Ερωτηματολόγιο

Έρευνα για την ικανοποίηση των φοιτητών από την ποιότητα υπηρεσιών

Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να διερευνήσει το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Ιδρύματος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης που φοιτούν. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι προαιρετική. Είναι απλή διαδικασία και απαιτεί περίπου 10 λεπτά. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της έρευνας.

Σας ευχαριστώ πολύ για τη συνεργασία σας και τη συμβολή σας στην παρούσα έρευνα.

Α. Προφίλ φοιτητή (συμπληρώστε με ένα Χ την απάντησή σας)

1) Φύλλο Άνδρας ❑ Γυναίκα ❑

2) Εξάμηνο Σπουδών 1-2 ❑ 3-4 ❑ 5-6 ❑ 7-8 ❑ 9-10 ❑ 10+ ❑

3) Τμήμα Σπουδών

Β. Βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών (για όλες τις παρακάτω προτάσεις στους έξι πίνακες, σημειώστε με ένα Χ πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με αυτές)

1) Σε σχέση με το **πρόγραμμα σπουδών**, σημειώστε πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
Το Ίδρυμα που φοιτώ προσφέρει προγράμματα σπουδών άριστης ποιότητας	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το Ίδρυμα που φοιτώ προσφέρει ένα ευρύ φάσμα προγραμμάτων με διάφορες ειδικεύσεις	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το Ίδρυμα που φοιτώ προσφέρει προγράμματα με ευέλικτη διδακτέα ύλη και δομή	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το Ίδρυμα που φοιτώ προσφέρει ιδιαίτερα φημισμένα προγράμματα σπουδών	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Ο αριθμός φοιτητών ανά τάξη διατηρείται στο ελάχιστο όριο, για να παρέχεται εξατομικευμένη φροντίδα σε κάθε φοιτητή	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Στους φοιτητές δίνεται ικανοποιητικός βαθμός ελευθερίας	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Οι απόφοιτοι του Ιδρύματος που φοιτώ εύκολα απορροφούνται από την αγορά εργασίας	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

2) Σε σχέση με το **εκπαιδευτικό προσωπικό** του Ιδρύματος που φοιτώ, σημειώστε πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
Το εκπαιδευτικό προσωπικό έχει τις γνώσεις να απαντήσει στις ερωτήσεις μου σχετικά με το περιεχόμενο των μαθημάτων	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το εκπαιδευτικό προσωπικό έχει υψηλό μορφωτικό επίπεδο και εμπειρία στον αντίστοιχο τομέα του	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το εκπαιδευτικό προσωπικό με αντιμετωπίζει με φροντίδα και ευγένεια	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το εκπαιδευτικό προσωπικό δεν είναι ποτέ πάρα πολύ απασχολημένο, για να ανταποκριθεί στο αίτημά μου για βοήθεια	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Όταν έχω πρόβλημα, το εκπαιδευτικό προσωπικό δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυσή του	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
Το εκπαιδευτικό προσωπικό δείχνει θετική στάση απέναντι στους φοιτητές	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το εκπαιδευτικό προσωπικό έχει καλή επικοινωνία μέσα στην τάξη	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το εκπαιδευτικό προσωπικό παρέχει ανατροφοδότηση για την πρόοδό μου	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το εκπαιδευτικό προσωπικό διαθέτει αρκετό και κατάλληλο χρόνο, για να παρέχει συμβουλές	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

3) Σε σχέση με το **διοικητικό προσωπικό** (γραμματεία, γραφείο σίτισης, γραφείο πρακτικής άσκησης, βιβλιοθήκη κτλ), σημειώστε πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
Όταν έχω ένα πρόβλημα, το διοικητικό προσωπικό δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυσή του	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το διοικητικό προσωπικό παρέχει φροντίδα και εξατομικευμένη προσοχή για τους φοιτητές	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το διοικητικό προσωπικό δεν είναι ποτέ πάρα πολύ απασχολημένο, για να ανταποκριθεί στο αίτημά μου για βοήθεια	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Οι διοικητικές υπηρεσίες τηρούν ακριβή και ανακτήσιμα αρχεία για πληροφορίες που ζητώ	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Οι ώρες λειτουργίας των διοικητικών υπηρεσιών είναι προσωπικά βολικές για μένα	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το διοικητικό προσωπικό δείχνει θετική στάση απέναντι στους φοιτητές	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το διοικητικό προσωπικό έχει καλή επικοινωνία με τους φοιτητές	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το διοικητικό προσωπικό έχει καλή γνώση των συστημάτων και των διαδικασιών	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Αισθάνομαι ασφαλής και σίγουρος στις συναλλαγές μου με τις διοικητικές υπηρεσίες του Ιδρύματος	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

4) Σε σχέση με τις **εγκαταστάσεις** του Ιδρύματος, σημειώστε πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
Το Ίδρυμα που φοιτώ έχει επαγγελματική εμφάνιση και εικόνα	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το Ίδρυμα που φοιτώ βρίσκεται σε μια ιδανική τοποθεσία και οι χώροι του έχουν άριστο σχεδιασμό και εμφάνιση	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το εστιατόριο και οι άλλες υπηρεσίες φαγητού, ο εξοπλισμός και οι εγκαταστάσεις τους, είναι επαρκείς και κατάλληλες	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Οι ακαδημαϊκές εγκαταστάσεις είναι επαρκείς και πρέπουσες	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Οι ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις είναι επαρκείς και πρέπουσες	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

5) Σε σχέση με τις **υποστηρικτικές υπηρεσίες**, σημειώστε πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε (βιβλιοθήκη, ιατρείο, ΕΛΚΕ, Διεθνών Σχέσεων, κοινωνική μέριμνα κλπ)

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
Το Ίδρυμα που φοιτώ παρέχει τις υπηρεσίες του μέσα σε λογικά/αναμενόμενα χρονικά πλαίσια	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Τα ερωτήματα και τα παράπονα αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά και έγκαιρα	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
Οι φοιτητές αντιμετωπίζονται ισότιμα και με σεβασμό από το προσωπικό	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Όταν το προσωπικό υπόσχεται να κάνει κάτι μέσα σε έναν ορισμένο χρόνο, το κάνει	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το προσωπικό σέβεται το προσωπικό απόρρητό μου, όταν αποκαλύπτω πληροφορίες σε αυτούς	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το προσωπικό εξασφαλίζει ότι εύκολα μπορεί να γίνει τηλεφωνική επαφή μαζί του	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Στο Ίδρυμα που φοιτώ λειτουργούν άριστες συμβουλευτικές υπηρεσίες	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Οι υπηρεσίες υγείας είναι επαρκείς και οι πρέπουσες	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το Ίδρυμα που φοιτώ ενθαρρύνει και προωθεί τη δημιουργία φοιτητικών συλλόγων	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το Ίδρυμα που φοιτώ αξιολογεί την ανατροφοδότηση από τους φοιτητές, για να βελτιώσει την απόδοση των υπηρεσιών του	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το Ίδρυμα που φοιτώ έχει τυποποιημένες και απλές διαδικασίες παροχής υπηρεσιών	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Οι υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ικανοποιούν τις ανάγκες μου	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες (πχ. E-grammatia, e-class, ασύρματο δίκτυο) είναι ικανοποιητικές	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το Ίδρυμα που φοιτώ προσφέρει στους εργαζόμενους φοιτητές την υποστήριξη που χρειάζονται	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

6) **Διεθνοποίηση** (σημειώστε πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε)

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
Τα Ίδρυμα που φοιτώ προωθεί και υποστηρίζει διάφορες ενέργειες διεθνοποίησης	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το ίδρυμα που φοιτώ προωθεί και υποστηρίζει τα προγράμματα ανταλλαγής φοιτητών	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Τα Ίδρυμα που φοιτώ προωθεί και υποστηρίζει τα προγράμματα ανταλλαγής διδασκόντων	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

7) **Συναισθήματα** (σημειώστε πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε)

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
Όταν χρησιμοποιώ τις πάσης φύσεως υπηρεσίες του Ιδρύματος νιώθω ενοχλημένος	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Όταν χρησιμοποιώ τις πάσης φύσεως υπηρεσίες του Ιδρύματος Χ νιώθω χαρούμενος	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Όταν χρησιμοποιώ τις πάσης φύσεως υπηρεσίες του Ιδρύματος νιώθω εκνευρισμένος	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Όταν χρησιμοποιώ τις πάσης φύσεως υπηρεσίες του Ιδρύματος νιώθω απογοητευμένος	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Όταν χρησιμοποιώ τις πάσης φύσεως υπηρεσίες του Ιδρύματος νιώθω ευχαριστημένος	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Όταν χρησιμοποιώ τις πάσης φύσεως υπηρεσίες του Ιδρύματος νιώθω λυπημένος	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Όταν χρησιμοποιώ τις πάσης φύσεως υπηρεσίες του Ιδρύματος νιώθω αηδιασμένος	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Όταν χρησιμοποιώ τις πάσης φύσεως υπηρεσίες του Ιδρύματος νιώθω άβολα	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Όταν χρησιμοποιώ τις πάσης φύσεως υπηρεσίες του Ιδρύματος νιώθω καλά	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Όταν χρησιμοποιώ τις πάσης φύσεως υπηρεσίες του Ιδρύματος νιώθω νευρικός	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
Όταν χρησιμοποιώ τις πάσης φύσεως υπηρεσίες του Ιδρύματος νιώθω βέβαιος	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Όταν χρησιμοποιώ τις πάσης φύσεως υπηρεσίες του Ιδρύματος νιώθω εντυπωσιασμένος	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

7) **Αντιλαμβανόμενη Αξία** (σημειώστε πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε)

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
Η σχέση μου με το Ίδρυμα που φοιτώ είναι πολύ ευεργετική για μένα	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Έχει μεγαλύτερη αξία για μένα να φοιτώ σ' αυτό το Ίδρυμα παρά σε κάποιο άλλο	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Θεωρώ ότι είναι προς το συμφέρον μου να είμαι φοιτητής στο Ίδρυμα που φοιτώ	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Ως φοιτητής του Ιδρύματος που φοιτώ λαμβάνω περισσότερη αξία σε σχέση με τις θυσίες που κάνω	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

7) **Συνολική ικανοποίηση** (σημειώστε πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε)

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
Γενικά, είμαι ικανοποιημένος/η από την ποιότητα των υπηρεσιών του Ιδρύματος που φοιτώ	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Οι σπουδές μου στο Ίδρυμα που φοιτώ ανταποκρίνονται στις προσδοκίες μου	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Οι σπουδές μου στο Ίδρυμα που φοιτώ καλύπτουν τις ανάγκες και τις επιθυμίες μου	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Το Ίδρυμα είναι το ιδανικό πανεπιστήμιο για σπουδές	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Ήταν σωστή απόφαση που επέλεξα να σπουδάσω στο συγκεκριμένο Ίδρυμα	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Είμαι χαρούμενος/η που επέλεξα να σπουδάσω στο συγκεκριμένο Ίδρυμα	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

9) **Συνολική Αφοσίωση** (σημειώστε πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε)

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απόλυτα
Θα συνεχίσω στο ίδιο Ίδρυμα αν θελήσω να κάνω μεταπτυχιακές σπουδές;	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Θα συνεχίσω στο ίδιο Ίδρυμα αν θελήσω να επεκτείνω τις γνώσεις μου	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Θα συστήσω το Ίδρυμα που φοιτώ σε φίλους και γνωστούς	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Αισθάνομαι περηφάνια που φοιτώ σ' αυτό το Ίδρυμα	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
Νοιάζομαι για Ίδρυμα που φοιτώ	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑