοπλισμός και εμφάνιση του προσωπικού	18,52	9,82
B2 - Ικανότητα εκτέλεσης των υποσχόμενων υπηρεσιών με αξιοπιστία και με ακρίβεια	17,29	9,23
B3 - Προθυμία για βοήθεια των μαθητών και για εξυπηρέτηση	20,44	8,53
B4 - Εργαζόμενοι με γνώσεις, με καλούς τρόπους και με ικανότητα να εμπνέουν εμπιστοσύνη	24,87	11,94
B5 - Παροχή ατομικού ενδιαφέροντος και προσοχής στους μαθητές	18,89	9,88

Από τον παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι οι μαθητές δίνουν μεγάλη σημασία στις γνώσεις, στους καλούς τρόπους και στην ικανότητα των καθηγητών να τους εμπνέουν εμπιστοσύνη με ποσοστό 24,87%. Ενώ τη μικρότερη σημασία δίνουν στην ερώτηση B2 (Ικανότητα εκτέλεσης των υποσχόμενων υπηρεσιών με αξιοπιστία και με ακρίβεια) με ποσοστό 17,29%. Στο παρακάτω κυκλικό διάγραμμα φαίνονται οι μέσες τιμές των μεταβλητών.

Σχήμα 11: μέσες τιμές διαστάσεων ποιότητας



Στο παραπάνω διάγραμμα - πίτα φαίνεται η κατανομή των απαντήσεων με βάσει τον συγκεντρωτικό επιμερισμό πόντων για τους πέντε άξονες του μοντέλου SERVQUAL. Φαίνεται ότι μεγαλύτερη σημασία δίνουν οι μαθητές στην ασφάλεια (τέταρτος άξονας- Ασφάλεια) που σχετίζονται με το προσωπικό, ήτοι το σχολείο να διαθέτει προσωπικό με γνώσεις, καλούς τρόπους που εμπνέει εμπιστοσύνη. Ενώ λιγότερη βαρύτητα έχει η ικανότητα εκτέλεσης των υποσχόμενων υπηρεσιών που παρέχονται από το σχολείο με αξιοπιστία (δεύτερος άξονας-Αξιοπιστία)

### 4.3 Παραγοντική Ανάλυση

Η διερευνητική ανάλυση παραγόντων (EFA) θα χρησιμοποιηθεί για την ανάλυση του τμήματος του ερωτηματολογίου που σχετίζεται με τις προσδοκίες ικανοποίησης, με σκοπό να εξεταστούν κοινοί παράγοντες στις μεταβλητές που μελετήθηκαν από το μοντέλο SERVQUAL. Για ανάλυση χρησιμοποιείται η μέθοδος Principal Component Analysis και επιλέχθηκε η ορθογώνια περιστροφή μέγιστης ποικιλίας (Varimax) για περιστροφή.

Ο παρακάτω πίνακας απεικονίζει τις μεταβλητές που χρησιμοποιούνται για τη διερευνητική ανάλυση παραγόντων.

Πίνακας 12: Μεταβλητές Παραγοντικής ανάλυσης

A1	Το ιδανικό σχολείο πρέπει να διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό (υπολογιστές, προτζέκτορες, διαδραστικούς πίνακες)
A2	Το σχολείο πρέπει να έχει τις πρόπουσες εγκαταστάσεις (αίθουσες διδασκαλίας, προαύλιο, τουαλέτες κλπ.)
A3	Η πρόσβαση στο σχολείο πρέπει να είναι εύκολη με συγκοινωνίες
A4	Οι εργαζόμενοι του σχολείου πρέπει να έχουν καθαρή και προσεγμένη εμφάνιση
A5	Το σχολείο πρέπει να είναι αξιόπιστο στην σωστή και έγκαιρη διανομή των βιβλίων κατά την έναρξη του σχολικού έτους
A6	Το περιεχόμενο στην ιστοσελίδα του e-class πρέπει να είναι πλήρες και να βελτιώνεται και να επικαιροποιείται καθημερινά με νέες πληροφορίες από αφορούν τα μαθήματα και τις διαδικασίες
A7	Οι καθηγητές πρέπει να βρίσκονται στο χώρο του σχολείου περά του ουσιαστικού ωραρίου καθηκόντων τους (διδασκαλεία, απορίες μαθητών, εφημερίες, γραφειοκρατική εργασία, κτλ.)
A8	Οι καθηγητές πρέπει να έχουν την ικανότητα να μεταφέρουν τις απαραίτητες γνώσεις
A9	Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να ανταποκρίνονται σύντομα στην διόρθωση γραπτών-ενημέρωση απουσιών με συνέπεια και σε σύντομο χρονικό διάστημα
A10	Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να δείχνουν κατανόηση όταν ο μαθητής/ τρια αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα
A11	Οι μαθητές πρέπει να ενημερώνονται για το πότε ακριβώς θα υλοποιηθούν διάφορες δράσεις που τους ενδιαφέρει(διεξαγωγή γραπτών διαγωνισμάτων, κατάθεση δικαιολογητικών, μηχανογραφικών)
A12	Οι καθηγητές στο σχολείο πρέπει να έχουν χρόνο να απαντούν στα ερωτήματα των μαθητών
A13	Οι καθηγητές του σχολείου πρέπει να δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον στο να επιλύσουν τα προβλήματα των μαθητών
A14	Πρέπει να υπάρχει ασφάλεια και εμπιστευτικότητα όσον αφορά τα προσωπικά στοιχεία των μαθητών
A15	Το σχολείο πρέπει να διαθέτει προσωπικό που να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο με γνώση του αντικείμενου
A16	Οι καθηγητές πρέπει να εφαρμόζουν εναλλακτικές μεθόδους διδασκαλίας
A17	Οι καθηγητές πρέπει να έχουν ισότιμη και ευγενική συμπεριφορά στους μαθητές
A18	Οι καθηγητές πρέπει να δίνουν απόλυτη προσοχή στις απορίες που έχουν οι μαθητές
A19	Οι καθηγητές πρέπει να καταλαβαίνουν τις ιδιαίτερες ανάγκες του μαθητή
A20	Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να είναι σε θέση να διαχειρίζονται τα παράπονα των μαθητών

Η εφαρμογή της εξερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης έγινε με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS 22. Τα αποτελέσματα του ελέγχου της σφαιρικότητας και του δείκτη KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) παρουσιάζονται στον Πίνακα 13.

**Πίνακας 13:** Αρχικές τιμές δεικτών KMO και Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0,793
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square 1815,44
df	153
Sig.	0,000

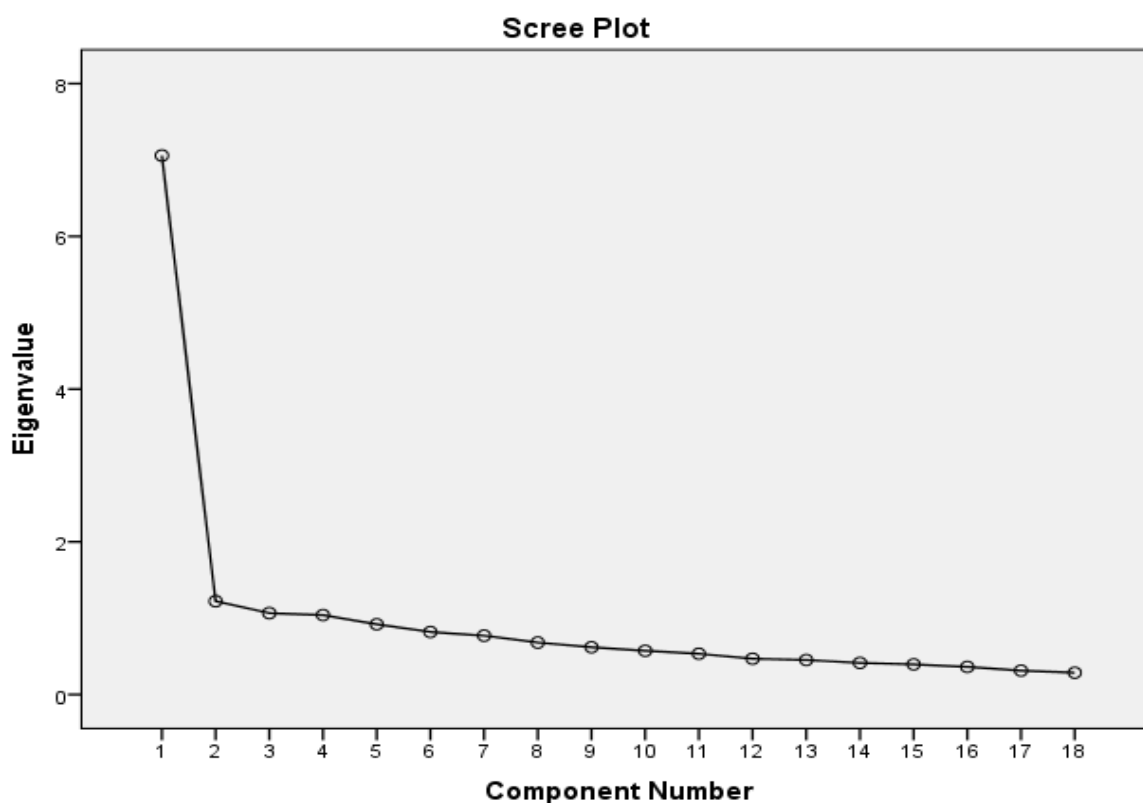
Από τον Πίνακα 13 παρατηρούμε ότι η τιμή του δείκτη KMO = 0,793 είναι σχετικά υψηλή και θεωρείται αξιόλογη (Hair et al., 2017), ενώ για τον έλεγχο της σφαιρικότητας παρατηρούμε ότι η τιμή του test Bartlett είναι 1815,44 με  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$  και επομένως μπορούμε να προχωρήσουμε στην διερευνητική παραγοντική ανάλυση και οι τιμές αυτές μπορούν να βελτιωθούν περαιτέρω. Υλοποιώντας την εφαρμογή της Διερευνητικής Παραγοντικής Ανάλυσης (EFA) με χρήση της μεθόδου Principal Component Analysis και περιστροφή Varimax, προέκυψαν 2 κριτήρια που σχετίζονται σε περισσότερους από 1 παράγοντα σε τιμή άνω του 0,4. Στη συνέχεια αφαιρούνται διαδοχικά οι μεταβλητές A3, A7. Τα αποτελέσματα τότε της εφαρμογής της εξερευνητικής ανάλυσης βελτιώθηκαν αρκετά και φαίνονται παρακάτω στον πίνακα 14.

**Πίνακας 14:** Τιμές δεικτών KMO, και έλεγχος σφαιρικότητας μετά την αφαίρεση των μεταβλητών A3, A7

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0,914
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square 1957,805
df	191
Sig.	0,000

Στη συνέχεια με την παραγοντική ανάλυση παραγόντων με περιστροφή varimax που διεξήχθη στα 18 διαφορετικά χαρακτηριστικά της αξιολόγησης ποιότητας σχολικών μονάδων. Το διάγραμμα Scree του Cattell στο Σχήμα 12 δείχνει ότι αυτές οι μεταβλητές θα πρέπει να μετρηθούν επιτυχώς σε τέσσερις παράγοντες, καθώς εξηγείται στο μεγαλύτερο μέρος της μεταβλητότητας, (δηλ. ο αριθμός λ των ιδιοτιμών πρέπει να είναι  $\geq 1$ ).

Σχήμα 12: Scree Plot



Το συνολικό ποσοστό της διακύμανσης κάθε μεταβλητής που ερμηνεύουν οι 4 παράγοντες αποτυπώνεται στον πίνακα 15.

**Πίνακας 15:** Πίνακας διακύμανσης

	Comp onent	Initial Eigenvalues <sup>a</sup>			Extraction Sum of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
		Total	% of Variance	Cumulati ve %	Total	% of Variance	Cumulat ive %	Total	% of Variance	Cumulat ive %
Raw	1	7,058	39,212	39,212	7,058	39,212	39,212	3,172	17,620	17,620
	2	1,223	6,792	46,004	1,223	6,792	46,004	3,014	16,745	34,365
	3	1,066	5,924	51,928	1,066	5,924	51,928	2,510	13,942	48,307
	4	1,041	5,781	57,709	1,041	5,781	57,709	1,692	9,401	57,709
	5	0,920	5,111	62,820						
	6	0,820	4,554	67,374						
	7	0,771	4,284	71,658						
	8	0,681	3,785	75,443						
	9	0,620	3,445	78,888						
	10	0,573	3,185	82,073						
	11	0,534	2,966	85,039						
	12	0,469	2,605	87,644						
	13	0,453	2,514	90,159						
	14	0,415	2,304	92,463						
	15	0,395	2,197	94,660						
	16	0,362	2,009	96,669						
	17	0,313	1,740	98,409						
	18	0,286	1,591	100,000						

Από τον πίνακα 16 παρακάτω παρατηρούμε ότι οι τέσσερις παράγοντες ερμηνεύουν άνω του 55% της διακύμανσης των μεταβλητών που τελικά παρέμειναν στη Διερευνητική

Παραγοντική Ανάλυση (EFA). Ο πρώτος παράγοντας ερμηνεύει το 39,212% της ολικής μεταβλητότητας, ο δεύτερος 6,792%, ο τρίτος 5,924 και ο τέταρτος 5,781 αυτής. Στο πεδίο «Initial Eigen values» και στη στήλη «Total» αποτυπώνονται ιδιοτιμές (eigenvalues) για κάθε παράγοντα, στη στήλη «% of Variance» αποτυπώνεται ποσοστό της διακύμανσης που αντιστοιχεί σε κάθε παράγοντα, ενώ στη στήλη «Cumulative %» παρουσιάζονται αθροιστικά τα ποσοστά της προηγούμενης στήλης. Στο πεδίο «Rotation Sums of Squared Loadings» αποτυπώνονται οι ιδιοτιμές (eigenvalues) μετά την περιστροφή Varimax. Στη στήλη «Cumulative %» παρατηρείται ότι έχουν προσδιοριστεί οι 2 παράγοντες (με τιμή ιδιοτιμής > 1) και εξηγούν το 57,709 % της συνολικής διακύμανσης.

Ο πίνακας 16 στην επόμενη σελίδα παρουσιάζει τα φορτία των τεσσάρων παραγόντων που εντοπίστηκαν στη Διερευνητική Παραγοντική Ανάλυση (EFA). Η αξιοπιστία του αναγνωρισμένου παράγοντα αξιολογήθηκε μέσω του υπολογισμού των συντελεστών άλφα Cronbach. Είναι απαραίτητο ο συντελεστής να υπερβαίνει το 0,55. Μπορούμε επίσης να παρατηρήσουμε από τον ίδιο πίνακα τις τιμές του Δείκτη των φορτίων (COM) για τις μεταβλητές που έχουν παραμείνει στη Διερευνητική Παραγοντική Ανάλυση (EFA). Αυτός ο δείκτης αξιολογεί το ποσοστό διακύμανσης σε κάθε μεταβλητή που μπορεί να αποδοθεί στους τέσσερις παράγοντες. Ο όρος  $h^2$  χρησιμοποιείται για να περιγράψει το άθροισμα των φορτίων τετραγωνικού συντελεστή για τις μεταβλητές.

**Πίνακας 16:** Μήτρα περιστρεφόμενων παραμέτρων

	Συνθετικοί Παράγοντες				COM (h <sup>2</sup> )
	1	2	3	4	
A1: Το ιδανικό σχολείο πρέπει να διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό	0,792				0,536
A2: Το σχολείο πρέπει να έχει τις πρέπουσες εγκαταστάσεις	0,810				0,654
A8: Οι καθηγητές πρέπει να μεταφέρουν γνώσεις	0,610				0,574
A11: Οι μαθητές πρέπει να ενημερώνονται	0,624				0,650,
A15: Οι καθηγητές πρέπει να έχουν γνώση του αντικειμένου	0,595				0,603
A17: Οι καθηγητές πρέπει να έχουν ομότιμη και ευγενική συμπεριφορά	0,587				0,598
A14: Πρέπει να υπάρχει ασφάλεια και εμπιστευτικότητα		0,560			0,586
A18: Οι καθηγητές πρέπει να δίνουν απόλυτη προσοχή στις απορίες του μαθητή		0,707			0,632
A19: Οι καθηγητές πρέπει να καταλαβαίνουν τις ανάγκες του μαθητή		0,651			0,586
A20: Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να διαχειρίζονται τα παράπονα των μαθητών		0,731			0,610
A9: Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να ανταποκρίνονται σύντομα			0,655		0,551
A10: Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να δείχνουν κατανόηση στα προβλήματα			0,648		0,603
A12: Οι καθηγητές στο σχολείο πρέπει να έχουν χρόνο να απαντούν			0,742		0,651
A13: Οι καθηγητές του σχολείου πρέπει να δείχνουν ενδιαφέρον στα προβλήματα			0,598		0,600
A16: Οι καθηγητές πρέπει να εφαρμόζουν εναλλακτικές μεθόδους			0,719		0,557
A4: Οι εργαζόμενοι του σχολείου πρέπει να έχουν καθαρή εμφάνιση				0,669	0,622
A5: Το σχολείο πρέπει να είναι αξιόπιστο στην έγκαιρη διανομή βιβλίων				0,661	0,570
A6: Το περιεχόμενο στην ιστοσελίδα του e-class πρέπει να είναι πλήρες				0,801	0,703

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 9 iterations.

- Οι 18 μεταβλητές που συμμετέχουν στην EFA είναι επιλέξιμες εάν οι τιμές του δείκτη άλφα Cronbach είναι πάνω από 0,55 (Hair et al., 2017; Sarstedt et al., 2022). Η ερμηνεία της

ολικής μεταβλητότητας από τους τέσσερις παράγοντες παρουσιάζεται στον πίνακα 16. Συγκεκριμένα, το αρχικό μοντέλο SERVQUAL που επιλέχθηκε να εξεταστεί για μέτρηση ποιότητας στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση στην Ελλάδα με 20 μεταβλητές και 5 παράγοντες, παραμετροποιήθηκε ως προς την αξιοπιστία σε 18 μεταβλητές και αφαιρέθηκαν 2 μεταβλητές, αφαιρέθηκαν μια μεταβλητή από τη διάσταση της Απτότητας η A3 (Η πρόσβαση στο σχολείο πρέπει να είναι εύκολη με συγκοινωνίες), και μια από τη διάσταση της Αξιοπιστίας η A7 (Οι καθηγητές πρέπει να βρίσκονται στο χώρο του σχολείου πέραν του ουσιαστικού ωραρίου καθηκόντων τους (διδασκαλία, απορίες μαθητών, εφημερίες, γραφειοκρατική εργασία, κτλ.)). Αναλυτικά, στον πρώτο παράγοντα εντάσσονται έξι μεταβλητές A1, A2, A8, A11, A15, A17:

- *Το ιδανικό σχολείο πρέπει να διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό (υπολογιστές, προτζέκτορες, διαδραστικούς πίνακες, εργαστήρια) [Απτότητα]*
- *Το σχολείο πρέπει να έχει τις προέπουσες εγκαταστάσεις (αίθουσες διδασκαλίας, προαύλιο, τουαλέτες) [Απτότητα]*
- *Οι καθηγητές πρέπει να έχουν την ικανότητα να μεταφέρουν τις απαραίτητες γνώσεις [Αξιοπιστία]*
- *Οι μαθητές πρέπει να ενημερώνονται για το πότε ακριβώς θα υλοποιηθούν διάφορες δράσεις που τους ενδιαφέρει (διεξαγωγή γραπτών διαγωνισμάτων, κατάθεση δικαιολογητικών, μηχανογραφικών) [Ανταπόκριση]*
- *Το σχολείο πρέπει να διαθέτει προσωπικό που να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο με γνώση του αντικείμενου [Ασφάλεια]*
- *Οι καθηγητές πρέπει να έχουν ισότιμη και ευγενική συμπεριφορά στους μαθητές [Ασφάλεια]*

Στον δεύτερο παράγοντα εντάσσονται τέσσερις μεταβλητές A14, A18, A19, A20:

- *Πρέπει να υπάρχει ασφάλεια και εμπιστευτικότητα όσον αφορά τα προσωπικά στοιχεία των μαθητών [Ασφάλεια]*
- *Οι καθηγητές πρέπει να δίνουν απόλυτη προσοχή στις απορίες που έχουν οι μαθητές [Συναισθηματική κατανόηση]*
- *Οι καθηγητές πρέπει να καταλαβαίνουν τις ιδιαίτερες ανάγκες του μαθητή [Συναισθηματική κατανόηση]*
- *[Συναισθηματική κατανόηση]*

- Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να είναι σε θέση να διαχειρίζονται τα παράπονα των μαθητών [Συναισθηματική κατανόηση]

Στον τρίτο παράγοντα εντάσσονται πέντε μεταβλητές A9, A10, A12, A13, A16:

- Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να ανταποκρίνονται σύντομα στην διόρθωση γραπτών- ενημέρωση απουσιών με συνέπεια και σε σύντομο χρονικό διάστημα [Αξιοπιστία]
- Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να δείχνουν κατανόηση όταν ο μαθητής/ τρια αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα [Αξιοπιστία]
- Οι καθηγητές στο σχολείο πρέπει να έχουν χρόνο να απαντούν στα ερωτήματα των μαθητών [Ανταπόκριση]
- Οι καθηγητές του σχολείου πρέπει να δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον στο να επιλύσουν τα προβλήματα των μαθητών[Ανταπόκριση]
- Οι καθηγητές πρέπει να εφαρμόζουν εναλλακτικές μεθόδους διδασκαλίας [Ασφάλεια]

Και στον τέταρτο παράγοντα εντάσσονται τρεις μεταβλητές A4, A5, A6:

- Οι εργαζόμενοι του σχολείου πρέπει να έχουν καθαρή και προσεγμένη εμφάνιση [Απτότητα]
- Το σχολείο πρέπει να είναι αξιόπιστο στην σωστή και έγκαιρη διανομή των βιβλίων κατά την έναρξη του σχολικού έτους [Απτότητα]
- Το περιεχόμενο στην ιστοσελίδα του e-class πρέπει να είναι πλήρες και να βελτιώνεται και να επικαιροποιείται τακτικά με νέες πληροφορίες από αφορούν τα μαθήματα και τις διαδικασίες[Απτότητα]

Ο πρώτος παράγοντας (Υποδομή Σχολείου) παρουσιάζει υψηλές φορτίσεις από 6 μετρήσιμες μεταβλητές και σχετίζονται με τον χώρο - εξοπλισμό του σχολείου καθώς και με την μεταφορά γνώσεων και εκπαιδευτικών δράσεων στο σχολείο. Άρα ο πρώτος παράγοντας σχετίζεται με τις υποδομές και τον εκπαιδευτικό εξοπλισμό του σχολείου. Ο δεύτερος παράγοντας (Λειτουργία Σχολείου) αποτελείται από 4 μετρήσιμες μεταβλητές που σχετίζονται με την ασφάλεια και την κατανόηση, συμπεριφορά των μαθητών και των καθηγητών του σχολείου. Άρα, ο δεύτερος παράγοντας αφορά τη Λειτουργία της σχολικής

μονάδας. Ο τρίτος παράγοντας (Συναισθηματική Κατανόηση Καθηγητών) αφορά την αξιοπιστία και την ανταπόκριση των καθηγητών να δείχνουν ενδιαφέρον για τη διδασκαλία και να επιλύουν τα προβλήματα των μαθητών. Συνεπώς, θα μπορούσαμε να ορίσουμε ότι αναφέρεται περισσότερο στην αξιοπιστία της εκπαίδευσης της σχολικής μονάδας. Ενώ ο τέταρτος παράγοντας (Αξιοπιστία Εκπαίδευσης Σχολείου) στην αξιοπιστία των εργαζομένων της σχολικής μονάδας και του περιεχομένου της ιστοσελίδας του e-class. Συνεπώς, θα μπορούσε να οριστεί ότι αναφέρεται στην αξιοπιστία γενικά.

#### 4.4 Ανάλυση Αξιοπιστίας SERVQUAL

Ο συντελεστής  $\alpha$ -cronbach θα χρησιμοποιηθεί για να εξεταστεί εάν το αναδυόμενο μοντέλο SERVQUAL είναι αξιόπιστο με τους τέσσερις παράγοντες που προέρχονται από την παραγοντική ανάλυση (EFA) σε αυτή την ενότητα. Ο δείκτης  $\alpha$ -cronbach δέχεται τιμές στην περιοχή 0 και 1 (Decker et al., 2021; Diamantopoulos et al., 2012). Η εξαιρετική αξιοπιστία (εσωτερική ανοχή) των υπό εξέταση μεταβλητών-παραγόντων υποδεικνύεται από έναν συντελεστή που λαμβάνει τιμές μεγαλύτερες από 0,7. Το ολικό Cronbach Alpha είναι 0,876.

**Πίνακας 17:** Μέτρηση Αξιοπιστίας 4 παραγόντων

Παράγοντες	$\alpha$ -cronbach
1 <sup>ος</sup> παράγοντας [Υποδομή Σχολείου]	0,822
2 <sup>ος</sup> παράγοντας [Λειτουργία Σχολείου]	0,917
3 <sup>ος</sup> παράγοντας [Συναισθηματική Κατανόηση Καθηγητών]	0,892
4 <sup>ος</sup> παράγοντας [Αξιοπιστία Εκπαίδευσης Σχολείου]	0,776

Από την ανάλυση αξιοπιστίας των επιμέρους παραγόντων προκύπτει ότι η αξιοπιστία τους είναι υψηλή.

#### 4.5 Συσχέτιση μεταβλητών SERVQUAL με φύλο, τάξη, ηλικία

Στην ενότητα αυτή εξετάζεται η συσχέτιση του νέου μοντέλου των τεσσάρων παραγόντων ποιότητας που προέκυψε από τις εκτιμήσεις των μαθητών με την παραγοντική ανάλυση.

Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος μερικής συσχέτισης (Partial correlation) με το πρόγραμμα SPSS. Όταν το μέγεθος των συντελεστών συσχέτισης είναι μεταξύ 0,5 και 0,7, αυτό σημαίνει ότι οι μεταβλητές συσχετίζονται μετρίως (Diamantopoulos, 2011). Οι μεταβλητές με χαμηλή συσχέτιση υποδεικνύονται από συντελεστές συσχέτισης με μεγέθη μεταξύ 0,3 και 0,5 (Hair et al., 2012). Μια θετική σχέση υποδεικνύεται όταν ο συντελεστής συσχέτισης είναι μεγαλύτερος από το μηδέν. Αντίθετα, εάν η τιμή πέσει κάτω από το μηδέν, υποδεικνύει μια αρνητική σχέση. Η παρουσία του μηδέν δείχνει ότι δεν υπάρχει σύνδεση μεταξύ των δύο μεταβλητών.

Η συσχέτιση των δημογραφικών χαρακτηριστικών (φύλο, ηλικία, τάξη φοίτησης) παρουσιάζεται στην πίνακα 18 (στην επόμενη σελίδα). Μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι οι 4 παράγοντες συσχετίζονται μεταξύ τους, κάτι το οποίο υποδηλώνει την αξιοπιστία του μοντέλου. Όμως, σε σχέση με τις ανεξάρτητες μεταβλητές του φύλλου, ηλικίας, και τάξης, φαίνεται να υπάρχει θετική συσχέτιση σε όλους τους παράγοντες, η οποία είναι πολύ ασθενής και δεν είναι στατιστικά σημαντική. Αντίθετα, χαμηλή αρνητική συσχέτιση φαίνεται να υπάρχει μεταξύ μόνο των υπό εξέταση δημογραφικών στοιχείων. Συνεπώς, η μεταβλητές των δημογραφικών χαρακτηριστικών δεν επηρεάζουν την ποιότητα εκπαίδευσης στις σχολικές μονάδες δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στη χώρα μας (και συγκεκριμένα στην περιοχή που συλλέχτηκαν τα δεδομένα).

**Πίνακας 18:** Συσχέτιση 4 παραγόντων SERVQUAL με δημογραφικά χαρακτηριστικά

Control Variables -None <sup>a</sup>		B1- ΥΠΟΔΟΜΗ	B2- ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	B3- ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ	B4- ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	Δ46: ΦΥΛΟ	Q47:ΗΛΙΚΙΑ	Q48: ΤΑΞΗ
B1-ΥΠΟΔΟΜΗ	Correlation	1,000						
	Significance (2-tailed)							
	df	0						
B2-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	Correlation	,757	1,000					
	Significance (2-tailed)	,000						
	df	261	0					
B3- ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ	Correlation	,756	,803	1,000				
	Significance (2-tailed)	,000	,000					
	df	261	261	0				
B4-ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	Correlation	,607	,566	,590	1,000			
	Significance (2-tailed)	,000	,000	,000				
	df	261	261	261	0			
Δ46: ΦΥΛΛΟ	Correlation	,011	,034	,062	-,036	1,000		
	Significance (2-tailed)	,860	,587	,313	,556			
	df	261	261	261	261	0		
Q47:ΗΛΙΚΙΑ	Correlation	,124	,071	,035	,125	-,031	1,000	
	Significance (2-tailed)	,045	,251	,574	,043	,619		
	df	261	261	261	261	261	0	
Q48: ΤΑΞΗ	Correlation	,007	,017	,060	,088	-,001	,255	
	Significance (2-tailed)	,914	,779	,335	,154	,992	,000	
	df	261	261	261	261	261	261	0

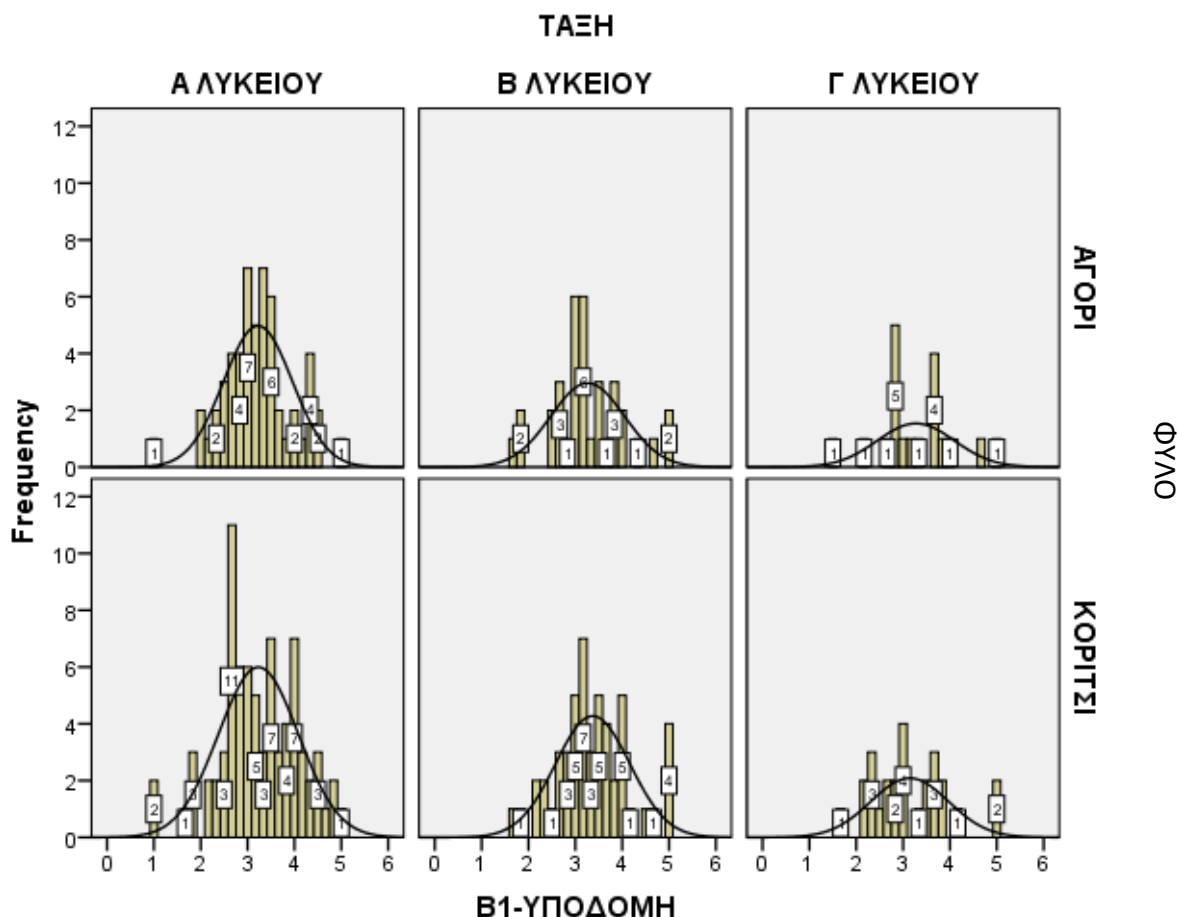
a. Cells contain zero-order (Pearson) correlations.

#### 4.6 Διασπορά 4 παραγόντων SERVQUAL ανά φύλο, Τάξη, Ηλικία

Στην ενότητα αυτή θα γίνει μια παρουσίαση των τεσσάρων παραγόντων που πρόεκυψαν από την παραγοντική ανάλυση σε σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος.

Παράγοντας 1<sup>ος</sup> –Υποδομή Σχολείου

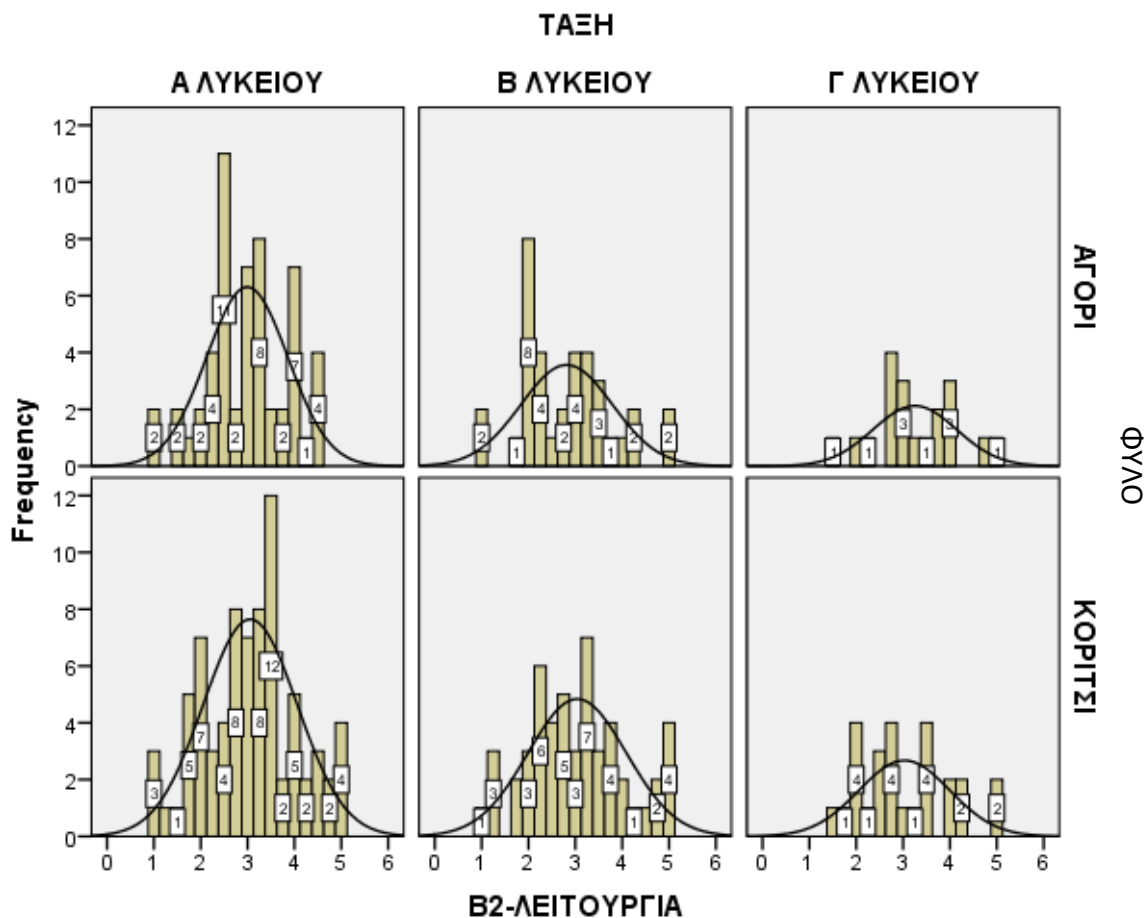
Πίνακας 19: Απεικόνιση διασποράς 1<sup>ου</sup> παράγοντα ανά φύλο-τάξη



Στον παραπάνω πίνακα βλέπουμε τη διασπορά των απαντήσεων σε σχέση με τις εκτιμήσεις των μαθητών για τη μέτρηση της ποιότητας στον άξονα της υποδομής των σχολικών μονάδων. Φαίνεται παρόμοια κατανομή και σημαντικότητα ανά φύλο. Επίσης, παρατηρείτε ότι υπάρχει μικρή διαφοροποίηση της σημαντικότητας στα κορίτσια που φοιτούν στην α' τάξη λυκείου.

Παράγοντας 2<sup>ος</sup> –Λειτουργία Σχολείου

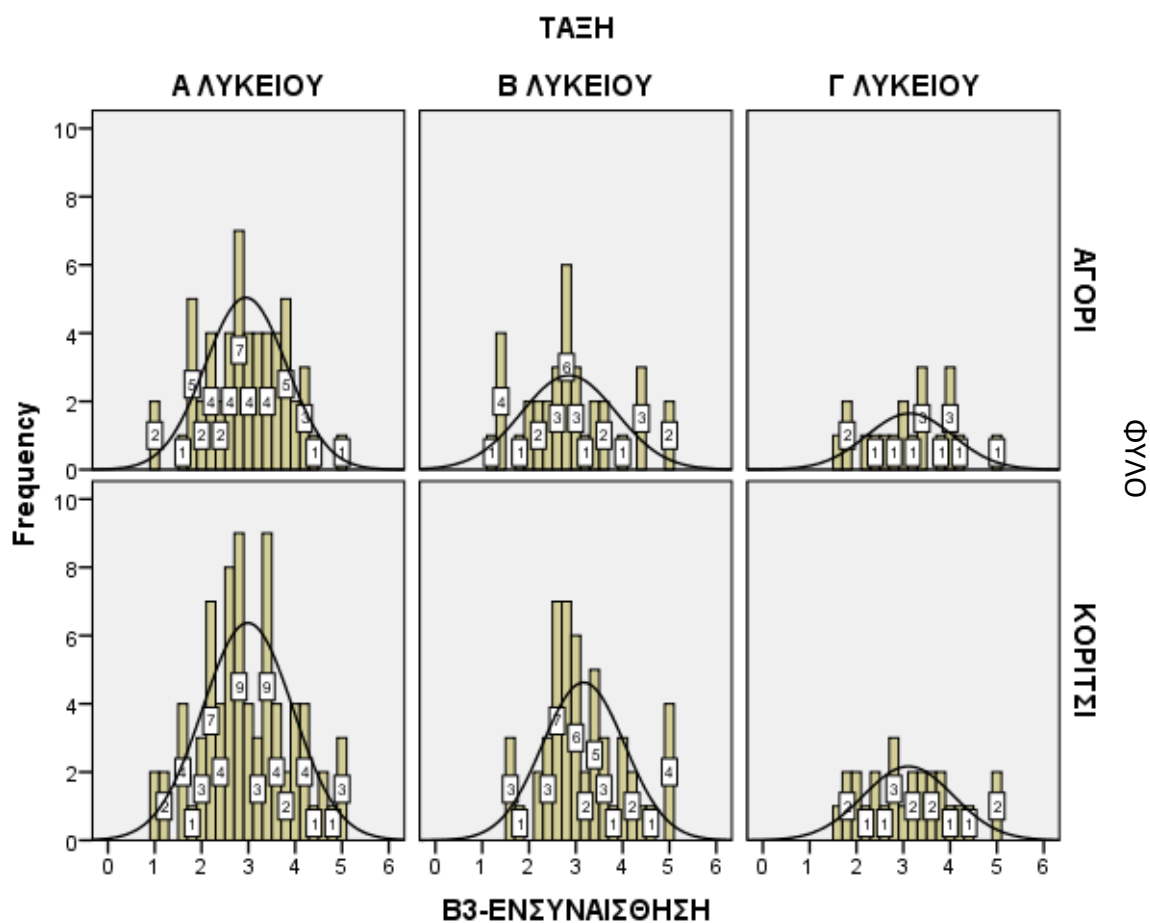
**Πίνακας 20:** Απεικόνιση διασποράς 2<sup>ου</sup> παράγοντα ανά φύλο-τάξη



Στον παραπάνω πίνακα βλέπουμε τη διασπορά των απαντήσεων σε σχέση με τις εκτιμήσεις των μαθητών για τη μέτρηση της ποιότητας στον άξονα της λειτουργίας των σχολικών μονάδων. Φαίνεται παρόμοια κατανομή και σημαντικότητα ανά φύλο. Μικρή διαφοροποίηση παρατηρείται στα κορίτσια που φοιτούν στην α' λυκείου και στα αγόρια της β' λυκείου

Παράγοντας 3<sup>ος</sup> –Ενσυναίσθηση καθηγητών

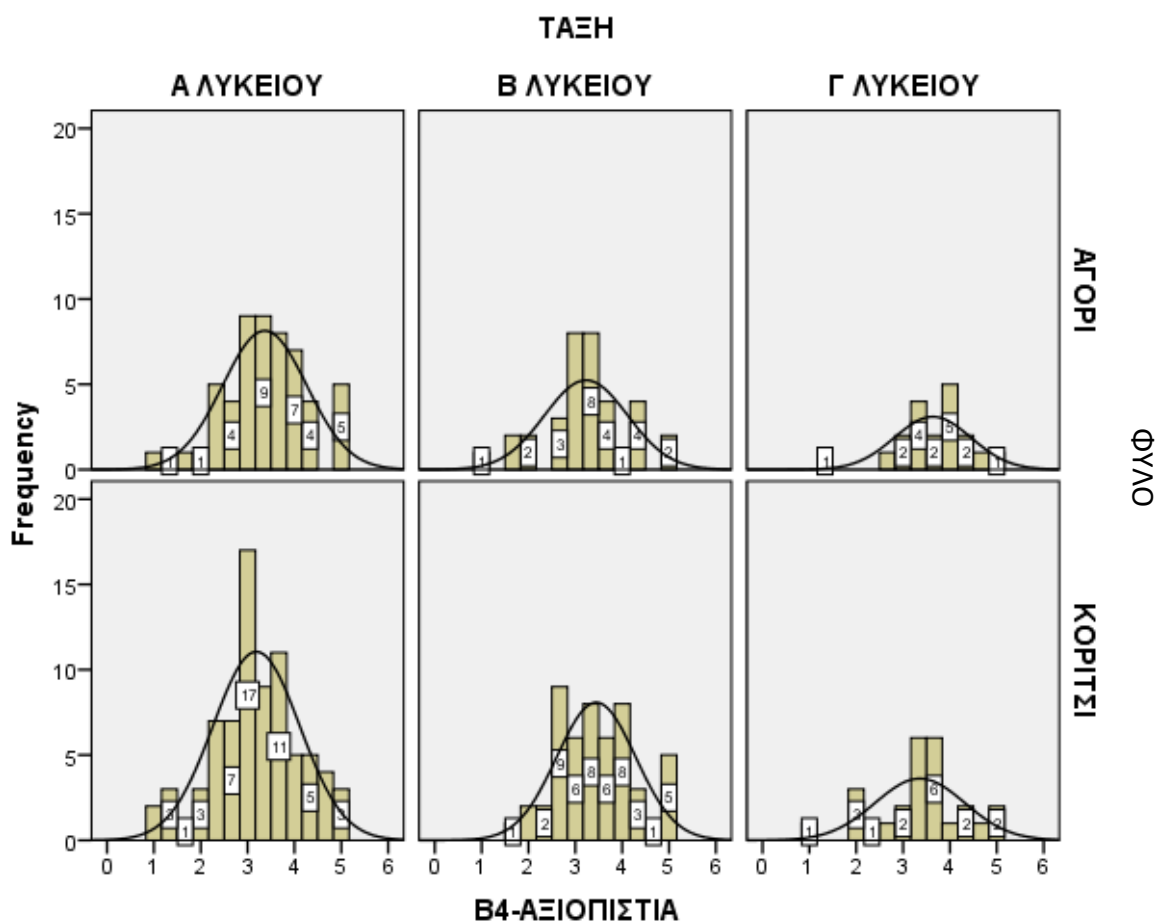
**Πίνακας 21** Απεικόνιση διασποράς 3<sup>ου</sup> παράγοντα ανά φύλο-τάξη



Στον παραπάνω πίνακα βλέπουμε τη διασπορά των απαντήσεων σε σχέση με τις εκτιμήσεις των μαθητών για τη μέτρηση της ποιότητας στον άξονα της ενσυναίσθησης των σχολικών μονάδων. Φαίνεται παρόμοια κατανομή και σημαντικότητα ανά φύλο. Μικρή διαφοροποίηση παρατηρείται στα κορίτσια που φοιτούν στην α' και β' λυκείου.

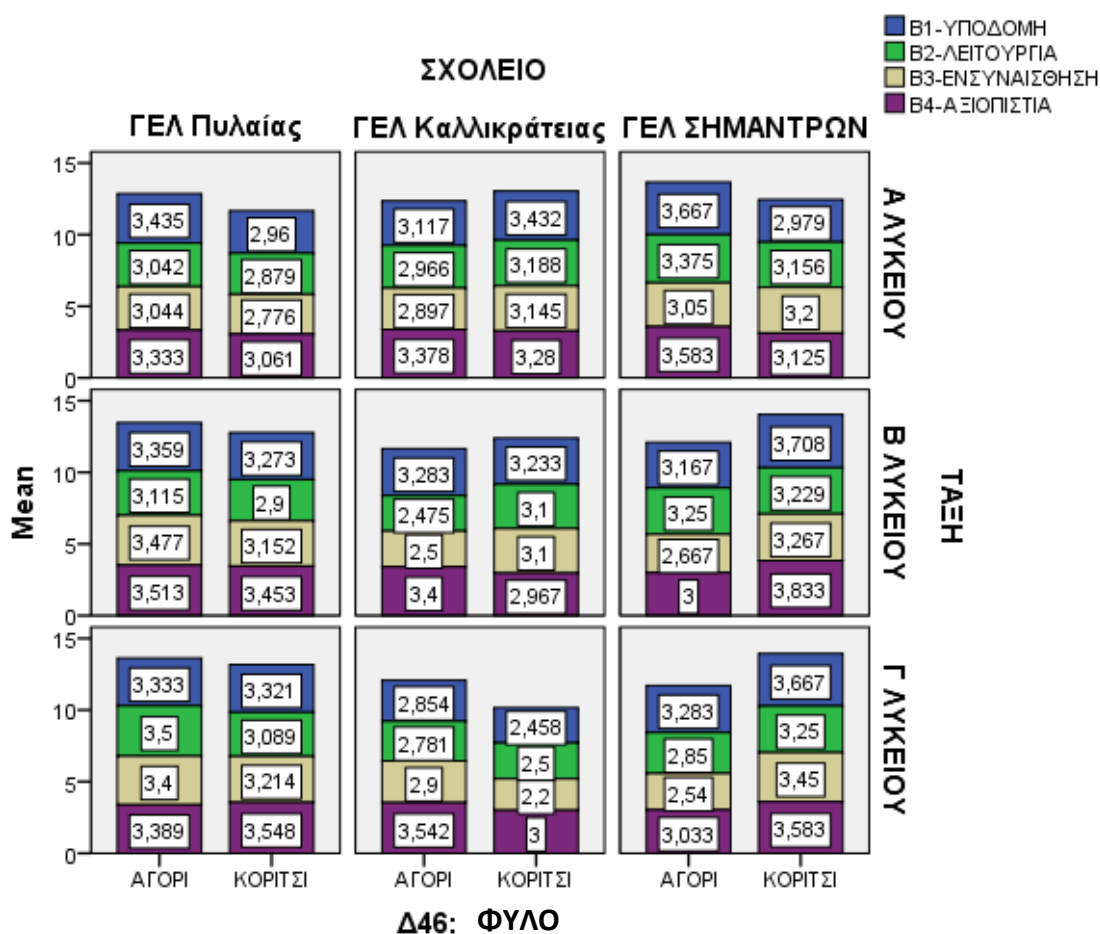
Παράγοντας 4<sup>ος</sup> –Αξιοπιστία

**Πίνακας 22:** Απεικόνιση διασποράς 4<sup>ου</sup> παράγοντα ανά φύλο-τάξη



Στον παραπάνω πίνακα βλέπουμε τη διασπορά των απαντήσεων σε σχέση με τις εκτιμήσεις των μαθητών για τη μέτρηση της ποιότητας στον άξονα της αξιοπιστίας των σχολικών μονάδων. Φαίνεται παρόμοια κατανομή και σημαντικότητα ανά φύλο. Μικρή διαφοροποίηση παρατηρείται στα κορίτσια που φοιτούν στην α' και β' λυκείου.

**Πίνακας 22:** Απεικόνιση σημαντικότητας μέσω τιμών των 4 παραγόντων ανά σχολική μονάδα και τάξη



Στον παραπάνω πίνακα βλέπουμε τη διασπορά των απαντήσεων σε σχέση με τις εκτιμήσεις των μαθητών ανά τάξη και σχολική μονάδα λυκείου, για τη μέτρηση της ποιότητας στους τέσσερις άξονες που βρέθηκαν αξιόπιστοι για το δείγμα της έρευνας μας. Φαίνεται ότι οι μαθητές μετρούν την ποιότητα στις σχολικές μονάδες μέσα από τις υποδομές και την καλή ποιότητα λειτουργίας τους. Από την άλλη, χαμηλή σημαντικότητα ο άξονας της αξιοπιστίας των σχολικών μονάδων.

## 5 Συμπεράσματα, περιορισμοί, προτάσεις και μελλοντική έρευνα

Η παρούσα έρευνα είχε ως σκοπό τη διερεύνηση ικανοποίησης των μαθητών μιας σχολικής μονάδας με τη μέθοδο SERVQUAL μέσω της χρήσης ερωτηματολογίου σε κλίμακα likert 1-5) σε δείγμα 263 μαθητών που φοιτούν σε σχολεία της δευτεροβάθμια εκπαίδευσης στους νομούς Χαλκιδικής και Θεσσαλονίκης. Ο απώτερος σκοπός της έρευνας είναι η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών των δημόσιων σχολικών μονάδων μέσης εκπαίδευσης, ώστε να διαπιστωθούν τυχόν «χάσματα» ή «κενά» (gaps) ανάμεσα στις προσδοκίες των μαθητών και τις αντιλήψεις τους για τις τελικές προσφερόμενες υπηρεσίες. Τα κενά που βρέθηκαν υποδηλώνουν ότι δεν ικανοποιούνται οι προσδοκίες των μαθητών από τις παρεχόμενες εκπαιδευτικές υπηρεσίες του σχολείου στις πέντε διαστάσεις ποιότητας του μοντέλου SERVQUAL. Αναλυτικά οι γενικοί μέσοι όροι των προσδοκιών είναι 4,44 και των αντιλήψεων 3,11 και των χασμάτων -1,33. Επίσης, παρατηρήθηκε ότι υπάρχει μεγαλύτερη απόκλιση στις διαστάσεις που μετρούν την ασφάλεια και τη συναισθηματική κατανόηση των σχολείων που εξετάστηκαν. Αυτό κατά την κρίση του ερευνητή οφείλεται στο αρκετά μεγάλο ηλικιακό χάσμα μεταξύ εκπαιδευτικών και μαθητών, τις υψηλές προσδοκίες των μαθητών, καθώς και στην έλλειψη αυστηρότητας που υπάρχει σε θέματα σχετικά με την ασφάλεια των σχολικών μονάδων στη χώρα μας.

Επίσης, με βάση τον συγκεντρωτικό επιμερισμό πόντων για τους πέντε άξονες του μοντέλου SERVQUAL, φαίνεται ότι μεγαλύτερη σημασία δίνουν οι μαθητές στην ασφάλεια (τέταρτος άξονας- Ασφάλεια) που σχετίζονται με το προσωπικό, ήτοι το σχολείο να διαθέτει προσωπικό με γνώσεις, καλούς τρόπους και που εμπνέει εμπιστοσύνη. Λιγότερη βαρύτητα έχει η ικανότητα εκτέλεσης των υποσχόμενων υπηρεσιών που παρέχονται από το σχολείο με αξιοπιστία (δεύτερος άξονας-Αξιοπιστία). Από τα αποτελέσματα αυτά, καταγράφηκε ότι οι μαθητές δίνουν μεγάλη σημασία στις γνώσεις, στους καλούς τρόπους και στην ικανότητα των καθηγητών να τους εμπνέουν εμπιστοσύνη με ποσοστό 24,87%. Ενώ την μικρότερη σημασία δείχνουν στην ικανότητα εκτέλεσης των υποσχόμενων υπηρεσιών (αξιοπιστία και με ακρίβεια) με ποσοστό 17,29%.

Στη συνέχεια, από τα αποτελέσματα της διευρενητικής ανάλυσης παραγόντων (EFA) που χρησιμοποιήθηκε για την ανάλυση του τμήματος του ερωτηματολογίου που σχετίζεται με τις προσδοκίες ικανοποίησης, για να εξεταστούν κοινοί παράγοντες στις μεταβλητές που

μελετήθηκαν από το μοντέλο SERVQUAL, βρέθηκε ότι από τις 20 μεταβλητές που αρχικά χρησιμοποιήθηκαν για τη μέτρηση ποιότητας είναι αξιόπιστες μόνο οι 18, ως εκ τούτου δύο μεταβλητές αφαιρέθηκαν λόγω αλληλοεπικαλύψεων και χαμηλής φόρτισης (πχ, διάσταση απτότητα A3-Η πρόσβαση στο σχολείο πρέπει να είναι εύκολη με συγκοινωνίες, και διάσταση αξιοπιστία, A7-Οι καθηγητές πρέπει να τηρούν το ωράριο διδασκαλίας και να έχουν την ικανότητα να μεταφέρουν τις απαραίτητες γνώσεις). Έτσι από την παραγοντική ανάλυση με περιστροφή varimax που διεξήχθη στα 18 διαφορετικά χαρακτηριστικά της αξιολόγησης ποιότητας σχολικών μονάδων διάγραμμα Scree του Cattell έδειξε ότι πρέπει να μετρηθούν επιτυχώς σε τέσσερις παράγοντες, καθώς εξηγείται το μεγαλύτερο μέρος της μεταβλητότητας, διακύμανσης (57,709). Ο πρώτος παράγοντας ερμηνεύει το 39,212% της ολικής μεταβλητότητας, ο δεύτερος 6,792%, ο τρίτος 5,924 και ο τέταρτος 5,781.

Ο πρώτος παράγοντας παρουσιάζει υψηλές φορτίσεις από 6 μετρήσιμες μεταβλητές και σχετίζονται με τον χώρο -εξοπλισμό του σχολείου καθώς και με την μεταφορά γνώσεων και εκπαιδευτικών δράσεων στο σχολείο. Άρα ο πρώτος παράγοντας σχετίζεται με τις υποδομές και τον εκπαιδευτικό εξοπλισμό του σχολείου. Ο δεύτερος παράγοντας αποτελείται από 4 μετρήσιμες μεταβλητές που σχετίζονται με την ασφάλεια και την κατανόηση, συμπεριφορά των μαθητών και των καθηγητών του σχολείου. Άρα, ο δεύτερος παράγοντας αφορά τη Λειτουργία της σχολικής μονάδας. Ο τρίτος παράγοντας αφορά την αξιοπιστία και την ανταπόκριση των καθηγητών να δείχνουν ενδιαφέρον για τη διδασκαλία και να επιλύουν τα προβλημάτων μαθητών. Συνεπώς, θα μπορούσαμε να ορίσουμε ότι αναφέρεται περισσότερο στους στην αξιοπιστία της εκπαίδευση της σχολικής μονάδας. Ενώ ο τέταρτος παράγοντας στην αξιοπιστία των εργαζομένων της σχολικής μονάδας και του περιεχομένου της ιστοσελίδας του e-class. Συνεπώς, θα μπορούσε να οριστεί ότι αναφέρεται στην αξιοπιστία γενικά.

Οι περιορισμοί της έρευνας είναι ο αριθμός του δείγματος των μαθητών που συμμετείχαν στην έρευνα. Επίσης, τα στοιχεία συλλέχθηκαν από τρεις σχολικές μονάδες στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση από το Νομό Κεντρικής Μακεδονίας, δηλαδή σχολεία που λειτουργούν στη Θεσσαλονίκη και στη Χαλκιδική. Ακόμα, τα πορίσματα της έρευνας αφορούν μόνο την αξιολόγηση της ποιότητας από τους μαθητές λυκείου. Ένας επιπλέον περιορισμός είναι η διάρκεια και ο χρόνος διεξαγωγής της έρευνας.

Το αναδυόμενο μοντέλο των τεσσάρων παραγόντων που βρέθηκε στην έρευνα μας, θα μπορέσει να εξεταστεί μελλοντικά σε άλλες σχολικές μονάδες αντίστοιχα, τόσο στη χώρα μας όσο και στο εξωτερικό από άλλους ερευνητές. Οι παράγοντες αυτοί θα μπορούσαν να εμπλουτιστούν και με άλλα επιμέρους κριτήρια που σχετίζονται με τις συνθήκες που επικρατούν στις κοινωνίες, πχ οικονομική και κοινωνική κρίση, νέες εξελίξεις στην τεχνολογία και τη χρησιμοποίηση του ψηφιακού κόσμου (συναισθηματική νοημοσύνη και μεθόδους ρομποτικής). Η μέτρηση της ποιότητας στην εκπαίδευση στον ψηφιακό κόσμο είναι ένα σύνθετο ζήτημα που απαιτεί την εξέταση διαφόρων παραμέτρων και τη χρήση κατάλληλων εργαλείων και μεθοδολογιών που συνδυάζουν την ανάλυση δεδομένων, την άμεση ανατροφοδότηση από τους χρήστες και τη συνεχή βελτίωση των εκπαιδευτικών πρακτικών και των τεχνολογικών εργαλείων.

## 6 Βιβλιογραφία

### Ελληνόγλωσση

1. Αθανασιάδης, Α. (2023). *Αξιολόγηση της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών σε προγράμματα παιδαγωγικής κατάρτισης στην Ελλάδα. Η περίπτωση της ΑΣ ΠΑΙ. ΤΕ* (Doctoral dissertation, Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας, Σχολή Κοινωνικών και Ανθρωπιστικών Επιστημών, Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης).
2. Βιλλιώτη-Βιρβίλη, Μ. (2023). *Συμβουλευτική, δια βίου μάθηση και ποιότητα εργασίας του εκπαιδευτικού ανθρώπινου δυναμικού* (Doctoral dissertation, University of Piraeus (Greece)).
3. Δημητριάδου, Δ. Α. (2016). Μέτρηση ποιότητας υπηρεσιών στα ελληνικά ιδιωτικά φαρμακεία.
4. Καραγιάννης, Σ., & συνεργάτες (2005). "Δια Βίου Εκπαίδευση και Επαγγελματική Ανάπτυξη των Εκπαιδευτικών." Εκδόσεις Κριτική.

### Ξενόγλωσση

1. Abbas, J. (2020). HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, 67, 100933.
2. Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International journal of consumer studies*, 30(6).
3. Avdjieva, M., & Wilson, M. (2002). Exploring the development of quality in higher education. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(6), 372-383.

4. Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., ... & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28.
5. Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality assurance in education*, 24(1), 70-94.
6. Ali, F., & Amin, M. (2014). The influence of physical environment on emotions, customer satisfaction and behavioural intentions in Chinese resort hotel industry. *Journal for Global Business Advancement*, 7(3), 249-266.
7. Ali, J., Jusoh, A., Idris, N., & Nor, K. M. (2024). Healthcare service quality and patient satisfaction: a conceptual framework. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 41(2), 608-627.
8. S. Alnsour, M., Abu Tayeh, B., & Awwad Alzyadat, M. (2014). Using SERVQUAL to assess the quality of service provided by Jordanian telecommunications sector. *International Journal of Commerce and Management*, 24(3), 209-218.
9. Anderson, K., & Zemke, R. (1998). Delivering knock your socks off service. (*No Title*).
10. Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business research*, 24(3), 253-268.
11. Barnes, B. R. (2007). Analysing service quality: the case of post-graduate Chinese students. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(3), 313-331.
12. Bulut, C., & Aydogan, S. (2021). Service Quality in Private Secondary Schools: Extension to EduQUAL with a case from Turkey. *Business and Economics Research Journal*, 12(1), 145-155.
13. Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of marketing*, 30(1), 8-32.
14. Bayraktaroglu, G., & Atrek, B. (2010). Testing the Superiority and Dimensionality of SERVQLAL vs. SERVPERF in Higher Education. *Quality Management Journal*, 17(1), 47-59.
15. Bennett, R., & Barkensjo, A. (2005). Relationship quality, relationship marketing, and client perceptions of the levels of service quality of charitable organisations. *International journal of service industry management*, 16(1), 81-106.
16. Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1994). Improving service quality in America: lessons learned. *Academy of Management Perspectives*, 8(2), 32-45.

17. Biscaia, R., Yoshida, M., & Kim, Y. (2023). Service quality and its effects on consumer outcomes: a meta-analytic review in spectator sport. *European Sport Management Quarterly*, 23(3), 897-921.
18. Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of consumer research*, 17(4), 375-384.
19. Bordoloi, S., Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2019). *Service management: operations, strategy, information technology*. McGraw-Hill.
20. Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A dynamic process model of service quality: from expectations to behavioral intentions. *Journal of marketing research*, 30(1), 7-27.
21. Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of marketing*, 65(3), 34-49.
22. Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Customer orientation: Effects on customer service perceptions and outcome behaviors. *Journal of service Research*, 3(3), 241-251.
23. Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: an assessment of T. *Journal of retailing*, 66(1), 33.
24. Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
25. Decker, S. L., Bridges, R. M., Luedke, J. C., & Eason, M. J. (2021). Dimensional evaluation of cognitive measures: Methodological confounds and theoretical concerns. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 39(1), 3-27.
26. Diamantopoulos, A. (2011). Incorporating formative measures into covariance-based structural equation models. *MIS quarterly*, 335-358.
27. Diamantopoulos, A., Sarstedt, M., Fuchs, C., Wilczynski, P., & Kaiser, S. (2012). Guidelines for choosing between multi-item and single-item scales for construct measurement: a predictive validity perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40, 434-449.
28. Donlagić, S., & Fazlić, S. (2015). Quality assessment in higher education using the SERVQUALQ model. *Management: journal of contemporary management issues*, 20(1), 39-57.
29. Emanuel, E. J., & Adams, D. (2006). The gap between the demand for and supply of emergency department services in the United States: an overview. *The Milbank Quarterly*, 84(1), 11-28.
30. Espinosa, M. P., Reomero, J. I., Deguito, P., Lugatiman, R., & Bantilan, J. (2023). Performance Appraisal of Teachers in Public Secondary Schools: A

Systematic Review. *International Journal of Research and Scientific Innovation*, 10(11), 356-367.

31. Felix, R. (2017). Service quality and customer satisfaction in selected banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 6(1), 246-256.
32. Firdous, S., & Farooqi, R. (2019, March). Service quality to e-service quality: A paradigm shift. In *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management* (Vol. 2019, No. MAR, pp. 1656-1666).
33. Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of marketing*, 56(1), 6-21.
34. Freeman, K. D., & Dart, J. (1993). Measuring the perceived quality of professional business services. *Journal of Professional Services Marketing*, 9(1), 27-47.
35. Gerson, R. (1994). *Measuring customer satisfaction*. Crisp Learning.
36. Genestre, A., & Herbig, P. (1996). Service expectations and perceptions revisited: adding product quality to SERVQUAL. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 4(4), 72-82.
37. Gheysens, E., Coubergs, C., Griful-Freixenet, J., Engels, N., & Struyven, K. (2022). Differentiated instruction: the diversity of teachers' philosophy and praxis to adapt teaching to students' interests, readiness and learning profiles. *International Journal of Inclusive Education*, 26(14), 1383-1400.
38. Guerola-Navarro, V., Gil-Gomez, H., Oltra-Badenes, R., & Soto-Acosta, P. (2022). Customer relationship management and its impact on entrepreneurial marketing: A literature review. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 1-41.
39. Guo, X., Mackie, B., Balaraman, P., & Conlan, E. (2023, August). Understanding postgraduate students' perception of service quality: a qualitative approach. In *26th Excellence in Services International Conference*.
40. Grönroos, C. (1982). An applied service marketing theory. *European journal of marketing*, 16(7), 30-41.
41. Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
42. Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing* (Vol. 27). Lexington, MA: Lexington books.
43. Hair, J. F., Hair, J. F. (2010). *Multivariate Data Analysis*. UK: Prentice Hall.

44. Hair, J. F., Sarstedt, M., Pieper, T. M., & Ringle, C. M. (2012). The use of partial least squares structural equation modeling in strategic management research: a review of past practices and recommendations for future applications. *Long range planning*, 45(5-6), 320-340
45. Hair, J., Hollingsworth, C. L., Randolph, A. B., & Chong, A. Y. L. (2017). An updated and expanded assessment of PLS-SEM in information systems research. *Industrial management & data systems*, 117(3), 442-458.
46. Hasan, H. F. A., Ilias, A., Rahman, R. A., & Razak, M. Z. A. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International business research*, 1(3), 163-175.
47. Homburg, C., & Giering, A. (2001). Personal characteristics as moderators of the relationship between customer satisfaction and loyalty—an empirical analysis. *Psychology & marketing*, 18(1), 43-66.
48. Holsinger, D. B., & Cowell, R. N. (2000). Positioning secondary school education in developing countries. *International Institute for Educational Planning/UNESCO, Paris, France*.
49. Jarvis, P. (2004). Adult education and lifelong learning: Theory and practice.
50. Johns, N., & Tyas, P. (1996). Use of service quality gap theory to differentiate between foodservice outlets. *Service Industries Journal*, 16(3), 321-346.
51. Johnston, R. (1995). The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. *International journal of service industry management*, 6(5), 53-71.
52. Johnson, R. A., & Wichern, D. W. (2002). Applied multivariate statistical analysis.
53. Kawshalya, N. (2016). Models of service quality-A brief literature review. *SQPM, Essex, United Kingdom*, 1, 1-11.
54. Kotler, P., Wong, V., Saunders, J. (2008). Principles of Marketing. UK: Financial Times Prentice Hall.
55. Kotler, P., Keller, K. L. (2009). Marketing Management. India: Pearson Prentice Hall.
56. Kuo, Y. F. (2003). A study on service quality of virtual community websites. *Total Quality Management & Business Excellence*, 14(4), 461-473.
57. Khan, M. M., & Fasih, M. (2014). Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from banking sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 8(2), 331-354.

58. LaBay, D.G. and Comm, C.L., (2003). A case study using gap analysis to assess distance learning versus traditional course delivery. *The International Journal of Education Management*, 17(6/7), 312-317.
59. Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International journal of quality and service sciences*, 1(2), 172-198.
60. Laroche, M., Ueltschy, L. C., Abe, S., Cleveland, M., & Yannopoulos, P. P. (2004). Service quality perceptions and customer satisfaction: evaluating the role of culture. *Journal of international marketing*, 12(3), 58-85.
61. Lee, W., & Lambert, C. U. (2006). The effect of waiting time and affective reactions on customers' evaluation of service quality in a cafeteria. *Journal of Foodservice Business Research*, 8(2), 19-37.
62. Lee, Z. P., Darecki, M., Carder, K. L., Davis, C. O., Stramski, D., & Rhea, W. J. (2005). Diffuse attenuation coefficient of downwelling irradiance: An evaluation of remote sensing methods. *Journal of Geophysical Research: Oceans*, 110(C2).
63. Lewin, K., & Caillods, F. (2001). *Financing secondary education in developing countries: Strategies for sustainable growth* (Vol. 10). France: UNESCO, International Institute for Educational Planning.
64. Lewin, K. M. (2005). Planning post-primary education: Taking targets to task. *International Journal of Educational Development*, 25(4), 408-422.
65. Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality" in berry, l., shostack, g. and upah, g.(eds.), emerging perspectives on services marketing, american marketing association.
66. Levy, S., & Hino, H. (2016). Emotional brand attachment: a factor in customer-bank relationships. *International Journal of Bank Marketing*, 34(2), 136-150.
67. Markovic, S. (2006). Students' Expectations and Perceptions in Croatian Tourism and Hospitality Higher Education: SERVQUAL versus UNIQUAL. *South East European Journal of Economics & Business* 1, 78-96.
68. Manzoor, A. (2018). Assessment of Service Quality in Public Secondary Schools of Punjab based on ServQual Quality Determinants. *International Journal of Research in Business Studies and Management* 5 (3), 31-41.
69. Nedwek, B. P., & Neal, J. E. (1994). Performance indicators and rational management tools: A comparative assessment of projects in North America and Europe. *Research in Higher education*, 35, 75-103.
70. O'Neill, M. & Palmer, A. (2003), "An exploratory study of the effects of experience on consumer perceptions of the service quality construct", *Managing Service Quality: An International Journal*, 13 (3), 187-196.

71. Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.
72. Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
73. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
74. Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 420.
75. Pariseau, S., & McDaniel, J. R. (1997). Assessing service quality in schools of business. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14 (3), 204-218.
76. Peterson, R. A., & Merunka, D. R. (2014). Convenience samples of college students and research reproducibility. *Journal of Business Research*, 67(5), 1035-1041.
77. Rumberger, W. and Palardy, G.J. (2005). Does Segregation Still Matter? The Impact of Student Composition on Academic Achievement in High School. *Teachers College Record*, 107, 1999-2045.
78. Ramseook-Munhurrin, P., & Nundlall, P. (2013). Service quality measurement for secondary school setting. *Quality Assurance in Education*, 21(4), 387-401.
79. Redman, T., & McElwee, G. (1993). Upward Appraisal of Lecturers: Lessons From Industry?. *Education+ Training*, 35(2).
80. Robinson, S., & Pidd, M. (1997). SimQual: customer assessment of simulation studies. In *Proceedings of UK Sim'97: Third Conference of the United Kingdom Simulation Society, DeMontfort University* (pp. 128-139).
81. Quester, P. G., Romaniuk, S., & Wilkinson, J. W. (2015). A test of four service quality measurement scales: the case of the Australian advertising industry. In *Proceedings of the 1995 World Marketing Congress* (pp. 384-391). Cham: Springer International Publishing.
82. Qureshi, T.M., Shaukat, M.Z. and Hijazi, S.T., (2010). Service Quality SERVQUAL model in higher education institutions. What factors are to be considered? *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(5), 281- 290.
83. Salisbury, D. F., Branson, R. K., Altreche, W. I., Funk, F. F., & Broetzmann, S. M. (1997). Applying customer dissatisfaction measures to schools: You better know what's wrong before you try to fix it. *Educational Policy*, 11(3), 286-308.

84. Sander, P., Stevenson, K., King, M. & Coates, D., (2000). University students' expectations of teaching. *Studies in Higher Education*, 25(3), 309-323.
85. Sahney, S., Banwet, D. K., & Karunes, S. (2004). A SERVQUAL and QFD approach to total quality education: A student perspective. *International Journal of productivity and performance management*, 53(2), 143-166.
86. Saravanan, L. (2018). A study of students' satisfaction level towards service quality of teacher education colleges with special reference Erode district. *Shanlax Int J Comm*, 6, 52-58.
87. Sarstedt, M., Hair, J. F., Pick, M., Lienggaard, B. D., Radomir, L., & Ringle, C. M. (2022). Progress in partial least squares structural equation modeling use in marketing research in the last decade. *Psychology & Marketing*, 39(5), 1035-1064.
88. Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *International journal of quality & reliability management*, 22(9), 913-949.
89. Shekarchizadeh, A., Rasli, A. & Hon-Tat, H. (2011). SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students. *Business Process Management Journal*, 17(1), 67-81.
90. Singh, H. (2006). The importance of customer satisfaction in relation to customer loyalty and retention. *Academy of Marketing Science*, 60(193-225), 46.
91. Sivadas, E., & Baker-Prewitt, J. L. (2000). An examination of the relationship between service quality, customer satisfaction, and store loyalty. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 28(2), 73-82.
92. Smith, G.S., Smith, A. & Clark, A., (2007). Evaluating service quality in universities: a service department perspective. *Quality Assurance in Education*, 15(3), 334-351.
93. Stodnick, M. and Rogers, P., (2008). Using SERVQUAL to measure the quality of the classroom experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 6(1), 115- 133.
94. Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of marketing*, 57(4), 18-34.
95. Tomkovick, C., Al-Khatib, J., Baradwaj, B. G., & Jones, S. I. (1996). An assessment of the service quality provided to foreign students at US business schools. *Journal of Education for Business*, 71(3), 130-135.
96. Woodside, A. G. (Ed.). (2016). *Bad to good: Achieving high quality and impact in your research*. Emerald Group Publishing Limited.
97. Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 380-388.



98. Wang, Y., & Lo, H. P. (2002). Service quality, customer satisfaction and behavior intentions: Evidence from China's telecommunication industry. *info*, 4(6), 50-60.
99. Wang, P., Casner, R. G., Nair, M. S., Wang, M., Yu, J., Cerutti, G., ... & Ho, D. D. (2021). Increased resistance of SARS-CoV-2 variant P. 1 to antibody neutralization. *Cell host & microbe*, 29(5), 747-751.
100. Zafiroopoulos C. & Vrana V. (2008). "Service Quality Assessment In A Greek Higher Education Institute", *Journal of Business Economics and Management*, 9(1), 33-45.
101. Zhang, Y., Lee, S. Y., & Gu, Y. (2023). A review of air transport service quality studies: current status and future research agenda. *Zhang, Yahua and Lee, Seung-yong and Gu, Yue*, 9-21.
102. Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.
103. Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990) *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York.
104. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Services marketing strategy. Wiley international encyclopedia of marketing*.

## Παράρτημα Α: «Ερωτηματολόγιο έρευνας»

Στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας πραγματοποιώ μια έρευνα σχετικά τις πρακτικές Αξιολόγησης υπηρεσιών που εφαρμόζονται στην εκπαίδευση. Η έρευνα είναι ανώνυμη, δεν θα υποβληθούν προσωπικά στοιχεία αναγνώρισης από τους συμμετέχοντες και τα δεδομένα του θα υποβληθούν σε στατιστική επεξεργασία. Το παρακάτω ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε όλους τους μαθητές Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης που φοιτούν σε σχολεία στους νομούς Χαλκιδικής και Θεσσαλονίκης. Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι να αξιολογήσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες των δημόσιων σχολικών μονάδων μέσης εκπαίδευσης, ώστε να διαπιστωθούν τυχόν «χάσματα» ή «κενά» (gaps) ανάμεσα στις προσδοκίες των μαθητών και τις αντιλήψεις τους για τις τελικές προσφερόμενες υπηρεσίες. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απαιτεί λίγα λεπτά από τον χρόνο σας. Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την πολύτιμη συμμετοχή σας και για τον χρόνο που μου διαθέσατε.

### Α ΜΕΡΟΣ: Ερωτήσεις σχετικά με την ποιότητα για την παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης



Παρακαλώ να διαβάσετε προσεκτικά για το αν τα στοιχεία που εμφανίζονται στον πίνακα παρακάτω είναι σημαντικά προκειμένου να χαρακτηρίσετε την παρεχόμενη υπηρεσία εκπαίδευσης του σχολείου δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ως υψηλού επιπέδου από άποψη ποιότητας. Για την κάθε πρόταση να εκφράσετε τον βαθμό διαφωνίας ή συμφωνίας σας (1=Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ, 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα), τσεκάροντας κάτω από τον αριθμό που αντιστοιχεί στην απάντησή σας

Ερωτήσεις σχετικά με την ποιότητα κατά τη λήψη υπηρεσιών εκπαίδευσης σε ένα ιδανικό σχολείο		Διαφωνώ απόλυτα ... Συμφωνώ απόλυτα				
		1	2	3	4	5
	Απτότητα					
1	Το ιδανικό σχολείο πρέπει να διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό (υπολογιστές, προτζέκτορες, διαδραστικούς πίνακες)					
2	Το σχολείο πρέπει να έχει τις πρόπουσες εγκαταστάσεις (αίθουσες διδασκαλίας, προαύλιο, τουαλέτες κλπ.)					
3	Η πρόσβαση στο σχολείο πρέπει να είναι εύκολη με συγκοινωνίες					
4	Οι εργαζόμενοι του σχολείου πρέπει να έχουν καθαρή και προσεγμένη εμφάνιση					
5	Το σχολείο πρέπει να είναι αξιόπιστο στην σωστή και έγκαιρη διανομή των βιβλίων κατά την έναρξη του σχολικού έτους					

6	Το περιεχόμενο στην ιστοσελίδα του e-class πρέπει να είναι πλήρες και να βελτιώνεται και να επικαιροποιείται τακτικά με νέες πληροφορίες που αφορούν τα μαθήματα και τις διαδικασίες					
	Αξιοπιστία					
7	Οι καθηγητές πρέπει να βρίσκονται στο χώρο του σχολείου πέρα του ουσιαστικού ωραρίου καθηκόντων τους (διδασκαλία, απορίες μαθητών, εφημερίες, γραφειοκρατική εργασία, κτλ.)					
8	Οι καθηγητές πρέπει να έχουν την ικανότητα να μεταφέρουν τις απαραίτητες γνώσεις					
9	Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να ανταποκρίνονται σύντομα στην διόρθωση γραπτών-ενημέρωση απουσιών με συνέπεια και σε σύντομο χρονικό διάστημα					
10	Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να δείχνουν κατανόηση όταν ο μαθητής/τρια αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα					
	Ανταπόκριση					
11	Οι μαθητές πρέπει να ενημερώνονται για το πότε ακριβώς θα υλοποιηθούν διάφορες δράσεις που τους ενδιαφέρει(διεξαγωγή γραπτών διαγωνισμάτων, κατάθεση δικαιολογητικών, μηχανογραφικών)					
12	Οι καθηγητές στο σχολείο πρέπει να έχουν χρόνο να απαντούν στα ερωτήματα των μαθητών					
13	Οι καθηγητές του σχολείου πρέπει να δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον στην επίλυση των προβλημάτων των μαθητών					
	Ασφάλεια					
14	Πρέπει να υπάρχει ασφάλεια και εμπιστευτικότητα όσον αφορά τα προσωπικά στοιχεία των μαθητών					
15	Το σχολείο πρέπει να διαθέτει προσωπικό που να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο με γνώση του αντικείμενου					
16	Οι καθηγητές πρέπει να εφαρμόζουν εναλλακτικές μεθόδους διδασκαλίας					
17	Οι καθηγητές πρέπει να έχουν ισότιμη και ευγενική συμπεριφορά στους μαθητές					
	Συναισθηματική κατανόηση					
18	Οι καθηγητές πρέπει να δίνουν απόλυτη προσοχή στις απορίες που έχουν οι μαθητές					
19	Οι καθηγητές πρέπει να καταλαβαίνουν τις ιδιαίτερες ανάγκες του μαθητή					
20	Οι εκπαιδευτικοί πρέπει να είναι σε θέση να διαχειρίζονται τα παράπονα των μαθητών					

**B. ΜΕΡΟΣ – Ερωτήσεις σχετικά με την αντίληψή σας όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης του σχολείου**

Παρακαλώ συμπληρώστε το βαθμό συμφωνίας σας ή διαφωνίας σας για κάθε μία από τις παρακάτω προτάσεις χρησιμοποιώντας την παρακάτω κλίμακα: (1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ, 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα)

Ερωτήσεις σχετικά με την αντίληψή σας κατά τη λήψη υπηρεσιών εκπαίδευσης στο σχολείο σας		Διαφωνώ απόλυτα ... Συμφωνώ απόλυτα				
		1 	2	3	4	5 
	Απτότητα					
1	Το σχολείο διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό (υπολογιστές, προτζέκτορες, διαδραστικούς πίνακες)					
2	Το σχολείο έχει τις πρόπουσες εγκαταστάσεις (αίθουσες διδασκαλίας, προαύλιο, τουαλέτες προσβάσιμες κλπ)					
3	Η πρόσβαση στο σχολείο είναι εύκολη με συγκοινωνίες					
4	Οι εργαζόμενοι του σχολείου έχουν καθαρή και προσεγμένη εμφάνιση					
5	Το σχολείο είναι αξιόπιστο στην σωστή και έγκαιρη διανομή των βιβλίων κατά την έναρξη του σχολικού έτους					
6	Το περιεχόμενο στην ιστοσελίδα του e-class είναι πλήρες και βελτιώνεται και επικαιροποιείται τακτικά με νέες πληροφορίες από αφορούν τα μαθήματα και τις διαδικασίες					
	Αξιοπιστία					
7	Οι καθηγητές βρίσκονται στο χώρο του σχολείου περά του ουσιαστικού ωραρίου καθιόντων τους (διδασκαλία, απορίες μαθητών, εφημερίες, γραφειοκρατική εργασία, κτλ.)					
8	Οι καθηγητές έχουν την ικανότητα να μεταφέρουν τις απαραίτητες γνώσεις					
9	Οι εκπαιδευτικοί ανταποκρίνονται σύντομα στην διόρθωση σε σχολείο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης γραπτών-ενημέρωση απουσιών με συνέπεια και σε σύντομο χρονικό διάστημα					
10	Οι εκπαιδευτικοί δείχνουν κατανόηση όταν ο μαθητής/τρια αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα					
	Ανταπόκριση					
11	Οι μαθητές ενημερώνονται για το πότε ακριβώς θα υλοποιηθούν διάφορες δράσεις που τους ενδιαφέρει(διεξαγωγή γραπτών διαγωνισμάτων, κατάθεση δικαιολογητικών, μηχανογραφικών)					
12	Οι καθηγητές στο σχολείο έχουν χρόνο να απαντούν στα ερωτήματα των μαθητών					
13	Οι καθηγητές του σχολείου δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον στην επίλυση πιθανών προβλημάτων των μαθητών					
	Ασφάλεια					
14	Υπάρχει ασφάλεια και εμπιστευτικότητα όσον αφορά τα προσωπικά στοιχεία των μαθητών					
15	Το σχολείο διαθέτει προσωπικό που είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο με γνώση του αντικείμενου					
16	Οι καθηγητές εφαρμόζουν εναλλακτικές μεθόδους διδασκαλίας					
17	Οι καθηγητές έχουν ισότιμη και ευγενική συμπεριφορά στους μαθητές					
	Συναισθηματική κατανόηση					

18	Οι καθηγητές δίνουν απόλυτη προσοχή στους μαθητές					
19	Οι καθηγητές καταλαβαίνουν τις ιδιαίτερες ανάγκες του μαθητή					
20	Οι εκπαιδευτικοί είναι σε θέση να διαχειρίζονται τα παράπονα των μαθητών					

### Γ. ΜΕΡΟΣ- Κατανομή πόντων

Παρακάτω σας παραθέτουμε πέντε διαστάσεις προσαρμοσμένες στην αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών Σχολικής Μονάδας (ΣΜ) δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Σας παρακαλούμε να κατανείμετε ένα σύνολο 100 πόντων ανάμεσα στις πέντε διαστάσεις σύμφωνα με το πόσο σημαντικό είναι η κάθε μία από αυτές για εσάς (όσο πιο σημαντική είναι για εσάς, τόσο περισσότερους πόντους πρέπει να βάλετε). Παρακαλούμε επιβεβαιώστε ότι το σύνολο των πόντων είναι ίσο με 100.

Κατανείμετε ένα σύνολο 100 πόντων ανάμεσα στα πέντε χαρακτηριστικά σύμφωνα με το πόσο σημαντικό είναι το κάθε ένα από αυτά για εσάς

Διαστάσεις Ποιότητας ΣΜ	Καταμερισμός -ΠΟΝΤΟΙ Σημειώστε το νούμερο που αντιστοιχεί στην απάντησή σας
B1-Εμφάνιση των φυσικών εγκαταστάσεων της ΣΜ, εξοπλισμός και εμφάνιση του προσωπικού	___ πόντοι
B2-Ικανότητα εκτέλεσης των υποσχόμενων υπηρεσιών με αξιοπιστία και με ακρίβεια	___ πόντοι
B3-Προθυμία για βοήθεια των μαθητών και για εξυπηρέτηση	___ πόντοι
B4-Εργαζόμενοι με γνώσεις, με καλούς τρόπους και με ικανότητα να εμπνέουν εμπιστοσύνη	___ πόντοι
B5-Παροχή ατομικού ενδιαφέροντος και προσοχής στους μαθητές	___ πόντοι
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΟΝΤΩΝ</b>	<b>100</b>

### Γενικές ερωτήσεις - Δημογραφικά στοιχεία

#### ΦΥΛΟ:

Αγόρι ☐ Κορίτσι ☐

Ηλικία: 15-18 ☐ 18+ ☐

<b>Τάξη που παρακολουθεί ο μαθητής/μαθήτρια:</b>	
A Λυκείου	<input type="checkbox"/>
B Λυκείου	<input type="checkbox"/>
Γ Λυκείου	<input type="checkbox"/>

Έχετε αφήσει καμία ερώτηση αναπάντητη;  
Σας ευχαριστώ πολύ για τη συμμετοχή σας!

## Παράρτημα Β: «Τυπολόγιο έρευνας»

Ο μέσος όρος είναι ένα στατιστικό μέτρο που αντιπροσωπεύει την κεντρική τιμή ενός συνόλου αριθμών. Υπολογίζεται προσθέτοντας όλες τις τιμές ενός συνόλου δεδομένων και διαιρώντας το συνολικό άθροισμα με τον αριθμό των τιμών.

$$\mu = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{N}$$

Η τυπική απόκλιση είναι ένα στατιστικό μέτρο που χρησιμοποιείται για να ποσοτικοποιήσει τη διασπορά ή τη διασπορά ενός συνόλου δεδομένων. Αντικατοπτρίζει πόσο διασκορπισμένες είναι οι τιμές γύρω από τον μέσο όρο. Όσο μικρότερη είναι η τυπική απόκλιση, τόσο πιο κοντά είναι οι τιμές στον μέσο όρο και, αντιθέτως, όσο μεγαλύτερη είναι η τυπική απόκλιση, τόσο πιο διασκορπισμένες είναι οι τιμές.

Ο τύπος για τον υπολογισμό της τυπικής απόκλισης  $\sigma$  ενός δείγματος  $n$  τιμών  $x_1, x_2, \dots, x_n$  είναι ο εξής:

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{N} \sum_{i=1}^N (x_i - \mu)^2}$$

όπου:

- $N$  είναι ο αριθμός των παρατηρήσεων,
- $x_i$  είναι η κάθε παρατήρηση,
- $\mu$  είναι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων.

\

**Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:**

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1986 και τα άρθρα 2,4,6 παρ. 3 του Ν. 1256/1982, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας και δεν προσβάλλει κάθε μορφής πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον.