



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗ-
ΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΜΣ «Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων»

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Τίτλος:

« 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 φοιτήτρια:

Κάρλε Κωνσταντίνα

Επιβλέπων Καθηγητής: Πιερράκος Γεώργιος

Ακαδημαϊκό Έτος 2021-2022

Πρόλογος

Η παρούσα μελέτη εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών “Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων” του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής. Με την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας ολοκληρώνεται ένας κύκλος σπουδών, για την επιτυχή έκβαση του οποίου οφείλω να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του προγράμματος για τη καίρια συμβολή τους στην εμβάθυνση των γνώσεών μου σχετικά με τα θέματα που άπτονται του χώρου της εκπαιδευτικής διοίκησης, αλλά και της εκπαίδευσης γενικότερα.

Ευχαριστίες

Με την παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή ολοκληρώνονται οι Μεταπτυχιακές μου σπουδές στο Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, Σε αυτό το σημείο θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους συνέβαλαν στην ολοκλήρωση αυτής της προσπάθειάς μου. Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επόπτη μου κ. Πιερράκο για τις πολύτιμες συμβουλές, την ουσιαστική καθοδήγηση, την άψογη συνεργασία και το χρόνο που αφιέρωσε σε μένα.

Επιπροσθέτως, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους του καθηγητές του συγκεκριμένου Μεταπτυχιακού Προγράμματος, για τις γνώσεις, τις εμπειρίες αλλά και τις συμβουλές που πρόσφεραν κατά τη διάρκεια των μαθημάτων και που συνέβαλαν καθοριστικά στην εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας.

Θα ήθελα επίσης, να ευχαριστήσω την οικογένεια μου και τους φίλους μου που είναι συνεχώς δίπλα μου και στηρίζουν τα όνειρα μου ώστε να γίνουν πραγματικότητα.

Ιούνιος 2022

Κάρλε Κωνσταντίνα

Μέλη Επιτροπής Εξέτασης

Πιερράκος Γεώργιος

Γιαννάς Πρόδρομος

Σπυριδάκος Αθανάσιος

Δήλωση Συγγραφέα Διπλωματικής Εργασίας

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Κωνσταντίνα Κάρλε του Ιωάννη, με αριθμό μητρώου dem2016 φοιτήτρια του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων, δηλώνω υπεύθυνα ότι: «Είμαι συγγραφέας αυτής της διπλωματικής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου.

Η Δηλούσα

Κάρλε Κωνσταντίνα

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Konstantina Karle', written in a cursive style.

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	8
Abstract	9
Εισαγωγή.....	10
ΜΕΡΟΣ Α΄: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	12
Κεφάλαιο 1 : Η Φροντιστηριακή Εκπαίδευση.....	13
1.1 Ορισμός.....	13
1.2 Η φροντιστηριακή εκπαίδευση διεθνώς.....	15
1.3 Η φροντιστηριακή εκπαίδευση στην Ελλάδα	16
1.4 Το σχολείο ως μέσο πρόσβασης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση	18
1.5 Σχέση Παιδείας και Παραπαιδείας.....	20
1.6 Η ενίσχυση του θεσμού της παραπαιδείας και η στάση της πολιτείας.....	22
Κεφάλαιο 2: Η ποιότητα στην Εκπαίδευση	25
2.1 Εισαγωγικά.....	25
2.2 Το μοντέλο μέτρησης ποιότητας Servqual.....	29
ΜΕΡΟΣ Β΄: Η ΕΡΕΥΝΑ.....	31
Κεφάλαιο 1 :Είδη μεθόδων έρευνας - Ποσοτική μέθοδος έρευνας.....	32
1.1 Εισαγωγικά.....	32
1.2 Το είδος της έρευνας.....	32
1.3 Το εργαλείο της έρευνας.....	34
Κεφάλαιο 2 :Σκοπός και Ερευνητικά Ερωτήματα	35
2.1 Σκοπός.....	35
2.2 Ερευνητικά ερωτήματα	35
2.3 Μέθοδος Δειγματοληψίας.....	40
2.4 Αξιοπιστία και εγκυρότητα της έρευνας.....	40

Κεφάλαιο 3: Ανάλυση της έρευνας.....	42
3.1. Μεθοδολογία.....	42
3.2.ο Αποτελέσματα για την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου	43
Κεφάλαιο 4: Παρουσίαση των αποτελεσμάτων.....	45
4.1.Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος.....	45
4.2 Το ιδανικό φροντιστήριο.....	48
4.2.1 Απτότητα (Εγκαταστάσεις, εμφάνιση διδακτικού προσωπικού, διδακτικός εξοπλισμός).....	48
4.2.2 Αξιοπιστία (Η δυνατότητα να εκτελεσθεί η υποσχόμενη υπηρεσία με ακρίβεια)	53
4.2.3 Ανταπόκριση (Η θέληση και διάθεση του προσωπικού του φροντιστηρίου για βοήθεια και εξυπηρέτηση των μαθητών κατά τη διδακτική και τη διοικητική υπηρεσία)	58
4.2.4 Ενσυναίσθηση (Η φροντίδα και η εξατομικευμένη προσοχή που το φροντιστήριο παρέχει στον μαθητή)	61
4.2.5. Ασφάλεια (Οι γνώσεις του προσωπικού, η ευγένεια και η ικανότητά τους να εμπνέουν εμπιστοσύνη).....	64
4.3. Το συγκεκριμένο φροντιστήριο	68
4.3.1 Απτότητα (Εγκαταστάσεις, εμφάνιση διδακτικού προσωπικού, διδακτικός εξοπλισμός).....	68
4.3.2 Αξιοπιστία (Η δυνατότητα να εκτελεσθεί η υποσχόμενη υπηρεσία με ακρίβεια)	72
4.3.3. Ανταπόκριση (Η θέληση και διάθεση του προσωπικού του φροντιστηρίου για βοήθεια και εξυπηρέτηση των μαθητών κατά τη διδακτική και τη διοικητική υπηρεσία)	78
4.3.4 Ενσυναίσθηση (Η φροντίδα και η εξατομικευμένη προσοχή που το φροντιστήριο παρέχει στον μαθητή)	80
4.3.5 Ασφάλεια (Οι γνώσεις του προσωπικού, η ευγένεια και η ικανότητά τους να εμπνέουν εμπιστοσύνη).....	83

4.4 Επαγωγικά Στατιστικά της έρευνας	87
Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα	91
5.1 Παρουσίαση συμπερασμάτων.....	91
5.2 Προβληματισμοί και Προοπτικές.....	92
Βιβλιογραφία.....	93
Παράρτημα.....	101

.

Περίληψη

Τα φροντιστήρια δεν αποτελούν τυπική ή θεσμική μορφή του ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος, όμως έχουν καθιερωθεί στη συλλογική συνείδηση ως αναπόσπαστο μέρος του, γεγονός που αποδεικνύεται περίτρανα από τον αριθμό των μαθητών Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης που φοιτούν σε αυτά. Επιπλέον, η εδραιωμένη θέση του φροντιστηρίου στην κοινωνία ενισχύεται από το γεγονός ότι δεν έχει επηρεαστεί από κριτική και επιχειρήματα περί δεοντολογίας. Εύλογο είναι το συμπέρασμα, συνεπώς, ότι ικανοποιεί μία αντικειμενικά υπαρκτή ανάγκη η οποία δεν καλύπτεται από τις υφιστάμενες και θεσμοθετημένες εκπαιδευτικές δομές.

Η τάση απαξίωσης του σχολείου και αύξησης της σημασίας του φροντιστηρίου, ως θεσμού παροχής εκπαίδευσης και κυρίως, μέσου εισαγωγής στο Πανεπιστήμιο, οδήγησαν στην παρούσα έρευνα, σκοπός της οποίας είναι να αναδείξει την ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και την ικανοποίηση των μαθησιακών αναγκών μαθητών Φροντιστηρίου Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης.

Λέξεις κλειδιά: Φροντιστήριο, Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση, Ποιότητα στην Εκπαίδευση, Servqual

Abstract

“Shadow education” does not constitute a formal or institutional part of the Greek educational system, but they have been established in the collective consciousness as an integral part of it, a fact that is clearly proven by the number of Secondary Education students who attend such courses. In addition, the well-established position of “Shadow education” in the Greek society is evidenced by the fact that it has not been influenced by criticism and arguments about ethics. It is reasonable to conclude, therefore, that it satisfies a need which is not met by the existing, institutionalized educational structures. The tendency to devalue the traditional role of school and increase the importance of “Shadow education” as an education provider and mainly, a means of admission to the University, led to the present research, the purpose of which is to highlight the quality of educational services and the level of satisfaction of the needs of students of Secondary Education, attending “Shadow education” courses.

Keywords: Shadow education, Secondary Education, Quality in Education, Servqual

Εισαγωγή

Σύμφωνα με τον Πυργιωτάκη (2012), το φαινόμενο της παραπαιδείας «αποτελεί δομικό χαρακτηριστικό του εκπαιδευτικού μας συστήματος και προκύπτει ως απόρροια της στρατηγικής που εφαρμόζεται για την επιλογή στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση» και όχι ως προϊόν των δυσλειτουργιών του Λυκείου, με αποτέλεσμα να θεωρείται πολύ δύσκολη η αποτελεσματική αντιμετώπισή του.

Στην Ευρωπαϊκή πραγματικότητα, τα εκπαιδευτικά συστήματα ποικίλλουν όπως επίσης και η διάρθρωση της κάθε βαθμίδας. Παρόλα αυτά, συχνά συναντάται το φαινόμενο της παραδοσιακής, δασκαλοκεντρικής μεθόδου διδασκαλίας, του συγκεντρωτισμού και της προσήλωσης σε συγκεκριμένους στόχους οι οποίοι, συχνά, δεν έχουν καμία σχέση με τα ενδιαφέροντα των μαθητών, υποβαθμίζοντας, εντέλει, και τον ρόλο των εκπαιδευτικών σε αυτόν ενός απλού προπαρασκευαστή για μία συγκεκριμένη εξέταση.

Επιπλέον, συχνά, η προσαρμογή των εκπαιδευτικών συστημάτων ακολουθεί τους κανόνες της αγοράς εργασίας με αποτέλεσμα την αδυναμία υλοποίησης των στόχων τους και την περαιτέρω αποδυνάμωση του ρόλου τους.

Τα φροντιστήρια δεν αποτελούν τυπικό ή θεσμικό παράγοντα του ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος, όμως είναι ένα εδραιωμένο στοιχείο του στη συλλογική συνείδηση, γεγονός που αποδεικνύεται περίτρανα από τον αριθμό των μαθητών Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης που φοιτούν σε αυτά. Ένα επιπλέον γεγονός το οποίο αποδεικνύει την εδραιωμένη θέση του φροντιστηρίου στην κοινωνία, είναι το ότι δεν έχει επηρεαστεί διαχρονικά από δημόσια εκπεφρασμένη κριτική και επιχειρήματα περί δεοντολογίας. Αυτό, πρακτικά, σημαίνει πως ικανοποιεί μία αντικειμενικά υπαρκτή ανάγκη η οποία δεν καλύπτεται από τις υφιστάμενες και θεσμοθετημένες δομές, δηλαδή, από το σχολείο, που στην περίπτωση αυτή είναι ο πολιτειακός θεσμός, ο οποίος σε όλες τις οργανωμένες κοινωνίες παρέχει γνώσεις, αγωγή, κοινωνικοποίηση και μάθηση (Κελπανίδης & Πολυμίλη, 2012).

Οι προβληματισμοί της ελληνικής κοινωνίας, όσον αφορά στην επαγγελματική αποκατάσταση των παιδιών της, σε συνδυασμό με την ευρέως διαδεδομένη νοοτροπία περί της σημασίας των πανεπιστημιακών σπουδών και την οικονομική κρίση της τελευταίας δεκαετίας, οδήγησαν, μοιραία, στην ύπαρξη ολοένα και υψηλότερου ανταγωνισμού για την εισαγωγή σε μία πανεπιστημιακή σχολή.

Συνεπώς, το πρόβλημα που ανακύπτει, είναι αφενός, ότι το σχολείο είναι αναποτελεσματικό ως προς την παροχή στους μαθητές αγωγής, κοινωνικοποίησης, εκπαίδευσης και «μόρφωσης» (Κελπανίδης, 2009), αφετέρου, δεν τους προετοιμάζει αποτελεσματικά για τις πανελλαδικές εξετάσεις, με αποτέλεσμα μαθητές και γονείς να μην έχουν άλλη διέξοδο από το να στραφούν σε έναν αποτελεσματικότερο, κατά κοινή ομολογία, έστω και άτυπο εκπαιδευτικό θεσμό, αυτόν του Φροντιστηρίου.

Σε αυτό το πλαίσιο, η παρούσα μελέτη αποτελεί έναν προβληματισμό σχετικά με την ολοένα και αυξανόμενη στη χώρα μας 'καθαίρεση' του σχολείου από την θέση του κύριου φορέα μάθησης και προετοιμασίας των μαθητών για την επόμενη βαθμίδα και την αναγόρευση των φροντιστηρίων σε βασικό πυλώνα εκπαίδευσης και ειδικότερα τον βαθμό ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, των μαθητών που φοιτούν σε αυτά.

ΜΕΡΟΣ Α΄: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Κεφάλαιο 1 : Η Φροντιστηριακή Εκπαίδευση

1.1 Ορισμός

Αν και η ορολογία ποικίλει ανάλογα τη χώρα - shadow education, parallel education, tutoring, coaching, cram school - (Bray, 2011), παρόλα αυτά, παντού ο ορισμός της φροντιστηριακής εκπαίδευσης αναφέρεται στην ιδιωτική εκπαίδευση η οποία λειτουργεί παράλληλα και ταυτόχρονα με την τυπική με στόχο τη βελτίωση της βαθμολογίας ή/και την επιτυχία σε εξετάσεις.

Ο «Αναγκαστικός Νόμος. 2545/40, Περί ιδιωτικών σχολείων, φροντιστηρίων και οικοτροφείων» (άρθρο 63, παρ. 1), με τον οποίο ουσιαστικά αποκτά υπόσταση η φροντιστηριακή εκπαίδευση στην Ελλάδα, ορίζει πως φροντιστήριο είναι η «διδασκαλία μαθητών σε ομάδες περισσότερες από πέντε ή σε ομάδες που να μην ξεπερνάνε τους δέκα μαθητές σε μια εβδομάδα, με σκοπό την συμπλήρωση και την εμπέδωση γνώσεων που ανήκουν στον κύκλο των μαθημάτων της στοιχειώδους, της μέσης, της ανώτερης ή της ανώτατης εκπαίδευσης ή με σκοπό την εκμάθηση ξένων γλωσσών, ή μουσικής ή γενικών μαθημάτων ελεύθερων σπουδών». Εύκολα αντιλαμβάνεται κανείς πως το φροντιστήριο στα ελληνικά πράγματα αφορά πιο ευρείες δραστηριότητες οι οποίες δεν σχετίζονται απαραίτητα με την τυπική εκπαίδευση που παρέχεται από το σχολείο.

Σύμφωνα με τον Μπαμπινιώτη (2006) το φροντιστήριο είναι «το ιδιωτικό εκπαιδευτήριο που βοηθάει τους μαθητές στα σχολικά ή πανεπιστημιακά μαθήματα και στην προετοιμασία για τις εξετάσεις τους». Αναφέρει, επιπρόσθετα, πως ετυμολογικά, το ρήμα «φροντίζω», από το οποίο προέρχεται η λέξη φροντιστήριο, σημαίνει στα αρχαία ελληνικά συλλογίζομαι, μεριμνώ, επιμελούμαι και το συναντούμε από τον 6ο π.Χ αιώνα. Επιπλέον, ο φροντιστής στα αρχαία ελληνικά είναι αυτός που εξετάζει σε βάθος, σημασία την οποία βρίσκουμε στις ‘Νεφέλες’ του Αριστοφάνη όταν αναφέρεται στον Σωκράτη. Ο ορισμός του Μπαμπινιώτη είναι εξαιρετικά εύστοχος και περιγράφει απόλυτα όσα ισχύουν στην Ελλάδα αναφορικά με την φροντιστηριακή εκπαίδευση.

Σύμφωνα με τον Αμοιραδάκη (2007), φροντιστήριο είναι ο «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». Ο ΕΛΟΤ, από την άλλη, συμπεριλαμβάνει ιδιωτικές και δημόσιες δομές στον ορισμό που δίνει στο φροντιστήριο. Πιο συγκεκριμένα: «Φροντιστήριο Μέσης Εκπαίδευσης» νοείται 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 και στη βελτίωση των στόχων τους για επιτυχή μετάβαση στην επόμενη βαθμίδα εκπαίδευσης (ΕΛΟΤ, 2008).

Σύμφωνα με την Πολυχρονάκη (2004), υπάρχουν φροντιστήρια στοιχειώδους εκπαίδευσης που ασχολούνται με την προετοιμασία των μαθητών για τις εισιτήριες εξετάσεις που αφορούν τα σχολεία της μέσης εκπαίδευσης και η λειτουργία τους περιορίζεται στους θερινούς μήνες, φροντιστήρια μέσης εκπαίδευσης που επιδιώκουν την ενίσχυση των μαθητών στο σχολείο και φροντιστήρια ανωτάτης εκπαίδευσης που ασχολούνται με την προπαρασκευή των μαθητών και ενισχύουν τους φοιτητές και τους σπουδαστές προκειμένου να επιτύχουν στις τμηματικές ή πτυχιακές τους εξετάσεις.

Ο Τσαούσης (όπ. αναφ. στο Νόβα-Καλτσούνη, 2010) ορίζει τα φροντιστήρια ως ένα σύστημα εκπαιδευτικών υπηρεσιών που λειτουργεί παράλληλα με το εθνικό εκπαιδευτικό σύστημα και αποτελείται από δύο μέρη: ένα ανεπίσημα ενσωματωμένο στην εκπαίδευση και ένα το οποίο επιδιώκει μια θέση στο εθνικό εκπαιδευτικό σύστημα.

Σημασία έχει στο σημείο αυτό να αναφερθούμε στην ορολογία που χρησιμοποιείται διεθνώς αναφορικά με την φροντιστηριακή εκπαίδευση.

Ο όρος «shadow education» (σκιάδης εκπαίδευση) αποτελεί τον δημοφιλέστερο όρο και χρησιμοποιήθηκε αρχικά για να δηλώσει τη σχέση ανάμεσα στην τυπική εκπαίδευση και τις ποικίλες εξωσχολικές δραστηριότητες. Οι Stevenson & Baker (1992), είναι αυτοί που τον εισήγαγαν ώστε να περιγράψουν «ένα σύνολο εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται εκτός της επίσημης εκπαίδευσης και έχουν σχεδιαστεί για να ενισχύσουν την επίσημη σχολική σταδιοδρομία του μαθητή».

Σκιάδης εκπαίδευση σύμφωνα με τον Bray (1999), είναι η συμπληρωματική διδασκαλία που προσφέρεται από ιδιώτες, είτε ως ατομική εκπαίδευση είτε ως διδασκαλία σε ολιγομελή τμήματα, με στόχο τόσο το κέρδος όσο και τη βοήθεια των μαθητών στη βελτίωση της σχολικής τους επίδοσης ή στην προετοιμασία τους για εξετάσεις. Ο όρος shadow education χρησιμοποιείται από τους Baker et al. (2001) για να περιγράψει τις

εξωσχολικές δραστηριότητες των μαθητών οι οποίες παρουσιάζουν κοινά χαρακτηριστικά με την θεσμοθετημένη κρατική εκπαίδευση και σκοπεύει στη βελτίωση των σχολικών επιδόσεων των μαθητών και την αύξηση των ευκαιριών τους στην εκπαίδευση. Στην ελληνική πραγματικότητα, συχνά αναφερόμαστε στην φροντιστηριακή εκπαίδευση ως “παραπαιδεία” (Ζιωντάκη, 2019· Kassotakis & Verdis, 2013). Ο εν λόγω όρος έχει αρνητική χροιά, καθώς συμπεριλαμβάνει, εκτός από τα φροντιστήρια, και την ανεξέλεγκτη από το κράτος εκπαιδευτική δραστηριότητα των ιδιαίτερων μαθημάτων. Σύμφωνα με τις Liodaki & Liodaki (2016) ο όρος παραπαιδεία αναφέρεται στο σύνολο των εξωσχολικών δραστηριοτήτων των μαθητών, από τα ενισχυτικά μαθήματα για το σχολείο έως τα μαθήματα μουσικής ή υπολογιστών. Μαζί με τον ελληνικό όρο «παραπαιδεία», συναντώνται και άλλοι όπως ο γαλλικός «*éducation parallèle*» ή «*sistemul paralel de educatie*» στα ρουμάνικα (Bray, 2011), οι οποίοι υπογραμμίζουν τη διαφορά της φροντιστηριακής εκπαίδευσης από την τυπική και την «παράλληλη» πορεία της.

Συμπερασματικά, οι ορισμοί που αναφέρθηκαν συγκλίνουν ως προς τον σκοπό της φροντιστηριακής εκπαίδευσης, η οποία αφορά στη βελτίωση της επίδοσης των μαθητών στο σχολείο και την επιτυχία τους σε εξετάσεις που σχετίζονται με αυτό. Παράλληλα, αναδεικνύουν μια στενή σχέση με την τυπική εκπαίδευση, συχνά ανταγωνιστική και για πολλούς επιζήμια, οπωσδήποτε όμως σημαντική (Dierkes, 2010).

1.2 Η φροντιστηριακή εκπαίδευση διεθνώς

Η φροντιστηριακή εκπαίδευση αποτελεί, αντίθετα με την ψευδαίσθηση που επικρατεί στην Ελλάδα, ένα γενικευμένο παγκόσμιο φαινόμενο με κοινωνικές, οικονομικές και εκπαιδευτικές προεκτάσεις (Baker et al., 2001). Η φροντιστηριακή εκπαίδευση είτε με την μορφή απλής καθοδήγησης είτε με στόχο την παροχή πρόσθετης βοήθειας στους μαθητές εκτός σχολείου, κυρίως για την προετοιμασία για εξετάσεις, εφαρμόζεται σε πολλές χώρες της Ανατολικής Ασίας, συμπεριλαμβανομένου του Χονγκ Κονγκ, της Ταϊβάν, της Ιαπωνίας και της Νότιας Κορέας. Σε λίγες μόνο δεκαετίες, έχει επεκταθεί παγκοσμίως και έχει αναγορευθεί σε μια παγκόσμια βιομηχανία υπηρεσιών πολλών δισεκατομμυρίων δολαρίων που προσφέρει πολλές διαφορετικές και συχνά δαπανηρές εκπαιδευτικές υπηρεσίες, από μαθήματα μετά το σχολείο μέχρι μια σειρά

επιλογών on-line (Byun & Baker, 2015). Ενώ πολλά απομένουν να διερευνηθούν ως προς τα αίτια του φαινομένου, η παγκόσμια επέκταση της φροντιστηριακής εκπαίδευσης είναι πλέον ένα ουσιαστικό ζήτημα που απασχολεί την κοινωνιολογία της εκπαίδευσης και προκαλεί ανησυχία στους υπεύθυνους χάραξης εκπαιδευτικής πολιτικής, λόγω, κυρίως, των συνεπειών της για την εκπαιδευτική ποιότητα και ισότητα. Στην χώρα μας επικρατεί η λανθασμένη άποψη πως ο θεσμός του φροντιστηρίου είναι ιδίον της ελληνικής κοινωνίας, παρόλα αυτά δεν αποτελεί ελληνική πρωτοτυπία (Λακασάς, 2003). Το σχολείο θεωρείται ανεπαρκές σε πολλές χώρες, με αποτέλεσμα να ανακύπτει η ανάγκη ίδρυσης φροντιστηριακών δομών (Liodaki & Liodaki, 2016). Ανάμεσα στις χώρες όπου ανθεί η φροντιστηριακή εκπαίδευση είναι οι ΗΠΑ, ο Καναδάς, η Αυστραλία, η Νέα Ζηλανδία, η Ιαπωνία, η Γερμανία, η Γαλλία, η Ιταλία, η Πορτογαλία, η Ιρλανδία, η Μεγάλη Βρετανία, η Κορέα, η Κίνα, το Χονγκ Κονγκ, η Βραζιλία, η Τουρκία, ακόμα και η Ινδία (Γκρέκου, 2017· Ιωάννου, 2011). Μάλιστα, η Ιαπωνία, οι ΗΠΑ, η Τουρκία και η Κορέα είναι πρώτες χώρες στην κατάταξη φροντιστηρίων ανά κάτοικο (Γαϊτάνη, 2017). Αξίζει, εντούτοις, να σημειωθεί πως στη Βόρεια Ευρώπη η φροντιστηριακή εκπαίδευση έχει μικρότερη ζήτηση από ότι στη Νότια Ευρώπη (Bray, 2011).

1.3 Η φροντιστηριακή εκπαίδευση στην Ελλάδα

Το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα, σύμφωνα με τους Ανδρέου & Παπακωνσταντίνου (1994, όπ. αναφ. στο Μαυρογιώργος, 2008), όντας ιδιαιτέρως συγκεντρωτικό, έχει συμβάλλει σημαντικά στο να αντιμετωπίζεται το σχολείο ως ένας αποδέκτης των αποφάσεων της εκάστοτε πολιτικής ηγεσίας τις οποίες απλώς καλείται να υλοποιήσει. Έτσι, ελαχιστοποιούνται οι παρεμβάσεις που θα μπορούσε να κάνει η εκπαιδευτική μονάδα, τόσο στη λήψη όσο και στην εφαρμογή αποφάσεων που ίσως να επέλυαν ζητήματα με τα οποία έρχεται αντιμέτωπη καθημερινά, αντί να περιορίζεται απλώς σε έναν διεκπεραιωτικό ρόλο.

Το ζήτημα της έλλειψης εσωτερικής εκπαιδευτικής πολιτικής, δηλαδή, μιας πολιτικής που πηγάζει από την ίδια τη σχολική μονάδα και την αφορά άμεσα, είναι διαχρονικό και, δυστυχώς, πολλές πλευρές του έχουν διαφανεί τα τελευταία χρόνια με εφαρμογή πολιτικών όπως «συγχωνεύσεις, κατάργηση σχολικών μονάδων, περικοπές δαπανών,

απολύσεις, μεταθέσεις, αλλαγή εργασιακών σχέσεων, μείωση μισθών, πειθαρχικές διώξεις, αύξηση ωραρίου, αξιολόγηση, που έχουν δημιουργήσει τις συνθήκες μιας γενικευμένης κοινωνικής διαμαρτυρίας και απόγνωσης» (Μαυρογιώργος, 2013). Ιδιαίτερος θα πρέπει να τονιστεί ο εξετασιοκεντρικός χαρακτήρας του Λυκείου, όπως αυτός αποδεικνύεται από τις διαδικασίες πρόσβασης στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, η οποία πραγματοποιείται, εδώ και δεκαετίες μέσω των Πανελλαδικών Εξετάσεων, οι οποίες συχνά αλλάζουν μορφή χωρίς, ωστόσο, να αλλάζουν χαρακτήρα.

Ο θεσμός των Πανελλαδικών εξετάσεων ενισχύει το αίσθημα της αδικίας στους μαθητές, χωρίζοντάς τους σε “επιτυχόντες” και “αποτυχόντες” και αποδυναμώνει τον μορφωτικό χαρακτήρα της εκπαίδευσης, συνδέοντας τον ρόλο του σχολείου αποκλειστικά με τη δυνατότητα πρόσβασης στο Πανεπιστήμιο και όχι με την ανάγκη αναβάθμισης και εκσυγχρονισμού της μαθησιακής διαδικασίας και την απόκτηση ουσιαστικών γνώσεων (Μαυρογιώργος, 2013).

Το συναίσθημα της αδικίας ενισχύεται έτι περαιτέρω, δεδομένου ότι η φροντιστηριακή εκπαίδευση, μια ιδιωτική υπηρεσία, επικαλύπτει τα μαθήματα που διδάσκονται στη γενική εκπαίδευση και, ως εκ τούτου, είναι πιθανό να δίνει ένα πλεονέκτημα σε κάποιους μαθητές οι οικογένειες των οποίων διαθέτουν την ανάλογη οικονομική δυνατότητα.

Επιπλέον, ο ρόλος των εκπαιδευτικών υποβαθμίζεται, το Λύκειο περιορίζεται σε ένα προπαρασκευαστικό κέντρο για τις πανελλήνιες εξετάσεις, η λειτουργία του αποδυναμώνεται και ενισχύεται η παραπαιδεία, η οποία λειτουργεί με μόνο στόχο τη συστηματική προετοιμασία των μαθητών για την εισαγωγή τους στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση της χώρας μας (Κάτσικας & Καββαδίας, 1994). Ορισμένοι εκπαιδευτικοί θεωρούν ότι η φροντιστηριακή εκπαίδευση αποτελεί διαφθορά της ίδιας της εκπαιδευτικής διαδικασίας, για παράδειγμα, οι μαθητές που παρακολουθούν μαθήματα σε φροντιστήριο τείνουν να δίνουν λιγότερη προσοχή στην τάξη, ή παρατηρείται το φαινόμενο οι μαθητές να μένουν στο σπίτι τους, πολύ πριν τη λήξη του διδακτικού έτους, προκειμένου να μελετήσουν για τις εξετάσεις παρακολουθώντας μόνο τα μαθήματά τους στο φροντιστήριο.

Το φαινόμενο της “παράλληλης παιδείας”, ή όπως είναι ευρύτερα γνωστό, αυτό της “παραπαιδείας”, δημιουργεί, εκτός των δεοντολογικών ζητημάτων, και οικονομικά προβλήματα στις οικογένειες των μαθητών, αφού αυτές αναγκάζονται, εκ των πραγμάτων, να πληρώσουν αδρά για την προετοιμασία των παιδιών τους για την εισαγωγή τους στο Πανεπιστήμιο. Παρόλα αυτά, η παραπαιδεία, καλώς ή κακώς, δίνει μια λύση

στο ζήτημα της ανεργίας των αποφοίτων των λεγόμενων “καθηγητικών” σχολών, καθώς δημιουργούνται θέσεις εργασίας για αυτούς.

Από δεοντολογικής απόψεως, ο δημόσιος χαρακτήρας της εκπαίδευσης καταστρατηγείται μέσω της παραπαιδείας, διότι αυτή λειτουργεί ως ένα ανεπίσημο, παράλληλο σχολείο και οι κοινωνικές ανισότητες ενισχύονται καθώς μόνο όσοι έχουν την οικονομική δυνατότητα να πληρώσουν για φροντιστήριο μπορούν να βοηθήσουν τα παιδιά τους στην προσπάθειά τους να εισαχθούν στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση. Επιπλέον, οι μαθητές ταλαιπωρούνται διότι παρακολουθούν δύο προγράμματα σπουδών την ημέρα και, εντέλει, το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα απαξιώνεται διαρκώς.

Επί της ουσίας, η διαίωσιση της παραπαιδείας πηγάζει από μία στρατηγική κυβερνητική επιλογή διαχρονικής φύσεως, και επιβαρύνει οικονομικά τις οικογένειες των μελλοντικών φοιτητών. Είναι σαφές, όμως, ότι και οι ίδιοι οι εκπαιδευτικοί πρέπει να αναβαθμίσουν και να εκσυγχρονίσουν την εκπαιδευτική διαδικασία, για να ενισχύσουν το κύρος του δημόσιου σχολείου αλλά και τον δικό τους ρόλο (Μαρίνος, 2016). Σύμφωνα με τα όσα αναφέρθηκαν ήδη, καθίσταται σαφές πως το ζήτημα της εισαγωγής στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση αποτελεί μείζον πολιτικό θέμα για την εκάστοτε πολιτική ηγεσία, εκτός από κυρίαρχο πρόβλημα για μαθητές και γονείς, καθώς αλληπάλλληλες εκπαιδευτικές μεταρρυθμίσεις, δεν έχουν καταφέρει δυστυχώς να επιλύσουν το πρόβλημα. Στις μέρες μας, δε, η καθιέρωση της Ελάχιστης Βάσης Εισαγωγής (Ε.Β.Ε), η οποία ίσχυσε την περσινή χρονιά για πρώτη φορά, δυσκόλεψε περαιτέρω την εισαγωγή των μαθητών της Γ' Λυκείου στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση και ενίσχυσε τον προπαρασκευαστικό ρόλο του Φροντιστηρίου ακόμα περισσότερο.

Παρότι η επικράτηση του φροντιστηρίου έναντι του σχολείου στην τελευταία τάξη του Λυκείου είναι ολοκληρωτική στην ελληνική κοινωνία, η έρευνα για το συγκεκριμένο ζήτημα χαρακτηρίζεται ελλιπής σε έκταση και συστηματικότητα (Πολυδωρίδη-Κοντογιαννοπούλου, 1995). Συνεπώς, κρίνεται απαραίτητη η διερεύνηση των αντιλήψεων των μαθητών για το ρόλο του φροντιστηρίου και την ποιότητα των παρεχόμενων από αυτό υπηρεσιών.

1.4 Το σχολείο ως μέσο πρόσβασης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση

Στα μέσα του προηγούμενου αιώνα, συντελέστηκε ο καίριας σημασίας μετασχηματισμός της κοινωνίας από βιομηχανική σε μεταβιομηχανική με ταυτόχρονη διόγκωση

του τριτογενούς τομέα, οδηγώντας στη δημιουργία νέων επαγγελματιών και ημι-επαγγελματιών (Trow, 1991). Εκκίνησε συνεπώς, μία δημόσια συζήτηση για την εκπαίδευση καταρχάς ως κοινωνικό αγαθό και κατόπιν ως κοινωνική επένδυση (Κελπανίδης & Πολυμίλη, 2012). Στις περισσότερες χώρες αυξήθηκε ραγδαία η φοίτηση στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, και οι μαθητές στράφηκαν, μοιραία, προς στην τριτοβάθμια εκπαίδευση συνδέοντας τις μεταλυκειακές σπουδές με νέες και ενδεχομένως καλύτερες επαγγελματικές επιλογές.

Στην Ελλάδα, πιο συγκεκριμένα, η πολύ μεγάλη προσέλευση των μαθητών του Λυκείου στις πανελλήνιες εξετάσεις, με σκοπό την εισαγωγή τους στο Πανεπιστήμιο ήταν μονόδρομος, αφού οι χιλιάδες απόφοιτοι της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης δεν είχαν κανένα ουσιαστικό προσόν ένταξης στην παραγωγική διαδικασία (Μπουζάκης, 2005). Ουσιαστικό ρόλο σε αυτήν την εξέλιξη έπαιξε μία σειρά παραγόντων όπως για παράδειγμα οι μεταρρυθμίσεις της μεταπολιτευτικής περιόδου. Αν και επιχειρήθηκε εσωτερική διαφοροποίηση διαφορετικών τύπων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, η εφαρμογή του μέτρου δεν απέδωσε και κατά συνέπεια δεν υπήρχε ουσιαστικά καμία διέξοδος που να διαφοροποιεί τον μαθητικό πληθυσμό και να τον οδηγεί προς διαφορετικές κατευθύνσεις σπουδών και επαγγελματιών (Ιακωβίδης, 1998). Επιπρόσθετα, η ελληνική οικονομία παραμένει μη αναπτυγμένη βιομηχανικά, συνεπώς δεν παρουσιάζονται μεγάλες ευκαιρίες απασχόλησης εφόσον με την απουσία της εκβιομηχάνισης περιορίζεται σημαντικά η γκάμα των επαγγελματιών.

Εξάλλου, η περιφρόνηση της τεχνικής-χειρωνακτικής εργασίας, η άκριτη προτίμηση των ακαδημαϊκών επαγγελματιών, η επιδίωξη μόνιμης απασχόλησης στο Δημόσιο, η εξασφάλιση υψηλού κοινωνικού κύρους περισσότερο μέσω των σπουδών παρά μέσω της επαγγελματικής απόδοσης και ο προσανατολισμός όχι σε συγκεκριμένα επαγγέλματα, αλλά σε γενικούς τομείς δραστηριοτήτων, εμφανίζονται στην Ελλάδα πιο έκδηλα από ότι στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες (Ψαχαρόπουλος & Παλαιοκρασάς, 1990)

Επιπλέον, ο συνεκτικός ιστός της ελληνικής οικογένειας είναι εξαιρετικά ισχυρός συγκριτικά με τις οικογένειες των κοινωνιών της Βόρειας και Δυτικής Ευρώπης, ώστε οι νέοι να μπορούν να παραμείνουν στην οικογενειακή εστία, χωρίς να καλύπτουν οι ίδιοι το κόστος διαβίωσής τους και να προσπαθούν να σπουδάσουν (Κελπανίδης & Πολυμίλη, 2012).

Ο μονοδιάστατος και κατακόρυφος προσανατολισμός, που παρουσίασε από την αρχή η δομή του ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος και οδηγούσε τους μαθητές στη μετάβαση από τη μια σχολική βαθμίδα στην άλλη με τελικό σκοπό την είσοδό τους στο πανεπιστήμιο διευκόλυνε την καθιέρωση του φροντιστηρίου ((Τζάνη, 1988· Δήμου, 1999).

Παράλληλα, μέσω της ιδιωτικής φροντιστηριακής εκπαίδευσης οι πολίτες αισθάνονται πιο άμεσα το δικαίωμα της επιλογής και της συμμετοχής στην εκπαίδευση, δικαίωμα και ευθύνη που νιώθουν ότι στερούνται από την επίσημη εκπαίδευση (Ηλιού, 1984). Έτσι, οι οικογενειακές στρατηγικές στην Ελλάδα συνοψίζονται στην προώθηση της ατομικής ανέλιξης και εκφράζονται με εκπαιδευτικές επενδύσεις μέσα από την υπερζήτηση για ανώτατη εκπαίδευση και την ανάληψη των ατομικών εξόδων των νέων για πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα (Τσέλικα, 1991). Η αύξηση του αριθμού των εισακτέων οδήγησε σε μεγάλη αύξηση του φοιτητικού πληθυσμού στην τριτοβάθμια εκπαίδευση εντός των συνόρων, αλλά και σε μεγάλη αύξηση του ποσοστού των νέων που πήγαιναν για πτυχιακές σπουδές σε πανεπιστήμια του εξωτερικού (Σιδηρόπουλος, 2003).

1.5 Σχέση Παιδείας και Παραπαιδείας

Το φροντιστήριο, με οποιαδήποτε μορφή του, αποτελώντας μια ιστορική πραγματικότητα διαμορφωμένη από ένα σύνολο κοινωνικών και εκπαιδευτικών συγκυριών, έχει επιφορτίσει στη συνείδηση των Ελλήνων ως μια πρακτική εξασφάλισης ατομικής και οικογενειακής καταξίωσης διαμέσου των αυξημένων ευκαιριών που παρέχει για εισαγωγή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Για το λόγο αυτό δεν μπορεί να ειπωθεί ότι το φροντιστήριο αποτελεί αυτόνομο φαινόμενο, καθώς συνδέεται περισσότερο με το ίδιο το εκπαιδευτικό σύστημα παρά με συγκεκριμένες μορφές και μηχανισμούς εξετάσεων (Ανδρέου, 1993).

Η σημαντικότητα των εξετάσεων, βεβαίως, ως κορυφαίου γεγονότος στην εκπαιδευτική πορεία των μαθητών έγκειται ακριβώς στο διαχωρισμό που τίθεται ανάμεσα στη μαζικότητα της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και στην επιλεκτικότητα της τριτοβάθμιας, καθώς και στην κοινωνική πίεση για ατομική ευημερία μέσω της τελευταίας (Κυ-

ρίδης, 1997). Γενικά μέσα από τις εξετάσεις καλλιεργείται μια κουλτούρα ανταγωνισμού, η οποία τελικά παραπέμπει στην υιοθέτηση στρατηγικών, όπως το φροντιστήριο ή τα ιδιαίτερα μαθήματα.

Επιπλέον, οι συχνές αλλαγές στον τρόπο εισαγωγής στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση έχουν καταστήσει σχεδόν απαραίτητη την προετοιμασία των μαθητών για την είσοδό τους στο πανεπιστήμιο με τη βοήθεια του φροντιστηρίου. Οι Πανελλήνιες εξετάσεις έχουν υποστεί διαρκείς αλλαγές, από το σύστημα των δεσμών και μετέπειτα των κατευθύνσεων, ως το Νέο Λύκειο και τις ομάδες προσανατολισμού, το Νέο Σύστημα του 2016 και τις αλλαγές του 2020. Όλες αυτές οι αλλαγές περιπλέκουν τα εκπαιδευτικά ζητήματα και δημιουργούν σύγχυση σε μαθητές και εκπαιδευτικούς της τυπικής εκπαίδευσης σχετικά με τον τρόπο εξέτασης των μαθημάτων για την εισαγωγή στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση. Συνεπώς, το φροντιστήριο καθίσταται απαραίτητο για επίτευξη του στόχου της εισαγωγής στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση, διότι αποκτά διευρυμένες αρμοδιότητες αναλαμβάνοντας να παίξει έναν επιπλέον ρόλο, «αυτόν του προσανατολιστή, αφού υποδεικνύει στους μαθητές ποιες θα είναι οι σωστότερες επιλογές μαθημάτων για να συγκεντρώσουν ευκολότερα τα μόρια που χρειάζονται για την εισαγωγή τους σε κάποια σχολή, χρησιμοποιώντας τελικά ένα πολύ κατευθυντικό μοντέλο εκπαιδευτικού και επαγγελματικού προσανατολισμού»

(Κωνσταντοπούλου, 1999).

Η αναπροσαρμογή των φροντιστηρίων μέσης εκπαίδευσης στην κατεύθυνση όχι μόνο της προετοιμασίας των μαθητών για τις εισαγωγικές εξετάσεις, αλλά και της ενίσχυσης της επίδοσης των μαθητών μέσα στο σχολείο αποτέλεσε ενισχυτικό παράγοντα για την επέκτασή τους (Κωνσταντοπούλου, 1999).

Το πλαίσιο λειτουργίας των φροντιστηρίων, ωστόσο, δεν έχει υποστεί τις ίδιες αλλαγές. Ανθούν πάντα τα κέντρα ξένων γλωσσών, τα οποία δεν σχετίζονται με τη σχολική επίδοση, ωστόσο αποτελούν ένα σημαντικό μερίδιο της φροντιστηριακής εκπαίδευσης και επιλέγονται από την πλειονότητα των μαθητών. Κοντά στα φροντιστήρια Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και τα φροντιστήρια Ξένων Γλωσσών προστέθηκαν τα τελευταία χρόνια και τα ονομαζόμενα Κέντρα Μελέτης, τα οποία αναλαμβάνουν το καθημερινό διάβασμα των μαθητών Δημοτικού, με σκοπό αφενός την ενίσχυση του μαθητή και αφετέρου την απαλλαγή του εργαζόμενου γονιού από το χρόνο που θα περνούσε βοηθώντας το παιδί του με τα μαθήματά του. Τα Κέντρα αυτά λειτουργούν, συνήθως, σε ήδη υπάρχουσες δομές, κυρίως σε φροντιστήρια Μέσης Εκ-

παίδευσης (Καραμαρίνος, 2019). Το ωράριο τους εκτείνεται από το τέλος του σχολικού μαθήματος μέχρι και τις 21:00, ενώ πολλές φορές πραγματοποιούνται δραστηριότητες δημιουργικής απασχόλησης και τα Σάββατα. Παρόλα αυτά, είναι γεγονός ότι λειτουργούν χωρίς συγκεκριμένο θεσμικό πλαίσιο, το οποίο να προβλέπει τη λειτουργία τους (Διαλεκτή, 2017· Λάσκας, 2014) και προκύπτουν πολλαπλά κενά ως προς το πρόγραμμα σπουδών, τις εργασιακές σχέσεις, την ασφάλεια και την υγιεινή των μαθητών, τα δικαιώματα των εργαζομένων κ.λπ. (Καραμαρίνος, 2019).

1.6 Η ενίσχυση του θεσμού της παραπαιδείας και η στάση της πολιτείας

Το ζήτημα του συστήματος πρόσβασης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και των επιπτώσεών του στο μορφωτικό ρόλο του λυκείου βρίσκεται, στην ημερήσια διάταξη της εκπαιδευτικής μας πολιτικής εδώ και δεκαετίες. Όσα συστήματα δοκιμάστηκαν, παρά τις αισιόδοξες προσδοκίες των εισηγητών τους, απέτυχαν να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα. Κράτησαν το λύκειο δέσμιο των εισαγωγικών εξετάσεων, απαξιώνοντας την προσφερόμενη από το σχολείο παιδεία και ενίσχυσαν την παραπαιδεία.

Η εφαρμογή του θεσμού των Πανελληνίων εξετάσεων υποβαθμίζει σταθερά τον παιδευτικό ρόλο του Λυκείου καθώς, η σύνδεση του Λυκείου με την εισαγωγή στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση δημιουργεί ποικίλα προβλήματα όχι μόνο σε κοινωνικό και συναισθηματικό επίπεδο αλλά και σε οικονομικό, ενισχύοντας διαρκώς το φαινόμενο της παραπαιδείας. Κατά συνέπεια, οι περισσότεροι μαθητές, αναζητώντας την επιτυχία τους στις Πανελλήνιες Εξετάσεις με κάθε κόστος, κατέφευγαν και συνεχίζουν να καταφεύγουν στα φροντιστήρια για την κάλυψη των αναγκών τους και την πληρέστερη προετοιμασία τους. Η επιτυχής δραστηριοποίηση αυτών των παραεκπαιδευτικών δομών ενισχύεται, επίσης, από την αποτυχημένη εφαρμογή αντίστοιχων δημοσίων δομών και την απαξίωση του εκπαιδευτικού έργου (Παπακωνσταντίνου, 2012). Η αδυναμία εφαρμογής πετυχημένων μεταρρυθμίσεων προκαλεί την δυσπιστία γονέων και μαθητών απέναντι στο δημόσιο σχολείο και ενισχύει την εμπιστοσύνη τους στα φροντιστήρια, που θεωρούνται ότι μπορούν να διασφαλίσουν την εισαγωγή των μαθητών τους στο Πανεπιστήμιο, λόγω της τεχνογνωσίας που έχουν αποκτήσει όλα αυτά τα χρόνια.

Παρόλα αυτά, η παραπαιδεία θεωρείται από πολλούς καταστροφική για τον δημόσιο χαρακτήρα της εκπαίδευσης, καθώς καταστρατηγεί επί της ουσίας την ελεύθερη πρόσβαση όλων των μαθητών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, ανοίγοντας τον δρόμο μόνο σε όσους έχουν την οικονομική δυνατότητα να πληρώσουν για φροντιστήριο ή ιδιαίτερα μαθήματα. Κατά συνέπεια, ενισχύει τις κοινωνικές ανισότητες, λειτουργώντας ως ένα ανεπίσημο παράλληλο σχολείο. Ταυτόχρονα, οι μαθητές ταλαιπωρούνται αρκετά εφόσον μελετούν διπλά, ενώ, δυσάρεστη είναι η εν γένει απαξίωση του εκπαιδευτικού συστήματος και των λειτουργών του.

Είναι σαφές, όμως, ότι και οι ίδιοι οι εκπαιδευτικοί πρέπει να αναβαθμίσουν και να εκσυγχρονίσουν την εκπαιδευτική διαδικασία, για να ενισχύσουν το κύρος του δημόσιου σχολείου αλλά και τον δικό τους ρόλο (Μαρίνος, 2016). Σύμφωνα με τον Πυργιωτάκη (2012), το φαινόμενο της παραπαιδείας αποτελεί δομικό χαρακτηριστικό του εκπαιδευτικού μας συστήματος και προκύπτει ως απόρροια της στρατηγικής που εφαρμόζεται για την επιλογή στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και όχι ως προϊόν των δυσλειτουργιών του Λυκείου, με αποτέλεσμα να θεωρείται πολύ δύσκολη η αποτελεσματική αντιμετώπισή του. Υποστηρίζει πως η διαιώνιση της παραπαιδείας βασίζεται σε συνειδητή επιλογή της κεντρικής εκπαιδευτικής πολιτικής, η οποία, δυστυχώς, επιβαρύνει οικονομικά τις οικογένειες των επίδοξων φοιτητών.

Το φροντιστήριο είναι επί της ουσίας μια επιχείρηση, της οποίας οι συντελεστές είναι οι εκπαιδευτικοί και το «παραγόμενο προϊόν» η επιτυχία των μαθητών στις κάθε είδους εξετάσεις, με αποκορύφωμα τις πανελλαδικές στο τέλος της Γ' Λυκείου. Πρόκειται, συνεπώς, για επιχειρήσεις που διέπονται από τις αρχές της αγοράς και του ελεύθερου ανταγωνισμού και εφαρμόζουν την τακτική hire and fire όταν οι εργαζόμενοι δεν ανταποκρίνονται επαρκώς στο ρόλο τους (Κελπανίδης κ.α, 2007).

Η εκπαιδευτική προϋπηρεσία των εργαζόμενων καθηγητών στα φροντιστήρια δεν αναγνωρίζεται ως τέτοια και οι αμοιβές τους είναι χαμηλές εφόσον ουσιαστικά εργάζονται εποχιακά- Σεπτέμβριο με Ιούνιο- και οι εργοδότες τους έχουν το δικαίωμα να τους απολύουν μετά το τέλος των εξετάσεων, χωρίς αποζημίωση και να τους επαναπροσλαμβάνουν στην αρχή της νέας σχολικής χρονιάς (Δεμερούκη, 1988).

Είναι σαφές πως η κάθε μορφής ιδιωτική εκπαίδευση δεν βρίσκει έδαφος μόνο λόγω του ανταγωνισμού που υπάρχει στις πανελλαδικές εξετάσεις. Υπάρχει και διαιωνίζεται ως μέσο διαχείρισης των πτυχιούχων των λεγόμενων «καθηγητικών» σχολών οι οποίοι κάπου πρέπει να απασχοληθούν ώστε να βιοπορίζονται. Επιπλέον, οι ανεπαρκώς α-

μειβόμενοι συγκριτικά με τα προσόντα τους, διορισμένοι στο Δημόσιο καθηγητές, βρίσκουν έναν τρόπο να συμπληρώνουν το εισόδημά τους, μέσω των ιδιαιτέρων μαθημάτων.

Το παράλληλο αυτό σύστημα κερδίζει έδαφος συνεχώς, αφού οι θέσεις των διοριστέων αυξάνονται ελάχιστα ή καθόλου και ο αριθμός των υποψηφίων αυξάνεται συνεχώς (Antoninis & Tsakloglou, 2001).

Κεφάλαιο 2: Η ποιότητα στην Εκπαίδευση

2.1 Εισαγωγικά

Η ανάγκη διερεύνησης της παρεχόμενης ποιότητας στην εκπαίδευση είναι ένα πολυσυζητημένο ζήτημα (Shahney et al., 2006). Το πως ορίζεται, όμως, η ποιότητα στην εκπαίδευση αποτελεί ένα περίπλοκο θέμα.

Κατά τους Cheng & Tam (1997), η ποιότητα στην εκπαίδευση είναι «ένα χαρακτηριστικό του συνόλου των εισροών και των διαδικασιών των εκροών του εκπαιδευτικού συστήματος, που παρέχει υπηρεσίες που ικανοποιούν απόλυτα τόσο τους εσωτερικούς, όσο και τους εξωτερικούς πελάτες, ανταποκρινόμενοι στις ρητές και έμμεσες προσδοκίες των πελατών». Οι Shahney et al. (2006) αναφέρονται στο πρόβλημα ενός και μοναδικού ορισμού της ποιότητας στην εκπαίδευση λόγω της ιδιαίτερης φύσης της. Ενδεικτικά χρησιμοποιούν τους όρους “Ποιότητα εισροών (αναφερόμενοι σε μαθητές, εκπαιδευτικό προσωπικό, διοικητικό προσωπικό και υποδομές), ποιότητα διαδικασιών (αναφερόμενοι σε διαδικασίες μάθησης και διδασκαλίας) και ποιότητα εκροών (αναφερόμενοι στους μαθητές που πλέον αποφοιτούν).

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

Καθώς, όμως, η ποιότητα είναι ζήτημα και προσωπικής αντίληψης, η Elassy (2015), αναφέρει πως οι εκπαιδευτικοί βλέπουν την εκπαιδευτική ποιότητα σαν γραφειοκρατικό βάρος, χωρίς ουσία, σαν μια απόπειρα παιχνιδιού και εξουσιαστικής επιβολής, ενώ οι μαθητές, από την πλευρά τους, βλέπουν σαν καθοριστικούς παράγοντες ποιότητας, τις μαθησιακές και γνωστικές επιδόσεις των καθηγητών τους.

Με άλλα λόγια, η ποιότητα σημαίνει διαφορετικά πράγματα σε διαφορετικούς ανθρώπους καθώς και η ίδια μπορεί να υιοθετήσει διαφορετικές αντιλήψεις σε διαφορετικές στιγμές. Αυτό θέτει το ζήτημα του ‘ποιος είναι ο πελάτης στην εκπαίδευση’. Ο Rowley (1997), προτείνει, στην προσπάθεια μέτρησης της ποιότητας, να λαμβάνονται

υπόψη όλες οι πλευρές των ενδιαφερομένων, οι οποίες περιλαμβάνουν και τους γονείς, το προσωπικό και τους εργοδότες.

Πολλές έρευνες έχουν διεξαχθεί στον χώρο των επιχειρήσεων για τη συσχέτιση της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών με την ικανοποίηση των πελατών. Οι Liu et al. (2017) σε έρευνά τους για τις σχέσεις που συνδέουν την ποιότητα υπηρεσιών, την ικανοποίηση των πελατών και την ικανότητα του πελάτη να μένει πιστός στη βιομηχανία fast-food, βρήκαν ότι υπάρχει θετική σύνδεση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών και της ικανοποίησης του πελάτη. Επιπλέον, υπάρχει αποδεδειγμένη σχέση μεταξύ ποιότητας παροχής υπηρεσιών και εμπιστοσύνης του πελάτη. Οι Liu et al. (2017), αναφέρουν πως πολυάριθμες εταιρίες χρησιμοποιούν μετρήσεις ικανοποίησης πελατών σαν βάση για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους. Οι Lagrosen & Lagrosen (2012) ορίζουν την ικανοποίηση πελατών ως «Ένα είδος αποτελεσματικής αντίληψης και γνωστικής στάσης μεταξύ της προσμονής του πελάτη πριν την αγορά ενός προϊόντος και την εκτίμηση μετά την αγορά του προϊόντος.».

Σε έναν διαρκώς αυξανόμενο ανταγωνιστικό χώρο, όπως αυτό της φροντιστηριακής εκπαίδευσης, είναι σημαντικό να διερευνήσουμε, πώς η ικανοποίηση του μαθητή-πελάτη συνδέεται με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ο Harvey (2003), αναφέρεται στον ισχυρό ανταγωνισμό ανάμεσα στα εκπαιδευτικά ιδρύματα για την προσέλκυση μαθητών και στην ανατροφοδότηση των μαθητών που αποτελεί σημαντικό εργαλείο στο σχεδιασμό της ποιότητας σε ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα. Οι Khoo et al. (2017), μιλούν για την ισχυρή σχέση μεταξύ ποιότητας παροχής υπηρεσιών και την πρόθεση του πελάτη τόσο να ξαναχρησιμοποιήσει την υπηρεσία, όσο και στη προθυμία του να προτείνει την υπηρεσία σε κάποιον άλλον.

Καθώς τα φροντιστήρια δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης αποτελούν ιδιωτικές επιχειρήσεις κερδοσκοπικού χαρακτήρα, θα ήταν ενδιαφέρον, στο σημείο αυτό, να αναφερθούμε στο εκπαιδευτικό marketing. Σύμφωνα με τον Gray (1991) το εκπαιδευτικό μείγμα marketing περιέχει «το προϊόν, τη τιμή, τη τοποθεσία, την προώθηση και τους ανθρώπους». Η έκβαση, επομένως, της ποιότητας της υπηρεσίας που προσφέρεται, επηρεάζεται από πολυάριθμους ανεξέλεγκτους παράγοντες, καθιστώντας το εκπαιδευτικό marketing μια δυσεπίτευκτη διαδικασία.

Ο κυριότερος παράγοντας ο οποίος επηρεάζει την ποιότητα παροχής υπηρεσιών των φροντιστηριακών οργανισμών είναι πως, μέσα σε ένα σύστημα το οποίο είναι προσηλωμένο σε τόσο μεγάλο βαθμό στην επιτυχία στις πανελλήνιες εξετάσεις και την σχολική επιτυχία γενικότερα, είναι λογικό πως η πίεση για ολοένα και καλύτερη απόδοση

του φροντιστηρίου, η οποία να αποτυπώνεται βαθμολογικά σε ποσοστά επιτυχίας, είναι τεράστια. Γεννάται συνεπώς το ερώτημα εάν όντως υπάρχει περιθώριο ουσιαστικής εκπαίδευσης και εφαρμογής καινοτομιών για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

Ο Arcaro (1995), αναφέρεται εκτενώς στις αρχές που πρέπει να διέπουν έναν εκπαιδευτικό οργανισμό ώστε οι υπηρεσίες που παρέχει να είναι ποιοτικές. Ειδικότερα, θεωρεί πως το σχολείο οφείλει να επικεντρώνεται τόσο στις εσωτερικές όσο και τις εξωτερικές ανάγκες του πελάτη. Βασικός στόχος είναι οι μαθητές και οι γονείς. Η επιρροή των γονέων εξασθενεί με την ωρίμανση των παιδιών. Καθώς οι γονείς “τροφοδοτούν” με μαθητές το εκπαιδευτικό σύστημα, ο εκπαιδευτικός οργανισμός οφείλει να συνεργάζεται στενά μαζί τους για τη δημιουργία ενός εξατομικευμένου προγράμματος μάθησης ανά περίπτωση. Με τον τρόπο αυτό, μειώνονται οι περιπτώσεις αποτυχίας των μαθητών, που συνεπάγονται αρνητικές ψυχολογικές επιπτώσεις στο παιδί. Επιπλέον, υποστηρίζει πως η ποιότητα αποτελεί ευθύνη όλων στα πλαίσια του εκπαιδευτικού οργανισμού. Διοικητικό προσωπικό, Καθαριστές, Διεύθυνση και Εκπαιδευτικοί οφείλουν να συνεργάζονται αρμονικά για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Καίρια είναι επίσης σύμφωνα με τον Arcaro (1995), η συστηματική μέτρηση των προσπαθειών βελτίωσης ποιότητας, διότι δεν μπορεί να βελτιωθεί κάτι που δεν έχουμε αντιληφθεί ότι χρειάζεται βελτίωση.

Το προσωπικό και η ηγεσία του σχολείου πρέπει να φροντίζουν η εργασία τους να χαρακτηρίζεται από ποιότητα. Ο καθένας χωριστά, αλλά και ταυτόχρονα όλοι μαζί, είναι υπεύθυνοι για την ποιότητα στον οργανισμό. Οι επικεφαλής οφείλουν να ενισχύουν την συλλογική προσπάθεια και να προσφέρουν στους συμμετέχοντες τα εφόδια που τους είναι απαραίτητα, για την εφαρμογή ποιότητας στους τομείς τους.

Τέλος, οι εκπαιδευτικοί, οφείλουν να είναι ενημερωμένοι και να βελτιώνουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους συνεχώς, να προλαμβάνουν τα προβλήματα και να μην προσπαθούν να τα διαχειριστούν κατόπιν εορτής.

Συνεπώς, από όσα προαναφέρθηκαν, ενισχύεται η άποψη πως ένας σύγχρονος εκπαιδευτικός οργανισμός, θα μπορέσει να επιβιώσει και να αναπτυχθεί, μόνο εφόσον είναι ανταγωνιστικός και πρωτοπόρος στον τομέα του, έχοντας πάντα ως γνώμονα τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του.

Στην παρούσα εργασία θεωρούμε ότι η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών ενός φροντιστηρίου είναι μια διαδικασία που πρέπει να εφαρ-

μοστεί, με πρώτο βήμα την αξιολόγηση από τους ίδιους τους μαθητές μέσω της διανομής ερωτηματολογίων που βασίζονται στο πρότυπο του Servqual, το οποίο και θα αναλυθεί εκτενέστερα στη συνέχεια.

Γίνεται απόπειρα να διερευνηθεί το κατά πόσο το μοντέλο Servqual μπορεί να είναι αποτελεσματικό για να περιγράψει τα βασικότερα από τα ζητήματα που αφορούν στην φροντιστηριακή εκπαίδευση και θεωρούνται κρίσιμα για την πρόοδό της.

Η φροντιστηριακή εκπαίδευση επιλέχθηκε στην παρούσα έρευνα, διότι πέρα από το σχετικά μικρό αριθμό των ερευνών γύρω από αυτήν, πρόκειται για μία υπηρεσία, που περιλαμβάνει όλα τα τυπικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών: θεωρείται άυλο και ετερογενές προϊόν, πληροί το κριτήριο της αδιαχώριστης παραγωγής και κατανάλωσης συγχρόνως, ικανοποιεί το κριτήριο της αλλοιώσεως και περιλαμβάνει τη συμμετοχή των μαθητών στη διαδικασία της παράδοσης (Cuthbert, 1996).

Οι λόγοι για τους οποίους προτείνεται να ξεκινήσει η οποιαδήποτε έρευνα από την αξιολόγηση από τους μαθητές είναι κατ' αρχάς, πως οι μαθητές είναι αυτοί στους οποίους απευθύνεται το τελικό προϊόν της εκπαίδευσης, αποτελούν συνεπώς τους άμεσα εμπλεκόμενους στην όλη διαδικασία και επιπλέον, οι μαθητές μπορούν να θεωρηθούν αντικειμενικοί κριτές του εκπαιδευτικού έργου εφόσον είναι οι τελικοί αποδέκτες του παρεχόμενου “προϊόντος”, δεν εξυπηρετούν σκοπιμότητες και με την τήρηση της ανωνυμίας τους μπορούν να λειτουργήσουν αδέκαστα.

Εδώ θα πρέπει να σημειωθεί ότι σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να θεωρηθεί ότι τα αποτελέσματα της εν λόγω αξιολόγησης θα χρησιμοποιηθούν με σκοπό την τιμωρία των διδασκόντων, αντιθέτως αυτό που θα προκύψει θα είναι όφελος, βελτίωση για τους ίδιους και για τον φροντιστηριακό οργανισμό. Συνεπώς κρίνεται εκ των ων ουκ άνευ η αξιολόγησή τους και ειδικά από τους μαθητές τους τονίζοντας και πάλι ότι μόνο θετικός μπορεί να είναι ο χαρακτήρας της.

Στην παρούσα εργασία, η Διεύθυνση του Φροντιστηρίου έχει συναινέσει στη διανομή των ερωτηματολογίων, έχει υποστηρίξει τον θετικό χαρακτήρα της αξιολόγησης, και έχει δεσμευτεί για την αξιοποίηση των αποτελεσμάτων που θα προκύψουν προς όφελος όλων των εμπλεκόμενων.

2.2 Το μοντέλο μέτρησης ποιότητας Servqual

Αν και είναι σαφές πως η εκπαίδευση δεν αποτελεί 'προϊόν' με τη στενή έννοια του όρου ώστε να μετρηθεί η ποιότητά της και επιπλέον, η εξυπηρέτηση ως ποιότητα είναι πιο δύσκολο να μετρηθεί σε σχέση με την ποιότητα των προϊόντων (Pariseau & McDaniel, 1997), πολλά μοντέλα και μεθοδολογίες έχουν αναπτυχθεί ώστε να γίνει μία προσπάθεια αποτύπωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών εκπαίδευσης. Οι Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985 & 1988) για παράδειγμα, έχουν παρουσιάσει μια πρωτοποριακή μέθοδο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών, τη μέθοδο SERVQUAL (Service Quality). Η πρώτη εφαρμογή του Servqual έγινε το 1985, σε μία έρευνα που διεξήγαγαν οι εμπνευστές του μοντέλου SERVQUAL, Parasuraman, Zeithaml και Berry, όπου θέλησαν να μετρήσουν τις προσδοκίες των καταναλωτών, όσο και την απόδοση των εταιριών έτσι όπως την αντιλαμβάνονταν οι καταναλωτές, με στόχο να αποτυπώσουν την ικανοποίηση των πελατών μετρώντας τη διαφορά προσδοκιών και απόδοσης. Η θεωρία τους περιελάμβανε 10 διαστάσεις ποιότητας που θα μπορούσαν να εφαρμοστούν για οποιαδήποτε παρεχόμενη υπηρεσία:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Απτή Διάσταση-Tangibles: Οι εγκαταστάσεις, η εμφάνιση του προσωπικού, τα απαραίτητα εργαλεία. (Parasuraman et al., 1985).

Το SERVQUAL έχει χρησιμοποιηθεί σε πληθώρα ερευνών, σε διάφορους τομείς μεταξύ των οποίων και στις παρεχόμενες υπηρεσίες εκπαιδευτικών οργανισμών (Soutar & McNeil, 1996).

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

Οι ανωτέρω έρευνες έδειξαν πως το μοντέλο SERVQUAL μπορεί να είναι αποτελεσματικό για να περιγράψει τα περισσότερα από τα εκπαιδευτικά θέματα που αφορούν στην ακαδημαϊκή κοινότητα και θεωρούνται κρίσιμα για την πρόοδο της εκπαίδευσης. Το 1988, οι Parasuraman, Zeithaml και Berry εξέλιξαν το μοντέλο τους μειώνοντας τις διαστάσεις ποιότητας από 10 σε 5 (Απτότητα, Αξιοπιστία, Ανταπόκριση, Ασφάλεια και Ενσυναίσθηση), μοντέλο που θα χρησιμοποιηθεί στην παρούσα έρευνα.

ΜΕΡΟΣ Β΄: Η ΕΡΕΥΝΑ

Κεφάλαιο 1 :Είδη μεθόδων έρευνας - Ποσοτική μέθοδος έρευνας

1.1 Εισαγωγικά

Η παρούσα εργασία ευελπιστεί να συμβάλλει στη γενικότερη έρευνα για την βελτίωση της ποιότητας στην εκπαίδευση, ασχολούμενη με τη μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών Φροντιστηρίων Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, μέσω της εκτίμησης του βαθμού ικανοποίησης των αναγκών των μαθητών. Θεωρείται, δε, καινοτόμα, καθώς δεν υπάρχουν συστηματικές έρευνες στον Ελλαδικό χώρο σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών των Φροντιστηρίων Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης. Η έρευνα φιλοδοξεί, επίσης, να συμβάλλει στη κατανόηση των αναγκών των μαθητών των Φροντιστηρίων Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και να αποτελέσει αφόρμηση προς αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών των φροντιστηρίων, τόσο σε διδακτικό όσο και σε διοικητικό επίπεδο.

1.2 Το είδος της έρευνας

Η διεξαγωγή της έρευνας στις εκπαιδευτικές επιστήμες περιλαμβάνει πολλά περισσότερα στάδια από τη διαδικασία διεξαγωγής της. Είναι ένα ζήτημα που συνεπάγεται σχεδιασμό, περιγραφή, υλοποίηση, ανάλυση και ερμηνεία των δεδομένων που συλλέχθηκαν επιλέγοντας την ποσοτική ή την ποιοτική έρευνα (Creswell, 2016). Η ποσοτική έρευνα χαρακτηρίζεται από την επιδίωξη του ερευνητή να συλλέξει αντικειμενικά και γενικά δεδομένα για κάποιο φαινόμενο και στη συνέχεια να μετατρέψει αυτά τα δεδομένα σε αριθμητικά ή στατιστικά στοιχεία, ώστε να προβεί σε συγκρίσεις μεταξύ των διαφόρων μεταβλητών και να παράσχει αντικειμενικές επεξηγήσεις για τα αίτια ή τις σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών, που θα αποτελούν μια αντικειμενική και γενική θεωρία για το φαινόμενο της έρευνας. Χρησιμοποιείται, κατά κύριο λόγο, για να αναδείξει την συχνότητα εμφάνισης ενός φαινομένου, γεγονότος ή αντικειμένου. Τα κύρια χαρακτηριστικά της άπτονται της περιγραφής ενός ερευνητικού προβλήματος μέσω τάσεων και μεταβλητών, αιτιολόγηση των ερευνητικών προβλημάτων μέσω ερευνητικών υποθέσεων και σκοπών που έχουν μετρήσιμο χαρακτήρα, συλλογή αριθμητικών δεδομένων χρησιμοποιώντας προκαθορισμένα εργαλεία, ανάλυση τάσεων και

σύγκριση με παλαιότερες μελέτες και τέλος, συγγραφή αναφοράς της έρευνας μέσα από καθορισμένα κριτήρια αξιολόγησης (Creswell, 2016).

Η ποσοτική μέθοδος συλλογής στοιχείων κρίθηκε πιο κατάλληλη αναφορικά με την καταγραφή απόψεων πάνω στο συγκεκριμένο θέμα. Η ποσοτική μεθοδολογική προσέγγιση αποτελεί συστηματική και αντικειμενική διαδικασία που χρησιμοποιείται για την ποσοτικοποίηση, τον έλεγχο συγκεκριμένων θεωρητικών υποθέσεων και την παραγωγή αξιόπιστων, έγκυρων και αντιπροσωπευτικών αποτελεσμάτων (Coolikan, 2004). Μέσω της ποσοτικής μεθόδου, οι ερευνητές έρχονται σε επαφή με έναν μεγάλο αριθμό περιπτώσεων και οδηγούνται σε στατιστική ανάλυση δεδομένων, η οποία ενδέχεται να επιτρέψει γενίκευση των ευρημάτων στον ευρύτερο πληθυσμό. Επιπλέον η ποσοτική έρευνα προσφέρει υψηλό επίπεδο αμεροληψίας του ερευνητή και, κατά συνέπεια, υψηλό επίπεδο αντικειμενικότητας και Ιαξιοπιστίας, συγκριτικά με την ποιοτική έρευνα (Johnson & Christensen, 2008).

Για την ανάλυση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας, επιλέξαμε την ποσοτική ανάλυση δεδομένων, η οποία ενδείκνυται για την ποσοτικοποίηση δεδομένων και θεωρείται πιο αξιόπιστη για την εξαγωγή έγκυρων συμπερασμάτων. Με τον τρόπο αυτό, τα αποτελέσματα βασίζονται σε αντικειμενικά στατιστικά δεδομένα (αριθμούς και πίνακες) χρησιμοποιώντας το στατιστικό πρόγραμμα SPSS. Επιπλέον, καθώς τα αποτελέσματα της έρευνας θα εξαχθούν από δομημένο ερωτηματολόγιο με πενταβάθμια κλίμακα Likert, οι πληροφορίες που εξάγονται θεωρούνται αντικειμενικές και αμερόληπτες, χωρίς τη παρέμβαση του ερευνητή (Πετράκης, 2011).

Στην έρευνα θα χρησιμοποιηθεί το μοντέλο SERVQUAL, το οποίο θα προσαρμοστεί κατάλληλα για τη διερεύνηση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Σύμφωνα με το συγκεκριμένο μοντέλο, ο προσδιορισμός της ικανοποίησης των μαθητών, ερευνάται από τις διαστάσεις της Απτότητας, της Αξιοπιστίας, της Ανταπόκρισης, της Ασφάλειας και της Ενσυναίσθησης. Για να διερευνηθούν ταυτόχρονα οι προσδοκίες και οι αντιλήψεις των μαθητών, θα μοιραστούν ερωτηματολόγια SERVQUAL. Οι απαντήσεις ζητούν συμφωνία/διαφωνία σε μία πενταβάθμια κλίμακα Likert, η οποία διαμορφώνεται ως εξής: 5 = Συμφωνώ απόλυτα, 4 = Συμφωνώ, 3 = Δεν έχω γνώμη, 2 = Διαφωνώ, 1 = Διαφωνώ απόλυτα.

1.3 Το εργαλείο της έρευνας

Ως μέσο συλλογής δεδομένων ποσοτικής μορφής θα χρησιμοποιηθεί ένα ερωτηματολόγιο Servqual που περιλαμβάνει δυο μέρη. Το άρθρο από το οποίο, κατά κύριο λόγο, εμπνεύστηκαν οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου που θα χρησιμοποιηθεί στην έρευνά μας είναι το “Service quality and student satisfaction: a case study at private higher education institutions”, των Ilias, A., Rahman, R. et al. (2008). Έγιναν, βεβαίως οι κατάλληλες προσαρμογές, καθώς, στο εξωτερικό δεν υπάρχει ο θεσμός των Φροντιστηρίων Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης.

Γενικότερα, κατά τη δημιουργία του ερωτηματολογίου δόθηκε μεγάλη προσοχή στη σύνταξη της εισαγωγής, καθώς ο ευγενικός λόγος, η αναγνώριση του επιστημονικού φορέα, η δήλωση του σκοπού της έρευνας και η επωνυμία του ερευνητή, αποτελούν καθοριστικά στοιχεία επιτυχίας ενός ερωτηματολογίου. Τα ερωτήματα τυπώθηκαν με απλές-λιτές προτάσεις και ξεκάθαρη γλώσσα για να κατανοηθούν εύκολα από όλες τις ηλικιακές ομάδες των ερωτώμενων, ενώ, παράλληλα, δόθηκε μέγιστη προσοχή στην σειρά παρουσίασης των ερωτήσεων. (Πετράκης, 2011)

Κεφάλαιο 2 :Σκοπός και Ερευνητικά Ερωτήματα

2.1 Σκοπός

Όπως έχει προαναφερθεί, σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να μετρήσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών Φροντιστηρίων Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης μέσω της διερεύνησης των αναγκών των μαθητών και εκτίμησης του βαθμού ικανοποίησης αυτών. Προς το σκοπό αυτό διαμορφώνονται οι παρακάτω στόχοι:

Ο προσδιορισμός της ικανοποίησης των μαθητών από τη διάσταση της Απτότητας.

Ο προσδιορισμός της ικανοποίησης των μαθητών από τη διάσταση της Αξιοπιστίας.

Ο προσδιορισμός της ικανοποίησης των μαθητών από τη διάσταση της Ανταπόκρισης.

Ο προσδιορισμός της ικανοποίησης των μαθητών από τη διάσταση της Ασφάλειας.

Ο προσδιορισμός της ικανοποίησης των μαθητών από τη διάσταση της Ενσυναίσθησης.

Ο προσδιορισμός της συνολικής ικανοποίησης των μαθητών.

2.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Βάσει των παραπάνω στόχων διαμορφώνονται τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

1. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά του ιδανικού φροντιστηρίου κατά τους μαθητές αναφορικά με τη διάσταση της Απτότητας ;
2. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά του ιδανικού φροντιστηρίου κατά τους μαθητές αναφορικά με τη διάσταση της Αξιοπιστίας ;
3. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά του ιδανικού φροντιστηρίου κατά τους μαθητές αναφορικά με τη διάσταση της Ανταπόκρισης;
4. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά του ιδανικού φροντιστηρίου κατά τους μαθητές αναφορικά με τη διάσταση της Ασφάλειας ;
5. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά του ιδανικού φροντιστηρίου κατά τους μαθητές αναφορικά με τη διάσταση της Ενσυναίσθησης ;
6. Είναι οι μαθητές ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του φροντιστηρίου αναφορικά με τη διάσταση της Απτότητας ;

7. Είναι οι μαθητές ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του φροντιστηρίου αναφορικά με τη διάσταση της Αξιοπιστίας ;
8. Είναι οι μαθητές ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του φροντιστηρίου αναφορικά με τη διάσταση της Ανταπόκρισης;
9. Είναι οι μαθητές ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του φροντιστηρίου αναφορικά με τη διάσταση της Ασφάλειας;
10. Είναι οι μαθητές ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του φροντιστηρίου αναφορικά από τη διάσταση της Ενσυναίσθησης;
11. Είναι οι μαθητές ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του φροντιστηρίου συνολικά;

Ειδικότερα, το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τρεις ενότητες. Στην πρώτη ενότητα οι ερωτήσεις αφορούν δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Εδώ ζητείται από τους μαθητές να επιλέξουν Φύλο, Ηλικία, Μορφωτικό Επίπεδο, Επάγγελμα και να αναφέρουν εάν έχουν κάποια μαθησιακή δυσκολία, καθώς αποτελεί σημαντικό ποιοτικό χαρακτηριστικό για την καταγραφή των τάσεων της εποχής.

Στη δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου ερευνώνται οι Προσδοκίες των μαθητών. Διερευνούμε ποια είναι τα χαρακτηριστικά του ιδανικού φροντιστηρίου, σύμφωνα με τους μαθητές, τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή.

Οι ίδιες ερωτήσεις χρησιμοποιούνται και στην τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου με αλλαγή στη διατύπωση. Διερευνούμε τις αντιλήψεις των μαθητών αναφορικά με την απόδοση του φροντιστηρίου, κατά πόσο, δηλαδή, είναι οι μαθητές ικανοποιημένοι από το Φροντιστήριο στο οποίο φοιτούν, τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή.

Οι απαντήσεις ζητούν συμφωνία/διαφωνία σε μία πενταβάθμια κλίμακα Likert, προκειμένου να γίνουν πιο λεπτές διακρίσεις, η οποία διαμορφώνεται ως εξής: 1 = Συμφωνώ απόλυτα, 2 = Συμφωνώ, 3 = Δεν έχω γνώμη, 4 = Διαφωνώ, 5 = Διαφωνώ απόλυτα.

Τα ερωτήματα που προκύπτουν, στη δεύτερη ενότητα, ως συνέπεια των ερευνητικών μας ερωτημάτων, είναι τα ακόλουθα:

Απτότητα (Εγκαταστάσεις, εμφάνιση διδακτικού προσωπικού, διδακτικός εξοπλισμός)

1. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει καθαρές εγκαταστάσεις.
2. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει μοντέρνες εγκαταστάσεις.
3. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει σύγχρονο διδακτικό εξοπλισμό.
4. Στο ιδανικό Φροντιστήριο η διδακτέα ύλη πρέπει να είναι σύγχρονη και ενημερωμένη.
5. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν προσεγμένη εμφάνιση.

Αξιοπιστία (Η δυνατότητα να εκτελεσθεί η υποσχόμενη υπηρεσία με ακρίβεια)

6. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν μακροχρόνια διδακτική εμπειρία.
7. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν υψηλή ακαδημαϊκή μόρφωση.
8. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να κατέχουν άψογα το αντικείμενο που διδάσκουν.
9. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να τηρεί το πρόγραμμα χωρίς παρεκκλίσεις.
10. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να παρουσιάζει επιτυχίες στις εξετάσεις.

Ανταπόκριση (Η θέληση και διάθεση του προσωπικού του φροντιστηρίου για βοήθεια και εξυπηρέτηση των μαθητών κατά τη διδακτική και τη διοικητική υπηρεσία)

11. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να απαντούν άμεσα και πρόθυμα στις απορίες των μαθητών.
12. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να παρέχει τις υπηρεσίες του στον τόπο και το χρόνο που τις υπόσχεται.
13. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι γραμματείς πρέπει να παρέχουν γρήγορη εξυπηρέτηση.

Ενσυναίσθηση (Η φροντίδα και η εξατομικευμένη προσοχή που το φροντιστήριο παρέχει στον μαθητή)

14. Στο ιδανικό Φροντιστήριο τα προβλήματα πρέπει να αντιμετωπίζονται άμεσα.
15. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να γνωρίζει τις ατομικές ανάγκες κάθε μαθητή.

16. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να προσφέρουν εξατομικευμένες λύσεις στις μαθησιακές δυσκολίες των μαθητών.

Ασφάλεια (Οι γνώσεις του προσωπικού, η ευγένεια και η ικανότητά τους να εμπνέουν εμπιστοσύνη)

17. Στο ιδανικό Φροντιστήριο το προσωπικό πρέπει να είναι ευγενικό.

18. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να παρέχει αξιοπιστία και ασφάλεια όσον αφορά στα μέτρα προστασίας (π.χ. COVID)

19. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει πρόγραμμα πυρασφάλειας σε περίπτωση πυρκαγιάς.

Αντιστοίχως, Τα ερωτήματα που προκύπτουν, στην τρίτη ενότητα, ως συνέπεια των ερευνητικών μας ερωτημάτων, είναι τα ακόλουθα:

Απτότητα (Εγκαταστάσεις, εμφάνιση διδακτικού προσωπικού, διδακτικός εξοπλισμός)

1. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο έχει καθαρές εγκαταστάσεις.
2. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο έχει μοντέρνες εγκαταστάσεις.
3. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο έχει σύγχρονο διδακτικό εξοπλισμό.
4. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο η διδακτέα ύλη είναι σύγχρονη και ενημερωμένη.
5. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές έχουν προσεγμένη εμφάνιση.

Αξιοπιστία (Η δυνατότητα να εκτελεσθεί η υποσχόμενη υπηρεσία με ακρίβεια)

6. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές έχουν μακροχρόνια διδακτική εμπειρία.
7. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές έχουν υψηλή ακαδημαϊκή μόρφωση.
8. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές κατέχουν άψογα το αντικείμενο που διδάσκουν.
9. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο τηρεί το πρόγραμμα χωρίς παρεκκλίσεις .
10. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο παρουσιάζει επιτυχίες στις εξετάσεις

Ανταπόκριση (Η θέληση και διάθεση του προσωπικού του φροντιστηρίου για βοήθεια και εξυπηρέτηση των μαθητών κατά τη διδακτική και τη διοικητική υπηρεσία)

11. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές απαντούν άμεσα και πρόθυμα στις απορίες των μαθητών.

12. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο παρέχει τις υπηρεσίες του στον τόπο και το χρόνο που τις υπόσχεται.

13. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι γραμματείς παρέχουν γρήγορη εξυπηρέτηση.

Ενσυναίσθηση (Η φροντίδα και η εξατομικευμένη προσοχή που το φροντιστήριο παρέχει στον μαθητή)

14. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο τα προβλήματα αντιμετωπίζονται άμεσα.

15. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο γνωρίζει τις ατομικές ανάγκες κάθε μαθητή.

16. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές προσφέρουν εξατομικευμένες λύσεις στις μαθησιακές δυσκολίες των μαθητών.

Ασφάλεια (Οι γνώσεις του προσωπικού, η ευγένεια και η ικανότητά τους να εμπνέουν εμπιστοσύνη)

17. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο το προσωπικό είναι ευγενικό.

18. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο παρέχει αξιοπιστία και ασφάλεια όσον αφορά στα μέτρα προστασίας (π.χ. COVID)

19. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο έχει πρόγραμμα πυρασφάλειας σε περίπτωση πυρκαγιάς.

Συνεπώς, το ερωτηματολόγιο αποτελείται συνολικά από 43 ερωτήσεις. 5 ερωτήσεις δημογραφικών χαρακτηριστικών, 19 ερωτήσεις της δεύτερης ενότητας που αναφέρονται στην αξιολόγηση της αναμενόμενης ποιότητας των πέντε διαστάσεων των παρεχόμενων υπηρεσιών και 19 ερωτήσεις της τρίτης ενότητας, που αφορούν στην αξιολόγηση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας των πέντε διαστάσεων των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το πλήρες κείμενο του ερωτηματολογίου παρατίθεται στα πλαίσια του Παραρτήματος της παρούσας εργασίας.

Τέλος, «η εγκυρότητα ενός ερωτηματολογίου αφορά στο κατά πόσον μία μέτρηση μετρά πραγματικά την επιδιωκόμενη μεταβλητή» (Κουρεμένος, 2008). Προκειμένου, λοιπόν, η εγκυρότητα να διασφαλιστεί ελήφθησαν όλα τα απαραίτητα μέτρα. Πρώτον, το ερωτηματολόγιο έχει ελεγχθεί πολλακίς ως προς τη σαφήνεια του και την ακρίβειά του, καθώς έχει χρησιμοποιηθεί, με την αρχική του μορφή στην αγγλική γλώσσα και, λαμβάνοντας υπ' όψιν τις παρεμβάσεις μας ώστε να προσαρμοστεί στα δεδομένα της ελληνικής πραγματικότητας, σε πολλές έρευνες στο παρελθόν. Δεύτερον, οι ερωτήσεις μεταφράστηκαν από την Αγγλική στην Ελληνική γλώσσα από καθηγητή της Αγγλικής γλώσσας. Τέλος, η ερευνήτρια θα είναι διαρκώς στη διάθεση των συμμετεχόντων προκειμένου να προχωρήσει σε πιθανές ζητούμενες διευκρινίσεις.

2.3 Μέθοδος Δειγματοληψίας

Τα ερωτηματολόγια θα δημιουργηθούν μέσω της εφαρμογής Google Forms και θα αποσταλούν μέσω μείλ και κοινωνικών δικτύων, όπως το Messenger. Ιδιαίτερη προσοχή αποδίδεται στο μέγεθος του ερωτηματολογίου, διότι ένα μεγάλο ερωτηματολόγιο είναι εξ ορισμού αποθαρρυντικό. Έτσι, για να μειώσουμε τον αριθμό των σελίδων, θα χρησιμοποιήσουμε την κατάλληλη γραμματοσειρά, η οποία θα έχει ένα αρκετά ικανοποιητικό μέγεθος, ώστε να μην καλύπτει πολύ χώρο αλλά και οι χαρακτήρες να είναι ευανάγνωστοι. Οι ερωτήσεις είναι κατά το δυνατόν, συνοπτικές, ώστε να απαντώνται εύκολα.

Ως πληθυσμός-στόχος της παρούσας έρευνας ορίζονται μαθητές Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και απόφοιτοι, οι οποίοι φοιτούν σε φροντιστήρια της ευρύτερης περιοχής της Δυτικής Αττικής. Οι συμμετέχοντες, οι οποίοι θα μετάσχουν εθελοντικά στην έρευνα, εντοπίζονται καταρχάς στο κοινωνικό και επαγγελματικό περιβάλλον της ερευνήτριας και εν συνεχεία, η διάχυση ευελπιστούμε να επιτευχθεί μέσω των κοινωνικών επαφών του αρχικού πυρήνα.

2.4 Αξιοπιστία και εγκυρότητα της έρευνας

Οι περιορισμοί που μπορεί να υπάρξουν σε κάθε έρευνα, επομένως και στην περίπτωση της συγκεκριμένης έρευνας, είναι αρκετοί. Ενδεικτικά, θα αναφερθούμε στην

έλλειψη αντιπροσωπευτικότητας καθώς η έρευνά μας διεξήχθη σε ένα συγκεκριμένο φροντιστήριο Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης. Ως εκ τούτου, το αποτέλεσμα της έρευνας δεν μπορεί να γενικευθεί.

Επιπλέον, δεν υφίσταται εργαλείο μέτρησης της ειλικρίνειας με την οποία απαντήθηκαν οι ερωτήσεις. Συνεπώς, δεν πρέπει να παραβλέψουμε το γεγονός ότι οι μαθητές μπορεί να μην απάντησαν με ειλικρίνεια μη θέλοντας να προσβάλλουν ή να πληγώσουν τους διδάσκοντές τους. Ως εκ τούτου, μπορεί να έδωσαν λάθος απαντήσεις εξαιτίας εξωγενών παραγόντων.

Ένας ακόμα περιορισμός που μπορεί να αλλοιώνει τα αποτελέσματα είναι η έλλειψη επαναληψιμότητας, η οποία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με ένα από τα σπουδαιότερα πλεονεκτήματά της, την ευελιξία της. Η επανάληψη της έρευνας από άλλον ερευνητή, προκειμένου να επιβεβαιωθούν τα αποτελέσματα, είναι αδύνατη χωρίς αυστηρό προσδιορισμό της ερευνητικής διαδικασίας σε όλα της τα στάδια.

Ένας ακόμα σημαντικός περιορισμός είναι η τεκμηρίωση των αιτιωδών σχέσεων. Κάτι τέτοιο είναι πρακτικά αδύνατο σε μία έρευνα. Η καταγραφή μιας σχέσης αιτίου-αιτιατού από τον άνθρωπο που κάνει την έρευνα, όπως προκύπτει από την ανάλυση του υλικού του και φαίνεται να ισχύει στις περιπτώσεις που μελέτησε, είναι σωστό να θεωρηθεί σαν υπόθεση προς επιβεβαίωση και όχι ως αποτέλεσμα της ύπαρξης μιας αιτιώδους σχέσης (Robson, 2007).

Κεφάλαιο 3: Ανάλυση της έρευνας

3.1. Μεθοδολογία

Η παρούσα έρευνα είναι μια μελέτη περίπτωσης που αναμένεται να αποτυπώσει την πολυπλοκότητα μιας μεμονωμένης περίπτωσης, η οποία είναι μια λειτουργική μονάδα, διερευνάται στο φυσικό της πλαίσιο με πολλές μεθόδους και είναι σύγχρονη. Μια μελέτη περίπτωσης επικεντρώνεται σε μία περίπτωση, αλλά ταυτόχρονα λαμβάνει υπόψη το πλαίσιο, και έτσι περιλαμβάνει πολλές μεταβλητές και ιδιότητες. Όταν συμβαίνει σε ένα φυσικό χώρο, το χάσμα μεταξύ της μελέτης περίπτωσης και της έρευνας στο γενικό τείνει να μειώνεται και οι μελέτες περιπτώσεων συχνά γίνονται περισσότερο ή λιγότερο γενικές περιπτώσιολογικές μελέτες. Η μεθοδολογία μελέτης περίπτωσης γεφυρώνει επίσης το χάσμα μεταξύ ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων στις κοινωνικές επιστήμες. (Johansson, 2007) .

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο και το Μάιο του 2022. Ο πληθυσμός-στόχος ήταν μαθητές φροντιστηρίου του νομού Αττικής και η επιλογή του δείγματος έγινε με τη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας. Διανεμήθηκαν 80 ερωτηματολόγια σε μαθητές και επιστράφηκαν 78. Το δείγμα λοιπόν αποτελείται από N= μαθητές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σε φροντιστήριο του νομού Αττικής.

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα κλήθηκαν να απαντήσουν εθελοντικά σε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο αντιστοιχεί στο προαναφερόμενο εργαλείο. Τα ερευνητικά εργαλεία χορηγήθηκαν στους συμμετέχοντες ηλεκτρονικά. Σε κάθε περίπτωση τηρήθηκαν οι κανόνες ηθικής δεοντολογίας, όπως η ανωνυμία των συμμετεχόντων και η προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Η συλλογή αυτών πραγματοποιήθηκε ηλεκτρονικά. Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων καταχωρήθηκαν και επεξεργάστηκαν στατιστικά με το πρόγραμμα SPSS 26.0.

Αρχικά επιχειρείται η αποτύπωση των χαρακτηριστικών και των αντιλήψεων των ερωτώμενων και κατόπιν γίνεται προσπάθεια διερεύνησης των παραγόντων που επιδρούν στη διαμόρφωση των αντιλήψεων αυτών. Οι στατιστικές μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για την ανάλυση των δεδομένων της συγκεκριμένης έρευνας είναι:

- ❖ Υπολογισμός συχνοτήτων μέσης τιμής (*Mean*) και της τυπικής απόκλισης (*St. Deviation*) κάθε μεταβλητής. Η τυπική απόκλιση χρησιμοποιήθηκε για να δούμε το βαθμό σύγκλισης των απόψεων των μαθητών.
- ❖ Υπολογισμός του δείκτη συσχέτισης pearson r μεταξύ των μεταβλητών για να διερευνηθεί η ύπαρξη γραμμικής θετικής ή αρνητικής σχέσης

3.2. Αποτελέσματα για την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου

Σχετικά με τα χαρακτηριστικά του εργαλείου πρέπει να αναφερθούν τα εξής: ο δείκτης alpha που υποδηλώνει την εσωτερική συνοχή και αποτελεί ένδειξη αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου, έχει υψηλή τιμή (0,91). Οι συντελεστές εσωτερικής συνέπειας (συντελεστής alpha) για τις κλίμακες ήταν $\alpha=0,80$ για την κλίμακα ιδανικό φροντιστήριο $\alpha=0,86$ για την υποκλίμακα συγκεκριμένο φροντιστήριο (βλ. πίνακα 1). Ο συντελεστής εσωτερικής συνέπειας για τις κλίμακες αποδεικνύει τη εσωτερική συνέπεια των θεμάτων των δύο κλιμάκων. Ωστόσο οι υποκλίμακες απτότητα ιδανικού φροντιστηρίου και ασφάλεια ιδανικού φροντιστηρίου δεν διακρίνονται από ικανοποιητική εσωτερική συνέπεια. Το παραπάνω οφείλεται στις επαναλαμβανόμενες ερωτήσεις.

Πίνακας 1 Συντελεστές alpha για τις κλίμακες και τις υποκλίμακες

	Αριθμός θεμάτων	Συντελεστής alpha
κλίμακα: ιδανικό φροντιστήριο	5	0,80
υποκλίμακα; Απτότητα ιδανικού φροντιστηρίου	5	0,54
υποκλίμακα; αξιοπιστία ιδανικού φροντιστηρίου	5	0,70
υποκλίμακα; Ανταπόκριση ιδανικού φροντιστηρίου	3	0,68
υποκλίμακα; ενσυναίσθηση ιδανικού φροντιστηρίου	3	0,72
υποκλίμακα; ασφάλεια ιδανικού φροντιστηρίου	3	0,44
κλίμακα: συγκεκριμένο φροντιστήριο	5	0,86
υποκλίμακα; απτότητα συγκεκριμένου φροντιστηρίου	5	0,73
υποκλίμακα; αξιοπιστία συγκεκριμένου φροντιστηρίου	5	0,79
υποκλίμακα; ανταπόκριση συγκεκριμένου φροντιστηρίου	3	0,71
υποκλίμακα; ενσυναίσθηση συγκεκριμένου φροντιστηρίου	3	0,83

υποκλίμακα; ασφάλεια συγκεκριμένου	3	0,72
Συνολικό	38	0,91

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η εσωτερική συνοχή του ερωτηματολογίου είναι πολύ ικανοποιητική.

Κεφάλαιο 4: Παρουσίαση των αποτελεσμάτων

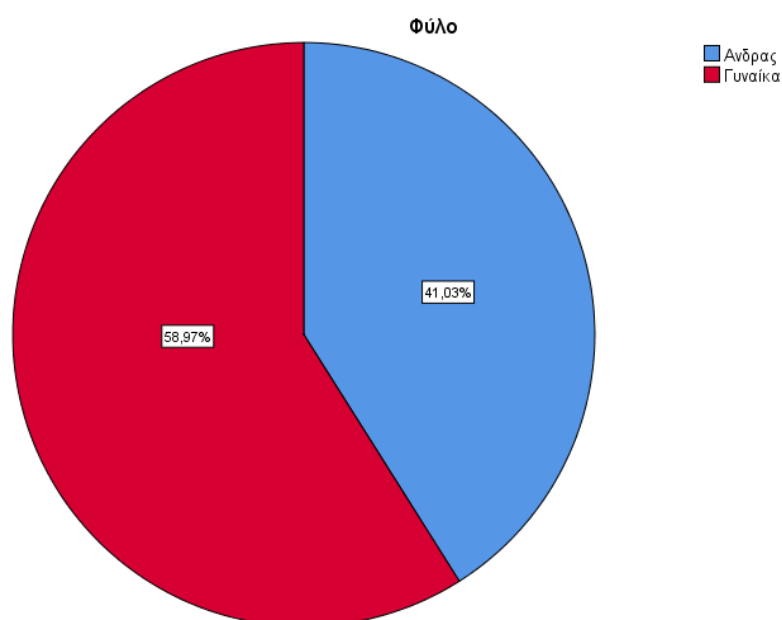
4.1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

Το δείγμα των μαθητών κατά φύλο αποτελείται από 32 άνδρες (41%) και 46 γυναίκες (59%) (βλ. Πίνακας 2) και γράφημα 1

Πίνακας 2. Κατανομή του δείγματος ως προς το φύλο

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Ανδρας	32	41
Γυναίκα	46	59
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 1



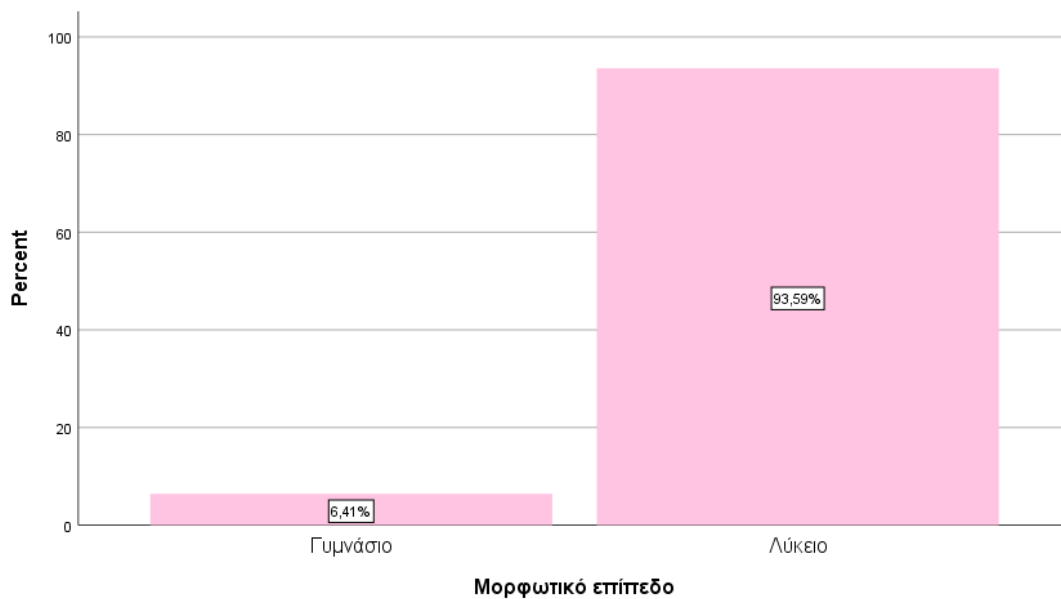
Ο μέσος όρος ηλικίας του δείγματος των μαθητών ήταν τα 16,60 έτη με τυπική απόκλιση τα 1,14 έτη.

Το 93,6% του συνόλου των μαθητών φοιτούν στο λύκειο, το 6,4% στο γυμνάσιο όπως συνοψίζονται στον πίνακα 3 και στο γράφημα 2 .

Πίνακας 3 . Κατανομή του δείγματος ως προς το μορφωτικό επίπεδο

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Γυμνάσιο	5	6,4
Λύκειο	73	93,6
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 2



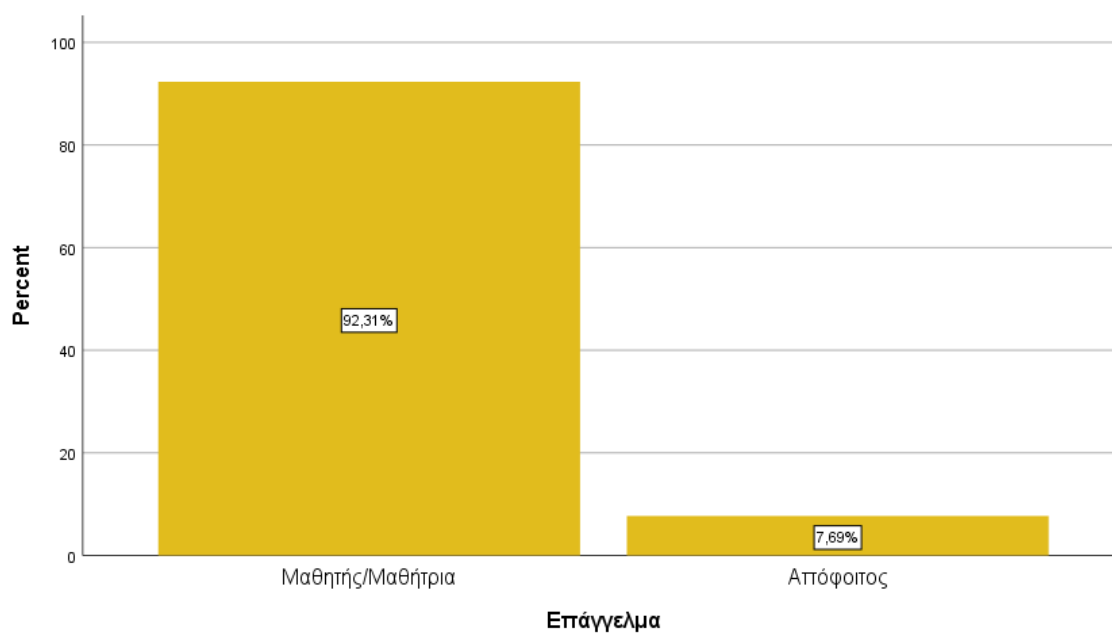
Το 92,3% του συνόλου των μαθητών είναι μαθητές/τριες, το 7,7% είναι απόφοιτοι/ες όπως συνοψίζονται στον πίνακα 4 και στο γράφημα 3.

Πίνακας 4. Κατανομή του δείγματος ως προς το επάγγελμα

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Μαθητής/Μαθήτρια	72	92,3
Απόφοιτος	6	7,7
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα

3

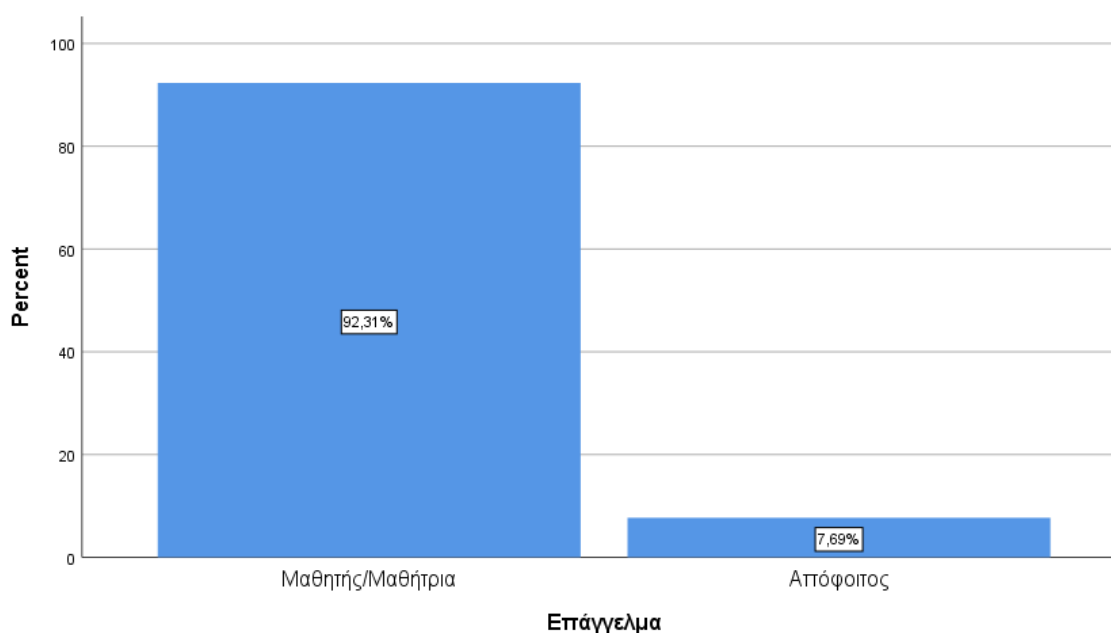


Το 92,3% του συνόλου των μαθητών είναι μαθητές/τριες, το 7,7% είναι απόφοιτοι/ες όπως συνοψίζονται στον πίνακα 5 και στο γράφημα 4.

Πίνακας 5. Κατανομή του δείγματος ως προς το επάγγελμα

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Μαθητής/Μαθήτρια	72	92,3
Απόφοιτος	6	7,7
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 4

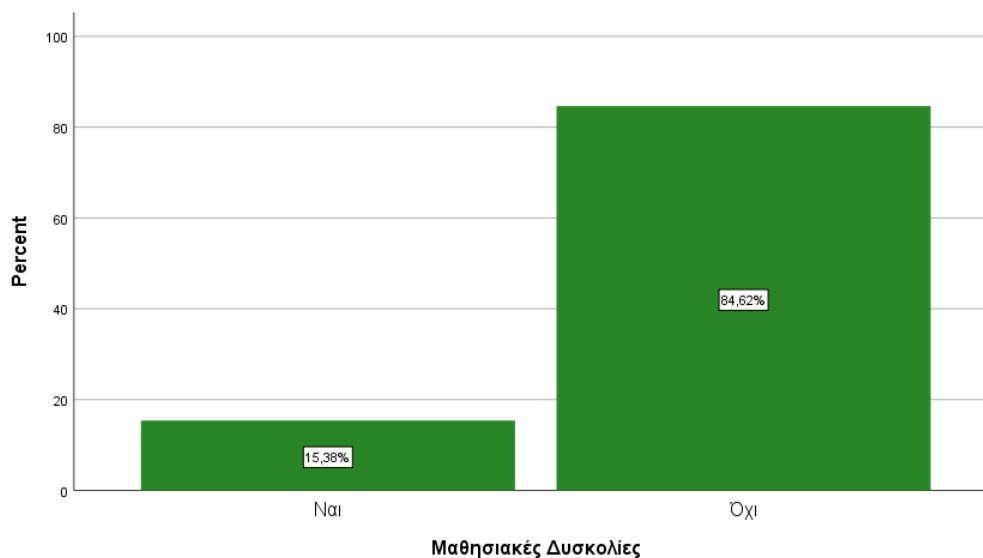


Το 84,6% του συνόλου των μαθητών δεν έχουν μαθησιακές δυσκολίες, ενώ το 15,4% έχει όπως συνοψίζονται στον πίνακα 6 και στο γράφημα 5.

Πίνακας 6. Κατανομή του δείγματος ως προς τις μαθησιακές δυσκολίες

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Ναι	12	15,4
Όχι	66	84,6
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 5



4.2 Το ιδανικό φροντιστήριο

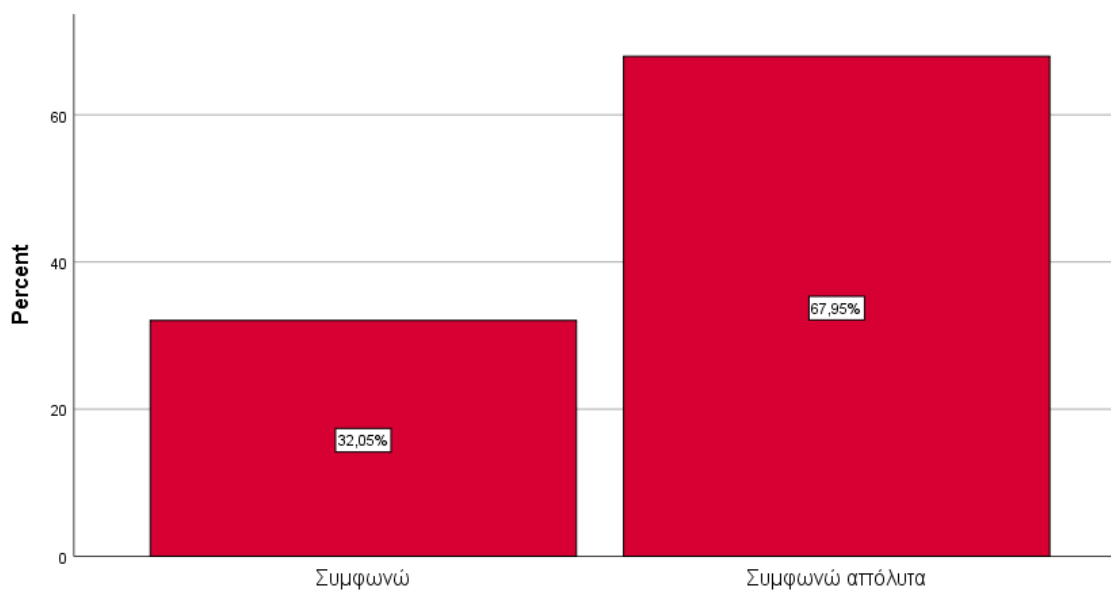
4.2.1 Απτότητα (Εγκαταστάσεις, εμφάνιση διδακτικού προσωπικού, διδακτικός εξοπλισμός)

Η πρώτη ερώτηση εξετάζει αν το ιδανικό φροντιστήριο πρέπει να έχει καθαρές εγκαταστάσεις.. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 67,9% συμφωνεί απόλυτα, το 32,1% συμφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 7 και στο γράφημα 6.

Πίνακας 7. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει καθαρές εγκαταστάσεις

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	0	0
Δεν έχω γνώμη	0	0
Συμφωνώ	25	32,1
Συμφωνώ απόλυτα	53	67,9
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 6



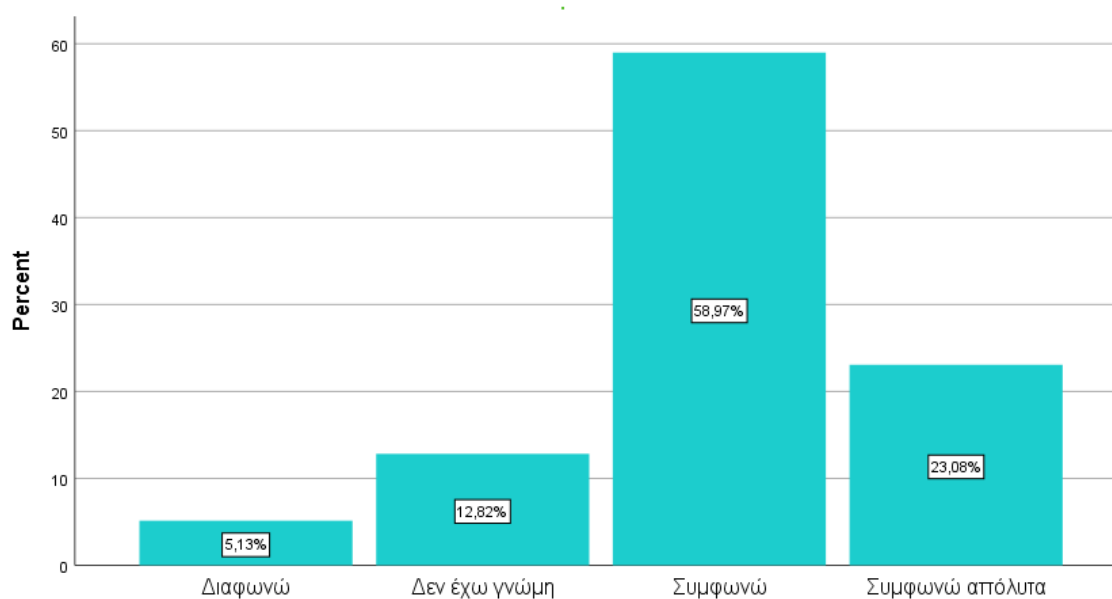
1. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει καθαρές εγκαταστάσεις.

Η δεύτερη ερώτηση εξετάζει αν το ιδανικό φροντιστήριο πρέπει να έχει μοντέρνες εγκαταστάσεις.. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 23,1% συμφωνεί, το 23,1% συμφωνεί απόλυτα, το 12,8% δεν έχει γνώμη, ενώ το 5,1 % διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 8 και στο γράφημα 7.

Πίνακας 8. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει μοντέρνες εγκαταστάσεις.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	4	5,1
Δεν έχω γνώμη	10	12,8
Συμφωνώ	46	59,0
Συμφωνώ απόλυτα	18	23,1
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 7



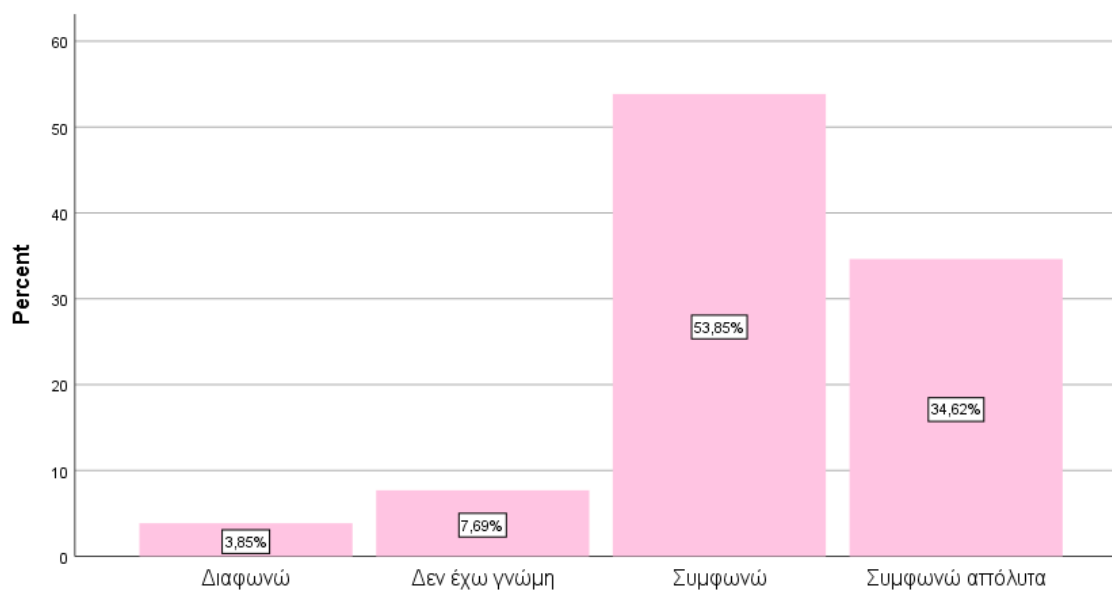
2. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει μοντέρνες εγκαταστάσεις.

Η τρίτη ερώτηση εξετάζει αν το ιδανικό φροντιστήριο πρέπει να έχει σύγχρονο διδακτικό εξοπλισμό. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 53,8% συμφωνεί, το 34,6% συμφωνεί απόλυτα, το 7,7% δεν έχει γνώμη, ενώ το 3,8% διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 9 και στο γράφημα 8.

Πίνακας 9. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει σύγχρονο διδακτικό εξοπλισμό

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	3	3,8
Δεν έχω γνώμη	6	7,7
Συμφωνώ	42	53,8
Συμφωνώ απόλυτα	27	34,6
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 8



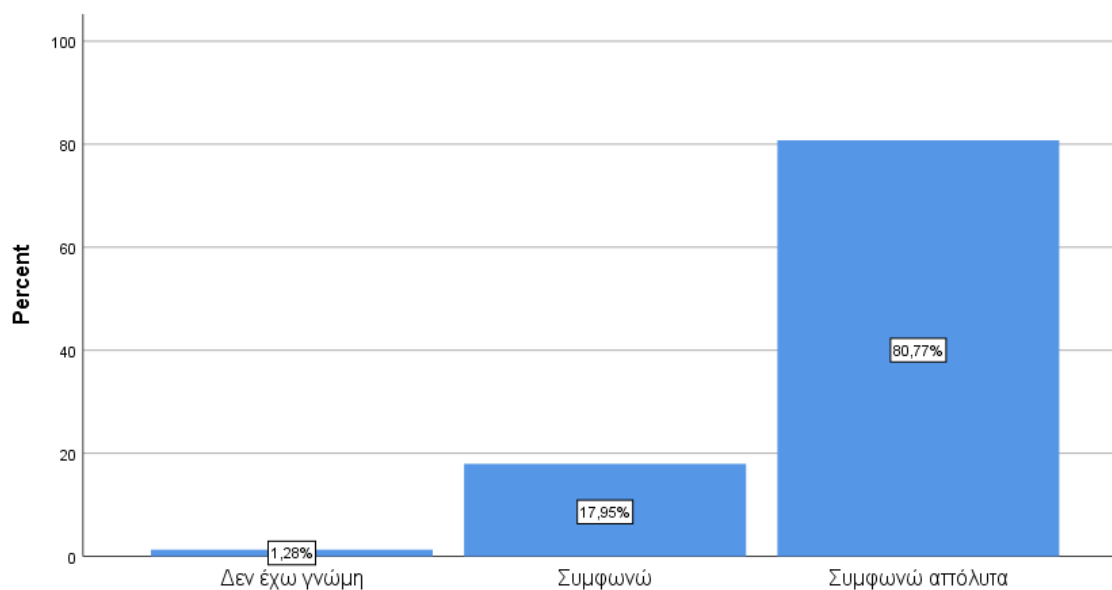
3. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει σύγχρονο διδακτικό εξοπλισμό.

Η τέταρτη ερώτηση εξετάζει αν στο ιδανικό φροντιστήριο η διδακτέα ύλη πρέπει να είναι σύγχρονη και ενημερωμένη. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 80,8% συμφωνεί απόλυτα, το 17,9% συμφωνεί, το 1,3% δεν έχει γνώμη, ενώ το 3,8% διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 10 και στο γράφημα 9.

Πίνακας 10. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο ιδανικό Φροντιστήριο η διδακτέα ύλη πρέπει να είναι σύγχρονη και ενημερωμένη

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	3	3,8
Δεν έχω γνώμη	1	1,3
Συμφωνώ	14	17,9
Συμφωνώ απόλυτα	63	80,8
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 9



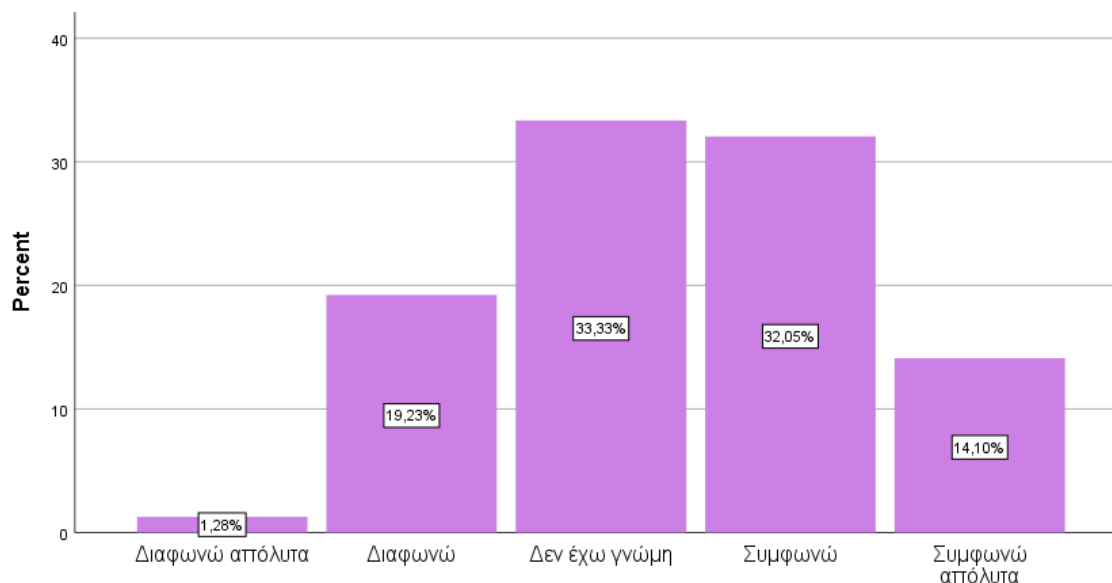
4. Στο ιδανικό Φροντιστήριο η διδακτέα ύλη πρέπει να είναι σύγχρονη και ενημερωμένη.

Η πέμπτη ερώτηση εξετάζει αν στο ιδανικό φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν προσεγμένη εμφάνιση. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 14,1% συμφωνεί απόλυτα, το 32,1% συμφωνεί, το 33,3% δεν έχει γνώμη, το 19,2% διαφωνεί, ενώ το 1,3 % διαφωνεί απόλυτα. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 11 και στο γράφημα 10.

Πίνακας 11. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν προσεγμένη εμφάνιση.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,3
Διαφωνώ	15	19,2
Δεν έχω γνώμη	26	33,3
Συμφωνώ	25	32,1
Συμφωνώ απόλυτα	11	14,1
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 10



5. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν προσεγγισμένη εμφάνιση.

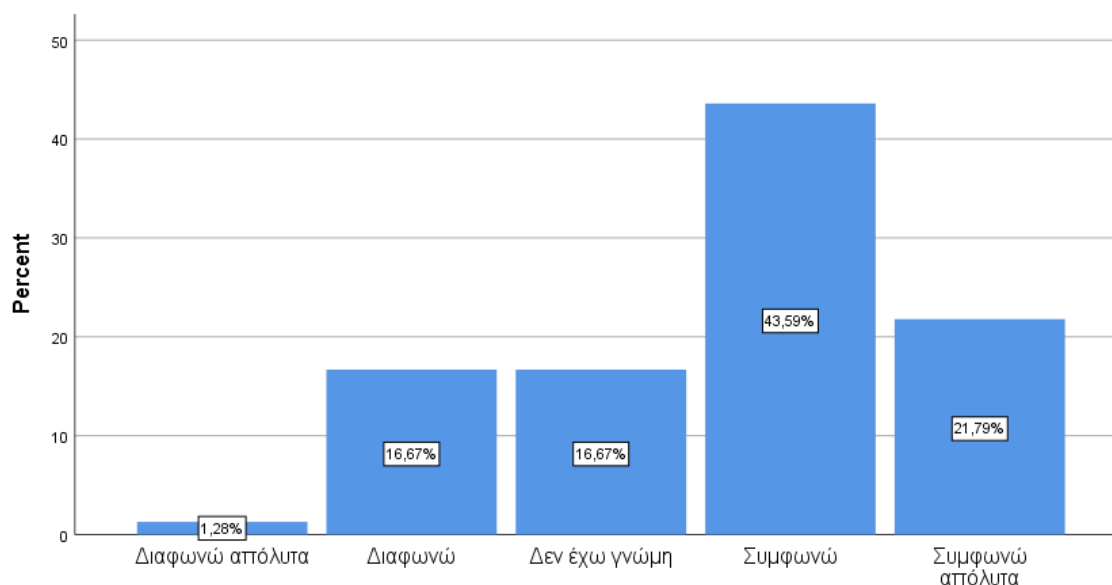
4.2.2 Αξιοπιστία (Η δυνατότητα να εκτελεσθεί η υποσχόμενη υπηρεσία με ακρίβεια)

Η πρώτη ερώτηση εξετάζει αν στο ιδανικό φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν μακροχρόνια διδακτική εμπειρία.. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 21,8% συμφωνεί απόλυτα, το 43,6% συμφωνεί, το 16,7% δεν έχει γνώμη, το 16,7% διαφωνεί, ενώ το 1,3 % διαφωνεί απόλυτα. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 12 και στο γράφημα 11.

Πίνακας 12. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν μακροχρόνια διδακτική εμπειρία.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,3
Διαφωνώ	13	16,7
Δεν έχω γνώμη	13	16,7
Συμφωνώ	34	43,6
Συμφωνώ απόλυτα	17	21,8
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 11



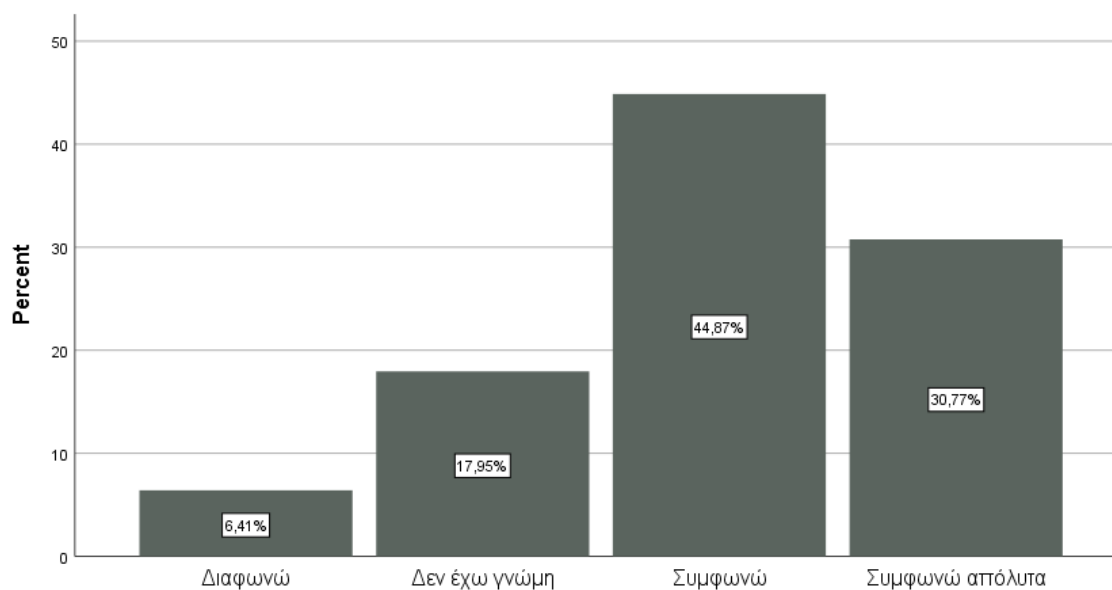
6 Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν μακροχρόνια διδακτική εμπειρία

Η δεύτερη ερώτηση εξετάζει αν στο ιδανικό φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν υψηλή ακαδημαϊκή μόρφωση. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 44,9% συμφωνεί, το 30,8% συμφωνεί απόλυτα, το 17,9% δεν έχει γνώμη, ενώ το 6,4% διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 13 και στο γράφημα 12.

Πίνακας 13. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν υψηλή ακαδημαϊκή μόρφωση

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	5	6,4
Δεν έχω γνώμη	14	17,9
Συμφωνώ	35	44,9
Συμφωνώ απόλυτα	24	30,8
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 12



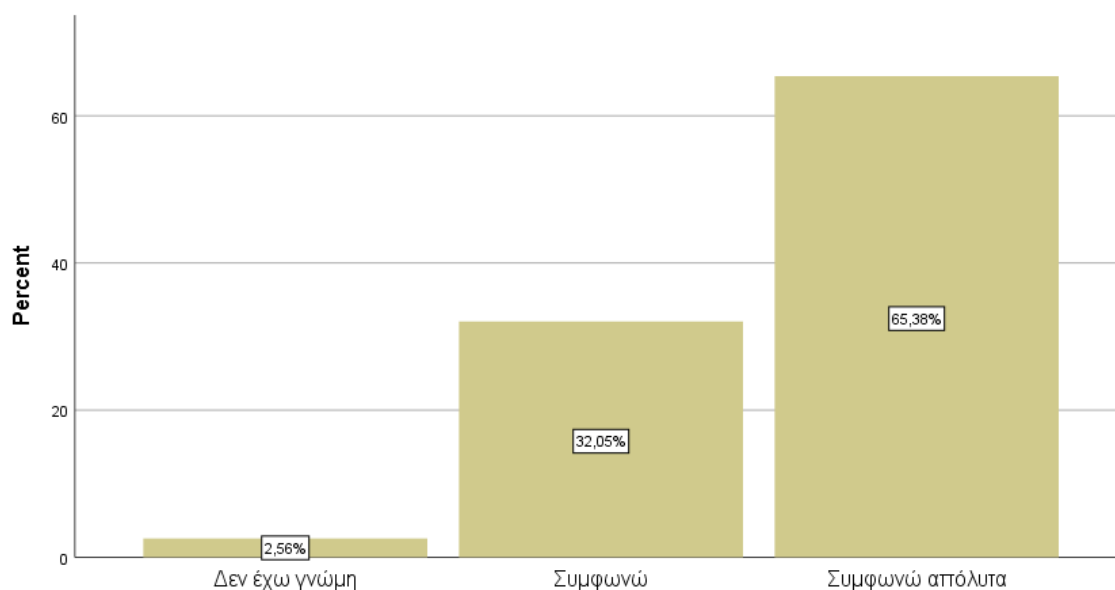
7. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν υψηλή ακαδημαϊκή μόρφωση.

Η τρίτη ερώτηση εξετάζει αν στο ιδανικό φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να κατέχουν άψογα το αντικείμενο που διδάσκουν. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 32,1% συμφωνεί, το 65,5% συμφωνεί απόλυτα ενώ το 2,6% δεν έχει γνώμη, το 3,8 % διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 14 και στο γράφημα 13.

Πίνακας 14. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να κατέχουν άψογα το αντικείμενο που διδάσκουν.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	0	0
Δεν έχω γνώμη	2	2,6
Συμφωνώ	25	32,1
Συμφωνώ απόλυτα	51	65,4
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 13



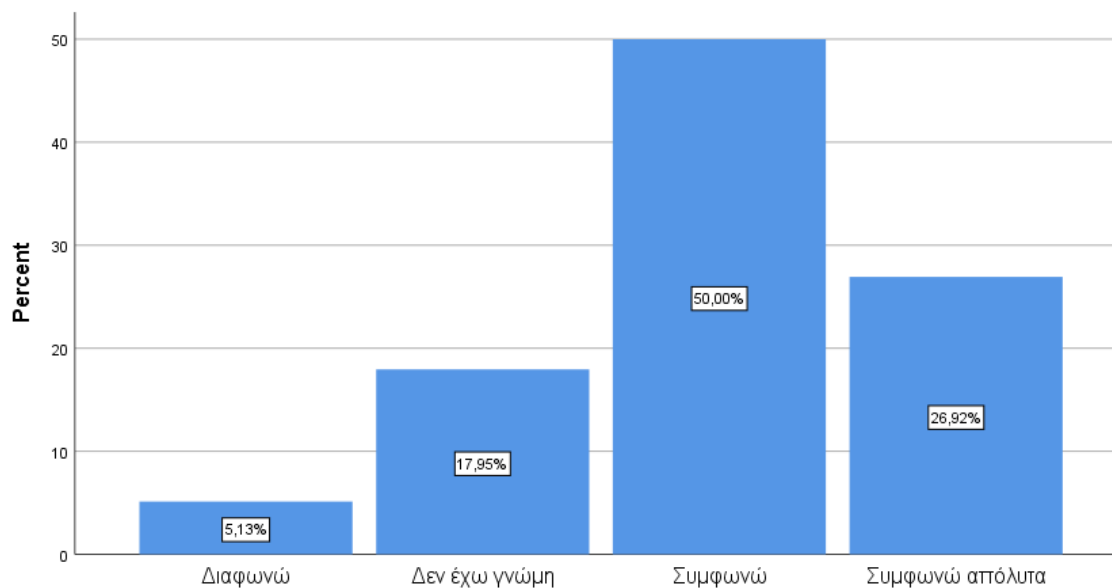
8. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να κατέχουν άψογα το αντικείμενο που διδάσκουν.

Η τέταρτη ερώτηση εξετάζει αν το ιδανικό φροντιστήριο πρέπει να τηρεί το πρόγραμμα χωρίς παρεκκλίσεις. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 26,9 % συμφωνεί απόλυτα, το 50% συμφωνεί, το 17,9% δεν έχει γνώμη, ενώ το 5,1 % διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 15 και στο γράφημα 14.

Πίνακας 15. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να τηρεί το πρόγραμμα χωρίς παρεκκλίσεις

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	4	5,1
Δεν έχω γνώμη	14	17,9
Συμφωνώ	39	50,0
Συμφωνώ απόλυτα	21	26,9
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 14



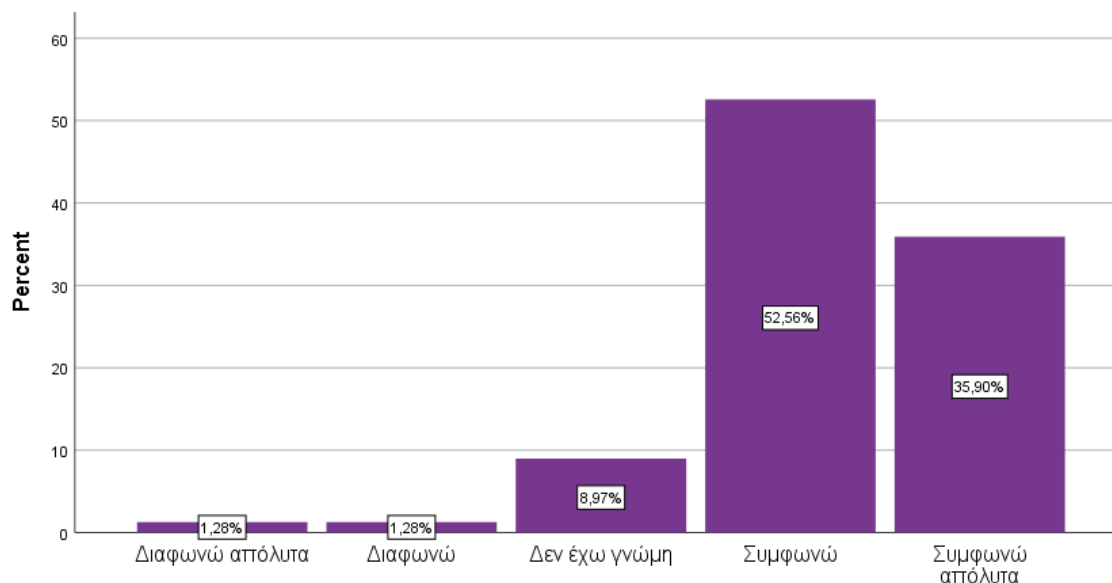
9. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να τηρεί το πρόγραμμα χωρίς παρεκκλίσεις .

Η πέμπτη ερώτηση εξετάζει αν το ιδανικό φροντιστήριο πρέπει να παρουσιάζει επιτυχίες στις εξετάσεις. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 35,9% συμφωνεί απόλυτα, το 52,6% συμφωνεί, το 9% δεν έχει γνώμη, το 1,3% διαφωνεί, όμοια το 1,3 % διαφωνεί απόλυτα. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 16 και στο γράφημα 15.

Πίνακας 16. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να παρουσιάζει επιτυχίες στις εξετάσεις.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,3
Διαφωνώ	1	1,3
Δεν έχω γνώμη	7	9,0
Συμφωνώ	41	52,6
Συμφωνώ απόλυτα	28	35,9
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 15



10. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να παρουσιάζει επιτυχίες στις εξετάσεις.

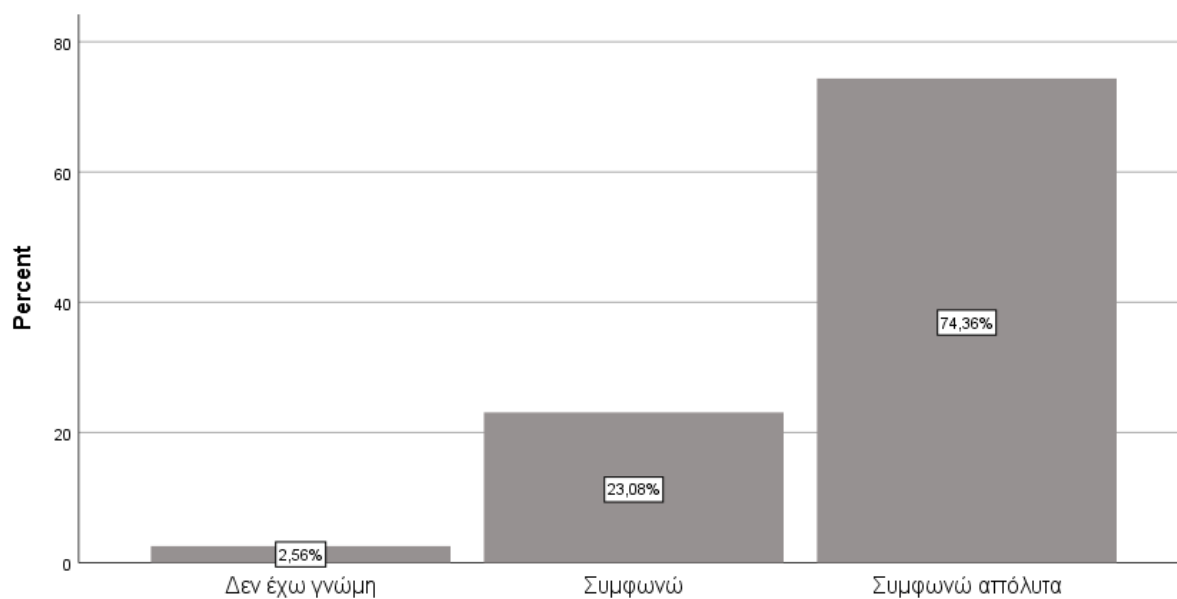
4.2.3 Ανταπόκριση (Η θέληση και διάθεση του προσωπικού του φροντιστηρίου για βοήθεια και εξυπηρέτηση των μαθητών κατά τη διδακτική και τη διοικητική υπηρεσία)

Η πρώτη ερώτηση εξετάζει αν στο ιδανικό φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να απαντούν άμεσα και πρόθυμα στις απορίες των μαθητών. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 74,4% συμφωνεί απόλυτα, το 23,1% συμφωνεί ενώ το 2,6% δεν έχει γνώμη. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 17 και στο γράφημα 16.

Πίνακας 17. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να απαντούν άμεσα και πρόθυμα στις απορίες των μαθητών.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	0	0
Δεν έχω γνώμη	2	2,6
Συμφωνώ	18	23,1
Συμφωνώ απόλυτα	58	74,4
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 16



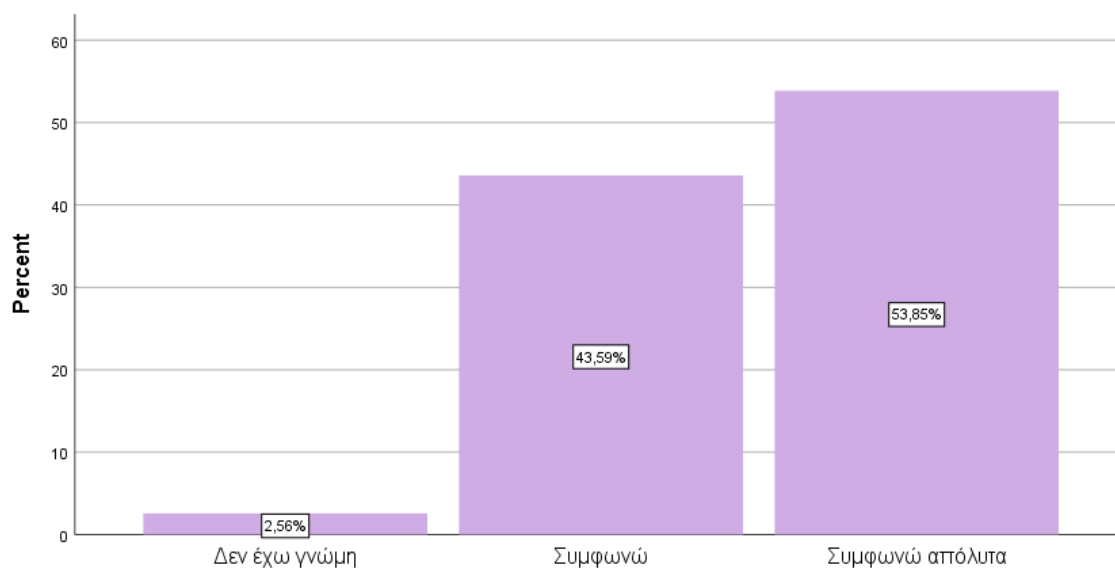
11. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να απαντούν άμεσα και πρόθυμα στις απορίες των μαθητών.

Η δεύτερη ερώτηση εξετάζει αν στο ιδανικό φροντιστήριο πρέπει να παρέχει τις υπηρεσίες του στον τόπο και το χρόνο που τις υπόσχεται.. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 43,6% συμφωνεί, το 53,8% συμφωνεί απόλυτα ενώ το 2,6% δεν έχει γνώμη . Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 18 και στο γράφημα 17.

Πίνακας 18. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να παρέχει τις υπηρεσίες του στον τόπο και το χρόνο που τις υπόσχεται.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	0	0
Δεν έχω γνώμη	2	2,6
Συμφωνώ	34	43,6
Συμφωνώ απόλυτα	42	53,8
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 17



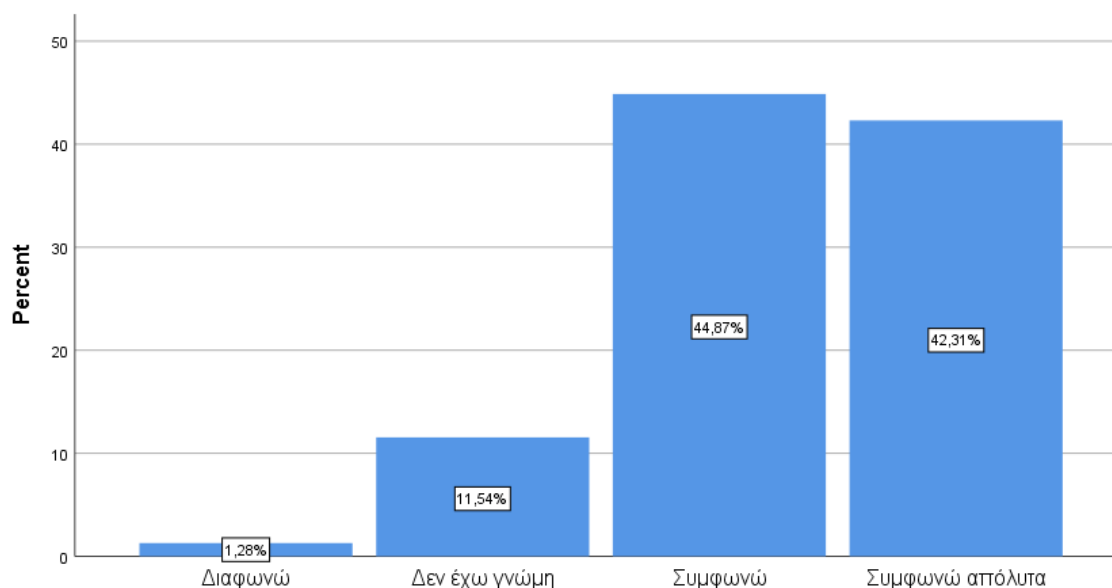
12. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να παρέχει τις υπηρεσίες του στον τόπο και το χρόνο που τις υποσχεται.

Η τρίτη ερώτηση εξετάζει αν στο ιδανικό φροντιστήριο οι γραμματείς πρέπει να παρέχουν γρήγορη εξυπηρέτηση. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 44,9% συμφωνεί, το 42,3% συμφωνεί απόλυτα ενώ το 11,5% δεν έχει γνώμη και το 1,3 % διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 19 και στο γράφημα 18.

Πίνακας 19. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι γραμματείς πρέπει να παρέχουν γρήγορη εξυπηρέτηση.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	1	1,3
Δεν έχω γνώμη	9	11,5
Συμφωνώ	35	44,9
Συμφωνώ απόλυτα	33	42,3
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 18



13. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι γραμματείς πρέπει να παρέχουν γρήγορη εξυπηρέτηση.

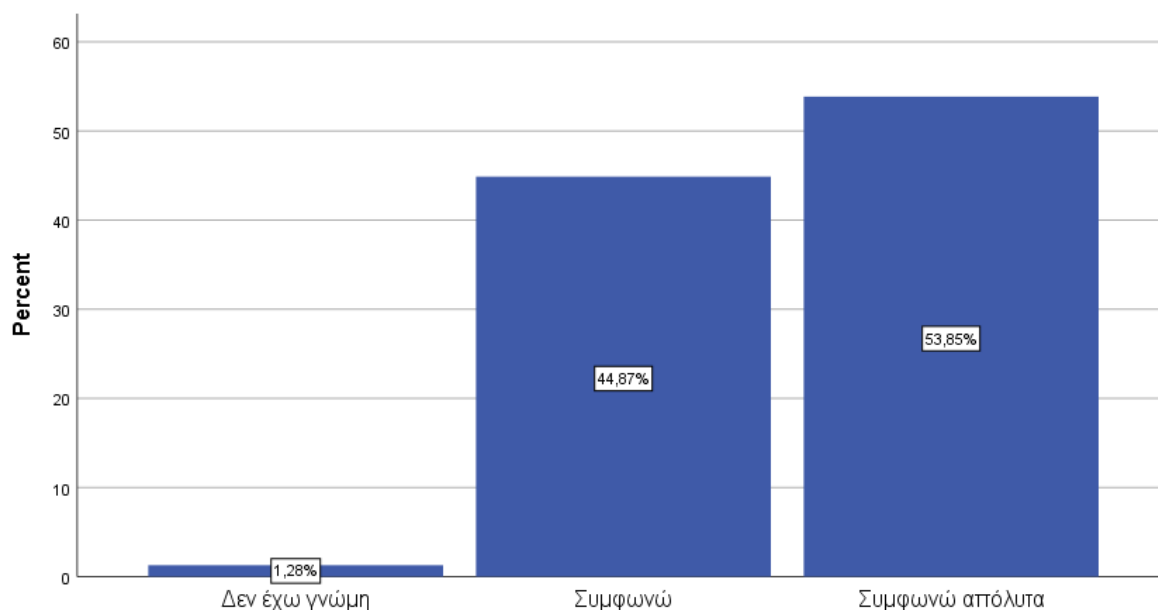
4.2.4 Ενσυναίσθηση (Η φροντίδα και η εξατομικευμένη προσοχή που το φροντιστήριο παρέχει στον μαθητή)

Η πρώτη ερώτηση εξετάζει αν στο ιδανικό φροντιστήριο τα προβλήματα πρέπει να αντιμετωπίζονται άμεσα. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 53,8% συμφωνεί απόλυτα, το 44,9% συμφωνεί ενώ το 1,3% δεν έχει γνώμη. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 20 και στο γράφημα 19.

Πίνακας 20. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο ιδανικό Φροντιστήριο τα προβλήματα πρέπει να αντιμετωπίζονται άμεσα.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	0	0
Δεν έχω γνώμη	1	1,3
Συμφωνώ	35	44,9
Συμφωνώ απόλυτα	42	53,8
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 19



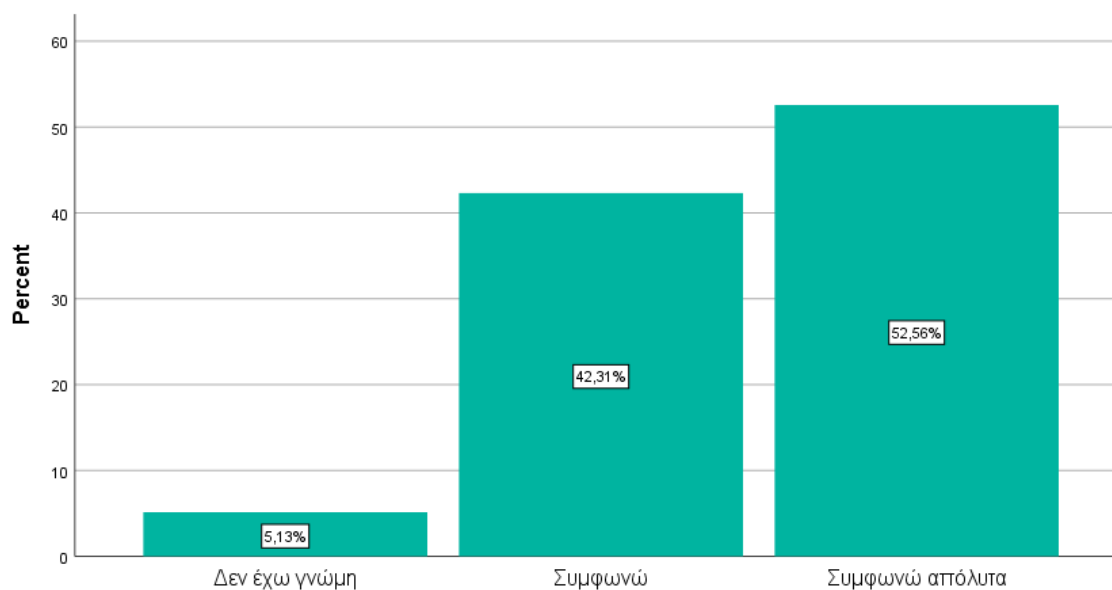
14. Στο ιδανικό Φροντιστήριο τα προβλήματα πρέπει να αντιμετωπίζονται άμεσα.

Η δεύτερη ερώτηση εξετάζει αν το ιδανικό φροντιστήριο πρέπει να γνωρίζει τις ατομικές ανάγκες κάθε μαθητή. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 74,4% συμφωνεί, το 23,1% συμφωνεί απόλυτα ενώ το 2,6% δεν έχει γνώμη. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 21 και στο γράφημα 20.

Πίνακας 21. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να γνωρίζει τις ατομικές ανάγκες κάθε μαθητή.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	0	0
Δεν έχω γνώμη	2	2,6
Συμφωνώ	18	23,1
Συμφωνώ απόλυτα	58	74,4
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 20



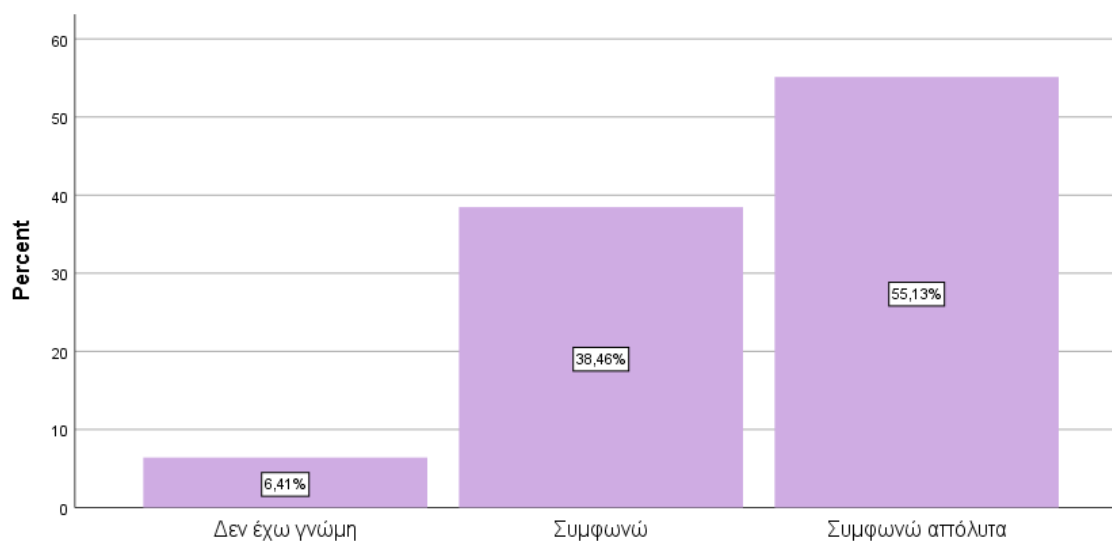
15. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να γνωρίζει τις ατομικές ανάγκες κάθε μαθητή.

Η τρίτη ερώτηση εξετάζει αν στο ιδανικό φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να προσφέρουν εξατομικευμένες λύσεις στις μαθησιακές δυσκολίες των μαθητών. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 55,1% συμφωνεί, το 38,5% συμφωνεί απόλυτα ενώ το 6,4% δεν έχει γνώμη. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 22 και στο γράφημα 21.

Πίνακας 22. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να προσφέρουν εξατομικευμένες λύσεις στις μαθησιακές δυσκολίες των μαθητών.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	0	0
Δεν έχω γνώμη	5	6,4
Συμφωνώ	30	38,5
Συμφωνώ απόλυτα	43	55,1
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 21



16. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να προσφέρουν εξατομικευμένες λύσεις στις μαθησιακές δυσκολίες των μαθητών

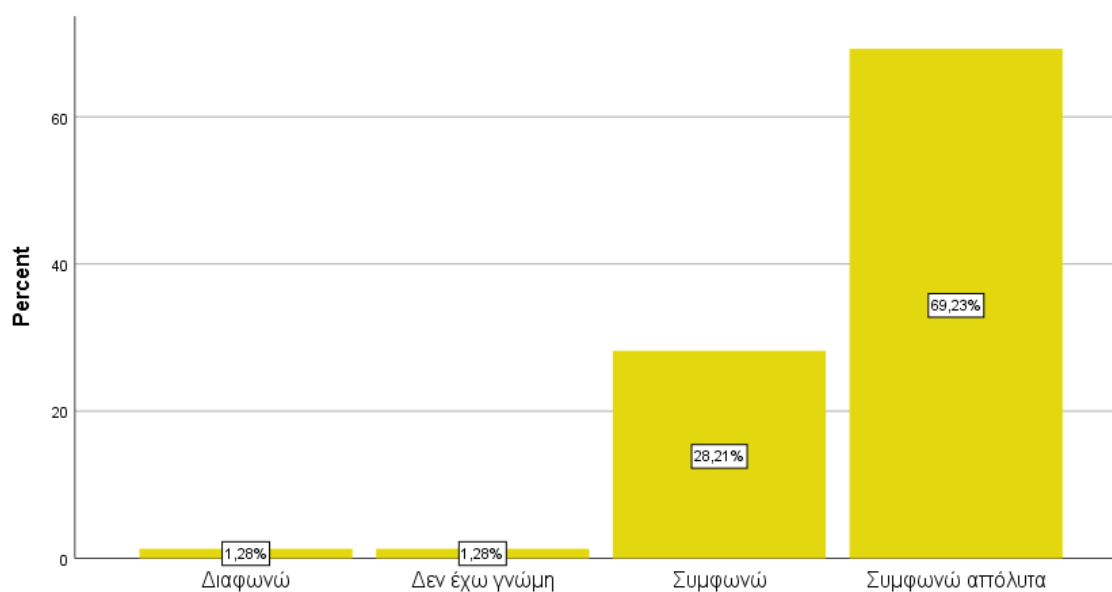
4.2.5. Ασφάλεια (Οι γνώσεις του προσωπικού, η ευγένεια και η ικανότητά τους να εμπνέουν εμπιστοσύνη)

Η πρώτη ερώτηση εξετάζει αν στο ιδανικό φροντιστήριο στο ιδανικό φροντιστήριο το προσωπικό πρέπει να είναι ευγενικό Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 69,2% συμφωνεί απόλυτα, το 28,2% συμφωνεί, το 1,3% δεν έχει γνώμη και όμοια το 1,3% διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 23 και στο γράφημα 22.

Πίνακας 23. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο ιδανικό Φροντιστήριο το προσωπικό πρέπει να είναι ευγενικό.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	1	1,3
Δεν έχω γνώμη	1	1,3
Συμφωνώ	22	28,2
Συμφωνώ απόλυτα	54	69,2
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 22



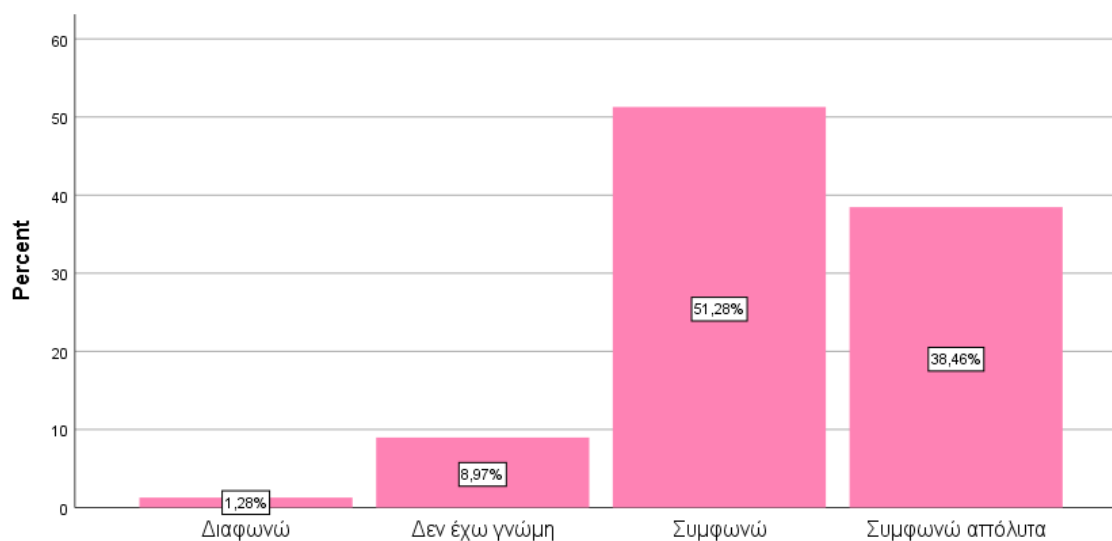
17. Στο ιδανικό Φροντιστήριο το προσωπικό πρέπει να είναι ευγενικό.

Η δεύτερη ερώτηση εξετάζει αν το ιδανικό φροντιστήριο πρέπει να παρέχει αξιοπιστία και ασφάλεια όσον αφορά στα μέτρα προστασίας (π.χ. COVID). Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 51,3% συμφωνεί, το 38,5% συμφωνεί απόλυτα, το 9% δεν έχει γνώμη ενώ το 1,3% διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 24 και στο γράφημα 23.

Πίνακας 24. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να παρέχει αξιοπιστία και ασφάλεια όσον αφορά στα μέτρα προστασίας (π.χ. COVID).

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	1	1,3
Δεν έχω γνώμη	7	9,0
Συμφωνώ	40	51,3
Συμφωνώ απόλυτα	30	38,5
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 23



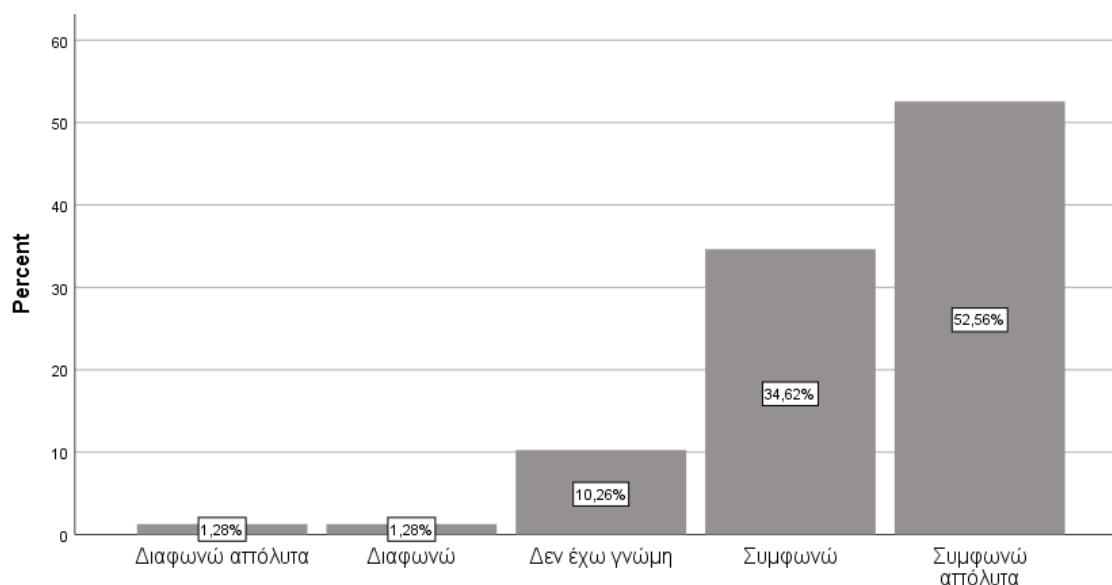
18. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να παρέχει αξιοπιστία και ασφάλεια όσον αφορά στα μέτρα προστασίας (π.χ. COVID)

Η τρίτη ερώτηση εξετάζει αν το ιδανικό φροντιστήριο πρέπει να έχει πρόγραμμα πυρασφάλειας σε περίπτωση πυρκαγιάς. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 52,6% συμφωνεί απόλυτα, το 34,6% συμφωνεί, το 10,3% δεν έχει γνώμη, το 1,3% διαφωνεί και όμοια το 1,3% διαφωνεί απόλυτα. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 25 και στο γράφημα 24.

Πίνακας 25. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει πρόγραμμα πυρασφάλειας σε περίπτωση πυρκαγιάς.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,3
Διαφωνώ	1	1,3
Δεν έχω γνώμη	8	10,3
Συμφωνώ	27	34,6
Συμφωνώ απόλυτα	41	52,6
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 24



19. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει πρόγραμμα πυρασφάλειας σε περίπτωση πυρκαγιάς.

Μετά από την περιγραφική στατιστική επεξεργασία, στον πίνακα 26 παρουσιάζονται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις των πέντε επιμέρους ερωτήσεων της κλίμακας ιδανικό φροντιστήριο.

Πίνακας 26 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των πέντε μεταβλητών της κλίμακας ιδανικό φροντιστήριο (N=78)

	M.O	S. D
Ανταπόκριση	4,50	0,46
Ενσυναίσθηση	4,49	0,46
Ασφάλεια	4,42	0,480
Απτότητα	4,2	0,42
Αξιοπιστία	4,10	0,55

Από τους παραπάνω μέσους όρους παρατηρείται ότι το ιδανικό φροντιστήριο διακατέχεται πρώτα από ανταπόκριση, ενσυναίσθηση και ασφάλεια. Λιγότεροι σημαντικοί παράγοντες για τους μαθητές αποτελούν οι παράγοντες απτότητα και αξιοπιστία που έχουν όμως υψηλούς μέσους όρους.

4.3. Το συγκεκριμένο φροντιστήριο

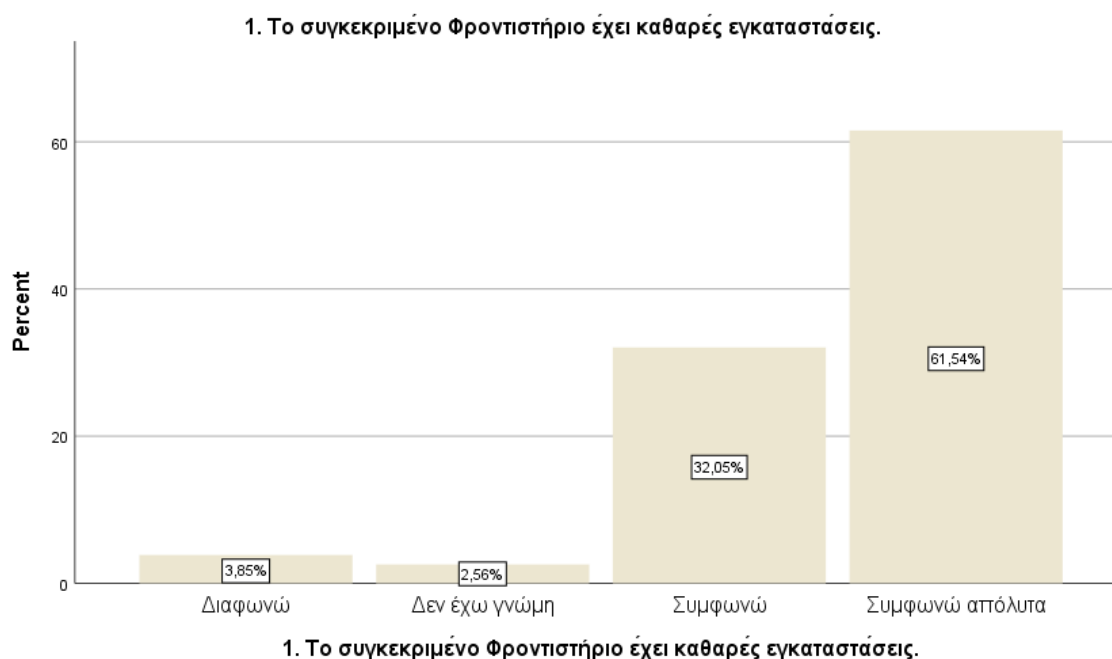
4.3.1 Απτότητα (Εγκαταστάσεις, εμφάνιση διδακτικού προσωπικού, διδακτικός εξοπλισμός)

Η πρώτη ερώτηση εξετάζει αν το συγκεκριμένο φροντιστήριο πρέπει να έχει καθαρές εγκαταστάσεις.. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 61,5% συμφωνεί απόλυτα, το 32,1% συμφωνεί, το 2,65 δεν έχει γνώμη ενώ το 3,8% διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 27 και στο γράφημα 25.

Πίνακας 27. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο πρέπει να έχει καθαρές εγκαταστάσεις

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	3	3,8
Δεν έχω γνώμη	2	2,6
Συμφωνώ	25	32,1
Συμφωνώ απόλυτα	48	61,5
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 25



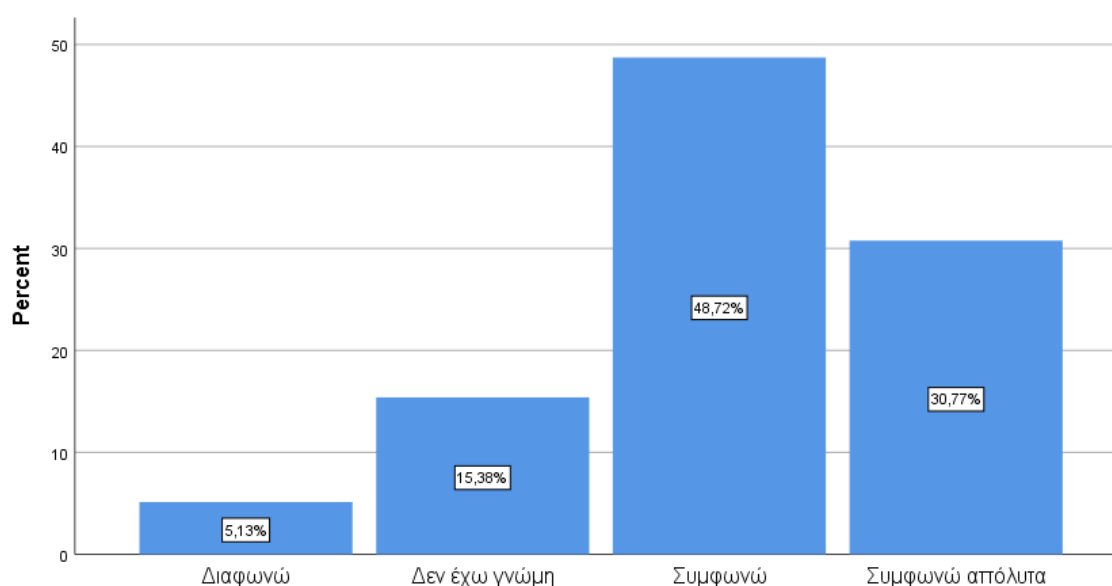
Η δεύτερη ερώτηση εξετάζει αν το συγκεκριμένο φροντιστήριο πρέπει να έχει μοντέρνες εγκαταστάσεις.. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 48,7%

συμφωνεί, το 30,8% συμφωνεί απόλυτα, το 15,4% δεν έχει γνώμη, ενώ το 5,1 % διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 28 και στο γράφημα 26.

Πίνακας 28. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο πρέπει να έχει μοντέρνες εγκαταστάσεις.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	4	5,1
Δεν έχω γνώμη	12	15,4
Συμφωνώ	38	48,7
Συμφωνώ απόλυτα	24	30,8
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 26



2. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο έχει μοντέρνες εγκαταστάσεις.

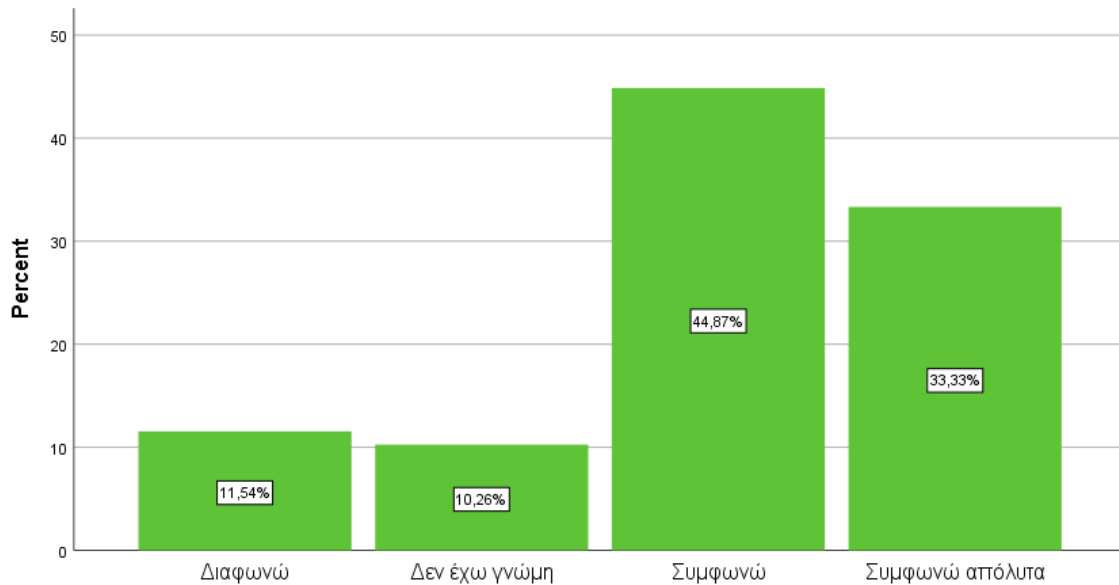
Η τρίτη ερώτηση εξετάζει αν το συγκεκριμένο φροντιστήριο πρέπει να έχει σύγχρονο διδακτικό εξοπλισμό. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 44,9% συμφωνεί, το 33,3% συμφωνεί απόλυτα, το 10,3% δεν έχει γνώμη, ενώ το 11,5 % διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 29 και στο γράφημα 27.

Πίνακας 29. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο πρέπει να έχει σύγχρονο διδακτικό εξοπλισμό

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0

Διαφωνώ	9	11,5
Δεν έχω γνώμη	8	10,3
Συμφωνώ	35	44,9
Συμφωνώ απόλυτα	26	33,3
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 27



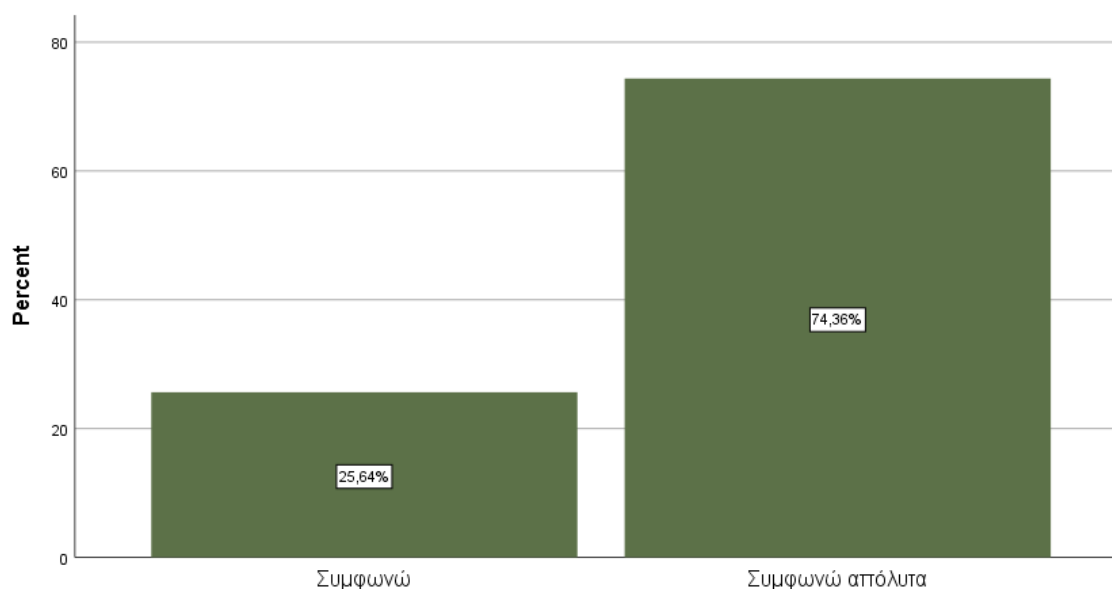
3. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο έχει σύγχρονο διδακτικό εξοπλισμό.

Η τέταρτη ερώτηση εξετάζει αν στο συγκεκριμένο φροντιστήριο η διδακτέα ύλη πρέπει να είναι σύγχρονη και ενημερωμένη. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 74,4% συμφωνεί απόλυτα, το 25,6% συμφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 30 και στο γράφημα 28.

Πίνακας 30. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο η διδακτέα ύλη πρέπει να είναι σύγχρονη και ενημερωμένη

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	0	0
Δεν έχω γνώμη	0	0
Συμφωνώ	20	25,6
Συμφωνώ απόλυτα	58	74,4
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 28



4. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο η διδακτέα ύλη είναι σύγχρονη και ενημερωμένη.

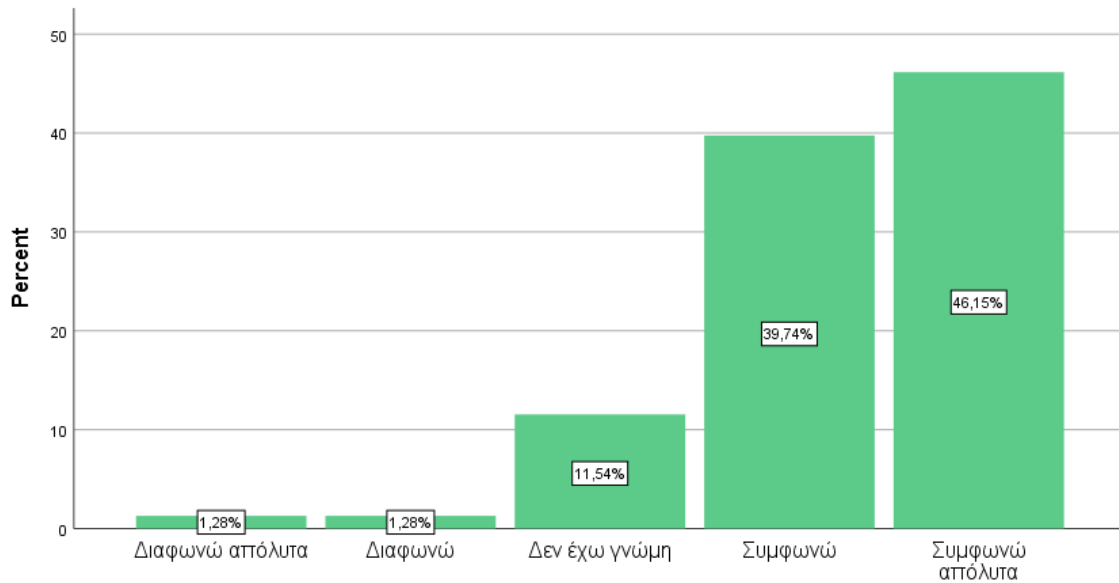
Η πέμπτη ερώτηση εξετάζει αν στο συγκεκριμένο φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν προσεγμένη εμφάνιση. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 46,2% συμφωνεί απόλυτα, το 39,7% συμφωνεί, το 11,5% δεν έχει γνώμη, το 1,3% διαφωνεί, όμοια το 1,3 % διαφωνεί απόλυτα. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 31 και στο γράφημα 29.

Πίνακας 31. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν προσεγμένη εμφάνιση.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,3

Διαφωνώ	1	1,3
Δεν έχω γνώμη	9	11,5
Συμφωνώ	31	39,7
Συμφωνώ απόλυτα	36	46,2
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 29



5. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές έχουν προσεγγμένη εμφάνιση.

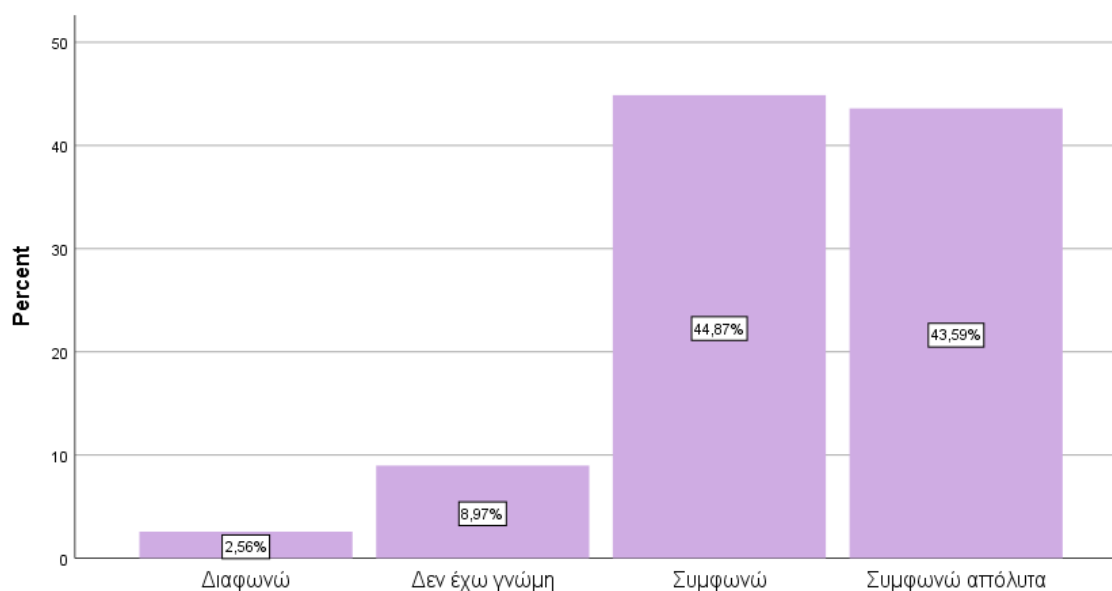
4.3.2 Αξιοπιστία (Η δυνατότητα να εκτελεσθεί η υποσχόμενη υπηρεσία με ακρίβεια)

Η πρώτη ερώτηση εξετάζει αν στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν μακροχρόνια διδακτική εμπειρία.. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 43,6% συμφωνεί απόλυτα, το 44,9% συμφωνεί, το 9% δεν έχει γνώμη, το 2,6% διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 32 και στο γράφημα 30.

Πίνακας 32. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν μακροχρόνια διδακτική εμπειρία.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	2	2,6
Δεν έχω γνώμη	7	9,0
Συμφωνώ	35	44,9
Συμφωνώ απόλυτα	34	43,6
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 30



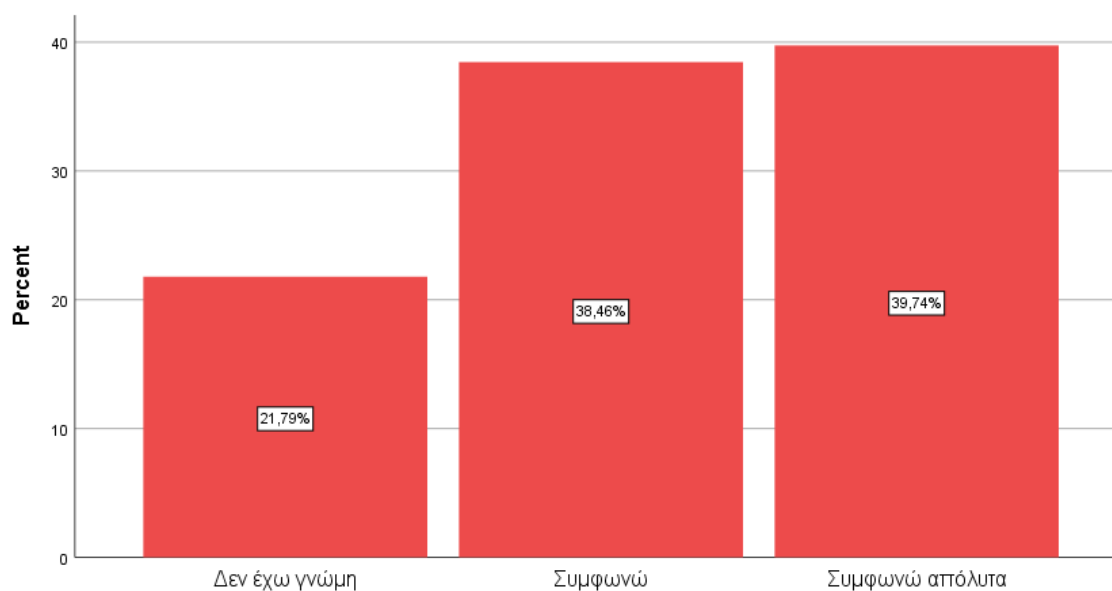
6. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν μακροχρόνια διδακτική εμπειρία.

Η δεύτερη ερώτηση εξετάζει αν στο συγκεκριμένο φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν υψηλή ακαδημαϊκή μόρφωση. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 38,5% συμφωνεί, το 56,4% συμφωνεί απόλυτα ενώ το 5,1% δεν έχει γνώμη. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 33 και στο γράφημα 31.

Πίνακας 33. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν υψηλή ακαδημαϊκή μόρφωση

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	0	0
Δεν έχω γνώμη	4	5,1
Συμφωνώ	30	38,5
Συμφωνώ απόλυτα	44	56,4
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 31



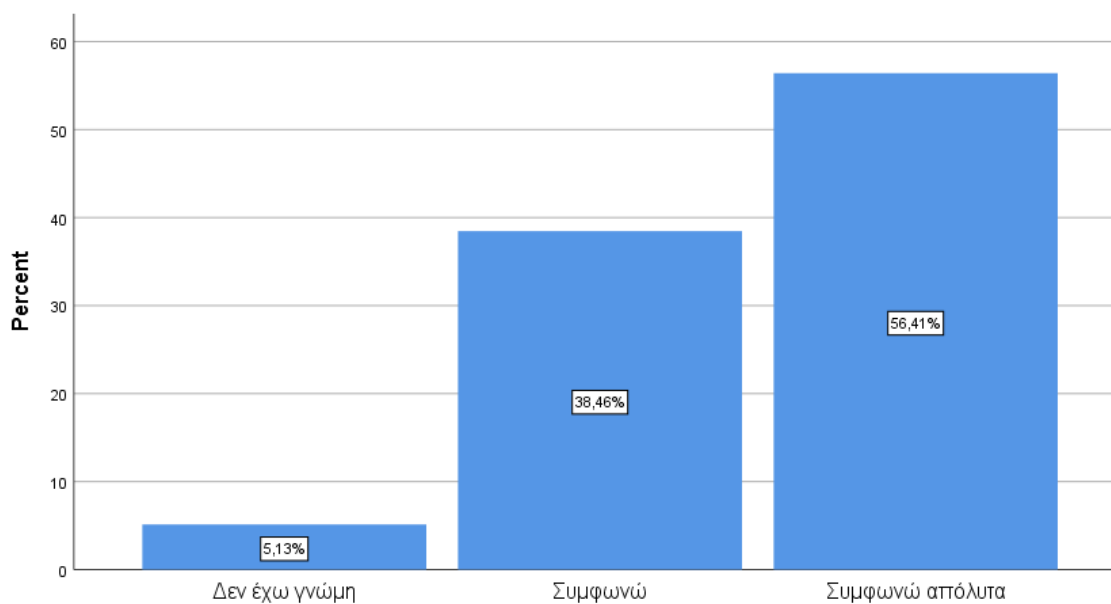
7. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν υψηλή ακαδημαϊκή μόρφωση.

Η τρίτη ερώτηση εξετάζει αν στο συγκεκριμένο φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να κατέχουν άψογα το αντικείμενο που διδάσκουν. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 38,5% συμφωνεί, το 56,4% συμφωνεί απόλυτα, το 5,1% δεν έχει γνώμη. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 34 και στο γράφημα 32.

Πίνακας 34. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να κατέχουν άψογα το αντικείμενο που διδάσκουν.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	0	0
Δεν έχω γνώμη	4	5,1
Συμφωνώ	30	38,5
Συμφωνώ απόλυτα	44	56,4
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 32



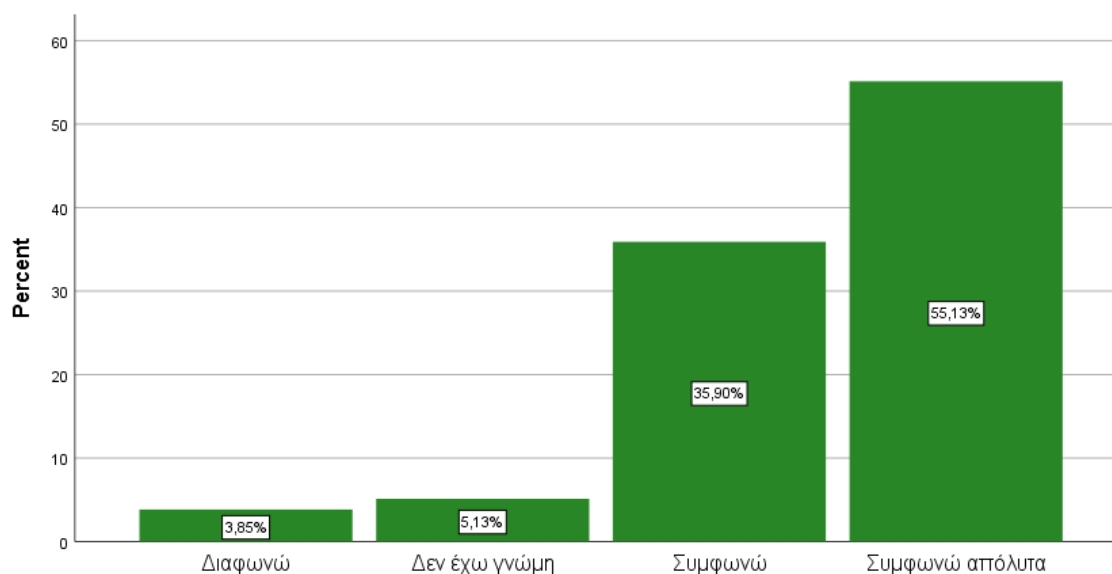
8. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να κατέχουν άψογα το αντικείμενο που διδάσκουν.

Η τέταρτη ερώτηση εξετάζει αν το συγκεκριμένο φροντιστήριο πρέπει να τηρεί το πρόγραμμα χωρίς παρεκκλίσεις. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 55,1 % συμφωνεί απόλυτα, το 35,9% συμφωνεί, το 5,1% δεν έχει γνώμη, ενώ το 3,8 % διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 35 και στο γράφημα 33.

Πίνακας 35. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο πρέπει να τηρεί το πρόγραμμα χωρίς παρεκκλίσεις

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	3	3,8
Δεν έχω γνώμη	4	5,1
Συμφωνώ	28	35,9
Συμφωνώ απόλυτα	43	55,1
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 33



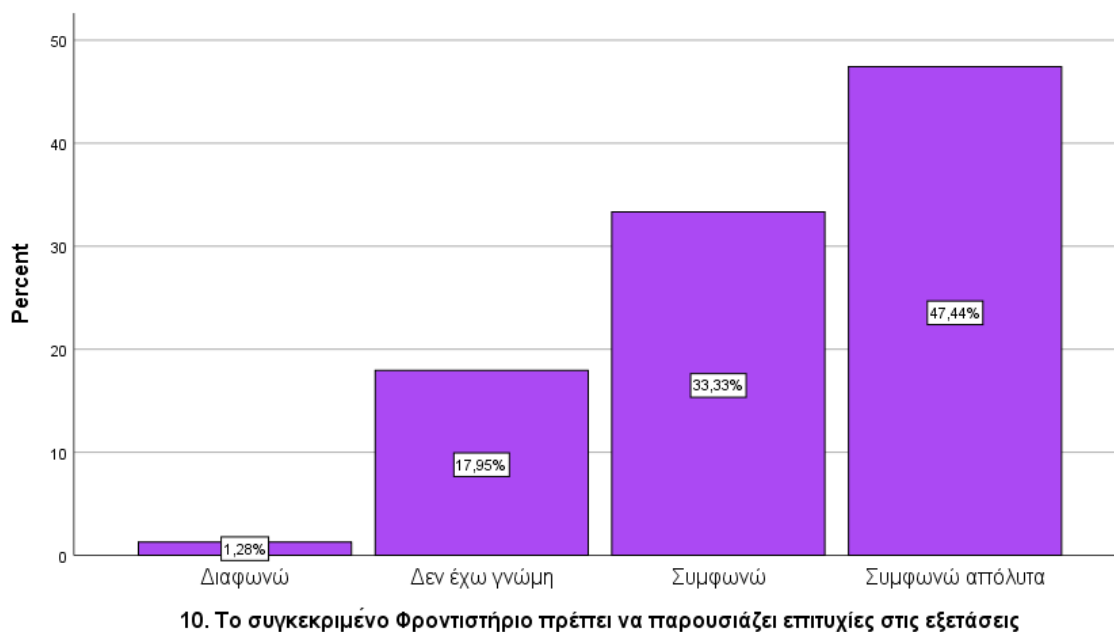
9. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο πρέπει να τηρεί το πρόγραμμα χωρίς παρεκκλίσεις .

Η πέμπτη ερώτηση εξετάζει αν το συγκεκριμένο φροντιστήριο πρέπει να παρουσιάζει επιτυχίες στις εξετάσεις. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 47,4% συμφωνεί απόλυτα, το 33,3% συμφωνεί, το 17,9% δεν έχει γνώμη, το 1,3% διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 36 και στο γράφημα 34.

Πίνακας 36. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο πρέπει να παρουσιάζει επιτυχίες στις εξετάσεις.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	1	1,3
Δεν έχω γνώμη	14	17,9
Συμφωνώ	26	33,3
Συμφωνώ απόλυτα	37	47,4
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 34



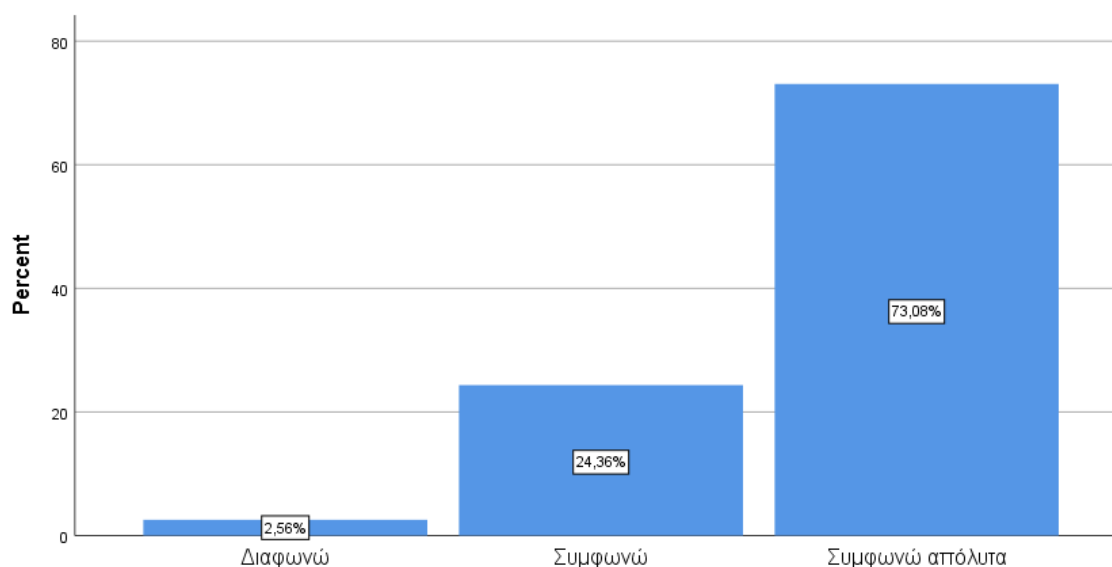
4.3.3. Ανταπόκριση (Η θέληση και διάθεση του προσωπικού του φροντιστηρίου για βοήθεια και εξυπηρέτηση των μαθητών κατά τη διδακτική και τη διοικητική υπηρεσία)

Η πρώτη ερώτηση εξετάζει αν στο συγκεκριμένο φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να απαντούν άμεσα και πρόθυμα στις απορίες των μαθητών. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 73,1% συμφωνεί απόλυτα, το 24,4% συμφωνεί ενώ το 2,6% διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 37 και στο γράφημα 35.

Πίνακας 37. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να απαντούν άμεσα και πρόθυμα στις απορίες των μαθητών.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	2	2,6
Δεν έχω γνώμη	0	0
Συμφωνώ	19	24,4
Συμφωνώ απόλυτα	57	73,1
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 35



11. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να απαντούν άμεσα και πρόθυμα στις απορίες των μαθητών.

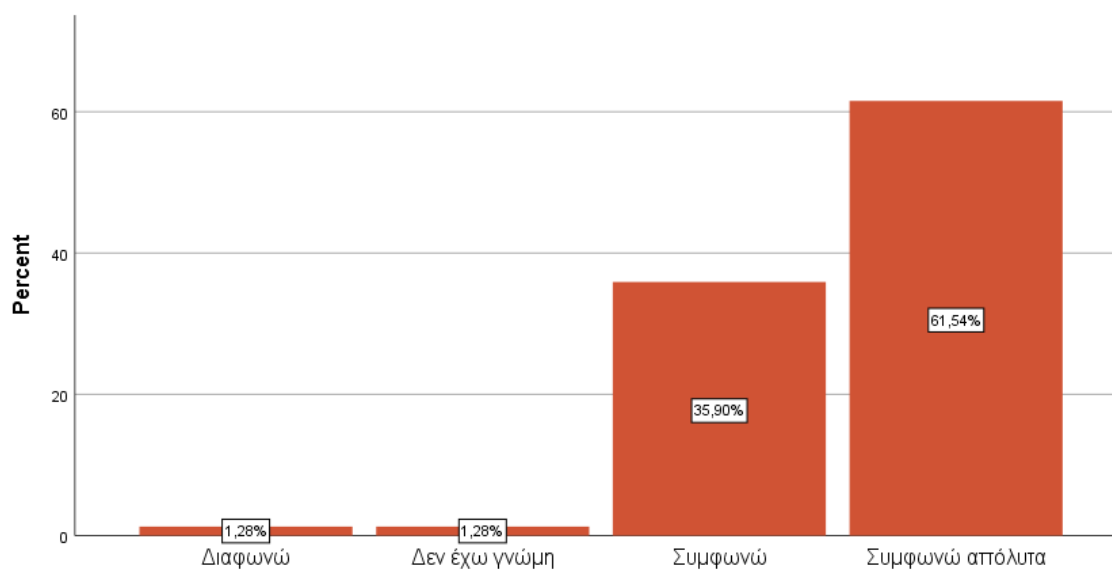
Η δεύτερη ερώτηση εξετάζει αν στο συγκεκριμένο φροντιστήριο πρέπει να παρέχει τις υπηρεσίες του στον τόπο και το χρόνο που τις υπόσχεται.. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 35,9% συμφωνεί, το 61,5% συμφωνεί απόλυτα, το 1,3%

δεν έχει γνώμη και όμοια το 1,3% διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 38 και στο γράφημα 36.

Πίνακας 38. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο πρέπει να παρέχει τις υπηρεσίες του στον τόπο και το χρόνο που τις υ-πόσχεται.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	1	1,3
Δεν έχω γνώμη	1	1,3
Συμφωνώ	28	35,9
Συμφωνώ απόλυτα	48	61,5
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 36



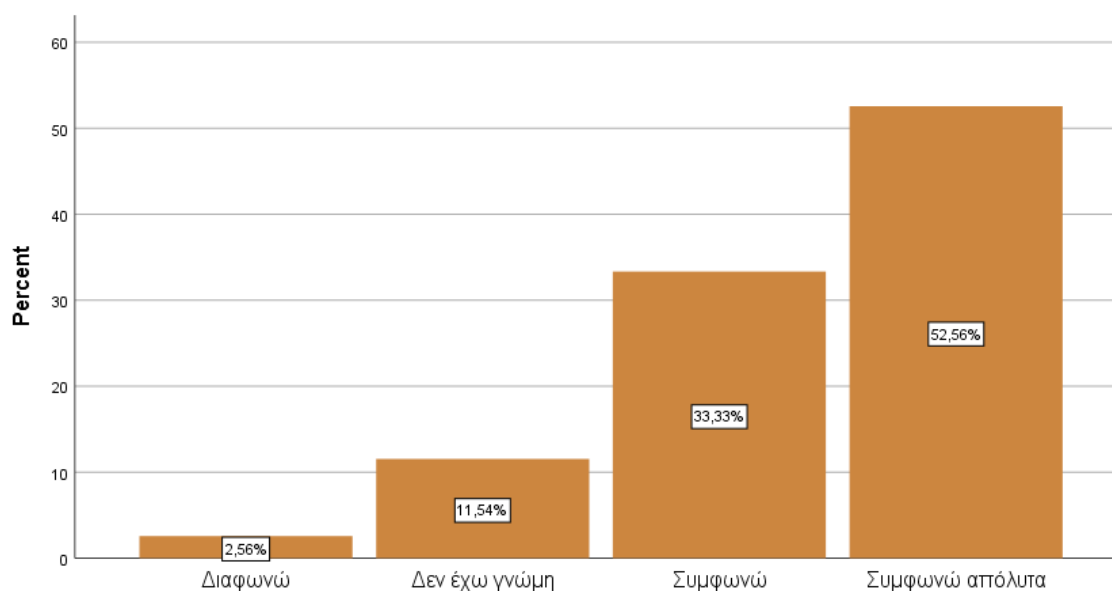
12. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο πρέπει να παρέχει τις υπηρεσίες του στον τόπο και το χρόνο που τις υποσχεται.

Η τρίτη ερώτηση εξετάζει αν στο συγκεκριμένο φροντιστήριο οι γραμματείς πρέπει να παρέχουν γρήγορη εξυπηρέτηση. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 33,3% συμφωνεί, το 52,6% συμφωνεί απόλυτα ενώ το 11,5% δεν έχει γνώμη και το 2,6 % διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 39 και στο γράφημα 37.

Πίνακας 39. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι γραμματείς πρέπει να παρέχουν γρήγορη εξυπηρέτηση.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	2	2,6
Δεν έχω γνώμη	9	11,5
Συμφωνώ	26	33,3
Συμφωνώ απόλυτα	41	52,6
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 37



13. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι γραμματείς πρέπει να παρέχουν γρήγορη εξυπηρέτηση.

4.3.4 Ενσυναίσθηση (Η φροντίδα και η εξατομικευμένη προσοχή που το φροντιστήριο παρέχει στον μαθητή)

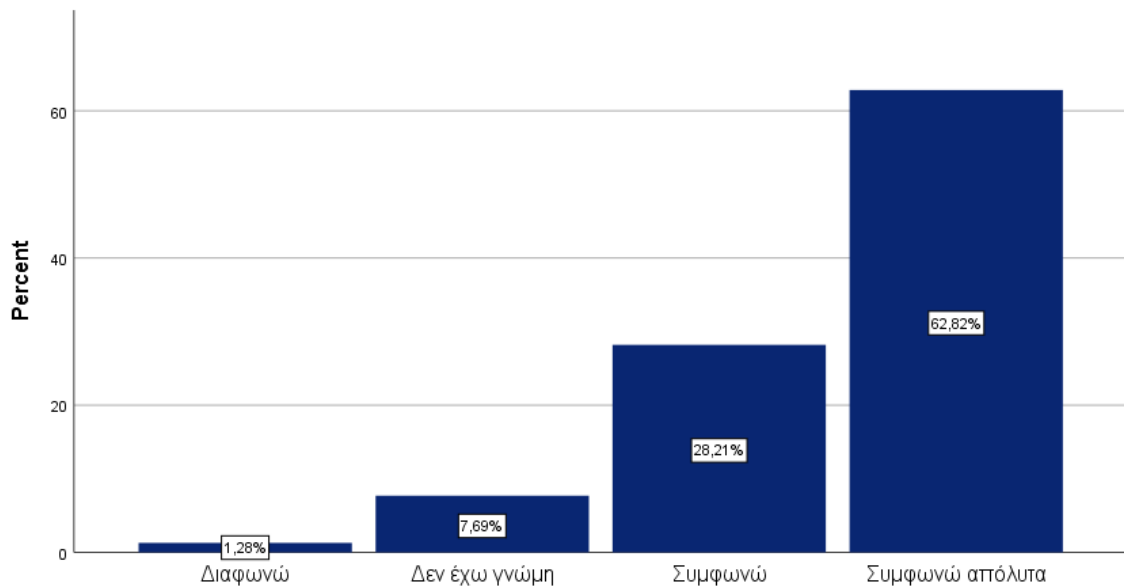
Η πρώτη ερώτηση εξετάζει αν στο συγκεκριμένο φροντιστήριο τα προβλήματα πρέπει να αντιμετωπίζονται άμεσα. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 62,8% συμφωνεί απόλυτα, το 28,2% συμφωνεί, το 7,7% δεν έχει γνώμη ενώ το 1,3% διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 40 και στο γράφημα 38.

Πίνακας 40. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο τα προβλήματα πρέπει να αντιμετωπίζονται άμεσα.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0

Διαφωνώ	1	1,3
Δεν έχω γνώμη	6	7,7
Συμφωνώ	22	28,2
Συμφωνώ απόλυτα	49	62,8
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 38



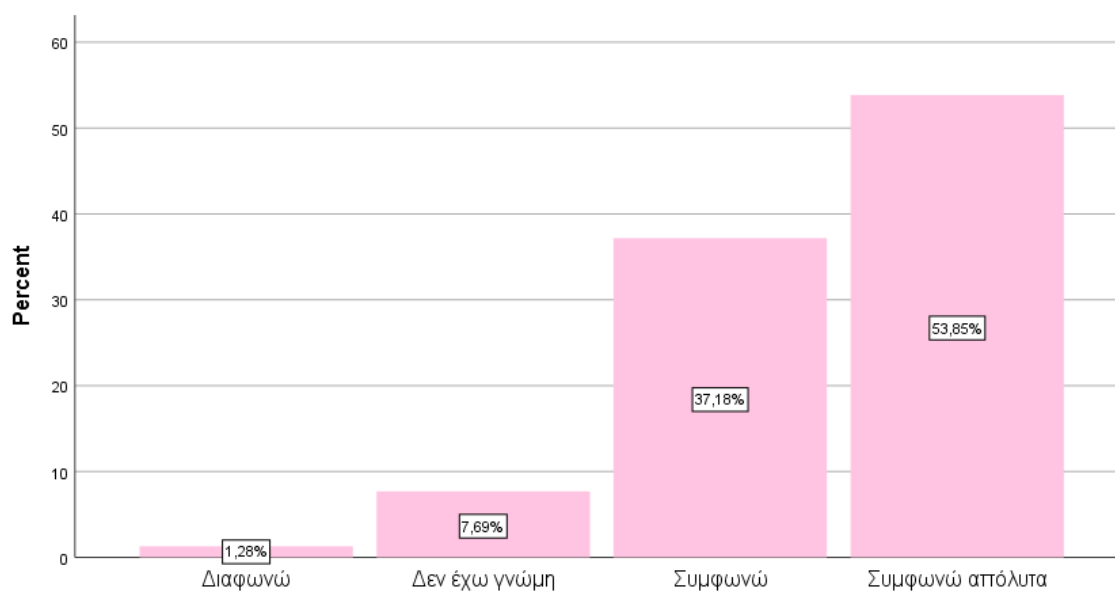
14. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο τα προβλήματα πρέπει να αντιμετωπίζονται άμεσα.

Η δεύτερη ερώτηση εξετάζει αν το συγκεκριμένο φροντιστήριο πρέπει να γνωρίζει τις ατομικές ανάγκες κάθε μαθητή. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 37,2% συμφωνεί, το 53,8% συμφωνεί απόλυτα, το 7,7% δεν έχει γνώμη ενώ το 1,3% διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 41 και στο γράφημα 39.

Πίνακας 41. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο πρέπει να γνωρίζει τις ατομικές ανάγκες κάθε μαθητή.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	1	1,3
Δεν έχω γνώμη	6	7,7
Συμφωνώ	29	37,2
Συμφωνώ απόλυτα	42	53,8
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 39



15. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο πρέπει να γνωρίζει τις ατομικές ανάγκες κάθε μαθητή.

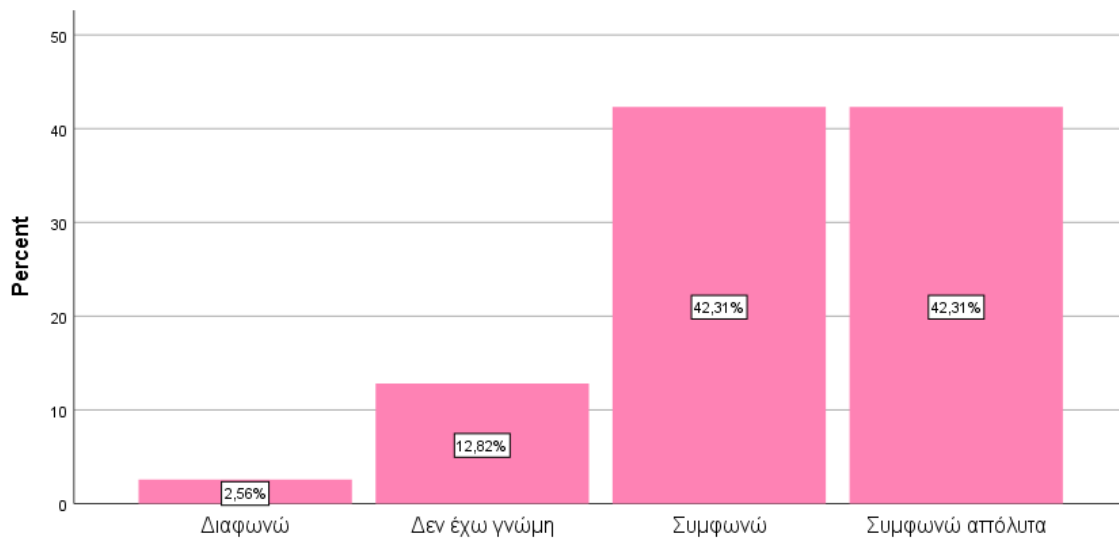
Η τρίτη ερώτηση εξετάζει αν στο συγκεκριμένο φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να προσφέρουν εξατομικευμένες λύσεις στις μαθησιακές δυσκολίες των μαθητών. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 42,3% συμφωνεί, όμοια το 43,2% συμφωνεί απόλυτα, το 12,8% δεν έχει γνώμη ενώ το 2,6% διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 42 και στο γράφημα 40.

Πίνακας 42. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να προσφέρουν εξατομικευμένες λύσεις στις μαθησιακές δυσκολίες των μαθητών.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
--	-----------	-----------

Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	2	2,6
Δεν έχω γνώμη	10	12,8
Συμφωνώ	33	42,3
Συμφωνώ απόλυτα	33	42,3
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 40



16. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να προσφέρουν εξατομικευμένες λύσεις στις μαθησιακές δυσκολίες των μαθητών.

4.3.5 Ασφάλεια (Οι γνώσεις του προσωπικού, η ευγένεια και η ικανότητά τους να εμπνέουν εμπιστοσύνη)

Η πρώτη ερώτηση εξετάζει αν στο συγκεκριμένο φροντιστήριο το προσωπικό πρέπει να είναι ευγενικό. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 65,4% συμφωνεί απόλυτα, το 29,5% συμφωνεί, το 3,8% δεν έχει γνώμη ενώ το 1,3% διαφωνεί.

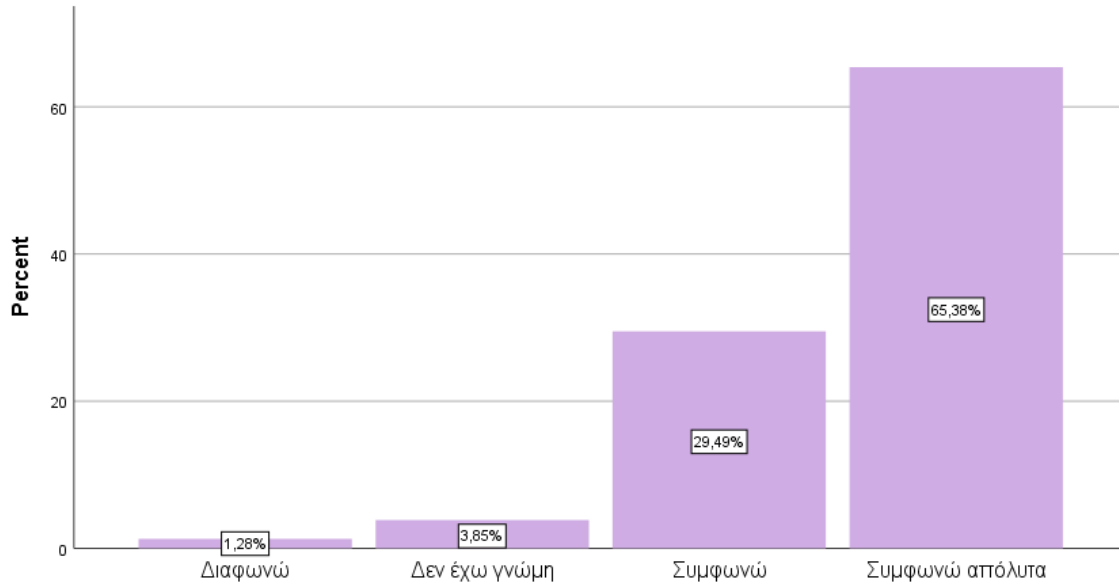
Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 43 και στο γράφημα 41.

Πίνακας 43. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο το προσωπικό πρέπει να είναι ευγενικό.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	1	1,3
Δεν έχω γνώμη	3	3,8
Συμφωνώ	23	29,5

Συμφωνώ απόλυτα	51	65,4
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 41



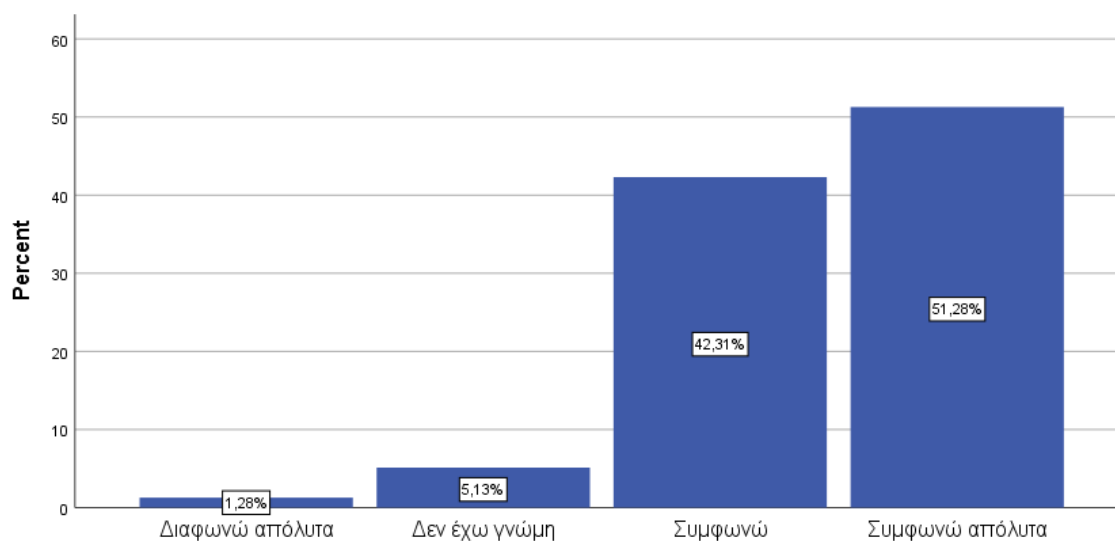
17. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο το προσωπικό πρέπει να είναι ευγενικό.

Η δεύτερη ερώτηση εξετάζει αν το συγκεκριμένο φροντιστήριο πρέπει να παρέχει αξιοπιστία και ασφάλεια όσον αφορά στα μέτρα προστασίας (π.χ. COVID). Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 51,3% συμφωνεί απόλυτα, το 42,3% συμφωνεί, το 5,2% δεν έχει γνώμη ενώ το 1,3% διαφωνεί απόλυτα. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 44 και στο γράφημα 42.

Πίνακας 44. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο πρέπει να παρέχει αξιοπιστία και ασφάλεια όσον αφορά στα μέτρα προστασίας (π.χ. COVID).

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,3
Διαφωνώ	0	0
Δεν έχω γνώμη	4	5,1
Συμφωνώ	33	42,3
Συμφωνώ απόλυτα	40	51,3
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 42



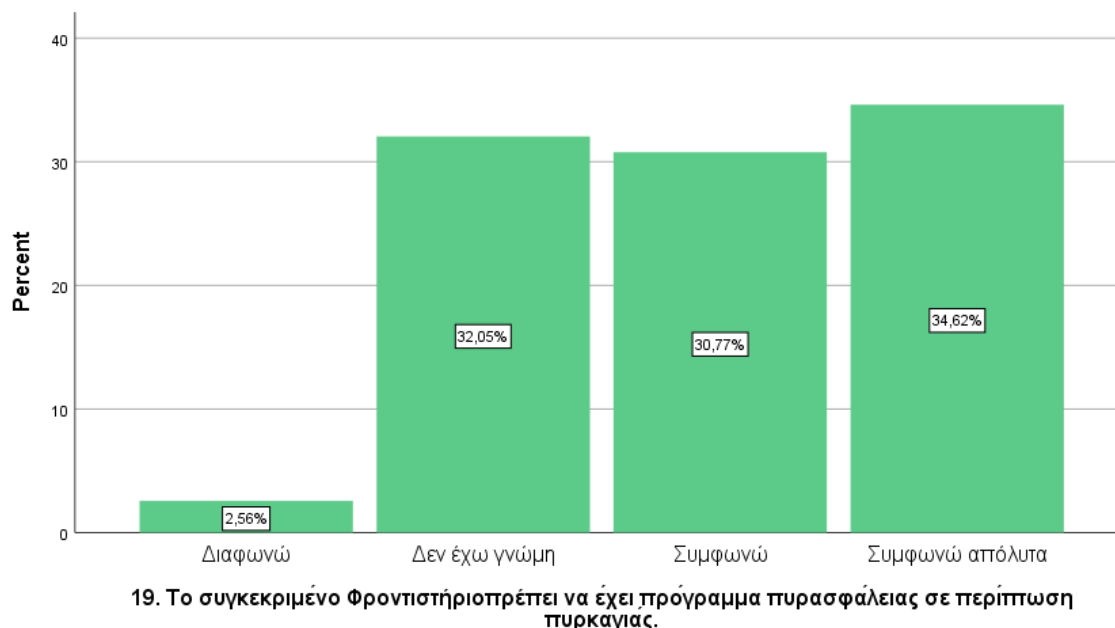
18. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο πρέπει να παρέχει αξιοπιστία και ασφάλεια όσον αφορά στα μέτρα προστασίας (π.χ. COVID)

Η τρίτη ερώτηση εξετάζει αν το συγκεκριμένο Φροντιστήριο πρέπει να έχει πρόγραμμα πυρασφάλειας σε περίπτωση πυρκαγιάς. Από τις απαντήσεις των μαθητών παρατηρούμε ότι το 34,6% συμφωνεί απόλυτα, το 30,8% συμφωνεί, το 32,1% δεν έχει γνώμη και το 2,6% διαφωνεί. Οι απαντήσεις καταγράφονται στον πίνακα 45 και στο γράφημα 43.

Πίνακας 45. Κατανομή του δείγματος ως προς την ερώτηση: Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο πρέπει να έχει πρόγραμμα πυρασφάλειας σε περίπτωση πυρκαγιάς.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Διαφωνώ απόλυτα	0	0
Διαφωνώ	2	2,6
Δεν έχω γνώμη	25	32,1
Συμφωνώ	24	30,8
Συμφωνώ απόλυτα	27	34,6
Σύνολο	78	100,0

Γράφημα 43



Μετά από την περιγραφική στατιστική επεξεργασία, στον πίνακα 46 παρουσιάζονται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις των πέντε επιμέρους ερωτήσεων της κλίμακας συγκεκριμένο φροντιστήριο.

Πίνακας 46 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των πέντε μεταβλητών της κλίμακας συγκεκριμένο φροντιστήριο (N=78)

	M.O	S. D
Ανταπόκριση	4,54	0,53
Ενσυναίσθηση	4,40	0,62
Αξιοπιστία	4,34	0,54
Ασφάλεια	4,33	0,60
Απτότητα	4,32	0,53

Από τους παραπάνω μέσους όρους παρατηρείται ότι το συγκεκριμένο φροντιστήριο διακατέχεται πρώτα από ανταπόκριση, ενσυναίσθηση και αξιοπιστία. Λιγότεροι σημαντικοί παράγοντες για τους μαθητές αποτελούν οι παράγοντες απτότητα και ασφάλεια που έχουν όμως υψηλούς μέσους όρους.

4.4 Επαγωγικά Στατιστικά της έρευνας

Για τα χαρακτηριστικά του ιδανικού φροντιστηρίου εξετάστηκε αν διαφέρουν οι απόψεις των αγοριών από των κοριτσιών. Για να ελέγξουμε την παραπάνω υπόθεση θα χρησιμοποιήσουμε το στατιστικό κριτήριο t. Στον πίνακα 47 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης.

Πίνακας 47 Σύγκριση των μέσων όρων των κρίσεων των μαθητών για τα χαρακτηριστικά του ιδανικού φροντιστηρίου

	ΜΟ ¹ (N=32)	ΜΟ ² (N=46)	t	p
Απτότητα	4,18	4,22	0,39	0,69
Αξιοπιστία	4,11	4,08	0,26	0,79
Ανταπόκριση	4,37	4,59	2,08	0,04
Ενσυναίσθηση	4,46	4,51	0,42	0,67
Ασφάλεια	4,28	4,52	2,33	0,02

¹ αγόρια

² κορίτσια

Όπως παρατηρήθηκε στα αποτελέσματα του παραπάνω πίνακα το επίπεδο σημαντικότητας είναι μικρότερο από το όριο του 0,05, οπότε καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι υπάρχει στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα για τις μεταβλητές ανταπόκριση και ασφάλεια.

Τα κορίτσια αξιολογούν με μεγαλύτερο μέσο όρο την ανταπόκριση του ιδανικού φροντιστηρίου [$t(76)=2,08$, $p<0,05$] από τα αγόρια. Πιστεύουν σε μεγαλύτερο βαθμό από τα αγόρια ότι η θέληση και διάθεση του προσωπικού του φροντιστηρίου για βοήθεια και εξυπηρέτηση των μαθητών κατά τη διδακτική και τη διοικητική υπηρεσία αποτελεί ένα βασικό χαρακτηριστικό του ιδανικού φροντιστηρίου.

Τα κορίτσια αξιολογούν με μεγαλύτερο μέσο όρο την ασφάλεια του ιδανικού φροντιστηρίου [$t(76)=2,33$, $p<0,05$] από τα αγόρια. Πιστεύουν σε μεγαλύτερο βαθμό από τα αγόρια ότι οι γνώσεις του προσωπικού, η ευγένεια και η ικανότητά τους να εμπνέουν εμπιστοσύνη αποτελούν βασικά χαρακτηριστικά του ιδανικού φροντιστηρίου.

Για τις μεταβλητές απτότητα [$t(76)=0,39$, ns], αξιοπιστία [$t(76)=0,26$, ns], Ενσυναίσθηση [$t(76)=0,42$, ns] οι απόψεις αγοριών και κοριτσιών δεν διαφέρουν σημαντικά αφού δεν υπάρχει στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα.

Για τα χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου φροντιστηρίου εξετάστηκε αν διαφέρουν οι απόψεις των αγοριών από των κοριτσιών. Για να ελέγξουμε την παραπάνω υπόθεση

θα χρησιμοποιήσουμε το στατιστικό κριτήριο t. Στον πίνακα 48 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης.

Πίνακας 48 Σύγκριση των μέσων όρων των κρίσεων των μαθητών για τα χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου φροντιστηρίου

	ΜΟ ¹ (N=32)	ΜΟ ² (N=46)	t	p
Απτότητα	4,33	4,30	0,26	0,78
Αξιοπιστία	4,39	4,30	0,69	0,69
Ανταπόκριση	4,57	4,51	0,47	0,64
Ενσυναίσθηση	4,45	4,36	0,67	0,50
Ασφάλεια	4,230	4,34	-0,33	0,074

¹ αγόρια

² κορίτσια

Όπως παρατηρήθηκε στα αποτελέσματα του παραπάνω πίνακα το επίπεδο σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο από το όριο του 0,05, οπότε καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα για τις όλες τις μεταβλητές απτότητα [t(76)=0,26, ns], αξιοπιστία [t(76)=0,69, ns], ανταπόκριση [t(76)=0,47, ns], ενσυναίσθηση [t(76)=0,67, ns] και ασφάλεια [t(76)=-0,33, ns].

Στη συνέχεια, συσχετίσαμε τις μεταβλητές του ιδανικού φροντιστηρίου απτότητα, αξιοπιστία, ανταπόκριση, ενσυναίσθηση, ανταπόκριση και ασφάλεια ώστε να διαπιστώσουμε αν κάποια από αυτά επηρέασαν σημαντικά τη διαμόρφωση της στάσης τους. Στον πίνακα 49 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης.

Πίνακας 49 Συσχετίσεις μεταβλητών ιδανικού φροντιστηρίου

		Αξιοπιστία	Ανταπόκριση	Ενσυναίσθηση	Ασφάλεια
Απτότητα	Pearson Correlation	0,54***	0,49**	0,50***	0,49***
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000
Αξιοπιστία	Pearson Correlation	1	0,49***	0,38***	0,31**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,001	0,006
Ανταπόκριση	Pearson Correlation	0,49***	1	0,53***	0,37***
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,001

Ενσυναίσθηση	Pearson Correlation	0,38***	0,53***	1	0,49***
	Sig. (2-tailed)	0,001	,000		0,000
Ασφάλεια	Pearson Correlation	0,31**	0,37**	0,49***	1
	Sig. (2-tailed)	0,006	0,001	0,000	

**Correlation is significant at the 0,05level (2-tailed).

***Correlation is significant at the 0,001 level (2-tailed).

Στο σύνολο του δείγματος βρέθηκε στατιστικά πολύ σημαντική μέτρια θετική συσχέτιση μεταξύ του βαθμού της απότητας και της αξιοπιστίας [$r(78)=0,54, p<0,001$], της απότητας και της ανταπόκρισης [$r(78)=0,49, p<0,001$], της απότητας και της ενσυναίσθησης [$r(78)=0,50, p<0,001$], της απότητας και της ασφάλειας [$r(78)=0,39, p<0,001$]. Στο σύνολο του δείγματος βρέθηκε στατιστικά πολύ σημαντική μέτρια θετική συσχέτιση μεταξύ του βαθμού της αξιοπιστίας και της ανταπόκρισης [$r(78)=0,49, p<0,001$], της αξιοπιστίας και της ενσυναίσθησης [$r(78)=0,38, p<0,001$], ενώ στατιστικά σημαντική χαμηλή συσχέτιση βρέθηκε μεταξύ της αξιοπιστίας και της ασφάλειας [$r(78)=0,31, p<0,05$]. Επίσης βρέθηκε στατιστικά πολύ σημαντική μέτρια θετική συσχέτιση μεταξύ του βαθμού της ανταπόκρισης και της ενσυναίσθησης [$r(78)=0,53, p<0,001$] και της ασφάλειας [$r(78)=0,49, p<0,001$]. Τα παραπάνω αποτελέσματα δείχνουν ότι όλοι οι παράγοντες συµμεταβάλλονται θετικά αυξάνοντας ο καθένας τη διακύμανση του άλλου.

Ακολούθως, συσχέτισαµε τις µεταβλητές του συγκεκριµένου φροντιστηρίου, απότητα, αξιοπιστία, ανταπόκριση, ενσυναίσθηση, ανταπόκριση και ασφάλεια ώστε να διαπιστώσουµε αν κάποια από αυτά επηρέασαν σηµαντικά τη διαµόρφωση της στάσης των µαθητών. Στον πίνακα 50 παρουσιάζονται τα αποτελέσµατα της ανάλυσης.

Πίνακας 50 Συσχετίσεις µεταβλητών συγκεκριµένου φροντιστηρίου

		Αξιοπιστία	Ανταπόκριση	Ενσυναίσθηση	Ασφάλεια
Απότητα	Pearson Correlation	0,65***	0,56**	0,61***	0,40***
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000
Αξιοπιστία	Pearson Correlation	1	0,65***	0,67***	0,41***
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000

Ανταπόκριση	Pearson Correlation	0,65***	1	0,77***	0,42***
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000
Ενσυναίσθηση	Pearson Correlation	0,67***	0,53***	1	0,48***
	Sig. (2-tailed)	0,000	,000		0,000
Ασφάλεια	Pearson Correlation	0,41***	0,42***	0,48***	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	

**Correlation is significant at the 0,05level (2-tailed).

***Correlation is significant at the 0,001 level (2-tailed).

Στο σύνολο του δείγματος βρέθηκε στατιστικά πολύ σημαντική μέτρια θετική συσχέτιση μεταξύ του βαθμού της απότητας και της αξιοπιστίας [$r(78)=0,65$, $p<0,001$], της απότητας και της ανταπόκρισης [$r(78)=0,56$, $p<0,001$], της απότητας και της ενσυναίσθησης [$r(78)=0,61$, $p<0,001$], της απότητας και της ασφάλειας [$r(78)=0,40$, $p<0,001$]. Στο σύνολο του δείγματος βρέθηκε στατιστικά πολύ σημαντική μέτρια θετική συσχέτιση μεταξύ του βαθμού της αξιοπιστίας και της ανταπόκρισης [$r(78)=0,65$, $p<0,001$], της αξιοπιστίας και της ενσυναίσθησης [$r(78)=0,67$, $p<0,001$], ενώ στατιστικά σημαντική χαμηλή συσχέτιση βρέθηκε μεταξύ της αξιοπιστίας και της ασφάλειας [$r(78)=0,41$, $p<0,05$]. Επίσης βρέθηκε στατιστικά πολύ σημαντική μέτρια θετική συσχέτιση μεταξύ του βαθμού της ανταπόκρισης και της ενσυναίσθησης [$r(78)=0,65$, $p<0,001$] και της ασφάλειας [$r(78)=0,42$, $p<0,001$]. Τα παραπάνω αποτελέσματα δείχνουν ότι όλοι οι παράγοντες συμμεταβάλλονται θετικά αυξάνοντας ο καθένας τη διακύμανση του άλλου. Όλοι οι δείκτες συσχέτισης έχουν μεγαλύτερες τιμές για το συγκεκριμένο φροντιστήριο από τους δείκτες του ιδανικού γεγονός που σημαίνει ότι το συγκεκριμένο φροντιστήριο αξιολογείται καλύτερα από το ιδανικό.

Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα

5.1 Παρουσίαση συμπερασμάτων

Η φροντιστηριακή εκπαίδευση αποτελεί, ένα γενικευμένο παγκόσμιο φαινόμενο με κοινωνικές, οικονομικές και εκπαιδευτικές προεκτάσεις. Η φροντιστηριακή εκπαίδευση είτε με την μορφή απλής καθοδήγησης είτε με στόχο την παροχή πρόσθετης βοήθειας στους μαθητές εκτός σχολείου, στοχεύει πρωτίστως στην προετοιμασία για εξετάσεις και εφαρμόζεται σε πολλές χώρες. Η ανάγκη διερεύνησης της παρεχόμενης ποιότητας στη φροντιστηριακή εκπαίδευση είναι ένα κομβικό ζήτημα. Το φροντιστήριο αποτελεί ένα περιβάλλον όπου μαθητές, γονείς, εκπαιδευτικοί, η πολιτεία και η κοινωνία συνεργάζονται για να παρέχουν στους μαθητές τους, τις διόδους που χρειάζονται ώστε να αντιμετωπίσουν τις μελλοντικές ακαδημαϊκές, και κοινωνικές προκλήσεις.

Στο παρόν κεφάλαιο καταγράφονται συγκεντρωτικά τα συμπεράσματα της έρευνας, απαντώντας με σαφήνεια στα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν. Η παρούσα έρευνα είχε ως σκοπό να διερευνήσει την ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και την ικανοποίηση των μαθησιακών αναγκών των μαθητών της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης

Οι αντιλήψεις των μαθητών σύμφωνα με τα ευρήματα της παρούσας έρευνας, έδειξαν ότι το ιδανικό φροντιστήριο διακατέχεται πρώτα από ανταπόκριση, ενσυναίσθηση και ασφάλεια και μετά από απτότητα και αξιοπιστία. Η θέληση και η διάθεση του προσωπικού του φροντιστηρίου για βοήθεια και εξυπηρέτηση των μαθητών κατά τη διδακτική και τη διοικητική υπηρεσία είναι ο πρώτος παράγοντας που συνιστά το ιδανικό φροντιστήριο. Ακολούθως η φροντίδα και η εξατομικευμένη προσοχή που το φροντιστήριο παρέχει στον μαθητή αποτελεί τη δεύτερη συνιστώσα του ιδανικού φροντιστηρίου. Οι γνώσεις του προσωπικού, η ευγένεια και η ικανότητά τους να εμπνέουν εμπιστοσύνη συνιστούν τον τρίτο παράγοντα του ιδανικού φροντιστηρίου. Οι εγκαταστάσεις, η εμφάνιση του διδακτικού προσωπικού, ο διδακτικός εξοπλισμός επηρεάζουν αρκετά τη στάση των μαθητών ως προς το ιδανικό φροντιστήριο. Η δυνατότητα να εκτελεσθεί η υποσχόμενη υπηρεσία με ακρίβεια είναι ο τελευταίος παράγοντας που επηρεάζει το ιδανικό φροντιστήριο.

Στα αποτελέσματα φάνηκε και η διάσταση του φύλου ως προς το ιδανικό φροντιστήριο αφού τα κορίτσια πιστεύουν σε μεγαλύτερο βαθμό από τα αγόρια ότι η θέληση και

διάθεση του προσωπικού του φροντιστηρίου για βοήθεια και εξυπηρέτηση των μαθητών κατά τη διδακτική και τη διοικητική υπηρεσία αποτελεί ένα βασικό χαρακτηριστικό του ιδανικού φροντιστηρίου. Επίσης τα κορίτσια θεωρούν σε μεγαλύτερο βαθμό από τα αγόρια ότι οι γνώσεις του προσωπικού, η ευγένεια και η ικανότητά τους να εμπνέουν εμπιστοσύνη αποτελούν βασικά γνωρίσματα του ιδανικού φροντιστηρίου. Η απότητα, η αξιοπιστία, η ανταπόκριση και η ενσυναίσθηση συμμεταβάλλονται θετικά αυξάνοντας ο καθένας τη διακύμανση του ιδανικού φροντιστηρίου.

Η αξιολόγηση του συγκεκριμένου φροντιστηρίου έδειξε ότι διακατέχεται πρώτα από ανταπόκριση, ενσυναίσθηση και αξιοπιστία. Το συγκεκριμένο φροντιστήριο εμφορείται από μεγάλη θέληση και διάθεση του προσωπικού για βοήθεια και εξυπηρέτηση των μαθητών κατά τη διδακτική και τη διοικητική υπηρεσία. Το συγκεκριμένο φροντιστήριο βρέθηκε ότι παρέχει στον μαθητή φροντίδα και εξατομικευμένη προσοχή και εκτελεί την υποσχόμενη εκπαιδευτική υπηρεσία με ακρίβεια. Στο συγκεκριμένο φροντιστήριο εκτιμώνται από τους μαθητές, οι γνώσεις του προσωπικού, η ευγένεια και η ικανότητά τους να εμπνέουν εμπιστοσύνη. Τέλος, οι εγκαταστάσεις, η εμφάνιση του διδακτικού προσωπικού και ο διδακτικός εξοπλισμός του συγκεκριμένου φροντιστηρίου αξιολογούνται πολύ καλά από τους μαθητές. Δεν παρατηρήθηκε καμία διαφορά ως προς τα αγόρια και κορίτσια για την απότητα, την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, την ενσυναίσθηση και την ασφάλεια.

Επιπρόσθετα, όμοια βρέθηκαν ότι η απότητα, η αξιοπιστία, η ανταπόκριση η ενσυναίσθηση και η ασφάλεια του συγκεκριμένου φροντιστηρίου συσχετίζονται θετικά μεταξύ τους και όσο αυξάνει η καθεμία τόσο μεγαλώνει και η διακύμανση των άλλων. Σημαντικό εύρημα της έρευνας ότι το συγκεκριμένο φροντιστήριο προσεγγίζει το ιδανικό.

5.2 Προβληματισμοί και Προοπτικές

Με βάση τα προαναφερόμενα στο πλαίσιο της συγκεκριμένης έρευνας έγινε προσπάθεια να αναδειχθούν οι παράγοντες που θεωρούν οι μαθητές φροντιστηριακής μονάδας ότι επηρεάζουν το ιδανικό φροντιστήριο. Πρόκειται λοιπόν για μία περιορισμένη έρευνα στην οποία αποτυπώθηκαν οι απόψεις δείγματος από συγκεκριμένη περιοχή. Χρήσιμο θα ήταν η έρευνα να επεκταθεί και σε άλλες περιοχές της Ελλάδας και κυρίως από την Περιφέρεια. Με αυτό τον τρόπο και η γνώση θα αυξανόταν και οι διαμορφωτές πολιτικής θα μπορούσαν να λάβουν τα απαραίτητα στοιχεία για την λήψη κατάλληλων μέτρων με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της εκπαιδευτικής φροντιστηριακής πολιτικής.

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία

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

Ανδρέου Α., (1993). *Θέματα Ιστορίας της Νεοελληνικής Εκπαίδευσης*. Θεσ/νίκη: Αριστοτέλειο Παν/μιο Θεσ/νίκης.

Γαϊτάνη, Χ. (2017). Δημόσια εκπαίδευση και φροντιστηριακή δραστηριότητα: οι απόψεις των καθηγητών Λυκείου και των γονιών των μαθητών. Μεταπτυχιακή Διατριβή, Αθήνα: ΕΚΠΑ.

Γκρέκου, Α. (2017). Πρόσβαση στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση και κοινωνικές ανισότητες. Αντιλήψεις των γονέων για το ρόλο των φροντιστηριακών μαθημάτων. Μεταπτυχιακή διατριβή, Κόρινθος: Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου. Διαθέσιμο στο: <https://amitos.library.uop.gr/xmlui/handle/123456789/4064>

Creswell, W. J. (2016). *Εκπαιδευτική έρευνα. Σχεδιασμός, διεξαγωγή και αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας*. (Μτφρ. Ν. Κουβαράκου). Αθήνα: Εκδόσεις Ίων.

Δεμερούκη, Α. (1988). “Η παιδεία νοσεί η παραπαιδεία ανθεί”. *Αντιτετράδια της εκπαίδευσης*, 2: 32-33.

Δήμου Γ., (1999). *Φροντιστηριακή δραστηριότητα στην Ελλάδα. Εμπειρική διερεύνηση του φαινομένου*. Αθήνα: Gutenberg

Διαλεκτή, Α. (2017). Κέντρα Μελέτης παιδιών Δημοτικού από τους ιδιοκτήτες φροντιστηρίων. [Online] Διαθέσιμο στο:

https://www.efsyn.gr/ellada/ekpaideysi/116893_kentra-meletis-paidion-dimotikoy-apo-toys-idioktites-frontistirion

ΕΛΟΤ EN ISO 9001-2008 "Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας-Απαιτήσεις", [Online] Διαθέσιμο στο: http://www.elot.gr/457_ell_html.aspx

Ζιωντάκη, Ζ. (2019). Οι εκπαιδευτικές επιλογές των οικογενειών κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης: το εκπαιδευτικό «μονοπάτι» των μαθητών και των οικογενειών τους από το νηπιαγωγείο μέχρι το πανεπιστήμιο. Διδακτορική Διατριβή, Θεσσαλονίκη: ΑΠΘ.

Ηλιού Μ., (1984). *Εκπαιδευτική και Κοινωνική Δυναμική*. Αθήνα: Πορεία.

Ιακωβίδης, Γ. (1998). *Η τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση στην Ελλάδα: Προσέγγιση μέσα από τη σύγκριση του Ελληνικού και του Γερμανικού συστήματος*. Αθήνα: Gutenberg.

Ιωάννου, Δ. (2011). Ανάπτυξη της ελληνικής τεχνικής προδιαγραφής ΕΛΟΤ 1433-2008 για φροντιστήριο μέσης εκπαίδευσης. Μεταπτυχιακή Διατριβή, Πάτρα: ΕΑΠ.

Καραμαρίνος, Γ., Κυρίδης, Α., Φωτόπουλος, Ν., & Χαλκιώτης, Δ. (2019). Το δημόσιο σχολείο στην Ελλάδα Όψεις και τάσεις μιας αναδυόμενης ιδιωτικοποίησης. Διαθέσιμο στο: <http://ikee.lib.auth.gr/record/309543/files/3.5.26.pdf>

Κάτσικας, Χ., Καββαδίας Γ. (1994). *Η ανισότητα στην ελληνική εκπαίδευση. Η εξέλιξη των ευκαιριών πρόσβασης στην ελληνική εκπαίδευση (1960-1994)*. Αθήνα: Gutenberg.

Κελπανίδης, Μ. (2007). "Απόψεις εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας για την αξιολόγηση του έργου τους: ερευνητικές διαπιστώσεις". *Παιδαγωγική επιθεώρηση*, 44:157-177.

Κελπανίδης, Μ. (2009), “Οι απόψεις των καθηγητών και των μαθητών/τριών για το μάθημα των αρχαίων: Η έρευνα στους καθηγητές που έγινε, η έρευνα στους μαθητές/τριες που δεν έγινε και οι αιτίες του τορπιλισμού της από το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο”, *Νέα Παιδεία*, 131: 21-70.

Κελπανίδης, Μ., Πολυμίλη, Α. (2012), “Η επικράτηση του φροντιστηρίου και η απαξίωση του σχολείου στην ελληνική εκπαίδευση. Έρευνα σε μαθητές/τριες φροντιστηρίων σε αστικές και ημιαστικές περιοχές του νομού Θεσσαλονίκης”. *Νέα Παιδεία*, 143: 21-46.

Κουρεμένος, Α., (2008). *Marketing II: Έρευνα Αγοράς (Τόμος Γ΄)*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Κυρίδης Α., (1997). *Η ανισότητα στην ελληνική εκπαίδευση και η πρόσβαση στο πανεπιστήμιο (1955-85)*. Αθήνα: Gutenberg.

Κωνσταντοπούλου Δ., (1999). “Η μετάβαση από το σχολείο στην αγορά εργασίας και τα όρια της μεταρρύθμισης”, *Σύγχρονη Εκπαίδευση*, 105: 71-82.

Λακασάς, Α. (2003). Ε.Ε.: συστήματα αξιολόγησης Πανεπιστημίων. [Online] Διαθέσιμο στο: <https://www.kathimerini.gr/society/140470/e-e-systimata-axiologisis-panepistimion/>

Λάσκακας, Α. (2014). Χωρίς προδιαγραφές λειτουργούν τα Κέντρα Μελέτης. [Online] Διαθέσιμο στο: <https://www.kathimerini.gr/society/762396/choris-prodiagrafes-leitoyrgoyn-ta-kentra-meletis-anagnosis/>

Μαρίνος, Γ. (2016). Η παραπαιδεία, το πετρέλαιο και η φίμωση των ΜΜΕ. [Online] Διαθέσιμο στο: tovima.gr/2016/03/05/opinions/i-parapaideia-to-petrelaio-kai-i-fimwsi-twn-mme/

Μαυρογιώργος, Γ. (2008). Η εκπαιδευτική μονάδα ως φορέας διαμόρφωσης και άσκησης εκπαιδευτικής πολιτικής. Στο: Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων, Τόμος Α΄, Εκπαιδευτική Διοίκηση και Πολιτική, Πάτρα: ΕΑΠ .

Μαυρογιώργος, Γ. (2013). Ευτυχώς! Οι εκπαιδευτικοί ξέρουν. [Online] Διαθέσιμο στο: https://www.alfavita.gr/koinonia/98021_eytyhos-oi-ekpaideytikoi-xeroun

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

Μπουζάκης, Σ. (2005). *Νεοελληνική Εκπαίδευση:1821-1998*. Αθήνα: Gutenberg.

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

Παπακωνσταντίνου, Γ. (2012). “Οικονομικές συνιστώσες των εισαγωγικών εξετάσεων”, *Συγκριτική και Διεθνής Εκπαιδευτική Επιθεώρηση*, 18 (2): 80 -97.

Πετράκης, Μ. (2011). *Έρευνα Marketing: Η ερευνητική Μεθοδολογία*. Αθήνα: Σταμούλης

Πολυδωρίδη-Κοντογιαννοπούλου, Γ. (1995). *Κοινωνιολογική ανάλυση της ελληνικής εκπαίδευσης: Οι εισαγωγικές εξετάσεις*. Αθήνα: Gutenberg.

Πολυχρονάκη, Μ. (2004). Εκπαιδευτική κινητικότητα και παραεκπαιδευτικοί μηχανισμοί. Οι εκτιμήσεις μαθητών και δημόσιων εκπαιδευτικών για το ρόλο των φροντιστηριακών και ιδιαίτερων μαθημάτων στη μετάβαση από το δευτεροβάθμιο στο τριτοβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης. Διδακτορική διατριβή, Ρέθυμνο: Πανεπιστήμιο Κρήτης.

Πυργιωτάκης, Ι. (2012). “Η δωρεάν παιδεία, το φροντιστήριο και οι στρατηγικές επιλογής για τριτοβάθμια εκπαίδευση: μία σχέση αμοιβαίας εξάρτησης”, *Συγκριτική και Διεθνής Εκπαιδευτική Επιθεώρηση*, 18 (2):98-108.

Robson, C. (2007). *Η έρευνα του πραγματικού κόσμου* (μτφρ. Β. Νταλάκου και Κ. Βασιλικού, επιμ. Κ. Μιχαλοπούλου). Αθήνα: Gutenberg.

Σιδηρόπουλος, Δ. (2003). *Κράτος πρόνοιας και εκπαίδευσης στην Ελλάδα 1974-1997*. Θεσσαλονίκη: Αφοί Κυριακίδη.

Τζάνη Μ., (1988). *Σχολική επιτυχία. Ζήτημα ταξικής προέλευσης και κουλτούρας*. Αθήνα: Γρηγόρης.

Trow, M. (1991). “Προβλήματα μετάβασης από την ελιτιστική στη μαζική τριτοβάθμια εκπαίδευση”. Στο Κελπανίδης, Μ. (Επιμ.), *Κράτος πρόνοιας και εκπαίδευση, τ. Β*, Θεσσαλονίκη: Αφοί Κυριακίδη.

Τσέλικα Η., (1991). *Νεολαία και κοινωνική δυναμική*. Αθήνα: Οδυσσέας.

Ψαχαρόπουλος Γ., Παλαιοκρασάς Γ., (1990), "Η τεχνική επαγγελματική και τεχνολογική εκπαίδευση: προβλήματα και προοπτικές ενόψει του 2000", *Εκπαίδευση και Επάγγελμα*, 12: 130-217.

Ξένη Βιβλιογραφία

Antoninis, M., & Tsakloglou, P. (2001). “Who Benefits from Public Education in Greece? Evidence and Policy Implications”. *Education Economics*, 9(2):197-222.

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

Baker, P., Akiba, M., LeTendre, K., & Wisema, A. (2001). “Worldwide shadow education: Outside-school learning, institutional quality of schooling, and cross-national mathematics achievement”, *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 23(1): 1-17.

Bray, M. (1999). *The shadow education system: Private tutoring and its implications for planners*. Paris: UNESCO International Institute for Educational Planning (IIEP).

Bray, M. (2011). *The Challenge of Shadow Education: Private tutoring and its implications for policy makers in the European Union. NESSE for the European Commission*. Brussels: Directorate - General for Education and Culture.

Byun, S., Baker, D. (2015). "Shadow education". In R. Scott, S. Kosslyn, & N. Pinkerton (Eds.), *Emerging trends in the social and behavioral sciences: An interdisciplinary, searchable, and linkable resource*. Wiley-Blackwell.

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

Chua, C. (2004). *Perception of Quality in Higher Education*. 7-9 July, Adelaide, Australia: Australian Universities Quality Forum (AUQF).

Coolikan, H. (2004). *Research Methods and Statistics in Psychology*. London: Hodders & Stoughton.

Cuthbert, P. (1996). "Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer?, part 1", *Managing Service Quality*. 6 (2):11-16.

Dierkes, J. (2010). "Teaching in the shadow: operators of small shadow education institutions in Japan". *Asia Pacific Education Review*, 11(1): 25–35.

Elassy, N. (2015). "The concepts of quality, quality assurance and quality enhancement", *Quality Assurance in Education*, 23(3): 250-261,

Gray, L. (1991) *Marketing Education*. London: McGraw-Hill

Harvey, L. (2005) "A history and critique of quality evaluation in the UK", *Quality Assurance in Education*, 13 (4): 263-276

Ilias, A., Rahman, R., (2008). "Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions". *International Business Research*, 1(3) : 163-175.

Johnson, B., Christensen, L. (2008). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Johansson, R. (2007). On Case Study Methodology. *Open House International*, 32 (3), 48-54. <https://doi.org/10.1108/OHI-03-2007-B0006>.

Kassotakis, M., & Verdis, A. (2013). "Shadow Education in Greece". In: M. Bray, E. Mazawi, & G. Sultana (Eds), *Private Tutoring Across the Mediterranean. Comparative and International Education (A Diversity of Voices)*. Rotterdam: Sense Publishers.

Khoo, S., Ha, H. (2017). "Service Quality and student/customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore", *International Journal of Educational Management*, 31(4):430-444

Lagrosen, Y., Lagrosen, S. (2012). "Organisational learning for school quality and health". *International Journal of Educational Management*. 26: 664-677.

Liodaki, N., Liodaki, N. (2016). "Some Effects of the Economic Crisis on Shadow Education in Greece". *International Conference in Contemporary Social Studies*

Liu, W., Lee, Y. Hung, L. (2017). "The interrelationships among service quality, customer satisfaction and customer loyalty Examination of the fast-food industry", *Journal of Foodservice Business Research*, 20(2): 146-162

Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, 49 : 41-50.

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

Pariseau, S., McDaniel, J. R. (1997). "Assessing service quality in schools of business. *International Journal of Quality & Reliability Management*" , 14 (3): 204-218

Rowley, J. (1997). "Beyond service quality dimensions in higher education and towards a service contract". *Quality Assurance in Education* , 5 (1): 7-14.

Sahney, S., Banwet, D.K. Karunes, S. (2006) "An Integrated Framework for Quality in Education: Application of Quality Function Deployment", *Interpretive Structural Modelling and Path Analysis, Total Quality Management*, 17(2): 265–285

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

Soutar, G., McNeil, M. (1996). "Measuring service quality in a tertiary institution". *Journal of Educational Administration*, 1:72-82.

Stevenson, D. L., Baker, D. P. (1992). "Shadow education and allocation in formal schooling: Transition to university in Japan". *American Journal of Sociology*, 97(6): 1639–1657.

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο

Θα θέλαμε να σας ευχαριστήσουμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία σε αυτή την έρευνα που διεξάγεται στα πλαίσια διπλωματικής διατριβής στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών του ΠΑΔΑ «Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων». Σκοπός της έρευνας είναι ο έλεγχος της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών στις φροντιστηριακές μονάδες και η ικανοποίηση των μαθησιακών αναγκών των μαθητών της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης

Σχετικά με τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου θα θέλαμε να σημειώσουμε τα ακόλουθα: α) Δεν υπάρχουν «σωστές» ή «λάθος» απαντήσεις. β) Αυτό που ενδιαφέρει είναι η προσωπική σας άποψη, γ) Η κλίμακα των απαντήσεων διαμορφώνεται ως εξής: 1 = Συμφωνώ απόλυτα, 2 = Συμφωνώ, 3 = Δεν έχω γνώμη, 4 = Διαφωνώ, 5 = Διαφωνώ απόλυτα. Επιλέξτε την απάντηση που αντιπροσωπεύει την άποψή σας περισσότερο.

Οι απαντήσεις είναι απολύτως εμπιστευτικές και η ανωνυμία των ερωτηθέντων μαθητών διαφυλάσσεται απόλυτα. Δεν θα ζητηθεί να συμπληρώσετε κανένα στοιχείο από το οποίο θα προκύπτει η ταυτότητά σας, ούτε θα συμπληρωθεί τέτοιο στοιχείο αργότερα. Οι πληροφορίες που θα συλλεγούν είναι εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για ερευνητικούς σκοπούς. Ευχαριστούμε και πάλι για την πολύτιμη βοήθεια και την απαραίτητη συμβολή σας στην υλοποίηση της παρούσας έρευνας.

Η υπεύθυνη της έρευνας

Κάρλε Κωνσταντίνα

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ					
Φύλο	Συμπληρώστε με X				
Ανδρας					
Γυναίκα					
Ηλικία	Συμπληρώστε με X				
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
>18					
Μορφωτικό επίπεδο	Συμπληρώστε με X				
Γυμνάσιο					
Λύκειο					
Επάγγελμα					
Μαθητή/Μαθήτρια	Συμπληρώστε με X				
Απόφοιτος					
Μαθησιακές Δυσκολίες	Συμπληρώστε με X				

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ					
Ναι					
Όχι					
ΕΝΟΤΗΤΑ 2 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΙΔΑΝΙΚΟ ΦΡΟΝΤΙΣΤΗΡΙΟ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ					
	Συμφωνώ από- λυτα	Συμφωνώ	Δεν έχω γνώ- μη	Δια- φωνώ	Διαφωνώ απόλυτα
1. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει καθαρές εγκαταστάσεις.					
2. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει μοντέρνες εγκαταστάσεις.					
3. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει σύγχρονο διδακτικό εξοπλισμό.					
4. Στο ιδανικό Φροντιστήριο η διδακτέα ύλη πρέπει να είναι σύγχρονη και ενημερωμένη.					
5. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν προσεγμένη εμφάνιση.					

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

<p>6 Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν μακροχρόνια διδακτική εμπειρία</p>					
<p>7. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να έχουν υψηλή ακαδημαϊκή μόρφωση.</p>					
<p>8. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να κατέχουν άψογα το αντικείμενο που διδάσκουν.</p>					
<p>9. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να τηρεί το πρόγραμμα χωρίς παρεκκλίσεις .</p>					
<p>10. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να παρουσιάζει επιτυχίες στις εξετάσεις</p>					
<p>11. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να απαντούν άμεσα και πρόθυμα στις απορίες των μαθητών.</p>					

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ					
12. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να παρέχει τις υπηρεσίες του στον τόπο και το χρόνο που τις υπόσχεται.					
13. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι γραμματείς πρέπει να παρέχουν γρήγορη εξυπηρέτηση.					
14. Στο ιδανικό Φροντιστήριο τα προβλήματα πρέπει να αντιμετωπίζονται άμεσα.					
15. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να γνωρίζει τις ατομικές ανάγκες κάθε μαθητή.					
16. Στο ιδανικό Φροντιστήριο οι καθηγητές πρέπει να προσφέρουν εξατομικευμένες λύσεις στις μαθησιακές δυσκολίες των μαθητών					
17. Στο ιδανικό Φροντιστήριο το προσωπικό πρέπει να είναι ευγενικό.					

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ					
18. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να παρέχει αξιοπιστία και ασφάλεια όσον αφορά τα μέτρα προστασίας (π.χ. COVID)					
19. Το ιδανικό Φροντιστήριο πρέπει να έχει πρόγραμμα πυρασφάλειας σε περίπτωση πυρκαγιάς.					
ΕΝΟΤΗΤΑ 3 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΦΡΟΝΤΙΣΤΗΡΙΟ ΠΟΥ ΦΟΙΤΩ. ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ					
1. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο έχει καθαρές εγκαταστάσεις.					
2. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο έχει μοντέρνες εγκαταστάσεις.					
3. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο έχει σύγχρονο διδακτικό εξοπλισμό.					

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

<p>4. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο η διδακτέα ύλη είναι σύγχρονη και ενημερωμένη.</p>					
<p>5. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές έχουν προσεγμένη εμφάνιση.</p>					
<p>6. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές έχουν μακροχρόνια διδακτική εμπειρία.</p>					
<p>7. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές έχουν υψηλή ακαδημαϊκή μόρφωση.</p>					
<p>8. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές κατέχουν άψογα το αντικείμενο που διδάσκουν.</p>					
<p>9. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο τηρεί το πρόγραμμα χωρίς παρεκκλίσεις .</p>					
<p>10. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο παρουσιάζει επιτυχίες στις εξετάσεις</p>					

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

<p>11. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές απαντούν άμεσα και πρόθυμα στις απορίες των μαθητών.</p>					
<p>12. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο παρέχει τις υπηρεσίες του στον τόπο και το χρόνο που τις υπόσχεται.</p>					
<p>13. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι γραμματείς παρέχουν γρήγορη εξυπηρέτηση.</p>					
<p>14. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο τα προβλήματα αντιμετωπίζονται άμεσα.</p>					
<p>15. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο γνωρίζει τις ατομικές ανάγκες κάθε μαθητή.</p>					
<p>16. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο οι καθηγητές προσφέρουν εξατομικευμένες λύσεις στις μαθησιακές δυσκολίες των μαθητών.</p>					

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

<p>17. Στο συγκεκριμένο Φροντιστήριο το προσωπικό είναι ευγενικό.</p>					
<p>18. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο παρέχει αξιοπιστία και ασφάλεια όσον αφορά τα μέτρα προστασίας (π.χ. COVID)</p>					
<p>19. Το συγκεκριμένο Φροντιστήριο έχει πρόγραμμα πυρασφάλειας σε περίπτωση πυρκαγιάς.</p>					