



**ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ (CASE STUDY) ΣΤΟΥΣ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ Δ.Ε. ΠΑΤΡΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΚΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΤΟΥΣ ΑΣΚΗΣΗ».**



**ΤΣΑΜΗ ΑΓΓΕΛΙΚΗ**  
**ΝΙΚΟΛΟΠΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑ**

**ΕΠΟΠΤΕΥΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΠΑΠΑΘΑΝΑΣΟΠΟΥΛΟΥ ΧΡΥΣΑΝΘΗ**

**ΠΑΤΡΑ, 2018**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

**Σκοπός:** σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η μελέτη των απόψεων των φοιτητών για την πρακτική τους άσκηση και την ικανοποίηση που έχουν λάβει από αυτή.

**Μεθοδολογία:** Για την υλοποίηση της έρευνας χρησιμοποιήθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο το οποίο αναρτήθηκε σε σελίδες κοινωνικής δικτύωσης με σκοπό την επαγωγική και περιγραφική ανάλυση των αποτελεσμάτων

**Αποτελέσματα:** Αναφορικά με τον κάθε φορέα ξεχωριστά παρατηρήθηκε ότι ο φορέας με τους πιο ικανοποιημένους φοιτητές από την διεκπεραίωση της πρακτικής τους ήταν οι δημόσιες επιχειρήσεις (96,3%) , ενώ ακολούθησαν ο τραπεζικός τομέας (92,3%), οι ΜΚΟ (88,9%) και οι φορείς του εξωτερικού (83,3%). Τα λογιστικά γραφεία (47%) όπως και οι Εμπορικές επιχειρήσεις (47,6%) αποκόμισαν τις λιγότερες θετικές απαντήσεις αναλογικά με τις υπόλοιπες. Αυτή η δυσαναλογία θετικών απαντήσεων είναι πιθανό να έγκειται στο γεγονός ότι οι δύο τελευταίοι φορείς είναι ιδιωτικοί και απασχολούν τους φοιτητές με διαφορετικό τρόπο από ότι οι υπόλοιποι φορείς.

Λέξεις κλειδιά: πρακτική άσκηση, φοιτητές, ικανοποίηση

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....</b>	<b>2</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....</b>	<b>4</b>
<b>ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Η ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 ΜΟΝΤΕΛΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ .....</b>	<b>8</b>
<b>1.5 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	
<b>10</b>	
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....</b>	<b>13</b>
<b>ΕΠΙΣΤΗΜΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ</b>	
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 ΤΟ ΘΕΤΙΚΙΣΤΙΚΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 ΚΡΙΤΙΚΕΣ ΘΕΩΡΗΣΕΙΣ.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3 ΕΡΜΗΝΕΥΤΙΚΗ ΚΑΙ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΛΟΓΙΑ.....</b>	<b>16</b>
<b>2.4 ΜΕΤΑΜΟΝΤΕΡΝΙΣΜΟΣ, ΣΧΕΤΙΚΙΣΜΟΣ ΚΑΙ</b>	
<b>ΚΟΝΣΤΡΟΥΚΤΙΒΙΣΜΟΣ.....</b>	<b>18</b>
<b>2.5 ΡΕΑΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΡΙΤΙΚΟΣ ΡΕΑΛΙΣΜΟΣ.....</b>	<b>19</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....</b>	<b>21</b>
<b>ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 ΜΕΘΟΔΟΣ ΤΗΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</b>	<b>21</b>
<b>3.2 ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ .....</b>	<b>21</b>
<b>3.3 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ.....</b>	<b>22</b>
<b>3.4 ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ - ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</b>	<b>22</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....</b>	<b>23</b>
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</b>	<b>23</b>
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....</b>	<b>67</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>70</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ .....</b>	<b>72</b>
<b>ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΤΟΥΣ ΑΣΚΗΣΗ .....</b>	<b>72</b>

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

### ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

#### 1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ

Η ικανοποίηση των πελατών ορίζεται ως η συνάρτηση της απόδοσης σε σχέση με τις προσδοκίες του πελάτη. Όταν αυτά που έχουν υποσχεθεί προσφέρονται και βρίσκονται στο στάδιο παράδοσης, οι πελάτες θα είναι ευχαριστημένοι (Chang, 2000). Ο Philip Kotler, ο πατέρας του μάρκετινγκ είπε «αν το προϊόν ταιριάζει με τις προσδοκίες, οι πελάτες είναι ευχαριστημένοι, αν τις υπερβαίνει, ο καταναλωτής είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένος και αν υστερεί, ο καταναλωτής δεν είναι ικανοποιημένος». Αν και ο Kotler δεν καθορίζει άμεσα την ικανοποίηση των πελατών, ανέφερε ένα σημαντικό σημείο, ότι ο πελάτης είναι ικανοποιημένος, όταν προσδοκία του για ένα προϊόν επιτυγχάνεται ή ικανοποιείται σε μεγαλύτερο βαθμό.

Άλλος ένας ορισμός υποστηρίζει ότι «η ικανοποίηση είναι η απάντηση στην εκπλήρωση του καταναλωτή» (Zeithaml, 2006). Όμως ο ορισμός του Oliver είναι ευρύτερος, επειδή δεν ανέφερε μόνο τις προσδοκίες σε σχέση με τα προϊόντα, αλλά με άλλες προσδοκίες από την πλευρά του πελάτη "Η ικανοποίηση των πελατών, ή δυσαρέσκεια είναι το αίσθημα του πελάτη έχει περίπου το βαθμό στον οποίο τις εμπειρίες τους με έναν οργανισμό την ανάγκη τους". Είναι η αντίληψη των πελατών ότι η προσδοκία τους έχει ικανοποιηθεί ή παρέχεται σε πλεόνασμα. Η ικανοποίηση είναι μια στάση, ενώ η πίστη είναι μια συμπεριφορά. Ως εκ τούτου, η ικανοποίηση του πελάτη μπορεί να οδηγήσει στην πίστη των πελατών (Zeithaml, 2006).

Πίστη των πελατών σημαίνει ότι θα αγοράσουν το προϊόν και τις υπηρεσίες της εταιρείας κατ' επανάληψη. Όσον αφορά τις εταιρείες, είναι παρέχει μεγαλύτερη εξοικονόμηση κόστους η διατήρηση της τρέχουσας πελατείας από ό,τι προσέλκυση νέων πελατών. Οι προσδοκίες έχουν κεντρικό ρόλο στον επηρεασμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες και αυτά με τη σειρά τους καθορίζονται από ένα ευρύ φάσμα παραγόντων. Με βάση την ποιότητα των υπηρεσιών, φαίνεται να προκύπτει ότι οι χαμηλότερες προσδοκίες θα οδηγήσει σε υψηλότερες ποσοστό ικανοποίησης για κάθε δεδομένο επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών. Ωστόσο, υπάρχουν σαφείς περιπτώσεις που οι αρνητικές προκαταλήψεις του φορέα παροχής υπηρεσιών θα οδηγήσει σε χαμηλότερες προσδοκίες, αλλά επίσης θα καταστήσει δυσκολότερη την

επίτευξη υψηλού βαθμού ικανοποίησης - και σε άλλες περιπτώσεις ενώ υπάρχουν θετικές προκαταλήψεις και υψηλές προσδοκίες οι θετικές αξιολογήσεις είναι πιο πιθανές. Ειδικότερα, μια φτωχή φήμη ή την εικόνα μιας υπηρεσίας συχνά θεωρείται τόσο ως παράγοντας που θα έχει ως αποτέλεσμα οι χρήστες να βλέπουν τις υπηρεσίες πιο αρνητικά και έτσι χαμηλώνουν οι προσδοκίες. Οι υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις προσδοκίες του πελάτη έχουν ως αποτέλεσμα την επίτευξη ικανοποίησης του πελάτη. Για να επιτευχθεί το υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη, οι εταιρίες πρέπει να καταλάβουν τους παράγοντες που επηρεάζουν τις προσδοκίες των πελατών. (Zeithaml, 2006)

Τέτοιοι παράγοντες μπορεί να είναι:

- Οι από στόμα σε στόμα πληροφορίες που σχετίζονται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι πελάτες φοβούνται να δοκιμάσουν νέες υπηρεσίες και για αυτό το λόγο αναζητούν σχετικές πληροφορίες από έμπειρους πελάτες.
- Προσωπικές ανάγκες και προτιμήσεις που σχετίζονται με τις διαφορές στην κοινωνική τάξη, στην εκπαίδευση, στην οικογένεια, στη θρησκεία, στην κουλτούρα, τη προσωπική ζωή κτλ.
- Προηγούμενη εμπειρία που είναι η προσωπική εμπειρία για τις υπηρεσίες που οι πελάτες έχουν δεχτεί. Αν μια εταιρία παρέχει επιπλέον υπηρεσίες στους πελάτες της, τότε αυτοί θα προσδοκούν να τις δεχτούν πάλι την επόμενη φορά. Επίσης, οι πελάτες αναμένουν άλλες επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών να παρέχουν τέτοιες υπηρεσίες.
- Εξωτερική επικοινωνία είναι μια διαφήμιση που μια εταιρία για να δώσει πληροφορίες στους πελάτες και να χτίσει την εικόνα της. Αυτές οι πληροφορίες βοηθάνε τους πελάτες να χτίσουν προσδοκίες ως προς τις υπηρεσίες.
- Η διαδικασία ικανοποίησης του πελάτη, μια εταιρεία μπορεί να ικανοποιήσει τον πελάτη με πολλούς τρόπους, όπως η παροχή στους πελάτες καλής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών, ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών και δημιουργία επικοινωνίας μαζί τους.

## 1.2 Η ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η μη ικανοποίηση των καταναλωτών φαίνεται να είναι ένα συχνό φαινόμενο, αν και μπορεί να διαφοροποιείται από κατηγορία σε κατηγορία προϊόντων. Όμως, οι περισσότεροι μη ικανοποιημένοι καταναλωτές δεν εκδηλώνουν τη μη ικανοποίησή τους, αφού ούτε παραπονούνται, ούτε ζητούν επανόρθωση της ζημίας. Πιο συγκεκριμένα, διάφορες έρευνες έχουν δείξει ότι περίπου τα δύο τρίτα των μη ικανοποιημένων καταναλωτών δεν αναλαμβάνουν κάποια δράση για να εκδηλώσουν τη δυσφορία τους. Έτσι, όμως, οι επιχειρήσεις δεν γνωρίζουν τους λόγους της μη ικανοποίησης των καταναλωτών και ως εκ τούτου δεν μπορούν να αναλάβουν διορθωτική δράση.

Πολλές μελέτες έχουν προσπαθήσει να αναγνωρίσουν τους παράγοντες που προβλέπουν διαφορετικού τύπου ανταποκρίσεις των καταναλωτών στην ικανοποίηση/μη ικανοποίηση. Η προσοχή έχει επικεντρωθεί στην στρατηγική παραπόνων των καταναλωτών ως αντίδραση στη μη ικανοποίηση. Η έκφραση παραπόνων ως αντίδραση στη μη ικανοποίηση ποικίλει σημαντικά. Συχνά, πολλοί καταναλωτές δεν κάνουν κάτι για να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στις αγορές τους. Οι Day & Bodur, ανακάλυψαν ότι οι περιπτώσεις σημαντικής μη ικανοποίησης που είχαν αναφερθεί και για τις οποίες δεν είχε γίνει καμιά ενέργεια έφθαναν ποσοστό 49,6% για μη διαρκή αγαθά, ποσοστό 29,4% για διαρκή αγαθά και 23,2% για υπηρεσίες.

## 1.3 ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ποικιλομορφία υπάρχει και στον τρόπο μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών, καθώς οι απόψεις των ερευνητών επίσης διαφέρουν ως προς τον προσδιορισμό της. Οι ερευνητές Bolton και Drew (1991), Coyle (2004), υποστηρίζουν ότι η διαφήμιση μιας υπηρεσίας από στόμα σε στόμα, που προέρχεται από την οικογένεια, τους φίλους, το προσωπικό σε μια επιχείρηση ή άλλες αξιόπιστες πηγές που επιτρέπει στους ανθρώπους να διαμορφώσουν απόψεις για τις υπηρεσίες που μπορούν να χρησιμοποιήσουν, αποτελεί ενέργεια για να αλλάξει ή να ενισχύσει τις υπάρχουσες προσδοκίες για το βαθμό ικανοποίησης από την υπηρεσία. ίδια άποψη υποστηρίζεται και από τον ερευνητή Robledo (2001), οποίος αναφέρει ότι η μεταφορά στοιχείων (από στόμα σε στόμα) δείχνουν την ικανοποίηση μιας υπηρεσίας, αλλά και ότι

αποτελεί τη πιο σημαντική και δραστική πηγή για τη γενικότερη ενεργοποίηση και αφύπνιση των παλιών αλλά και νέων πελατών. Η ίδια άποψη υποστηρίζεται και από άλλους επιστήμονες που συμπληρώνουν ότι οι πελάτες είναι πιθανότερο να θεωρήσουν πιο σημαντικές τις πληροφορίες που λέγονται από εκείνους που τις δοκίμασαν, σε σύγκριση με των έντυπων ή άλλων διαφημιστικών πηγών που λαμβάνουν. (Grace, O’Cass, 2005)

Άλλοι ερευνητές επισημαίνουν την αύξηση των μέτρων που οδηγούν στην ικανοποίηση του πελάτη. Αυτά τα μέτρα έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν στους διευθυντές και στους υπεύθυνους φορείς μια επιχείρησης το πόσο αποδίδει μία επιχείρηση σε μια οικονομία αλλά και πώς αποδίδει ενάντια σε άλλες οικονομίες. (Η αξία αυτών σε ευρεία βάση συγκριτικών μετρήσεων και επιδόσεων παραμένει ασαφής). Παρ’ όλα αυτά, η έρευνα για την ικανοποίηση πελατών έχει δημιουργήσει δύο διαφορετικούς τύπους αξιολογήσεων: τη συγκεκριμένη συναλλαγή για ικανοποίηση και τη συσσωρευτική ικανοποίηση (Johnson, 2001). συγκεκριμένη συναλλαγή για ικανοποίηση είναι η αξιολόγηση της εμπειρίας των πελατών σε μια ιδιαίτερη συναλλαγή, μιας υπηρεσίας ή προϊόντων που λαμβάνουν. συγκεκριμένη συναλλαγή, παρουσιάζει τα γνωστικά-ψυχολογικά συμπτώματα, τα βασικά στοιχεία της ικανοποίησης. συσσωρευτική προσέγγιση καθορίζει την ικανοποίηση σαν μια γενική εμπειρία των πελατών από μία υπηρεσία ή κάποιο προϊόν (Johnson, 2001).

Μια άλλη διάσταση για τη μέτρηση της ικανοποίησης πελατών δίνεται από τις κλίμακες Likert που βοηθούν στη μέτρηση της, διαμορφώνοντας απόψεις ανάλογα με το τι ζητούνταν στη κάθε μελέτη. Οι απαντήσεις σε όλες τις ερωτήσεις γίνονται με μια επταβάθμια κλίμακα (1-7 Likert-type scales) όπου κάθε αριθμός παρουσιάζει πόσο ευχαριστημένος είναι {very satisfied (1) - very dissatisfied (7)} για την κάθε μια δήλωση που παρουσιάζει την ικανοποίηση. Τα προβλήματα που συνδέονται με τη χρήση του, είναι η ενιαία μεταβλητή απάντηση που μετριάστηκε από την απλότητα της ερώτησης, αλλά και η διαφορετική συχνότητα, που αντιπροσωπεύουν μια σοβαρή απειλή στην ισχύ των στατιστικών αποτελεσμάτων (Anderson & Fomell, 2000).

Τέλος, ερευνητές συνδέουν τη μέτρηση της ικανοποίησης πελατών με τις προσδοκίες. Καταλήγουν στο γεγονός ότι οι θετικές προσδοκίες εμφανίζονται όταν το προϊόν ή μια υπηρεσία παρουσιάζονται καλύτερα από αυτό που περιμένει πελάτης, με συνέπεια να επέρχεται η ικανοποίηση. Οι αρνητικές προσδοκίες παρουσιάζονται όταν το προϊόν ή η υπηρεσία είναι χειρότερο από αυτό που περιμένει, με αποτέλεσμα να

υπάρχει έντονη δυσαρέσκεια και μειωμένη ζήτηση του συγκεκριμένου προϊόντος ή της υπηρεσίας. (Anderson & Fomell, 2000)

#### 1.4 ΜΟΝΤΕΛΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Οι κυριότεροι λόγοι μέτρησης ικανοποίησης των πελατών, συνοπτικά, εστιάζονται στα παρακάτω σημεία:

- Η ικανοποίηση του πελάτη αποτελεί την πλέον αντικειμενική πληροφορία της αγοράς.
- Η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών είναι σε θέση να προσδιορίσει πιθανές «ευκαιρίες» στη συγκεκριμένη αγορά.
- Μεγάλη μερίδα πελατών αποφεύγει να εκφράσει τα παράπονα ή τη δυσαρέσκειά τους από τη χρήση ενός προϊόντος ή υπηρεσίας.
- Η υιοθέτηση των βασικών αρχών της συνεχούς βελτίωσης απαιτεί την ύπαρξη συγκεκριμένης διαδικασίας μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών.
- Η μέτρηση της ικανοποίησης μπορεί να βοηθήσει στην κατανόηση των γενικότερων αντιλήψεων του πελάτη.
- Η ύπαρξη διαφορετικής αντίληψης της ικανοποίησης ανάμεσα στον πελάτη και στη διοίκηση της εταιρείας μπορεί να αποτυπωθεί από την υλοποίηση ενός προγράμματος μέτρησης της ικανοποίησης.

Σε γενικές γραμμές τα συστήματα μέτρησης ικανοποίησης χωρίζονται στις εξής κατηγορίες:

A) Άμεσα συστήματα μέτρησης: Τα συστήματα αυτά βασίζονται σε δεδομένα που προέρχονται από το σύνολο των πελατών, όπως για παράδειγμα είναι οι έρευνες ικανοποίησης, τα παράπονα πελατών, οι προσωπικές συνεντεύξεις. Υπάρχουν αρκετά είδη άμεσων συστημάτων μέτρησης ικανοποίησης πελατών και κάθε ένα από αυτά παρέχει ανάλυση του συγκεκριμένου προβλήματος από διαφορετική οπτική γωνία. Τα άμεσα συστήματα μέτρησης έχουν ένα «προληπτικό» χαρακτήρα, δεδομένου ότι μπορούν να προτείνουν διορθωτικές ενέργειες πριν συμβούν ανεπιθύμητες καταστάσεις.

B) Έμμεσα συστήματα: Παρά το γεγονός ότι τα έμμεσα συστήματα δεν είναι σε θέση από μόνα τους να επιλύσουν το πρόβλημα της μέτρησης ικανοποίησης των πελατών μπορούν ωστόσο να προσφέρουν σημαντική βοήθεια, βασιζόμενα σε δεδομένα που



αποτελούν το αποτέλεσμα της ικανοποίησης των πελατών, το μερίδιο αγοράς κλπ. Για το λόγο αυτό οι ενέργειες που βασίζονται σε τέτοιου είδους δεδομένα, μπορούν να χαρακτηριστούν ως «θεραπευτικές», αφού προσπαθούν να διορθώσουν ανεπιθύμητες καταστάσεις που ήδη έχουν συμβεί (Γρηγορούδης, 2000).

Τα μοντέλα που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών είναι το μοντέλο του Fornell, το μοντέλο του Oliver, η μέθοδος MUSA, κ.α.

### ***Μοντέλο Oliver***

Το μοντέλο του Oliver είναι ευρέως γνωστό και ως μοντέλο διάψευσης προσδοκίας. Η ικανοποίηση σύμφωνα με τον Oliver ορίζεται ως μια ευχάριστη μεταγοραστική εμπειρία, δεδομένης της προ-αγοραστικής προσδοκίας του πελάτη. Στο συγκεκριμένο μοντέλο, το επίπεδο ικανοποίησης προκύπτει συγκρίνοντας την αντιλαμβανόμενη απόδοση του προϊόντος με τις προσδοκίες του πελάτη. Ένα επιπλέον στοιχείο του μοντέλου, όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα, είναι η ζώνη αδιαφορίας που καθορίζει το διάστημα της απόδοσης του προϊόντος που ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του πελάτη. Στην περίπτωση που η απόδοση του προϊόντος δεν ανήκει σε αυτή τη ζώνη αδιαφορίας, η διάψευση των προσδοκιών μπορεί να είναι είτε θετική, οπότε η απόδοση υπερβαίνει τις προσδοκίες, είτε αρνητική, οπότε η απόδοση είναι χειρότερη από τις προσδοκίες.

### **Μοντέλο του Fornell**

Ο Fornell, το 1989, παρουσίασε ένα μοντέλο ικανοποίησης το οποίο έγινε και το πρώτο εθνικό βαρόμετρο ικανοποίησης για τη Σουηδία, ενώ αποτελεί το βασικό εργαλείο μέτρησης και ανάλυσης για τον Αμερικανικό δείκτη ικανοποίησης (American Customer Satisfaction Index- ACSI).

Το μοντέλο αυτό συσχετίζει διάφορα μέτρα ικανοποίησης πελατών (προσδοκίες, πίστη, παράπονα κτλ) με συγκεκριμένες προκαθορισμένες σχέσεις. Μια από τις βασικές υποθέσεις του μοντέλου είναι ότι η ικανοποίηση εξαρτάται από τις προσδοκίες του πελάτη, όσο και από την ποιότητα και την αξία του προϊόντος ή της υπηρεσίας (όπως την αντιλαμβάνεται ο πελάτης). Ακόμα, χρησιμοποιείται ένα σύνολο πρόσθετων παραμέτρων όπως ο βαθμός διάψευσης ή επιβεβαίωσης των προσδοκιών και η συγκριτική αξιολόγηση με ένα ιδανικό προϊόν/υπηρεσία.

Οι παράμετροι αυτού σταθμίζονται με ένα σύνολο βαρών, ενώ ταυτόχρονα το μοντέλο υποθέτει θετική συσχέτιση με τις μεταβλητές που εκφράζουν τα αίτια της

ικανοποίησης. Από το μοντέλο παρατηρείται ότι τα αποτελέσματα της ικανοποίησης σχετίζονται με τη συμπεριφορά του πελάτη (διατύπωση παραπόνων), ενώ η καταναλωτική αφοσίωση αποτελεί τη θεμελιώδη εξαρτημένη μεταβλητή του μοντέλου του Fornell. Μετά τη Σουηδία ακολούθησαν και άλλες χώρες που υιοθέτησαν εθνικά βαρόμετρα ικανοποίησης όπως η Γερμανία, η Ταϊβάν, η Νέα Ζηλανδία κ.α. (Γρηγορούδης, 2000)

### **Μέθοδος MUSA**

Η μέθοδος MUSA έχει αναπτυχθεί ειδικά για την μέτρηση της ικανοποίησης πελατών μιας επιχείρησης. Οι υπόλοιπες είναι στατιστικές μέθοδοι, οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν και για την μέτρηση ικανοποίησης των πελατών. Συνεπώς, είναι λογικό η μέθοδος MUSA να μην παρουσιάζει τα μειονεκτήματα που έχουν οι άλλες μέθοδοι, δηλαδή προβλήματα με την ποσοτικοποίηση των δεδομένων (πολλαπλή ανάλυση παλινδρόμησης, παραγοντική ανάλυση, διακριτική ανάλυση), ή ύπαρξη πολλαπλής συγγραμμικότητας ή δυσκολία κατανομής πελατών όπως γίνεται με τις probit και logit analysis (Γρηγορούδης, 2000). Η μέθοδος MUSA παρουσιάζει ένα σημαντικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων μεθόδων το οποίο είναι το εξής: τα αποτελέσματα της μεθόδου αυτής μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη συνεχή βελτίωση του συστήματος ποιότητας. Οι υπόλοιπες μέθοδοι δίνουν απλώς μια ποσοτικοποιημένη εκτίμηση της συνολικής ικανοποίησης των πελατών και όχι ικανοποιητική πληροφόρηση για μια σε βάθος ανάλυση της ικανοποίησης των πελατών και συγκεκριμένα για κάθε διάσταση ικανοποίησης που έχει καθοριστεί. Αντίθετα η μέθοδος MUSA όχι μόνο προσδιορίζει, εκτός από την ολική και την μερική ικανοποίηση για κάθε διάσταση ικανοποίησης, αλλά με την κατασκευή των διαγραμμάτων δράσης και βελτίωσης υποδεικνύει τα σημεία στα οποία η επιχείρηση πρέπει να βελτιωθεί για να αυξήσει την ικανοποίηση των πελατών της, καθώς και την προτεραιότητα που πρέπει να δώσει στις ενέργειες βελτίωσης. (Γρηγορούδης, 2000)

### **1.5 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Η ικανοποίηση πελατών συνδέεται άμεσα με την ποιότητα και είναι αναπόσπαστο κομμάτι της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ). Η ΔΟΠ είναι μια φιλοσοφία διοίκησης, μέσω της οποίας μια επιχείρηση προσπαθεί να βελτιώσει την ποιότητά της έχοντας ως απώτερο στόχο την επίτευξη ικανοποίησης των πελατών της. Στόχος της

είναι η ικανοποίηση τόσο των εσωτερικών όσο και των εξωτερικών πελατών, δημιουργώντας έτσι την Αλυσίδα Αξίας των υπηρεσιών.

Οι πελάτες μέσα από τις προσδοκίες τους και τα πρότυπα που θέτουν διαμορφώνουν την ΔΟΠ, η οποία βλέπει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες σαν λύσεις στα προβλήματα των πελατών. Η βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών δεν μπορεί να βασίζεται σε εσωτερικούς δείκτες της επιχείρησης, αλλά θα πρέπει να συνδυάζεται με δεδομένα που προέρχονται άμεσα από τους πελάτες. Έτσι, η ΔΟΠ εστιάζεται κυρίως στον τρόπο υλοποίησης των αποτελεσμάτων, τα οποία βασίζονται σε αναλύσεις δεδομένων της ικανοποίησης πελατών, μέσα στην επιχείρηση (σχεδιασμός, παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών κτλ). (Κοσμάτος, 2004)

Για το λόγο αυτό έχουν αναπτυχθεί διάφορα μοντέλα ολικής ποιότητας με στόχο την συνεχή βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών του οργανισμού. Τα πιο γνωστά μοντέλα ολικής ποιότητας είναι:

- Το Ιαπωνικό μοντέλο Deming.
- Το Αμερικανικό βραβείο ποιότητας Malcolm Baldrige (Dutka, 1995).
- Το Ευρωπαϊκό μοντέλο ποιότητας EQA (Pan European CSI Report, 2004).
- 

### **Βραβείο ποιότητας Malcolm Baldrige**

Το βραβείο ποιότητας Malcolm Baldrige αποτελεί την απάντηση των ΗΠΑ στην καθιέρωση του Ιαπωνικού βραβείου ποιότητας Deming. Καθιερώθηκε το 1987 από το Υπουργείο Εμπορίου των ΗΠΑ και βραβεύει σε ετήσια βάση επιχειρήσεις που υπερέχουν σε θέματα ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών. Η ικανοποίηση είναι μακράν ο σημαντικότερος παράγοντας για το βραβείο Malcolm Baldrige. Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει άλλες 8 υποκατηγορίες: γνώση των απαιτήσεων και των προσδοκιών του πελάτη, διαχείριση σχέσεων πελάτη, ικανοποιητικά επίπεδα εξυπηρέτησης καταναλωτή, δέσμευση στον καταναλωτή, επίλυση παραπόνων για βελτίωση ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών, καθορισμός ικανοποίησης, αποτελέσματα από την ικανοποίηση και συγκρίσεις.

### **Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας (EQA )**

Το Ευρωπαϊκό μοντέλο ποιότητας αποτελεί την απάντηση της Ευρώπης στο Αμερικανικό Malcolm Baldrige και καθιερώθηκε το 1990, ως ένα μέσο διασφάλισης

ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων, μέσω της βελτίωσης της εξυπηρέτησης πελατών και της παροχής υψηλού επιπέδου ποιότητας. Το μοντέλο αναπτύχθηκε από το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Διοίκηση της Ποιότητας (EFQM) και γι' αυτό είναι γνωστό και ως EFQM model. Και στο Ευρωπαϊκό μοντέλο ποιότητας δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα στην ικανοποίηση του καταναλωτή με βαθμό σημαντικότητας 20%, τον υψηλότερο, δηλαδή, από όλα τα κριτήρια. (Κοσμάτος, 2004)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### ΕΠΙΣΤΗΜΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

#### 2.1 ΤΟ ΘΕΤΙΚΙΣΤΙΚΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Ο θετικισμός είναι ένα φιλοσοφικό και επιστημολογικό ρεύμα που υποθέτει ότι η κοινωνική πραγματικότητα είναι αντικειμενική και είναι δυνατόν να περιγραφεί και να αναλυθεί από τον ερευνητή με αντικειμενικό και αξιολογικά ουδέτερο, δηλαδή με «επιστημονικό» τρόπο. Αν και ο θετικισμός επηρεάζει σε μεγαλύτερο βαθμό την ποσοτική μεθοδολογία έρευνας μπορούμε να διακρίνουμε ποιοτικές έρευνες με θετικιστικό ή μεταθετικιστικό χαρακτήρα. Βασικά χαρακτηριστικά της θετικιστικής ποιοτικής έρευνας είναι η προσπάθεια για έλεγχο θεωριών ή επιβεβαίωση υποθέσεων στο ερευνητικό πεδίο, η προσπάθεια καταγραφής και ανάλυσης της «αντικειμενικής» κοινωνικής πραγματικότητας όπως αυτή αναδύεται από το ερευνητικό υλικό, ο αυστηρός και λεπτομερής σχεδιασμός των σταδίων της έρευνας, η προσπάθεια για κατασκευή και εφαρμογή κριτηρίων εγκυρότητας και αξιοπιστίας της έρευνας και η διατύπωση γενικεύσεων.

Ο θετικισμός προτάθηκε αρχικά από τον Γάλλο φιλόσοφο και κοινωνιολόγο Αύγουστο Κόντ (Auguste Comte, 1798-1857) ως μέσο διάκρισης της επιστήμης από την μεταφυσική και την θρησκευτική σκέψη. Σε γενικές γραμμές ο θετικισμός του Κόντ θεμελιώνει τα επιστημονικά του προτάγματα ως εξής (Johnston κ.α. 2001):

- Οι επιστημονικές προτάσεις θεμελιώνονται στην εμπειρική πραγματικότητα και για τον λόγο αυτό οι εμπειρικές παρατηρήσεις και θεμελιώσεις υπερτερούν των θεωρητικών και είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους (εμπειρισμός).
- Οι επιστημονικές παρατηρήσεις πρέπει να είναι επαναλαμβανόμενες στο εμπειρικό επίπεδο και ο γενικευτικός τους χαρακτήρας θα πρέπει να εξασφαλίζεται μέσα από μια γενικά αποδεκτή επιστημονική μέθοδο.
- Η επιστημονική πρόοδος επιτυγχάνεται μέσα από την δημιουργία θεωριών οι οποίες έχουν τον χαρακτήρα επιστημονικών νόμων.
- Οι επιστημονικοί αυτοί νόμοι έχουν οντολογικό χαρακτήρα.
- Οι επιστημονικοί νόμοι προοδευτικά ολοκληρώνονται και σχηματίζουν ένα μοναδικό σύστημα γνώσης και αλήθειας.

Ο θετικισμός λοιπόν, ήταν στην ουσία μια στροφή προς την εμπειρία και την εμπειρική πραγματικότητα ως την μοναδική πηγή της γνώσης και της αλήθειας και μια πορεία επιστημονικής αναζήτησης της μοναδικής αλήθειας μέσω ενός συνδυασμού της λογικής με τα μέσα της εμπειρικής διερεύνησης (παρατήρηση, πείραμα, συγκριτική ανάλυση των στοιχείων, διατύπωση γενικεύσεων και επιστημονικών νόμων με αξιώσεις καθολικής ισχύος) (Τάτσης 1997).

Η κριτική στο θετικιστικό παράδειγμα είναι έντονη και βασίζεται τόσο στην απόρριψη των αξιωμάτων και των παραδοχών του όσο και στην αμφισβήτηση των αξιώσεων του σε σχέση με τον χαρακτήρα της επιστημονικής αναζήτησης, ιδιαίτερα στις κοινωνικές επιστήμες:

- Ο διαχωρισμός εμπειρίας και θεωρίας οδηγεί σε αδυναμία πραγματικής εξήγησης, κατανόησης και ερμηνείας της πολυπλοκότητας και του πολυδιάστατου χαρακτήρα της κοινωνικής πραγματικότητας (Eyles 1986).
- Ο εμπειρικιστικός χαρακτήρας του θετικισμού οδηγεί στην υπεράσπιση και δικαιολόγηση του κοινωνικού status quo.
- Η αξιώσεις του θετικισμού για αντικειμενικότητα και για την ύπαρξη επιστημονικών νόμων με καθολική ισχύ στην κοινωνική σφαίρα παραβλέπουν την διαφορά της κοινωνικής από την φυσική πραγματικότητα καθώς αποτελούν μια σχεδόν ευθεία μεταφορά επιστημονικών αντιλήψεων και θεμελιώσεων από την δεύτερη στην πρώτη.
- Η αξιολογική ουδετερότητα στις κοινωνικές επιστήμες, την οποία προτάσσει η θετικιστική σκέψη, είναι μια αρκετά προβληματική θέση καθώς παραβλέπει τα κοινωνικά πλαίσια λειτουργίας και ανάπτυξης της επιστήμης καθώς και τις σχέσεις μεταξύ της εξουσίας, των διαφορετικών κοινωνικών δυνάμεων και του σχηματισμού «συστημάτων γνώσης και αλήθειας».

## **2.2 ΚΡΙΤΙΚΕΣ ΘΕΩΡΗΣΕΙΣ**

Η κριτική κοινωνική έρευνα ξεκινά από μια σαφή κριτική διάθεση απέναντι στους δεδομένους κοινωνικούς θεσμούς και δομές αναγνωρίζοντας ότι η ανθρώπινη δράση είναι δυνατόν να τους αλλάξει. Βασικό χαρακτηριστικό της κριτικής έρευνας είναι το χειραφετητικό παράδειγμα και πρόταση, δηλαδή η δυνατότητα και η αναγκαιότητα απαλλαγής του ανθρώπου από πολιτικές, οικονομικές, κοινωνικές και πολιτιστικές σχέσεις και δομές κυριαρχίας και εκμετάλλευσης. Κεντρικοί στόχοι των κοινωνικών

ερευνών με κριτικό χαρακτήρα είναι η αποκάλυψη σχέσεων και δομών κυριαρχίας, η προώθηση της συνειδητοποίησης και ενδυνάμωσης κυριαρχούμενων κοινωνικών ομάδων και η εξάλειψη των αιτίων της αλλοτρίωσης του ανθρώπου (Λάζος 1998).

Στις κριτικές προσεγγίσεις περιλαμβάνονται μια σειρά από θεωρητικά παραδείγματα με φιλοσοφικό, επιστημολογικό και μεθοδολογικό χαρακτήρα και ενδιαφέρον. Εδώ θα αναφερθούμε σχετικά αναλυτικότερα στην Σχολή της Φραγκφούρτης (κριτική θεωρία / critical theory) και στην θεωρητική προσέγγιση του Γιούγκεν Χάμπερμας (Jürgen Habermas).

Το ρεύμα σκέψης που επικράτησε να ονομάζεται «σχολή της Φρανκφούρτης» δεν είναι ενιαίο αλλά μπορούμε να διακρίνουμε κοινά στοιχεία μεταξύ των διανοητών που το ξεκίνησαν και το συνέχισαν. Το ρεύμα αυτό ξεκίνησε μέσα από το Ινστιτούτο Κοινωνικής Έρευνας της Φραγκφούρτης, το οποίο ιδρύθηκε αρχικά σαν Κέντρο Σοσιαλιστικών Ερευνών το 1923, και συνέβαλλαν διανοητές και θεωρητικοί όπως ο κριτικός της λογοτεχνίας Βάλτερ Μπένγιαμιν, ο κοινωνιολόγος της λογοτεχνίας Λέο Λέβενταλ, ο ψυχαναλυτής Έριχ Φρόμ και ο σινολόγος Κάρλ Βίτφογκελ. Τα τρία γνωστότερα ονόματα της Σχολής είναι ο Τέοντορ Αντόρνο, ο Μαξ Χορκχάιμερ και ο Χέρμπερτ Μαρκούζε (Craib 1998).

Βασικοί στόχοι των θεωρητικών της Σχολής της Φραγκφούρτης ήταν να αναδείξουν τους μηχανισμούς αλλοτρίωσης και καταπίεσης στις σύγχρονες καπιταλιστικές κοινωνίες με τρόπους που πολλές φορές είναι διαφορετικοί από αυτούς του κλασικού μαρξισμού. Για τον λόγο αυτό έννοιες όπως αυτές της κυριαρχίας, του εργαλειακού λόγου και του μονοδιάστατου πολιτισμού είναι κεντρικές για την κριτική θεωρία (Craib 1998). Παρ' όλη την κριτική που ασκήθηκε στην κριτική θεωρία τόσο από μαρξιστές θεωρητικούς όσο και από θετικιστές κοινωνικούς επιστήμονες αυτή *«...εμβολιάζει την κοινωνική θεωρία με το αναγκαίο πνεύμα της κριτικής αμφισβήτησης και της ηθικής αποτίμησης ενάντια στην κυρίαρχη αντίληψη για την ορθολογικότητα.»* (Craib 1998: 465).

Τέλος, η θεωρία της επικοινωνιακής δράσης (theory of communicative action) του Γιούγκεν Χάμπερμας προτάσσει την επικοινωνιακή στην στρατηγική δράση. Η επικοινωνιακή δράση στοχεύει στην κατανόηση, είναι ορθολογική και μη εργαλειακή δηλαδή δεν περιλαμβάνει το στοιχείο του άμεσου εξαναγκασμού ή της έμμεσης επιρροής. Από την άλλη πλευρά η στρατηγική δράση είναι σκόπιμη, εμπρόθετη και εργαλειακή (Craib 1998). Η πρόταξη λοιπόν από τον Χάμπερμας της επικοινωνιακής δράσης στοχεύει στην ορθολογική μέσω της γλώσσας επίτευξη της συναίνεσης αντί

της κυριαρχίας, στην ανάδειξη της οικουμενικής ηθικής και στην «...προοπτική μιας αυθεντικά δημοκρατικής κοινωνίας, στην οποία όλα τα μέλη της έχουν απρόσκοπτη και ισότιμη προσπέλαση στον ορθό λόγο, διαθέτουν δηλαδή ακέραιη την δυνατότητα να συμμετέχουν στη λήψη των αποφάσεων» (Craib 1998: 484).

### **2.3 ΕΡΜΗΝΕΥΤΙΚΗ ΚΑΙ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΛΟΓΙΑ**

Η ερμηνευτική θεωρητική παράδοση ξεκινά από την παραδοχή ότι η πρόσβαση στην κοινωνική πραγματικότητα είναι δυνατή μόνο μέσω διαφορετικών κοινωνικών κατασκευών ή μέσων όπως είναι η γλώσσα, η ατομική και συλλογική συνείδηση ή τα κοινά νοήματα και αναπαραστάσεις (διυποκειμενικότητα). Η θεωρητική αυτή παράδοση περιλαμβάνει διαφορετικά ρεύματα σκέψης στο εσωτερικό της τα βασικότερα από τα οποία είναι η φιλοσοφική ερμηνευτική (hermeneutics) και η φαινομενολογία (phenomenology). Η ερμηνευτική κοινωνική έρευνα προσπαθεί να κατανοήσει τα κοινωνικά φαινόμενα, τις κοινωνικές διαδικασίες και διεργασίες κυρίως από την σκοπιά των ατομικών και κοινωνικών υποκειμένων δίδοντας έμφαση στην πολυπλοκότητα και στο πολυδιάστατο της κοινωνικής εμπειρίας.

Στα πλαίσια της γενικότερης αυτής φιλοσοφικής και επιστημολογικής παράδοσης θα αναφερθούμε σε τρεις σχολές σκέψης οι οποίες επηρεάζουν και εμπνέουν ερευνητικά εγχειρήματα ποιοτικού κυρίως χαρακτήρα: στην σχολή της συμβολικής αλληλόδρασης ή διαντίδρασης (symbolic interactionism), στην ερμηνευτική προσέγγιση (hermeneutics) και στην φαινομενολογία (phenomenology).

Η σχολή της συμβολικής αλληλόδρασης ασχολείται με τις κοινωνικές σχέσεις από την σκοπιά των υποκειμένων και της ατομικής τους δράσης, έχει δηλαδή έντονο αντισυστημικό χαρακτήρα. Κεντρικός παράγοντας είναι η «αλληλόδραση» ή «διαντίδραση» δηλαδή η συνεχής αλληλεπίδραση των κοινωνικών υποκειμένων μεταξύ τους η οποία παράγει και αναπαράγει τα κοινωνικά φαινόμενα. Η αλληλόδραση γίνεται δυνατή μέσα από διάφορους συμβολικούς τρόπους επικοινωνίας και οι άνθρωποι δομούν τις κοινωνικές τους σχέσεις μέσα από την ερμηνεία και την κατανόηση των πράξεων, των συμπεριφορών και των δράσεων των άλλων (Τάτσης 1997).

Σχηματικά και περιληπτικά οι βασικότερες παραδοχές της σχολής της συμβολικής αλληλόδρασης είναι οι παρακάτω:



«1. Οι πράξεις των κοινωνικών υποκειμένων απέναντι στην πραγματικότητα που τα περιβάλλει εξαρτώνται από τα νοήματα με τα οποία τα υποκείμενα τα επενδύουν.

2. Αυτά τα νοήματα αποτελούν προϊόντα της κοινωνικής διαντίδρασης στην ανθρώπινη κοινωνία.

3. Η τροποποίηση και η διαχείριση των εν λόγω υποκειμενικών νοημάτων συντελούνται μέσω μιας ερμηνευτικής διαδικασίας, στην οποία το κάθε άτομο προσφεύγει ανάλογα με τα ερεθίσματα που δέχεται.» (Craib 1998: 161)

Σημαντικές είναι οι ομοιότητες που παρουσιάζει η σχολή της συμβολικής αλληλόδρασης με την φιλοσοφική και επιστημολογική παράδοση της ερμηνευτικής (hermeneutics). Πολύ απλά θα μπορούσαμε να ορίσουμε την ερμηνευτική σαν την μελέτη της αναπαράστασης και του νοήματος. Στα πλαίσια της παράδοσης αυτής αναζητάται το νόημα και η σημασία που αποδίδεται ή αναδύεται μέσα από την κοινωνική αλληλεπίδραση και αντιμετωπίζονται κριτικά οι αξιώσεις για μία και μοναδική αλήθεια ή για μία δεδομένη μέθοδο αποκάλυψης ή ανακάλυψης της αλήθειας.

Η φαινομενολογία (phenomenology), επιστημολογικά συγγενής με την σχολή της συμβολικής αλληλόδρασης, χαρακτηρίζεται από την κεντρική σημασία που αποδίδει στον ρόλο της ανθρώπινης συνείδησης στον σχηματισμό και στην αναπαραγωγή των ανθρώπινων και των κοινωνικών φαινομένων. Η φαινομενολογική παράδοση υποστηρίζει ότι ο εξωτερικός και ο κοινωνικός κόσμος έχει νόημα και αποκτά σημασία μόνο μέσα από την συνείδηση που διαμορφώνεται για αυτόν. Ο εξωτερικός κόσμος λοιπόν προσλαμβάνεται ως μια σειρά από «φαινόμενα» ανάλογα με τις νοηματικές διεργασίες της συνείδησης και όχι ως αντικειμενική πραγματικότητα με την καθοδήγηση μιας «ορθής» μεθόδου. Έτσι η κοινωνική πραγματικότητα προσδιορίζεται και κατασκευάζεται από την δράση των κοινωνικών υποκειμένων στην βάση της «διυποκειμενικότητας». Η διυποκειμενικότητα είναι μπορούμε να πούμε μια έννοια κλειδί για την φαινομενολογική κατανόηση της κοινωνίας και των κοινωνικών φαινομένων, αφού μέσω αυτής απορρίπτεται η θέση για την ύπαρξη μιας κοινής για όλα τα κοινωνικά υποκείμενα αντικειμενικής κοινωνικής πραγματικότητας ή οποία είναι δυνατόν να γίνει αντικείμενο επιστημονικής διερεύνησης πέρα και έξω από το νόημα που της αποδίδεται από τις συνειδήσεις των κοινωνικών υποκειμένων.

Η έρευνα ποιοτικού χαρακτήρα στις κοινωνικές επιστήμες επηρεάστηκε σημαντικά από την ερμηνευτική παράδοση καθώς κατευθύνθηκε στην κατανόηση των

κοινωνικών φαινομένων και στον τρόπο εμφάνισης και αναπαραγωγής τους αποδίδοντας πρωτεύουσα σημασία στο νόημα που προσδίδουν οι κοινωνικά δρώντες στην δράση, και στη συμπεριφορά την δική τους και των άλλων.

## **2.4 ΜΕΤΑΜΟΝΤΕΡΝΙΣΜΟΣ, ΣΧΕΤΙΚΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΟΝΣΤΡΟΥΚΤΙΒΙΣΜΟΣ**

Ο μεταμοντερνισμός (postmodernism) είναι ένα ρεύμα σκέψης το οποίο επηρεάζει σημαντικά τις κοινωνικές επιστήμες, προκαλώντας θεωρητικές συζητήσεις και διαμάχες οι οποίες συνεχίζονται και σήμερα. Ο όρος άρχισε να χρησιμοποιείται στην δεκαετία του 1950 και είναι εξαιρετικά δύσκολο να οριστεί για μια σειρά από λόγους. Όχι μόνο διότι χρησιμοποιείται πολλές φορές για να εκφράσει διαφορετικά πράγματα, έννοιες και αντιλήψεις αλλά και διότι το μεταμοντέρνο πρόταγμα μπορούμε να το βρούμε σε αρκετά διαφορετικούς μεταξύ τους τομείς της ανθρώπινης πνευματικής δραστηριότητας όπως είναι η φιλοσοφία, η αρχιτεκτονική, η λογοτεχνική κριτική, οι κοινωνικές επιστήμες κτλ.

Σχηματικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο μεταμοντερνισμός είναι το σύνολο των ιδεών και των ρευμάτων σκέψης που αμφισβητούν τις αντιλήψεις του μοντερνισμού και του παραδείγματος του διαφωτισμού για την επιστήμη, την γνώση και την αλήθεια. Δηλαδή αμφισβητούν τις αντιλήψεις που σχετίζονται με την ύπαρξη ενός αυτόνομου και ορθολογικού υποκειμένου, τα θεμελιωτικά (foundationalist) φιλοσοφικά και επιστημολογικά παραδείγματα, την αντίληψη του ορθού λόγου σαν καθολική, a priori ιδιότητα του ανθρώπου και την έννοια της κοινωνικής και ηθικής προόδου μέσα από την ορθολογική εφαρμογή κοινωνικό-επιστημονικών θεωριών (Schwandt 2001).

Μερικές από τις σημαντικότερες αντιλήψεις και τάσεις που χαρακτηρίζουν το μεταμοντέρνο παράδειγμα είναι ο σχετικισμός (relativism), ή άρνηση της αξίας των μεγάλων αφηγήσεων (grand narratives) και ο κοινωνικός κονστρουκτιβισμός (social constructivism).

Σχετικισμός είναι η αντίληψη σύμφωνα με την οποία δεν υπάρχει αντικειμενική αλήθεια ή αντικειμενική γνώση αλλά ότι αυτή εξαρτάται από το πλαίσιο και τις συνθήκες παραγωγής της ή από την σκοπιά του καθενός. Η εγκατάλειψη των μεγάλων αφηγήσεων σημαίνει την αμφισβήτηση της αξίας ή της δυνατότητας διατύπωσης και σχηματισμού καθολικών και ενοποιητικών σχημάτων σύλληψης του

κόσμου. Ο κοινωνικός κονστρουκτιβισμός τέλος, δίδει έμφαση στην σημασία του εκάστοτε πλαισίου και των πολιτιστικών αξιών για την κατασκευή της κοινωνικής πραγματικότητας (Saugstad 2001, Kim 2001, Smith1998). Για τους κονστρουκτιβιστές η πραγματικότητα και η γνώση είναι κοινωνικές και πολιτιστικές κατασκευές και για τον λόγο αυτό δεν έχει νόημα η αναζήτηση της αντικειμενικής κοινωνικής πραγματικότητας ή της αντικειμενικής αλήθειας. Η έννοια αυτή αντικαθίσταται από την έννοια της διυποκειμενικότητας (intersubjectivity) δηλαδή των κοινωνικών συμβάσεων και του κοινού νοήματος που μοιράζονται τα κοινωνικά υποκείμενα (Kim 2001).

Τα ρεύματα αυτά είναι σημαντικά για την εξέλιξη της κοινωνικής θεωρίας και της κοινωνικής έρευνας διότι επαναφέρουν το κοινωνικό υποκείμενο στο κέντρο του ενδιαφέροντος και τονίζουν την σημασία της αναπαράστασης των κοινωνικών φαινομένων και της κοινωνικής πραγματικότητας. Επίσης δίδουν μεγάλη έμφαση στον ρόλο της γλώσσας, όχι σαν ένα απλό μέσο για τις κοινωνικές αναπαραστάσεις αλλά σαν πεδίο σχηματισμού του νοήματος και κατασκευής του κοινωνικού κόσμου. Παρ' όλα αυτά έχει ασκηθεί και ασκείται στα ρεύματα αυτά σημαντική κριτική, ιδιαίτερα σε ζητήματα που αφορούν την εφαρμογή ορθολογικών κριτηρίων για την εύρεση της αλήθειας και της σύνδεσης του κοινωνικού υποκειμένου με ευρύτερες κοινωνικές διαδικασίες, δομές και μηχανισμούς πέρα από τον άμεσο έλεγχο του. Ένα ρεύμα της σύγχρονης σκέψης, που προσπαθεί να ξεπεράσει τις αδυναμίες τόσο του θετικισμού όσο και του ακραίου σχετικισμού, είναι αυτό του ρεαλισμού / κριτικού ρεαλισμού που εξετάζεται στην συνέχεια.

## **2.5 ΡΕΑΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΡΙΤΙΚΟΣ ΡΕΑΛΙΣΜΟΣ**

Ο ρεαλισμός (realism) σαν ρεύμα σκέψης στις κοινωνικές επιστήμες έχει μια μακρά παράδοση. Ιδιαίτερα οι νεότερες εκδοχές του ρεαλισμού (πχ κριτικός ρεαλισμός), δίνουν διεξόδους στην επιστημονική εξήγηση και ερμηνεία των κοινωνικών φαινομένων αποφεύγοντας τόσο τον σχετικισμό όσο και τον θετικισμό (Robson 2002).

Φιλοσοφικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο ρεαλισμός είναι μια αντίληψη που αποδέχεται την ανεξαρτησία της πραγματικότητας από την ανθρώπινη συνείδηση. Η πραγματικότητα αυτή είναι δυνατόν κάτω από συγκεκριμένους όρους, με συγκεκριμένους τρόπους και μεθόδους και μέσα σε συγκεκριμένα πλαίσια να γίνει

αντικείμενο επιστημονικής έρευνας. Ο ρεαλισμός δεν είναι ενιαίο ρεύμα σκέψης αλλά σχηματικά μπορούμε να τον χωρίσουμε σε απλοϊκό ή αφελή (naive) και κριτικό ρεαλισμό (Γκίκας 2002). Ο πρώτος βλέπει την γνώση σαν απλή αντανάκλαση της εμπειρικής πραγματικότητας ενώ ο δεύτερος δίδει έμφαση στις μεθόδους προσέγγισης της πραγματικότητας μέσα από τους μηχανισμούς (mechanisms) που εξηγούν και ερμηνεύουν τα φαινόμενα μέσα στα εκάστοτε πλαίσια (contexts), στα οποία γεννιούνται ή αναπαράγονται.

Κεντρικές έννοιες της ρεαλιστικής προσέγγισης στις κοινωνικές επιστήμες και στην κοινωνική έρευνα, οι οποίες μας βοηθούν να κατανοήσουμε καλύτερα την προσέγγιση αυτή, είναι η σχέση κοινωνικής δομής και κοινωνικής δράσης (social structure and agency), οι μηχανισμοί και τα πλαίσια (mechanisms and contexts) εξήγησης των κοινωνικών φαινομένων και η διάκριση μεταξύ ανοιχτών και κλειστών συστημάτων (open and closed systems) θέασης, προσέγγισης και ερμηνείας του κοινωνικού κόσμου (Robson 2002).

Ως προς την σχέση μεταξύ κοινωνικής δομής και κοινωνικής δράσης, η ρεαλιστική αντίληψη προκρίνει το ουσιαστικό ξεπέρασμα της διάκρισης αυτής. Αυτό είναι δυνατόν να συμβεί αν αντιλαμβανόμαστε την κοινωνική δομή ταυτόχρονα ως προϊόν αλλά και ως πλαίσιο της δράσης των κοινωνικών υποκειμένων. Στόχος της προσέγγισης αυτής είναι η ολοκλήρωση (integration) και συνύπαρξη αντικειμενικών και υποκειμενικών θεωρήσεων για την ερμηνεία του κοινωνικού κόσμου. Η ερμηνεία αυτή προϋποθέτει την αποκάλυψη, την περιγραφή και την ανάλυση των μηχανισμών που παράγουν ή αναπαράγουν τα κοινωνικά φαινόμενα (αιτιότητα). Οι εύρεση των μηχανισμών αυτών δεν είναι απαραίτητο να οδηγεί σε καθολικές γενικεύσεις και προβλέψεις αφού δίδεται σημαντική έμφαση στα ιδιαίτερα κοινωνικά πλαίσια εντός των οποίων εμφανίζονται και αναπαράγονται τα φαινόμενα. Τα παραπάνω αναδεικνύουν την φύση της ρεαλιστικής αιτιακής εξήγησης και ερμηνείας των κοινωνικών φαινομένων. Είναι μια εξήγηση και ερμηνεία που εντάσσεται στην λογική των ανοιχτού συστήματος, δηλαδή στην αποδοχή ότι στον κοινωνικό κόσμο ερμηνεύουμε τα φαινόμενα με όρους πιθανότητας και τάσεων μάλλον παρά βεβαιότητας (Robson 2002, MacLennan 2002).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

### **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

#### **3.1 ΜΕΘΟΔΟΣ ΤΗΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Προκειμένου να είναι εφικτή η συλλογή των δεδομένων που απαιτούνταν για την πραγματοποίηση της έρευνας πραγματοποιήθηκε η δημιουργία και χρήση ενός ερωτηματολογίου. Αυτό το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε ( μέσω του Google Docs και αποσκοπούσε στην συλλογή απαντήσεων υπό ανώνυμη μορφή. Όπως αναφέρεται σε μια πλειάδα ερευνών και βιβλιογραφικών ανασκοπήσεων ανά το διαδίκτυο, ένα ερωτηματολόγιο χρησιμοποιείται προκειμένου να είναι εφικτή η συλλογή δεδομένων με γρήγορο και εύκολο τρόπο σε μια πληθυσμιακή ομάδα μέσω μιας δικατευθυντήριας επικοινωνίας. Βάση του συγκεκριμένου χαρακτηριστικού του ερωτηματολογίου επιλέχθηκε ως εργαλείο για τη συλλογή απαντήσεων από του φοιτητές που έχουν πραγματοποιήσει την πρακτική τους.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε (<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfP58MyedMkyBINENZLY63bcfxppA8-Y6QYpxtYCxZsJpfxtQ/viewform>) αποτελούνταν από 13 ερωτήσεις ονοματικές, υποχρεωτικές προς απάντηση, με διττές απαντήσεις ενώ μια ερώτηση έδινε και την επιλογή συμπλήρωσης μιας απάντησης από τον ερωτηθέντα.

#### **3.2 ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ**

Όπως είναι εμφανές στη συνέχεια υπήρξαν 106 άτομα που απάντησαν το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο της έρευνας, το δείγμα της έρευνας απαρτιζόταν από 52 άτομα ( 49,1% ) ανδρικού φύλου και 54 άτομα ( 50,9% ) γυναικείου φύλου. Επίσης ανάλογα με την ηλικία των ερωτηθέντων το δείγμα διαχωρίζεται σε 27 ερωτηθέντες ( 25,5% ) που ήταν από 22 έως 24 ετών, 37 ερωτηθέντες ( 34,9% ) που ήταν από 25 έως 27 ετών, ενώ την ίδια στιγμή 29 ερωτηθέντες ( 27,4% ) ήταν από 28 έως 30 ετών και τέλος 13 άτομα ( 12,3% ) ήταν από 30 ετών και άνω. Επιπροσθέτως παρατηρώντας τις απαντήσεις των ερωτηθέντων ως προς το φορέα που πραγματοποίησαν την πρακτική τους είναι εμφανές ότι 21 ερωτηθέντες ( 19,8% )

πραγματοποίησαν την πρακτική τους σε Εμπορική επιχείρηση, 26 ερωτηθέντες (24,5%) πραγματοποίησαν την πρακτική τους στον τραπεζικό τομέα, ενώ την ίδια στιγμή 27 ερωτηθέντες ( 25,5% ) περάτωσαν την πρακτική τους σε κάποια Δημόσια επιχείρηση. Επίσης υπήρξαν 17 άτομα ( 16% ) που απάντησαν ότι πραγματοποίησαν την πρακτική τους άσκηση σε κάποιο Λογιστικό γραφείο, την ίδια στιγμή 9 άτομα (8,5% ) απάντησαν ότι ο φορέας πρακτικής άσκησης που τους φιλοξένησε ήταν μια ΜΚΟ, τέλος 6 φοιτητές ( 5,7% ) πραγματοποίησαν την πρακτική τους άσκηση σε κάποιο φορέα του εξωτερικού.

### **3.3 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ**

Έπειτα από τη στιγμή που συλλέχθηκαν οι απαντήσεις που κρίθηκαν ως άρτιες για την πραγματοποίηση της έρευνας επεξεργάστηκαν με σκοπό να είναι πιο εύκολη η εισαγωγή τους στο πρόγραμμα PASW STATISTICS SPSS, εκεί μέσω του labeling πήραν εύκολη στη χρήση μορφή. Το επόμενο βήμα ήταν η ανάλυση τους με τις στατιστικές μεθόδους των συχνοτήτων ( frequencies ) και βάση της τεχνικής Crosstabulation βάση των φορέων που περάτωσαν την πρακτική τους οι φοιτητές που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο. Οι πίνακες και τα γραφήματα που δημιουργήθηκαν αναλύονται στη συνέχεια και τα ευρήματα τους είναι εμφανή συγκεντρωμένα στα συμπεράσματα.

### **3.4 ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ - ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Στην παρούσα έρευνα υπήρξε ένας περιορισμός που προέκυψε από το μέγεθος του δείγματος. Το δείγμα των 106 ερωτηθέντων θα μπορούσε να ήταν μεγαλύτερο αλλά συγκριτικά με τον αριθμό που απευθύνθηκε ( αναρτήθηκε σε ιστότοπους με μεγάλο αριθμό αλληλεπιδράσεων μεταξύ των χρηστών ) συγκεντρώθηκε μικρός αριθμός απαντήσεων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

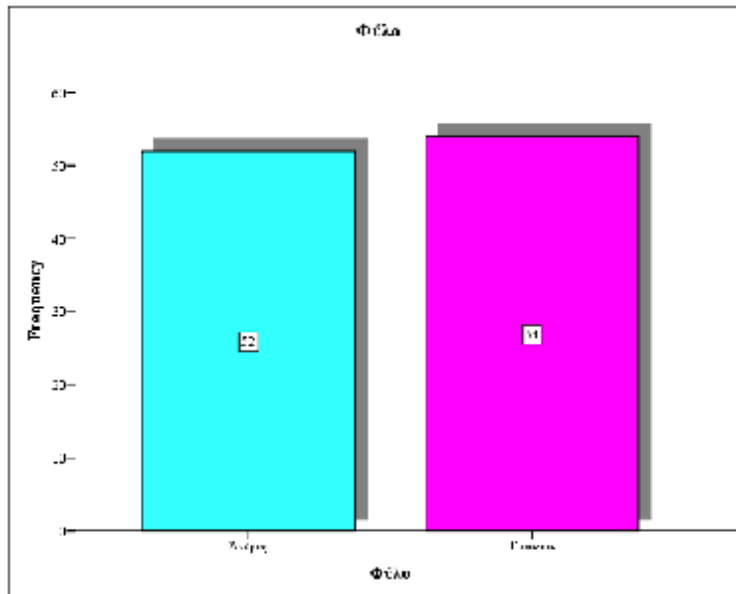
#### ✚ Ερώτηση 1: Φύλο

Αφότου αναλύθηκαν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων φοιτητών σχετικά με το φύλο τους ( συγκεντρωτικός πίνακας 1 & Γραφήματα ) είναι εμφανές ότι 52 ερωτηθέντες σε ποσοστό 49,1% ήταν ανδρικού φύλου ενώ 54 άτομα σε ποσοστό 50,9% ήταν γυναικείου φύλου.

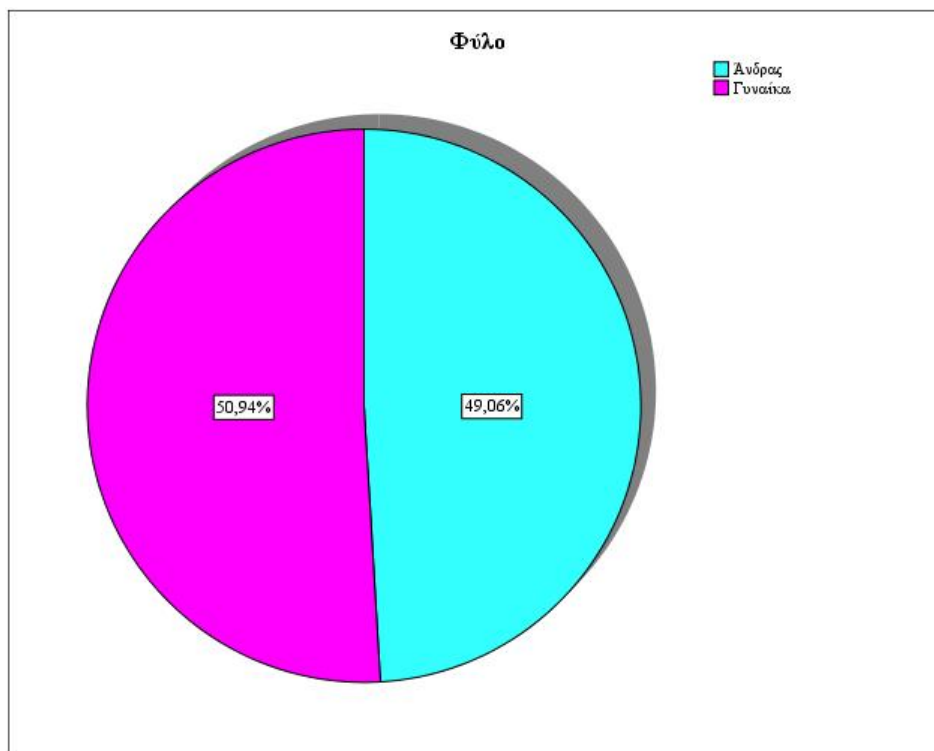
Συγκεντρωτικός πίνακας 1: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα, το εκατοστιαίο ποσοστό και το αθροιστικό ποσοστό του φύλου των φοιτητών που έλαβαν μέρος στην έρευνα.

		Φύλο		
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Ανδρας	52	49,1	49,1
	Γυναίκα	54	50,9	100,0
Total		106	100,0	

Διάγραμμα Ράβδων 1: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του φύλου των φοιτητών που έλαβαν μέρος στην έρευνα.



Διάγραμμα Πίτας 1: Το διάγραμμα πίτας που ακολουθεί απεικονίζει τα εκατοστιαία ποσοστά του φύλου των φοιτητών που έλαβαν μέρος στην έρευνα.





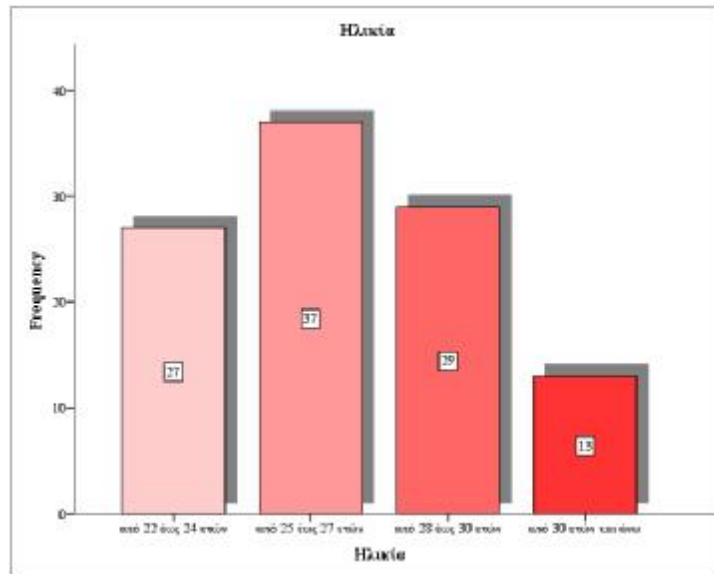
## 🚩 Ερώτηση 2: Ηλικία

Αφότου αναλύθηκαν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων φοιτητών σχετικά με την ηλικία τους ( συγκεντρωτικός πίνακας 2 & Γραφήματα ) είναι εμφανές ότι 27 ερωτηθέντες σε ποσοστό 25,5% ήταν από 22 έως 24 ετών, 37 ερωτηθέντες σε ποσοστό 34,9% ήταν από 25 έως 27 ετών, ενώ την ίδια στιγμή 29 ερωτηθέντες σε ποσοστό 27,4% ήταν από 28 έως 30 ετών, τέλος 13 άτομα σε ποσοστό 12,3% ήταν από 30 ετών και άνω.

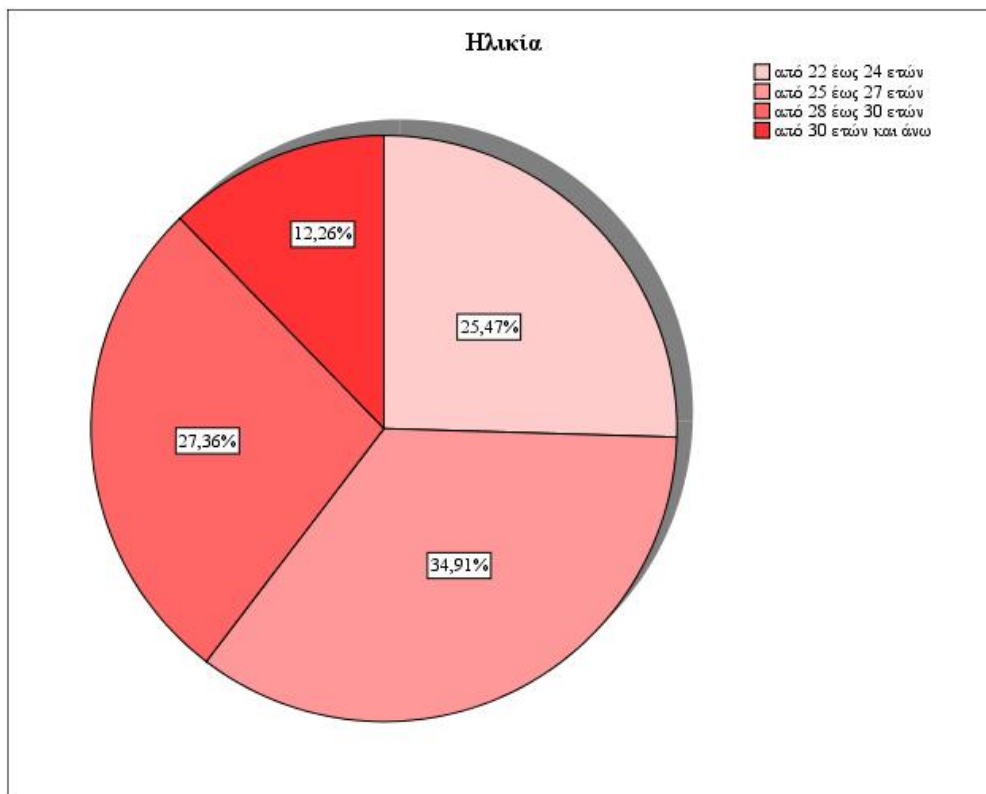
Συγκεντρωτικός πίνακας 2: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα, το εκατοστιαίο ποσοστό και το αθροιστικό ποσοστό της ηλικίας των φοιτητών που έλαβαν μέρος στην έρευνα.

<b>Ηλικία</b>				
		<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
Valid	από 22 έως 24 ετών	27	25,5	25,5
	από 25 έως 27 ετών	37	34,9	60,4
	από 28 έως 30 ετών	29	27,4	87,7
	από 30 ετών και άνω	13	12,3	100,0
Total		106	100,0	

Διάγραμμα Ράβδων 2: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα της ηλικίας των φοιτητών που έλαβαν μέρος στην έρευνα.



Διάγραμμα Πίτας 2: Το διάγραμμα πίτας που ακολουθεί απεικονίζει τα εκατοστιαία ποσοστά της ηλικίας των φοιτητών που έλαβαν μέρος στην έρευνα.



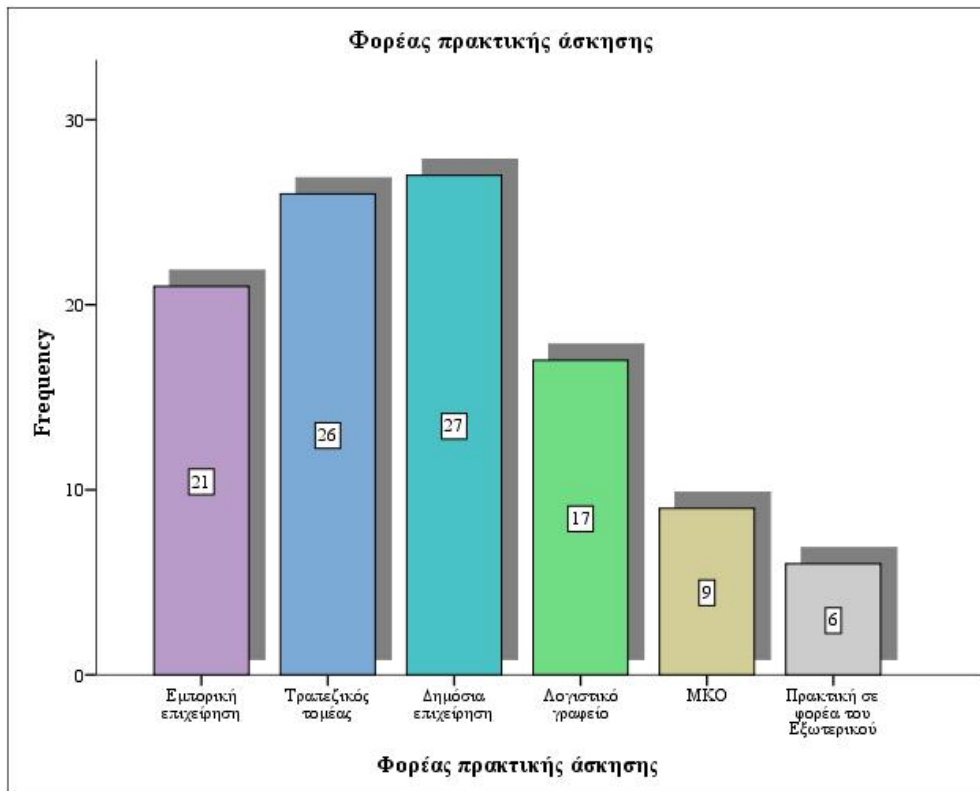
### 🚩 Ερώτηση 3: Φορέας πρακτικής άσκησης

Αφότου αναλύθηκαν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων φοιτητών σχετικά με το φορέα που περάτωσαν την πρακτική τους άσκηση ( συγκεντρωτικός πίνακας 3 & Γραφήματα ) είναι εμφανές ότι 21 ερωτηθέντες σε ποσοστό 19,8% ότι πραγματοποίησαν την πρακτική τους σε Εμπορική επιχείρηση, 26 ερωτηθέντες σε ποσοστό 24,5% απάντησαν ότι πραγματοποίησαν την πρακτική τους στον τραπεζικό τομέα, ενώ την ίδια στιγμή 27 ερωτηθέντες σε ποσοστό 25,5% περάτωσαν την πρακτική τους σε κάποια Δημόσια επιχείρηση. Επίσης υπήρξαν 17 άτομα που σε ποσοστό 16% απάντησαν ότι πραγματοποίησαν την πρακτική τους άσκηση σε κάποιο Λογιστικό γραφείο, την ίδια στιγμή 9 άτομα σε ποσοστό 8,5% απάντησαν ότι ο φορέας πρακτικής άσκησης που τους φιλοξένησε ήταν μια ΜΚΟ, τέλος οι υπόλοιποι 6 φοιτητές σε ποσοστό 5,7% πραγματοποίησαν την πρακτική τους άσκηση σε κάποιο φορέα του εξωτερικού.

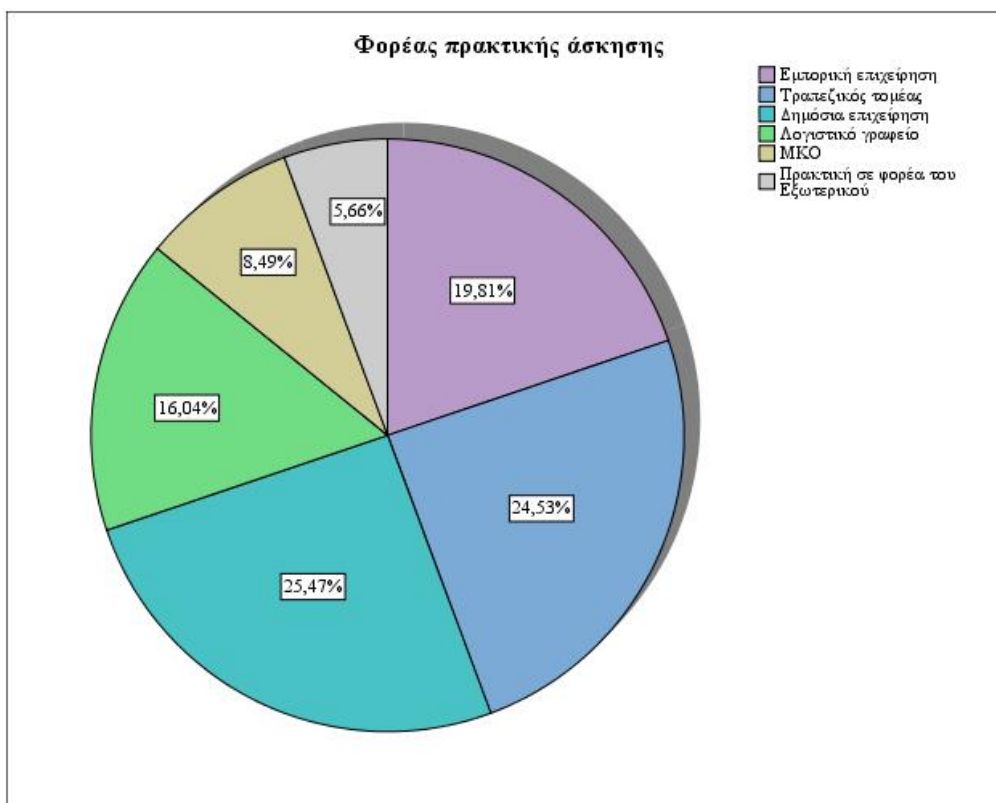
Συγκεντρωτικός πίνακας 3: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα, το εκατοστιαίο ποσοστό και το αθροιστικό ποσοστό του φορέα πρακτικής άσκησης των φοιτητών που έλαβαν μέρος στην έρευνα.

<b>Φορέας πρακτικής άσκησης</b>				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Εμπορική επιχείρηση	21	19,8	19,8
	Τραπεζικός τομέας	26	24,5	44,3
	Δημόσια επιχείρηση	27	25,5	69,8
	Λογιστικό γραφείο	17	16,0	85,8
	ΜΚΟ	9	8,5	94,3
	Πρακτική σε φορέα του Εξωτερικού	6	5,7	100,0
	Total	106	100,0	

Διάγραμμα Ράβδων 3: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του φορέα πρακτικής άσκησης των φοιτητών που έλαβαν μέρος στην έρευνα.



Διάγραμμα Πίτας 3: Το διάγραμμα πίτας που ακολουθεί απεικονίζει τα εκατοστιαία ποσοστά του φορέα πρακτικής άσκησης των φοιτητών που έλαβαν μέρος στην έρευνα.



Ερώτηση 4: Οι γνώσεις που λάβατε κατά τη διάρκεια των σπουδών σας ήταν αρκετές για τη διεκπεραίωση της πρακτικής εργασίας

Αφότου αναλύθηκαν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων φοιτητών σχετικά με το πόσο συμφωνούν ή όχι στο ότι οι γνώσεις που έλαβαν κατά τη διάρκεια των σπουδών τους ήταν αρκετές για τη διεκπεραίωση της πρακτικής εργασίας τους ( συγκεντρωτικός πίνακας 4 & Γραφήματα ) είναι εμφανές ότι 4 άτομα σε ποσοστό 3,8% απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα με την παρούσα πρόταση. Διπλάσια από τα προηγούμενα άτομα ( 8 – 7,5% ) απάντησαν ότι διαφωνούν με το ότι οι γνώσεις που έλαβαν κατά τη διάρκεια των σπουδών τους ήταν αρκετές για τη διεκπεραίωση της πρακτικής εργασίας τους, ενώ ότι ούτε συμφωνούν αλλά και ότι ούτε διαφωνούν απάντησαν 6 άτομα σε ποσοστό 5,7%. Την ίδια στιγμή οι συμφωνούντες φοιτητές ήταν 28 σε ποσοστό 26,4%, ενώ τα άτομα που συμφώνησαν απόλυτα ( ήταν ταυτόχρονα και το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος) ήταν 60 σε ποσοστό 56,6%.

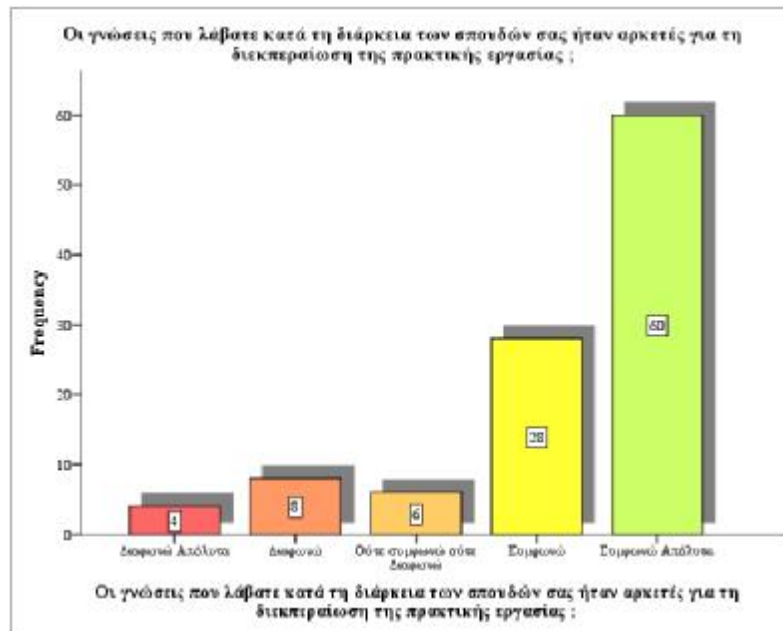
Συγκεντρωτικός πίνακας 4: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα, το εκατοστιαίο ποσοστό και το αθροιστικό ποσοστό της κάθε περίπτωσης συμφωνίας ή μη των φοιτητών με το ότι οι γνώσεις που έλαβαν κατά τη διάρκεια των σπουδών τους ήταν αρκετές για τη διεκπεραίωση της πρακτικής εργασίας τους.

**Οι γνώσεις που λάβατε κατά τη διάρκεια των σπουδών σας ήταν αρκετές για τη διεκπεραίωση της πρακτικής εργασίας ;**

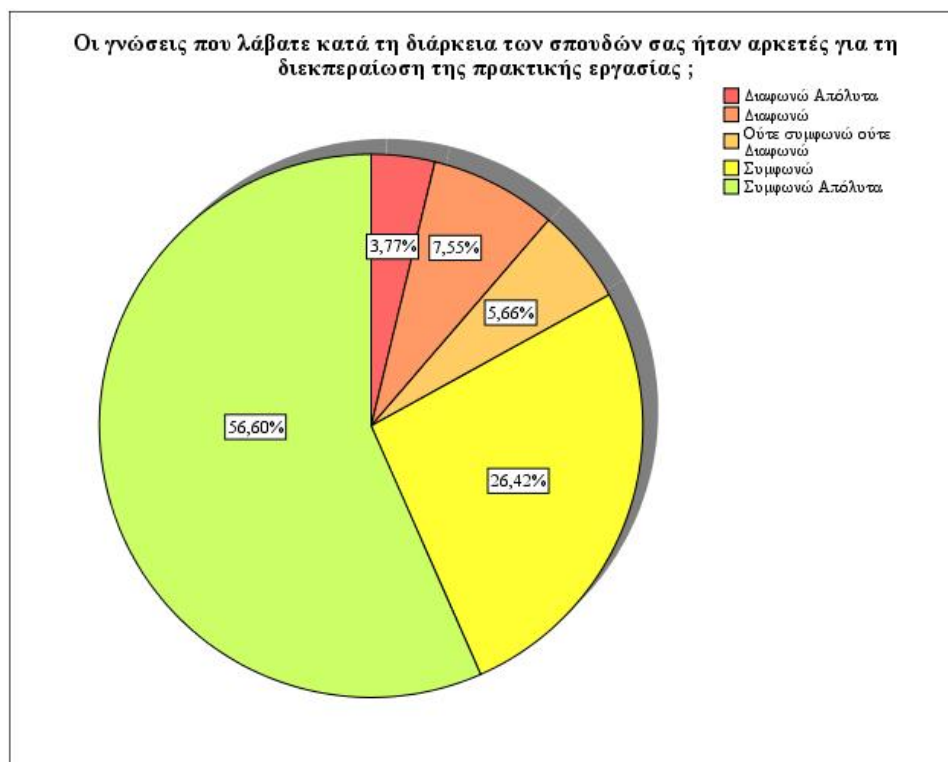
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	4	3,8	3,8
	Διαφωνώ	8	7,5	11,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ	6	5,7	17,0
	Συμφωνώ	28	26,4	43,4
	Συμφωνώ Απόλυτα	60	56,6	100,0
	Total	106	100,0	

Διάγραμμα Ράβδων 4: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα της κάθε περίπτωσης συμφωνίας ή μη των φοιτητών με το ότι οι γνώσεις που έλαβαν

κατά τη διάρκεια των σπουδών τους ήταν αρκετές για τη διεκπεραίωση της πρακτικής εργασίας τους.



Διάγραμμα Πίτας 4: Το διάγραμμα πίτας που ακολουθεί απεικονίζει τα εκατοστιαία ποσοστά του της κάθε περίπτωσης συμφωνίας ή μη των φοιτητών με το ότι οι γνώσεις που έλαβαν κατά τη διάρκεια των σπουδών τους ήταν αρκετές για τη διεκπεραίωση της πρακτικής εργασίας τους.



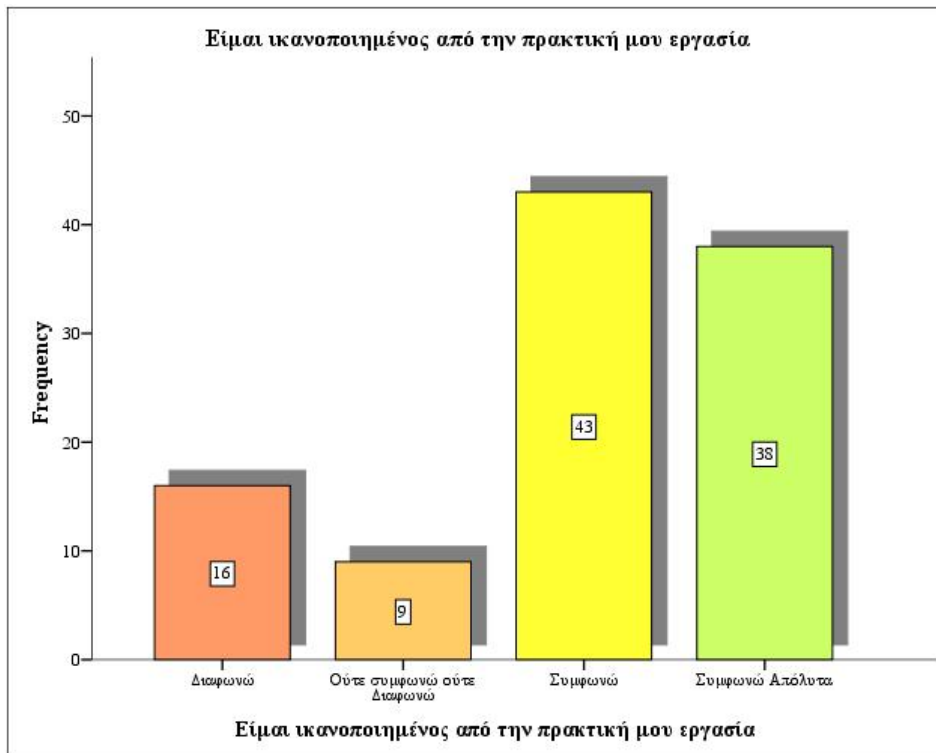
#### 🚩 Ερώτηση 5: Είμαι ικανοποιημένος από την πρακτική μου εργασία

Αφότου αναλύθηκαν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων φοιτητών σχετικά με το πόσο συμφωνούν ή όχι στο ότι είναι ικανοποιημένοι από την πρακτική εργασίας τους ( συγκεντρωτικός πίνακας 5 & Γραφήματα ) είναι εμφανές ότι 16 άτομα σε ποσοστό 15,1% απάντησαν ότι διαφωνούν με την παρούσα πρόταση. Ενώ 9 άτομα σε ποσοστό 8,5% απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν αλλά και ότι ούτε διαφωνούν με το ότι είναι ικανοποιημένα με την πρακτική εργασία τους. Την ίδια στιγμή οι συμφωνούντες φοιτητές ήταν 43 σε ποσοστό 40,6% ( ήταν ταυτόχρονα και το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος), ενώ τα άτομα που συμφώνησαν απόλυτα ήταν 38 σε ποσοστό 35,8%.

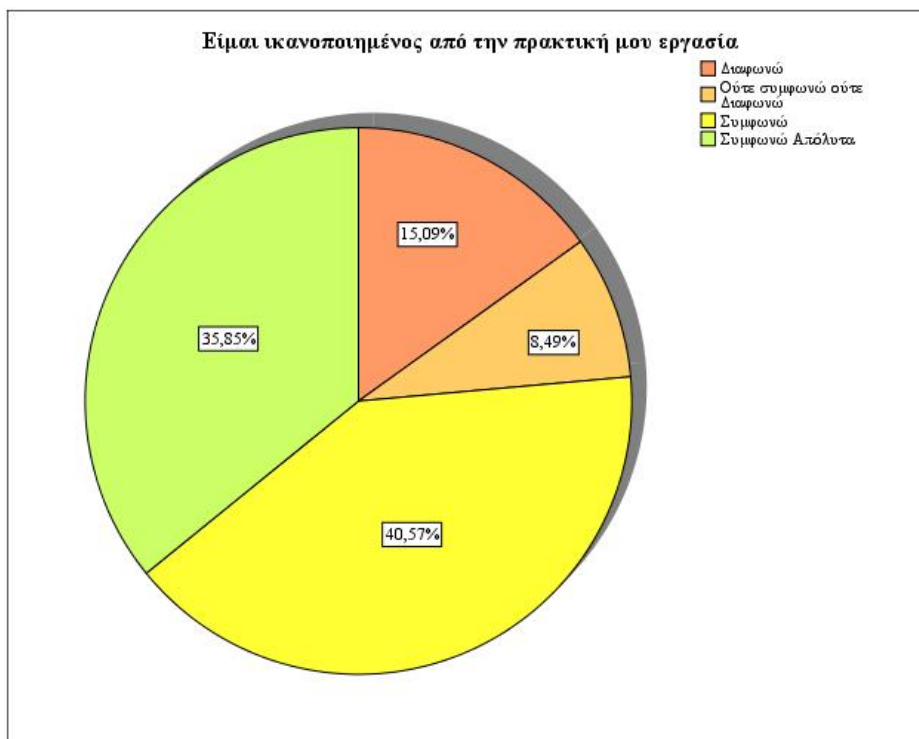
Συγκεντρωτικός πίνακας 5: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα, το εκατοστιαίο ποσοστό και το αθροιστικό ποσοστό του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από την πρακτική εργασία τους.

<b>Είμαι ικανοποιημένος από την πρακτική μου εργασία</b>				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	0	0	0
	Διαφωνώ	16	15,1	15,1
	Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ	9	8,5	23,6
	Συμφωνώ	43	40,6	64,2
	Συμφωνώ Απόλυτα	38	35,8	100,0
	Total	106	100,0	

Διάγραμμα Ράβδων 5: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από την πρακτική εργασία τους.



Διάγραμμα Πίτας 5: Το διάγραμμα πίτας που ακολουθεί απεικονίζει τα εκατοστιαία ποσοστά του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από την πρακτική εργασία τους.





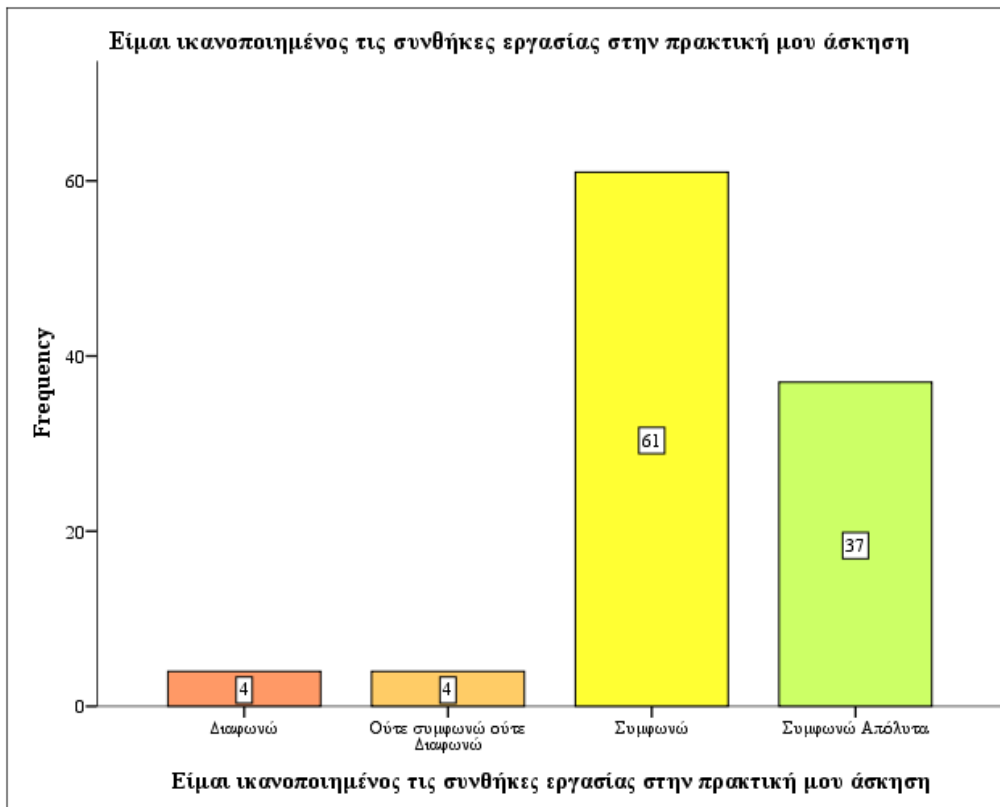
🚩 Ερώτηση 6: Είμαι ικανοποιημένος από την πρακτική μου εργασία

Αφότου αναλύθηκαν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων φοιτητών σχετικά με το πόσο συμφωνούν ή όχι στο ότι είναι ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας στην πρακτική τους άσκηση ( συγκεντρωτικός πίνακας 6 & Γραφήματα ) είναι εμφανές ότι 4 άτομα σε ποσοστό 3,8% απάντησαν ότι διαφωνούν με την παρούσα πρόταση, ενώ ισάριθμα άτομα απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν αλλά και ότι ούτε διαφωνούν με το ότι είναι ικανοποιημένα από τις συνθήκες εργασίας στην πρακτική τους άσκηση. Την ίδια στιγμή οι συμφωνούντες φοιτητές ήταν 61 σε ποσοστό 57,5% ( ήταν ταυτόχρονα και το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος), ενώ τα άτομα που συμφώνησαν απόλυτα ήταν 37 σε ποσοστό 34,9%.

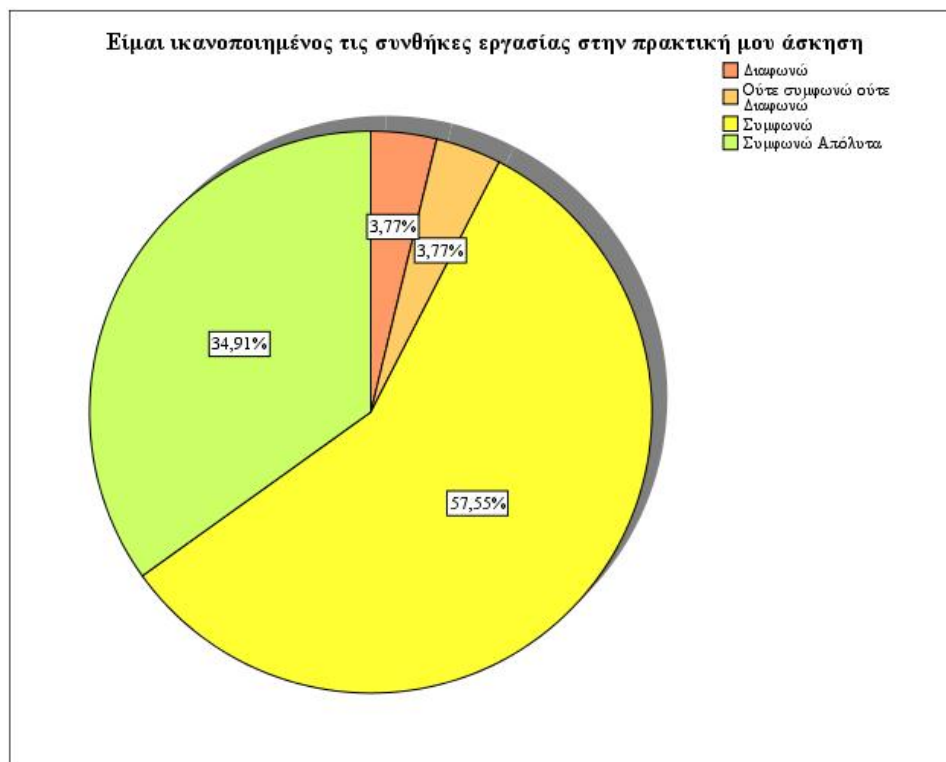
Συγκεντρωτικός πίνακας 6: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα, το εκατοστιαίο ποσοστό και το αθροιστικό ποσοστό του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας στην πρακτική τους άσκηση.

<u>Είμαι ικανοποιημένος τις συνθήκες εργασίας στην πρακτική μου άσκηση</u>			
		Frequency	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	0	0
	Διαφωνώ	4	3,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ	4	7,5
	Συμφωνώ	61	65,1
	Συμφωνώ Απόλυτα	37	100,0
	Total	106	100,0

Διάγραμμα Ράβδων 6: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας στην πρακτική τους άσκηση.



Διάγραμμα Πίτας 6: Το διάγραμμα πίτας που ακολουθεί απεικονίζει τα εκατοστιαία ποσοστά του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας στην πρακτική τους άσκηση.



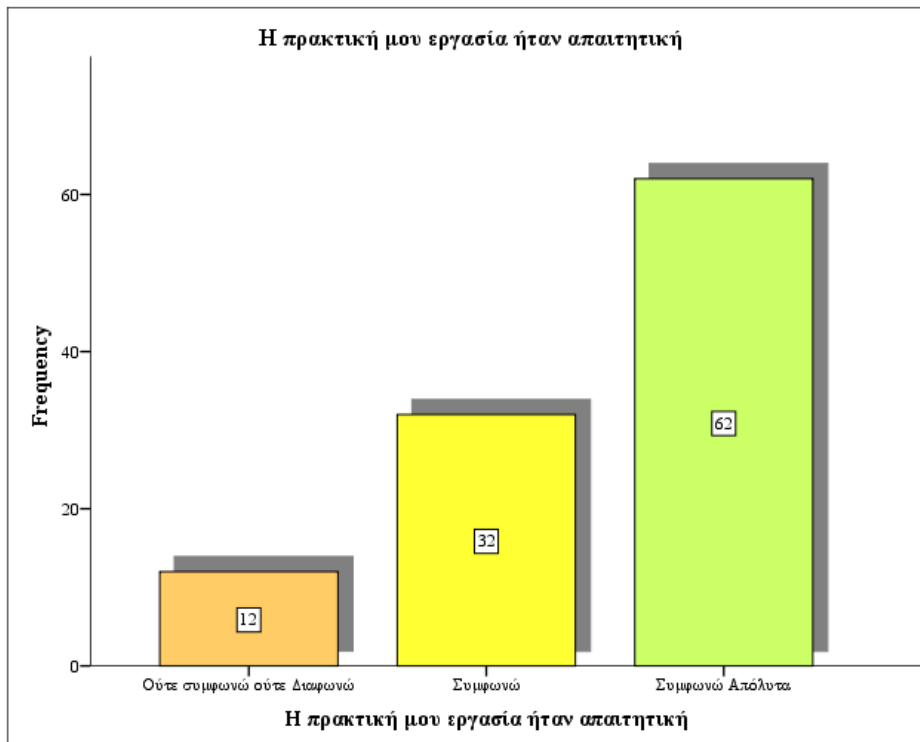
### 🚩 Ερώτηση 7: Η πρακτική μου εργασία ήταν απαιτητική

Αφότου αναλύθηκαν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων φοιτητών σχετικά με το πόσο συμφωνούν ή όχι στο ότι η πρακτική τους εργασία ήταν απαιτητική ( συγκεντρωτικός πίνακας 7 & Γραφήματα ) είναι εμφανές ότι 12 άτομα σε ποσοστό 11,3% απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν αλλά και ότι ούτε διαφωνούν με την παρούσα πρόταση. Την ίδια στιγμή οι συμφωνούντες φοιτητές ήταν 32 σε ποσοστό 30,2%, ενώ τα άτομα που συμφώνησαν απόλυτα με το ότι η πρακτική τους εργασία ήταν απαιτητική ήταν 62 σε ποσοστό 58,5% ( ήταν ταυτόχρονα και το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος).

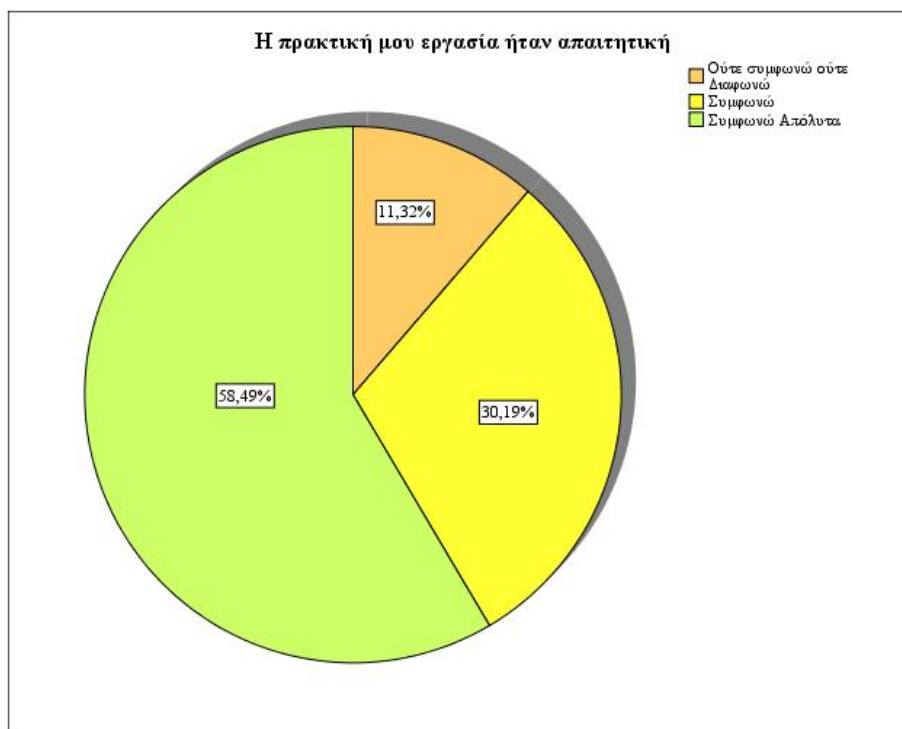
Συγκεντρωτικός πίνακας 7: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα, το εκατοστιαίο ποσοστό και το αθροιστικό ποσοστό του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι η πρακτική τους εργασία ήταν απαιτητική.

Η πρακτική μου εργασία ήταν απαιτητική				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	0	0	0
	Διαφωνώ	0	0	0
	Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ	12	11,3	11,3
	Συμφωνώ	32	30,2	41,5
	Συμφωνώ Απόλυτα	62	58,5	100,0
	Total	106	100,0	

Διάγραμμα Ράβδων 7: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι η πρακτική τους εργασία ήταν απαιτητική.



Διάγραμμα Πίτας 7: Το διάγραμμα πίτας που ακολουθεί απεικονίζει τα εκατοστιαία ποσοστά του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι η πρακτική τους εργασία ήταν απαιτητική.



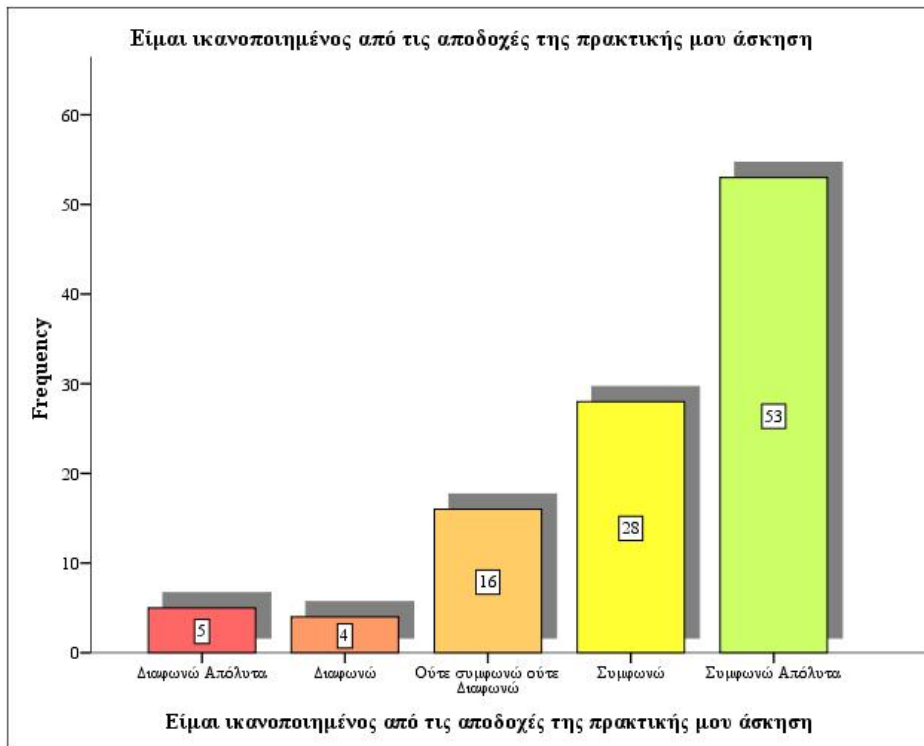
🚩 Ερώτηση 8: Είμαι ικανοποιημένος από τις αποδοχές της πρακτικής μου άσκηση

Αφότου αναλύθηκαν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων φοιτητών σχετικά με το πόσο συμφωνούν ή όχι στο ότι είναι ικανοποιημένοι από τις αποδοχές της πρακτικής τους ( συγκεντρωτικός πίνακας 8 & Γραφήματα ) είναι εμφανές ότι 5 άτομα σε ποσοστό 4,7% απάντησαν ότι διαφωνούν με την παρούσα πρόταση, ενώ 4 άτομα σε ποσοστό 3,8% απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν αλλά και ότι ούτε διαφωνούν με το ότι είναι ικανοποιημένα από τις αποδοχές της πρακτικής τους. Την ίδια στιγμή οι συμφωνούντες φοιτητές ήταν 28 σε ποσοστό 26,4%, ενώ τα άτομα που συμφώνησαν απόλυτα ήταν 53 σε ποσοστό 50% ( ήταν ταυτόχρονα και το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος).

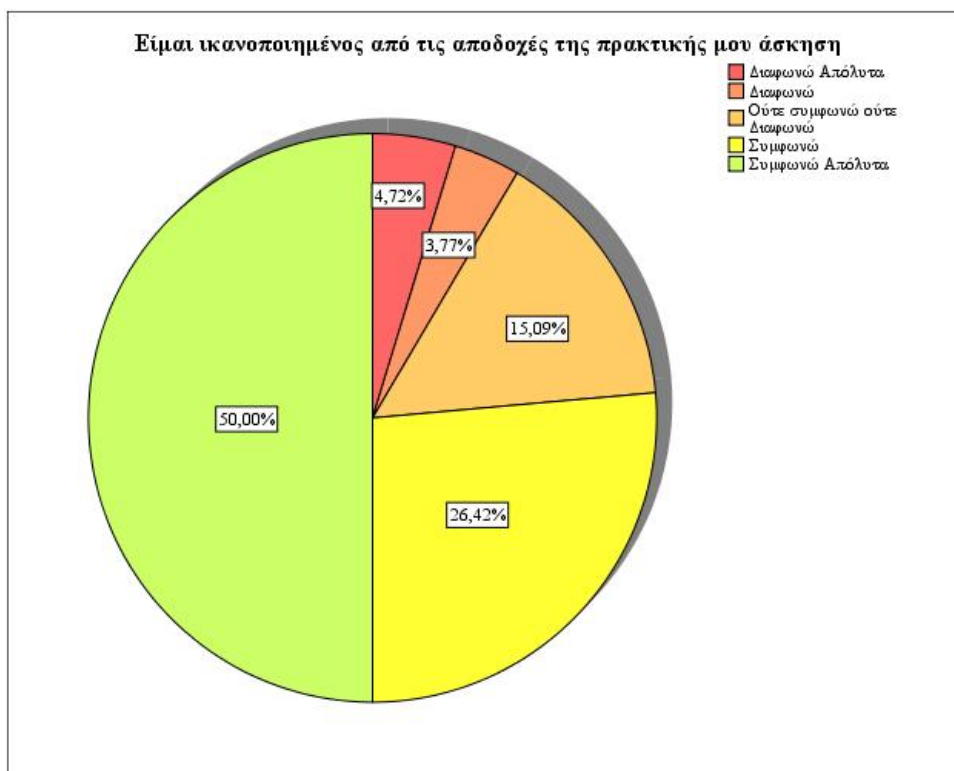
Συγκεντρωτικός πίνακας 8: Ο πίνακας που ακολουθεί περιέχει τη συχνότητα, το εκατοστιαίο ποσοστό και το αθροιστικό ποσοστό του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις αποδοχές της πρακτικής τους.

Είμαι ικανοποιημένος από τις αποδοχές της πρακτικής μου άσκηση				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	5	4,7	4,7
	Διαφωνώ	4	3,8	8,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ	16	15,1	23,6
	Συμφωνώ	28	26,4	50,0
	Συμφωνώ Απόλυτα	53	50,0	100,0
	Total		106	100,0

Διάγραμμα Ράβδων 8: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις αποδοχές της πρακτικής τους.



Διάγραμμα Πίτας 8: Το διάγραμμα πίτας που ακολουθεί απεικονίζει τα εκατοστιαία ποσοστά του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις αποδοχές της πρακτικής τους.



🚩 Ερώτηση 9: Είμαι ικανοποιημένος από τις σχέσεις με τους συναδέλφους μου στην πρακτική μου άσκηση

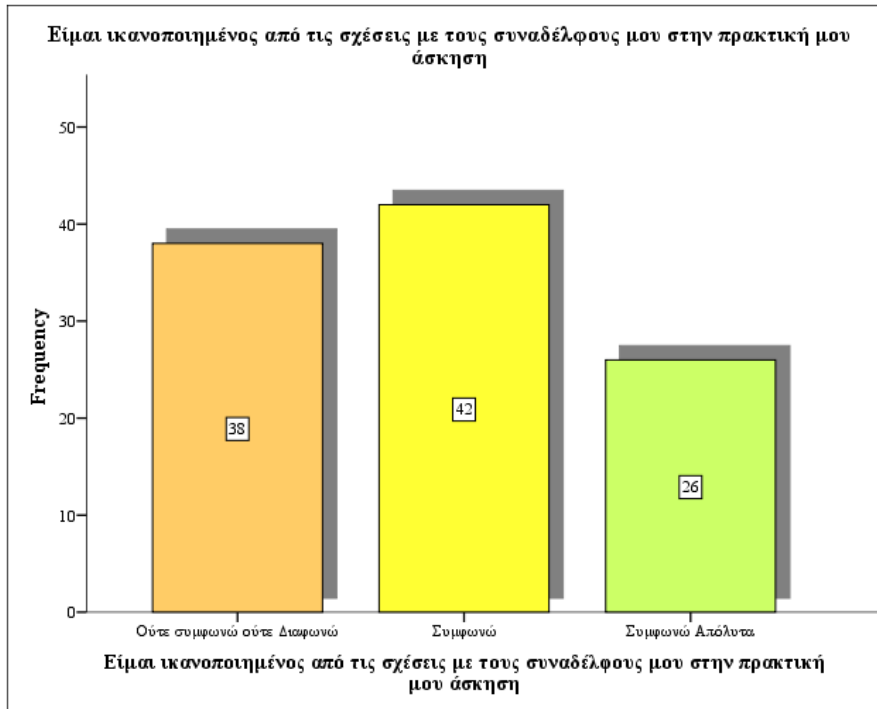
Αφότου αναλύθηκαν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων φοιτητών σχετικά με το πόσο συμφωνούν ή όχι στο ότι είναι ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους στην πρακτική τους άσκηση ( συγκεντρωτικός πίνακας 9 & Γραφήματα ) είναι εμφανές ότι 38 άτομα σε ποσοστό 35,8% απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν αλλά και ότι ούτε διαφωνούν με την παρούσα πρόταση. Την ίδια στιγμή οι συμφωνούντες φοιτητές ήταν 42 σε ποσοστό 39,6% ( ήταν ταυτόχρονα και το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος), ενώ τα άτομα που συμφώνησαν απόλυτα με το ότι είναι ικανοποιημένα από τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους στην πρακτική τους άσκηση ήταν 26 σε ποσοστό 24,8%.

Συγκεντρωτικός πίνακας 9: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα, το εκατοστιαίο ποσοστό και το αθροιστικό ποσοστό του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους στην πρακτική τους άσκηση.

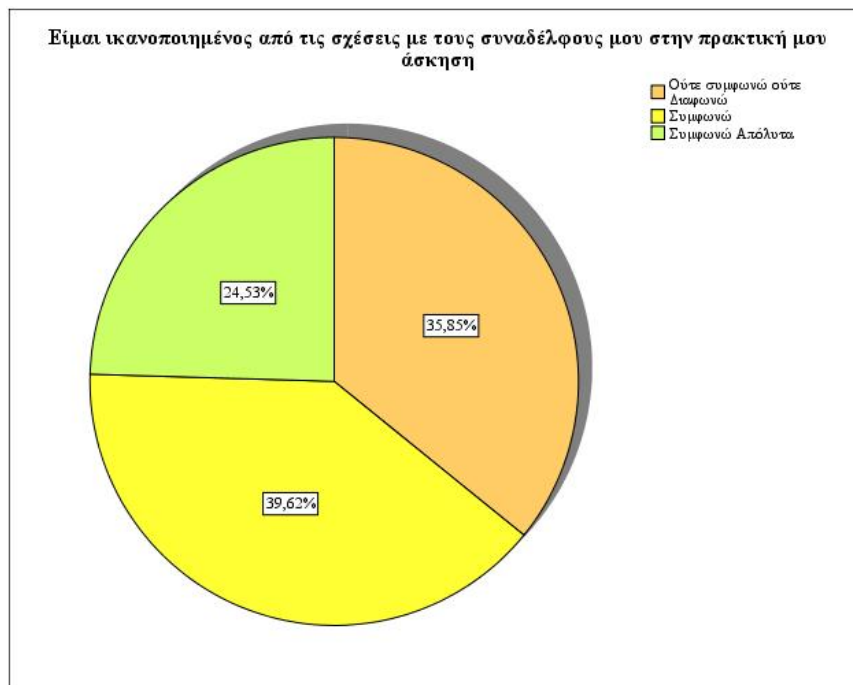
**Είμαι ικανοποιημένος από τις σχέσεις με τους συναδέλφους μου στην  
πρακτική μου άσκηση**

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	0	0	0
	Διαφωνώ	0	0	0
	Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ	38	35,8	35,8
	Συμφωνώ	42	39,6	75,5
	Συμφωνώ Απόλυτα	26	24,5	100,0
	Total	106	100,0	

Διάγραμμα Ράβδων 9: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους στην πρακτική τους άσκηση.



Διάγραμμα Πίτας 9: Το διάγραμμα πίτας που ακολουθεί απεικονίζει τα εκατοστιαία ποσοστά του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους στην πρακτική τους άσκηση.





🚩 Ερώτηση 10: Είμαι ικανοποιημένος από τις σχέσεις με τους συναδέλφους μου στην πρακτική μου άσκηση

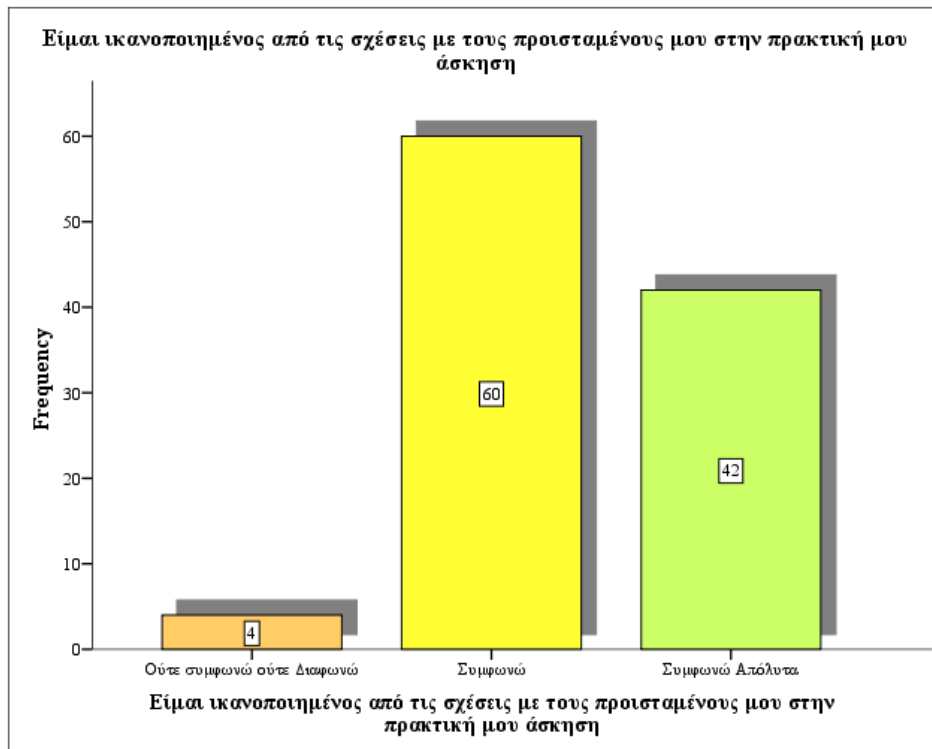
Αφότου αναλύθηκαν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων φοιτητών σχετικά με το πόσο συμφωνούν ή όχι στο ότι είναι ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους προϊσταμένους τους στην πρακτική τους άσκηση ( συγκεντρωτικός πίνακας 10 & Γραφήματα ) είναι εμφανές ότι 4 άτομα σε ποσοστό 3,8% απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν αλλά και ότι ούτε διαφωνούν με την παρούσα πρόταση. Την ίδια στιγμή οι συμφωνούντες φοιτητές ήταν 60 σε ποσοστό 56,6% ( ήταν ταυτόχρονα και το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος), ενώ τα άτομα που συμφώνησαν απόλυτα με το ότι είναι ικανοποιημένα από τις σχέσεις με τους προϊσταμένους τους στην πρακτική τους άσκηση ήταν 42 σε ποσοστό 39,6%.

Συγκεντρωτικός πίνακας 10: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα, το εκατοστιαίο ποσοστό και το αθροιστικό ποσοστό του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους προϊσταμένους τους στην πρακτική τους άσκηση.

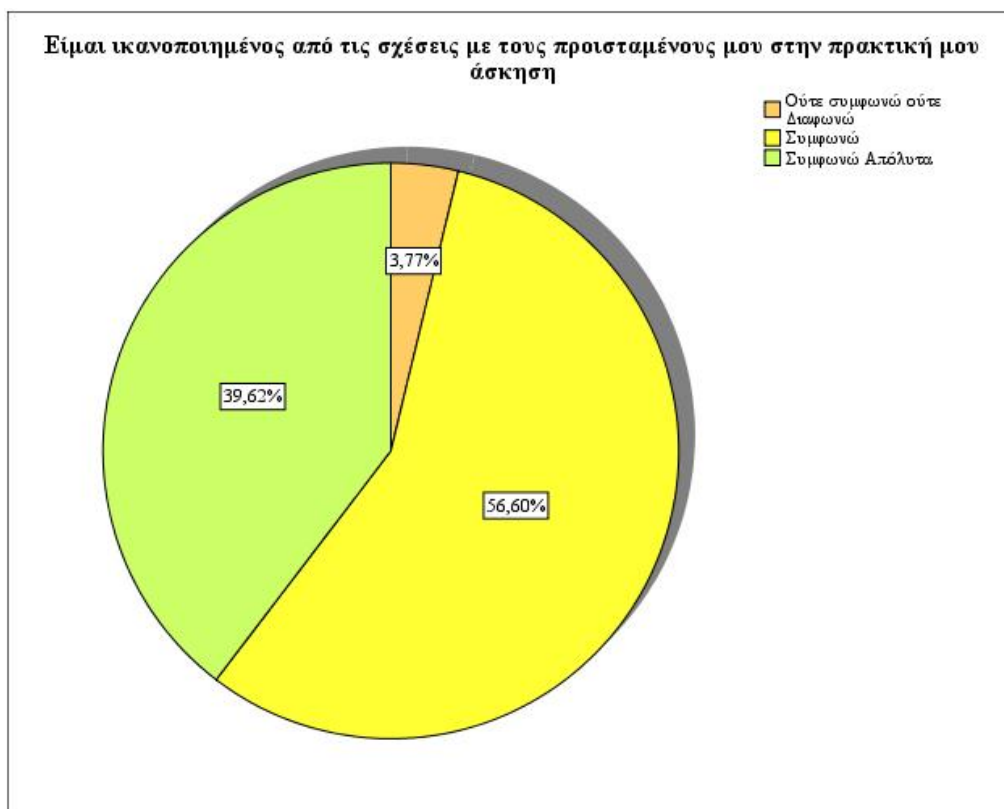
**Είμαι ικανοποιημένος από τις σχέσεις με τους προϊσταμένους μου στην πρακτική μου άσκηση**

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	0	0	0
	Διαφωνώ	0	0	0
	Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ	4	3,8	3,8
	Συμφωνώ	60	56,6	60,4
	Συμφωνώ Απόλυτα	42	39,6	100,0
	Total	106	100,0	

Διάγραμμα Ράβδων 10: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους προϊσταμένους τους στην πρακτική τους άσκηση.



Διάγραμμα Πίτας 10: Το διάγραμμα πίτας που ακολουθεί απεικονίζει τα εκατοστιαία ποσοστά του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους προϊσταμένους τους στην πρακτική τους άσκηση.



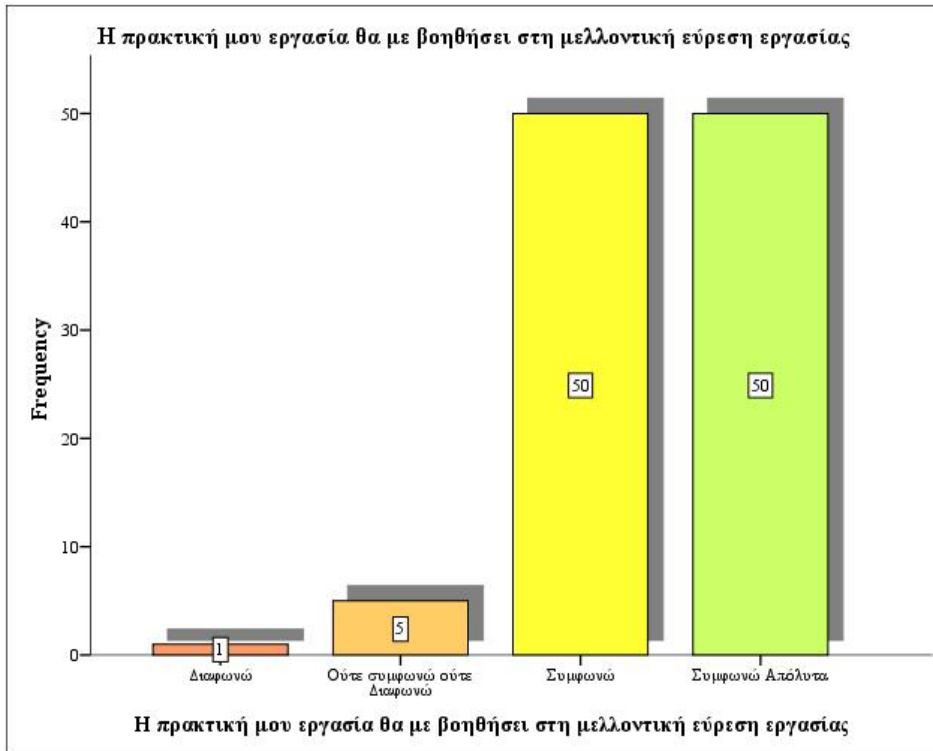
✚ Ερώτηση 11: Η πρακτική μου εργασία θα με βοηθήσει στη μελλοντική εύρεση εργασίας

Αφότου αναλύθηκαν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων φοιτητών σχετικά με το πόσο συμφωνούν ή όχι στο ότι η πρακτική τους εργασία θα τους βοηθήσει στη μελλοντική εύρεση εργασίας ( συγκεντρωτικός πίνακας 11 & Γραφήματα ) είναι εμφανές ότι 1 άτομα σε ποσοστό 0,9% απάντησαν ότι διαφωνούν με την παρούσα πρόταση, ενώ 5 άτομα σε ποσοστό 4,7% απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν αλλά και ότι ούτε διαφωνούν με το ότι η πρακτική τους εργασία θα τους βοηθήσει στη μελλοντική εύρεση εργασίας. Την ίδια στιγμή οι συμφωνούντες φοιτητές ήταν 50 σε ποσοστό 47,2%, ενώ ισάριθμα άτομα συμφώνησαν απόλυτα.

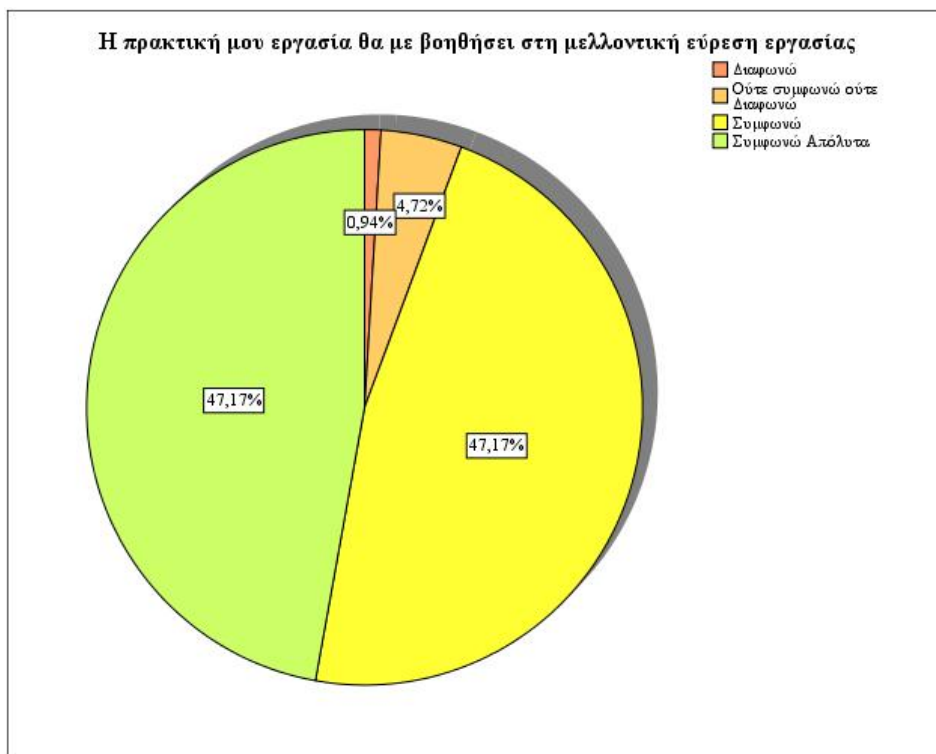
Συγκεντρωτικός πίνακας 11: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα, το εκατοστιαίο ποσοστό και το αθροιστικό ποσοστό του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι η πρακτική τους εργασία θα τους βοηθήσει στη μελλοντική εύρεση εργασίας.

<b>Η πρακτική μου εργασία θα με βοηθήσει στη μελλοντική εύρεση εργασίας</b>				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	0	0	0
	Διαφωνώ	1	,9	,9
	Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ	5	4,7	5,7
	Συμφωνώ	50	47,2	52,8
	Συμφωνώ Απόλυτα	50	47,2	100,0
	Total	106	100,0	

Διάγραμμα Ράβδων 11: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι η πρακτική τους εργασία θα τους βοηθήσει στη μελλοντική εύρεση εργασίας.



Διάγραμμα Πίτας 11: Το διάγραμμα πίτας που ακολουθεί απεικονίζει τα εκατοστιαία ποσοστά του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι η πρακτική τους εργασία θα τους βοηθήσει στη μελλοντική εύρεση εργασίας.



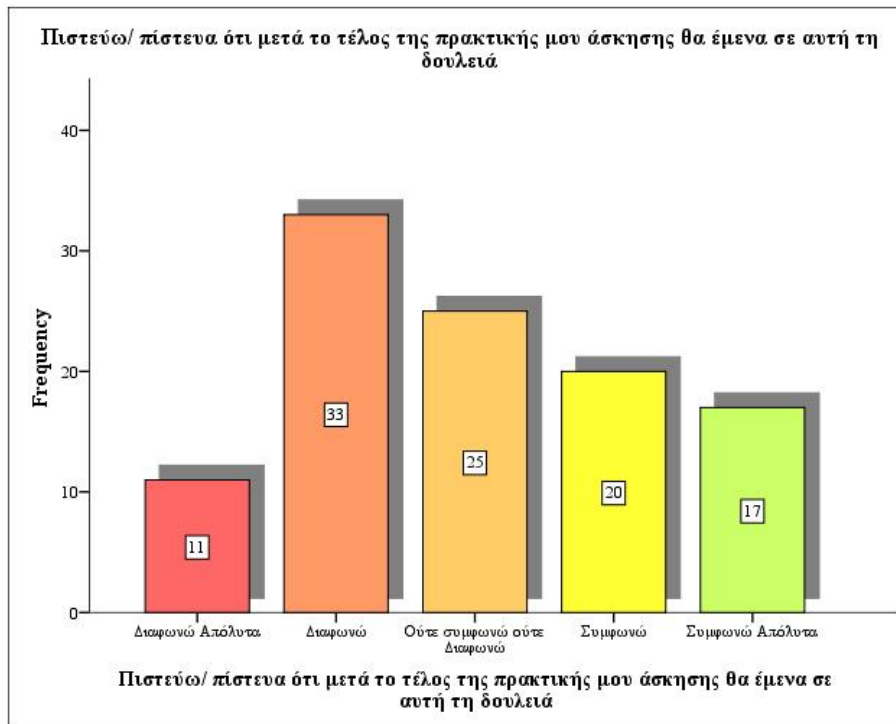
🚩 Ερώτηση 12: Πιστεύω/ πίστευα ότι μετά το τέλος της πρακτικής μου άσκησης θα έμενα σε αυτή τη δουλειά

Αφότου αναλύθηκαν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων φοιτητών σχετικά με το πόσο συμφωνούν ή όχι στο ότι πίστευαν ότι μετά το τέλος της πρακτικής τους άσκησης θα έμεναν στη δουλειά της πρακτικής τους ( συγκεντρωτικός πίνακας 12 & Γραφήματα ) είναι εμφανές ότι 11 άτομα σε ποσοστό 10,4% απάντησαν ότι διαφωνούν με την παρούσα πρόταση, ενώ 33 άτομα σε ποσοστό 31,1% απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν αλλά και ότι ούτε διαφωνούν με το ότι μετά το τέλος της πρακτικής τους άσκησης θα έμεναν στη δουλειά όπου περάτωσαν την πρακτικής τους (ήταν ταυτόχρονα και το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος). Την ίδια στιγμή οι συμφωνούντες φοιτητές ήταν 20 σε ποσοστό 18,9%, ενώ τα άτομα που συμφώνησαν απόλυτα ήταν 17 σε ποσοστό 16%.

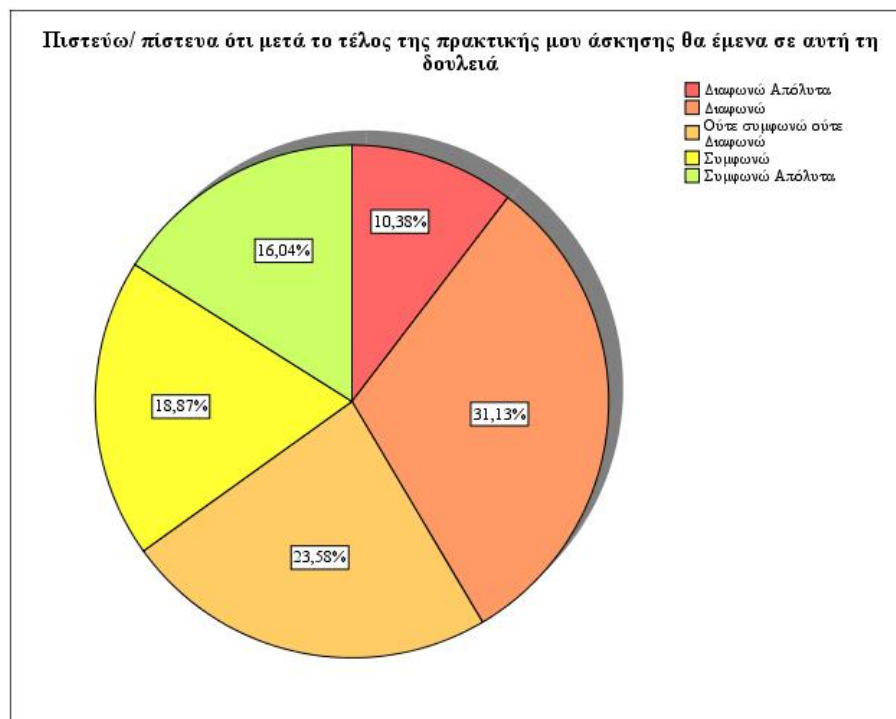
Συγκεντρωτικός πίνακας 12: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα, το εκατοστιαίο ποσοστό και το αθροιστικό ποσοστό του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι πίστευαν ότι μετά το τέλος της πρακτικής τους άσκησης θα έμεναν στη δουλειά της πρακτικής τους.

<b>Πιστεύω/ πίστευα ότι μετά το τέλος της πρακτικής μου άσκησης θα έμενα σε αυτή τη δουλειά</b>				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	11	10,4	10,4
	Διαφωνώ	33	31,1	41,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ	25	23,6	65,1
	Συμφωνώ	20	18,9	84,0
	Συμφωνώ Απόλυτα	17	16,0	100,0
	Total		106	100,0

Διάγραμμα Ράβδων 12: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι πίστευαν ότι μετά το τέλος της πρακτικής τους άσκησης θα έμεναν στη δουλειά της πρακτικής τους.



Διάγραμμα Πίτας 12: Το διάγραμμα πίτας που ακολουθεί απεικονίζει τα εκατοστιαία ποσοστά του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι πίστευαν ότι μετά το τέλος της πρακτικής τους άσκησης θα έμειναν στη δουλειά της πρακτικής τους.



🚩 Ερώτηση 13: Επιθυμώ / επιθυμούσα ότι μετά το τέλος της πρακτικής μου άσκησης θα έμενα σε αυτή τη δουλειά

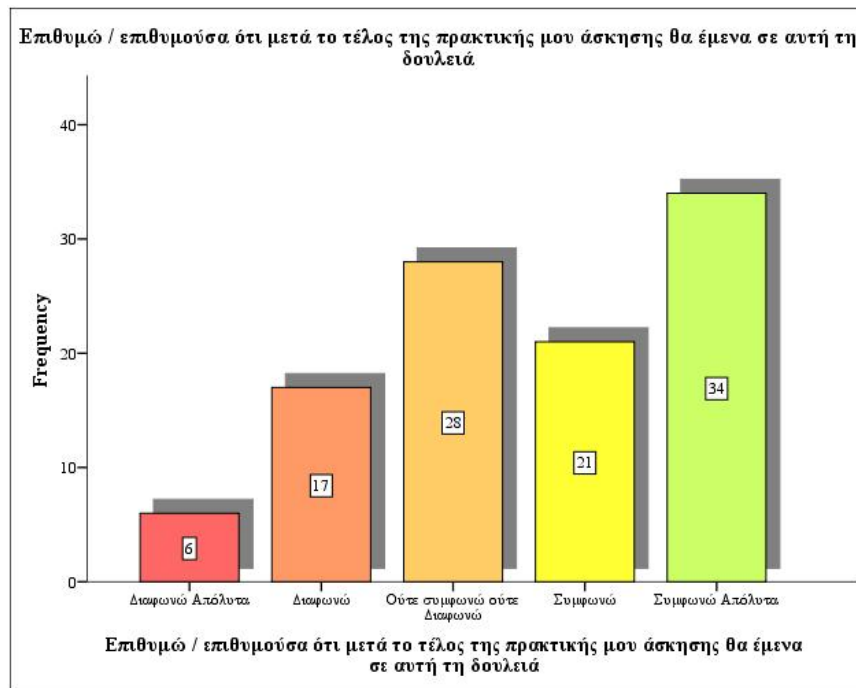
Αφότου αναλύθηκαν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων φοιτητών σχετικά με το πόσο συμφωνούν ή όχι στο ότι επιθυμούσαν μετά το τέλος της πρακτικής τους άσκησης να έμεναν στη δουλειά της πρακτικής τους ( συγκεντρωτικός πίνακας 13 & Γραφήματα ) είναι εμφανές ότι 6 άτομα σε ποσοστό 5,7% απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα με την παρούσα πρόταση, ενώ 17 άτομα σε ποσοστό 16% απάντησαν ότι διαφωνούν, τα άτομα που απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν αλλά και ότι ούτε διαφωνούν με το ότι επιθυμούσαν μετά το τέλος της πρακτικής τους άσκησης να έμεναν στη δουλειά της πρακτικής τους ήταν 28 σε ποσοστό 26,4%. Την ίδια στιγμή οι συμφωνούντες φοιτητές ήταν 21 σε ποσοστό 19,8%, ενώ τα άτομα που συμφώνησαν απόλυτα ήταν 34 σε ποσοστό 32,1% ( ήταν ταυτόχρονα και το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος).

Συγκεντρωτικός πίνακας 13: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα, το εκατοστιαίο ποσοστό και το αθροιστικό ποσοστό του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι θα επιθυμούσαν μετά το τέλος της πρακτικής τους άσκησης να έμεναν στη δουλειά της πρακτικής τους.

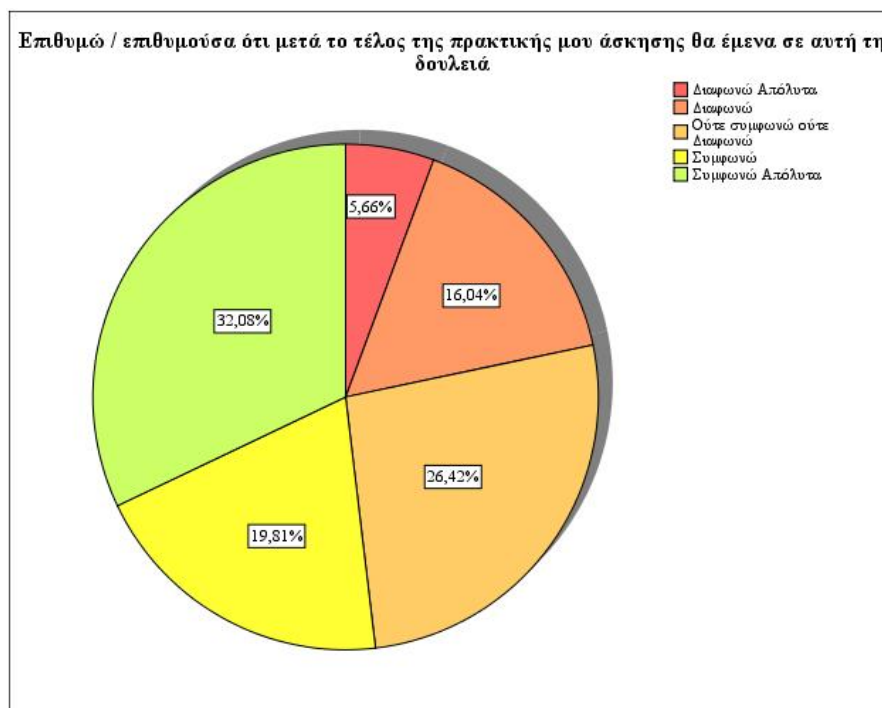
**Επιθυμώ / επιθυμούσα ότι μετά το τέλος της πρακτικής μου άσκησης θα έμενα σε αυτή τη δουλειά**

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	6	5,7	5,7
	Διαφωνώ	17	16,0	21,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ	28	26,4	48,1
	Συμφωνώ	21	19,8	67,9
	Συμφωνώ Απόλυτα	34	32,1	100,0
	Total		106	100,0

Διάγραμμα Ράβδων 13: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι θα επιθυμούσαν μετά το τέλος της πρακτικής τους άσκησης να έμεναν στη δουλειά της πρακτικής τους.



Διάγραμμα Πίτας 13: Το διάγραμμα πίτας που ακολουθεί απεικονίζει τα εκατοστιαία ποσοστά του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι θα επιθυμούσαν μετά το τέλος της πρακτικής τους άσκησης να έμεναν στη δουλειά της πρακτικής τους.





Στη συνέχεια ακολουθεί η επιπρόσθετη διερεύνηση των απαντήσεων των ερωτηθέντων αναλογικά με το φορέα που περάτωσαν την πρακτική τους, ώστε να ληφθεί μια εικόνα για τον ή τους φορείς που συγκέντρωσαν είτε τις περισσότερες είτε τις λιγότερες θετικές ή αρνητικές «κριτικές» από τους φοιτητές.

Από τα στοιχεία που καθίστανται εμφανή από τον πίνακα Crosstabulation 1 είναι εμφανές ότι ο φορέας με τους πιο ικανοποιημένους φοιτητές από την διεκπεραίωση της πρακτικής τους ήταν οι δημόσιες επιχειρήσεις (96,3%) , ενώ ακολούθησαν ο τραπεζικός τομέας (92,3%), οι ΜΚΟ (88,9%) και οι φορείς του εξωτερικού (83,3%). Τα λογιστικά γραφεία (47%) όπως και οι Εμπορικές επιχειρήσεις (47,6%) αποκόμισαν τις λιγότερες θετικές απαντήσεις αναλογικά με τις υπόλοιπες. Αυτή η δυσαναλογία θετικών απαντήσεων είναι πιθανό να έγκειται στο γεγονός ότι οι δύο τελευταίοι φορείς είναι ιδιωτικοί και απασχολούν τους φοιτητές με διαφορετικό τρόπο από ότι οι υπόλοιποι φορείς.

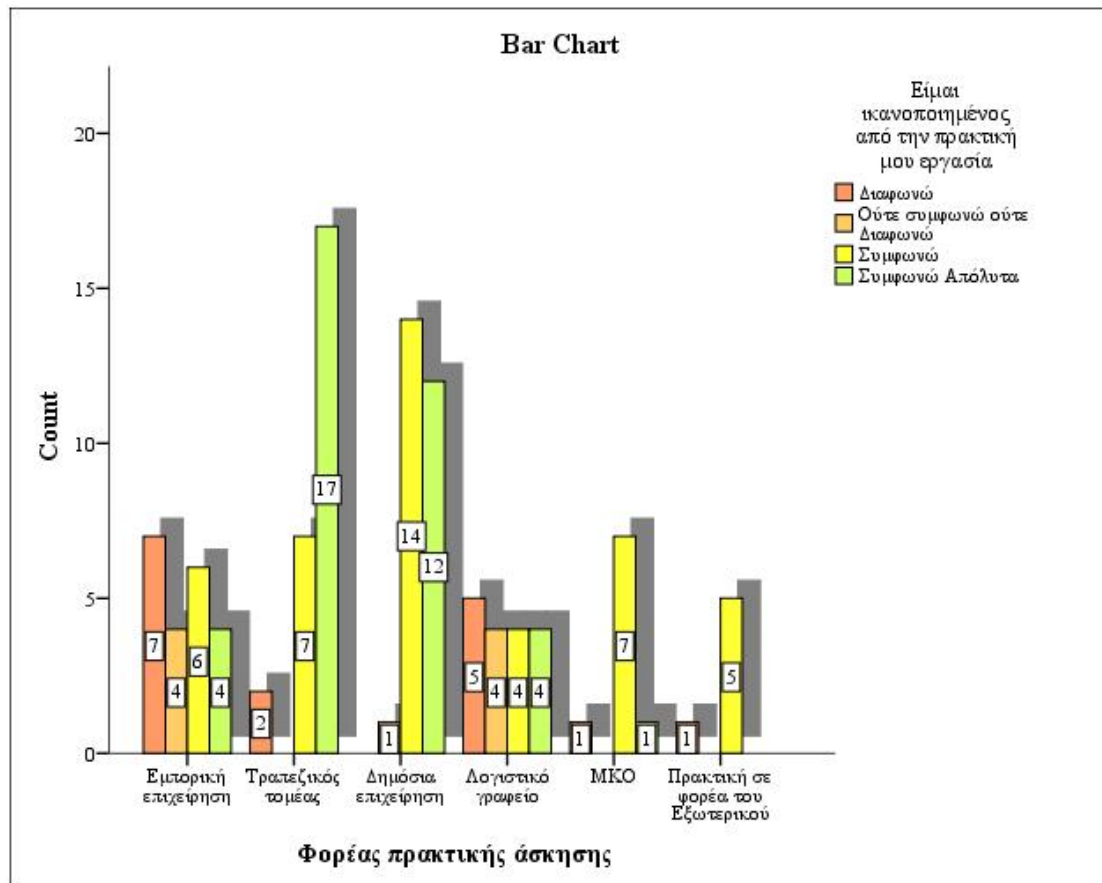
Πίνακας Crosstabulation 1: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό ως προς τον εκάστοτε φορέα σε σχέση με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων στο κατά πόσο συμφωνούν ή όχι με το ότι είναι ικανοποιημένοι από την πρακτική τους εργασία.

**Φορέας πρακτικής άσκησης \* Είμαι ικανοποιημένος από την πρακτική μου εργασία Crosstabulation**

			<u>Είμαι ικανοποιημένος από την πρακτική μου εργασία</u>				
			Ούτε συμφωνώ ούτε		Συμφωνώ	Συμφωνώ	Total
			Διαφωνώ	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα	
Φορέας πρακτικής άσκησης	Εμπορική επιχείρηση	Count	7	4	6	4	21
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	33,3%	19,0%	28,6%	19,0%	100,0%
	Τραπεζικός τομέας	Count	2	0	7	17	26
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	7,7%	,0%	26,9%	65,4%	100,0%
	Δημόσια επιχείρηση	Count	0	1	14	12	27
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	3,7%	51,9%	44,4%	100,0%
	Λογιστικό γραφείο	Count	5	4	4	4	17
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	29,4%	23,5%	23,5%	23,5%	100,0%
	ΜΚΟ	Count	1	0	7	1	9
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	11,1%	,0%	77,8%	11,1%	100,0%
	Πρακτική σε φορέα του Εξωτερικού	Count	1	0	5	0	6
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	16,7%	,0%	83,3%	,0%	100,0%
Total		Count	16	9	43	38	106
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	15,1%	8,5%	40,6%	35,8%	100,0%

Διάγραμμα Ράβδων 14: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από την

πρακτική τους εργασία αναλυόμενο ως προς τους φορείς που πραγματοποίησαν την πρακτική τους.



Από τα στοιχεία που καθίστανται εμφανή από τον πίνακα Crosstabulation 2 είναι εμφανές ότι ο φορέας με τους πιο ικανοποιημένους φοιτητές ως προς τις συνθήκες εργασίας τους. Οι πιο ικανοποιημένοι φοιτητές βρέθηκαν στις Εμπορικές επιχειρήσεις στα λογιστικά γραφεία και στους φορείς του Εξωτερικού (100%), ενώ ακολούθησαν οι δημόσιες επιχειρήσεις και οι ΜΚΟ (88,9%) , τέλος ως προς την ικανοποίηση των φοιτητών παρατηρήθηκε ότι ήταν ο Τραπεζικός τομέας (84,6%).

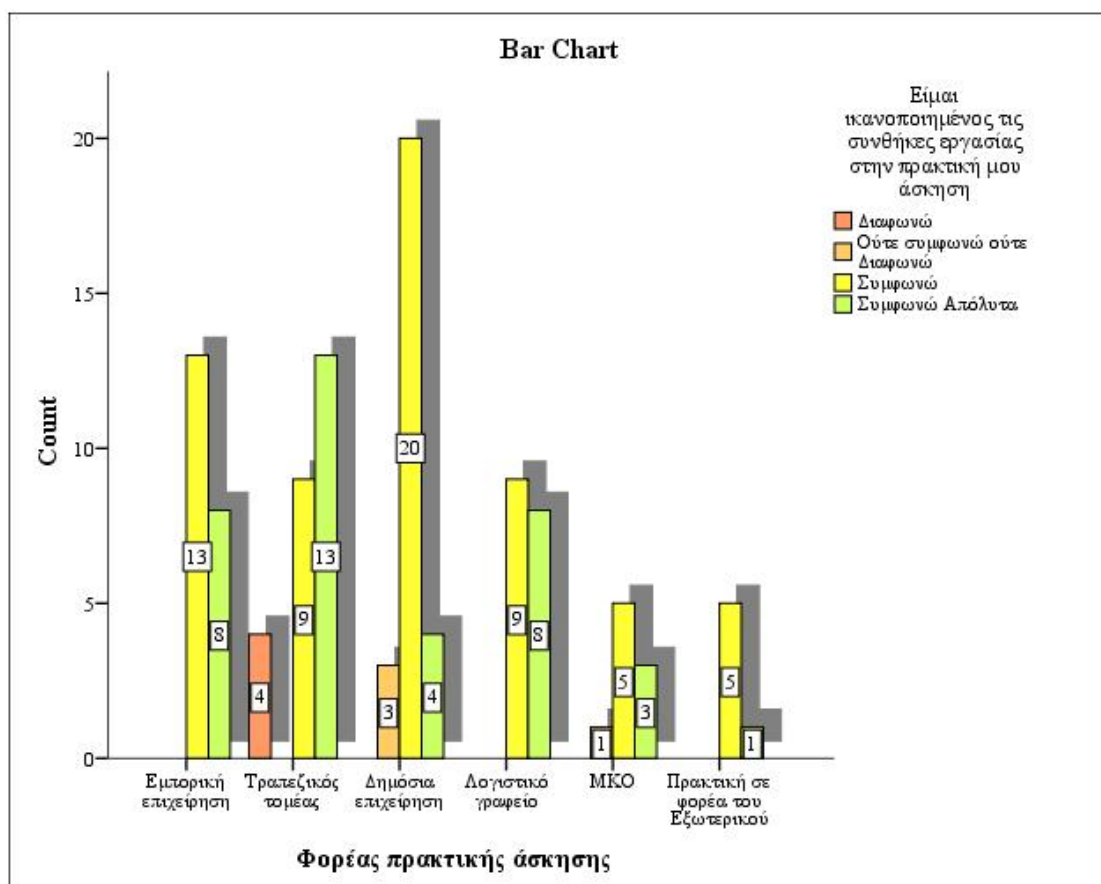
Πίνακας Crosstabulation 2: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό ως προς τον εκάστοτε φορέα σε σχέση με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων στο κατά πόσο συμφωνούν ή όχι με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας στην πρακτική τους εργασία.

**Φορέας πρακτικής άσκησης \* Είμαι ικανοποιημένος τις συνθήκες εργασίας στην πρακτική μου άσκηση**

			Crosstabulation				
			Είμαι ικανοποιημένος τις συνθήκες εργασίας στην πρακτική μου άσκηση				Total
			Ούτε συμφωνώ ούτε		Συμφωνώ		
			Διαφωνώ	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα	
Φορέας πρακτικής άσκησης	Εμπορική επιχείρηση	Count	0	0	13	8	21
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	,0%	61,9%	38,1%	100,0%
Τραπεζικός τομέας	Τραπεζικός τομέας	Count	4	0	9	13	26
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	15,4%	,0%	34,6%	50,0%	100,0%
Δημόσια επιχείρηση	Δημόσια επιχείρηση	Count	0	3	20	4	27
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	11,1%	74,1%	14,8%	100,0%
Λογιστικό γραφείο	Λογιστικό γραφείο	Count	0	0	9	8	17
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	,0%	52,9%	47,1%	100,0%
ΜΚΟ	ΜΚΟ	Count	0	1	5	3	9
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	11,1%	55,6%	33,3%	100,0%

	% within Φορέας	,0%	11,1%	55,6%	33,3%	100,0%
	πρακτικής άσκησης					
Πρακτική σε	Count	0	0	5	1	6
φορέα του	% within Φορέας	,0%	,0%	83,3%	16,7%	100,0%
Εξωτερικού	πρακτικής άσκησης					
Total	Count	4	4	61	37	106
	% within Φορέας	3,8%	3,8%	57,5%	34,9%	100,0%
	πρακτικής άσκησης					

Διάγραμμα Ράβδων 15: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας στην πρακτική τους εργασία αναλυόμενο ως προς τους φορείς που πραγματοποίησαν την πρακτική τους.



Από τα στοιχεία που καθίστανται εμφανή από τον πίνακα Crosstabulation 3 είναι εμφανές ότι ο φορέας που φάνηκε να είναι πιο απαιτητικός στον τομέα της πρακτικής ήταν ο Τραπεζικός και οι Δημόσιες επιχειρήσεις (100%). Έπειτα ακολούθησαν τα Λογιστικά γραφεία (95,1%), οι Φορείς του Εξωτερικού (83,3%) και οι Εμπορικές επιχειρήσεις (76,2%). Τέλος τα άτομα που φάνηκε να είχαν τη λιγότερη απαιτητική πρακτική ήταν αυτά που την περάτωσαν σε ΜΚΟ (44,4%). Το γεγονός ότι οι φορείς με περισσότερες απαιτήσεις ήταν ο τραπεζικός τομέας και οι Δημόσιες επιχειρήσεις είναι ένα επακόλουθο των κανόνων λειτουργίας που διέπουν αυτούς τους φορείς.

Πίνακας Crosstabulation 3: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό ως προς τον εκάστοτε φορέα σε σχέση με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων στο κατά πόσο συμφωνούν ή όχι με το ότι η πρακτική τους είναι απαιτητική.

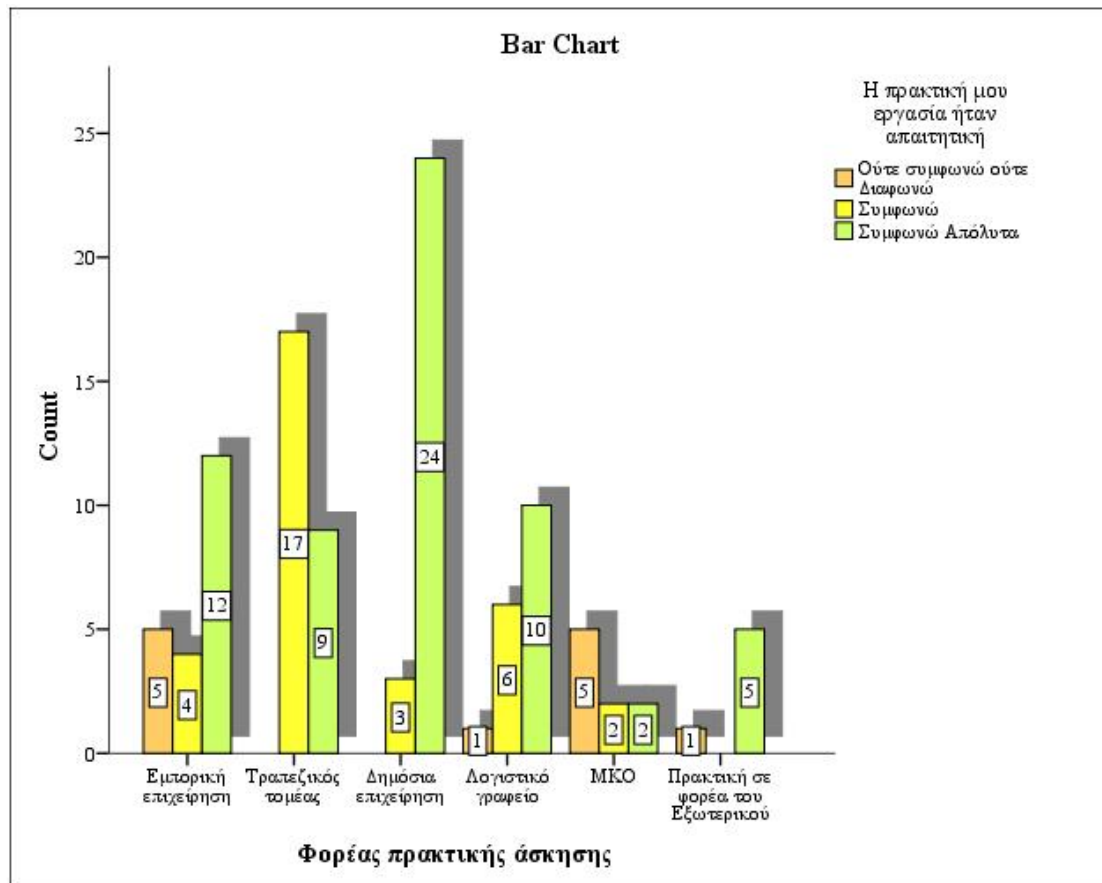
**Φορέας πρακτικής άσκησης \* Η πρακτική μου εργασία ήταν απαιτητική Crosstabulation**

			Η πρακτική μου εργασία ήταν απαιτητική			
			Ούτε συμφωνώ ούτε		Συμφωνώ	Total
			Διαφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα	
Φορέας πρακτικής άσκησης	Εμπορική επιχείρηση	Count	5	4	12	21
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	23,8%	19,0%	57,1%	100,0%
	Τραπεζικός τομέας	Count	0	17	9	26
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	65,4%	34,6%	100,0%
	Δημόσια επιχείρηση	Count	0	3	24	27
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	11,1%	88,9%	100,0%
	Λογιστικό γραφείο	Count	1	6	10	17
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	5,9%	35,3%	58,8%	100,0%
	ΜΚΟ	Count	5	2	2	9

	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	55,6%	22,2%	22,2%	100,0%
Πρακτική σε φορέα του Εξωτερικού	Count	1	0	5	6
	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	16,7%	,0%	83,3%	100,0%
Total	Count	12	32	62	106
	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	11,3%	30,2%	58,5%	100,0%

Διάγραμμα Ράβδων 16: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι η πρακτική τους είναι απαιτητική αναλυόμενο ως προς τους φορείς που πραγματοποίησαν την πρακτική τους.





Από τα στοιχεία που καθίστανται εμφανή από τον πίνακα Crosstabulation 4 είναι εμφανές ότι ο φορέας με τους πιο ικανοποιημένους φοιτητές ως προς τις αποδοχές τους. Οι πιο ικανοποιημένοι φοιτητές βρέθηκαν δημόσιες επιχειρήσεις (100%), ενώ ακολούθησαν αυτοί που έκαναν πρακτική στους φορείς του Εξωτερικού (83,3%) και τον Τραπεζικός τομές (80,8%). Έπειτα κατατάχθηκαν τα Λογιστικά γραφεία (70,6%) ως προς τις αποδοχές των φοιτητών και οι Εμπορικές επιχειρήσεις (66,7%) στον αντίποδα έρχονται οι ΜΚΟ όπου το 60,6% των φοιτητών απάντησε ότι δεν ήταν ικανοποιημένοι από τις αποδοχές τους κατά την πρακτική. Αυτό το αρνητικό φαινόμενο είναι ένα επακόλουθο της μη κερδοσκοπικής μορφής των ΜΚΟ.

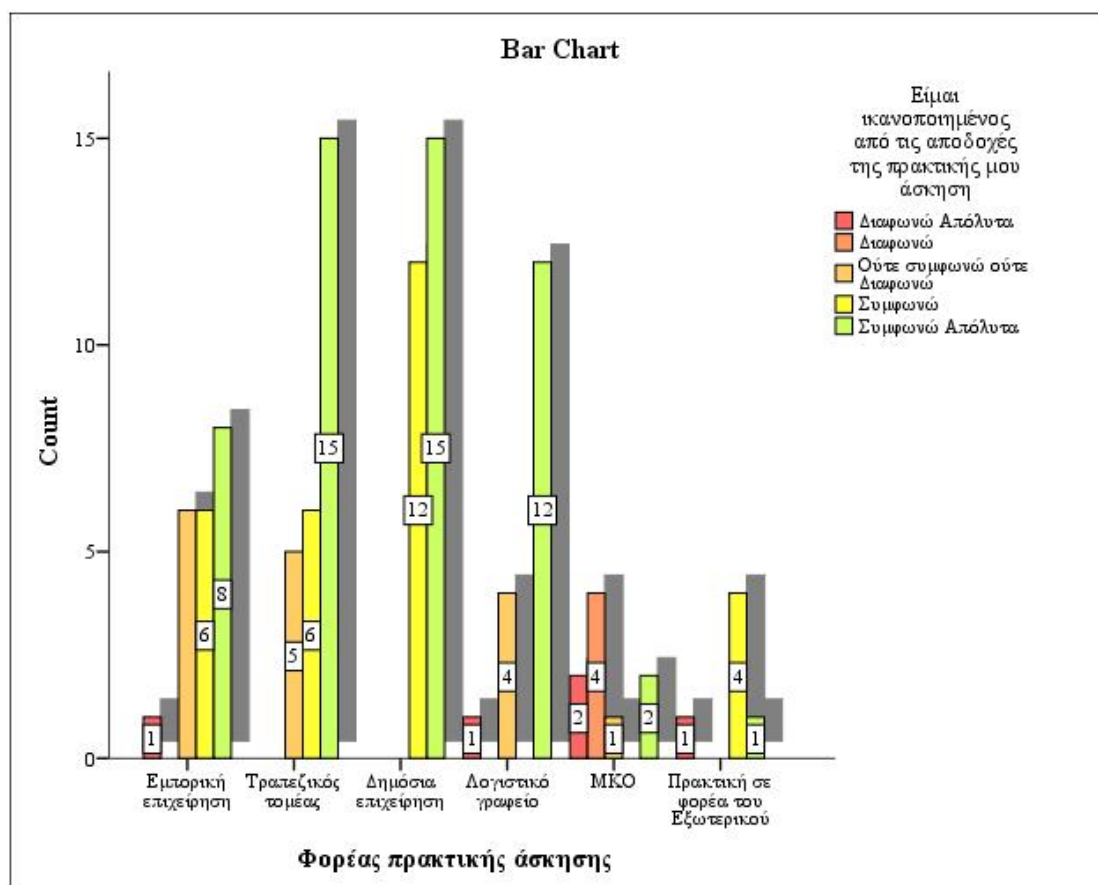
Πίνακας Crosstabulation 4: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό ως προς τον εκάστοτε φορέα σε σχέση με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων στο κατά πόσο συμφωνούν ή όχι με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις αποδοχές στην πρακτική τους εργασία.

**Φορέας πρακτικής άσκησης \* Είμαι ικανοποιημένος από τις αποδοχές της πρακτικής μου άσκηση Crosstabulation**

			Είμαι ικανοποιημένος από τις αποδοχές της πρακτικής μου άσκηση					
			Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ	Total
			Απόλυτα	ώ	Διαφωνώ	ώ	Απόλυτα	
Φορέας πρακτικής άσκησης	Εμπορική επιχείρηση	Count	1	0	6	6	8	21
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	4,8%	,0%	28,6%	28,6%	38,1%	100,0%
	Τραπεζικός τομέας	Count	0	0	5	6	15	26
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	,0%	19,2%	23,1%	57,7%	100,0%
	Δημόσια επιχείρηση	Count	0	0	0	12	15	27
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	,0%	,0%	44,4%	55,6%	100,0%
	Λογιστικό γραφείο	Count	1	0	4	0	12	17
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	5,9%	,0%	23,5%	,0%	70,6%	100,0%
	ΜΚΟ	Count	2	4	1	0	2	9

	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	22,2%	44,4%	11,1%	,0%	22,2%	100,0%
Πρακτική σε φορέα του Εξωτερικού	Count	1	0	0	4	1	6
	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	16,7%	,0%	,0%	66,7%	16,7%	100,0%
Total	Count	5	4	16	28	53	106
	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	4,7%	3,8%	15,1%	26,4%	50,0%	100,0%

Διάγραμμα Ράβδων 17: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις αποδοχές στην πρακτική τους εργασία.



Από τα στοιχεία που καθίστανται εμφανή από τον πίνακα Crosstabulation 5 είναι εμφανές ότι ο φορέας με τους πιο ικανοποιημένους φοιτητές ως προς τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους. Οι πιο ικανοποιημένοι φοιτητές βρέθηκαν αυτοί που περάτωσαν την πρακτική τους σε Εμπορικές επιχειρήσεις (81,9%), ακολούθησαν τα άτομα που πραγματοποίησαν την πρακτική τους άσκηση σε δημόσιες επιχειρήσεις (74,1%) και σε ΜΚΟ (70,8%). Έπειτα ακολούθησαν οι φοιτητές που πραγματοποίησαν την πρακτική τους στον Τραπεζικό τομέα ( 57,7%) και σε Λογιστικά γραφεία (55,8%). Τέλος αρνητικές ως προς τις σχέσεις τους με τους συναδέλφους τους ήταν οι απαντήσεις των φοιτητών που πραγματοποίησαν πρακτική σε φορέα του εξωτερικού (66,7%).

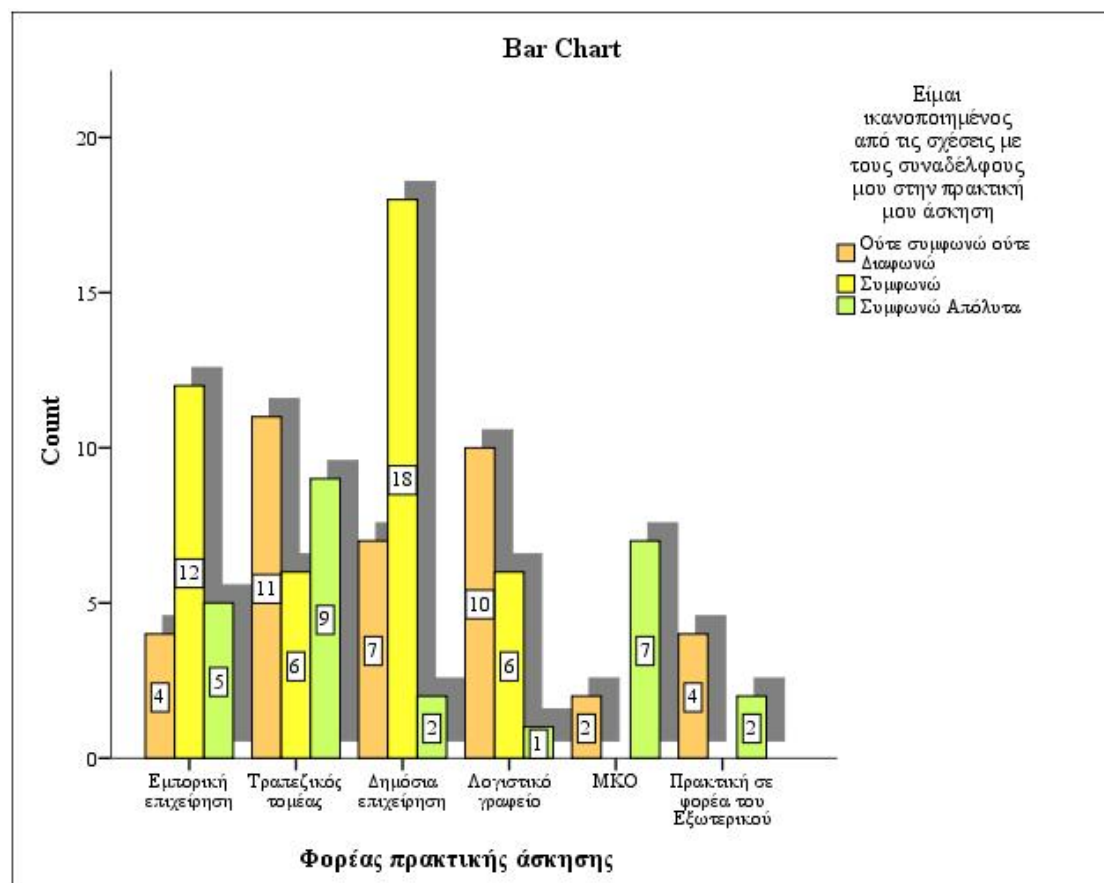
Πίνακας Crosstabulation 5: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό ως προς τον εκάστοτε φορέα σε σχέση με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων στο κατά πόσο συμφωνούν ή όχι με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους στην πρακτική τους εργασία.

**Φορέας πρακτικής άσκησης \* Είμαι ικανοποιημένος από τις σχέσεις με τους συναδέλφους μου στην πρακτική μου άσκηση**

		Crosstabulation				
		Είμαι ικανοποιημένος από τις σχέσεις με τους συναδέλφους μου στην πρακτική μου άσκηση				
		Ούτε συμφωνώ ούτε		Συμφωνώ		
		Διαφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα	Total	
Φορέας πρακτικής άσκησης	Εμπορική επιχείρηση	Count	4	12	5	21
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	19,0%	57,1%	23,8%	100,0%
	Τραπεζικός τομέας	Count	11	6	9	26
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	42,3%	23,1%	34,6%	100,0%
	Δημόσια επιχείρηση	Count	7	18	2	27
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	25,9%	66,7%	7,4%	100,0%
	Λογιστικό γραφείο	Count	10	6	1	17
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	58,8%	35,3%	5,9%	100,0%

ΜΚΟ	Count	2	0	7	9
	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	22,2%	,0%	77,8%	100,0%
Πρακτική σε φορέα του Εξωτερικού	Count	4	0	2	6
	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
Total	Count	38	42	26	106
	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	35,8%	39,6%	24,5%	100,0%

Διάγραμμα Ράβδων 18: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους στην πρακτική τους εργασία.



Από τα στοιχεία που καθίστανται εμφανή από τον πίνακα Crosstabulation 6 είναι εμφανές ότι ο φορέας με τους πιο ικανοποιημένους φοιτητές ως προς τις σχέσεις με τους προϊσταμένους τους. Εδώ παρατηρήθηκε ότι σε όλους τους φορείς υπάρχει η ίδια ικανοποίηση που ισούται με το 100% της ικανοποίησης εκτός των λογιστικών γραφείων όπου η ικανοποίηση των φοιτητών ως προς τις σχέσεις με τους προϊσταμένους τους ήταν 76,5% ως προς το σύνολο τους.

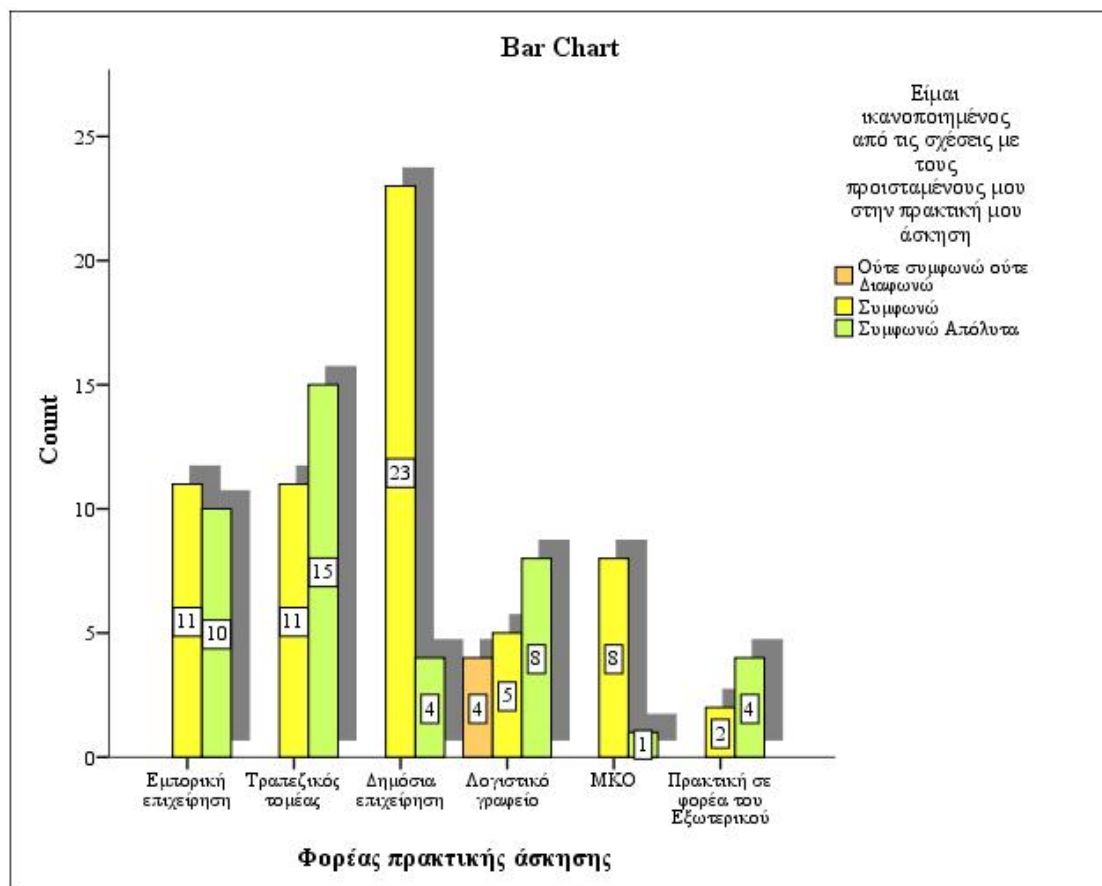
Πίνακας Crosstabulation 6: Ο πίνακας που ακολουθεί περιέχει τη συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό ως προς τον εκάστοτε φορέα σε σχέση με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων στο κατά πόσο συμφωνούν ή όχι με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους προϊσταμένους τους στην πρακτική τους εργασία.

**Φορέας πρακτικής άσκησης \* Είμαι ικανοποιημένος από τις σχέσεις με τους προϊσταμένους μου στην πρακτική μου άσκηση Crosstabulation**

		Είμαι ικανοποιημένος από τις σχέσεις με τους προϊσταμένους μου στην πρακτική μου άσκηση				
		Ούτε συμφωνώ ούτε		Συμφωνώ		
		Διαφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα	Total	
Φορέας πρακτικής άσκησης	Εμπορική επιχείρηση	Count	0	11	10	21
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	52,4%	47,6%	100,0%
	Τραπεζικός τομέας	Count	0	11	15	26
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	42,3%	57,7%	100,0%
	Δημόσια επιχείρηση	Count	0	23	4	27
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	85,2%	14,8%	100,0%
	Λογιστικό γραφείο	Count	4	5	8	17
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	23,5%	29,4%	47,1%	100,0%
	ΜΚΟ	Count	0	8	1	9
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	88,9%	11,1%	100,0%
	Πρακτική σε φορέα	Count	0	2	4	6

του Εξωτερικού	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	33,3%	66,7%	100,0%
Total	Count	4	60	42	106
	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	3,8%	56,6%	39,6%	100,0%

Διάγραμμα Ράβδων 19: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι είναι ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους προϊσταμένους τους στην πρακτική τους εργασία.



Από τα στοιχεία που καθίστανται εμφανή από τον πίνακα Crosstabulation 7 είναι εμφανές ότι ο φορέας με τους περισσότερους φοιτητές που επιθυμούσαν να συνεχίσουν να εργάζονται εκεί ήταν ο Τραπεζικός τομέας ( 73,1%) ενώ ακολούθησαν τα Λογιστικά Γραφεία (58,8%). Εν συνεχεία ακολούθησαν ο Δημόσιος τομέας ( 51,8%) και οι Εμπορικές επιχειρήσεις (42,8%). Οι φορείς του εξωτερικού είχαν απαντήσεις διχοτομημένες οι οποίες δεν τις κατατάσσουν σε κάποια ακριβή θέση ενώ άξιο αναφοράς είναι το γεγονός οι φοιτητές που έκαναν πρακτική σε κάποια ΜΚΟ δεν επιθυμούν να συνεχίσουν να εργάζονται εκεί (55,5%).

Πίνακας Crosstabulation 7: Ο πίνακας που ακολουθεί εμπεριέχει τη συχνότητα και το εκατοστιαίο ποσοστό ως προς τον εκάστοτε φορέα σε σχέση με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων στο κατά πόσο συμφωνούν ή όχι με το ότι θα επιθυμούσαν να συνεχίσουν να εργάζονται στην εργασία όπου περάτωσαν την πρακτική τους εργασία.

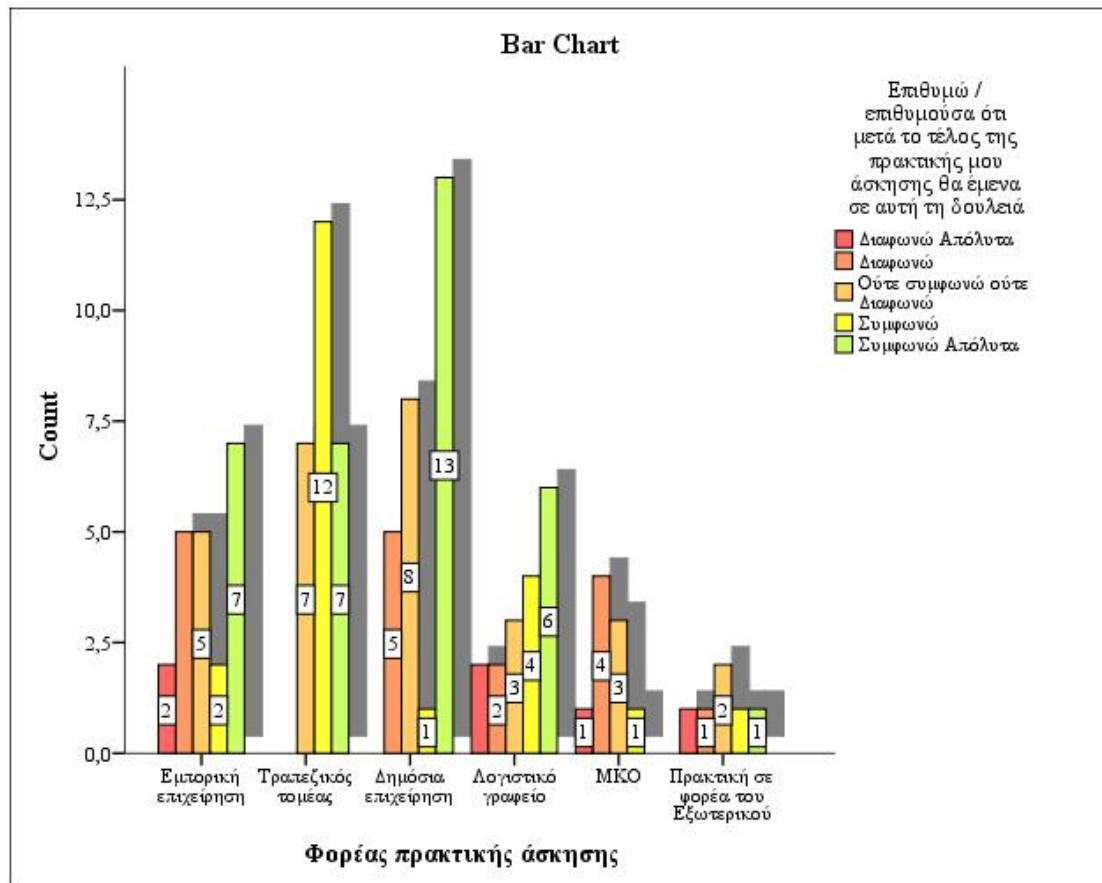
**Φορέας πρακτικής άσκησης \* Επιθυμώ / επιθυμούσα ότι μετά το τέλος της πρακτικής μου άσκησης θα έμεινα σε αυτή τη δουλειά Crosstabulation**

		Επιθυμώ / επιθυμούσα ότι μετά το τέλος της πρακτικής μου άσκησης θα έμεινα σε αυτή τη δουλειά						
		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ ούτε		Συμφωνώ		
		Απόλυτα	Διαφωνώ	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Απόλυτα	Total	
Φορέας πρακτικής άσκησης	Εμπορική επιχείρηση	Count	2	5	5	2	7	21
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	9,5%	23,8%	23,8%	9,5%	33,3%	100,0%
	Τραπεζικός τομέας	Count	0	0	7	12	7	26
		% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	,0%	26,9%	46,2%	26,9%	100,0%
Δημόσια επιχείρηση	Count	0	5	8	1	13	27	
	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	,0%	18,5%	29,6%	3,7%	48,1%	100,0%	
Λογιστικό γραφείο	Count	2	2	3	4	6	17	



	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	11,8%	11,8%	17,6%	23,5%	35,3%	100,0 %
MΚΟ	Count	1	4	3	1	0	9
	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	11,1%	44,4%	33,3%	11,1%	,0%	100,0 %
Πρακτική σε φορέα του Εξωτερικού	Count	1	1	2	1	1	6
	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	16,7%	16,7%	33,3%	16,7%	16,7%	100,0 %
Total	Count	6	17	28	21	34	106
	% within Φορέας πρακτικής άσκησης	5,7%	16,0%	26,4%	19,8%	32,1%	100,0 %

Διάγραμμα Ράβδων 20: Το ραβδόγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει τη συχνότητα του κατά πόσο συμφωνούν ή όχι οι φοιτητές με το ότι θα επιθυμούσαν να συνεχίσουν να εργάζονται στην εργασία όπου περάτωσαν την πρακτική τους εργασία.



## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Έπειτα από την ανάλυση των απαντήσεων των ερωτηθέντων παρατηρήθηκε ότι η πλειοψηφία τους απάντησε θετικά στο ότι θεωρούν ότι οι γνώσεις που έλαβαν κατά τη διάρκεια των σπουδών τους ήταν αρκετές για τη διεκπεραίωση της πρακτικής εργασίας τους ( 83%). Την ίδια στιγμή φάνηκε ότι εξίσου θετικές ήταν και οι απαντήσεις των ερωτηθέντων σχετικά με την ικανοποίηση που εξέλαβαν από την πρακτική εργασία τους στο σύνολο της ( 76,4%), ενώ η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος συμφώνησε ότι ήταν ικανοποιημένη από τις συνθήκες εργασίας στην πρακτική τους άσκηση ( 92,4%).

Επιπροσθέτως παρατηρήθηκε ότι οι περισσότεροι φοιτητές απάντησαν ότι θεωρούν την πρακτική τους εργασία απαιτητική (88,7%) παρόλα ταύτα ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος φάνηκε ότι συμφωνεί με το ότι είναι ικανοποιημένο από τις αποδοχές της πρακτικής του (73,6%).

Όσο έχει να κάνει με τις διαπροσωπικές σχέσεις των φοιτητών με τους συναδέλφους τους εδώ παρατηρήθηκε ότι αυτές κρίθηκαν θετικά ικανοποιητικές ( 64,1%) αλλά οι σχέσεις των φοιτητών με τους προϊσταμένους τους κρίθηκαν ακόμα πιο ικανοποιητικές (96,2%).

Επίσης οι φοιτητές θεωρούν σε μεγάλο βαθμό ότι οι γνώσεις που αποκόμισαν από την πρακτική τους θα τους βοηθήσει στη μελλοντική εύρεση εργασίας σε μεγάλο βαθμό (93,4%). Την ίδια στιγμή παρατηρώντας το μέλλον των φοιτητών αναφορικά με το φορέα της πρακτικής τους οι περισσότεροι ερωτηθέντες επιθυμούσαν να συνεχίσουν να εργάζονται εκεί (51,9%) αλλά δεν θεωρούσαν ότι κάτι τέτοιο ήταν εφικτό ( 41,5%).

Παρατηρώντας τις απαντήσεις των ερωτηθέντων ως προς τις συνθήκες εργασίας τους. Οι πιο ικανοποιημένοι φοιτητές βρέθηκαν στις Εμπορικές επιχειρήσεις στα λογιστικά γραφεία και στους φορείς του Εξωτερικού (100%), ενώ ακολούθησαν οι δημόσιες επιχειρήσεις και οι ΜΚΟ (88,9%) , τέλος ως προς την ικανοποίηση των φοιτητών παρατηρήθηκε ότι ήταν ο Τραπεζικός τομές (84,6%). Ενώ όσον έχει να κάνει με τις απαιτήσεις που διέπαν τους φορείς ο πιο απαιτητικός ήταν ο Τραπεζικός και οι Δημόσιες επιχειρήσεις (100%). Έπειτα ακολούθησαν τα Λογιστικά

γραφεία (95,1%), οι Φορείς του Εξωτερικού (83,3%) και οι Εμπορικές επιχειρήσεις (76,2%). Τέλος τα άτομα που φάνηκε να είχαν τη λιγότερη απαιτητική πρακτική ήταν αυτά που την περάτωσαν σε ΜΚΟ (44,4%). Το γεγονός ότι οι φορείς με περισσότερες απαιτήσεις ήταν ο τραπεζικός τομέας και οι Δημόσιες επιχειρήσεις είναι ένα επακόλουθο των κανόνων λειτουργίας που διέπουν αυτούς τους φορείς.

Όσον έχει να κάνει με τις αποδοχές των φοιτητών οι πιο ικανοποιημένοι φοιτητές βρέθηκαν δημόσιες επιχειρήσεις (100%), ενώ ακολούθησαν αυτοί που έκαναν πρακτική στους φορείς του Εξωτερικού (83,3%) και τον Τραπεζικός τομέας (80,8%). Έπειτα κατατάχθηκαν τα Λογιστικά γραφεία (70,6%) ως προς τις αποδοχές των φοιτητών και οι Εμπορικές επιχειρήσεις (66,7%) στον αντίποδα έρχονται οι ΜΚΟ όπου το 60,6% των φοιτητών απάντησε ότι δεν ήταν ικανοποιημένοι από τις αποδοχές τους κατά την πρακτική. Αυτό το αρνητικό φαινόμενο είναι ένα επακόλουθο της μη κερδοσκοπικής μορφής των ΜΚΟ.

Την ίδια στιγμή αναφορικά με τις σχέσεις των πρακτικάρων φοιτητών με τους συναδέλφους τους. Οι πιο ικανοποιημένοι φοιτητές βρέθηκαν αυτοί που περάτωσαν την πρακτική τους σε Εμπορικές επιχειρήσεις (81,9%), ακολούθησαν τα άτομα που πραγματοποίησαν την πρακτική τους άσκηση σε δημόσιες επιχειρήσεις (74,1%) και σε ΜΚΟ (70,8%). Έπειτα ακολούθησαν οι φοιτητές που πραγματοποίησαν την πρακτική τους στον Τραπεζικό τομέα ( 57,7%) και σε Λογιστικά γραφεία (55,8%). Τέλος αρνητικές ως προς τις σχέσεις τους με τους συναδέλφους τους ήταν οι απαντήσεις των φοιτητών που πραγματοποίησαν πρακτική σε φορέα του εξωτερικού (66,7%). Ενώ σε σχέση με τις διαπροσωπικές σχέσεις των φοιτητών με τους προϊσταμένους τους. Εδώ παρατηρήθηκε ότι σε όλους τους φορείς υπάρχει η ίδια ικανοποίηση που ισούται με το 100% της ικανοποίησης εκτός των λογιστικών γραφείων όπου η ικανοποίηση των φοιτητών ως προς τις σχέσεις με τους προϊσταμένους τους ήταν 76,5% ως προς το σύνολο τους.

Τέλος άξιο αναφοράς είναι το γεγονός ότι ο φορέας με τους περισσότερους φοιτητές που επιθυμούσαν να συνεχίσουν να εργάζονται εκεί ήταν ο Τραπεζικός τομέας ( 73,1%) ενώ ακολούθησαν τα Λογιστικά Γραφεία (58,8%). Εν συνεχεία ακολούθησαν ο Δημόσιος τομέας ( 51,8%) και οι Εμπορικές επιχειρήσεις (42,8%). Οι φορείς του εξωτερικού είχαν απαντήσεις διχοτομημένες οι οποίες δεν τις κατατάσσουν σε κάποια ακριβή θέση ενώ άξιο αναφοράς είναι το γεγονός οι φοιτητές που έκαναν πρακτική σε κάποια ΜΚΟ δεν επιθυμούν να συνεχίσουν να εργάζονται εκεί (55,5%).



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Γκίκας, Σ. (2002) *Νέο Φιλοσοφικό Λεξικό*. Αθήνα: Σαββάλας.

Τάτσης, Ν.Χ. (1997) *Κοινωνιολογία. Ιστορική Εισαγωγή και Θεωρητικές Θεμελιώσεις*. Αθήνα: Οδυσσέας.

Craib, I. (1998) *Σύγχρονη Κοινωνική Θεωρία. Από τον Πάρσονς στον Χάμπερμας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Fisher, M. (1997) *Qualitative Computing: Using Software for Qualitative Data Analysis*. Aldershot: Ashgate

Eyles, J. (1986) «Qualitative methods: a new revolution?» στο Eyles, J. (Επίμ.) *Qualitative Approaches in Social and Geographical Research*. Occasional Paper No 26, Department of Geography and Earth Science, Queen Mary College, University of London.

Kim, B. (2001) «Social constructivism», στο Orey, M (Επίμ.) *Emerging Perspectives on Learning, Teaching and Technology*, e-book, P. Bond, Editor.  
<http://www.itstudio.coe.uga.edu/ebook/SocialConstructivism.htm>

Robson, C. (2002) *Real World Research, Second Edition*. Oxford: Blackwell.

MacLennan, G. (2002) *Notes for a Reading Group: a Short Introduction to the Critical Realist Approach to Science*. The Web Site For Critical Realism Archive.  
[http://www.raggedclaws.com/criticalrealism/archive/gmac\\_intro.html](http://www.raggedclaws.com/criticalrealism/archive/gmac_intro.html)

Τσιώλης, Γ. (2014). *Μέθοδοι και τεχνικές ανάλυσης στην ποιοτική κοινωνική έρευνα*. Αθήνα: Κριτική.

Bazeley, P. (2013). *Qualitative Data Analysis. Practical Strategies*. Thousand Oaks: Sage.

Κυριαζή, Ν. (2011). Η κοινωνιολογική έρευνα. Κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών. (Νέα διευρυμένη έκδοση). Αθήνα: Πεδίο.

Miles, M., Huberman, A., & Saldana, J. (2014). Qualitative data analysis. A methods sourcebook. Thousand Oaks: Sage.

Sullivan, P. (2012). Qualitative data analysis. Using a dialogical approach. Thousand Oaks: Sage.

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

## ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΤΟΥΣ

### ΑΣΚΗΣΗ

\* Απαιτείται

**Φύλο \***

- ΓΥΝΑΙΚΑ
- ΑΝΔΡΑΣ

**Ηλικία \***

- 22-24
- 25-27
- 28-30
- 30 και άνω

**Φορέας πρακτικής άσκησης \***

- Εμπορική επιχείρηση
- Τραπεζικός τομέας
- Δημόσια επιχείρηση
- Λογιστικό γραφείο
- Άλλο:

**Οι γνώσεις που λάβατε κατά τη διάρκεια των σπουδών σας ήταν αρκετές για τη διεκπεραίωση της πρακτικής εργασίας ; \***

Απαντήστε από το 1 έως το 5 ( 1 = Διαφωνώ Απόλυτα, 2 = Διαφωνώ, 3 = Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ, 4 = Συμφωνώ, 5 = Συμφωνώ Απόλυτα)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**Είμαι ικανοποιημένος από την πρακτική μου εργασία \***

Απαντήστε από το 1 έως το 5 ( 1 = Διαφωνώ Απόλυτα, 2 = Διαφωνώ, 3 = Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ, 4 = Συμφωνώ, 5 = Συμφωνώ Απόλυτα)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**Είμαι ικανοποιημένος τις συνθήκες εργασίας στην πρακτική μου άσκηση \***

Απαντήστε από το 1 έως το 5 ( 1 = Διαφωνώ Απόλυτα, 2 = Διαφωνώ, 3 = Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ, 4 = Συμφωνώ, 5 = Συμφωνώ Απόλυτα)



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**Η πρακτική μου εργασία ήταν απαιτητική \***

Απαντήστε από το 1 έως το 5 ( 1 = Διαφωνώ Απόλυτα, 2 = Διαφωνώ, 3 = Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ, 4 = Συμφωνώ, 5 = Συμφωνώ Απόλυτα)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**Είμαι ικανοποιημένος από τις αποδοχές της πρακτικής μου άσκηση \***

Απαντήστε από το 1 έως το 5 ( 1 = Διαφωνώ Απόλυτα, 2 = Διαφωνώ, 3 = Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ, 4 = Συμφωνώ, 5 = Συμφωνώ Απόλυτα)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**Είμαι ικανοποιημένος από τις σχέσεις με τους συναδέλφους μου στην πρακτική μου άσκηση \***

Απαντήστε από το 1 έως το 5 ( 1 = Διαφωνώ Απόλυτα, 2 = Διαφωνώ, 3 = Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ, 4 = Συμφωνώ, 5 = Συμφωνώ Απόλυτα)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**Είμαι ικανοποιημένος από τις σχέσεις με τους προϊσταμένους μου στην πρακτική μου άσκηση \***

Απαντήστε από το 1 έως το 5 ( 1 = Διαφωνώ Απόλυτα, 2 = Διαφωνώ, 3 = Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ, 4 = Συμφωνώ, 5 = Συμφωνώ Απόλυτα)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**Η πρακτική μου εργασία θα με βοηθήσει στη μελλοντική εύρεση εργασίας \***

Απαντήστε από το 1 έως το 5 ( 1 = Διαφωνώ Απόλυτα, 2 = Διαφωνώ, 3 = Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ, 4 = Συμφωνώ, 5 = Συμφωνώ Απόλυτα)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**Πιστεύω/ πιστεύα ότι μετά το τέλος της πρακτικής μου άσκησης θα έμενα σε αυτή τη δουλειά \***

Απαντήστε από το 1 έως το 5 ( 1 = Διαφωνώ Απόλυτα, 2 = Διαφωνώ, 3 = Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ, 4 = Συμφωνώ, 5 = Συμφωνώ Απόλυτα)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**Επιθυμώ / επιθυμούσα ότι μετά το τέλος της πρακτικής μου άσκησης θα έμενα σε αυτή τη δουλειά \***

Απαντήστε από το 1 έως το 5 ( 1 = Διαφωνώ Απόλυτα, 2 = Διαφωνώ, 3 = Ούτε συμφωνώ ούτε Διαφωνώ, 4 = Συμφωνώ, 5 = Συμφωνώ Απόλυτα)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Υποβολή

*Μην υποβάλετε ποτέ κωδικούς πρόσβασης μέσω των Φορμών Google.*