

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ  
ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ



Πτυχιακή εργασία

ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ  
ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΩΤΑΤΗ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

**Αγάθη Κυριάκου**

Λεμεσός, Μάιος 2017



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ  
ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΚΑΙ  
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΥΛΙΚΩΝ

Πτυχιακή εργασία

ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ ΣΤΗΝ  
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ  
ΑΝΩΤΑΤΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Αγάθη Κυριάκου

Επιβλέπων Καθηγητής

Δρ. Ιωάννης Αγγελής

Λεμεσός, Μάιος 2017

*Αφιερώνεται στους γονείς μου Μαρία και Παναγιώτη Κυριάκου για την στήριξη τους καθ' όλη την διάρκεια των σπουδών μου.*

## **Πνευματικά δικαιώματα**

Copyright © Όνομα επίθετο φοιτητή, έτος ολοκλήρωσης πτυχιακής

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Μηχανολόγων Μηχανικών και Επιστήμης και Τεχνολογίας Υλικών του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η όλη μελέτη και εφαρμογή γίνεται και αφορά την Κύπρο. Ο στόχος αυτού του ερευνητικού έργου είναι η διερεύνηση των επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από την Ανώτατη Εκπαίδευση της Κύπρου. Μέσα από έρευνα που διεξάχθηκε το 2012 και από την έρευνα του 2017, θα συγκριθούν τα αποτελέσματα για να διαπιστωθεί κατά πόσο έχει βελτιωθεί ή το αντίθετο, η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης από τα Ανώτερα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και εάν η οικονομική κρίση επηρέασε και σε ποιο βαθμό την Εκπαίδευση. Στην παρούσα μελέτη χρησιμοποιήθηκε δειγματοληψία από τέσσερα (4) πανεπιστήμια της Κύπρου. Τα πανεπιστήμια αυτά είναι το ΤΕΠΑΚ, το Πανεπιστήμιο Κύπρου, το Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου και το Πανεπιστήμιο Λευκωσίας. Επίσης η έρευνα αναλύει την διεθνή οικονομική κρίση που υπάρχει ανά το παγκόσμιο αλλά επίσης και το πώς ξέσπασε η οικονομική κρίση στην Κύπρο. Ακόμα διερευνήθηκαν οι απαιτήσεις των φοιτητών/σπουδαστών που έχουν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του πανεπιστημίου τους. Παράλληλα αναλύθηκε ο βαθμός σημαντικότητας αλλά και ικανοποίησης που παίρνουν οι φοιτητές από το πανεπιστήμιο τους για όλα τα θέματα που αναπτύχθηκαν στο ερωτηματολόγιο της μελέτης. Η μελέτη ολοκληρώθηκε με την παράδοση των πινάκων και γραφημάτων που διεξάχθηκαν από τα ερωτηματολόγια και με τα συμπεράσματα και τις προτάσεις για βελτίωση της κατάστασης αυτής στην Κύπρο.

Μέσα από βιβλιογραφική ανασκόπηση δημιουργήθηκε το ερωτηματολόγιο. Έγινε συλλογή του δείγματος και στη συνέχεια με τη βοήθεια του προγράμματος της Excel καταγράφηκαν οι απαντήσεις των φοιτητών, έγινε στατική ανάλυση όπου δημιουργήθηκαν οι πίνακες και οι γραφικές παραστάσεις στις οποίες έγινε ο σχολιασμός και η ανάλυση τους.

Με την μελέτη αυτή εντοπίστηκαν σημεία για βελτίωση και εισήγηση τρόπων προς επίτευξή τους. Ο ερευνητής έδωσε τα συμπεράσματα του και εισηγήσεις από την ανάλυση με σκοπό την σωστή αντιμετώπιση της κρίσης που επηρεάζει την εκπαίδευση της Κύπρου.

Κατά τον ερευνητή η έρευνα/μελέτη που έγινε ήταν επιτυχής αφού ο σκοπός και οι στόχοι της έρευνας επιτεύχθηκαν. Η Κύπρος και συγκεκριμένα η εκπαίδευση της Κύπρου όπως αποδείχθηκε παρουσιάζουν δυσκολίες σε πολλά θέματα της ποιότητας λόγω της

οικονομικής κρίσης. Τα κυριότερα αποτελέσματα και οφέλη που εντοπίστηκαν είναι τα εξής:

- Η Κύπρος του σήμερα βρίσκεται σε πιο δύσκολη οικονομικά περίοδο από την Κύπρο του χθες.
- Η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει αρνητικά τόσο κοινωνικά όσο και ψυχολογικά τους εμπλεκόμενους (φοιτητές, διδάσκοντες, διοικητικές υπηρεσίες).
- Με την μελέτη αυτή η Ανώτατη Εκπαίδευση της Κύπρου μπορεί να αντιμετωπίσει τις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης που επηρέασαν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της εκπαίδευσης και να εστιάσει στα σημαντικότερα προβλήματα για βελτίωση τους.
- Από τα αποτελέσματα της μελέτης παρουσιάζεται πως η διαφορά που υπάρχει στον βαθμό σημαντικότητας και στον βαθμό ικανοποίησης είναι αρκετά μεγάλη και για τις δύο χρονιές.
- Όσον αφορά το ΤΕΠΑΚ και το Πανεπιστήμιο Κύπρου από τον μέσο όρο του βαθμού ικανοποίησης που υπήρχε στις ερωτήσεις που αφορούσαν την ποιότητα, παρουσιάζεται αύξηση 0.548 και 0.714, στα 10, αντίστοιχα από την χρονιά του 2012. Αντίθετα όμως στο Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο και το Πανεπιστήμιο Λευκωσίας υπάρχει μια σχετικά μικρή μείωση, 0.338 και 0.712 αντίστοιχα από την χρονιά του 2012.
- Όσο αφορά τον ερευνητή, ο ίδιος πλέον μπορεί να εργάζεται αυτόνομα και να ασχοληθεί με μελλοντική έρευνα μεγαλύτερου και στρωτού δείγματος.

**Λέξεις κλειδιά:** Οικονομική κρίση, Ανώτατη Εκπαίδευση της Κύπρου, βαθμός σημαντικότητας, βαθμός ικανοποίησης

## **ABSTRACT**

The whole study and implementation is done in Cyprus. The aim of this research project is to investigate the impact of the economic crisis on the quality of services offered by Cyprus Higher Educational Institutions. A survey conducted back in 2012 will be compared to this one to see if the economic crisis indeed has positively or negatively affected the quality of Education System and in what degree. Four (4) Universities in Cyprus were sampled which are Cyprus University of Technology, the University of Cyprus, the European University and the University of Nicosia. The survey also analyzes the international financial crisis that exists worldwide but also how was created out in Cyprus. The requirements of students who have access to the services of their university have also been investigated. The degree of significance/importance and satisfaction of the students was analyzed for all the issues developed in the study's questionnaire. The study was completed with the creation of the tables and charts conducted by the questionnaires and with conclusions and suggestions for improvement of this situation in Cyprus.

A questionnaire was created through a bibliographic review. The sample was collected and then with the help of the Excel program the students' answers were recorded, static analysis was made and tables and graphs were created. Then comments were made about it.

This study identified marks for improvement and suggestions of ways to achieve them. The researcher gave his conclusions and suggestions from the analysis in order to properly address the crisis affecting the Education System in Cyprus.

According to the researcher the study that was done was successful since the aim and objectives of the research were achieved. Cyprus, and Cyprus education in particular, has proved to face difficulties in many aspects of quality due to the economic crisis. The main results and benefits are the following:

- Cyprus is facing many difficulties due to financial crisis in comparison with many years ago.
- The economic crisis has negatively affected both socially and psychologically the customers (students, teachers, administrations).



- Cyprus Higher Education Institutions can take this project as an example of improvement and focus on the most important problems for improvement.
- The results of the study show that the difference in significance and satisfaction is quite large for both years.
- Regarding both, Cyprus University of Technology and the University of Cyprus from the average satisfaction level that existed in questions about quality, there is an increase of 0.548 and 0.714 respectively from the year 2012. However, there is a relatively small decrease in European University and University of Nicosia, 0.338 and 0.712 from the year 2012.
- As far as the researcher is concerned, she can now work autonomously and deal with  $\alpha$  future research of larger and coarse sample.

**Keywords:** Economic crisis, Higher Education of Cyprus, degree of materiality, degree of satisfaction

Θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον σύμβουλο/καθηγητή μου, Δρα Ι.Αγγελή, τόσο για την καθοδήγηση του κατά την διάρκεια του ερευνητικού μου έργου όσο και στις οδηγίες και συμβουλές που μου έδωσε για την σωστή διεξαγωγή της παρούσας μελέτης. Επίσης τον ευχαριστώ που με βοήθησε στο να μπορέσω να φέρω εις πέρας το ερευνητικό έργο της διπλωματικής μου διότι μου ήταν άγνωστο το αντικείμενο της έρευνας και έπρεπε να μάθω την μεθοδολογία, της δημιουργίας ενός σωστού ερωτηματολογίου και την σωστή δειγματοληψία.