



ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Διπλωματική εργασία

ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΙΤΙΣΗΣ ΤΗΣ
ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΛΕΣΧΗΣ.

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΑΠΘ.

Αντώνιος Μ. Αντωνιάδης

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Βασιλική Βράνα

Μάρτιος 2024

Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψης προσωπικής ευθύνης:

Βεβαιώνω ότι η διπλωματική εργασία είναι εξ' ολοκλήρου δικό μου έργο και κανένα μέρος της δεν είναι αντιγραμμένο από έντυπες ή ηλεκτρονικές πηγές, μετάφραση από ξενόγλωσσες πηγές και αναπαραγωγή από εργασίες άλλων ερευνητών ή φοιτητών. Για τη συγγραφή της διπλωματικής μου εργασίας δεν έχω χρησιμοποιήσει ολόκληρο ή μέρος έργου άλλου δημιουργού ή τις ιδέες και αντιλήψεις άλλου δημιουργού, χωρίς να γίνεται αναφορά στην πηγή προέλευσης (βιβλίο, άρθρο από εφημερίδα ή περιοδικό, άρθρο από επιστημονικό περιοδικό, ιστοσελίδα, κλπ.).

Όνοματεπώνυμο φοιτητή: Αντώνιος Αντωνιάδης

Υπογραφή φοιτητή:



Ημερομηνία: 13 Μαρτίου 2024

Περίληψη

Τα Πανεπιστήμια μέσα από τα Γραφεία Φοιτητικής Μέριμνας, φροντίζουν για την δωρεάν σίτιση των φοιτητών σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις της ισχύουσας νομοθεσίας. Στην παρούσα, ερευνώνται η προσδοκία και η ικανοποίηση των φοιτητών από τις υπηρεσίες σίτισης της φοιτητικής λέσχης του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, με σκοπό την ανίχνευση της ποιότητας της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Στα πλαίσια της έρευνας, από τις αξιολογήσεις των φοιτητών αναζητούνται τα χαρακτηριστικά εκείνα, στις υπηρεσίες σίτισης, που κρίνονται ως τα περισσότερο σημαντικά, ενώ από τη βαθμολόγηση που δίνουν οι φοιτητές, σύμφωνα με την εμπειρία τους από τη λήψη της υπηρεσίας, αποτιμάται ο βαθμός ικανοποίησής τους. Για τη συλλογή δεδομένων έγινε χρήση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, που στάλθηκε ως σύνδεσμος, στο σύνολο των φοιτητών του ιδρύματος, με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ως βάση της μέτρησης, χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο Servqual, που περιλαμβάνει 22 κριτήρια – ερωτήσεις, προσδοκιών και ικανοποίησης, ταξινομημένα σε πέντε διαστάσεις. Τα αποτελέσματα ανέδειξαν για τις υπηρεσίες σίτισης, ικανοποίηση έστω και οριακά των φοιτητών, έλλειμα ποιότητας, την ιδιαίτερη σημασία που αποδίδεται στην απτή διάσταση της υπηρεσίας (καθαριότητα του εξοπλισμού, καθαριότητα του εστιατορίου, καθαριότητα των χώρων υγιεινής) όπως προκύπτει από τις υψηλές αξιολογήσεις που έλαβαν τα κριτήρια της, τα χαρακτηριστικά στα οποία συγκλίνουν και εκείνα στα οποία αποκλίνουν οι προσδοκίες και η ικανοποίηση, βάσει της βαθμολόγησης και με κριτήριο το φύλο των ερωτωμένων. Ένα από τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών σίτισης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, είναι ο σχετικά βραχύβιος κύκλος των χρηστών της, η συχνή και περιοδική εναλλαγή τους, γεγονός που υποδεικνύει τη χρησιμότητα για επανάληψη παρόμοιων ερευνών.

Λέξεις κλειδιά: ποιότητα, ποιότητα υπηρεσιών, μέτρηση ποιότητας, servqual, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης Α.Π.Θ., φοιτητική λέσχη

Abstract

The Universities, through the Student Welfare Offices, ensure the free meals of students in accordance with the terms and conditions of the current legislation. In the present, the expectation and level of satisfaction of students from the food services of the student club of the Aristotle University of Thessaloniki are investigated, in order to detect the quality of this service. In the context of the survey, the students' evaluations look for those characteristics in the food services that are considered to be the most important, while the grading given by the students, according to their experience from receiving the service, assesses their degree of satisfaction. For the collection of data, an electronic questionnaire was used, which was sent as a link, to all students of the institution, by e-mail. As the basis of the measurement, the Servqual model was used, which includes 22 criteria – questions, expectations and satisfaction, classified into five dimensions. The results highlighted for food services, even marginal student satisfaction, lack of quality, the particular importance attributed to the tangible dimension of the service (cleanliness of equipment, cleanliness of the restaurant, cleanliness of sanitary facilities) as shown by the high evaluations received by its criteria, the characteristics in which they converge and those in which expectations and satisfaction diverge, based on the score and taking the respondents' gender into account. One of the characteristics of food services in higher education is the relatively short-lived cycle of its users, their frequent and periodic rotation, which indicates the usefulness for repeating similar researches.

Keywords: quality, quality of service, quality measurement, servqual, Aristotle University of Thessaloniki AUTH, student club

Περιεχόμενα

| | |
|---|-----|
| Περίληψη..... | iii |
| Abstract..... | iv |
| Περιεχόμενα | v |
| Περιεχόμενα Πινάκων | vi |
| Περιεχόμενα εικόνων | vii |
| Εισαγωγή | 1 |
| 1. Ποιότητα – Ποιότητα υπηρεσιών – Μοντέλα μέτρησης της ποιότητας – Βιβλιογραφική επισκόπηση..... | 3 |
| 1.1. Ορισμός της ποιότητας | 3 |
| 1.2. Ποιότητα των υπηρεσιών..... | 5 |
| 1.3. Η μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών | 7 |
| 2. Φοιτητική μέριμνα..... | 9 |
| 2.1. Οι υπηρεσίες σίτισης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση..... | 10 |
| 3. Ο σκοπός, τα ερευνητικά ερωτήματα, η μεθοδολογία της παρούσας έρευνας..... | 11 |
| 3.1. Σκοπός..... | 11 |
| 3.2. Ερευνητικά ερωτήματα..... | 12 |
| 3.3. Μεθοδολογία..... | 12 |
| 4. Παρουσίαση, ανάλυση, επεξεργασία των δεδομένων που συλλέχθηκαν και η στατιστική τους ανάλυση | 21 |
| 4.1. Περιγραφική στατιστική και έλεγχοι ανεξαρτησίας..... | 21 |
| 4.2. Έλεγχος υποθέσεων | 38 |
| 4.3. Η μέτρηση της ικανοποίησης των φοιτητών του Α.Π.Θ. από τις υπηρεσίες σίτισης με το μοντέλο servqual. | 43 |
| 5. Σχολιασμός των ευρημάτων..... | 54 |
| Συμπεράσματα..... | 55 |
| Βιβλιογραφία | 59 |
| Ξενόγλωσση | 59 |

| | |
|----------------------------------|----|
| Ελληνική..... | 61 |
| Παραρτήματα | 62 |
| Παράρτημα Α: Ερωτηματολόγιο..... | 62 |

Περιεχόμενα Πινάκων

| | |
|---|----|
| Πίνακας 1 Αξιοπιστία τρίτης & τέταρτης ενότητας ερωτήσεων του ερωτηματολογίου | 16 |
| Πίνακας 2 Αξιοπιστία διαστάσεων senqual | 17 |
| Πίνακας 3 Το δείγμα..... | 17 |
| Πίνακας 4 Δείγμα - Σχολή φοίτησης..... | 19 |
| Πίνακας 5 Δείγμα - Έτος Φοίτησης | 19 |
| Πίνακας 6 Τόπος μόνιμης κατοικίας - Περιφέρεια της Ελλάδας..... | 21 |
| Πίνακας 7 Μηνιαίο εισόδημα οικογένειας..... | 21 |
| Πίνακας 8 Σιτιζόμενοι και μη, ανά φύλο | 23 |
| Πίνακας 9 Έλεγχος ανεξαρτησίας: σίτιση στη λέσχη - φύλο..... | 23 |
| Πίνακας 10 Σιτιζόμενοι στη λέσχη και μη - κύκλος σπουδών..... | 24 |
| Πίνακας 11 Έλεγχος ανεξαρτησίας: σίτιση στη λέσχη - κύκλος σπουδών..... | 25 |
| Πίνακας 12 Σιτιζόμενοι στη λέσχη και μη - σχολή φοίτησης..... | 27 |
| Πίνακας 13 Έλεγχος ανεξαρτησίας: σίτιση στη λέσχη - σχολή φοίτησης..... | 28 |
| Πίνακας 14 Σιτιζόμενοι στη λέσχη και μη - έτος φοίτησης..... | 30 |
| Πίνακας 15 Έλεγχος ανεξαρτησίας: σίτιση στη λέσχη - έτος φοίτησης..... | 30 |
| Πίνακας 16 Σιτιζόμενοι στη λέσχη και μη - τόπος μόνιμης κατοικίας φοιτητή | 32 |
| Πίνακας 17 Έλεγχος ανεξαρτησίας: σίτιση στη λέσχη - τόπος μόνιμης κατοικίας φοιτητή | 32 |
| Πίνακας 18 Σιτιζόμενοι στη λέσχη και μη - καθαρό μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα φοιτητή | 33 |
| Πίνακας 19 Έλεγχος ανεξαρτησίας: σίτιση στη λέσχη - τόπος καθαρό μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα φοιτητή..... | 34 |
| Πίνακας 20 Προσδοκίες – Φύλο | 35 |
| Πίνακας 21 Ικανοποίηση – Φύλο | 36 |
| Πίνακας 22 Συχνότητα συμμετοχής των σιτιζόμενων ανά γεύμα..... | 37 |
| Πίνακας 23 Μέση τιμή ικανοποίησης πληθυσμού..... | 39 |

| | |
|--|----|
| Πίνακας 24 Έλεγχος Levene | 40 |
| Πίνακας 25 Έλεγχος μέσω των τιμών κριτηρίων ικανοποίησης με τον τόπο μόνιμης κατοικίας | 42 |
| Πίνακας 26 Έλεγχος $C_{mean} - D_{mean}$ | 42 |
| Πίνακας 27 $C_1 - D_1$ | 43 |
| Πίνακας 28 $C_2 - D_2$ | 44 |
| Πίνακας 29 $C_3 - D_3$ | 44 |
| Πίνακας 30 $C_4 - D_4$ | 45 |
| Πίνακας 31 $C_5 - D_5$ | 45 |
| Πίνακας 32 $C_6 - D_6$ | 46 |
| Πίνακας 33 $C_7 - D_7$ | 46 |
| Πίνακας 34 $C_8 - D_8$ | 46 |
| Πίνακας 35 $C_9 - D_9$ | 47 |
| Πίνακας 36 $C_{10} - D_{10}$ | 47 |
| Πίνακας 37 $C_{11} - D_{11}$ | 48 |
| Πίνακας 38 $C_{12} - D_{12}$ | 48 |
| Πίνακας 39 $C_{13} - D_{13}$ | 49 |
| Πίνακας 40 $C_{14} - D_{14}$ | 49 |
| Πίνακας 41 $C_{15} - D_{15}$ | 50 |
| Πίνακας 42 $C_{16} - D_{16}$ | 50 |
| Πίνακας 43 $C_{17} - D_{17}$ | 51 |
| Πίνακας 44 $C_{18} - D_{18}$ | 51 |
| Πίνακας 45 $C_{19} - D_{19}$ | 51 |
| Πίνακας 46 $C_{20} - D_{20}$ | 52 |
| Πίνακας 47 $C_{21} - D_{21}$ | 52 |
| Πίνακας 48 $C_{22} - D_{22}$ | 53 |
| Πίνακας 49 Συγκεντρωτικός πίνακας αποκλίσεων | 54 |

Περιεχόμενα εικόνων

| | |
|---|----|
| Εικόνα 1 Δείγμα - Φύλο | 17 |
| Εικόνα 2 Δείγμα - Επίπεδο σπουδών | 18 |
| Εικόνα 3 Δείγμα - Τόπος μόνιμης κατοικίας | 20 |
| Εικόνα 4 $C_{mean} - D_{mean}$ | 42 |

Εισαγωγή

Η απαίτηση για πιο μαζική πρόσβαση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, απαλλαγμένη από αποκλεισμούς κοινωνικών ομάδων, αποτελεί διεθνή τάση από το 1970 και ένθεν (Altbach, 2004), αλλά και έναν από τους στόχους για την τριτοβάθμια εκπαίδευση σε ευρωπαϊκό επίπεδο, σύμφωνα με τις δεσμεύσεις που αναλήφθηκαν από τα κράτη στη διαδικασία της Μπολόνια (European Education and Culture Executive Agency and Eurydice, 2014). Εκτός της κοινωνικής διάστασης, το αίτημα της διεύρυνσης της βάσης αυτών που πρόκειται λάβουν τριτοβάθμια εκπαίδευση, υποβάλλεται παράλληλα και από την αγορά, προκειμένου οι επιχειρήσεις να ανταπεξέλθουν στον διαρκώς εντεινόμενο ανταγωνισμό, που απαιτεί εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες από τους εργαζόμενους, ώστε να αυξηθεί η οικονομική παραγωγή (Σιάνου-Κύργιου, 2008). Ακολουθώντας αυτή την τάση, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα των χωρών της ευρωπαϊκής ένωσης και όχι μόνο, καταγράφουν σημαντικές αυξήσεις των ενεργών φοιτητών τους, χωρίς όμως να καταγράφουν παρόμοιο ποσοστό αύξησης των πτυχιούχων (European Education and Culture Executive Agency and Eurydice, 2018).

Πολλοί από τους φοιτητές, είναι αναγκασμένοι να αλλάξουν περιβάλλον προκειμένου να σπουδάσουν, προερχόμενοι είτε από το εξωτερικό είτε από το εσωτερικό της χώρας. Σύμφωνα με τους Andrade (2006) και τους Thomas και Althen (1989) όπως αναφέρουν οι Akbara, Chua, Han και Raposo (Akbara *et al.*, 2021), οι φοιτητές από το εξωτερικό βιώνουν περισσότερο φόβο, άγχος, μοναξιά, νοσταλγία, αδυναμία, απομόνωση, σε σχέση με τους γηγενείς. Η μετεγκατάσταση είναι η βασική αιτία των παραπάνω, οπότε κατά κάποιο τρόπο δεν αφορά μόνο τους αλλοδαπούς φοιτητές, αλλά και όσους ανήκουν στην κατηγορία του «εσωτερικού μετανάστη» λόγω σπουδών. Η συνεισφορά των ιδρυμάτων στην άμβλυνση, αν όχι στην επίλυση, των θεμάτων που προκύπτουν από την μετεγκατάσταση, ιδιαίτερα των νεοεισερχόμενων φοιτητών, αποτελεί κρίσιμο παράγοντα στην έκβαση της φοίτησης. Η στέγαση, η σίτιση, η κοινωνικοποίηση, είναι μερικές από τις πολλαπλές ανάγκες με τις οποίες βρίσκονται αντιμέτωποι οι φοιτητές, που θα πρέπει να ικανοποιηθούν. Η ικανοποίηση όλων αυτών των αναγκών, επιδρά θετικά στο καθαρά ακαδημαϊκό ζήτημα των σπουδών, ώστε η φοίτηση να μην παραταθεί επί μακρόν ή να μη διακοπεί και να αποφευχθεί το επονομαζόμενο φαινόμενο της «φοιτητικής διαρροής». Η μη ικανοποίηση δε, συνιστά μια προβληματική κατάσταση στο άτομο και επιφέρει επιπτώσεις σε ψυχολογικούς, συναισθηματικούς, κοινωνικούς αλλά και οικονομικούς παράγοντες, που είναι από τα κύρια αίτια αυτής της διαρροής.

Στο Ελληνικό πανεπιστήμιο, για την άμβλυση των οικονομικών προβλημάτων που ανακύπτουν ενδεχομένως σε μερίδα των φοιτητών, αλλά και την ικανοποίηση των διαρκών αναγκών σίτισης και στέγασης πρωτίστως, όπως και της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, έχουν δημιουργηθεί οι δομές φοιτητικής μέριμνας, που παρέχουν τις σχετικές υπηρεσίες, με απώτερο σκοπό την απρόσκοπτη ολοκλήρωση των σπουδών των φοιτητών.

Στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας, μελετάται η ικανοποίηση των φοιτητών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, από τις υπηρεσίες σίτισης που παρέχει η Αυτοτελής Διεύθυνση Φοιτητικής Λέσχης του ιδρύματος και κατά πόσο αυτές οι υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις προσδοκίες, που συνεπάγεται ποιότητα στη σίτιση. Η μελέτη του ως άνω θέματος αναπτύσσεται σε 6 κεφάλαια, που δομούνται εν συντομία ως εξής:

- Στο 1ο κεφάλαιο, δίνονται οι ορισμοί της ποιότητας, της ποιότητας των υπηρεσιών και παρουσιάζονται τα μοντέλα μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών, μέσα από τη βιβλιογραφική επισκόπηση του ερευνητή.
- Στο 2ο κεφάλαιο, παρουσιάζεται ο θεσμός της φοιτητικής μέριμνας στα Ελληνικά πανεπιστήμια και οι υπηρεσίες που παρέχονται προς τους φοιτητές, με πιο διεξοδική παρουσίαση των υπηρεσιών σίτισης και δη του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης.
- Στο 3ο κεφάλαιο αναφέρεται ο σκοπός για τον οποίο διενεργείται η έρευνα και διατυπώνονται τα ερευνητικά ερωτήματά της. Παρουσιάζεται και αναλύεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την εκπόνηση της συγκεκριμένης μελέτης, η ανάλυση αξιοπιστίας των διαστάσεων του ερωτηματολογίου, καθώς και τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων στην έρευνα.
- Το 4ο κεφάλαιο περιλαμβάνει τα δεδομένα που συλλέχθηκαν, από την ηλεκτρονική διάθεση των ερωτηματολογίων στους φοιτητές του ιδρύματος, τη στατιστική τους ανάλυση που περιλαμβάνει τον έλεγχο ανεξαρτησίας μεταβλητών του ερωτηματολογίου και τα χάσματα μεταξύ προσδοκιών και αντιλήψεων των φοιτητών. Επιχειρείται η επέκταση των ευρημάτων του δείγματος, στον πληθυσμό.
- Στο 5ο κεφάλαιο σχολιάζονται τα ευρήματα της έρευνας.
- Στο τελευταίο κεφάλαιο, εξάγονται τα συμπεράσματα της έρευνας, οι αδυναμίες της, συγκρίνονται τα αποτελέσματα της με τα αντίστοιχα παλαιότερων ερευνών και προτείνονται θέματα μελλοντικών μελετών που θα μπορούσαν να διευρύνουν την παρούσα.

1. Ποιότητα – Ποιότητα υπηρεσιών – Μοντέλα μέτρησης της ποιότητας – Βιβλιογραφική επισκόπηση

1.1. Ορισμός της ποιότητας

Παρά την πολύ συχνή χρήση του όρου ποιότητα, από ακαδημαϊκούς, ερευνητές, διευθυντές επιχειρήσεων και οργανισμών, αλλά και από όλα τα άτομα διαχρονικά στην ιστορία, παραμένει δύσκολη αν όχι αδύνατη η σύγκλιση όλων σε ένα ορισμό, παρά τα σημεία συμφωνίας που υπάρχουν. Αυτό γιατί ανάλογα με τις συνθήκες, αποδίδεται διαφορετικός ορισμός της ποιότητας, ακολουθώντας διαφορετικές προσεγγίσεις που είτε:

- εστιάζουν στο προϊόν και σχετίζονται με την τήρηση προτύπων και προδιαγραφών κατά την παραγωγή του,
- εστιάζουν στον καταναλωτή, έχοντας ως κύριο χαρακτηριστικό τις επιθυμίες του, ενσωματώνοντας οι επιχειρήσεις τις απαιτήσεις του στα προϊόντα που παράγουν, με την καταλληλότητα χρήσης αυτών, λαμβάνοντας υπόψη τις προσδοκίες και την ικανοποίηση του τελικού χρήστη (Reeves & Bednar, 1994).

Στην πορεία του χρόνου προστέθηκε ένα ακόμα επίπεδο προβληματισμού, πάντα σε σχέση με τον ορισμό της ποιότητας, αναδεικνύοντας το δυναμικό χαρακτήρα του όρου. Κατά τη φάση της βιομηχανικής επανάστασης, οι δραστηριότητες αφορούσαν στο συντριπτικά μεγαλύτερο ποσοστό τους την παραγωγή υλικών αγαθών, οπότε εννοιολογικά η ποιότητα περιστρεφόταν γύρω από αυτά. Η ραγδαία και αναγκαία είσοδος των υπηρεσιών από το 1950 κι έπειτα περίπου, εξανάγκασε τη διεύρυνση αυτού του εννοιολογικού πεδίου, ώστε να συμπεριλάβει και τις υπηρεσίες (Reeves & Bednar, 1994). Όπως αναφέρουν οι Prakash και Mohanty (2013), στην ίδια κατεύθυνση οδήγησε και η ολοένα αυξανόμενη σημασία που απέκτησαν οι υπηρεσίες, στις ανεπτυγμένες οικονομίες, από τη δεκαετία του 1960 κι έπειτα.

Παρακάτω αναφέρονται οι ορισμοί όπως δόθηκαν από μελετητές του θέματος ποιότητα, που θεωρούνται αυθεντίες του είδους, οι οποίοι αναδεικνύουν ένα δυαδικό χαρακτήρα για τον ορισμό, βασισμένο στο αγαθό - προϊόν ο ένας και στον πελάτη - καταναλωτή ο άλλος (Hoyer *et al.*, 2001).

Για τον Crosby (1979), η ποιότητα προσεγγίζεται από τη μεριά του προϊόντος, ορίζεται δε ως συνάρτηση των απαιτήσεων και των προδιαγραφών που έχουν τεθεί εξ αρχής και με ακρίβεια για την παραγωγή του. Όποτε τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες παράγονται ικανοποιώντας πλήρως τις απαιτήσεις, υπάρχει ποιότητα, ενώ απουσιάζει στην αντίθετη

περίπτωση. Βάσει αυτού του ορισμού, η αναγνώριση ή μη της ποιότητας στο παραγόμενο προϊόν, μπορεί να προσδιοριστεί σε κάθε περίπτωση αντικειμενικά.

Η ποιότητα επιτυγχάνεται για τον Crosby (1979) όπως αναφέρουν οι Χυτήρης και Άννινος (2015), εάν πληρούνται οι τέσσερις θέσεις του: ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη, πρόληψη των ελαττωμάτων, πρότυπο απόδοσης με μηδενικά ελαττώματα και η ποιότητα να μετρηθεί με κριτήριο το κόστος της μη συμμόρφωσης του προϊόντος, στα πρότυπα που δημιουργήθηκαν σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη.

Ο Deming (1986), απευθυνόμενος ουσιαστικά στις διοικήσεις επιχειρήσεων και οργανισμών, συναρτά την ποιότητα με την ικανοποίηση του χρήστη από το προϊόν ή την υπηρεσία που θα του παρέχουν, στην τιμή που θα προσφερθεί. Η δε ικανοποίηση αντικατοπτρίζει τις προσδοκίες των καταναλωτών και αν η προσλαμβανόμενη αξία υπερβαίνει τις προσδοκίες, υπάρχει ποιότητα.

Στο ίδιο περίπου μήκος κύματος με την θεώρηση του Deming, κινείται και αυτή του Feigenbaum, όπου στην έκδοση του 1951 η ποιότητα ορίστηκε για υλικά αγαθά ως *«καλύτερη για ορισμένες συνθήκες πελάτη»* (Feigenbaum, 1951) και διαμορφώνεται από την τιμή και τη χρήση του αγαθού από τον πελάτη. Αργότερα συμπεριλήφθηκαν οι υπηρεσίες στον ορισμό του, βάσει του οποίου όταν τα διάφορα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας (marketing, μηχανική, κατασκευή, συντήρηση) συμβαδίζουν με τις προσδοκίες του καταναλωτή, υπάρχει ποιότητα (Feigenbaum, 1983).

Η ικανοποίηση του καταναλωτή είναι το αποδεικτικό ποιότητας για τον Ishikawa. Οι επιχειρήσεις πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και τις απαιτήσεις των καταναλωτών, προκειμένου να μπορούν να παρέχουν ποιοτικά αγαθά αφενός, αλλά και στην κατάλληλη τιμή αφετέρου, που επίσης ενσωματώνεται στα χαρακτηριστικά της ποιότητας (Hoyer *et al.*, 2001)

Σύμφωνα με το Juran η ποιότητα ορίζεται ως *«η καταλληλότητα για χρήση»* (Juran & Gryna, 1988: 2.8), προσεγγίζοντας την έννοια τόσο από την πλευρά του πελάτη στην περίπτωση που το προϊόν καλύπτει τις ανάγκες του, όσο κι από την πλευρά του προϊόντος, το οποίο παράγεται σύμφωνα με τις απαιτούμενες προδιαγραφές και είναι απαλλαγμένο από αστοχίες.

Διαμέσου μιας αρνητικής συνάρτησης, ο Taguchi όπως αναφέρει ο Ζαβλανός (2006), ορίζει την ποιότητα ως *«την απώλεια που προκαλεί ένα προϊόν στην κοινωνία, μετά την*

αποστολή του», θεωρώντας πως για την κοινωνία υπάρχει μια επιθυμητή - ιδανική τιμή για την ποιότητα ενός προϊόντος. Η απόκλιση από την επιθυμητή ποιότητα, του προϊόντος που τελικά παρέχεται, συνιστά την απώλεια που προκαλεί. Όσο μικρότερη είναι αυτή η απώλεια, τόσο καλύτερη είναι η ποιότητα του παρεχόμενου προϊόντος.

1.2. Ποιότητα των υπηρεσιών

Αν και οι ορισμοί της ποιότητας, όπως δόθηκαν πιο πάνω, θα μπορούσαν να συμπεριλάβουν υλικά αγαθά και υπηρεσίες που παρέχει μια επιχείρηση, τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών επιβάλλουν μια πιο συγκεκριμένη προσέγγιση της ποιότητάς τους. Ως ιδιαίτερα, θεωρούνται τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που αναφέρονται στην:

- αϋλότητα. Οι υπηρεσίες δεν μπορούν να περιγραφούν με τη χρήση φυσικών μεγεθών (π.χ. βάρος, όγκος).
- συμμετοχή του πελάτη. Οι απαιτήσεις του πελάτη διαμορφώνουν και την υπηρεσία που πρόκειται να παραχθεί.
- ταυτόχρονη παραγωγή και κατανάλωση. Οι υπηρεσίες δεν αποθηκεύονται. Παράγονται τη στιγμή που τις ζητά ο πελάτης και καταναλώνονται άμεσα.
- αναλωσιμότητα. Αν μια υπηρεσία δεν καταναλωθεί τη στιγμή που παράγεται, παραμένει αδιάθετη χωρίς τη δυνατότητα να καταναλωθεί στο μέλλον.
- ετερογένεια. Κάθε μέρος μιας συνδιαλλαγής υπηρεσίας (πελάτης – πάροχος της υπηρεσίας) είναι διαφορετικό, ως προς τις επιθυμίες του ο πελάτης και ως προς τις ενέργειες εξυπηρέτησης ο πάροχος. Αποτέλεσμα είναι, πως διαφορετικά άτομα αντιλαμβάνονται διαφορετικά την εξυπηρέτηση και την ικανοποίησή τους από την υπηρεσία.
- έλλειψη ιδιοκτησίας. Ο καταναλωτής μιας υπηρεσίας δεν καθίσταται και δυνητικός ιδιοκτήτης της, παρά μόνο χρήστης αυτής, χωρίς καμία δυνατότητα μεταβίβασής της (Χυτήρης & Άννινος, 2015).

Λαμβάνοντας κάποιος τα προαναφερόμενα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, θα μπορούσε να εξάγει ως συμπέρασμα, πως η ειδοποιός διαφορά των προϊόντων από τις υπηρεσίες είναι η υλική υπόσταση των μεν, από την άυλη των δε. Ο Shostack (1977), αντιμετωπίζοντας περισσότερο σφαιρικά την έννοια των προϊόντων και των υπηρεσιών, υποστηρίζει πως είναι πολύ λίγα όσα μπορούν να ταξινομηθούν ξεκάθαρα σε μία από τις δύο κατηγορίες και αντί των δύο όρων, προϊόντα και υπηρεσίες, χρησιμοποιεί ένα ενιαίο,

αυτό της εμπορεύσιμης οντότητας. Αναγνωρίζει πως είναι σύνηθες μια οντότητα να κατατάσσεται στις υπηρεσίες και ταυτόχρονα εκτός της άυλης υπόστασής της, να περιβάλλεται από ένα σύνολο απτών χαρακτηριστικών. Το αντίστοιχο μπορεί να συμβεί στην περίπτωση μιας οντότητας που ταξινομείται ως προϊόν. Συμπερασματικά, τα στοιχεία μια οντότητας μπορεί να είναι άυλα ή απτά. Η οντότητα ως σύνολο των χαρακτηριστικών που περιλαμβάνει, χαρακτηρίζεται αναλόγως από τα στοιχεία που κυριαρχούν, του ποσοστού των απτών και των άυλων στοιχείων που περιλαμβάνει (βαθμός αϋλότητας) (Χυτήρης & Άννινος, 2015). Ένα παράδειγμα που θα μπορούσε να εξηγήσει τα παραπάνω είναι οι υπηρεσίες σίτισης που παρέχει ένα πανεπιστήμιο στους φοιτητές του, που αποτελεί και το βασικό θέμα της παρούσας μελέτης. Ο φοιτητής που σιτίζεται στη λέσχη, λαμβάνει βασικά μια άυλη υπηρεσία, με την έννοια της παρασκευής και διάθεσης του γεύματος, αλλά ταυτόχρονα λαμβάνει και όλα τα υλικά εκείνα που απαιτούνται για την κατανάλωση της υπηρεσίας, όπως το εστιατόριο που παρέχεται το γεύμα, τα υλικά (πιάτα, μαχαιροπίρουνα, τραπέζια, καρέκλες κ.ά.), όλα αυτά που εν ολίγοις ελλείψει τους, δεν θα μπορούσε να λάβει την υπηρεσία.

Από το 1980, η ποιότητα αναδεικνύεται σε παράγοντα κομβικής σημασίας τόσο για τα υλικά προϊόντα όσο και για τις υπηρεσίες. Σε αντίθεση με τα υλικά για τα οποία η ποιότητα ήταν σαφώς ορισμένη ως όρος και ταυτόχρονα υπήρχαν τρόποι μέτρησής της, για τις υπηρεσίες υπάρχουν δυσκολίες στην καταγραφή και τη μέτρηση. Αυτές προκύπτουν από μια σειρά ζητημάτων, μιας και οι υπηρεσίες δεν μπορούν να μετρηθούν, να δοκιμαστούν και να ελεγχθούν πριν από την παράδοσή τους. Οι Parasuraman, Zeithaml και Berry (1988), συμπεραίνουν πως η ικανοποίηση του πελάτη αποτελεί μέτρο της αντιλαμβανόμενης ποιότητας για αυτόν. Αυτή η αντίληψη των καταναλωτών για την ποιότητα, προκύπτει συγκρίνοντας την προσδοκία που τρέφουν οι καταναλωτές προτού λάβουν την υπηρεσία και την ικανοποίησή τους, με βάση την εμπειρία τους, μετά τη λήψη της. Στην περίπτωση που υπάρχει σύμπτωση αυτών των δύο, πολύ περισσότερο αν η προσδοκία υπολείπεται της εμπειρίας, ο στόχος της ποιότητας επιτεύχθηκε (Berry, Zeithaml & Parasuraman, 1985).

Για τον Drucker (1985) όπως αναφέρουν οι Χυτήρης και Άννινος (2015), η ποιότητα συνίσταται στην αντίληψη του πελάτη, κατά πόσο δηλαδή, η υπηρεσία που λαμβάνει είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις του και το κόστος που καταβάλλει.

Κοινός παρονομαστής του ενός ή του άλλου ορισμού είναι, πως η ποιότητα για τις υπηρεσίες είναι ευμετάβλητη, εξαρτώμενη σε κάθε περίπτωση από τον πελάτη και τον

τρόπο που αυτός αντιλαμβάνεται πως ικανοποιούνται οι ανάγκες του. Στην ίδια κατεύθυνση είναι και αυτή του Grönroos (1984), ταξινομώντας σε δύο κατηγορίες τα κριτήρια βάσει των οποίων θα καθοριστεί το επίπεδο της ικανοποίησης του πελάτη και κατ' επέκταση η ποιότητα. Αυτές οι κατηγορίες αποτελούνται από:

- τα κριτήρια που σχετίζονται με την υπηρεσία αυτή καθαυτή, που λαμβάνει ο πελάτης από τον προμηθευτή, αποκαλείται δε τεχνική ποιότητα και αποτελεί ένα κρίσιμο παράγοντα στην αξιολόγηση της ποιότητας της υπηρεσίας.
- τα κριτήρια που σχετίζονται με τον τρόπο που παρέχεται η υπηρεσία και αποκαλείται λειτουργική ποιότητα.

1.3. Η μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών

Αν και για τις ανάγκες της παρούσας μελέτης, θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη η ύπαρξη κάποιας διαμορφωμένης μεθόδου μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σίτισης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, η αναζήτηση αυτή δεν έδωσε αποτελέσματα. Υπάρχουν βέβαια, αρκετά μοντέλα μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών, εστιασμένα κυρίως στη μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη, όπου ουσιαστικά η έννοια της ποιότητας προσεγγίζεται από την πλευρά του πελάτη και συναρτάται με μία δεύτερη έννοια, αυτή της ικανοποίησής του. Αυτές οι δύο έννοιες, αν και διαφορετικές μεταξύ τους, αποτελούν ένα ζευγάρι αλληλένδετων και αλληλεξαρτούμενων μεταβλητών.

Είναι γενικώς αποδεκτό, πως η ποιότητα των υπηρεσιών είναι ένα κεφάλαιο που περιλαμβάνει πολλές διαστάσεις. Ανεξάρτητα από αυτήν τη συμφωνία, ο καθορισμός των διαστάσεων αποτελεί σημείο τριβής, με τις προσεγγίσεις να ποικίλουν (Kang & James, 2004). Από αυτές, οι επικρατέστερες δύο για τη μέτρηση της ποιότητας, είναι η αμερικανική και η σκανδιναβική – ευρωπαϊκή, που εστιάζουν σε διαφορετικές διαστάσεις για την πραγματοποίηση της μέτρησης. Για την αμερικανική, που επικεντρώνεται στις διαδικασίες της παροχής των υπηρεσιών, η λειτουργική είναι η μόνη και κυρίαρχη διάσταση, ενώ στην ευρωπαϊκή, προστίθεται επιπλέον στη λειτουργική, η μηχανική (τεχνική) διάσταση που σχετίζεται με την παραγωγή της υπηρεσίας (Brady and Cronin, 2001).

Ανεξαρτήτως του τρόπου προσέγγισης της ποιότητας των υπηρεσιών, κάποιο μοντέλο της μέτρησής της με καθολική αποδοχή δεν έχει εμφανιστεί μέχρι στιγμής, παρά το γεγονός πως έχουν προταθεί και έχουν χρησιμοποιηθεί κάποια, που διαφοροποιούνται στις διαστάσεις Pollack, (2009) ανάλογα με τον τομέα των υπηρεσιών στον οποίο εφαρμόζονται, όπως αναφέρει η Μοσχότη (2019). Κοινός παρονομαστής τους, είναι το μοντέλο διάψευσης

των προσδοκιών του Oliver (1980) όπου η ικανοποίηση και κατ' επέκταση η ποιότητα, συναρτώνται με τις προσδοκίες και τη διάψευσή τους πριν και μετά την αγορά αντίστοιχα. Συγκεκριμένα, αν η ικανοποίηση του πελάτη από την υπηρεσία που έχει λάβει, υπερβαίνει ή ταυτίζεται με τις προσδοκίες που είχε αρχικά, είναι ικανοποιημένος και σε κάθε άλλη περίπτωση δυσαρεστημένος.

Κύριοι εκπρόσωποι της αμερικανικής προσέγγισης είναι οι Parasuraman, Zeithaml και Berry, που ανέπτυξαν για τη μέτρηση της ποιότητας το μοντέλο servqual ή μοντέλο των χασμάτων. Η ποιότητα προκύπτει ως η διαφορά μεταξύ της προσδοκίας του πελάτη για την υπηρεσία και της ικανοποίησής του από τη λήψη της. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985).

Στο μοντέλο της αντιλαμβανόμενης ποιότητας του Grönroos, της ευρωπαϊκής προσέγγισης για τη μέτρηση της ποιότητας, ο πελάτης συγκρίνει την προσδοκία που έχει για την υπηρεσία με την εμπειρία του από την κατανάλωσή της. Η εμπειρία του εξαρτάται πρωτίστως από τη λειτουργική ποιότητα και δευτερευόντως από την τεχνική ποιότητα της υπηρεσίας και την εικόνα της εταιρείας που την παρέχει. Η τεχνική ποιότητα απαντά στο ερώτημα «τί λαμβάνει ο πελάτης ως αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασής του με την εταιρεία», ενώ η λειτουργική απαντά στο ερώτημα «πώς λαμβάνει την υπηρεσία ο πελάτης». Με δεδομένο πως στις υπηρεσίες υπάρχει σημαντική συμμετοχή του πελάτη στη φάση της κατανάλωσης, η αλληλεπίδραση με τον πωλητή λειτουργεί επηρεάζοντας σε μεγάλο βαθμό την αντιλαμβανόμενη ποιότητα για τον πελάτη, πράγμα που ενδέχεται μερικές φορές να υπερκεράσει και τις όποιες τεχνικές αδυναμίες. Μία επιπλέον υπολογίσιμη διάσταση είναι η εικόνα της εταιρείας, που καλλιεργείται στον πελάτη είτε από εξωτερικές επιδράσεις (π.χ. ιδεολογίες, μεταδιδόμενη φήμη από στόμα σε στόμα) είτε από ενέργειες του marketing (π.χ. διαφήμιση, τιμή δημόσιες σχέσεις) (Grönroos, 1984). Παρ' όλα αυτά το συγκεκριμένο μοντέλο αδυνατεί να προσδιορίσει πώς μετρούνται αυτές οι διαστάσεις (Prakash & Mohanty, 2013).

Ορισμένα επιπλέον μοντέλα για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών, όπως παρουσιάζονται από τους Prakash και Mohanty (2013) είναι:

- Το μοντέλο που προτάθηκε από τον John Haywood-Farmer. Το μοντέλο περιλαμβάνει τρεις ομάδες στοιχείων ποιότητας μιας υπηρεσίας: τις φυσικές εγκαταστάσεις και τις διαδικασίες παραγωγής (π.χ. τοποθεσία, αξιοπιστία εγκαταστάσεων, διαγράμματα ροής, ευελιξία των διαδικασιών κ.ά.), τη

συμπεριφορά του προσωπικού (π.χ. λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία, ευγένεια, διακριτικότητα, εμφάνιση, διαχείριση παραπόνων κ.ά) και τρίτη την επαγγελματική κρίση του προσωπικού (π.χ. διάγνωση, ειλικρίνεια, συμβουλές, καθοδήγηση, γνώσεις, δεξιότητες κ.ά) (Haywood-Farmer, 1988). Η αδυναμία του έγκειται στο γεγονός πως δεν προσφέρει τρόπο και εργαλεία μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών.

- Όπως αναφέρουν οι Cronin και Taylor (1992 p. 64) *«με την εμπειρική και βιβλιογραφική υποστήριξη, προτείνουμε πως η ποιότητα των υπηρεσιών θα πρέπει να μετριέται ως μία στάση»*. Το μοντέλο servperf που ανέπτυξαν, απλοποιεί το μοντέλο servqual και αγνοώντας τις προσδοκίες των καταναλωτών, περιορίζει τα κριτήρια του servqual και εστιάζει στην απόδοση ως κύρια παράμετρο μέτρησης της ποιότητας. Η δε ποιότητα λειτουργεί ως προαπαιτούμενο της ικανοποίησης των καταναλωτών, ενώ η ικανοποίησή τους ασκεί μεγαλύτερη επιρροή στην πρόθεση να καταναλώσουν εκ νέου την υπηρεσία, από ότι η ποιότητα καθαυτή.
- Το μοντέλο reverse servqual. Σύμφωνα με αυτό, η ανάπτυξη μοντέλων νευρωνικών δικτύων επιφέρει αποτελεσματικότερη μέτρηση και ανάλυση της ποιότητας των υπηρεσιών, συμβάλλοντας ουσιαστικά στη βελτίωσή της. Τα νευρωνικά δίκτυα προσφέρουν μια σημαντική προσέγγιση για την κατανόηση της αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών από τους πελάτες και παρέχουν δεδομένα στον τομέα της ποιότητας υπηρεσιών (Behara, Fisher & Lemmink, 2002). Αρνητικό στοιχείο του μοντέλου είναι πως δεν έχει ελεγχθεί αν είναι κατάλληλο για τη δημιουργία μιας σύνδεσης για τη μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη (Prakash & Mohanty, 2013).

2. Φοιτητική μέριμνα

Στην Ελλάδα για την υποστήριξη και το ευ ζην των φοιτητών, λειτουργούν υπηρεσίες φοιτητικής μέριμνας, ως αρωγοί στην προσπάθεια ένταξής τους στο ακαδημαϊκό περιβάλλον και την έγκαιρη ολοκλήρωση των σπουδών. Στόχος αυτών των υπηρεσιών, είναι να παρέχουν οικονομική, ιατρική, ψυχολογική και συμβουλευτική στήριξη στους φοιτητές. Για την εκπλήρωση των σκοπών αυτών, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία του κράτους και τις αποφάσεις της διοίκησης του Πανεπιστημίου, λειτουργούν εστίες και φοιτητική λέσχη που καλύπτουν τις βασικές ανάγκες στέγασης και σίτισης, υγειονομικές υπηρεσίες για την έκδοση της Ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης, όπως και οι απαραίτητες

υπηρεσίες για τη χορήγηση ανταποδοτικών υποτροφιών, δελτίου μειωμένου κομίστρου στα διάφορα μεταφορικά μέσα και το φοιτητικό στεγαστικό επίδομα.

2.1. Οι υπηρεσίες σίτισης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση

Οι ενεργοί φοιτητές του πρώτου (προπτυχιακό), δευτέρου (μεταπτυχιακό) και τρίτου κύκλου (διδακτορικό) της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, που δεν έχουν υπερβεί την ανώτατη χρονική διάρκεια φοίτησης, όπως ορίζει ο νόμος 4009/2011, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει (ΦΕΚ 195/Α/6-9-2011)¹, έχουν δικαίωμα υποβολής αίτησης για δωρεάν σίτιση, στην αρχή κάθε ακαδημαϊκής χρονιάς. Μετά τον έλεγχο της αίτησης, εφόσον πληρούνται οι απαιτούμενες προϋποθέσεις, κυρίως εισοδηματικού χαρακτήρα, σύμφωνα με την κοινή υπουργική απόφαση (ΚΥΑ: Φ5/68535/Β3)², οι φοιτητές εφοδιάζονται με το αντίστοιχο δελτίο ή πιστοποιητικό, με την επίδειξη του οποίου μπορούν να λάβουν από την εκάστοτε φοιτητική λέσχη του πανεπιστημίου στο οποίο είναι εγγεγραμμένοι, μέχρι τρία γεύματα ημερησίως (πρωινό, μεσημεριανό και βραδινό). Η δωρεάν σίτιση παρέχεται σε όλη τη διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους, όλες τις ημέρες της εβδομάδας, εκτός των διακοπών των Χριστουγέννων και του Πάσχα. Κάθε ένα πανεπιστημιακό ίδρυμα κατόπιν έγκρισης από το υπουργείο, συντάσσει ξεχωριστά προϋπολογισμό για τα έξοδα σίτισης των φοιτητών του.

Δικαιούμενοι δωρεάν σίτισης φοιτητές, εκτός όσων περιλαμβάνονται στις κατηγορίες που αναφέρονται πιο πάνω, είναι επίσης:

- οι εγγεγραμμένοι ως φιλοξενούμενοι φοιτητές σε Α.Ε.Ι. της Ελλάδας, οι οποίοι προέρχονται από άλλα Α.Ε.Ι. της Ελλάδας επίσης, στο πλαίσιο εκπαιδευτικών ή ερευνητικών προγραμμάτων.
- οι εγγεγραμμένοι ως φιλοξενούμενοι φοιτητές σε Α.Ε.Ι. της Ελλάδας, οι οποίοι προέρχονται από ομοταγή ιδρύματα του εξωτερικού, στο πλαίσιο εκπαιδευτικών ή ερευνητικών προγραμμάτων.
- οι αλλοδαποί υπότροφοι του Υπουργείου Παιδείας, οι οποίοι πραγματοποιούν προπτυχιακές σπουδές σε Α.Ε.Ι. της Ελλάδας, εφόσον πληρούν τις προϋποθέσεις δωρεάν σίτισης όπως ορίζονται στην προαναφερόμενη κοινή υπουργική απόφαση (ΚΥΑ: Φ5/68535/Β3).

¹ Πρόσβαση στις 30-1-2024 στο: https://www.kodiko.gr/nomologia/download_fek?f=fek/2011/a/fek_a_195_2011.pdf&t=fb4076cacfb853006528c4abcf4d2ebe

² Πρόσβαση στις 29-1-2024 στο: <http://www.et.gr/ids-nph/search/fekForm.html#results>

Σύμφωνα με τα παραπάνω και έχοντας υπόψη πως δικαιούμενοι δωρεάν σίτισης είναι εν δυνάμει όσοι από τους φοιτητές παρουσιάζουν οικογενειακό εισόδημα έως 45.000€, προσαυξανόμενο κατά 5.000€ για κάθε ανήλικο αδελφό/ή της οικογένειας και επιπλέον 3.000€ για κάθε αδελφή/ο φοιτήτρια/ή, προκύπτει πως καλύπτεται μια αρκετά ευρεία ομάδα φοιτητών που μπορούν να απολαύσουν τις υπηρεσίες σίτισης δωρεάν, όπως προκύπτει στατιστικά από στοιχεία της εφορίας, για τα εισοδήματα της ελληνικής οικογένειας (Βουργάνα, 2023; Χατζηνικολάου, 2023). Ακόμα και για τις περιπτώσεις φοιτητών που δεν καλύπτουν τις προϋποθέσεις δωρεάν σίτισης, αυτοί διατηρούν τη δυνατότητα να σιτίζονται στη λέσχη, καταβάλλοντας οι ίδιοι ένα σχετικά μικρό χρηματικό ποσό, που κυμαίνεται από 2,00€ έως 4,00€ και προσδιορίζεται από το κάθε ίδρυμα ξεχωριστά, για να λάβουν τρία γεύματα την ημέρα. Αντιλαμβάνεται εύκολα λοιπόν κανείς, πως τελικά μεγάλο μέρος των φοιτητών (αρκετές χιλιάδες), καλύπτουν τις καθημερινές ανάγκες σίτισής τους από τις λέσχες των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων.

Στο Α.Π.Θ., η φοιτητική λέσχη διαθέτει πλήρως εξοπλισμένο μαγειρείο και δύο χώρους εστιατορίου 1.000 και 500 περίπου θέσεων έκαστη. Την τρέχουσα περίοδο οι χώροι αυτοί με τον εξοπλισμό τους, έχουν παραχωρηθεί σε ανάδοχη εταιρεία, που προέκυψε από δημόσιο διεθνή διαγωνισμό. Στους παραχωρημένους χώρους, η εταιρεία παρασκευάζει και στη συνέχεια διανέμει το ημερήσιο μενού στους φοιτητές, το οποίο όπως προβλέπει η σύμβαση που έχει συναφθεί, περιλαμβάνει πρωινό, τρεις διαφορετικές επιλογές κυρίως πιάτου για το μεσημεριανό και δύο για το βραδινό, εκ των οποίων η μία χορτοφαγική, ώστε κάθε φοιτητής να κάνει την επιλογή της αρεσκείας του, σύμφωνα με τις προσωπικές του διατροφικές απαιτήσεις, πρώτο πιάτο, σαλάτα και γλυκό ή φρούτο στο μεσημεριανό και το βραδινό επίσης.

Παρά το γεγονός ότι σε μεγάλο αριθμό φοιτητών η επιτυχής έκβαση των σπουδών τους εξαρτάται από τις παρεχόμενες από τα πανεπιστημιακά ιδρύματα, υπηρεσίες στήριξης, οι έρευνες σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών είναι περιορισμένες διεθνώς (Mensah & Mensah, 2018) και πολύ περισσότερο στην Ελλάδα.

3. Ο σκοπός, τα ερευνητικά ερωτήματα, η μεθοδολογία της παρούσας έρευνας

3.1. Σκοπός

Αντικείμενο της παρούσας, είναι η καταγραφή των προσδοκιών και της ικανοποίησης των φοιτητών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, σχετικά με τις υπηρεσίες

σίτισης που τους παρέχει η φοιτητική λέσχη. Απώτερος σκοπός είναι η διερεύνηση της ποιότητας της συγκεκριμένης υπηρεσίας και ο βαθμός ανταπόκρισης στις ανάγκες των φοιτητών, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην ομαλή ακαδημαϊκή τους διαδρομή. Παράλληλα, η παρούσα έρευνα αποσκοπεί να καλύψει το κενό που υπάρχει εξαιτίας του εξαιρετικά περιορισμένου αριθμού παρόμοιων μελετών, σχετικά με την ικανοποίηση των φοιτητών από τη σίτιση, να εμπλουτίσει τις πληροφορίες και τα συμπεράσματα από τις λίγες υπάρχουσες σχετικές μελέτες. Επίσης, η έρευνα έχει ως επιμέρους στόχο να απαντήσει σε ερωτήματα σχετικά με τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών σίτισης που παρέχει η φοιτητική λέσχη που συνοψίζονται στη συνέχεια.

3.2. Ερευνητικά ερωτήματα

Ποιο είναι το προφίλ των φοιτητών που σιτίζονται στη λέσχη;

Κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι οι φοιτητές του Α.Π.Θ. από τις υπηρεσίες σίτισης;

Ποια από τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών σίτισης θεωρούνται ως τα πλέον σημαντικά από τους φοιτητές;

Είναι ποιοτικές οι υπηρεσίες σίτισης που λαμβάνουν οι φοιτητές;

Από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των φοιτητών του δείγματος, το φύλο αποτελεί διαφοροποιητικό παράγοντα για τις προσδοκίες και το βαθμό ικανοποίησής τους, από τις υπηρεσίες σίτισης της λέσχης;

3.3. Μεθοδολογία

Από τα προαναφερθέντα εργαλεία μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών, επιλέχθηκε η χρήση του μοντέλου SERVQUAL, που αναπτύχθηκε από τους Parasuraman, Zeithaml και Berry, κάτι που συμβαίνει για πρώτη φορά σε έρευνα σχετική με την ποιότητα των υπηρεσιών σίτισης στην Ελλάδα.

Το όνομα του μοντέλου servqual, προέκυψε από τη σύμπτυξη των αρχικών, των δύο αγγλικών λέξεων service (υπηρεσία) και quality (ποιότητα) σε μία. Σύμφωνα με τους Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985, p.47-48), η ποιότητα προκύπτει από τη διαφορά των προσδοκιών και των αντιλήψεων των πελατών για την υπηρεσία μετά τη λήψη της. Οι προσδοκίες των πελατών, διαμορφώνονται με βάση τις φήμες που διαδίδονται λεκτικά (από στόμα σε στόμα) για την υπηρεσία, τις προσωπικές τους ανάγκες και τις προηγούμενες εμπειρίες τους. Η ικανοποίηση, προκύπτει μετά τη λήψη της υπηρεσίας. Από την αρχική έρευνα των εμπνευστών του μοντέλου, καθορίστηκαν δέκα ομάδες κριτηρίων βάσει των

οποίων προκύπτει η ικανοποίηση των πελατών, τα οποία είναι:

- αξιοπιστία (reliability), που δηλώνει για τον πάροχο της υπηρεσίας πως τηρεί τις υποσχέσεις του, εκτελώντας σωστά την υπηρεσία από την πρώτη φορά,
- ανταπόκριση (responsiveness), που σχετίζεται με την προθυμία ή την ετοιμότητα των εργαζομένων να παρέχουν την υπηρεσία,
- ικανότητα (competence), δηλαδή το προσωπικό έχει τις δεξιότητες που απαιτούνται,
- προσβασιμότητα (access), που σχετίζεται με την ευκολία της επικοινωνίας και την τοποθεσία του παρόχου της υπηρεσίας,
- ευγένεια (courtesy), που εμπεριέχει εκτός του προφανούς, σεβασμό, εκτίμηση προς τον πελάτη, φιλικότητα,
- επικοινωνία (communication), δηλαδή ότι λέγεται να μπορεί να γίνει κατανοητό από τον πελάτη,
- εμπιστοσύνη (credibility), που σχετίζεται με την ειλικρίνεια και την απόλυτη προτεραιότητα στα ενδιαφέροντα του πελάτη,
- ασφάλεια (security), δηλαδή μηδενισμός του κινδύνου, του ρίσκου και της αμφιβολίας,
- κατανόηση του πελάτη (understanding/knowing the customer), δηλαδή να καταβάλλεται προσπάθεια στην κατανόηση των αναγκών του πελάτη και
- απτή διάσταση (tangibles), που περιλαμβάνει την εμφάνιση των εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού του προσωπικού (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985).

Οι ίδιοι ερευνητές αργότερα τροποποίησαν το μοντέλο σε ότι αφορά τις διαστάσεις. Τέσσερις από τις αρχικές δέκα, η ικανότητα (competence), η ευγένεια (courtesy), η εμπιστοσύνη (credibility) και η ασφάλεια (security) συμπύχθηκαν σε μία που ονομάστηκε διασφάλιση (assurance) και τρεις ακόμη, η προσβασιμότητα (access), η επικοινωνία (communication) και η κατανόηση του πελάτη (understanding/knowing the customer) συμπύχθηκαν επίσης σε μία, με την ονομασία ενσυναίσθηση (empathy). Έτσι το μοντέλο απέκτησε την τελική του μορφή, αποτελούμενο από πέντε διαστάσεις: αξιοπιστία (reliability), ανταπόκριση (responsiveness), διασφάλιση (assurance), ενσυναίσθηση (empathy) και απτή διάσταση (tangibles) (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990).

Συντάχθηκε ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο με τη χρήση του εργαλείου EUSurvey. Οι ερωτήσεις του προήλθαν, ως επί το πλείστον, από αντίστοιχη μη δημοσιευμένη έρευνα και

το ερωτηματολόγιό της, που διενεργήθηκε κατά παραγγελία της φοιτητικής λέσχης του ΑΠΘ από το Εργαστήριο Εφαρμοσμένης Πολιτικής Έρευνας του Τμήματος Πολιτικών Επιστημών του ΑΠΘ, κατά τη διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους 2020 – 2021, από ερωτηματολόγια που είχαν διανεμηθεί στους φοιτητές τα έτη 2016 -2019 και δευτερευόντως από σχετική έρευνα στο πανεπιστήμιο Cape Coast της Γκάνα το 2018 (Mensah & Mensah, 2018). Αρχικά διενεργήθηκε πιλοτική έρευνα με ομάδα 10 ατόμων και αφού έγιναν οι απαραίτητες τροποποιήσεις στις ερωτήσεις, έλαβε την τελική του μορφή. Στη συνέχεια το ερωτηματολόγιο απεστάλη ως υπερσύνδεσμος με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε όλους τους φοιτητές του ιδρύματος.

Το ερωτηματολόγιο παρέμεινε ανοικτό για συμπλήρωση και υποβολή, κατά το χρονικό διάστημα από τις 14 Δεκεμβρίου 2023, έως τις 19 Ιανουαρίου 2024. Αποτελείται από πέντε ενότητες ερωτήσεων, όλες κλειστού τύπου, οι οποίες θα εμφανιστούν προκειμένου να τις απαντήσουν οι ερωτώμενοι, εάν και εφόσον επιλέξουν το check box με τη δήλωση τους πως έχουν ενημερωθεί σχετικά με την έρευνα και τα προσωπικά δεδομένα. Η απαίτηση αυτή προκύπτει ως συμμόρφωση της έρευνας, με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων της ευρωπαϊκής ένωσης, που εισήχθη στην ελληνική έννομη τάξη με το νόμο 4624/2019 (ΦΕΚ 137/Α/29-8-2019)³ και την πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης.

Η πρώτη ενότητα (Α), αποτελείται από μία μόνο διχοτομική ερώτηση (τύπου Ναι/Όχι), που έχει ως σκοπό να διερευνήσει εάν ο ερωτώμενος έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες σίτισης της λέσχης, έστω και περιορισμένα. Είναι υποχρεωτική ερώτηση, φίλτρου, όπου η καταφατική απάντηση εμφανίζει στη συνέχεια όλες τις επόμενες ενότητες ερωτήσεων. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης, όπου ο ερωτώμενος δεν έχει σιτιστεί στη λέσχη ποτέ, δεν εμφανίζονται όλες οι επόμενες ενότητες παρά μόνο η πέμπτη (περιγράφεται παρακάτω) πριν από την τελική υποβολή και την έξοδο από το ερωτηματολόγιο.

Η δεύτερη ενότητα (Β), αποτελείται από τρεις υποχρεωτικές ερωτήσεις συχνότητας, με σκοπό να καταγραφεί πόσο συχνά κάθε φοιτητής, από αυτούς που δήλωσαν στην προηγούμενη ερώτηση πως σιτίζονται στη λέσχη, λαμβάνει πρωινό, ή μεσημεριανό, ή βραδινό.

Οι δύο επόμενες ενότητες (τρίτη C και τέταρτη D), περιλαμβάνουν από είκοσι δύο

³ Πρόσβαση στις 23-1-2024 στο: https://www.dpa.gr/el/enimerwtiko/nomothesia/proswpikon_dedomenon

υποχρεωτικές ερωτήσεις βαθμολόγησης, κλίμακας επτά σημείων, η καθεμία. Με αυτές τις ερωτήσεις - κριτήρια του μοντέλου *sernqual*, της τρίτης ενότητας, πρόκειται να καταγραφούν οι προσδοκίες των φοιτητών αξιολογώντας τη σημαντικότητα είκοσι δύο χαρακτηριστικών των υπηρεσιών σίτισης, ενώ οι ερωτήσεις της τέταρτης ενότητας θα καταγράψουν το βαθμό ικανοποίησής τους, στα ίδια είκοσι δύο χαρακτηριστικά. Πόσο σημαντικό θεωρείται κάποιο χαρακτηριστικό γίνεται με αριθμητική κλίμακα από 1 έως 7, όπου το 1 δηλώνει «καθόλου σημαντικό» και το 7 «πάρα πολύ σημαντικό». Για την ικανοποίηση η βαθμολόγηση γίνεται επίσης από 1 έως 7, με το 1 να σημαίνει «καθόλου ικανοποιημένος/η» και το 7 «πάρα πολύ ικανοποιημένος/η». Για τη συγκεκριμένη επτάβαθμη κλίμακα, το 4 αποτελεί το ουδέτερο στοιχείο της, δηλαδή ο ερωτώμενος κρατά μια ουδέτερη στάση επί της ουσίας για τη σημαντικότητα των χαρακτηριστικών της τρίτης ομάδας και δηλώνει ούτε ικανοποιημένος αλλά ούτε δυσαρεστημένος για τις ερωτήσεις της τέταρτης ομάδας. Τιμές μεγαλύτερες από 4 δηλώνουν σημαντικό χαρακτηριστικό και ικανοποίηση αντίστοιχα, ενώ οι μικρότερες τα αντίθετα.

Σε κάθε μία από αυτές τις δύο ενότητες, οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονται καλύπτουν τις πέντε διαστάσεις του μοντέλου, ως εξής:

- οι πέντε πρώτες (1 – 5) για την αξιοπιστία,
- οι επόμενες τέσσερις (6 – 9), για την ανταπόκριση,
- οι επόμενες τέσσερις (10 – 13), για την διασφάλιση,
- οι επόμενες πέντε (14 – 18), για την συναισθηματική κατανόηση – ενσυναίσθηση και
- οι τελευταίες τέσσερις (19 – 22) για την απτή διάσταση.

Στην τελευταία πέμπτη ενότητα (E), ζητούνται δημογραφικά στοιχεία και στοιχεία της φοιτητικής ιδιότητας των ερωτώμενων και αποτελείται από επτά ερωτήσεις. Οι πέντε πρώτες από αυτές είναι υποχρεωτικές και οι δύο τελευταίες προαιρετικές. Η έβδομη δε, ενδέχεται να εκληφθεί ως ευαίσθητη και ακριβώς για το λόγο αυτό τέθηκε ως προαιρετική και στο τέλος του ερωτηματολογίου. Η επιλογή ερωτήσεων κλειστού τύπου, υιοθετήθηκε από τον ερευνητή για τη διευκόλυνση των ερωτώμενων και την ταχύτερη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, ώστε να μη γίνει κουραστικό. Οι επιμέρους τύποι των ερωτήσεων (συχνότητας, βαθμολόγησης κ.ά.) και η σειρά με την οποία παρουσιάζονται οι ερωτήσεις, έγιναν με κριτήριο την όσο το δυνατό ορθότερη σύνταξη του ερωτηματολογίου και την αποφυγή σφαλμάτων μέτρησης (Καλογεράκη, 2020).

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων που λήφθηκαν από τα ερωτηματολόγια, έγινε με τη χρήση του λογισμικού ανοιχτού κώδικα jasp 0.18.3.0.

Η ανάλυση αξιοπιστίας, έγινε με τη χρήση του συντελεστή Cronbach's α , για το σύνολο των ερωτήσεων της τρίτης και της τέταρτης ενότητας ερωτήσεων ξεχωριστά (πίνακας 1), όπως και για κάθε μία από τις πέντε διαστάσεις του μοντέλου serqual, για τις ερωτήσεις που αφορούν τις προσδοκίες των φοιτητών της τρίτης ενότητας, αλλά και για τις ερωτήσεις σχετικά με την ικανοποίησή τους, της τέταρτης ενότητας. Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ικανοποιητικός βαθμός αξιοπιστίας για τις δύο ενότητες ερωτήσεων, με τιμές όπως φαίνονται στον πίνακα 1 για το συντελεστή του Cronbach's $\alpha > 0,7$, όπως και για κάθε διάσταση του μοντέλου serqual, με εξαίρεση την αξιοπιστία των διαστάσεων «αξιοπιστία» και «απτή διάσταση» της ενότητας «Προσδοκίες Φοιτητών» με οριακά μικρότερες τιμές από 0,7 (πίνακας 2), που δεδομένης της υψηλής αξιοπιστίας του συνόλου του ερωτηματολογίου, οι αποκλίσεις αυτές θεωρούνται αμελητέες από τον ερευνητή.

| <u>Ανάλυση αξιοπιστίας</u> | | |
|----------------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| <u>Ενότητα</u> | <u>Πλήθος ερωτήσεων</u> | <u>Cronbach's α</u> |
| Προσδοκίες φοιτητών (C) | 22 | 0,92 |
| Ικανοποίηση φοιτητών (D) | 22 | 0,94 |

Πίνακας 1 Αξιοπιστία τρίτης & τέταρτης ενότητας ερωτήσεων του ερωτηματολογίου

| <u>Ανάλυση αξιοπιστίας</u> | | |
|--|--|---------------------------------------|
| <u>Τρίτη ενότητα ερωτήσεων (C): Προσδοκίες Φοιτητών</u> | | |
| <u>Διάσταση</u> | <u>Πλήθος ερωτήσεων</u> | <u>Cronbach's α</u> |
| Αξιοπιστία | 5 (C ₁ – C ₅) | 0,65 |
| Ανταπόκριση | 4 (C ₆ – C ₉) | 0,74 |
| Διασφάλιση | 4 (C ₁₀ – C ₁₃) | 0,76 |
| Συναισθηματική κατανόηση | 5 (C ₁₄ – C ₁₈) | 0,78 |
| Απτή διάσταση | 4 (C ₁₉ – C ₂₂) | 0,69 |
| <u>Τέταρτη ενότητα ερωτήσεων (D): Ικανοποίηση Φοιτητών</u> | | |
| <u>Διάσταση</u> | <u>Πλήθος ερωτήσεων</u> | <u>Cronbach's α</u> |
| Αξιοπιστία | 5 (D ₁ – D ₅) | 0,81 |

| | | |
|--------------------------|--|------|
| Ανταπόκριση | 4 (D ₆ – D ₉) | 0,78 |
| Διασφάλιση | 4 (D ₁₀ – D ₁₃) | 0,84 |
| Συναισθηματική κατανόηση | 5 (D ₁₄ – D ₁₈) | 0,82 |
| Απτή διάσταση | 4 (D ₁₉ – D ₂₂) | 0,84 |

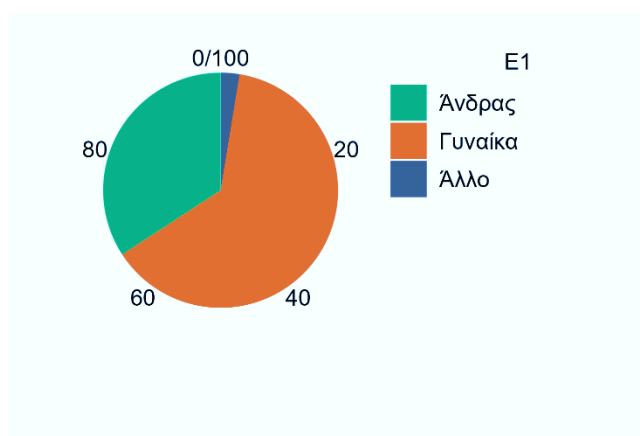
Πίνακας 2 Αξιοπιστία διαστάσεων *senqual*

Χρησιμοποιώντας τη δειγματοληπτική μέθοδο της ευχέρειας, συλλέχθηκαν 1068 ερωτηματολόγια που αποτελούν και το δείγμα της έρευνας. Από το σύνολο αυτών που υποβλήθηκαν, 1.000 είναι συμπληρωμένα. Υπάρχουν επίσης 68 που δεν περιέχουν καμία απάντηση, γιατί οι συγκεκριμένοι/ες φοιτητές/τριες δεν τσέκαραν το check box, που αναφέρθηκε πιο πάνω και οδηγήθηκαν στην έξοδο του ερωτηματολογίου και στην υποβολή του, χωρίς απαντήσεις.

| Συνολική εικόνα του δείγματος | |
|--------------------------------------|-------|
| Συμπληρωμένα ερωτηματολόγια | 1.000 |
| Κενά ερωτηματολόγια | 68 |

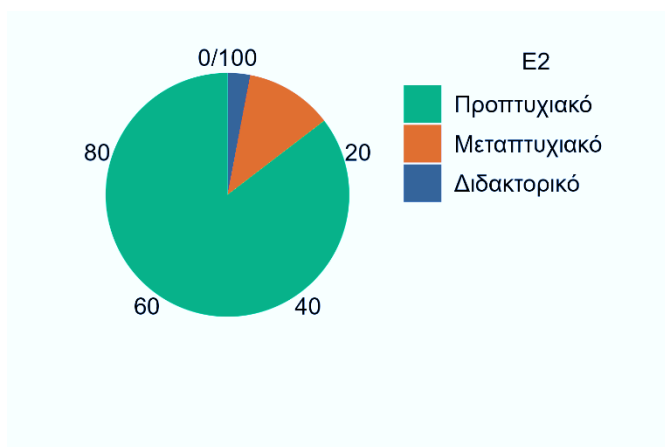
Πίνακας 3 Το δείγμα

Η κατανομή του δείγματος με βάση το φύλο, έδωσε συμμετοχή 342 ανδρών, 632 γυναικών και 26 της επιλογής του φύλου -άλλου- που αντιστοιχούν σε ποσοστά 32,02%, 59,18% και 2,43% αντίστοιχα στο δείγμα. Γραφικά, το αποτέλεσμα της σύστασης του δείγματος παριστάνεται στην εικόνα 1.



Εικόνα 1 Δείγμα - Φύλο

Στην εικόνα 2, φαίνεται η κατανομή του δείγματος σύμφωνα με τον κύκλο σπουδών, όπου η συντριπτική πλειοψηφία όσων μετείχαν στην έρευνα ανήκουν στον πρώτο κύκλο σπουδών (προπτυχιακοί) φοιτητές, έναντι των μεταπτυχιακών και των διδακτορικών. Συγκεκριμένα ο πρώτος κύκλος σπουδών αριθμεί στο δείγμα 854 φοιτητές, ο δεύτερος 116 και ο τρίτος 30, με ποσοστά 79,96%, 10,86% και 2,81% αντίστοιχα.



Εικόνα 2 Δείγμα - Επίπεδο σπουδών

Στους πίνακες 4 και 5, αποδίδεται η κατανομή των φοιτητών του δείγματος ανά σχολή και έτος σπουδών αντίστοιχα. Παρατηρείται συμμετοχή φοιτητών στην έρευνα από όλες τις σχολές του ιδρύματος, αξιοσημείωτο δε είναι το γεγονός της φθίνουσας αριθμητικής συμμετοχής καθώς αυξάνει το έτος σπουδών.

| Κατανομή φοιτητών του δείγματος ανά σχολή | | | |
|--|------------------|------------------------|------------------------------|
| Σχολή Φοίτησης | Αριθμός φοιτητών | Ποσοστό % (στο σύνολο) | Ποσοστό % (στα συμπληρωμένα) |
| Θεολογική | 34 | 3,18 | 3,4 |
| Φιλοσοφική | 179 | 16,76 | 17,90 |
| Θετικών Επιστημών | 146 | 13,67 | 14,60 |
| Νομική | 57 | 5,34 | 5,70 |
| Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών | 57 | 5,34 | 5,70 |
| Επιστημών Υγείας | 121 | 11,33 | 12,10 |
| Πολυτεχνική | 219 | 20,51 | 21,90 |

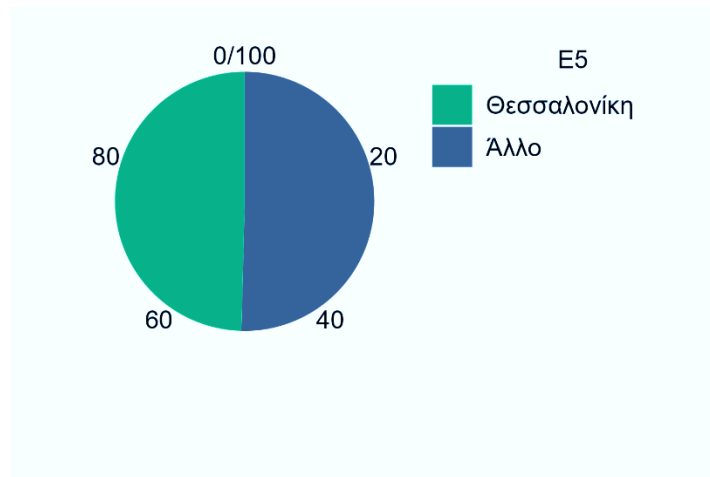
| | | | |
|---|------|------|------|
| Καλών Τεχνών | 59 | 5,52 | 5,90 |
| Παιδαγωγική | 53 | 4,96 | 5,30 |
| Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού | 17 | 1,59 | 1,70 |
| Γεωπονίας, Δασολογίας και Φυσικού Περιβάλλοντος | 58 | 5,43 | 5,80 |
| Κενά ερωτηματολόγια | 68 | 6,37 | |
| Σύνολο | 1068 | 100 | |

Πίνακας 4 Δείγμα - Σχολή φοίτησης

| <u>Κατανομή φοιτητών του δείγματος ανά έτος σπουδών</u> | | | |
|--|------------------|------------------------|------------------------------|
| Έτος σπουδών | Αριθμός φοιτητών | Ποσοστό % (στο σύνολο) | Ποσοστό % (στα συμπληρωμένα) |
| 1ο | 354 | 33,15 | 35,40 |
| 2ο | 188 | 17,60 | 18,80 |
| 3ο | 148 | 13,86 | 14,80 |
| 4ο | 151 | 14,14 | 15,10 |
| 5ο | 80 | 7,49 | 8,00 |
| 6ο | 41 | 3,84 | 4,10 |
| >6ο | 38 | 3,56 | 3,80 |
| Κενά ερωτηματολόγια | 68 | 6,37 | |
| Σύνολο | 1068 | 100,00 | |

Πίνακας 5 Δείγμα - Έτος Φοίτησης

Στην εικόνα 3, εμφανίζεται η κατανομή των φοιτητών του δείγματος σχετικά με τον τόπο μόνιμης κατοικίας τους και συγκεκριμένα αν διαμένουν στη Θεσσαλονίκη ή οπουδήποτε αλλού εκτός Θεσσαλονίκης. Από την εικόνα προκύπτει πως ο πληθυσμός του δείγματος αποτελείται από δύο περίπου ίσα μέρη, ήτοι σημαίνει πως οι φοιτητές με μόνιμη κατοικία εντός ή εκτός Θεσσαλονίκης είναι περίπου ίσοι σε αριθμό, 496 και 504 αντίστοιχα.



Εικόνα 3 Δείγμα - Τόπος μόνιμης κατοικίας

Στον πίνακα 6, εμφανίζεται η περιφέρεια της Ελλάδας στην οποία οι φοιτητές εκτός Θεσσαλονίκης, έχουν τη μόνιμη κατοικία τους, που περιλαμβάνει αντιπροσώπευση από όλες τις περιφέρειες της χώρας. Το μεγαλύτερο ποσοστό προέρχεται από την περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, στην οποία ανήκει το πανεπιστήμιο, που σημαίνει πως η εγγύτητα με τον τόπο μόνιμης κατοικίας, αποτελεί κριτήριο του φοιτητή και της οικογένειάς του, στην επιλογή του τόπου φοίτησης.

| Κατανομή δείγματος φοιτητών με μόνιμη κατοικία εκτός Θεσσαλονίκης ανά περιφέρεια της Ελλάδας | | | |
|---|------------------|------------------------|------------------------------|
| Περιφέρεια | Αριθμός φοιτητών | Ποσοστό % (στο σύνολο) | Ποσοστό % (στα συμπληρωμένα) |
| Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης | 55 | 5,15 | 11,68 |
| Κεντρικής Μακεδονίας | 120 | 11,24 | 25,48 |
| Δυτικής Μακεδονίας | 52 | 4,87 | 11,04 |
| Ηπείρου | 31 | 2,90 | 6,58 |
| Θεσσαλίας | 54 | 5,06 | 11,46 |
| Στερεάς Ελλάδας | 22 | 2,06 | 4,67 |
| Ιονίων Νήσων | 13 | 1,22 | 2,76 |
| Δυτικής Ελλάδας | 5 | 0,47 | 1,06 |
| Πελοποννήσου | 20 | 1,87 | 4,25 |
| Αττικής | 43 | 4,03 | 9,13 |
| Βορείου Αιγαίου | 7 | 0,66 | 1,49 |

| | | | |
|---------------------|------|--------|------|
| Νοτίου Αιγαίου | 16 | 1,50 | 3,40 |
| Κρήτης | 33 | 3,09 | 7,01 |
| Κενά ερωτηματολόγια | 597 | 55,90 | |
| Σύνολο | 1068 | 100,00 | |

Πίνακας 6 Τόπος μόνιμης κατοικίας - Περιφέρεια της Ελλάδας

Στον πίνακα 7 φαίνεται η κατανομή των φοιτητών του δείγματος με βάση το μηνιαίο (προσεγγιστικά) εισόδημα της οικογένειας. Μεγαλύτερη συγκέντρωση παρατηρείται στα μεσαία εισοδήματα, της χρησιμοποιούμενης κλίμακας του ερωτηματολογίου, ήτοι στην περιοχή από 1.001€ έως 3.000€.

Ο σημαντικός αριθμός κενών που παρατηρείται στους πίνακες 6 και 7, ενδεχομένως να οφείλεται στο γεγονός, πως τα αντίστοιχα ερωτήματα του ερωτηματολογίου, έδιναν το δικαίωμα της προαιρετικής απάντησης στους φοιτητές.

| <u>Κατανομή των φοιτητών του δείγματος με βάση το μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα</u> | | | |
|--|------------------|------------------------|------------------------------|
| Μηνιαίο εισόδημα | Αριθμός φοιτητών | Ποσοστό % (στο σύνολο) | Ποσοστό % (στα συμπληρωμένα) |
| έως χίλια ευρώ | 160 | 14,98 | 18,63 |
| περισσότερα από χίλια έως δύο χιλιάδες ευρώ | 373 | 34,93 | 43,42 |
| περισσότερα από δύο χιλιάδες έως τρεις χιλιάδες ευρώ | 214 | 20,04 | 24,91 |
| περισσότερα από τρεις χιλιάδες ευρώ | 112 | 10,49 | 13,04 |
| Κενά ερωτηματολόγια | 209 | 19,57 | |
| Σύνολο | 1068 | 100,00 | |

Πίνακας 7 Μηνιαίο εισόδημα οικογένειας

4. Παρουσίαση, ανάλυση, επεξεργασία των δεδομένων που συλλέχθηκαν και η στατιστική τους ανάλυση

4.1. Περιγραφική στατιστική και έλεγχοι ανεξαρτησίας

Ακολουθεί η παρουσίαση ανά δύο των πινάκων συχνοτήτων ορισμένων εκ των μεταβλητών του ερωτηματολογίου, καθώς και ο έλεγχος ανεξαρτησίας των επιλεγμένων μεταβλητών. Για τον έλεγχο της ανεξαρτησίας χρησιμοποιείται το κριτήριο χ^2 , διατυπώνεται η μηδενική H_0 υπόθεση, η εναλλακτική της H_1 και εξάγεται από το

πρόγραμμα η τιμή του p . Στην περίπτωση που η τιμή p είναι μεγαλύτερη από την τιμή $\alpha = 0,05$, αποδεκτή είναι η μηδενική υπόθεση και σε αντίθετη περίπτωση η εναλλακτική. Τα ζεύγη των μεταβλητών που ελέγχονται είναι:

- Σιτιζόμενοι στη λέσχη – φύλο.
- Σιτιζόμενοι στη λέσχη – κύκλος σπουδών.
- Σιτιζόμενοι στη λέσχη – σχολή φοίτησης.
- Σιτιζόμενοι στη λέσχη – έτος σπουδών.
- Σιτιζόμενοι στη λέσχη – τόπος μόνιμης κατοικίας.
- Σιτιζόμενοι στη λέσχη – καθαρό μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα.
- Οι προσδοκίες των φοιτητών όπως εκφράστηκαν με την αξιολόγησή τους στα ερωτήματα $C_1 - C_{22}$, της τρίτης ενότητας του ερωτηματολογίου – φύλο.
- Η ικανοποίηση των φοιτητών όπως εκφράστηκε με την βαθμολόγησή τους στα ερωτήματα $D_1 - D_{22}$, της τέταρτης ενότητας του ερωτηματολογίου – φύλο.

Σιτιζόμενοι στη λέσχη, σε σχέση με το φύλο των φοιτητών

Στον πίνακα 8 που ακολουθεί, παρέχονται πληροφορίες για το πλήθος και τα ποσοστά στο δείγμα, των σιτιζομένων στη λέσχη σε σχέση με το φύλο που δήλωσαν οι φοιτητές. Από αυτά προκύπτει μια σημαντική αριθμητική αλλά και ποσοστιαία διαφορά αυτών που σιτίζονται στη λέσχη επί του συνόλου, μεταξύ ανδρών, γυναικών και όσων δήλωσαν άλλο στο φύλο. Το εύρημα αυτό είναι το αναμενόμενο, δεδομένου πως ο αριθμός των γυναικών που συμμετείχε στην έρευνα ήταν αρκετά μεγαλύτερος από τα αντίστοιχα των δύο ακόμα επιλογών φύλου. Παρατηρώντας όμως τα ποσοστά ανά στήλη, προκύπτει πως το 67,84% των αντρών του δείγματος σιτίζεται στη λέσχη, ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά γυναικών και του –άλλου- φύλου του δείγματος, που σιτίζονται στη λέσχη, ήταν 64,24% και 80,57%. Αυτή η διαπίστωση, ανατρέπει το δεδομένο της αριθμητικής πλειοψηφίας των γυναικών στη σίτιση από τη λέσχη, που προέκυψε από το σύνολο του δείγματος, δείχνοντας πως υπάρχει ποσοστιαία ισορροπία στη σίτιση επί του συνόλου των ανδρών και των γυναικών αντίστοιχα, με το ποσοστό των ανδρών να είναι ελαφρώς μεγαλύτερο από αυτό των γυναικών.

| Πίνακας συχνοτήτων σιτιζομένων στη λέσχη και μη, ανά φύλο | | | | | |
|--|----------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| | | Φύλο | | | |
| Σιτίζετε στη λέσχη; | | Άνδρας | Γυναίκα | Άλλο | Σύνολο |
| Ναι | Αριθμός φοιτητών | 232 | 406 | 21 | 659 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 67,84 % | 64,24 % | 80,77 % | 65,90 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 23,20 % | 40,60 % | 2,10 % | 65,90 % |
| Όχι | Αριθμός φοιτητών | 110 | 226 | 5 | 341 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 32,16 % | 35,76 % | 19,23 % | 34,10 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 11,00 % | 22,60 % | 0,50 % | 34,10 % |
| Σύνολο | Αριθμός φοιτητών | 342 | 632 | 26 | 1000 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 34,20 % | 63,20 % | 2,60 % | 100,00 % |

Πίνακας 8 Σιτιζόμενοι και μη, ανά φύλο

Επίσης για τον έλεγχο ανεξαρτησίας που διενεργείται, η μηδενική H_0 υπόθεση και η εναλλακτική H_1 είναι:

H_0 : η σίτιση από τη λέσχη και το φύλο αποτελούν ανεξάρτητες μεταβλητές,

H_1 : η σίτιση από τη λέσχη και το φύλο δεν αποτελούν ανεξάρτητες μεταβλητές.

Στον πίνακα 9 εμφανίζεται η τιμή $p = 0,14 > \alpha = 0,05$, οπότε αποδεκτή είναι η μηδενική υπόθεση. Οι μεταβλητές «σίτιση στη λέσχη» και «φύλο» είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους, δηλαδή το φύλο δεν λειτουργεί ως διαφοροποιητικός παράγοντας για τη σίτιση στη λέσχη.

| | Value | df | p |
|-------|-------|----|------|
| X^2 | 3,90 | 2 | 0,14 |
| N | 1.000 | | |

Πίνακας 9 Έλεγχος ανεξαρτησίας: σίτιση στη λέσχη - φύλο

Σίτιση φοιτητών στη λέσχη, σε σχέση με τον κύκλο σπουδών των φοιτητών

Στον πίνακα 10, παρέχονται πληροφορίες για τον αριθμό και τα ποσοστά στο δείγμα, των σιτιζομένων στη λέσχη, σε σχέση με τον κύκλο σπουδών στον οποίο φοιτούν οι φοιτητές. Από αυτές, προκύπτει μια σημαντική αριθμητική αλλά και ποσοστιαία διαφορά στο σύνολο του δείγματος, υπέρ των προπτυχιακών φοιτητών που σιτίζονται στη λέσχη. Στο σύνολο των 659 φοιτητών που δήλωσαν πως σιτίζονται στη λέσχη, οι 615 είναι προπτυχιακοί, με ποσοστό 72,01% επί του συνόλου των προπτυχιακών που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο και 61,5% επί του συνόλου των απαντήσεων. Αυτό το αριθμητικό εύρημα είναι το αναμενόμενο, δεδομένου πως ο αριθμός των φοιτητών του πρώτου κύκλου σπουδών είναι ο συντριπτικά μεγαλύτερος στο Α.Π.Θ., μεταξύ των τριών κύκλων.

| <u>Πίνακας συχνοτήτων σιτιζομένων στη λέσχη και μη, ανά κύκλο σπουδών</u> | | | | | |
|--|----------------------------------|----------------|--------------|-------------|----------|
| | | Κύκλος σπουδών | | | |
| Σιτίζεστε στη λέσχη; | | Προπτυχιακό | Μεταπτυχιακό | Διδακτορικό | Σύνολο |
| Ναι | Αριθμός φοιτητών | 615 | 34 | 10 | 659 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 72,01 % | 29,31 % | 33,33 % | 65,90 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 61,50 % | 3,40 % | 1,00 % | 65,90 % |
| Όχι | Αριθμός φοιτητών | 239 | 82 | 20 | 341 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 27,99 % | 70,69 % | 66,67 % | 34,10 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 23,90 % | 8,20 % | 2,00 % | 34,10 % |
| Σύνολο | Αριθμός φοιτητών | 854 | 116 | 30 | 1000 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 85,40 % | 11,60 % | 3,00 % | 100,00 % |

Πίνακας 10 Σιτιζόμενοι στη λέσχη και μη - κύκλος σπουδών

Η μηδενική υπόθεση H_0 και η εναλλακτική H_1 για τον έλεγχο ανεξαρτησίας των μεταβλητών που ελέγχονται, είναι:

H_0 : η σίτιση από τη λέσχη και ο κύκλος σπουδών των φοιτητών αποτελούν ανεξάρτητες μεταβλητές,

H_1 : η σίτιση από τη λέσχη και ο κύκλος σπουδών των φοιτητών δεν αποτελούν ανεξάρτητες μεταβλητές.

Όπως προκύπτει από την τιμή $p < 0,001$ άρα $p < \alpha = 0,05$, αποδεκτή είναι η εναλλακτική υπόθεση, οπότε οι μεταβλητές «σίτιση στη λέσχη» και «κύκλος σπουδών» δεν είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους, δηλαδή υπάρχει εξάρτηση της σίτισης που λαμβάνουν οι φοιτητές από τον κύκλο σπουδών.

| | Value | df | p |
|-------|-------|----|---------|
| X^2 | 97,47 | 2 | < 0,001 |
| N | 1.000 | | |

Πίνακας 11 Έλεγχος ανεξαρτησίας: σίτιση στη λέσχη - κύκλος σπουδών

Τα δεδομένα του πίνακα 10, χρήζουν περαιτέρω σχολιασμού και έρευνας, μιας και παρατηρείται πως μεταξύ των φοιτητών του πρώτου κύκλου σπουδών, η συντριπτική τους πλειοψηφία σε ποσοστό 72,01% σιτίζεται στη λέσχη εν αντιθέσει του 27,99% αυτών που δεν σιτίζονται στη λέσχη, ενώ αυτή η εικόνα αντιστρέφεται στους φοιτητές του δεύτερου και τρίτου κύκλου σπουδών. Συγκεκριμένα μεταξύ των φοιτητών του δεύτερου κύκλου σπουδών, μόλις το 29,31% σιτίζεται στη λέσχη και το αντίστοιχο ποσοστό μεταξύ των φοιτητών του τρίτου κύκλου σπουδών είναι επίσης μικρό και ίσο με 33,33%.

Σίτιση φοιτητών στη λέσχη, σε σχέση με τη σχολή φοίτησης

Ακολουθεί ο πίνακας 12, όπου φαίνεται η κατανομή των φοιτητών του δείγματος, που είτε σιτίζονται στη λέσχη είτε όχι, σε σχέση με τη σχολή στην οποία φοιτούν. Από τα στοιχεία του πίνακα, καταγράφεται πως από το σύνολο του δείγματος, η πολυτεχνική σχολή έχει το μεγαλύτερο αριθμό φοιτητών (152) που σιτίζονται στη λέσχη σε ποσοστό 15,20% επί του συνόλου των σιτιζομένων, ενώ η σχολή Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού το μικρότερο αριθμό σιτιζομένων φοιτητών (10), με αντίστοιχο ποσοστό 1,00%. Επίσης το

μεγαλύτερο ποσοστό σιτιζομένων στη λέσχη ανά σχολή, καταγράφεται για την παιδαγωγική σχολή, με το 75,47% όσων συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο από την παιδαγωγική σχολή, να σιτίζονται στη λέσχη και το μικρότερο αντίστοιχα για την θεολογική σχολή, με ποσοστό 41,18%.

| <u>Πίνακας συχνοτήτων σιτιζομένων στη λέσχη και μη, ανά σχολή φοίτησης</u> | | | | |
|---|----------------------------------|----------------------|---------|---------|
| | | Σιτίζεστε στη λέσχη; | | |
| Σχολή φοίτησης | | Ναι | Όχι | Σύνολο |
| Θεολογική | Αριθμός φοιτητών | 14 | 20 | 34 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 2,12 % | 5,87 % | 3,40 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 1,40 % | 2,00 % | 3,40 % |
| Φιλοσοφική | Αριθμός φοιτητών | 116 | 63 | 179 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 17,60 % | 18,48 % | 17,90 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 11,60 % | 6,30 % | 17,90 % |
| Θετικών Επιστημών | Αριθμός φοιτητών | 103 | 43 | 146 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 15,63 % | 12,61 % | 14,60 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 10,30 % | 4,30 % | 14,60 % |
| Νομική | Αριθμός φοιτητών | 28 | 29 | 57 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 4,25 % | 8,50 % | 5,70 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 2,80 % | 2,90 % | 5,70 % |
| Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών | Αριθμός φοιτητών | 35 | 22 | 57 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 5,31 % | 6,45 % | 5,70 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 3,50 % | 2,20 % | 5,70 % |
| Επιστημών Υγείας | Αριθμός φοιτητών | 88 | 33 | 121 |

| | | | | |
|---|------------------------------|----------|----------|----------|
| | Ποσοστό % του συνόλου στήλης | 13,35 % | 9,68 % | 12,10 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 8,80 % | 3,30 % | 12,10 % |
| Πολυτεχνική | Αριθμός φοιτητών | 152 | 67 | 219 |
| | Ποσοστό % του συνόλου στήλης | 23,07 % | 19,65 % | 21,90 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 15,20 % | 6,70 % | 21,90 % |
| Καλών Τεχνών | Αριθμός φοιτητών | 41 | 18 | 59 |
| | Ποσοστό % του συνόλου στήλης | 6,22 % | 5,28 % | 5,90 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 4,10 % | 1,80 % | 5,90 % |
| Παιδαγωγική | Αριθμός φοιτητών | 40 | 13 | 53 |
| | Ποσοστό % του συνόλου στήλης | 6,07 % | 3,81 % | 5,30 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 4,00 % | 1,30 % | 5,30 % |
| Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού | Αριθμός φοιτητών | 10 | 7 | 17 |
| | Ποσοστό % του συνόλου στήλης | 1,52 % | 2,05 % | 1,70 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 1,00 % | 0,70 % | 1,70 % |
| Γεωπονίας, Δασολογίας και Φυσικού Περιβάλλοντος | Αριθμός φοιτητών | 32 | 26 | 58 |
| | Ποσοστό % του συνόλου στήλης | 4,86 % | 7,62 % | 5,80 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 3,20 % | 2,60 % | 5,80 % |
| Σύνολο | Αριθμός φοιτητών | 659 | 341 | 1000 |
| | Ποσοστό % του συνόλου στήλης | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 65,90 % | 34,10 % | 100,00 % |

Πίνακας 12 Στιζόμενοι στη λέσχη και μη - σχολή φοίτησης

Οι υποθέσεις του ελέγχου ανεξαρτησίας είναι οι παρακάτω:

Μηδενική υπόθεση H_0 : η σίτιση από τη λέσχη και η σχολή φοίτησης αποτελούν ανεξάρτητες μεταβλητές,

Εναλλακτική υπόθεση H_1 : η σίτιση από τη λέσχη και η σχολή φοίτησης δεν αποτελούν ανεξάρτητες μεταβλητές.

Τα αποτελέσματα που προκύπτουν με τη χρήση του jasp, παρουσιάζονται στο παρακάτω πίνακα 13, προκρίνοντας την εναλλακτική υπόθεση, αφού η τιμή του είναι μικρότερη αυτής του α ($p = 1,83 \cdot 10^{-3} < \alpha = 0,05$).

| | Value | df | p |
|-------|-------|----|----------------------|
| X^2 | 27,96 | 10 | $1,83 \cdot 10^{-3}$ |
| N | 1.000 | | |

Πίνακας 13 Έλεγχος ανεξαρτησίας: σίτιση στη λέσχη - σχολή φοίτησης

Σίτιση φοιτητών στη λέσχη, σε σχέση με το έτος φοίτησης

Στους επόμενους δύο πίνακες 14 και 15, εμφανίζονται:

- η συχνότητα και τα αντίστοιχα ποσοστά αυτών στο δείγμα, που σιτίζονται στη λέσχη, σε σχέση με το έτος φοίτησης της τρέχουσας ακαδημαϊκής χρονιάς 2023 – 2024 και
- η τιμή p , για την ολοκλήρωση του ελέγχου ανεξαρτησίας των μεταβλητών σιτιζόμενοι στη λέσχη – έτος φοίτησης,

με τις υποθέσεις:

H_0 : η σίτιση από τη λέσχη και το έτος φοίτησης αποτελούν ανεξάρτητες μεταβλητές,

H_1 : η σίτιση από τη λέσχη και το έτος φοίτησης δεν αποτελούν ανεξάρτητες μεταβλητές.

Με την τιμή $p < 0,001$, του πίνακα 15, προκύπτει πως η σίτιση των φοιτητών από τη λέσχη εξαρτάται από το έτος φοίτησης, δηλαδή ισχύει η εναλλακτική υπόθεση και οι δύο αυτές μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες.

| Πίνακας συχνοτήτων σιτιζομένων στη λέσχη και μη, ανά έτος φοίτησης | | | | |
|---|-----------------------------------|----------------------|---------|----------|
| | | Σιτιζεστε στη λέσχη; | | |
| Έτος φοίτησης | | Ναι | Όχι | Σύνολο |
| 1ο | Αριθμός φοιτητών | 260 | 94 | 354 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της γραμμής | 73,45 % | 26,55 % | 100,00 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 39,45 % | 27,57 % | 35,40 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 26,00 % | 9,40 % | 35,40 % |
| 2ο | Αριθμός φοιτητών | 124 | 64 | 188 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της γραμμής | 65,96 % | 34,04 % | 100,00 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 18,82 % | 18,77 % | 18,80 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 12,40 % | 6,40 % | 18,80 % |
| 3ο | Αριθμός φοιτητών | 99 | 49 | 148 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της γραμμής | 66,89 % | 33,11 % | 100,00 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 15,02 % | 14,37 % | 14,80 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 9,90 % | 4,90 % | 14,80 % |
| 4ο | Αριθμός φοιτητών | 94 | 57 | 151 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της γραμμής | 62,25 % | 37,75 % | 100,00 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 14,26 % | 16,72 % | 15,10 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 9,40 % | 5,70 % | 15,10 % |
| 5ο | Αριθμός φοιτητών | 47 | 33 | 80 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της | 58,75 % | 41,25 % | 100,00 % |

| | | | | |
|--------|-----------------------------------|----------|----------|----------|
| | γραμμής | | | |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 7,13 % | 9,68 % | 8,00 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 4,70 % | 3,30 % | 8,00 % |
| 6ο | Αριθμός φοιτητών | 21 | 20 | 41 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της γραμμής | 51,22 % | 48,78 % | 100,00 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 3,19 % | 5,87 % | 4,10 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 2,10 % | 2,00 % | 4,10 % |
| > 6ο | Αριθμός φοιτητών | 14 | 24 | 38 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της γραμμής | 36,84 % | 63,16 % | 100,00 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 2,12 % | 7,04 % | 3,80 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 1,40 % | 2,40 % | 3,80 % |
| Σύνολο | Αριθμός φοιτητών | 659 | 341 | 1000 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της γραμμής | 65,90 % | 34,10 % | 100,00 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 65,90 % | 34,10 % | 100,00 % |

Πίνακας 14 Στιζόμενοι στη λέσχη και μη - έτος φοίτησης

| | Value | df | p |
|----------------|-------|----|---------|
| X ² | 29,96 | 6 | < 0,001 |
| N | 1.000 | | |

Πίνακας 15 Έλεγχος ανεξαρτησίας: σίτιση στη λέσχη - έτος φοίτησης

Ο πίνακας 14 δίνει την πληροφορία πως από το σύνολο των σιτιζομένων στη λέσχη, τα ποσοστά αυτών μειώνονται καθώς αυξάνει το έτος σπουδών. Αξίζει να διερευνηθεί περαιτέρω αυτή η αλλαγή της στάσης των φοιτητών, δεδομένου πως η σίτιση αποτελεί μόνιμη και διαρκή ανάγκη. Επίσης παρουσιάζει ενδιαφέρον, να διερευνηθούν οι λόγοι που οδηγούν τους φοιτητές στη διακοπή της σίτισής τους από τη λέσχη, πριν ολοκληρώσουν τις σπουδές τους, γεγονός που σημαίνει πως αναζητούν και βρίσκουν άλλους τρόπους κάλυψης της ανάγκης.

Σίτιση φοιτητών στη λέσχη, σε σχέση με τον τόπο μόνιμης κατοικίας των φοιτητών

Οι επόμενοι δύο, είναι πίνακες συχνοτήτων και ελέγχου ανεξαρτησίας, των μεταβλητών: σιτιζόμενοι από τη λέσχη – τόπος μόνιμης κατοικίας. Οι αντίστοιχες υποθέσεις είναι:

H_0 : η σίτιση από τη λέσχη και ο τόπος μόνιμης κατοικίας του φοιτητή αποτελούν ανεξάρτητες μεταβλητές,

H_1 : η σίτιση από τη λέσχη και ο τόπος μόνιμης κατοικίας του φοιτητή δεν αποτελούν ανεξάρτητες μεταβλητές.

Με την τιμή του $p < 0,001$, από τον πίνακα 17, σε ισχύ βρίσκεται η εναλλακτική υπόθεση, όπως διατυπώθηκε πιο πάνω.

| <u>Πίνακας συχνοτήτων σιτιζομένων στη λέσχη και μη, ανά τόπο μόνιμης κατοικίας των φοιτητών</u> | | | | |
|--|---|---------------------------------------|-------------|---------------|
| | | <u>Τόπος μόνιμης κατοικίας</u> | | |
| Σιτιζέστε στη λέσχη; | | Θεσσαλονίκη | Άλλο | Σύνολο |
| Ναι | Αριθμός φοιτητών | 282 | 377 | 659 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 56,85 % | 74,80 % | 65,90 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 28,20 % | 37,70 % | 65,90 % |
| Όχι | Αριθμός φοιτητών | 214 | 127 | 341 |
| | Ποσοστό % του | 43,15 % | 25,20 % | 34,10 % |

| | | | | |
|--------|----------------------------------|----------|----------|----------|
| | συνόλου της στήλης | | | |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 21,40 % | 12,70 % | 34,10 % |
| Σύνολο | Αριθμός φοιτητών | 496 | 504 | 1000 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της στήλης | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 49,60 % | 50,40 % | 100,00 % |

Πίνακας 16 Σιτιζόμενοι στη λέσχη και μη - τόπος μόνιμης κατοικίας φοιτητή

| | Value | df | p |
|----------------|-------|----|---------|
| X ² | 35,83 | 1 | < 0,001 |
| N | 1.000 | | |

Πίνακας 17 Έλεγχος ανεξαρτησίας: σίτιση στη λέσχη - τόπος μόνιμης κατοικίας φοιτητή

Από τους παραπάνω πίνακες, είναι φανερό πως οι φοιτητές που προέρχονται από περιοχές εκτός Θεσσαλονίκης, είναι η πλειοψηφία όσων επιλέγουν για τη σίτισή τους τη λέσχη. Αναμενόμενο ενδεχομένως το αποτέλεσμα, με βάση το σκεπτικό πως αυτή η κατηγορία φοιτητών, καλείται να αντιμετωπίσει τις περισσότερες προκλήσεις λόγω μετεγκατάστασης και η κάλυψη της βασικής ανάγκης σίτισης, βοηθά στην ομαλή ψυχολογική, οικονομική και κοινωνική προσαρμογή στο νέο περιβάλλον.

Σίτιση φοιτητών στη λέσχη, σε σχέση με το μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα των φοιτητών

Παρακάτω παρουσιάζονται οι πίνακες 18 και 19, συχνοτήτων και ελέγχου ανεξαρτησίας αντίστοιχα, των μεταβλητών: σιτιζόμενοι από τη λέσχη – μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα των φοιτητών. Οι αντίστοιχες υποθέσεις είναι:

H_0 : η σίτιση από τη λέσχη και το μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα του φοιτητή αποτελούν ανεξάρτητες μεταβλητές,

H_1 : η σίτιση από τη λέσχη και το μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα του φοιτητή δεν αποτελούν ανεξάρτητες μεταβλητές.

| Πίνακας συχνοτήτων σιτιζομένων στη λέσχη και μη, ανά μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα των φοιτητών | | | | |
|--|-----------------------------------|----------------------|----------|----------|
| | | Σιτίζεστε στη λέσχη; | | |
| Καθαρό μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα | | Ναι | Όχι | Σύνολο |
| Έως χίλια ευρώ | Αριθμός φοιτητών | 100 | 60 | 160 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της γραμμής | 18,32 % | 19,17 % | 18,63 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 11,64 % | 6,98 % | 18,63 % |
| Περισσότερα από χίλια έως δύο χιλιάδες ευρώ | Αριθμός φοιτητών | 253 | 120 | 373 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της γραμμής | 46,34 % | 38,34 % | 43,42 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 29,45 % | 13,97 % | 43,42 % |
| Περισσότερα από δύο χιλιάδες έως τρεις χιλιάδες ευρώ | Αριθμός φοιτητών | 136 | 78 | 214 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της γραμμής | 24,91 % | 24,92 % | 24,91 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 15,83 % | 9,08 % | 24,91 % |
| Περισσότερα από τρεις χιλιάδες ευρώ | Αριθμός φοιτητών | 57 | 55 | 112 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της γραμμής | 10,44 % | 17,57 % | 13,04 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 6,64 % | 6,40 % | 13,04 % |
| Σύνολο | Αριθμός φοιτητών | 546 | 313 | 859 |
| | Ποσοστό % του συνόλου της γραμμής | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 63,56 % | 36,44 % | 100,00 % |

Πίνακας 18 Σιτιζόμενοι στη λέσχη και μη - καθαρό μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα φοιτητή

| | Value | df | p |
|----------------|-------|----|------|
| X ² | 10,77 | 3 | 0,01 |
| N | 859 | | |

Πίνακας 19 Έλεγχος ανεξαρτησίας: σίτιση στη λέσχη - τόπος καθαρό μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα φοιτητή

Με την τιμή του $p = 0,01$, από τον πίνακα 19, σε ισχύ βρίσκεται η εναλλακτική υπόθεση, δηλαδή οι μεταβλητές που ελέγχονται δεν είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους. Το οικογενειακό εισόδημα, αποτελεί προσδιοριστικό παράγοντα για την επιλογή του παρόχου των υπηρεσιών σίτισης. Οι φοιτητές με τα μικρότερα και μεσαία οικογενειακά εισοδήματα, επιλέγουν τη λέσχη, γεγονός που καταδεικνύει την αναγκαιότητα αλλά και τη σημασία της οικονομικής στήριξης που παρέχεται από τις υπηρεσίες φοιτητικής μέριμνας.

Έλεγχος ανεξαρτησίας αξιολόγησης προσδοκιών – φύλου και ικανοποίησης – φύλου

Στους επόμενους δύο πίνακες, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του ελέγχου ανεξαρτησίας των προσδοκιών σύμφωνα με την αξιολόγηση των χαρακτηριστικών των υπηρεσιών σίτισης των ερωτημάτων C₁ – C₂₂ και του βαθμού ικανοποίησης σύμφωνα με τη βαθμολόγηση αυτών, στα ερωτήματα D₁ – D₂₂, με το φύλο των φοιτητών. Το πλήθος του δείγματος των σιτιζομένων φοιτητών που αξιολογήσαν και βαθμολόγησαν τα ερωτήματα, είναι 659. Οι υποθέσεις που ελέγχονται για τα ερωτήματα των προσδοκιών, είναι:

- H₀: οι προσδοκίες σύμφωνα με την αξιολόγηση των χαρακτηριστικών και το φύλο, είναι ανεξάρτητες μεταβλητές,
- H₁: οι προσδοκίες σύμφωνα με την αξιολόγηση των χαρακτηριστικών και το φύλο, δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές,

και οι αντίστοιχες για τα ερωτήματα της ικανοποίησης, είναι:

- H₀: ο βαθμός ικανοποίησης και το φύλο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές,
- H₁: ο βαθμός ικανοποίησης και το φύλο δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

| Έλεγχος ανεξαρτησίας αξιολόγησης προσδοκιών - φύλου | | | | |
|---|----------------|-------|----|------|
| Μεταβλητή | | Value | df | p |
| C ₁ | x ² | 25,21 | 12 | 0,01 |

| | | | | |
|-----------------|----------------|-------|----|-----------------------|
| C ₂ | x ² | 11,52 | 10 | 0,32 |
| C ₃ | x ² | 10,48 | 12 | 0,57 |
| C ₄ | x ² | 46,57 | 12 | < 0,01 |
| C ₅ | x ² | 6,16 | 12 | 0,91 |
| C ₆ | x ² | 6,46 | 12 | 0,89 |
| C ₇ | x ² | 8,12 | 12 | 0,78 |
| C ₈ | x ² | 25,12 | 12 | 0,01 |
| C ₉ | x ² | 11,42 | 12 | 0,49 |
| C ₁₀ | x ² | 28,71 | 12 | 4,35x10 ⁻³ |
| C ₁₁ | x ² | 21,56 | 12 | 0,04 |
| C ₁₂ | x ² | 8,03 | 12 | 0,78 |
| C ₁₃ | x ² | 10,26 | 12 | 0,59 |
| C ₁₄ | x ² | 11,74 | 12 | 0,47 |
| C ₁₅ | x ² | 12,87 | 12 | 0,38 |
| C ₁₆ | x ² | 19,68 | 12 | 0,07 |
| C ₁₇ | x ² | 13,85 | 12 | 0,31 |
| C ₁₈ | x ² | 13,58 | 12 | 0,33 |
| C ₁₉ | x ² | 22,99 | 12 | 0,03 |
| C ₂₀ | x ² | 10,58 | 12 | 0,56 |
| C ₂₁ | x ² | 22,54 | 12 | 0,03 |
| C ₂₂ | x ² | 21,10 | 12 | 0,05 |

Πίνακας 20 Προσδοκίες – Φύλο

Τα στοιχεία του πίνακα 20 δείχνουν πως οι προσδοκίες των φοιτητών εξαρτώνται από το φύλο τους, για τα χαρακτηριστικά: ποιότητα φαγητού (C₁), διαιτολόγιο (C₄), εξυπηρέτηση φοιτητών με ιδιαίτερες διατροφικές ανάγκες (C₈), φιλική (C₁₀) και ευγενική (C₁₁) συμπεριφορά του προσωπικού αντίστοιχα, καθαριότητα του εστιατορίου (C₁₉) και των χώρων υγιεινής (C₂₁) αντίστοιχα, σύγχρονες εγκαταστάσεις (C₂₂). Για τα υπόλοιπα εκ των 22 χαρακτηριστικών ισχύει η μηδενική υπόθεση, οπότε οι προσδοκίες των φοιτητών για αυτά είναι ανεξάρτητες του φύλου.

| Έλεγχος ανεξαρτησίας του βαθμού ικανοποίησης - φύλου | | | | |
|--|----------------|-------|----|-----------------------|
| Μεταβλητή | | Value | df | p |
| D ₁ | x ² | 15,05 | 12 | 0,24 |
| D ₂ | x ² | 45,75 | 12 | < 0,01 |
| D ₃ | x ² | 9,60 | 12 | 0,65 |
| D ₄ | x ² | 21,25 | 12 | 0,05 |
| D ₅ | x ² | 9,00 | 12 | 0,70 |
| D ₆ | x ² | 19,86 | 12 | 0,07 |
| D ₇ | x ² | 8,06 | 12 | 0,78 |
| D ₈ | x ² | 15,08 | 12 | 0,24 |
| D ₉ | x ² | 9,34 | 12 | 0,67 |
| D ₁₀ | x ² | 17,73 | 12 | 0,12 |
| D ₁₁ | x ² | 19,37 | 12 | 0,08 |
| D ₁₂ | x ² | 5,91 | 12 | 0,92 |
| D ₁₃ | x ² | 15,83 | 12 | 0,20 |
| D ₁₄ | x ² | 27,94 | 12 | 5,64x10 ⁻³ |
| D ₁₅ | x ² | 14,52 | 12 | 0,27 |
| D ₁₆ | x ² | 15,80 | 12 | 0,20 |
| D ₁₇ | x ² | 15,12 | 12 | 0,24 |
| D ₁₈ | x ² | 14,07 | 12 | 0,30 |
| D ₁₉ | x ² | 17,60 | 12 | 0,13 |
| D ₂₀ | x ² | 13,25 | 12 | 0,35 |
| D ₂₁ | x ² | 19,56 | 12 | 0,08 |
| D ₂₂ | x ² | 13,35 | 12 | 0,34 |

Πίνακας 21 Ικανοποίηση – Φύλο

Τα στοιχεία του πίνακα 21 δείχνουν πως ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών εξαρτάται από το φύλο τους, για τα χαρακτηριστικά: ποσότητα φαγητού (D₂), διαιτολόγιο (D₄), ικανοποιητικό ωράριο λειτουργίας (D₁₄), ενώ για τα υπόλοιπα εκ των 22 χαρακτηριστικών, ισχύει η μηδενική υπόθεση, οπότε ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών για αυτά είναι ανεξάρτητος του φύλου.

Τέλος στα περιγραφικά μέτρα παρουσιάζεται η συχνότητα με την οποία οι φοιτητές που σιτίζονται στη λέσχη λαμβάνουν πρωινό, μεσημεριανό και βραδινό με τον πίνακα που ακολουθεί.

| <u>Συχνότητα λήψης πρωινού, μεσημεριανού και βραδινού από τους φοιτητές</u> | | | | |
|--|-----------------------|--------------------|-------------|----------|
| Συχνότητα | | Κατηγορία γεύματος | | |
| | | Πρωινό | Μεσημεριανό | Βραδινό |
| Ποτέ | Αριθμός φοιτητών | 415 | 3 | 130 |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 62.97 % | 0.46 % | 19.73 % |
| Σπάνια (1 – 2 φορές το χρόνο) | Αριθμός φοιτητών | 141 | 15 | 116 |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 21.40 % | 2.28 % | 17.60 % |
| Μερικές φορές (1 – 2 φορές το μήνα) | Αριθμός φοιτητών | 62 | 108 | 166 |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 9.41 % | 16.39 % | 25.19 % |
| Συχνά (1 – 2 φορές την εβδομάδα) | Αριθμός φοιτητών | 25 | 240 | 156 |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 3.79 % | 36.42 % | 23.67 % |
| Πολύ συχνά (περισσότερες από 2 φορές την εβδομάδα) | Αριθμός φοιτητών | 16 | 293 | 91 |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 2.43 % | 44.46 % | 13.81 % |
| Σύνολο | Αριθμός φοιτητών | 659 | 659 | 659 |
| | Ποσοστό % του συνόλου | 100.00 % | 100.00 % | 100.00 % |

Πίνακας 22 Συχνότητα συμμετοχής των σιτιζόμενων ανά γεύμα

Από τα στοιχεία του πίνακα συνάγεται μια σχεδόν καθολική απουσία των φοιτητών από το πρωινό, με ποσοστό 84% περίπου του συνόλου των σιτιζομένων του δείγματος, να δηλώνουν είτε πως δεν λαμβάνουν πρωινό ποτέ, είτε το λαμβάνουν μία με δύο φορές το χρόνο. Το μεσημεριανό γεύμα όπως φαίνεται είναι αυτό που προτιμούν στην πλειοψηφία οι φοιτητές, ενώ για το βραδινό επικρατεί μια ενδιάμεση κατάσταση σε ότι αφορά τη συμμετοχή.

4.2. Έλεγχος υποθέσεων

Ο πρώτος έλεγχος αφορά τη μέση τιμή του πληθυσμού, κάθε ενός από τα κριτήρια της τέταρτης ενότητας, σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών από τη σίτισή τους στη λέσχη. Αν η τιμή είναι μεγαλύτερη από 4, δηλώνει ικανοποίηση. Ο έλεγχος έγινε με τη χρήση του one-sample T test του jasp με τις υποθέσεις όπως διατυπώνονται παρακάτω:

Μηδενική υπόθεση H_0 : η τιμή του βαθμού ικανοποίησης κάθε κριτηρίου είναι ίση με 4.

Εναλλακτική υπόθεση H_1 : η τιμή του βαθμού ικανοποίησης κάθε κριτηρίου είναι μεγαλύτερη από 4.

Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον πίνακα 23 που ακολουθεί, δείχνουν για τα κριτήρια: δυνατότητα επικοινωνίας με τους εργαζόμενους στη λέσχη, σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας (υπαλλήλους, προϊσταμένους, διεύθυνση) (D_{17}), καθαριότητα των χώρων υγιεινής (D_{21}), σύγχρονες εγκαταστάσεις (D_{22}), αποδεκτή τη μηδενική υπόθεση ($p > 0,05$), δηλαδή η μέση τιμή του βαθμού ικανοποίησης των κριτηρίων αυτών, για τον πληθυσμό είναι ίση με 4. Το αποτέλεσμα αυτό δείχνει μια ουδέτερη στάση των φοιτητών για τα εν λόγω χαρακτηριστικά, δηλώνοντας ούτε ικανοποιημένοι ούτε δυσαρεστημένοι. Τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών σίτισης, λαμβάνουν στον πληθυσμό τιμές μεγαλύτερες από 4, που σημαίνει ικανοποίηση για τους φοιτητές.

| One Sample T-Test | | | |
|-------------------|-------|-----|---------|
| Test value = 4 | | | |
| Μεταβλητή | t | df | p |
| D ₁ | 7,26 | 658 | < 0,001 |
| D ₂ | 16,46 | 658 | <0,001 |
| D ₃ | 7,18 | 658 | < 0,001 |
| D ₄ | 14,29 | 658 | < 0,001 |
| D ₅ | 7,79 | 658 | < 0,001 |
| D ₆ | 8,86 | 658 | < 0,001 |
| D ₇ | 12,85 | 658 | < 0,001 |
| D ₈ | 11,61 | 658 | < 0,001 |
| D ₉ | 1,70 | 658 | 0,04 |
| D ₁₀ | 14,42 | 658 | < 0,001 |
| D ₁₁ | 18,48 | 658 | < 0,001 |

| | | | |
|-----------------|-------|-----|-----------------------|
| D ₁₂ | 12,27 | 658 | < 0,001 |
| D ₁₃ | 20,90 | 658 | < 0,001 |
| D ₁₄ | 16,62 | 658 | < 0,001 |
| D ₁₅ | 16,80 | 658 | < 0,001 |
| D ₁₆ | 2,39 | 658 | 8,46×10 ⁻³ |
| D ₁₇ | -0,70 | 658 | 0,76 |
| D ₁₈ | 16,58 | 658 | < 0,001 |
| D ₁₉ | 11,26 | 658 | < 0,001 |
| D ₂₀ | 12,13 | 658 | < 0,001 |
| D ₂₁ | 0,84 | 658 | 0,20 |
| D ₂₂ | -8,99 | 658 | 1,00 |

Πίνακας 23 Μέση τιμή ικανοποίησης πληθυσμού

Στον επόμενο έλεγχο γίνεται σύγκριση σε επίπεδο πληθυσμού, των μέσων τιμών του βαθμού ικανοποίησης των κριτηρίων D₁ – D₂₂, με τον τόπο μόνιμης κατοικίας των φοιτητών. Ο έλεγχος έγινε με τη χρήση του Independent - Samples T Test του jasp. Ο έλεγχος της ισότητας ή μη των πληθυσμιακών διακυμάνσεων πραγματοποιήθηκε με το κριτήριο Levene. Οι υποθέσεις είναι:

Μηδενική υπόθεση H₀: η μέση τιμή του κριτηρίου, για τους φοιτητές με μόνιμη κατοικία στη Θεσσαλονίκη είναι ίση με αυτή των φοιτητών με μόνιμη κατοικία εκτός Θεσσαλονίκης.

Εναλλακτική υπόθεση H₁: η μέση τιμή του κριτηρίου, για τους φοιτητές με μόνιμη κατοικία στη Θεσσαλονίκη είναι διαφορετική από αυτή των φοιτητών με μόνιμη κατοικία εκτός Θεσσαλονίκης.

Από το έλεγχο Levene, προκύπτει σύμφωνα με τις τιμές του πίνακα 24, πως οι πληθυσμοί από τους οποίους προέρχονται τα δείγματα για το σύνολο των μεταβλητών εκτός των D₂, D₁₀, D₁₁, D₁₄, D₁₆ και D₁₈, έχουν ίσες διακυμάνσεις και δεν υπάρχει λόγος να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση.

| Έλεγχος ισότητας διακυμάνσεων (Levene's) | | | | |
|--|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|
| Μεταβλητή | F | df ₁ | df ₂ | p |
| D ₁ | 3,36 | 1 | 657 | 0,07 |
| D ₂ | 4,02 | 1 | 657 | 0,05 |
| D ₃ | 3,10×10 ⁻⁶ | 1 | 657 | 1,00 |
| D ₄ | 0,09 | 1 | 657 | 0,77 |
| D ₅ | 0,59 | 1 | 657 | 0,44 |
| D ₆ | 0,16 | 1 | 657 | 0,69 |
| D ₇ | 1,21 | 1 | 657 | 0,27 |
| D ₈ | 0,47 | 1 | 657 | 0,49 |
| D ₉ | 2,65×10 ⁻⁵ | 1 | 657 | 1,00 |
| D ₁₀ | 7,46 | 1 | 657 | 6,49×10 ⁻³ |
| D ₁₁ | 4,45 | 1 | 657 | 0,04 |
| D ₁₂ | 0,34 | 1 | 657 | 0,56 |
| D ₁₃ | 0,43 | 1 | 657 | 0,51 |
| D ₁₄ | 3,72 | 1 | 657 | 0,05 |
| D ₁₅ | 1,11 | 1 | 657 | 0,29 |
| D ₁₆ | 4,99 | 1 | 657 | 0,03 |
| D ₁₇ | 0,13 | 1 | 657 | 0,72 |
| D ₁₈ | 5,37 | 1 | 657 | 0,02 |
| D ₁₉ | 1,05 | 1 | 657 | 0,31 |
| D ₂₀ | 0,88 | 1 | 657 | 0,35 |
| D ₂₁ | 0,63 | 1 | 657 | 0,43 |
| D ₂₂ | 1,40 | 1 | 657 | 0,24 |

Πίνακας 24 Έλεγχος Levene

Τελικά σύμφωνα με τα στοιχεία του επόμενου πίνακα 25, προκύπτει πως αποδεκτή είναι η μηδενική υπόθεση, ήτοι σημαίνει πως οι μέσες τιμές των πληθυσμών είναι ίσες για τους φοιτητές με μόνιμη κατοικία εντός κι εκτός Θεσσαλονίκης, για όλα τα χαρακτηριστικά,

εκτός των: εξυπηρέτηση των φοιτητών με ιδιαίτερες διατροφικές ανάγκες (D₈), ωράριο λειτουργίας (D₁₄), παροχή των πληροφοριών που χρειάζονται οι φοιτητές, σχετικά με τη σίτισή τους με απλό και κατανοητό τρόπο (D₁₅), ευκολία πρόσβασης στο εστιατόριο (D₁₈), καθαριότητα του εστιατορίου (D₁₉).

| Independent Samples T-Test | | | |
|---|-------|-----|-----------------------|
| Έλεγχος μέσω τιμών των κριτηρίων ικανοποίησης του πληθυσμού των φοιτητών με μόνιμη κατοικία εντός κι εκτός Θεσσαλονίκης | | | |
| Μεταβλητή | t | df | p |
| D ₁ | -1,15 | 657 | 0,25 |
| D ₂ | -1,74 | 657 | 0,08 |
| D ₃ | -0,57 | 657 | 0,57 |
| D ₄ | -0,28 | 657 | 0,78 |
| D ₅ | 1,78 | 657 | 0,08 |
| D ₆ | -0,80 | 657 | 0,42 |
| D ₇ | -0,41 | 657 | 0,68 |
| D ₈ | -1,93 | 657 | 0,05 |
| D ₉ | -1,30 | 657 | 0,20 |
| D ₁₀ | -0,51 | 657 | 0,61 |
| D ₁₁ | -1,30 | 657 | 0,19 |
| D ₁₂ | 0,89 | 657 | 0,37 |
| D ₁₃ | -0,01 | 657 | 0,99 |
| D ₁₄ | -3,04 | 657 | 2,44×10 ⁻³ |
| D ₁₅ | -2,96 | 657 | 3,19×10 ⁻³ |
| D ₁₆ | -1,41 | 657 | 0,16 |
| D ₁₇ | -1,18 | 657 | 0,24 |
| D ₁₈ | -2,96 | 657 | 3,18×10 ⁻³ |
| D ₁₉ | -2,41 | 657 | 0,02 |
| D ₂₀ | -1,30 | 657 | 0,19 |

| | | | |
|-----------------|-------|-----|------|
| D ₂₁ | -1,26 | 657 | 0,21 |
| D ₂₂ | -1,02 | 657 | 0,31 |

Πίνακας 25 Έλεγχος μέσων τιμών κριτηρίων ικανοποίησης με τον τόπο μόνιμης κατοικίας

Στο λογισμικό jasp, εκτός από τις τιμές των μεταβλητών της τρίτης και τέταρτης ενότητας του ερωτηματολογίου, εισήχθησαν δύο ακόμα μεταβλητές, οι C_{mean} και D_{mean} που έχουν το μέσο όρο των τιμών κάθε μίας μεταβλητής από $C_1 - C_{22}$ και $D_1 - D_{22}$. Η επόμενη υπόθεση για την οποία διενεργήθηκε έλεγχος είναι αν οι μέσες τιμές των C_{mean} και D_{mean} για τον πληθυσμό είναι ίσες. Ο έλεγχος διενεργήθηκε με την εντολή Paired-Samples T Test με υποθέσεις:

- $H_0: C_{mean} = D_{mean}$ για τον πληθυσμό και
- $H_1: C_{mean} \neq D_{mean}$ για τον πληθυσμό

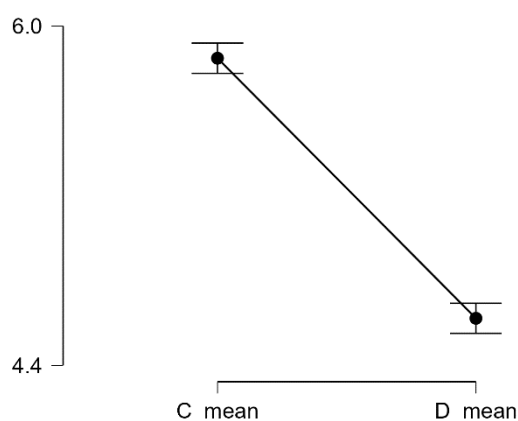
Ο πίνακας 26 δίνει το αποτέλεσμα του ελέγχου με τιμή $p < 0,001 < 0,05$ οπότε το συμπέρασμα είναι πως η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται έναντι της εναλλακτικής H_1 .

| Paired Samples T-Test | | | |
|-----------------------|-------|-----|---------|
| Μεταβλητές | t | df | p |
| $C_{mean} - D_{mean}$ | 23,95 | 658 | < 0,001 |

Note. Student's t-test.

Πίνακας 26 Έλεγχος $C_{mean} - D_{mean}$

Για την καλύτερη εποπτεία και κατανόηση των παραπάνω, δίνεται το επόμενο διάγραμμα στην εικόνα 4, όπου για τη μεταβλητή C_{mean} η μέση τιμή είναι λίγο μικρότερη από 6 και η αντίστοιχη τιμή για τη μεταβλητή D_{mean} περίπου 4,5, οπότε μπορεί να προσδιοριστεί προσεγγιστικά η απόκλιση προσδοκιών - ικανοποίησης.



Εικόνα 4 $C_{mean} - D_{mean}$

4.3. Η μέτρηση της ικανοποίησης των φοιτητών του Α.Π.Θ. από τις υπηρεσίες σίτισης με το μοντέλο servqual.

Ακολουθεί η παρουσίαση πινάκων, περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης, στα 22 κριτήρια των 5 διαστάσεων του μοντέλου servqual. Οι ερωτήσεις αυτές, είναι της τρίτης (C) και της τέταρτης (D) ενότητας. Στους πίνακες εμφανίζονται: οι έγκυρες απαντήσεις κι αυτές που λείπουν, η βαθμολόγηση εκείνη που εμφανίζεται τις περισσότερες φορές (mode), η μέση τιμή (mean), η διάμεσος (median) ή 2^ο τεταρτημόριο που μας πληροφορεί για την τιμή εκείνη που το 50% των ερωτώμενων έδωσε μεγαλύτερη ή ίση βαθμολόγηση, η τυπική απόκλιση (std. deviation) ως ένα μέτρο διασποράς των τιμών, η ελάχιστη (minimum) και η μέγιστη (maximum) τιμή που έλαβε κάθε κριτήριο, καθώς και η διαφορά των μέσων τιμών μεταξύ των προσδοκιών και της ικανοποίησης των φοιτητών.

Προσδοκίες και ικανοποίηση του κριτηρίου:

A.1 Ποιότητα φαγητού

| | C ₁ | D ₁ |
|---|----------------------------|----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 5 |
| Median | 7 | 5 |
| Mean | 6,50 | 4,41 |
| Std. Deviation | 0,93 | 1,44 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₁ – Mean C ₁ | 4,41 – 6,50 = -2,09 | |

Πίνακας 27 C₁ - D₁

A.2 Ποσότητα φαγητού

| | C ₂ | D ₂ |
|-------|----------------|----------------|
| Valid | 659 | 659 |

| | | |
|---|----------------------------|------|
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 5 |
| Median | 6 | 5 |
| Mean | 5,83 | 4,98 |
| Std. Deviation | 1,08 | 1,52 |
| Minimum | 2 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₂ – Mean C ₂ | 4,98 – 5,83 = -0,85 | |

Πίνακας 28 C₂ - D₂

A.3 Ποικιλία φαγητού

| | C ₃ | D ₃ |
|---|----------------------------|----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 5 |
| Median | 6 | 5 |
| Mean | 5,54 | 4,45 |
| Std. Deviation | 1,29 | 1,61 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₃ – Mean C ₃ | 4,45 – 5,54 = -1,09 | |

Πίνακας 29 C₃ - D₃

A.4 Διαιτολόγιο

| | C ₄ | D ₄ |
|---------|----------------|----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 6 |
| Median | 6 | 5 |

| | | |
|---|----------------------------|------|
| Mean | 5,25 | 4,92 |
| Std. Deviation | 1,75 | 1,65 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₄ – Mean C ₄ | 4,92 – 5,25 = -0,33 | |

Πίνακας 30 C₄ - D₄

A.5 Τήρηση του προβλεπόμενου ημερήσιου μενού

| | C ₅ | D ₅ |
|---|----------------------------|----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 5 |
| Median | 6 | 5 |
| Mean | 5,48 | 4,50 |
| Std. Deviation | 1,49 | 1,65 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₅ – Mean C ₅ | 4,50 – 5,48 = -0,98 | |

Πίνακας 31 C₅ - D₅

A.6 Επαρκής αριθμός προσωπικού

| | C ₆ | D ₆ |
|----------------|----------------|----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 5 |
| Median | 6 | 5 |
| Mean | 5,86 | 4,57 |
| Std. Deviation | 1,31 | 1,65 |
| Minimum | 1 | 1 |

| | | |
|---|----------------------------|---|
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₆ – Mean C ₆ | 4,57 – 5,86 = -2,09 | |

Πίνακας 32 C₆ - D₆

A.7 Προθυμία του προσωπικού στην επίλυση τυχόν προβλημάτων που προκύπτουν

| | C ₇ | D ₇ |
|---|----------------------------|----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 6 |
| Median | 6 | 5 |
| Mean | 5,75 | 4,80 |
| Std. Deviation | 1,31 | 1,59 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₇ – Mean C ₇ | 4,80 – 5,75 = -0,95 | |

Πίνακας 33 C₇ - D₇

A.8 Εξυπηρέτηση φοιτητών με ιδιαίτερες διατροφικές ανάγκες

| | C ₈ | D ₈ |
|---|----------------------------|----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 4 |
| Median | 7 | 5 |
| Mean | 6,18 | 4,70 |
| Std. Deviation | 1,29 | 1,54 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₈ – Mean C ₈ | 4,70 – 6,18 = -1,48 | |

Πίνακας 34 C₈ - D₈

A.9 Συνολικός χρόνος αναμονής

| | C ₉ | D ₉ |
|---|----------------------------|----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 5 |
| Median | 6 | 4 |
| Mean | 5,54 | 4,12 |
| Std. Deviation | 1,47 | 1,76 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₉ – Mean C ₉ | 4,12 – 5,54 = -1,42 | |

Πίνακας 35 C₉ - D₉

A.10 Φιλική συμπεριφορά του προσωπικού

| | C ₁₀ | D ₁₀ |
|---|----------------------------|-----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 5 |
| Median | 5 | 5 |
| Mean | 5,05 | 4,89 |
| Std. Deviation | 1,65 | 1,58 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₁₀ – Mean C ₁₀ | 4,89 – 5,05 = -0,16 | |

Πίνακας 36 C₁₀ - D₁₀

A.11 Ευγενική συμπεριφορά του προσωπικού

| | C ₁₁ | D ₁₁ |
|-------|-----------------|-----------------|
| Valid | 659 | 659 |

| | | |
|---|----------------------------|------|
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 6 |
| Median | 6 | 5 |
| Mean | 5,46 | 5,11 |
| Std. Deviation | 1,46 | 1,54 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₁₁ – Mean C ₁₁ | 5,11 – 5,46 = -0,35 | |

Πίνακας 37 C₁₁ - D₁₁

A.12 Τήρηση των προδιαγραφών κατά το σερβίρισμα των γευμάτων

| | C ₁₂ | D ₁₂ |
|---|----------------------------|-----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 5 |
| Median | 6 | 5 |
| Mean | 5,64 | 4,76 |
| Std. Deviation | 1,31 | 1,58 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₁₂ – Mean C ₁₂ | 4,76 – 5,64 = -0,88 | |

Πίνακας 38 C₁₂ - D₁₂

A.13 Τήρηση των προδιαγραφών υγιεινής και ασφάλειας κατά το σερβίρισμα των γευμάτων

| | C ₁₃ | D ₁₃ |
|---------|-----------------|-----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 6 |

| | | |
|---|----------------------------|------|
| Median | 7 | 6 |
| Mean | 6,65 | 5,22 |
| Std. Deviation | 0,83 | 1,49 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₁₃ – Mean C ₁₃ | 5,22 – 6,65 = -1,43 | |

Πίνακας 39 C₁₃ - D₁₃

A.14 Ικανοποιητικό ωράριο λειτουργίας

| | C ₁₄ | D ₁₄ |
|---|----------------------------|-----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 6 |
| Median | 6 | 6 |
| Mean | 6,06 | 5,10 |
| Std. Deviation | 1,10 | 1,70 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₁₄ – Mean C ₁₄ | 5,10 – 6,06 = -0,96 | |

Πίνακας 40 C₁₄ - D₁₄

A.15 Παροχή των πληροφοριών που χρειάζονται οι φοιτητές σχετικά με τη σίτισή τους

| | C ₁₅ | D ₁₅ |
|---------|-----------------|-----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 6 |
| Median | 6 | 5 |
| Mean | 5,82 | 5,08 |

| | | |
|---|----------------------------|------|
| Std. Deviation | 1,26 | 1,66 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₁₅ – Mean C ₁₅ | 5,08 – 5,82 = -0,74 | |

Πίνακας 41 C₁₅ - D₁₅

A.16 Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση σε περιπτώσεις που απαιτείται

| | C ₁₆ | D ₁₆ |
|---|----------------------------|-----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 4 |
| Median | 7 | 4 |
| Mean | 6,33 | 4,17 |
| Std. Deviation | 1,23 | 1,77 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₁₆ – Mean C ₁₆ | 4,17 – 6,33 = -2,16 | |

Πίνακας 42 C₁₆ - D₁₆

A.17 Δυνατότητα επικοινωνίας με τους εργαζόμενους στη λέσχη, σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας

| | C ₁₇ | D ₁₇ |
|----------------|-----------------|-----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 4 |
| Median | 6 | 4 |
| Mean | 5,32 | 3,95 |
| Std. Deviation | 1,56 | 1,72 |
| Minimum | 1 | 1 |

| | | |
|---|----------------------------|---|
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₁₇ – Mean C ₁₇ | 3,95 – 5,32 = -1,37 | |

Πίνακας 43 C₁₇ - D₁₇

A.18 Ευκολία πρόσβασης στο εστιατόριο

| | C ₁₈ | D ₁₈ |
|---|----------------------------|-----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 7 |
| Median | 6 | 6 |
| Mean | 5,85 | 5,12 |
| Std. Deviation | 1,32 | 1,73 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₁₈ – Mean C ₁₈ | 5,12 – 5,85 = -0,73 | |

Πίνακας 44 C₁₈ - D₁₈

A.19 Καθαριότητα του εστιατορίου

| | C ₁₉ | D ₁₉ |
|---|----------------------------|-----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 5 |
| Median | 7 | 5 |
| Mean | 6,62 | 4,68 |
| Std. Deviation | 0,84 | 1,56 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₁₉ – Mean C ₁₉ | 4,68 – 6,62 = -1,94 | |

Πίνακας 45 C₁₉ - D₁₉

A.20 Καθαριότητα του εξοπλισμού

| | C ₂₀ | D ₂₀ |
|---|----------------------------|-----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 5 |
| Median | 7 | 5 |
| Mean | 6,78 | 4,75 |
| Std. Deviation | 0,67 | 1,58 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₂₀ – Mean C ₂₀ | 4,75 – 6,78 = -2,03 | |

Πίνακας 46 C₂₀ - D₂₀

A.21 Καθαριότητα των χώρων υγιεινής

| | C ₂₁ | D ₂₁ |
|---|----------------------------|-----------------|
| Valid | 659 | 659 |
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 7 | 4 |
| Median | 7 | 4 |
| Mean | 6,52 | 4,06 |
| Std. Deviation | 0,99 | 1,80 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D ₂₁ – Mean C ₂₁ | 4,06 – 6,52 = -2,46 | |

Πίνακας 47 C₂₁ - D₂₁

A.22 Σύγχρονες εγκαταστάσεις

| | C ₂₂ | D ₂₂ |
|-------|-----------------|-----------------|
| Valid | 659 | 659 |

| | | |
|-------------------------------|----------------------------|------|
| Missing | 409 | 409 |
| Mode | 4 | 1 |
| Median | 5 | 3 |
| Mean | 4,61 | 3,38 |
| Std. Deviation | 1,71 | 1,78 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 7 | 7 |
| Mean D_{22} – Mean C_{22} | 3,38 – 4,61 = -1,23 | |

Πίνακας 48 C_{22} - D_{22}

Ο επόμενος συγκεντρωτικός πίνακας 49, περιλαμβάνει τη διαφορά της μέσης τιμής του βαθμού ικανοποίησης από τη μέση τιμή της προσδοκίας κάθε κριτηρίου ($D_i - C_i$ όπου $i = 1, 2, \dots, 22$) και τη μέση απόκλιση κάθε μίας από τις διαστάσεις του ερωτηματολογίου.

| Συγκεντρωτικός πίνακας ($D_i - C_i$ όπου $i = 1, 2, \dots, 22$) | | |
|--|-------------------------------------|---------------------|
| Διάσταση μοντέλου Servqual | Κριτήριο | Διαφορά μέσης τιμής |
| Αξιοπιστία (κριτήρια 1 – 5) | Mean $D_1 - \text{Mean } C_1$ | -2,09 |
| | Mean $D_2 - \text{Mean } C_2$ | -0,85 |
| | Mean $D_3 - \text{Mean } C_3$ | -1,09 |
| | Mean $D_4 - \text{Mean } C_4$ | -0,33 |
| | Mean $D_5 - \text{Mean } C_5$ | -0,98 |
| | Μέση απόκλιση της διάστασης | -1,068 |
| Ανταπόκριση (κριτήρια 6 – 9) | Mean $D_6 - \text{Mean } C_6$ | -2,09 |
| | Mean $D_7 - \text{Mean } C_7$ | -0,95 |
| | Mean $D_8 - \text{Mean } C_8$ | -1,48 |
| | Mean $D_9 - \text{Mean } C_9$ | -1,42 |
| | Μέση απόκλιση της διάστασης | -1,485 |
| Διασφάλιση (κριτήρια 10 – 13) | Mean $D_{10} - \text{Mean } C_{10}$ | -0,16 |
| | Mean $D_{11} - \text{Mean } C_{11}$ | -0,35 |
| | Mean $D_{12} - \text{Mean } C_{12}$ | -0,88 |

| | | |
|--|---|---------------|
| | Mean D ₁₃ – Mean C ₁₃ | -1,43 |
| | Μέση απόκλιση της διάστασης | -0,705 |
| Συναισθηματική κατανόηση (κριτήρια 14 – 18) | Mean D ₁₄ – Mean C ₁₄ | -0,96 |
| | Mean D ₁₅ – Mean C ₁₅ | -0,74 |
| | Mean D ₁₆ – Mean C ₁₆ | -2,16 |
| | Mean D ₁₇ – Mean C ₁₇ | -1,37 |
| | Mean D ₁₈ – Mean C ₁₈ | -0,73 |
| | Μέση απόκλιση της διάστασης | -1,192 |
| Απτή διάσταση (κριτήρια 19 – 22) | Mean D ₁₉ – Mean C ₁₉ | -1,94 |
| | Mean D ₂₀ – Mean C ₂₀ | -2,03 |
| | Mean D ₂₁ – Mean C ₂₁ | -2,46 |
| | Mean D ₂₂ – Mean C ₂₂ | -1,23 |
| | Μέση απόκλιση της διάστασης | -1,915 |

Πίνακας 49 Συγκεντρωτικός πίνακας αποκλίσεων

5. Σχολιασμός των ευρημάτων

Από το συγκεντρωτικό πίνακα αποκλίσεων (πίνακας 49), προκύπτει πως η μεγαλύτερη απόκλιση στις μέσες τιμές των κριτηρίων, είναι ίση με -2,46 και παρατηρείται στο κριτήριο νούμερο 21 της απτής διάστασης του ερωτηματολογίου, που αφορά στην καθαριότητα των χώρων υγιεινής. Η αμέσως επόμενη, με τιμή -2,16 είναι αυτή του κριτηρίου 16 της συναισθηματικής κατανόησης, για την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση όταν απαιτείται. Αντίστοιχα τα κριτήρια με τις μικρότερες αποκλίσεις είναι αυτά με νούμερα 10 (φιλική συμπεριφορά προσωπικού), 11 (ευγενική συμπεριφορά προσωπικού) της διάστασης διασφάλιση και το νούμερο 4 (διαιτολόγιο) της αξιοπιστίας με τιμές -0,16, -0,35 και -0,33 αντίστοιχα.

Σε κάθε ένα από τα κριτήρια του ερωτηματολογίου υπάρχει αρνητική απόκλιση και κατά συνέπεια το ίδιο ισχύει σε κάθε μία από τις διαστάσεις. Η μεγαλύτερη απόκλιση με τιμή -1,915 αφορά την απτή διάσταση, ενώ αυτή με τη μικρότερη -0,705, αφορά την διασφάλιση.

Από τον πίνακα 23, οι τιμές των κριτηρίων της τέταρτης ενότητας του ερωτηματολογίου που προκύπτουν για τον πληθυσμό είναι από 4 και περισσότερο. Τα

ευρήματα αυτά, μας δίνουν την πληροφορία πως οι φοιτητές είναι ικανοποιημένοι, έστω και οριακά, από τη σίτισή τους.

Από τα δεδομένα των πινάκων 27 – 48 επίσης, προκύπτει πως οι προσδοκίες των φοιτητών για το σύνολο των χαρακτηριστικών των υπηρεσιών σίτισης, είναι αρκετά υψηλές, σύμφωνα με τις μέσες τιμές (mean) των κριτηρίων $C_1 - C_{22}$, δηλαδή αναμένουν και προφανώς επιθυμούν η συγκεκριμένη παροχή να είναι υψηλών προδιαγραφών. Τα χαρακτηριστικά που συγκέντρωσαν αξιολόγηση μεγαλύτερη από 6,5, είναι των κριτηρίων: ποιότητα φαγητού (C_1), τήρηση των προδιαγραφών υγιεινής και ασφάλειας, κατά την διανομή των γευμάτων από το προσωπικό (C_{13}), καθαριότητα του εστιατορίου (C_{19}), καθαριότητα του εξοπλισμού (C_{20}), καθαριότητα των χώρων υγιεινής (C_{21}).

Από δεδομένα των ίδιων πινάκων 27 – 48, προκύπτει για το δείγμα πως οι μεγαλύτερες τιμές για το βαθμό ικανοποίησης, με φθίνουσα σειρά, αφορούν τα χαρακτηριστικά: τήρηση των προδιαγραφών υγιεινής και ασφάλειας, κατά την διανομή των γευμάτων από το προσωπικό (D_{13}), εύκολη πρόσβαση στο εστιατόριο (D_{18}), ευγενική συμπεριφορά του προσωπικού (D_{11}), ικανοποιητικό ωράριο λειτουργίας (D_{14}), παροχή των πληροφοριών που χρειάζονται οι φοιτητές, σχετικά με τη σίτισή τους (D_{15}), με μέσες τιμές βαθμολόγησης από 5,08 έως 5,22. Στα προαναφερθέντα χαρακτηριστικά D_{13} , D_{18} και D_{14} το 50% των ερωτώμενων έδωσε τιμή (διάμεσος - median) από 6 και περισσότερο δηλώνοντας πολύ ικανοποιημένοι, με την πιο συχνά εμφανιζόμενη τιμή (mode) να είναι 7 (απόλυτα ικανοποιημένος/η) στο χαρακτηριστικό D_{18} , ενώ στα χαρακτηριστικά D_{11} και D_{15} το 50% των ερωτώμενων έδωσε τιμή από 5 και περισσότερο δηλώνοντας αρκετά ικανοποιημένοι. Μικρότερες τιμές, για το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών, εμφανίζονται στα χαρακτηριστικά: δυνατότητα επικοινωνίας με τους εργαζόμενους στη λέσχη, σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας (D_{17}), σύγχρονες εγκαταστάσεις (D_{22}) με τις μέσες τιμές να είναι μικρότερες του 4 και συγκεκριμένα 3,95 και 3,38 αντίστοιχα, δηλώνοντας πως δεν είναι ικανοποιημένοι. Ειδικά για το χαρακτηριστικό D_{22} , το 50% του δείγματος, έδωσε τιμή μικρότερη από 3, με την επικρατούσα τιμή στο 1, που σημαίνει πως οι φοιτητές δεν καθόλου ικανοποιημένοι. Στις ερωτήσεις της τρίτης και της τέταρτης ενότητας, δόθηκαν βαθμολογήσεις που περιλάμβαναν το μέγιστο 7 και το ελάχιστο 1 της επτάβαθμης κλίμακας.

Συμπεράσματα

Σκοπός της έρευνας πέρα από το να καταγράψει τις προσδοκίες και το βαθμό

ικανοποίησης των φοιτητών, είναι να διερευνήσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σίτισης, γεγονός που αποτελεί την πρωτοτυπία της παρούσας μελέτης, δεδομένου πως παρόμοια έρευνα τουλάχιστον για τους φοιτητές του Α.Π.Θ. δεν έχει προηγηθεί. Στις πρωτοτυπίες της επίσης εντάσσεται και η χρήση του μοντέλου servqual, για πρώτη φορά, προκειμένου να διερευνηθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σίτισης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση.

Σύμφωνα με τα δεδομένα που συλλέχθηκαν και την ανάλυσή τους, το προφίλ του φοιτητή - χρήστη των υπηρεσιών σίτισης περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- συμμετέχει σε πρόγραμμα του πρώτου κύκλου σπουδών (προπτυχιακός),
- βρίσκεται στο 1^ο ή στο 2^ο έτος σπουδών,
- η μόνιμη κατοικία του βρίσκεται εκτός Θεσσαλονίκης,
- το καθαρό μηνιαίο εισόδημα της οικογένειας είναι περίπου από 1.000€ έως 3.000€,
- είναι φοιτητής της πολυτεχνικής ή της φιλοσοφικής σχολής ή της σχολής θετικών επιστημών,
- λαμβάνει κυρίως μεσημεριανό γεύμα,

χωρίς να μπορεί να γίνει διάκριση για το φύλο, δηλαδή η επιλογή σίτισης από τη λέσχη είναι ανεξάρτητη από το φύλο.

Αξιοσημείωτο μεν, αλλά σε συμφωνία με τη βιβλιογραφία, αποτελεί το γεγονός πως από τα πέντε περισσότερο σημαντικά χαρακτηριστικά που προαναφέρθηκαν, κατά την κρίση των φοιτητών, τα τρία αφορούν την απτή διάσταση της υπηρεσίας (καθαριότητα του εξοπλισμού, καθαριότητα του εστιατορίου, καθαριότητα των χώρων υγιεινής), ένα αφορά τη διασφάλιση (τήρηση των προδιαγραφών υγιεινής και ασφάλειας, κατά την διανομή των γευμάτων από το προσωπικό) και μόλις ένα αφορά την αξιοπιστία το κύριο αντικείμενο της υπηρεσίας, που είναι το φαγητό (ποιότητα φαγητού). Από τα προηγούμενα επιβεβαιώνεται η σημασία της προσθήκης της απτής διάστασης στο χρησιμοποιούμενο μοντέλο μέτρησης, αλλά και η συμφωνία των δύο «σχολών», αμερικανικής και ευρωπαϊκής, στη λειτουργική διάσταση της ποιότητας.

Παρότι οι φοιτητές είναι ικανοποιημένοι, έστω και οριακά, από τη σίτισή τους, τα δεδομένα οδηγούν στο συμπέρασμα πως για τις υπηρεσίες σίτισης υπάρχει έλλειμμα ποιότητας, είτε αναφερόμαστε στο δείγμα είτε στον πληθυσμό, στο σύνολο των χαρακτηριστικών των υπηρεσιών σίτισης, αλλά και σε κάθε μία από τις διαστάσεις. Η

μεγαλύτερη απόκλιση του χρησιμοποιούμενου μοντέλου serqual, συνεπώς και το μεγαλύτερο έλλειμα στην ποιότητα, αφορά την απτή διάσταση και η μικρότερη την διασφάλιση. Η ικανοποίηση των φοιτητών στα θέματα που σχετίζονται άμεσα με την απτή διάσταση, όπου συγκεντρώνονται υψηλές προσδοκίες, χρειάζεται ενίσχυση κατά προτεραιότητα, λαμβάνοντας υπόψη τη συμφωνία όλων περίπου των φοιτητών, ανεξαρτήτως φύλου, στη βαθμολόγηση των εν λόγω κριτηρίων.

Το φύλο ενεργεί ως διαφοροποιητικός παράγοντας στην προσδοκία των φοιτητών, σε κάθε ένα από τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- Ποιότητα φαγητού.
- Διαιτολόγιο.
- Εξυπηρέτηση των φοιτητών με ιδιαίτερες διατροφικές ανάγκες.
- Φιλική συμπεριφορά του προσωπικού.
- Ευγενική συμπεριφορά του προσωπικού.
- Καθαριότητα του εστιατορίου.
- Καθαριότητα των χώρων υγιεινής.
- Σύγχρονες εγκαταστάσεις.

Σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών, η εξάρτηση της βαθμολόγησης από το φύλο αφορά τα χαρακτηριστικά:

- Ποσότητα φαγητού.
- Διαιτολόγιο.
- Ικανοποιητικό ωράριο λειτουργίας.

Για όλα τα άλλα χαρακτηριστικά εκτός των παραπάνω, η προσδοκία αλλά και η ικανοποίηση δεν εξαρτώνται από το φύλο.

Συγκρίνοντας τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης με τα αντίστοιχα παλαιότερων μελετών, παρατηρείται η ίδια μικρή προσέλευση των φοιτητών στο πρωινό με τη μεγαλύτερη προσέλευση να καταγράφεται σταθερά στο μεσημεριανό, από όλα τα γεύματα που παρέχονται ημερησίως. Συμφωνία καταγράφεται επίσης στο βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών, μεταξύ παλαιότερων μελετών και της παρούσας όπως και στη γνώμη των φοιτητών για την ποιότητα του φαγητού, όπου παλαιότερα είχε καταγραφεί πως είναι ένα χαρακτηριστικό της σίτισης που χρειάζεται βελτίωση, ενώ στην παρούσα μελέτη καταγράφηκε μεγάλη απόκλιση μεταξύ προσδοκίας και ικανοποίησης, όπως φαίνεται στον

πίνακα 27, που οδηγεί στο ίδιο συμπέρασμα της απαίτησης για βελτίωση. Διαφοροποίηση από παλαιότερα στοιχεία, καταγράφεται στο διαιτολόγιο και στο ωράριο λειτουργίας, όπου φαίνεται από τα δεδομένα της παρούσας πως αυτά δεν είναι τα χαρακτηριστικά με τις μεγαλύτερες αποκλίσεις. Διαφοροποίηση επίσης καταγράφεται στα χαρακτηριστικά της απτής διάστασης, του χρησιμοποιούμενου μοντέλου *servqual*, όπου για την παρούσα μελέτη συγκεντρώνεται η μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ προσδοκιών και βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών σε αντίθεση με τα δεδομένα παλαιότερων μελετών.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας, απεστάλη ηλεκτρονικά, στο σύνολο των ενεργών φοιτητών του ιδρύματος. Συλλέχθηκαν 1068 απαντήσεις και δεν κατέστη δυνατή μία δεύτερη αποστολή, που ως σκοπό θα είχε την συλλογή περισσότερων απαντήσεων, γεγονός που καταγράφεται ως αδυναμία της έρευνας. Μία ακόμη αδυναμία της έρευνας, αποτελεί ο οριακά χαμηλός δείκτης α του Cronbach, που έλαβαν οι ερωτήσεις της τρίτης ενότητας, των προσδοκιών του ερωτηματολογίου, που αφορούν τη διάσταση της αξιοπιστίας και της απτής διάστασης.

Θέματα που προκύπτουν και δεν έχουν εξεταστεί στην παρούσα έρευνα και κατά τη γνώμη του ερευνητή, παρουσιάζει ενδιαφέρον για μελλοντική μελέτη, αποτελούν οι λόγοι για τους οποίους δεν σιτίζονται στη λέσχη κάποιοι από τους φοιτητές, ιδιαίτερα στην περίπτωση που προέρχονται από περιοχές εκτός Θεσσαλονίκης, οπότε είναι περισσότερο επιτακτική η ανάγκη κάλυψης της σίτισης. Μία ιδιαιτερότητα των φοιτητών, είναι πως δύναται να κάνουν χρήση της υπηρεσίας για μικρό χρονικό διάστημα, αναλόγως του χρόνου φοίτησης, που τελικά είναι ακόμα μικρότερο, όπως προκύπτει από την έρευνα, όπου οι φοιτητές που σιτίζονται στη λέσχη βρίσκονται κυρίως στο 1^ο και 2^ο έτος των σπουδών τους. Το δεδομένο αυτό προσθέτει στη συζήτηση το θέμα της συχνότητας με την οποία θα πρέπει να επαναλαμβάνονται παρόμοιες μελέτες, θεωρώντας χρήσιμη την επανάληψη, μιας και η διάρκεια των συμπερασμάτων είναι επίσης περιορισμένη, λόγω της συχνής εναλλαγής του πληθυσμού. Επίσης έχει ενδιαφέρον να διερευνηθούν οι λόγοι, για τους οποίους υπάρχει μια πτωτική πορεία στον αριθμό των σιτιζομένων με το έτος, όπως και με τον κύκλο σπουδών. Ιδιαίτερο επίσης ενδιαφέρον, θα είχε η περίπτωση επέκτασης της έρευνας σε πανελλαδικό επίπεδο, κάτι που δεν έχει συντελεστεί μέχρι σήμερα, προκειμένου να ερευνηθεί στο σύνολο αν είναι δυνατό, η ποιότητα των υπηρεσιών σίτισης των φοιτητών στην χώρα, ώστε να σχεδιαστούν όσα χρειάζονται στην άενη προσπάθεια για βελτίωση της ποιότητας, του νευραλγικού θέματος της «υποστήριξης των φοιτητών».

Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσση

Akbara, A.Z. *et al.* (2021) ‘Investigating International Students’ Perception of Foodservice Attributes in Malaysian Research Universities’, *Sustainability*, 13(15), p. 8190. Available at: <https://doi.org/10.3390/su13158190>.

Altbach, P.G. (2004) ‘Globalisation and the University: Myths and Realities in an Unequal World’, *Tertiary Education and Management*, 10(1), pp. 3–25. Available at: <https://doi.org/10.1023/B:TEAM.0000012239.55136.4b>.

Andrade, M.S. (2006) ‘International students in English-speaking universities: Adjustment factors’, *Journal of Research in International Education*, 5(2), pp. 131–154. Available at: <https://doi.org/10.1177/1475240906065589>.

Behara, R.S., Fisher, W.W. and Lemmink, J.G.A.M. (2002) ‘Modelling and evaluating service quality measurement using neural networks’, *International Journal of Operations & Production Management*, 22(10), pp. 1162–1185. Available at: <https://doi.org/10.1108/01443570210446360>.

Berry, L.L., Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. (1985) ‘Quality counts in services, too’, *Business Horizons*, 28(3), pp. 44–52. Available at: [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(85\)90008-4](https://doi.org/10.1016/0007-6813(85)90008-4).

Brady, M.K. and Cronin, J.J. (2001) ‘Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach’, *Journal of Marketing*, 65(3), pp. 34–49. Available at: <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>.

Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992) ‘Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension’, *Journal of Marketing*, 56(3), pp. 55–68. Available at: <https://doi.org/10.2307/1252296>.

Crosby, P.B. (1979) *Quality is free: the art of making quality certain*. McGraw-Hill. Available at: <https://cir.nii.ac.jp/crid/1130282269111748480>.

Deming, W.E. (1986) *Out of the crisis*. Cambridge, Mass.: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study Cambridge, Mass.

European Education and Culture Executive Agency and Eurydice (2014) *Εκσυγχρονισμός της Ανώτατης Εκπαίδευσης στην Ευρώπη 2014 – Πρόσβαση, Διατήρηση και Απασχολησιμότητα*. Publications Office. Available at: <https://doi.org/10.2797/09497>.

European Education and Culture Executive Agency and Eurydice (2018) *The European higher education area in 2018 – Bologna Process implementation report*. Publications Office. Available at: <https://doi.org/10.2797/265898>.

Feigenbaum, A.V. (1951) *Quality control, principles, practice, and administration*. New York: McGraw-Hill (McGraw-Hill industrial organization and management series, 443 p.). Available at: [//catalog.hathitrust.org/Record/005762512](https://catalog.hathitrust.org/Record/005762512).

- Feigenbaum, A.V. (1983) *Total quality control*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill New York.
- Grönroos, C. (1984) 'A Service Quality Model and its Marketing Implications. European Journal of Marketing, 18 (4), 36-44', *Grönroos43618European Journal of Marketing1984* [Preprint].
- Haywood-Farmer, J. (1988) 'A Conceptual Model of Service Quality', *International Journal of Operations & Production Management*, 8(6), pp. 19–29. Available at: <https://doi.org/10.1108/eb054839>.
- Hoyer, R.W. *et al.* (2001) 'What is quality', *Quality progress*, 34(7), pp. 53–62.
- Juran, J.M. and Gryna, F.M. (1988) *Juran's quality control handbook* (1 online resource (1 volume (various pagings)) : illustrations vol). 4th ed. New York: McGraw-Hill New York.
- Kang, G. and James, J. (2004) 'Service quality dimensions: an examination of Grönroos's service quality model', *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(4), pp. 266–277. Available at: <https://doi.org/10.1108/09604520410546806>.
- Mensah, I. and Mensah, R.D. (2018) 'Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on University of Cape Coast Campus', *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 4(1), pp. 27–36. Available at: <https://doi.org/10.5281/zenodo.1247542>.
- Oliver, R.L. (1980) 'A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions', *Journal of marketing research*, 17(4), pp. 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L. (1988) 'SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality', *1988*, 64(1), pp. 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985) 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research', *Journal of Marketing*, 49(4), pp. 41–50. Available at: <https://doi.org/10.2307/1251430>.
- Pollack, B.L. (2009) 'Linking the hierarchical service quality model to customer satisfaction and loyalty', *Journal of Services Marketing*, 23(1), pp. 42–50. Available at: <https://doi.org/10.1108/08876040910933084>.
- Prakash, A. and Mohanty, R.P. (2013) 'Understanding service quality', *Production Planning & Control*, 24(12), pp. 1050–1065. Available at: <https://doi.org/10.1080/09537287.2011.643929>.
- Reeves, C.A. and Bednar, D.A. (1994) 'Defining quality: alternatives and implications', *Academy of Management Review*, 19(3), pp. 419–445. Available at: <https://doi.org/10.5465/amr.1994.9412271805>.
- Shostack, G.L. (1977) 'Breaking Free from Product Marketing', *Journal of Marketing*, 41(2), pp. 73–80. Available at: <https://doi.org/10.2307/1250637>.
- Thomas, K. and Althen, G. (1989) 'Counseling foreign students', in *Counseling across cultures*, 3rd ed. Honolulu, HI, US: University of Hawaii Press, pp. 205–241.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1988) 'Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality', *Journal of Marketing*, 52(2), pp. 35–48. Available at: <https://doi.org/10.2307/1251263>.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990) *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York, London: Free Press ; Collier Macmillan New York, London.

Ελληνική

Βουργάνα, Μ. (2023) 'Τα εισοδήματα και ο πλούτος των Ελλήνων σε αριθμούς', 8 January. Available at: <https://www.ot.gr/2023/01/08/oikonomia/ta-eisodimata-kai-o-ploutos-ton-ellinon-se-arithmous/>.

Ζαβλανός, Μ. (2006) *Η Ποιότητα στις Παρεχόμενες Υπηρεσίες και τα Προϊόντα*. ΑΘΗΝΑ: ΣΤΑΜΟΥΛΗ.

Καλογεράκη, Σ. (2020) *Σχεδιασμός και κατασκευή ερωτηματολογίων στην κοινωνική έρευνα*. Αθήνα: Κριτική.

Μοσχότη, Μ. (2019) *Αξιολόγηση του επιπέδου ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει η ελληνική δημόσια διοίκηση στον πολίτη: η περίπτωση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)*. Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΕΚΠΑ), Σχολή Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών, Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης, Τομέας Διοικητικής Επιστήμης και Δημοσίου Δικαίου. Available at: <https://doi.org/10.12681/eadd/45904>.

Σιάνου-Κύργιου, Ε. (2008) 'Πολιτικές και πρακτικές για τη μεταρρύθμιση του ελληνικού Πανεπιστημίου', *Αθήνα: ΜΕ. ΚΔ Ε, ΕΜΠ*, σσ, pp. 1–16.

Χατζηνικολάου, Π. (2023) 'Στατιστικά δηλώσεων: 6 στους 10 δηλώνουν εισοδήματα κάτω από 10.000 ευρώ', 10 July. Available at: <https://www.capital.gr/tax/3725997/statistika-diloseon-6-stous-10-dilonoun-eisodimata-kato-10-000-euro/>.

Χυτήρης, Λ. and Άννινος, Λ. (2015) 'Διοίκηση και ποιότητα υπηρεσιών', *Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών* [Preprint].

Παραρτήματα

Παράρτημα Α: Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί, έχει σκοπό να καταγράψει τις προσδοκίες και την ικανοποίησή σας, από τις υπηρεσίες σίτισης της φοιτητικής λέσχης. Τα δεδομένα που θα συλλεχθούν, θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για την εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας μου και τους ερευνητικούς σκοπούς της.

Θερμή παράκληση να το συμπληρώσετε, για το οποίο δεν θα χρειαστείτε περισσότερο από 10min.

Κάθε επεξεργασία προσωπικών δεδομένων γίνεται σε συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, λαμβάνοντας τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα. Τα προσωπικά σας δεδομένα διατηρούνται μόνο για το χρονικό διάστημα που απαιτείται, για τους νόμιμους σκοπούς για τους οποίους συλλέχθηκαν, διασφαλίζοντας την ασφαλή καταστροφή τους, όταν παρέλθει το νομικά προβλεπόμενο χρονικό διάστημα ή παύσει να υφίσταται ο σκοπός της επεξεργασίας τους και δεν υπάρχει καμία νομική απαίτηση ή νόμιμο συμφέρον ή δικαίωμα για τη συνέχιση της τήρησής τους.

Για την Πολιτική Προστασίας του ΑΠΘ μπορείτε να ενημερωθείτε στο:

https://www.auth.gr/wp-content/uploads/politiki_prostasias_apth.pdf

Σας ευχαριστώ πολύ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας.

Αντώνης Αντωνιάδης

Για να συνεχίσετε παρακαλώ τσεκάρετε το παρακάτω check box:

Ενημερώθηκα σχετικά με την έρευνα και τα προσωπικά δεδομένα

Α. Σίτιση φοιτητών

Σιτίζεστε στη λέσχη;

Ναι

Όχι

B. Συχνότητα επισκέψεων

Πόσο συχνά επισκέπτεστε την Π.Φ Λέσχη για τη σίτισή σας προκειμένου να λάβετε:

| | Ποτέ | Σπάνια (1-2 φορές το χρόνο) | Μερικές φορές (1-2-φορές το μήνα) | Συχνά (1-2 φορές την εβδομάδα) | Πολύ συχνά (περισσότερες από 2 φορές την εβδομάδα) |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|---|---|---|
| B1. Πρωινό | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B2. Μεσημεριανό | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B3. Βραδινό | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

C. Προσδοκίες φοιτητών.

Ακολουθεί μία λίστα με κάποια χαρακτηριστικά των υπηρεσιών σίτισης. Παρακαλώ να δηλώσετε πόσο σημαντικό θεωρείτε πως είναι, για εσάς προσωπικά, το καθένα από αυτά.

Πόσο σημαντικό θεωρείτε πως είναι κάθε ένα χαρακτηριστικό από τα παρακάτω; Σε κλίμακα από 1 έως 7, όπου το 1 σημαίνει καθόλου σημαντικό και το 7 πάρα πολύ σημαντικό, αξιολογείστε:

| <u>Χαρακτηριστικό</u> | Καθόλου σημαντικό 1 | | | | | | Πάρα πολύ σημαντικό 7 |
|---|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| | | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| C1. Ποιότητα φαγητού | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C2. Ποσότητα φαγητού | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C3. Ποικιλία φαγητού (η εναλλαγή πιάτων κατά τη διάρκεια της εβδομάδας) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C4. Διαιτολόγιο (ικανοποιούνται οι προσωπικές διατροφικές | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <u>Χαρακτηριστικό</u> | Καθόλου σημαντικό 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Πάρα πολύ σημαντικό 7 |
|---|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| επιλογές, όπως χορτοφαγική ή vegan επιλογή κ.ά.) | | | | | | | |
| C5. Τήρηση του προβλεπόμενου ημερήσιου μενού | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C6. Επαρκής αριθμός προσωπικού | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C7. Προθυμία του προσωπικού στην επίλυση τυχόν προβλημάτων που προκύπτουν | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C8. Εξυπηρέτηση των φοιτητών με ιδιαίτερες διατροφικές ανάγκες (π.χ. αλλεργίες) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C9. Συνολικός χρόνος αναμονής (από τη στιγμή εισόδου στη λέσχη μέχρι τη στιγμή που ο φοιτητής έχει παραλάβει το δίσκο με τα πιάτα της επιλογής του κι εξέρχεται από τις διανομές) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C10. Φιλική συμπεριφορά του προσωπικού (π.χ.χαμογελαστοί, ευδιάθετοι εργαζόμενοι), που συμβάλλει στην ανάπτυξη κλίματος άνεσης και ασφάλειας στους φοιτητές | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C11. Ευγενική συμπεριφορά του | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <u>Χαρακτηριστικό</u> | Καθόλου σημαντικό 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Πάρα πολύ σημαντικό 7 |
|--|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| προσωπικού | | | | | | | |
| C12. Τήρηση των προδιαγραφών κατά το σερβίρισμα των γευμάτων (δηλαδή ζεστό κυρίως πιάτο, κρύα σαλάτα, κρύο ή ζεστό το πρώτο πιάτο ανάλογα με το περιεχόμενό του, χρήση ενδεδειγμένων πιάτων αναλόγως του περιεχομένου τους, κ.ά.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C13. Τήρηση των προδιαγραφών υγιεινής και ασφάλειας, κατά την διανομή των γευμάτων από το προσωπικό (δηλαδή η χρήση γαντιών μιας χρήσης, σκούφου, ποδιάς κ.ά.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C14. Ικανοποιητικό ωράριο λειτουργίας | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C15. Παροχή των πληροφοριών που χρειάζονται οι φοιτητές, σχετικά με τη σίτισή τους (π.χ. ημερήσιο κι εβδομαδιαίο μενού, δικαιολογητικά για την παροχή δωρεάν σίτισης, κ.ά.), με απλό και κατανοητό τρόπο, από κάθε κανάλι επικοινωνίας (δηλ. είτε από το site της λέσχης, είτε | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <u>Χαρακτηριστικό</u> | Καθόλου σημαντικό 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Πάρα πολύ σημαντικό 7 |
|--|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| τηλεφωνικά είτε από την διά ζώσης επικοινωνία) | | | | | | | |
| C16. Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση σε περιπτώσεις που απαιτείται (π.χ. φοιτητές με κινητικά προβλήματα, προβλήματα όρασης κ.ά.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C17. Δυνατότητα επικοινωνίας με τους εργαζόμενους στη λέσχη, σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας (υπαλλήλους, προϊσταμένους, διεύθυνση), όταν απαιτείται, ανάλογα με τη σοβαρότητα του προς εξέταση θέματος | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C18. Εύκολη πρόσβαση στο εστιατόριο (π.χ. βολική για εσάς η τοποθεσία του εστιατορίου, πρόσβαση από και προς το εστιατόριο με τα μέσα μαζικής μεταφοράς, κ.ά.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C19. Καθαριότητα του εστιατορίου | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C20. Καθαριότητα του εξοπλισμού (π.χ. πιάτα, μαχαιροπίρουνα, ποτήρια, δίσκοι σερβιρίσματος, κατσαρόλες, ταψιά κ.ά.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <u>Χαρακτηριστικό</u> | Καθόλου σημαντικό 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Πάρα πολύ σημαντικό 7 |
|--|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| C21. Καθαριότητα των χώρων υγιεινής (τουαλέτες, νιπτήρες) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C22. Σύγχρονες εγκαταστάσεις (π.χ. σε ψηφιακά, ηλεκτρονικά, ηχητικά μέσα κ.ά.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

D. Ικανοποίηση φοιτητών.

Σύμφωνα με την εμπειρία σας, από τη σίτισή σας στη λέσχη, παρακαλώ να δηλώσετε πόσο ικανοποιημένος/η είστε.

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε, με κάθε ένα χαρακτηριστικό από τα παρακάτω. Σε κλίμακα από 1 έως 7, όπου το 1 σημαίνει καθόλου ικανοποιημένος/η και το 7 πάρα πολύ ικανοποιημένος/η, βαθμολογείστε:

| <u>Χαρακτηριστικό</u> | Καθόλου ικανοποιημ ένος/η 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Πάρα πολύ ικανοποιημέν ος/η 7 |
|---|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| D1. Ποιότητα φαγητού | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D2. Ποσότητα φαγητού | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D3. Ποικιλία φαγητού (η εναλλαγή πιάτων κατά τη διάρκεια της εβδομάδας) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D4. Διαιτολόγιο (ικανοποιούνται οι | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <u>Χαρακτηριστικό</u> | Καθόλου ικανοποιημ ένος/η 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Πάρα πολύ ικανοποιημέν ος/η 7 |
|---|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| προσωπικές διατροφικές ανάγκες, όπως χορτοφαγική ή vegan επιλογή κ.ά.) | | | | | | | |
| D5. Τήρηση του προβλεπόμενου ημερήσιου μενού | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D6. Επαρκής αριθμός προσωπικού | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D7. Προθυμία του προσωπικού στην επίλυση τυχόν προβλημάτων που προκύπτουν | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D8. Εξυπηρέτηση των φοιτητών με ιδιαίτερες διατροφικές ανάγκες (π.χ. αλλεργίες) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D9. Συνολικός χρόνος αναμονής (από τη στιγμή εισόδου στη λέσχη μέχρι τη στιγμή που ο φοιτητής έχει παραλάβει το δίσκο με τα πιάτα της επιλογής του κι εξέρχεται από τις διανομές) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D10. Φιλική συμπεριφορά του προσωπικού (π.χ. χαμογελαστοί, ευδιάθετοι εργαζόμενοι), που συμβάλλει στην ανάπτυξη κλίματος άνεσης και ασφάλειας στους φοιτητές | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <u>Χαρακτηριστικό</u> | Καθόλου ικανοποιημ ένος/η 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Πάρα πολύ ικανοποιημέν ος/η 7 |
|---|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| D11. Ευγενική συμπεριφορά του προσωπικού | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D12. Τήρηση των προδιαγραφών κατά το σερβίρισμα των γευμάτων (δηλαδή ζεστό κυρίως πιάτο, κρύα σαλάτα, κρύο ή ζεστό το πρώτο πιάτο ανάλογα με το περιεχόμενό του, χρήση ενδεδειγμένων πιάτων αναλόγως του περιεχομένου τους, κ.ά.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D13. Τήρηση των προδιαγραφών υγιεινής και ασφάλειας, κατά την διανομή των γευμάτων από το προσωπικό (δηλαδή η χρήση γαντιών μιας χρήσης, σκούφου, ποδιάς κ.ά.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D14. Ικανοποιητικό ωράριο λειτουργίας | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D15. Παροχή των πληροφοριών που χρειάζονται οι φοιτητές, σχετικά με τη σίτισή τους (π.χ. ημερήσιο κι εβδομαδιαίο μενού, δικαιολογητικά για την παροχή δωρεάν σίτισης, κ.ά.), με απλό και κατανοητό τρόπο, από κάθε κανάλι επικοινωνίας (δηλ. είτε | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <u>Χαρακτηριστικό</u> | Καθόλου ικανοποιημ ένος/η 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Πάρα πολύ ικανοποιημέν ος/η 7 |
|---|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| από το site της λέσχης, είτε τηλεφωνικά είτε από την διάζωσης επικοινωνία) | | | | | | | |
| D16. Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση σε περιπτώσεις που απαιτείται (π.χ. φοιτητές με κινητικά προβλήματα, προβλήματα όρασης κ.ά.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D17. Δυνατότητα επικοινωνίας με τους εργαζόμενους στη λέσχη, σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας (υπαλλήλους, προϊσταμένους, διεύθυνση), όταν απαιτείται, ανάλογα με τη σοβαρότητα του προς εξέταση θέματος | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D18. Εύκολη πρόσβαση στο εστιατόριο (π.χ. βολική για εσάς η τοποθεσία του εστιατορίου, πρόσβαση από και προς το εστιατόριο με τα μέσα μαζικής μεταφοράς, κ.ά.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D19. Καθαριότητα του εστιατορίου | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D20. Καθαριότητα του εξοπλισμού (π.χ. πιάτα, μαχαιροπίρουνα, ποτήρια, δίσκοι σερβιρίσματος, | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <u>Χαρακτηριστικό</u> | Καθόλου ικανοποιημ ένος/η 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Πάρα πολύ ικανοποιημέν ος/η 7 |
|--|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| κατσαρόλες, ταψιά κ.ά.) | | | | | | | |
| D21. Καθαριότητα των χώρων υγιεινής (τουαλέτες, νιπτήρες) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D22. Σύγχρονες εγκαταστάσεις (π.χ. σε ψηφιακά, ηλεκτρονικά, ηχητικά μέσα κ.ά.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

E. Δημογραφικά στοιχεία και στοιχεία φοιτητικής ιδιότητας

E1. Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα
- Άλλο

E2. Επίπεδο σπουδών

| | |
|--------------|--------------------------|
| Προπτυχιακό | <input type="checkbox"/> |
| Μεταπτυχιακό | <input type="checkbox"/> |
| Διδακτορικό | <input type="checkbox"/> |

E3. Σχολή φοίτησης

| | |
|------------|--------------------------|
| Θεολογική | <input type="checkbox"/> |
| Φιλοσοφική | <input type="checkbox"/> |

| | |
|---|--------------------------|
| Θετικών Επιστημών | <input type="checkbox"/> |
| Νομική | <input type="checkbox"/> |
| Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών | <input type="checkbox"/> |
| Επιστημών Υγείας | <input type="checkbox"/> |
| Πολυτεχνική | <input type="checkbox"/> |
| Καλών Τεχνών | <input type="checkbox"/> |
| Παιδαγωγική | <input type="checkbox"/> |
| Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού | <input type="checkbox"/> |
| Γεωπονίας, Δασολογίας και Φυσικού Περιβάλλοντος | <input type="checkbox"/> |

Ε4. Έτος σπουδών

| | 1ο | 2ο | 3ο | 4ο | 5ο | 6ο | >6ο |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Παρακαλώ επιλέξτε το έτος σπουδών της τρέχουσας ακαδημαϊκής χρονιάς | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Ε5. Τόπος μόνιμης κατοικίας

- Θεσσαλονίκη
- Άλλο

Ε6. Προσδιορίστε την περιφέρεια στην οποία ανήκει η μόνιμη κατοικία σας.

| | |
|----------------------------------|--------------------------|
| Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης | <input type="checkbox"/> |
| Κεντρικής Μακεδονίας | <input type="checkbox"/> |
| Δυτικής Μακεδονίας | <input type="checkbox"/> |
| Ηπείρου | <input type="checkbox"/> |
| Θεσσαλίας | <input type="checkbox"/> |
| Στερεάς Ελλάδας | <input type="checkbox"/> |

| | |
|-----------------|--------------------------|
| Ιονίων Νήσων | <input type="checkbox"/> |
| Δυτικής Ελλάδας | <input type="checkbox"/> |
| Πελοποννήσου | <input type="checkbox"/> |
| Αττικής | <input type="checkbox"/> |
| Βορείου Αιγαίου | <input type="checkbox"/> |
| Νοτίου Αιγαίου | <input type="checkbox"/> |
| Κρήτης | <input type="checkbox"/> |

E7. Προσδιορίστε (προσεγγιστικά) το καθαρό μηνιαίο εισόδημα της οικογένειάς σας, από όλες τις πηγές (πρόσφατου μήνα π.χ. Σεπτεμβρίου, Οκτωβρίου ή Νοεμβρίου 2023)

| | |
|-------------------|--------------------------|
| < 1.000€ | <input type="checkbox"/> |
| 1.001€ έως 2.000€ | <input type="checkbox"/> |
| 2.001€ έως 3.000€ | <input type="checkbox"/> |
| >3.001€ | <input type="checkbox"/> |

Ευχαριστώ πολύ για τη συμμετοχή σας