



Σχολή Θετικών Επιστημών και Τεχνολογίας
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
Διαχείριση και Τεχνολογία Ποιότητας

Διπλωματική Εργασία

**Η αξιολόγηση στην ιδιωτική εκπαίδευση με σκοπό τη
διασφάλιση και τη βελτίωση της Ποιότητας των
υπηρεσιών της**

Θιθίζογλου Καλλιόπη

Επιβλέπων Καθηγητής:

Καραγρηγορίου Αλέξανδρος

Πάτρα

Μάιος, 2025

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του φοιτητή/της φοιτήτριας («συγγραφέας/δημιουργός») που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης ο/η 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/της 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/της συγγραφέα/δημιουργού. Ο/Η συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων.



Σχολή Θετικών Επιστημών και Τεχνολογίας

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

Διαχείριση και Τεχνολογία Ποιότητας

Διπλωματική Εργασία

**Η αξιολόγηση στην ιδιωτική εκπαίδευση με σκοπό τη διασφάλιση και τη
βελτίωση της Ποιότητας των υπηρεσιών της**

Θιθίζογλου Καλλιόπη

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων καθηγητής:

Καραγρηγορίου Αλέξανδρος

Συν-επιβλέπων καθηγητής:

Ψωμάς Ευάγγελος

Πάτρα

Μάιος, 2025

Στον σύζυγό μου Γιώργο και στον γιο μας Στρατή

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Διαχείριση και Τεχνολογία Ποιότητας» του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. Αντικείμενο έρευνας είναι η αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχει ένα από τα μεγαλύτερα Φροντιστήρια Μέσης Εκπαίδευσης στην Ελλάδα. Πιο συγκεκριμένα εξετάζονται οι αξιολογήσεις μαθητών, γονέων και διδασκόντων και πώς αυτοί αντιλαμβάνονται κάποιες πτυχές της ποιότητας, όπως: την καθαριότητα των εγκαταστάσεων, την ενημέρωση, το εκπαιδευτικό υλικό, την ανταπόκριση της διοίκησης και της γραμματείας σε εκπαιδευτικά θέματα. Η συλλογή των δεδομένων έγινε μέσω ερωτηματολογίων που κλήθηκαν να απαντήσουν οι μαθητές, οι γονείς και οι καθηγητές στην πλατφόρμα Artemis, η οποία χρησιμοποιείται και για εκπαιδευτικούς σκοπούς. Η στατιστική επεξεργασία έγινε με το στατιστικό πακέτο Minitab. Όσον αφορά τη δομή της εργασίας, το πρώτο κεφάλαιο είναι η εισαγωγή, όπου γίνεται μια πρώτη επαφή με την ποιότητα στην εκπαίδευση και τον ορισμό των φροντιστηρίων. Επίσης καθορίζονται ο σκοπός και η αξία της εργασίας. Στο δεύτερο κεφάλαιο δίνεται ο ορισμός της ποιότητας στην εκπαίδευση, γίνεται αναφορά στα μοντέλα SERVQUAL και SERVPERF και διαφαίνεται ο λόγος που καταλήξαμε στο δεύτερο μοντέλο. Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφεται η μέθοδος συλλογής των δεδομένων, η αξιοπιστία της και μια πρώτη περιγραφή και ανάλυση όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων που συμμετείχαν, ενώ στο επόμενο κεφάλαιο παρουσιάζεται η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων και των ερευνητικών προτάσεων της εργασίας. Κλείνοντας, στο πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας, παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της στατιστικής ανάλυσης, η ανάλυση των αποτελεσμάτων και οι προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

Λέξεις κλειδιά: ποιότητα, δευτεροβάθμια εκπαίδευση, SERVPERF, SERVQUAL, αξιολόγηση υπηρεσιών.

Abstract

The present work was conducted as part of the master's Program "Quality Management and Technology" at the Hellenic Open University. The research focuses on evaluating the quality of services provided by one of the largest Secondary Education Tutoring Centers in Greece. Specifically, it examines the assessments of students, parents, and teachers, exploring how they perceive various aspects of quality, such as the cleanliness of the facilities, the communication of information, the educational materials, and the responsiveness of the administration and the secretariat to educational matters. Data collection was carried out through questionnaires completed by students, parents, and teachers on the Artemis platform, which is also used for educational purposes. The statistical analysis was performed using the Minitab statistical package. Regarding the structure of the thesis, the first chapter is the introduction, offering an initial approach to the concept of quality in education and defining tutoring centers. It also outlines the purpose and significance of the study. The second chapter defines quality in education, references the SERVQUAL and SERVPERF models, and explains the reasoning behind choosing the latter model. The third chapter describes the data collection method, its reliability, and provides an initial description and analysis of the demographic characteristics of the respondents. The following chapter presents the statistical analysis of the data and the study's research proposals. Finally, the fifth and last chapter presents the conclusions drawn from the statistical analysis, an interpretation of the results, and suggestions for future research.

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

Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη.....	v
Abstract	vi
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εισαγωγή.....	1
1.1 Γενικό πλαίσιο	1
1.2 Σκοπός της εργασίας	2
1.3 Αξία εργασίας	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:Βιβλιογραφική Ανασκόπηση.....	4
2.1 Το μοντέλο SERVQUAL	4
2.2 Το μοντέλο SERVPERF.....	5
2.3 Πλεονεκτήματα του SERVPERF έναντι του SERVQUAL.....	5
2.4 Η έννοια της ποιότητας στην εκπαίδευση	6
2.5 Το μοντέλο SERVPERF στην εκπαίδευση	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Μεθοδολογία	9
3.1 Συλλογή δεδομένων	9
3.2 Δημογραφικά στοιχεία μαθητών	12
3.3 Δημογραφικά στοιχεία καθηγητών	15
3.4 Δημογραφικά στοιχεία γονέων.....	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Στατιστική ανάλυση	19
4.1 Ερευνητικές προτάσεις	19
4.2 Ανάλυση μεταβλητών-διαστάσεων του μοντέλου SERVPERF.....	21
4.2.1 Ανάλυση μεταβλητών-διαστάσεων του μοντέλου SERVPERF -ως προς τους μαθητές	21
4.2.2 Ανάλυση μεταβλητών-διαστάσεων του μοντέλου SERVPERF -ως προς τους γονείς	31
4.2.3 Ανάλυση μεταβλητών-διαστάσεων του μοντέλου SERVPERF -ως προς τους καθηγητές.....	39

4.3	Ανάλυση ερευνητικών προτάσεων	53
4.3.1	Ερευνητική Πρόταση #1: Συσχέτιση Ικανοποίησης Μαθητών από τα Διαγωνίσματα και Συνολικής Εικόνας του Κέντρου.....	54
4.3.2	Ερευνητική Πρόταση #2: Διαφορά στην Αντίληψη για την Αποτελεσματικότητα του Προγράμματος Εξάσκησης βάσει της Χρήσης της Πλατφόρμας ARTEMIS	57
4.3.3	Ερευνητική Πρόταση #3: Συσχέτιση Ικανοποίησης Γονέων από την Προετοιμασία των Διαγωνισμάτων και της Συνολικής Εντύπωσής τους για το Κέντρο ..	61
4.3.4	Ερευνητική Πρόταση #4: Διαφορά στην Αντίληψη των Γονέων για την Αποτελεσματικότητα του Προγράμματος Εξάσκησης βάσει της Χρήσης της Πλατφόρμας ARTEMIS.....	65
4.3.5	Ερευνητική Πρόταση #5: Συσχέτιση Ικανοποίησης Καθηγητών από τα Πλάνα Υλης και της Συνολικής Εικόνας του Κέντρου	70
4.3.6	Ερευνητική Πρόταση #6: Διαφορά στην Αντίληψη των Καθηγητών για την Αποτελεσματικότητα των Διαδικτυακών Μαθημάτων βάσει της Χρήσης της Πλατφόρμας e-learning	73
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Συμπεράσματα-Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	77
5.1	Συζήτηση	77
5.2	Ανάλυση αποτελεσμάτων	78
5.3	Προτάσεις μελλοντικής έρευνας.....	81
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	83
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.....	87
	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΜΑΘΗΤΩΝ.....	87
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β.....	90
	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΟΝΕΩΝ.....	90
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ	93
	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΘΗΓΗΤΩΝ	93

Κατάλογος εικόνων

Εικόνα 1-Φύλλο Μαθητών	13
Εικόνα 2-Βαθμίδα Φοίτησης	13
Εικόνα 3-Φύλλο Αποφοίτων	14
Εικόνα 4-Φύλλο Μαθητών Γυμνασίου	14
Εικόνα 5-Φύλλο Μαθητών Λυκείου	15
Εικόνα 6-Φύλλο Καθηγητών	16
Εικόνα 7-Βαθμίδα Εκπαίδευσης Καθηγητών	16
Εικόνα 8-Φύλλο Γονέων	17
Εικόνα 9-Βαθμίδα Εκπαίδευσης Γονέων	18
Εικόνα 10-Ικανοποίηση από καθαριότητα και λειτουργικότητα του φροντιστηρίου.(Μαθητές).....	22
Εικόνα 11-Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από την Γραμματεία.(Μαθητές)	23
Εικόνα 12 - Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από την Διεύθυνση.(Μαθητές)	24
Εικόνα 13 - Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις;(Μαθητές).....	25
Εικόνα 14 - Χρήση πλατφόρμας του ARTEMIS από τους μαθητές.....	26
Εικόνα 15- Χρήση πλατφόρμας του e-learning από τους μαθητές.	27
Εικόνα 16 -Η απόφασή σας να εγγραφείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει;(Μαθητές), (Ασφάλεια)	28
Εικόνα 17- Πόσο σας βοηθάει το πρόγραμμα εξάσκησης;(Μαθητές)	29
Εικόνα 18- Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου; (Μαθητές).....	30
Εικόνα 19-Ικανοποίηση των γονέων από καθαριότητα και λειτουργικότητα του φροντιστηρίου.....	32
Εικόνα 20-Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από τη Γραμματεία.(Γονείς) ..	33
Εικόνα 21-Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από τη Διεύθυνση.(Γονείς)....	34
Εικόνα 22-Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις;(Γονείς)	35

Εικόνα 23-Χρήση πλατφόρμας Artemis.(Γονείς).....	36
Εικόνα 24-Η απόφασή σας να εγγραφείτε στο «Διακρότημα» σας δικαιώνει;(Γονείς).....	37
Εικόνα 25-Πόσο πιστεύετε ότι βοηθάει το παιδί σας το πρόγραμμα εξάσκησης;(Γονείς)	38
Εικόνα 26-Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;(Γονείς).....	39
Εικόνα 27-Ικανοποίηση καθηγητών από καθαριότητα και λειτουργικότητα του φροντιστηρίου.....	41
Εικόνα 28-Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από τη Γραμματεία(Καθηγητές)	42
Εικόνα 29-Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από το Ακαδημαϊκό Τμήμα της Κ.Δ.(Καθηγητές)	43
Εικόνα 30-Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις(Καθηγητές)	44
Εικόνα 31-Πόσο διευκολύνει το έργο σας η χρήση της πλατφόρμας του Artemis;(Καθηγητές).....	45
Εικόνα 32-Χρήση πλατφόρμας e-learning.(Καθηγητές)	46
Εικόνα 33- Πιστεύετε ότι τα πλάνα ύλης καλύπτουν ποιοτικά και ποσοτικά την ύλη;(Καθηγητές).....	47
Εικόνα 34- Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το σύστημα αμοιβών της εταιρείας;(Καθηγητές)	48
Εικόνα 35- Πιστεύετε ότι η απόφασή σας να εργαστείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει;(Καθηγητές)	49
Εικόνα 36- Πόσο η Διοίκηση δημιουργεί θετικό και ομαδικό πνεύμα συνεργασίας;(Καθηγητές)	50
Εικόνα 37- Πόσο βοηθάει το πρόγραμμα εξάσκησης την επίδοση των μαθητών;(Καθηγητές).....	51
Εικόνα 38- Τα διαδικτυακά μαθήματα γίνονται σωστά για την κάλυψη αναγκών των μαθητών.(Καθηγητές)	52
Εικόνα 39- Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;(Καθηγητές)	53
Εικόνα 40-Matrix Plot of Q4,Q9(Πρόταση #1)	55

Εικόνα 41-Interval Plot of Q9 vs Q4(Πρόταση #1)	56
Εικόνα 42-Matrix Plot of Q5,Q8 (Πρόταση #2)	59
Εικόνα 43- Interval Plot of Q8 vs Q5(Πρόταση #2)	60
Εικόνα 44-Matrix Plot of Q4,Q8 (Πρόταση #3)	63
Εικόνα 45-Interval Plot of Q8 vs Q4(Πρόταση #3)	64
Εικόνα 46-Matrix Plot of Q5,Q7 (Πρόταση #4)	67
Εικόνα 47-Interval Plot of Q7 vs Q5(Πρόταση #4)	68
Εικόνα 48-Matrix Plot of Q7,Q13(Πρόταση #5)	71
Εικόνα 49-Interval Plot of Q13 vs Q7(Πρόταση #5)	72
Εικόνα 50-Matrix Plot of Q6,Q12(Πρόταση #6)	74
Εικόνα 51-Interval Plot of Q12,Q6(Πρόταση #6)	75

Κατάλογος πινάκων

Πίνακας 1- Ικανοποίηση από καθαριότητα και λειτουργικότητα του φροντιστηρίου.(Μαθητές).....	21
Πίνακας 2-Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από την Γραμματεία.(Μαθητές)	22
Πίνακας 3- Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από την Διεύθυνση(Μαθητές)	24
Πίνακας 4- Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις (Μαθητές).....	25
Πίνακας 5- Χρήση πλατφόρμας του ARTEMIS από τους μαθητές.	26
Πίνακας 6- Χρήση πλατφόρμας του e-learning από τους μαθητές.	27
Πίνακας 7-Η απόφασή σας να εγγραφείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει;(Μαθητές)	28
Πίνακας 8- Πόσο σας βοηθάει το πρόγραμμα εξάσκησης;(Μαθητές)	29
Πίνακας 9-Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου; (Μαθητές).....	30
Πίνακας 10-Ικανοποίηση των γονέων από καθαριότητα και λειτουργικότητα του φροντιστηρίου.....	31
Πίνακας 11- Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από τη Γραμματεία.(Γονείς) 32	
Πίνακας 12- Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από τη Διεύθυνση.(Γονείς) . 33	
Πίνακας 13- Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις;(Γονείς)	35
Πίνακας 14-Χρήση πλατφόρμας Artemis.(Γονείς).....	36
Πίνακας 15- Η απόφασή σας να εγγραφείτε στο «Διακρότημα» σας δικαιώνει;(Γονείς) ..	37
Πίνακας 16- Πόσο πιστεύετε ότι βοηθάει το παιδί σας το πρόγραμμα εξάσκησης;(Γονείς)	38
Πίνακας 17- Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;(Γονείς).....	39
Πίνακας 18- Ικανοποίηση καθηγητών από καθαριότητα και λειτουργικότητα του φροντιστηρίου.....	40

Πίνακας 19- Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από τη Γραμματεία(Καθηγητές)	41
Πίνακας 20- Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από το Ακαδημαϊκό Τμήμα της Κ.Δ.(Καθηγητές)	42
Πίνακας 21- Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις(Καθηγητές)	43
Πίνακας 22- Πόσο διευκολύνει το έργο σας η χρήση της πλατφόρμας του Artemis;(Καθηγητές)	44
Πίνακας 23- Χρήση πλατφόρμας e-learning.(Καθηγητές)	45
Πίνακας 24- Πιστεύετε ότι τα πλάνα ύλης καλύπτουν ποιοτικά και ποσοτικά την ύλη;(Καθηγητές)	46
Πίνακας 25- Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το σύστημα αμοιβών της εταιρείας;(Καθηγητές)	47
Πίνακας 26- Πιστεύετε ότι η απόφασή σας να εργαστείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει;(Καθηγητές)	48
Πίνακας 27- Πόσο η Διοίκηση δημιουργεί θετικό και ομαδικό πνεύμα συνεργασίας;(Καθηγητές)	50
Πίνακας 28- Πόσο βοηθάει το πρόγραμμα εξάσκησης την επίδοση των μαθητών;(Καθηγητές)	51
Πίνακας 29- Τα διαδικτυακά μαθήματα γίνονται σωστά για την κάλυψη αναγκών των μαθητών.(Καθηγητές)	52
Πίνακας 30- Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;(Καθηγητές)	53
Πίνακας 31-Spearman Πρόταση #1	54
Πίνακας 32- Model Summary (Πρόταση #1)	57
Πίνακας 33-ANOVA(Πρόταση #1)	57
Πίνακας 34-Spearman Πρόταση #2	58
Πίνακας 35-Model Summary(Πρόταση #2)	61
Πίνακας 36-ANOVA (Πρόταση #2)	61
Πίνακας 37-Spearman Πρόταση #3	62
Πίνακας 38-Model Summary(Πρόταση #3)	65

Πίνακας 39-ANOVA(Πρόταση #3)	65
Πίνακας 40-Spearman Πρόταση #4.....	66
Πίνακας 41-Model Summary(Πρόταση #4)	69
Πίνακας 42-ANOVA(Πρόταση #4).....	69
Πίνακας 43- Spearman Πρόταση #5.....	70
Πίνακας 44- Model Summary (Πρόταση #5).....	72
Πίνακας 45- Analysis of Variance(Πρόταση #5)	73
Πίνακας 46- Spearman Πρόταση #6.....	74
Πίνακας 47- Kruskal – Wallis(Πρόταση #6).....	76

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εισαγωγή

1.1 Γενικό πλαίσιο

Για την ιδιωτική εκπαίδευση υπάρχουν πολλοί ορισμοί. Κάποιοι από αυτούς αναφέρονται συγκεκριμένα στα ιδιωτικά φροντιστήρια και στο ρόλο τους. Το φροντιστήριο ορίζεται ως ιδιωτικό εκπαιδευτήριο που βοηθά τους μαθητές στα σχολικά ή πανεπιστημιακά μαθήματα και στην προετοιμασία για τις εξετάσεις (Μπαμπινιώτης, 2006). Επίσης, φροντιστήριο είναι ένας «κρατικός ή ιδιωτικός εκπαιδευτικός οργανισμός ο οποίος, υλοποιώντας το θεσμό του ολοήμερου σχολείου ή/και της δια βίου εκπαίδευσης, λειτουργεί παράλληλα, συμπληρωματικά και ενισχυτικά στο υφιστάμενο τυπικό σύστημα εκπαίδευσης, προσαρμόζοντας τα προγράμματα των σπουδών του στις ειδικές απαιτήσεις των μαθητών ή/και των κηδεμόνων τους, ώστε να ικανοποιεί τις ιδιαίτερες εκπαιδευτικές τους ανάγκες και να καλύπτει τους προσωπικούς εκπαιδευτικούς τους στόχους».(ΕΛΟΤ 2008).Πιο συγκεκριμένα, Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης είναι ένας «εκπαιδευτικός οργανισμός θεσμοθετημένος και εποπτευόμενος από το Υπουργείο Παιδείας που η λειτουργία του και τα προγράμματα των σπουδών του αφορούν στην ενίσχυση των μαθητών της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, στην κάλυψη των μαθησιακών τους αναγκών, στη βελτίωση των επιδόσεών τους, στον σπουδαστικό και επαγγελματικό τους προσανατολισμό και στην επίτευξη των στόχων τους για επιτυχή μετάβαση στην επόμενη βαθμίδα εκπαίδευσης» (Αμοιραδάκης, 2008).

Σε πολλές χώρες του κόσμου το σχολείο θεωρείται ανεπαρκές με αποτέλεσμα να προκύπτει η ανάγκη ίδρυσης φροντιστηριακών δομών. Τέτοιες χώρες, πέρα από την Ελλάδα, είναι οι Η.Π.Α., ο Καναδάς, η Νέα Ζηλανδία, η Αυστραλία, η Ιαπωνία, η Γερμανία, η Γαλλία, η Ιταλία, η Ισπανία, η Πορτογαλία, η Ιρλανδία, η Μ. Βρετανία, η Κορέα, η Κίνα, η Βραζιλία, η Τουρκία, η Ινδία. Μάλιστα, η Ιαπωνία, οι Η.Π.Α. και η Κορέα είναι πρώτες χώρες στην κατάταξη φροντιστηρίων ανά κάτοικο. (Baker, Akiba, LeTendre, & Wiseman, 2001).

Ο ορισμός του ιδιωτικού συμπληρωματικού φροντιστηρίου έχει τρία στοιχεία. Πρώτον, ο χαρακτηρισμός ιδιωτικό δηλώνει ότι η υπηρεσία παρέχεται έναντι αμοιβής. Δεύτερον, ο χαρακτηρισμός συμπληρωματικό σημαίνει ότι το φροντιστήριο παρέχεται επιπλέον της κανονικής εκπαίδευσης. Συνήθως η διδασκαλία γίνεται σε οργανωμένα φροντιστήρια που διευθύνονται από εταιρείες ή στα σπίτια των εκπαιδευτικών ή των μαθητών. Τρίτον,

επίκεντρο της παρεχόμενης υπηρεσίας είναι τα μαθήματα όπως αυτά διδάσκονται στα κανονικά σχολεία. Έτσι το φροντιστήριο ασχολείται με μαθηματικά, γλώσσες, θετικές επιστήμες κλπ. Όμως δεν ασχολείται με αθλητικές, μουσικές και καλλιτεχνικές δραστηριότητες που προσφέρουν μια ολοκληρωμένη εκπαίδευση-επιμόρφωση στους μαθητές. Ακόμη, η παρεχόμενη εργασία τους δεν αφορά θρησκευτικό περιεχόμενο ή μειονοτικές γλώσσες (Bray M. , 2014·Bray, 2010). Σύμφωνα με τον παραπάνω ορισμό, ο όρος του φροντιστηρίου σημαίνει διδασκαλία ένας προς έναν (ιδιαίτερο ή ατομικό μάθημα) ή σε μικρές ομάδες (γκρουπ). Ακόμη, μπορεί να περιλαμβάνει μεγάλες τάξεις(με έως 9 μαθητές) και ακόμη και πλήρεις διαλέξεις σε αμφιθέατρα. Σε ορισμένες κοινωνίες, ο όρος περιλαμβάνει επίσης βιντεοσκοπημένα μαθήματα και όχι απαραίτητα ζωντανή εκπαίδευση και παρέχεται όλο και περισσότερο μέσω διαδικτύου εξ αποστάσεως. (Bray M. , 2014·Zhang & Bray, 2020). Σε αυτό το σημείο, αξίζει να αναφερθεί ότι στην Ελλάδα, την περίοδο του COVID-19 και της καραντίνας έγιναν τα μαθήματα διαδικτυακά αρχικά σε φροντιστήρια Μέσης Εκπαίδευσης και στη συνέχεια και στα δημόσια σχολεία. Η καινοτομία της εποχής, σε συνδυασμό με την ανάγκη, κατέληξε στο να παραμείνει αυτή η υπηρεσία σε πολλά φροντιστήρια, αλλά και στα δημόσια σχολεία (π.χ. σε περιπτώσεις κατάληψης),όπως επίσης και να γίνουν εταιρείες-φροντιστήρια που προσφέρουν αποκλειστικά διαδικτυακά μαθήματα, προσφέροντας καθηγητές υψηλού επιπέδου κατάρτισης και μεγάλης φροντιστηριακής εμπειρίας, σε μαθητές που βρίσκονται και στα πιο απομακρυσμένα νησιά της χώρας.

1.2 Σκοπός της εργασίας

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών εκπαίδευσης σε φροντιστήριο μέσης εκπαίδευσης με σκοπό τη διασφάλιση και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του. Στην έρευνα χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο μέτρησης ικανοποίησης πελατών SERVPERF. Με βάση το μοντέλο SERVPERF δημιουργήθηκε κατάλληλα ερωτηματολόγιο στα οποία είχαν πρόσβαση μέσω μίας πλατφόρμας για τρεις εβδομάδες, εν ονόματι «Artemis», όλοι οι μαθητές, οι γονείς και οι καθηγητές του Φροντιστηρίου.

Η πλατφόρμα αυτή είναι ένα «εργαλείο» και μέσον επικοινωνίας για καθηγητές, μαθητές και γονείς. Με προσωπικούς κωδικούς εισέρχονται όσοι είναι εγγεγραμμένοι χρήστες (μαθητές, γονείς, καθηγητές) και έχουν πρόσβαση σε εκπαιδευτικά θέματα (e-Learning: Επανάληψη του μαθήματος στο Διαδίκτυο, εξάσκηση μαθητών κ.ά.), σε καθημερινή επικοινωνία (σε αυτή την καρτέλα αναφέρεται η καθημερινή αξιολόγηση των μαθητών, αλλά και το τι διδάχτηκε

στο μάθημα και τι έχουν για την επόμενη φορά) ,σε μηνιαία επικοινωνία και μπορεί να χρησιμοποιηθεί και ως μέσο επικοινωνίας για την επίλυση των αποριών των μαθητών εκτός μαθήματος, όπου «ανεβάζουν» την απορία τους στην πλατφόρμα και ο καθηγητής ενημερώνεται μέσω mail ώστε στη συνέχεια να απαντήσει στον μαθητή.

Σε αυτή την πλατφόρμα «ανέβηκαν» τα ερωτηματολόγια και από εκεί συλλέχθηκαν τα δεδομένα, με σκοπό να γίνει η στατιστική τους ανάλυση και με αυτό τον τρόπο να βγουν συμπεράσματα ως προς την παρεχόμενη ποιότητα της υπηρεσίας και επί πρόσθετα να εντοπιστεί η ανάγκη για την βελτίωση των υπηρεσιών.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν, απαντήθηκαν και στη συνέχεια αξιολογήθηκαν αφορούν:

- ✓ Την αξιολόγηση της καθαριότητας και της λειτουργικότητας του φροντιστηρίου
- ✓ Την ανταπόκριση της γραμματείας και της διεύθυνσης σε εκπαιδευτικά θέματα.
- ✓ Την αξιολόγηση των εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εργαλείων.
- ✓ Την αξιολόγηση των κοινών διαγωνισμάτων , την εξάσκηση των μαθητών ως κριτήριο για την επιτυχία τους στις εξετάσεις.
- ✓ Την αξιολόγηση του συστήματος αμοιβών (μόνο για καθηγητές)

1.3 Αξία εργασίας

Η παρούσα εργασία μπορεί να δώσει σημαντικές πληροφορίες στη διοίκηση του συγκεκριμένου φροντιστηρίου για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της και το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι δέκτες αυτών των υπηρεσιών (μαθητές και γονείς αυτών ,αλλά και οι εργαζόμενοι καθηγητές αυτής της εταιρείας- φροντιστήριου) . Η αξία της εργασίας αυτής είναι η αποδοχή της διοίκησης για τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της εργασίας, ώστε να αναδυθούν οι όποιες ελλείψεις και να γίνουν οι απαραίτητες διορθώσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών της.

Η μελέτη και η μέτρηση της ποιότητας είναι κάτι που έχει απασχολήσει τους ερευνητές πάρα πολύ τις τελευταίες δεκαετίες με τη διεθνή βιβλιογραφία να είναι ιδιαίτερα πλούσια. Η παρούσα εργασία έρχεται να προστεθεί σε ένα πλήθος αξιόλογων μελετών και να οδηγήσει το συγκεκριμένο φροντιστήριο στη βελτιστοποίηση των υπηρεσιών του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

2.1 Το μοντέλο SERVQUAL

Το μοντέλο SERVQUAL είναι ένα μοντέλο μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών(Parasuraman et al.,1988). Αυτό το μοντέλο αξιολογεί την ποιότητα των υπηρεσιών μέσω πέντε διαστάσεων:

- Αξιοπιστία (Reliability)
Ορισμός: Η ικανότητα εκτέλεσης της υπηρεσίας που υποσχέθηκε με ακρίβεια και συνέπεια.
- Ανταπόκριση (Responsiveness)
Ορισμός: Η προθυμία να βοηθήσει τους πελάτες και να παρέχει άμεση εξυπηρέτηση.
- Διασφάλιση (Assurance)
Ορισμός: Η γνώση και η ευγένεια των εργαζομένων και η ικανότητά τους να μεταδίδουν εμπιστοσύνη και σιγουριά.
- Ενσυναίσθηση(Empathy)
Ορισμός: Η παροχή φροντίδας, εξατομικευμένης προσοχής στον πελάτη
- Υλικά (Tangibles)
Ορισμός: Η εμφάνιση φυσικών εγκαταστάσεων, εξοπλισμού, προσωπικού και υλικού επικοινωνίας

Το ερωτηματολόγιο σύμφωνα με αυτό το μοντέλο χωρίζεται σε δύο ομάδες ερωτήσεων:

1. Προσδοκίες (Expectations)
Ορισμός: Πόσο υψηλή ποιότητα υπηρεσίας περιμένουν οι πελάτες.
2. Αντιλήψεις (Perceptions)
Ορισμός: Πώς αξιολογούν την πραγματική υπηρεσία που έλαβαν.

Για κάθε διάσταση, η διαφορά μεταξύ της αντίληψης και της προσδοκίας δείχνει το χάσμα ποιότητας. Σε περίπτωση που αυτό είναι αρνητικό, δείχνει ότι η παρεχόμενη υπηρεσία υπολείπεται των προσδοκιών. Όταν οι αντιλήψεις υπερβαίνουν τις προσδοκίες, τότε η ποιότητα των υπηρεσιών είναι υψηλή. Με αυτό τον τρόπο, οι επιχειρήσεις αναγνωρίζουν τα σημεία που απαιτούν βελτίωση και εφαρμόζουν κατάλληλες στρατηγικές.

Το μοντέλο SERVQUAL έχει χρησιμοποιηθεί από πολλούς ερευνητές σε ένα ευρύ φάσμα βιομηχανιών, υπηρεσιών και πλαισίων, όπως η υγειονομική περίθαλψη, οι τράπεζες, οι

χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και η εκπαίδευση και « Φαίνεται να παραμένει η πιο ολοκληρωμένη προσπάθεια για την σύλληψη και τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών» (Nyeck, Morales, Ladhari, & Pons, 2002). Ωστόσο, το εργαλείο SERVQUAL φαίνεται να προκαλεί ιδανικές προσδοκίες (Johnson, C. and Mathews, BP 1997).

2.2 Το μοντέλο SERVPERF

Το μοντέλο SERVPERF είναι ένα εναλλακτικό μοντέλο μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών που αναπτύχθηκε από τον Cronin και Taylor (1992) ως απάντηση στο SERVQUAL. Το συγκεκριμένο μοντέλο εστιάζει αποκλειστικά στις αντιλήψεις των πελατών για την απόδοση της υπηρεσίας, χωρίς να λαμβάνει υπόψη τις προσδοκίες τους. Αυτό ακριβώς είναι που το διαφοροποιεί από το SERVQUAL.

Το μοντέλο SERVPERF:

- χρησιμοποιεί τις ίδιες 5 διαστάσεις ποιότητας υπηρεσιών με το SERVQUAL (Αξιοπιστία, Ανταπόκριση, Διασφάλιση, Υλικά, Ενσυναίσθηση)
- χρησιμοποιεί ένα ερωτηματολόγιο όπου οι πελάτες βαθμολογούν την απόδοση της υπηρεσίας σε αυτές τις πέντε διαστάσεις.
- Δεν συγκρίνει με τις προσδοκίες. Μετρά απλώς πόσο καλά αντιλαμβάνεται ο πελάτης την παρεχόμενη υπηρεσία.

Πολλές επιχειρήσεις θεωρούν το SERVPERF πιο ακριβές μοντέλο, επειδή εστιάζει στην εμπειρία του πελάτη χωρίς να επηρεάζεται από υποκειμενικές προσδοκίες. Χρησιμοποιείται και προτιμάται έναντι του SERVQUAL όταν:

- Οι προσδοκίες των πελατών δεν είναι εύκολο να καθοριστούν.
- Οι επιχειρήσεις επιθυμούν ταχύτερη και πιο άμεση μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών.
- Οι προσδοκίες μπορεί να είναι πολύ γενικές ή μεταβαλλόμενες (π.χ. νέες υπηρεσίες)

2.3 Πλεονεκτήματα του SERVPERF έναντι του SERVQUAL

Το SERVPERF έχει απλούστερη μέτρηση, αφού δεν υπολογίζονται χάσματα μεταξύ προσδοκιών και αντιλήψεων. Με αυτό τον τρόπο αποφεύγεται η σύγχυση γύρω από τις προσδοκίες των πελατών και έτσι θεωρείται πιο έγκυρο και πιο αξιόπιστο. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από λιγότερες ερωτήσεις ,με αποτέλεσμα να απαιτείται λιγότερος χρόνος συμπλήρωσης αλλά και επεξεργασίας συμπερασμάτων. Πιο αναλυτικά:

1. Απλότητα και Οικονομία Χρόνου: Το SERVPERF, μετρώντας μόνο την αντιλαμβανόμενη απόδοση, απαιτεί λιγότερες ερωτήσεις, καθιστώντας τη διαδικασία συλλογής δεδομένων πιο απλή και γρήγορη. Αυτό μειώνει το φόρτο για τους ερωτηθέντες και τους ερευνητές.
2. Αυξημένη Ακρίβεια και Αξιοπιστία: Έρευνες έχουν δείξει ότι το SERVPERF παρουσιάζει ισχυρότερη συσχέτιση με τη συνολική ποιότητα υπηρεσιών σε σύγκριση με το SERVQUAL. Συγκεκριμένα, οι Jain και Gupta (2004) κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι το SERVPERF εξηγεί καλύτερα τη διακύμανση στη συνολική ποιότητα υπηρεσιών, μετρώντας μόνο την αντιλαμβανόμενη ποιότητα.
3. Εστίαση στην Πραγματική Απόδοση: Το SERVPERF αποφεύγει τη μέτρηση των προσδοκιών, οι οποίες μπορεί να είναι υποκειμενικές και μεταβαλλόμενες. Αντίθετα, επικεντρώνεται στην πραγματική εμπειρία του πελάτη, παρέχοντας μια πιο αντικειμενική αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών.
4. Υψηλότερη Επεξηγηματική Ικανότητα: Σύμφωνα με τους Cronin και Taylor (1992), το SERVPERF υπερτερεί του SERVQUAL στην πρόβλεψη των αγοραστικών προθέσεων των καταναλωτών, υποδεικνύοντας ότι η αντιλαμβανόμενη απόδοση επηρεάζει άμεσα την ικανοποίηση και τη συμπεριφορά των πελατών.

Παρά τα πλεονεκτήματα του SERVPERF, ορισμένοι ερευνητές υποστηρίζουν ότι η επιλογή μεταξύ των δύο μοντέλων εξαρτάται από τον σκοπό της μελέτης. Οι Parasuraman et al. (1994) αναφέρουν ότι το SERVQUAL είναι πιο κατάλληλο για διαγνωστικούς σκοπούς, ενώ το SERVPERF μπορεί να είναι προτιμότερο για την καθιέρωση θεωρητικών μοντέλων. Συμπερασματικά, το SERVPERF προσφέρει μια απλούστερη και ενδεχομένως πιο ακριβή μέθοδο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών, εστιάζοντας στην αντιλαμβανόμενη απόδοση. Ωστόσο, η επιλογή του κατάλληλου μοντέλου θα πρέπει να βασίζεται στους συγκεκριμένους στόχους και τις ανάγκες της εκάστοτε έρευνας.

2.4 Η έννοια της ποιότητας στην εκπαίδευση

Η ποιότητα στην εκπαίδευση είναι ένας πολυδιάστατος όρος που αναφέρεται στο σύνολο των χαρακτηριστικών και των διαδικασιών που οδηγούν σε αποτελεσματικά μαθησιακά αποτελέσματα, η ικανοποίηση των αναγκών των μαθητών και η κοινωνική ανάπτυξη. Ο ορισμός της ποιότητας στην εκπαίδευση ποικίλει ανάλογα με τις προσεγγίσεις και τους ενδιαφερόμενους φορείς (μαθητές, εκπαιδευτικοί, γονείς, κοινωνία, πολιτεία).

Ορισμοί από Διεθνείς Οργανισμούς :

- UNESCO (2005): Η ποιότητα στην εκπαίδευση περιλαμβάνει τις εισροές (inputs), τις διαδικασίες (processes), τις εκροές (outcomes) και το εκπαιδευτικό πλαίσιο (context), εστιάζοντας στην ανάπτυξη γνώσεων, δεξιοτήτων, στάσεων και αξιών που απαιτούνται για την πλήρη ανάπτυξη του ατόμου.
- OECD (Organization for Economic Co-operation and Development): Ορίζει την ποιότητα ως τον βαθμό στον οποίο το εκπαιδευτικό σύστημα ικανοποιεί τους μαθησιακούς στόχους και προετοιμάζει τους μαθητές για την αγορά εργασίας και την κοινωνική συμμετοχή.
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (European Commission): Η ποιότητα στην εκπαίδευση σχετίζεται με την προσβασιμότητα, την ισότητα, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

Κάποιες προσεγγίσεις για να ορίσουμε την Ποιότητα στην Εκπαίδευση είναι η αντικειμενική προσέγγιση, η αντιληπτική προσέγγιση, η συγκριτική προσέγγιση και η ολιστική προσέγγιση.

Η αντικειμενική προσέγγιση εστιάζει σε μετρήσιμα αποτελέσματα (βαθμολογίες, ποσοστά αποφοίτησης), ενώ η αντιληπτική προσέγγιση ορίζει την ποιότητα από τις προσδοκίες και την ικανοποίηση των εμπλεκόμενων (μαθητών, γονέων, εκπαιδευτικών). Στη συγκριτική προσέγγιση, η ποιότητα αξιολογείται με βάση συγκρίσεις μεταξύ σχολείων, συστημάτων ή χωρών. Τέλος, η ολιστική προσέγγιση περιλαμβάνει όλες τις πτυχές της εκπαιδευτικής διαδικασίας, από το περιεχόμενο των σπουδών μέχρι τις κοινωνικές αξίες που καλλιεργούνται.

2.5 Το μοντέλο SERVPERF στην εκπαίδευση

Στον τομέα της εκπαίδευσης, το SERVPERF έχει χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για παράδειγμα, σε μελέτη που δημοσιεύθηκε στο «ECORFAN Journal Republic of Cameroon», το μοντέλο εφαρμόστηκε για την αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών σε πανεπιστήμια της Ζάμπιας, εξετάζοντας πώς οι διάφορες διαστάσεις της ποιότητας επηρεάζουν τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών και τις συμπεριφορές τους. Επιπλέον, σε έρευνα που δημοσιεύθηκε στο «International Journal of Service Industry Management», συγκρίθηκαν οι κλίμακες μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών SERVQUAL και SERVPERF, με ευρήματα που υποστηρίζουν την υπεροχή του SERVPERF σε όρους εγκυρότητας και αξιοπιστίας.

Στην ελληνική βιβλιογραφία, η εργασία του Αθανασιάδη (2021) με τίτλο «Προσδοκίες ή Αντιλήψεις; Σύγκριση μετρήσεων της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών» εξετάζει τη χρήση του μοντέλου SERVPERF στην εκπαίδευση, συγκρίνοντάς το με το μοντέλο SERVQUAL και αναλύοντας τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα κάθε προσέγγισης.

Συνολικά, το μοντέλο SERVPERF έχει βρει εφαρμογή στην αξιολόγηση της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, προσφέροντας μια εναλλακτική προσέγγιση στη μέτρηση της ποιότητας σε σύγκριση με άλλα μοντέλα όπως το SERVQUAL.

Το μοντέλο SERVPERF, το οποίο μετρά την ποιότητα υπηρεσιών με βάση τις αντιλήψεις των χρηστών, εφαρμόζεται στην εκπαίδευση με έμφαση σε:

Αξιοπιστία (Reliability): Συνέπεια στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης.

Ανταπόκριση (Responsiveness): Άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των μαθητών.

Διαβεβαίωση (Assurance): Επαγγελματισμός και επάρκεια των εκπαιδευτικών.

Ενσυναίσθηση (Empathy): Προσωπική φροντίδα και κατανόηση των αναγκών των μαθητών.

Απτότητα (Tangibles): Υποδομές και υλικοτεχνικός εξοπλισμός.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Μεθοδολογία

3.1 Συλλογή δεδομένων

Η παρούσα μελέτη βασίστηκε στη συλλογή δεδομένων μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας Artemis, η οποία χρησιμοποιήθηκε για τη διανομή και συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τους συμμετέχοντες. Η χρήση της πλατφόρμας διασφάλισε τη συστηματική καταγραφή των απαντήσεων και την αξιόπιστη αποθήκευση των δεδομένων, διευκολύνοντας την επεξεργασία και την ανάλυσή τους. Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από τρεις διακριτές ομάδες συμμετεχόντων, 236 μαθητές, 20 γονείς και 44 καθηγητές. Στο σημείο αυτό, μπορούμε να σχολιάσουμε ότι η συμμετοχή των γονέων ήταν απογοητευτική. Καταδεικνύει την τάση της σημερινής οικογένειας για ανεξαρτησία των μελών της και για μη ανάληψη ευθυνών. Σαφέστατα, διαφαίνεται και ότι ο πελάτης του φροντιστηρίου δεν είναι άλλος από τον μαθητή, ο οποίος μόνος του επιλέγει και μόνος του αξιολογεί.

Τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν βασίστηκαν στο μοντέλο SERVPERF, το οποίο εστιάζει στην αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών μέσω της μέτρησης της ικανοποίησης των χρηστών. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να εκφράσουν την άποψή τους για διάφορες πτυχές της εκπαιδευτικής εμπειρίας, όπως η ανταπόκριση του προσωπικού, η αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών, η ενσυναίσθηση, η ασφάλεια και η συνολική οργάνωση του φροντιστηρίου. Η διαδικασία συλλογής δεδομένων πραγματοποιήθηκε μέσα σε διάστημα τριών εβδομάδων, παρέχοντας επαρκή χρόνο για τη συμμετοχή όλων των ομάδων. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, η πλατφόρμα Artemis επέτρεψε τη συνεχή παρακολούθηση των απαντήσεων και τη διασφάλιση της ποιότητας των δεδομένων. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην ανωνυμία και την ασφάλεια των δεδομένων. Αν και τα ερωτηματολόγια καταγράφηκαν μέσω της πλατφόρμας, οι απαντήσεις διατηρήθηκαν αυστηρά ανώνυμες, χωρίς τη δυνατότητα ταυτοποίησης των συμμετεχόντων. Η ανάλυση πραγματοποιήθηκε αποκλειστικά σε συγκεντρωτικά δεδομένα, διασφαλίζοντας ότι τα αποτελέσματα αντικατοπτρίζουν συνολικά τις αντιλήψεις των μαθητών, των γονέων και των καθηγητών, χωρίς να εκτίθεται η ταυτότητα των ερωτηθέντων.

Οι πέντε διαστάσεις ποιότητας του μοντέλου SERVPERF μελετήθηκαν ερευνώντας τις αντίστοιχες ερωτήσεις:

- Απτότητα: Εγκαταστάσεις-Λειτουργικότητα

- Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων του φροντιστηρίου;
- Ανταπόκριση: Άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες μαθητών
 - Πόσο σύντομα διευθετείται από τη γραμματεία οποιοδήποτε εκπαιδευτικό θέμα σας απασχολεί;
 - Πόσο σύντομα διευθετείται από τη διεύθυνση οποιοδήποτε εκπαιδευτικό θέμα σας απασχολεί;
- Αξιοπιστία: Συνέπεια στην παροχή της ποιοτικής εκπαίδευσης
 - Πόσο πιστεύετε ότι τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου σας προετοιμάζουν κατάλληλα για τις προαγωγικές ή Πανελλαδικές εξετάσεις;
 - Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του ARTEMIS ;(καθημερινή & μηνιαία επίδοση, πρόγραμμα μαθημάτων & εξάσκησης, δελτίο προόδου κλπ.)
 - Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του e-learning ;
- Ασφάλεια: Επαγγελματισμός και επάρκεια των εκπαιδευτικών.
 - Πιστεύετε ότι η απόφασή σας να εγγραφείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει;
 - Πόσο σας βοηθάει το πρόγραμμα εξάσκησης; (τετράδια μελέτης, ασκήσεις φροντιστηριακού βιβλίου κλπ.)
- Ενσυναίσθηση: Προσωπική Φροντίδα και κατανόηση αναγκών.
 - Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;
 - Αναφέρετε το σημείο που πιστεύετε ότι πρέπει να βελτιωθεί για πιο ποιοτική εκπαίδευση.

Αντίστοιχα προσαρμόστηκε το ανάλογο ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε στους γονείς που συμμετείχαν στην έρευνα με τις ακόλουθες ερωτήσεις:

- Απτότητα: Εγκαταστάσεις-Λειτουργικότητα
 - Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων του φροντιστηρίου;
- Ανταπόκριση: Άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες γονέων
 - Πόσο σύντομα διευθετείται από τη γραμματεία οποιοδήποτε εκπαιδευτικό θέμα σας απασχολεί;

- Πόσο σύντομα διευθετείται από τη διεύθυνση οποιοδήποτε εκπαιδευτικό θέμα σας απασχολεί;
- Αξιοπιστία: Συνέπεια στην παροχή της ποιοτικής εκπαίδευσης
 - Πόσο πιστεύετε ότι τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου σας προετοιμάζουν κατάλληλα για τις προαγωγικές ή Πανελλαδικές εξετάσεις;
 - Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του ARTEMIS;(καθημερινή & μηνιαία επίδοση, πρόγραμμα μαθημάτων & εξάσκησης, δελτίο προόδου κλπ.)
- Ασφάλεια: Επαγγελματισμός και επάρκεια των εκπαιδευτικών.
 - Πιστεύετε ότι η απόφασή σας να εγγραφείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει;
 - Πόσο πιστεύετε ότι βοηθάει το παιδί σας το πρόγραμμα εξάσκησης; (τετράδια μελέτης, ασκήσεις φροντιστηριακού βιβλίου κλπ.)
- Ενσυναίσθηση: Προσωπική Φροντίδα και κατανόηση αναγκών.
 - Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;
 - Αναφέρετε το σημείο που πιστεύετε ότι πρέπει να βελτιωθεί για πιο ποιοτική εκπαίδευση.

Τέλος, προσαρμόστηκε το ανάλογο ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε στους καθηγητές που συμμετείχαν στην έρευνα με τις ακόλουθες ερωτήσεις:

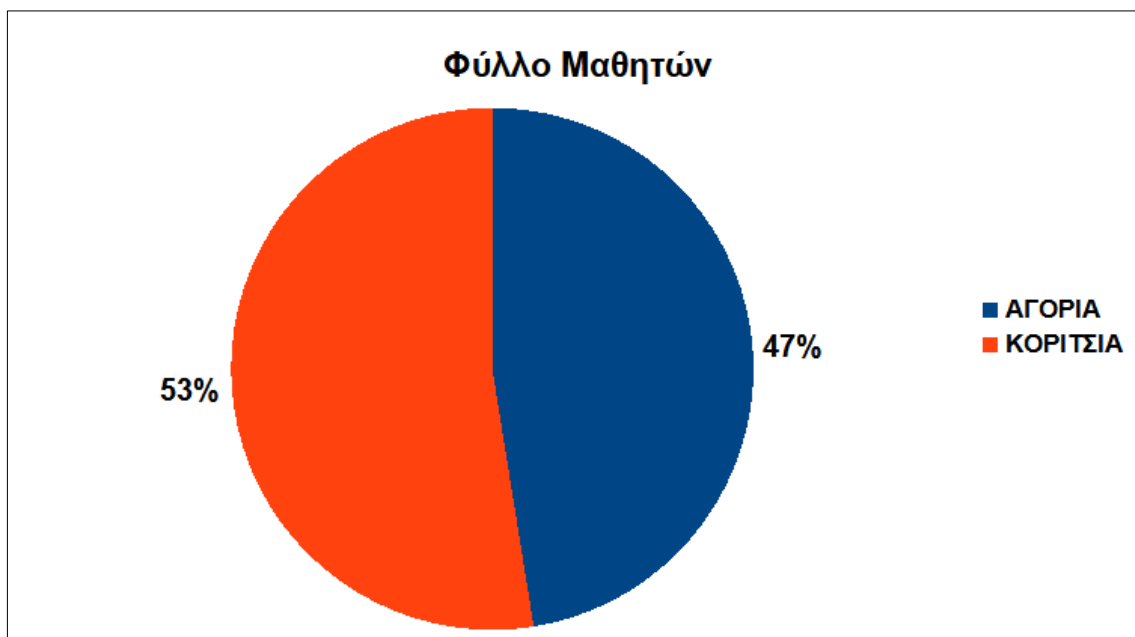
- Απτότητα: Εγκαταστάσεις-Λειτουργικότητα
 - Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων του φροντιστηρίου;
- Ανταπόκριση: Άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες καθηγητών
 - Πόσο σύντομα διευθετείται από τη γραμματεία οποιοδήποτε εκπαιδευτικό θέμα σας απασχολεί;
 - Πόσο σύντομα διευθετείται από το Ακαδημαϊκό Τμήμα της Κ.Δ. οποιοδήποτε εκπαιδευτικό θέμα σας απασχολεί;
- Αξιοπιστία: Συνέπεια στην παροχή της ποιοτικής εκπαίδευσης

- Πόσο πιστεύετε ότι τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα τους μαθητές για τις προαγωγικές και Πανελλαδικές εξετάσεις;
- Πόσο διευκολύνει το έργο σας η χρήση της πλατφόρμας του ARTEMIS ;(καθημερινή αξιολόγηση μαθητών, τηλ.επικοινωνίας, εργασίες κλπ.)
- Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του e-learning ;
- Ασφάλεια: Επαγγελματισμός και επάρκεια των εκπαιδευτικών.
 - Πιστεύετε ότι τα πλάνα ύλης καλύπτουν ποιοτικά και ποσοτικά την ύλη;
 - Πόσο βοηθάει το πρόγραμμα εξάσκησης την επίδοση των μαθητών; (τετράδια μελέτης, ασκήσεις φροντιστηριακού βιβλίου κλπ.)
- Ενσυναίσθηση: Προσωπική Φροντίδα και κατανόηση αναγκών.
 - Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το σύστημα αμοιβών της εταιρείας;
 - Πιστεύετε ότι η απόφασή σας να εργαστείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει;
 - Πόσο η Διοίκηση δημιουργεί θετικό και ομαδικό πνεύμα συνεργασίας;
 - Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;
 - Αναφέρετε το σημείο που πιστεύετε ότι πρέπει να βελτιωθεί για πιο ποιοτική εκπαίδευση.

3.2 Δημογραφικά στοιχεία μαθητών

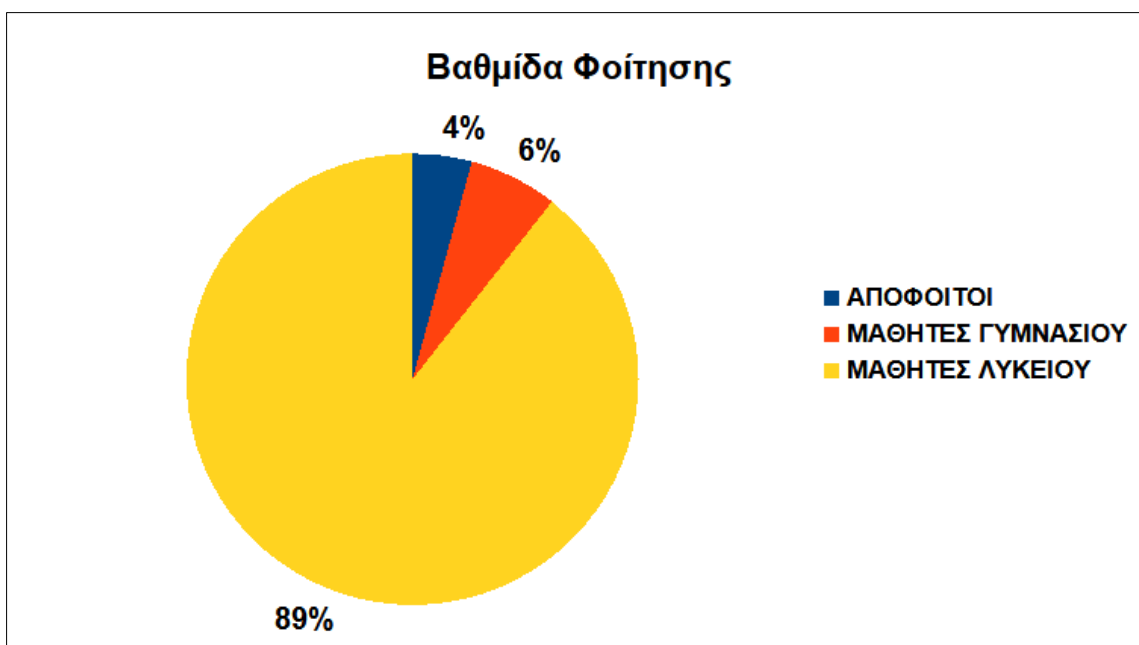
Η ανισομερής εκπροσώπηση των φύλων σε ορισμένες βαθμίδες ενδέχεται να αντικατοπτρίζει ευρύτερες τάσεις συμμετοχής των μαθητών σε φροντιστηριακά προγράμματα, ανάλογα με το επίπεδο σπουδών τους και τις εκπαιδευτικές τους ανάγκες. Οι μαθητές λυκείου αποτελούν την κυρίαρχη ομάδα του δείγματος, γεγονός που πιθανότατα συνδέεται με την προετοιμασία τους για τις πανελλαδικές εξετάσεις και την αυξημένη ανάγκη ενισχυτικής διδασκαλίας σε αυτή τη φάση της εκπαίδευσής τους.

Το δείγμα των μαθητών που συμμετείχαν στην έρευνα αποτελείται από 236 άτομα, με σχεδόν ισορροπημένη κατανομή ως προς το φύλο, καθώς το 47% είναι αγόρια και το 53% κορίτσια.



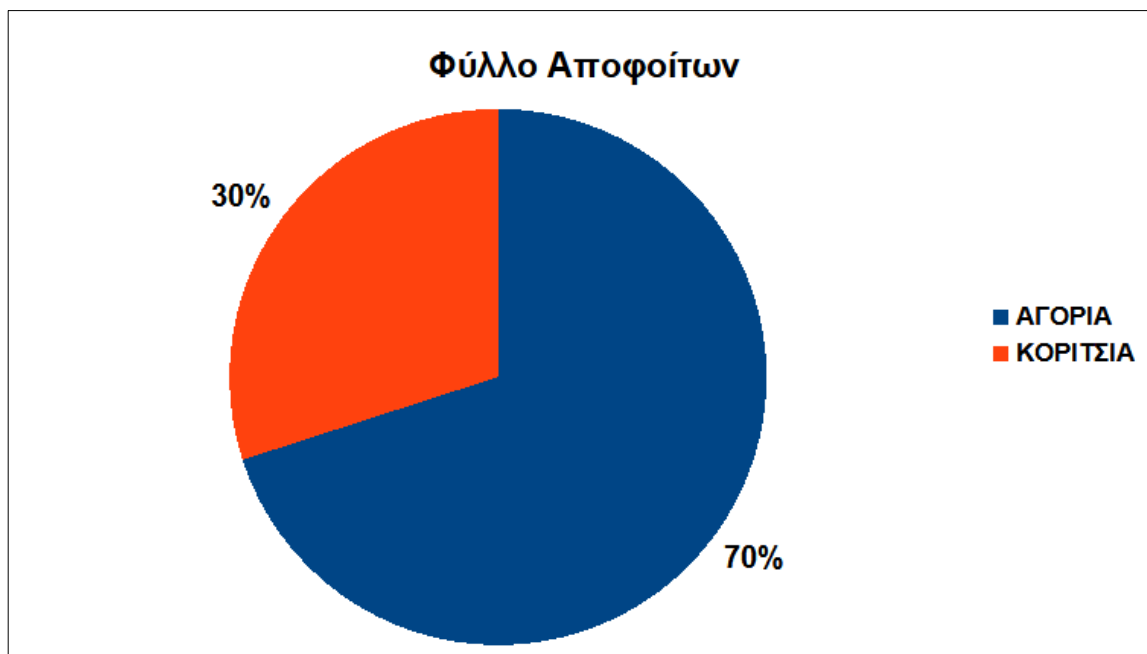
Εικόνα 1-Φύλλο Μαθητών

Αναφορικά με τη βαθμίδα φοίτησης, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων προέρχεται από το λύκειο, καθώς οι μαθητές αυτής της βαθμίδας αποτελούν το 89% του δείγματος. Αντίθετα, το ποσοστό των μαθητών γυμνασίου είναι σαφώς χαμηλότερο, καθώς αντιπροσωπεύουν μόλις το 6%, ενώ οι απόφοιτοι που είναι μαθητές που ξαναδίνουν πανελλήνιες αντιστοιχούν στο 4% του συνόλου.



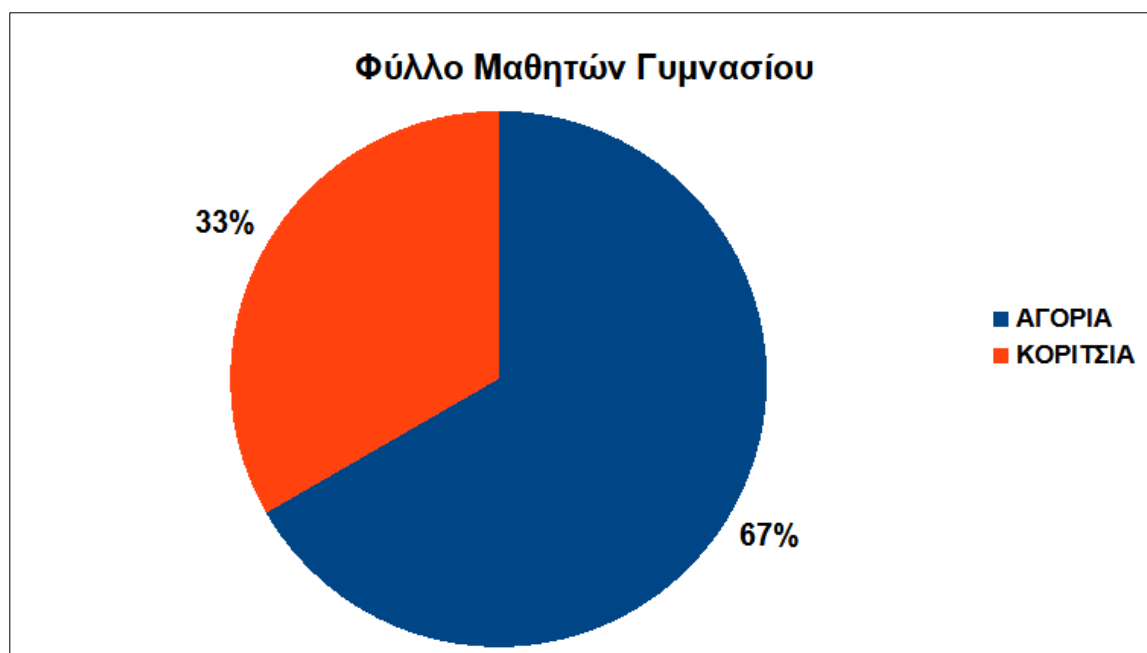
Εικόνα 2-Βαθμίδα Φοίτησης

Η κατανομή του φύλου παρουσιάζει διαφοροποιήσεις ανάλογα με τη βαθμίδα φοίτησης. Συγκεκριμένα, το 70% των αποφοίτων είναι αγόρια, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τα κορίτσια είναι 30%.



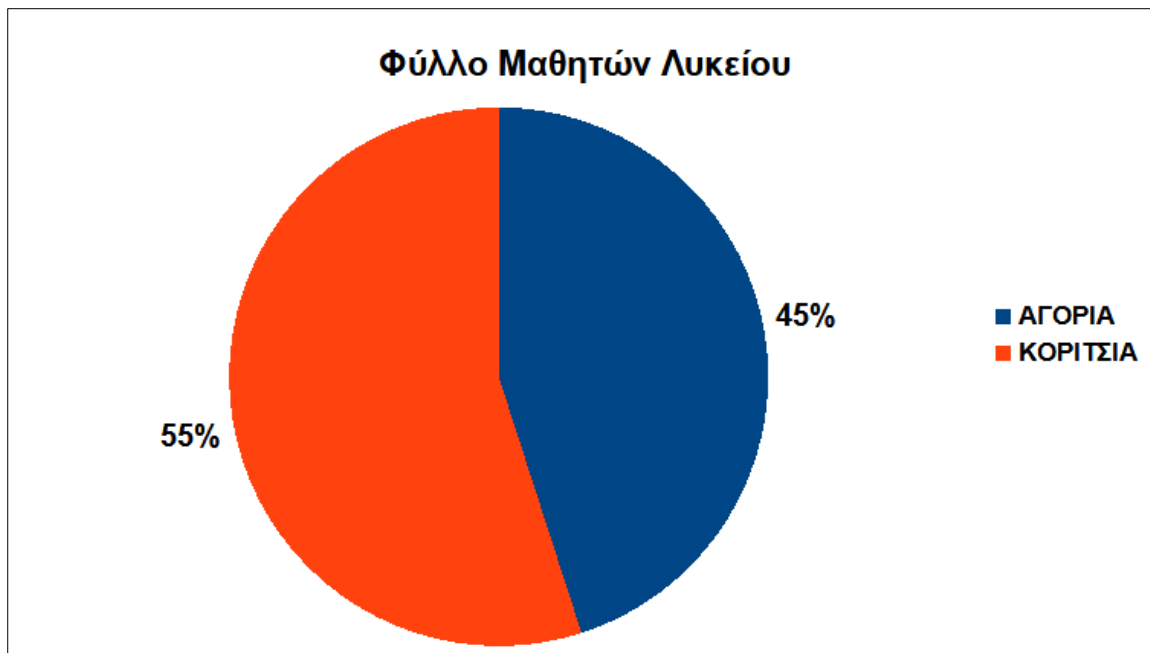
Εικόνα 3-Φύλλο Αποφοίτων

Στους μαθητές του γυμνασίου, η πλειονηφία αποτελείται από αγόρια, καθώς το 67% ανήκει σε αυτήν την κατηγορία, ενώ τα κορίτσια αντιπροσωπεύουν το 33%.



Εικόνα 4-Φύλλο Μαθητών Γυμνασίου

Στους μαθητές λυκείου, όπου συγκεντρώνεται το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος, η κατανομή είναι πιο ισορροπημένη, με το 45% να είναι αγόρια και το 55% κορίτσια.

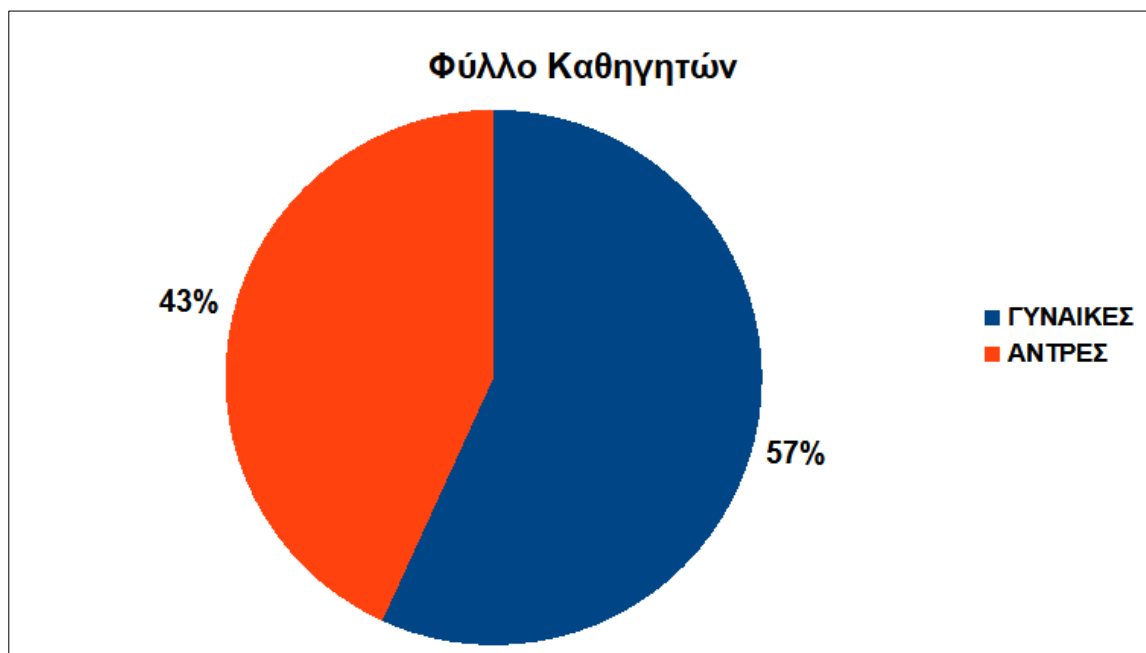


Εικόνα 5-Φύλλο Μαθητών Λυκείου

3.3 Δημογραφικά στοιχεία καθηγητών

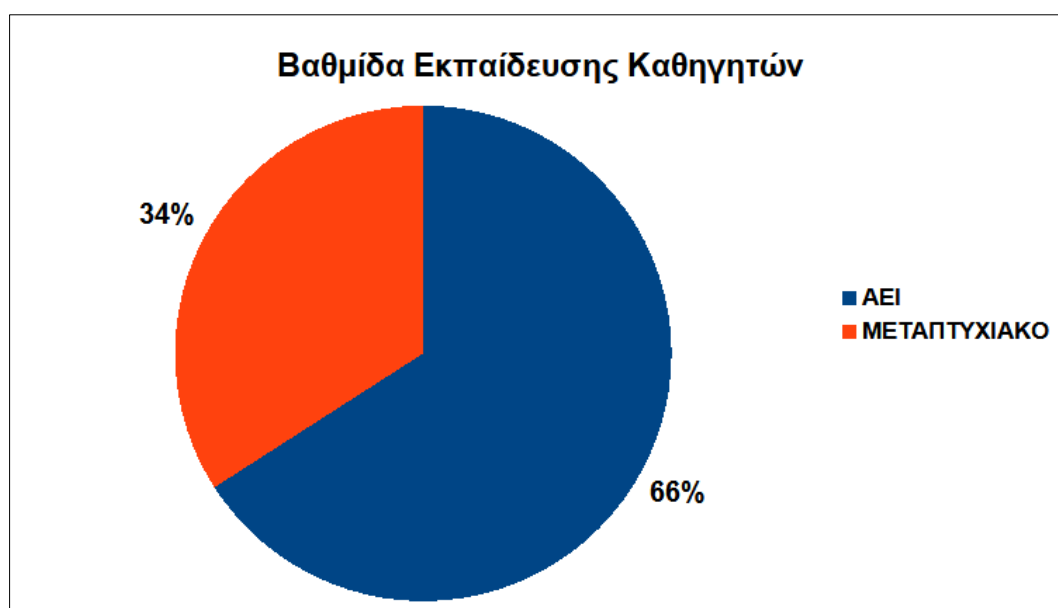
Η κατανομή του φύλου και του επιπέδου εκπαίδευσης στους καθηγητές αποτελεί ένα σημαντικό στοιχείο για την κατανόηση των χαρακτηριστικών του διδακτικού προσωπικού, τα οποία μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα της εκπαιδευτικής διαδικασίας και την εμπειρία των μαθητών στο φροντιστήριο.

Το δείγμα των καθηγητών που συμμετείχαν στην έρευνα αποτελείται από 44 άτομα, τα οποία αξιολόγησαν διάφορες πτυχές της εκπαιδευτικής διαδικασίας και της ποιότητας των υπηρεσιών του φροντιστηρίου. Όσον αφορά την κατανομή του φύλου, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων είναι γυναίκες, καθώς αντιπροσωπεύουν το 57% του δείγματος, ενώ οι άνδρες καθηγητές αποτελούν το 43%. Η μεγαλύτερη παρουσία γυναικών στον εκπαιδευτικό κλάδο είναι ένα χαρακτηριστικό που έχει παρατηρηθεί και σε άλλες μελέτες στον χώρο της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και μπορεί να αντανακλά γενικότερες τάσεις του επαγγέλματος ή ακόμα και προτίμηση διοικήσεων για διάφορους λόγους, που ξεφεύγουν από την έρευνά μας.



Εικόνα 6-Φύλλο Καθηγητών

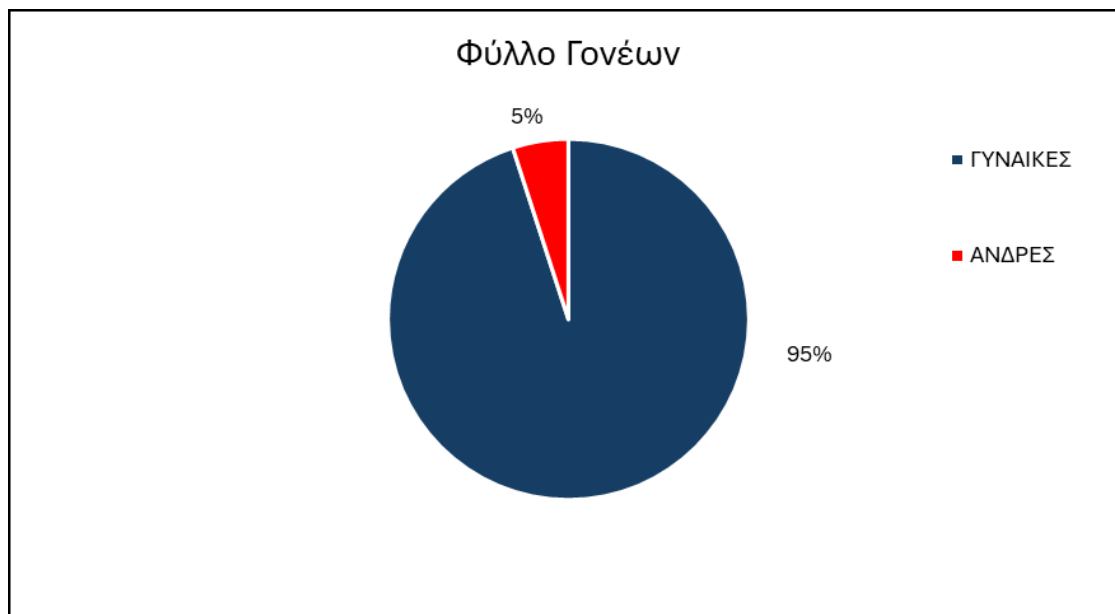
Όσον αφορά το εκπαιδευτικό επίπεδο των καθηγητών, η πλειοψηφία τους είναι απόφοιτοι Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (ΑΕΙ), με το 66% του δείγματος να διαθέτει πτυχίο πανεπιστημιακής εκπαίδευσης. Παράλληλα, ένα σημαντικό ποσοστό, που ανέρχεται στο 34%, έχει προχωρήσει σε μεταπτυχιακές σπουδές, γεγονός που υποδηλώνει ένα υψηλό επίπεδο ακαδημαϊκής κατάρτισης και εξειδίκευσης. Η ύπαρξη καθηγητών με μεταπτυχιακή εκπαίδευση ενδέχεται να συμβάλλει θετικά στην ποιότητα της διδασκαλίας και στην αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών που προσφέρει το φροντιστήριο.



Εικόνα 7-Βαθμίδα Εκπαίδευσης Καθηγητών

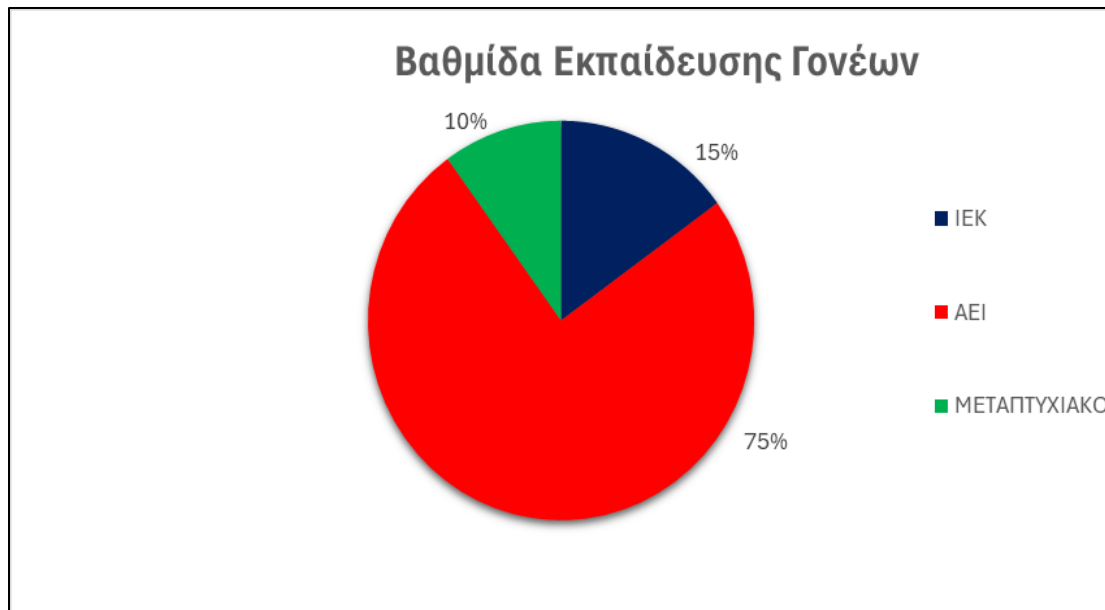
3.4 Δημογραφικά στοιχεία γονέων

Σχεδόν όλοι όσοι γονείς τελικά απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ήταν γυναίκες. Γεγονός που δείχνει ξεκάθαρα ότι οι μητέρες είναι αυτές που έχουν αναλάβει κατά κύριο λόγο να ασχολούνται με την εκπαίδευση των παιδιών τους και την ενημέρωση για την πρόοδό τους.



Εικόνα 8-Φύλλο Γονέων

Όσον αφορά το εκπαιδευτικό επίπεδο των γονέων, η πλειοψηφία τους είναι απόφοιτοι Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (ΑΕΙ), με το 75% του δείγματος να διαθέτει πτυχίο πανεπιστημιακής εκπαίδευσης. Παράλληλα, ένα ποσοστό, της τάξεως του 10% ,έχει ολοκληρώσει μεταπτυχιακές σπουδές, γεγονός που υποδηλώνει ένα υψηλό επίπεδο ακαδημαϊκής κατάρτισης, ενώ το 15% από αυτούς είναι απόφοιτοι ΙΕΚ. Το μεγαλύτερο ποσοστό έχει τελειώσει τις σπουδές του σε ΑΕΙ, γεγονός που ενδέχεται να συνδέεται με την προσδοκία των ίδιων να σπουδάσουν και τα παιδιά τους, επιλέγοντας το ιδανικό για αυτούς φροντιστήριο.



Εικόνα 9-Βαθμίδα Εκπαίδευσης Γονέων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Στατιστική ανάλυση

4.1 Ερευνητικές προτάσεις

Στο πλαίσιο της στατιστικής ανάλυσης της παρούσας μελέτης, εξετάζονται διάφορες ερευνητικές προτάσεις που σχετίζονται με την ποιότητα της εκπαίδευσης και την αντίληψη μαθητών, γονέων και καθηγητών για βασικούς παράγοντες που επηρεάζουν την εκπαιδευτική διαδικασία. Οι προτάσεις αυτές διαμορφώθηκαν με βάση τις απαντήσεις των συμμετεχόντων και αξιολογούν συσχετίσεις μεταξύ κρίσιμων μεταβλητών, καθώς και διαφορές αντίληψεων μεταξύ διαφορετικών ομάδων.

Ερευνητική Πρόταση #1: Συσχέτιση Ικανοποίησης Μαθητών από τα Διαγωνίσματα και Συνολικής Εικόνας του Κέντρου

Η πρώτη ερευνητική πρόταση εξετάζει αν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης των μαθητών από τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου (Q4) και της γενικής εντύπωσής τους για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου (Q9). Αυτή η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με τον συντελεστή συσχέτισης Spearman, προκειμένου να διερευνηθεί εάν η αντίληψη των μαθητών για την ποιότητα των διαγωνισμάτων επηρεάζει την συνολική εκτίμησή τους για το κέντρο. Επίσης, για να ελεγχθεί η ύπαρξη στατιστικά σημαντικής διαφοράς στην αντίληψη των μαθητών για τη συνολική εικόνα ανάλογα με τα διαγωνίσματα του Ομίλου, πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης ANOVA.

Ερευνητική Πρόταση #2: Διαφορά στην Αντίληψη για την Αποτελεσματικότητα του Προγράμματος Εξάσκησης βάσει της Χρήσης της Πλατφόρμας ARTEMIS

Η δεύτερη ερευνητική πρόταση διερευνά αν η χρήση της πλατφόρμας ARTEMIS (Q5) επηρεάζει την αντίληψη των μαθητών για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης (Q8). Για να προσδιορισθεί ο βαθμός συσχέτισης των βαθμών αξιολόγησης των δύο αυτών χαρακτηριστικών πραγματοποιήθηκε ανάλυση με τον συντελεστή συσχέτισης Spearman. Στη συνέχεια, για να ελεγχθεί η ύπαρξη στατιστικά σημαντικής διαφοράς, πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης ANOVA.

Ερευνητική Πρόταση #3: Συσχέτιση Ικανοποίησης Γονέων από την Προετοιμασία των Διαγωνισμάτων και της Συνολικής Εντύπωσής τους για το Κέντρο

Η τρίτη ερευνητική πρόταση εξετάζει εάν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης των γονέων από την προετοιμασία των διαγωνισμάτων (Q4) και της γενικής τους εντύπωσης για

την εικόνα και οργάνωση του κέντρου (Q8). Η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με τον συντελεστή συσχέτισης Spearman, ώστε να εντοπιστεί αν οι γονείς που θεωρούν τα διαγωνίσματα χρήσιμα τείνουν επίσης να έχουν πιο θετική άποψη για το φροντιστήριο συνολικά. Επίσης, για να ελεγχθεί η ύπαρξη στατιστικά σημαντικής διαφοράς, πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης ANOVA.

Ερευνητική Πρόταση #4: Διαφορά στην Αντίληψη των Γονέων για την Αποτελεσματικότητα του Προγράμματος Εξάσκησης βάσει της Χρήσης της Πλατφόρμας ARTEMIS

Η τέταρτη ερευνητική πρόταση εξετάζει αν η χρήση της πλατφόρμας ARTEMIS (Q5) από τους γονείς σχετίζεται με την αντίληψή τους για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης (Q7). Πραγματοποιήθηκε ανάλυση με τον συντελεστή συσχέτισης Spearman, ώστε να εντοπιστεί η συσχέτιση των δύο μεταβλητών, όπως επίσης και ανάλυση διακύμανσης ANOVA ώστε να ελεγχθεί η ύπαρξη στατιστικά σημαντικής διαφοράς τους.

Ερευνητική Πρόταση #5: Συσχέτιση Ικανοποίησης Καθηγητών από τα Πλάνα Ύλης και της Συνολικής Εικόνας του Κέντρου

Η πέμπτη ερευνητική πρόταση διερευνά αν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης των καθηγητών από τα πλάνα ύλης (Q7) και της γενικής τους αντίληψης για τη συνολική εικόνα του φροντιστηρίου (Q13). Η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με τον συντελεστή συσχέτισης Spearman, για να διαπιστωθεί αν οι καθηγητές που θεωρούν ότι το φροντιστήριο καλύπτει ικανοποιητικά την ύλη τείνουν επίσης να αξιολογούν θετικά τη συνολική οργάνωση του κέντρου. Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης ANOVA για να διερευνηθεί αν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην ικανοποίηση των καθηγητών για τη συνολική εικόνα του Κέντρου ανάλογα με τα πλάνα ύλης.

Ερευνητική Πρόταση #6: Διαφορά στην Αντίληψη των Καθηγητών για την Αποτελεσματικότητα των Διαδικτυακών Μαθημάτων βάσει της Χρήσης της Πλατφόρμας e-learning

Η έκτη ερευνητική πρόταση εξετάζει αν η χρήση της πλατφόρμας e-learning (Q6) από τους καθηγητές σχετίζεται με την αντίληψή τους για την αποτελεσματικότητα των διαδικτυακών μαθημάτων (Q12). Για να προσδιορίσουμε το βαθμό συσχέτισης της αντίληψης των καθηγητών για την αποτελεσματικότητα των διαδικτυακών μαθημάτων ανάλογα με τη χρήση της πλατφόρμας πραγματοποιήθηκε ανάλυση με το συντελεστή Spearman. Τέλος, για να διερευνήσουμε αν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά αυτών πραγματοποιήθηκε

Kruskal-Wallis, λόγω του ότι δεν ικανοποιήθηκε η κανονικότητα για τις εμπλεκόμενες μεταβλητές..

Οι παραπάνω ερευνητικές προτάσεις αποσκοπούν στην ανάδειξη κρίσιμων παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα της ιδιωτικής εκπαίδευσης. Η εφαρμογή επαγωγικών στατιστικών μεθόδων, όπως συσχετίσεις και συγκριτικοί έλεγχοι, θα επιτρέψει την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων σχετικά με τη σχέση μεταξύ βασικών εκπαιδευτικών εργαλείων (διαγωνίσματα, πλατφόρμες e-learning, πλάνα ύλης) και της συνολικής ικανοποίησης μαθητών, γονέων και καθηγητών. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης θα συμβάλουν στην καλύτερη κατανόηση των αναγκών των συμμετεχόντων και στην αναζήτηση πιθανών βελτιώσεων στο εκπαιδευτικό σύστημα του φροντιστηρίου.

4.2 Ανάλυση μεταβλητών-διαστάσεων του μοντέλου SERVPERF

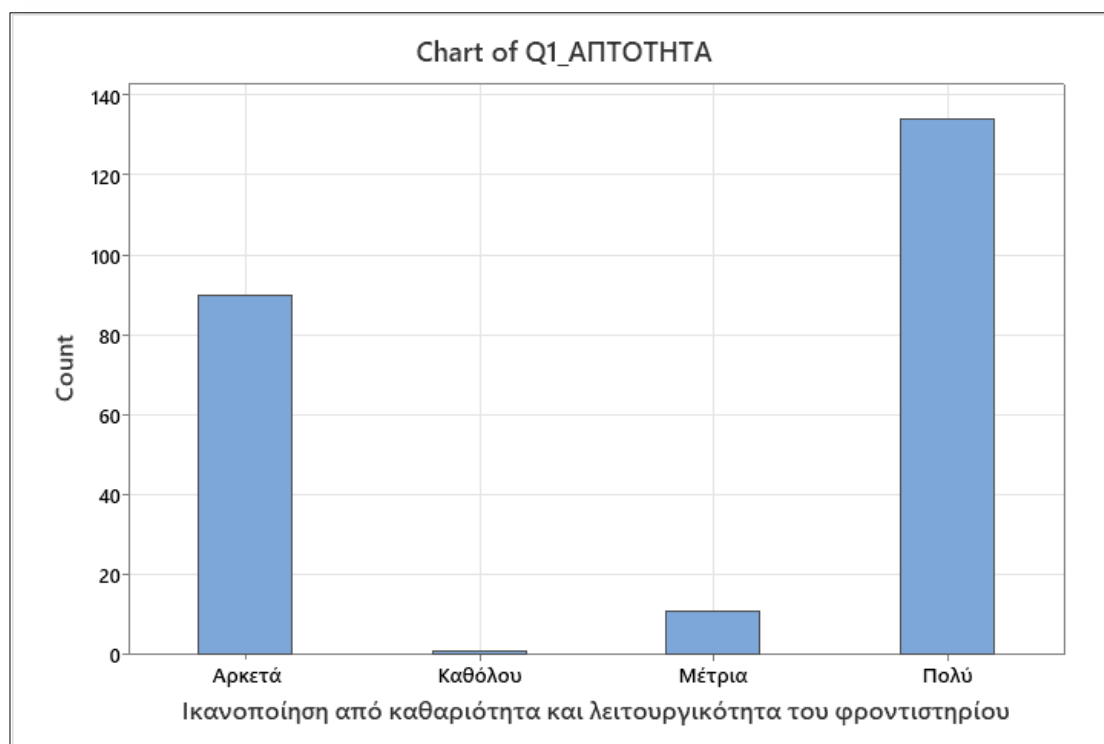
4.2.1 Ανάλυση μεταβλητών-διαστάσεων του μοντέλου SERVPERF -ως προς τους μαθητές

Η διάσταση της Απτότητας στο μοντέλο SERVPERF αναφέρεται στην ικανοποίηση των μαθητών από την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων του φροντιστηρίου. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία των μαθητών έχει θετική εικόνα για την απτότητα, καθώς το 57% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι είναι "Πολύ" ικανοποιημένο, ενώ ένα 38% την αξιολόγησε ως "Αρκετά" ικανοποιητική. Ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 5% εξέφρασε μέτρια ικανοποίηση, ενώ δεν καταγράφηκαν αρνητικές αξιολογήσεις στην κατηγορία "Καθόλου".

Ικανοποίηση από καθαριότητα και λειτουργικότητα του φροντιστηρίου (Απτότητα)

Μαθητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	38%	-0,96	0,51	3,51	0,61
Καθόλου	0%				
Μέτρια	5%				
Πολύ	57%				

Πίνακας 1- Ικανοποίηση από καθαριότητα και λειτουργικότητα του φροντιστηρίου.(Μαθητές)



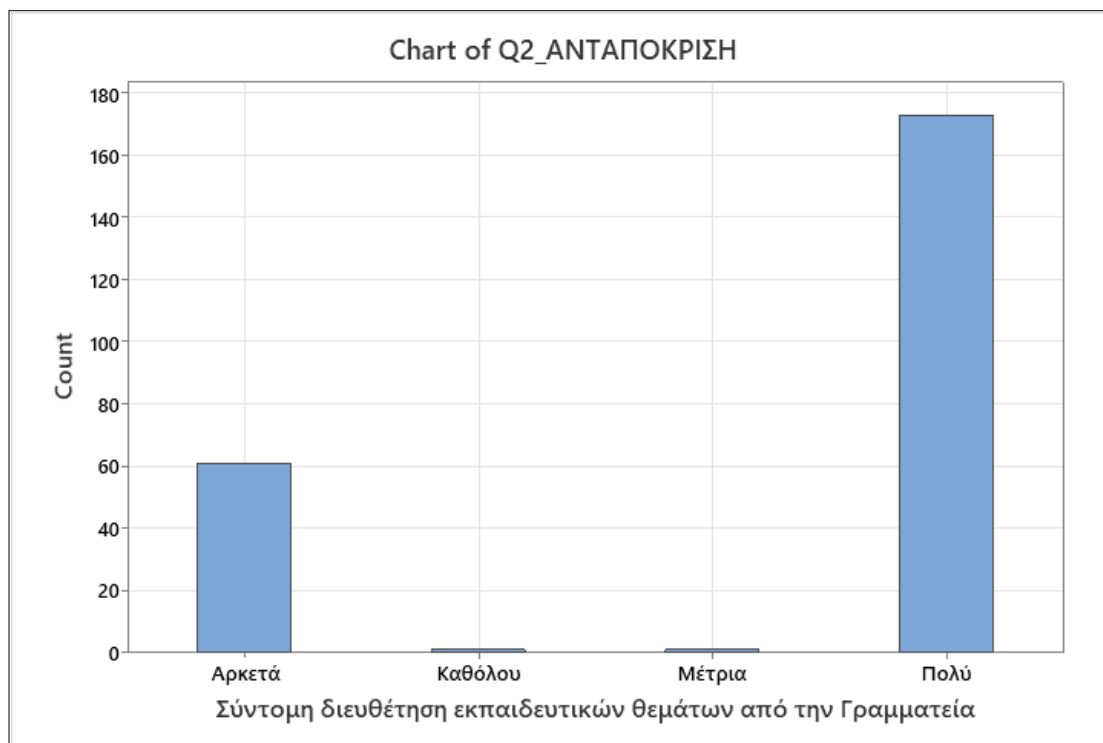
Εικόνα 10-Ικανοποίηση από καθαριότητα και λειτουργικότητα του φροντιστηρίου.(Μαθητές)

Η διάσταση της Ανταπόκρισης στο μοντέλο SERVPERF αξιολογεί την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα με την οποία η γραμματεία του φροντιστηρίου διευθετεί τα εκπαιδευτικά θέματα των μαθητών. Τα αποτελέσματα δείχνουν μια εξαιρετικά θετική αξιολόγηση, καθώς το 73% των μαθητών δήλωσε "Πολύ" ικανοποιημένο από την ανταπόκριση της γραμματείας, ενώ ένα 26% την αξιολόγησε ως "Αρκετά" ικανοποιητική. Δεν καταγράφηκαν αρνητικές αξιολογήσεις στις κατηγορίες "Καθόλου" ή "Μέτρια", γεγονός που καταδεικνύει την υψηλή αποτελεσματικότητα του διοικητικού προσωπικού στη διαχείριση εκπαιδευτικών θεμάτων.

Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από την Γραμματεία (Ανταπόκριση)

Μαθητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	26%	-1,65	3,29	3,72	0,49
Καθόλου	0%				
Μέτρια	0%				
Πολύ	73%				

Πίνακας 2-Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από την Γραμματεία.(Μαθητές)



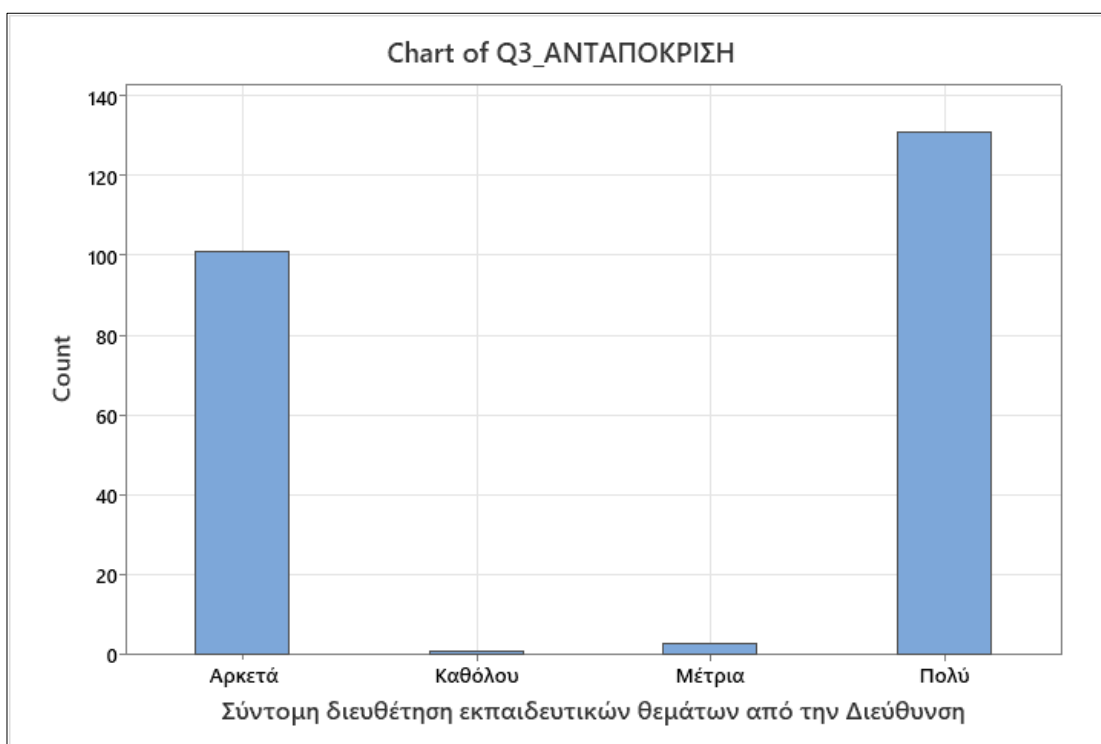
Εικόνα 11-Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από την Γραμματεία.(Μαθητές)

Η διάσταση της Ανταπόκρισης στο μοντέλο SERVPERF αξιολογεί την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα με την οποία η Διεύθυνση του φροντιστηρίου διαχειρίζεται και επιλύει εκπαιδευτικά ζητήματα. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι μαθητές αξιολογούν θετικά την ανταπόκριση της Διεύθυνσης, με το 56% των συμμετεχόντων να δηλώνει "Πολύ" ικανοποιημένο, ενώ ένα 43% αξιολογεί την ανταπόκριση ως "Αρκετά" ικανοποιητική. Ένα μόλις 1% των μαθητών δήλωσε "Μέτρια" ικανοποίηση, ενώ δεν καταγράφηκαν καθόλου αρνητικές απαντήσεις στην κατηγορία "Καθόλου", γεγονός που υποδηλώνει την υψηλή αποτελεσματικότητα της Διεύθυνσης στη διαχείριση θεμάτων που απασχολούν τους μαθητές.

Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από την Διεύθυνση (Ανταπόκριση)

Μαθητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	43%	-0,76	0,44	3,53	0,55
Καθόλου	0%				
Μέτρια	1%				
Πολύ	56%				

Πίνακας 3- Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από την Διεύθυνση(Μαθητές)



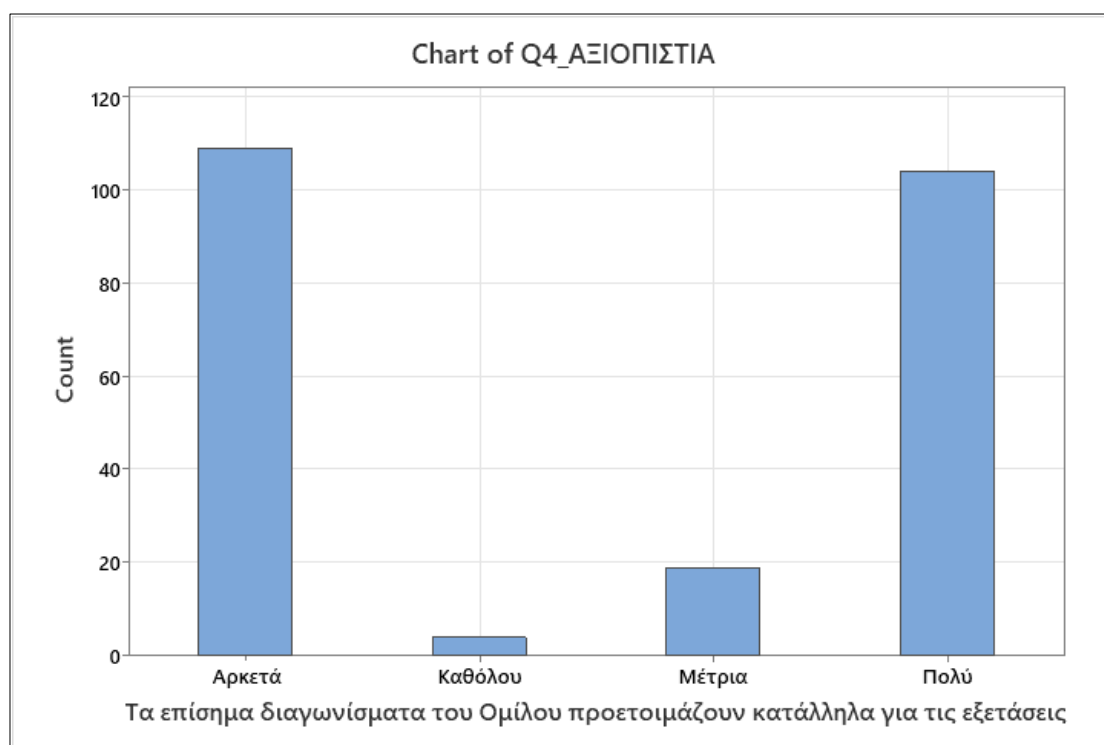
Εικόνα 12 - Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από την Διεύθυνση.(Μαθητές)

Η διάσταση της Αξιοπιστίας στο μοντέλο SERVPERF εξετάζει την επάρκεια των διαγωνισμάτων του Ομίλου στην προετοιμασία των μαθητών για τις εξετάσεις. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία των μαθητών αξιολογεί θετικά τη συμβολή των διαγωνισμάτων στην προετοιμασία τους, καθώς το 44% των συμμετεχόντων δήλωσε "Πολύ" ικανοποιημένο, ενώ ένα 46% τα αξιολόγησε ως "Αρκετά" αποτελεσματικά. Παρόλο που το συνολικό ποσοστό θετικών απαντήσεων είναι υψηλό, ένα 8% των μαθητών εξέφρασε μέτρια ικανοποίηση, ενώ ένα 2% δήλωσε ότι δεν θεωρεί πως τα διαγωνίσματα προετοιμάζουν επαρκώς για τις εξετάσεις.

Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις (Αξιοπιστία)

Μαθητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	46%	-0,85	0,65	3,33	0,70
Καθόλου	2%				
Μέτρια	8%				
Πολύ	44%				

Πίνακας 4- Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις (Μαθητές)



Εικόνα 13 - Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις;(Μαθητές)

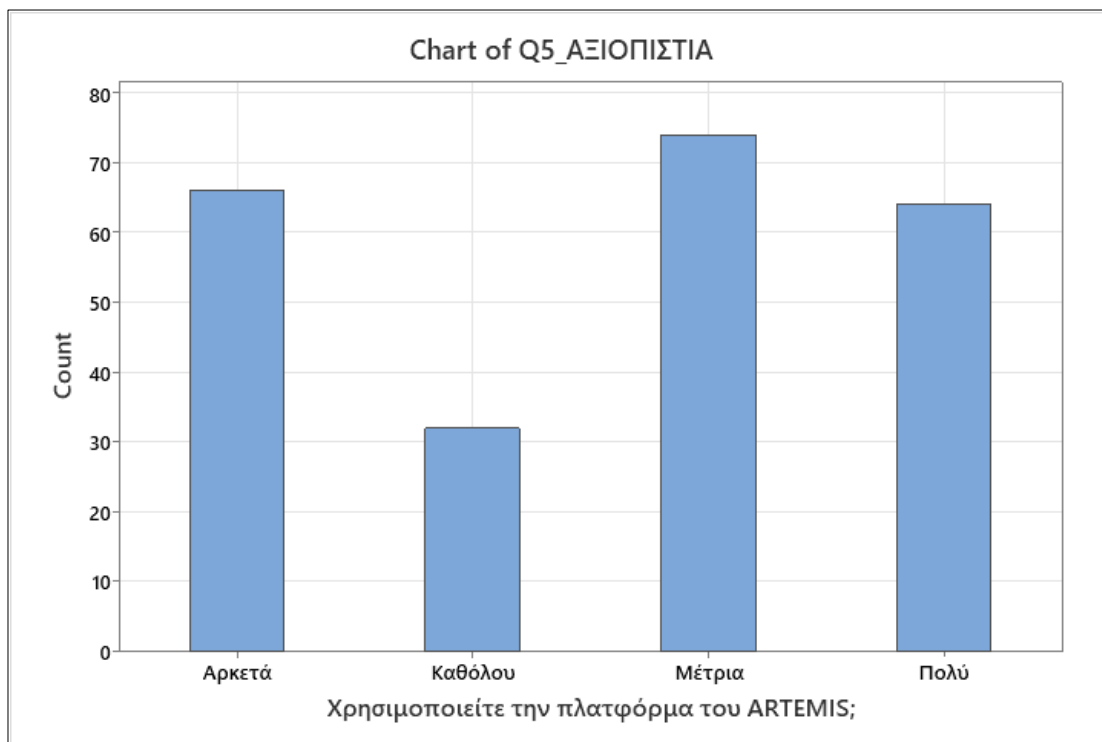
Η διάσταση της Αξιοπιστίας στο μοντέλο SERVPERF περιλαμβάνει την αξιολόγηση της χρήσης της πλατφόρμας ARTEMIS από τους μαθητές, η οποία προσφέρει πρόσβαση σε εκπαιδευτικό υλικό, πρόγραμμα μαθημάτων και εργαλεία προόδου. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η χρήση της πλατφόρμας δεν είναι ομοιόμορφη μεταξύ των μαθητών, καθώς οι απαντήσεις κατανομούνται σε όλες τις διαθέσιμες επιλογές. Συγκεκριμένα, το 27% των

μαθητών δήλωσε ότι χρησιμοποιεί την πλατφόρμα "Πολύ", ενώ ένα 28% την χρησιμοποιεί "Αρκετά". Επιπλέον, ένα 31% των μαθητών ανέφερε ότι κάνει μέτρια χρήση της πλατφόρμας, ενώ ένα σημαντικό 14% δήλωσε ότι δεν τη χρησιμοποιεί καθόλου.

Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του ARTEMIS; (Αξιοπιστία)

Μαθητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	28%	-0,12	-1,13	2,69	1,02
Καθόλου	14%				
Μέτρια	31%				
Πολύ	27%				

Πίνακας 5- Χρήση πλατφόρμας του ARTEMIS από τους μαθητές.



Εικόνα 14 - Χρήση πλατφόρμας του ARTEMIS από τους μαθητές.

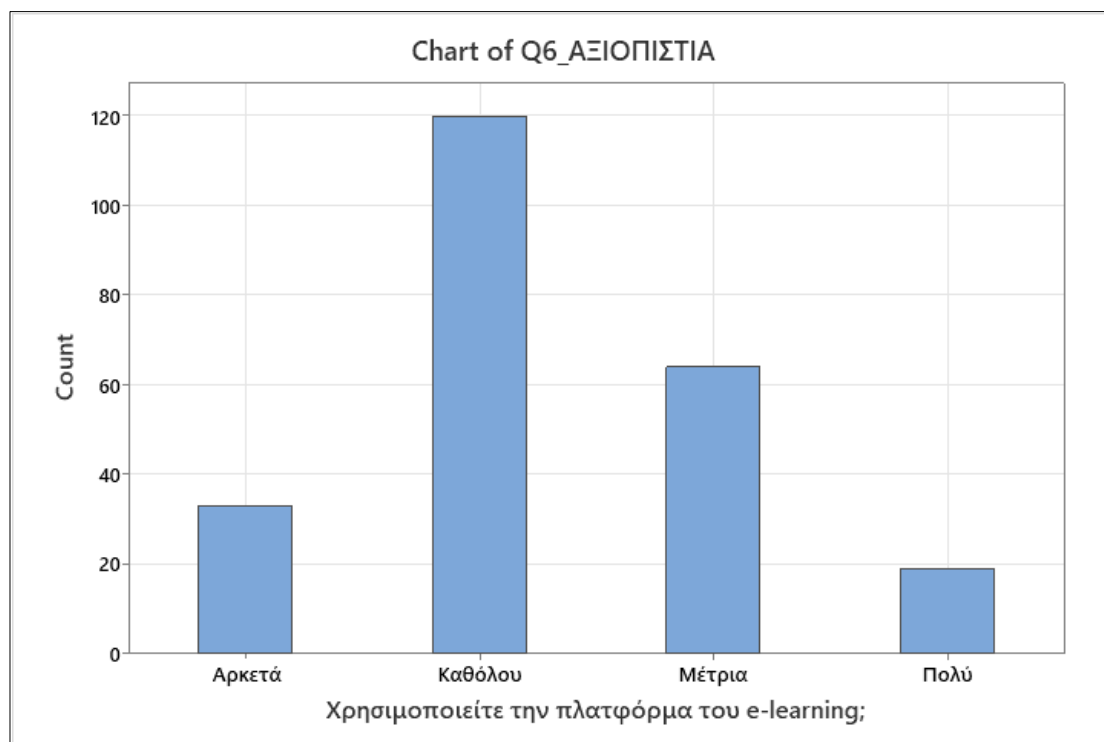
Η διάσταση της Αξιοπιστίας στο μοντέλο SERVPERF περιλαμβάνει την αξιολόγηση της χρήσης της πλατφόρμας e-learning από τους μαθητές, η οποία παρέχει πρόσβαση σε ψηφιακό εκπαιδευτικό υλικό και διαδικτυακά εργαλεία μάθησης. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία των μαθητών δεν χρησιμοποιεί την πλατφόρμα σε μεγάλο βαθμό, καθώς το 51% των μαθητών δήλωσε ότι δεν τη χρησιμοποιεί καθόλου, ενώ ένα 27% ανέφερε ότι τη

χρησιμοποιεί σε μέτριο βαθμό. Αντίθετα, μόλις ένα 14% των μαθητών δήλωσε ότι την χρησιμοποιεί "Αρκετά", ενώ μόνο το 8% των συμμετεχόντων ανέφερε ότι κάνει εκτεταμένη χρήση της πλατφόρμας.

Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του e-learning; (Αξιοπιστία)

Μαθητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	14%	0,97	-0,17	1,79	0,96
Καθόλου	51%				
Μέτρια	27%				
Πολύ	8%				

Πίνακας 6- Χρήση πλατφόρμας του e-learning από τους μαθητές.



Εικόνα 15- Χρήση πλατφόρμας του e-learning από τους μαθητές.

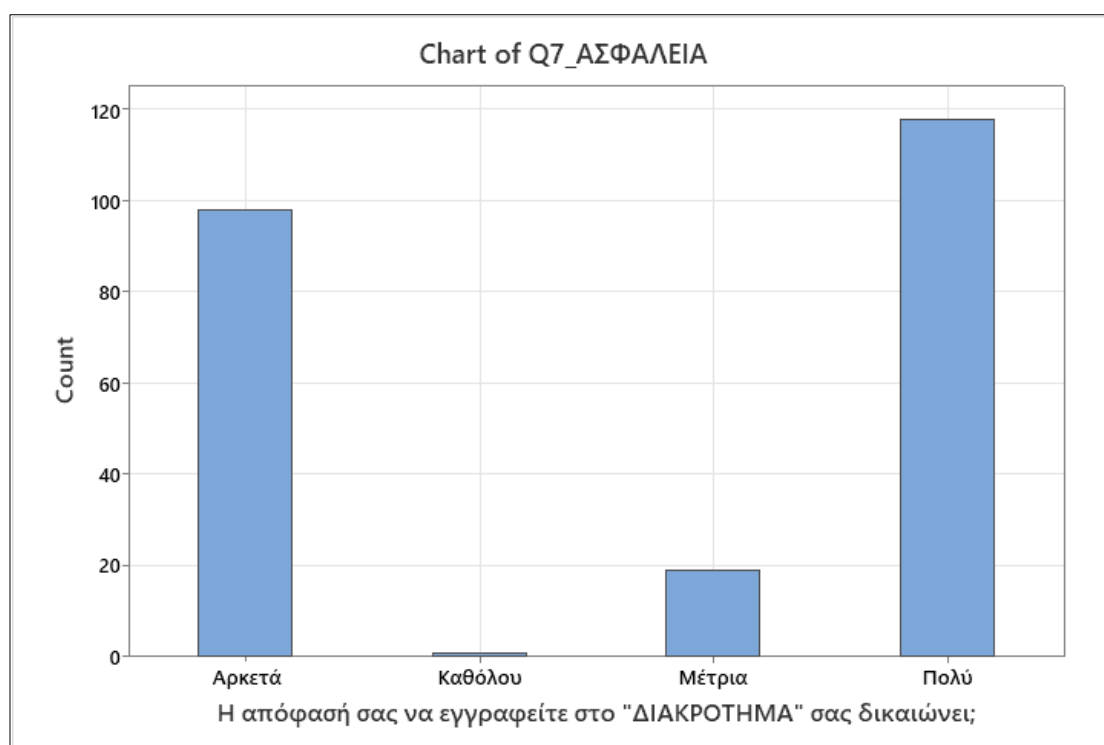
Η διάσταση της Ασφάλειας στο μοντέλο SERVPERF σχετίζεται με το αίσθημα εμπιστοσύνης και ικανοποίησης των μαθητών από την επιλογή τους να φοιτήσουν στο φροντιστήριο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ". Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία των μαθητών αισθάνεται δικαιωμένη από την απόφασή της, καθώς το 50% δήλωσε "Πολύ" ικανοποιημένο, ενώ ένα 42% αξιολόγησε την επιλογή του ως "Αρκετά" θετική. Μόλις 8% των μαθητών εξέφρασε

μέτρια ικανοποίηση, ενώ δεν καταγράφηκαν καθόλου αρνητικές απαντήσεις στην κατηγορία "Καθόλου".

Η απόφασή σας να εγγραφείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει; (Ασφάλεια)

Μαθητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	42%	-0,76	-0,07	3,41	0,66
Καθόλου	0%				
Μέτρια	8%				
Πολύ	50%				

Πίνακας 7-Η απόφασή σας να εγγραφείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει;(Μαθητές)



Εικόνα 16 -Η απόφασή σας να εγγραφείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει;(Μαθητές), (Ασφάλεια)

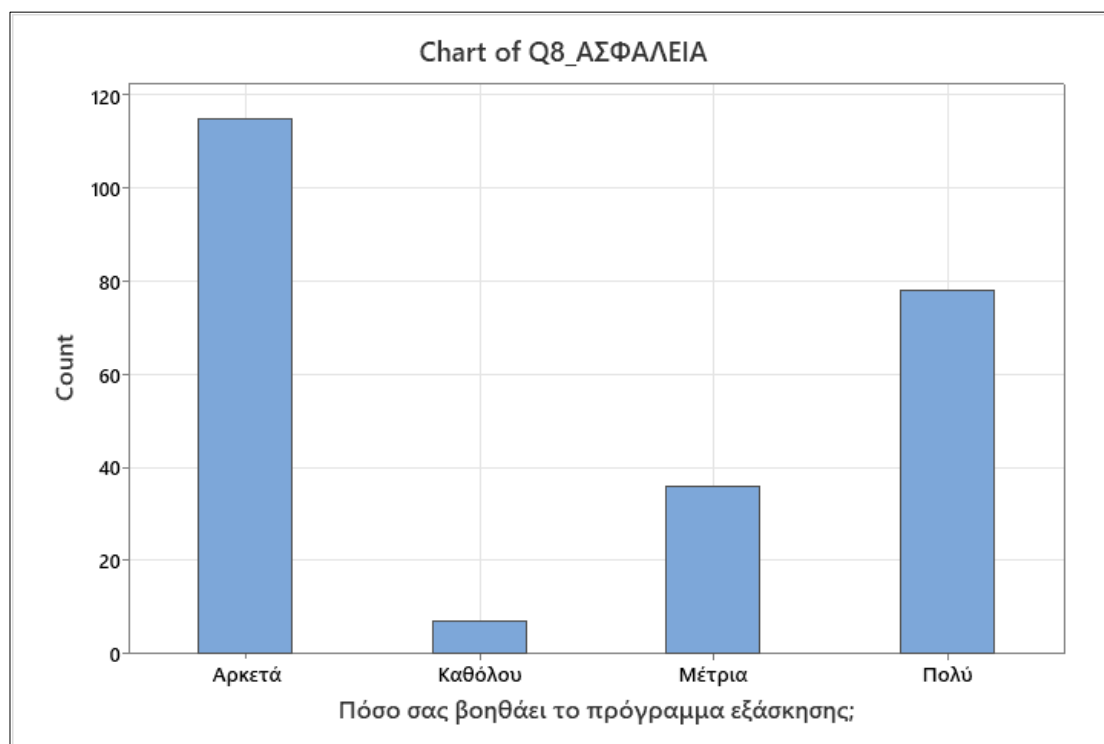
Η διάσταση της Ασφάλειας στο μοντέλο SERVPERF σχετίζεται με την αντιλαμβανόμενη αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης, το οποίο περιλαμβάνει τετράδια μελέτης, ασκήσεις από το φροντιστηριακό βιβλίο και άλλες βοηθητικές δραστηριότητες. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, το 49% των μαθητών δήλωσε ότι το πρόγραμμα τους βοηθάει

"Αρκετά", ενώ το 33% ανέφερε ότι τους βοηθάει "Πολύ", καταδεικνύοντας γενικά θετική αξιολόγηση. Ένα 15% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι το πρόγραμμα είναι "Μέτρια" βοηθητικό, ενώ ένα μικρό ποσοστό, 3%, ανέφερε ότι δεν το βρίσκει καθόλου χρήσιμο.

Πόσο σας βοηθάει το πρόγραμμα εξάσκησης; (Ασφάλεια)

Μαθητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	49%	-0,60	-0,03	3,12	0,77
Καθόλου	3%				
Μέτρια	15%				
Πολύ	33%				

Πίνακας 8- Πόσο σας βοηθάει το πρόγραμμα εξάσκησης;(Μαθητές)



Εικόνα 17- Πόσο σας βοηθάει το πρόγραμμα εξάσκησης;(Μαθητές)

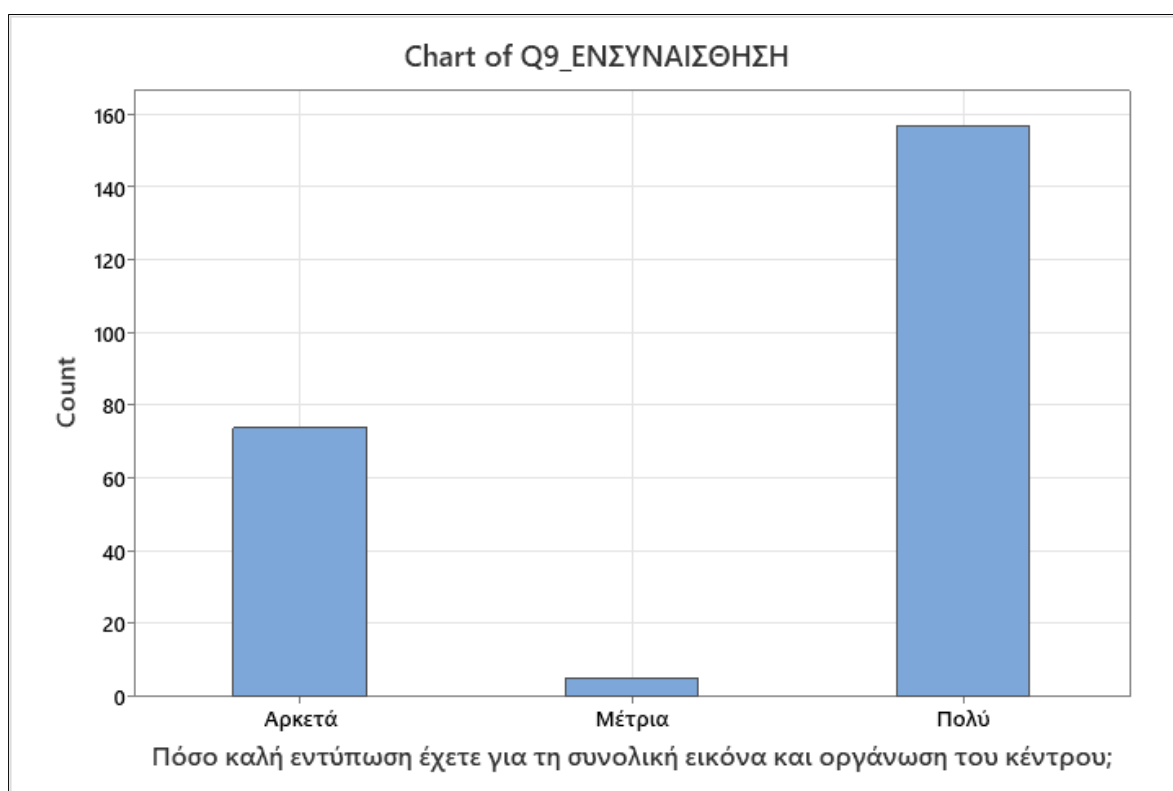
Η διάσταση της Ενσυναίσθησης στο μοντέλο SERVPERF αφορά την αντίληψη των μαθητών για τη συνολική εικόνα και την οργάνωση του φροντιστηρίου, λαμβάνοντας υπόψη την ποιότητα των υπηρεσιών, την επικοινωνία και τη γενική ατμόσφαιρα του χώρου. Τα

αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία των μαθητών έχει θετική άποψη για τη συνολική λειτουργία του κέντρου, καθώς το 67% των συμμετεχόντων δήλωσε "Πολύ" ικανοποιημένο, ενώ ένα 31% αξιολόγησε την οργάνωση του φροντιστηρίου ως "Αρκετά" ικανοποιητική. Ένα μικρό ποσοστό, μόλις 2%, εξέφρασε "Μέτρια" ικανοποίηση, ενώ δεν καταγράφηκαν απαντήσεις στην κατηγορία "Καθόλου".

**Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;
(Ενσυναίσθηση)**

Μαθητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	31%	-1,05	-0,00	3,64	0,52
Μέτρια	2%				
Πολύ	67%				

Πίνακας 9-Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;
(Μαθητές)



Εικόνα 18- Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου; (Μαθητές)

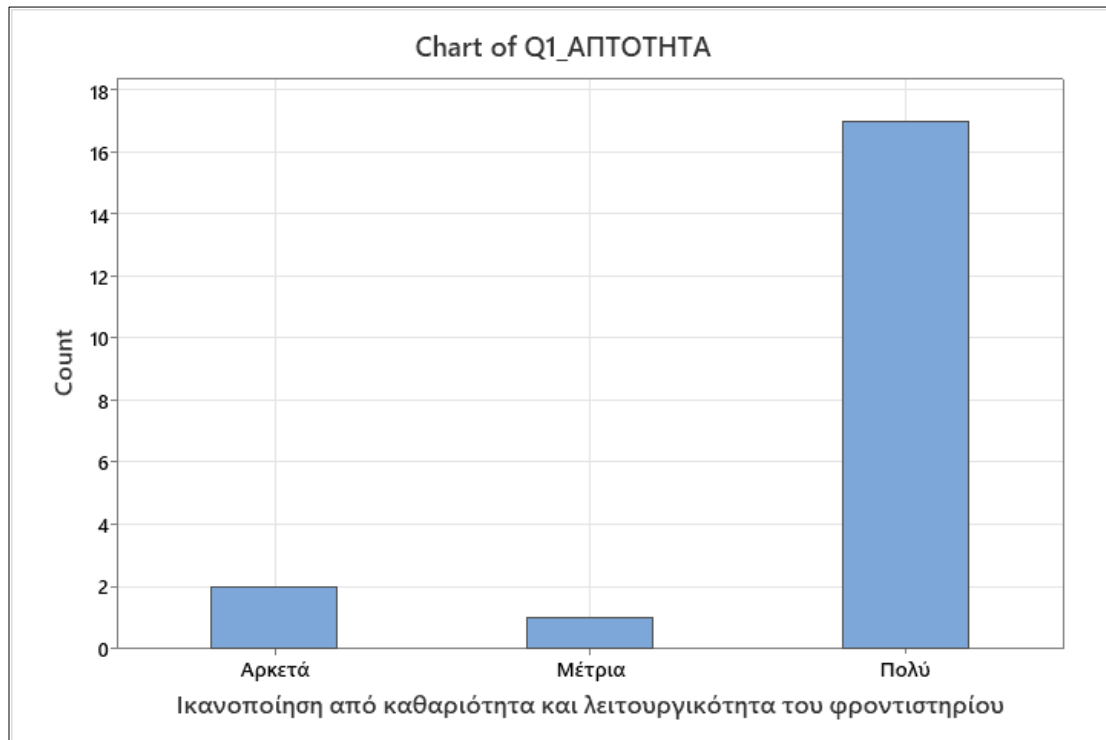
4.2.2 Ανάλυση μεταβλητών-διαστάσεων του μοντέλου SERVPERF -ως προς τους γονείς

Η διάσταση της Απτότητας στο μοντέλο SERVPERF αφορά την ικανοποίηση των γονέων από την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων του φροντιστηρίου, καθώς η υλική υποδομή ενός εκπαιδευτικού κέντρου επηρεάζει την αντίληψή τους για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η συντριπτική πλειοψηφία των γονέων έχει πολύ θετική άποψη για την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα του φροντιστηρίου, καθώς το 85% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι είναι "Πολύ" ικανοποιημένο, ενώ ένα 10% την αξιολόγησε ως "Αρκετά" ικανοποιητική. Ένα μικρό ποσοστό, 5%, εξέφρασε μέτρια ικανοποίηση, ενώ δεν καταγράφηκαν αρνητικές αξιολογήσεις στην κατηγορία "Καθόλου".

Ικανοποίηση από καθαριότητα και λειτουργικότητα του φροντιστηρίου (Απτότητα)

Γονείς	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	10%	-2,74	7,40	3,80	0,52
Μέτρια	5%				
Πολύ	85%				

Πίνακας 10-Ικανοποίηση των γονέων από καθαριότητα και λειτουργικότητα του φροντιστηρίου.



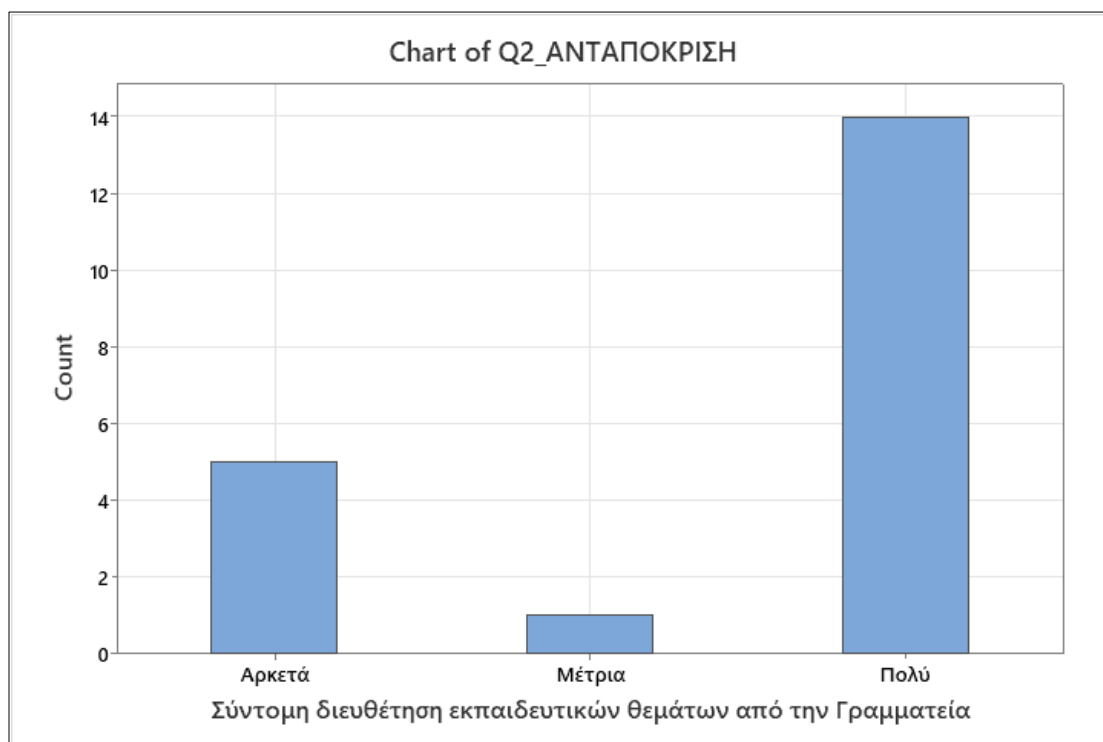
Εικόνα 19-Ικανοποίηση των γονέων από καθαριότητα και λειτουργικότητα του φροντιστηρίου.

Η διάσταση της Ανταπόκρισης στο μοντέλο SERVPERF αφορά την ικανότητα της γραμματείας του φροντιστηρίου να διαχειρίζεται και να επιλύει εκπαιδευτικά ζητήματα με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειοψηφία των γονέων έχει πολύ θετική εικόνα για την ανταπόκριση της γραμματείας, καθώς το 70% των συμμετεχόντων δήλωσε "Πολύ" ικανοποιημένο, ενώ ένα 25% την αξιολόγησε ως "Αρκετά" ικανοποιητική. Ένα μικρό ποσοστό, 5%, εξέφρασε "Μέτρια" ικανοποίηση, ενώ δεν καταγράφηκαν αρνητικές απαντήσεις στην κατηγορία "Καθόλου".

Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από την Γραμματεία (Ανταπόκριση)

Γονείς	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	25%	-1,52	1,64	3,65	0,59
Μέτρια	5%				
Πολύ	70%				

Πίνακας 11- Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από τη Γραμματεία.(Γονείς)



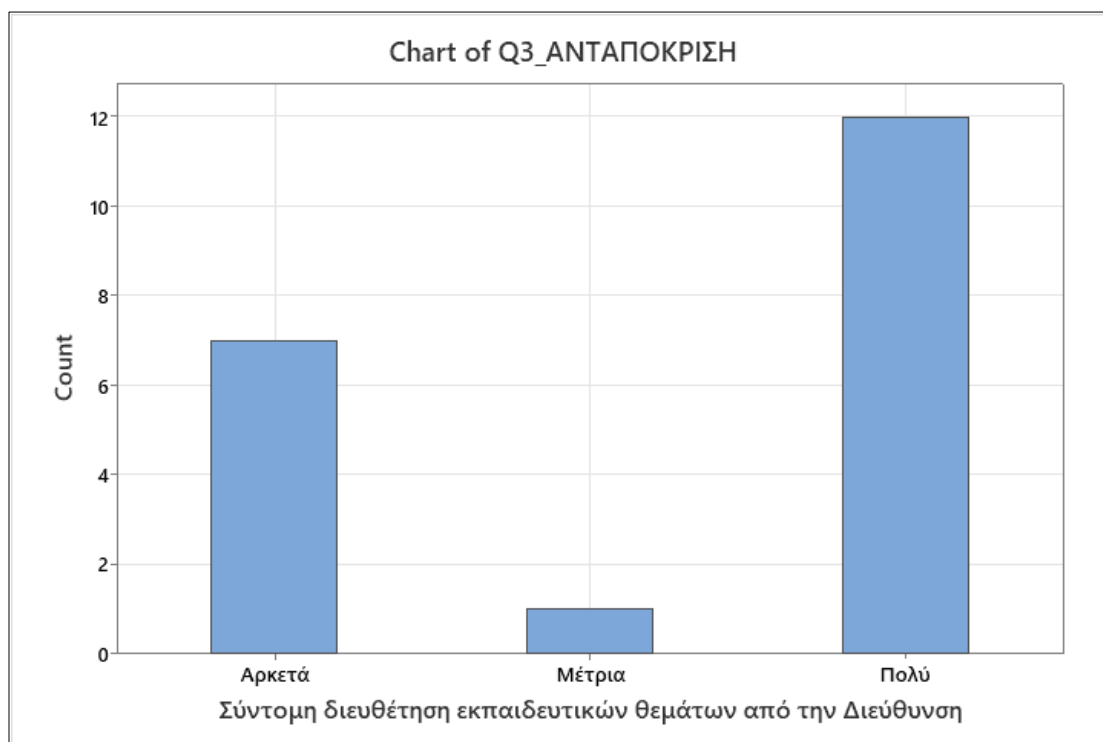
Εικόνα 20-Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από τη Γραμματεία.(Γονείς)

Η διάσταση της Ανταπόκρισης στο μοντέλο SERVPERF αναφέρεται στην ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα με την οποία η Διεύθυνση του φροντιστηρίου διαχειρίζεται εκπαιδευτικά ζητήματα που αφορούν τους μαθητές και τους γονείς. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία των γονέων έχει πολύ θετική αντίληψη για την ανταπόκριση της Διεύθυνσης, καθώς το 60% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι είναι "Πολύ" ικανοποιημένο, ενώ ένα 35% την αξιολόγησε ως "Αρκετά" ικανοποιητική. Ένα μικρό ποσοστό, 5%, δήλωσε "Μέτρια" ικανοποίηση, ενώ δεν καταγράφηκαν αρνητικές απαντήσεις στην κατηγορία "Καθόλου".

Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από την Διεύθυνση (Ανταπόκριση)

Γονείς	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	35%	-1,00	0,19	3,55	0,60
Μέτρια	5%				
Πολύ	60%				

Πίνακας 12- Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από τη Διεύθυνση.(Γονείς)



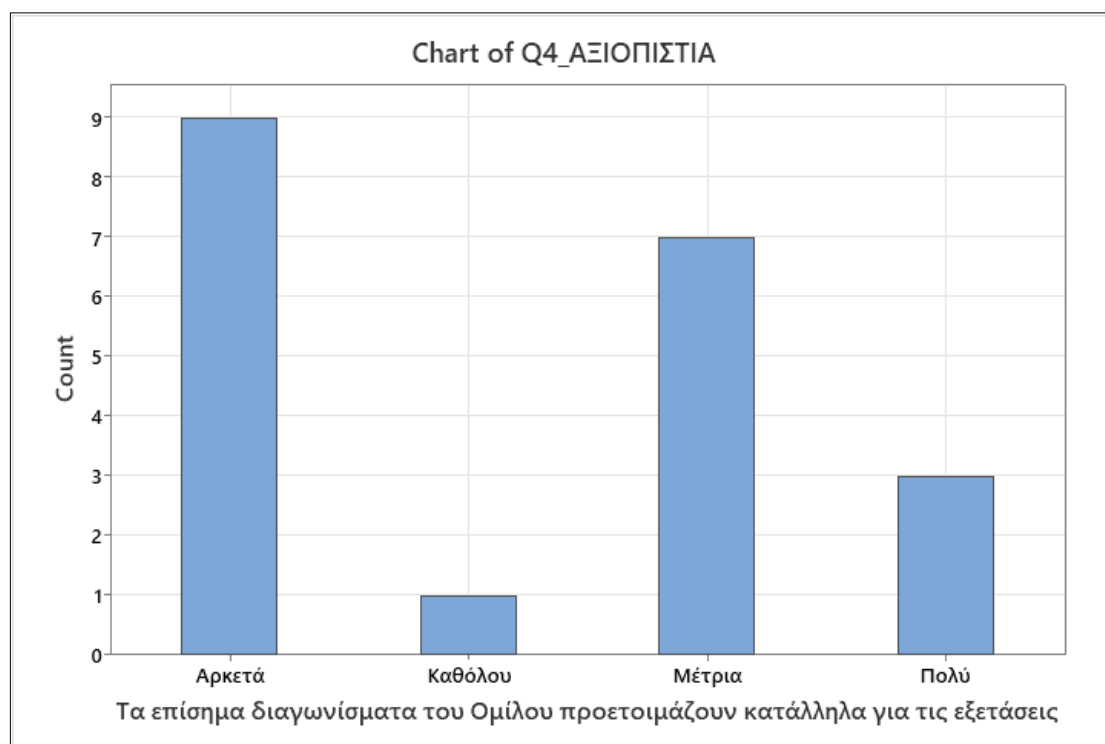
Εικόνα 21-Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από τη Διεύθυνση.(Γονείς)

Η διάσταση της Αξιοπιστίας στο μοντέλο SERVPERF αφορά την αντίληψη των γονέων σχετικά με την αποτελεσματικότητα των επίσημων διαγωνισμάτων του Ομίλου ως μέσο προετοιμασίας για τις εξετάσεις. Τα αποτελέσματα δείχνουν μια πιο μεικτή εικόνα σε σύγκριση με άλλες διαστάσεις, καθώς αν και η πλειοψηφία των γονέων έχει θετική άποψη, υπάρχει σημαντική διαφοροποίηση στις αξιολογήσεις. Συγκεκριμένα, το 45% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι τα διαγωνίσματα προετοιμάζουν "Αρκετά" τους μαθητές για τις εξετάσεις, ενώ μόλις το 15% δήλωσε ότι είναι "Πολύ" ικανοποιημένο από τη συμβολή τους. Παράλληλα, ένα σημαντικό ποσοστό, 35%, αξιολόγησε την προετοιμασία ως "Μέτρια", ενώ ένα 5% των γονέων εξέφρασε δυσαρέσκεια, δηλώνοντας ότι τα διαγωνίσματα δεν παρέχουν επαρκή προετοιμασία.

Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις (Αξιοπιστία)

Γονείς	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	45%	-0,05	-0,27	2,70	0,80
Καθόλου	5%				
Μέτρια	35%				
Πολύ	15%				

Πίνακας 13- Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις;(Γονείς)



Εικόνα 22-Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις;(Γονείς)

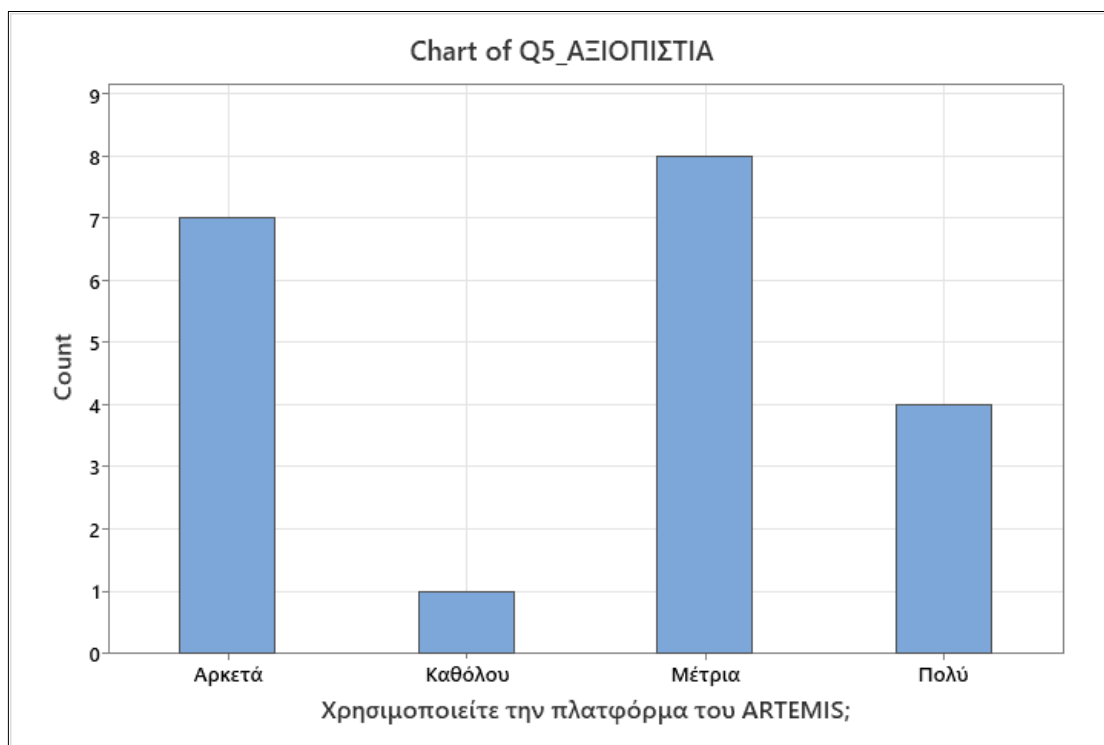
Η διάσταση της Αξιοπιστίας στο μοντέλο SERVPERF αφορά τη χρήση της πλατφόρμας ARTEMIS από τους γονείς, η οποία παρέχει πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με την πρόοδο των μαθητών, το πρόγραμμα μαθημάτων και άλλες εκπαιδευτικές λειτουργίες. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η χρήση της πλατφόρμας ποικίλλει μεταξύ των γονέων, με

σημαντική διαφοροποίηση στις απαντήσεις. Συγκεκριμένα, το 35% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι χρησιμοποιεί την πλατφόρμα "Αρκετά", ενώ το 20% την αξιολογεί "Πολύ". Παράλληλα, ένα 40% των γονέων ανέφερε ότι χρησιμοποιεί την πλατφόρμα σε "Μέτριο" βαθμό, ενώ ένα 5% δήλωσε ότι δεν τη χρησιμοποιεί καθόλου.

Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του ARTEMIS; (Αξιοπιστία)

Γονείς	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	35%	0,12	-0,73	2,70	0,86
Καθόλου	5%				
Μέτρια	40%				
Πολύ	20%				

Πίνακας 14-Χρήση πλατφόρμας Artemis.(Γονείς)



Εικόνα 23-Χρήση πλατφόρμας Artemis.(Γονείς)

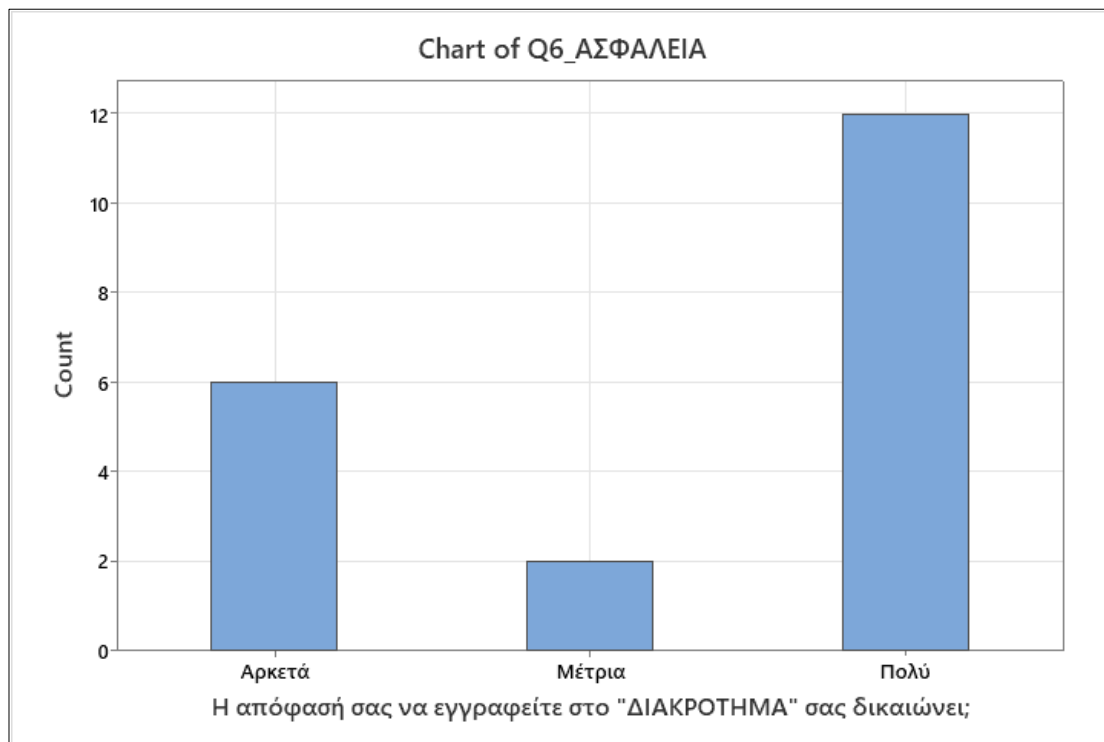
Η διάσταση της Ασφάλειας στο μοντέλο SERVPERF σχετίζεται με την εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση των γονέων από την επιλογή του φροντιστηρίου "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" για την

εκπαίδευση των παιδιών τους. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία των γονέων έχει θετική εντύπωση για την απόφασή τους να εγγράψουν τα παιδιά τους στο συγκεκριμένο φροντιστήριο, καθώς το 60% των συμμετεχόντων δήλωσε "Πολύ" ικανοποιημένο, ενώ ένα 30% αξιολόγησε την επιλογή τους ως "Αρκετά" ικανοποιητική. Ένα μικρό ποσοστό, 10%, δήλωσε "Μέτρια" ικανοποίηση, ενώ δεν καταγράφηκαν αρνητικές απαντήσεις στην κατηγορία "Καθόλου".

Η απόφασή σας να εγγραφείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει; (Ασφάλεια)

Γονείς	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	30%	-1,08	0,08	3,50	0,69
Μέτρια	10%				
Πολύ	60%				

Πίνακας 15- Η απόφασή σας να εγγραφείτε στο «Διακρότημα» σας δικαιώνει;(Γονείς)



Εικόνα 24-Η απόφασή σας να εγγραφείτε στο «Διακρότημα» σας δικαιώνει;(Γονείς)

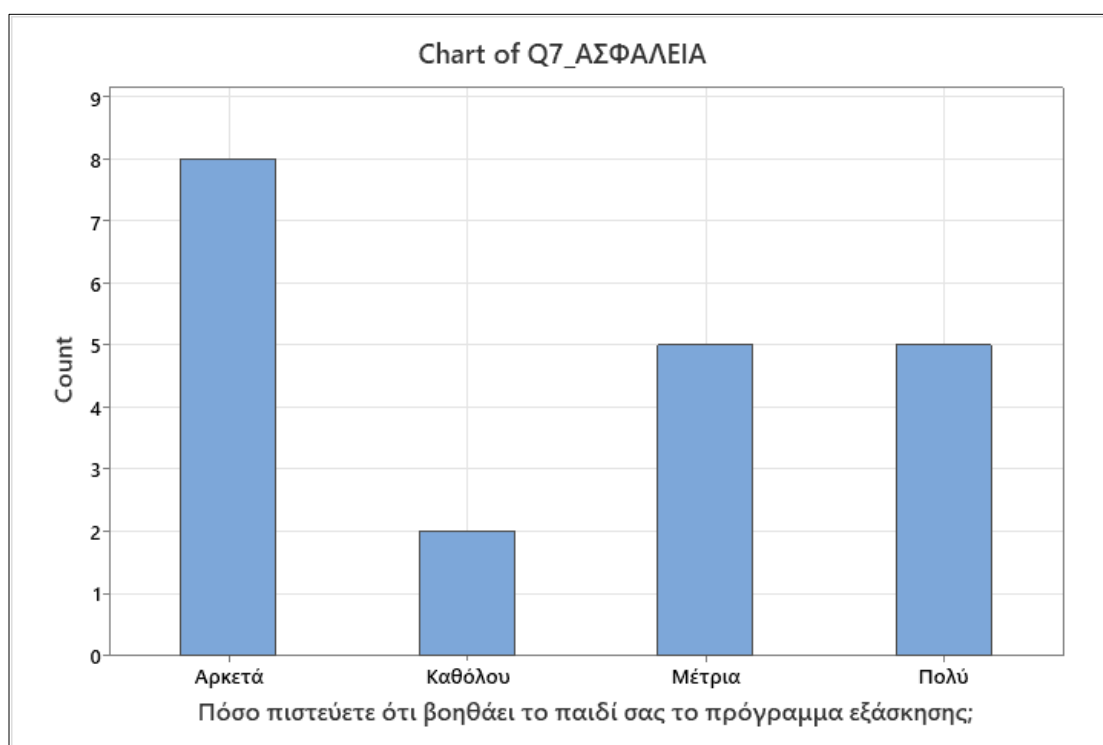
Η διάσταση της Ασφάλειας στο μοντέλο SERVPERF σχετίζεται με την αντίληψη των γονέων για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης στη βελτίωση της μαθησιακής εμπειρίας των παιδιών τους. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι απόψεις των γονέων

εμφανίζουν σημαντική διαφοροποίηση, με ένα 40% των συμμετεχόντων να δηλώνει ότι το πρόγραμμα εξάσκησης βοηθάει "Αρκετά", ενώ ένα 25% θεωρεί ότι βοηθάει "Πολύ". Παρόλα αυτά, ένα 25% των γονέων το αξιολογεί ως "Μέτρια" βοηθητικό, ενώ ένα 10% πιστεύει ότι δεν βοηθάει καθόλου το παιδί του.

Πόσο πιστεύετε ότι βοηθάει το παιδί σας το πρόγραμμα εξάσκησης; (Ασφάλεια)

Γονείς	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	40%	-0,37	-0,59	2,80	0,95
Καθόλου	10%				
Μέτρια	25%				
Πολύ	25%				

Πίνακας 16- Πόσο πιστεύετε ότι βοηθάει το παιδί σας το πρόγραμμα εξάσκησης;(Γονείς)



Εικόνα 25-Πόσο πιστεύετε ότι βοηθάει το παιδί σας το πρόγραμμα εξάσκησης;(Γονείς)

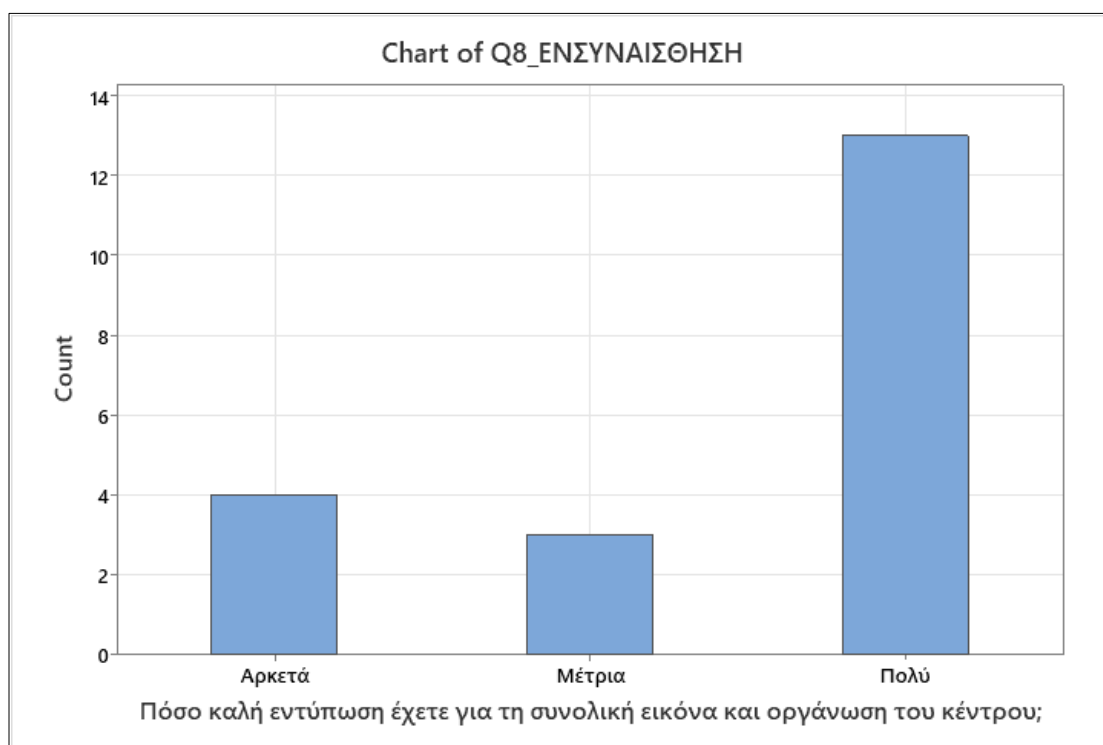
Η διάσταση της Ενσυναίσθησης στο μοντέλο SERVPERF αφορά την αντίληψη των γονέων για τη συνολική εικόνα και την οργάνωση του φροντιστηρίου, λαμβάνοντας υπόψη τη διαχείριση της εκπαιδευτικής διαδικασίας, τη διοικητική λειτουργία και το γενικότερο περιβάλλον που προσφέρεται στους μαθητές. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία

των γονέων έχει πολύ θετική άποψη, καθώς το 65% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι έχει "Πολύ" καλή εντύπωση, ενώ ένα 20% αξιολόγησε την οργάνωση του κέντρου ως "Αρκετά" ικανοποιητική. Ωστόσο, ένα 15% των γονέων δήλωσε ότι έχει "Μέτρια" εντύπωση, γεγονός που υποδηλώνει ότι υπάρχει ένα μικρό ποσοστό με λιγότερο θετική αντίληψη.

**Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;
(Ενσυναίσθηση)**

Γονείς	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	20%	-1,19	-0,04	3,50	0,76
Μέτρια	15%				
Πολύ	65%				

Πίνακας 17- Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;(Γονείς)



Εικόνα 26-Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;(Γονείς)

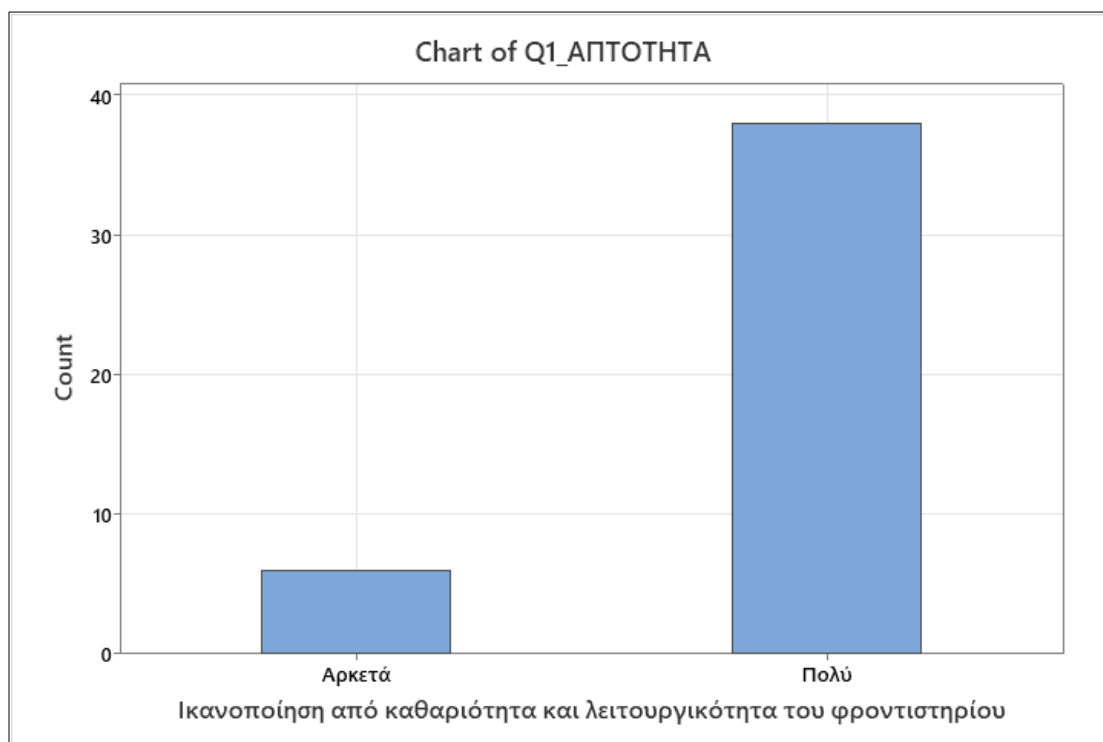
4.2.3 Ανάλυση μεταβλητών-διαστάσεων του μοντέλου SERVPERF -ως προς τους καθηγητές

Η διάσταση της Απτότητας στο μοντέλο SERVPERF αξιολογεί την ικανοποίηση των καθηγητών από την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων του φροντιστηρίου, στοιχεία που επηρεάζουν το εργασιακό τους περιβάλλον και τη συνολική εμπειρία τους στον χώρο εργασίας. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η συντριπτική πλειοψηφία των καθηγητών έχει θετική άποψη, καθώς το 86% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι είναι "Πολύ" ικανοποιημένο, ενώ ένα 13% την αξιολόγησε ως "Αρκετά" ικανοποιητική. Δεν καταγράφηκαν καθόλου αρνητικές ή μέτριες απαντήσεις, γεγονός που υποδηλώνει καθολική αποδοχή της καθαριότητας και της λειτουργικότητας του φροντιστηρίου από το διδακτικό προσωπικό.

Ικανοποίηση από καθαριότητα και λειτουργικότητα του φροντιστηρίου (Απτότητα)

Καθηγητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	13%	-2,19	2,95	3,86	0,35
Πολύ	86%				

Πίνακας 18- Ικανοποίηση καθηγητών από καθαριότητα και λειτουργικότητα του φροντιστηρίου.



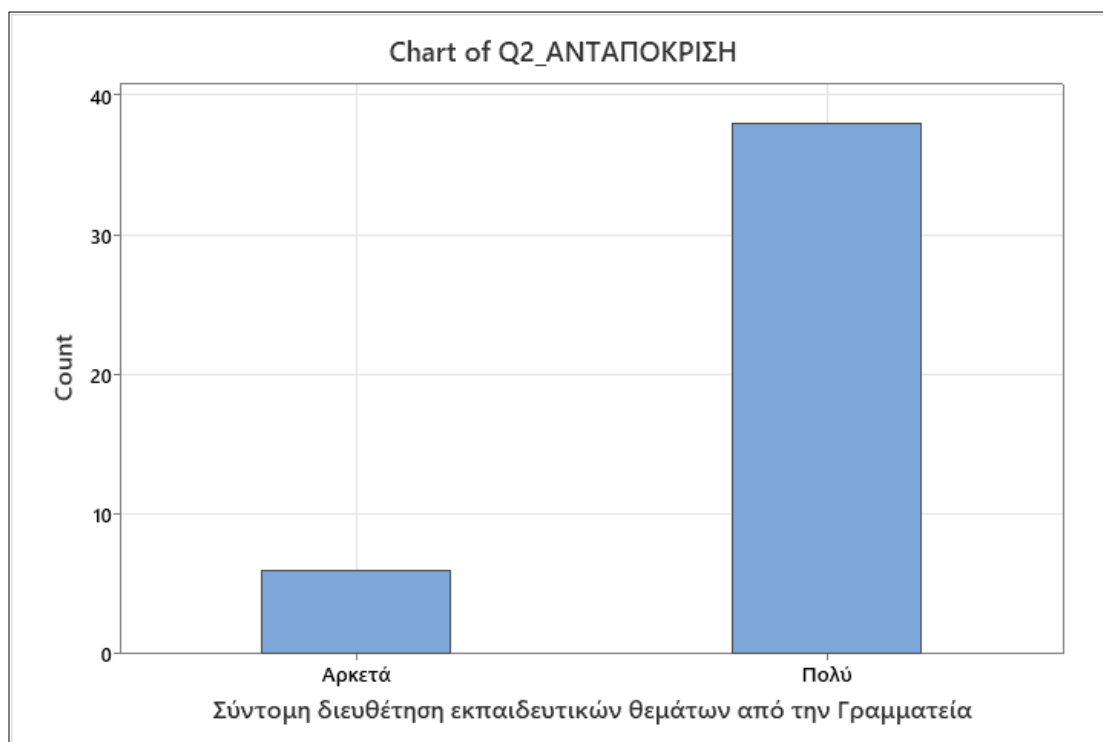
Εικόνα 27-Ικανοποίηση καθηγητών από καθαριότητα και λειτουργικότητα του φροντιστηρίου.

Η διάσταση της Ανταπόκρισης στο μοντέλο SERVPERF αφορά την ικανότητα της γραμματείας του φροντιστηρίου να διαχειρίζεται και να επιλύει εκπαιδευτικά ζητήματα των καθηγητών με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία των καθηγητών έχει εξαιρετικά θετική αξιολόγηση για τη γραμματεία, καθώς το 86% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι είναι "Πολύ" ικανοποιημένο από την ανταπόκρισή της, ενώ ένα 14% την αξιολόγησε ως "Αρκετά" ικανοποιητική. Δεν καταγράφηκαν καθόλου αρνητικές ή μέτριες απαντήσεις, γεγονός που υποδηλώνει ότι η γραμματεία ανταποκρίνεται στις ανάγκες των καθηγητών με υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης και αποτελεσματικότητας.

Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από την Γραμματεία (Ανταπόκριση)

Καθηγητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	14%	-2,19	2,95	3,86	0,35
Πολύ	86%				

Πίνακας 19- Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από τη Γραμματεία(Καθηγητές)



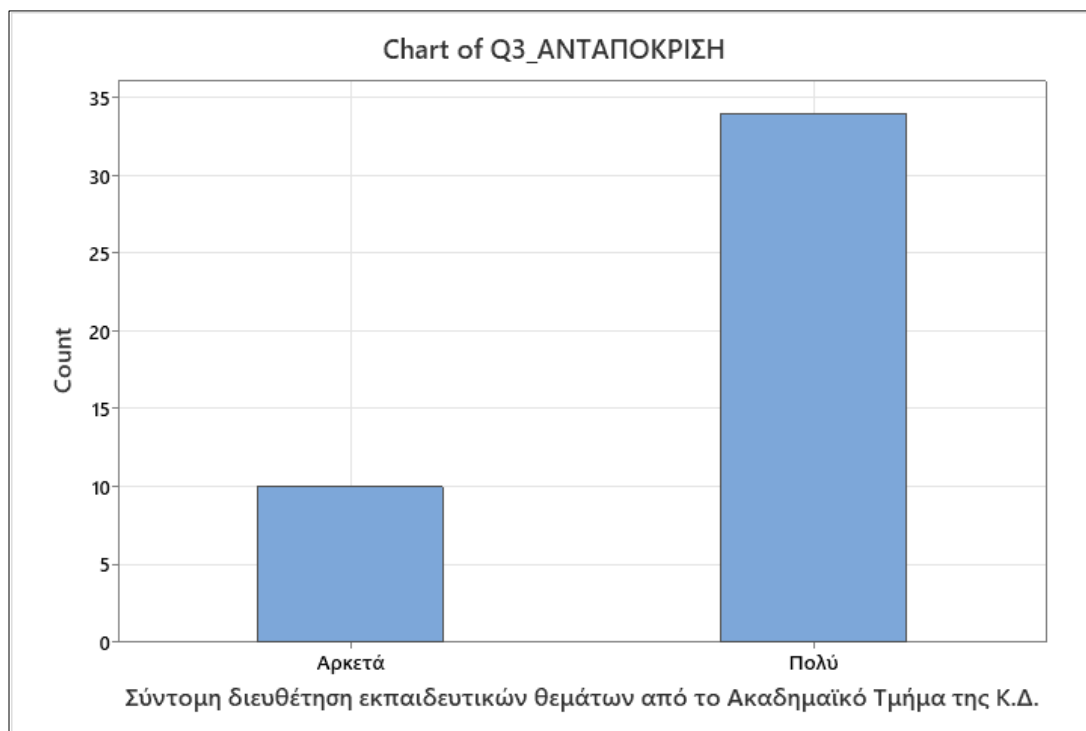
Εικόνα 28-Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από τη Γραμματεία(Καθηγητές)

Η διάσταση της Ανταπόκρισης στο μοντέλο SERVPERF αξιολογεί την ικανότητα του Ακαδημαϊκού Τμήματος της Κεντρικής Διοίκησης (Κ.Δ.) να επιλύει εκπαιδευτικά θέματα των καθηγητών με αποτελεσματικότητα και ταχύτητα. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία των καθηγητών έχει πολύ θετική αξιολόγηση, καθώς το 77% των συμμετεχόντων δήλωσε "Πολύ" ικανοποιημένο, ενώ ένα 23% αξιολόγησε την ανταπόκριση του Ακαδημαϊκού Τμήματος ως "Αρκετά" ικανοποιητική. Δεν καταγράφηκαν αρνητικές ή μέτριες απαντήσεις, γεγονός που υποδηλώνει την υψηλή αποδοτικότητα του τμήματος στην εξυπηρέτηση των καθηγητών.

Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από το Ακαδημαϊκό Τμήμα της Κ.Δ. (Ανταπόκριση)

Καθηγητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	23%	-1,35	-0,19	3,77	0,42
Πολύ	77%				

Πίνακας 20- Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από το Ακαδημαϊκό Τμήμα της Κ.Δ.(Καθηγητές)



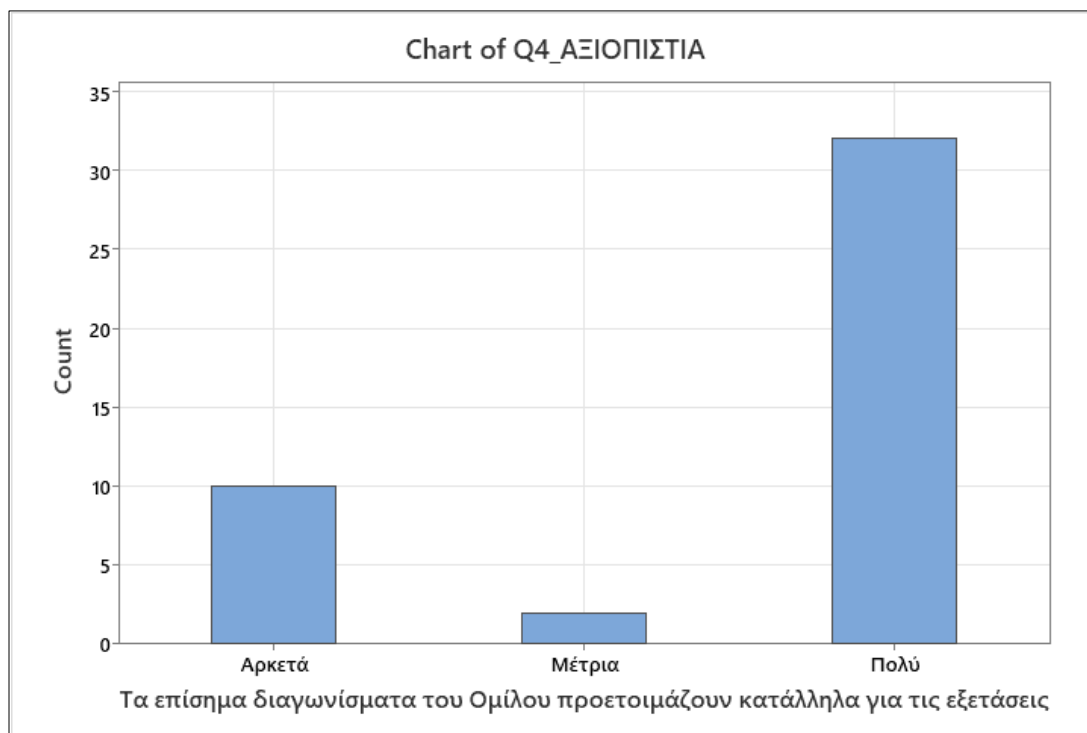
Εικόνα 29-Σύντομη διευθέτηση εκπαιδευτικών θεμάτων από το Ακαδημαϊκό Τμήμα της Κ.Δ.(Καθηγητές)

Η διάσταση της Αξιοπιστίας στο μοντέλο SERVPERF αφορά την αποτελεσματικότητα των επίσημων διαγωνισμάτων του Ομίλου στην προετοιμασία των μαθητών για τις εξετάσεις, όπως την κάλυψη της εξεταστέας ύλης και την προσομοίωση των πραγματικών συνθηκών των εξετάσεων. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η μεγάλη πλειοψηφία των καθηγητών θεωρεί ότι τα διαγωνίσματα προετοιμάζουν επαρκώς τους μαθητές, καθώς το 73% των συμμετεχόντων δήλωσε "Πολύ" ικανοποιημένο, ενώ ένα 23% τα αξιολόγησε ως "Αρκετά" αποτελεσματικά. Ένα μικρό ποσοστό, 4%, χαρακτήρισε την προετοιμασία ως "Μέτρια", ενώ δεν καταγράφηκαν αρνητικές απαντήσεις στην κατηγορία "Καθόλου".

Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις (Αξιοπιστία)

Καθηγητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	23%	-1,61	1,76	3,68	0,56
Μέτρια	4%				
Πολύ	73%				

Πίνακας 21- Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις(Καθηγητές)



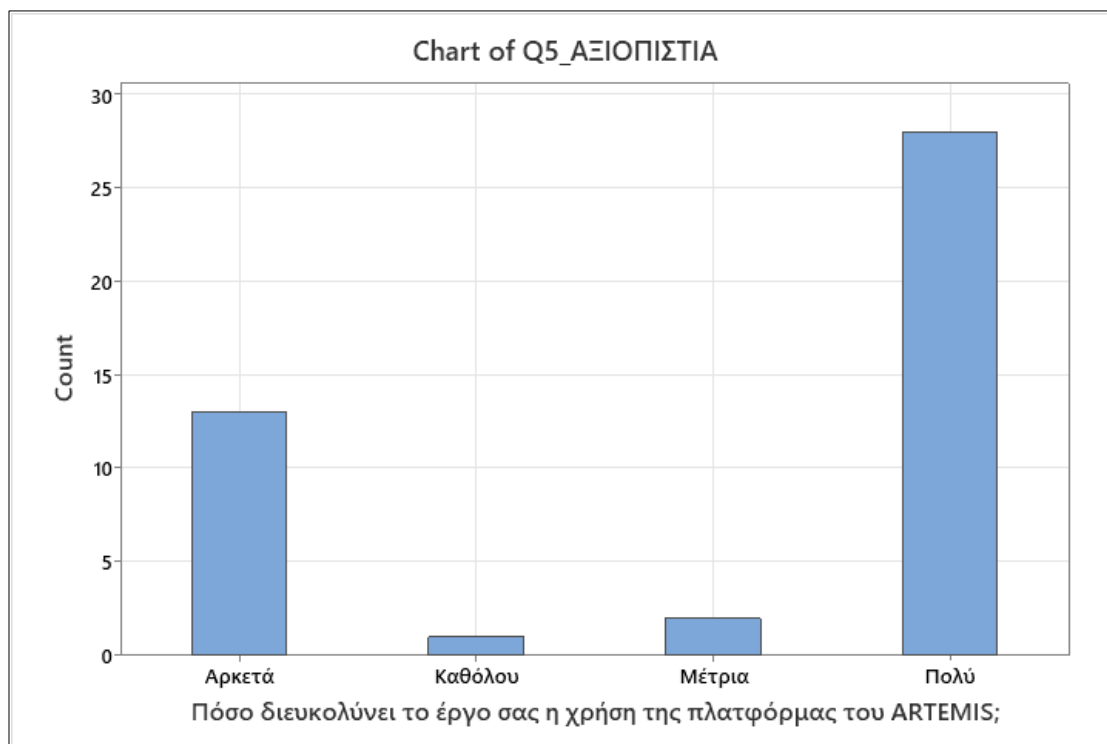
Εικόνα 30-Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις(Καθηγητές)

Η διάσταση της Αξιοπιστίας στο μοντέλο SERVPERF αφορά τη συμβολή της πλατφόρμας ARTEMIS στη διευκόλυνση του έργου των καθηγητών, ειδικά σε τομείς όπως η αξιολόγηση των μαθητών, η παρακολούθηση της προόδου και η διαχείριση διοικητικών διαδικασιών. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η μεγάλη πλειοψηφία των καθηγητών αξιολογεί θετικά τη χρήση της πλατφόρμας, καθώς το 64% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι τους διευκολύνει "Πολύ", ενώ ένα 30% τη θεωρεί "Αρκετά" χρήσιμη. Ωστόσο, ένα 4% των καθηγητών τη χαρακτήρισε "Μέτρια" βοηθητική, ενώ ένα 2% δήλωσε ότι δεν τη βρίσκει καθόλου χρήσιμη.

Πόσο διευκολύνει το έργο σας η χρήση της πλατφόρμας του ARTEMIS; (Αξιοπιστία)

Καθηγητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	30%	-1,68	3,08	3,55	0,70
Καθόλου	2%				
Μέτρια	4%				
Πολύ	64%				

Πίνακας 22- Πόσο διευκολύνει το έργο σας η χρήση της πλατφόρμας του Artemis;(Καθηγητές)



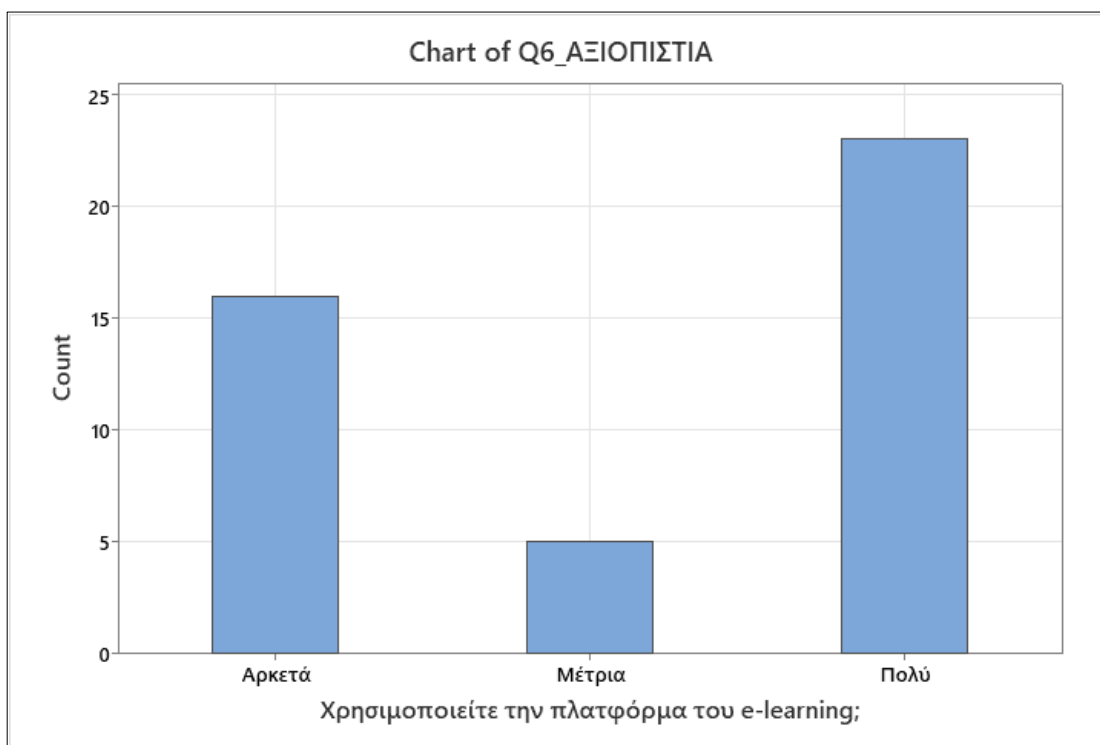
Εικόνα 31-Πόσο διευκολύνει το έργο σας η χρήση της πλατφόρμας του Artemis;(Καθηγητές)

Η διάσταση της Αξιοπιστίας στο μοντέλο SERVPERF αξιολογεί τη συχνότητα και τη χρησιμότητα της χρήσης της πλατφόρμας e-learning από τους καθηγητές, η οποία παρέχει εκπαιδευτικό υλικό και ψηφιακά εργαλεία διδασκαλίας. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία των καθηγητών χρησιμοποιεί την πλατφόρμα σε σημαντικό βαθμό, καθώς το 52% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι τη χρησιμοποιεί "Πολύ", ενώ ένα 37% ανέφερε ότι την αξιοποιεί "Αρκετά". Ένα 11% των καθηγητών δήλωσε "Μέτρια" χρήση της πλατφόρμας, ενώ δεν καταγράφηκαν απαντήσεις στην κατηγορία "Καθόλου", γεγονός που υποδηλώνει ότι όλοι οι καθηγητές την αξιοποιούν σε κάποιο βαθμό.

Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του e-learning; (Αξιοπιστία)

Καθηγητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	37%	-0,76	-0,56	3,41	0,69
Μέτρια	11%				
Πολύ	52%				

Πίνακας 23- Χρήση πλατφόρμας e-learning. (Καθηγητές)



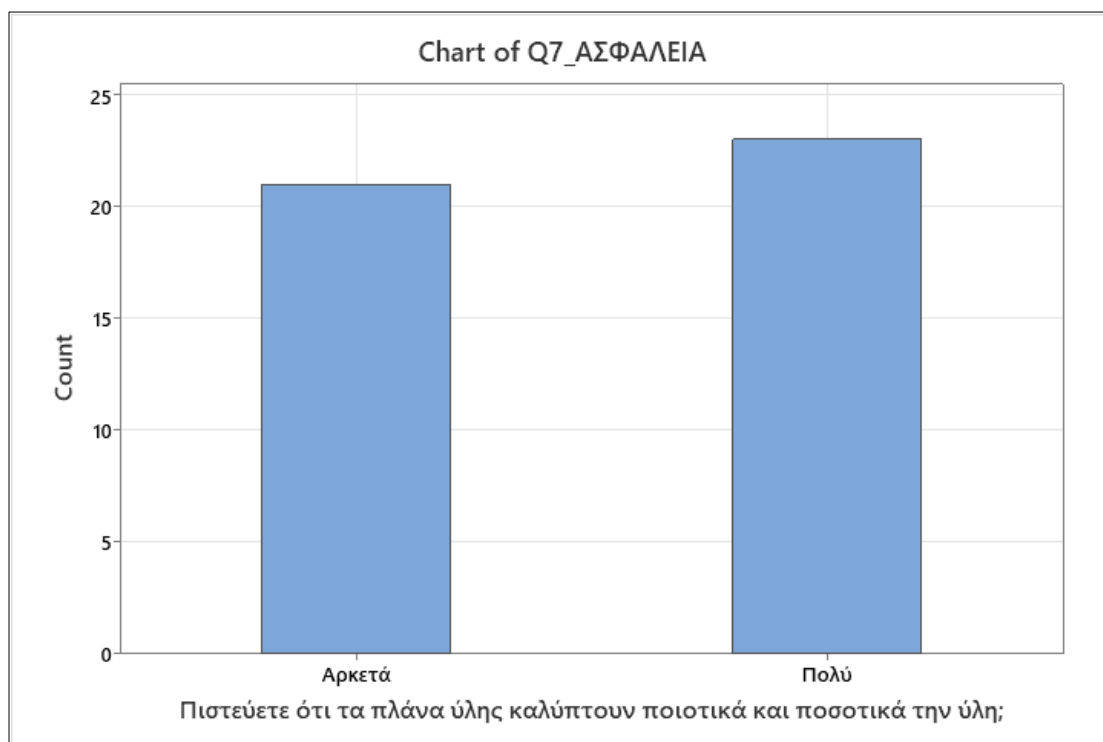
Εικόνα 32-Χρήση πλατφόρμας e-learning.(Καθηγητές)

Η διάσταση της Ασφάλειας στο μοντέλο SERVPERF αναφέρεται στην εμπιστοσύνη των καθηγητών προς την ποιότητα και πληρότητα των πλάνων ύλης που παρέχονται από το φροντιστήριο. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η συντριπτική πλειοψηφία των καθηγητών θεωρεί ότι τα πλάνα ύλης καλύπτουν πλήρως τις απαιτήσεις της διδακτέας ύλης, καθώς το 52% των συμμετεχόντων δήλωσε "Πολύ" ικανοποιημένο, ενώ το 48% τα αξιολόγησε ως "Αρκετά" ικανοποιητικά. Δεν καταγράφηκαν αρνητικές ή μέτριες απαντήσεις, γεγονός που υποδηλώνει ότι όλοι οι καθηγητές θεωρούν τα πλάνα ύλης κατάλληλα για την προετοιμασία των μαθητών.

Πιστεύετε ότι τα πλάνα ύλης καλύπτουν ποιοτικά και ποσοτικά την ύλη; (Ασφάλεια)

Καθηγητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	48%	-0,09	-2,09	3,52	0,51
Πολύ	52%				

Πίνακας 24- Πιστεύετε ότι τα πλάνα ύλης καλύπτουν ποιοτικά και ποσοτικά την ύλη;(Καθηγητές)



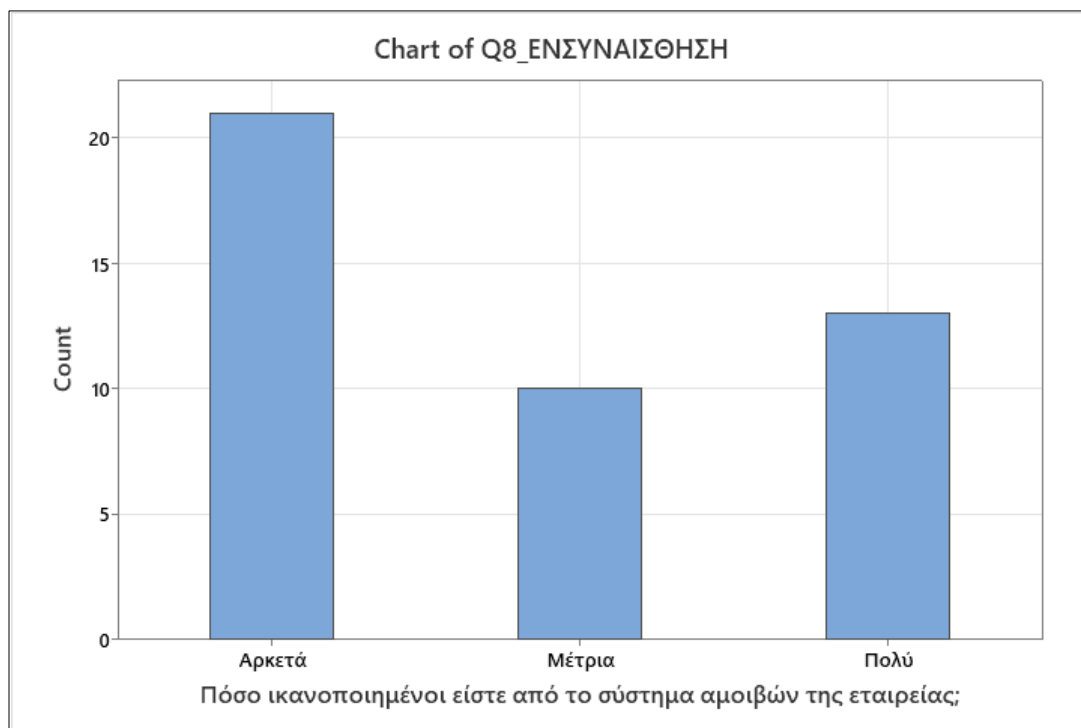
Εικόνα 33- Πιστεύετε ότι τα πλάνα ύλης καλύπτουν ποιοτικά και ποσοτικά την ύλη;(Καθηγητές)

Η διάσταση της Ενσυναίσθησης στο μοντέλο SERVPERF αφορά την αντίληψη των καθηγητών σχετικά με το σύστημα αμοιβών που εφαρμόζει το φροντιστήριο, το οποίο επηρεάζει την επαγγελματική τους ικανοποίηση και την αφοσίωσή τους στον οργανισμό. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι απόψεις των καθηγητών εμφανίζουν διαφοροποίηση, με το 48% των συμμετεχόντων να δηλώνει "Αρκετά" ικανοποιημένο, το 29% να αξιολογεί το σύστημα αμοιβών ως "Πολύ" ικανοποιητικό, ενώ ένα 23% των καθηγητών δήλωσε "Μέτρια" ικανοποίηση.

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το σύστημα αμοιβών της εταιρείας; (Ενσυναίσθηση)

Καθηγητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	48%	-0,11	-1,05	3,07	0,73
Μέτρια	23%				
Πολύ	29%				

Πίνακας 25- Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το σύστημα αμοιβών της εταιρείας;(Καθηγητές)



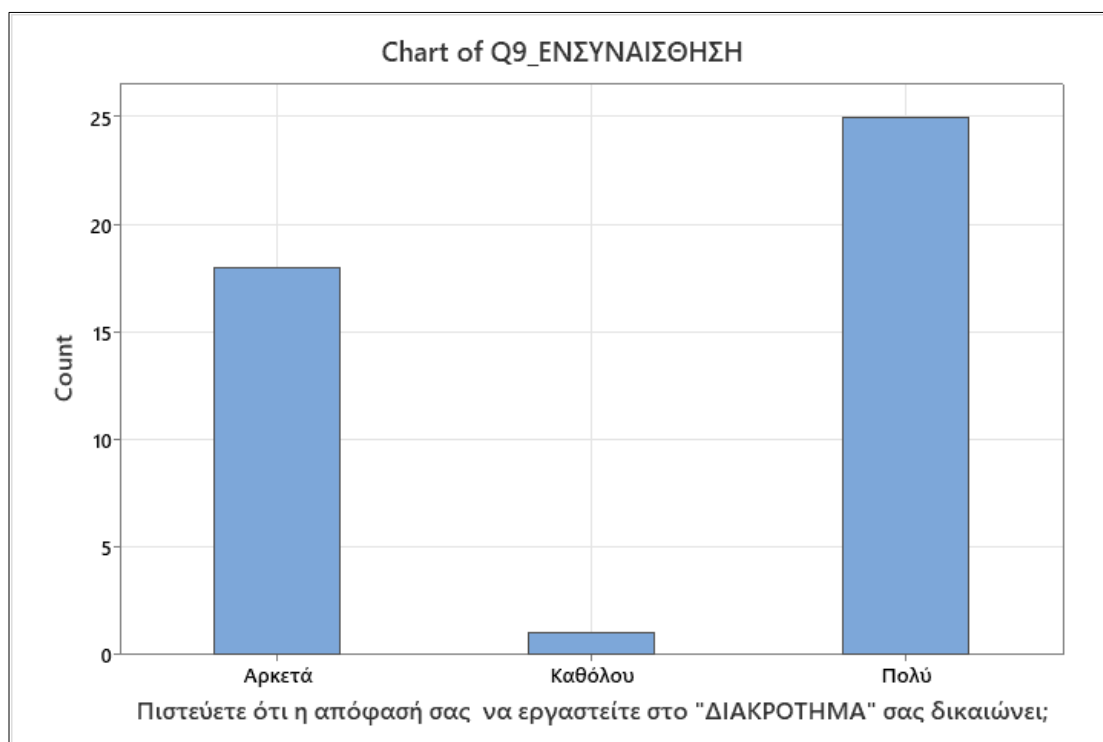
Εικόνα 34- Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το σύστημα αμοιβών της εταιρείας;(Καθηγητές)

Η διάσταση της Ενσυναίσθησης στο μοντέλο SERVPERF σχετίζεται με την προσωπική ικανοποίηση και τη δικαίωση που αισθάνονται οι καθηγητές από την επιλογή τους να εργαστούν στο φροντιστήριο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ". Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία των καθηγητών έχει θετική στάση προς την επιλογή τους, καθώς το 57% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι αισθάνεται "Πολύ" δικαιωμένο, ενώ ένα 41% αξιολόγησε την απόφασή του ως "Αρκετά" ικανοποιητική. Παρόλα αυτά, ένα μικρό ποσοστό, 2%, δήλωσε ότι δεν αισθάνεται καθόλου δικαιωμένο από την απόφασή του να εργαστεί στο συγκεκριμένο φροντιστήριο.

**Πιστεύετε ότι η απόφασή σας να εργαστείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει;
(Ενσυναίσθηση)**

Καθηγητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	41%	-1,56	4,18	3,52	0,63
Καθόλου	2%				
Πολύ	57%				

Πίνακας 26- Πιστεύετε ότι η απόφασή σας να εργαστείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει;(Καθηγητές)



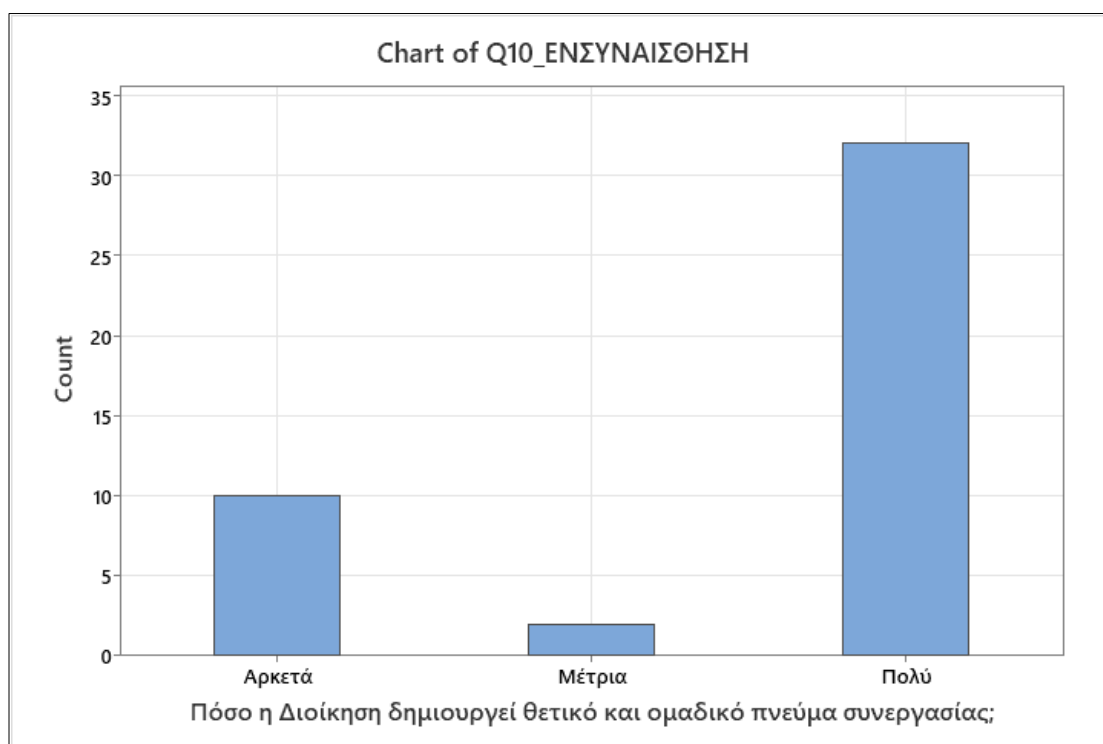
Εικόνα 35- Πιστεύετε ότι η απόφασή σας να εργαστείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει;(Καθηγητές)

Η διάσταση της Ενσυναίσθησης στο μοντέλο SERVPERF αφορά την αντίληψη των καθηγητών για τη συμβολή της Διοίκησης στη δημιουργία ενός θετικού και συνεργατικού εργασιακού περιβάλλοντος. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η μεγάλη πλειοψηφία των καθηγητών αξιολογεί θετικά την προσπάθεια της Διοίκησης να ενισχύσει το ομαδικό πνεύμα και τη συνεργασία, καθώς το 73% των συμμετεχόντων δήλωσε "Πολύ" ικανοποιημένο, ενώ ένα 23% την αξιολόγησε ως "Αρκετά" ικανοποιητική. Παρόλα αυτά, ένα μικρό ποσοστό, 4%, χαρακτήρισε το πνεύμα συνεργασίας της Διοίκησης ως "Μέτριο", ενώ δεν καταγράφηκαν αρνητικές απαντήσεις στην κατηγορία "Καθόλου".

Πόσο η Διοίκηση δημιουργεί θετικό και ομαδικό πνεύμα συνεργασίας; (Ενσυναίσθηση)

Κατηγορίες	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	23%	-1,61	1,76	3,68	0,56
Μέτρια	4%				
Πολύ	73%				

Πίνακας 27- Πόσο η Διοίκηση δημιουργεί θετικό και ομαδικό πνεύμα συνεργασίας;(Καθηγητές)



Εικόνα 36- Πόσο η Διοίκηση δημιουργεί θετικό και ομαδικό πνεύμα συνεργασίας;(Καθηγητές)

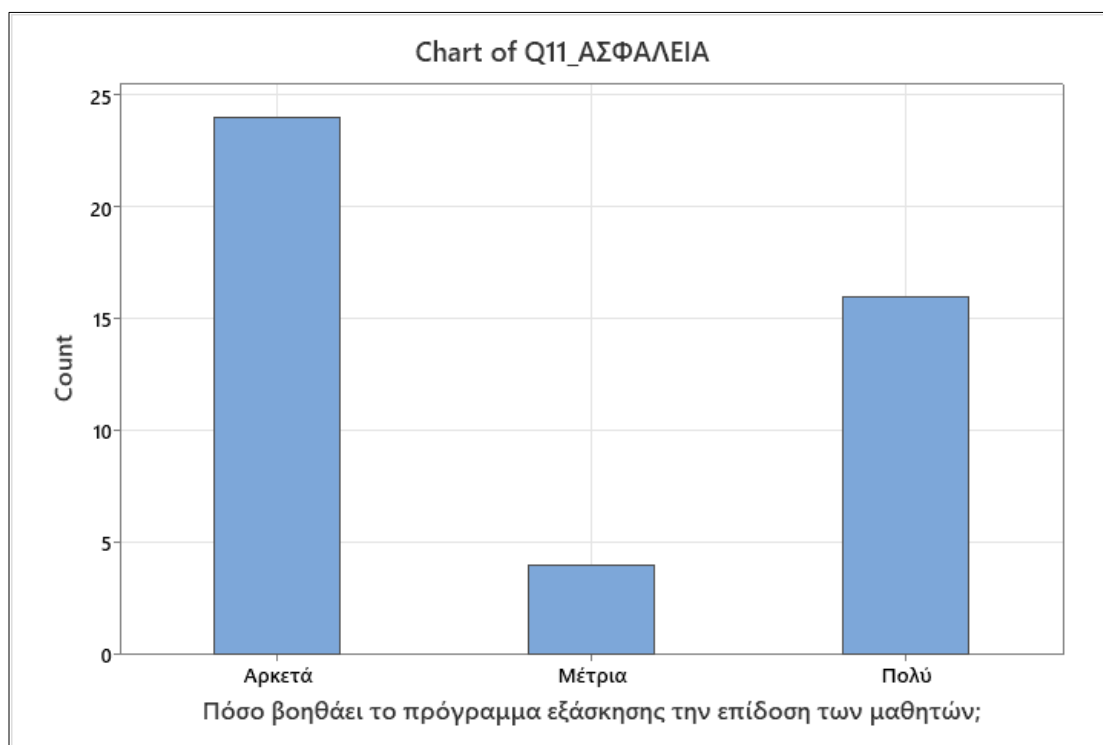
Η διάσταση της Ασφάλειας στο μοντέλο SERVPERF σχετίζεται με την αντίληψη των καθηγητών για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης στη βελτίωση της επίδοσης των μαθητών. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία των καθηγητών θεωρεί ότι το πρόγραμμα εξάσκησης είναι ωφέλιμο, καθώς το 54% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι βοηθάει "Αρκετά", ενώ ένα 36% το αξιολόγησε ως "Πολύ" χρήσιμο. Παρόλα αυτά, ένα 9% των καθηγητών θεωρεί ότι βοηθάει "Μέτρια", ενώ δεν καταγράφηκαν απαντήσεις στην

κατηγορία "Καθόλου", γεγονός που δείχνει ότι όλοι οι καθηγητές το αναγνωρίζουν ως ένα χρήσιμο εργαλείο μάθησης.

Πόσο βοηθάει το πρόγραμμα εξάσκησης την επίδοση των μαθητών; (Ασφάλεια)

Καθηγητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	54%	-0,26	-0,55	3,27	0,62
Μέτρια	9%				
Πολύ	36%				

Πίνακας 28- Πόσο βοηθάει το πρόγραμμα εξάσκησης την επίδοση των μαθητών;(Καθηγητές)



Εικόνα 37- Πόσο βοηθάει το πρόγραμμα εξάσκησης την επίδοση των μαθητών;(Καθηγητές)

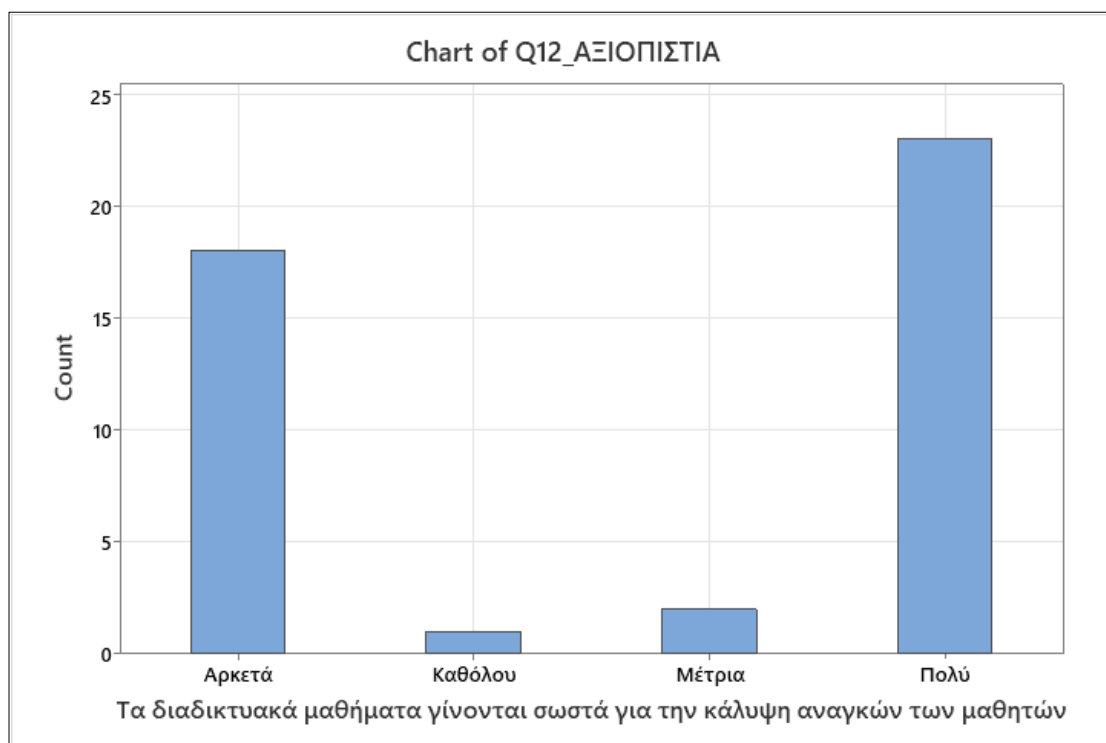
Η διάσταση της Αξιοπιστίας στο μοντέλο SERVPERF σχετίζεται με την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των διαδικτυακών μαθημάτων στη μαθησιακή διαδικασία, όπως την οργάνωση, την προσβασιμότητα και τη διδακτική πληρότητα. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία των καθηγητών έχει θετική στάση απέναντι στη λειτουργία των διαδικτυακών μαθημάτων, καθώς το 52% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι τα μαθήματα πραγματοποιούνται

"Πολύ" σωστά για την κάλυψη των αναγκών των μαθητών, ενώ ένα 41% τα αξιολόγησε ως "Αρκετά" σωστά. Ωστόσο, 5% των καθηγητών δήλωσε ότι η κάλυψη των αναγκών των μαθητών είναι "Μέτρια", ενώ ένα 2% δήλωσε ότι δεν ικανοποιείται καθόλου από τη διαδικασία των διαδικτυακών μαθημάτων.

Τα διαδικτυακά μαθήματα γίνονται σωστά για την κάλυψη αναγκών των μαθητών (Αξιοπιστία)

Καθηγητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	41%	-1,27	2,08	3,43	0,70
Καθόλου	2%				
Μέτρια	5%				
Πολύ	52%				

Πίνακας 29- Τα διαδικτυακά μαθήματα γίνονται σωστά για την κάλυψη αναγκών των μαθητών.(Καθηγητές)



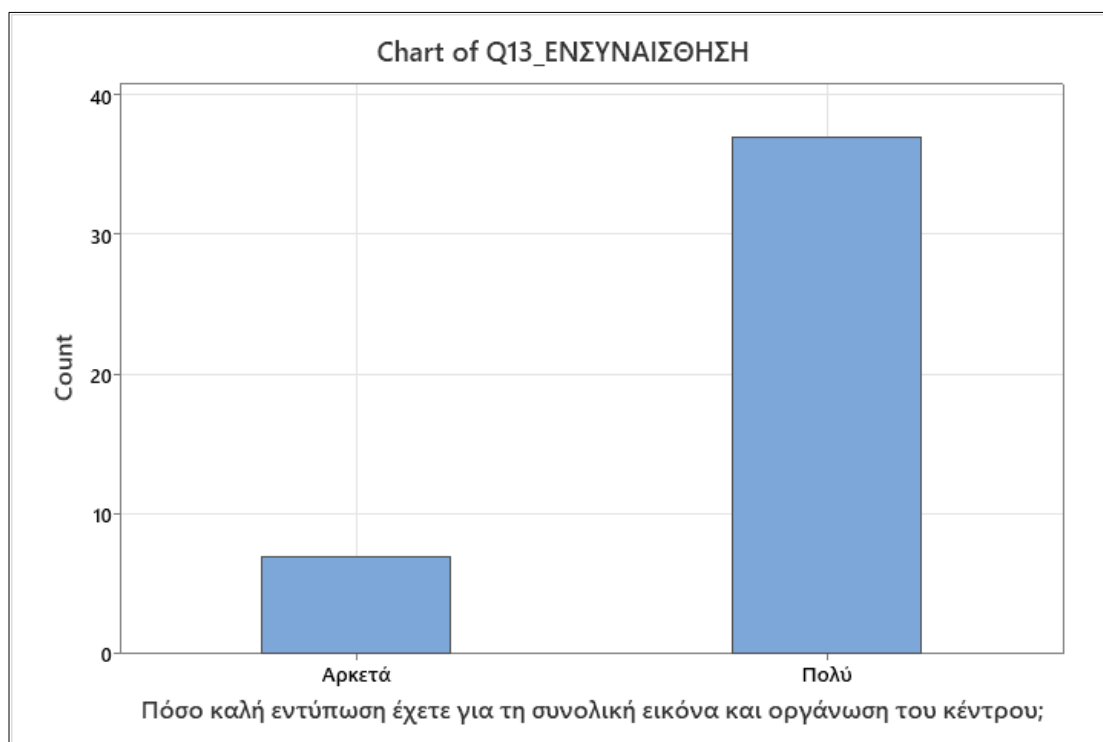
Εικόνα 38- Τα διαδικτυακά μαθήματα γίνονται σωστά για την κάλυψη αναγκών των μαθητών.(Καθηγητές)

Η διάσταση της Ενσυναίσθησης στο μοντέλο SERVPERF σχετίζεται με την αντίληψη των καθηγητών για τη συνολική εικόνα και την οργάνωση του φροντιστηρίου, αξιολογώντας τη δομή, την ομαλότητα στη λειτουργία και την επαγγελματική διαχείριση της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η συντριπτική πλειοψηφία των καθηγητών έχει πολύ θετική άποψη, καθώς το 84% των συμμετεχόντων δήλωσε "Πολύ" ικανοποιημένο, ενώ ένα 16% αξιολόγησε την οργάνωση του κέντρου ως "Αρκετά" ικανοποιητική. Δεν καταγράφηκαν αρνητικές ή μέτριες απαντήσεις, γεγονός που υποδηλώνει ότι όλοι οι καθηγητές έχουν θετική εντύπωση για τη συνολική λειτουργία του φροντιστηρίου.

**Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;
(Ενσυναίσθηση)**

Καθηγητές	Percent	Skewness	Kurtosis	Mean	Std. Dev
Αρκετά	16%	-1,93	1,81	3,84	0,37
Πολύ	84%				

Πίνακας 30- Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;(Καθηγητές)



Εικόνα 39- Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;(Καθηγητές)

4.3 Ανάλυση ερευνητικών προτάσεων

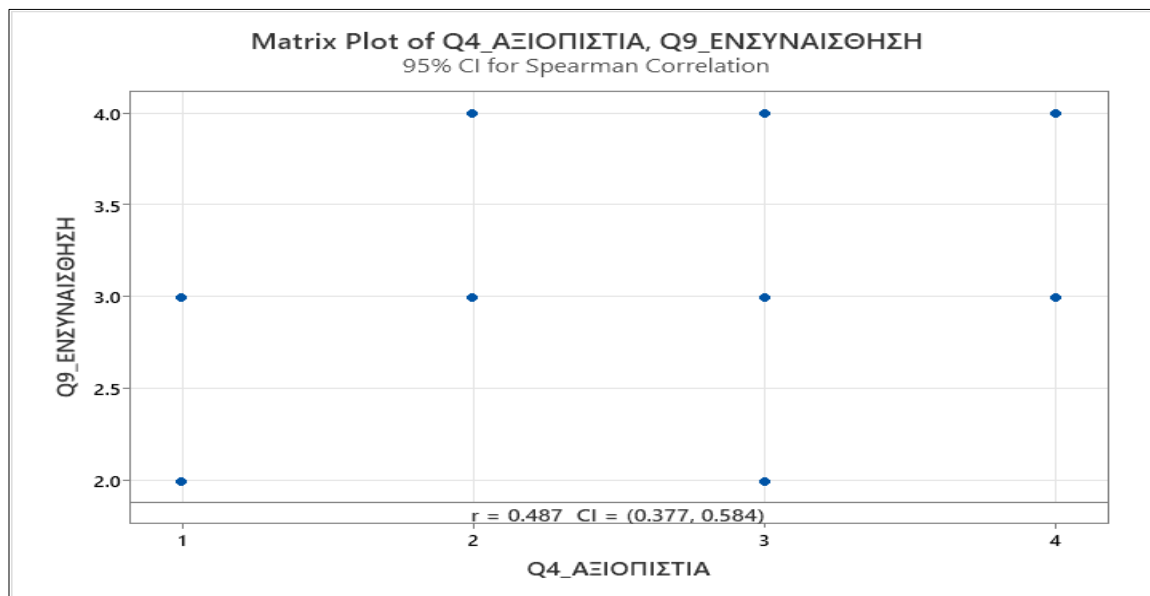
4.3.1 Ερευνητική Πρόταση #1: Συσχέτιση Ικανοποίησης Μαθητών από τα Διαγωνίσματα και Συνολικής Εικόνας του Κέντρου

Για να διερευνήσουμε τη σχέση μεταξύ της ικανοποίησης των μαθητών από τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου (**Αξιοπιστία**) και της γενικής εντύπωσής τους για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου (**Ενσυναίσθηση**), πραγματοποιήθηκε Spearman correlation analysis για να προσδιορισθεί ο βαθμός συσχέτισης των βαθμών αξιολόγησης των δύο χαρακτηριστικών.

Ο συντελεστής Spearman ρ (ρ) = 0.487 υποδηλώνει μέτρια προς ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Η θετική τιμή του συντελεστή συσχέτισης δείχνει ότι η ικανοποίηση των μαθητών από την προετοιμασία που παρέχουν τα διαγωνίσματα, συνδέεται με σχετικά θετική συνολική εντύπωση για το φροντιστήριο. Αντίστοιχα, χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από τα διαγωνίσματα σχετίζονται με λιγότερο θετική συνολική αντίληψη για το κέντρο. Από το πιο κάτω γράφημα φαίνεται ενδεικτικά ότι χαμηλός βαθμός αξιολόγησης (=1) συνδέεται με σχετικά χαμηλό βαθμό αξιολόγησης (=1 ή 3) για την ενσυναίσθηση σε αντιπαραβολή με υψηλό βαθμό αξιολόγησης (=4) που σχετίζεται με υψηλό βαθμό ενσυναίσθησης (=3 ή 4).

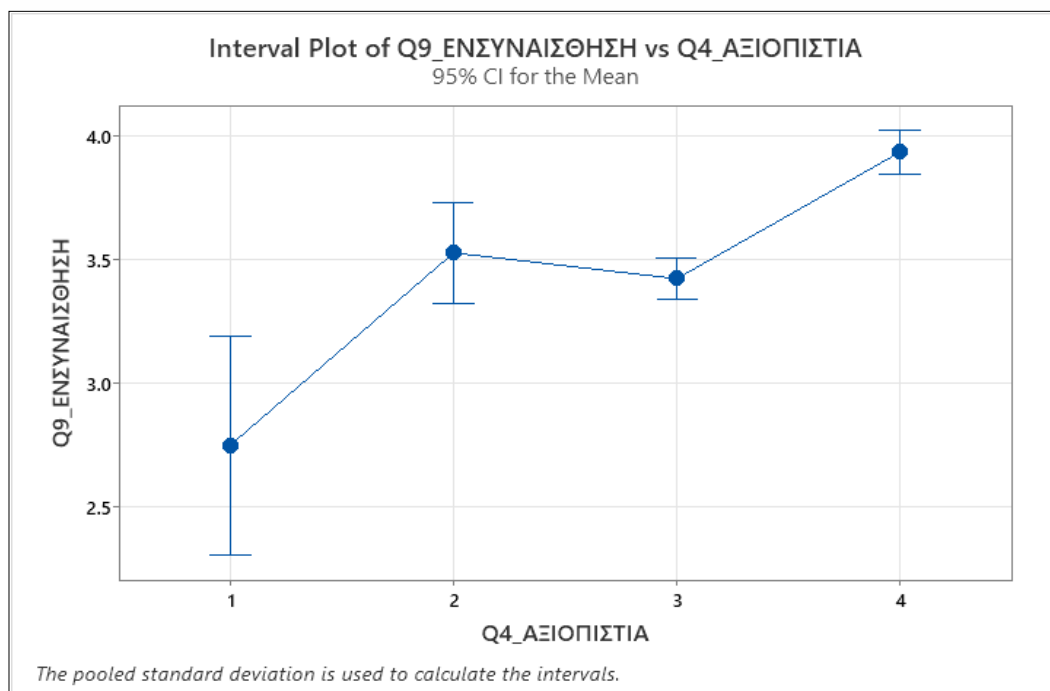
Συσχέτιση Spearman	Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις (Αξιοπιστία)
Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου; (Ενσυναίσθηση)	0.487

Πίνακας 31-Spearman Πρόταση #1



Εικόνα 40-Matrix Plot of Q4,Q9(Πρόταση #1)

Για να διερευνήσουμε αν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην ικανοποίηση των μαθητών από την συνολική εικόνα του Κέντρου ανάλογα με τα διαγωνίσματα του Ομίλου, πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης (ANOVA). Η ταξινόμηση των μαθητών στις 4 κατηγορίες (Πολύ=4, Αρκετά=3, Μέτρια=2, Λίγο=1) του παράγοντα "Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις" (δηλ. με βάση τις απαντήσεις τους στη συγκεκριμένη ερώτηση) εξετάζουμε κατά πόσον επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των μαθητών για την συνολική εικόνα του Κέντρου. Το παρακάτω γράφημα είναι ενδεικτικό της διαφοροποίησης μεταξύ των 4 κατηγοριών/επιπέδων του παράγοντα ενδιαφέροντος.



Εικόνα 41-Interval Plot of Q9 vs Q4(Πρόταση #1)

Το γράφημα δείχνει ότι όσο χαμηλότερος ο βαθμός ικανοποίησης της συνολικής εικόνας του κέντρου (αξιοπιστία = 1) τόσο χαμηλότερος ο βαθμός της Ικανοποίησης των Μαθητών από τα διαγωνίσματα (ενσυναίσθηση ~2.5). Αντίθετα εξαιρετικά υψηλός βαθμός ικανοποίησης της συνολικής εικόνας του κέντρου (αξιοπιστία = 4) αντιστοιχεί σε εξαιρετικά υψηλό βαθμό της Ικανοποίησης των Μαθητών από τα διαγωνίσματα (ενσυναίσθηση=4).

Αξιοποιώντας την τεχνική της Ανάλυσης Διασποράς η επίδραση του παράγοντα ενδιαφέροντος επιβεβαιώνεται. Η ανάλυση έδειξε ότι ο παράγοντας "Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις" επηρεάζει στατιστικά σημαντικά την ικανοποίηση των μαθητών για την συνολική εικόνα του Κέντρου, καθώς ο F-Value = 29.04 και το P-Value = 0.000, γεγονός που υποδηλώνει ότι η διαφορά μεταξύ των επιπέδων/κατηγοριών είναι σημαντική και δεν προέρχεται από τυχαία διακύμανση, σε όλα τα συνήθη επίπεδα σημαντικότητας. Ο συντελεστής προσδιορισμού $R^2 = 27.30\%$ δείχνει ότι το 27.30% της συνολικής διακύμανσης στη συνολική εικόνα του Κέντρου εξηγείται από την ικανοποίηση από τα διαγωνίσματα του Ομίλου. Η διορθωμένη τιμή $R^2(\text{adj}) = 26.36\%$ επιβεβαιώνει ότι το μοντέλο έχει ελάχιστη εξηγητική ικανότητα, ενώ η προσαρμοσμένη προβλεπτική τιμή $R^2(\text{pred}) = 24.34\%$ δείχνει ότι το μοντέλο ίσως δεν μπορεί να προβλέψει ικανοποιητικά νέες παρατηρήσεις.

Model Summary

S	R-sq	R-sq(adj)	R-sq(pred)
0.448190	27.30%	26.36%	24.34%

Πίνακας 32- Model Summary (Πρόταση #1)

Analysis of Variance

Source	DF	Adj SS	Adj MS	F-Value	P-Value
Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις (Αξιοπιστία)	3	17.50	5.8330	29.04	0.000
Error	232	46.60	0.2009		
Total	235	64.10			

Πίνακας 33-ANOVA(Πρόταση #1)

Τα αποτελέσματα υποδηλώνουν ότι η Ικανοποίηση των μαθητών από τα διαγωνίσματα επηρεάζει σημαντικά την αντίληψη των μαθητών για τη συνολική εικόνα του κέντρου.

4.3.2 Ερευνητική Πρόταση #2: Διαφορά στην Αντίληψη για την Αποτελεσματικότητα του Προγράμματος Εξάσκησης βάσει της Χρήσης της Πλατφόρμας ARTEMIS

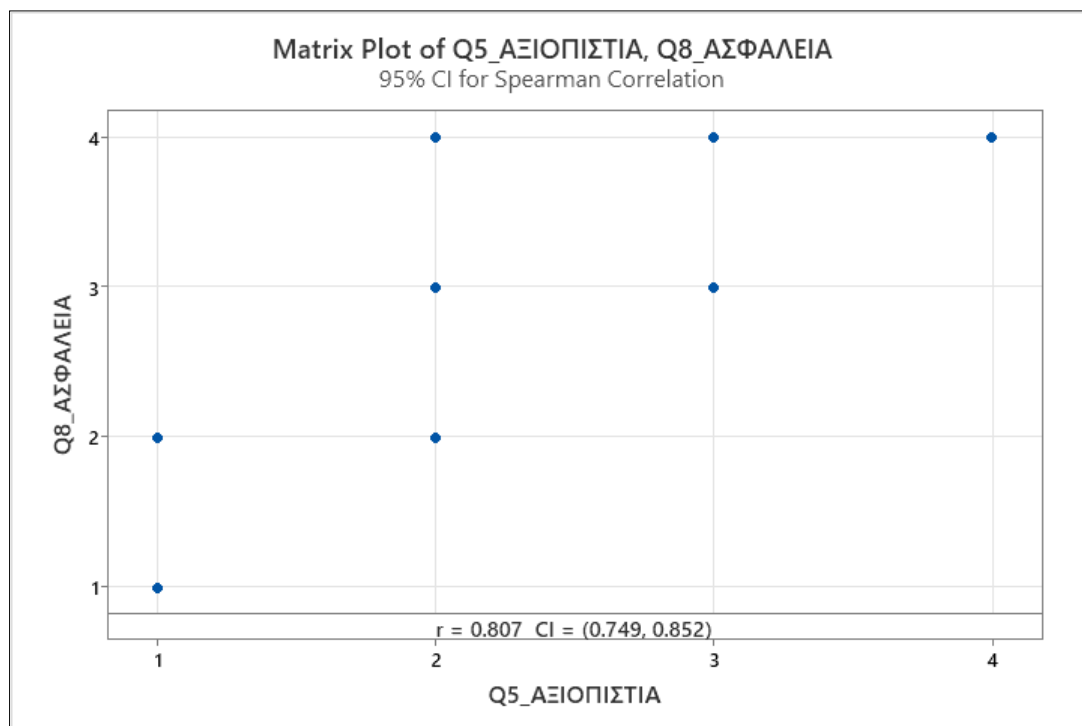
Για να διερευνήσουμε τη σχέση μεταξύ της αντίληψης των μαθητών για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης (Ασφάλεια) και της χρήσης της πλατφόρμας ARTEMIS από τους μαθητές (Αξιοπιστία), πραγματοποιήθηκε Spearman correlation analysis για να προσδιορισθεί ο βαθμός συσχέτισης των βαθμών αξιολόγησης των δύο χαρακτηριστικών. Ο συντελεστής Spearman rho (ρ) = 0.807 υποδηλώνει ισχυρή θετική

συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Η θετική τιμή του συντελεστή συσχέτισης δείχνει ότι η χρήση της πλατφόρμας ARTEMIS από τους μαθητές, συνδέεται με σχετικά θετική συνολική αντίληψη για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης. Αντίστοιχα, χαμηλότερα επίπεδα χρήσης της πλατφόρμας ARTEMIS σχετίζονται με λιγότερο θετική συνολική αντίληψη για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης. Από το πιο κάτω γράφημα φαίνεται ενδεικτικά ότι ο χαμηλός βαθμός της χρήσης της πλατφόρμας ARTEMIS από τους μαθητές (αξιοπιστία=1) συνδέεται με σχετικά χαμηλό βαθμό της αντίληψης για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης (ασφάλεια =1 ή 2) σε αντιπαράθεση με υψηλό βαθμό της χρήσης της πλατφόρμας ARTEMIS από τους μαθητές (αξιοπιστία=4) που σχετίζεται με υψηλό βαθμό της αντίληψης για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης (ασφάλεια =4).

Συσχέτιση Spearman

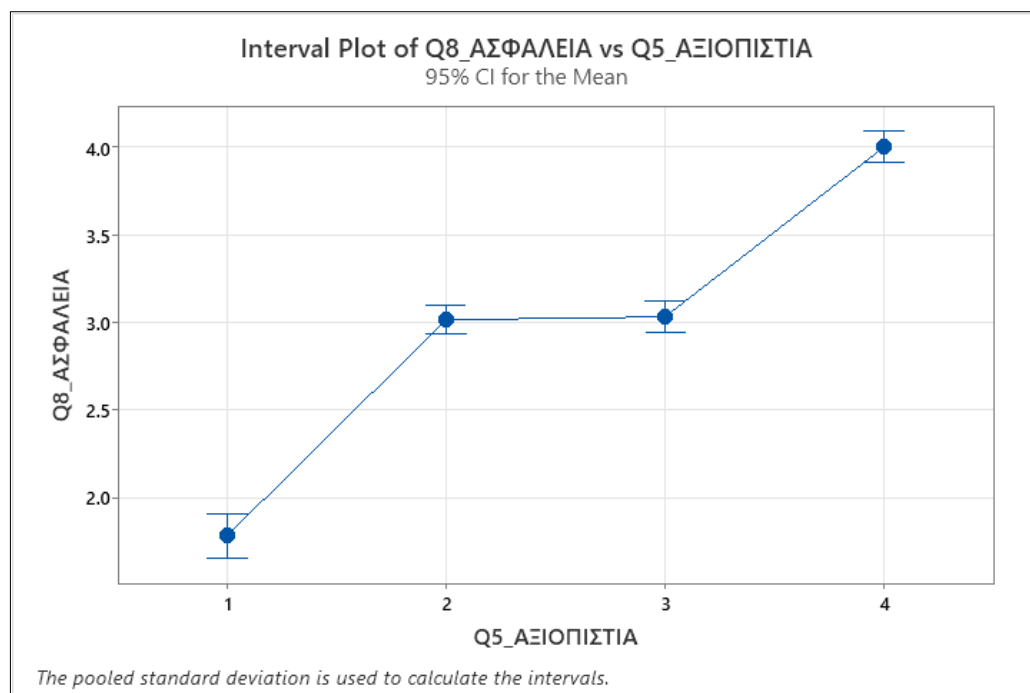
	Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του ARTEMIS; (Αξιοπιστία)
Πόσο σας βοηθάει το πρόγραμμα εξάσκησης; (Ασφάλεια)	0.807

Πίνακας 34-Spearman Πρόταση #2



Εικόνα 42-Matrix Plot of Q5,Q8 (Πρόταση #2)

Για να διερευνήσουμε αν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην αντίληψη των μαθητών για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης ανάλογα με τη χρήση της πλατφόρμας ARTEMIS, πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης (ANOVA). Η ταξινόμηση των μαθητών στις 4 κατηγορίες (Πολύ=4, Αρκετά=3, Μέτρια=2, Λίγο=1) του παράγοντα "Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του ARTEMIS;" (δηλ. με βάση τις απαντήσεις τους στη συγκεκριμένη ερώτηση) εξετάζουμε κατά πόσον επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την αντίληψη των μαθητών για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης. Το παρακάτω γράφημα είναι ενδεικτικό της διαφοροποίησης μεταξύ των 4 κατηγοριών/επιπέδων του παράγοντα ενδιαφέροντος.



Εικόνα 43- Interval Plot of Q8 vs Q5(Πρόταση #2)

Το γράφημα δείχνει ότι όσο χαμηλότερος ο βαθμός χρήσης της πλατφόρμας (αξιοπιστία = 1 ή 2) τόσο χαμηλότερος ο βαθμός της ασφάλειας (= 1 ή 2). Αντίθετα εξαιρετικά υψηλός βαθμός χρήσης (αξιοπιστία = 4) αντιστοιχεί σε εξαιρετικά υψηλό βαθμό της ασφάλειας (=4).

Αξιοποιώντας την τεχνική της Ανάλυσης Διασποράς η επίδραση του παράγοντα ενδιαφέροντος επιβεβαιώνεται. Η ανάλυση έδειξε ότι ο παράγοντας "Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του ARTEMIS;" επηρεάζει στατιστικά σημαντικά την αντίληψη των μαθητών για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης, καθώς ο F-Value = 275.51 και το P-Value = 0.000, γεγονός που υποδηλώνει ότι η διαφορά μεταξύ των επιπέδων/κατηγοριών είναι σημαντική και δεν προέρχεται από τυχαία διακύμανση, σε όλα τα συνήθη επίπεδα σημαντικότητας. Ο συντελεστής προσδιορισμού $R^2 = 78.08\%$ δείχνει ότι το 78.08% της συνολικής διακύμανσης στην αντίληψη των μαθητών για το πρόγραμμα εξάσκησης εξηγείται από τη χρήση της πλατφόρμας ARTEMIS. Η διορθωμένη τιμή $R^2(\text{adj}) = 77.80\%$ επιβεβαιώνει ότι το μοντέλο έχει ισχυρή εξηγητική ικανότητα, ενώ η προσαρμοσμένη προβλεπτική τιμή $R^2(\text{pred}) = 77.32\%$ δείχνει ότι το μοντέλο μπορεί να προβλέψει ικανοποιητικά νέες παρατηρήσεις.

Model Summary

S	R-sq	R-sq(adj)	R-sq(pred)
0.361955	78.08%	77.80%	77.32%

Πίνακας 35-Model Summary(Πρόταση #2)

Analysis of Variance

Source	DF	Adj SS	Adj MS	F-Value	P-Value
Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του ARTEMIS; (Αξιοπιστία)	3	108.28	36.0944	275.51	0.000
Error	232	30.39	0.1310		
Total	235	138.68			

Πίνακας 36-ANOVA (Πρόταση #2)

Τα αποτελέσματα υποδηλώνουν ότι η χρήση της πλατφόρμας ARTEMIS επηρεάζει σημαντικά την αντίληψη των μαθητών για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης. Οι μαθητές που χρησιμοποιούν πιο συχνά την πλατφόρμα φαίνεται να αξιολογούν το πρόγραμμα εξάσκησης ως πιο χρήσιμο, ενώ όσοι τη χρησιμοποιούν λιγότερο έχουν χαμηλότερη αντίληψη για την αποτελεσματικότητά του.

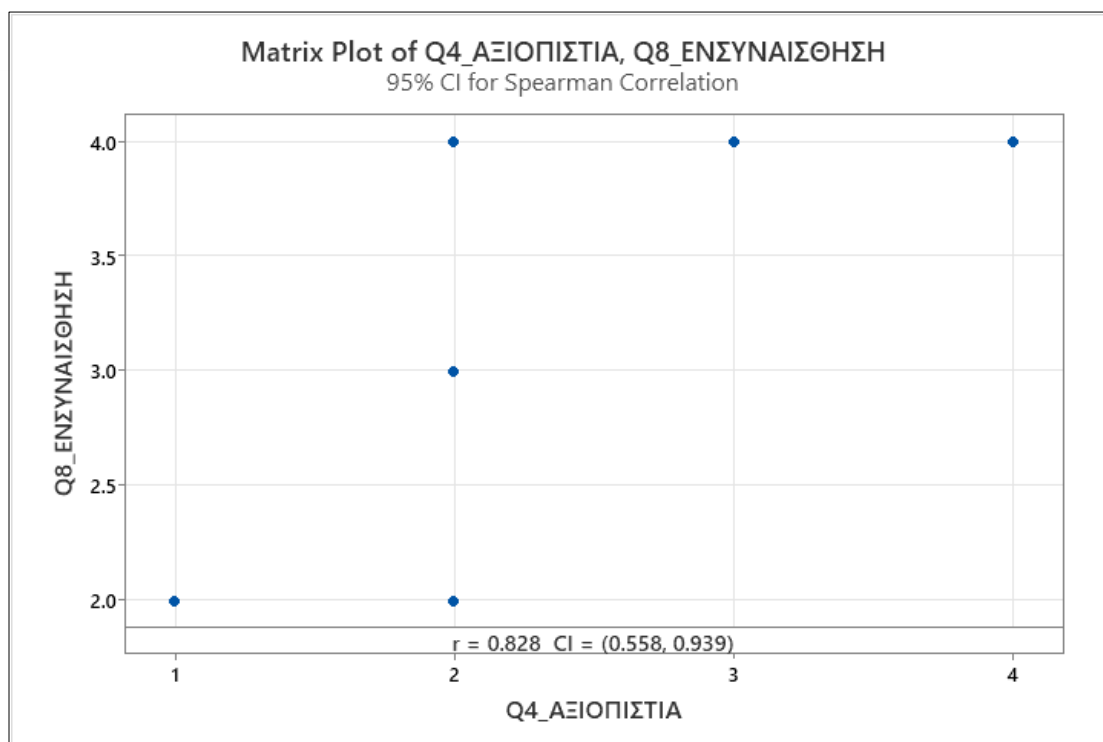
4.3.3 Ερευνητική Πρόταση #3: Συσχέτιση Ικανοποίησης Γονέων από την Προετοιμασία των Διαγωνισμάτων και της Συνολικής Εντύπωσής τους για το Κέντρο

Για να εξετάσουμε τη σχέση μεταξύ της ικανοποίησης των γονέων από τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου (Αξιοπιστία) και της γενικής εντύπωσής τους για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου (Ενσυναίσθηση), πραγματοποιήθηκε Spearman correlation analysis για να προσδιορισθεί ο βαθμός συσχέτισης των βαθμών αξιολόγησης των

δύο χαρακτηριστικών. Ο συντελεστής Spearman rho (ρ) = 0.828 υποδηλώνει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Η θετική τιμή του συντελεστή συσχέτισης δείχνει ότι η ικανοποίηση των γονέων από την προετοιμασία που παρέχουν τα διαγωνίσματα, συνδέεται με σχετικά θετική συνολική εντύπωσή για το φροντιστήριο. Αντίστοιχα, χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από τα διαγωνίσματα σχετίζονται με λιγότερο θετική συνολική αντίληψη για το κέντρο. Από το πιο κάτω γράφημα φαίνεται ενδεικτικά ότι χαμηλός βαθμός αξιοπιστίας (=1) συνδέεται με σχετικά χαμηλό βαθμό αξιολόγησης (=1) για την ενσυναίσθηση σε αντιπαραβολή με υψηλό βαθμό αξιοπιστίας (=4) που σχετίζεται με υψηλό βαθμό ενσυναίσθησης (=4).

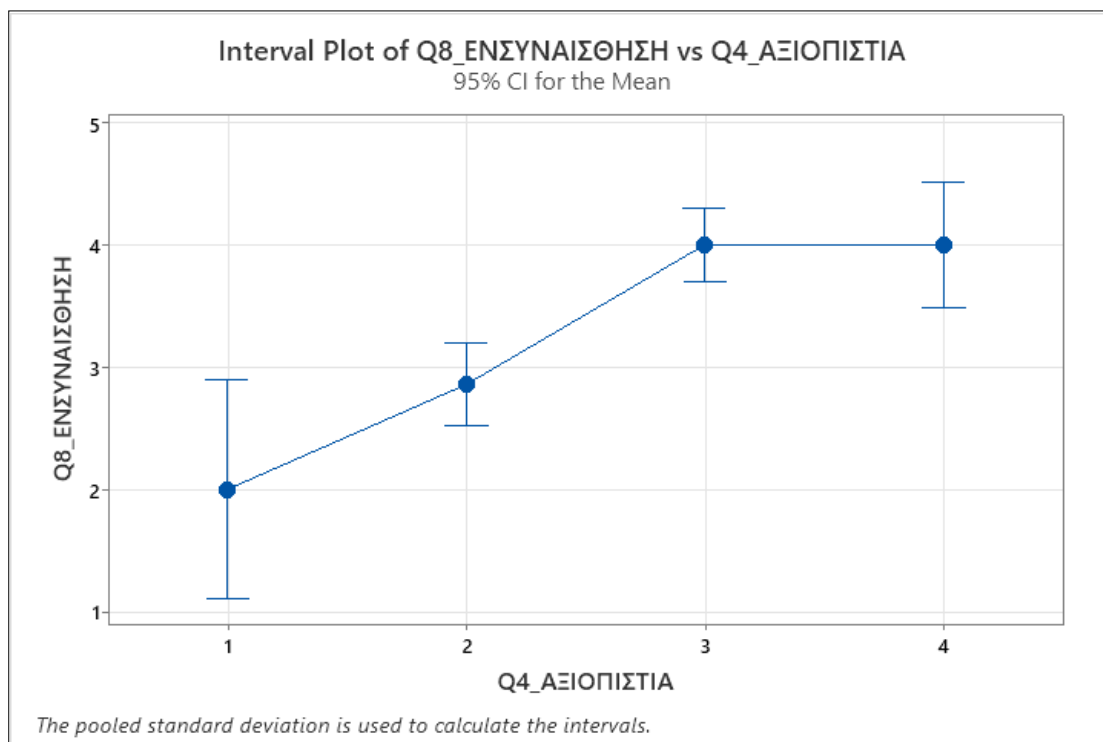
Συσχέτιση Spearman	Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις (Αξιοπιστία)
Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου; (Ενσυναίσθηση)	0.828

Πίνακας 37-Spearman Πρόταση #3



Εικόνα 44-Matrix Plot of Q4,Q8 (Πρόταση #3)

Για να διερευνήσουμε αν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην ικανοποίηση των γονέων για την συνολική εντύπωσή τους για το Κέντρο ανάλογα με την προετοιμασία των διαγωνισμάτων, πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης (ANOVA). Η ταξινόμηση των μαθητών στις 4 κατηγορίες (Πολύ=4, Αρκετά=3, Μέτρια=2, Λίγο=1) του παράγοντα "Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις" (δηλ. με βάση τις απαντήσεις τους στη συγκεκριμένη ερώτηση) εξετάζουμε κατά πόσον επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των γονέων για την συνολική εντύπωσή τους για το Κέντρο. Το παρακάτω γράφημα είναι ενδεικτικό της διαφοροποίησης μεταξύ των 4 κατηγοριών/επιπέδων του παράγοντα ενδιαφέροντος.



Εικόνα 45-Interval Plot of Q8 vs Q4(Πρόταση #3)

Το γράφημα δείχνει ότι όσο χαμηλότερος ο βαθμός ικανοποίησης των γονέων για την προετοιμασία των διαγωνισμάτων (αξιοπιστία = 1 ή 2) τόσο χαμηλότερος ο βαθμός για τη συνολική εντύπωση του Κέντρου (ενσυναίσθηση = 2 ή 3). Αντίθετα εξαιρετικά υψηλός βαθμός ικανοποίησης των γονέων για την προετοιμασία των διαγωνισμάτων (αξιοπιστία = 4) αντιστοιχεί σε εξαιρετικά υψηλό βαθμό για τη συνολική εντύπωση του Κέντρου (ενσυναίσθηση = 4).

Αξιοποιώντας την τεχνική της Ανάλυσης Διασποράς η επίδραση του παράγοντα ενδιαφέροντος επιβεβαιώνεται. Η ανάλυση έδειξε ότι ο παράγοντας "Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις" επηρεάζει στατιστικά σημαντικά την ικανοποίηση των γονέων για την συνολική εντύπωσή τους για το Κέντρο, καθώς ο F-Value = 15.20 και το P-Value = 0.000, γεγονός που υποδηλώνει ότι η διαφορά μεταξύ των επιπέδων/κατηγοριών είναι σημαντική και δεν προέρχεται από τυχαία διακύμανση, σε όλα τα συνήθη επίπεδα σημαντικότητας. Ο συντελεστής προσδιορισμού $R^2 = 74.03\%$ δείχνει ότι το 74.03% της συνολικής διακύμανσης στην ικανοποίηση των γονέων για την συνολική εντύπωσή τους για το Κέντρο εξηγείται από την προετοιμασία των διαγωνισμάτων. Η διορθωμένη τιμή $R^2(\text{adj}) = 69.16\%$ επιβεβαιώνει ότι το μοντέλο έχει μέτρια προς ισχυρή εξηγητική ικανότητα.

Model Summary

S	R-sq	R-sq(adj)	R-sq(pred)
0.422577	74.03%	69.16%	*

Πίνακας 38-Model Summary(Πρόταση #3)

Analysis of Variance

Source	DF	Adj SS	Adj MS	F-Value	P-Value
Τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα για τις εξετάσεις (Αξιοπιστία)	3	8.143	2.7143	15.20	0.000
Error	16	2.857	0.1786		
Total	19	11.000			

Πίνακας 39-ANOVA(Πρόταση #3)

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι συμμετέχοντες που εκφράζουν υψηλή ικανοποίηση από την προετοιμασία που παρέχουν τα διαγωνίσματα, τείνουν να έχουν εξαιρετικά θετική συνολική εντύπωση για το φροντιστήριο. Αντίστοιχα, χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από τα διαγωνίσματα σχετίζονται με λιγότερο θετική συνολική αντίληψη για την οργάνωση και τη λειτουργία του κέντρου.

4.3.4 Ερευνητική Πρόταση #4: Διαφορά στην Αντίληψη των Γονέων για την Αποτελεσματικότητα του Προγράμματος Εξάσκησης βάσει της Χρήσης της Πλατφόρμας ARTEMIS

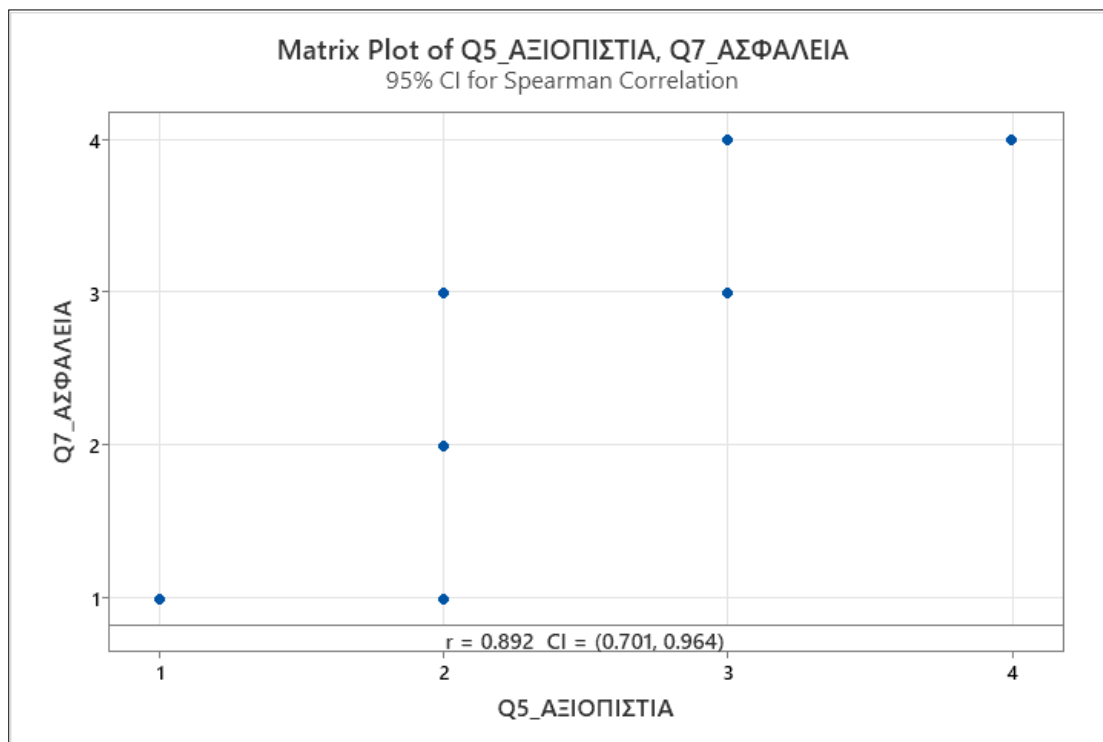
Για να διερευνήσουμε τη σχέση μεταξύ της αντίληψης των γονέων για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης (Ασφάλεια) και της χρήσης της πλατφόρμας ARTEMIS (Αξιοπιστία), πραγματοποιήθηκε Spearman correlation analysis για

να προσδιορισθεί ο βαθμός συσχέτισης των βαθμών αξιολόγησης των δύο χαρακτηριστικών. Ο συντελεστής Spearman rho (ρ) = 0.892 υποδηλώνει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Η θετική τιμή του συντελεστή συσχέτισης δείχνει ότι η ισχυρή χρήση της πλατφόρμας ARTEMIS, συνδέεται με σχετικά θετική συνολική αντίληψη για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης. Αντίστοιχα, χαμηλότερα επίπεδα χρήσης της πλατφόρμας ARTEMIS σχετίζονται με λιγότερο θετική συνολική αντίληψη των γονέων για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης. Από το πιο κάτω γράφημα φαίνεται ενδεικτικά ότι χαμηλός βαθμός χρήσης της πλατφόρμας (αξιοπιστία=1) συνδέεται με χαμηλό βαθμό αξιολόγησης για την αντίληψη της αποτελεσματικότητας του προγράμματος εξάσκησης (ασφάλεια=1) σε αντιπαράθεση με υψηλό βαθμό χρήσης της πλατφόρμας (αξιοπιστία=4) που σχετίζεται με υψηλό βαθμό αξιολόγησης για την αντίληψη της αποτελεσματικότητας του προγράμματος εξάσκησης (ασφάλεια=4).

Συσχέτιση Spearman

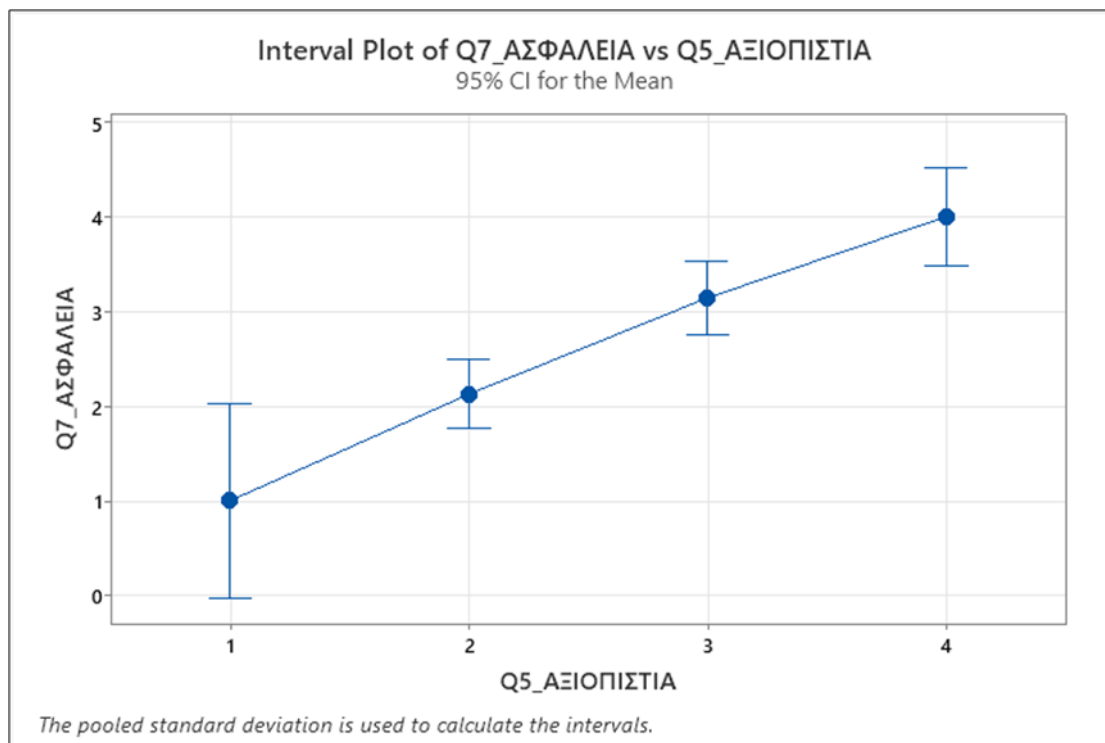
	Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του ARTEMIS; (Αξιοπιστία)
Πόσο πιστεύετε ότι βοηθάει το παιδί σας το πρόγραμμα εξάσκησης; (Ασφάλεια)	0.892

Πίνακας 40-Spearman Πρόταση #4



Εικόνα 46-Matrix Plot of Q5,Q7 (Πρόταση #4)

Για να διερευνήσουμε αν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην αντίληψη των γονέων για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης ανάλογα με τη χρήση της πλατφόρμας ARTEMIS, πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης (ANOVA). Η ταξινόμηση των γονέων στις 4 κατηγορίες (Πολύ=4, Αρκετά=3, Μέτρια=2, Λίγο=1) του παράγοντα "Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του ARTEMIS;" (δηλ. με βάση τις απαντήσεις τους στη συγκεκριμένη ερώτηση) εξετάζουμε κατά πόσον επηρεάζει στατιστικά σημαντικά την αντίληψη των γονέων για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης. Το παρακάτω γράφημα είναι ενδεικτικό της διαφοροποίησης μεταξύ των 4 κατηγοριών/επιπέδων του παράγοντα ενδιαφέροντος.



Εικόνα 47-Interval Plot of Q7 vs Q5(Πρόταση #4)

Το γράφημα δείχνει ότι όσο χαμηλότερος ο βαθμός χρήσης της πλατφόρμας (αξιοπιστία = 1 ή 2) τόσο χαμηλότερος ο βαθμός της ασφάλειας (= 1 ή 2). Αντίθετα εξαιρετικά υψηλός βαθμός χρήσης (αξιοπιστία = 4) αντιστοιχεί σε εξαιρετικά υψηλό βαθμό της ασφάλειας (=4).

Αξιοποιώντας την τεχνική της Ανάλυσης Διασποράς η επίδραση του παράγοντα ενδιαφέροντος επιβεβαιώνεται. Η ανάλυση έδειξε ότι ο παράγοντας "Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του ARTEMIS;" επηρεάζει στατιστικά σημαντικά την αντίληψη των γονέων για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης, καθώς ο F-Value = 19.25 και το P-Value = 0.000, γεγονός που υποδηλώνει ότι η διαφορά μεταξύ των επιπέδων/κατηγοριών είναι σημαντική και δεν προέρχεται από τυχαία διακύμανση, σε όλα τα συνήθη επίπεδα σημαντικότητας. Ο συντελεστής προσδιορισμού $R^2 = 78.30\%$ δείχνει ότι το 78.30% της συνολικής διακύμανσης στην αντίληψη των γονέων για το πρόγραμμα εξάσκησης εξηγείται από τη χρήση της πλατφόρμας ARTEMIS. Η διορθωμένη τιμή $R^2(\text{adj}) = 74.23\%$ επιβεβαιώνει ότι το μοντέλο έχει ισχυρή εξηγητική ικανότητα.

Model Summary

S	R-sq	R-sq(adj)	R-sq(pred)
0.482969	78.30%	74.23%	*

Πίνακας 41-Model Summary(Πρόταση #4)

Analysis of Variance

Source	DF	Adj SS	Adj MS	F-Value	P-Value
Q5_ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	3	13.468	4.4893	19.25	0.000
Error	16	3.732	0.2333		
Total	19	17.200			

Πίνακας 42-ANOVA(Πρόταση #4)

Τα αποτελέσματα υποδηλώνουν ότι η χρήση της πλατφόρμας επηρεάζει σημαντικά την αντίληψη των γονέων για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης. Οι γονείς που αξιοποιούν περισσότερο την πλατφόρμα φαίνεται να έχουν πιο θετική άποψη για το πρόγραμμα εξάσκησης, ενώ όσοι τη χρησιμοποιούν λιγότερο ή καθόλου εκφράζουν χαμηλότερη ικανοποίηση. Η στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των ομάδων υποδηλώνει ότι η ARTEMIS λειτουργεί ως υποστηρικτικός παράγοντας στην κατανόηση και αξιολόγηση της προόδου των μαθητών από τους γονείς. Αυτό σημαίνει ότι η πλατφόρμα προσφέρει πληροφορίες που επιτρέπουν στους γονείς να αντιληφθούν καλύτερα την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης, επηρεάζοντας έτσι την αξιολόγησή τους.

4.3.5 Ερευνητική Πρόταση #5: Συσχέτιση Ικανοποίησης Καθηγητών από τα Πλάνα Ύλης και της Συνολικής Εικόνας του Κέντρου

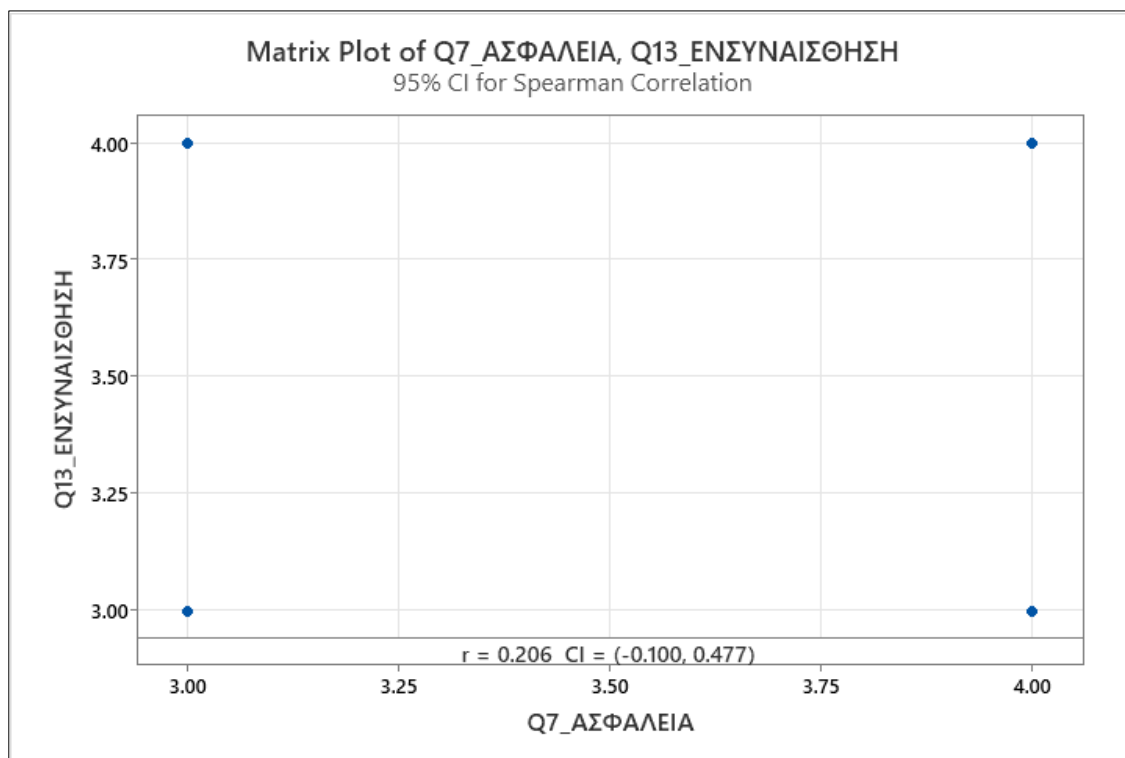
Για να διερευνήσουμε τη σχέση μεταξύ της ικανοποίησης των καθηγητών από τα πλάνα ύλης του Ομίλου (Ασφάλεια) και της γενικής εντύπωσής τους για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου (Ενσυναίσθηση), πραγματοποιήθηκε Spearman correlation analysis για να προσδιορισθεί ο βαθμός συσχέτισης των βαθμών αξιολόγησης των δύο χαρακτηριστικών. Ο συντελεστής Spearman rho (ρ) = 0.206 υποδηλώνει χαμηλή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Η θετική τιμή του συντελεστή συσχέτισης δείχνει ότι η ικανοποίηση των καθηγητών από τα πλάνα ύλης του Ομίλου, συνδέεται με σχετικά θετική συνολική εντύπωσή για το φροντιστήριο. Αντίστοιχα, χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από τα πλάνα ύλης σχετίζονται με λιγότερο θετική συνολική αντίληψη για το κέντρο. Από το πιο κάτω γράφημα φαίνεται ενδεικτικά ότι σχετικά υψηλός βαθμός αξιολόγησης (=3) συνδέεται με σχετικά υψηλό βαθμό αξιολόγησης (=3 ή 4) για την ενσυναίσθηση και ταυτόχρονα υψηλός βαθμός αξιολόγησης (=4) σχετίζεται με υψηλό βαθμό ενσυναίσθησης (=3 ή 4).

Ωστόσο, η τιμή της συσχέτισης είναι αρκετά χαμηλή, γεγονός που υποδηλώνει ότι η σχέση αυτή δεν είναι ισχυρή και πιθανώς επηρεάζεται από άλλους παράγοντες.

Συσχέτιση Spearman

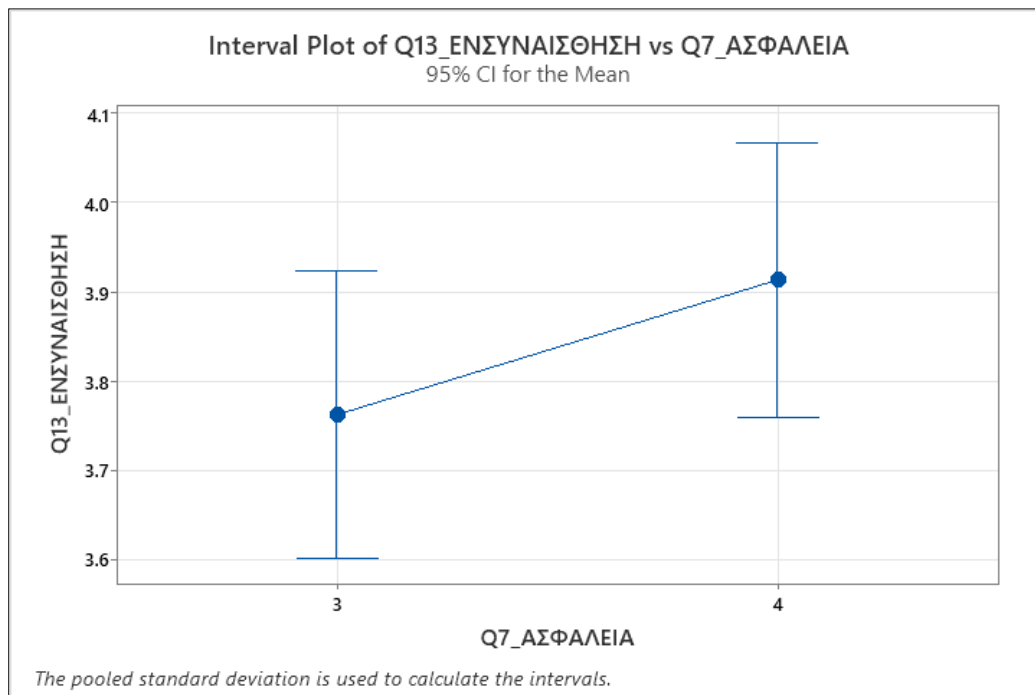
	Πιστεύετε ότι τα πλάνα ύλης καλύπτουν ποιοτικά και ποσοτικά την ύλη; (Ασφάλεια)
Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου; (Ενσυναίσθηση)	0.206

Πίνακας 43- Spearman Πρόταση #5



Εικόνα 48-Matrix Plot of Q7,Q13(Πρόταση #5)

Για να διερευνήσουμε αν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην ικανοποίηση των καθηγητών για την συνολική εικόνα του Κέντρου ανάλογα με τα πλάνα ύλης, πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης (ANOVA). Η ταξινόμηση των καθηγητών στις 4 κατηγορίες περιορίζεται σε 2 κατηγορίες (Πολύ=4, Αρκετά=3) του παράγοντα "Πιστεύετε ότι τα πλάνα ύλης καλύπτουν ποιοτικά και ποσοτικά την ύλη;" (δηλ. με βάση τις απαντήσεις τους στη συγκεκριμένη ερώτηση) εξετάζουμε κατά πόσον επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την ικανοποίηση των καθηγητών για την συνολική εικόνα του Κέντρου.



Εικόνα 49-Interval Plot of Q13 vs Q7(Πρόταση #5)

Το γράφημα δείχνει ότι όσο χαμηλότερος ο βαθμός για τα πλάνα ύλης (ασφάλεια = 3) τόσο χαμηλότερος ο βαθμός της ενσυναίσθησης (~4). Αντίθετα εξαιρετικά υψηλός βαθμός ασφάλειας (= 4) αντιστοιχεί σε εξαιρετικά υψηλό βαθμό της ενσυναίσθησης (=4).

Αξιοποιώντας την τεχνική της Ανάλυσης Διασποράς η επίδραση του παράγοντα ενδιαφέροντος δεν επιβεβαιώνεται. Η ανάλυση έδειξε ότι ο παράγοντας "Πιστεύετε ότι τα πλάνα ύλης καλύπτουν ποιοτικά και ποσοτικά την ύλη;" δεν επηρεάζει στατιστικά σημαντικά την ικανοποίηση των καθηγητών για την συνολική εικόνα του Κέντρου, καθώς ο F-Value = 1.87 και το P-Value = 0.179, γεγονός που υποδηλώνει ότι η διαφορά μεταξύ των επιπέδων/κατηγοριών δεν είναι στατιστικά σημαντική. Ο συντελεστής προσδιορισμού $R^2 = 4.26\%$ δείχνει ότι το 4.26% της συνολικής διακύμανσης στην ικανοποίηση των καθηγητών για συνολική εικόνα του Κέντρου δεν εξηγείται από τα πλάνα ύλης. Η διορθωμένη τιμή $R^2(\text{adj}) = 1.98\%$ επιβεβαιώνει ότι το μοντέλο έχει ελάχιστη εξηγητική ικανότητα.

Model Summary

S	R-sq	R-sq(adj)	R-sq(pred)
0.366308	4.26%	1.98%	0.00%

Πίνακας 44- Model Summary (Πρόταση #5)

Analysis of Variance

Source	DF	Adj SS	Adj MS	F-Value	P-Value
Πιστεύετε ότι τα πλάνα ύλης καλύπτουν ποιοτικά και ποσοτικά την ύλη; (Ασφάλεια)	1	0.2508	0.2508	1.87	0.179
Error	42	5.6356	0.1342		
Total	43	5.8864			

Πίνακας 45- Analysis of Variance(Πρόταση #5)

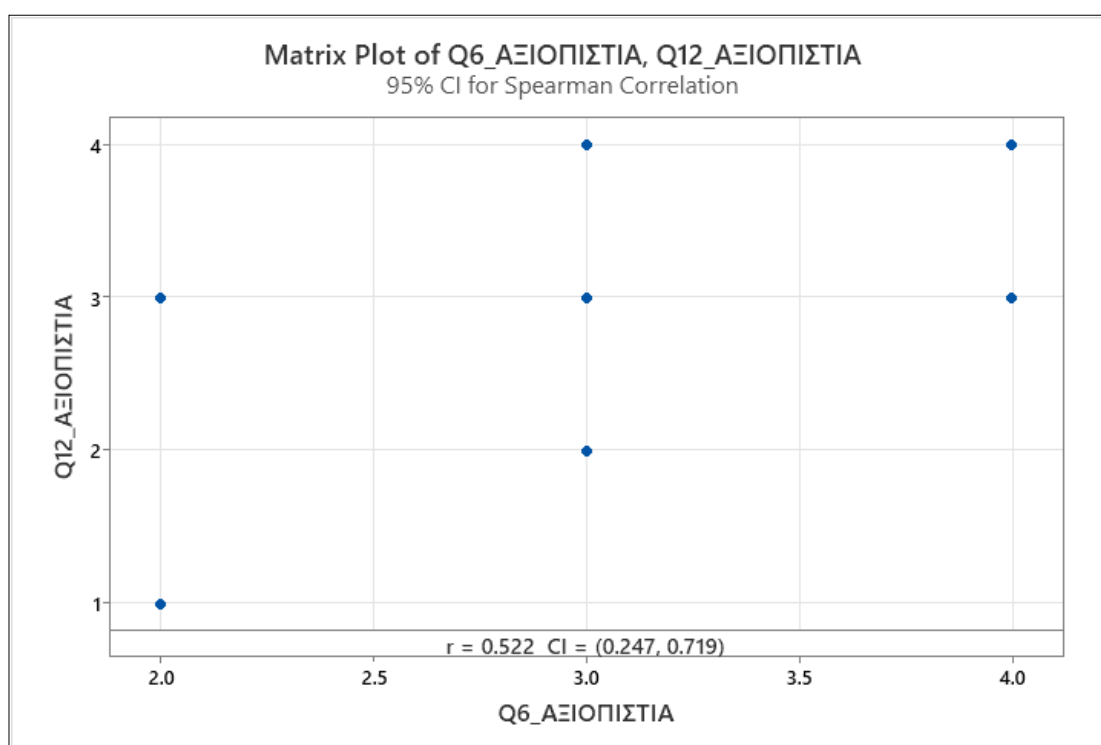
4.3.6 Ερευνητική Πρόταση #6: Διαφορά στην Αντίληψη των Καθηγητών για την Αποτελεσματικότητα των Διαδικτυακών Μαθημάτων βάσει της Χρήσης της Πλατφόρμας e-learning

Για να διερευνήσουμε τη σχέση μεταξύ της αντίληψης των καθηγητών για την αποτελεσματικότητα των διαδικτυακών μαθημάτων (Αξιοπιστία) και της χρήσης της πλατφόρμας e-learning (Αξιοπιστία), πραγματοποιήθηκε Spearman correlation analysis για να προσδιορισθεί ο βαθμός συσχέτισης των βαθμών αξιολόγησης των δύο χαρακτηριστικών. Ο συντελεστής Spearman rho (ρ) = 0.522 υποδηλώνει μέτρια θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Η θετική τιμή του συντελεστή συσχέτισης δείχνει ότι η χρήση της πλατφόρμας e-learning, συνδέεται με την αντίληψη των καθηγητών για την αποτελεσματικότητα των διαδικτυακών μαθημάτων. Αντίστοιχα, χαμηλότερα επίπεδα χρήσης της πλατφόρμας e-learning σχετίζονται με λιγότερο θετική συνολική αντίληψη για την αποτελεσματικότητα των διαδικτυακών μαθημάτων. Από το πιο κάτω γράφημα φαίνεται ενδεικτικά ότι χαμηλός βαθμός αξιοπιστίας (=2) συνδέεται με σχετικά χαμηλό βαθμό αξιολόγησης (=1 ή 3) για την αξιοπιστία και ταυτόχρονα υψηλός βαθμός αξιοπιστίας (=4) σχετίζεται με υψηλό βαθμό αξιοπιστίας (=3 ή 4).

Συσχέτιση Spearman

	Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του e-learning; (Αξιοπιστία)
Τα διαδικτυακά μαθήματα γίνονται σωστά για την κάλυψη αναγκών των μαθητών (Αξιοπιστία)	0.522

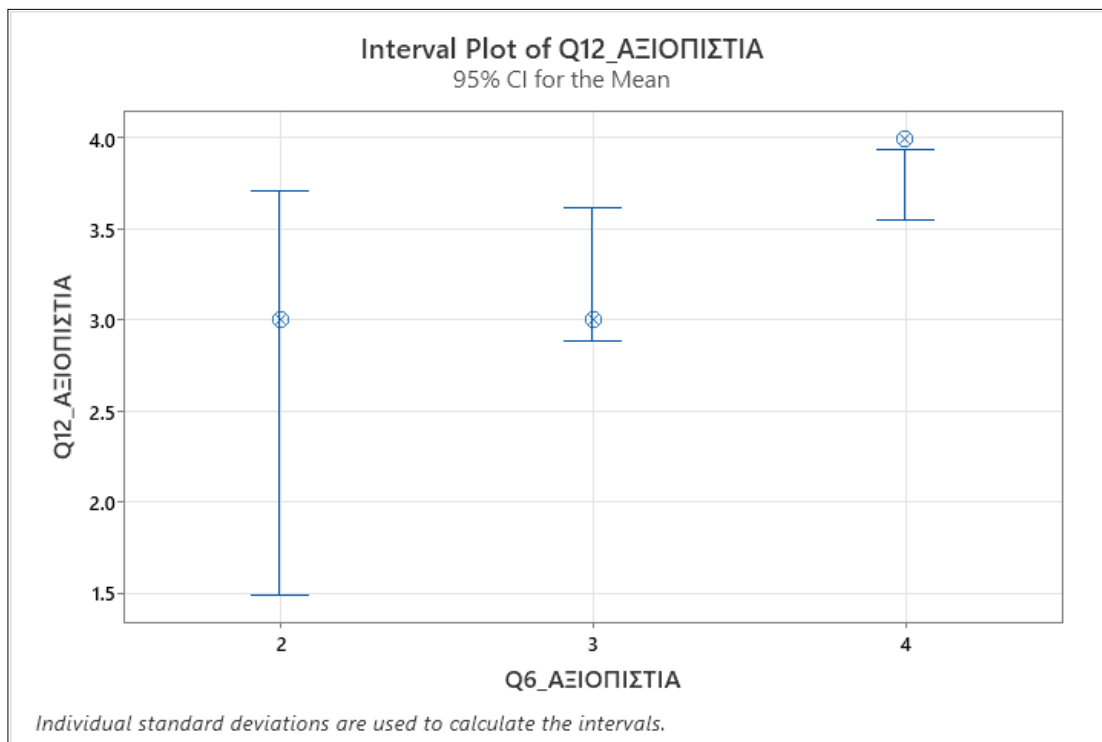
Πίνακας 46- Spearman Πρόταση #6



Εικόνα 50-Matrix Plot of Q6,Q12(Πρόταση #6)

Για να διερευνήσουμε αν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην αντίληψη των καθηγητών για την αποτελεσματικότητα των διαδικτυακών μαθημάτων ανάλογα με τη χρήση της πλατφόρμας e-learning, πραγματοποιήθηκε έλεγχος Kruskal-Wallis, ο οποίος αποτελεί μια μη παραμετρική εναλλακτική του ANOVA και χρησιμοποιείται όταν δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις κανονικότητας στα δεδομένα. Η ταξινόμηση των καθηγητών στις 4 κατηγορίες (Πολύ=4, Αρκετά=3, Μέτρια=2, Λίγο=1) του παράγοντα "Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του e-learning;" (δηλ. με βάση τις απαντήσεις τους στη συγκεκριμένη ερώτηση) εξετάζουμε

κατά πόσον επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την αντίληψη των καθηγητών για την αποτελεσματικότητα των διαδικτυακών μαθημάτων. Το παρακάτω γράφημα είναι ενδεικτικό της διαφοροποίησης μεταξύ των 4 κατηγοριών/επιπέδων του παράγοντα ενδιαφέροντος.



Εικόνα 51-Interval Plot of Q12,Q6(Πρόταση #6)

Το γράφημα δείχνει ότι όσο χαμηλότερος ο βαθμός χρήσης της πλατφόρμας (αξιοπιστία = 2 ή 3) τόσο χαμηλότερος ο βαθμός της ασφάλειας (=3). Αντίθετα εξαιρετικά υψηλός βαθμός χρήσης (αξιοπιστία = 4) αντιστοιχεί σε εξαιρετικά υψηλό βαθμό της ασφάλειας (=4).

Ο έλεγχος έδειξε ότι η τιμή H-Value (χωρίς προσαρμογή για δεσμούς) ήταν 9.52 με αντίστοιχο P-Value = 0.009, ενώ η τιμή H-Value (με προσαρμογή για δεσμούς) ήταν 12.06 με P-Value = 0.002. Δεδομένου ότι και στις δύο περιπτώσεις το P-Value < 0.05, απορρίπτουμε την μηδενική υπόθεση (H_0) που υποστηρίζει ότι όλες οι ομάδες έχουν ίδιες διάμεσες τιμές. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει τουλάχιστον μία ομάδα που διαφέρει σημαντικά από τις άλλες ως προς τη μεταβλητή που εξετάζεται.

Σύγκριση Kruskal – Wallis

Null hypothesis		H_0 : All medians are equal	
Alternative hypothesis		H_1 : At least one median is different	
Method	DF	H-Value	P-Value
Not adjusted for ties	2	9.52	0.009
Adjusted for ties	2	12.06	0.002

Πίνακας 47- Kruskal – Wallis(Πρόταση #6)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Συμπεράσματα-Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

5.1 Συζήτηση

Η ανάλυση των δεδομένων της παρούσας έρευνας πραγματοποιήθηκε με βάση το θεωρητικό υπόβαθρο του μοντέλου SERVPERF, το οποίο αξιολογεί την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω πέντε βασικών διαστάσεων: Απτότητα, Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, Ασφάλεια και Ενσυναίσθηση. Τα αποτελέσματα της έρευνας ανέδειξαν σημαντικές τάσεις στις αντιλήψεις των μαθητών, γονέων και καθηγητών για την ποιότητα της ιδιωτικής εκπαίδευσης, προσφέροντας πολύτιμες πληροφορίες για τα δυνατά σημεία και τις πιθανές περιοχές βελτίωσης. Η ερμηνεία των αποτελεσμάτων υποδεικνύει ότι οι συμμετέχοντες αξιολόγησαν πολύ θετικά ορισμένες διαστάσεις του μοντέλου, όπως την Απτότητα (υποδομές και καθαριότητα) και την Αξιοπιστία (ποιότητα διαγωνισμάτων και μαθησιακής διαδικασίας). Τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης σε αυτούς τους τομείς συνάδουν με τις θεωρητικές προβλέψεις του μοντέλου SERVPERF, σύμφωνα με τις οποίες η ποιότητα των υπηρεσιών σχετίζεται άμεσα με την επαρκή υποδομή και την αξιοπιστία του παρεχόμενου περιεχομένου. Ωστόσο, η Ανταπόκριση και η Ενσυναίσθηση εμφάνισαν διαφοροποιήσεις στις αξιολογήσεις. Αν και η πλειοψηφία των συμμετεχόντων εξέφρασε ικανοποίηση από την ανταπόκριση της διοίκησης και της γραμματείας, παρατηρήθηκαν μικρότερες βαθμολογίες σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, υποδηλώνοντας ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης στην άμεση επίλυση θεμάτων και στην εξατομικευμένη υποστήριξη των μαθητών και των γονέων. Οι διαφοροποιήσεις των απαντήσεων αποκαλύπτουν ενδιαφέροντα μοτίβα που επηρεάζουν την αντίληψη της ποιότητας στην εκπαίδευση. Για παράδειγμα, οι μαθητές που χρησιμοποιούν την πλατφόρμα ARTEMIS και το e-learning τείνουν να έχουν πιο θετική άποψη για την εκπαιδευτική διαδικασία, γεγονός που αναδεικνύει τη σημασία της τεχνολογικής υποστήριξης στη βελτίωση της ποιότητας της μάθησης. Παράλληλα, οι γονείς που δεν έχουν άμεση επαφή με τις εκπαιδευτικές διαδικασίες εμφανίζουν μεγαλύτερη διασπορά στις αξιολογήσεις τους, γεγονός που υποδηλώνει ότι η ενημέρωση και η επικοινωνία μεταξύ σχολείου και γονέων παίζει καθοριστικό ρόλο στην αντίληψη της ποιότητας της εκπαίδευσης. Επιπλέον, οι διαφοροποιήσεις στις απαντήσεις των καθηγητών δείχνουν ότι ενώ η συνολική εικόνα του φροντιστηρίου είναι θετική, το σύστημα αμοιβών και το εργασιακό περιβάλλον ενδέχεται να αποτελούν πεδία για περαιτέρω εξέταση. Η διοίκηση, επομένως, μπορεί να εστιάσει σε τρόπους ενίσχυσης της ικανοποίησης των

καθηγητών, προκειμένου να διατηρήσει ένα υψηλό επίπεδο εκπαιδευτικής ποιότητας. Συνολικά, η εφαρμογή του μοντέλου SERVPERF στην αξιολόγηση της ποιότητας της ιδιωτικής εκπαίδευσης επιβεβαιώνει τη σημασία των υποδομών, της ανταπόκρισης της διοίκησης και της αξιοπιστίας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παράλληλα, καταδεικνύει ότι η συνεχής βελτίωση της επικοινωνίας με τους γονείς, της τεχνολογικής υποστήριξης των μαθητών και της ικανοποίησης των καθηγητών είναι κρίσιμοι παράγοντες που μπορούν να ενισχύσουν την εμπειρία όλων των εμπλεκόμενων.

5.2 Ανάλυση αποτελεσμάτων

Η παρούσα μελέτη βασίστηκε στο μοντέλο SERVPERF για να αξιολογήσει την ποιότητα της ιδιωτικής εκπαίδευσης μέσω της ανάλυσης των απαντήσεων μαθητών, γονέων και καθηγητών. Τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης προσέφεραν χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με το πώς οι διαφορετικές ομάδες αντιλαμβάνονται την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και απάντησαν στα ερευνητικά ερωτήματα της μελέτης. Η ανάλυση των δεδομένων επιβεβαίωσε ότι υπάρχουν ισχυρές συσχετίσεις μεταξύ βασικών μεταβλητών που συνδέονται με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα της εκπαίδευσης και προέκυψαν τα εξής συμπεράσματα:

- Στην έρευνα συμμετείχαν 236 μαθητές και μόλις 20 γονείς, γεγονός που δείχνει ότι την επιλογή για φροντιστήριο την κάνουν τα παιδιά. Αυτά επιλέγουν και αυτά στην συνέχεια έρχονται αντιμέτωπα με τις ευθύνες των επιλογών. Αυτοί είναι οι πελάτες του φροντιστηρίου που εν τέλει θα το αξιολογήσουν.
- Στην έρευνα συμμετείχε όλο το δυναμικό των καθηγητών (44), γεγονός που δείχνει ότι πιστεύουν στο θεσμό της αξιολόγησης και ότι μέσω αυτής θα «ακουστούν» οι απόψεις τους σε εκπαιδευτικά και μη θέματα που τους απασχολούν.
- Παρατηρήθηκε υψηλή συσχέτιση μεταξύ της συνολικής εντύπωσης για το Φροντιστήριο και της ικανοποίησης από τα Διαγωνίσματα του Ομίλου και για γονείς και για μαθητές. Καταλαβαίνουμε ότι όσοι από τους ερωτηθέντες απάντησαν ότι τα επίσημα διαγωνίσματα τους προετοιμάζουν κατάλληλα για τις προαγωγικές εξετάσεις ή για τις Πανελλήνιες έχουν και καλή εικόνα για το Φροντιστήριο. Γεγονός που υποδηλώνει ότι οι μαθητές και οι γονείς θεωρούν τα διαγωνίσματα κρίσιμο παράγοντα αξιολόγησης του κέντρου. (1^η ερευνητική πρόταση και 3^η ερευνητική πρόταση)
- Παρατηρήθηκε επίσης, ότι η χρήση της πλατφόρμας ARTEMIS και του e-learning επηρεάζει σημαντικά την αντίληψη των μαθητών και γονέων για την

αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης. Γεγονός που δείχνει ότι όσοι χρησιμοποιούν την συγκεκριμένη πλατφόρμα έχουν θετική συνολική αντίληψη για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος εξάσκησης, αφού άλλωστε γίνεται μέσω αυτής. (2^η και 4^η ερευνητική πρόταση)

- Για τους καθηγητές, παρατηρήθηκε ότι η ικανοποίηση από τα πλάνα ύλης δεν επηρεάζει στατιστικά σημαντικά την αντίληψη για την οργάνωση του φροντιστηρίου. Όσοι από τους καθηγητές έχουν καλή εικόνα για το Φροντιστήριο είναι και ικανοποιημένοι από τα πλάνα ύλης. (5^η ερευνητική πρόταση)
- Για τους καθηγητές επίσης παρατηρήθηκε ότι ο χαμηλός βαθμός χρήσης της πλατφόρμας αντιστοιχεί σε χαμηλό βαθμό αποτελεσματικότητας των διαδικτυακών μαθημάτων.

Συμπερασματικά, από τα ερωτηματολόγια και τις στατιστικές αναλύσεις που έγιναν οι μαθητές είναι πολύ ικανοποιημένοι από τους χώρους και από την ανταπόκριση του κέντρου στα ζητήματα που τους απασχολούν. Στην πλειοψηφία τους πιστεύουν ότι τα διαγωνίσματα του Ομίλου θα τους προετοιμάσουν κατάλληλα για τις εξετάσεις. Αυτό αποδεικνύει εμπιστοσύνη στον Όμιλο γενικά, αλλά και στην ομάδα των καθηγητών (Ακαδημαϊκό Τμήμα), η οποία συγγράφει τα διαγωνίσματα. Το πρόγραμμα εξάσκησης, δεν είναι κάτι που εμπιστεύεται η πλειοψηφία των μαθητών. Το πρόγραμμα εξάσκησης, είναι επιπλέον χρόνος στο φροντιστήριο, όπου με την παρουσία καθηγητών έχει τη δυνατότητα ο μαθητής να διαβάσει και να λύσει τις απορίες του. Το γεγονός ότι δεν είναι στο χώρο απαραίτητα οι καθηγητές που τους διδάσκουν το μάθημα ή είναι μετά από πολλές ώρες μαθήματος, είναι ανασταλτικός παράγοντας για να κάτσουν στο πρόγραμμα αυτό. Μία πρόταση θα ήταν να μπορούν οι μαθητές να επιλέγουν μέρα και ώρα, αλλά και τον καθηγητή της αρεσκείας τους ώστε να αυξηθεί η συμμετοχή τους στο πρόγραμμα εξάσκησης. Τέλος, οι μαθητές στην πλειοψηφία τους δεν χρησιμοποιούν την πλατφόρμα Artemis. Θα είχε ενδιαφέρον να μάθουμε αν ο λόγος είναι γιατί τους φαίνεται δύσχρηστη ή αν απλώς δεν τους ενδιαφέρει να αντλήσουν εκπαιδευτικές πληροφορίες από αυτή.

Στη συνέχεια, τα ερωτηματολόγια των γονέων δείχνουν να είναι ικανοποιημένοι από τους χώρους και από την ανταπόκριση του κέντρου. Οι περισσότεροι πιστεύουν ότι η επικοινωνία που τους προσφέρεται μέσω της πλατφόρμας είναι σημαντική και ότι τα διαγωνίσματα και το πρόγραμμα εξάσκησης είναι αρκετά βοηθητικά για τα παιδιά τους. Βέβαια, το δείγμα είναι πολύ μικρό και δεν μας αφήνει να βγάλουμε τα σωστότερα συμπεράσματα.

Τέλος, από τα ερωτηματολόγια των καθηγητών, η ύπαρξη διαφοροποιήσεων στις απαντήσεις που αφορούν το σύστημα αμοιβών υποδηλώνει ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης στον τομέα της επαγγελματικής ανταμοιβής και εξέλιξης. Στην πλειοψηφία τους, είναι ικανοποιημένοι από τους χώρους, την ανταπόκριση στα ζητήματα που τους απασχολούν και φαίνεται να υπάρχει θετικό κλίμα συνεργασίας, το οποίο τους δικαιώνει την απόφαση να εργαστούν στον Όμιλο. Παρατηρούμε ότι υπάρχει ένα μικρό αλλά όχι μηδαμινό ποσοστό καθηγητών που δεν χρησιμοποιούν την πλατφόρμα Artemis και το e-learning. Πρέπει να το επισημάνουμε γιατί μπορεί να συνδέεται με την εξίσου αρνητική στάση κάποιων μαθητών ή και γονέων. Πολλές φορές, οι καθηγητές είναι αυτοί που παρακινούν τους μαθητές τους να την χρησιμοποιήσουν «ανεβάζοντας» σε αυτή εργασίες που πρέπει να παραδώσουν και δεν τους αποστέλλεται με άλλο μέσο (mail, social media).

Η επαγωγική ανάλυση επιβεβαίωσε ότι η χρήση εκπαιδευτικών τεχνολογιών επηρεάζει θετικά την αντίληψη της ποιότητας της εκπαίδευσης. Οι μαθητές και οι γονείς που χρησιμοποιούν ενεργά την πλατφόρμα ARTEMIS έχουν καλύτερη άποψη για το πρόγραμμα εξάσκησης, γεγονός που αναδεικνύει τη σημασία της τεχνολογικής υποστήριξης στη μάθηση.

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων έδειξαν ότι οι παράγοντες που επηρεάζουν περισσότερο την αντιλαμβανόμενη ποιότητα της εκπαίδευσης διαφέρουν μεταξύ μαθητών, γονέων και καθηγητών. Για τους μαθητές, οι σημαντικότεροι παράγοντες είναι η ποιότητα των διαγωνισμάτων, η χρήση της πλατφόρμας ARTEMIS και η αξιοπιστία του προγράμματος εξάσκησης. Οι μαθητές που αισθάνονται καλά προετοιμασμένοι μέσω των διαγωνισμάτων και που χρησιμοποιούν ενεργά την τεχνολογία φαίνεται να έχουν υψηλότερη ικανοποίηση από το φροντιστήριο. Για τους γονείς, η διαφάνεια και η επικοινωνία με το φροντιστήριο επίσης παίζει καθοριστικό ρόλο στην αξιολόγηση της ποιότητας. Θα ήταν χρήσιμο να μπορούσε να καταγραφεί ποιοι από τους μαθητές που απάντησαν συμμετέχουν ενεργά στα διαγωνίσματα του Ομίλου και πόσοι χρησιμοποιούν την πλατφόρμα για να έχουμε πλήρη εικόνα της αξιολόγησής τους. Οι γονείς που έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες για την απόδοση των παιδιών τους μέσω του ARTEMIS εκφράζουν μεγαλύτερη ικανοποίηση, γεγονός που αναδεικνύει τη σημασία της τεχνολογικής ενημέρωσης. Ωστόσο, θα ήταν χρήσιμο να μπορούσε να καταγραφεί αν οι γονείς που απάντησαν έχουν την ίδια εικόνα με τα παιδιά τους ή αν το δείγμα των 20 γονέων είναι παιδιών δεν απάντησαν τα ίδια στην αξιολόγηση. Για τους καθηγητές, η οργάνωση του φροντιστηρίου, η ποιότητα των πλάνων ύλης και το σύστημα αμοιβών αποτελούν τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίησή τους. Παρόλο που το φροντιστήριο έχει θετική συνολική εικόνα, οι

διαφοροποιήσεις στις απαντήσεις σχετικά με τις αμοιβές υποδηλώνουν ότι η οικονομική ανταμοιβή μπορεί να επηρεάζει την αντίληψή τους για την ποιότητα του εργασιακού περιβάλλοντος.

Συνολικά, τα αποτελέσματα υπογραμμίζουν ότι η τεχνολογία, η προετοιμασία των μαθητών, η επικοινωνία με τους γονείς και η επαγγελματική ικανοποίηση των καθηγητών είναι οι πιο κρίσιμοι παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα της εκπαίδευσης. Οι τομείς αυτοί θα μπορούσαν να αποτελέσουν σημεία στρατηγικής βελτίωσης προκειμένου να ενισχυθεί η συνολική εμπειρία των εμπλεκομένων στην εκπαιδευτική διαδικασία.

5.3 Προτάσεις μελλοντικής έρευνας

Η παρούσα μελέτη ανέλυσε την ποιότητα της ιδιωτικής εκπαίδευσης χρησιμοποιώντας το μοντέλο SERVPERF, εξετάζοντας τις αντιλήψεις μαθητών, γονέων και καθηγητών. Ωστόσο, υπάρχουν αρκετές δυνατότητες για περαιτέρω έρευνα, οι οποίες θα μπορούσαν να προσφέρουν ακόμη πιο ολοκληρωμένα αποτελέσματα και να διευρύνουν την κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν την εκπαιδευτική ποιότητα.

Ένα από τα βασικά σημεία προς βελτίωση είναι η αύξηση του δείγματος των γονέων που συμμετέχουν στην έρευνα. Στην παρούσα μελέτη, ο αριθμός των γονέων ήταν μικρότερος σε σχέση με τους μαθητές και τους καθηγητές, γεγονός που μπορεί να έχει περιορίσει τη στατιστική ισχύ των συμπερασμάτων σχετικά με την αντίληψη των γονέων για την ποιότητα της εκπαίδευσης. Μια μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να επικεντρωθεί αποκλειστικά στους γονείς, εξετάζοντας πιο αναλυτικά τους παράγοντες που επηρεάζουν τη συνολική τους ικανοποίηση, όπως η επικοινωνία με το φροντιστήριο, η ενημέρωση μέσω ψηφιακών εργαλείων και η εμπιστοσύνη τους στη μαθησιακή πρόοδο των παιδιών τους. Επιπλέον, θα ήταν χρήσιμο να διερευνηθεί πώς η αντίληψη των γονέων για την ποιότητα της εκπαίδευσης επηρεάζει τις αποφάσεις τους σχετικά με την επιλογή φροντιστηρίου.

Η εφαρμογή του μοντέλου SERVPERF στην παρούσα μελέτη επικεντρώθηκε σε ένα συγκεκριμένο ιδιωτικό φροντιστήριο. Ωστόσο, μια ενδιαφέρουσα προέκταση της έρευνας θα ήταν η σύγκριση της ποιότητας της εκπαίδευσης μεταξύ διαφορετικών τύπων εκπαιδευτικών οργανισμών, όπως Δημόσια σχολεία και Ιδιωτικά σχολεία, Φροντιστήρια δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και Κέντρα ξένων γλωσσών, ή Δια ζώσης εκπαίδευση και Εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Μια τέτοια συγκριτική μελέτη θα μπορούσε να αποκαλύψει διαφορές στην αντίληψη της ποιότητας μεταξύ διαφορετικών εκπαιδευτικών μοντέλων και να εντοπίσει

καλές πρακτικές που μπορούν να εφαρμοστούν σε διαφορετικά περιβάλλοντα. Επιπλέον, θα μπορούσε να εξεταστεί αν οι αντιλήψεις των μαθητών, γονέων και καθηγητών διαφοροποιούνται ανάλογα με το εκπαιδευτικό πλαίσιο στο οποίο βρίσκονται.

Η παρούσα έρευνα ανέδειξε σημαντικούς παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα της ιδιωτικής εκπαίδευσης, ωστόσο υπάρχουν πολλαπλές δυνατότητες για περαιτέρω μελέτη. Η επέκταση του δείγματος των γονέων, η χρήση πιο σύνθετων στατιστικών μεθόδων, η σύγκριση διαφορετικών τύπων σχολείων, όπως και η σύγκριση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας με παρόμοια έρευνα που έγινε σε Σχολείο Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης θα μπορούσαν να συμβάλουν στη διαμόρφωση πιο ολοκληρωμένων συμπερασμάτων και στην ανάπτυξη αποδοτικών στρατηγικών βελτίωσης της εκπαιδευτικής ποιότητας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

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), 569-581. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>

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. <https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014 0008>

Baker, D. P., Akiba, M., LeTendre, G. K., & Wiseman, A. W. (2001). Worldwide Shadow Education: Outside-School Learning, Institutional Quality of Schooling, and Cross-National Mathematics Achievement. *American Educational Research Association*, σ.σ. Vol. 23, No 1, pp 1-17.

Bray. (2010, January 28). Researching shadow education: methodological challenges and directions. *Springer*, σσ. Vol. 11, pp 3-13.

Bray, M. (2014, May 3). The impact of shadow education on student academic achievement: Why the research is inconclusive and what can be done about it. *Springer*, σσ. Vol. 15, 381 - 389.

Cherry Dugenio-Nadela, Dino M. Cañeda etal. (2023). Service Quality and Student's Satisfaction in Higher Education Institution

Dyah R. Rasyida, M. Mujiya Ulkhaq, Priska R. Setiowati and Nadia A. Setyorini (2016). Assessing Service Quality: A Combination of SERVPERF and Importance-Performance Analysis

esos. (2013, Ιούλιος 7). Ανάκτηση από Ποιος είπε ότι Φροντιστήρια υπάρχουν μόνο στην Ελλάδα;: <https://www.esos.gr/arhra/frontistiria/poios-eipe-oti-frontisthria-yparchoyn-mono-sthn-ellada>

European Commission. (2000). EUROPEAN REPORT ON THE QUALITY OF SCHOOL EDUCATION "SIXTEEN QUALITY INDICATORS".

Gauthier, R. (2006). The content of secondary education around the world: present position and strategic choices. Paris, France: UNESCO.

Ilias, A., Rahman, R., & Razak, M. (2008, July). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *International Business Research*, σσ. Vol. 1, No. 3, pp 163-175.

Johnson, C. and Mathews, BP (1997) "The influence of experience on service expectations", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 8 Αρ. 4, σελ. 290-305

Loyalka, P., & Zakharov, A. (2016, February 27). Does shadow education help students prepare for college? Evidence from Russia. *Elsevier*, σσ. Vol. 49, pp 22-30.

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.

Nisar Muhammad, Shahid Jan Kakakhel, Qadar Bakhsh Baloch, and Fayaz Ali (2018). Service Quality the Road Ahead for Student's Satisfaction

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Priyadarshani Joshi (2020). Do private schools improve public school quality or increase stratification? *International Journal of Educational Development*, Volume 77,102219.

Sanjay K Jain and Garima Gupta (2004). Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales

Saravanan L. (2018). A study of students' satisfaction level towards service quality of teacher education colleges with special reference Erode district. *Shanlax International Journal of Commerce*, 6(1), 52-58.

Stastny, V., & Chval, M. (2023, February). Different subjects, different incentives: Private tutoring and perceived instructional quality in Czech lower-secondary schools. *Elsevier*, σσ. Vol. 98, pp 1-10.

Stevenson, D. L., & Baker, D. P. (1992, May). Shadow Education and Allocation in Formal Schooling: Transition to University in Japan. *American Journal of Sociology*, σσ. Vol. 97, No. 6.

Verger, A., Fontdevila, C. and Zancajo, A. (2016). The Privatization of education: A political economy of global education reform. Teachers College Press

Zhang, W., & Bray, M. (2020, July 29). Comparative research on shadow education: Achievements, challenges, and the agenda ahead. *European Journal of Education, Research, Development and Policy*, σσ. Vol. 55, pp 322-341.

Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία

1433, Ε. (2008). Υπηρεσίες εκπαίδευσης – Κριτήρια αξιολόγησης της ποιότητας υπηρεσιών φροντιστηρίων μέσης εκπαίδευσης. Αθήνα: ΕΛΟΤ.

Αθανασιάδης Αναστάσιος (2021). Προσδοκίες ή αντιλήψεις; Σύγκριση μετρήσεων της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών: Μία εμπειρική μελέτη με την κλίμακα ErraQual. Έρευνα στην Εκπαίδευση, 10(1), 195–212. <https://doi.org/10.12681/hjre.27609>

Αμοιραδάκης, Μ. (2008). Υπηρεσίες εκπαίδευσης – Κριτήρια αξιολόγησης της ποιότητας υπηρεσιών. Αθήνα: ΕΛΟΤ 1433.

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2007). Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο - Βελτίωση της ποιότητας της κατάρτισης των εκπαιδευτικών. Βρυξέλλες: Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

Κάρλε Κ.(2021). Εσωτερική αξιολόγηση στις φροντιστηριακές μονάδες. Ο έλεγχος της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και η ικανοποίηση των μαθησιακών αναγκών των μαθητών της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, (Μεταπτυχιακή Εργασία) Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων.

Μπαμπινιώτης, Γ. (2006). Λεξικό της Νέας Ελληνικής Γλώσσας. Αθήνα: Κέντρο Λεξιλογίας.

Ταφέκης Γεώργιος(2023). Αξιολόγηση της παρεχόμενης ποιότητας υπηρεσιών εκπαίδευσης με εφαρμογή του SERVQUAL- η περίπτωση των φροντιστηρίων, (Μεταπτυχιακή Εργασία) ΕΑΠ, Σχολή Θετικών Επιστημών και Τεχνολογίας, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Διαχείριση και Τεχνολογία Ποιότητας.

Τσιαντή Θεοδώρα Διαμάντω (2022). Αξιολόγηση ποιότητας υπηρεσιών εκπαίδευσης με τη χρήση του μοντέλου SERVQUAL σε σχολείο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, (Μεταπτυχιακή Εργασία) ΕΑΠ, Σχολή Θετικών Επιστημών και Τεχνολογίας, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Διαχείριση και Τεχνολογία Ποιότητας.

Τσιότρας, Γ. Α. (2020) Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Κύπρος: Broken Hill Publishers Ltd.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΜΑΘΗΤΩΝ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ – ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΦΥΛΟ:

Αγόρ ☐ Κορίτσι ☐

ΧΩΡΑ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ:

Ελλάδα ☐ Αλβανία ☐ Αίγυπτος ☐ Άλλο ☐

ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ:

Ναι ☐ Όχι ☐

ΒΑΘΜΙΑ ΦΟΙΤΗΣΗΣ:

Απόφοιτοι: ☐ Μαθητές Λυκείου: ☐ Μαθητές Γυμνασίου: ☐

Παρακαλώ συμπληρώστε το βαθμό συμφωνίας σας ή διαφωνίας σας για κάθε μία από τις παρακάτω προτάσεις χρησιμοποιώντας την παρακάτω κλίμακα: (1= Καθόλου, 2= Μέτρια, 3= Αρκετά, 4= Πολύ)

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	1	2	3	4
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων του φροντιστηρίου;				
Πόσο σύντομα διευθετείται από τη γραμματεία οποιοδήποτε εκπαιδευτικό θέμα σας απασχολεί;				

Πόσο σύντομα διευθετείται από τη διεύθυνση οποιοδήποτε εκπαιδευτικό θέμα σας απασχολεί;				
Πόσο πιστεύετε ότι τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου σας προετοιμάζουν κατάλληλα για τις προαγωγικές ή Πανελλαδικές εξετάσεις;				
Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του ARTEMIS ;(καθημερινή &μηνιαία επίδοση, πρόγραμμα μαθημάτων &εξάσκησης, δελτίο προόδου κλπ.)				
Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του e-learning ;				
Πιστεύετε ότι η απόφασή σας να εγγραφείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει;				
Πόσο σας βοηθάει το πρόγραμμα εξάσκησης; (τετράδια μελέτης, ασκήσεις φροντιστηριακού βιβλίου κλπ.)				
Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;				

	οργάνωση	καθηγητές	ενημέρωση γονέων	όλα είναι καλά
Αναφέρετε το σημείο που πιστεύετε ότι πρέπει να βελτιωθεί για πιο ποιοτική εκπαίδευση				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΟΝΕΩΝ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ – ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΦΥΛΟ:

Αντρας ☐ Γυναίκα ☐

ΧΩΡΑ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ:

Ελλάδα ☐ Αλβανία ☐ Αίγυπτος ☐ Άλλο ☐

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ:

Απόφοιτοι Λυκείου: ☐ Απόφοιτοι ΙΕΚ: ☐ Απόφοιτοι ΤΕΙ/ΑΕΙ : ☐

Κάτοχοι Μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών: ☐

Κάτοχοι Διδακτορικού διπλώματος: ☐

Παρακαλώ συμπληρώστε το βαθμό συμφωνίας σας ή διαφωνίας σας για κάθε μία από τις παρακάτω προτάσεις χρησιμοποιώντας την παρακάτω κλίμακα: (1= Καθόλου, 2= Μέτρια, 3= Αρκετά, 4= Πολύ)

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	1	2	3	4
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων του φροντιστηρίου;				
Πόσο σύντομα διευθετείται από τη γραμματεία οποιοδήποτε εκπαιδευτικό θέμα σας απασχολεί;				

Πόσο σύντομα διευθετείται από τη διεύθυνση οποιοδήποτε εκπαιδευτικό θέμα σας απασχολεί;				
Πόσο πιστεύετε ότι τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου σας προετοιμάζουν κατάλληλα για τις προαγωγικές ή Πανελλαδικές εξετάσεις;				
Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του ARTEMIS ;(καθημερινή &μηνιαία επίδοση, πρόγραμμα μαθημάτων &εξάσκησης, δελτίο προόδου κλπ.)				
Πιστεύετε ότι η απόφασή σας να εγγραφείτε στο "ΔΙΑΚΡΟΤΗΜΑ" σας δικαιώνει;				
Πόσο πιστεύετε ότι βοηθάει το παιδί σας το πρόγραμμα εξάσκησης; (τετράδια μελέτης, ασκήσεις φροντιστηριακού βιβλίου κλπ.)				
Πόσο καλή εντύπωση έχετε για τη συνολική εικόνα και οργάνωση του κέντρου;				

	οργάνωση	καθηγητές	ενημέρωση γονέων	όλα είναι καλά
Αναφέρετε το σημείο που πιστεύετε ότι πρέπει να βελτιωθεί για πιο ποιοτική εκπαίδευση				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΘΗΓΗΤΩΝ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ – ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΦΥΛΟ:

Άντρας ☐ Γυναίκα ☐

ΧΩΡΑ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ:

Ελλάδα ☐ Αλβανία ☐ Αίγυπτος ☐ Άλλο ☐

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ:

Απόφοιτοι ΑΕΙ : ☐ Κάτοχοι Σεμιναρίου: ☐

Κάτοχοι Μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών: ☐

Κάτοχοι Διδακτορικού διπλώματος: ☐

Παρακαλώ συμπληρώστε το βαθμό συμφωνίας σας ή διαφωνίας σας για κάθε μία από τις παρακάτω προτάσεις χρησιμοποιώντας την παρακάτω κλίμακα: (1= Καθόλου, 2= Μέτρια, 3= Αρκετά, 4= Πολύ)

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	1	2	3	4
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την καθαριότητα και τη λειτουργικότητα των χώρων του φροντιστηρίου;				
Πόσο σύντομα διευθετείται από τη γραμματεία οποιοδήποτε εκπαιδευτικό θέμα σας απασχολεί;				

Πόσο σύντομα διευθετείται από το Ακαδημαϊκό Τμήμα της Κ.Δ. οποιοδήποτε εκπαιδευτικό θέμα σας απασχολεί;				
Πόσο πιστεύετε ότι τα επίσημα διαγωνίσματα του Ομίλου προετοιμάζουν κατάλληλα τους μαθητές για τις προαγωγικές και Πανελλαδικές εξετάσεις;				
Πόσο διευκολύνει το έργο σας η χρήση της πλατφόρμας του ARTEMIS ;(καθημερινή αξιολόγηση μαθητών, τηλ.επικοινωνίας, εργασίες κλπ.)				
Χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα του e-learning;				
Πιστεύετε ότι τα πλάνα ύλης καλύπτουν ποιοτικά και ποσοτικά την ύλη;				
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το σύστημα αμοιβών της εταιρείας;				

	οργάνωση	βιβλία	τεχνολογία	όλα είναι καλά
Αναφέρετε το σημείο που πιστεύετε ότι πρέπει να				

βελτιωθεί για πιο ποιοτική εκπαίδευση				
--	--	--	--	--

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

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