

# Η Ποιότητα στην Ανώτατη Εκπαίδευση: Η περίπτωση του ΤΕΙ Σερρών

**Δρ. Μωυσιάδης Αναστάσιος,**

Αντιπρόεδρος ΤΕΙ Σερρών, Πρόεδρος ΜΟΔΙΠ ΤΕΙ Σερρών  
Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας, Τ.Ε.Ι. Σερρών  
E-mail: [amois@teiser.gr](mailto:amois@teiser.gr)

**Δρ. Δημητριάδης Σωτήριος,**

Επιστημονικός υπεύθυνος ΜΟΔΙΠ ΤΕΙ Σερρών,  
Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας, Τ.Ε.Ι. Σερρών  
E-mail: [dimsot@teiser.gr](mailto:dimsot@teiser.gr)

**Δρ. Κεχρής Ευάγγελος,**

Αναπληρωτής επιστημονικός υπεύθυνος ΜΟΔΙΠ ΤΕΙ Σερρών,  
Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας, Τ.Ε.Ι. Σερρών  
E-mail: [kehris@teiser.gr](mailto:kehris@teiser.gr)

**Δρ. Δημητρίου Στυλιανός,**

Σχεδιασμός και Ανάπτυξη εφαρμογών,  
Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας, Τ.Ε.Ι. Σερρών  
E-mail: [sdimitr@gmail.com](mailto:sdimitr@gmail.com)

**Καλαϊτζής Βασίλειος, MSc,**

Σχεδιασμός και Ανάπτυξη εφαρμογών,  
Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Τ.Ε.Ι. Σερρών  
E-mail: [kalaitzis@teiser.gr](mailto:kalaitzis@teiser.gr)

**Δρ. Δρογαλάς Γεώργιος,**

Οργανωτική και Διοικητική υποστήριξη  
Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας, Τ.Ε.Ι. Σερρών  
E-mail: [georgedrogalas@yahoo.gr](mailto:georgedrogalas@yahoo.gr)

## Abstract

Σ' ένα κόσμο που γίνεται όλο και περισσότερο πολύπλοκος, αβέβαιος και αντιφατικός εξαιτίας των αδιάκοπων τεχνολογικών προκλήσεων και της ακατάπαυστης εξέλιξης της κοινωνίας της γνώσης, απαιτείται άμεση και ευέλικτη προσαρμογή στις οργανωτικές δομές της σύγχρονης εκπαιδευτικής πραγματικότητας. Σε αυτό το διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον της κοινωνίας της γνώσης, η επιβίωση και ανάπτυξη της ανώτατης εκπαίδευσης θα στηρίζεται στην ικανότητά της να προσαρμόσει το περιεχόμενο και τις μεθόδους λειτουργίας και οργάνωσής της στις καινούριες συνθήκες. Υπό αυτό το πρίσμα, η υιοθέτηση της «ποιοτικής Εκπαίδευσης» και όλων των παραμέτρων της θεωρείται ως η αναγκαία συνθήκη για την απρόσκοπτη και διηνεκή βελτίωση της ανώτατης εκπαίδευσης. Σε αυτά τα πλαίσια, το παρόν άρθρο σκοπεύει στην εμπειρική αποτύπωση της συνεισφοράς της διαχείρισης ποιότητας μέσω παράθεσης των ολοκληρωμένων πρακτικών διαχείρισης ποιότητας του ΤΕΙ Σερρών. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων της εν λόγω εμπειρικής έρευνας υπογραμμίζουν την κομβική συνεισφορά της διαχείρισης ποιότητας στην βελτίωση των εκπαιδευτικών διαδικασιών του εν λόγω ανώτατου εκπαιδευτικού ιδρύματος.

**Keywords:** Διασφάλιση Ποιότητας, Εκπαίδευση, ΤΕΙ Σερρών, ΜΟΔΙΠ, ΑΔΙΠ.

## 1. Εισαγωγή

Σε μία περίοδο κοινωνικοοικονομικών ανακατατάξεων, η εκπαίδευση διαδραματίζει κομβικό ρόλο, καθόσον συμβάλλει όχι μόνο στην τρέχουσα οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική ανάπτυξη αλλά και στη θεμελίωση του πνεύματος της γνώσης και των δεξιοτήτων προκειμένου οι νέοι να καταστούν ικανοί να αντιμετωπίσουν την πολυπλοκότητα και την ταχύτητα των αλλαγών που χαρακτηρίζουν τον σημερινό κόσμο (Hellenic Ministry Education, 2008). Ταυτόχρονα, η «ποιότητα» καθημερινά διαδραματίζει κομβικό ρόλο στην ανάπτυξη και επιβίωση των οργανισμών (Zafiroopoulos *et al.*, 2005). Παρά όμως την σημασία αμφοτέρων των εννοιών, μέχρι σήμερα ελάχιστες ολοκληρωμένες έρευνες (τόσο θεωρητικές όσο και εμπειρικές) έχουν διενεργηθεί αναφορικά με την συνεισφορά της διαχείρισης ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση της Ελλάδας.

Υπό το πρίσμα των προθύτερα αναφερόμενων προσεγγίσεων, βασικός σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η αποτύπωση της συνεισφοράς της διαχείρισης ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση, χρησιμοποιώντας ως πρακτική εφαρμογή το TEI Σερρών. Ειδικότερα, αρχικά πραγματοποιείται μία θεωρητική οριοθέτηση της διαχείρισης ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση. Στην συνέχεια η επισκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας αποτυπώνει τις σημαντικότερες έρευνες αναφορικά με την διαχείριση ποιότητας στην εκπαίδευση. Με γνώμονα την πληρέστερη αποτύπωση του σκοπού του άρθρου, παρουσιάζεται η περίπτωση του TEI Σερρών. Πιο συγκεκριμένα αρχικά αναλύεται η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π.) του TEI Σερρών. Στην συνέχεια παρουσιάζεται η πρακτική αποτύπωση της συνεισφοράς της διαχείρισης ποιότητας μέσω εξέτασης των αποτελεσμάτων της ηλεκτρονικής αξιολόγησης (μέσω προηγμένου πληροφοριακού συστήματος) του εκπαιδευτικού έργου του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων. Το άρθρο ολοκληρώνεται με την παράθεση των βασικών συμπερασμάτων τόσο της βιβλιογραφικής όσο και της εμπειρικής έρευνας, την εξέταση των περιορισμών και την διαμόρφωση των προτάσεων για μελλοντική έρευνα.

## 2. Εννοιολογική Προσέγγιση

Η μελέτη της ποιότητας των υπηρεσιών ελκύει το ερευνητικό ενδιαφέρον τις τελευταίες δύο δεκαετίες (Brady and Cronin, 2001; Doherty, 2008). Οι εννοιολογικές προσεγγίσεις της «ποιότητας» στην «βιβλιογραφία της διοίκησης επιχειρήσεων» ποικίλουν (Cheng and Tam, 1997). Υπό αυτό το πρίσμα, έχουν αναπτυχθεί διάφοροι ορισμοί της «ποιότητας» όπως: η ποιότητα είναι να κάνεις σωστά την διαδικασία (Jacques, 1999), αριστεία (Peters and Waterman, 1982; McCulloch, 1993; Cartwright, 2007), προστιθέμενη αξία (Feigenbaum, 1951; McClain *et al.*, 1989; Barnett, 1988) και συμμόρφωση με τις απαιτήσεις (Crosby, 1979).

Ειδικότερα, ο ορισμός της «ποιότητας της εκπαίδευσης» αποτελεί δύσκολη διαδικασία, αφού η έννοιά της επηρεάζεται από τις εκάστοτε κοινωνικές, ιστορικές και πολιτικές συνθήκες. Ο ορισμός της «ποιότητας της εκπαίδευσης» έχει αποδοθεί με διάφορους τρόπους (Campell and Rozsnay, 2002) από πληθώρα ερευνητών, ακαδημαϊκών και ερευνητών (El-Khawas, 1998; Birnbaum and Deshotels, 1999). Η πλέον διαδεδομένη άποψη προσδιορίζει την «ποιότητα της εκπαίδευσης» με βάση τη συμβολή της στη διαμόρφωση της προσωπικότητας «των μαθητών» και την πρακτική της αποτελεσματικότητα.

Στην Ελλάδα, με τον Νόμο 3374/2005 («Διασφάλιση της ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση και του συστήματος μεταφοράς και συσσώρευσης πιστωτικών μονάδων – Παραρτήματος διπλώματος» και ΦΕΚ 1215/01-09-2006, αριθμ. 86960/B1, «Συγκρότηση της ανεξάρτητης διοικητικής αρχής με την επωνυμία «Αρχή Διασφάλισης Ποιότητας») θεσμοθετείται η διασφάλιση της ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση. Ο θεσμός αυτός ενισχύει την αυτοτέλεια των Ιδρυμάτων Ανώτατης Εκπαίδευσης, καθώς αναθέτει την ευθύνη της αξιολόγησης του έργου τους στα ίδια τα Ιδρύματα μέσω της αυτοαξιολόγησής τους με διαφανείς και συστηματικές διαδικασίες, στις οποίες συμμετέχουν και οι φοιτητές. Ειδικότερα, τα βασικά σημεία του Ν. 3374/2005 που αφορούν στο σύστημα διασφάλισης ποιότητας είναι (α) οι διαδικασίες διασφάλισης της ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση και (β) τα κριτήρια και οι δείκτες ποιότητας της Ανώτατης Εκπαίδευσης.

Το αντικείμενο της διασφάλισης ποιότητας, όπως αναφέρεται στο νόμο (άρθρο 1 §2): «...συνίσταται στη συστηματική, τεκμηριωμένη και λεπτομερή αποτίμηση, ανάδειξη και καταγραφή του έργου των Ιδρυμάτων Ανώτατης Εκπαίδευσης, με τη χρήση αντικειμενικών κριτηρίων και στην κριτική ανάλυση [του έργου]. ... Με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης λαμβάνονται από τα ακαδημαϊκά ιδρύματα και την πολιτεία τα απαραίτητα μέτρα διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας του έργου που επιτελούν τα Ιδρύματα Ανώτατης Εκπαίδευσης στο πλαίσιο της αποστολής τους να παρέχουν ανώτατη παιδεία υψηλού ποιοτικού επιπέδου».

### **3. Επισκόπηση Ερευνών**

Μέσω ενδελεχούς ανασκόπησης της διεθνούς βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας, καθίσταται πρόδηλο ότι η διαχείριση της ποιότητας στην εκπαίδευση απασχολεί ενδελεχώς ερευνητές και επιστήμονες (Nagel and Kvernbekk, 1997; Srikanthan, 1999; Mertova and Webster, 2009).

Σε μία από τις πρώτες χρονικά ολοκληρωμένες έρευνες, οι Owlia and Aspinwall (1996) εξέτασαν τα χαρακτηριστικά της ποιότητας της εκπαίδευσης ως αποτελεσματικό μέσο για την βελτίωσή της. Στα πλαίσια της έρευνας τους, αφού παρουσίασαν εκτενώς το δημοσιευόμενο μέχρι εκείνη τη στιγμή θεωρητικό πλαίσιο αναφορικά με τα χαρακτηριστικά που διακρίνουν την ποιότητα της εκπαίδευσης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση ανέπτυξαν τριάντα χαρακτηριστικά που «αποτυπώνουν» την «ποιοτική εκπαίδευση». Τα εν λόγω χαρακτηριστικά ομαδοποιήθηκαν στις ακόλουθες έξι κατηγορίες: Πόροι, Ικανότητα, Συμπεριφορά, Περιεχόμενο, Παραδόσεις και Αξιοπιστία.

Ακόμα πιο πρόσφατα, οι Lagrosen *et al.* (2004) εξέτασαν τις «περιοχές» της διασφάλισης ποιότητας την τριτοβάθμια εκπαίδευση. Ο σκοπός της εν λόγω μελέτης ήταν η διερεύνηση των παραγόντων της διασφάλισης ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση. Επιμέρους σκοπός ήταν η σύγκριση των εν λόγω παραγόντων με τους παράγοντες που καθορίζουν την γενικότερη ποιότητα των υπηρεσιών (και όχι συγκεκριμένα για την ανώτατη εκπαίδευση). Για τους σκοπούς της έρευνας, πραγματοποιήθηκαν είκοσι εννέα (29) σε βάθος συνεντεύξεις. Με βάση τις

συνεντεύξεις δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο, το οποίο τελικά απαντήθηκε από τετρακόσιους σαράντα οκτώ (448) φοιτητές της Αυστρίας και της Σουηδίας. Ειδικότερα χρησιμοποιήθηκαν έντεκα παράγοντες: συνεργασία με επιχειρήσεις, πληροφόρηση, διδασκόμενα μαθήματα, υποδομές, πρακτικές εκπαίδευσης, εσωτερικές αξιολογήσεις, εξωτερικές αξιολογήσεις, υποδομές πληροφορικής, συνεργασίες, μεταπτυχιακές σπουδές και βιβλιοθήκη. Βασικό συμπέρασμα της έρευνας ήταν η ύπαρξη σημαντικών ομοιοτήτων αλλά και διαφοροποιήσεων μεταξύ των παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών και την ποιότητα της εκπαίδευσης. Ωστόσο, η διαφορετικότητα των παραγόντων τονίζει την αναγκαιότητα καθορισμού συγκεκριμένων παραγόντων που ορίζουν την ποιότητα της εκπαίδευσης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση.

Την ίδια περίοδο οι Zafirooulos *et al.* (2005) μελέτησαν την διαχείριση ποιότητας χρησιμοποιώντας ως πρακτική εφαρμογή το ΤΕΙ Σερρών. Ειδικότερα οι ερευνητές χρησιμοποιώντας το εργαλείο SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988) προσπάθησαν να αποτυπώσουν την εφαρμογή της διαχείρισης ποιότητας. Για τους σκοπούς της έρευνας χρησιμοποιήθηκαν είκοσι δύο (22) παράγοντες που χαρακτηρίζουν την ποιότητα, οι οποίοι εφαρμόζοντας την παραγοντική ανάλυση, ομαδοποιήθηκαν στους ακόλουθους πέντε παράγοντες: διασφάλιση, ανταπόκριση, φροντίδα, αξιοπιστία και χαρακτηριστικά (υποδομές, εξοπλισμός και προσωπικό).

Πέντε παράγοντες που οδηγούν στην βέλτιστη ποιότητα της εκπαίδευσης εξέτασαν και οι Chen *et al.* (2007). Ειδικότερα οι ερευνητές απέστειλαν οκτακόσια (800) ερωτηματολόγια σε έξι πανεπιστήμια (ιδιωτικά και δημόσια) της Καμπότζη. Τα αποτελέσματα συγκρίθηκαν με ένα από τα μεγαλύτερα πανεπιστήμια της Ταϊβάν. Τα χαρακτηριστικά που διακρίνουν την «ποιότητα της εκπαίδευσης» ήταν: το πρόγραμμα σπουδών, προσόντα και μέθοδοι διδασκαλίας των ακαδημαϊκών, οι επιχορηγήσεις, οι δραστηριότητες – υποδομές και η επικοινωνία (καθηγητών μεταξύ τους και καθηγητές με φοιτητές). Τα αποτελέσματα της έρευνας υπογράμμισαν το ρόλο της κυβέρνησης στην θεσμοθέτηση των χαρακτηριστικών της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση.

Η ποιότητα της εκπαίδευσης ειδικότερα στα μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών μελετήθηκε από τους Angel *et al.* (2008). Για τους σκοπούς της έρευνας συνεντεύξεις πάρθηκαν από μεταπτυχιακούς φοιτητές. Ως βασικό συμπέρασμα της έρευνας, τα ακόλουθα είκοσι χαρακτηριστικά της «ποιότητας της εκπαίδευσης» εξήχθησαν: συνεργασία με την βιομηχανία, ελκυστικό περιβάλλον εκπαίδευσης, πρακτικές διδασκόμενες γνώσεις, δραστηριότητες σπορ, δραστηριότητες πληροφορικής, χώροι κοινωνικών εκδηλώσεων, κοντινοί χώροι διασκέδασης, βοήθεια καριέρας, ικανοποιητικό εκπαιδευτικό προσωπικό, μεταδοτικότητα στην διδασκαλία, κόστος διαμονής, ευκαιρίες συναντήσεων με άλλους φοιτητές, χώροι για διασκέδαση, κόστος διδάκτρων, χώροι μελέτης, επικοινωνία με ακαδημαϊκό προσωπικό, αναγνωσιμότητα – φήμη τίτλου σπουδών, ασφαλή τοποθεσία, ποικιλία μαθημάτων και τέλος ποικιλία βιβλίων και άρθρων μέσω της βιβλιοθήκης. Τα ανωτέρω χαρακτηριστικά μέσω της παραγοντικής ανάλυσης ομαδοποιήθηκαν στους εξής τέσσερις παράγοντες: ακαδημαϊκά, δραστηριότητες, σύνδεση με τις επιχειρήσεις και κόστος.

Για την Ελλάδα, οι Tsinidou *et al.* (2010) διερεύνησαν τους παράγοντες που καθορίζουν την ποιότητα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Βασικός σκοπός της εν λόγω εργασίας ήταν ο προσδιορισμός των παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών εκπαίδευσης από τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στην Ελλάδα. Η έρευνα βασίζεται στο ερωτηματολόγιο της Ελληνικής Αρχής Διασφάλισης της Ποιότητας για την Ανώτατη Εκπαίδευση (ΑΔΙΠ). Ειδικότερα χρησιμοποιήθηκε μία μεθοδολογία με πολλά κριτήρια για την αξιολόγηση της σχετικής σημασίας των καθοριστικών παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα της εκπαίδευσης. Οι παράγοντες που χρησιμοποιήθηκαν ήταν: ακαδημαϊκό προσωπικό, διοικητικές υπηρεσίες, υπηρεσίες βιβλιοθήκης, δομή προγράμματος σπουδών, περιοχή ιδρύματος, υποδομές και προοπτικές απασχόλησης. Βασικό συμπέρασμα της έρευνας ήταν η στάθμιση των παραγόντων που συμβάλλουν στην ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα της εν λόγω μελέτης δύναται να χρησιμοποιηθούν για την ποσοτικοποίηση της ποιότητας των ιδρυμάτων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

#### **4. Η Διασφάλιση Ποιότητας στο ΤΕΙ Σερρών**

Η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π) του ΤΕΙ Σερρών αποτελεί το κεντρικό όργανο στρατηγικού σχεδιασμού και οργανωτικής υποστήριξης, για την ανάπτυξη και σταδιακή εγκατάσταση ενός ολοκληρωμένου συστήματος διασφάλισης της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών από το ΤΕΙ Σερρών, κατά τα πρότυπα της Αρχής Διασφάλισης Ποιότητας (Α.ΔΙ.Π) και σύμφωνα με το υφιστάμενο θεσμικό και νομοθετικό πλαίσιο, που ρυθμίζει τη λειτουργία του Εθνικού Συστήματος Αξιολόγησης της Ποιότητας της Ανώτατης Εκπαίδευσης. Η ΜΟ.ΔΙ.Π του ΤΕΙ Σερρών έχει συγκροτηθεί με την Απόφαση του ανώτατου συλλογικού οργάνου του ΤΕΙ Σερρών, μέσω της οποίας έχει καθοριστεί η σύνθεση, η οργάνωση, η λειτουργία και οι αρμοδιότητές της και Πρόεδρος της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π) του ΤΕΙ Σερρών είναι ο Αντιπρόεδρος Ακαδημαϊκών Υποθέσεων του ΤΕΙ Σερρών.

Η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π) του ΤΕΙ Σερρών έχει ως αποστολή την υποστήριξη του ΤΕΙ Σερρών στην πραγματοποίηση των διαδικασιών που στοχεύουν στη διασφάλιση και βελτίωση της ποιότητας του παρεχόμενου έργου του, την εγγύηση της διαφάνειας των διαδικασιών, την προαγωγή της έρευνας σε συναφή ζητήματα και την ενημέρωση της Πολιτείας και του ΤΕΙ Σερρών για τις σύγχρονες διεθνείς εξελίξεις και τάσεις στον τομέα αυτόν. Εν κατακλείδι, η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟ.ΔΙ.Π) του ΤΕΙ Σερρών καλείται να προωθήσει τη συνεργασία με τα άλλα Ιδρύματα Ανώτατης Εκπαίδευσης και με την Α.ΔΙ.Π. για την «Ανάπτυξη εθνικού συστήματος αξιολόγησης, διασφάλισης της ποιότητας και τεκμηρίωσης των Ιδρυμάτων Ανώτατης Εκπαίδευσης».

Το γραφείο της ΜΟ.ΔΙ.Π. του ΤΕΙ Σερρών λειτουργεί από τον Ιανουάριο του 2011. Στα πλαίσια της δραστηριότητας του και πάντα με γνώμονα την παροχή της βέλτιστης ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΤΕΙ Σερρών πραγματοποιήθηκε αρχικά η ηλεκτρονική περιοχή συζητήσεων (Forum) του γραφείου της ΜΟ.ΔΙ.Π. για τη διευκόλυνση της συνεργασίας των μελών της ΜΟ.ΔΙ.Π. Στην συνέχεια δημιουργήθηκε ο δικτυακός τόπος (ιστότοπος) του γραφείου της ΜΟ.ΔΙ.Π (<http://modip.teiser.gr>). Με σκοπό την «βελτίωση» της παρεχόμενης ποιότητας δημιουργήθηκε τοπικό υποσύστημα διαμόρφωσης ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων βασισμένο στο LimeSurvey

(Jayasundara *et al.*, 2010) για την αξιολόγηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας και αυτόματης εξαγωγή στατιστικών αποτελεσμάτων. Το ανωτέρω ερωτηματολόγιο είναι μέρος του ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείριση Ποιότητας μέσω του οποίου γίνεται καταγραφή του προσωπικού και των προγραμμάτων σπουδών, η ηλεκτρονική συμπλήρωση των Απογραφικών Δελτίων Διδασκόντων και των Απογραφικών Δελτίων Μαθημάτων. Με βάση αυτά τα πρωτογενή δεδομένα που καταχωρούνται από τους χρήστες και τα δεδομένα που αντλούνται από το φοιτητολόγιο, το Πληροφοριακό Σύστημα παράγει αναφορές που χρησιμοποιούνται στην Έκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης των τμημάτων και ολόκληρου του ιδρύματος.

##### **5. Ηλεκτρονική Αξιολόγηση Εκπαιδευτικού Έργου ΤΕΙ Σερρών**

Μία από τις πρώτες πληροφοριακές εφαρμογές του γραφείου της ΜΟ.ΔΙ.Π. του ΤΕΙ Σερρών ήταν η πιλοτική εφαρμογή του υποσυστήματος ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.) του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Σερρών. Το υποσύστημα υποστηρίζει ανώνυμη συμμετοχή στη συμπλήρωση ερωτηματολογίων, είτε με ελεύθερη συμμετοχή είτε με ελεγχόμενη πρόσβαση με χρήση κουπονιών.

Σύμφωνα με τις διαδικασίες που έχουν συνταχθεί από την ομάδα του γραφείου της ΜΟ.ΔΙ.Π., η διαδικασία αξιολόγησης πραγματοποιήθηκε από τα εξής βήματα: Αρχικά σε συνεργασία με τον διευθυντή του Π.Μ.Σ. επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο που θα χρησιμοποιηθεί για κάθε μάθημα του Π.Μ.Σ. μέσα από πρότυπα ερωτηματολόγια που διαθέτει η ΜΟ.ΔΙ.Π. που συμβαδίζουν με τα πρότυπα της Α.ΔΙ.Π. Επίσης αποφασίστηκε η συμμετοχή με ελεγχόμενη πρόσβαση των φοιτητών, για την εξαγωγή πιο αξιόπιστων αποτελεσμάτων. Στη συνέχεια δημιουργήθηκαν τα αντίστοιχα ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια και αρχικοποιήθηκε το σύστημα, «ανοίγοντας» την πρόσβαση στους φοιτητές. Η πρόσβαση από τους φοιτητές πραγματοποιούνταν μέσω του δικτυακού τόπου της ΜΟ.ΔΙ.Π. κάνοντας χρήση του ονόματος χρήστη (username) και του κωδικού πρόσβασης (password) από το ενοποιημένο σύστημα ηλεκτρονικού καταλόγου LDAP του ΤΕΙ Σερρών. Πιο συγκεκριμένα, στη σελίδα σύνδεσης με το σύστημα δηλωνόταν ρητά η διασφάλιση της ανωνυμίας των στοιχείων με σκοπό την ενθάρρυνση των φοιτητών για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Στην συνέχεια ο φοιτητής εισέρχονταν σε ένα περιβάλλον από όπου διάλεγε το μάθημα για το οποίο



θα πραγματοποιήσει την ηλεκτρονική συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Η μορφή του ερωτηματολογίου παρουσιάζεται στην Εικόνα 1.

Τίτλος Μαθήματος	Διδάσκοντας	Κατάσταση Αξιολόγησης
1) ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Σ. Δημητριάδης	✓ ΕΧΕΙ ΥΠΟΒΛΗΘΕΙ
2) ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	Ε. Κεχρής	✓ ΕΧΕΙ ΥΠΟΒΛΗΘΕΙ
3) ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	Β. Βράνα	✓ ΕΧΕΙ ΥΠΟΒΛΗΘΕΙ
4) ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	Π. Παντελίδης	✓ ΕΧΕΙ ΥΠΟΒΛΗΘΕΙ
5) ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ	Γ. Δροναλάς	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΥΠΟΒΛΗΘΕΙ

Εικόνα 1: Σελίδα επιλογής μαθήματος

Στην συνέχεια αφού επιλέγονταν το μάθημα, ο φοιτητής εισέρχονταν στο κυρίως μέρος του ερωτηματολογίου το οποίο αποτελούνταν από κλειστές ερωτήσεις, χρησιμοποιώντας ως απαντήσεις την πενταβαθμια κλίμακα του Likert (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα Πολύ) και την απάντηση «Δεν γνωρίζω – Δεν απαντώ». Για την αξιολόγηση όλων των νέων μεταβλητών χρησιμοποιείται αριθμητική κλίμακα η οποία βαθμολογείται όπως φαίνεται στον Πίνακα 1:

Κλίμακα	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Βαθμολόγηση	1	2	3	4	5

Πίνακας 1: Αντιστοίχιση Κλίμακας με Βαθμολόγησης

Η δομή των ερωτήσεων ήταν σύμφωνη με τα πρότυπα της Αρχής Διασφάλισης Ποιότητας (Α.ΔΙ.Π.) και πάντα με γνώμονα την εξαγωγή συγκρίσιμων χρήσιμων αποτελεσμάτων αναφορικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Υπό αυτό το πρίσμα, το ερωτηματολόγιο αποτελούνταν από δεκαεννέα (19) ερωτήσεις, οι οποίες ομαδοποιούνταν στις ακόλουθες πέντε (5) βασικές κατηγορίες: «Σχετικά με το μάθημα», «Σχετικά με τις Ασκήσεις – Μελέτες Περιπτώσεων», «Σχετικά με τον

διδάσκοντα – υπεύθυνο του μαθήματος», «Σχετικά με τους προσκεκλημένους ομιλητές» και τέλος «Σχετικά με την συμμετοχή του φοιτητή». Η μορφή του ερωτηματολογίου ανά κατηγορία παρουσιάζεται στην Εικόνα 2.

The screenshot shows the 'ONLINE ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ' (Online Evaluation System) interface. At the top, there is a logo with a checkmark and the text 'ΜΟ.ΔΙ.Π. ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΕΙ ΣΕΡΡΩΝ'. Below this, the course information is displayed: 'ΠΜΣ - ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ', 'Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. Σερρών', and 'Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων'. The course title 'Μάθημα : ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ' and semester 'Τυπικό Εξάμηνο : Β΄' are also shown, along with the instructor 'Διδάσκων : Γ. Δρογαλάς, Επιστημονικός Συνεργάτης'. A progress bar indicates 0% completion. The main section is titled 'Σχετικά με το μάθημα' (Regarding the course) and contains a question: '1: Η ύλη που διδάχθηκε ήταν καλά οργανωμένη;'. Below the question, there are five radio button options: 'Καθόλου', 'Λίγο', 'Μέτρια', 'Πολύ', and 'Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ'. The 'Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ' option is selected.

Εικόνα 2: Σελίδα ανά κατηγορία ερωτήσεων

Η εφαρμογή ήταν «διαθέσιμη» για συμπλήρωση online τρεις εβδομάδες. Καθ' όλο το διάστημα αποστέλλονταν τακτικά αυτοματοποιημένα ενημερωτικά email για παρότρυνση συμμετοχής των φοιτητών του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών.

## 6. Αποτελέσματα

Μέσω του παρόντος ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου ήταν δυνατή η άμεση εξαγωγή των αποτελεσμάτων, η οποία αρχικά δεν ήταν ορατή από το διδάσκοντα. Αναφορικά με τα αποτελέσματα, το πρώτο ουσιαστικό συμπέρασμα ήταν η υψηλή συμμετοχή (ποσοστό απόκρισης 64%) σε σχέση με αντίστοιχες έρευνες, οι οποίες χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια.

Αναφορικά με την πρώτη κατηγορία ερωτήσεων «Σχετικά με το μάθημα», η οποία αποτελούνταν από οκτώ ερωτήσεις (Q.1 - Q.8) τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα (για το σύνολο των μαθημάτων) παρουσιάζονται στον Πίνακα 2.

	Q.1	Q.2	Q.3	Q.4	Q.5	Q.6	Q.7	Q.8
Mean	4,21	4,17	3,76	4,24	4,10	4,64	4,30	4,56

**Πίνακας 2:** Αποτελέσματα «Σχετικά με το μάθημα»

Από τα αποτελέσματα συμπεραίνεται ότι για το σύνολο των μαθημάτων της ενότητας ερωτήσεων «Σχετικά με το μάθημα» όλες οι ερωτήσεις απαντήθηκαν σε πολύ ικανοποιητικά επίπεδα. Πιο συγκεκριμένα, το μεγαλύτερο μέσο έλαβαν οι ερωτήσεις «υπήρχε καθοδήγηση από τον διδάσκοντα» και «η εργασία βοήθησε να κατανοηθεί το συγκεκριμένο θέμα». Αντίθετα περιθώρια βελτίωσης διακρίνονται στην διαθεσιμότητα της βιβλιογραφίας μέσω της βιβλιοθήκης του Ιδρύματος.

Αναφορικά με την δεύτερη κατηγορία ερωτήσεων «Σχετικά με τις Ασκήσεις – Μελέτες Περιπτώσεων», η οποία αποτελούνταν από δύο ερωτήσεις (Q.9 και Q.10) τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα (για το σύνολο των μαθημάτων) παρουσιάζονται στον Πίνακα 3.

	Q.9	Q.10
Mean	4,32	4,22

**Πίνακας 3:** Αποτελέσματα «Σχετικά με τις Ασκήσεις – Μελέτες Περιπτώσεων»

Από τα αποτελέσματα συμπεραίνεται ότι για το σύνολο των μαθημάτων της ενότητας ερωτήσεων «Σχετικά με τις Ασκήσεις – Μελέτες Περιπτώσεων» αμφότερες οι ερωτήσεις απαντήθηκαν σε πολύ ικανοποιητικά επίπεδα. Πιο συγκεκριμένα, το μεγαλύτερο μέσο η πλειονότητα των φοιτητών θεώρησε ότι ο χρόνος που αφιερώνετε στην τάξη για επίλυση ασκήσεων είναι πολύ ικανοποιητικός.

Αναφορικά με την τρίτη κατηγορία ερωτήσεων «Σχετικά με το διδάσκοντα – υπεύθυνο του μαθήματος», η οποία αποτελούνταν από έξι ερωτήσεις (Q.11 - Q.16) τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.

	Q.11	Q.12	Q.13	Q.14	Q.15	Q.16
Mean	4,39	4,47	4,70	4,59	4,66	4,56

**Πίνακας 4:** Αποτελέσματα «Σχετικά με το διδάσκοντα – υπεύθυνο του μαθήματος»

Από τα αποτελέσματα συμπεραίνεται ότι για το σύνολο των μαθημάτων της ενότητας ερωτήσεων «Σχετικά με το διδάσκοντα – υπεύθυνο του μαθήματος» όλες οι απαντήσεις ήταν πολύ ικανοποιητικές. Ειδικότερα, το μεγαλύτερο πλήθος των φοιτητών θεωρεί ότι οι διδάσκοντες – υπεύθυνοι των μαθημάτων αφενός ενθαρρύνουν τους φοιτητές να

διατυπώνουν απορίες αφετέρου είναι προσιτοί στους φοιτητές σε μεγάλο βαθμό. Αντίθετα περιθώρια βελτίωσης διακρίνονται στην ικανότητα να διεγείρει το ενδιαφέρον για το αντικείμενο του μαθήματος.

Αναφορικά με την τέταρτη κατηγορία ερωτήσεων «Σχετικά με τους προσκεκλημένους ομιλητές», η οποία αποτελούνταν από δύο ερωτήσεις (Q.17 - Q.18) τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα (για το σύνολο των μαθημάτων) παρουσιάζονται στον Πίνακα 5.

	Q.17	Q.18
Mean	4,31	4,15

**Πίνακας 5:** Αποτελέσματα «Σχετικά με τους προσκεκλημένους ομιλητές»

Από τα αποτελέσματα συμπεραίνεται ότι για το σύνολο των μαθημάτων της ενότητας ερωτήσεων «Σχετικά με τους προσκεκλημένους ομιλητές» όλες οι απαντήσεις ήταν πολύ ικανοποιητικές. Το βασικό συμπέρασμα από την εν λόγω κατηγορία ερωτήσεων ήταν ότι οι προσκεκλημένοι ομιλητές καθίστανται χρήσιμοι και απαραίτητοι για την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΠΜΣ.

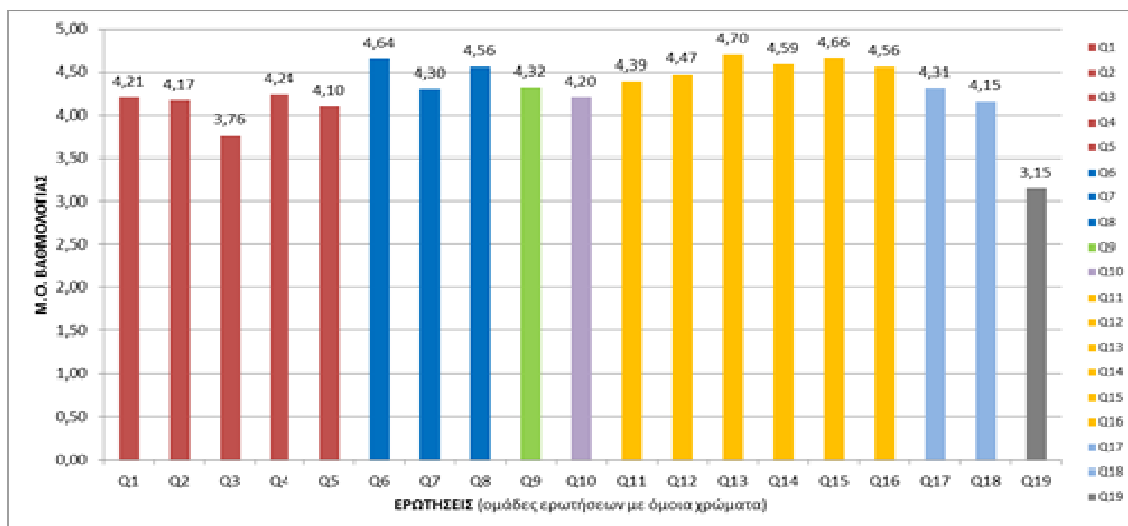
Τέλος, η τέταρτη κατηγορία «Σχετικά με τη συμμετοχή του φοιτητή», αποτελείται μόνο από την ερώτηση δεκαεννέα (Q.19) και τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα (για το σύνολο των μαθημάτων) παρουσιάζονται στον Πίνακα 6.

	Q.19
Mean	4,15

**Πίνακας 6:** Αποτελέσματα «Σχετικά με τη συμμετοχή του φοιτητή»

Το βασικό συμπέρασμα από την εν λόγω ερώτηση ήταν ότι οι φοιτητές του ΠΜΣ αφιερώνουν σημαντικό χρόνο για την μελέτη των μαθημάτων τους, εντούτοις χρήζουν περιθωρίων βελτίωσης.

Για την πληρέστερη αποτύπωση και κατανόηση των συμπερασμάτων της έρευνας παρατίθεται συγκεντρωτικό διάγραμμα, το οποίο αποτυπώνει όλες τις ερωτήσεις ανά κατηγορία με τα αντίστοιχα ποσοστά τους. Περαιτέρω συγκεντρωτική ανάλυση παρατίθεται στα Συμπεράσματα.



**Γράφημα 1:** Συγκεντρωτικά Αποτελέσματα για όλες τις Κατηγορίες Ερωτήσεων

### Συμπεράσματα

Τα όργανα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Πανεπιστήμια και ΤΕΙ) κατανοούν ότι η μακροχρόνια επιβίωση και ανάπτυξή τους εξαρτώνται από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους (Kanji *et al.*, 1999; Aly and Akroni, 2001; Mizaikaci, 2006). Ταυτόχρονα τα τελευταία χρόνια παρατηρείται έντονο ενδιαφέρον από τις κυβερνήσεις των χωρών ώστε να διασφαλίσουν την ποιότητα των εκπαιδευτικών τους διαδικασιών (Yorke, 1999; Brochado, 2009). Υπό το πρίσμα των ανωτέρω προσεγγίσεων, μέσω της παρούσας έρευνας, έγινε προσπάθεια τόσο θεωρητικής όσο και εμπειρικής αποτύπωσης της συνεισφοράς της διαχείρισης ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση.

Βασικό συμπέρασμα της βιβλιογραφικής έρευνας ήταν αφενός η ολοένα και αύξουσα σημασία της ποιότητας στην ανώτερη εκπαίδευση, αφετέρου η κοινή συνισταμένη αναφορικά με τα κριτήρια που χαρακτηρίζουν την ποιότητα της εκπαίδευσης. Ειδικότερα αναφορικά με την εφαρμογή της ποιότητας στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών συμπεραίνεται ότι σε όλες τις κατηγορίες, τα κριτήρια ποιότητας εφαρμόζονται σε πολύ ικανοποιητικό βαθμό. Βέβαια σε μερικές περιπτώσεις διακρίνονται περιθώρια βελτίωσης. Με άλλα λόγια η καθοδήγηση από τον διδάσκοντα, και η ενθάρρυνση των φοιτητών για διατύπωση αποριών εφαρμόζονται σε πολύ ικανοποιητικό βαθμό. Τουναντίον, η διαθεσιμότητα της βιβλιογραφίας στη βιβλιοθήκη και ο χρόνος που διαθέτουν οι μεταπτυχιακοί φοιτητές για μελέτη χρίζουν περιθωρίων βελτίωσης.

Οι περιορισμοί της συγκεκριμένης έρευνας οριοθετούνται στον περιορισμένο χώρο του δείγματος (μόνο το μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών του ΤΕΙ Σερρών). Εντούτοις το εν λόγω εκπαιδευτικό ίδρυμα έχει όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά (υποδομές, εκπαιδευτικό προσωπικό, υποστήριξη μεταπτυχιακού προγράμματος) που διακρίνουν ένα αξιόλογο σύγχρονο εκπαιδευτικό ίδρυμα. Υπό αυτό το πρίσμα συνέχεια της έρευνας μπορεί να είναι η δημιουργία ποσοτικής έρευνας η οποία θα συγκρίνει τα ευρήματα της παρούσας έρευνας με άλλα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας. Άλλωστε, και η υπάρχουσα καταγραφή της ποιότητας αποτελεί το πρώιμο έργο της ΜΟ.ΔΙ.Π. του ιδρύματος, η οποία μέχρι το τέλος του 2013 σκοπεύει στην: καταγραφή του προσωπικού και των μαθημάτων, στην ολοκλήρωση του Απογραφικού Δελτίου Διδάσκοντος και Απογραφικού Δελτίου Μαθήματος, στον εμπλουτισμό του Συστήματος Αξιολόγησης Εκπαιδευτικού Έργου με περισσότερες αυτοματοποιημένες λειτουργίες διαχείρισης και γενικότερα στην ολοκληρωμένη εφαρμογή του Συστήματος Αξιολόγησης της Ποιότητας σε όλες τις κρίσιμες παραμέτρους διασφάλισης βέλτιστης ποιότητας.

Εν κατακλείδι, η προσπάθεια βέλτιστης ποιότητας αποτελεί μία δύσκολη και επίπονη διαδικασία. Οι Μονάδες Διασφάλισης Ποιότητας των ελληνικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων (φυσικά και η ΜΟ.ΔΙ.Π. του ΤΕΙ Σερρών) οφείλουν και θα αποδείξουν ότι η διαχείριση ποιότητας αποτελεί μονόδρομο για την διηνεκή επιτυχία και την απρόσκοπτη ανάπτυξη της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

## Βιβλιογραφία

1. Aly, N. and Akpovi, J. (2001). "Total quality management in California public higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 9, No. 3, pp. 127-31.
2. Angel, R., Heffernan, T. and Megicks, P. (2008). "Service quality in postgraduate education", *Quality Assurance in education*, Vol. 16, No. 3, pp. 236-254.
3. Birnbaum, R. and Deshotels, J. (1999). "Has the academy adopted TQM?", *Planning for Higher Education*, Vol. 28, No. 1, pp. 29-37.
4. Brady, M.K. and Cronin, J. Jr. (2001). "Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach", *Journal of Marketing*, Vol. 65, pp. 34-49.
5. Brochado, A. (2009). "Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education", *Quality Assurance in education*, Vol. 17, No. 2, pp. 174-190.
6. Campell, C. and Rozsnyani, C. (2002). "Quality Assurance and the Development of Course Programs", *Papers on Higher Education*, Unesco-CEPES, Bucharest.
7. Cartwright, M.J. (2007). "The rhetoric and reality of 'quality' in higher education: an investigation of staff perceptions of quality in post-1992 universities", *Quality Assurance in Education*, Vol. 15 No. 3, pp. 287-301.
8. Chen, C., Sok, P. and Sok, K. (2007). "Benchmarking potential factors leading to education quality", *Quality Assurance in Education*, Vol. 15, No. 2, pp. 128-148.
9. Cheng, Y.C. and Tam, W.M. (1997). "Multi-models of quality in education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 5, No. 1, pp. 22-31.

10. Crosby, P.B. (1979). *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*, New American Library, New York, NY.
11. Doherty, G. (2008). "On quality in education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 16, No. 3, pp. 255-265.
12. El-Khawas, E. (1998). *Quality Assessment in Higher Education: Recent Progress; Challenges Behind*, The World Bank, Washington, DC.
13. Feigenbaum, A.V. (1951). *Quality Control: Principles, Practice, and Administration*, McGraw-Hill, New York, NY.
14. Hellenic Ministry Education (2008). *Quality in education*, Athens.
15. Jacques, M.L. (1999). "The call of quality: doing right things right", *Quality Progress*, pp. 48-54.
16. Jayasundara, B.M.W.U.C.B., Wickramasuriya, K.T. and Shakila, L.G.S. (2010). "Localisation of the LimeSurvey Software", *Conference on Localised Systems and Applications*, Sri Lanka.
17. Kanji, G.K., Malek, A. and Tambi, A. (1999). "Total quality management in UK higher education institutions", *Total Quality Management*, Vol. 10, No. 1, pp. 129-53.
18. Lagrosen, S., Hashemi-Seyyed, R. and Leitner, M. (2004). "Examination of the dimensions of quality in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 12, No. 2, pp. 61-69.
19. Law, D.C.S. (2010). "Quality assurance in post-secondary education: some common approaches", *Quality Assurance in Education*, Vol. 18, No. 1, pp. 64-77.



20. Law, D.C.S. (2010). "Quality assurance in post-secondary education: the student experience", *Quality Assurance in Education*, Vol. 18, No. 4, pp. 250-270.
21. McClain, C.J., Krueger, D.W. and Taylor, T. (1989). "Northeast Missouri State University's value added assessment program: a model for educational accountability", in Kogan, M. (Ed.), *Evaluating Higher Education*, Jessica Kingsley, London.
22. McCulloch, M. (1993). "Total Quality Management: Its Relevance for Higher Education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 1, No. 2, pp. 5-11.
23. Mertova, P. and Webster, L. (2009) "The academic voice in English and Czech higher education quality", *Quality Assurance in Education*, Vol. 17, No. 2, pp. 140-156.
24. Mizikaci, F. (2006). "A systems approach to program evaluation model for quality in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 14, No. 1, pp. 37-53.
25. Nagel, T. and Kvernbekk, T. (1997). "A dialogue about the quality of education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 5, No. 2, pp. 101-109.
26. Owlia, M. and Aspinwall, E. (1996). "A framework for the dimensions of quality in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol.4, No. 2, pp. 12-20.
27. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.
28. Peters, T.J. and Waterman, R.H. (1982). *In Search of Excellence*, Harper & Row, New York, NY.

29. Srikanthan, G. (1999). "Universities and Quality: A world view", *11th International Conference on Assessing Quality in HE*, Manchester, UK.
30. Tsinidou, M., Gerogiannis, V. and Fitsilis, P. (2010). "Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study", *Quality Assurance in Education*, Vol. 18, No. 3, pp. 227-244.
31. Yorke, M. (1999). "Assuring quality and standards in globalised higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 7, No. 1, pp. 14-24.
32. Zafiropolos, C., Frangidis G., Kehris, E., Dimitriadis, S. and Paschaloudis, D. (2005a). "Service Quality Assessment in Higher Education: the case of Technological Educational Institute (T.E.I.) of Serres", *9th International Conference on Marketing and Development (ICMD) 2005*, Thessaloniki, Greece.
33. Zafiropoulos, C., Kehris, E. and Dimitriadis, S. (2005b). "Methodology Tools for Internal Evaluation in Higher Education. The Case of a Greek Business Administration Department", *New Horizon in Industry Business and Education*, Corfu, Greece.

## Παράρτημα

A/A	ΟΜΑΔΑ ΕΡΩΤΗΣΗΣ	ΕΡΩΤΗΣΗ / ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ
1.	Σχετικά με το μάθημα	Η ύλη που διδάχθηκε ήταν καλά οργανωμένη; • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
2.		Πόσο ικανοποιητικό βρίσκετε το εκπαιδευτικό υλικό (σημειώσεις, πρόσθετη βιβλιογραφία) που χρησιμοποιήθηκε; Σας βοήθησε στην καλύτερη κατανόηση του μαθήματος; • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
3.		Πόσο εύκολα διαθέσιμη είναι η βιβλιογραφία στη Βιβλιοθήκη του Ιδρύματος; • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
4.		Οι απαιτήσεις του μαθήματος είναι ρεαλιστικές και αποδεκτές για ένα πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών; • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
5.		Επιτεύχθηκαν οι στόχοι του μαθήματος; • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
6.	Σε περίπτωση που υπήρχαν γραπτές ή/και προφορικές εργασίες	Υπήρχε καθοδήγηση από τον διδάσκοντα; • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
7.		Δόθηκε η δυνατότητα βελτίωσης της εργασίας; • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
8.		Η συγκεκριμένη εργασία σας βοήθησε να κατανοήσετε το συγκεκριμένο θέμα; • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
9.	Σχετικά με τις Ασκήσεις / Μελέτες Περιπτώσεων	Είναι επαρκής και χρήσιμος ο χρόνος που αφιερώνετε στην τάξη για επίλυση ασκήσεων, μελέτες περιπτώσεων και συζήτηση θεμάτων του μαθήματος; • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
10.	Στις περιπτώσεις που το μάθημα έχει εργαστηριακές ασκήσεις	Είναι επαρκείς και χρήσιμες οι ώρες της εργαστηριακής εξάσκησης; • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
11.	Σχετικά με τον διδάσκοντα - υπεύθυνο του μαθήματος	Επιτυγχάνει να διεγείρει το ενδιαφέρον για το αντικείμενο του μαθήματος; • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
12.		Αναλύει και παρουσιάζει τις έννοιες με τρόπο απλό και ενδιαφέροντα; • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
13.		Ενθαρρύνει τους φοιτητές να διατυπώνουν απορίες και ερωτήσεις και να αναπτύξουν την κρίση τους; • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
14.		Ήταν συνεπής στις υποχρεώσεις του/της (παρουσία στα μαθήματα, έγκαιρη διόρθωση εργασιών, ώρες συνεργασίας με τους φοιτητές); • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
15.		Είναι γενικά προσιτός στους φοιτητές; • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
16.		Πως κρίνετε τη συνολική παρουσία του διδάσκοντα; • Απαράδεκτη, • Μη ικανοποιητική, • Μέτρια, • Ικανοποιητική, • Πολύ καλή, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
17.	Σχετικά με τους προσκεκλημένους ομιλητές	Είναι γενικά χρήσιμη και ενδιαφέρουσα η πρόσκληση ομιλητών για την παρουσίαση μέρους του περιεχομένου του μαθήματος; • Καθόλου, • Λίγο, • Μέτρια, • Πολύ, • Πάρα Πολύ, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
18.		Πως κρίνετε συνολικά την παρουσία των προσκεκλημένων ομιλητών στο συγκεκριμένο μάθημα; • Απαράδεκτη, • Μη ικανοποιητική, • Μέτρια, • Ικανοποιητική, • Πολύ καλή, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
19.	Σχετικά με τη δική μου συμμετοχή	Αφιερώνω εβδομαδιαία για μελέτη του συγκεκριμένου μαθήματος • Λιγότερο από 2 ώρες, • 2 - 4 ώρες, • 4 - 6 ώρες, • 6 - 8 ώρες, • περισσότερο από 8 ώρες, • Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ