

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ



Μεταπτυχιακή Διατριβή

«ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ
ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΤΟΥ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΥΠΡΟΥ»

Χαράλαμπος Παπαγιάννης

Λεμεσός

2012

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

«Θεωρητικό και Αναλυτικό Πλαίσιο για την Αξιολόγηση της
Ικανοποίησης Φοιτητών από τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες Διαμονής
Φοιτητών του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου»

ΤΟΥ

Χαράλαμπου Παπαγιάννη

Λεμεσός

2012

ΕΝΤΥΠΟ ΕΓΚΡΙΣΗΣ

Μεταπτυχιακή διατριβή

«Θεωρητικό και αναλυτικό πλαίσιο για την αξιολόγηση της
ικανοποίησης φοιτητών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες διαμονής
φοιτητών του Πανεπιστημίου Κύπρου.»

Υποβλήθηκε από το φοιτητή

Χαράλαμπο Παπαγιάννη

Επιβλέπων καθηγητής: Αντώνης Θεοχάρους, Λέκτορας Τμήματος ΔΙΞΕΤ

Μέλος επιτροπής: Αλέξης Σαβεριάδης, Επίκουρος Καθηγητής Τμήματος ΔΙΞΕΤ

Μέλος επιτροπής: Αντώνης Θεοχάρους, Λέκτορας Τμήματος ΔΙΞΕΤ

Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Νοέμβριος

2012

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Χαράλαμπος Παπαγιάννης 2012

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της μεταπτυχιακής διατριβής από το Τμήμα Διοίκησης Ξενοδοχείων και Τουρισμού του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Πρωτίστως θα ήθελα να ευχαριστήσω τους καθηγητές που απαρτίζουν τη διμελή επιτροπή μου, κ.κ. Αντώνη Θεοχάρους Λέκτορα στο Τμήμα Διοίκησης Ξενοδοχείων και Τουρισμού του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου και Αλέξη Σαβεριάδη Επίκουρο Καθηγητή στο Τμήμα Διοίκησης Ξενοδοχείων και Τουρισμού του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου, για τις πολύτιμες συμβουλές τους κατά τη διάρκεια αυτής της διατριβής.

Ιδιαίτερα θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου, Δρ. Αντώνη Θεοχάρους, για την πολύτιμη βοήθεια, υπομονή και καθοδήγηση του σε όλα τα στάδια της μεταπτυχιακής μου διατριβής.

Επίσης ευχαριστώ τους διδάσκοντες, καθώς και τους συμφοιτητές μου στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα, για τη συνεργασία που είχαμε καθ' όλη τη διάρκεια του προγράμματος. Θερμές ευχαριστίες στους συναδέλφους μου στο γραφείο στέγασης και στην Υπηρεσία Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας του ΤΕΠΑΚ, οι οποίοι από την αρχή με στήριξαν με κάθε τρόπο και συνέβαλαν ουσιαστικά με αυτή τους τη στήριξη, στο να αποπερατώσω επιτυχώς το πρόγραμμα.

Τέλος ευχαριστώ ιδιαίτερα τη σύζυγο μου Λίζα και τους αγαπημένους μου υιούς Ανδρέα και Γιάννη, για την συνεχή στήριξη, υπομονή και κατανόηση, οι οποίοι μοιράστηκαν μαζί μου την αγωνία, την προσπάθεια και τη χαρά μέχρι την ολοκλήρωση του μεταπτυχιακού προγράμματος. Με όλη μου την αγάπη, τους αφιερώνω αυτή τη διατριβή.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διατριβή προσφέρει ένα ολοκληρωμένο θεωρητικό υπόβαθρο, το οποίο βασίζεται στις θεωρίες της ικανοποίησης πελατών/ ποιότητας υπηρεσιών, ως αυτές αναφέρονται και αναλύονται στη σύγχρονη βιβλιογραφία. Χρησιμοποιώντας ως βάση το συγκεκριμένο θεωρητικό πλαίσιο η έρευνα υιοθετεί μία αναλυτική/ μεθοδολογική προσέγγιση η οποία επιτρέπει την αξιολόγηση των επιπέδων ικανοποίησης των φοιτητών ως αυτές προκύπτουν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στέγασης του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου. Η μεθοδολογία στηρίζεται σε μια διττή προσέγγιση, όπου εργαλεία ποιοτικής έρευνας (ομάδα εστίασης) συνδυάζονται με ποσοτικά εργαλεία (ανάλυση διακύμανσης, παραγοντική ανάλυση, πολλαπλή ανάλυση παλινδρόμησης). Ο σκοπός αυτής της διατριβής είναι να συμβάλει στην καλύτερη κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση από τη διαμονή των φοιτητών του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου στη Λεμεσό. Λόγω της δημιουργίας και λειτουργίας του ΤΕΠΑΚ στη Λεμεσό από το 2007 και της ετήσιας αύξησης του αριθμού των φοιτητών, υπάρχει μια ιδιαίτερη ανάγκη για νέα κτήρια και διαμερίσματα με σκοπό τη στέγαση των φοιτητών. Οι φοιτητές συνήθως προτιμούν για τη διαμονή τους συγκεκριμένα κεντρικά σημεία στην πόλη και έχουν γίνει πιο απαιτητικοί στην επιλογή καταλύματος.

Αυτή η διατριβή προσθέτει στην υφιστάμενη γνώση σχετικά με διάφορους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών από τη διαμονή τους και ως εκ τούτου προσφέρει βασικές πληροφορίες για περαιτέρω συζήτηση σχετικά με την στέγαση των φοιτητών σε μεσαίου μεγέθους πόλεις. Τα στοιχεία συλλέχθηκαν μέσω ποσοτικής έρευνας, με συμμετοχή 496 φοιτητών (περίπου το 23% του συνόλου των φοιτητών του ΤΕΠΑΚ) η οποία αξιολογεί την ικανοποίηση των φοιτητών ανάλογα με το πλαίσιο που διαμένουν (σε φοιτητική εστία, σε διαμέρισμα που έχει ενταχθεί στο λεγόμενο «Δίκτυο» και συνεργάζεται με το ΤΕΠΑΚ, σε διαμέρισμα του ιδιωτικού τομέα και με τους γονείς). Η έρευνα δίνει έμφαση στα ακόλουθα έξι σημεία: (1) τις διαδικασίες και την εξυπηρέτηση από το γραφείο στέγασης του ΤΕΠΑΚ (2) την ικανοποίηση από τη διαμονή στη Λεμεσό (3) την ικανοποίηση από τη διαμονή τους στο διαμέρισμα που ενοικιάζουν (4) τις εγκαταστάσεις στο διαμέρισμα που ενοικιάζουν και (5) τις επιδράσεις από το χώρο διαμονής τους και (6) την ικανοποίηση τους από παρεμφερείς υπηρεσίες που προσφέρει το ΤΕΠΑΚ. Τα στοιχεία της έρευνας καταδεικνύουν ότι οι πιο σημαντικές μεταβλητές για την ικανοποίηση των φοιτητών, είναι αφενός οι διαδικασίες που εφαρμόζει το γραφείο στέγασης και αφετέρου οι εγκαταστάσεις του υποστατικού και η ποιότητα της διαμονής.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

| | |
|---|-----------|
| ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ | 4 |
| ΠΕΡΙΛΗΨΗ | 5 |
| ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ | 6 |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ | 8 |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ | 11 |
| ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ | 14 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΕΙΣΑΓΩΓΗ | 15 |
| 1.1 Θεωρητικό υπόβαθρο της Παρούσας Μελέτης | 16 |
| 1.2 Ερευνητικά Ερωτήματα | 18 |
| 1.3 Ερευνητική Προσέγγιση | 18 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ | 19 |
| 2.1 Ικανοποίηση Πελατών και Ποιότητα Υπηρεσιών | 19 |
| 2.1.1 Ορίζοντας την “Ικανοποίηση του Πελάτη” | 19 |
| 2.1.2 Σημαντικότητα της Ικανοποίησης..... | 22 |
| 2.1.3 Συνιστώσες της Ικανοποίησης..... | 25 |
| 2.1.4 Ποιότητα Υπηρεσιών | 28 |
| 2.2 Ικανοποίηση Φοιτητών | 34 |
| 2.3 Ικανοποίηση Φοιτητών από Υπηρεσίες Στέγασης..... | 37 |
| 2.3.1 Κρίσιμοι Παράγοντες Ικανοποίησης..... | 37 |
| 2.3.2 Προγενέστερες έρευνες στην Κύπρο | 38 |
| 2.4 Σύνοψη | 46 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ | 47 |
| 3.1. Σκοπός και στόχοι της έρευνας | 47 |
| 3.1.1 Ερευνητικά ερωτήματα | 48 |
| 3.2. Περιγραφή του ερευνητικού πλαισίου - η περίπτωση των φοιτητών του ΤΕΠΑΚ και η διαμονή τους | 48 |
| 3.3 Ερευνητικός σχεδιασμός..... | 49 |
| 3.4 Επιλογή Δείγματος και Δειγματοληψία..... | 50 |
| 3.4.1 Προβλήματα που προέκυψαν κατά τη δειγματοληπτική διαδικασία και τρόποι επίλυσης τους..... | 50 |
| 3.5. Σχεδιασμός και ανάπτυξη ερωτηματολογίου | 51 |

| | |
|--|------------|
| 3.5.1 Η πιλοτική δοκιμή..... | 52 |
| 3.5.2 Ομάδα εστίασης (focus group)..... | 52 |
| 3.6 Επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων | 53 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ..... | 54 |
| 4.1 Γενικά Στοιχεία..... | 54 |
| 4.2 Ένοικοι φοιτητικών εστιών | 74 |
| 4.3 Ένοικοι «Δικτύου» | 79 |
| 4.4 Ένοικοι διαμερισμάτων ιδιωτικού τομέα..... | 82 |
| 4.5 Διαμένοντες με γονείς..... | 85 |
| 4.6 Σύγκριση αποτελεσμάτων με προγενέστερη έρευνα στο ΤΕΠΑΚ | 86 |
| 4.7 Σύγκριση αποτελεσμάτων έρευνας, ανάμεσα σε διαφορετικούς τύπους διαμονής φοιτητών ΤΕΠΑΚ..... | 88 |
| 4.8 Ανάλυση των παραγόντων ικανοποίησης στις εστίες | 118 |
| 4.9 Επίδραση των παραγόντων στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών | 127 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ | 132 |
| 5.1. Ανακεφαλαίωση - Διαπιστώσεις..... | 132 |
| 5.2 Εισηγήσεις για περαιτέρω έρευνα | 133 |
| 5.3 Περιορισμοί Έρευνας..... | 134 |
| 5.4 Υποδείξεις για διοικητική εφαρμογή..... | 134 |
| ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ..... | 139 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ..... | 145 |
| 1.1 Ερωτηματολόγιο με τα γενικά στοιχεία για όλους τους φοιτητές | 145 |
| 1.2 Ερωτηματολόγιο με ειδικό μέρος για ενοίκους Φ.Ε. | 149 |
| 1.3 Ερωτηματολόγιο με ειδικό μέρος για ενοίκους «Δικτύου»..... | 154 |
| 1.4 Ερωτηματολόγιο με ειδικό μέρος για ενοίκους διαμερισμάτων ιδιωτικού τομέα. | 157 |
| 1.5 Ερωτηματολόγιο με ειδικό μέρος για διαμένοντες με γονείς | 160 |
| 1.6 Καταγραφή απόψεων ομάδας εστίασης..... | 161 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

| | |
|---|----|
| Πίνακας 1: Ταξινόμηση των Απαιτήσεων του Πελάτη..... | 25 |
| Πίνακας 2: Κρίσιμοι Παράγοντες της Ικανοποίησης των Πελατών | 27 |
| Πίνακας 3: Μέτρηση της Ποιότητας με την Προσέγγιση SERVPERF | 33 |
| Πίνακας 4: Βαθμός Ικανοποίησης Φοιτητών ΠΑ.ΚΥ. από Υπηρεσίες Στέγασης | 41 |
| Πίνακας 5: Ιεράρχηση Αναγκών Φοιτητών ΠΑ.ΚΥ. | 42 |
| Πίνακας 6: Συγκριτικός πίνακας ερευνών ικανοποίησης από το γραφείο στέγασης 2011 και 2012 | 87 |
| Πίνακα 7: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Φύλο * Επιδράσεις από χώρο διαμονής | 89 |
| Πίνακας 8: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Τμήμα Φοίτησης * Επιδράσεις από χώρο διαμονής | 90 |
| Πίνακας 9: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Έτος φοίτησης * Επιδράσεις από χώρο διαμονής | 91 |
| Πίνακας 10: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Διάρκεια διαμονής στις εστίες * Επιδράσεις από χώρο διαμονής..... | 91 |
| Πίνακας 11: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Τύπος Διαμονής * Επιδράσεις από χώρο διαμονής | 92 |
| Πίνακας 12: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Διαμονή στη παρούσα φάση * Επιδράσεις από χώρο διαμονής..... | 93 |
| Πίνακας 13: Αποτελέσματα για τις εκ των υστέρων κατά ζεύγη συγκρίσεις (διόρθωση Bonferroni) | 94 |
| Πίνακας 14: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Φύλο* Απόψεις από χρήση υπηρεσιών από φοιτητές ΤΕΠΑΚ..... | 95 |
| Πίνακας 15: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Επαρχία μόνιμης διαμονής* Απόψεις από χρήση υπηρεσιών σε φοιτητές ΤΕΠΑΚ..... | 96 |

| | |
|---|-----|
| Πίνακας 16: Αποτελέσματα απλής ANOVA –Τμήμα* Απόψεις από χρήση υπηρεσιών σε φοιτητές ΤΕΠΑΚ..... | 96 |
| Πίνακας 17: Αποτελέσματα απλής ANOVA –Έτος φοίτησης* Απόψεις από χρήση υπηρεσιών σε φοιτητές ΤΕΠΑΚ..... | 97 |
| Πίνακας 18: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Κοινωνικά προβλήματα * Απόψεις από χρήση υπηρεσιών σε φοιτητές ΤΕΠΑΚ..... | 97 |
| Πίνακας 19: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Τύπος Διαμερίσματος * Απόψεις από χρήση υπηρεσιών σε φοιτητές ΤΕΠΑΚ..... | 98 |
| Πίνακας 20: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Χώρος Παρούσας Διαμονής * Απόψεις από χρήση υπηρεσιών σε φοιτητές ΤΕΠΑΚ..... | 99 |
| Πίνακας 21: Αποτελέσματα για τις εκ των υστέρων κατά ζεύγη συγκρίσεις..... | 100 |
| Πίνακας 22: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Φύλο * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε εστίες..... | 102 |
| Πίνακας 23: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Επαρχία μόνιμης διαμονής * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε εστίες..... | 102 |
| Πίνακας 24: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Κοινωνικά προβλήματα * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε εστίες..... | 103 |
| Πίνακας 25: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Διάρκεια διαμονής * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε εστίες..... | 103 |
| Πίνακας 26: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Κτίριο Διαμονής στις εστίες * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε εστίες..... | 104 |
| Πίνακας 27: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Φύλο * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε δίκτυο..... | 108 |
| Πίνακας 28: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Επαρχία μόνιμης διαμονής * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε δίκτυο..... | 109 |
| Πίνακας 29: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Διάρκεια Διαμονής * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε δίκτυο..... | 110 |

| | |
|---|-----|
| Πίνακας 30: Αποτελέσματα απλής ANOVA - Κτίριο Διαμονής στο Δίκτυο * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε δίκτυο | 111 |
| Πίνακας 31: Αποτελέσματα απλής ANOVA - Συνολική ικανοποίηση από τη διαμονή στο Δίκτυο * Εξαρτημένες μεταβλητές..... | 112 |
| Πίνακας 32: Αποτελέσματα απλής ANOVA - Φύλο * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε διαμερίσματα ιδιωτικού τομέα..... | 113 |
| Πίνακας 33: Αποτελέσματα απλής ANOVA - Επαρχία μόνιμης διαμονής * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε διαμερίσματα ιδιωτικού τομέα..... | 113 |
| Πίνακας 34: Αποτελέσματα απλής ANOVA - Κοινωνικά προβλήματα * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε διαμερίσματα ιδιωτικού τομέα | 114 |
| Πίνακας 35: Αποτελέσματα απλής ANOVA - Διάρκεια διαμονής στις εστίες * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε διαμερίσματα ιδιωτικού τομέα..... | 115 |
| Πίνακας 36: Αποτελέσματα απλής ANOVA - Απόσταση του διαμερίσματος από κέντρο * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε διαμερίσματα ιδιωτικού τομέα | 116 |
| Πίνακας 37: Αποτελέσματα απλής ANOVA - Συνολική ικανοποίηση από τη διαμονή σε διαμερίσματα ιδιωτικού τομέα * Εξαρτημένες μεταβλητές..... | 116 |
| Πίνακας 38: Αποτελέσματα απλής ANOVA -Φύλο * Γενική αποτίμηση από διαμονή με γονείς..... | 117 |
| Πίνακας 39: Αποτελέσματα απλής ANOVA -Κοινωνικά προβλήματα * Γενική αποτίμηση από διαμονή με γονείς..... | 117 |
| Πίνακας 40: Ελέγχοι KMO και Bartlett..... | 121 |
| Πίνακας 41: Ανάλυση κυρίων συνιστώσων με ορθογωνική περιστροφή..... | 124 |
| Πίνακας 42: Χαρακτηριστικές τιμές και ποσοστό διασποράς..... | 125 |
| Πίνακας 43 : Πολυμεταβλητή Γραμμική παλινδρόμηση..... | 129 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

| | |
|---|----|
| Διάγραμμα 1: Ικανοποίηση και Αφοσίωση του Πελάτη..... | 22 |
| Διάγραμμα 2: Η ποιότητα υπηρεσιών κατά τη θεώρηση των Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) και κατά την εξέταση της από τους Cronin και Taylor (1992) | 30 |
| Διάγραμμα 3: Βαθμός Χρήσης του Γραφείου Στέγασης (Συνολικά) | 39 |
| Διάγραμμα 4: Βαθμός Χρήσης του Γραφείου Στέγασης (ανά κατηγορία φοιτητή) | 39 |
| Διάγραμμα 5: Τόπος Διαμονής Φοιτητών που δεν χρησιμοποιούν το Γραφείο Στέγασης | 40 |
| Διάγραμμα 6: Αιτία μη Διαμονής στις Φοιτητικές Εστίες του ΠΑ.ΚΥ. | 42 |
| Διάγραμμα 7: Ποσοστό Διαμονής στις Φοιτητικές Εστίες του ΠΑ.ΚΥ. | 43 |
| Διάγραμμα 8: Βαθμός Ικανοποίησης Φοιτητών ΤΕ.ΠΑ.Κ. από Υπηρεσίες Στέγασης | 45 |
| Διάγραμμα 9: Φύλο σε σχέση με το χώρο διαμονής | 54 |
| Διάγραμμα 10: Έτος Φοίτησης σε σχέση με το χώρο διαμονής..... | 55 |
| Διάγραμμα 11: Τμήμα Φοίτησης σε σχέση με το σύνολο των φοιτητών | 55 |
| Διάγραμμα 12: Επαρχία μόνιμης διαμονής σε σχέση με το χώρο διαμονής | 56 |
| Διάγραμμα 13: Κοινωνικά προβλήματα φοιτητών..... | 56 |
| Διάγραμμα 14: Συχνότητα διαμονής στη Λεμεσό | 57 |
| Διάγραμμα 15: Μεταφορικό μεσο φοιτητών προς το ΤΕΠΑΚ..... | 57 |
| Διάγραμμα 16: Υποβολή αίτησης διαμονής στις φοιτητικές εστίες | 58 |
| Διάγραμμα 17: Αξιοποίηση υπηρεσιών καταλόγου ιδιωτικών διαμερισμάτων..... | 58 |
| Διάγραμμα 18: Αξιοποίηση υπηρεσιών «Δικτύου» του ΤΕΠΑΚ | 59 |
| Διάγραμμα 19: Μέσος όρος ικανοποίησης από το Γραφείο Στέγασης..... | 60 |
| Διάγραμμα 20: Ικανοποίηση από την προθυμία του προσωπικού του Γραφείου Στέγασης για εξυπηρέτηση των φοιτητών | 61 |

| | |
|---|----|
| Διάγραμμα 21: Ικανοποίηση από την ταχύτητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό του Γραφείου Στέγασης..... | 62 |
| Διάγραμμα 22: Ικανοποίηση από την πληροφόρηση μέσω των εντύπων / ιστοσελίδας του Γραφείου Στέγασης..... | 63 |
| Διάγραμμα 23: Ικανοποίηση από τη μέθοδο ενημέρωσης από το γραφείο στέγασης | 64 |
| Διάγραμμα 24: Μέσος όρος ικανοποίησης από διάφορες υπηρεσίες του ΤΕΠΑΚ..... | 66 |
| Διάγραμμα 25: Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες του γραφείου στέγασης | 67 |
| Διάγραμμα 26: Λόγος αποχώρησης από φοιτητικές εστίες..... | 68 |
| Διάγραμμα 27: Πρώτη προτίμηση για επιλογή διαμονής | 68 |
| Διάγραμμα 28: Σημαντικότητα επιδράσεων στο χώρο διαμονής..... | 70 |
| Διάγραμμα 29: Τύπος διαμερίσματος στην παρούσα φάση | 72 |
| Διάγραμμα 30: Ικανοποίηση για σχέση με συγγάτοικο..... | 72 |
| Διάγραμμα 31: Τύπος διαμονής στην παρούσα φάση..... | 73 |
| Διάγραμμα 32: Κτήριο διαμονής σε φοιτητικές εστίες | 74 |
| Διάγραμμα 33: Συνολικά χρόνια διαμονής στις φοιτητικές εστίες..... | 74 |
| Διάγραμμα 34: Λόγοι μη διαμονής στις φοιτητικές εστίες το προηγούμενο έτος | 75 |
| Διάγραμμα 35: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή στη Λεμεσό | 75 |
| Διάγραμμα 36: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με το Γραφείο Στέγασης..... | 76 |
| Διάγραμμα 37: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή στη φοιτητική εστία | 76 |
| Διάγραμμα 38: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τις εγκαταστάσεις φοιτητικής εστίας..... | 77 |
| Διάγραμμα 39: Μέθοδος υποβολής εντύπων συντήρησης και φιλοξενίας τρίτων στο Γραφείο Στέγασης | 77 |
| Διάγραμμα 40: Ανάγκες των ενοίκων φοιτητικών εστιών για πρόσθετες υπηρεσίες | 78 |

| | |
|--|-----|
| Διάγραμμα 41: Συνολικό επίπεδο ικανοποίησης από τις υπηρεσίες φοιτητικής στέγασης στις Φ.Ε. του ΤΕΠΑΚ..... | 78 |
| Διάγραμμα 42: Κτήριο διαμονής στο «Δίκτυο» | 79 |
| Διάγραμμα 43: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή στη Λεμεσό (ένοικοι «Δικτύου») | 79 |
| Διάγραμμα 44: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με το Γραφείο Στέγασης (ένοικοι «Δικτύου»)..... | 80 |
| Διάγραμμα 45: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή στο «Δίκτυο» | 80 |
| Διάγραμμα 46: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τις εγκαταστάσεις στο «Δίκτυο» | 81 |
| Διάγραμμα 47: Συνολικό επίπεδο ικανοποίησης από τις υπηρεσίες φοιτητικής στέγασης στο «Δίκτυο»..... | 81 |
| Διάγραμμα 48: Απόσταση διαμονής από ΤΕΠΑΚ(διαμερίσματα ιδιωτικού τομέα) | 82 |
| Διάγραμμα 49: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή στη Λεμεσό (ένοικοι ιδιωτικών διαμερισμάτων) | 82 |
| Διάγραμμα 50: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα | 83 |
| Διάγραμμα 51: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τις εγκαταστάσεις σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα | 84 |
| Διάγραμμα 52: Συνολικό επίπεδο ικανοποίησης από τις υπηρεσίες φοιτητικής στέγασης σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα..... | 84 |
| Διάγραμμα 53: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή στη Λεμεσό (διαμονή με γονείς)..... | 85 |
| Διάγραμμα 54: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή με γονείς..... | 85 |
| Διάγραμμα 55: Γράφημα χαρακτηριστικών ριζών του Cattell..... | 123 |
| Διάγραμμα 56: Regression Standarized Residual | 129 |

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Παρουσιάζονται συνοπτικά όλες οι σημαντικές συντομογραφίες που έχουν χρησιμοποιηθεί στο κείμενο της διατριβής.:

| | |
|------------------|--|
| ΤΕΠΑΚ.: | Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου |
| ΥΣΦΜ: | Υπηρεσία Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας ΤΕΠΑΚ |
| Φ.Ε.: | Φοιτητικές Εστίες |
| «Δίκτυο»: | Δίκτυο Συνεργαζομένων Υποστατικών με το ΤΕΠΑΚ |
| Μ.Ο.: | Μέσος Όρος |

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παροχή και η ανάπτυξη υποδομών για στέγαση των φοιτητών είναι μια πρόκληση για πολλές πόλεις και πανεπιστήμια στις δυτικές χώρες, ως αποτέλεσμα της συνεχιζόμενης επέκτασης των ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και της αύξησης του αριθμού των φοιτητών. Στο πλαίσιο αυτό, έχει γίνει η παρούσα έρευνα με σημαντική συμμετοχή των φοιτητών, με επίκεντρο την ικανοποίηση των φοιτητών από τη διαμονή τους, τις επιδράσεις από τη διαμονή τους, καθώς και τις προτιμήσεις των φοιτητών για τα πλαίσια διαμονής τους λαμβάνοντας υπόψη αρκετά χαρακτηριστικά, όπως παρουσιάζονται και σε έρευνες του Ηνωμένου Βασιλείου (Hubbard 2008, Smith 2005, Rugg et al 2002, Kenyon 1997).

Στη Λεμεσό, η αύξηση του αριθμού των σπουδαστών από την ίδρυση του ΤΕΠΑΚ το 2007 μέχρι σήμερα έχει εντείνει το ενδιαφέρον στα ζητήματα που σχετίζονται με τη στέγαση των φοιτητών. Αρκετοί ιδιώτες έχουν ανακαινίσει τα διαμερίσματα τους στο κέντρο της πόλης και τα ενοικιάζουν πλέον σε φοιτητές. Μερικοί ιδιοκτήτες κτηρίων τα έχουν ανακαινίσει στο σύνολό τους, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του ΤΕΠΑΚ και έχουν ενταχθεί στο «Δίκτυο συνεργαζόμενων υποστατικών με το ΤΕΠΑΚ». Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας συγκρινόμενα με έρευνες που έγιναν σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες, είναι της ίδιας αξίας αφού σε θεωρητικό επίπεδο τα αποτελέσματα/συμπεράσματα είναι συγκρίσιμα.

Η παρούσα διατριβή εξετάζει την ικανοποίηση από τη διαμονή των φοιτητών του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου στη Λεμεσό, μια μεσαίου μεγέθους πόλη, με το πανεπιστήμιο να δραστηριοποιείται στο κέντρο της πόλης. Σύμφωνα με την έρευνα που έχουμε διεξάγει από τον συνολικό πληθυσμό των 2.200 φοιτητών, ποσοστό 77,6% ενοικιάζει υποστατικό στη Λεμεσό (συμπεριλαμβανομένων όσων παρέχεται διαμονή στις Φ.Ε. του ΤΕΠΑΚ). Η ιδιωτική στεγαστική αγορά καλύπτει το μεγαλύτερο μέρος της ζήτησης των φοιτητών για τη μίσθωση κατοικίας, εφόσον το ΤΕΠΑΚ διαθέτει μόνο 145 κλίνες για διαμονή φοιτητών του, στη βάση κοινωνικό-οικονομικών προβλημάτων και 61 κλίνες στο «Δίκτυο». Υπάρχει μεγάλη ζήτηση στην ιδιωτική στεγαστική αγορά, η οποία συχνά οδηγεί σε υψηλό ενοίκιο, χαμηλού επιπέδου καταλύματα και σε προβλήματα μεταξύ των φοιτητών και άλλων κατοίκων εφόσον η χρήση των κτηρίων σε αρκετές περιπτώσεις είναι μικτή.

Λαμβάνοντας υπόψη την παρούσα κατάσταση με τις πιεστικές ανάγκες για στέγαση των φοιτητών και το χαμηλό αριθμό των φοιτητών στους οποίους θεσμικά παρέχεται διαμονή, από το ΤΕΠΑΚ θα πρέπει να εξεταστεί το ενδεχόμενο επέκτασης του «Δικτύου», δηλαδή του μοντέλου συνεργασίας με τον ιδιωτικό τομέα ώστε να παρέχεται στέγαση στους

φοιτητές σε λογικές τιμές και με διασφαλισμένη ποιότητα στη διαμονή τους. Σε αυτό το πλαίσιο, είναι σημαντικό να γνωρίζουμε το πώς οι φοιτητές θα ήθελαν να ζήσουν στα διαμερίσματα που διαμένουν και ποιους παράγοντες θεωρούν σημαντικούς για την ικανοποίηση από τη διαμονή τους. Η γνώση αυτή μπορεί να είναι χρήσιμη για το μελλοντικό σχεδιασμό της στέγασης των φοιτητών, καθώς και για την ανάπτυξη των πολιτικών στέγασης.

1.1 Θεωρητικό υπόβαθρο της Παρούσας Μελέτης

Σε γενικές γραμμές, η ικανοποίηση από τη διαμονή εξαρτάται από μερικούς ατομικούς παράγοντες λόγω των διαφορετικών εμπειριών, του κοινωνικού και πολιτιστικού υπόβαθρου, της οικονομικής κατάστασης και τις προσδοκίες, αλλά και τα αρχιτεκτονικά χαρακτηριστικά του κτιρίου ή της κατοικίας. Οι άνθρωποι αξιολογούν την ικανοποίηση της διαμονής τους, συγκρίνοντας τις προσδοκίες τους σε σχέση με την πραγματική κατάσταση της κατοικίας τους. Αν αυτά διαφέρουν σε μεγάλο βαθμό, είναι πιθανό να είναι δυσαρεστημένοι με το χώρο που ζουν (Gifford 2002).

Για την ανάλυση της κατάστασης της στέγασης διαφορετικών ομάδων ανθρώπων, ο Clapham (2005) εισάγει τον όρο «μονοπάτια στέγασης». Χρησιμοποιεί ως ένα πλαίσιο για την έρευνα διαμονής, με έμφαση στις αντιλήψεις και στις συμπεριφορές του ατόμου καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του. Ο Clapham ορίζει τα μονοπάτια στέγασης ως «οι κοινωνικές πρακτικές ενός νοικοκυριού που σχετίζονται με τη στέγαση την πάροδο του χρόνου και του χώρου» (Clapham 2005, 34). Ως εκ τούτου, κάθε άτομο ακολουθεί μια μοναδική πορεία σε όλη τη διάρκεια της ζωής, η οποία επηρεάζεται από τις κοινωνικές και πολιτισμικές συνθήκες και από τις προσωπικές ικανότητες και επιλογές. Στην ιδανική περίπτωση, το επίκεντρο της ανάλυσης είναι τα ατομικά μονοπάτια.

Ωστόσο, για να καταστεί δυνατή ευρύτερη συζήτηση και ανάλυση, ο Clapham επισημαίνει την ανάγκη να εντοπιστούν τα κοινά μονοπάτια ή ιδανικά μονοπάτια που μπορούν να προσδιορίσουν γενικές τάσεις μέσα σε μια ομάδα. Αυτή η γνώση είναι απαραίτητη, για παράδειγμα, στο σχεδιασμό κατάλληλης στέγασης για διαφορετικές κοινωνικές ομάδες (Clapham 2005).

Το κίνητρο να ζήσουν τη φοιτητική ζωή είναι ένας λόγος που πολλοί νέοι άνθρωποι στην Κύπρο, μετακομίζουν σε άλλη πόλη και αφήνουν το πατρικό τους σπίτι, εισερχόμενοι σε μια νέα φάση στο «μονοπάτι» στέγασης τους. Αυτή η φάση, ονομάζεται ο νέος-ενήλικας σύμφωνα με τους Frones και Brusdal (2000) και χαρακτηρίζεται από τον τρόπο που ζουν οι νέοι: χωρίς οικογένειες και με επιδίωξη του ιδανικού, φιλίες, και νέες εμπειρίες. Η εξεύρεση στέγης που να θεωρείται ως ικανοποιητική σε αντίστοιχες καταστάσεις τους, είναι ένα σημαντικό μέρος της φάσης αυτής (Frones και Brusdal 2000).

Η αντιληπτή ικανοποίηση από τη διαμονή ποικίλλει μεταξύ των διαφόρων κοινωνικών ομάδων. Τα άτομα δεν συγκρίνουν απαραίτητα την κατάστασή τους με το σύνηθες μέσο όρο στην κοινωνία, αλλά αναφέρεται στο πρότυπο της ομάδας στην οποία ανήκουν. Οι άνθρωποι που ανήκουν σε διαφορετικές κοινωνικές ομάδες παρουσιάζουν συνέχεια διαφορετικά επίπεδα ικανοποίησης με τις ίδιες συνθήκες στέγασης (HauJermann και Siebel 2000).

Υπάρχει επίσης μια στενή σχέση μεταξύ της ικανοποίησης από τη διαμονή και την εμπειρία στο σπίτι. Ένα σπίτι είναι κάτι περισσότερο από το φυσικό κτίριο. Είναι ένας χώρος που οι άνθρωποι αποδίδουν είτε θετική είτε αρνητική έννοια. Επιπλέον, ένα σπίτι διαμορφώνεται και προσαρμόζεται από τους κατοίκους του, ώστε να εκφράσουν την ταυτότητά τους (Clapham 2005, Gifford 2002). Ο Clapham υποστηρίζει ότι η έννοια της κατοικίας στη σύγχρονη κοινωνία έχει αλλάξει, και η δημιουργία σπιτιού έχει γίνει ένα μέσο προσωπικής ολοκλήρωσης και έκφρασης ταυτότητας. Αυτό μπορεί να συνδέεται με την ανάγκη των νέων να αναπτύξουν και να εκφράσουν τη δική τους ταυτότητα.

Ένα άλλο σημαντικό χαρακτηριστικό της φοιτητικής στέγασης είναι η προσωρινότητα. Κατά την αξιολόγηση ικανοποίησης της διαμονής, η προοπτική του χρόνου (μακροπρόθεσμη ή προσωρινή), μπορεί να έχει καθοριστική επίδραση στην ικανοποίηση. Οι φοιτητές σε μια παροδική κατάσταση στέγασης ενδέχεται να θεωρήσουν ως σημαντικές διαφορετικές πτυχές, σχετικά με την ικανοποίηση από τη διαμονή τους, από ότι οι άνθρωποι σε μια μόνιμη κατάσταση στέγασης.

Στη βάση της πιο πάνω υφιστάμενης γνώσης η οποία δημιουργεί και το θεωρητικό πλαίσιο της παρούσας έρευνας, έχουν προσδιοριστεί τα πιο κάτω ερευνητικά ερωτήματα:

1.2 Ερευνητικά Ερωτήματα

- Ποιοι είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών του ΤΕ.ΠΑ.Κ. από τις υπηρεσίες στέγασης.
- Ποιο είναι το γενικό επίπεδο ικανοποίησης των φοιτητών αυτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στέγασης.
- Πως έχει μεταβληθεί η ικανοποίηση συγκριτικά με την έρευνα του 2011.
- Με ποιους τρόπους μπορεί μελλοντικά να βελτιωθεί η ικανοποίηση.

1.3 Ερευνητική Προσέγγιση

Η ερευνητική προσέγγιση της παρούσας έρευνας βασίστηκε σε μια πολυμεθοδική προσέγγιση. Συγκεκριμένα, ποιοτικές και ποσοτικές μέθοδοι συνδυάστηκαν για να απαντήσουν τα ερευνητικά ερωτήματα. Σε πρώτη φάση χρησιμοποιήθηκαν ομάδες εστίασης για να εξαχθεί μια ξεκάθαρη εικόνα για θέματα που αφορούν στις διαδικασίες στέγασης των φοιτητών. Στο επόμενο στάδιο τεχνικές περιγραφικής ανάλυσης δεδομένων (ανάλυση συχνοτήτων, ανάλυση μέσων όρων), διμεταβλητής ανάλυσης (ANOVA) και πολυμεταβλητής ανάλυσης (παραγοντική ανάλυση και ανάλυση παλινδρόμησης) χρησιμοποιήθηκαν για να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα.

Στο επόμενο κεφάλαιο ακολουθεί η βιβλιογραφική επισκόπηση η οποία θα δώσει μία ολοκληρωμένη εικόνα του θεωρητικού πλαισίου της παρούσας έρευνας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

Το παρόν κεφάλαιο αποτελεί την ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας βάσει της οποίας εκπονήθηκε η εν λόγω εργασία. Εντός του κεφαλαίου πραγματοποιούνται αναφορές στην ποιότητα των υπηρεσιών, την ικανοποίηση και την αφοσίωση των πελατών. Επιπλέον, πραγματοποιείται συζήτηση επί των παραγόντων που επηρεάζουν γενικώς την ικανοποίηση των φοιτητών και ειδικότερα την ικανοποίησή τους από τις υπηρεσίες φοιτητικής στέγασης.

Σκοπός του κεφαλαίου είναι να δημιουργήσει το εννοιολογικό και θεωρητικό πλαίσιο το οποίο απαιτείται για την εμπειρική διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή των φοιτητών του ΤΕΠΑΚ.

Θεωρείται ως προϋπόθεση για μια αξιόπιστη και έγκυρη εξέταση ενός ερευνητικού θέματος, η ενδελεχής και εις βάθος αξιολόγηση, ανάλυση και κατανόηση του θεωρητικού πλαισίου που τη διέπει έτσι ώστε να επιτευχθούν οι σκοποί και στόχοι της έρευνας.

2.1 Ικανοποίηση Πελατών και Ποιότητα Υπηρεσιών

Το ζήτημα της ικανοποίησης των πελατών αποτελεί ένα πεδίο εκτενούς ενασχόλησης στη διεθνή βιβλιογραφία. Η βασική αιτία που επιτάσσει την ενασχόληση αυτή είναι η απαιτητικότητα των καταναλωτών και επιπλέον η συνεχής διεύρυνση των αναγκών τους. Οι σύγχρονοι καταναλωτές απαιτούν από τα προϊόντα και υπηρεσίες να ικανοποιούν τις ανάγκες τους, να διαθέτουν συγχρόνως ποιοτικά χαρακτηριστικά και χαμηλή τιμή (value-for-money). Λαμβάνοντας υπόψη και τις υψηλές ανταγωνιστικές συνθήκες που υφίστανται στους περισσότερους επιχειρηματικούς κλάδους, η ανάγκη για υιοθέτηση πελατοκεντρικής αντίληψης εκ μέρους των επιχειρήσεων γίνεται επιτακτική ανάγκη. Συνεπώς, κάθε επιχείρηση που προσβλέπει στη βιώσιμη ανάπτυξή της και την εξυπηρέτηση των συμφερόντων των ιδιοκτητών/μετόχων οφείλει να ικανοποιεί τους πελάτες της στο μέγιστο βαθμό.

2.1.1 Ορίζοντας την “Ικανοποίηση του Πελάτη”

Στην προσπάθεια να δοθεί ένας λειτουργικός ορισμός για τον όρο «ικανοποίηση του πελάτη», θα λέγαμε ότι είναι η στάση που σχηματίζεται από τον ίδιο αφού προβεί σε σύγκριση μεταξύ των προσδοκιών του πριν την αγορά του προϊόντος/υπηρεσίας και τις

υποκειμενικές αντιλήψεις του για την απόδοση που πραγματικά έλαβε (Oliver, 1980). Ο Kotler (2003, σελ. 117) εναλλακτικά ορίζει ότι «η ικανοποίηση είναι τα συναισθήματα ενός ατόμου από ευχαρίστηση ή απογοήτευση που προκύπτουν από τη σύγκριση της αντιληπτής απόδοσης ενός προϊόντος σε σχέση με τις προσδοκίες του». Επειδή η αξιολόγηση περιλαμβάνει τη σύγκριση της πραγματικής απόδοσης με κάποια προκαθορισμένα επίπεδα, τρία αποτελέσματα μπορεί να προκύψουν: επιβεβαίωση, που προκύπτει όταν η απόδοση συμφωνεί με τα επίπεδα αυτά, οδηγώντας έτσι σε ένα ουδέτερο συναίσθημα. Αν η απόδοση είναι υψηλότερη από τα προκαθορισμένα επίπεδα, αυτό οδηγεί σε μια θετική διάψευση και έτσι έχουμε ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση. Αν η απόδοση, τέλος, είναι χαμηλότερη από τα προκαθορισμένα επίπεδα, δημιουργείται μια αρνητική διάψευση και, συνεπώς, έχουμε ως αποτέλεσμα τη μη ικανοποίηση.

Εν κατακλείδι, ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών εξαρτάται από την αξιολόγηση από τον πελάτη της καταναλωτικής εμπειρίας με τα προϊόντα/υπηρεσίες. Ωστόσο, οι πελάτες έχουν διαφορετικά επίπεδα ικανοποίησης, δεδομένου ότι έχουν διαφορετικές στάσεις και αντιλήψεις από την απόδοση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

Διερευνώντας τη διαθέσιμη βιβλιογραφία στην επιστήμη του Μάρκετινγκ (Lakhwinder and Gandhi, 2011, Oliver, 1980), καθώς και πρόσφατες μελέτες επί των πληροφοριακών συστημάτων (Sang-Lin and Seung, 2004), η θεωρία της αμφισβήτησης (disconfirmation) αναδύεται ως η κύρια βάση για τα μοντέλα ικανοποίησης. Σύμφωνα με αυτή τη θεωρία, η ικανοποίηση προσδιορίζεται από τη διαφορά μεταξύ αντιληπτής απόδοσης και των γνωστικών προτύπων όπως οι προσδοκίες και οι επιθυμίες (Serenko και Stach, 2009). Οι Serenko και Stach (2009) δηλώνουν ότι η προσδοκία των πελατών μπορεί να εξηγηθεί εν μέρει ως οι πεποιθήσεις τους σχετικά με ένα προϊόν, ενώ οι προσδοκίες αντιμετωπίζονται ως οι προβλέψεις που γίνονται από τους καταναλωτές σχετικά με το τι είναι πιθανό να συμβεί κατά τη διάρκεια της επικείμενης συναλλαγής ή ανταλλαγής.

Η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών, έχει τις ρίζες της στην Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management - TQM), αλλά εξερευνήθηκε αρχικά από μια κοινωνική-ψυχολογική οπτική γωνία από τους θεωρητικούς του Μάρκετινγκ (Ntuda, 2010). Ενώ η σχολή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας επικεντρώθηκε στην πιο ρεαλιστική εφαρμογή των πληροφοριών ικανοποίησης για το σχεδιασμό και την παραγωγή, οι θεωρητικοί του Μάρκετινγκ διερεύνησαν την ψυχολογία της ικανοποίησης, δηλαδή τον τρόπο με τον οποίο σχηματίστηκε και τη φύση των επιπτώσεών της για τη μελλοντική αγοραστική συμπεριφορά. Το ενδιαφέρον για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών

μπορεί να διαφέρει από οργανισμό σε οργανισμό. Παρόλα αυτά, οι Hoisington και Naumann (2003) προτείνουν πέντε κοινούς στόχους/οδηγίες για τους περισσότερους οργανισμούς:

- **Προσέγγιση του πελάτη:** για να γίνει αντιληπτό ποια χαρακτηριστικά είναι τα πιο σημαντικά για τους πελάτες, πρέπει να εντοπιστούν ποια χαρακτηριστικά επηρεάζουν τη λήψη αποφάσεων των πελατών, η σχετική σημασία των χαρακτηριστικών και τελικά να γίνει αξιολόγηση των επιδόσεων του πόσο καλά η επιχείρηση παραδίδει κάθε χαρακτηριστικό.
- **Μέτρηση της συνεχούς βελτίωσης:** οι σημαντικές για τον πελάτη ιδιότητες συνδέονται άμεσα με διαδικασίες υψηλής προστιθέμενης αξίας στην επιχείρηση και τίθενται σε μορφή συμβατή με τις εσωτερικές μετρήσεις που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της διαδικασίας.
- **Επίτευξη βελτίωσης με γνώμονα τον πελάτη:** δεν είναι όλοι οι πελάτες μια εξίσου πολύτιμη πηγή καινοτομίας. Αυτό απαιτεί τη δημιουργία μιας ολοκληρωμένης βάσης δεδομένων που όχι μόνο παρακολουθεί τις πωλήσεις, αλλά και τις πηγές των καινοτομιών.
- **Μέτρηση των ανταγωνιστικών δυνάμεων και αδυναμιών:** αυτά καθορίζουν τις αντιλήψεις των πελατών αναφορικά με τις ανταγωνιστικές επιλογές τους. Αυτό επιτυγχάνεται με την αποτύπωση δυνητικών και μελλοντικών πελατών, καθώς και τρέχοντες και παλαιότερους πελάτες.
- **Ενοποίηση των δεδομένων της «Διαχείρισης Εξυπηρέτησης Πελατών» (Customer Service Management) με τα εσωτερικά συστήματα:** ο στόχος αυτός σχετίζεται με την ικανότητα του οργανισμού να αναλύσει αποτελεσματικά τα δεδομένα που συλλέγει για τους πελάτες του.

Συνοψίζοντας τους προαναφερόμενους ορισμούς, οι Giese και Cote (2000) περιέγραψαν τρεις βασικές συνιστώσες του όρου «ικανοποίηση πελατών»:

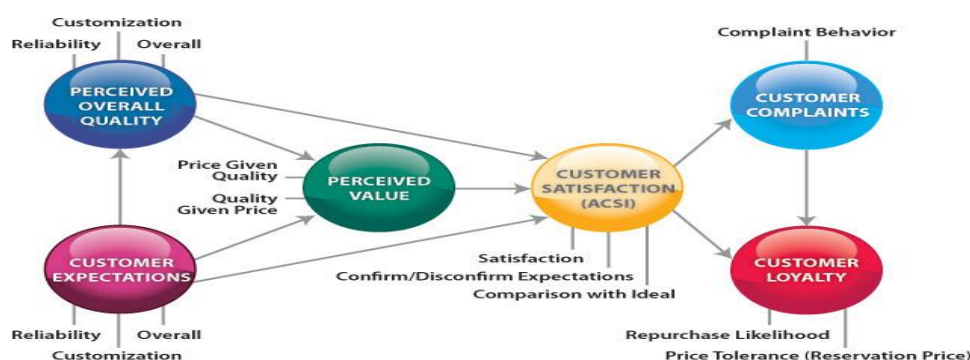
- η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί συνήθως μια συναισθηματική ή γνωσιακή αντίδραση των πελατών μιας επιχείρησης και μάλιστα ο συναισθηματικός χαρακτήρας αυτής φαίνεται να υπερτερεί βάσει πρόσφατων μελετών. Η ικανοποίηση μπορεί να έχει διαφορετικά επίπεδα έντασης όπως «πολύ ικανοποιημένος», «ενθουσιασμένος», «αδιάφορος», «ουδέτερος», «καθόλου ικανοποιημένος» κλπ.

- η ικανοποίηση όταν εμφανίζεται με τη μορφή της «αντίδρασης» επικεντρώνεται άλλοτε στις προσδοκίες του πελάτη και άλλοτε στο ίδιο το προϊόν ή την υπηρεσία. Ο καταναλωτής δημιουργεί ασυναίσθητα κάποια πρότυπα (standards) για το προϊόν/υπηρεσία και αυτά αποτελούν τη βάση για τον προσδιορισμό του βαθμού ικανοποίησής του.
- η αντίδραση του πελάτη συμβαίνει σε δεδομένη χρονική στιγμή (π.χ. μετά την κατανάλωση, μετά την αγορά του προϊόντος/υπηρεσίας κλπ.).

2.1.2 Σημαντικότητα της Ικανοποίησης

Η ενασχόληση με την ξενοδοχειακή βιομηχανία, μια κατηγορία οργανισμών που παρέχουν υπηρεσίες αρκετά συναφείς με τις υπηρεσίες φοιτητικής στέγασης, δείχνει - όπως ήταν αναμενόμενο - ότι η πλειοψηφία των ερευνών εστιάζει στη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών. Αυτό συμβαίνει διότι οι ικανοποιημένοι πελάτες τείνουν να επισκέπτονται ξανά την ξενοδοχειακή μονάδα ή τουλάχιστον να την προτείνουν σε άλλους ανθρώπους. Οι πτυχές αυτές αναφέρονται σε μια άλλη μεταβλητή, που ονομάζεται «αφοσίωση των πελατών» (customer loyalty) (Kandampully and Suhartanto, 2000), η οποία τείνει να συσχετίζονται ισχυρά και θετικά με την ικανοποίηση των πελατών (Ming-Tien et al., 2010, Shiang-Min et al., 2011). Θα πρέπει να τονιστεί ότι η διεθνής βιβλιογραφία πέραν της ικανοποίησης προτείνει άλλους δυο παράγοντες της αφοσίωσης: τη συναισθηματική δέσμευση και την υπολογιστική δέσμευση. Η συναισθηματική δέσμευση εμπεριέχει την εμπιστοσύνη και την αμοιβαιότητα σε μια σχέση, ενώ η υπολογιστική δέσμευση καταγράφει την ύπαρξη του κόστους αλλαγής ή την έλλειψη βιώσιμων εναλλακτικών λύσεων (Gustafsson et al., 2005). Τα παραπάνω συνοψίζονται στο Διάγραμμα 1:

Διάγραμμα 1: Ικανοποίηση και Αφοσίωση του Πελάτη



(Πηγή: www.theasci.org)

Τόσο η ικανοποίηση όσο και η αφοσίωση των πελατών αυξάνει την υπεραξία, τη φήμη και την οικονομική απόδοση του οργανισμού και τελικά οδηγεί στην εταιρική επιβίωση (Pizam and Ellis, 1999). Προς υποστήριξη της άποψης αυτής, αρκετές μελέτες έχουν δείξει ότι κοστίζει περίπου πέντε φορές περισσότερο σε χρόνο, χρήμα και πόρους να προσελκυθεί ένας νέος πελάτης σε σχέση με το να διατηρηθεί ένας υπάρχων πελάτης (Serenko and Stach, 2009). Οι Pizam και Ellis (1999) προσθέτουν ότι η ικανοποίηση των πελατών, επίσης, τυχάνει να είναι το φθηνότερο μέσο προώθησης των παρεχόμενων υπηρεσιών και του ίδιου του οργανισμού-παρόχου.

Πέραν αυτού, μελέτες έχουν δείξει ότι ο ικανοποιημένος πελάτης είναι περισσότερος ανελαστικός σε διακυμάνσεις της τιμής του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Αυτό συμβαίνει διότι είναι διατεθειμένος να πληρώσει υψηλότερο αντίτιμο για ένα προϊόν/υπηρεσία που ικανοποιεί σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες του και διαθέτει την επιθυμητή ποιότητα. Επιπλέον, έχει παρατηρηθεί ότι ο ικανοποιημένος πελάτης επιδίδεται σε αγορές τόσο συχνότερες όσο και μεγαλύτερες (σε ποσότητα) από το προϊόν που τον κρατά ικανοποιημένο, αλλά και από τα υπόλοιπα προϊόντα της ίδιας επιχείρησης. Συνεπώς, φαίνεται ότι η ικανοποίηση των πελατών βελτιώνει τη γενικότερη εικόνα της επιχείρησης και οδηγεί σε καλύτερη τοποθέτηση του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών ή πωλούμενων αγαθών.

Από την άλλη πλευρά, ο μη ικανοποιημένος πελάτης αποτελεί ένα δεδομένο σοβαρής ανησυχίας για την επιχείρηση. Στατιστικές έρευνες δείχνουν ότι περίπου μία στις τέσσερις συναλλαγές εμπεριέχει εκ μέρους του πελάτη κάποιο πρόβλημα ποιότητας. Ωστόσο, οι περισσότεροι πελάτες που αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα ποιότητας δεν το αναφέρουν.

Πιο συγκεκριμένα, μόλις ένας στους τρεις πελάτες ακολουθεί τη διαδικασία των παραπόνων. Στη συνέχεια, ο μη ικανοποιημένος πελάτης μοιράζεται την αρνητική εμπειρία του με σχεδόν άλλους εννιά δυνητικούς πελάτες, ενώ το 65% των μη ικανοποιημένων πελατών, οι οποίοι έχουν εκφράσει παράπονα, δε συνηθίζουν να πραγματοποιούν άλλες αγορές από την επιχείρηση στο μέλλον. Στην ακραία περίπτωση, μάλιστα, μη αρμόζουσας αντιμετώπισης των παραπόνων των πελατών το 83% αυτών απευθύνεται σε άλλη (ανταγωνιστική) επιχείρηση την επόμενη φορά που θα επιθυμήσει να καταναλώσει το συγκεκριμένο προϊόν/υπηρεσία. Τέλος, το κόστος για μια μέση επιχείρηση να προσελκύσει ένα νέο πελάτη υπολογίζεται πενταπλάσιο απ' αυτό που απαιτείται για να διατηρήσει έναν ικανοποιημένο πελάτη (Kandampully and Suhartanto, 2000, Serenko and Stach, 2009).

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η δυσαρέσκεια ή η μη ικανοποίηση των πελατών πιθανόν να σημάνει σημαντικές απώλειες για την επιχείρηση. Γι' αυτό ακριβώς το λόγο είναι

απαραίτητο - σε πρώτη τουλάχιστον φάση - κάθε επιχείρηση να έχει αναπτύξει ένα αξιόπιστο σύστημα διαχείρισης των παραπόνων των πελατών της. Στο σύστημα διαχείρισης παραπόνων οφείλουν να συμμετέχουν ενεργά τα υψηλόβαθμα στελέχη, καθώς είναι οι πρώτοι εργαζόμενοι που αλληλεπιδρούν με τον πελάτη, ενώ θα πρέπει να διαθέτουν την αναγκαία εκπαίδευση και τις δεξιότητες να ανακτούν τη χαμένη εμπιστοσύνη των πελατών. Επιπλέον, πρέπει να τονιστεί ότι η ικανοποίηση των πελατών είναι μια πολυδιάστατη κατάσταση, υπό την έννοια ότι επηρεάζεται από πληθώρα παραγόντων, κάποιους από τους οποίους η επιχείρηση και τα στελέχη της δεν είναι σε θέση να ελέγξουν. Συνεπώς, το σύστημα διαχείρισης παραπόνων είναι απαραίτητο να αναπτυχθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να προκύπτουν απ' αυτό οι αναφορές που θα οδηγήσουν σε πολλαπλασιαστικά οφέλη για τον πελάτη. Δεν αρκεί ένα σύστημα παραπόνων και δεν υπάρχει λόγος ύπαρξης αυτού, εάν απλά αναλώνει τον επαγγελματικό χρόνο των εργαζομένων χωρίς να προκύπτουν οφέλη για τον πελάτη.

Πολλοί ερευνητές (Parasuraman et al, 1985, Oliver, 1980, Ntuda, 2010 κλπ.) προερχόμενοι από τους κλάδους της κοινωνικής ψυχολογίας, της συμπεριφοράς των καταναλωτών και του Μάρκετινγκ έχουν μελετήσει εκτενώς τις έννοιες της ικανοποίησης και μη ικανοποίησης των πελατών. Αυτή η μακροχρόνια έρευνα οδήγησε στην ανάπτυξη εννέα διαφορετικών θεωριών που έχουν ως εξής:

- i. Προσδόκιμη αμφισβήτηση (Expectancy disconfirmation)
- ii. Αφομοίωση ή γνωστική ασυμφωνία (Assimilation or cognitive dissonance)
- iii. Αντίθεση (Contrast)
- iv. Αφομοίωση αντίθεσης (Assimilation-contrast)
- v. Ίδια Κεφάλαια (Equity)
- vi. Απόδοση (Attribution)
- vii. Σύγκριση σε επίπεδο (Comparison-level)
- viii. Γενικευμένη αρνητικότητα (Generalized negativity) και
- ix. Δίδαγμα αξίας (Value-precept).

2.1.3 Συνιστώσες της Ικανοποίησης

Λόγω της ιδιαιτερότητας - ότι δηλαδή το προϊόν «φιλοξενία» / «στέγαση» είναι ένας συνδυασμός υλικών προϊόντων και υπηρεσιών - η ικανοποίηση μπορεί να θεωρηθεί ότι είναι η συνάρτηση της συνολικής εμπειρίας από τη διαμονή, τις υπηρεσίες, τα γεύματα και τη μεταφορά. Ως εκ τούτου, τα ξενοδοχεία αντιμετωπίζουν μια πολυδιάστατη πρόκληση για να ικανοποιήσουν τους πελάτες τους. Επιπλέον, μελέτες (βλ. για παράδειγμα Lam and Zhang, 1999) έχουν δείξει ότι ένας σύγχρονος πελάτης είναι περισσότερο εμπλεκόμενος στο προϊόν και απαιτητικός και αυτό γίνεται ολοένα και πιο εμφανές σε επαγγελματίες του χώρου.

Σε μελέτη τους οι Kano et al. (1984) ομαδοποίησαν τις απαιτήσεις ενός πελάτη από ένα/μια προϊόν/υπηρεσία για την ικανοποίηση των αναγκών του σε τρεις κατηγορίες. Το μοντέλο που προέκυψε παρουσιάζεται στον Πίνακα 1:

Πίνακας 1: Ταξινόμηση των Απαιτήσεων του Πελάτη

| Κατηγορίες | Περιγραφή | Παράδειγμα |
|---|--|---|
| Αναμενόμενες ή αυτονόητες απαιτήσεις (Basic or Must-be) | Οι «αναμενόμενες» απαιτήσεις των πελατών αναφέρονται στα βασικά ποιοτικά χαρακτηριστικά του προϊόντος/υπηρεσίας. Όταν το προϊόν/υπηρεσία δεν πληροί αυτές τις απαιτήσεις, ο πελάτης μένει πολύ δυσαρεστημένος ή μη ικανοποιημένος. Αντιθέτως, δεδομένου ότι ο πελάτης θεωρεί αυτές τις απαιτήσεις του αυτονόητες και προαπαιτούμενες, δε συνεπάγεται ότι θα μείνει περισσότερο ικανοποιημένος όταν αυτές εκπληρώνονται. Οι αυτονόητες απαιτήσεις θεωρούνται ως προαπαιτούμενες από τον πελάτη, ο οποίος τις παίρνει ως δεδομένες κι έτσι δεν τις επιζητεί ιδιαίτερα. Ωστόσο, οι απαιτήσεις αυτές, σε κάθε περίπτωση, αποτελούν ένα αποφασιστικό ανταγωνιστικό παράγοντα και στη περίπτωση που δεν πληρούνται, ο πελάτης δεν ενδιαφέρεται καθόλου για το δεδομένο προϊόν. | Όταν η ακρίβεια στην πραγματικότητα δρομολογίων ενός συστήματος αστικών συγκοινωνιών ή σιδηροδρόμων υπερβαίνει κατά μέσο όρο ένα ορισμένο επίπεδο, τότε δεν υπάρχει αυξημένη ικανοποίηση του πελάτη. Ωστόσο, αν η ακρίβεια των δρομολογίων δεν πληροί τις προσδοκίες του πελάτη, τότε το γεγονός αυτό συνεπάγεται ένα υψηλό επίπεδο μη ικανοποίησης. Η ακρίβεια των δρομολογίων, κάθε συστήματος μεταφορών, από την πλευρά του πελάτη θεωρείται αυτονόητη-αναμενόμενη- δεδομένη, οπότε η εκπλήρωση αυτής της ελάχιστης απαίτησης του πελάτη δεν παίρνει bonus points. |
| Μονοδιάστατες (One dimensional) | Η ικανοποίηση του πελάτη είναι ανάλογη της εκπλήρωσης της απαίτησης του. Δηλαδή όσο υψηλότερο το επίπεδο εκπλήρωσης τόσο μεγαλύτερη / υψηλότερη είναι η ικανοποίηση του πελάτη και αντίστροφα. Συνήθως, οι απαιτήσεις μιας διάστασης ζητούνται από τον πελάτη ρητά και συγκεκριμένα. | Ένα καλό παράδειγμα, τέτοιας απαίτησης πελατών, είναι για ένα αυτοκίνητο η κατανάλωση βενζίνης / km. Όσο καλύτερη είναι η κατανάλωση ανά χιλιόμετρο, τόσο πιο ικανοποιημένος είναι ο πελάτης και αντίστροφα ένας (οδηγός) αυτοκινήτου είναι αρκετά ικανοποιημένος, όταν η κατανάλωση των καυσίμων του αυτοκινήτου του είναι η καλύτερη. |
| Ελκυστικές (Attractive) | Οι απαιτήσεις αυτές περιγράφονται από εκείνα τα χαρακτηριστικά ποιότητας του προϊόντος / υπηρεσίας, τα οποία έχουν την μέγιστη επιρροή στην ικανοποίηση του πελάτη από το συγκεκριμένο προϊόν. Οι ελκυστικές (συναρπαστικές) απαιτήσεις ούτε εκφράζονται ρητά και συγκεκριμένα ούτε αναμένονται από τον πελάτη. Η εκπλήρωσή τους έχει ως συνέπεια όχι απλά την αναλογική ικανοποίηση του πελάτη αλλά κάτι πολύ περισσότερο, την ενθουσιώδη ικανοποίησή του. Ωστόσο αν ένα προϊόν/υπηρεσία δεν πληροί ελκυστικές απαιτήσεις, αυτό δεν συνεπάγεται αίσθηση δυσαρέσκειας | Η αεροπορική εταιρεία ABC, προσφέρει κατά τη διάρκεια των πτήσεων των Α/Φ της, τηλεφωνική υπηρεσία. Η υπηρεσία αυτή, για τους executive managers επιβάτες, θεωρείται ως πρόσθετη αξία και δημιουργεί ενθουσιώδη ικανοποίηση, επειδή οι εν λόγω επιβάτες έχουν την δυνατότητα να επικοινωνήσουν με την εταιρεία τους την διάρκεια της πτήσης τους και μ' αυτό τον τρόπο δεν χάνονται διάφορες ενδιαφέρουσες ευκαιρίες, οι οποίες σε διαφορετική περίπτωση (δηλαδή μη διάθεση τηλεφωνικής επικοινωνίας) δεν θα ήταν εφικτές. Ωστόσο, η απουσία μιας τέτοιας υπηρεσίας εκ μέρους της αεροπορικής εταιρείας ABC, δεν συνεπάγεται απαραίτητα την δυσαρέσκεια ή την απώλεια επιβατών. |

Η ομαδοποίηση των απαιτήσεων ενός τυπικού πελάτη, όπως πραγματοποιείται μέσω του μοντέλου του Kano, παρουσιάζει τα ακόλουθα σημαντικά πλεονεκτήματα:

- Είναι περισσότερο κατανοητές οι απαιτήσεις για ένα προϊόν/υπηρεσία.

Τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του προϊόντος/υπηρεσίας, που συμβάλλουν περισσότερο στην ικανοποίηση του πελάτη, είναι δυνατόν να καθοριστούν επακριβώς. Η ομαδοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη σε αναμενόμενες, αναλογικές και ελκυστικές είναι δυνατό να προσαρμοστεί ώστε να εκμεταλλευτεί η επιχείρηση τις προτεραιότητες που προκύπτουν για τα νέα προϊόντα ή υπηρεσίες της. Για παράδειγμα, είναι προτιμότερο για μια επιχείρηση να επενδύσει στη βελτίωση των μονοδιάστατων ή ελκυστικών απαιτήσεων (καθώς οδηγούν σε ορατή από τον πελάτη βελτίωση της ποιότητας και επομένως σε υψηλότερη ικανοποίηση του πελάτη), παρά στη βελτίωση των αυτονόητων απαιτήσεων, ειδικά δε όταν αυτές βρίσκονται ήδη σε επιθυμητό και ικανοποιητικό επίπεδο.

- Προφέρεται σημαντική βοήθεια στην επιχείρηση κατά την ανάπτυξη νέων προϊόντων/υπηρεσιών ιδιαίτερα όταν υπάρχουν φαινόμενα «ανταλλαγών» (trade-offs)

Πιο συγκεκριμένα, εάν είναι ανέφικτο να ικανοποιηθούν συγχρόνως δυο ή περισσότερες απαιτήσεις για το ίδιο προϊόν ή υπηρεσία, τότε μπορεί να καθοριστεί αυτό το ποιοτικό χαρακτηριστικό που οδηγεί στη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του πελάτη.

- Οι αυτονόητες αναλογικές και ελκυστικές απαιτήσεις διαφέρουν, κατά κανόνα, στην προσδοκώμενη χρησιμότητα των διαφόρων τμημάτων πελατών. Από την άποψη αυτή, μπορούμε να επεξεργαστούμε λύσεις για ειδικά προβλήματα καλοβαλμένων πελατών, οι οποίες εγγυώνται ένα βέλτιστο επίπεδο ικανοποίησης στα διάφορα τμήματα πελατών.
- Ο προσδιορισμός και η ικανοποίηση των ελκυστικών απαιτήσεων δημιουργεί τις προϋποθέσεις για να διαφοροποιηθεί η επιχείρηση σε σύγκριση με τους ανταγωνιστές της. Αυτό συμβαίνει διότι ένα προϊόν, που ικανοποιεί μόνο αναμενόμενες ή αναλογικές απαιτήσεις, είναι «μέτριο» και μπορεί εύκολα να υποκατασταθεί από ανταγωνιστικά προϊόντα.
- Το μοντέλο του Kano μπορεί να λειτουργήσει συνδυαστικά με την «ανάπτυξη της λειτουργίας ποιότητας» (quality function development - QFD).

Σύμφωνα με τους Ramanathan και Ramanathan (2011), οι ακόλουθοι παράγοντες συμβάλλουν στη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη και κατ' επέκταση στην αύξηση της ικανοποίησής του:

- Εξυπηρέτηση πελατών
- Καθαριότητα
- Εγκαταστάσεις
- Τιμές
- Εστίαση
- Τοποθεσία

Οι ίδιοι μελετητές ομαδοποίησαν τους παράγοντες ικανοποίησης σε πέντε κατηγορίες ανάλογα με το επίπεδο ικανοποίησης. Οι κατηγορίες αυτές παρουσιάζονται και αναλύονται στον Πίνακα 2:

Πίνακας 2: Κρίσιμοι Παράγοντες της Ικανοποίησης των Πελατών

| Κατηγορίες | Ορισμός | Παραδείγματα |
|--------------------------------|--|---|
| Κρίσιμοι (Critical) | Οι κρίσιμοι παράγοντες έχουν συνήθως υψηλή δυναμική για τις φιλοφρονήσεις και υψηλή δυναμική για τις καταγγελίες. Η μη ικανοποιητική απόδοση σε κρίσιμους παράγοντες δεν μπορεί να αντισταθμιστεί με την καλύτερη επίδοση όσον αφορά άλλους παράγοντες. | <ul style="list-style-type: none"> • Απόδοση προσωπικού • Ησυχία δωματίων • Ποιότητα εστίασης |
| Επιθυμητοί (Desirable) | Οι επιθυμητοί παράγοντες αυξάνουν τις αντιλήψεις αναφοράς της ποιότητας αν είναι καλοί. Αλλιώς μπορεί να έχουν την τάση να μειώνουν την αντίληψη της ποιότητας, αλλά όχι σε ένα σημείο όπου η συνολική ποιότητα κρίνεται κακή. | <ul style="list-style-type: none"> • Συντήρηση δωματίου • Περιοχή παρκαρίσματος |
| Κατηγορίες | Ορισμός | Παραδείγματα |
| Ικανοποίησης (Satisfier) | Είναι οι παράγοντες που η ασυνήθιστα καλή απόδοση σ' αυτούς προκαλεί τα συγχαρητήρια από τους επισκέπτες, ενώ η μέση ή χαμηλή απόδοση δεν θα αποσπάσει γενικά δυσαρέσκεια από τους επισκέπτες. Οι παράγοντες αυτοί παρέχουν ένα κίνητρο για τη βελτίωση των επιδόσεων και η βελτίωση αυτή θα αναγνωρισθεί από τους πελάτες. | <ul style="list-style-type: none"> • Χώροι αναμονής • Μεγάλη ποικιλία φαγητών |
| Μη ικανοποίησης (Dissatisfier) | Είναι οι παράγοντες που η ασυνήθιστα κακή απόδοση οδηγεί σε δυσαρέσκεια, ενώ η μέση ή χαμηλή απόδοση δεν θα δημιουργήσει γενικά ικανοποίηση από τους πελάτες. Η ελάχιστη απόδοση από την άποψη των παραγόντων αυτών πρέπει να διατηρηθεί, αλλά τα στοιχεία αυτά δεν δικαιολογούν πρόσθετες προσπάθειες για την επίτευξη υψηλών επιδόσεων, καθώς αυτές οι προσπάθειες μπορούν να δαπανηθούν καλύτερα σε παράγοντες που θα γίνονται αντιληπτοί από τους πελάτες (critical και satisfiers). | <ul style="list-style-type: none"> • Χώρος παρκαρίσματος στο εστιατόριο • Ποικιλία για επιλογές πληρωμής με πιστωτική κάρτα |
| Ουδέτεροι (Neutral) | Οι παράγοντες αυτοί γενικά δεν είναι προαπαιτούμενοι από τους επισκέπτες. Οι καλές επιδόσεις μπορεί να μείνουν απαρατήρητες από τους πελάτες, και η κακή απόδοση μπορεί να μειώσει τις αντιλήψεις της ποιότητας των υπηρεσιών, αλλά όχι σε ένα σημείο όπου η συνολική ποιότητα κρίνεται ως κακή. | <ul style="list-style-type: none"> • Απόδοση της εξυπηρέτησης δωματίου • Απόσταση από το κέντρο της πόλης |

(Πηγή: Ramanathan and Ramanathan, 2011)

Σε μια άλλη πρόσφατη μελέτη, οι Tuzun και Devrani (2010) προσδιόρισαν τέσσερις παράγοντες που φαίνονται σημαντικοί για να δημιουργήσουν ικανοποίηση στους πελάτες. Η «ποιότητα των υπηρεσιών του προσωπικού», η «εικόνα του ξενοδοχείου», η «ποιότητα του δωματίου», οι «γενικές παροχές» θεωρούνται οι σημαίνοντες παράγοντες για τον προσδιορισμό των συνολικών επιπέδων ικανοποίησης των πελατών. Η εν λόγω μελέτη κατέληξε επίσης στο πώς οι επιπτώσεις αυτών των παραγόντων διαφοροποιούνται ανάλογα με τον ατομικισμό του πελάτη και τον κολεκτιβισμό του. Τα ευρήματα αυτής της μελέτης υποστηρίζουν τις υπάρχουσες έρευνες που ακόμη και εντός της ίδιας κουλτούρας διαφέρουν σε μεγάλο βαθμό όσον αφορά τις προσδοκίες των υπηρεσιών τους. Τόσο για ατομικιστικές όσο και για κολεκτιβιστές πελάτες η «ποιότητα των υπηρεσιών του προσωπικού», η «εικόνα του ξενοδοχείου» και η «ποιότητα του δωματίου» είναι οι κρίσιμοι παράγοντες ικανοποίησής τους. Από την άλλη πλευρά οι «γενικές παροχές» του ξενοδοχείου δεν έχουν καμία σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση του πελάτη, αναφερόμενοι και στους δυο τύπους πελατών.

2.1.4 Ποιότητα Υπηρεσιών

Η αντιληπτή ποιότητα υπηρεσιών καθορίζεται ως η κρίση των καταναλωτών ή την εντύπωση που έχουν για την τελειότητα μιας οντότητας ή την ανωτερότητά της. Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι το αποτέλεσμα της σύγκρισης εκ μέρους των πελατών μεταξύ των προσδοκιών τους για την υπηρεσία και την αντίληψή τους για την αποτελεσματικότητα με την οποία η υπηρεσία έχει εκτελεστεί (Parasuraman et al., 1985). Εάν η προσδοκία είναι μεγαλύτερη από την απόδοση των υπηρεσιών, η αντιληπτή ποιότητα είναι λιγότερο από ικανοποιητική και, ως εκ τούτου, προκύπτει η δυσαρέσκεια των πελατών. Αντιθέτως, όταν η απόδοση των υπηρεσιών είναι υψηλότερη από την προσδοκία γι' αυτές, οι υπηρεσίες διαθέτουν υψηλή αντιληπτή ποιότητα και κατ' επέκταση οι πελάτες μένουν ικανοποιημένοι. Εναλλακτικά, αλλά κινούμενοι προς την ίδια κατεύθυνση, οι Rajdeep και Dinesh (2010) ορίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών ως το βαθμό στον οποίο μια υπηρεσία ικανοποιεί τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών.

Η προσέγγιση που εξηγεί το ενδιαφέρον των επαγγελματιών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών συναντάται διεθνώς με την ονομασία SERVQUAL. Η προσέγγιση SERVQUAL έχει εφαρμοστεί γενικά σε οργανισμούς λιανικού εμπορίου και παροχής υπηρεσιών και περιγράφεται ως μια συνάρτηση της προσδοκίας των πελατών πριν από την

αγορά, την αντιληπτή ποιότητα της διαδικασίας και την αντιληπτή ποιότητα του τελικού προϊόντος/υπηρεσίας. Οι Parasuraman et al. (1985) ορίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών ως το χάσμα μεταξύ των προσδοκιών των πελατών και της εμπειρίας τους.

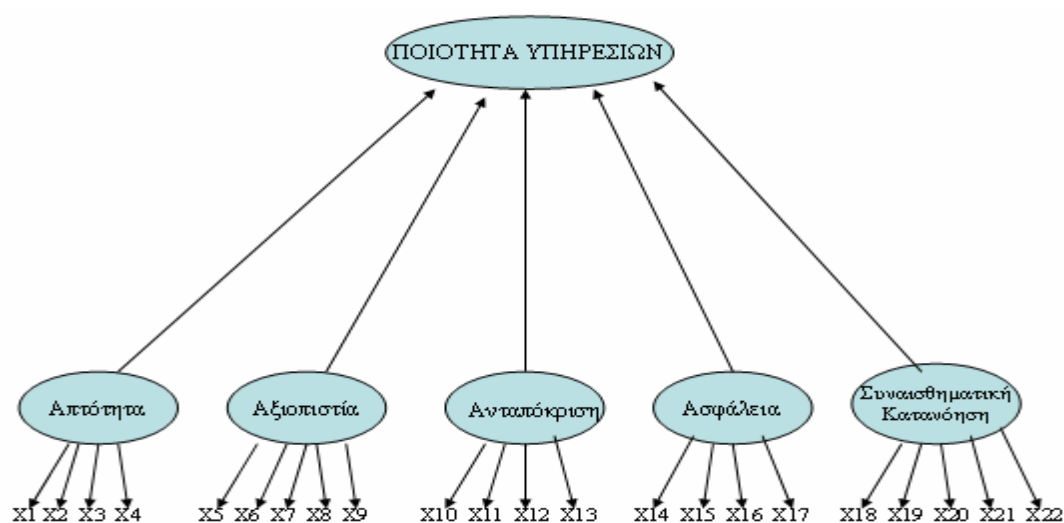
Το βασικότερο πλεονέκτημα της προσέγγισης SERVQUAL είναι ότι η ποιότητα καθορίζεται αποκλειστικά από τον καταναλωτή (αντιλαμβανόμενη ποιότητα) και δε βασίζεται σε κάποια ποιοτικά πρότυπα (quality standards) που έχει θέσει η επιχείρηση εκ των προτέρων. Αυτό μπορεί να χαρακτηριστεί ως μια «πελατοκεντρική αντίληψη» που παρέχει τη δυνατότητα στην εκάστοτε επιχείρηση παροχής υπηρεσιών να ποσοτικοποιήσει την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, χρησιμοποιώντας πληροφόρηση που πηγάζει από τον ίδιο τον πελάτη. Η συμβολή αυτή είναι σημαντική, γιατί οι πελάτες είναι οι τελικοί αποδέκτες των υπηρεσιών και είναι δεδομένο ότι καθορίζουν με ακρίβεια την ποιότητα των υπηρεσιών με γνώμονα τη μεγιστοποίηση στην ικανοποίηση των αναγκών τους. Η ποιότητα, όπως την αντιλαμβάνεται ο πελάτης, είναι φυσιολογικό να παρεκκλίνει από την «αντικειμενική» ποιότητα, καθώς η έννοια της ποιότητας αποτελεί μια αντίδραση ικανοποίησης, αλλά δεν είναι ταυτόσημη με την έννοια της ικανοποίησης των πελατών. Η ικανοποίηση των πελατών εμπεριέχει την εκπλήρωση αναγκών, την ευχαρίστηση ή τη δυσαρέσκεια, τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ προσδοκιών και αποτελέσματος κλπ. Κατά συνέπεια, η ποιότητα των υπηρεσιών αποτελεί μια συνολική στάση ή μια συνολική αξιολόγηση της προσφερόμενης υπηρεσίας.

Οι Salazar et al. (2004) μελέτησαν τη σχέση μεταξύ της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της ικανοποίησης του πελάτη. Κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι οι αντιλήψεις της ποιότητας των υπηρεσιών συμβάλλουν περισσότερο στην ικανοποίηση των καταναλωτών (73,9%) από ό,τι το αντίθετο. Αλλά είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η ικανοποίηση έχει επίσης μια πολύ ισχυρή επιρροή στις αντιλήψεις της ποιότητας των υπηρεσιών (73%). Αυτή η αιτιώδης αμοιβαιότητα μπορεί να εξηγήσει τη σύγχυση συχνά μεταξύ των δύο εννοιών και θα μπορούσε να οδηγήσει στο συμπέρασμα ότι η αξιολόγηση μιας υπηρεσίας είναι μια επαναληπτική διαδικασία.

Το SERVQUAL ήταν το πρώτο μοντέλο που εφαρμόστηκε για να εξηγήσει τι σημαίνει ο όρος ποιότητα υπηρεσιών και για να γίνει αποδεκτή ως έννοια από κοινού γρήγορα. Στο αρχικό μοντέλο SERVQUAL Parasuraman κ.α. (1985) περιλαμβάνονται στοιχεία από 22 ιδιότητες, οι οποίες ομαδοποιούνται σε πέντε διαστάσεις: την Απτότητα, την Αξιοπιστία, την Ανταπόκριση, την Ασφάλεια και την Συναισθηματική Κατανόηση (Sohail et

al, 2007.). Αυτές οι πέντε διαστάσεις παρουσιάζονται στο διάγραμμα 2 και αναλύονται στη συνέχεια της ενότητας.

Διάγραμμα 2: Η ποιότητα υπηρεσιών κατά τη θεώρηση των Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) και κατά την εξέταση της από τους Cronin και Taylor (1992)



Πηγή: Cronin και Taylor (1992)

Απτότητα (Tangibility)

Η απτότητα αναφέρεται στη φυσική παρουσία του προσωπικού. Η ποιότητα των υπηρεσιών απαιτεί το προσωπικό να έχει ευχάριστη προσωπικότητα, σωστή εμφάνιση, υψηλές δεξιότητες και τη γνώση χρήσης του εξοπλισμού / εργαλείων για την παροχή της υπηρεσίας.

Αξιοπιστία (Reliability)

Η αξιοπιστία έχει ως στόχο την παροχή της υπηρεσίας αξιόπιστα και με ακρίβεια. Περιλαμβάνει το να το «κάνεις σωστά την πρώτη φορά», το οποίο είναι ένα από τα πιο σημαντικά συστατικά στοιχεία των υπηρεσιών για τους πελάτες. Η αξιοπιστία επεκτείνεται επίσης και στην παροχή υπηρεσιών ακριβώς τη στιγμή και στον τόπο που επιθυμεί ο πελάτης.

Ανταπόκριση (Responsiveness)

Η ανταπόκριση εμφανίζεται όταν το προσωπικό είναι πρόθυμο να βοηθήσει τους πελάτες και να τους παρέχει άμεση εξυπηρέτηση, καθώς και επαγγελματισμό κατά το χειρισμό και την ανάκτηση σε περίπτωση λαθών.

Ασφάλεια (Assurance)

Η διασφάλιση αναφέρεται στη γνώση και την ευγένεια των υπαλλήλων και την ικανότητά τους να εμπνέουν την εμπιστοσύνη συμπεριλαμβάνοντας την ικανότητα, την ευγένεια, την αξιοπιστία και την ασφάλεια. Ικανότητα σημαίνει κατοχή των απαιτούμενων δεξιοτήτων και γνώσεων για την εκτέλεση των υπηρεσιών. Πρόκειται για γνώσεις και δεξιότητες του προσωπικού επαφής, τη γνώση και την ικανότητα του επιχειρησιακού προσωπικού υποστήριξης, την ερευνητική ικανότητα της οργάνωσης. Η ευγενική προσφορά περιλαμβάνει ευγένεια, σεβασμό, προσοχή, και τη φιλικότητα του προσωπικού επαφής. Η αξιοπιστία προϋποθέτει εμπιστοσύνη αξίας, πειστικότητα και ειλικρίνεια. Συμβολή στην αξιοπιστία έχει η φήμη της εταιρείας καθώς και τα προσωπικά χαρακτηριστικά του προσωπικού επαφής. Η ασφάλεια αναφέρεται στην ελευθερία από τον κίνδυνο και την αμφιβολία. Πρόκειται για τη σωματική ασφάλεια, την οικονομική ασφάλεια και την εμπιστευτικότητα.

Συναισθηματική κατανόηση (Empathy)

Η συναισθηματική κατανόηση αναφέρεται στην παροχή φροντίδας και εξατομικευμένης προσοχής στους πελάτες, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης, επικοινωνίας και της κατανόησης των πελατών. Η πρόσβαση περιλαμβάνει την προσέγγιση, την ικανότητα και την ευκολία της επικοινωνίας. Αυτό σημαίνει ότι η υπηρεσία είναι εύκολα προσβάσιμη από το τηλέφωνο, ο χρόνος αναμονής δεν είναι εκτεταμένος, οι ώρες λειτουργίας είναι βολικές και η τοποθεσία των εγκαταστάσεων εξυπηρέτησης είναι βολική. Επικοινωνία σημαίνει να παραμένουν οι πελάτες ενημερωμένοι και ειδικότερα σε γλώσσα που μπορούν να κατανοήσουν. Αυτό σημαίνει να ακούγονται οι πελάτες, προσαρμόζοντας τη γλώσσα για διάφορους καταναλωτές και μιλώντας απλά και ξεκάθαρα με έναν αρχάριο. Περιλαμβάνει, επίσης, να εξηγείται η ίδια η υπηρεσία, περιλαμβάνοντας δηλαδή πόσο η υπηρεσία θα κοστίζει και διασφαλίζοντας τον πελάτη ότι το ενδεχόμενο πρόβλημά του θα αντιμετωπιστεί. Η κατανόηση των πελατών σημαίνει να υπάρχει πλήρης κατανόηση των αναγκών του πελάτη. Περιλαμβάνει την εκμάθηση στις ειδικές απαιτήσεις του πελάτη, παρέχοντας εξατομικευμένη προσοχή, αναγνωρίζοντας την τακτική του συνήθεια κλπ.

Οι Parasuraman et al. (1985) ορίζουν την αντιληπτή ποιότητα σε μια υπηρεσία να είναι μια συνάρτηση της διαφοράς μεταξύ των προσδοκιών των καταναλωτών για μια υπηρεσία και των αντιλήψεων τους για την πραγματική παρεχόμενη υπηρεσία από τον οργανισμό. Πρότειναν επίσης ότι η διαφορά αυτή επηρεάζεται από πολλές άλλες διαφορές ή

κενά που μπορεί να συμβούν εκτός οργανισμού. Έτσι οδηγήθηκαν στον εντοπισμό τεσσάρων κενών/ ελλείψεων:

- I. Οι αντιλήψεις της διοίκησης τόσο των εσωτερικών όσο και των εξωτερικών προσδοκιών του πελάτη διαφέρουν από τις πραγματικές επιθυμίες των πελατών πχ. οι μάνατζερ δεν γνωρίζουν απαραίτητα τι θέλουν οι πελάτες και τι περιμένουν από την επιχείρηση.
- II. Οι πραγματικές προδιαγραφές ποιότητας υπηρεσιών διαφέρουν από τις αντιλήψεις της διοίκησης για τις προσδοκίες του πελάτη, πχ. ακόμα και αν οι ανάγκες του καταναλωτή είναι γνωστές, οι απαραίτητες προδιαγραφές της υπηρεσίας μπορεί να μην έχουν οριστεί, πιθανόν λόγω έλλειψης πόρων, περιορισμών ή μιας απουσίας δέσμευσης σε μια κουλτούρα και ποιότητα υπηρεσιών.
- III. Η υπηρεσία που παρέχεται είναι διαφορετική από τις προδιαγραφές της διοίκησης για τις υπηρεσίες: πχ. οι κατευθυντήριες γραμμές μπορούν να τεθούν, αλλά η υψηλή ποιότητα μπορεί να μην είναι σίγουρη λόγω (για παράδειγμα) διακυμάνσεων στις επιδόσεις του προσωπικού επαφής : οι εργαζόμενοι δεν είναι σε θέση ή δεν επιθυμούν να εκτελέσουν σε ένα επιθυμητό επίπεδο.
- IV. Οτιδήποτε έχει ειπωθεί για την υπηρεσία στις εξωτερικές επικοινωνίες είναι διαφορετικό από την υπηρεσία που παρέχεται. Εξωτερικές δράσεις όπως η διαφήμιση και η προώθηση μπορούν να επηρεάσουν τις προσδοκίες και αντιλήψεις των καταναλωτών στους οποίους παρέχεται η υπηρεσία και έτσι είναι σημαντικό να μην υπάρχει υπόσχεση για παροχή περισσότερων υπηρεσιών από αυτές που πραγματικά μπορούν.

Παρά το γεγονός ότι το μοντέλο SERVQUAL έχει γίνει το μοντέλο με την ευρύτερη εφαρμογή, έχει βιώσει πολλές επικρίσεις, κυρίως από την εννοιολογική και μεθοδολογική του πλευρά (Blesic et al., 2011). Ένα από τα βασικά σημεία διαφωνίας είναι ο αριθμός και η σημασία των καθοριστικών παραγόντων της ποιότητας καθώς και η εφαρμογή του μοντέλου σε διάφορες βιομηχανίες παροχής υπηρεσιών. Το 1992, οι Cronin και Taylor παρουσίασαν μια εναλλακτική μεθοδολογία μέτρησης που ονομάζεται SERVPERF και με την οποία γέμισαν τα κενά της προσέγγισης SERVQUAL. Πιο συγκεκριμένα, πρόσθεσαν παράγοντες ακραιφνώς ποιοτικούς που δεν σχετίζονται σε απόλυτο επίπεδο με το βαθμό ικανοποίησης,

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα εφαρμογής της SERVPERF στον ξενοδοχειακό κλάδο παρουσιάζεται στον Πίνακα 3:

Πίνακας 3: Μέτρηση της Ποιότητας με την Προσέγγιση SERVPERF

| Συν. | Παράγοντες της Ποιότητας | Μοντέλο |
|--------------------------|--|----------|
| Απτότητα (Tangibility) | 1. Το ξενοδοχείο θα πρέπει να έχει μια βολική τοποθεσία – προσβασιμότητα | SERVPERF |
| | 2. Το εξωτερικό του ξενοδοχείου και της περιοχής θα πρέπει να είναι ελκυστικά οπτικά (εξωτερική εμφάνιση των κτιρίων, προσόψεις, χώροι πρασίνου, βεράντες, κήποι) | SERVPERF |
| | 3. Το εσωτερικό του ξενοδοχείου θα πρέπει να είναι οπτικά ελκυστικό (αναδιάταξη των δωματίων, συσκευές και εξοπλισμός, διακοσμητικά) | SERVQUAL |
| | 4. Ενημερωτικά δελτία, φυλλάδια, μενού, λίστες κρασιών, χαρτοπετσέτες και τιμοκατάλογοι θα πρέπει να είναι οπτικά ελκυστικοί | SERVQUAL |
| | 5. Η ποιότητα του φαγητού και των ποτών θα πρέπει να ικανοποιεί τις ανάγκες των πελατών | SERVPERF |
| | 6. Η ποικιλία του φαγητού και των ποτών θα πρέπει να ικανοποιεί τις ανάγκες των πελατών | SERVPERF |
| | 7. Οι χώροι για την εξυπηρέτηση των τροφίμων και των ποτών (εστιατόρια, μπαρ, ζαχαροπλαστεία, κλπ.) θα πρέπει να είναι καθαροί και τακτοποιημένοι | SERVPERF |
| | 8. Υπνοδωμάτια, μπάνια και τουαλέτες στο ξενοδοχείο θα πρέπει να είναι καθαρά και τακτοποιημένα | SERVPERF |
| | 9. Οι υπάλληλοι θα πρέπει να λειτουργούν προβλεπόμενα | SERVQUAL |
| | 10. Το ξενοδοχείο θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα οργάνωσης προγραμμάτων ψυχαγωγίας για τους επισκέπτες | SERVPERF |
| | 11. Στο ξενοδοχείο θα πρέπει να υπάρχουν κατάλληλες εγκαταστάσεις για αναψυχή των επισκεπτών (πισίνα, γυμναστήριο, γήπεδα κλπ.) | SERVPERF |
| | 12. Στο ξενοδοχείο θα πρέπει να υπάρχει ένα επαγγελματικό πρόγραμμα που να έχει σχεδιαστεί για τη βελτίωση της υγείας των επισκεπτών (ευεξίας και σπα προγράμματα) | SERVPERF |
| Αξιοπιστία (Reliability) | 13. Οι εργαζόμενοι στο ξενοδοχείο θα πρέπει να παρέχουν υπηρεσίες κατά τον υποσχόμενο χρόνο | SERVQUAL |
| | 14. Οι εργαζόμενοι πρέπει να δείξουν κατανόηση για τα προβλήματα των φιλοξενουμένων | SERVQUAL |
| | 15. Οι εργαζόμενοι στο ξενοδοχείο θα πρέπει να παρέχουν τακτικές υπηρεσίες από την αρχική επαφή και μετά | SERVQUAL |

| Συν. | Παράγοντες της Ποιότητας | Μοντέλο |
|--|---|----------|
| Ανταπόκριση (Responsiveness) | 16. Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να είναι πάντα πρόθυμοι να βοηθούν τους πελάτες | SERVQUAL |
| | 17. Οι εργαζόμενοι στο ξενοδοχείο θα πρέπει πάντα να είναι προσιτοί και πάντα πρόθυμοι να απαντήσουν στις ερωτήσεις των πελατών | SERVQUAL |
| | 18. Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να ανταποκρίνονται γρήγορα και χωρίς καθυστερήσεις στις απαιτήσεις των πελατών | SERVQUAL |
| Ασφάλεια (Assurance) | 19. Οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι πάντοτε ευγενικοί με τους πελάτες | SERVQUAL |
| | 20. Οι εργαζόμενοι στο ξενοδοχείο θα πρέπει να έχουν τη γνώση και επαγγελματικά να πληρούν τις απαιτήσεις των καλεσμένων | SERVQUAL |
| | 21. Οι επισκέπτες του ξενοδοχείου θα πρέπει να αισθάνονται ασφαλείς στο ξενοδοχείο (προσωπική και οικονομική ασφάλεια) | SERVQUAL |
| Συναίσθηματική κατανόηση (Empathy) | 22. Οι εργαζόμενοι στο ξενοδοχείο θα πρέπει να δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πελάτη | SERVQUAL |
| | 23. Οι εργαζόμενοι στο ξενοδοχείο θα πρέπει να αντιμετωπίζουν τους επισκέπτες ειλικρινά και συμπονετικά | SERVQUAL |
| | 24. Οι εργαζόμενοι στο ξενοδοχείο θα πρέπει να κατανοούν τις συγκεκριμένες ανάγκες των πελατών | SERVQUAL |

(Πηγή: Blesic et al., 2011)

2.2 Ικανοποίηση Φοιτητών

Οι απαιτήσεις που εμφανίστηκαν τα τελευταία χρόνια για μια αποδεδειγμένη ποιότητα εκπαιδευτικών υπηρεσιών, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η αποστολή των ιδρυμάτων ανώτερης και ανώτατης εκπαίδευσης και συγχρόνως οι φοιτητές αυτών να είναι ικανοποιημένοι, είναι αποτέλεσμα τεσσάρων κυρίως τάσεων:

- Της απαίτησης των φοιτητών, της ακαδημαϊκής κοινότητας, της αγοράς εργασίας και της ευρύτερης κοινωνίας, για βελτίωση της ποιότητας στην παρεχόμενη εκπαίδευση,
- Των διαρκώς αυξανόμενων πόρων που διατίθενται για την εκπαίδευση,
- Των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες πληροφορίας στη διδακτική διαδικασία σε ότι αφορά την επαφή διδάσκοντος-διδασκόμενου και

- Την δημοσιοποίηση στο κοινωνικό σύνολο με κάθε διαφάνεια όλων των δραστηριοτήτων τους.

Στη διαθέσιμη βιβλιογραφία προκύπτει ότι η ικανοποίηση των φοιτητών προκύπτει ως αποτέλεσμα της συνεχούς βελτίωσης της εκπαιδευτικής διαδικασίας, σε όλο το φάσμα της κοινωνικοοικονομικής δομής ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος (Elliott and Shin, 2002, Donald και Denison, 1996). Εστιαζόμενοι στην ποιότητα ως έννοια υπερκείμενη της ικανοποίησης του φοιτητή, φρονούμε ότι η ποιότητα στην εκπαίδευση σχετίζεται με την αντικειμενική αξιολόγηση από μέρους του φοιτητή των εκροών και των εμπειριών που συνδέονται με το εκπαιδευτικό ίδρυμα στο οποίο φοιτά. Συνεπώς η ικανοποίησή του επηρεάζεται όχι μόνο από την ποιότητα της παρεχόμενης διδασκαλίας και μάθησης αλλά και από μία σειρά άλλων παροχών που λαμβάνει από το εκπαιδευτικό ίδρυμα.

Έρευνες έχουν δείξει (Babin and Griffin, 1998, Elliott and Shin, 2002) ότι η ικανοποίηση του φοιτητή έχει θετική επίδραση στην υποκίνηση του, στην ελαχιστοποίηση του δείκτη αποχωρήσεων ή εγκατάλειψης σπουδών (student turnover ratio) στην κοινωνική αναγνωσιμότητα του ιδρύματος και στην συνεργασία του ιδρύματος με άλλους επιστημονικούς και επαγγελματικούς φορείς όπως πανεπιστήμια, επιμελητήρια, ερευνητικά κέντρα κ.ά..

Τα τελευταία χρόνια έχει οξυνθεί η πίεση της κοινωνίας προς τα τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα όσον αφορά την αποτελεσματική διαχείριση των απορροφημένων πόρων. Ταυτόχρονα, οι διαθέσιμοι πόροι (οικονομικοί κυρίως) μειώνονται συνεχώς, γεγονός που οδηγεί σε όξυνση του ανταγωνισμού μεταξύ των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων αναφορικά με την προσέλκυση νέων σπουδαστών. Τα προαναφερόμενα δεδομένα έχουν συμβάλει σε σημαντικό βαθμό στην εντατικοποίηση της διαδικασίας αξιολόγησης των πανεπιστημίων.

Κατά την αξιολόγηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των τριτοβάθμιων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων χρησιμοποιούνται τόσο αυστηροί μαθηματικοί δείκτες όσο και περισσότερο ποιοτικές μετρήσεις που αφορούν συνήθως τις στάσεις, τις αντιλήψεις και την ικανοποίηση των σπουδαστών. Η ικανοποίηση των σπουδαστών αποτελεί έναν σημαντικό δείκτη αξιολόγησης των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, καθώς μετρά το βαθμό στον οποίο το υπό εξέταση εκπαιδευτικό πρόγραμμα ικανοποιεί τις ανάγκες και τις προσδοκίες των σπουδαστών. Διεθνείς έρευνες (Amole, 2009, Hassanain, 2008) υποδεικνύουν, επίσης, ότι οι ικανοποιημένοι σπουδαστές παρουσιάζουν υψηλότερες

ακαδημαϊκές επιδόσεις και είναι πιο θετικοί από άποψη κινήτρων, σε σύγκριση με τους λιγότερο ικανοποιημένους ή δυσαρεστημένους σπουδαστές.

Σε επόμενη φάση, πεδίο σημαντικών συζητήσεων είναι η εύρεση και ανάλυση των παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των σπουδαστών. Σε σχετική έρευνα των Donald και Denison (1996) φάνηκε ότι η συνολική ικανοποίηση των σπουδαστών αλληλεπιδρά με την ποιότητα διδασκαλίας, την ποιότητα του εκπαιδευτικού προγράμματος, την ποιότητα προετοιμασίας για μεταπτυχιακές σπουδές, τη δυνατότητα εφαρμογής των γνώσεων που αποκτήθηκαν στο χώρο εργασίας και την ποιότητα της φοιτητικής ζωής.

Τα αποτελέσματα των περισσότερων μελετών πάνω στην ικανοποίηση των σπουδαστών αποκαλύπτουν ένα ευρύ φάσμα παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των σπουδαστών, ενώ σε πολλές εξ' αυτών τα αποτελέσματα είναι διφορούμενα σχετικά με τους παράγοντες που πραγματικά επηρεάζουν την ικανοποίηση καθώς και την ένταση επίδρασης κάθε παράγοντα. Επομένως, θα ήταν πιο αποτελεσματική η εξέταση της επίδρασης διάφορων παραγόντων στην ικανοποίηση των σπουδαστών χρησιμοποιώντας την ίδια ακριβώς μεθοδολογία με αυτή που έχει χρησιμοποιηθεί από προγενέστερους ερευνητές, ώστε να μπορεί να υπάρξει επιβεβαίωση ή μη των αποτελεσμάτων. Το ίδιο, μπορεί να υποστηριχτεί και για τις πιθανές διαφορές φύλου στην συνολική ικανοποίηση, σχετικά με τις οποίες οι έρευνες δίνουν αντιφατικά αποτελέσματα.

Συγκεντρωτικά, οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε (Douglas et al., 2006):

- Παράγοντες που σχετίζονται με τα φυσικά αγαθά: Τέτοιοι παράγοντες μπορεί να είναι οι ποιότητα των εγκαταστάσεων (Price et al., 2003) και το μέγεθος της τάξης (Coles, 2002).
- Παράγοντες που σχετίζονται με τις υπηρεσίες εκπαίδευσης: Για παράδειγμα η ποιότητα της διδασκαλίας (Hill et al., 2003) και η ανατροφοδότηση που δίνεται από το διδάσκοντα (O'Neil, 2003).
- Παράγοντες που σχετίζονται με τις υποστηρικτικές / άυλες υπηρεσίες: Τέτοιοι παράγοντες είναι η ποιότητα, ο επαγγελματισμός και η εξυπηρετικότητα του διοικητικού και ακαδημαϊκού προσωπικού (Galloway, 1998).

Περαιτέρω μελέτη επί της γενικής ικανοποίησης των φοιτητών παρεκκλίνει από τους σκοπούς της έρευνας. Γι' αυτό ακριβώς το λόγο ακολουθεί στην επόμενη ενότητα εστίαση στην ικανοποίηση από υπηρεσίες στέγασης.

2.3 Ικανοποίηση Φοιτητών από Υπηρεσίες Στέγασης

Παρά το γεγονός ότι οι έρευνες ικανοποίησης είναι αρκετά δημοφιλείς διεθνώς (ικανοποίηση εργαζομένων, ικανοποίηση πελατών κλπ.), η αξιολόγηση και η ποσοτικοποίηση της ικανοποίησης των φοιτητών με την καθημερινή τους ζωή στις φοιτητικές εστίες (Φ.Ε.) αποτελεί πεδίο περιορισμένου ερευνητικού ενδιαφέροντος.

Στο περιβάλλον της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σήμερα, η ζήτηση για «σύγχρονη» στέγαση στις πανεπιστημιούπολεις έχει αυξηθεί. Οι σύγχρονες εγκαταστάσεις στέγασης των φοιτητών θεωρούνται απαραίτητες για να καλύψουν τις ανάγκες στέγασης των φοιτητών.

2.3.1 Κρίσιμοι Παράγοντες Ικανοποίησης

Προηγούμενες μελέτες έχουν προσδιορίσει τα χαρακτηριστικά που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών σχετικά με τη στέγασή τους. Ενδεικτικά αναφέρονται οι εξής:

Οι Koch et al. (1999) αναφέρουν ότι οι κουζίνες, το ιδιωτικό μπάνιο, τα σαλόνια και οι κοινωνικοί χώροι θεωρούνται βασικές ανάγκες στη στέγαση των φοιτητών. Επίσης, τονίζουν την αξία που αποδίδεται στην πρόσβαση στο διαδίκτυο, είτε μέσω σύνδεσης δικτύου ή Wi-Fi, στο δωμάτιο του κάθε φοιτητή.

Οι Torres-Antonini και Park (2008) αναφέρουν ως βασικά χαρακτηριστικά ικανοποίησης τις κοινόχρηστες εγκαταστάσεις, όπως πλυσταριά, κουζίνες, χώρους μελέτης και δωμάτια με τηλεόραση. Διευκρινίζουν, επίσης, τη χρήση του χαλιού και τον κλιματισμό ως χαρακτηριστικά ικανοποίησης.

Επιπλέον, ο Abramson (2009) εντόπισε ότι οι επιπλέον παροχές, όπως μηχανήματα ΑΤΜ, χώροι στάθμευσης, μίνι μάρκετ, βιβλιοπωλεία και καφετέριες θα πρέπει επίσης να παρέχονται στη στέγαση των φοιτητών. Ωστόσο, σε ένα μεγάλο μέρος του αναπτυσσόμενου κόσμου, ο εξοπλισμός των φοιτητικών εστιών με όλες αυτές τις σύγχρονες εγκαταστάσεις θα είχε απαγορευτικό κόστος για το εκπαιδευτικό ίδρυμα. Το εμπόδιο αυτό έχει οδηγήσει ορισμένους ερευνητές στη διερεύνηση των πραγματικών αναγκών των φοιτητών.

Ορισμένοι συγγραφείς υποστηρίζουν ότι οι φοιτητές με καλές και άνετες συνθήκες στέγασης έχουν καλύτερες επιδόσεις στις σπουδές τους (Amole, 2009, Hassanain, 2008). Επιπλέον, τονίζεται ότι η αξιολόγηση και η ανακαίνιση των κατοικιών είναι ζωτικής σημασίας για την ενίσχυση των προτύπων διαβίωσης των φοιτητών, καθώς και για να διορθώνονται τα τυχόν ελαττώματα στις εγκαταστάσεις.

Οι Foubert et al. (1998) αναφέρουν ότι η ικανοποίηση των φοιτητών από υπηρεσίες στέγασης προέρχεται από υψηλής ποιότητας εγκαταστάσεις, καλές σχέσεις με τους συγκατοίκους και ήσυχο περιβάλλον μελέτης στα καταλύματα διαβίωσής τους.

Ο Hassanain (2008) επισημαίνει ότι οι αντιλήψεις των φοιτητών μπορούν να αξιολογηθούν τόσο από πλευράς τεχνικών (δηλαδή, ακουστική και οπτική άνεση) και λειτουργικών (δηλαδή, διακόσμηση και διαρρύθμιση του δωματίου) απαιτήσεων. Θεωρεί τις τεχνικές και τις λειτουργικές επιδόσεις ως δύο διαφορετικές πτυχές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να εξηγήσουν την ικανοποίηση των φοιτητών.

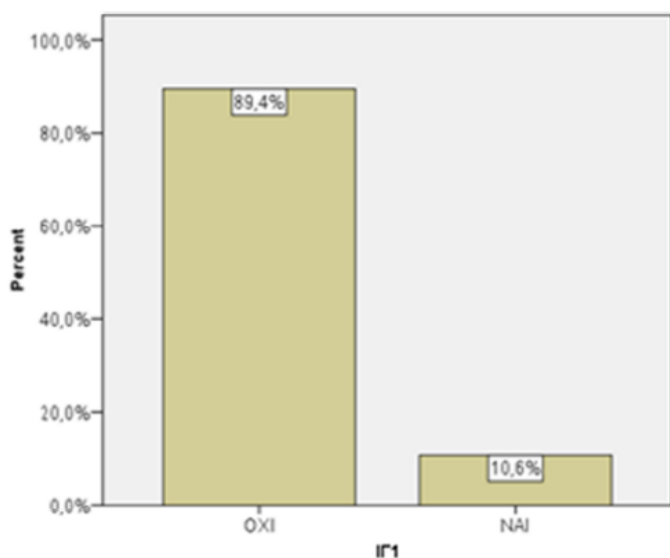
2.3.2 Προγενέστερες έρευνες στην Κύπρο

Προσπάθεια στην εξέταση του βαθμού ικανοποίησης από τις υπηρεσίες στέγασης για φοιτητές κυπριακών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων πραγματοποιήθηκε το 2008. Η σχετική έρευνα εκπονήθηκε από το Πανεπιστήμιο Κύπρου (2008) και αξιολογούσε την ποιότητα σε διάφορους τομείς πέραν των υπηρεσιών στέγασης.

Τα βασικότερα συμπεράσματα της εν λόγω έρευνας αναφορικά με τη στέγαση είναι τα εξής:

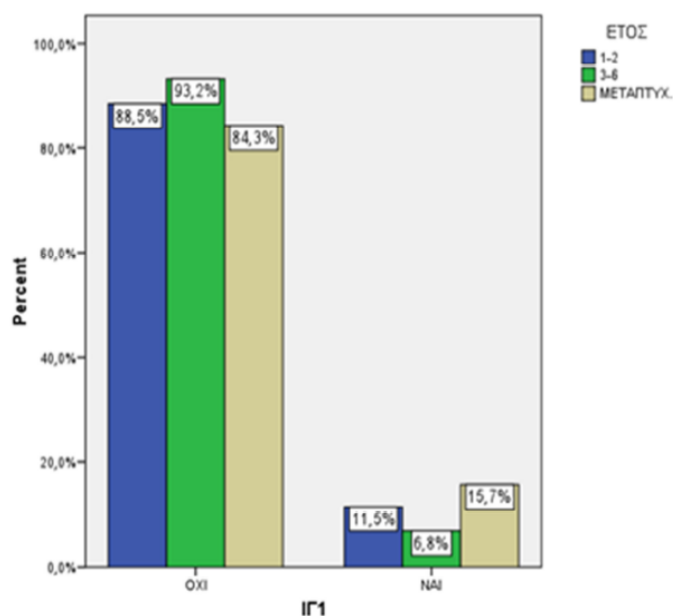
Η χρήση του γραφείου στέγασης από τους φοιτητές κυμαίνεται σε πολύ χαμηλά επίπεδα κοντά στο 11% με βάση το δείγμα, το οποίο αυξάνεται ελαφρά ανάμεσα στους μεταπτυχιακούς φοιτητές (κοντά στο 16%). Αυτό είναι όμως κατανοητό αφού στην Εστία διαμένει μόνο το 4% των φοιτητών (βλέπε τα επόμενα δυο διαγράμματα).

Διάγραμμα 3: Βαθμός Χρήσης του Γραφείου Στέγασης (Συνολικά)



(Πηγή: Έρευνα Πανεπιστημίου Κύπρου 2008.)

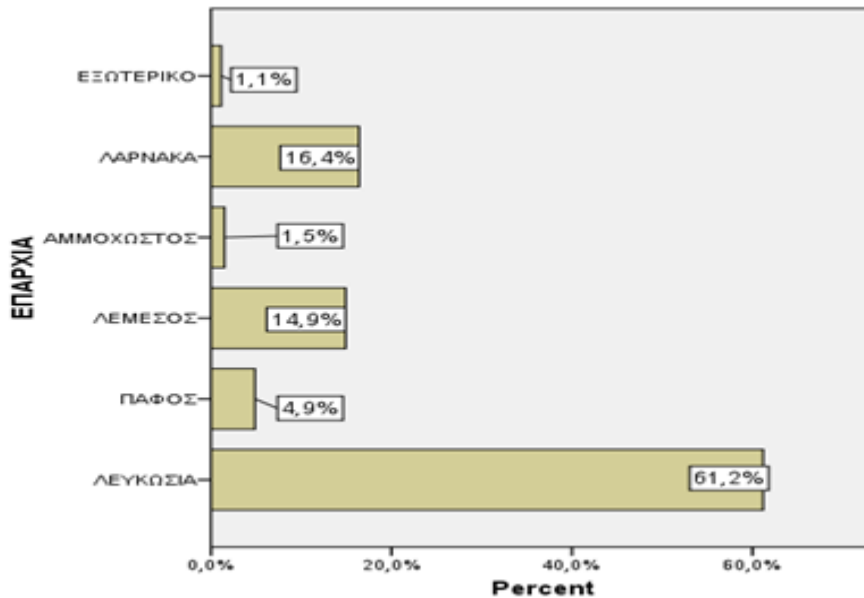
Διάγραμμα 4: Βαθμός Χρήσης του Γραφείου Στέγασης (ανά κατηγορία φοιτητή)



(Πηγή: Έρευνα Πανεπιστημίου Κύπρου 2008.)

Βέβαια η πλειοψηφία αυτών που δεν κάνουν χρήση των υπηρεσιών διαμένουν μόνιμα στην επαρχία Λευκωσίας και αυτό διακρίνεται εύκολα από το επόμενο γράφημα που μας δίνει την επαρχία μόνιμης διαμονής όσων δεν έχουν κάνει χρήση του γραφείου στέγασης.

Διάγραμμα 5: Τόπος Διαμονής Φοιτητών που δεν χρησιμοποιούν το Γραφείο Στέγασης



(Πηγή: Έρευνα Πανεπιστημίου Κύπρου 2008.)

Η ικανοποίηση των φοιτητών από το γραφείο στέγασης κρίθηκε με την εξής ερώτηση:

2. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από:

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|---|---------------------------|--------------------------|--|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| | Απόλυτα Δυσανεστημένοι | Λίγο Δυσανεστημένοι | Ούτε Ικανοποιημένοι Ούτε Δυσανεστημένοι | Κάπως Ικανοποιημένοι | Απόλυτα Ικανοποιημένοι | |
| α. Την διαδικασία επιλογής των ενοίκων | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ΔΓ/ΔΑ |
| β. Την διαδικασία κατανομής των δωματίων | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| γ. Την πληροφόρηση μέσω των εντύπων | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| δ. Τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ε. Την καθαριότητα | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ζ. Την ασφάλεια | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| η. Την διακίνηση | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| θ. Την ψυχαγωγία και τις δυνατότητες κοινωνικοποίησης | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων όσων έκαναν χρήση των υπηρεσιών του γραφείου στέγασης παρουσιάζονται αναλυτικά στο πιο κάτω πίνακα:

Πίνακας 4: Βαθμός Ικανοποίησης Φοιτητών ΠΑ.ΚΥ. από Υπηρεσίες Στέγασης

| Υπηρεσία | N | > 3 | < 3 |
|---|----|-------|-------|
| <u>Υψηλός Βαθμός Ικανοποίησης από</u> | | | |
| ζ. Την ασφάλεια | 27 | 92.6% | 0. % |
| ε. Την καθαριότητα | 28 | 85.7% | 10.7% |
| δ. Τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό | 28 | 75.0% | 10.7% |
| η. Την διακίνηση | 26 | 69.2% | 11. % |
| γ. Την πληροφόρηση μέσω των ε τύπων | 30 | 60.0% | 23.3% |
| <u>Μέτριος Βαθμός Ικανοποίησης από</u> | | | |
| α. Την διαδικασία επιλογής των ενοίκων | 28 | 53.6% | 35.7% |
| β. Την διαδικασία κατανομής των δωματίων | 28 | 50.0% | 32. % |
| θ. Την ψυχαγωγία και τις δυνατότητες κοινωνικοποίησης | 26 | 50.0% | 19.2% |

N = αριθμός των ατόμων που κρίνουν την ικανοποίηση τους από τις υπηρεσίες με βαθμούς 1-5.
 > 3 = ποσοστό των ατόμων που κρίνουν την ικανοποίηση τους από τις υπηρεσίες με βαθμούς 4 και 5.
 < 3 = ποσοστό των ατόμων που κρίνουν την ικανοποίηση τους από τις υπηρεσίες με βαθμούς 1 και 2.

(Πηγή: Έρευνα Πανεπιστημίου Κύπρου 2008.)

Η ικανοποίηση φαίνεται να διαφοροποιείται ανάλογα με την υπηρεσία ή τη διαδικασία του γραφείου στέγασης. Δεν μπορούμε όμως να μιλήσουμε με ασφάλεια για συγκεκριμένα ποσοστά, λόγω του πολύ μικρού δείγματος των φοιτητών που δηλώνουν χρήση αυτής της υπηρεσίας (μόνο 30 άτομα).

Είναι όμως ενδεικτικό ότι υπάρχουν αυξημένα ποσοστά μη ικανοποίησης για την διαδικασία επιλογής των ενοίκων και την διαδικασία κατανομής των δωματίων. Επισημαίνεται όμως ότι οι διαδικασίες είναι αδιάβλητες, διαφανείς και με μετρήσιμα κριτήρια και με την συμμετοχή σε αυτές εκπροσώπων των φοιτητών. Προφανώς αυτό που πάσχει είναι η πληροφόρηση των φοιτητών για τα πιο πάνω.

Οι φοιτητές που έχουν κάνει χρήση του γραφείου στέγασης είναι βέβαιοι αυτοί που διαμένουν στις Εστίες και έχουν επίσης κληθεί να ιεραρχήσουν τις ανάγκες τους με την εξής ερώτηση:

3. Ιεραρχήστε από το 1-4 τις πιο κάτω ανάγκες των ενοίκων των φοιτητικών εστιών:

- α. Καφεστιατόριο
- β. Mini Market
- γ. Αναγνωστήριο
- δ. Βιβλιοπωλείο/ Copy Centre
- ε. Άλλο(διευκρινίστε).....

Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πιο κάτω πίνακα:

Πίνακας 5: Ιεράρχηση Αναγκών Φοιτητών ΠΑ.ΚΥ.

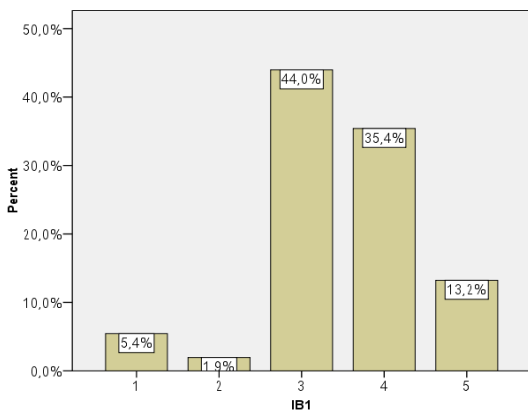
| Ιεράρχηση | Καφεστιατόριο | | Mini Market | | Αναγνωστήριο | | Βιβλιοπωλείο / Copy Centre | |
|-----------|---------------|------|-------------|------|--------------|------|----------------------------|------|
| | Αρ. Ατόμων | % | Αρ. Ατόμων | % | Αρ. Ατόμων | % | Αρ. Ατόμων | % |
| 1 | 8 | 27.6 | 15 | 51.7 | 3 | 10.3 | 3 | 10.3 |
| 2 | 6 | 20.7 | 7 | 24.1 | 7 | 24.1 | 9 | 31.0 |
| 3 | 6 | 20.7 | 6 | 20.7 | 7 | 24.1 | 10 | 34.5 |
| 4 | 9 | 31.0 | 1 | 3.4 | 12 | 41.4 | 7 | 24.1 |

(Πηγή: Έρευνα Πανεπιστημίου Κύπρου 2008.)

Από τον μικρό αριθμό ατόμων που έκαναν χρήση των υπηρεσιών της εστίας φαίνεται ότι πρώτη ιεραρχείται η ανάγκη για Mini Market με δεύτερη την ανάγκη για καφεστιατόριο.

Η μη διαμονή των φοιτητών στις Φ.Ε. οφείλεται ως επί το πλείστον στο γεγονός ότι διαμένουν με τους γονείς τους και κατά δεύτερο στο ότι προτιμούν να διαμένουν σε διαμέρισμα του ιδιωτικού τομέα (βλέπε το διάγραμμα 6).

Διάγραμμα 6: Αιτία μη Διαμονής στις Φοιτητικές Εστίες του ΠΑ.ΚΥ.



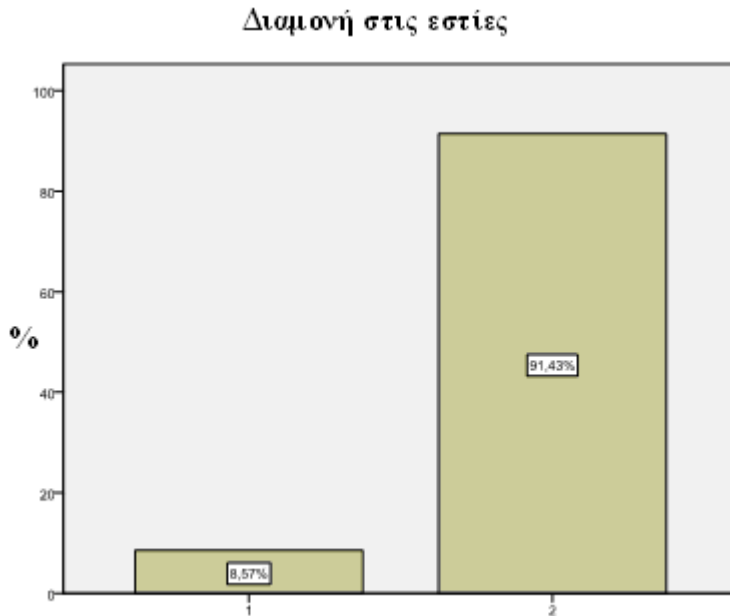
1. Έκανα αίτηση που απορρίφθηκε
2. Δεν ήξερα για την ύπαρξη των φοιτητικών εστιών
3. Μένω με τους γονείς μου
4. Προτιμώ να μένω σε διαμέρισμα του ιδιωτικού τομέα
5. Άλλο

(Πηγή: Έρευνα Πανεπιστημίου Κύπρου 2008.)

Το 2012, το Πανεπιστήμιο Κύπρου επανήλθε με μια νέα έρευνα σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του. Στον τομέα της ικανοποίησης των φοιτητών από τις υπηρεσίες στέγασης προέκυψαν τα εξής:

Το ποσοστό των φοιτητών του δείγματος που διαμένει στις εστίες ανέρχεται στο 8% όπως φαίνεται και στο πιο κάτω γράφημα.

Διάγραμμα 7: Ποσοστό Διαμονής στις Φοιτητικές Εστίες του ΠΑ.ΚΥ.



(Πηγή: Έρευνα Πανεπιστημίου Κύπρου 2012.)

Η ικανοποίηση των φοιτητών γενικά κυμαίνεται από 50% έως 90% **εκτός από το Χώρο Στάθμευσης και τη Χρήση των πλυντηρίων και στεγνωτηρίων** όπου αυτά βρίσκονται σε επίπεδο κοντά στο 35%.

Εντυπωσιακά υψηλά είναι τα ποσοστά ικανοποίησης αναφορικά με την **Ασφάλεια** (σχεδόν 90%), την **Καθαριότητα** (σχεδόν 85%), τη **Διακίνηση**, το **Ταχυδρομείο**, την **Εξυπηρέτηση από το Προσωπικό** και το **Διαδίκτυο**.

Αν και δεν μπορούμε να μιλάμε με απόλυτη ασφάλεια για τα ποσοστά αυτά, λόγω του σχετικά μικρού δείγματος των φοιτητών που δηλώνουν χρήση αυτής της υπηρεσίας (μόλις 43 άτομα), σε σύνολο 208 ενοίκων για το 2012, τα ποσοστά είναι τόσο υψηλά που μειώνουν σε πολύ μεγάλο βαθμό οποιαδήποτε αμφιβολία. Δεν υπάρχουν αυξημένα ποσοστά μη ικανοποίησης, όσον αφορά τις υπηρεσίες του γραφείου Στέγασης με εξαίρεση τις ερωτήσεις που αφορούσαν στο Χώρο Στάθμευσης και τη Χρήση των πλυντηρίων.

Οι φοιτητές που διαμένουν στην φοιτητική εστία έχουν επίσης κληθεί να ιεραρχήσουν τις ανάγκες τους και από τις προτιμήσεις τους φαίνεται **ότι η πρώτη τους ανάγκη είναι το καφεστιατόριο και ακολουθούν το mini market & το βιβλιοπωλείο/copy center**. Χαμηλά στις προτιμήσεις τους είναι το αναγνωστήριο ενώ ο υπαίθριος χώρος εκδηλώσεων και η ΑΤΜ δεν δείχνουν να τους ενδιαφέρουν καθόλου.

Ο σημαντικότερος λόγος μη διαμονής στις εστίες είναι ότι διαμένουν στο σπίτι τους (άνω του 50%) και ακολουθεί το γεγονός ότι δεν πληρούν τα κριτήρια (23%) και ότι προτιμούν να διαμένουν σε διαμέρισμα του ιδιωτικού τομέα (19%).

Σύγκριση με έρευνα 2008:

- ✓ Εξακολουθούν οι ένοικοι να είναι αρκετά ικανοποιημένοι με σχεδόν όλες τις παραμέτρους του ερωτηματολογίου.
- ✓ Σημειώθηκε βελτίωση σε σχέση με την μη ικανοποίηση από τις διαδικασίες επιλογής των ενοίκων (από 36% σε 24%) και της κατανομής των δωματίων (από 32% σε 22%).
- ✓ Εξακολουθεί το mini market και το καφεστιατόριο να είναι πρώτα στην ιεράρχηση των αναγκών των ενοίκων.
- ✓ Ο πρώτος λόγος μη διαμονής στην εστία εξακολουθεί να είναι το γεγονός ότι διαμένουν με τους γονείς τους, αλλά διαφοροποιείται ο δεύτερος, αφού το 2008 ήταν το ότι προτιμούν τον ιδιωτικό τομέα (35% το 2008 σε σχέση με 19% τώρα) ενώ τώρα το ότι δεν πληρούν τα κριτήρια (23%).

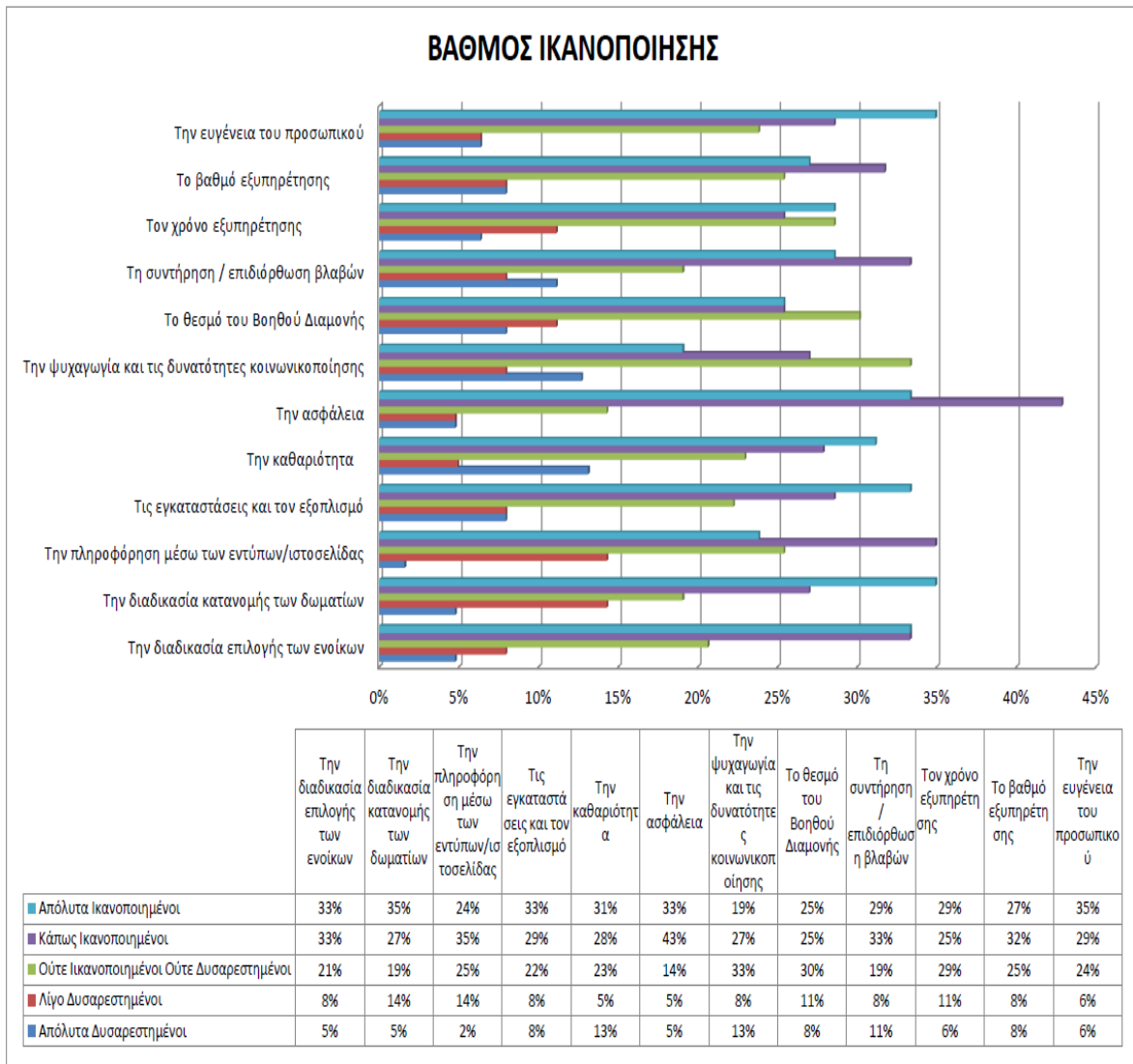
Τέλος, έχει εντοπιστεί παρόμοια έρευνα του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου (2011) στην οποία εξετάστηκε η ικανοποίηση της φοιτητικής κοινότητας από τις παρεχόμενες υπηρεσίες φοιτητικής ευημερίας. Μέρος της εν λόγω έρευνας είναι αφιερωμένο στις υπηρεσίες στέγασης και τα σχετικά συμπεράσματα παρατίθενται στη συνέχεια:

- Το 21% των συμμετεχόντων διαμένει σε Φ.Ε. του ΤΕΠΑΚ (Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου).
- Το 79% διαμένει σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα. Οι βασικότερες αιτίες μη διαμονής στις Φ.Ε του ΤΕΠΑΚ με σειρά προτεραιότητας είναι οι ακόλουθες:
 - Διαμονή με τους γονείς (36%)
 - Απόρριψη της αίτησης διαμονής (28%)
 - Προτίμηση διαμονής σε διαμέρισμα του ιδιωτικού τομέα (23%)
 - Άγνοια ύπαρξης των φοιτητικών εστιών (8%)
 - Διαμονή με άλλους συγγενείς (5%).

Ο βαθμός ικανοποίησης των ερωτηθέντων από τις υπηρεσίες στέγασης παρουσιάζεται στο επόμενο διάγραμμα. Ξεχωρίζουν τα εξής σημεία:

- i. Υπάρχει υψηλή ικανοποίηση όσον αφορά τη διαδικασία επιλογής των ενοίκων, τη διαδικασία κατανομής των δωματίων, την ασφάλεια τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό.
- ii. Τα υψηλότερα ποσοστά μη ικανοποίησης συναντώνται στην καθαριότητα των δωματίων, τις δυνατότητες ψυχαγωγίας και κοινωνικοποίησης.

Διάγραμμα 8: Βαθμός Ικανοποίησης Φοιτητών ΤΕ.ΠΑ.Κ. από Υπηρεσίες Στέγασης



(Πηγή: Έρευνα Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου 2011)

2.4 Σύνοψη

Συνοψίζοντας τη θεωρητική ανασκόπηση αξίζει να σημειωθεί η εξέχουσα σημασία της ικανοποίησης των πελατών και της ποιότητας των υπηρεσιών στους σύγχρονους οργανισμούς είτε αυτοί είναι κερδοσκοπικού είτε μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Η ικανοποίηση συνεπάγεται επανάληψη κατανάλωσης, αφοσίωση και συμβολή του πελάτη στη βιωσιμότητα του οργανισμού. Ειδικότερα στην περίπτωση των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, το ρόλο του πελάτη κατέχει ο φοιτητής και έχει παρατηρηθεί ότι ο ικανοποιημένος φοιτητής τείνει να είναι ακαδημαϊκά καλύτερος. Έτσι, το εκπαιδευτικό ίδρυμα εκπληρώνει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο το στόχο της παροχής ποιοτικών και υψηλού επιπέδου σπουδών.

Όσον αφορά την ικανοποίηση των φοιτητών από τις υπηρεσίες στέγασης, που τους παρέχονται, η βιβλιογραφία προτείνει πληθώρα παραγόντων. Οι παράγοντες αυτοί έχουν διερευνηθεί και σε τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα της Κύπρου και θα αποτελέσουν τη βάση σύγκρισης σε σχέση με την παρούσα έρευνα.

Τέλος, τα κύρια ερευνητικά ερωτήματα που προκύπτουν είναι:

- Ποιοι είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών του ΤΕ.ΠΑ.Κ. από τις υπηρεσίες στέγασης.
- Ποιο είναι το γενικό επίπεδο ικανοποίησης των φοιτητών αυτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στέγασης.
- Πως έχει μεταβληθεί η ικανοποίηση συγκριτικά με την έρευνα του 2011.
- Με ποιους τρόπους μπορεί μελλοντικά να βελτιωθεί η ικανοποίηση.

Στο επόμενο κεφάλαιο ακολουθεί η ανάλυση της μεθοδολογίας που υιοθετήθηκε, ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι και ο σκοπός της έρευνας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το κεφάλαιο αυτό, περιλαμβάνει μια ανάλυση της μεθοδολογίας που υιοθετήθηκε, ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι και ο σκοπός της έρευνας. Αρχικά παρουσιάζεται μια σύνοψη και τεκμηρίωση της ερευνητικής προσέγγισης που υιοθετήθηκε. Κατόπιν παρουσιάζεται αναλυτικά η ερευνητική διαδικασία.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε στην επεξεργασία και χρήση των δευτερογενών δεδομένων προκειμένου να κατασκευασθεί το θεωρητικό πλαίσιο που θα καθοδηγήσει την εμπειρική έρευνα και ανάλυση των δεδομένων. Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση των τεχνικών συλλογής πρωτογενών δεδομένων καθώς και η στρατηγική για την ανάλυση των δεδομένων, παρουσιάζονται στη συνέχεια. Τέλος γίνεται αναφορά στις δυνατότητες, περιορισμούς, καθώς και τις συνέπειες που είχε η συγκεκριμένη μεθοδολογία που υιοθετήθηκε.

3.1. Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Στην παρούσα εργασία επιδιώκεται η αξιολόγηση της ικανοποίησης των φοιτητών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του γραφείου στέγασης του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου, καθώς και αξιολόγηση της ικανοποίησης από τη διαμονή των φοιτητών στις Φ.Ε. στο «Δίκτυο», σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα και με τους γονείς τους.

Η βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών στέγασης από το ΤΕΠΑΚ είναι μία διαδικασία η οποία θα πρέπει να δρομολογηθεί, λαμβάνοντας υπόψη τα ευρήματα από την έρευνα ικανοποίησης των φοιτητών. Η έρευνα θα γίνει με το σχεδιασμό, ανάπτυξη και εφαρμογή ενός έγκυρου και αξιόπιστου εργαλείου, το οποίο θα δύναται να αξιολογεί την ικανοποίηση των φοιτητών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στέγασης.

Στην παρούσα εργασία η ΥΣΦΜ του ΤΕΠΑΚ έχει συναινέσει στη διανομή των ερωτηματολογίων, έχει υποστηρίξει την προσπάθεια και ταυτόχρονα έχει δεσμευτεί για την αξιοποίηση των αποτελεσμάτων που θα προκύψουν, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.

3.1.1 Ερευνητικά ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία έχουν εξαχθεί για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας είναι τα εξής:

1. Ποιο το επίπεδο ικανοποίησης των φοιτητών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του γραφείου στέγασης του ΤΕΠΑΚ;
2. Υπάρχει διαφορά στα επίπεδα ικανοποίησης μεταξύ των φοιτητών σε σχέση με τον χώρο (τύπος) διαμονής τους;
3. Ποιοι είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών του ΤΕΠΑΚ από τις υπηρεσίες στέγασης;
4. Πως έχει μεταβληθεί η ικανοποίηση συγκριτικά με την έρευνα του 2011.
5. Με ποιος τρόπο μπορεί μελλοντικά να βελτιωθεί η κατάσταση.

Η ανάλυση των πιο πάνω ερευνητικών ερωτημάτων προϋποθέτει ένα ολοκληρωμένο και λεπτομερές μεθοδολογικό πλαίσιο το οποίο θα επιτρέψει την εξαγωγή χρήσιμων, αξιόπιστων και έγκυρων αποτελεσμάτων.

3.2. Περιγραφή του ερευνητικού πλαισίου - η περίπτωση των φοιτητών του ΤΕΠΑΚ και η διαμονή τους

Το Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου είναι το δεύτερο δημόσιο Πανεπιστήμιο της Κύπρου και έχει ως έδρα του τη Λεμεσό. Το ΤΕΠΑΚ διαθέτει 6 Σχολές και δέκα Τμήματα και σε αυτά φοιτούν 2200 περίπου προπτυχιακοί φοιτητές.

Το ΤΕΠΑΚ διαθέτει Φ.Ε., στις οποίες διαμένουν 145 προπτυχιακοί φοιτητές, οι οποίοι επιλέγονται στη βάση κοινωνικό –οικονομικών κριτηρίων και υποβάλλουν αίτηση ετησίως. Στις Φ.Ε. το ενοίκιο των φοιτητών είναι επιδοτημένο σε ποσοστό περίπου 50% και στο ενοίκιο συμπεριλαμβάνεται και η κατανάλωση ρεύματος και νερού μέχρι €40 μηνιαίως. Τα ενοίκια κυμαίνονται από €130 μέχρι €220, μηνιαίως, ανάλογα με τον τύπο διαμερίσματος. Όλα τα διαμερίσματα είναι πλήρως επιπλωμένα και εξοπλισμένα και παρέχεται διαδίκτυο, ασφάλεια και καθαριότητα κοινόχρηστων χώρων.

Επιπρόσθετα το ΤΕΠΑΚ από το 2012 εφάρμοσε μία νέα πολιτική συνεργασίας με τον ιδιωτικό τομέα για διαμονή των φοιτητών και δημιούργησε το λεγόμενο «Δίκτυο Συνεργαζομένων Υποστατικών με το ΤΕΠΑΚ». Ουσιαστικά τα διαμερίσματα που έχουν ενταχθεί στο «Δίκτυο» πληρούν τις ίδιες προδιαγραφές, με τα διαμερίσματα Φ.Ε. του

ΤΕΠΑΚ, διασφαλίζοντας στους φοιτητές ποιότητα στη διαμονή και χαμηλότερες τιμές. Στο «Δίκτυο» αυτή τη στιγμή διαμένουν 61 φοιτητές.

Ένας σημαντικός αριθμός των φοιτητών του ΤΕΠΑΚ που ανέρχεται περίπου στο ένα τέταρτο του συνόλου, προέρχεται από τη Λεμεσό και διαμένει με τους γονείς του ή και διαμένει σε άλλες πόλεις και πηγαίνει καθημερινά.

Η πλειοψηφία των φοιτητών του ΤΕΠΑΚ διαμένει σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα στην πόλη της Λεμεσού. Το γραφείο στέγασης της Υπηρεσίας Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας του ΤΕΠΑΚ διατηρεί κατάλογο με τα διαθέσιμα διαμερίσματα προς ενοικίαση και με αυτό τον τρόπο διευκολύνει τους φοιτητές, οι οποίοι ενδιαφέρονται για διαμονή σε διαμέρισμα του ιδιωτικού τομέα.

3.3 Ερευνητικός σχεδιασμός

Ο βασικότερος ρόλος του ερευνητικού σχεδιασμού είναι η διασφάλιση μιας πολύ καλά δομημένης έρευνας ούτως ώστε να εξασφαλιστούν άριστα επίπεδα αξιοπιστίας και εγκυρότητας (Yin, 1994). Στηριζόμενος σε προηγούμενες εργασίες καταξιωμένων ερευνητών, όπως των Stake R. (1995), Simon H (1980) και Yin R (1994), οι ακόλουθες διαδικασίες θα υιοθετηθούν με απώτερο στόχο την επιτυχημένη οργάνωση και διεξαγωγή της έρευνας:

- Προσδιορισμός και καθορισμός των ερευνητικών ερωτημάτων
- Επιλογή των περιπτώσεων (cases) και καθορισμός των μεθόδων συλλογής και αναζήτησης πληροφοριών
- Προετοιμασία για συλλογή των πληροφοριών
- Συλλογή των πληροφοριών
- Αξιολόγηση και ανάλυση των στοιχείων
- Προετοιμασία έκθεσης ευρημάτων

(Πηγή: the case study as a research method, LIS 391D.1, spring 1997)

3.4 Επιλογή Δείγματος και Δειγματοληψία

Οι φοιτητές του ΤΕΠΑΚ κλήθηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο μεταξύ 24 και 26 Οκτωβρίου 2012. Πραγματοποιήθηκαν 2 συγκεντρώσεις όπου κλήθηκαν όλοι οι ένοικοι των Φ.Ε. και του «Δικτύου» αντίστοιχα. Για συλλογή ερωτηματολογίων από φοιτητές που διαμένουν σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα ή με τους γονείς τους, διανεμήθηκαν το τριήμερο ερωτηματολόγια στο κυλικείο του ΤΕΠΑΚ, το οποίο βρίσκεται στο κτήριο κοινών χώρων διδασκαλίας.

Η μεθοδολογία στηρίζεται σε μια διττή προσέγγιση, όπου εργαλεία ποιοτικής έρευνας (ομάδα εστίασης) συνδυάζονται με ποσοτικά εργαλεία (παραγοντική ανάλυση, πολλαπλή ανάλυση παλινδρόμησης).

3.4.1 Προβλήματα που προέκυψαν κατά τη δειγματοληπτική διαδικασία και τρόποι επίλυσης τους

Κατά τη διάρκεια της δειγματοληπτικής διαδικασίας προέκυψαν διάφορα προβλήματα τα οποία επιλύθηκαν (σχεδόν στην ολότητα τους).

Η συλλογή ερωτηματολογίων από αντιπροσωπευτικό αριθμό μεταπτυχιακών φοιτητών αποτέλεσε εξ αρχής πρόβλημα λόγω του πολύ μικρού αριθμού μεταπτυχιακών φοιτητών στο δείγμα. Δυστυχώς, λόγω και των χαρακτηριστικών των μεταπτυχιακών φοιτητών (π.χ νυκτερινή φοίτηση, δεν συχνάζουν στους κοινούς χώρους εστιατορίων, ουδείς διαμένει σε φοιτητική εστία) αντιμετωπίστηκαν δυσκολίες τις οποίες δεν κατέστη δυνατό να ξεπεραστούν.

Επιπλέον, λόγω του γεγονότος ότι αποφασίστηκε η συμπερίληψη ολόκληρου του πληθυσμού που διαμένουν στις Φ.Ε. και στο «Δίκτυο», προέκυψε πρόβλημα το οποίο σχετιζόταν με την εύρεση κατάλληλης ώρας για την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων. Η λύση στο πρόβλημα αυτό δόθηκε με την οργάνωση περισσότερων επισκέψεων σε χώρους εστίασης και φοίτησης των φοιτητών καθώς και με την πρόσκληση μεγάλου αριθμού φοιτητών σε συναντήσεις σε προκαθορισμένη ώρα και χώρο.

Η επιλογή της μεθοδολογίας έχει επηρεαστεί σε πολύ μεγάλο βαθμό από την επιλογή του ερευνητικού παραδείγματος. Η παρούσα έρευνα θα είναι διερευνητική (exploratory research). Η επιλογή αυτή έχει γίνει με στόχο την πληρέστερη εξυπηρέτηση των ερευνητικών στόχων. Επιπρόσθετα, θα μας βοηθήσει να εξοικειωθούμε με το θέμα, στην προσπάθειά μας να προσθέσουμε νέα γνώση στο συγκεκριμένο ερευνητικό πεδίο. Σύμφωνα με το Robson

(1993), οι διερευνητικές εργασίες αναζητούν νέα γνώση, υποβάλλουν ερωτήματα και αξιολογούν φαινόμενα υπό νέες οπτικές γωνίες.

3.5. Σχεδιασμός και ανάπτυξη ερωτηματολογίου

Χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο το οποίο διαμορφώθηκε λαμβάνοντας υπόψη παρόμοια ερωτηματολόγια που έχουν αξιοποιήσει τόσο τα δύο δημόσια Πανεπιστήμια της Κύπρου, όσο και Πανεπιστήμια του εξωτερικού.

Η έρευνα έγινε με επίκεντρο την ικανοποίηση των φοιτητών από τη διαμονή τους, τις επιδράσεις από τη διαμονή τους, καθώς και τις προτιμήσεις των φοιτητών για τα πλαίσια διαμονής τους λαμβάνοντας υπόψη αρκετά χαρακτηριστικά, όπως παρουσιάζονται και σε έρευνες του Ηνωμένου Βασιλείου (Hubbard 2008, Smith 2005, Rugg et al 2002, Kenyon 1997).

Επιπρόσθετα των πιο πάνω μελετήθηκαν και έχουν ληφθεί υπόψη στο σχεδιασμό του ερωτηματολογίου άλλα ερωτηματολόγια από:

- TEXAS A & M UNIVERSITY, Student Housing Study 2010
- University of Hawai at Manoa, Student Satisfaction with residential life, 2006
- Πανεπιστήμιο Κύπρου, Η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών προς τη φοιτητική κοινότητα με στόχο τη βελτίωσή τους, 2012
- Πανεπιστήμιο Κύπρου, Αξιολόγηση των υπηρεσιών του πανεπιστημίου προς τη φοιτητική κοινότητα, 2008
- Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου, Ικανοποίηση φοιτητικής κοινότητας από παρεχόμενες υπηρεσίες φοιτητικής ευημερίας, 2011
- Kennesaw State University, Campus housing satisfaction survey 2011-2012
- Kentucky State University, residence hall satisfaction survey 2006-2007

Ένα δομημένο ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε ώστε να εξαγάγει τις απαιτούμενες πληροφορίες σε μια πρόσωπο με πρόσωπο συνέντευξη, διάρκειας περίπου 15 με 20 λεπτά. Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να παράσχει πληροφορίες σχετικά με τα χαρακτηριστικά, απόψεις και αντιλήψεις των φοιτητών. Οι πληροφορίες αυτές κρίθηκαν απαραίτητες ώστε να υπάρξει μια πληρέστερη κατανόηση όσον αφορά τη φύση και τις δραστηριότητες της Υπηρεσίας Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας (ΥΣΦΜ) όσο και για

τις στάσεις και αντιλήψεις των φοιτητών. Για αυτό ακριβώς το λόγο ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να δώσουν πληροφορίες σχετικά με τη στέγαση τους, τις σχετικές υπηρεσίες από το γραφείο στέγασης τις οποίες χρησιμοποίησαν, καθώς και οι ευρύτεροι εξωτερικοί παράγοντες που σχετίζονται με τη διαμονή τους στη Λεμεσό.

3.5.1 Η πιλοτική δοκιμή

Μετά τον προσδιορισμό του πεδίου της έρευνας, τον εντοπισμό του πληθυσμού έρευνας και το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου, πραγματοποιήθηκε μια πιλοτική δοκιμή του ερευνητικού εργαλείου. Σκοπός της πιλοτικής δοκιμής του ερωτηματολογίου ήταν να υπάρξουν τυχόν προσαρμογές, διευκρινήσεις ή και διορθώσεις, κυρίως όσον αφορά έννοιες οι οποίες πιθανόν να μην ήταν κατανοητές. Κάποιες ερωτήσεις απλοποιήθηκαν στη σύνθεσή τους, ώστε να γίνουν καταληπτές από τον ερωτηθέντα, κάποιες διευρύνθηκαν ώστε να αποδώσουν περισσότερες πληροφορίες και κάποιες διαγράφηκαν αφού δεν εξυπηρετούσαν κανένα σκοπό. Γενικά το αποτέλεσμα της πιλοτικής δοκιμής ήταν θετικό αφού συνεισέφερε στη δημιουργία κατανοητών ερωτήσεων με αντίστοιχη παραγωγή πληροφοριών.

3.5.2 Ομάδα εστίασης (focus group)

Στα πλαίσια της παρούσας έρευνας αποφασίσθηκε η χρησιμοποίηση της ομάδας εστίασης ως εργαλείο για την εξέταση της εννοιολογικής πληρότητας του ποσοτικού εργαλείου (ερωτηματολόγιο). Στο πλαίσιο αυτό και πριν τη διανομή του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε στις 18 Οκτωβρίου 2012 ομάδα εστίασης με τη συμμετοχή οκτώ φοιτητών, οι οποίοι διαμένουν ή και διέμεναν στις Φ.Ε. και ταυτόχρονα έχουν εμπειρίες από τη διαμονή είτε σε διαμερίσματα του «Δικτύου» είτε του Ιδιωτικού Τομέα. Στόχος της ομάδας εστίασης ήταν ο προσδιορισμός των κριτηρίων που παίζουν σημαντικό ρόλο στη διαμονή των φοιτητών και στην αντίληψη τους για την ποιότητα των υπηρεσιών στέγασης, καθώς και η κατανόηση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν κατά τη διαμονή τους.

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων από την ομάδα εστίασης ουσιαστικά υποβοήθησε την διαδικασία σχεδιασμού και ανάπτυξης του ερωτηματολογίου και την ίδια στιγμή την εγκυρότητα και αξιοπιστία του.

3.6 Επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων

Για την επεξεργασία των στοιχείων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS – V.20. Από την επεξεργασία προέκυψαν οι βασικές στατιστικές μετρήσεις, οι κατανομές, οι μέσες τιμές και ο έλεγχος του βαθμού σημαντικότητας. Οι μετρήσεις υπέδειξαν τις τοποθετήσεις των διαφορετικών ομάδων πληθυσμού στις περιοχές διερεύνησης και τις μεταξύ τους συγκρίσεις. Ο σχεδιασμός του δείγματος έγινε με τέτοιο τρόπο, ώστε να εξασφαλίσει ικανές βάσεις υπο-ομάδων του.

Επιπρόσθετα από την περιγραφική ανάλυση θα χρησιμοποιηθούν και τεχνικές διμεταβλητής (t-test, one-way ANOVA) και πολυμεταβλητής ανάλυσης (ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης και παραγοντική ανάλυση).

Στο επόμενο κεφάλαιο ακολουθούν τα αποτελέσματα της έρευνας, αρχικά με περιγραφική ανάλυση των ερωτηματολογίων και στη συνέχεια με πολυμεταβλητή ανάλυση (παραγοντική ανάλυση και ανάλυση παλινδρόμησης)

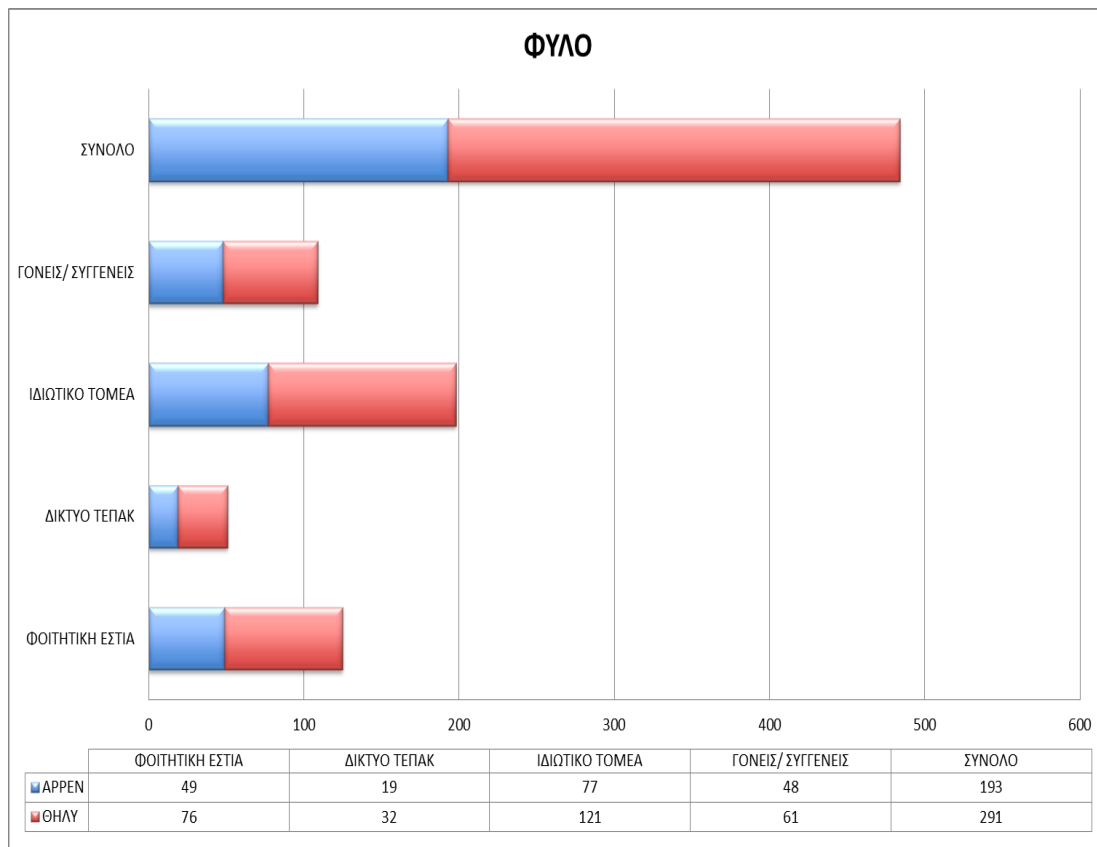
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Γενικά Στοιχεία

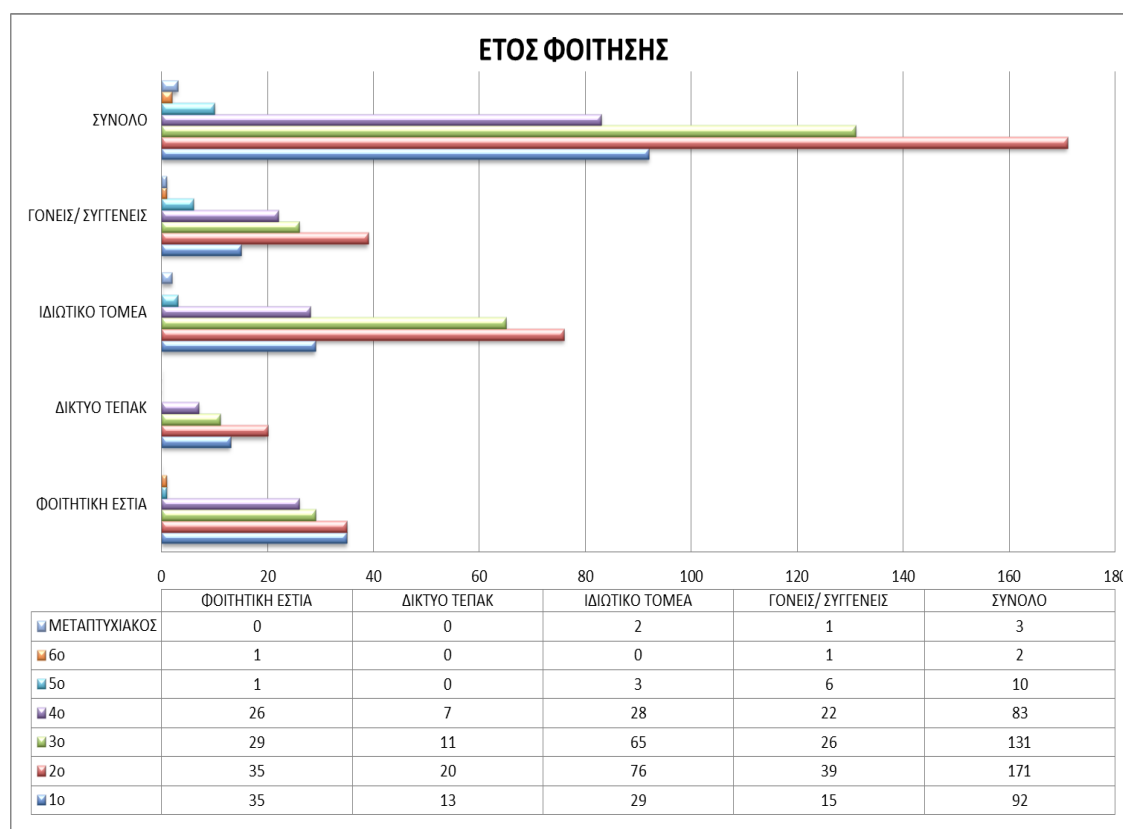
Η κατανομή των 496 ερωτηματολογίων ανά φύλο, έτος φοίτησης, τμήμα φοίτησης και επαρχία μόνιμης διαμονής, σε σχέση με την κατηγορία χώρου διαμονής παρουσιάζονται στα διαγράμματα 9, 10, 11 και 12 αντίστοιχα.

Σε γενικές γραμμές οι αναλογίες αντικατοπτρίζουν τη σύνθεση του γενικού πληθυσμού σε σχέση με το φύλο, την κατανομή στα τμήματα και την επαρχία μόνιμης διαμονής. Δεν αντικατοπτρίζεται η σύνθεση ανά έτος σπουδών εφόσον δεν υπάρχει αρκετό δείγμα από μεταπτυχιακούς φοιτητές, λόγω του ότι τα μαθήματα τους γίνονται τις βραδινές ώρες και δεν προσέρχονται στους κοινούς χώρους διδασκαλίας. Όσον αφορά στις Φ.Ε., διαμένουν μόνο προπτυχιακοί φοιτητές και στο «Δίκτυο» μόνο 3 μεταπτυχιακοί.

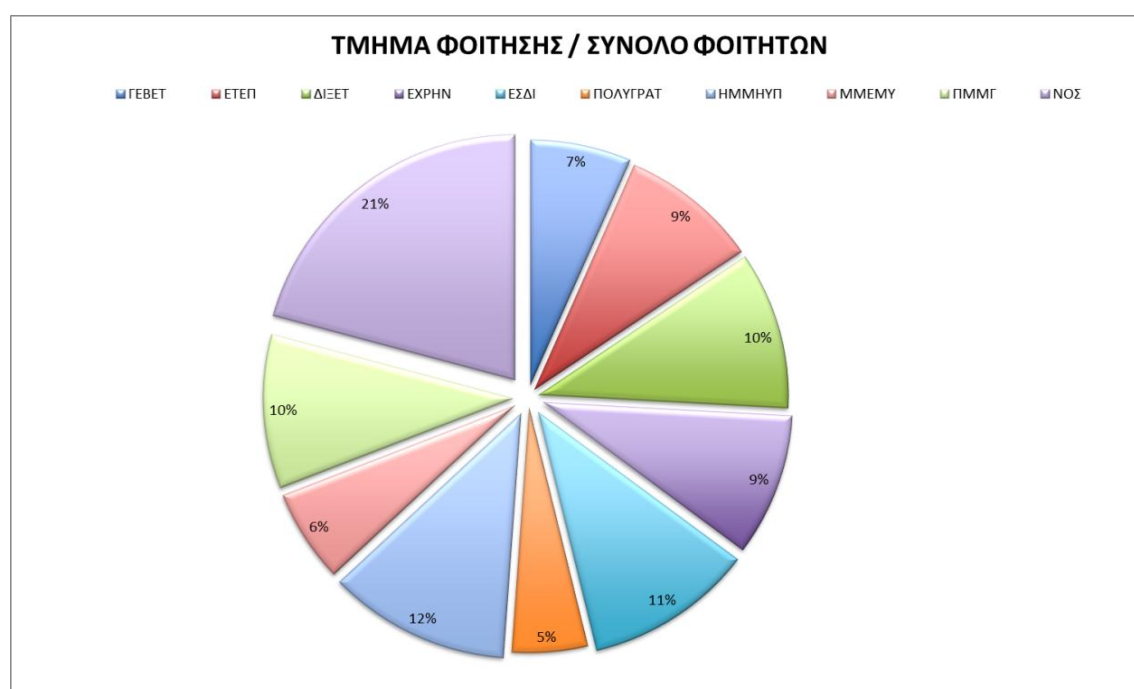
Διάγραμμα 9: Φύλο σε σχέση με το χώρο διαμονής



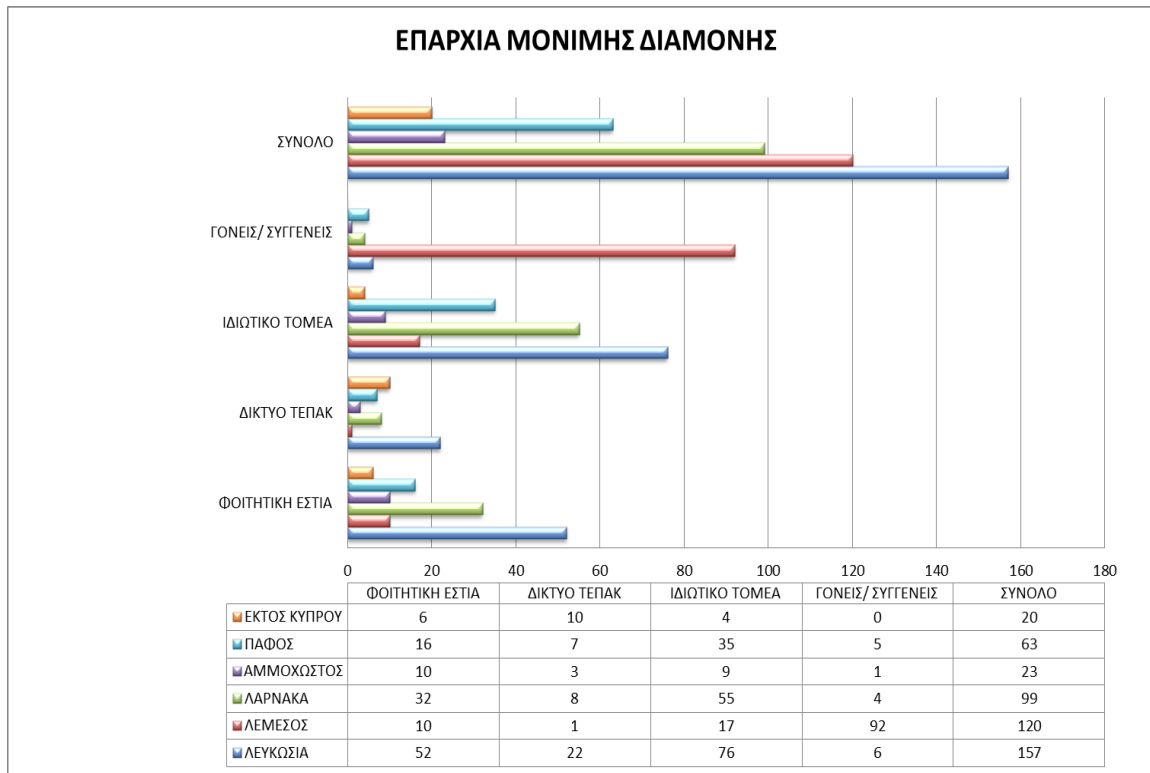
Διάγραμμα 10: Έτος Φοίτησης σε σχέση με το χώρο διαμονής



Διάγραμμα 11: Τμήμα Φοίτησης σε σχέση με το σύνολο των φοιτητών



Διάγραμμα 12: Επαρχία μόνιμης διαμονής σε σχέση με το χώρο διαμονής



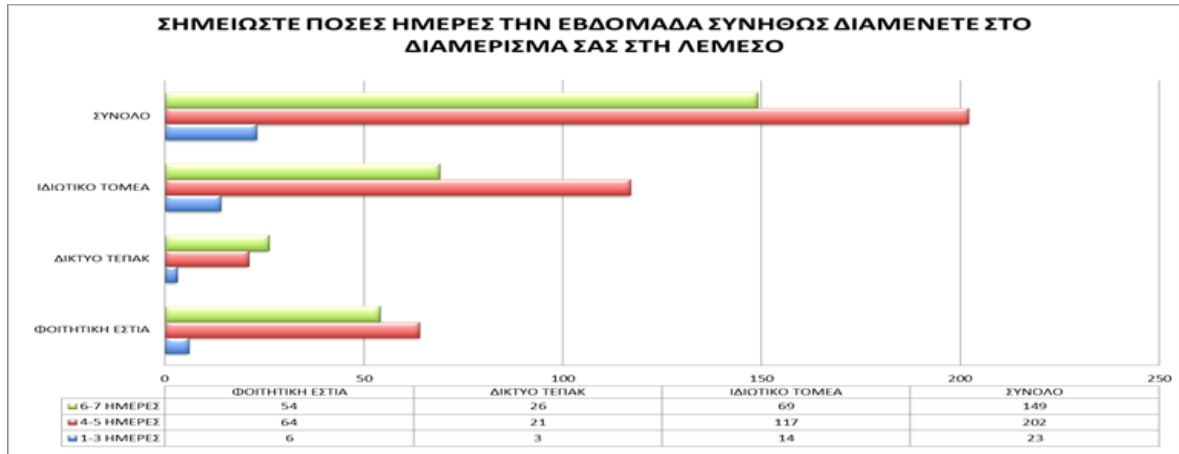
Σύμφωνα με το διάγραμμα 13, σε σύνολο 496 ερωτηθέντων 50 φοιτητές (10,1%) έχουν διαζευγμένους γονείς, 12 φοιτητές (2,4%) έχουν οι ίδιοι σοβαρή ασθένεια, 73 φοιτητές (14,7%) έχουν άνεργο ένα γονέα, 36 φοιτητές (7,3%) έχουν γονέα με αναπηρία ή ανικανότητα για εργασία και 31 φοιτητές (6,3%) είναι ορφανοί.

Διάγραμμα 13: Κοινωνικά προβλήματα φοιτητών



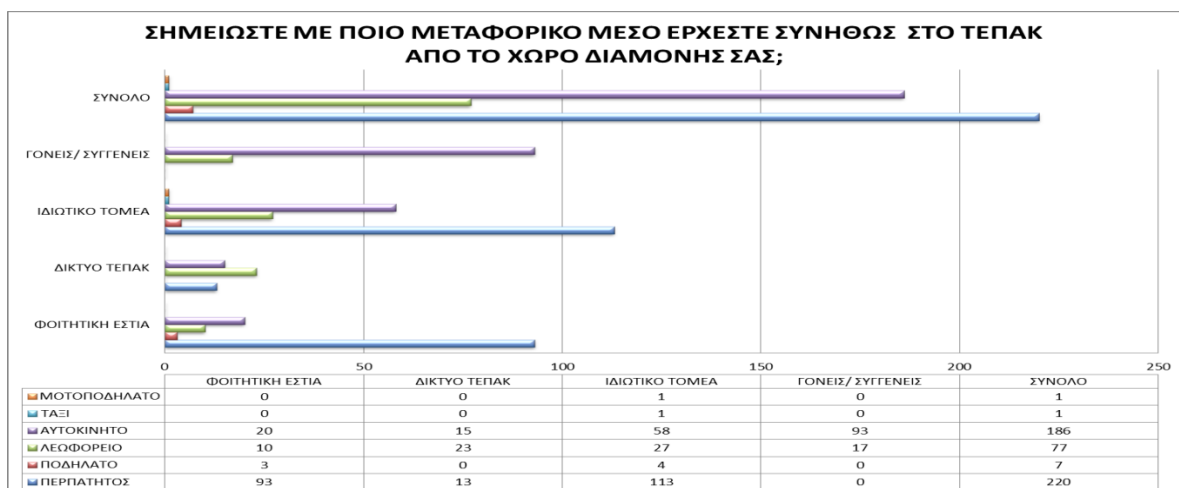
Ως προκύπτει από το διάγραμμα 14, σε σύνολο 374 φοιτητών που ενοικιάζουν διαμέρισμα στη Λεμεσό, 149 φοιτητές (39,8%) διαμένουν 6-7 ημέρες την εβδομάδα στη Λεμεσό, 202 φοιτητές (54%) διαμένουν 4-5 ημέρες και 23 φοιτητές (6,2%) διαμένουν 1-3 ημέρες.

Διάγραμμα 14: Συχνότητα διαμονής στη Λεμεσό



Στο διάγραμμα 15, σε σύνολο 492 ερωτηθέντων καταγράφονται τα εξής αποτελέσματα: 220 φοιτητές (44,7%) προσέρχονται στα μαθήματα περπατητοί, 186 φοιτητές (37,8%) με το αυτοκίνητο και 77 φοιτητές (15,7%) με το λεωφορείο. 9 φοιτητές (1,8%) έρχονται με άλλο μεταφορικό μέσο. Διαφαίνεται ότι οι φοιτητές που διαμένουν στις Φ.Ε., αλλά και σε ιδιωτικά διαμερίσματα διακινούνται κυρίως περπατητοί (73,8% και 55% αντίστοιχα), οι φοιτητές που διαμένουν στο «Δίκτυο» προτιμούν το λεωφορείο (45%) και όσοι διαμένουν με τους γονείς τους το αυτοκίνητο (84,5%).

Διάγραμμα 15: Μεταφορικό μέσο φοιτητών προς το ΤΕΠΑΚ



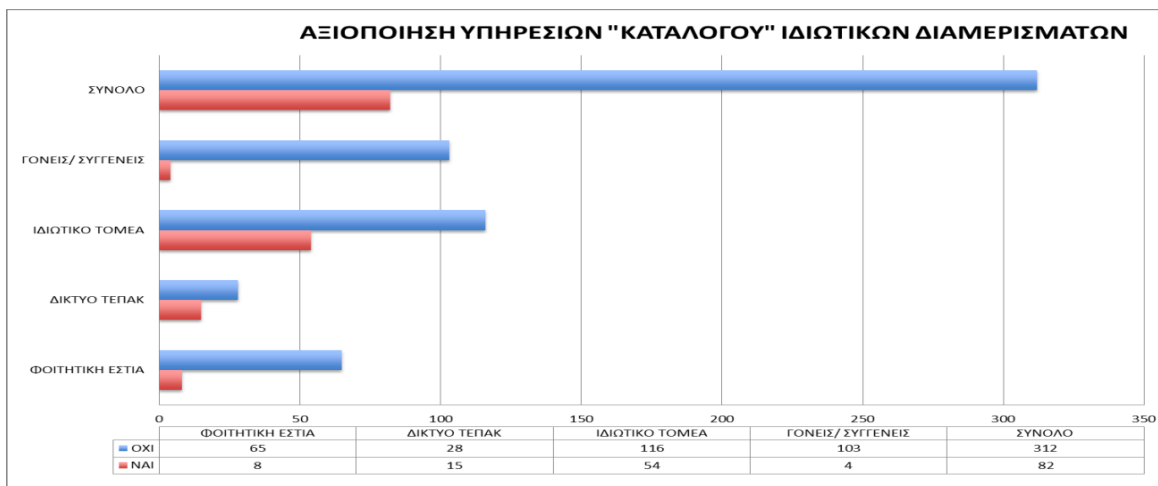
Από την ανάλυση του διαγράμματος 16 αποτυπώνεται ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων σε ποσοστό 51% έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του γραφείου στέγασης για υποβολή αίτησης διαμονής στις Φ.Ε.. Φυσιολογικά όλοι οι ένοικοι των Φ.Ε. είχαν υποβάλει αίτηση. Επιπρόσθετα ποσοστό 45% όσων διαμένουν στο «Δίκτυο» ή σε ιδιωτικά διαμερίσματα και ποσοστό 7,5% όσων διαμένουν με τους γονείς τους είχαν υποβάλει αίτηση για διαμονή στις Φ.Ε..

Διάγραμμα 16: Υποβολή αίτησης διαμονής στις φοιτητικές εστίες



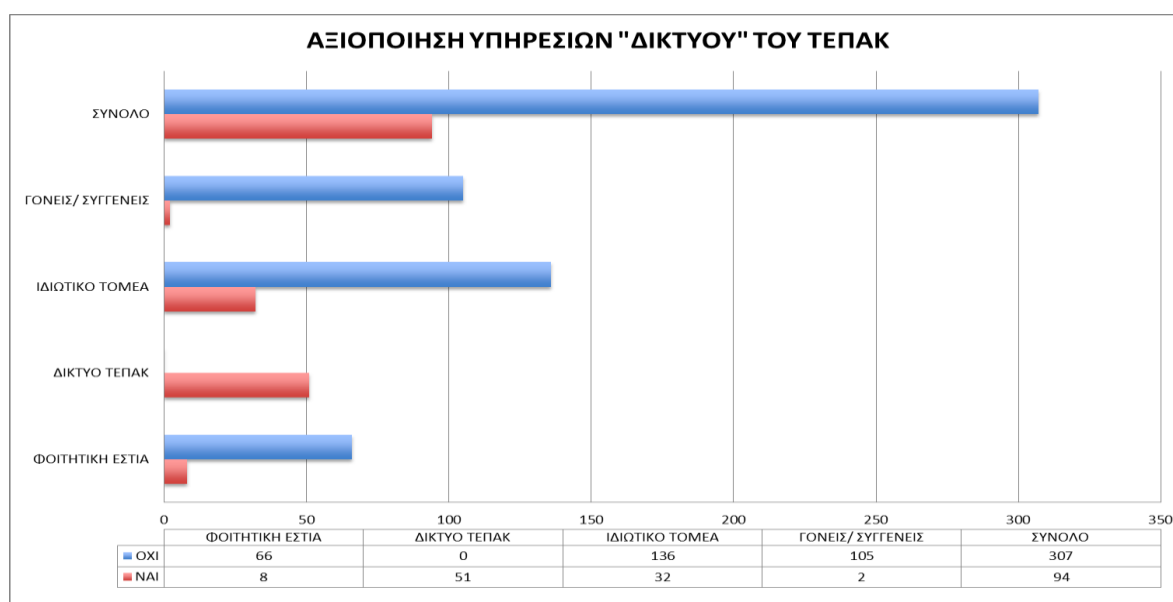
Στο διάγραμμα 17 διαφαίνεται ότι περίπου το 21% των ερωτηθέντων έχουν χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του γραφείου στέγασης μέσω του καταλόγου ιδιωτικών διαμερισμάτων. Αξιοσημείωτο το δεδομένο ότι ένας στους τρεις που ενοικιάζουν διαμέρισμα στον ιδιωτικό τομέα έχει αξιοποιήσει τον κατάλογο.

Διάγραμμα 17: Αξιοποίηση υπηρεσιών καταλόγου ιδιωτικών διαμερισμάτων



Από το διάγραμμα 18 προκύπτει ότι περίπου το 23,5% των ερωτηθέντων έχουν χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του γραφείου στέγασης για το «Δίκτυο». Κατά συνέπεια μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα ότι υπάρχουν τεράστια περιθώρια ενημέρωσης των φοιτητών για τις υπηρεσίες που προσφέρονται από το «Δίκτυο» και τα πλεονεκτήματά του, σε σχέση με ενοικίαση διαμερίσματος στον ιδιωτικό τομέα όπου η τιμή και η ποιότητα διαμονής δεν είναι ελεγχόμενα από το ΤΕΠΑΚ.

Διάγραμμα 18: Αξιοποίηση υπηρεσιών «Δικτύου» του ΤΕΠΑΚ

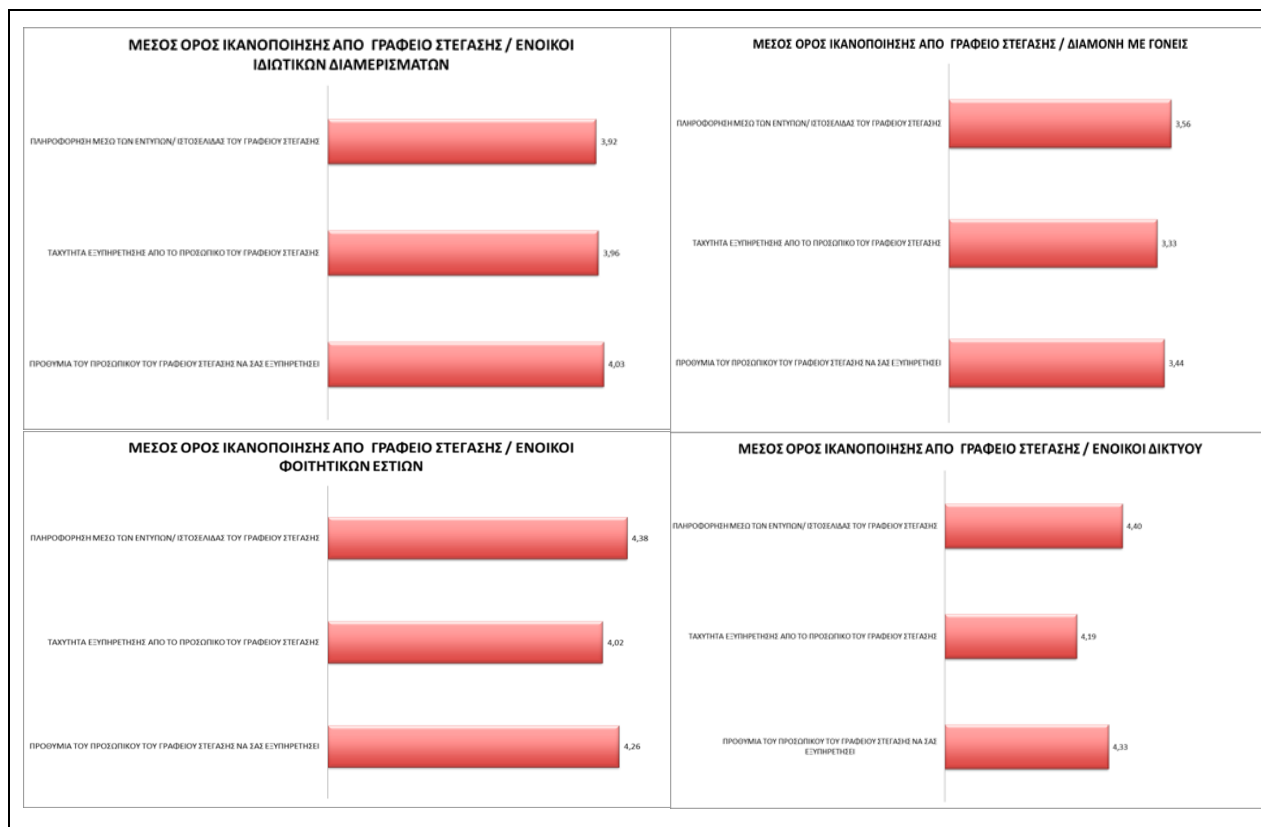


Στο διάγραμμα 19 παρουσιάζεται ο Μ.Ο. ικανοποίησης από το γραφείο στέγασης, σε σχέση με το χώρο διαμονής των φοιτητών. Εξετάζονται τρεις παράμετροι, α) προθυμία του προσωπικού του γραφείου στέγασης να σας εξυπηρετήσει, β) ταχύτητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό του γραφείου στέγασης, γ) πληροφόρηση μέσω των εντύπων/ ιστοσελίδας του γραφείου στέγασης. Το δείγμα αυτών που χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες στέγασης περιορίζεται στο 10% των φοιτητών που δήλωσαν ότι διαμένουν με τους γονείς τους, ανέρχεται στο 56,4% όσων δήλωσαν ότι διαμένουν σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα και στο 100% σε όσους δήλωσαν ότι διαμένουν σε Φ.Ε. και στο «Δίκτυο». Οι ένοικοι των φοιτητικών εστιών και του «Δικτύου» παρουσιάζονται πέραν από ικανοποιημένοι με το Μ.Ο. σε πενταβάθμια κλίμακα (όπου 1= πολύ δυσαρεστημένοι μέχρι 5 = πολύ ικανοποιημένοι) να κυμαίνεται από 4,02 μέχρι 4,38 και από 4,19 μέχρι 4,40. Οι ένοικοι ιδιωτικών διαμερισμάτων παρουσιάζονται με Μ.Ο. κοντά στο ικανοποιητικό επίπεδο, από 3,92 μέχρι 4,03. Τέλος οι

διαμένοντες με τους γονείς τους παρουσιάζονται με Μ.Ο. από 3,33 μέχρι 3,56, δηλαδή ουδέτεροι προς ικανοποιημένοι.

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι το μικρό ποσοστό ερωτώμενων οι οποίοι διαμένουν με τους γονείς και οι οποίοι χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες στέγασης (N=9) προκαλεί μικρές στρεβλώσεις σε ποσοστιαίο επίπεδο στο σύνολο του δείγματος.

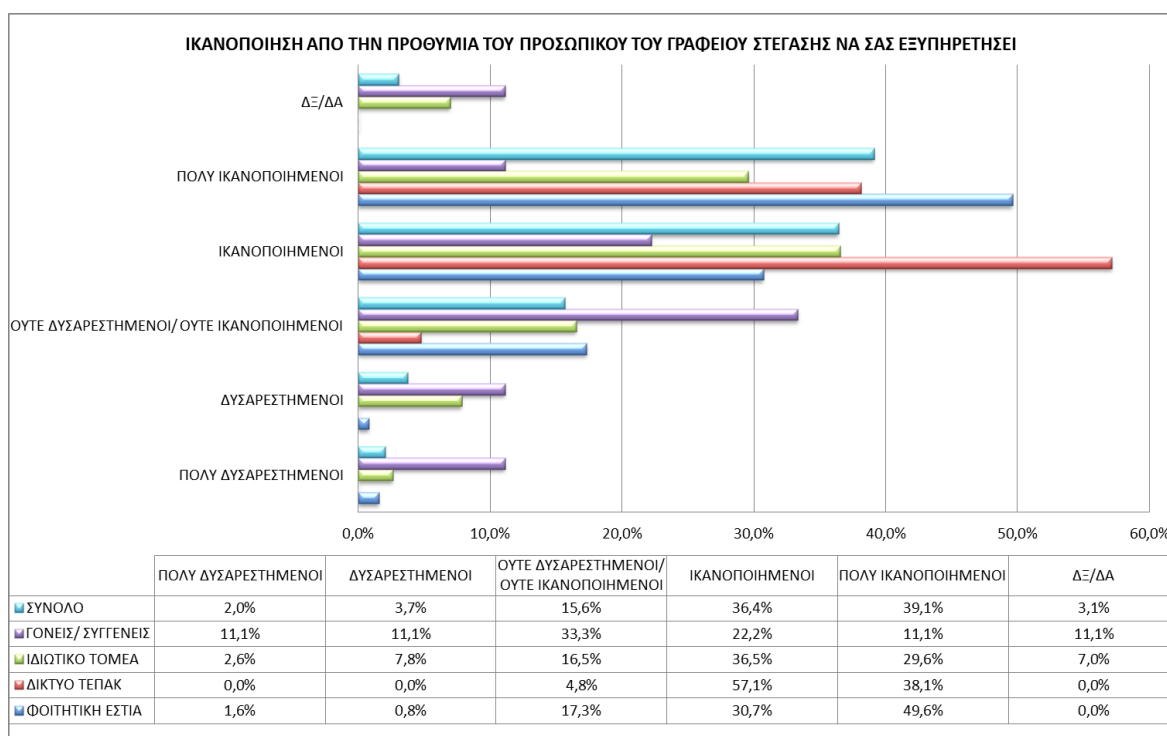
Διάγραμμα 19: Μέσος όρος ικανοποίησης από το Γραφείο Στέγασης



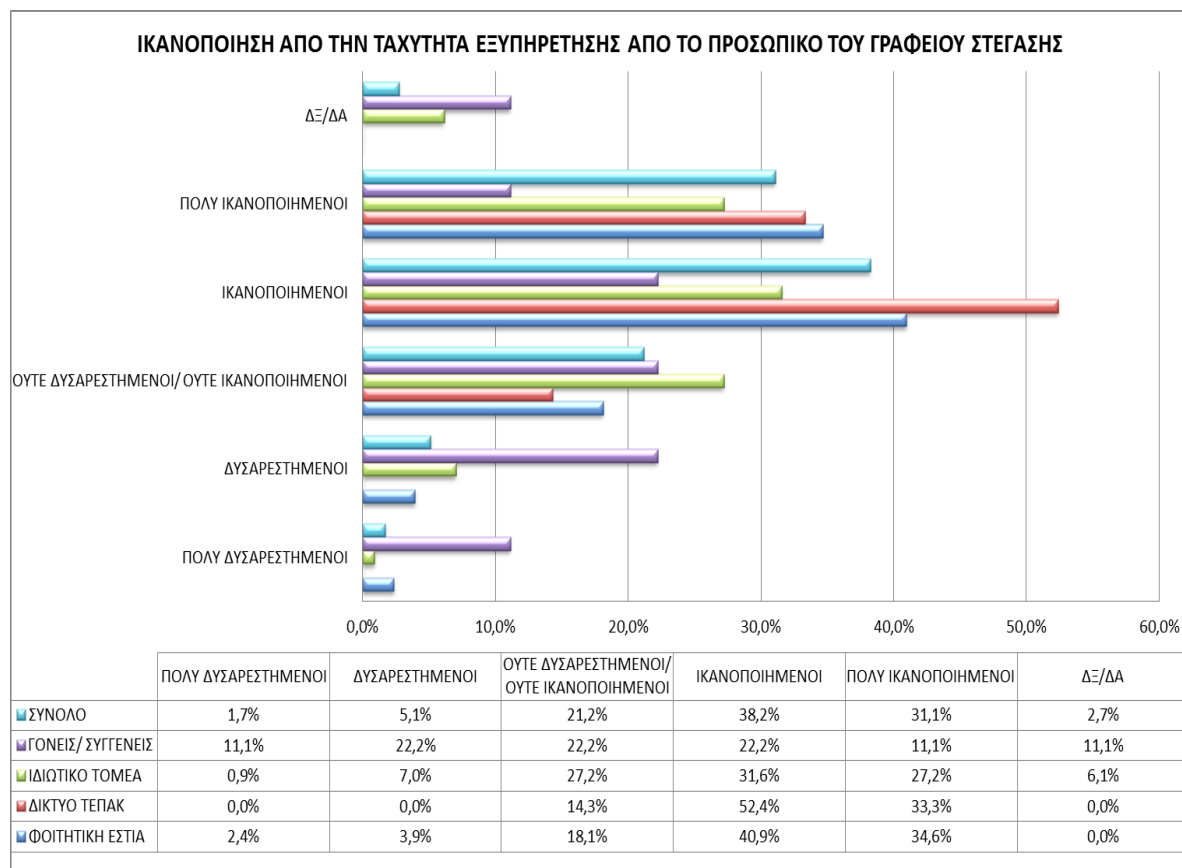
Στο διάγραμμα 20 παρουσιάζεται το ποσοστό του βαθμού ικανοποίησης από την προθυμία του προσωπικού του γραφείου στέγασης να εξυπηρετήσει τους φοιτητές, σε σχέση με το χώρο διαμονής των φοιτητών. Στο σύνολο των ερωτηθέντων το ποσοστό των ικανοποιημένων φοιτητών ανέρχεται στο 75,5% (39,1% πολύ ικανοποιημένοι και 36,4% ικανοποιημένοι), 15,6% δηλώνουν ουδέτεροι και το ποσοστό των δυσαρεστημένων ανέρχεται μόλις στο 5,7% (2% πολύ δυσαρεστημένοι, 3,7% δυσαρεστημένοι), ενώ ποσοστό 3,1% ΔΞ/ΔΑ. Το ποσοστό των ενοίκων Φ.Ε. που δηλώνουν ικανοποίηση ανέρχεται στο 80,3% (49,6% πολύ ικανοποιημένοι και 30,7% ικανοποιημένοι), των ενοίκων του «Δικτύου» ανέρχεται στο 95,2% (38,1% πολύ ικανοποιημένοι και 57,1% ικανοποιημένοι), των ενοίκων σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα στο 66,1% (29,6% πολύ ικανοποιημένοι και 36,5%

ικανοποιημένοι) και των διαμενόντων με τις οικογένειες τους στο 33,3% (11,1% πολύ ικανοποιημένοι και 22,2% ικανοποιημένοι).

Διάγραμμα 20: Ικανοποίηση από την προθυμία του προσωπικού του Γραφείου Στέγασης για εξυπηρέτηση των φοιτητών

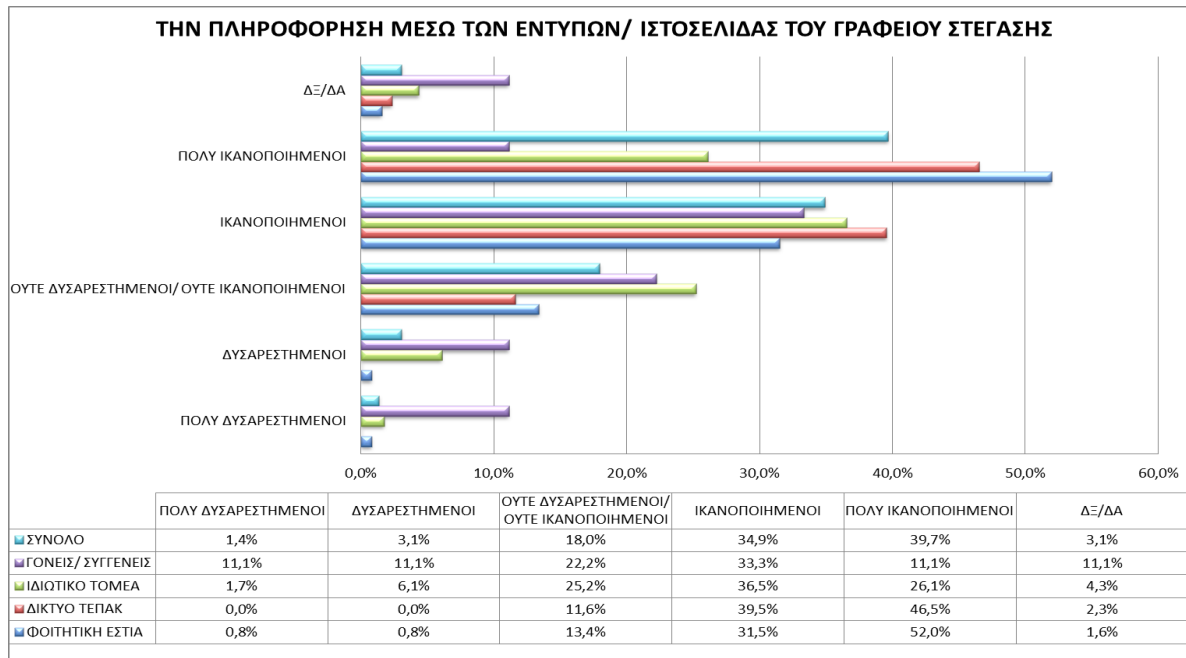


Στο διάγραμμα 21 καταγράφεται το ποσοστό του βαθμού ικανοποίησης από την ταχύτητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό του γραφείου στέγασης, σε σχέση με το χώρο διαμονής των φοιτητών. Στο σύνολο των ερωτηθέντων το ποσοστό των ικανοποιημένων φοιτητών ανέρχεται στο 69,3% (31,1% πολύ ικανοποιημένοι και 38,2% ικανοποιημένοι), 21,2% δηλώνουν ουδέτεροι και το ποσοστό των δυσαρεστημένων ανέρχεται μόλις στο 6,8% (1,7% πολύ δυσαρεστημένοι, 5,1% δυσαρεστημένοι) ενώ ποσοστό 2,7% ΔΞ/ΔΑ. Το ποσοστό των ενοίκων Φ.Ε. που δηλώνουν ικανοποίηση ανέρχεται στο 75,5% (34,6% πολύ ικανοποιημένοι και 40,9% ικανοποιημένοι), των ενοίκων του «Δικτύου» ανέρχεται στο 85,7% (33,3% πολύ ικανοποιημένοι και 52,4% ικανοποιημένοι), των ενοίκων σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα στο 58,8% (27,2% πολύ ικανοποιημένοι και 31,6% ικανοποιημένοι) και των διαμενόντων με τις οικογένειες τους στο 33,3% (11,1% πολύ ικανοποιημένοι και 22,2% ικανοποιημένοι).

Διάγραμμα 21: Ικανοποίηση από την ταχύτητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό του Γραφείου Στέγασης

Στο διάγραμμα 22 αναλύεται το ποσοστό του βαθμού ικανοποίησης από την πληροφόρηση μέσω των εντύπων / ιστοσελίδας του γραφείου στέγασης, σε σχέση με το χώρο διαμονής των φοιτητών. Στο σύνολο των ερωτηθέντων το ποσοστό των ικανοποιημένων φοιτητών ανέρχεται στο 74,6% (39,7% πολύ ικανοποιημένοι και 34,9% ικανοποιημένοι), 21,2% δηλώνουν ουδέτεροι και το ποσοστό των δυσαρεστημένων ανέρχεται μόλις στο 6,8% (1,7% πολύ δυσαρεστημένοι, 5,1% δυσαρεστημένοι) ενώ ποσοστό 3,1% ΔΞ/ΔΑ. Το ποσοστό των ενοίκων Φ.Ε. που δηλώνουν ικανοποίηση ανέρχεται στο 81,5% (52% πολύ ικανοποιημένοι και 31,5% ικανοποιημένοι), των ενοίκων του «Δικτύου» ανέρχεται στο 86% (46,5% πολύ ικανοποιημένοι και 39,5% ικανοποιημένοι), των ενοίκων σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα στο 62,6% (26,1% πολύ ικανοποιημένοι και 36,5% ικανοποιημένοι) και των διαμενόντων με τις οικογένειες τους στο 44,4% (11,1% πολύ ικανοποιημένοι και 33,3% ικανοποιημένοι).

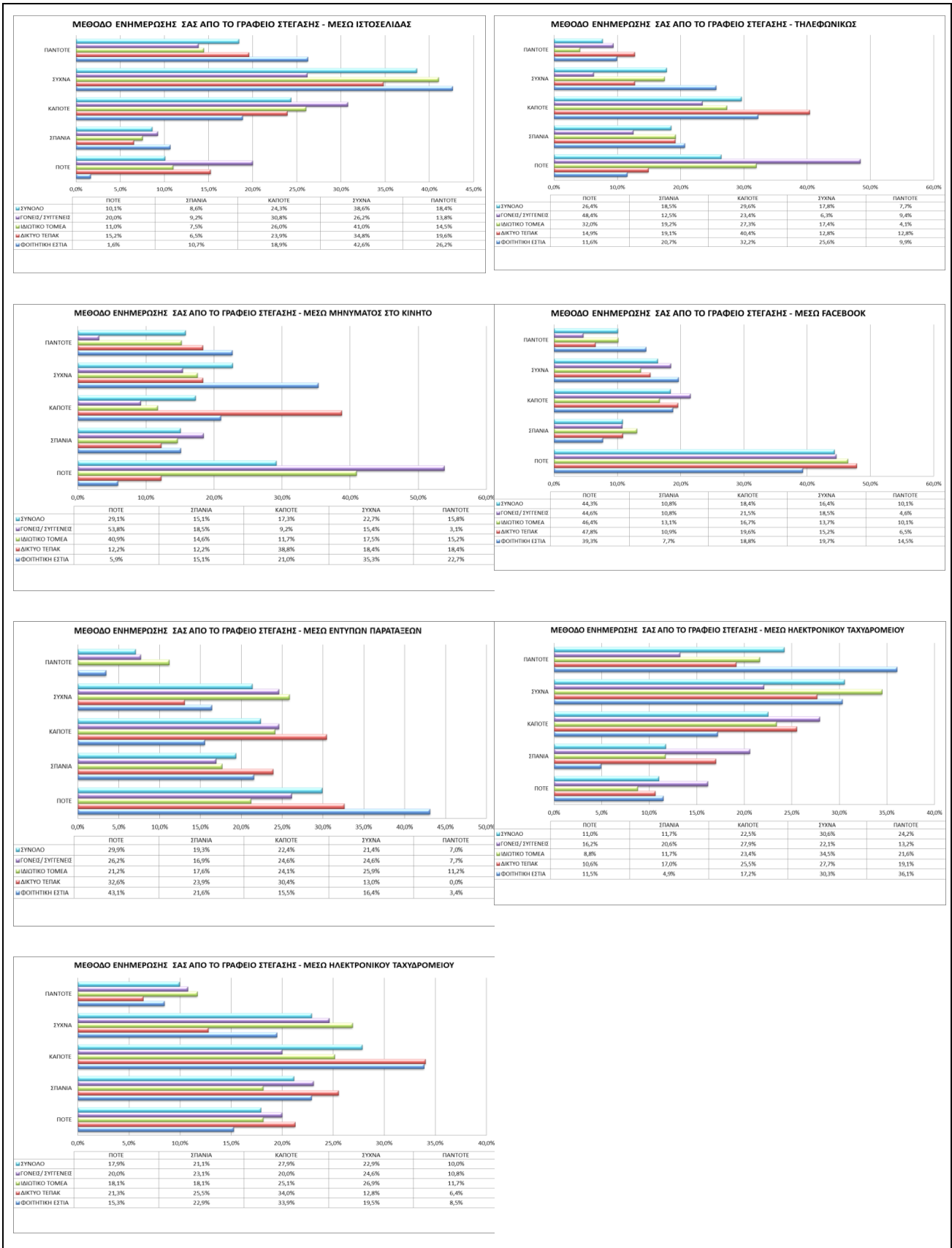
Διάγραμμα 22: Ικανοποίηση από την πληροφόρηση μέσω των εντύπων / ιστοσελίδας του Γραφείου Στέγασης



Στο διάγραμμα 23 παρουσιάζονται πίνακες σχετικά με τη συχνότητα των επτά μεθόδων ενημέρωσης από το γραφείο στέγασης. Η αξιολόγηση γίνεται σε πενταβάθμια κλίμακα (όπου 1=ποτέ μέχρι 5=πάντοτε). Από το σύνολο των ερωτηθέντων προκύπτει ότι:

α) από την ιστοσελίδα ενημερώνονται πάντοτε το 18,4%, συχνά 38,6%, κάποτε 24,3%, σπάνια 8,6% και ποτέ 10,1%. β) Τηλεφωνικώς ενημερώνονται πάντοτε το 7,7%, συχνά 17,8%, κάποτε 29,6%, σπάνια 18,5% και ποτέ 26,4%. γ) Με μήνυμα στο κινητό ενημερώνονται πάντοτε το 15,8%, συχνά 22,7%, κάποτε 17,3%, σπάνια 15,1% και ποτέ 29,1%. δ) Μέσω Facebook ενημερώνονται πάντοτε το 10,1%, συχνά 16,4%, κάποτε 18,4%, σπάνια 10,8% και ποτέ 44,3%. ε) Μέσω εντύπων παρατάξεων ενημερώνονται πάντοτε το 7%, συχνά 21,4%, κάποτε 22,4%, σπάνια 19,3% και ποτέ 29,9%. στ) Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ενημερώνονται πάντοτε το 24,2%, συχνά 30,6%, κάποτε 22,5%, σπάνια 11,7% και ποτέ 11%. ζ) Από στόμα σε στόμα ενημερώνονται πάντοτε το 10%, συχνά 22,9%, κάποτε 27,9%, σπάνια 21,1% και ποτέ 17,9%. Όπως προκύπτει από την ανάλυση των πιο πάνω δεδομένων οι φοιτητές ενημερώνονται κυρίως μέσω της ιστοσελίδας και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με 57% και 54,8% αντίστοιχα, να δηλώνουν ότι συχνά ή πάντοτε ενημερώνονται από αυτά τα δύο. Για τις υπόλοιπες πέντε μεθόδους η συχνότητα περιορίζεται από 25,5% μέχρι 38,5% σε όσους δηλώνουν ότι συχνά ή πάντοτε ενημερώνονται από αυτά.

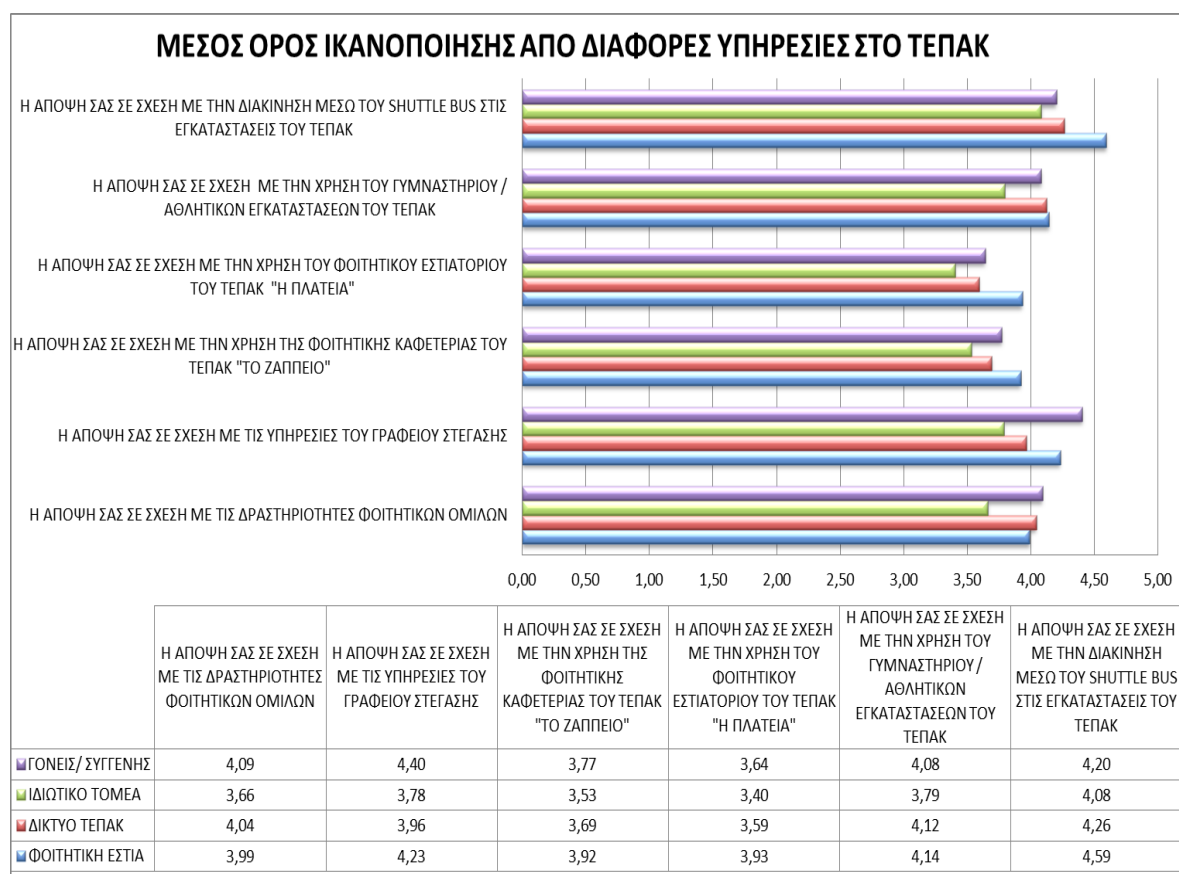
Διάγραμμα 23: Ικανοποίηση από τη μέθοδο ενημέρωσης από το γραφείο στέγασης



Στο διάγραμμα 24 παρουσιάζεται πίνακας σχετικά με το Μ.Ο. ικανοποίησης από διάφορες υπηρεσίες στο ΤΕΠΑΚ, σε σχέση με το χώρο διαμονής των φοιτητών. Εξετάζεται σε πενταβάθμια κλίμακα (όπου 1=πολύ δυσαρεστημένοι μέχρι 5=πολύ ικανοποιημένοι) η ικανοποίηση των φοιτητών σε έξι υπηρεσίες, α) η διακίνηση μέσω του Shuttle bus στις εγκαταστάσεις του ΤΕΠΑΚ, β) η χρήση του γυμναστηρίου/ αθλητικών εγκαταστάσεων, γ) η χρήση του φοιτητικού εστιατορίου «Η Πλατεία», δ) η χρήση της φοιτητικής καφετέριας «το Ζάππειο», ε) οι υπηρεσίες του γραφείου στέγασης και στ) οι δραστηριότητες των φοιτητικών ομιλών.

Όλοι οι φοιτητές ανεξαρτήτως του χώρου διαμονής τους παρουσιάζονται πέραν από ικανοποιημένοι για το Shuttle bus εφόσον ο Μ.Ο. κυμαίνεται από 4,08 μέχρι 4,59. Για το γυμναστήριο ο Μ.Ο. κυμαίνεται από 3,79 μέχρι 4,14 και ουσιαστικά μόνο οι διαμένοντες σε ιδιωτικά διαμερίσματα έχουν Μ.Ο. κάτω από το 4 που ισούται με την ικανοποίηση. Σε ότι αφορά στο φοιτητικό εστιατόριο και στη φοιτητική καφετέρια ο Μ.Ο. κινείται από το ουδέτερο προς την ικανοποίηση και κυμαίνεται από 3,40 μέχρι 3,93 και 3,53 μέχρι 3,92 αντίστοιχα. Για τις υπηρεσίες του γραφείου στέγασης ο Μ.Ο. κυμαίνεται από 3,78 μέχρι 4,40 με τους φοιτητές που διαμένουν στο «Δίκτυο» και στα ιδιωτικά διαμερίσματα να είναι κάτω από το 4 που ισούται με την ικανοποίηση (3,96 και 3,78 αντίστοιχα). Τέλος αναφορικά με τους Φοιτητικούς Ομίλους ο Μ.Ο. κυμαίνεται από 3,66 μέχρι 4,09 και με το Μ.Ο. κάτω από το 4 που ισούται με την ικανοποίηση να παρουσιάζεται μόνο για τους φοιτητές που διαμένουν με τους γονείς τους (οι ένοικοι Φ.Ε. έχουν Μ.Ο. 3,99).

Οι ένοικοι των Φ.Ε. παρουσιάζονται ικανοποιημένοι από όλες τις υπηρεσίες με το Μ.Ο. να κυμαίνεται από 3,92 μέχρι 4,59. Οι ένοικοι του «Δικτύου» ουσιαστικά είναι ικανοποιημένοι με τέσσερεις υπηρεσίες εφόσον ο Μ.Ο. κυμαίνεται από 3,96 μέχρι 4,26 με εξαίρεση το εστιατόριο και την καφετέρια που καταγράφουν Μ.Ο. 3,59 και 3,69 αντίστοιχα. Οι ένοικοι διαμερισμάτων του ιδιωτικού τομέα παρουσιάζονται για πέντε υπηρεσίες μεταξύ του ουδέτερου προς ικανοποίηση με το Μ.Ο. να κυμαίνεται από 3,53 μέχρι 3,79 με εξαίρεση το Shuttle bus όπου καταγράφει Μ.Ο. 4,08. Τέλος οι διαμένοντες με τους γονείς τους είναι ικανοποιημένοι από 4 υπηρεσίες με το Μ.Ο. να κυμαίνεται από 4,08 μέχρι 4,40 με εξαίρεση το εστιατόριο και την καφετέρια που καταγράφουν Μ.Ο. 3,64 και 3,77 αντίστοιχα.

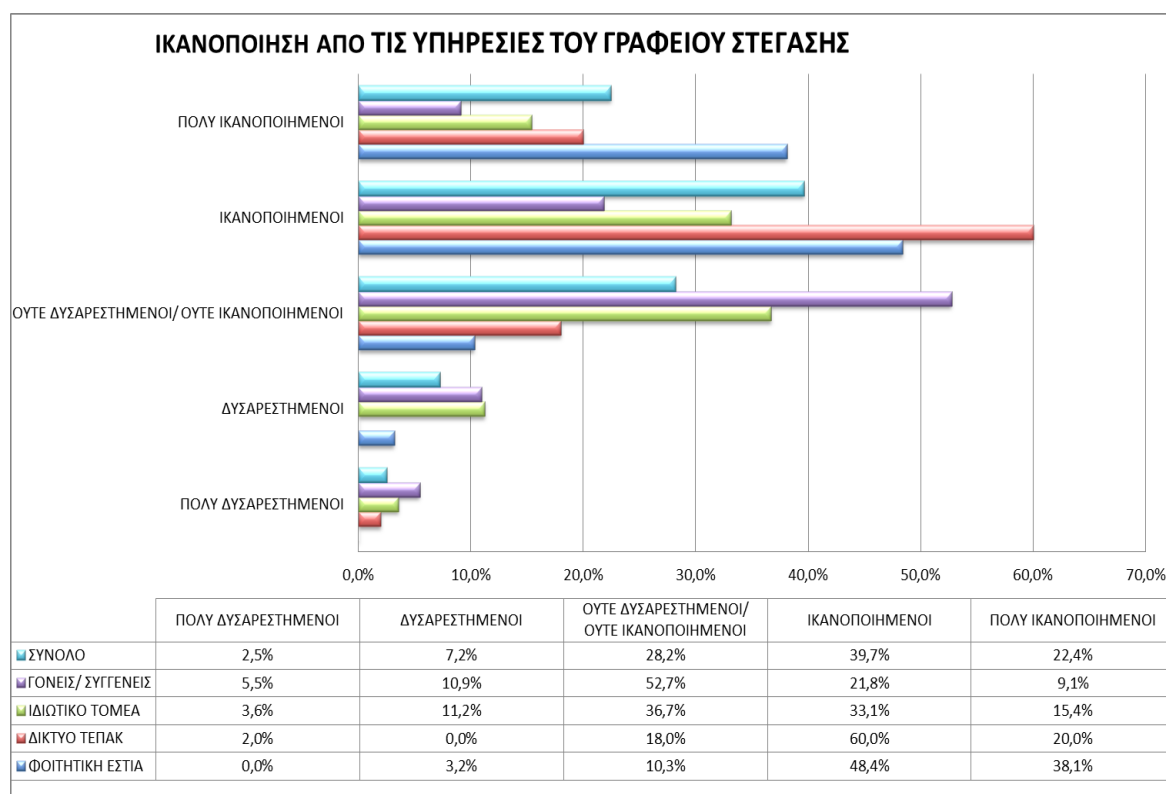
Διάγραμμα 24: Μέσος όρος ικανοποίησης από διάφορες υπηρεσίες του ΤΕΠΑΚ

Στο διάγραμμα 25 καταγράφεται το ποσοστό του βαθμού ικανοποίησης των ερωτηθέντων στο σύνολο τους σε σχέση με τις υπηρεσίες του γραφείου στέγασης. Στο σύνολο των ερωτηθέντων το ποσοστό των ικανοποιημένων φοιτητών ανέρχεται στο 62,1% (22,4% πολύ ικανοποιημένοι και 39,7% ικανοποιημένοι), 28,2% δηλώνουν ουδέτεροι και το ποσοστό των δυσαρεστημένων ανέρχεται μόλις στο 9,7% (2,5% πολύ δυσαρεστημένοι, 7,2% δυσαρεστημένοι). Το ποσοστό των ενοίκων φοιτητικών εστιών που δηλώνουν ικανοποίηση ανέρχεται στο 86,5% (38,1% πολύ ικανοποιημένοι και 48,4% ικανοποιημένοι), 10,3% είναι ουδέτεροι, 3,1% δυσαρεστημένοι και κανένας δεν βρέθηκε να είναι πολύ δυσαρεστημένος. Το ποσοστό των ενοίκων του «Δικτύου» που δηλώνουν ικανοποίηση ανέρχεται στο 80% (20% πολύ ικανοποιημένοι και 60% ικανοποιημένοι), 18% είναι ουδέτεροι, 2% πολύ δυσαρεστημένοι και κανένας δεν βρέθηκε να είναι δυσαρεστημένος. Το ποσοστό ενοίκων σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα που δηλώνουν ικανοποίηση ανέρχεται στο 48,5% (15,4% πολύ ικανοποιημένοι και 33,1% ικανοποιημένοι), 36,7% είναι ουδέτεροι, 11,2% δυσαρεστημένοι και 3,6% πολύ δυσαρεστημένοι. Το ποσοστό των διαμενόντων με τις οικογένειες τους που δηλώνουν ικανοποίηση ανέρχεται στο 30,9% (9,1% πολύ

ικανοποιημένοι και 21,8% ικανοποιημένοι), 52,7% είναι ουδέτεροι, 10,9% δυσαρεστημένοι και 5,5% πολύ δυσαρεστημένοι.

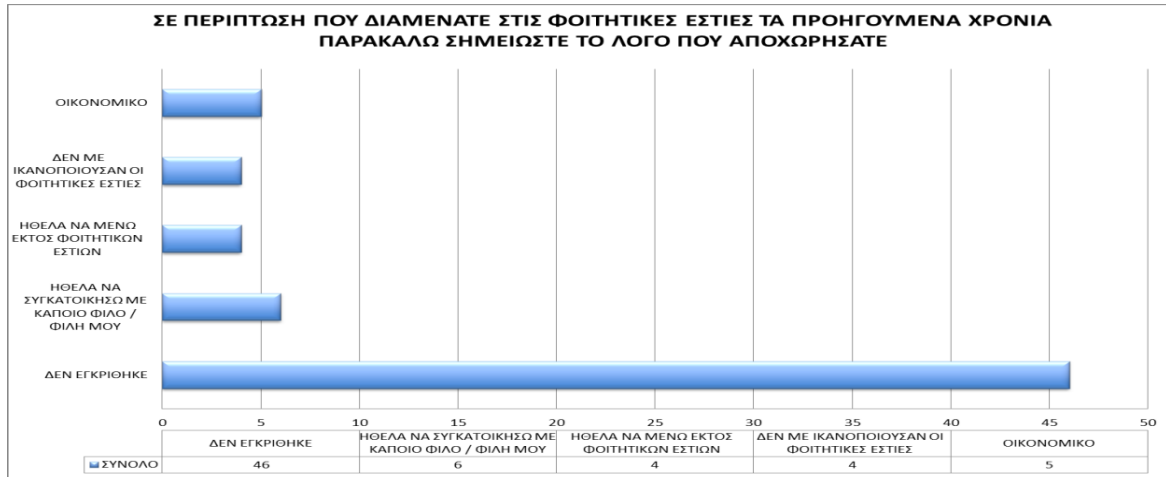
Θα πρέπει να επισημανθεί ότι το υψηλό ποσοστό ερωτώμενων οι οποίοι διαμένουν με τους γονείς τους ή ενοικιάζουν διαμέρισμα στον ιδιωτικό τομέα και απάντησαν στην συγκεκριμένη ερώτηση (νοείται ότι χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες στέγασης, εφόσον απάντησαν (N=224)) προκαλεί στρεβλώσεις σε ποσοστιαίο επίπεδο στο σύνολο του δείγματος.

Διάγραμμα 25: Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες του γραφείου στέγασης



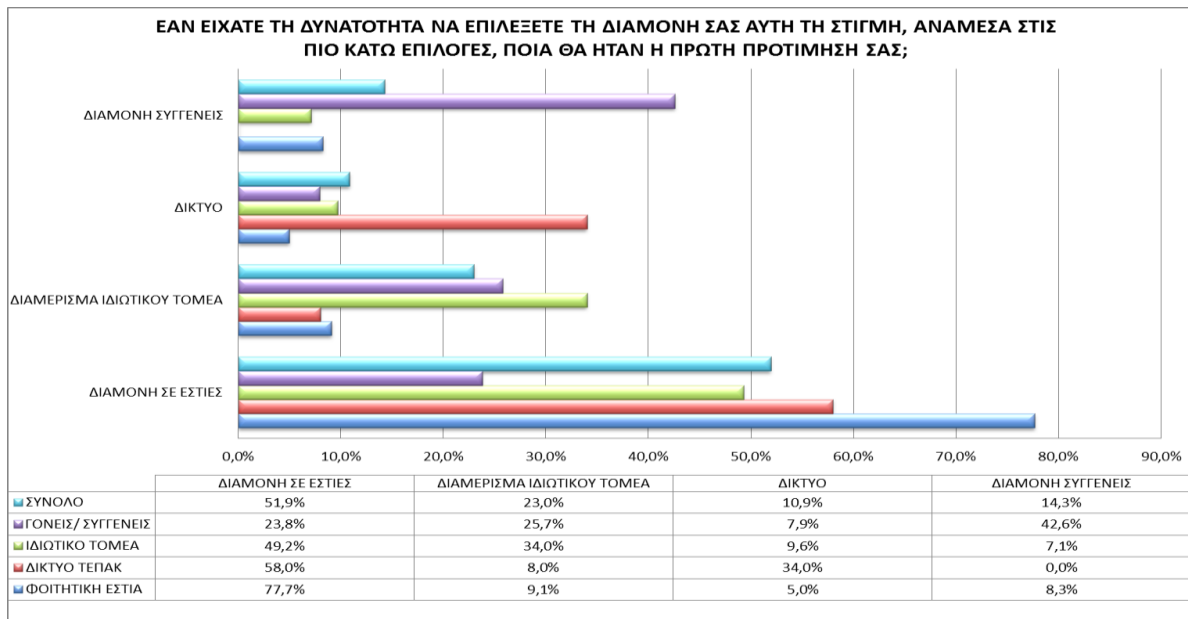
Στο διάγραμμα 26 αποτυπώνονται οι λόγοι αποχώρησης ενοίκων των φοιτητικών εστιών, τα προηγούμενα χρόνια. Απάντησαν στο ερώτημα 65 άτομα, με τη συντριπτική τους πλειοψηφία (46) να αναφέρουν ότι ο λόγος αποχώρησης ήταν η μη έγκριση της αίτησης τους και 4-6 άτομα να αναφέρουν άλλους τέσσερεις λόγους (συγκατοίκηση με φίλους, διαμονή εκτός Φ.Ε., μη ικανοποίηση από Φ.Ε., οικονομικοί λόγοι).

Διάγραμμα 26: Λόγος αποχώρησης από φοιτητικές εστίες



Στο διάγραμμα 27 προκύπτει η πρώτη προτίμηση των φοιτητών για διαμονή, σε περίπτωση που είχαν τη δυνατότητα επιλογής αυτή τη στιγμή. Η συντριπτική πλειοψηφία των φοιτητών στο σύνολο τους με ποσοστό 51,9% έχει ως πρώτη προτίμηση τη διαμονή σε Φ.Ε., με τις υπόλοιπες τρεις επιλογές να συγκεντρώνουν από 10,9% μέχρι 23%. Σημαντικό στοιχείο είναι ότι σε όλες τις κατηγορίες, με εξαίρεση όσους διαμένουν με τους γονείς τους, η επιλογή διαμονής σε Φ.Ε. λαμβάνει από 49,2% έως 77,7%. Προκύπτει επίσης ότι οι ένοικοι των εστιών υψηλό βαθμό πιστότητας, εφόσον 8 στους 10 θα επέλεγαν και πάλι διαμονή σε Φ.Ε.

Διάγραμμα 27: Πρώτη προτίμηση για επιλογή διαμονής



Από την ανάλυση του διαγράμματος 28 αποτυπώνεται η σημαντικότητα των επιδράσεων στο χώρο διαμονής των φοιτητών. Αξιολογούνται οι εξής επιδράσεις: α) μελαγχολία λόγω του περιορισμένου χώρου β) ρουτίνα, μονοτονία γ) αποκοπή από τον κοινωνικό περίγυρο δ) περιορισμένες εμπειρίες και παραστάσεις ε) κουτσομπολιό στ) ασφυκτικός έλεγχος ζ) καταπίεση η) άγχος θ) απώλεια προσωπικής ζωής ι) συνεχείς συμβιβασμοί ια) απόκτηση πολλών φίλων ιβ) ανάπτυξη προβληματισμών (κυρίως κοινωνικό-πολιτικών) ιγ) εξοικείωση στην επικοινωνία με άτομα διαφορετικών αντιλήψεων ιδ) εξοικείωση στη σύναψη διαπροσωπικών σχέσεων ιε) ανάπτυξη αλληλεγγύης/συνεργασίας και ιστ) ανάπτυξη κοινωνικότητας.

Σε ότι αφορά στους φοιτητές που διαμένουν στις Φ.Ε. μέσα από την ανάλυση των δεδομένων διαφαίνεται ότι είναι σημαντική η επίδραση σε ότι αφορά στην ανάπτυξη αλληλεγγύης και συνεργασίας, στην εξοικείωση σύναψης διαπροσωπικών σχέσεων, στην ανάπτυξη κοινωνικότητας, στην εξοικείωση στην επικοινωνία με άτομα διαφορετικών αντιλήψεων και στην απόκτηση πολλών φίλων, εφόσον συγκεντρώνουν Μ.Ο. από 3,99 έως 4,21. Παρατηρείται επίσης μία τάση ουδέτερου προς σημαντικού για επιδράσεις όπως η απώλεια προσωπικής ζωής, οι συνεχείς συμβιβασμοί και η ανάπτυξη προβληματισμών κυρίως κοινωνικό-πολιτικών, εφόσον συγκεντρώνουν Μ.Ο. από 3,53 έως 3,88. Για τις υπόλοιπες επιδράσεις ο Μ.Ο. είναι προς το ουδέτερο.

Όσον αφορά στους φοιτητές που διαμένουν στο «Δίκτυο» μέσα από την ανάλυση των δεδομένων διαφαίνεται ότι είναι σημαντική η επίδραση σε ότι αφορά στην ανάπτυξη αλληλεγγύης και συνεργασίας που καταγράφεται Μ.Ο. 4 και πολύ σημαντική επίδραση στην απόκτηση πολλών φίλων με Μ.Ο. 4,82. Παρατηρείται επίσης μία τάση ουδέτερου προς σημαντικού για επιδράσεις όπως οι συνεχείς συμβιβασμοί, η ανάπτυξη προβληματισμών κυρίως κοινωνικό-πολιτικών, στην εξοικείωση στην επικοινωνία με άτομα διαφορετικών αντιλήψεων, στην εξοικείωση σύναψης διαπροσωπικών σχέσεων και στην ανάπτυξη κοινωνικότητας όπου συγκεντρώνουν Μ.Ο. από 3,61 έως 3,86. Για τις υπόλοιπες επιδράσεις ο Μ.Ο. είναι προς το ουδέτερο.

Για τους φοιτητές που διαμένουν σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα μέσα από την ανάλυση των δεδομένων καταγράφεται σημαντική επίδραση σε ότι αφορά στην απόκτηση πολλών φίλων, στην ανάπτυξη αλληλεγγύης και συνεργασίας, στην εξοικείωση σύναψης διαπροσωπικών σχέσεων και στην ανάπτυξη κοινωνικότητας, με Μ.Ο. από 3,95 έως 3,99. Επιπρόσθετα διαφαίνεται ότι υπάρχει μία τάση ουδέτερου προς σημαντικού για επιδράσεις όπως η απώλεια προσωπικής ζωής, οι συνεχείς συμβιβασμοί, η ανάπτυξη προβληματισμών

κυρίως κοινωνικό-πολιτικών, και η εξοικείωση στην επικοινωνία με άτομα διαφορετικών αντιλήψεων, όπου καταγράφεται Μ.Ο. από 3,61 έως 3,85. Για τις υπόλοιπες επιδράσεις ο Μ.Ο. είναι προς το ουδέτερο.

Τέλος για τους φοιτητές που διαμένουν με τους γονείς τους μέσα από την ανάλυση των δεδομένων προκύπτει ότι υπάρχουν επιδράσεις με τάση από το ουδέτερο προς το σημαντικό. Συγκεκριμένα παρουσιάζονται επιδράσεις όπως η απώλεια προσωπικής ζωής, οι συνεχείς συμβιβασμοί, η απόκτηση πολλών φίλων, η ανάπτυξη προβληματισμών κυρίως κοινωνικό-πολιτικών, η εξοικείωση στην επικοινωνία με άτομα διαφορετικών αντιλήψεων, η εξοικείωση σύναψης διαπροσωπικών σχέσεων, η ανάπτυξη αλληλεγγύης και συνεργασίας και η ανάπτυξη κοινωνικότητας με μέσο από 3,63 έως 3,93. Για τις υπόλοιπες επιδράσεις ο Μ.Ο. είναι προς το ουδέτερο.

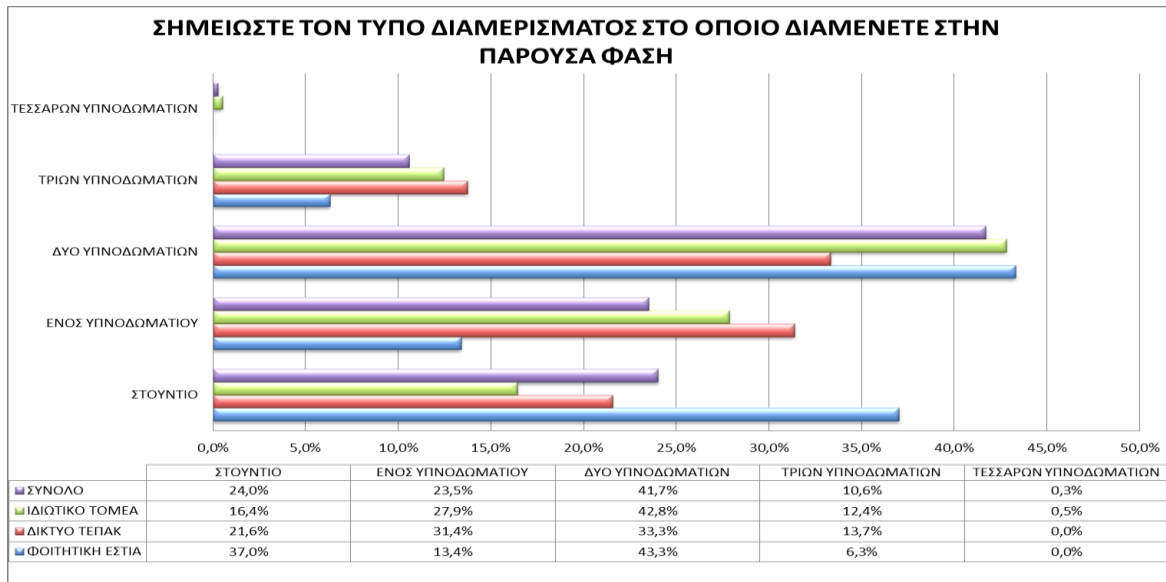
Διάγραμμα 28: Σημαντικότητα επιδράσεων στο χώρο διαμονής





Στο διάγραμμα 29 καταγράφεται ο τύπος διαμερίσματος που διαμένουν οι φοιτητές σε σχέση με το χώρο διαμονής. Στο σύνολο των φοιτητών φαίνεται ότι το 47, % των φοιτητών διαμένει χωρίς συγκατοίκηση σε διαμερίσματα στούντιο και ενός υπνοδωματίου, το 41,7% διαμένει σε διαμέρισμα δύο υπνοδωματίων και το υπόλοιπο 10,9% σε διαμερίσματα τριών ή περισσότερων υπνοδωματίων.

Διάγραμμα 29: Τύπος διαμερίσματος στην παρούσα φάση



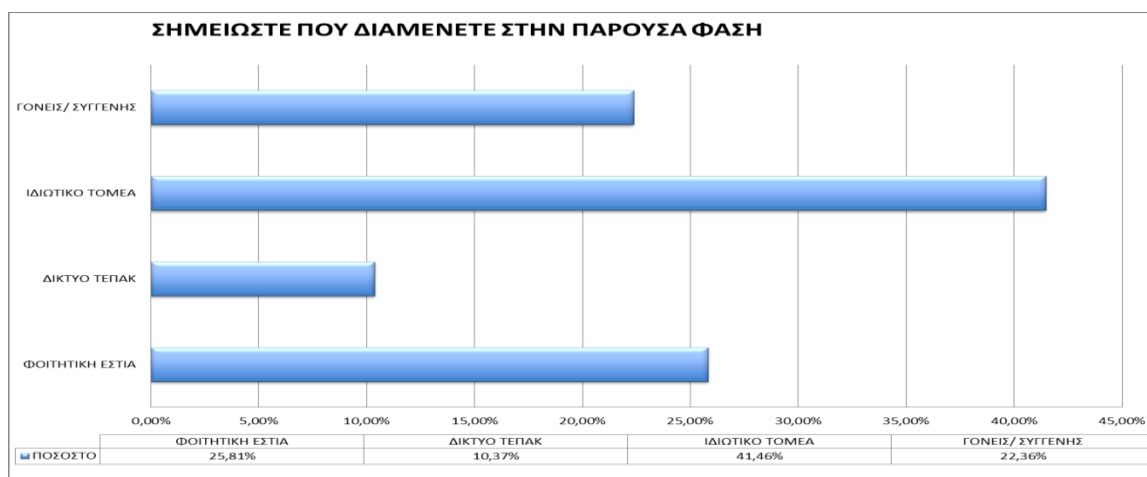
Σύμφωνα με το διάγραμμα 30 διαφαίνεται ότι η ικανοποίηση σε σχέση με το συγκάτοικο (52,5% του συνόλου των φοιτητών) είναι προς το δείκτη πολύ ικανοποιητικό, εφόσον ο Μ.Ο. είναι από 4,51 μέχρι 4,72. Στις Φ.Ε που εντοπίζεται ελαφρώς χαμηλότερος Μ.Ο. από το «Δίκτυο» και τα ιδιωτικά διαμερίσματα, ίσως προκύπτει λόγω του ότι οι συγκάτοικοι προκύπτουν συνήθως τυχαία, λόγω του ότι δεν γνωρίζονται εκ των προτέρων, όπως συμβαίνει στις άλλες δύο περιπτώσεις.

Διάγραμμα 30: Ικανοποίηση για σχέση με συγκάτοικο



Στο διάγραμμα 31 καταγράφεται ο χώρος διαμονής των φοιτητών στην παρούσα φάση. Προκύπτει ότι σε σύνολο 496 ερωτηθέντων το 41,46% διαμένει σε διαμέρισμα του ιδιωτικού τομέα, το 25,81% στις Φ.Ε., το 22,36% με τους γονείς του και το 10,37% στο «Δίκτυο». Αξιοσημείωτο το γεγονός ότι από τις Φ.Ε. συμμετείχαν 127 άτομα σε σύνολο 145 ενοίκων ποσοστό 87,6% και από το «Δίκτυο» 51 άτομα σε σύνολο 61 ενοίκων, ποσοστό 83,6%.

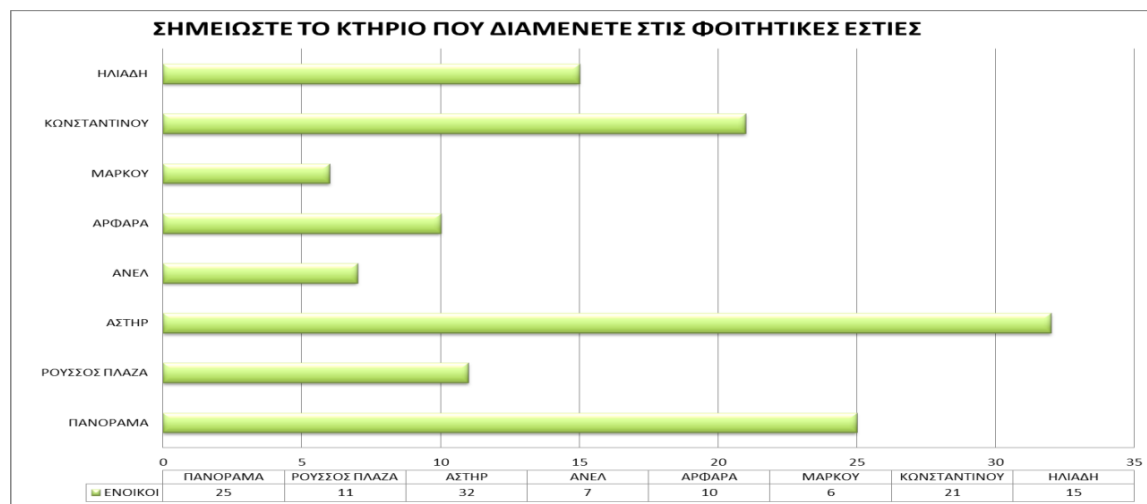
Διάγραμμα 31: Τύπος διαμονής στην παρούσα φάση



4.2 Ένοικοι φοιτητικών εστιών

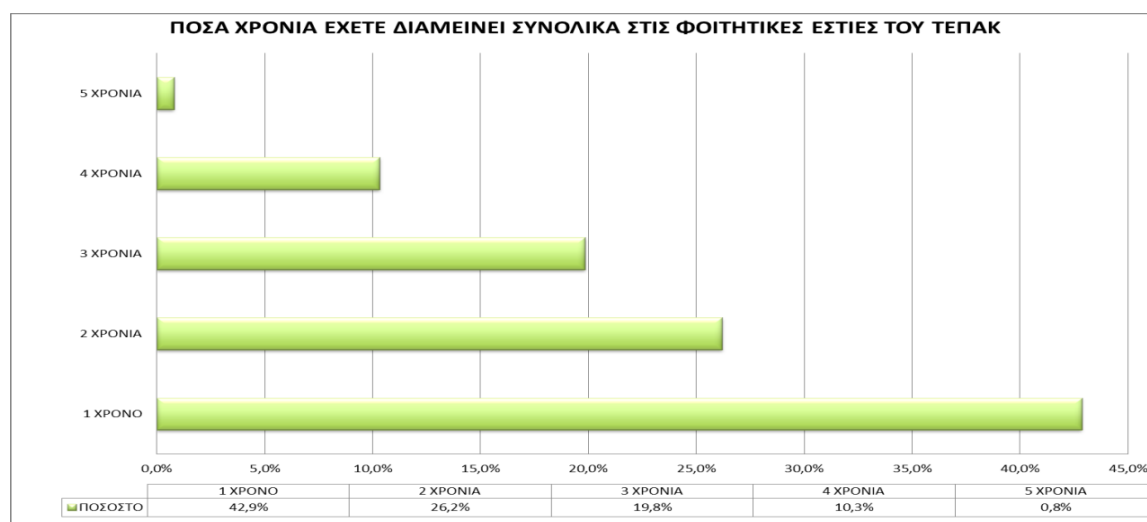
Στο διάγραμμα 32 καταγράφονται τα κτήρια διαμονής και η κατανομή ανά κτήριο των 127 ενοίκων φοιτητικών εστιών, που συμμετείχαν στην έρευνα.

Διάγραμμα 32: Κτήριο διαμονής σε φοιτητικές εστίες

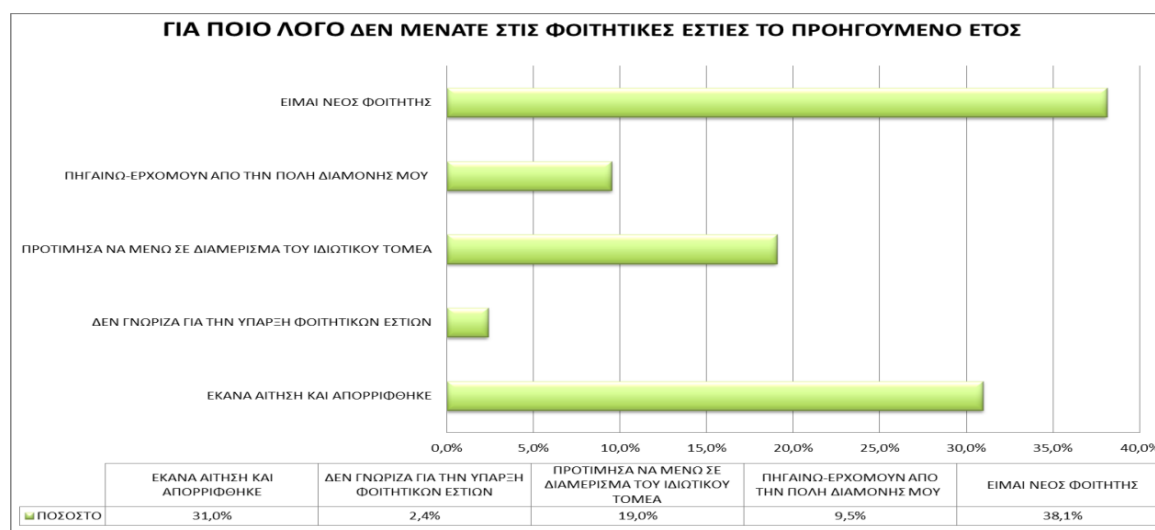


Στο διάγραμμα 33 αποτυπώνονται τα συνολικά χρόνια διαμονής των ενοίκων φοιτητικών εστιών, όπου φαίνεται ότι το 42,9% είναι νέοι ένοικοι στις Φ.Ε.

Διάγραμμα 33: Συνολικά χρόνια διαμονής στις φοιτητικές εστίες



Στο διάγραμμα 34 καταγράφονται οι λόγοι που οι υφιστάμενοι ένοικοι δεν διέμεναν και το προηγούμενο έτος στις Φ.Ε.. Ο κύριος λόγος, πέραν των πρωτοετών φοιτητών φαίνεται ότι είναι η απόρριψη της αίτησης τους για διαμονή σε Φ.Ε.

Διάγραμμα 34: Λόγοι μη διαμονής στις φοιτητικές εστίες το προηγούμενο έτος

Στο διάγραμμα 35 παρουσιάζεται ο Μ.Ο. ικανοποίησης των ενοίκων φοιτητικών εστιών σε σχέση με τη διαμονή τους στη Λεμεσό. Η χωροθέτηση του ΤΕΠΑΚ στο κέντρο της πόλης είναι ο μοναδικός Μ.Ο. κάτω από το όριο της ικανοποίησης, εφόσον συγκεντρώνει Μ.Ο. 3,67 με το 4 να οριοθετείτε ως ικανοποίηση. Για άλλους 4 παράγοντες που αξιολογήθηκαν στην έρευνα, καταγράφεται Μ.Ο. από 4,06 μέχρι 4,27.

Διάγραμμα 35: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή στη Λεμεσό

Στο διάγραμμα 36 παρουσιάζεται ο Μ.Ο. ικανοποίησης των ενοίκων φοιτητικών εστιών από διαδικασίες που αφορούν στο γραφείο στέγασης. Οι πλείστες διαδικασίες παρουσιάζονται με Μ.Ο. κοντά στο ικανοποιητικό επίπεδο, από 3,90 μέχρι 4,30. Εξαιρέση

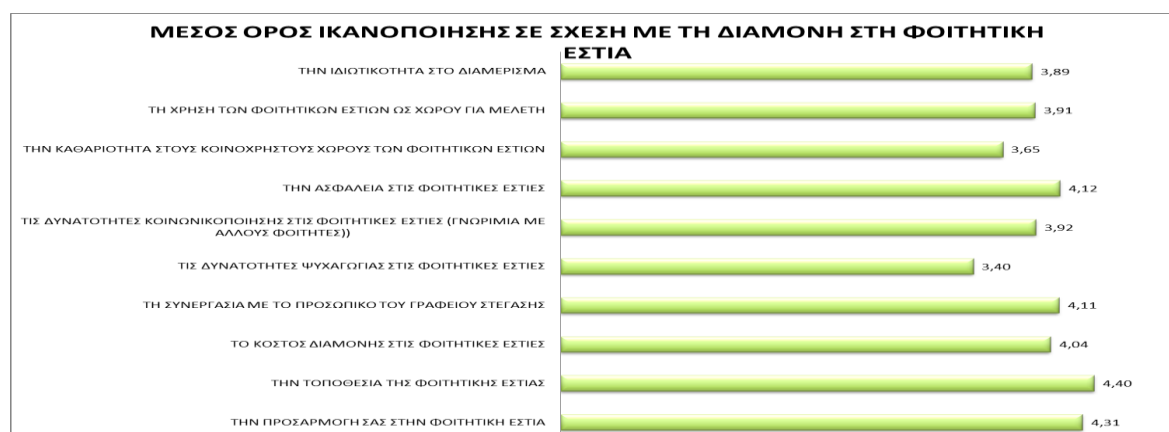
αποτελούν οι Κανόνες διαμονής στις Φ.Ε. με Μ.Ο. 3,70 κάτι που εξηγείται διότι οι Κανόνες θέτουν περιορισμούς σε αρκετά ζητήματα που αφορούν στη διαμονή των ενοίκων.

Διάγραμμα 36: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με το Γραφείο Στέγασης



Στο διάγραμμα 37 αποτυπώνεται η ικανοποίηση σε σχέση με τη διαμονή των φοιτητών στη φοιτητική εστία. Οι πλείστες διαδικασίες παρουσιάζονται με Μ.Ο. κοντά στο ικανοποιητικό επίπεδο, από 3,89 μέχρι 4,40. Εξαίρεση αποτελούν η δυνατότητα ψυχαγωγίας και η καθαριότητα κοινόχρηστων χώρων με Μ.Ο. 3,40 και 3,65 αντίστοιχα.

Διάγραμμα 37: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή στη φοιτητική εστία



Στο διάγραμμα 38 καταγράφεται η ικανοποίηση σε σχέση με τις εγκαταστάσεις στη φοιτητική εστία. Οι πλείστες διαδικασίες παρουσιάζονται με Μ.Ο. κοντά στο ικανοποιητικό επίπεδο, από 3,85 μέχρι 4,40. Εξαίρεση αποτελούν η ηχομόνωση του διαμερίσματος και ο

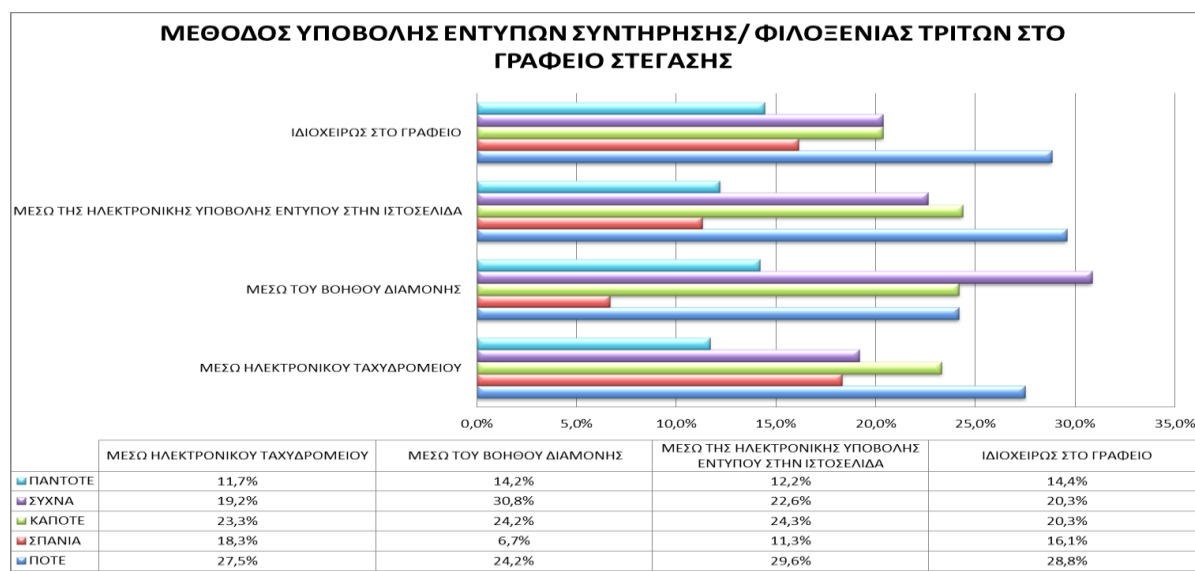
εξωτερικός θόρυβος με Μ.Ο. 3,29 και 2,83 αντίστοιχα και κινούνται γύρω από τον ουδέτερο άξονα που είναι το 3.

Διάγραμμα 38: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τις εγκαταστάσεις φοιτητικής εστίας



Στο διάγραμμα 39 προκύπτει από την ανάλυση των δεδομένων ότι οι φοιτητές οι οποίοι υποβάλλουν έντυπα στο γραφείο στέγασης αξιοποιούν ικανοποιητικά τις τέσσερις μεθόδους υποβολής εντύπων οι οποίες συγκεντρώνουν ποσοστά από 30,9% μέχρι 45% στην απάντηση «συχνά» ή «πάντοτε» και από 20,3% μέχρι 24,3% στην απάντηση «κάποτε».

Διάγραμμα 39: Μέθοδος υποβολής εντύπων συντήρησης και φιλοξενίας τρίτων στο Γραφείο Στέγασης



Στο διάγραμμα 40 προκύπτει από τα αποτελέσματα της έρευνας, ότι οι φοιτητές θεωρούν σημαντική την προσθήκη αρκετών υπηρεσιών στις Φ.Ε. και ιεραρχούν ως σημαντικότερες την τοποθέτηση φωτοτυπικού μηχανήματος με Μ.Ο. 4,56 και τη δημιουργία

χώρου κοινωνικών δραστηριοτήτων με Μ.Ο. 4,30 και ως λιγότερο σημαντική την τοποθέτηση μηχανών αυτόματης πώλησης ποτών και σνακς. Οι υπόλοιπες υπηρεσίες κρίνονται σημαντικές εξασφαλίζοντας Μ.Ο. από 3,98 μέχρι 4,25.

Διάγραμμα 40: Ανάγκες των ενοίκων φοιτητικών εστιών για πρόσθετες υπηρεσίες



Στο διάγραμμα 41 τα αποτελέσματα της έρευνας αναφορικά με το συνολικό επίπεδο ικανοποίησης των ενοίκων από τις υπηρεσίες στέγασης στις Φ.Ε. του ΤΕΠΑΚ είναι ιδιαίτερα θετικά, εφόσον 38,9% των ενοίκων δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι, το 43,7% ικανοποιημένοι και το 15,9% ουδέτεροι. Ποσοστό μόλις 0,8% δηλώνουν δυσαρεστημένοι και το ίδιο ποσοστό πολύ δυσαρεστημένοι.

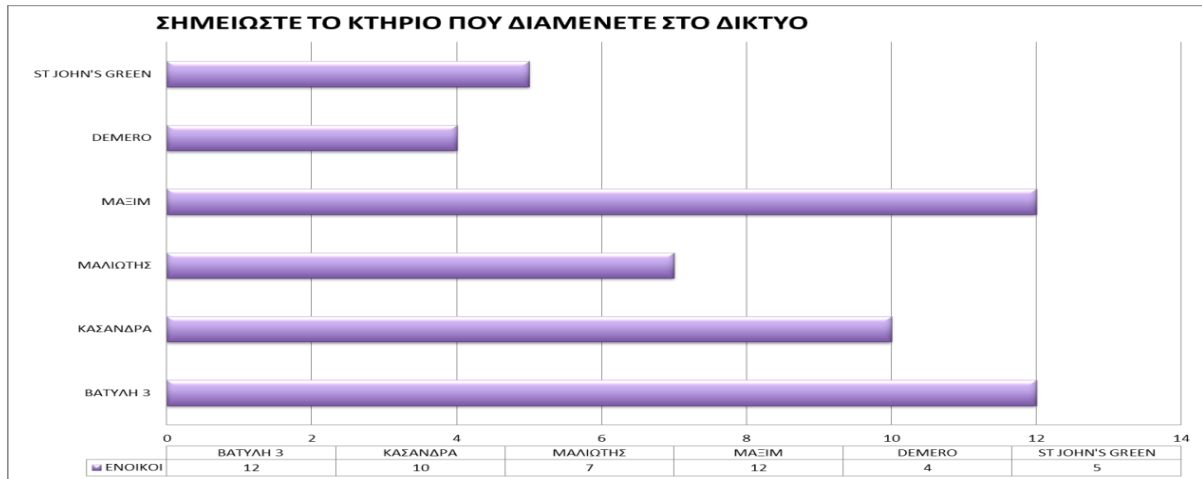
Διάγραμμα 41: Συνολικό επίπεδο ικανοποίησης από τις υπηρεσίες φοιτητικής στέγασης στις Φ.Ε. του ΤΕΠΑΚ



4.3 Ένοικοι «Δικτύου»

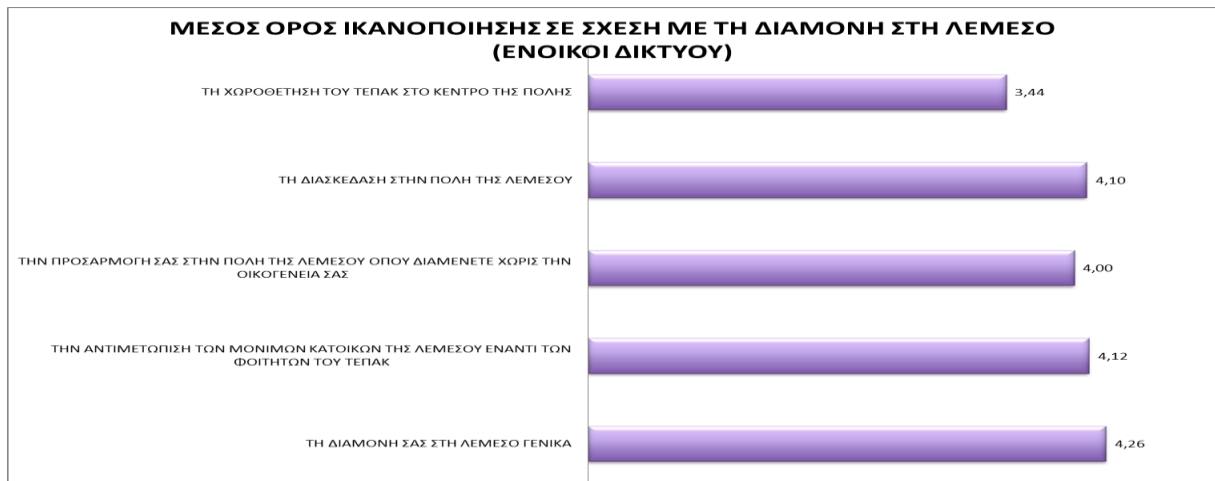
Στο διάγραμμα 42 καταγράφονται τα κτήρια διαμονής και η κατανομή ανά κτήριο των 50 ενοίκων του «Δικτύου» που συμμετείχαν στην έρευνα.

Διάγραμμα 42: Κτήριο διαμονής στο «Δίκτυο»



Στο διάγραμμα 43 καταγράφεται ο Μ.Ο. ικανοποίησης των ενοίκων «Δικτύου» σε σχέση με τη διαμονή τους στη Λεμεσό. Η χωροθέτηση του ΤΕΠΑΚ στο κέντρο της πόλης είναι ο μοναδικός Μ.Ο. κάτω από το όριο της ικανοποίησης, εφόσον συγκεντρώνει Μ.Ο. 3,44 με το 4 να οριοθετείτε ως ικανοποίηση. Για άλλους 4 παράγοντες που αξιολογήθηκαν στην έρευνα, καταγράφεται Μ.Ο. από 4,00 μέχρι 4,26.

Διάγραμμα 43: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή στη Λεμεσό (ένοικοι «Δικτύου»)



Στο διάγραμμα 44 καταγράφεται ο Μ.Ο. ικανοποίησης των ενοίκων «Δικτύου» από διαδικασίες που αφορούν στο γραφείο στέγασης. Όλες οι διαδικασίες παρουσιάζονται με Μ.Ο. κοντά στο ικανοποιητικό επίπεδο, από 3,98 μέχρι 4,08.

Διάγραμμα 44: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με το Γραφείο Στέγασης (ένοικοι «Δικτύου»)



Στο διάγραμμα 45 καταγράφεται η ικανοποίηση σε σχέση με τη διαμονή των φοιτητών στο «Δίκτυο». Οι πλείστες διαδικασίες παρουσιάζονται με Μ.Ο. κοντά στο ικανοποιητικό επίπεδο, από 3,88 μέχρι 4,00. Εξαίρεση αποτελούν η τοποθεσία του κτηρίου, οι δυνατότητες κοινωνικοποίησης, και το κόστος διαμονής καταγράφοντας Μ.Ο. από 3,45 έως 3,59, με κατεύθυνση δηλαδή από το ουδέτερο προς την ικανοποίηση που είναι το 4.

Διάγραμμα 45: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή στο «Δίκτυο»



Στο διάγραμμα 46 καταγράφεται η ικανοποίηση σε σχέση με τις εγκαταστάσεις στο «Δίκτυο». Οι πλείστες διαδικασίες παρουσιάζονται με Μ.Ο. κοντά στο ικανοποιητικό επίπεδο, από 3,98 μέχρι 4,31. Αρνητική εξαίρεση αποτελεί ο εξωτερικός θόρυβος με Μ.Ο.

2,86 που κινείται γύρω από το ουδέτερο με αρνητική κατεύθυνση. Παρατηρείται επίσης μία τάση προς ικανοποίηση για την επίπλωση, την ηχομόνωση του διαμερίσματος και το διαδίκτυο με Μ.Ο. από 3,63 έως 3,77.

Διάγραμμα 46: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τις εγκαταστάσεις στο «Δίκτυο»



Στο διάγραμμα 47 τα αποτελέσματα της έρευνας αναφορικά με το συνολικό επίπεδο ικανοποίησης των ενοίκων από τις υπηρεσίες στέγασης στο «Δίκτυο» είναι ιδιαίτερα θετικά, εφόσον 16% των ενοίκων δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι, το 54% ικανοποιημένοι και το 26% ουδέτεροι. Ποσοστό 4% δηλώνουν δυσαρεστημένοι και 0% πολύ δυσαρεστημένοι.

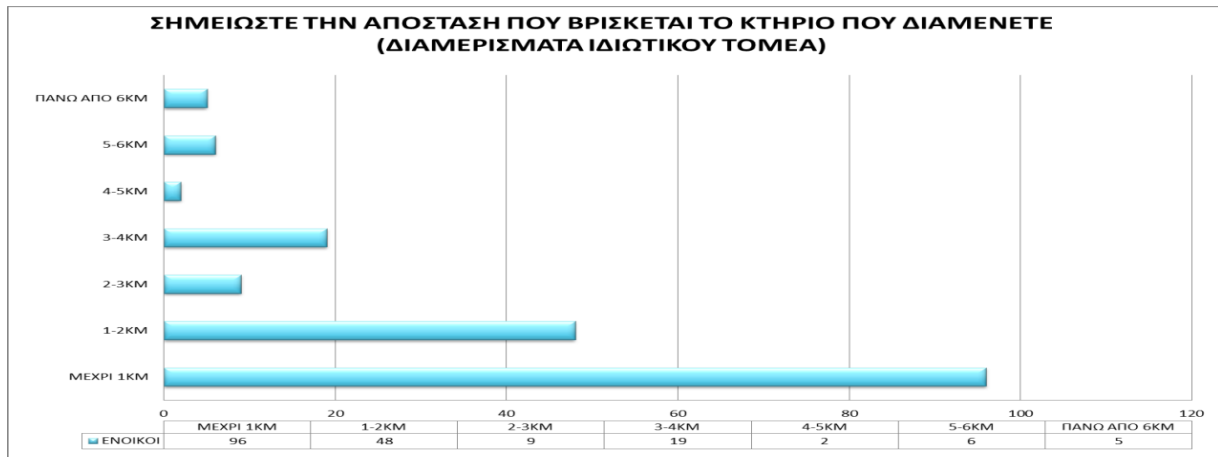
Διάγραμμα 47: Συνολικό επίπεδο ικανοποίησης από τις υπηρεσίες φοιτητικής στέγασης στο «Δίκτυο»



4.4 Ένοικοι διαμερισμάτων ιδιωτικού τομέα

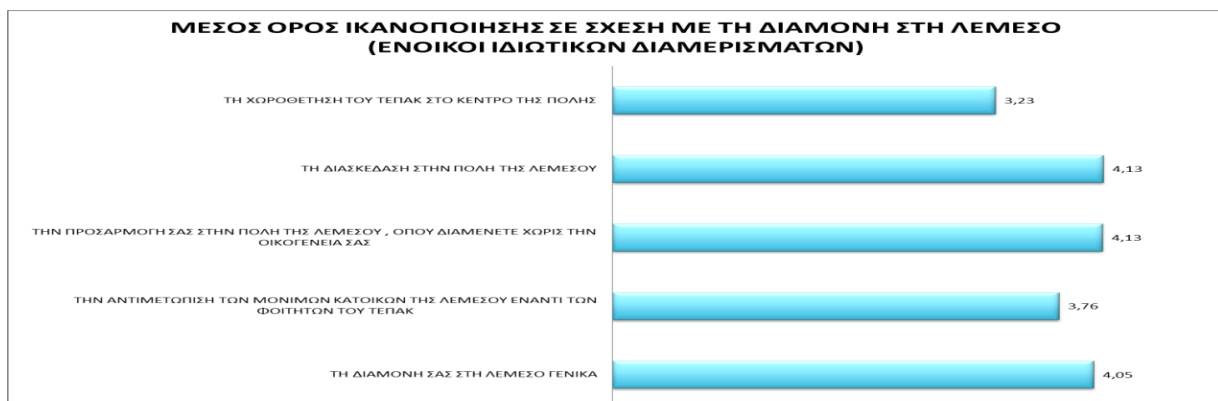
Στο διάγραμμα 48 καταγράφεται η απόσταση που βρίσκονται τα κτήρια στα οποία ενοικιάζουν διαμερίσματα στον ιδιωτικό τομέα οι 185 φοιτητές, οι οποίοι συμμετείχαν στην έρευνα. Αξιοσημείωτο το δεδομένο ότι περίπου το 50% των φοιτητών που ενοικιάζουν διαμέρισμα στον ιδιωτικό τομέα επιλέγουν κτήρια μέχρι 1 km από το ΤΕΠΑΚ και επιπρόσθετο 25% σε ακτίνα από 1 – 2 km.

Διάγραμμα 48: Απόσταση διαμονής από ΤΕΠΑΚ(διαμερίσματα ιδιωτικού τομέα)



Στο διάγραμμα 49 καταγράφεται ο Μ.Ο. ικανοποίησης των ενοίκων ιδιωτικών διαμερισμάτων σε σχέση με τη διαμονή τους στη Λεμεσό. Η χωροθέτηση του ΤΕΠΑΚ στο κέντρο της πόλης και η αντιμετώπιση των μονίμων κατοίκων έναντι των φοιτητών καταγράφουν Μ.Ο. κάτω από το όριο της ικανοποίησης, εφόσον συγκεντρώνουν Μ.Ο. 3,23 και 3,76 αντίστοιχα, με το 4 να οριοθετείτε ως ικανοποίηση. Για άλλους 3 παράγοντες που αξιολογήθηκαν στην έρευνα, καταγράφεται Μ.Ο. από 4,05 μέχρι 4,13.

Διάγραμμα 49: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή στη Λεμεσό (ένοικοι ιδιωτικών διαμερισμάτων)



Στο διάγραμμα 50 καταγράφεται η ικανοποίηση σε σχέση με τη διαμονή των φοιτητών σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα. Οι πλείστες διαδικασίες παρουσιάζονται με Μ.Ο. κοντά στο ικανοποιητικό επίπεδο, από 3,85 μέχρι 4,04. Εξαιρέση αποτελεί το κόστος διαμονής το οποίο καταγράφει Μ.Ο. 2,97 γύρω από το ουδέτερο δηλαδή προς δυσαρεστημένο. Επιπρόσθετα παράγοντες όπως η καθαριότητα στους κοινόχρηστους χώρους, οι δυνατότητες κοινωνικοποίησης και οι δυνατότητες ψυχαγωγίας, καταγράφουν Μ.Ο. από 3,49 έως 3,75, με κατεύθυνση δηλαδή από το ουδέτερο προς την ικανοποίηση που είναι το 4.

Διάγραμμα 50: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα



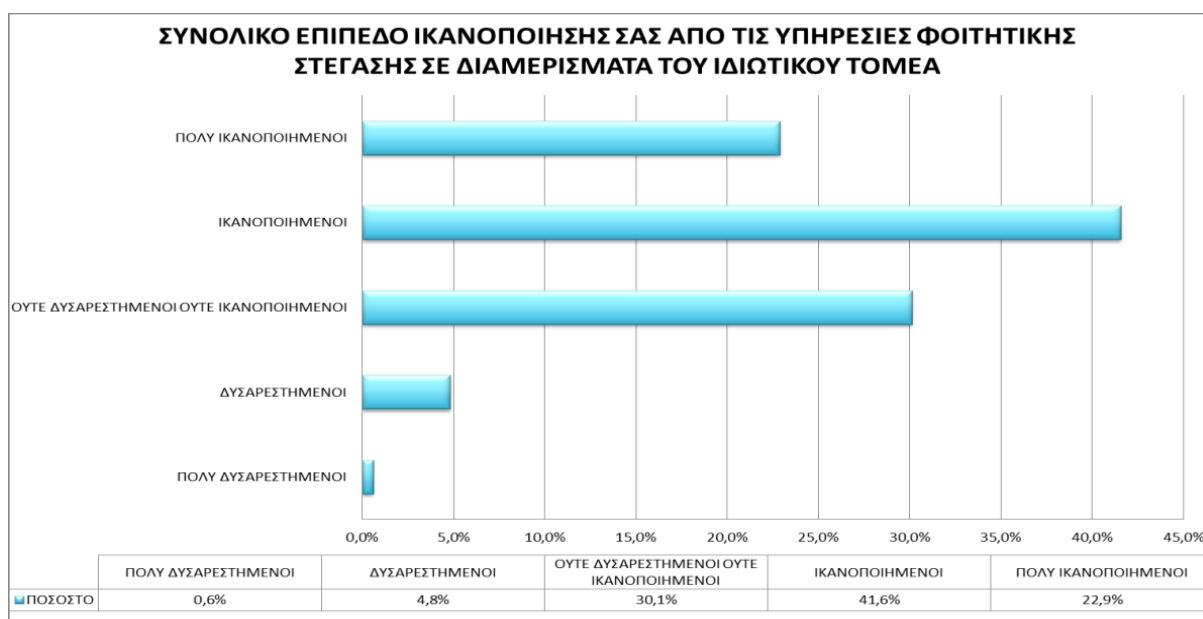
Στο διάγραμμα 51 καταγράφεται η ικανοποίηση σε σχέση με τις εγκαταστάσεις σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα. Οι υπό αξιολόγηση παράγοντες με βάση τα αποτελέσματα μπορούν να αναλυθούν σε τρεις ομάδες. Στην πρώτη ομάδα βρίσκονται όσα έχουν Μ.Ο. που ξεπερνά το ικανοποιητικό επίπεδο που είναι το 4, εξασφαλίζοντας από 4,09 μέχρι 4,17 (υπνοδωμάτιο, κουζίνα, χώροι υγιεινής, γενική εμφάνιση διαμερίσματος). Στη δεύτερη κατηγορία βρίσκονται όσα παρουσιάζονται με Μ.Ο. που κινείται προς την ικανοποίηση, εξασφαλίζοντας από 3,63 μέχρι 3,94 (επίπλωση, πλυντήρια, γενική εμφάνιση κτηρίου, κλιματισμός, εγκαταστάσεις και εξοπλισμό). Τέλος η τρίτη κατηγορία αφορά όλα όσα έχουν Μ.Ο. γύρω από το ουδέτερο που είναι το 3 εξασφαλίζοντας Μ.Ο. από 3,09 έως 3,44 (εξωτερικό θόρυβο, ηχομόνωση, και διαδίκτυο)

Διάγραμμα 51: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τις εγκαταστάσεις σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα



Στο διάγραμμα 52 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας αναφορικά με το συνολικό επίπεδο ικανοποίησης των ενοίκων που διαμένουν σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα. Ποσοστό 22,9 των ενοίκων δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι, 41,6 ικανοποιημένοι και 30,1% ουδέτεροι. Ποσοστό 4,8% δηλώνουν δυσαρεστημένοι και 0,6% πολύ δυσαρεστημένοι.

Διάγραμμα 52: Συνολικό επίπεδο ικανοποίησης από τις υπηρεσίες φοιτητικής στέγασης σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα



4.5 Διαμένοντες με γονείς

Στο διάγραμμα 53 καταγράφεται ο Μ.Ο. ικανοποίησης των φοιτητών που διαμένουν με τους γονείς τους σε σχέση με τη διαμονή τους στη Λεμεσό. Η χωροθέτηση του ΤΕΠΑΚ στο κέντρο της πόλης είναι ο μοναδικός Μ.Ο. κάτω από το όριο της ικανοποίησης, εφόσον συγκεντρώνει Μ.Ο. 3,03 με το 4 να οριοθετείτε ως ικανοποίηση. Για άλλους 2 παράγοντες που αξιολογήθηκαν στην έρευνα, καταγράφεται Μ.Ο. πάνω από 4.

Διάγραμμα 53: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή στη Λεμεσό (διαμονή με γονείς)



Στο διάγραμμα 54 καταγράφεται η ικανοποίηση σε σχέση με τη διαμονή των φοιτητών με τους γονείς τους. Ο Μ.Ο. είναι ικανοποιητικός στους τρεις παράγοντες που εξετάζονται, με Μ.Ο. από 3,78 έως 4,95. Εξαιρέση αποτελεί η χρήση της οικίας ως χώρου για μελέτη όπου συγκεντρώνει Μ.Ο. 3,53 με κατεύθυνση δηλαδή από το ουδέτερο προς την ικανοποίηση που είναι το 4.

Διάγραμμα 54: Μέσος όρος ικανοποίησης σε σχέση με τη διαμονή με γονείς



4.6 Σύγκριση αποτελεσμάτων με προγενέστερη έρευνα στο ΤΕΠΑΚ

Μετά από ανάλυση των αποτελεσμάτων των δύο ερευνών ικανοποίησης που έγιναν στο ΤΕΠΑΚ το 2011 και το 2012, όπως παρουσιάζονται στον πίνακα 6, καταγράφεται αύξηση των ικανοποιημένων φοιτητών σε όλα τα υπό διερεύνηση ζητήματα. (και οι δύο έρευνες έγιναν σε πενταβάθμια κλίμακα όπου 1=Πολύ Δυσανεστημένοι και 5=Πολύ Ικανοποιημένοι). Συγκεκριμένα η αύξηση που προκύπτει έχει ως εξής:

- 6,8% για τη διαδικασία επιλογής ενοίκων
- 9,3% για τη διαδικασία επιλογής δωματίων
- 24,5% για την πληροφόρηση μέσω των εντύπων/ ιστοσελίδας
- 16,4% για τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό
- 2,3% για την καθαριότητα
- 5,5% για την ασφάλεια
- 12,1% για την ψυχαγωγία και τις δυνατότητες κοινωνικοποίησης
- 35% για το θεσμό του Βοηθού Διαμονής
- 10,1% για τη συντήρηση/ επιδιόρθωση βλαβών υπάρχει αύξηση της ικανοποίησης
- 21,5% για το χρόνο εξυπηρέτησης
- 5,5% για το βαθμό/προθυμία εξυπηρέτησης

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό το γεγονός ότι σε όλους τους τομείς υπάρχει βελτίωση στην ικανοποίηση των φοιτητών από το γραφείο στέγασης και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Επεξήγηση και ανάλυση των πιθανών αιτιών που επηρέασαν θετικά την ικανοποίηση των φοιτητών θα δοθεί σε επόμενο κεφάλαιο

Πίνακας 6: Συγκριτικός πίνακας ερευνών ικανοποίησης από το γραφείο στέγασης 2011 και 2012

| | Διαδικασία επιλογής ενοίκων | | Διαδικασία κατανομής δωματίων | | Την πληροφόρηση μέσω των εντύπων/ ιστοσελίδας | | Τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό | | Την καθαριότητα | | Την ασφάλεια | |
|--|---|-------|-------------------------------|-------|---|-------|-------------------------------------|-------|----------------------------------|-------|--------------|-------|
| | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 |
| (Απόλυτα) ή (Πολύ) Ικανοποιημένοι (5) | 33,0% | 31,2% | 33,0% | 33,9% | 24,0% | 52,0% | 33,0% | 37,6% | 31,0% | 21,8% | 33,0% | 31,5% |
| (Κάπως) Ικανοποιημένοι (4) | 33,0% | 41,6% | 27,0% | 35,4% | 35,0% | 31,5% | 29,0% | 40,8% | 28,0% | 39,5% | 43,0% | 50,0% |
| Ούτε Ικανοποιημένοι, Ούτε Δυσανεστημένοι (3) | 21,0% | 19,2% | 19,0% | 21,3% | 25,0% | 13,4% | 22,0% | 16,0% | 23,0% | 25,0% | 14,0% | 14,5% |
| (Λίγο) Δυσανεστημένοι (2) | 8,0% | 0,0% | 14,0% | 5,5% | 14,0% | 0,8% | 8,0% | 6,4% | 5,0% | 7,3% | 5,0% | 2,4% |
| (Απόλυτα) ή (Πολύ) Δυσανεστημένοι (1) | 5,0% | 8,0% | 5,0% | 3,9% | 2,0% | 0,8% | 8,0% | 0,0% | 13,0% | 6,5% | 5,0% | 1,6% |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | Τη ψυχαγωγία και δυνατότητες κοινωνικοποίησης | | Το θεσμό του Βοηθού Διαμονής | | Τη συντήρηση/ επιδιόρθωση βλαβών | | Το χρόνο εξυπηρέτησης | | Το βαθμό / προθυμία εξυπηρέτησης | | | |
| | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | | |
| (Απόλυτα) ή (Πολύ) Ικανοποιημένοι (5) | 19,0% | 19,0% | 25,0% | 46,8% | 29,0% | 34,3% | 29,0% | 34,6% | 27,0% | 49,6% | | |
| (Κάπως) Ικανοποιημένοι (4) | 27,0% | 39,1% | 25,0% | 38,1% | 33,0% | 37,8% | 25,0% | 40,9% | 32,0% | 30,7% | | |
| Ούτε Ικανοποιημένοι, Ούτε Δυσανεστημένοι (3) | 33,0% | 27,7% | 30,0% | 13,5% | 19,0% | 19,7% | 29,0% | 18,1% | 25,0% | 17,3% | | |
| (Λίγο) Δυσανεστημένοι (2) | 8,0% | 7,9% | 11,0% | 1,6% | 8,0% | 6,7% | 11,0% | 3,9% | 8,0% | 0,8% | | |
| (Απόλυτα) ή (Πολύ) Δυσανεστημένοι (1) | 13,0% | 6,3% | 8,0% | 0,0% | 11,0% | 1,6% | 6,0% | 2,4% | 8,0% | 1,6% | | |

4.7 Σύγκριση αποτελεσμάτων έρευνας, ανάμεσα σε διαφορετικούς τύπους διαμονής φοιτητών ΤΕΠΑΚ

Έχοντας ως στόχο να εξακριβώσουμε κατά πόσο υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ διαφορετικών ομάδων τιμών και κατά πόσο οι τιμές αυτές διαφέρουν στη διακύμανση γύρω από το Μ.Ο., χρησιμοποιήθηκε η ανάλυση διακύμανσης. Η ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) δείχνει αν δύο ή περισσότερα γκρουπ έχουν διαφορετικούς μέσους όρους (το μέγεθος των γκρουπ δεν είναι απαραίτητο να είναι το ίδιο).

Στην απλούστερη μορφή της η ανάλυση ANOVA επιτρέπει τον στατιστικό έλεγχο της υπόθεσης, ότι οι μέσες τιμές διαφόρων πληθυσμών είναι ίσες.

Με στατιστικούς όρους η ανάλυση ANOVA μπορεί να θεωρηθεί ως προέκταση της δοκιμασίας t για την σύγκριση των μέσων τιμών δύο πληθυσμών. Υπάρχουν όμως δύο πλεονέκτημα τα οποία συντείνουν στην χρησιμοποίηση της ανάλυσης ANOVA έναντι της δοκιμασίας t . Ο ένας είναι η συντομότερη διαδικασία ανάλυσης και ο δεύτερος (και πιο σημαντικός) η ακρίβεια της διάγνωσης.

Η ανάλυση διακύμανσης υπολογίζει τη διακύμανση μεταξύ των τιμών (within-subjects) και τη διακύμανση μεταξύ των μέσων όρων των ομάδων που συνιστούν το δείγμα (between subjects). Όταν οι δύο εκτιμήσεις διαφέρουν σημαντικά, αυτό σημαίνει ότι η διακύμανση που οφείλεται στην ανεξάρτητη μεταβλητή είναι μεγαλύτερη από την αναμενόμενη με βάση τη διακύμανση μεταξύ των τιμών (δηλαδή η ανεξάρτητη τιμή επηρεάζει τις τιμές).

Η ανάλυση διακύμανσης μπορεί να είναι στατιστικά σημαντική, αλλά είναι δύσκολο να προσδιορίσουμε ποια από τις ομάδες διαφέρει σημαντικά από τις υπόλοιπες. Για το σκοπό αυτό κάνουμε πολλές διαφορετικές συγκρίσεις ώστε να εκτιμήσουμε ποια σύνολα τιμών διαφέρουν σημαντικά από τα υπόλοιπα. Ιδανικά πρέπει να γίνει κάποια διόρθωση για τον αριθμό των συγκρίσεων που θέλουμε να κάνουμε, καθώς όσο περισσότερες συγκρίσεις γίνουν τόσο αυξάνεται η πιθανότητα κάποια από αυτές να είναι στατιστικά σημαντική.

Για να εξεταστούν οι διάφορες επιδράσεις που έχουν οι φοιτητές από τον χώρο διαμονής σε σχέση με το φύλλο σχεδιάστηκε ένα μοντέλο διπαραγοντικής ανάλυσης διακύμανσης 2 (γένος) X 5 (επίπεδο σημαντικότητας: πολύ ασήμαντο, ασήμαντο, ούτε σημαντικό – ούτε ασήμαντο, σημαντικό, πολύ σημαντικό) με εξαρτημένη μεταβλητή το φύλλο. Η ανάλυση εφαρμόστηκε σε όλους τους 14 τύπους/χαρακτηριστικά επιδράσεων.

Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι οι επιδράσεις μόνο επτά ανεξάρτητων παραγόντων ήταν στατιστικώς σημαντικές.

Πίνακα 7: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Φύλο * Επιδράσεις από χώρο διαμονής

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| ΣΥΝΕΧΕΙΣ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΙ | Between Groups | 8,000 | 1 | 8,000 | 5,806 | ,016 |
| | Within Groups | 633,855 | 460 | 1,378 | | |
| | Total | 641,855 | 461 | | | |
| ΑΓΧΟΣ | Between Groups | 11,103 | 1 | 11,103 | 4,957 | ,026 |
| | Within Groups | 1032,659 | 461 | 2,240 | | |
| | Total | 1043,762 | 462 | | | |
| ΑΣΦΥΚΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ | Between Groups | 19,813 | 1 | 19,813 | 8,751 | ,003 |
| | Within Groups | 1039,168 | 459 | 2,264 | | |
| | Total | 1058,980 | 460 | | | |
| ΚΟΥΤΣΟΜΠΟΛΙΟ | Between Groups | 11,770 | 1 | 11,770 | 4,879 | ,028 |
| | Within Groups | 1112,088 | 461 | 2,412 | | |
| | Total | 1123,857 | 462 | | | |
| ΓΚΕΤΟΠΟΙΗΣΗ | Between Groups | 22,889 | 1 | 22,889 | 8,371 | ,004 |
| | Within Groups | 1224,942 | 448 | 2,734 | | |
| | Total | 1247,831 | 449 | | | |
| ΡΟΥΤΙΝΑ ΜΟΝΟΤΟΝΙΑ | Between Groups | 12,041 | 1 | 12,041 | 5,439 | ,020 |
| | Within Groups | 1009,559 | 456 | 2,214 | | |
| | Total | 1021,600 | 457 | | | |
| ΜΕΛΑΓΧΟΛΙΑ ΛΟΓΩ ΤΟΥ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΩΡΟΥ | Between Groups | 13,390 | 1 | 13,390 | 5,972 | ,015 |
| | Within Groups | 1022,487 | 456 | 2,242 | | |
| | Total | 1035,878 | 457 | | | |

Όπως προκύπτει από τον πιο πάνω πίνακα για επτά επιδράσεις στο χώρο διαμονής βρέθηκε συνολικά σημαντική διαφορά $p < 0.05$. Με άλλα λόγια η πιθανότητα των λόγων F είναι

μικρότερη από την κρίσιμη τιμή του 0,05 και επομένως είναι στατιστικώς σημαντική. Επομένως μπορούμε να ισχυριστούμε ότι οι απόψεις των αντρών και γυναικών ενοίκων διαφέρουν σε ότι αφορά στην άποψη τους για τα εξής θέματα:

- Συνεχείς συμβιβασμοί
- Άγχος
- Ασφυκτικός έλεγχος
- Κουτσομπολιό
- Γκετοποίηση
- Ρουτίνα μονοτονία
- Μελαγχολία λόγω του περιορισμένου χώρου

Στον πιο κάτω πίνακα εξετάζονται οι διάφορες επιδράσεις που έχουν οι φοιτητές από τον χώρο διαμονής σε σχέση με το τμήμα το οποίο φοιτούν. Για το σκοπό αυτό σχεδιάστηκε ένα μοντέλο διπαραγοντικής ανάλυσης διακύμανσης 10 (τμήμα φοίτησης) X 5 (επίπεδο σημαντικότητας: πολύ ασήμαντο, ασήμαντο, ούτε σημαντικό –ούτε ασήμαντο, σημαντικό, πολύ σημαντικό) με εξαρτημένη μεταβλητή το τμήμα φοίτησης. Η ανάλυση εφαρμόστηκε σε όλους τους 14 τύπους/χαρακτηριστικά επιδράσεων.

Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι οι επιδράσεις μόνο δυο ανεξάρτητων παραγόντων ήταν στατιστικώς σημαντικές.

Πίνακας 8: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Τμήμα Φοίτησης * Επιδράσεις από χώρο διαμονής

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------------------------------|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| ΑΠΩΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΖΩΗΣ | Between Groups | 36,492 | 9 | 4,055 | 1,967 | ,042 |
| | Within Groups | 923,630 | 448 | 2,062 | | |
| | Total | 960,122 | 457 | | | |
| ΑΣΦΥΚΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ | Between Groups | 35,238 | 9 | 3,915 | 1,731 | ,080 |
| | Within Groups | 1033,708 | 457 | 2,262 | | |
| | Total | 1068,946 | 466 | | | |

Επομένως μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα ότι οι απόψεις των φοιτητών από τα διάφορα τμήματα του πανεπιστημίου διαφέρουν ως προς δυο επιδράσεις από το χώρο διαμονής: την απώλεια προσωπικής ζωής και τον ασφυκτικό έλεγχο.

Στον πίνακα 9 εξετάζονται οι διάφορες επιδράσεις που έχουν οι φοιτητές από τον χώρο διαμονής σε σχέση με το έτος φοίτησης. Για το σκοπό αυτό σχεδιάστηκε ένα μοντέλο

διπαραγοντικής ανάλυσης διακύμανσης 8 (έτος φοίτησης) X 5 (επίπεδο σημαντικότητας: πολύ ασήμαντο, ασήμαντο, ούτε σημαντικό – ούτε ασήμαντο, σημαντικό, πολύ σημαντικό) με εξαρτημένη μεταβλητή το φύλο. Η ανάλυση εφαρμόστηκε σε όλους τους 14 τύπους/χαρακτηριστικά επιδράσεων.

Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι μόνο ένας ανεξάρτητος παράγοντας παρουσιάστηκε με στατιστικώς σημαντική επίδραση (περιορισμένες εμπειρίες και παραστάσεις).

Πίνακας 9: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Έτος φοίτησης * Επιδράσεις από χώρο διαμονής

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΣΤΑΣΕΙΣ | Between Groups | 29,237 | 6 | 4,873 | 2,474 | ,023 |
| | Within Groups | 904,154 | 459 | 1,970 | | |
| | Total | 933,391 | 465 | | | |

Ο πίνακας 10 καταδεικνύει ότι μόνο τρεις επιδράσεις (ανάπτυξη κοινωνικότητας, ανάπτυξη αλληλεγγύης/συνεργασίας, ρουτίνα/μονοτονία) είναι στατιστικώς σημαντικές.

Στη βάση αυτή μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα ότι σε σχέση με τη διάρκεια διαμονής στο διαμέρισμα τους στη Λεμεσό (σε εβδομαδιαία βάση) οι απόψεις των ενοίκων παρουσιάζονται να διαφέρουν σημαντικά ως προς τις πιο πάνω προαναφερόμενες επιδράσεις.

Πίνακας 10: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Διάρκεια διαμονής στις εστίες * Επιδράσεις από χώρο διαμονής

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΤΗΤΑΣ | Between Groups | 12,285 | 4 | 3,071 | 2,593 | ,036 |
| | Within Groups | 545,941 | 461 | 1,184 | | |
| | Total | 558,225 | 465 | | | |
| ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ/ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ | Between Groups | 13,938 | 4 | 3,484 | 3,113 | ,015 |
| | Within Groups | 512,576 | 458 | 1,119 | | |
| | Total | 526,514 | 462 | | | |
| ΡΟΥΤΙΝΑ ΜΟΝΟΤΟΝΙΑ | Between Groups | 21,813 | 4 | 5,453 | 2,460 | ,045 |
| | Within Groups | 995,308 | 449 | 2,217 | | |
| | Total | 1017,121 | 453 | | | |

Μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα ότι αυτοί που διαμένουν μέχρι 3 ημέρες στη Λεμεσό δεν έχουν τις ίδιες ευκαιρίες ανάπτυξης κοινωνικότητας, αλληλεγγύης και συνεργασίας με συμφοιτητές τους και η ζωή τους χαρακτηρίζεται από ρουτίνα και μονοτονία, εφόσον δεν απολαμβάνουν τη φοιτητική ζωή στη Λεμεσό, τη διασκέδαση και άλλες δραστηριότητες και έρχονται ουσιαστικά μόνο για παρακολούθηση μαθημάτων στη Λεμεσό.

Όπως προκύπτει από τον πίνακα 11 για τρεις επιδράσεις στο χώρο διαμονής βρέθηκε συνολικά σημαντική διαφορά $p < 0.05$ σε σχέση με τον τύπο διαμονής. Επομένως μπορούμε να ισχυριστούμε ότι οι απόψεις των ενοίκων διαφορετικών τύπων διαμερισμάτων διαφέρουν σε ότι αφορά στην άποψη τους για τα εξής θέματα: άγχος, καταπίεση, περιορισμένες εμπειρίες και παραστάσεις.

Για να εξεταστούν οι διάφορες επιδράσεις που έχουν οι φοιτητές από τον χώρο διαμονής σε σχέση με την τυχόν ύπαρξη κοινωνικών προβλημάτων, σχεδιάστηκε ένα μοντέλο διπαραγοντικής ανάλυσης διακύμανσης 2 (ύπαρξη ή όχι κοινωνικών προβλημάτων) X 5 (επίπεδο σημαντικότητας: πολύ ασήμαντο, ασήμαντο, ούτε σημαντικό – ούτε ασήμαντο, σημαντικό, πολύ σημαντικό) με εξαρτημένη μεταβλητή την ύπαρξη κοινωνικών προβλημάτων. Η ανάλυση εφαρμόστηκε σε όλους τους 14 τύπους/χαρακτηριστικά επιδράσεων και κατέδειξε ότι δεν υπάρχουν στατιστικώς σημαντικές διαφορές σε ότι αφορά τις εμπειρίες από το χώρο διαμονής σε σχέση με την ύπαρξη (ή όχι) κοινωνικών προβλημάτων στους φοιτητές.

Πίνακας 11: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Τύπος Διαμονής * Επιδράσεις από χώρο διαμονής

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| ΑΓΧΟΣ | Between Groups | 29,532 | 5 | 5,906 | 2,666 | ,022 |
| | Within Groups | 1025,884 | 463 | 2,216 | | |
| | Total | 1055,416 | 468 | | | |
| ΚΑΤΑΠΙΕΣΗ | Between Groups | 37,239 | 5 | 7,448 | 3,091 | ,009 |
| | Within Groups | 1110,966 | 461 | 2,410 | | |
| | Total | 1148,206 | 466 | | | |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΣΤΑΣΕΙΣ | Between Groups | 28,156 | 5 | 5,631 | 2,866 | ,015 |
| | Within Groups | 901,766 | 459 | 1,965 | | |
| | Total | 929,923 | 464 | | | |

Στον πίνακα 12 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα απλής ANOVA για τις επιδράσεις από το χώρο διαμονής σε σχέση με το χώρο παρούσας διαμονής.

Η επισκόπηση του πίνακα 12 καταδεικνύει ότι τρεις παράγοντες (ανάπτυξη αλληλεγγύης/συνεργασίας, περιορισμένες εμπειρίες και παραστάσεις, ρουτίνα/μονοτονία) παρουσιάζουν στατιστικά σημαντικές διαφορές. Επομένως, μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα ότι με βάση τη διαμονή στη παρούσα φάση (φοιτητική εστία, δίκτυο ΤΕΠΑΚ, ιδιωτικό τομέα, γονείς/συγγενείς) οι ένοικοι παρουσιάζονται να διαφέρουν σημαντικά στις απόψεις τους ως προς τις πιο πάνω προαναφερόμενες επιδράσεις.

Πίνακας 12: Αποτελέσματα απλής ANOVA –Διαμονή στη παρούσα φάση * Επιδράσεις από χώρο διαμονής

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ/ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ | Between Groups | 9,216 | 3 | 3,072 | 2,617 | ,050 |
| | Within Groups | 551,680 | 470 | 1,174 | | |
| | Total | 560,897 | 473 | | | |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΣΤΑΣΕΙΣ | Between Groups | 19,137 | 3 | 6,379 | 3,230 | ,022 |
| | Within Groups | 912,496 | 462 | 1,975 | | |
| | Total | 931,633 | 465 | | | |
| ΡΟΥΤΙΝΑ ΜΟΝΟΤΟΝΙΑ | Between Groups | 17,728 | 3 | 5,909 | 2,685 | ,046 |
| | Within Groups | 1014,767 | 461 | 2,201 | | |
| | Total | 1032,495 | 464 | | | |

Για να γίνει εφικτός ο εντοπισμός των επιμέρους στατιστικά σημαντικών διαφορών ανάμεσα στις ομάδες δηλαδή τους διάφορους χώρους διαμονής στη παρούσα φάση σε σχέση με τις τρεις σημαντικές επιδράσεις που παρουσιάζουν στατιστικώς σημαντικές διαφορές έγιναν εκ των υστέρων κατά ζεύγη συγκρίσεις και εφαρμογή κάποιων «διορθώσεων» μέσω της διόρθωσης «Bonferroni».

Πίνακας 13: Αποτελέσματα για τις εκ των υστέρων κατά ζεύγη συγκρίσεις (διόρθωση Bonferroni)

| Dependent Variable | | | Mean | Difference | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | | |
|--|---|-----------------|-------------------|-------------------|---------------|-------|-------------------------|-------------|------|
| | | | (I-J) | | | | Lower Bound | Upper Bound | |
| ΕΠΙΡΑΣΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΦΑΣΗ-ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ/ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ | Bonferroni | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | ,213 | ,181 | 1,000 | -,27 | ,69 | |
| | | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | ,218 | ,123 | ,470 | -,11 | ,54 | |
| | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | ,401* | ,144 | ,035 | ,02 | ,78 | |
| | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | -,213 | ,181 | 1,000 | -,69 | ,27 | |
| | | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | ,005 | ,172 | 1,000 | -,45 | ,46 | |
| | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | ,188 | ,187 | 1,000 | -,31 | ,68 | |
| | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | -,218 | ,123 | ,470 | -,54 | ,11 | |
| | | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | -,005 | ,172 | 1,000 | -,46 | ,45 | |
| | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | ,183 | ,133 | 1,000 | -,17 | ,53 | |
| | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | -,401* | ,144 | ,035 | -,78 | -,02 | | |
| | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | -,188 | ,187 | 1,000 | -,68 | ,31 | | |
| | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | -,183 | ,133 | 1,000 | -,53 | ,17 | | |
| | ΕΠΙΡΑΣΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΦΑΣΗ - ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΣΤΑΣΕΙΣ | Bonferroni | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | ,366 | ,236 | ,729 | -,26 | ,99 |
| | | | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | -,147 | ,162 | 1,000 | -,58 | ,28 |
| | | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | -,359 | ,190 | ,355 | -,86 | ,14 |
| ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | | | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | -,366 | ,236 | ,729 | -,99 | ,26 | |
| | | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | -,513 | ,223 | ,131 | -1,10 | ,08 | |
| | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | -,725* | ,244 | ,019 | -1,37 | -,08 | |
| ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | | | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | ,147 | ,162 | 1,000 | -,28 | ,58 | |
| | | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | ,513 | ,223 | ,131 | -,08 | 1,10 | |
| | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | -,212 | ,174 | 1,000 | -,67 | ,25 | |
| ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | ,359 | ,190 | ,355 | -,14 | ,86 | | |
| | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | ,725* | ,244 | ,019 | ,08 | 1,37 | | |
| | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | ,212 | ,174 | 1,000 | -,25 | ,67 | | |
| ΕΠΙΡΑΣΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΦΑΣΗ - ΡΟΥΤΙΝΑ ΜΟΝΟΤΟΝΙΑ | | Bonferroni | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | -,065 | ,247 | 1,000 | -,72 | ,59 |
| | | | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | -,147 | ,171 | 1,000 | -,60 | ,31 |
| | | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | -,545* | ,202 | ,043 | -1,08 | -,01 |
| | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | ,065 | ,247 | 1,000 | -,59 | ,72 | |
| | | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | -,081 | ,233 | 1,000 | -,70 | ,54 | |
| | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | -,479 | ,257 | ,375 | -1,16 | ,20 | |
| | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | ,147 | ,171 | 1,000 | -,31 | ,60 | |
| | | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | ,081 | ,233 | 1,000 | -,54 | ,70 | |
| | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | -,398 | ,184 | ,189 | -,89 | ,09 | |
| | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | ,545* | ,202 | ,043 | ,01 | 1,08 | | |
| | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | ,479 | ,257 | ,375 | -,20 | 1,16 | | |
| | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | ,398 | ,184 | ,189 | -,09 | ,89 | | |

Από την επισκόπηση του πιο πάνω πίνακα προκύπτει ότι στατιστικώς σημαντικές διαφορές υπάρχουν μεταξύ των ακόλουθων κατηγοριών:

- Διαμένοντες σε φοιτητική εστία με διαμένοντες με του γονείς/συγγενείς σε σχέση με την επίδραση «ανάπτυξη αλληλεγγύης και συνεργασίας»
- Διαμένοντες στον ιδιωτικό τομέα με διαμένοντες με τους γονείς/συγγενείς σε σχέση με την επίδραση «περιορισμένες εμπειρίες και παραστάσεις»
- Διαμένοντες σε φοιτητική εστία σε σχέση με διαμένοντες με του γονείς/συγγενείς σε σχέση με την επίδραση «ρουτίνα/μονοτονία».

Επομένως προκύπτει το συμπέρασμα ότι οι φοιτητές που διαμένουν με τους γονείς τους ή άλλα συγγενικά τους πρόσωπα δεν έχουν τις ίδιες επιδράσεις που αναφέρονται πιο πάνω, σε σύγκριση με φοιτητές που ζούνε στη Φ.Ε. ή σε διαμέρισμα του ιδιωτικού τομέα.

Σύμφωνα με τον πίνακα 14 από σύνολο έξι υπηρεσιών οι οποίες προσφέρονται στο ΤΕΠΑΚ από την Υπηρεσία Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας μόνο στις απόψεις για τη χρήση γυμναστηρίου/αθλητικών εγκαταστάσεων υπήρχε στατιστικώς σημαντική διαφορά μεταξύ αντρών και γυναικών.

Πίνακας 14: Αποτελέσματα απλής ANOVA –Φύλο* Απόψεις από χρήση υπηρεσιών από φοιτητές ΤΕΠΑΚ

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|-------------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΓΥΜΝΑΣΤΗΡΙΟΥ / ΑΘΛΗΤΙΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ | Between Groups | 13,244 | 1 | 13,244 | 7,145 | ,008 |
| | Within Groups | 843,387 | 455 | 1,854 | | |
| Total | | 856,630 | 456 | | | |

Έχοντας ως εξαρτημένη μεταβλητή την επαρχία μόνιμης διαμονής η ανάλυση κατέδειξε ότι υπήρχε στατιστικώς σημαντική διαφορά σε ότι αφορά στις δραστηριότητες των φοιτητικών ομίλων μεταξύ φοιτητών από διάφορες επαρχίες. Υιοθετώντας τη διόρθωση Bonferroni διαπιστώθηκε ότι η διαφορά αυτή ανάγεται μεταξύ των φοιτητών εκτός Κύπρου σε σχέση με του; φοιτητές με μόνιμη επαρχία διαμονής τη Λευκωσία.

Πίνακας 15: Αποτελέσματα απλής ANOVA –Επαρχία μόνιμης διαμονής* Απόψεις από χρήση υπηρεσιών σε φοιτητές ΤΕΠΑΚ

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ ΟΜΙΛΩΝ | Between Groups | 25,802 | 5 | 5,160 | 2,661 | ,022 |
| | Within Groups | 868,789 | 448 | 1,939 | | |
| | Total | 894,590 | 453 | | | |

Στον πίνακα 16 η ανάλυση διακύμανσης κατέδειξε ότι σε σχέση με το τμήμα φοίτησης υπάρχουν δυο εξαρτημένες μεταβλητές (Χρήση του Shuttle bus και χρήση καφετέριας «Το Ζάππειο») για τις οποίες παρουσιάζονται στατιστικά σημαντικές διαφορές. Προχωρώντας στη διόρθωση Bonferroni αναδείχθηκε ότι η διαφορά παρουσιάζεται μεταξύ των τμημάτων ΠΟΛΥΓΡΑΤ (Πολυμέσων και Γραφικών Τεχνών) και ΕΣΔΙ (Επικοινωνίας, Σπουδών Διαδικτύου) και ΠΟΛΥΓΡΑΤ και ΗΜΜΥΠ (Ηλεκτρολόγων Μηχανικών, Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών).

Πίνακας 16: Αποτελέσματα απλής ANOVA –Τμήμα* Απόψεις από χρήση υπηρεσιών σε φοιτητές ΤΕΠΑΚ

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΜΕΣΩ ΤΟΥ SHUTTLE BUS ΣΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ | Between Groups | 37.896 | 9 | 4.211 | 2.711 | 0.004 |
| | Within Groups | 706.65 | 455 | 1.553 | | |
| | Total | 744.546 | 464 | | | |
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΚΑΦΕΤΕΡΙΑΣ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ "ΤΟ ΖΑΠΠΕΙΟ" | Between Groups | 28.902 | 9 | 3.211 | 2.158 | 0.024 |
| | Within Groups | 688.866 | 463 | 1.488 | | |
| | Total | 717.767 | 472 | | | |

Στην ίδια βάση πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης με εξαρτημένη μεταβλητή το έτος φοίτησης. Όπως καταγράφεται στον πίνακα 17 για δυο υπηρεσίες που προσφέρονται από το ΤΕΠΑΚ (χρήση εστιατορίου «Η Πλατεία» και καφετέρια «Το Ζάππειο») παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές.

Σε ότι αφορά το εστιατόριο «Η Πλατεία» η διόρθωση Bonferroni κατέδειξε ότι η διαφορά υπάρχει κυρίως μεταξύ των φοιτητών που βρίσκονται στο 6ο χρόνο σπουδών με όλους τους υπόλοιπους. Για τη δε καφετέρια «Το Ζάππειο» παρουσιάστηκαν διαφορές σχεδόν σε όλες τις κατηγορίες.

Πίνακας 17: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Έτος φοίτησης* Απόψεις από χρήση υπηρεσιών σε φοιτητές ΤΕΠΑΚ

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΙΚΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ "Η ΠΛΑΤΕΙΑ" | Between Groups | 38.348 | 6 | 6.391 | 4.571 | 0.000 |
| | Within Groups | 650.141 | 465 | 1.398 | | |
| | Total | 688.489 | 471 | | | |
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΚΑΦΕΤΕΡΙΑΣ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ "ΤΟ ΖΑΠΠΕΙΟ" | Between Groups | 49.985 | 6 | 8.331 | 5.784 | 0.000 |
| | Within Groups | 672.665 | 467 | 1.44 | | |
| | Total | 722.65 | 473 | | | |

Ως εξαιρετικά ενδιαφέροντα κρίνονται τα αποτελέσματα του πιο πάνω πίνακα. Συγκεκριμένα, η ανάλυση κατέδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ φοιτητών με κοινωνικά προβλήματα και φοιτητών χωρίς κοινωνικά προβλήματα σε σχέση με τις υπηρεσίες του γραφείου στέγασης. Για την παρούσα έρευνα αυτό το εύρημα κρίνεται ως πολύ σημαντικό γιατί η συντριπτική πλειοψηφία των φοιτητών που αντιμετωπίζουν κοινωνικά προβλήματα είναι ένοικοι στις φοιτητικές εστίες και είναι οι κύριοι χρήστες των υπηρεσιών του γραφείου στέγασης.

Πίνακας 18: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Κοινωνικά προβλήματα * Απόψεις από χρήση υπηρεσιών σε φοιτητές ΤΕΠΑΚ

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΕΓΑΣΗΣ | Between Groups | 7.53 | 1 | 7.53 | 5.149 | 0.024 |
| | Within Groups | 671.22 | 459 | 1.462 | | |
| | Total | 678.751 | 460 | | | |

Η διάρκεια διαμονής (ως εξαρτημένη μεταβλητή) δεν παρουσίασε καμία στατιστικώς σημαντική διαφορά σε σχέση με τις διάφορες υπηρεσίες που προσφέρονται από την Υπηρεσία Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας του ΤΕΠΑΚ.

Ο πίνακας 19 παρουσιάζει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των φοιτητών που διαμένουν σε διάφορους τύπους διαμερισμάτων σε σχέση με τις απόψεις τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του γραφείου στέγασης. Η διόρθωση Bonferroni κατέδειξε ότι η διαφορά ανάγεται μεταξύ των φοιτητών που διαμένουν εκτός με αυτούς που διαμένουν με τους γονείς τους. Προκύπτει αυτή η διαφορά ένεκα του ότι όσοι διαμένουν με τους γονείς τους δεν χρησιμοποιούν ιδιαίτερα τις υπηρεσίες του γραφείου στέγασης, οι οποίες αφορούν πρώτιστα ενοίκους Φ.Ε., δευτερευόντως του «Δικτύου» και τέλος όσους διαμένουν σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα και αξιοποίησαν τον κατάλογο με τα διαθέσιμα υποστατικά που διατηρεί το γραφείο στέγασης.

Πίνακας 19: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Τύπος Διαμερίσματος * Απόψεις από χρήση υπηρεσιών σε φοιτητές ΤΕΠΑΚ

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΕΓΑΣΗΣ | Between Groups | 26.503 | 5 | 5.301 | 3.818 | 0.002 |
| | Within Groups | 638.693 | 460 | 1.388 | | |
| | Total | 665.195 | 465 | | | |

Για τον πιο πάνω πίνακα χρησιμοποιήθηκε ως εξαρτημένη μεταβλητή ο χώρος παρούσας διαμονής (φοιτητικές εστίες, δίκτυο, ιδιωτικά διαμερίσματα, γονείς) και ως ανεξάρτητες μεταβλητές οι διάφορες υπηρεσίες που προσφέρονται σε φοιτητές του ΤΕΠΑΚ. Για όλες τις υπηρεσίες (εκτός της χρήση των αθλητικών εγκαταστάσεων) παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές.

Πίνακας 20: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Χώρος Παρούσας Διαμονής * Απόψεις από χρήση υπηρεσιών σε φοιτητές ΤΕΠΑΚ

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΜΕΣΩ ΤΟΥ SHUTTLE BUS ΣΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ | Between Groups | 19.712 | 3 | 6.571 | 4.185 | 0.006 |
| | Within Groups | 723.802 | 461 | 1.57 | | |
| | Total | 743.514 | 464 | | | |
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΙΚΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ "Η ΠΛΑΤΕΙΑ" | Between Groups | 21.398 | 3 | 7.133 | 4.996 | 0.002 |
| | Within Groups | 666.721 | 467 | 1.428 | | |
| | Total | 688.119 | 470 | | | |
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΚΑΦΕΤΕΡΙΑΣ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ "ΤΟ ΖΑΠΠΕΙΟ" | Between Groups | 12.136 | 3 | 4.045 | 2.677 | 0.047 |
| | Within Groups | 708.832 | 469 | 1.511 | | |
| | Total | 720.968 | 472 | | | |
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΕΓΑΣΗΣ | Between Groups | 30.244 | 3 | 10.081 | 7.213 | 0.000 |
| | Within Groups | 648.525 | 464 | 1.398 | | |
| | Total | 678.769 | 467 | | | |
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ ΟΜΙΑΩΝ | Between Groups | 16.721 | 3 | 5.574 | 2.828 | 0.038 |
| | Within Groups | 904.505 | 459 | 1.971 | | |
| | Total | 921.227 | 462 | | | |

Ο πίνακας 21 παρουσιάζει τη διόρθωση Bonferroni απ' όπου μπορούμε να εξαγάγουμε τα εξής συμπεράσματα:

- σε σχέση με την υπηρεσία «διακίνηση μέσω shuttle bus» η διαφορά εντοπίζεται μεταξύ των φοιτητών που διαμένουν σε εστία με αυτούς που διαμένουν σε ιδιωτικά διαμερίσματα
- Το ίδιο ισχύει και για τις υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές όπου και πάλιν η διαφορά παρουσιάζεται μεταξύ των ίδιων και πάλι υπό-ομάδων.

Από τα πιο πάνω προκύπτει το συμπέρασμα ότι οι ένοικοι Φ.Ε. δεν αξιοποιούν ιδιαίτερα το shuttle bus εφόσον διαμένουν στον πυρήνα των κτηρίων του ΤΕΠΑΚ. Επίσης οι ένοικοι Φ.Ε. στη βάση κοινωνικό-οικονομικών κριτηρίων λαμβάνουν και δωρεάν σίτιση, άρα αξιοποιούν καθημερινά το εστιατόριο ή την καφετέρια του ΤΕΠΑΚ. Επίσης λόγω της διαμονής τους στον πυρήνα του ΤΕΠΑΚ και του ψηλού βαθμού κοινωνικοποίησης τους, συμμετέχουν σε φοιτητικούς ομίλους με ενεργό παρουσία. Νοείται ότι σχετικά με τις υπηρεσίες στέγασης είναι οι κύριοι χρήστες, ως διαμένοντες σε Φ.Ε.

Πίνακας 21: Αποτελέσματα για τις εκ των υστέρων κατά ζεύγη συγκρίσεις

| Dependent Variable | | | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | | |
|---|------------|-------------------|-----------------------|------------|-------|-------------------------|-------------|-------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound | |
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΜΕΣΩ ΤΟΥ SHUTTLE BUS ΣΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ | Bonferroni | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | 0.33 | 0.21 | 0.704 | -0.230 | 0.89 |
| | | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | .507* | 0.145 | 0.003 | 0.120 | 0.89 |
| | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΗΣ | 0.39 | 0.169 | 0.129 | -0.060 | 0.84 |
| | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | -0.33 | 0.21 | 0.704 | -0.890 | 0.23 |
| | | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | 0.177 | 0.199 | 1 | -0.350 | 0.7 |
| | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΗΣ | 0.06 | 0.217 | 1 | -0.520 | 0.64 |
| | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | -.507* | 0.145 | 0.003 | -0.890 | -0.12 |
| | | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | -0.177 | 0.199 | 1 | -0.700 | 0.35 |
| | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΗΣ | -0.117 | 0.154 | 1 | -0.530 | 0.29 |
| | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | -0.39 | 0.169 | 0.129 | -0.840 | 0.06 |
| | | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | -0.06 | 0.217 | 1 | -0.640 | 0.52 |
| | | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | 0.117 | 0.154 | 1 | -0.290 | 0.53 |
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΙΚΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ "Η ΠΛΑΤΕΙΑ" | Bonferroni | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | 0.336 | 0.202 | 0.58 | -0.200 | 0.87 |
| | | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | .529* | 0.137 | 0.001 | 0.170 | 0.89 |
| | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΗΣ | 0.29 | 0.16 | 0.419 | -0.130 | 0.71 |
| | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | -0.336 | 0.202 | 0.58 | -0.870 | 0.2 |
| | | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | 0.194 | 0.191 | 1 | -0.310 | 0.7 |
| | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΗΣ | -0.045 | 0.208 | 1 | -0.600 | 0.5 |
| | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | -.529* | 0.137 | 0.001 | -0.890 | -0.17 |
| | | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | -0.194 | 0.191 | 1 | -0.700 | 0.31 |
| | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΗΣ | -0.239 | 0.146 | 0.61 | -0.630 | 0.15 |
| | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | -0.29 | 0.16 | 0.419 | -0.710 | 0.13 |
| | | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | 0.045 | 0.208 | 1 | -0.500 | 0.6 |
| | | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | 0.239 | 0.146 | 0.61 | -0.150 | 0.63 |
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ | Bonferroni | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | 0.226 | 0.207 | 1 | -0.320 | 0.78 |
| | | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | .389* | 0.141 | 0.035 | 0.020 | 0.76 |
| | | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΗΣ | 0.153 | 0.164 | 1 | -0.280 | 0.59 |

| | | | | | | | |
|--|----------------------------------|------------------|----------------|-------|-------|--------|-------|
| ΚΑΦΕΤΕΡΙΑΣ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ "ΤΟ ΖΑΠΗΡΙΟ" | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | -0.226 | 0.207 | 1 | -0.780 | 0.32 |
| | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | 0.163 | 0.196 | 1 | -0.360 | 0.68 |
| | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΗΣ | -0.073 | 0.213 | 1 | -0.640 | 0.49 |
| | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | -0.389* | 0.141 | 0.035 | -0.760 | -0.02 |
| | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | -0.163 | 0.196 | 1 | -0.680 | 0.36 |
| | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΗΣ | -0.236 | 0.15 | 0.689 | -0.630 | 0.16 |
| | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | -0.153 | 0.164 | 1 | -0.590 | 0.28 |
| | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | 0.073 | 0.213 | 1 | -0.490 | 0.64 |
| | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | 0.236 | 0.15 | 0.689 | -0.160 | 0.63 |
| Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΕΓΑΣΗΣ | Bonferroni ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | 0.268 | 0.197 | 1 | -0.250 | 0.79 |
| | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | .445* | 0.135 | 0.006 | 0.090 | 0.8 |
| | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΗΣ | -0.174 | 0.159 | 1 | -0.600 | 0.25 |
| | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | -0.268 | 0.197 | 1 | -0.790 | 0.25 |
| | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | 0.176 | 0.188 | 1 | -0.320 | 0.67 |
| | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΗΣ | -0.442 | 0.206 | 0.193 | -0.990 | 0.1 |
| | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | -.445* | 0.135 | 0.006 | -0.800 | -0.09 |
| | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | -0.176 | 0.188 | 1 | -0.670 | 0.32 |
| | | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΗΣ | -.619* | 0.147 | 0 | -1.010 | -0.23 |
| | ΓΟΝΕΙΣ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ | ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | 0.174 | 0.159 | 1 | -0.250 | 0.6 |
| | | ΔΙΚΤΥΟ ΤΕΠΑΚ | 0.442 | 0.206 | 0.193 | -0.100 | 0.99 |
| | | ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | .619* | 0.147 | 0 | 0.230 | 1.01 |

Η ανάλυση που παρουσιάζεται στον πίνακα 22 επιχειρεί να εξετάσει κατά πόσον υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ αντρών και γυναικών σε σχέση με την γενική αποτίμηση από τη διαμονή στις εστίες (ως αυτή εξηγείται μέσω 34 ανεξάρτητων μεταβλητών). Η ανάλυση κατέδειξε ότι μόνο για τρεις ανεξάρτητες μεταβλητές (υπηρεσίες διαδικτύου, ηχομόνωση διαμερισμάτων και εξωτερικός θόρυβος) παρουσιάζονται στατιστικά σημαντικές διαφορές.

Πίνακας 22: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Φύλο * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε εστίες

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| ΕΣΤΙΕΣ- ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | Between Groups | 10.592 | 1 | 10.592 | 7.688 | 0.006 |
| | Within Groups | 168.077 | 122 | 1.378 | | |
| | Total | 178.669 | 123 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ- ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΗΝ ΗΧΟΜΟΝΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | Between Groups | 9.285 | 1 | 9.285 | 5.408 | 0.022 |
| | Within Groups | 209.449 | 122 | 1.717 | | |
| | Total | 218.734 | 123 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ- ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΟΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΘΟΡΥΒΟ | Between Groups | 7.102 | 1 | 7.102 | 4.186 | 0.043 |
| | Within Groups | 206.987 | 122 | 1.697 | | |
| | Total | 214.089 | 123 | | | |

Οι φοιτητές από διάφορες επαρχίες παρουσιάζονται να έχουν δισταμένες απόψεις σχετικά με την ιδιωτικότητα στο διαμέρισμα (πίνακας 23). Αυτή ήταν η μόνη ανεξάρτητη μεταβλητή (από σύνολο 34ων) που παρουσίασε στατιστικά σημαντική διαφορά. Αποσκοπώντας στην εξήγηση αυτού του αποτελέσματος προχωρήσαμε σε διόρθωση Bonferroni από όπου διαφάνηκε ότι η διαφορά εντοπίζεται μεταξύ των εκτός Κύπρου ενοίκων και των ενοίκων από την επαρχία Λάρνακας.

Πίνακας 23: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Επαρχία μόνιμης διαμονής * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε εστίες

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| ΕΣΤΙΕΣ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ - ΤΗΝ ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ | Between Groups | 16.862 | 5 | 3.372 | 2.472 | 0.036 |
| | Within Groups | 162.338 | 119 | 1.364 | | |
| | Total | 179.2 | 124 | | | |

Για τρεις ανεξάρτητες μεταβλητές (συντήρηση εστιών, τοποθεσία και εγκαταστάσεις/εξοπλισμός εστιών) σύμφωνα με τον πίνακα 24 παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε σχέση με την εξαρτημένη μεταβλητή «κοινωνικά προβλήματα».

Πίνακας 24: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Κοινωνικά προβλήματα * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε εστίες

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| ΕΣΤΙΕΣ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΕΓΑΣΗΣ -ΤΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | Between Groups | 3.397 | 1 | 3.397 | 3.928 | 0.050 |
| | Within Groups | 108.099 | 125 | 0.865 | | |
| | Total | 111.496 | 126 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ - ΤΗΝ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΤΗΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ | Between Groups | 4.046 | 1 | 4.046 | 7.176 | 0.008 |
| | Within Groups | 70.474 | 125 | 0.564 | | |
| | Total | 74.52 | 126 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ- ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | Between Groups | 3.86 | 1 | 3.86 | 5.082 | 0.026 |
| | Within Groups | 94.18 | 124 | 0.76 | | |
| | Total | 98.04 | 125 | | | |

Οι φοιτητές παρουσιάζονται να έχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε σχέση με τις απόψεις τους σε ότι αφορά στη διαμονή τους στη Λεμεσό. Συγκεκριμένα, οι φοιτητές οι οποίοι μένουν μέχρι τρεις ημέρες την εβδομάδα στις εστίες παρουσιάζονται να έχουν στατιστικώς σημαντική διαφορά από αυτούς οι οποίοι διαμένουν πέραν των 3 ημερών (δηλαδή οι δυο υπόλοιπες υποκατηγορίες «4-5 ημέρες» και «6-7 ημέρες»).

Πίνακας 25: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Διάρκεια διαμονής * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε εστίες

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| ΕΣΤΙΕΣ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΑΣ ΣΤΗ ΛΕΜΕΣΟ ΓΕΝΙΚΑ | Between Groups | 4.215 | 2 | 2.108 | 3.298 | 0.040 |
| | Within Groups | 77.333 | 121 | 0.639 | | |
| | Total | 81.548 | 123 | | | |

Ο πίνακας 26 παρουσιάζει 14 εξαρτημένες μεταβλητές οι οποίες παρουσιάζουν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε σχέση με το κτίριο διαμονής στις εστίες.

Πίνακας 26: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Κτίριο Διαμονής στις εστίες * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε εστίες

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| ΕΣΤΙΕΣ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΕΓΑΣΗΣ - ΤΗΝ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΒΛΑΒΩΝ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | Between Groups | 18.682 | 7 | 2.669 | 2.879 | 0.008 |
| | Within Groups | 110.31 | 119 | 0.927 | | |
| | Total | 128.992 | 126 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΕΓΑΣΗΣ - ΤΗΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΧΩΡΩΝ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | Between Groups | 35.29 | 7 | 5.041 | 3.008 | 0.007 |
| | Within Groups | 167.626 | 100 | 1.676 | | |
| | Total | 202.917 | 107 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ - ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | Between Groups | 24.001 | 7 | 3.429 | 2.69 | 0.013 |
| | Within Groups | 147.838 | 116 | 1.274 | | |
| | Total | 171.839 | 123 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ- ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | Between Groups | 20.531 | 7 | 2.933 | 4.465 | 0.000 |
| | Within Groups | 77.508 | 118 | 0.657 | | |
| | Total | 98.04 | 125 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ- ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | Between Groups | 20.728 | 7 | 2.961 | 2.087 | 0.050 |
| | Within Groups | 167.407 | 118 | 1.419 | | |
| | Total | 188.135 | 125 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ- ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΗΣΗ ΤΗΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ | Between Groups | 28.691 | 7 | 4.099 | 5.964 | 0.000 |
| | Within Groups | 81.087 | 118 | 0.687 | | |
| | Total | 109.778 | 125 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ- ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | Between Groups | 26.437 | 7 | 3.777 | 5.247 | 0.000 |
| | Within Groups | 84.936 | 118 | 0.72 | | |
| | Total | 111.373 | 125 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ- ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ | Between Groups | 14.806 | 7 | 2.115 | 3.714 | 0.001 |
| | Within Groups | 67.194 | 118 | 0.569 | | |
| | Total | 82 | 125 | | | |

| | | | | | | |
|--|----------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ΕΣΤΙΕΣ- ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΗΝ ΚΟΥΖΙΝΑ | Between Groups | 22.38 | 7 | 3.197 | 5.228 | 0.000 |
| | Within Groups | 72.16 | 118 | 0.612 | | |
| | Total | 94.54 | 125 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ- ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΑ ΠΛΑΥΝΤΗΡΙΑ | Between Groups | 56.318 | 7 | 8.045 | 4.664 | 0.000 |
| | Within Groups | 203.555 | 118 | 1.725 | | |
| | Total | 259.873 | 125 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ- ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΟ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΟ ΣΑΣ | Between Groups | 13.601 | 7 | 1.943 | 3.335 | 0.003 |
| | Within Groups | 68.756 | 118 | 0.583 | | |
| | Total | 82.357 | 125 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ- ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΗΝ ΗΧΟΜΟΝΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | Between Groups | 25.56 | 7 | 3.651 | 2.153 | 0.043 |
| | Within Groups | 200.154 | 118 | 1.696 | | |
| | Total | 225.714 | 125 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ- ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΟΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΘΟΥΡΥΒΟ | Between Groups | 24.681 | 7 | 3.526 | 2.15 | 0.044 |
| | Within Groups | 193.478 | 118 | 1.64 | | |
| | Total | 218.159 | 125 | | | |
| ΕΣΤΙΕΣ- ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΗΝ ΕΠΙΠΛΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | Between Groups | 22.239 | 7 | 3.177 | 3.897 | 0.001 |
| | Within Groups | 96.206 | 118 | 0.815 | | |
| | Total | 118.444 | 125 | | | |

Για να επιτραπεί η εξαγωγή κατανοητών συμπερασμάτων υιοθετήθηκε και πάλι η διόρθωση Bonferroni. Σε αυτή τη βάση προέκυψαν τα εξής συμπεράσματα:

- Σε σχέση με την εξαρτημένη μεταβλητή «Χώροι στάθμευσης» η διαφορές στις απόψεις εντοπίζονται μεταξύ των ενοίκων των εστιών «Αστήρ»*«Πανόραμα» και «Αστήρ»*«Κωνσταντίνου».
- Οι ένοικοι των εστιών «Αστήρ»*«Ανελ» και «Αστήρ»*«Κωνσταντίνου» παρουσιάζονται να έχουν στατιστικά σημαντική διαφορά σε σχέση με την εξαρτημένη μεταβλητή «τοποθεσία εστίας».

- Για τις εστίες «Ηλιάδη» και «Πανόραμα» προκύπτει ότι οι ένοικοι τους παρουσιάζουν στατιστικά σημαντική διαφορά σε ότι αφορά τις δυνατότητες ψυχαγωγίας στις φοιτητικές εστίες.
- Σχετικά με τις εγκαταστάσεις και εξοπλισμό των φοιτητικών εστιών, η στατιστικά σημαντική διαφορά εξηγείται από τρία ζεύγη εστιών: Πανόραμα*Ρούσος Πλάζα, Πανόραμα*Αστήρ και Πανόραμα*Κωνσταντίνου.
- Σε σχέση με την εξαρτημένη μεταβλητή «γενική εμφάνιση της φοιτητικής εστίας» οι στατιστικά σημαντικές διαφορές εξηγούνται από τα εξής ζεύγη εστιών: Αστήρ*Πανόραμα, Αρφάρα*Πανόραμα και Κωνσταντίνου*Πανόραμα.
- Σε ότι αφορά τη γενική εμφάνιση του διαμερίσματος οι διαφορές εξηγούνται και πάλι από τα ίδια ζεύγη: Αστήρ*Πανόραμα, Αρφάρα*Πανόραμα και Κωνσταντίνου*Πανόραμα.
- Το ζεύγος υποομάδων Αστήρ*Πανόραμα και Κωνσταντίνου*Πανόραμα παρουσιάζουν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε ότι αφορά τους χώρους υγιεινής των εστιών.
- Η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών σε σχέση με την εξαρτημένη μεταβλητή «κουζίνα» εξηγείται από τις επιμέρους διαφορές στις απόψεις που εξέφρασαν οι ένοικοι των εστιών Κωνσταντίνου*Πανόραμα, Αστήρ*Πανόραμα και Αρφάρα*Πανόραμα.
- Η ύπαρξη στατιστική σημαντικών διαφορών για την εξαρτημένη μεταβλητή «πλυντήριο» έγκειται στις επιμέρους διαφορές μεταξύ των εστιών Αρφάρα, Μάρκου, Κωνσταντίνου και Ηλιάδη.
- Οι ένοικοι της εστίας Πανόραμα εμφανίζουν στατιστικά σημαντικές διαφορές με τους ενοίκους των εστιών Ρούσος Πλάζα, Αστήρ και Κωνσταντίνου σε ότι αφορά τη μεταβλητή «υπνοδωμάτιο».
- Το πρόβλημα της ηχομόνωσης των δωματίων εξηγεί τη στατιστικώς σημαντική διαφορά μεταξύ των ενοίκων δυο εστιών (Πανόραμα*Αρφάρα).
- Τέλος, σε σχέση με την εξαρτημένη μεταβλητή «Εξωτερικό θόρυβο» τα ζεύγη Πανόραμα*Ρούσος Πλάζα, Πανόραμα*Αστήρ και Πανόραμα*Κωνσταντίνου εξηγούν τις στατιστικώς σημαντικές διαφορετικές απόψεις των ενοίκων.

Για να εξεταστεί κατά πόσον υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ του επιπέδου συνολικής ικανοποίησης σε σχέση με σειρά εξαρτημένων μεταβλητών σχεδιάστηκαν τα ακόλουθα μοντέλα διπαραγοντικής ανάλυσης διακύμανσης:

- 2 (φύλο) X 5 (επίπεδο ικανοποίησης : πολύ ικανοποιημένος/η, ικανοποιημένος/η, ούτε ικανοποιημένος/η –ούτε δυσαρεστημένος/η, δυσαρεστημένος/η, πολύ δυσαρεστημένος/η) με

εξαρτημένη μεταβλητή το φύλο. Η ανάλυση κατέδειξε ότι δεν υπήρχε στατιστικώς σημαντική διαφορά ($F_{1,122} = .161, p=0.689$).

- 6 (επαρχία) X 5 (επίπεδο ικανοποίησης : πολύ ικανοποιημένος/η, ικανοποιημένος/η, ούτε ικανοποιημένος/η –ούτε δυσαρεστημένος/η, δυσαρεστημένος/η, πολύ δυσαρεστημένος/η) με εξαρτημένη μεταβλητή την επαρχία. Η ανάλυση κατέδειξε ότι δεν υπήρχε στατιστικώς σημαντική διαφορά ($F_{5,119} = 1.554, p=0.178$).
- 8 (έτος φοίτησης) X 5 (επίπεδο ικανοποίησης : πολύ ικανοποιημένος/η, ικανοποιημένος/η, ούτε ικανοποιημένος/η –ούτε δυσαρεστημένος/η, δυσαρεστημένος/η, πολύ δυσαρεστημένος/η) με εξαρτημένη μεταβλητή το έτος φοίτησης. Η ανάλυση κατέδειξε ότι δεν υπήρχε στατιστικώς σημαντική διαφορά ($F_{5,120} = 1.464, p=0.207$).
- 2 (κοινωνικά προβλήματα) X 5 (επίπεδο ικανοποίησης : πολύ ικανοποιημένος/η, ικανοποιημένος/η, ούτε ικανοποιημένος/η –ούτε δυσαρεστημένος/η, δυσαρεστημένος/η, πολύ δυσαρεστημένος/η) με εξαρτημένη μεταβλητή την ύπαρξη (ή όχι) κοινωνικών προβλημάτων. Η ανάλυση κατέδειξε ότι δεν υπήρχε στατιστικώς σημαντική διαφορά ($F_{1,124} = 1.222, p=0.271$).
- 4 (ημέρες διαμονής εβδομαδιαίως) X 5 (επίπεδο ικανοποίησης : πολύ ικανοποιημένος/η, ικανοποιημένος/η, ούτε ικανοποιημένος/η –ούτε δυσαρεστημένος/η, δυσαρεστημένος/η, πολύ δυσαρεστημένος/η) με εξαρτημένη μεταβλητή τις ημέρες διαμονής. Η ανάλυση κατέδειξε ότι δεν υπήρχε στατιστικώς σημαντική διαφορά ($F_{2,121} = .202, p=0.817$).
- 8 (κτίριο διαμονής στις εστίες) X 5 (επίπεδο ικανοποίησης : πολύ ικανοποιημένος/η, ικανοποιημένος/η, ούτε ικανοποιημένος/η –ούτε δυσαρεστημένος/η, δυσαρεστημένος/η, πολύ δυσαρεστημένος/η) με εξαρτημένη μεταβλητή το κτίριο διαμονής στις εστίες. Η ανάλυση κατέδειξε ότι δεν υπήρχε στατιστικώς σημαντική διαφορά ($F_{7,118} = 2.279, p=0.052$).

Η ανάλυση του πίνακα 27 καταδεικνύει την ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών για 4 ανεξάρτητες μεταβλητές σχετικές (ιδιωτικότητα στο διαμέρισμα, τοποθεσία κτηρίου, κλιματισμός και επίπλωση) με τη γενική αποτίμηση των ενοίκων από την παραμονή σε δίκτυο συνεργαζομένων διαμερισμάτων.

Πίνακας 27: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Φύλο * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε δίκτυο

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|----------------|----|-------------|-------|-------|
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ | Between Groups | 4.317 | 1 | 4.317 | 7.686 | 0.008 |
| | Within Groups | 26.963 | 48 | 0.562 | | |
| | Total | 31.28 | 49 | | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΤΟΥ ΚΤΗΡΙΟΥ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ | Between Groups | 6.409 | 1 | 6.409 | 4.814 | 0.033 |
| | Within Groups | 63.911 | 48 | 1.331 | | |
| | Total | 70.32 | 49 | | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" - ΤΟΝ ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟ ΣΤΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ | Between Groups | 1.018 | 1 | 1.018 | 3.258 | 0.077 |
| | Within Groups | 15.002 | 48 | 0.313 | | |
| | Total | 16.02 | 49 | | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" - ΤΗΝ ΕΠΙΠΛΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | Between Groups | 14.288 | 1 | 14.288 | 17.56 | 0.000 |
| | Within Groups | 38.242 | 47 | 0.814 | | |
| | Total | 52.531 | 48 | | | |

Πέντε ανεξάρτητες μεταβλητές παρουσιάζονται να έχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε ότι αφορά τις απόψεις των ενοίκων του «Δικτύου» σε συνδυασμό με την επαρχία μόνιμης διαμονής και καταγράφονται στον πίνακα 28.

**Πίνακας 28: Αποτελέσματα απλής ΑΝΟΒΑ – Επαρχία μόνιμης διαμονής *
Γενική αποτίμηση από διαμονή σε δίκτυο**

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----------------|----|-------------|-------|-------|
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ | Between Groups | 7.656 | 4 | 1.914 | 2.749 | 0.039 |
| | Within Groups | 32.03 | 46 | 0.696 | | |
| | Total | 39.686 | 50 | | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" | Between Groups | 11.9 | 4 | 2.975 | 3.149 | 0.023 |
| | Within Groups | 42.52 | 45 | 0.945 | | |
| | Total | 54.42 | 49 | | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" | Between Groups | 15.623 | 4 | 3.906 | 3.376 | 0.017 |
| | Within Groups | 52.057 | 45 | 1.157 | | |
| | Total | 67.68 | 49 | | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" - ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΗΣΗ ΤΟΥ ΚΤΗΡΙΟΥ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ | Between Groups | 4.486 | 4 | 1.121 | 3.151 | 0.023 |
| | Within Groups | 16.014 | 45 | 0.356 | | |
| | Total | 20.5 | 49 | | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" - ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | Between Groups | 4.466 | 4 | 1.116 | 3.218 | 0.021 |
| | Within Groups | 15.614 | 45 | 0.347 | | |

Από τον πιο κάτω πίνακα προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για 10 ανεξάρτητες μεταβλητές οι οποίες προσφέρουν/εξηγούν μια γενική αποτίμηση της διαμονής στο δίκτυο συνεργαζομένων διαμερισμάτων. Η διόρθωση Bonferroni επαλήθευσε εύρημα το οποίο διαπιστώθηκε και πιο πάνω όπου οι φοιτητές με διαμονή 1-3 μέρες διαφέρουν στις απόψεις τους από αυτούς που διαμένουν στις εστίες πέραν των τριών ημερών.

Πίνακας 29: Αποτελέσματα απλής ΑΝΟΒΑ – Διάρκεια Διαμονής * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε δίκτυο

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|----------------|----|-------------|-------|-------|
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΣΚΕΛΑΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ | Sum of Squares | | | | | |
| | Between Groups | 7.656 | 4 | 1.914 | 2.749 | 0.039 |
| | Within Groups | 32.03 | 46 | 0.696 | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" | Total | 39.686 | 50 | | | |
| | Between Groups | 11.9 | 4 | 2.975 | 3.149 | 0.023 |
| | Within Groups | 42.52 | 45 | 0.945 | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" | Total | 54.42 | 49 | | | |
| | Between Groups | 15.623 | 4 | 3.906 | 3.376 | 0.017 |
| | Within Groups | 52.057 | 45 | 1.157 | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" - ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΚΤΗΡΙΟΥ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ | Total | 67.68 | 49 | | | |
| | Between Groups | 4.486 | 4 | 1.121 | 3.151 | 0.023 |
| | Within Groups | 16.014 | 45 | 0.356 | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" - ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | Total | 20.5 | 49 | | | |
| | Between Groups | 4.466 | 4 | 1.116 | 3.218 | 0.021 |
| | Within Groups | 15.614 | 45 | 0.347 | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" - ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | Total | 20.5 | 49 | | | |
| | Between Groups | 4.466 | 4 | 1.116 | 3.218 | 0.021 |
| | Within Groups | 15.614 | 45 | 0.347 | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" - ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | Total | 20.5 | 49 | | | |
| | Between Groups | 4.466 | 4 | 1.116 | 3.218 | 0.021 |
| | Within Groups | 15.614 | 45 | 0.347 | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" - ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | Total | 20.5 | 49 | | | |
| | Between Groups | 4.466 | 4 | 1.116 | 3.218 | 0.021 |
| | Within Groups | 15.614 | 45 | 0.347 | | |

| | | | | | | |
|---|----------------|--------|----|-------|-------|-------|
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" - ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | Total | 20.5 | 49 | | | |
| | Between Groups | 4.466 | 4 | 1.116 | 3.218 | 0.021 |
| | Within Groups | 15.614 | 45 | 0.347 | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" - ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | Total | 20.5 | 49 | | | |
| | Between Groups | 4.466 | 4 | 1.116 | 3.218 | 0.021 |
| | Within Groups | 15.614 | 45 | 0.347 | | |

Ο πιο κάτω πίνακας παρουσιάζει τις ανεξάρτητες μεταβλητές για τις οποίες οι απόψεις των ενοίκων σε σχέση με την εξαρτημένη μεταβλητή (κτίριο διαμονής στο δίκτυο) παρουσιάζουν στατιστικά σημαντικές διαφορές.

Πίνακας 30: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Κτίριο Διαμονής στο Δίκτυο * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε δίκτυο

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----------------|----|-------------|--------|-------|
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΤΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" | Between Groups | 10.513 | 5 | 2.103 | 4.371 | 0.003 |
| | Within Groups | 21.167 | 44 | 0.481 | | |
| | Total | 31.68 | 49 | | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" | Between Groups | 31.095 | 5 | 6.219 | 11.732 | 0.000 |
| | Within Groups | 23.325 | 44 | 0.53 | | |
| | Total | 54.42 | 49 | | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" (ΓΝΩΡΙΜΙΑ ΜΕ ΑΛΛΟΥΣ ΦΟΙΤΗΤΕΣ) | Between Groups | 7.52 | 5 | 1.504 | 2.921 | 0.023 |
| | Within Groups | 22.66 | 44 | 0.515 | | |
| | Total | 30.18 | 49 | | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" - ΤΗΝ ΚΟΥΖΙΝΑ | Between Groups | 13.482 | 5 | 2.696 | 4.855 | 0.001 |
| | Within Groups | 24.438 | 44 | 0.555 | | |
| | Total | 37.92 | 49 | | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ | Between Groups | 28.072 | 5 | 5.614 | 5.501 | 0.001 |

| | | | | | | |
|--|----------------|--------|----|-------|------|-------|
| ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" - ΤΑ ΠΛΑΥΝΤΗΡΙΑ | Within Groups | 44.908 | 44 | 1.021 | | |
| | Total | 72.98 | 49 | | | |
| ΔΙΚΤΥΟ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ "ΔΙΚΤΥΟ" - ΤΟΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΘΟΡΥΒΟ | Between Groups | 22.9 | 5 | 4.58 | 2.73 | 0.031 |
| | Within Groups | 73.82 | 44 | 1.678 | | |
| | Total | 96.72 | 49 | | | |

Για να εξεταστεί κατά πόσον υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ του επιπέδου συνολικής ικανοποίησης σε σχέση με σειρά εξαρτημένων μεταβλητών ελέγχθηκαν μέσω απλής ανάλυσης διασποράς τα ακόλουθα μοντέλα που παρουσιάζονται στον πίνακα 31:

Πίνακας 31: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Συνολική ικανοποίηση από τη διαμονή στο Δίκτυο * Εξαρτημένες μεταβλητές

| Ανεξάρτητη μεταβλητή | Εξαρτημένη μεταβλητή | Λόγος F και πιθανότητα |
|---|------------------------------|---------------------------------|
| επίπεδο ικανοποίησης: - πολύ ικανοποιημένος/η, - ικανοποιημένος/η, - ούτε ικανοποιημένος/η – ούτε δυσανεστημένος/η, - δυσανεστημένος/η, - πολύ δυσανεστημένος/η | Φύλο | ($F_{1,148} = .595, p=0.444$) |
| -“- | Επαρχία μόνιμης διαμονής | ($F_{4,45} = 2.105, p=0.096$) |
| -“- | Έτος φοίτησης | ($F_{3,46} = 1.326, p=0.278$) |
| -“- | Κοινωνικά προβλήματα | ($F_{1,39} = .055, p=0.816$) |
| -“- | Ημέρες διαμονής εβδομαδιαίως | ($F_{2,47} = 5.991, p=0.005$) |
| -“- | Κτίριο Διαμονής στο δίκτυο | ($F_{5,44} = 2.230, p=0.068$) |

Όπως προκύπτει από την ανάλυση του πίνακα 31 παρουσιάζεται να υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά σε ότι αφορά το συνολικό επίπεδο ικανοποίησης σε σχέση με τη διάρκεια παραμονής στις εστίες.

Από τις συγκρίσεις ανά ζεύγη και εφαρμογή κάποιων «διορθώσεων» μέσω της διόρθωσης «Bonferroni» προκύπτει ότι στατιστικώς σημαντικές διαφορές υπάρχουν μεταξύ των ενοίκων που διαμένουν στις εστίες λιγότερο από 3 μέρες σε σύγκριση με αυτούς που διαμένουν περισσότερο.

Οι απόψεις των αντρών και γυναικών ενοίκων ιδιωτικών διαμερισμάτων, σύμφωνα με τον πίνακα 32 δίστανται (με στατιστικώς σημαντική διαφορά) σε τέσσερις ανεξάρτητες μεταβλητές (διαμονή στη Λεμεσό γενικά, Αντιμετώπιση των φοιτητών από τους μόνιμους κατοίκους της Λεμεσού, κλιματισμός και εμφάνιση κτηρίου).

Πίνακας 32: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Φύλο * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε διαμερίσματα ιδιωτικού τομέα

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΑΣ ΣΤΗ ΛΕΜΕΣΟ ΓΕΝΙΚΑ | Between Groups | 6.659 | 1 | 6.659 | 7.023 | 0.009 |
| | Within Groups | 168.785 | 178 | 0.948 | | |
| | Total | 175.444 | 179 | | | |
| ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΜΟΝΙΜΩΝ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ | Between Groups | 7.431 | 1 | 7.431 | 7.16 | 0.008 |
| | Within Groups | 182.659 | 176 | 1.038 | | |
| | Total | 190.09 | 177 | | | |
| ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟ ΣΤΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ | Between Groups | 5.002 | 1 | 5.002 | 4.355 | 0.038 |
| | Within Groups | 197.533 | 172 | 1.148 | | |
| | Total | 202.534 | 173 | | | |
| ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΚΤΗΡΙΟΥ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ | Between Groups | 4.768 | 1 | 4.768 | 3.994 | 0.047 |
| | Within Groups | 207.727 | 174 | 1.194 | | |
| | Total | 212.494 | 175 | | | |

Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον πιο κάτω πίνακα καταδεικνύουν τη στατιστική διαφορά δύο ανεξάρτητων μεταβλητών σε σχέση με την εξαρτημένη μεταβλητή (επαρχία μόνιμης διαμονής).

Η διόρθωση Bonferroni κατέδειξε ότι για τη μεν «προσαρμογή στην πόλη της Λεμεσού» η διαφορά έγκειται στις απόψεις φοιτητών από Πάφο και Λεμεσό ενώ για την

ανεξάρτητη μεταβλητή «κόστος διαμονής σε διαμέρισμα του ιδιωτικού τομέα» η στατιστικώς σημαντική διαφορά εξηγείται από τις διαφορετικές απόψεις ενοίκων στα ακόλουθα ζεύγη: Λεμεσός*Λευκωσία, Λάρνακα*Λευκωσία, Πάφος*Λεμεσός και εκτός Κύπρου*Λεμεσός.

Πίνακας 33: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Επαρχία μόνιμης διαμονής * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε διαμερίσματα ιδιωτικού τομέα

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ, ΟΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΣΑΣ | Between Groups | 12.22 | 5 | 2.444 | 2.851 | 0.017 |
| | Within Groups | 148.316 | 173 | 0.857 | | |
| | Total | 160.536 | 178 | | | |
| ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ | Between Groups | 34.331 | 5 | 6.866 | 5.193 | 0.000 |
| | Within Groups | 223.464 | 169 | 1.322 | | |
| | Total | 257.794 | 174 | | | |

Σε σχέση με την εξαρτημένη μεταβλητή «κοινωνικά προβλήματα», τέσσερις ανεξάρτητες μεταβλητές (βλέπε πίνακα 34) παρουσιάζονται να έχουν στατιστικά σημαντική διαφορά σε ότι αφορά τις απόψεις που εξέφρασαν οι ένοικοι.

Πίνακας 34: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Κοινωνικά προβλήματα * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε διαμερίσματα ιδιωτικού τομέα

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ | Between Groups | 8.989 | 1 | 8.989 | 6.274 | 0.013 |
| | Within Groups | 257.874 | 180 | 1.433 | | |
| | Total | 266.863 | 181 | | | |
| ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΓΙΑ ΜΕΛΕΤΗ | Between Groups | 7.157 | 1 | 7.157 | 6.896 | 0.009 |
| | Within Groups | 187.859 | 181 | 1.038 | | |
| | Total | 195.016 | 182 | | | |
| ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | Between Groups | 3.273 | 1 | 3.273 | 4.01 | 0.047 |
| | Within Groups | 145.304 | 178 | 0.816 | | |
| | Total | 148.578 | 179 | | | |

| | | | | | | |
|--|----------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΥΖΙΝΑ | Between Groups | 3.68 | 1 | 3.68 | 4.179 | 0.042 |
| | Within Groups | 157.646 | 179 | 0.881 | | |
| | Total | 161.326 | 180 | | | |

Δυο ανεξάρτητες μεταβλητές (διαμονή στη Λεμεσό και χωροθέτηση ΤΕΠΑΚ) παρουσιάζουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις απόψεις των ενοίκων διαμερισμάτων του ιδιωτικού τομέα. Όπως και στην ανάλογη περίπτωση διαμονής σε άλλα πλαίσια και πάλιν υπάρχουν διαφορές μεταξύ των ενοίκων που διαμένουν από 1-3 μέρες με αυτούς που μένουν περισσότερο από 3 μέρες.

Πίνακας 35: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Διάρκεια διαμονής στις εστίες * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε διαμερίσματα ιδιωτικού τομέα

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΑΣ ΣΤΗ ΛΕΜΕΣΟ ΓΕΝΙΚΑ | Between Groups | 10.797 | 3 | 3.599 | 4.011 | 0.009 |
| | Within Groups | 162.424 | 181 | 0.897 | | |
| | Total | 173.222 | 184 | | | |
| ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ ΧΩΡΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ | Between Groups | 15.566 | 3 | 5.189 | 3.066 | 0.029 |
| | Within Groups | 306.348 | 181 | 1.693 | | |
| | Total | 321.914 | 184 | | | |

Ως σημαντικό κρίνεται το συμπέρασμα το οποίο βγαίνει από την ανάλυση των αποτελεσμάτων του πίνακα 36. Συγκεκριμένα, η ανεξάρτητη μεταβλητή «κόστος» σε σχέση με την εξαρτημένη μεταβλητή «απόσταση» παρουσιάζουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις απόψεις των ενοίκων. Από τα αποτελέσματα της ανάλυσης Bonferroni διεφάνει ότι η διαφορά αυτή υφίσταται μεταξύ όλων των ενοίκων που διαμένουν σε απόσταση λιγότερο των έξι χιλιομέτρων με τους ενοίκους που διαμένουν σε απόσταση πέραν των έξι χιλιομέτρων.

Πίνακας 36: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Απόσταση του διαμερίσματος από κέντρο * Γενική αποτίμηση από διαμονή σε διαμερίσματα ιδιωτικού τομέα

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ | Between Groups | 27.87 | 6 | 4.645 | 3.358 | 0.004 |
| | Within Groups | 237.929 | 172 | 1.383 | | |
| | Total | 265.799 | 178 | | | |
| ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΗΛΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | Between Groups | 4047.968 | 6 | 674.661 | 2.949 | 0.009 |
| | Within Groups | 40492.532 | 177 | 228.771 | | |
| | Total | 44540.5 | 183 | | | |

Για να εξεταστεί κατά πόσον υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ του επιπέδου συνολικής ικανοποίησης σε σχέση με σειρά εξαρτημένων μεταβλητών για τους διαμένοντες σε ιδιωτικά διαμερίσματα ελέγχθηκαν μέσω απλής ανάλυσης διασποράς τα ακόλουθα μοντέλα που παρουσιάζονται στον πίνακα 37:

Πίνακας 37: Αποτελέσματα απλής ANOVA – Συνολική ικανοποίηση από τη διαμονή σε διαμερίσματα ιδιωτικού τομέα * Εξαρτημένες μεταβλητές

| Ανεξάρτητη μεταβλητή | Εξαρτημένη μεταβλητή | Λόγος F και πιθανότητα |
|---|-----------------------------------|----------------------------------|
| επίπεδο ικανοποίησης: - πολύ ικανοποιημένος/η, - ικανοποιημένος/η, - ούτε ικανοποιημένος/η – ούτε δυσανεστημένος/η, - δυσανεστημένος/η, - πολύ δυσανεστημένος/η | Φύλο | ($F_{1,165} = .447, p=0.505$) |
| -“- | Επαρχία μόνιμης διαμονής | ($F_{5,160} = .947, p=0.452$) |
| -“- | Έτος φοίτησης | ($F_{5,166} = 1.142, p=0.340$) |
| -“- | Κοινωνικά προβλήματα | ($F_{1,171} = 1.718, p=0.192$) |
| -“- | Ημέρες διαμονής εβδομαδιαίως | ($F_{3,168} = 0.944, p=0.421$) |
| -“- | Απόσταση διαμερίσματος από κέντρο | ($F_{6,164} = 2.257, p=0.040$) |

Από την ανάλυση του πίνακα 37 παρουσιάζεται να υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά σε ότι αφορά το συνολικό επίπεδο ικανοποίησης σε σχέση με την απόσταση του διαμερίσματος από το κέντρο.

Ο πίνακας 38 και 39 παρουσιάζουν την ίδια ανεξάρτητη μεταβλητή (διασκέδαση στη πόλη της Λεμεσού) ως τη μοναδική με την οποία οι εξαρτημένες μεταβλητές «φύλο» και «ύπαρξη κοινωνικών προβλημάτων» υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές των φοιτητών οι οποίοι διαμένουν με τους γονείς τους.

Πίνακας 38: Αποτελέσματα απλής ANOVA –Φύλο * Γενική αποτίμηση από διαμονή με γονείς

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------------------------|----------------|----------------|----|-------------|-------|-------|
| ΓΟΝΕΙΣ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ | Between Groups | 7.298 | 1 | 7.298 | 7.682 | 0.007 |
| ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ ΣΤΗΝ | | | | | | |
| ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ | Within Groups | 83.602 | 88 | 0.95 | | |

Πίνακας 39: Αποτελέσματα απλής ANOVA –Κοινωνικά προβλήματα * Γενική αποτίμηση από διαμονή με γονείς

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------------------------|----------------|----------------|----|-------------|-------|-------|
| ΓΟΝΕΙΣ - ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ | Between Groups | 7.298 | 1 | 7.298 | 7.682 | 0.007 |
| ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ ΣΤΗΝ | | | | | | |
| ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ | Within Groups | 83.602 | 88 | 0.95 | | |

Με την ολοκλήρωση της ερμηνείας των αποτελεσμάτων της ανάλυσης διακύμανσης (ANOVA) ακολουθούν η παραγοντική ανάλυση και η ανάλυση παλινδρόμησης η οποία θα επιτρέψει την ανάπτυξη ενός εμπειρικού μοντέλου που θα είναι σε θέση να ερμηνεύσει και να μετρήσει την σημασία των διαφόρων παραγόντων σε ότι αφορά την ικανοποίηση των ενοίκων των φοιτητικών εστιών του ΤΕΠΑΚ.

4.8 Ανάλυση των παραγόντων ικανοποίησης στις εστίες

Για το ερευνητικό ερώτημα «Ποιοι είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών του ΤΕΠΑΚ από τις παρεχόμενες υπηρεσίες διαμονής τους » θα χρησιμοποιηθεί η παραγοντική ανάλυση.

Η παραγοντική ανάλυση (factor analysis) χρησιμοποιείται στις κοινωνικές επιστήμες για ερευνητικά προβλήματα τα οποία προϋποθέτουν την επιμέτρηση μεταβλητών για πολυσύνθετες και πολυδιάστατες μεταβλητές όπως η ικανοποίηση πελατών και η αγοραστική συμπεριφορά.

Παρόλο που στην καθημερινότητα όροι όπως ικανοποίηση πελατών και ποιότητα υπηρεσιών χρησιμοποιούνται ως ανεξάρτητες και αυτόνομες έννοιες, ουσιαστικά είναι δύσκολο να παρατηρηθούν αφού αποτελούνται από μια σειρά χαρακτηριστικών. Με τη χρήση της παραγοντικής ανάλυσης αυτά τα χαρακτηριστικά χρησιμοποιούνται για να προκύψει μέσω μιας εμπειρικής διαδικασίας αριθμός μη παρατηρούμενων συνιστώσεων κάτω από τις ομαδοποιούνται (ταυτοποιούνται) τα χαρακτηριστικά.

Η παραγοντική ανάλυση διακρίνεται σε διερευνητική (exploratory) και επιβεβαιωτική (confirmatory). Η διερευνητική παραγοντική ανάλυση χρησιμοποιείται για την ταυτοποίηση μη παρατηρούμενων παραγόντων ενώ η επιβεβαιωτική χρησιμοποιείται ως εμπειρικό εργαλείο επιβεβαίωσης για το κατά πόσον ένα σύνολο μεταβλητών μετρά κατά τρόπο ικανοποιητικό μη παρατηρούμενου παράγοντες.

Για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας υιοθετείται η διερευνητική παραγοντική ανάλυση αφού βασική επιδίωξη είναι η εξαγωγή των παραγόντων ικανοποίησης από την διαμονή των φοιτητών.

Για την εφαρμογή της διερευνητικής παραγοντικής ανάλυσης θα πρέπει σε πρώτο στάδιο να επιλεγεί η μέθοδος για την απόκτηση εκτιμητών των κύριων παραγόντων. Οι πλέον διαδεδομένες μέθοδοι είναι η ανάλυση σε κύριες συνιστώσες και η μέθοδος μέγιστης πιθανοφάνειας. Επιπλέον μέθοδοι είναι η άλφα παραγοντοποίηση, η παραγοντοποίηση των απεικονισμένων μεταβλητών, η παραγοντοποίηση των μη σταθμισμένων ελαχίστων τετραγώνων, η παραγοντοποίηση των γενικευμένων ελαχίστων τετραγώνων και η μέθοδος της μέγιστης πιθανοφάνειας.

Για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας υιοθετείται η ανάλυση σε κύριες συνιστώσες αφού παρέχει τη δυνατότητα επιλογής σε σχέση με τον αριθμό παραγόντων (λαμβάνεται

υπόψη η συνολική διακύμανση των μεταβλητών κατά φθίνουσα ακολουθία). Ουσιαστικά, μπορούν να εξαχθούν τόσες κύριες συνιστώσες όσες και οι αρχικές μεταβλητές.

Για την επιλογή του αριθμού των κύριων συνιστώσων προσφέρονται τέσσερις διαφορετικές επιλογές:

1. Δύναται η επιλογή αριθμού συνιστώσων οι οποίες να ερμηνεύουν ένα σημαντικό ποσοστό από τη συνολική διακύμανση (70%-80%).
2. Οι Gutman και Kaiser πρότειναν όπως η επιλογή του αριθμού των συνιστώσων να γίνεται στη βάση των χαρακτηριστικών τιμών (ίσες ή μεγαλύτερες της μονάδας).
3. Το τρίτο κριτήριο επιλογής βασίζεται στο γράφημα ιδιοτιμών δειγματικού πίνακα διακύμανσης του Cattell. Σύμφωνα με αυτό το κριτήριο ο αριθμός των απαιτούμενων κύριων συνιστώσων είναι αυτός μετά τον οποίο υπάρχει τάση ευθυγράμμισης της γραμμής που ενώνει τις τιμές των χαρακτηριστικών τιμών του αρχικού πίνακα των κύριων συνιστώσων.
4. Τέλος, το τέταρτο κριτήριο καθορίζει τον αριθμό των κύριων συνιστώσων στη βάση της λογικής και χρήσιμης ερμηνείας τους.

Προτού αναλυθούν τα αποτελέσματα της παραγοντικής ανάλυσης θα πρέπει να γίνουν κάποιοι έλεγχοι καταλληλότητας εφαρμογής της παραγοντικής ανάλυσης. Πιο κάτω επεξηγούνται και αναλύονται οι έλεγχοι σε σχέση με τα δεδομένα της παρούσας έρευνας.

Το πρώτο βήμα στην παραγοντική ανάλυση, είναι να βρεθούν οι συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών. Σύμφωνα με τον Norusis (1984) όταν οι συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών είναι χαμηλές, τότε θεωρείτε πολύ δύσκολο αυτές οι μεταβλητές να μοιράζονται κοινούς παράγοντες. Μέσω του υπολογισμού ενός πίνακα συσχετίσεων μπορεί να διαπιστωθεί κατά πόσον η παραγοντική ανάλυση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τα δεδομένα της παρούσας έρευνας.

Ο πίνακας συσχετίσεων (βλ. Παράρτημα 1.7) καταδεικνύει ότι ένας ικανοποιητικός αριθμός συσχετίσεων υπερβαίνει το κατώτερα αποδεκτό επίπεδο του 0.3 (Nunally, 1978, Hair και άλλοι. 1998).

Το δεύτερο βήμα αφορά στην αξιολόγηση της επάρκειας του δείγματος. Στην παραγοντική ανάλυση δεν υπάρχει κοινά αποδεκτή επιστημονική απάντηση σε σχέση με το μέγεθος του δείγματος. Υπάρχουν όμως συγκεκριμένοι εμπειρικοί κανόνες (rules of thumb) τους οποίους εισηγήθηκαν γνωστοί ερευνητές.

α) Δείκτης STV: Οι Bryant και Yarnold (1995) εισηγήθηκαν ότι η αναλογία ερωτώμενων και μεταβλητών δεν θα πρέπει να είναι μικρότερη του 5.

β) Οι Hair και άλλοι (1998) επισήμαναν ότι ο αριθμός των ερωτώμενων θα πρέπει να έχει αναλογία προς της μεταβλητές 1 προς 10. Επιπλέον εισηγήθηκαν ως το ελάχιστο αποδεκτό δείγμα τις 100 παρατηρήσεις.

γ) Οι Gorsuch (1983) και Guadagnoli και Velicer (1988) εισηγήθηκαν ως ελάχιστο δείγμα από 100 μέχρι 200 παρατηρήσεις.

δ) Οι Hutcheson και Sofroniou (1999) επισήμαναν ότι 150-300 παρατηρήσεις κρίνονται ως επαρκής για να χρησιμοποιηθεί η παραγοντική ανάλυση.

Για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας οι εισηγήσεις των Hair και άλλων (1998), Gorsuch (1983) και Guadagnoli και Velicer (1988) υιοθετήθηκαν αφού το δείγμα φοιτητών από τις εστίες του ΤΕΠΑΚ ανερχόταν στους 127 φοιτητές. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι ο συνολικός πληθυσμός των ενοίκων εστιών ανέρχεται στους 145 γίνεται αντιληπτό ότι εξ αντικειμένου οι επιλογές σε ότι αφορά το δείγμα ήταν περιορισμένες.

Σε τρίτο στάδιο απαιτείται ο έλεγχος της αξιοπιστίας των κλιμάκων μέτρησης του ερωτηματολογίου μέσω του υπολογισμού του συντελεστή Cronbach's α' (Cronbach, 1955). Ο συντελεστής Cronbach's α' ανέρχεται σε 0.926 δεικνύοντας ότι η κλίμακα χαρακτηρίζεται από ένα υψηλό επίπεδο αξιοπιστίας εσωτερικής συνοχής (Peter, 1979). Το ποσοστό αυτό υπερβαίνει το ελάχιστο αποδεκτό ποσοστό του 0.70 το οποίο εισηγήθηκε ο Nunnally (1978).

Αναφέρονται πιο κάτω ενδεικτικές τιμές του δείκτη:

- ❖ Τιμή <0.6 , τότε η κλίμακα είναι ανεξάρτητη
- ❖ Τιμή = 0.6 είναι το ελάχιστο αποδεκτό όριο.
- ❖ Τιμή = 0.7 είναι επαρκής
- ❖ Τιμή = 0.8 πολύ καλή αξιοπιστία
- ❖ Τιμή = 0.9 υψηλή αξιοπιστία

Το τέταρτο στάδιο βήμα αφορά τους συντελεστές συσχέτισης οι οποίοι θα πρέπει να είναι υψηλοί. Σε περίπτωση που οι συσχετίσεις είναι χαμηλές τότε είναι σχεδόν αδύνατο οι μεταβλητές να μοιράζονται κοινούς παράγοντες. Ο έλεγχος σφαιρικότητας του Barlett χρησιμοποιείται για να ελεγχθεί η υπόθεση (χρησιμοποιώντας το στατιστικό χ^2 την υπόθεση

ότι ο πίνακας συσχετίσεων δεν είναι ταυτοτικός και, συνεπώς, ότι το υπόδειγμα της παραγοντικής ανάλυσης είναι κατάλληλο. Όπως διαπιστώνουμε από τον Πίνακα 41 η τιμή του χ^2 , είναι αρκετά ψηλή συνεπώς και απόρριψη της υπόθεσης ότι ο πίνακας συσχετίσεων είναι ταυτοτικός.

Σε επόμενο βήμα θα πρέπει να διαπιστωθεί, βάσει στατιστικών ελέγχων, η χρήση της παραγοντικής ανάλυσης ως αποδεκτής στατιστικής μεθόδου για την ανάλυση συλλεχθέντων δεδομένων. Μεγάλες τιμές του δείκτη Kaiser-Meyer-Olkin (άνω του 0,50), ως δείκτη σύγκρισης των μεγεθών των παρατηρούμενων συντελεστών συσχέτισης προς τους συντελεστές μερικής συσχέτισης, δηλώνουν ότι η μέθοδος της παραγοντικής ανάλυσης των μεταβλητών είναι αποδεκτή ως τεχνική για την ανάλυση των δεδομένων (Μαρούγκα, 2004). Όπως διαπιστώνουμε από τον πίνακα 6 η τιμή του δείκτη KMO είναι αρκετά υψηλή (0.832). Σύμφωνα με τους Hair και άλλους (1998) τιμές πέραν του 0.5 καταδεικνύουν την καταλληλότητα των δεδομένων για παραγοντική ανάλυση. Παρόμοια άποψη εξέφρασαν και οι Tabachnick και Fidell (1989) υποδεικνύοντας ότι προϋπόθεση για μια αξιόπιστη και έγκυρη παραγοντική ανάλυση απαιτούνται τιμές πέραν του 0.6.

Πίνακας 40: Ελέγχοι KMO και Bartlett

KMO and Bartlett's Test

| | | |
|---|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | 0.832 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 2110.208 |
| | df | 561 |
| | Sig. | .000 |

Κατόπιν των πιο πάνω ελέγχων η παραγοντική ανάλυση μπορεί να υιοθετηθεί ως αποδεκτή μέθοδος για την ανάλυση των πρωτογενών δεδομένων της παρούσας έρευνας.

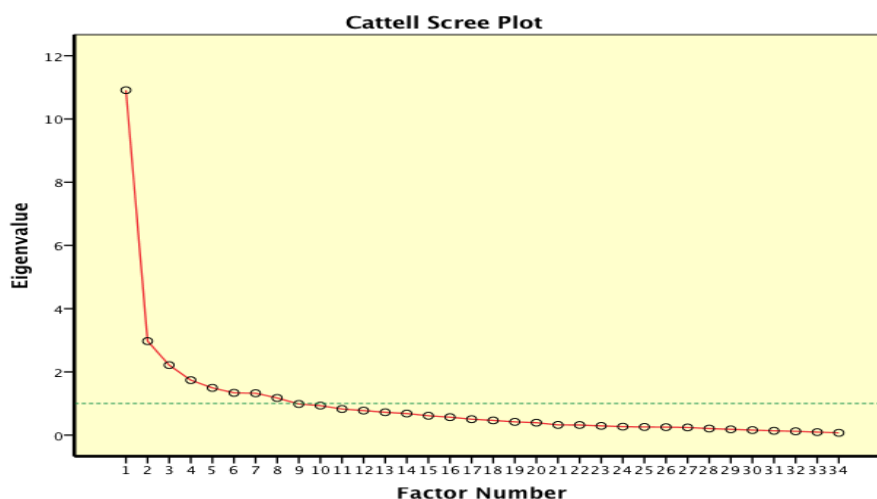
Η μέθοδος της παραγοντικής ανάλυσης για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας θα είναι σε κύριες συνιστώσες. Σε αυτή την επιλογή οδηγηθήκαμε από το γεγονός ότι αυτή η μέθοδος αναδεικνύει παράγοντες οι οποίοι έχουν θεωρητική υπόσταση και ομαδοποιούν τις μεταβλητές στη βάση της θεωρητικής εγγύτητας τους (Rummel, 1970a).

Ο μη περιστρεφόμενος πίνακας των παραγόντων εισηγείται λύση οκτώ (8) παραγόντων. Για να υποβοηθηθεί η ερμηνεία των παραγόντων υιοθετήθηκε περιστροφή Varimax. Η συγκεκριμένη μέθοδος είναι ορθογώνια δηλαδή η γωνία που σχηματίζουν οι

παράγοντες κατά την περιστροφή είναι ορθή (Afifi, 1990, σελ.419). Το γεγονός αυτό εξασφαλίζει την προϋπόθεση για τη μη συσχέτιση των νέων παραγόντων. Η Varimax περιστροφή επιτυγχάνεται με την μεγιστοποίηση του συνόλου της μεταβλητότητας των επιβαρύνσεων ανάμεσα στους παράγοντες (Afifi, 1990, σελ.411). Στη βάση περιστροφής Varimax καταλήξαμε και πάλι σε οκτώ (8) παράγοντες.

Σε αυτό το σημείο αναδεικνύεται η τελική απόφαση, στη διαδικασία παραγοντικής ανάλυσης, η οποία πρέπει να ληφθεί και αφορά τον αριθμό των παραγόντων. Βασιζόμενοι στις μελέτες των Rummel (1970a), Dunteman (1989), Stevens (1996) και Hair και άλλοι (1998) έχουν εντοπιστεί τέσσερις διαφορετικές προσεγγίσεις.

1. Το κριτήριο Kaiser: Το συγκεκριμένο κριτήριο αποτελεί το πιο κοινό εμπειρικό κανόνα και εισηγείται την εξαίρεση των λιγότερο σημαντικών παραγόντων από την ανάλυση. Πιο συγκεκριμένα, στη βάση του κριτηρίου Kaiser θα πρέπει να εξαιρεθούν όλοι οι παράγοντες με ιδιοτιμές (eigenvalues) μικρότερες από 1.0.
2. Γράφημα χαρακτηριστικών ριζών του Cattell: Το γράφημα χαρακτηριστικών ριζών του Cattell (1949) συνιστά τη χρησιμοποίηση του ελέγχου της ομαλής μεταβολής της κλίσης, σύμφωνα με το οποίο ο αριθμός των εξαγόμενων συνιστωσών θα είναι αυτός μετά τον οποίο παρατηρείται τάση ευθυγράμμισης της γραμμής που ενώνει τις τιμές των χαρακτηριστικών ριζών του αρχικού πίνακα των κυρίων συνιστωσών. Επιπλέον των παραπάνω, σχετικά με τον προσδιορισμό του αριθμού των συνιστωσών, ο Cattell. Παρατηρώντας το παρακάτω γράφημα χαρακτηριστικών ριζών εντοπίζεται τάση ευθυγράμμισης μετά τη όγδοη κύρια συνιστώσα.
3. Κριτήριο επεξήγησης διασποράς: Το κριτήριο αυτό προϋποθέτει την συμπερίληψη παραγόντων που αντιστοιχούν σε 80-90% της επεξήγησης διασποράς.
4. Βαθμός επεξήγησης – κρίση του ερευνητή: Παρόλο που αυτό το κριτήριο δεν έχει οποιαδήποτε μαθηματική υπόσταση, χρησιμοποιείται ευρέως από ερευνητές. Στη βάση αυτού του κριτηρίου καθορίζεται ο αποδεκτός αριθμός παραγόντων στη βάση της δυνατότητας του μοντέλου να επεξηγήσει κατά τρόπο θεωρητικά ορθό και ικανοποιητικό το μοντέλο.

Διάγραμμα 55: Γράφημα χαρακτηριστικών ριζών του Cattell

Για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκε το κριτήριο του «βαθμού επεξήγησης – κρίσης του ερευνητή» όπου η άποψη του ερευνητή παίζει καθοριστικό ρόλο στην επιλογή του αριθμού των παραγόντων (Rummel, 1970a). Επιπλέον, η απόφαση αυτή υποστηρίζεται και από το γεγονός ότι η βιβλιογραφία σε σχέση με το θέμα που πραγματεύεται η μελέτη είναι περιορισμένη και δεν έχει εντοπιστεί οποιαδήποτε έρευνα στην οποία έχει εφαρμοστεί η παραγοντική ανάλυση.

Όπως έχουμε αναφέρει, η αρχική λύση υπέδειξε μοντέλο οκτώ παραγόντων. Στη βάση όμως της απόφασης για χρήση του κριτηρίου «βαθμού επεξήγησης – κρίσης του ερευνητή» τέθηκε ως α priori κριτήριο λύση τριών παραγόντων

Με βασικό σκοπό την καλύτερη ερμηνεία των συνιστωσών, έγινε και πάλι περιστροφή των κυρίων συνιστωσών με την τεχνική της ορθογωνικής περιστροφής μέγιστης διακύμανσης. Με αυτήν επιχειρείται να μεγιστοποιηθεί η διακύμανση των τετραγώνων των επιβαρύνσεων και να ελαχιστοποιηθεί ο αριθμός των μεταβλητών με υψηλές επιβαρύνσεις σε κάθε παράγοντα, που θα βοηθήσει, έτσι, στην ερμηνεία των παραγόντων.

Ακολουθώντας τη τεχνική της ορθογωνικής περιστροφής μέγιστης διακύμανσης ο παρακάτω πίνακας περιέχει τις επιβαρύνσεις των παραγόντων μετά την περιστροφή.

Πίνακας 41: Ανάλυση κυρίων συνιστώσων με ορθογωνική περιστροφή

| | Παρ. 1 | Παρ. 2 | Παρ. 3 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ | 0.831 | | |
| ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΟ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΟ ΣΑΣ | 0.734 | | 0.256 |
| ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΗΝ ΚΟΥΖΙΝΑ | 0.732 | | |
| ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΗΝ ΕΠΙΠΛΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | 0.719 | | |
| ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΗΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ | 0.688 | 0.341 | |
| ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | 0.61 | 0.423 | |
| ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | 0.607 | 0.331 | 0.283 |
| ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ - ΤΗΝ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | 0.525 | | 0.496 |
| ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ - ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ ΕΣΤΙΩΝ ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΓΙΑ ΜΕΛΕΤΗ | 0.487 | 0.35 | 0.293 |
| ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΟΝ ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟ ΣΤΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ | 0.463 | 0.288 | |
| ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ - ΤΗΝ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΥΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ ΕΣΤΙΩΝ | 0.419 | | |
| ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ - ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | 0.393 | 0.348 | 0.338 |
| ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ - ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | 0.393 | 0.341 | |
| ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΟΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΘΟΡΥΒΟ | 0.323 | 0.308 | |
| ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΕΓΑΣΗΣ - ΤΗΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΕΝΟΙΚΩΝ (ΚΑΝΟΝΕΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΕΝΟΙΚΩΝ) | | 0.813 | |
| ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΕΓΑΣΗΣ - ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΕΝΟΙΚΩΝ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | | 0.711 | |
| ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΕΓΑΣΗΣ - ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥΣ | | 0.708 | |
| ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΕΓΑΣΗΣ - ΤΗΝ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΒΛΑΒΩΝ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | | 0.699 | |
| ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΕΓΑΣΗΣ - ΤΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | 0.286 | 0.674 | |
| ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ - ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΕΓΑΣΗΣ | 0.329 | 0.562 | |
| ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ - ΤΗΝ ΙΔΙΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ | 0.334 | 0.505 | |
| ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ - ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | 0.277 | 0.477 | |
| ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΗΝ ΗΧΟΜΟΝΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | 0.307 | 0.372 | |
| ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΕΓΑΣΗΣ - ΤΟ ΘΕΣΜΟ ΤΟΥ ΒΟΗΘΟΥ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | | 0.369 | 0.354 |
| ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | 0.25 | 0.353 | |
| ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ - ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ (ΓΝΩΡΙΜΙΑ ΜΕ ΑΛΛΟΥΣ ΦΟΙΤΗΤΕΣ)) | 0.255 | 0.329 | |
| ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ - ΤΑ ΠΛΥΝΤΗΡΙΑ | | 0.252 | |
| ΤΗ ΧΩΡΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ | | | |
| ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΑΣ ΣΤΗ ΛΕΜΕΣΟ ΓΕΝΙΚΑ | | | 0.81 |
| ΤΗΝ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ, ΟΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΣΑΣ | | | 0.803 |
| ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΜΟΝΙΜΩΝ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ | | | 0.73 |
| ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ - ΤΗΝ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΤΗΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ | 0.301 | | 0.521 |
| ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΕΓΑΣΗΣ - ΤΗΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΧΩΡΩΝ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | | | 0.458 |
| ΤΗ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ | | | 0.37 |
| ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ CRONBACH ALPHA | 0.894 | 0.864 | 0.806 |
| ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ CRONBACH ALPHA | | 0.923 | |

Η τελική λύση επεξηγεί 43.16% της συνολικής διασποράς, όπου ποσοστό 30.57% ανάγεται στον πρώτο παράγοντα, 7.41% στο δεύτερο και 5.17% στον τρίτο.

Πίνακας 42: Χαρακτηριστικές τιμές και ποσοστό διασποράς

| ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ | ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΕΣ ΤΙΜΕΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΔΙΑΣΠΟΡΑΣ | ΣΥΣΣΩΡΕΥΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ |
|------------|--------------------------|-------------------|-------------------------|
| 1 | 10.396 | 30.576 | 30.576 |
| 2 | 2.522 | 7.417 | 37.993 |
| 3 | 1.759 | 5.173 | 43.166 |

Τα πιο πάνω αποτελέσματα συγκρινόμενα με έρευνες στον τομέα της ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης πελατών κρίνονται ως πολύ ικανοποιητικά. Συγκεκριμένα, οι έρευνες που διεξήγαγαν κορυφαίοι ακαδημαϊκοί όπως ο Parasuraman (1988) με ποσοστό διασποράς που κυμαίνεται από 23.6% μέχρι 37.4% και οι Cronin και Taylor (1992) με ποσοστό διασποράς το οποίο κυμαίνεται από 29.1% σε 57.5%.

Στο διάγραμμα παρουσιάζεται υπό μορφή σχεδιαγράμματος η δομή του θεωρητικού μοντέλου.

Στην παραγοντική ανάλυση η διαδικασία ονοματοδοσίας των παραγόντων επαφίεται στην υποκειμενική κρίση του ερευνητή λαμβάνοντας φυσικά υπόψη του το συνολικό θεωρητικό και εννοιολογικό υπόβαθρο της έρευνας.

Όπως προκύπτει από τον πίνακα 9 συγκεκριμένες μεταβλητές παρόλο που έχουν υψηλότερο παραγοντικό φορτίο σε συγκεκριμένους παράγοντες εντούτοις για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας λήφθηκε υπόψη ο το παραγοντικό φορτίο που «φορτώνει» (load) σε άλλο παράγοντα (υπό την έννοια ότι συμμετέχει στην επεξήγηση του παράγοντα). Αυτή είναι μια πρακτική η οποία χρησιμοποιείται ευρέως έτσι ώστε να καταλήξει ο ερευνητής σε παράγοντες οι οποίοι τόσο εννοιολογικά άλλα και θεωρητικά χαρακτηρίζονται από συνάφεια εγκυρότητα (Hair et al., 1998).

Σε αυτή τη βάση τέσσερις μεταβλητές οι οποίες είχαν υψηλότερο παραγοντικό φορτίο στον δεύτερο παράγοντα (ιδιωτικότητα στο διαμέρισμα, δυνατότητες ψυχαγωγίας στις φοιτητικές εστίες, ηχομόνωση διαμερίσματος και υπηρεσίες διαδικτύου) μεταφέρθηκαν στον πρώτο παράγοντα. Επιπλέον μια μεταβλητή από τον τρίτο παράγοντα (διαδικασία κατανομής χώρων στάθμευσης) μεταφέρθηκε στον δεύτερο παράγοντα. Τέλος, η μεταβλητή που

αφορούσε την διαθεσιμότητα πλυντηρίων στις εστίες εξαιρέθηκε από την ανάλυση αφού δεν παρουσίασε παραγοντικό φορτίο σε κανένα παράγοντα.

Ο πρώτος παράγοντας ομαδοποιεί τις μεταβλητές οι οποίες αφορούν θέματα διαμονής και υποδομών των φοιτητικών εστιών (για παράδειγμα εξοπλισμός, κουζίνα, επίπλωση κτλ). Ο δεύτερος παράγοντας αποτελείται από μεταβλητές οι οποίες αφορούν τις διαδικασίες του γραφείου στέγασης σχετικά με την κατανομή των δωματίων, συντήρηση, επιδιόρθωση βλαβών, ψυχαγωγία, υποστήριξη. Τέλος, οι μεταβλητές που σχετίζονται με τη διαμονή στη Λεμεσό ομαδοποιούνται κάτω από τον τρίτο παράγοντα.

Η αξιοπιστία των πιο πάνω παραγόντων αξιολογήθηκε μέσω του υπολογισμού της τιμής Cronbach α' για κάθε παράγοντα (βλ. πίνακα 41)

Οι τιμές Cronbach α' και για τους τρεις παράγοντες ήταν κατά πολύ πιο πάνω από το ελάχιστο αποδεκτό όριο του 0.7 (Nunnally, 1978). Τα αποτελέσματα αυτά καταδεικνύουν την εσωτερική αξιοπιστία των παραγόντων και δρουν ενισχυτικά στην θεωρητική εγκυρότητα του μοντέλου.

Στο επόμενο στάδιο της ανάλυσης μας, θα εξετάσουμε με τη μέθοδο της πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης, την ύπαρξη αιτιώδους σχέσης μεταξύ της εξαρτημένης μεταβλητής (συνολική ικανοποίηση των φοιτητών από τις υπηρεσίες στέγασης) και των ανεξάρτητων μεταβλητών που είναι πλέον οι 3 κύριες συνιστώσες (παράγοντες), που απομονώσαμε μέσω της παραγοντικής ανάλυσης.

4.9 Επίδραση των παραγόντων στη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών

Η ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης (multiple regression) χρησιμοποιείται για να προβλέψουμε στατιστικώς τις τιμές μιας εξαρτημένης μεταβλητής-κριτηρίου από μία ή περισσότερες ανεξάρτητες μεταβλητές πρόβλεψης. Αποτελεί προέκταση του απλού δείκτη συνάφειας διμεταβλητών εφόσον υπολογίζει τον δείκτη πολλαπλής συνάφειας, δηλ. το βαθμό συσχέτισης ανάμεσα στην εξαρτημένη μεταβλητή και πολλές ανεξάρτητες μεταβλητές συγχρόνως. Σε αντίθεση με τον υπολογισμό της συνάφειας όμως, η χρήση της ανάλυσης παλινδρόμησης υπονοεί την ύπαρξη αιτιώδους σχέσης ανάμεσα στην εξαρτημένη μεταβλητή και τις ανεξάρτητες. Όσο μεγαλύτερη η συνάφεια κάθε ανεξάρτητης μεταβλητής με την εξαρτημένη και όσο μικρότερη η συνάφεια των ανεξάρτητων μεταβλητών μεταξύ τους, τόσο αυξάνεται η ακρίβεια πρόβλεψης της εξαρτημένης μεταβλητής.

Στην απλή γραμμική παλινδρόμηση το γραμμικό μοντέλο αποτελείται από την εξαρτημένη μεταβλητή (Y) και με μια μόνο ανεξάρτητη (X) και έχει την εξής μορφή:

$$Y = \alpha + \beta X + \varepsilon$$

- ❖ όπου β είναι η μεταβολή της Y, όταν η X μεταβληθεί κατά μια μονάδα,
- ❖ όπου α είναι η τιμή που θα πάρει η Y, όταν $X=0$,
- ❖ όπου ε είναι τα κατάλοιπα για τα οποία ισχύει $E(\varepsilon)=0$

Για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης το γραμμικό μοντέλο αποτελείται από τρεις ανεξάρτητες μεταβλητές (ως αυτές προέκυψαν από τη παραγοντική ανάλυση) που επιδρούν πάνω στην εξαρτημένη μεταβλητή (συνολικό επίπεδο ικανοποίησης από τις φοιτητικές εστίες ΤΕΠΑΚ). Η μορφή του μοντέλου έχει ως ακολούθως:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

- ❖ όπου X_1, X_2, X_3 είναι τιμές των ανεξάρτητων μεταβλητών
- ❖ όπου $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ είναι οι συντελεστές παλινδρόμησης για τις αναμενόμενες ανεξάρτητες μεταβλητές.

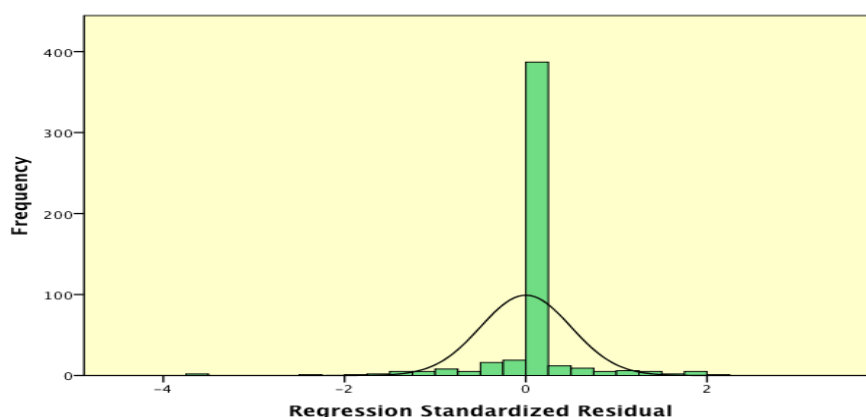
Ως προϋπόθεση για την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων που παράγονται από την πολλαπλή παλινδρόμηση τίθενται τρία κριτήρια: της αυτοσυσχέτισης, της συγγραμικότητας και της κανονικότητας.

Για τον έλεγχο της αυτοσυσχέτισης το πιο διαδεδομένο στατιστικό κριτήριο είναι το Durbin-Watson (DW). Σύμφωνα με τον Field (2000), η στατιστική τιμή Durbin-Watson ενημερώνει για το αν τα σφάλματα είναι αυτοσυσχετιζόμενα ή όχι. Η τιμή για το Durbin-Watson πρέπει να κυμαίνεται από 1 έως 3 με ιδανική τιμή κοντά στο 2, οπότε σε αυτή την τιμή δίνεται η δυνατότητα στον ερευνητή να απορρίψει την υπόθεση για την ύπαρξη αυτοσυσχέτισης. Στην παρούσα έρευνα η τιμή για το στατιστικό Durbin-Watson ανέρχεται στο 2.08.

Η συγγραμικότητα είναι ένα σοβαρό πρόβλημα για την πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση. Όταν μία ανεξάρτητη μεταβλητή συσχετίζεται με μία άλλη ανεξάρτητη, δηλαδή μέσω της μίας μπορούμε να εκτιμήσουμε τις τιμές της άλλης τότε μιλάμε για πρόβλημα συγγραμικότητας. Επομένως η ύπαρξη και των δύο μεταβλητών στο μοντέλο δεν είναι δυνατή.

Για τον έλεγχο συγγραμικότητας στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκαν οι στατιστικοί δείκτες VIF και Tolerance. Η στατιστική τιμή VIF αποτελεί μέτρο διάγνωσης συγγραμικότητας. Όταν οι τιμή του VIF είναι μεγαλύτερη του δύο (2) τότε υπάρχει πρόβλημα συγγραμικότητας. Ο στατιστικός δείκτης Tolerance δεικνύει το ποσοστό της διακύμανσης της μεταβλητής που εξηγείται από τις υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές του μοντέλου. Όταν η τιμή Tolerance παρουσιάζεται μικρότερη του 0.5 αυτό είναι ένδειξη προβλήματος. Στην παρούσα έρευνα (βλ. Πίνακα 43) οι τιμές VIF και Tolerance δεν δίνουν οποιαδήποτε ένδειξη για πολυσυγγραμικότητα.

Η τελευταία προϋπόθεση που θα πρέπει να πληρούν τα δεδομένα της έρευνας είναι να σχηματίζουν κανονική κατανομή. Ο Hair και άλλοι (1998) όρισαν την κανονικότητα ως τη μορφή της κατανομής των στοιχείων μιας μεταβλητής και τη συσχέτιση της με την κανονική κατανομή. Στην παρούσα έρευνα ο έλεγχος κανονικότητας πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια του πιο κάτω ιστογράμματος το οποίο παρείχε τη δυνατότητα να εξαχθεί μια σαφής εικόνα για την κατανομή των δεδομένων, τα οποία στη προκειμένη περίπτωση ακολουθούν μια κανονική κατανομή.

Διάγραμμα 56: Regression Standardized Residual

Για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκε η ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης (μέθοδος stepwise) για να ελεγχθεί η δυνατότητα πρόβλεψης του αριθμού ριψοκίνδυνων συμπεριφορών από ψυχολογικούς και κοινωνικούς παράγοντες. Η βηματική μέθοδος «Stepwise» επιλέχθηκε γιατί επιτρέπει την ιεράρχηση των ανεξαρτήτων μεταβλητών ανάλογα με τη βελτίωση που επιφέρουν στην ικανότητα πρόβλεψης της εξαρτημένης.

Πίνακας 43 : Πολυμεταβλητή Γραμμική παλινδρόμηση

| Συνολική Ικανοποίηση Φοιτητών | | | | | |
|-------------------------------|----------|-------|------|-----------|-------|
| Μεταβλητές | β | t | BETA | Tolerance | VIF |
| Διαμονή και εγκαταστάσεις | .252 | 4.492 | .303 | .994 | 1.006 |
| Διαδικασίες | .512 | 9.977 | .612 | .996 | 1.004 |
| Διαμονή στη Λεμεσό | .170 | 3.300 | .202 | .998 | 1.002 |
| R^2 | .539 | | | | |
| Adjusted R^2 | .528 | | | | |
| F | 47.904** | | | | |
| | **p<.01 | | | | |
| Durbin - Watson | 2.088 | | | | |
| N | 127 | | | | |

Όπως μπορεί να παρατηρηθεί από τον πιο πάνω πίνακα ο συντελεστής συσχέτισης παίρνει τιμή 53.9% ενώ ο προσαρμοσμένος συντελεστής συσχέτισης 51.2%. Ο δείκτης F του μοντέλου παλινδρόμησης παρουσιάζει τιμή 47.904 η οποία υποδηλοί στατιστικά σημαντική συσχέτιση εξαρτημένης και ανεξάρτητων μεταβλητών.

Ο συντελεστής β (μη ικανοποιημένος συντελεστής παλινδρόμησης) αποτελεί ένδειξη της μεταβολής της εξαρτημένης μεταβλητής για κάθε μοναδιαία αύξηση της ανεξάρτητης μεταβλητής. Στη βάση των τιμών που παρουσιάζονται στον πιο πάνω πίνακα, μπορούν να εξαχθούν τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- ❖ Ο παράγοντας «διαμονή και εγκαταστάσεις» παρουσιάζει θετική και σημαντική συσχέτιση με την συνολική ικανοποίηση των φοιτητών ($\beta=.252$ και $p=.01$). Αυτό εξηγείται ως εξής: αν η τιμή της ανεξάρτητης μεταβλητής «διαμονή και εγκαταστάσεις» αυξηθεί κατά μια μονάδα, τότε η τιμή της εξαρτημένης μεταβλητής «συνολική ικανοποίηση» αυξάνεται κατά 0.252
- ❖ Ο παράγοντας «διαδικασίες» παρουσιάζει θετική και σημαντική συσχέτιση με την ικανοποίηση των φοιτητών ($\beta=.512$ $p=.01$). Αυτό ερμηνεύεται πως αν η τιμή της ανεξάρτητης μεταβλητής «διαμονή και εγκαταστάσεις» αυξηθεί κατά μια μονάδα, τότε η τιμή της εξαρτημένης μεταβλητής «διαδικασίες» αυξάνεται κατά 0.512.
- ❖ Η «διαμονή στη Λεμεσό» παρουσιάζει θετική και σημαντική συσχέτιση με την συνολική ικανοποίηση των φοιτητών ($\beta=.170$ και $p=.01$). Αυτό σημαίνει πως αν η τιμή της ανεξάρτητης μεταβλητής «διαμονή στη Λεμεσό» αυξηθεί κατά μια μονάδα, τότε η τιμή της εξαρτημένης μεταβλητής «διαδικασίες» αυξάνεται κατά 0.170.

Από τα πιο πάνω αποτελέσματα μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα πως η ανεξάρτητη μεταβλητή «Διαδικασίες» επηρεάζει περισσότερο τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών (ανεξάρτητη μεταβλητή) σε σχέση με τις ανεξάρτητες μεταβλητές «διαμονή και εγκαταστάσεις» και «Διαμονή στη Λεμεσό», ενώ ο παράγοντας «διαμονή και εγκαταστάσεις» επηρεάζει περισσότερο την ανεξάρτητη μεταβλητή σε σύγκριση με την μεταβλητή «διαμονή στη Λεμεσό».

Η εξίσωση παλινδρόμησης όπως προέκυψε από την πιο πάνω ανάλυση παρουσιάζεται ως εξής:

$$Y = 4.190 + 0.252X_1 + 0.512X_2 + 0.170X_3 + \varepsilon$$

Σε πιο απλούστερη μορφή:

$$Y = 4.190 + 0.252(\text{διαμονή και εγκαταστάσεις}) + 0.512(\text{διαδικασίες}) \\ + 0.170(\text{διαμονή στη Λεμεσό}) + \varepsilon$$

Στο επόμενο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της έρευνας ως αυτά έχουν προκύψει από την ανάλυση του παρόντος κεφαλαίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1. Ανακεφαλαίωση - Διαπιστώσεις

Στην παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή αναλύθηκε ο ορισμός της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών, ο ορισμός της ικανοποίησης πελατών, η ικανοποίηση φοιτητών, καθώς και πιο συγκεκριμένα η ικανοποίηση φοιτητών από υπηρεσίες στέγασης. Επίσης έγινε περιγραφή των μοντέλων μέτρησης της ποιότητας με έμφαση στη χρήση του οργάνου SERVQUAL.

Στη συνέχεια περιγράφηκε η μεθοδολογία για την παρούσα έρευνα και η υφιστάμενη κατάσταση σχετικά με τη διαμονή των φοιτητών του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου. Από τη στατιστική ανάλυση που πραγματοποιήθηκε στα συγκεντρωθέντα ερωτηματολόγια προέκυψαν χρήσιμες παρατηρήσεις για τις υπό εξέταση υπηρεσίες και γενικότερα διαφάνηκε σημαντική αύξηση της ικανοποίησης σε σχέση με έρευνα που είχε εκπονήσει το 2011 η ΥΣΦΜ του ΤΕΠΑΚ. Αυτή η σημαντική αύξηση της ικανοποίησης οφείλεται κατά την άποψη των φοιτητών που συμμετείχαν στην ομάδα εστίασης, ανάμεσα σε άλλα: στην πρόσληψη συντηρητή αποκλειστικά για τα κτήρια των φοιτητικών εστιών, στην τακτική ενημέρωση της ιστοσελίδας κατευθείαν από το προσωπικό του γραφείου στέγασης, στην δημιουργία ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων και αιτημάτων, καθώς και στην αναβάθμιση του θεσμού του βοηθού διαμονής σε κάθε κτήριο με τακτική επαφή με τους ενοίκους με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας διαμονής.

Η παρούσα διατριβή εξέτασε την ικανοποίηση των φοιτητών του τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου, στα πλαίσια της διαμονής τους, σε διαφορετικούς τύπους διαμονής, σε φοιτητικές εστίες, σε συνεργαζόμενα διαμερίσματα με το ΤΕΠΑΚ, σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα και με τους γονείς τους. Καταρχήν ήταν ενδιαφέρουσα η κατανόηση της ικανοποίησης των φοιτητών ενοίκων, ως αξιολόγηση της απόδοσης των εν λόγω εγκαταστάσεων. Δεύτερον, εξέτασε τους παράγοντες που συμβάλουν στην ικανοποίηση από τη διαμονή σε αυτά τα πλαίσια. Η διατριβή έδειξε ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες στέγασης και η ικανοποίηση των φοιτητών του ΤΕΠΑΚ επιδεικνύουν πολύ καλές επιδόσεις και πάνω από το μέσο όρο της ικανοποίησης. Ερμηνεύεται ότι η διαμονή ανταποκρίνεται σε μεγάλο βαθμό στις φιλοδοξίες και στις προσδοκίες των φοιτητών. Αυτή η μελέτη έδειξε ότι η ικανοποίηση σε άλλα πλαίσια διαμονής υστερεί σε σχέση με τη διανομή σε φοιτητικές εστίες του ΤΕΠΑΚ.

Η διατριβή παρέχει επίσης μια εικόνα για την ομάδα χρηστών, αναδεικνύοντας τα χαρακτηριστικά τους, καθώς επίσης εντόπισε τα χαρακτηριστικά της διαμονής που συνδέονται με την ικανοποίηση. Το εννοιολογικό μοντέλο της ικανοποίησης από τη διαμονή ως ένα πολυδιάστατο κατασκεύασμα αποδείχθηκε πολύ χρήσιμο, επειδή ήταν σε θέση να εξηγήσει ένα μεγάλο μέρος της διακύμανσης της ικανοποίησης. Επιπλέον, από τη συγκεκριμένη συμβολή των ποικίλων παραγόντων προέκυψαν οι διαστάσεις ικανοποίησης. Η συνέπεια αυτού είναι ότι οι ασήμαντες διαστάσεις της διαμονής των φοιτητών, καθώς και οι πτυχές που έχουν τη δυνατότητα βελτίωσης της ικανοποίησης μπορούν τώρα να αναγνωριστούν και να εντοπιστούν. Για παράδειγμα, αυτό συνεπάγεται ότι για την αύξηση της ικανοποίησης από τη διαμονή των φοιτητών, πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή στις αξιολογήσεις των χρηστών των κατοικιών, ώστε να δημιουργηθούν θετικές στάσεις προς τη διαμονή.

Μέσα από την έρευνα εντοπίστηκαν οι τομείς τους οποίους θεωρούν σημαντικούς οι φοιτητές, καθώς και οι τομείς οι οποίοι χρήζουν βελτίωσης. Σε γενικές γραμμές το ερωτηματολόγιο στη συγκεκριμένη διατριβή απέδωσε αποτελέσματα τα οποία μπορούν να θεωρηθούν ενδείξεις για τις αλλαγές που θα πρέπει ενδεχομένως να πραγματοποιηθούν στα ζητήματα διαμονής των φοιτητών του ΤΕΠΑΚ. Τέλος, η συσχέτιση των διαδικασιών από το γραφείο στέγασης, των εγκαταστάσεων και τη διαμονή στη Λεμεσό φαίνεται να είναι σημαντική και θετική ως προς την ικανοποίηση των φοιτητών.

5.2 Εισηγήσεις για περαιτέρω έρευνα

Η αξιολόγηση θεωρείται ως ένα ιδιαίτερα χρήσιμο και αποτελεσματικό εργαλείο με το οποίο μπορεί να αναλυθεί και να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από το γραφείο στέγασης του ΤΕΠΑΚ. Η καθιέρωση της αξιολόγησης είναι απαραίτητη, επειδή επιτρέπει τη διαπίστωση της υλοποίησης ή όχι των στόχων του γραφείου στέγασης. Γενικότερα, όλες οι διαδικασίες του γραφείου στέγασης θα πρέπει να αξιολογούνται με βάση συγκεκριμένες μεθόδους και δείκτες που θα αναπτυχθούν για το βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο έλεγχο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στη συνέχεια βάσει των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης, το γραφείο στέγασης θα πρέπει να λαμβάνει κατάλληλες αποφάσεις με κατάλληλο σχεδιασμό και προγραμματισμό ώστε να επιτευχθεί βελτίωση των διαδικασιών και ικανοποίηση των αναγκών που έχουν οι φοιτητές. Ο σκοπός της αξιολόγησης δεν θα πρέπει να είναι η εξέταση μεμονωμένων πτυχών της λειτουργίας του

γραφείου στέγασης αλλά ολιστικά, με αυξανόμενη εστίαση στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.

Η συμμετοχή στην παρούσα έρευνα είναι ικανοποιητική και σύμφωνα με τα ευρήματα είναι αξιόπιστη και έγκυρη. Πέραν της επανάληψης της έρευνας στο ΤΕΠΑΚ, θα μπορούσε στο μέλλον να πραγματοποιηθεί μία έρευνα με τη συμμετοχή μεγαλύτερου δείγματος από όλα τα Πανεπιστήμια της Κύπρου αξιολογώντας την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν στους φοιτητές και με συγκριτικά στοιχεία σε σχέση με τα υπόλοιπα πανεπιστήμια. Άλλωστε, σύμφωνα με τη θεωρία των συστημάτων κάθε οργανισμός είναι ένα υποσύστημα, μέρος ενός συστήματος και επηρεάζεται άμεσα από αυτό, αλλά και από το ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον.

5.3 Περιορισμοί Έρευνας

Ο τρόπος που το κάθε πανεπιστήμιο είναι οργανωμένο και διοικείται, παίζει ουσιαστικό ρόλο στον τρόπο διοίκησης των υπηρεσιών. Στην περίπτωση του ΤΕΠΑΚ ο τρόπος οργάνωσης και διοίκησης του γραφείου στέγασης αφήνει αρκετά περιθώρια πρωτοβουλιών και αυτονομίας, εφόσον οι διαδικασίες του γραφείου στέγασης διέπονται από σχετικούς κανόνες που έχουν εγκρίνει τα σώματα διοίκησης και το προσωπικό διαθέτει ουσιαστικές δυνατότητες διοίκησης και λήψης αποφάσεων. Για κάθε διαδικασία υπάρχει προκαθορισμένο κανονιστικό πλαίσιο και με διαφάνεια υλοποιούνται οι δραστηριότητες σχετικά με τη στέγαση των φοιτητών, χωρίς να υπάρχει προσκόλληση σε γραφειοκρατικές διαδικασίες, με θετικές επιπτώσεις στο αποτέλεσμα κάτι που επιβεβαιώνεται άλλωστε και από το ψηλό ποσοστό ικανοποίησης που καταγράφηκε στην έρευνα ικανοποίησης.

5.4 Υποδείξεις για διοικητική εφαρμογή

Από την έρευνα αναδεικνύεται ότι υπάρχει μια σαφέστατη προτίμηση από την πλειοψηφία των φοιτητών (52%) για διαμονή στις φοιτητικές εστίες σε σχέση με 34 % που επιλέγουν διαμονή στον ιδιωτικό τομέα (23% ιδιωτικά διαμερίσματα και 11% «Δίκτυο») και 14% διαμονή με τους γονείς τους. Αναμέναμε ότι μία μερίδα των φοιτητών κύρια με κοινωνικό-οικονομικά προβλήματα θα επέλεγαν ως πρώτη προτίμηση για διαμονή τις Φ.Ε. αλλά όχι στην πλειοψηφία τους, όπως κατέδειξε η έρευνα.

Από την έρευνα παρουσιάζεται επίσης διαφορά ανάμεσα στην συνολική ικανοποίηση των φοιτητών που διαμένουν σε Φ.Ε. να ανέρχεται στο 82,6% σε σχέση με αυτούς που διαμένουν στο «Δίκτυο» 70% και στα ιδιωτικά διαμερίσματα 64,5%. Αναμέναμε ότι το ποσοστό συνολικής ικανοποίησης των ενοίκων Φ.Ε. θα ήταν χαμηλότερο λόγω των περιορισμών που τίθενται στη διαμονή σε φοιτητικές εστίες, Επιπλέον αναμέναμε χαμηλότερη ικανοποίηση σε σχέση με τον ιδιωτικό τομέα όπου οι φοιτητές έχουν τη δυνατότητα επιλογής διαμερίσματος της αρεσκείας τους, συγκατοίκηση με φιλικά πρόσωπα και περισσότερη αυτονομία.

Επομένως η προσφορά διαμονής σε μεγαλύτερο αριθμό φοιτητών από το ΤΕΠΑΚ είναι πολύ σημαντική και θα πρέπει επίσης να λειτουργήσει ως αντίβαρο στο μονοπώλιο της ιδιωτικής αγοράς, του οποίου η ποιότητα και οι τιμές δεν είναι ελεγχόμενες, με εξαίρεση όσα διαμερίσματα έχουν ενταχθεί στο «Δίκτυο» και συνεργάζονται με το ΤΕΠΑΚ, προσφέροντας ικανοποιώντας προδιαγραφές που έχει θέσει το ΤΕΠΑΚ.

Το θεωρητικό πλαίσιο της στέγασης (Clapham 2005) τονίζει τη μεταβαλλόμενη έννοια και τη φύση των κατοικιών με την πάροδο του χρόνου, ανάλογα με την προσωπική κατάσταση του καθενός. Η προσέγγιση αυτή αναγνωρίζει ότι κατά μήκος της ζωής των ανθρώπων στη σημερινή κοινωνία, μπορούμε να βρούμε μια ποικιλία από συνθήκες διαβίωσης με διαφορετικές απαιτήσεις. Ενώ οι δραστηριότητες ελεύθερου χρόνου και μελέτης είναι αναμφίβολα ένα σημαντικό κομμάτι της ζωής των φοιτητών, η προσωρινή διαμονή τους, ωστόσο, είναι σημαντική για τους πλείστους συμμετέχοντες. Η δυνατότητα διαμόρφωσης της διαμονής κάποιου και η έκφραση της ταυτότητας του, επηρεάζει σημαντικά την ικανοποίηση. Αυτό είναι, σύμφωνο με άλλες έρευνες οι οποίες ισχυρίζονται ότι η επιθυμία για έκφραση ταυτότητας έχει γίνει ολοένα και πιο σημαντικό για τους νέους στη σύγχρονη κοινωνία (Miles 2000, Hauge και Kolstad 2007).

Στην έρευνα μας η σημασία των χαρακτηριστικών της στέγασης ήταν εκπληκτικά υψηλή και μερικά χαρακτηριστικά όπως, το υπνοδωμάτιο, η κουζίνα και γενικότερα οι εγκαταστάσεις του διαμερίσματος έχουν ακόμα μεγαλύτερη επίδραση στην ικανοποίηση των ενοίκων από την τοποθεσία, που παραδοσιακά θεωρείται η πιο σημαντική μεταβλητή σε δημόσιες συζητήσεις. Μέσα από παραγοντική ανάλυση διαφάνηκε ότι για τους φοιτητές που διαμένουν σε φοιτητικές εστίες η πιο σημαντική μεταβλητή είναι ο παράγοντας διαδικασίες, εφόσον παρουσιάζει θετική και σημαντική συσχέτιση με την ικανοποίηση των φοιτητών εφόσον $\beta=.512$ και $p=1$, σε σχέση με τη διαμονή και εγκαταστάσεις που παρουσιάζει

συσχέτιση $\beta=.252$ και $p=1$ και τη διαμονή στη Λεμεσό που η συσχέτιση είναι $\beta=.170$ και $p=1$. Για παράδειγμα εάν η τιμή της ανεξάρτητης μεταβλητής «διαμονή και εγκαταστάσεις» αυξηθεί κατά μία μονάδα, τότε η τιμή της εξαρτημένης μεταβλητής ικανοποίηση αυξάνεται κατά 0.252.

Τα ευρήματα αυτά δείχνουν ότι οι φοιτητές στους χώρους προσωρινής διαμονής τους, αντιλαμβάνονται το φυσικό τους περιβάλλον ως σημαντικό παράγοντα για την ικανοποίηση από τη διαμονή. Τα χαρακτηριστικά της στέγασης επηρεάζουν, επίσης, την εμπειρία διαμονής. Όπως και σε άλλες μελέτες (Kenyon 1999, Thomsen 2007), η αρχιτεκτονική του χώρου του φοιτητή βρέθηκε να είναι σημαντική για τους ερωτηθέντες, παρά τον προσωρινό χαρακτήρα της. Σε πολλές περιπτώσεις μάλιστα περιγράφεται ως ένα σπίτι. Ένας προσωρινός χώρος μπορεί να θεωρηθεί εξίσου σημαντικός σε ένα ένοικο, όπως ένας πιο μόνιμος χώρος. Αυτό δείχνει ότι ένα σπίτι στη σημερινή κοινωνία δεν είναι κατ' ανάγκη ένας μόνιμος χώρος διαμονής, όπως συχνά θεωρούνται σε έρευνες διαμονής. Επίσης ο Clapham (2005) δηλώνει ότι έχει γίνει πιο κοινό να έχει κανείς πολλές προσωρινές κατοικίες κατά μήκος της ζωής του και όχι μόνο ένα μόνιμο σπίτι.

Ο Hubbard (2008) επισημαίνει ότι οι ειδικές προκλήσεις της φοιτητικής ιδιότητας πρέπει να προσδιορίζονται στο τοπικό τους πλαίσιο. Η ένταξη των φοιτητών στις τοπικές κοινότητες φαίνεται να είναι ένα κοινό πρόβλημα, καθώς οι φοιτητές είναι συχνά ένας αόρατος πληθυσμός όσον αφορά στις πολιτικές διαδικασίες (Hubbard 2008). Στην Κύπρο είναι σύνηθες για τους φοιτητές να πηγαίνουν κάθε Σαββατοκύριακο στους γονείς τους και να έχουν ως διεύθυνση διαμονής αυτή των γονέων τους παρότι ενοικιάζουν οι ίδιοι διαμέρισμα στη Λεμεσό όπου φοιτούν στο ΤΕΠΑΚ. Σύμφωνα με την έρευνα μας μόνο το 39,8% των φοιτητών διαμένει στο διαμέρισμα του 6-7 ημέρες την εβδομάδα. Αυτό αυξάνει τη δυσκολία ενσωμάτωσης τους στις πολιτικές διαδικασίες, καθώς και στις συζητήσεις της κοινότητας, τα οποία σύμφωνα με τον Hubbard (2008) είναι ένα μέσο για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που συνδέονται με τη φοιτητική ιδιότητα. Παρόλα αυτά οι φοιτητές που συμμετείχαν στην έρευνα δηλώνουν ικανοποιημένοι από την προσαρμογή τους στην πόλη της Λεμεσού, όπου διαμένουν χωρίς την οικογένειά τους.

Για την αντιμετώπιση των παραγόντων που αφορούν την επιλογή χώρου διαμονής από τους φοιτητές, είναι απαραίτητη περισσότερη μελέτη, εφόσον στην Κύπρο δεν έχουν ακόμη αναπτυχθεί πολιτικές για ανέγερση φοιτητικών εστιών από τα πανεπιστήμια για εξυπηρέτηση των φοιτητών τους. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι στην πόλη της Λεμεσού,

σύμφωνα με τον πολεοδομικό σχεδιασμό δεν επιτρέπεται η ανέγερση οικοδομών που να έχουν μόνο διαμερίσματα στούντιο και επιβάλλεται στους ιδιοκτήτες να έχουν κτήρια με μικτή χρήση, δηλαδή διαφόρων τύπων διαμερίσματα. Συζητήσεις που έγιναν στο παρελθόν για μονάδες με αποκλειστικά μικρά διαμερίσματα, δεν κατέληξαν σε αποτέλεσμα, εφόσον η σχετική νομοθεσία για ανέγερση φοιτητικών εστιών περιέχει πρόνοιες όπως γυμναστήριο, βιβλιοθήκη, χώρους αναψυχής κ.α. με αποτέλεσμα το κόστος ανέγερσης να καθίσταται απαγορευτικό.

Όσο η ιδιωτική αγορά καλύπτει το μεγαλύτερο μέρος της ζήτησης των φοιτητών, θα είναι δύσκολο να έχει το ΤΕΠΑΚ σημαντική επιρροή στις συνθήκες διαμονής των φοιτητών του. Ως εκ τούτου, κρίνεται σκόπιμο να αυξηθεί το ποσοστό των φοιτητών που διαμένουν σε Φ.Ε. και ταυτόχρονα να ενταθούν οι προσπάθειες συνεργασίας με τον ιδιωτικό τομέα για ένταξη στο «Δίκτυο» ικανοποιητικού αριθμού διαμερισμάτων, ώστε το ΤΕΠΑΚ να αυξήσει την επιρροή του. Επιπρόσθετα θα πρέπει να εξεταστεί το ενδεχόμενο σε συνεργασία με το κράτος να δοθούν κίνητρα σε ιδιώτες για ανέγερση Φ.Ε., με την προϋπόθεση ότι θα εφαρμόζουν ένα συμφωνημένο πλαίσιο σε σχέση με την ποιότητα και τις τιμές. Αυτές οι ενέργειες θα μπορούσαν να αντισταθμίσουν την κυριαρχία του ιδιωτικού τομέα στην αγορά ενοικίασης για στέγαση των φοιτητών.

Όσον αφορά την υψηλή συγκέντρωση των φοιτητών στο κέντρο της Λεμεσού, όπου είναι χωροθετημένο το ΤΕΠΑΚ, παρατηρούμε ότι σύμφωνα με την έρευνα μας οι φοιτητές δεν είναι ικανοποιημένοι με την τοποθεσία που βρίσκεται το ΤΕΠΑΚ (συγκεντρώνει Μ.Ο. περίπου 3,4 σε πενταβάθμια κλίμακα). Ο λόγος σύμφωνα με στοιχεία που καταγράφηκαν στα ερωτηματολόγια είναι ότι αρκετά διαμερίσματα και κτήρια δεν είναι σε καλή κατάσταση και οι ιδιοκτήτες εκμεταλλεύονται την τοποθεσία ζητώντας ψηλά ενοίκια. Θα πρέπει επομένως, να σημειωθεί ότι τα χαρακτηριστικά διαμονής είναι ένα πολύ σημαντικό μέρος μιας ελκυστικής προσφοράς διαμονής και στους σχεδιασμούς του ΤΕΠΑΚ θα πρέπει να ληφθεί υπόψη. Αυτό το σημείο θα μπορούσε να είναι πολύ χρήσιμο για περαιτέρω σχεδιασμό και τη χάραξη πολιτικής. Αν οι φοιτητές δίνουν σε αυτά τα χαρακτηριστικά περισσότερο βάρος από ότι για την τοποθεσία, τα χαρακτηριστικά διαμονής μπορεί να είναι ένας λόγος για τους φοιτητές να ζήσουν σε μια λιγότερο δημοφιλή τοποθεσία. Θα πρέπει να διερευνηθεί το πώς και αν πράγματι η ανάπτυξη νέων φοιτητικών εστιών θα μπορούσαν να συμβάλουν σε αυτή την επιθυμία.

Οι φοιτητές του ΤΕΠΑΚ στην παρούσα έρευνα ανέφεραν υψηλή ικανοποίηση σε ορισμένες πτυχές της διαμονής σε φοιτητικές εστίες και στις παρεχόμενες υπηρεσίες από το γραφείο στέγασης του ΤΕΠΑΚ. Αυτά τα δυνατά σημεία θα πρέπει να επικροτούνται, με την γνωστοποίηση και αξιοποίηση τους για την προώθηση της αξίας της διαμονής στις Φ.Ε. του ΤΕΠΑΚ και στα διαμερίσματα του «Δικτύου». Ομοίως οι ένοικοι σημείωσαν ορισμένες βασικές ανησυχίες που χρειάζονται άμεση και βραχυπρόθεσμη βελτίωση. Οι πτυχές αυτές θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τον προσδιορισμό των περιοχών με το μεγαλύτερο αντίκτυπο στην ικανοποίηση των αναγκών των φοιτητών και παράλληλα στη διαμόρφωση προτεραιοτήτων και την εφαρμογή κατάλληλων στρατηγικών για την αλλαγή.

Τα πανεπιστήμια σε όλο τον κόσμο ανταγωνίζονται σήμερα για τους φοιτητές τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Προκειμένου να προσελκύουν και να διατηρούν τους φοιτητές θα πρέπει να στοχεύουν στην ενίσχυση της ικανοποίησης των φοιτητών και ταυτόχρονη μείωση της δυσαρέσκειας των φοιτητών. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μόνο εάν όλες οι υπηρεσίες που συμβάλλουν στην "ακαδημαϊκή ζωή" προσφέρονται διατηρώντας ένα κατάλληλο πρότυπο με προκαθορισμένα επίπεδα ποιότητας. Για παράδειγμα, το προσωπικό του γραφείου στέγασης θα έχει την υποχρέωση να ανταποκρίνεται στα αιτήματα που υποβάλλονται ηλεκτρονικά εντός 48 ωρών και θα επιζητούν ανατροφοδότηση για την ικανοποίηση του φοιτητή μετά από κάθε αίτημα. Με αυτό τον τρόπο θα εισαχθεί μία συνεχής αξιολόγηση των υπηρεσιών με στόχο την αναβάθμιση και βελτίωση της ικανοποίησης των φοιτητών. Οι φοιτητές είναι οι μοναδικοί κριτές του κατά πόσον αυτό έχει επιτευχθεί ή όχι και ως εκ τούτου έρευνες ικανοποίησης των φοιτητών πρέπει να γίνονται σε τακτική βάση και οι παρεχόμενες υπηρεσίες ενός πανεπιστημίου να προσαρμόζονται αναλόγως.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Abramson, P., (2009). Living on campus, downsizing residence halls: Space and costs. 2009 College Housing Report. Πρόσβαση από: <http://www.peterli.com/cpm/pdfs/CollegeHousing2009.pdf>
- Afifi A.A. (1990). Computer-Aided Multivariate analysis, second edition, Chapman and Hall.
- Amole, D., (2009). Residential satisfaction in students' housing. *Journal of Environmental Psychology*, 29(1), pp. 76-85.
- Babin, B. and Griffin, M., (1998). The nature of satisfaction: an updated examination and analysis. *Journal of Business Research*, 41(2), pp. 127-136.
- Blesic, I., Tesanovic, D. and Psodorov, D., (2011). Consumer Satisfaction and Quality Management in the Hospitality Industry in South-East Europe. *African Journal of Business Management*, 5 (4), p. 1388-1396.
- Bryant F. B., Yarnold P. R. Principal-components analysis and exploratory and confirmatory factor analysis. In: Grimm L. G., Yarnold P. R. , editors. Reading and understanding multivariate statistics. Washington, DC: American Psychological Association. 1995.
- Cattell, R.B. (1949) "The dimensions of culture patterns by factorization of national characters." *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 44, pp. 443-69.
- Clapham, D. (2005). *The meaning of housing. A pathway approach*. Bristol: The Policy Press.
- Coles, C., (2002). Variability of student ratings of accounting teaching: evidence from a Scottish business school. *International Journal of Management Education*, 2(2), pp. 30-39.
- Cronbach, L. J., & Meehl, P.E. (1955). Construct validity in psychological tests. *Psychological Bulletin*, 52, 281-302.
- Cronin, J. Joseph, Jr. and Steven A. Taylor. "Measuring service quality: A reexamination and extension", *Journal of Marketing*, Volume 56, July, pp. 55-68, 1992
- Donald, J. and Denison, B., (1996). Evaluating under graduate education: The use of broad indicators. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 21, pp. 23-39.
- Douglas, J., Douglas, A. and Barnes, B., (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14(3), p. 251-267.
- Dunteman, G.H. (1989). *Principal Components Analysis*. Newbury Park: Sage Publications.

- Elliott, K. and Shin, D., (2002). Student Satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), pp. 198-209.
- Field, A. (2000). *Discovering statistics using SPSS for Windows*. London, Thousand Oaks, New Delhi, Sage Publications.
- Foubert, J., Tepper, R. and Morrison, D., (1998). Predictors of student satisfaction in university residence halls. *Journal of College and University Student Housing*, 27(1): 41-46.
- Frones, I., & Brusdal, R. (2000) *Pa sporet av den nye tid*. (On the trail of the new time). Fagbokforlaget, Bergen.
- Galloway, L., (1998). Quality perceptions of internal and external customers: a case study in educational administration. *The TQM Magazine*, 10(1), pp. 20-26.
- Giese, J. and J. Cote, "Defining consumer satisfaction," *Academy of Marketing Science Review* Volume, 2000 No.1. Πρόσβαση από: <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>
- Gifford, R. (2002). *Environmental psychology. Principles and practice* (3rd ed.). Victoria, Canada: Optimal Books.
- Gorsuch, R. L. (1983). *Factor analysis* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Guadagnoli, E., & Velicer, W. F. (1988). relation of sample size to the stability of component patterns. *Psychological Bulletin*, 103, 265-275.
- Gustafsson, A., Johnson, M. and Roos, I., (2005). The Effects of Customer Satisfaction, Relationship Commitment Dimensions, and Triggers on Customer Retention. *Journal of Marketing*, 69, p. 210-218.
- Hair, J.F. Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*, (5th Edition). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hassanain, M., (2008). On the performance evaluation of sustainable student housing facilities. *Journal of Facilities Management*, 6(3), pp. 212-225.
- Hauge, A., & Kolstad, A. (2007). Dwelling as an expression of identity. A comparative study among residents in high-priced and low-priced neighbourhoods in Norway. *Housing, Theory and Society*, 24(4), 272-292.
- HauJermann, H., & Siebel, W. (2000). *Soziologie des Wohnens* (2nd ed.). Mtinchen: Juventa Verlag.

- Hill, Y., Lomas, L. and MacGregor, J., (2003). Students' perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 11(1), pp. 15-20.
- Hoisington, S. and Naumann, E., (2003). The Loyalty Elephant. *Quality Progress*, February, p. 33-41.
- Hubbard, P. (2008). Regulating the social impacts of studentification: A Loughborough case study. *Environment and Planning A*, 40, 323-341.
- Hutcheson, G., & Sofroniou, N. (1999). The multivariate social scientist: Introductory statistics using generalized linear models. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kandampully, J. and Suhartanto, D., (2000). Customer Loyalty in the Hotel Industry: the Role of Customer Satisfaction and Image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12 (6), p. 346-351.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. and Tsuji, S., (1984). Attractive Quality and Must-be Quality. *Quality*, pp. 39-48.
- Kenyon, E. L. (1997). Seasonal sub-communities: The impact of student households on residential communities. *The British Journal of Sociology*, 48(2), 286-301.
- Kenyon, L. (1999). A home from home. In T. Chapman & J. Hockey (Eds.), *Ideal homes? Social change, domestic life*. London: Routledge.
- Koch, D., Wesse, D. and Stickney, R., (1999). New trends in campus housing. *Facilities Manager Magazine*, 15(3), pp. 39-42.
- Kotler, P., (2003). *Marketing Management*, 11th edition, Prentice Hall: New Jersey.
- Lakhwinder, S. and Gandhi, S., (2011). Customer Satisfaction, its antecedents and linkage between employee satisfaction and customer satisfaction: a Study. *Asian Journal of Business and Management Sciences*, 1 (1), p. 129-137.
- Lam, T. and Zhang, H., (1999). Service Quality of Travel Agents: The Case of Travel Agents in Hong Kong. *Tourism Management*, 20, p. 341-349.
- Miles, S. (2000). *Youth lifestyles in a changing world*. Buckingham: Open University Press.
- Ming-Tien, T., Chung-Lin, T. and Han-Chao, C., (2010). The Effect of Customer Value, Customer Satisfaction and Switching Costs on Customer Loyalty: An Empirical Study of Hypermarkets in Taiwan. *Social Behavior and Personality*, 38 (6), p. 729-740.
- Norusis M.J. (1984, Paperback) *SPSS/PC for the IBM PC/XT* (Trade Paper, 1984)
- Ntuda, G., (2010). Empirical Estimation of Customer Loyalty in Tourism Industry. *International Research Symposium in Service Management*, Le Meridien Hotel, Mauritius, 24-27 August 2010.

- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- O'Neill, M., (2003). The influence of time on student perceptions of service quality: the need for longitudinal measures. *Journal of Educational Administration*, 41(3), pp. 310-324.
- Oliver, R., (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17 (4), p. 460-470.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988) "SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, 64, pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L., (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, p. 41-50.
- Peter, J.P. (1979) "Reliability: A review of psychometric basic and recent marketing practices", *Journal of Marketing Research*, 16, pp. 6-17
- Pizam, A. and Ellis, T., (1999). Customer Satisfaction and its Measurement in Hospitality Enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11 (7), p. 326-339.
- Price, I., Matzdorf, F., Smith, L. and Agahi, H., (2003). The impact of facilities on student choice of university. *Facilities*, 21(10), pp. 212-222.
- Rajdeep, S. and Dinesh, K., (2010). SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors from Faculty Perspective in Higher Education. *International Journal of Engineering Science and Technology*, 2 (7), p. 3297-3304
- Ramanathan, U. and Ramanathan, R., (2011). Guests' Perceptions on Factors Influencing Customer Loyalty: An Analysis for UK Hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23 (1), p. 7-25.
- Robson, C., 1993. *Real World Research: A Resource for Social Scientists and Practitioner Researchers*. Blackwell, Oxford
- Rugg, J., et al. (2002). Studying a niche market: UK students and the private rented sector. *Housing Studies*, 17(2), 289-303.
- Rummel, R.J. (1970) *Applied factor Analysis*. Evanston: Evanston North Western University Press.
- Salazar, A., Costa, J. and Rita, P., (2004). Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioural Intentions: A Study on the Hospitality Sector.

- Proceedings of the 33rd EMAC (European Marketing Academy Conference)*, Murcia, Spain.
- Sang-Lin, H. and Seung, B., (2004). Antecedents and Consequences of Service Quality in Online Banking: An Application of the SERVQUAL Instrument. *Advances in Consumer Research*, 31, p. 208-215.
- Serenko, A. and Stach, A., (2009). The Impact of Expectation Disconfirmation on Customer Loyalty and Recommendation Behavior: Investigation Online Travel and Tourism Services. *Journal of Information Technology Management*, 20 (3), p. 26-41.
- Shiang-Min, M., Gin-Shuh, L. and Shih-Hao, Y., (2011). The Relationships of Cruise Image, Perceived Value, Satisfaction, and Post-Purchase Behavioral Intention on Taiwanese Tourists. *African Journal of Business Management*, Vol. 5 (1), pp. 19-29.
- Simon, H., 1980. "The behavioral and social sciences", *Science*, vol. 209, pp. 72-78
- Smith, D. P. (2005). Studentification: The gentrification factory? In R. Atkinson & G. Bridge (Eds.), *The new urban colonialism: Gentrification in a global context* (pp. 72-89). London: Routledge.
- Sohail, S., Roy, M., Saeed, M. and Ahmed, Z., (2007). Determinants of Service Quality in the Hospitality Industry: The Case of Malaysian Hotels. *Journal of Accounting*, 14, p. 64-74.
- Stake, R. (1995). The art of case study research (pp. 49-68). Thousand Oaks, CA: Sage. 4.
- Stevens, J. (1996) *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences*, 3rd ed. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Tabachnick, B.G., Fidell, L.S. (1989) *Using multivariate statistics*, 2nd ed. New York: Harper and Row.
- Thomsen, J. (2007). Home experiences in student housing: About institutional character and temporary homes. *Journal of Youth Studies*, 10(5), 577-596.
- Torres-Antonini, M. and Park, N., (2008). Sustainable student campus housing in the US Asia Interior Design, Institute Association (AIDIA), Πρόσβαση από: <http://www.dcp.ufl.edu/files/fa69e3f2-c374-4f64-9.pdf>
- Tuzun, I. and Devrani, T., (2010). Link between Hotel Attributes and Customer Satisfaction: The Role of Individualism/Collectivism Orientation. *2010 EABR & ETLC Conference Proceedings*, Dublin, Ireland.
- Yin, R. K. (1994). *Case study research: Design and methods* (2nd ed., 1st ed., 1984; rev. ed., 1989). Thousand Oaks, CA: Sage Publications

Μαρούγκα Ι. Καλομοίρα (2004) Στατιστική ανάλυση στοιχείων των γενικών εξετάσεων με έμφαση στη χρήση πολυμεταβλητών μεθόδων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Πληροφορικής

Πανεπιστήμιο Κύπρου, (2008). Η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τη φοιτητική κοινότητα με στόχο τη βελτίωσή τους. Υπηρεσία Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας.

Πανεπιστήμιο Κύπρου, (2012). Η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τη φοιτητική κοινότητα με στόχο τη βελτίωσή τους. Υπηρεσία Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας.

Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου, (2011). Ικανοποίηση φοιτητικής κοινότητας από παρεχόμενες υπηρεσίες φοιτητικής ευημερίας.

www.theasci.org – American Customer Satisfaction Index

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

1.1 Ερωτηματολόγιο με τα γενικά στοιχεία για όλους τους φοιτητές

| ΜΕΡΟΣ Α: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ | | | | | | | |
|--|--------------------------|--|-------------------------------|-------------------------------------|--|--|--------------------------|
| A 1. ΦΥΛΟ | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ΑΡΡΕΝ | | | <input type="checkbox"/> ΘΗΛΥ | | | | |
| A 2. ΕΠΑΡΧΙΑ ΜΟΝΙΜΗΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ | | | | | | | |
| ΛΕΥΚΩΣΙΑ | ΛΕΜΕΣΟΣ | ΛΑΡΝΑΚΑ | ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ | ΠΑΦΟΣ | ΕΚΤΟΣ ΚΥΠΡΟΥ | | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| A 3. ΤΜΗΜΑ ΦΟΙΤΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΕΠΑΚ | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ΓΕΩΠΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ, ΒΙΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΠΟΥΔΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ΠΟΛΥΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΦΙΚΩΝ ΤΕΧΝΩΝ | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΥΛΙΚΩΝ | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΓΕΩΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ | | | | | | | |
| A 4. ΕΤΟΣ ΦΟΙΤΗΣΗΣ | | | | | | | |
| 1 ^ο | 2 ^ο | 3 ^ο | 4 ^ο | 5 ^ο | 6 ^ο | Μεταπτυχιακός | Διδακτορικός |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A 5. ΔΗΛΩΣΤΕ ΚΑΤΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΥΧΟΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΕ ΕΣΕΙΣ ή /ΚΑΙ Η ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΣΑΣ | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ΟΡΦΑΝΟΣ | | <input type="checkbox"/> ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΟΙ ΓΟΝΕΙΣ | | | <input type="checkbox"/> ΣΟΒΑΡΗ ΑΣΘΕΝΕΙΑ ΦΟΙΤΗΤΗ | | |
| <input type="checkbox"/> ΑΝΕΡΓΟΣ ΓΟΝΕΑΣ | | <input type="checkbox"/> ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΓΟΝΕΑ/ ΑΝΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑ | | | <input type="checkbox"/> Δ/Ε (ΔΕΝ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ) | | |
| A 6. ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΠΟΣΕΣ ΗΜΕΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΣΥΝΗΘΩΣ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ ΣΤΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΣΑΣ ΣΤΗ ΛΕΜΕΣΟ | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 1-3 ΗΜΕΡΕΣ | | <input type="checkbox"/> 4-5 ΗΜΕΡΕΣ | | <input type="checkbox"/> 6-7 ΗΜΕΡΕΣ | | <input type="checkbox"/> Δ/Ε (ΔΕΝ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ) | |
| A 7. ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΜΕ ΠΟΙΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΜΕΣΟ ΕΡΧΕΣΤΕ ΣΥΝΗΘΩΣ ΣΤΟ ΤΕΠΑΚ ΑΠΟ ΤΟ ΧΩΡΟ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΑΣ; | | | | | | | |
| ΠΕΡΠΑΤΗΤΟΣ | ΠΟΔΗΛΑΤΟ | ΛΕΩΦΟΡΕΙΟ | ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ | ΤΑΞΙ | ΜΟΤΟΠΟΔΗΛΑΤΟ / ΜΟΤΟΣΥΚΛΕΤΑ | ΑΛΛΟ (Σημειώστε) | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Α 8. ΕΧΕΤΕ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΙ ΚΑΠΟΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΚΟΛΟΥΘΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΕΓΑΣΗΣ;

| | ΝΑΙ | ΟΧΙ |
|---|--------------------------|--------------------------|
| ΑΙΤΗΣΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΔΙΚΤΥΟ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΥΠΟΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕ ΤΟ ΤΕΠΑΚ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Α9α. ΕΑΝ ΕΧΕΤΕ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙ ΝΑΙ ΣΕ ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΣΗΜΕΙΟ ΤΗΣ ΠΙΟ ΠΑΝΩ ΕΡΩΤΗΣΗΣ, ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΚΟΛΟΥΘΗ ΚΛΙΜΑΚΑ, ΟΠΟΥ 1 = ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΙ ΜΕΧΡΙ 5 = ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η ΟΠΟΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΟΠΤΡΙΖΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΗΝ ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ:

| | Πολύ Δυσανεστημένοι | Δυσανεστημένοι | Ούτε Δυσανεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΕ / ΔΑ |
|---|----------------------------|----------------------------|--|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| ΤΗΝ ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΕΓΑΣΗΣ ΝΑ ΣΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕΙ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΕΓΑΣΗΣ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΕΝΤΥΠΩΝ/ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΕΓΑΣΗΣ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |

Α 9. ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΚΟΛΟΥΘΗ ΚΛΙΜΑΚΑ, ΟΠΟΥ 1 = ΠΟΤΕ ΚΑΙ 5 = ΠΑΝΤΟΤΕ ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η ΟΠΟΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΟΠΤΡΙΖΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΗΝ ΜΕΘΟΔΟ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΕΓΑΣΗΣ

| | Ποτέ | Σπάνια | Κάποτε | Συχνά | Πάντοτε |
|--------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΣ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| ΜΕΣΩ ΜΗΝΥΜΑΤΟΣ ΣΤΟ ΚΙΝΗΤΟ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| ΜΕΣΩ FACEBOOK | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| ΜΕΣΩ ΕΝΤΥΠΩΝ ΠΑΡΑΤΑΞΕΩΝ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| ΜΕΣΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| ΑΠΟ ΣΤΟΜΑ ΣΕ ΣΤΟΜΑ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

A 10. ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΚΟΛΟΥΘΗ ΚΛΙΜΑΚΑ, ΟΠΟΥ 1 = ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΙ ΜΕΧΡΙ 5 = ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η ΟΠΟΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΟΠΤΡΙΖΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΗΝ ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ:

| | Πολύ Δυσάρεστημένοι | Δυσάρεστημένοι | Ούτε Δυσάρεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | Δ/Ε Δεν Εφαρμόζεται |
|---|----------------------------|----------------------------|--|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| ΤΗΝ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΜΕΣΩ ΤΟΥ SHUTTLE BUS ΣΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΓΥΜΝΑΣΤΗΡΙΟΥ / ΑΘΛΗΤΙΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΙΚΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ «Η ΠΛΑΤΕΙΑ» | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΚΑΦΕΤΕΡΙΑΣ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ «ΤΟ ΖΑΠΠΕΙΟ» | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΕΓΑΣΗΣ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΤΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ ΟΜΙΛΩΝ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

A 11. ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΑΤΕ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ ΤΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΑ ΧΡΟΝΙΑ ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΤΟ ΛΟΓΟ ΠΟΥ ΑΠΟΧΩΡΗΣΑΤΕ:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ΔΕΝ ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ Η ΑΙΤΗΣΗ ΜΟΥ | <input type="checkbox"/> ΗΘΕΛΑ ΝΑ ΣΥΓΚΑΤΟΙΚΗΣΩ ΜΕ ΚΑΠΟΙΟ ΦΙΛΟ / ΦΙΛΗ ΜΟΥ |
| <input type="checkbox"/> ΗΘΕΛΑ ΝΑ ΜΕΝΩ ΕΚΤΟΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ ΕΣΤΙΩΝ | <input type="checkbox"/> ΔΕΝ ΜΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΟΥΣΑΝ ΟΙ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ |
| <input type="checkbox"/> ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ | <input type="checkbox"/> ΑΛΛΟ (Σημειώστε) |
| <input type="checkbox"/> ΔΕΝ ΕΜΕΝΑ ΠΟΤΕ ΣΤΙΣ ΕΣΤΙΕΣ | |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

A 12. ΕΑΝ ΕΙΧΑΤΕ ΤΗ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΕΠΙΛΕΞΕΤΕ ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΑΣ ΑΥΤΗ ΤΗ ΣΤΙΓΜΗ, ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΤΙΣ ΠΙΟ ΚΑΤΩ ΕΠΙΛΟΓΕΣ, ΠΟΙΑ ΘΑ ΗΤΑΝ Η ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΣΑΣ;

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | <input type="checkbox"/> ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ |
| <input type="checkbox"/> ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ» | <input type="checkbox"/> ΔΙΑΜΟΝΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΓΟΝΕΙΣ ΜΟΥ/ΣΥΓΓΕΝΙΚΑ/ΦΙΛΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ |

A 13. ΑΠΟ ΚΛΙΜΑΚΑ ΟΠΟΥ 1 = ΠΟΛΥ ΑΣΗΜΑΝΤΟ ΚΑΙ 5 = ΠΟΛΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΠΙΟ ΚΑΤΩ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΦΑΣΗ

| | Πολύ Ασήμαντο | Ασήμαντο | Ούτε Ασήμαντο/ Ούτε Σημαντικό | Σημαντικό | Πολύ Σημαντικό | ΔΞ / ΔΑ |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΤΗΤΑΣ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ/ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗ ΣΤΗ ΣΥΝΑΨΗ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΑΤΟΜΑ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΩΝ ΑΝΤΙΛΗΨΕΩΝ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΩΝ (ΚΥΡΙΩΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΠΟΛΛΩΝ ΦΙΛΩΝ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΣΥΝΕΧΕΙΣ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΙ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΑΠΩΛΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΖΩΗΣ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΑΓΧΟΣ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΚΑΤΑΠΙΕΣΗ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΑΣΦΥΚΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΚΟΥΤΣΟΜΠΟΛΙΟ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΣΤΑΣΕΙΣ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΑΠΟΚΟΠΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΕΡΙΓΥΡΟ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΓΚΕΤΟΠΟΙΗΣΗ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΡΟΥΤΙΝΑ ΜΟΝΟΤΟΝΙΑ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΜΕΛΑΓΧΟΛΙΑ ΛΟΓΩ ΤΟΥ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΩΡΟΥ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΆΛΛΟ (Σημειώστε)..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΆΛΛΟ (Σημειώστε)..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |

A 14. ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΤΟΝ ΤΥΠΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΦΑΣΗ:

- ΣΤΟΥΝΤΙΟ
 ΕΝΟΣ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΟΥ
 ΔΥΟ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΩΝ
 ΤΡΙΩΝ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΩΝ
 ΤΕΣΣΑΡΩΝ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΩΝ
 ΜΕΝΩ ΜΕ ΤΟΥΣ ΓΟΝΕΙΣ ΜΟΥ/ΣΥΓΓΕΝΙΚΑ/ΦΙΛΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

A 15. ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΚΟΛΟΥΘΗ ΚΛΙΜΑΚΑ, ΟΠΟΥ 1 (ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΙ) ΜΕΧΡΙ 5 (ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ) ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η ΟΠΟΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΟΠΤΡΙΖΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΗΝ ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ/ ΤΗΝ ΣΥΓΚΑΤΟΙΚΟ ΣΑΣ:

| | Πολύ Δυσανεστημένοι | Δυσανεστημένοι | Ούτε Δυσανεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΣΥΓΚΑΤΟΙΚΟ ΣΑΣ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |

A 16. ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΦΑΣΗ:

| | |
|---|--------------------------|
| ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ (ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΟ ΣΗΜΕΙΟ Β ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ) | <input type="checkbox"/> |
| ΔΙΚΤΥΟ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΥΠΟΣΤΑΤΙΚΩΝ ΜΕ ΤΟ ΤΕΠΑΚ (ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΟ ΣΗΜΕΙΟ Γ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ) | <input type="checkbox"/> |
| ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΣΤΟΝ ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ (ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΟ ΣΗΜΕΙΟ Δ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ) | <input type="checkbox"/> |
| ΔΙΑΜΕΝΩ ΜΕ ΤΟΥΣ ΓΟΝΕΙΣ ΜΟΥ/ΣΥΓΓΕΝΙΚΑ/ΦΙΛΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ (ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΟ ΣΗΜΕΙΟ Ε ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ) | <input type="checkbox"/> |

1.2 Ερωτηματολόγιο με ειδικό μέρος για ενοίκους Φ.Ε.**ΜΕΡΟΣ Β: ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΚΑΙ ΣΤΕΓΑΣΗΣ (ΓΙΑ ΟΣΟΥΣ ΔΙΑΜΕΝΟΥΝ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ ΤΕΠΑΚ)****B 1. ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΤΟ ΚΤΗΡΙΟ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ:**

| | |
|---------------|--------------------------|
| ΠΑΝΟΡΑΜΑ | <input type="checkbox"/> |
| ΡΟΥΣΣΟΣ ΠΛΑΖΑ | <input type="checkbox"/> |
| ΑΣΤΗΡ | <input type="checkbox"/> |
| ΑΝΕΛ | <input type="checkbox"/> |
| ΑΡΦΑΡΑ | <input type="checkbox"/> |
| ΜΑΡΚΟΥ | <input type="checkbox"/> |
| ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ | <input type="checkbox"/> |
| ΗΛΙΑΔΗΣ | <input type="checkbox"/> |

B 2. ΠΟΣΑ ΧΡΟΝΙΑ ΕΧΕΤΕ ΔΙΑΜΕΙΝΕΙ ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ (ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΤΡΕΧΟΝΤΟΣ ΕΤΟΥΣ);

1 2 3 4 5 6

B 3. ΕΑΝ ΔΕΝ ΜΕΝΑΤΕ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ ΤΟ ΠΡΗΓΟΥΜΕΝΟ ΕΤΟΣ, ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΔΕΝ ΜΕΝΑΤΕ

| | |
|---|--------------------------|
| ΕΚΑΝΑ ΑΙΤΗΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΙΦΘΗΚΕ | <input type="checkbox"/> |
| ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΑΡΞΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ ΕΣΤΙΩΝ | <input type="checkbox"/> |
| ΕΜΕΝΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΓΟΝΕΙΣ ΜΟΥ /ΣΥΓΓΕΝΙΚΑ/ΦΙΛΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΣΤΗ ΛΕΜΕΣΟ | <input type="checkbox"/> |
| ΠΡΟΤΙΜΗΣΑ ΝΑ ΜΕΝΩ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ | <input type="checkbox"/> |
| ΠΗΓΑΙΝΩ-ΕΡΧΟΜΟΥΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΜΟΥ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΑ | <input type="checkbox"/> |
| ΕΙΜΑΙ ΝΕΟΣ ΦΟΙΤΗΤΗΣ | <input type="checkbox"/> |
| ΑΛΛΟ (Σημειώστε) | <input type="checkbox"/> |
| Δ/Ε (Δεν Εφαρμόζεται) | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

B 4. ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΚΟΛΟΥΘΗ ΚΛΙΜΑΚΑ, ΟΠΟΥ 1 = ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΙ ΜΕΧΡΙ 5 = ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η ΟΠΟΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΟΠΤΡΙΖΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ:

B4α) ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΛΕΜΕΣΟ

| | Πολύ Δυσάρεστημένοι | Δυσάρεστημένοι | Ούτε Δυσάρεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|---|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΑΣ ΣΤΗ ΛΕΜΕΣΟ ΓΕΝΙΚΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΜΟΝΙΜΩΝ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ, ΟΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΣΑΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΧΩΡΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

B4β) ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΕΓΑΣΗΣ

| | Πολύ Δυσάρεστημένοι | Δυσάρεστημένοι | Ούτε Δυσάρεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|--|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΤΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΒΛΑΒΩΝ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟ ΘΕΣΜΟ ΤΟΥ ΒΟΗΘΟΥ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΕΝΟΙΚΩΝ (ΚΑΝΟΝΕΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΕΝΟΙΚΩΝ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΕΝΟΙΚΩΝ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΧΩΡΩΝ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ (ΑΠΑΝΤΗΣΕ ΜΟΝΟ ΕΑΝ ΕΧΕΙΣ ΧΩΡΟ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

B4γ) ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ

| | Πολύ Δυσανεστημένοι | Δυσανεστημένοι | Ούτε Δυσανεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|---|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΤΗΝ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΤΗΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΕΓΑΣΗΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ (ΓΝΩΡΙΜΙΑ ΜΕ ΑΛΛΟΥΣ ΦΟΙΤΗΤΕΣ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΥΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ ΕΣΤΙΩΝ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ ΕΣΤΙΩΝ ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΓΙΑ ΜΕΛΕΤΗ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

B4δ) ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ

| | Πολύ Δυσανεστημένοι | Δυσανεστημένοι | Ούτε Δυσανεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|--|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΙΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΕΣΤΙΕΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟΝ ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟ ΣΤΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΗΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΚΟΥΖΙΝΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΑ ΠΛΥΝΤΗΡΙΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΟ ΣΑΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΗΧΟΜΟΝΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΘΟΡΥΒΟ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΕΠΙΠΛΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

B 5. ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΚΟΛΟΥΘΗ ΚΛΙΜΑΚΑ, ΟΠΟΥ 1 = ΠΟΤΕ ΚΑΙ 5 = ΠΑΝΤΟΤΕ ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η ΟΠΟΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΟΠΤΡΙΖΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΗΝ ΜΕΘΟΔΟ ΠΟΥ ΥΠΟΒΑΛΛΕΤΕ ΕΝΤΥΠΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ / ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΤΡΙΤΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΕΓΑΣΗΣ:

| | Ποτέ | Σπάνια | Κάποτε | Συχνά | Πάντοτε |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΜΕΣΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΒΟΗΘΟΥ ΔΙΑΜΟΝΗΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΝΤΥΠΟΥ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΙΔΙΟΧΕΙΡΩΣ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

B 6. ΑΠΟ ΚΛΙΜΑΚΑ ΟΠΟΥ 1= ΠΟΛΥ ΑΣΗΜΑΝΤΟ ΚΑΙ 5 = ΠΟΛΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ, ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΕΝΟΙΚΩΝ ΦΟΙΤΗΤΙΚΩΝ ΕΣΤΙΩΝ ΓΙΑ ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

| | Πολύ Ασήμαντο | Ασήμαντο | Ούτε Ασήμαντο/ Ούτε Σημαντικό | Σημαντικό | Πολύ Σημαντικό | ΔΞ / ΔΑ |
|--|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΑΝΑΓΝΩΣΤΗΡΙΟ / ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΧΩΡΟΣ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ (ΣΑΛΟΝΙ, Η.Υ., ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| MINI ΜΑΡΚΕΤ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΜΗΧΑΝΕΣ ΑΥΤΟΜΑΤΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΠΟΤΩΝ ΚΑΙ ΣΝΑΚΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΑ ΠΛΥΝΤΗΡΙΑ / ΣΤΕΓΝΩΤΗΡΙΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΦΩΤΟΤΥΠΙΚΟ ΜΗΧΑΝΗΜΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΧΩΡΟΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ-ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΆΛΛΟ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

B 7. ΣΕ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΟΠΟΥ ΑΠΟ ΚΛΙΜΑΚΑ 1 = ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΙ ΜΕΧΡΙ 5 = ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η ΟΠΟΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΟΠΤΡΙΖΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΣΤΕΓΑΣΗΣ ΣΤΙΣ Φ.Ε. ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ

| | Πολύ Δυσάρεστημένοι | Δυσάρεστημένοι | Ούτε Δυσάρεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|--|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΙΣ Φ.Ε. ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1.3 Ερωτηματολόγιο με ειδικό μέρος για ενοίκους «Δικτύου».

ΜΕΡΟΣ Γ: ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΚΑΙ ΣΤΕΓΑΣΗΣ (ΓΙΑ ΟΣΟΥΣ ΔΙΑΜΕΝΟΥΝ ΣΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ»)

Γ 1. ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΤΟ ΚΤΗΡΙΟ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ:

| | |
|---|--------------------------|
| ΒΑΤΥΛΗ 3 (Τριών Ιεραρχών 9, Αγ. Αντώνιος) | <input type="checkbox"/> |
| ΚΑΣΑΝΔΡΑ (Μίλωνος Κροτωνιάτου 10, Καθολική) | <input type="checkbox"/> |
| ΜΑΛΙΩΤΗΣ (Σπύρου Κυπριανού, Πολεμίδα) | <input type="checkbox"/> |
| ΜΑΞΙΜ (Στασίνου 36 & Ζήνωνος, Πλατεία Ηρώων) | <input type="checkbox"/> |
| DEMERO(Γεωργίου Α' 75, Ποταμός Γερμασόγειας) | <input type="checkbox"/> |
| ST JOHN'S GREEN (Βολταίρου 2, Ποταμός Γερμασόγειας) | <input type="checkbox"/> |

Γ 2. ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΚΟΛΟΥΘΗ ΚΛΙΜΑΚΑ, ΟΠΟΥ 1 = ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΙ ΜΕΧΡΙ 5 = ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η ΟΠΟΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΟΠΤΡΙΖΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ:

Γ2α) ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΛΕΜΕΣΟ

| | Πολύ Δυσανεστημένοι | Δυσανεστημένοι | Ούτε Δυσανεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|---|----------------------------|----------------------------|--|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΑΣ ΣΤΗ ΛΕΜΕΣΟ ΓΕΝΙΚΑ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΜΟΝΙΜΩΝ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ, ΟΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΣΑΣ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΧΩΡΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

Γ2β) ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΕΓΑΣΗΣ

| | Πολύ Δυσανεστημένοι | Δυσανεστημένοι | Ούτε Δυσανεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|--|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ» | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΤΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΣΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ» | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΣΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ» | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

Γ2γ) ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ»

| | Πολύ Δυσανεστημένοι | Δυσανεστημένοι | Ούτε Δυσανεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|---|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΤΗΝ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΑΣ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΣΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ» | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ» | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΕΓΑΣΗΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΣΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ» | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ» (ΓΝΩΡΙΜΙΑ ΜΕ ΑΛΛΟΥΣ ΦΟΙΤΗΤΕΣ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ» | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΥΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΣΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ» | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΤΟΥ «ΔΙΚΤΥΟΥ» ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΓΙΑ ΜΕΛΕΤΗ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΤΟΥ ΚΤΗΡΙΟΥ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

Γ2δ) ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ»

| | Πολύ Δυσανεστημένοι | Δυσανεστημένοι | Ούτε Δυσανεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|--|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΣΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ» | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ» | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟΝ ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟ ΣΤΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΚΤΗΡΙΟΥ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΚΟΥΖΙΝΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΑ ΠΛΥΝΤΗΡΙΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΟ ΣΑΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΗΧΟΜΟΝΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΘΟΡΥΒΟ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΕΠΙΠΛΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

Γ 3. ΣΕ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΟΠΟΥ ΑΠΟ ΚΛΙΜΑΚΑ 1 = ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΙ, ΜΕΧΡΙ 5 = ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η ΟΠΟΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΟΠΤΡΙΖΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΣΤΕΓΑΣΗΣ ΣΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ»

| | Πολύ Δυσανεστημένοι | Δυσανεστημένοι | Ούτε Δυσανεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|---|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΟ «ΔΙΚΤΥΟ» | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1.4 Ερωτηματολόγιο με ειδικό μέρος για ενοίκους διαμερισμάτων ιδιωτικού τομέα.

ΜΕΡΟΣ Δ: ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΚΑΙ ΣΤΕΓΑΣΗΣ (ΓΙΑ ΟΣΟΥΣ ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΥΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ)

Δ 1. ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΑΣΗ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ ΤΟ ΚΤΗΡΙΟ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ:

| | |
|---|--------------------------|
| ΜΕΧΡΙ 1 Km ΑΠΟ ΤΕΠΑΚ (π.χ. Κέντρο πόλης μέχρι Δημοτική Βιβλιοθήκη) | <input type="checkbox"/> |
| 1-2 Km ΑΠΟ ΤΕΠΑΚ (π.χ. το νοητό τετράγωνο των οδών Μακαρίου, Λεοντίου Α΄ και βόρεια της Γλάδστωνος μέχρι τον εναέριο) | <input type="checkbox"/> |
| 2-3 Km ΑΠΟ ΤΕΠΑΚ (π.χ. Άγιος Νικόλαος, Νεάπολη, Πέτρου και Παύλου) | <input type="checkbox"/> |
| 3-4 Km ΑΠΟ ΤΕΠΑΚ (π.χ. Μέσα Γειτονιά, Κάψαλος, Άγιος Ιωάννης) | <input type="checkbox"/> |
| 4-5 Km ΑΠΟ ΤΕΠΑΚ (π.χ. Άγιος Αθανάσιος) | <input type="checkbox"/> |
| 5 -6 Km ΑΠΟ ΤΕΠΑΚ (π.χ. Γερμασόγεια, Ζακάκι.) | <input type="checkbox"/> |
| ΠΑΝΩ ΑΠΟ 6 Km ΑΠΟ ΤΕΠΑΚ (π.χ. Αγία Φύλα, Κάτω Πολεμίδα, Ύψωνας, Άγιος Τύχωνας) | <input type="checkbox"/> |
| ΑΛΛΗ ΠΕΡΙΟΧΗ (Σημειώστε) | <input type="checkbox"/> |

Δ 2. ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΚΟΛΟΥΘΗ ΚΛΙΜΑΚΑ, ΟΠΟΥ 1 (ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΙ) ΜΕΧΡΙ 5 (ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ) ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η ΟΠΟΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΟΠΤΡΙΖΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΗΝ ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ:

Δ2α) ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΛΕΜΕΣΟ

| | Πολύ Δυσάρεστημένοι | Δυσάρεστημένοι | Ούτε Δυσάρεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|---|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΑΣ ΣΤΗ ΛΕΜΕΣΟ ΓΕΝΙΚΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΜΟΝΙΜΩΝ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ, ΟΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΣΑΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΧΩΡΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

Δ2β) ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

| | Πολύ Δυσανεστημένοι | Δυσανεστημένοι | Ούτε Δυσανεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|--|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΤΗΝ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΑΣ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΤΟΥ ΚΤΗΡΙΟΥ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ (ΓΝΩΡΙΜΙΑ ΜΕ ΑΛΛΟΥΣ ΦΟΙΤΗΤΕΣ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΥΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΓΙΑ ΜΕΛΕΤΗ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

Δ2γ) ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

| | Πολύ Δυσανεστημένοι | Δυσανεστημένοι | Ούτε Δυσανεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|---|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ» | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟΝ ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟ ΣΤΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΚΤΗΡΙΟΥ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΚΟΥΖΙΝΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΑ ΠΛΥΝΤΗΡΙΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΟ ΣΑΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΗΧΟΜΟΝΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΟΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΘΟΡΥΒΟ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΕΠΙΠΛΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

Δ 3. ΣΕ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΟΠΟΥ ΑΠΟ ΚΛΙΜΑΚΑ 1 = ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΙ, ΜΕΧΡΙ 5 = ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η ΟΠΟΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΟΠΤΡΙΖΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΦΟΙΤΗΤΙΚΗΣ ΣΤΕΓΑΣΗΣ ΣΕ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

| | Πολύ Δυσανεστημένοι | Δυσανεστημένοι | Ούτε Δυσανεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|---|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1.5 Ερωτηματολόγιο με ειδικό μέρος για διαμένοντες με γονείς.

ΜΕΡΟΣ Ε: ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΚΑΙ ΣΤΕΓΑΣΗΣ (ΓΙΑ ΟΣΟΥΣ ΔΙΑΜΕΝΟΥΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ΓΟΝΕΙΣ /ΣΥΓΓΕΝΙΚΑ/ΦΙΛΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

Ε 1. ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΚΟΛΟΥΘΗ ΚΛΙΜΑΚΑ, ΟΠΟΥ 1 (ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΙ) ΜΕΧΡΙ 5 (ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ) ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η ΟΠΟΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΟΠΤΡΙΖΕΙ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΤΗΝ ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ:

Ε1α) ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΣΤΗ ΛΕΜΕΣΟ

| | Πολύ Δυσάρεστημένοι | Δυσάρεστημένοι | Ούτε Δυσάρεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|---|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΜΟΝΙΜΩΝ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΧΩΡΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΣ ΠΟΛΗΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

Ε1β) ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΓΟΝΕΙΣ /ΣΥΓΓΕΝΙΚΑ/ΦΙΛΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

| | Πολύ Δυσάρεστημένοι | Δυσάρεστημένοι | Ούτε Δυσάρεστημένοι / Ούτε Ικανοποιημένοι | Ικανοποιημένοι | Πολύ Ικανοποιημένοι | ΔΞ / ΔΑ |
|--|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΓΝΩΡΙΜΙΑ ΜΕ ΑΛΛΟΥΣ ΦΟΙΤΗΤΕΣ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΟΙΚΙΑΣ ΣΑΣ ΩΣ ΧΩΡΟΥ ΓΙΑ ΜΕΛΕΤΗ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ΤΗΝ ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΟΙΚΙΑ ΣΑΣ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΥΧΟΝ ΣΧΟΛΙΑ

1.6 Καταγραφή απόψεων ομάδας εστίασης

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΟΜΑΔΑ ΕΣΤΙΑΣΗ ΓΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΕΓΑΣΗΣ ΤΟΥ ΤΕΠΑΚ

Την Παρασκευή 19 Οκτωβρίου 2012 πραγματοποιήθηκε ομάδα εστίασης με τη συμμετοχή 8 φοιτητών σχετικά με την έρευνα που διεξάγω στα πλαίσια της μεταπτυχιακής μου διατριβής για ικανοποίηση των φοιτητών από τις υπηρεσίες στέγασης του ΤΕΠΑΚ. Οι 8 συμμετέχοντες επιλέγησαν λαμβάνοντας υπόψη ότι όλοι διέμεναν ή διαμένουν στις Φ.Ε. και σε διαμερίσματα του ιδιωτικού τομέα ή/ και στο «Δίκτυο», διασφαλίζοντας έτσι ότι έχουν ευρύτερη εμπειρία και γνώση για τις διάφορες μορφές διαμονής των φοιτητών του ΤΕΠΑΚ. Στην ομάδα εστίασης συμμετείχαν οι φοιτητές που παρουσιάζονται στον πιο κάτω πίνακα:

Α. ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

| ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ | ΤΜΗΜΑ | ΕΤΟΣ | ΦΥΛΟ | ΗΜ. ΓΕΝ. | ΚΤΗΡΙΟ | ΕΠΑΡΧΙΑ |
|---------------|----------|------|-------|------------|-----------|------------|
| Φοιτητής 1 | ΕΧΡΗΝ | 4 | ΘΗΛΥ | 15/6/1991 | ΒΑΤΥΛΗ | ΛΕΥΚΩΣΙΑ |
| Φοιτητής 2 | ΕΧΡΗΝ | 3 | ΘΗΛΥ | 23/5/1992 | ΜΑΞΙΜ | ΛΕΥΚΩΣΙΑ |
| Φοιτητής 3 | ΕΧΡΗΝ | 4 | ΑΡΡΕΝ | 27/6/1989 | ΚΑΣΣΑΝΔΡΑ | ΛΑΡΝΑΚΑ |
| Φοιτητής 4 | ΝΟΣ | 4 | ΘΗΛΥ | 8/2/1991 | ΚΑΣΣΑΝΔΡΑ | ΛΕΥΚΩΣΙΑ |
| Φοιτητής 5 | ΜΗΜΕΜΥ | 6 | ΑΡΡΕΝ | 19/9/1987 | ΑΝΕΛ | ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ |
| Φοιτητής 6 | ΠΟΛΥΓΡΑΤ | 4 | ΘΗΛΥ | 7/11/1991 | ΜΑΡΚΟΥ | ΛΑΡΝΑΚΑ |
| Φοιτητής 7 | ΝΟΣ | 4 | ΘΗΛΥ | 31/12/1991 | ΡΟΥΣΣΟΣ | ΛΕΥΚΩΣΙΑ |
| Φοιτητής 8 | ΠΟΛΥΓΡΑΤ | 2 | ΘΗΛΥ | 10/8/1993 | ΗΛΙΑΔΗΣ | ΠΑΦΟΣ |

Β. ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ (Καταγράφονται ενδεικτικά οι απόψεις των φοιτητών)

1. ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΛΕΜΕΣΟΣ

1.1.ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΠΟ ΜΟΝΙΜΟΥΣ ΚΑΤΟΙΚΟΥΣ

- **Φοιτητής 5** -Είναι πολύ φιλόξενοι οι κάτοικοι της πόλης.
- **Φοιτητής 1** - Προκύπτουν προβλήματα σε γειτονιές που υπάρχουν κτήρια με φοιτητές και ηλικιωμένοι. Τα προβλήματα είναι κύρια γύρω από ζητήματα στάθμευσης και των σκουπιδιών.
- **Φοιτητής 3** – Ανθρώπινη και φιλική η προσέγγιση των κατοίκων προς τους φοιτητές.

1.2.ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ

- **Φοιτητής 5** - Η Λεμεσός είναι η πιο φιλόξενη πόλη της Κύπρου, συνδυάζει θάλασσα και ωραία νυκτερινή ζωή. Η προσαρμογή στο ΤΕΠΑΚ είναι σχετικά εύκολη λόγω των μικρών Τμημάτων σε αριθμό φοιτητών και τις προσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται. Οι καθηγητές μας γνωρίζουν με το μικρό μας όνομα και αυτή η προσέγγιση βοήθησε στην προσαρμογή μας.
- **Φοιτητής 4** – Επειδή κάναμε το πρώτο έτος Λευκωσία δυσκολευτήκαμε να προσαρμοστούμε. Εκεί είχαμε καλύτερες υποδομές.
- **Φοιτητής 7**– Είμαστε πειραματόζωα εμείς της Νοσηλευτικής, εφόσον μεταφερθήκαμε απρογραμμάτιστα στη Λεμεσό, χωρίς να υπάρχουν οι κατάλληλες υποδομές.
- **Φοιτητής 8** – Δεν προσαρμόστηκα ακόμη διότι έμενα μακριά σε ένα κακό διαμέρισμα και το δεύτερο εξάμηνο πηγαينوερχόμουνα.

1.3.ΔΙΑΣΚΕΛΑΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ

- **Φοιτητής 5** - Πολύ αναβαθμισμένη η νυκτερινή ζωή στη Λεμεσό.
- **Φοιτητής 6** - Έγιναν νεανικά στέκια σε όλο το κέντρο πόλης και η νυκτερινή ζωή πλέον έχει μεταφερθεί στο κέντρο. Υπάρχουν πολλές επιλογές για τους φοιτητές.

1.4.ΧΩΡΟΘΕΤΗΣΗ ΤΕΠΑΚ

- **Φοιτητής 5** -Το ΤΕΠΑΚ έχει δώσει ζωή στο κέντρο της πόλης.

- **Φοιτητής 2** - Υπάρχουν συνεχόμενα μαθήματα σε διαφορετικούς χώρους και είναι ένας διαρκής μαραθώνιος για να προλάβουν οι φοιτητές. Ίσως εάν τα κτήρια ήταν συγκεντρωμένα για κάθε σχολή σε ένα τετράγωνο να ήταν αλλιώς.
- **Φοιτητής 7** - Ίσως να ήταν καλύτερα να υπήρχε ένα οργανωμένο campus και να ήταν συγκεντρωμένα όλα τα κτήρια, διότι οι φοιτητές δεν έχουν κοινά σημεία αναφοράς και τρέχουν όλη μέρα σε διαφορετικά κτήρια για τα μαθήματα τους. Τουλάχιστον τα μαθήματα κάθε Τμήματος θα έπρεπε να παραδίδονται σε κοντινά κτήρια για να μην ταλαιπωρούνται οι φοιτητές.
- **Φοιτητής 7**- Οι εγκαταστάσεις δεν είναι ικανοποιητικές και ιδιαίτερα στα πρώτα χρόνια οι ελλείψεις σε υλικοτεχνική υποδομή ήταν μεγάλες.
- **Φοιτητής 5** - Λόγω της χωροθέτησης στο κέντρο και του περιορισμένου αριθμού διαμερισμάτων ενοίκια είναι πολύ ψηλά. Εάν το ΤΕΠΑΚ γινόταν π.χ. στο Βερεγγάρια θα ήταν πιο χαμηλά τα ενοίκια και θα είχαμε οργανωμένες Φ.Ε. Σήμερα η σχέση ποιότητας και τιμής των διαμερισμάτων του ιδιωτικού τομέα στο κέντρο είναι ετεροβαρής και αρκετά είναι «τρύπες». Τα κορίτσια που δεν έχουν άδεια οδήγησης δεν έχουν τη δυνατότητα να ενοικιάσουν διαμέρισμα σε περιοχές πλην του κέντρου, διότι οι συγκοινωνίες δεν εξυπηρετούν ικανοποιητικά.
- **Φοιτητής 3** – Η χωροθέτηση στο κέντρο της πόλης δίνει ένα ανθρώπινο χαρακτήρα στο ΤΕΠΑΚ εφόσον δεν είναι ξεκομμένοι οι φοιτητές από την κοινωνία και συνυπάρχουν στη ζωή της πόλης.

1.5.ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ

- **Φοιτητής 2** - Μεγάλο πρόβλημα η έλλειψη χώρων στάθμευσης στο κέντρο. Προτιμώ να έρχομαι με το λεωφορείο διότι είναι ανύπαρκτοι οι χώροι στάθμευσης. Οι τροχονόμοι βάζουν τσουχτερά πρόστιμα.
- **Φοιτητής 7** - Στο μεγάλο χώρο στάθμευσης του ΤΕΠΑΚ έχουν γίνει κλοπές σε αυτοκίνητα φοιτητών τον τελευταίο καιρό και πρέπει να τοποθετηθεί σύστημα ασφαλείας ή και να γίνονται τακτικές περιπολίες από φύλακα.

1.6.ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ

- **Φοιτητής 3** - Πλέον αρκετοί φοιτητές χρησιμοποιούν λεωφορείο στις μετακινήσεις τους.

- **Φοιτητής 6** - Στα πρώτα χρόνια λειτουργίας του ΤΕΠΑΚ, οι φοιτητές φοβόντουσαν να κυκλοφορήσουν περπατητοί στις περιοχές της πλατείας ηρώων, λόγω της ύπαρξης νυκτερινών κέντρων (καμπαρέτ).
- **Φοιτητής 7**- Το λεωφορείο με τις κυκλικές διαδρομές δεν εξυπηρετεί αφού λόγω των έργων υπάρχει καθυστέρηση και τις ώρες αιχμής είναι γεμάτο.
- **Φοιτητής 2** – Η διακίνηση με τα πόδια γίνεται εύκολα για όσους φοιτητές δεν έχουν μαθήματα σε απομακρυσμένα κτήρια.
- **Φοιτητής 5** - Η πεζοδρομοποίηση στο κέντρο και η δημιουργία ποδηλατόδρομων θα οδηγήσει σε αποκλειστική χρήση ποδηλάτων από τους φοιτητές, όπως γίνεται σε μεγάλα πανεπιστήμια στο εξωτερικό και θα λύσει πολλά προβλήματα.

2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΕΓΑΣΗΣ

2.1. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

- **Φοιτητής 7**– Πολύ καλές εμπειρίες από το προσωπικό του Γραφείου Στέγασης.
- **Φοιτητής 1**– Είναι προσιτό το προσωπικό του Γραφείου Στέγασης.
- **Φοιτητής 5** - Γνωρίζουμε αρκετά καλά το προσωπικό και είναι πάντα κοντά μας.

2.2. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- **Φοιτητής 6** - Η επικοινωνία με το Γραφείο βελτιώθηκε ιδιαίτερα μέσω του Facebook, εφόσον βλέπουμε άμεσα τις αναρτήσεις του Γραφείου πατώντας το σύνδεσμο, όπου κάνει μετάβαση στην ιστοσελίδα του ΤΕΠΑΚ.
- **Φοιτητής 5** - Υπάρχει πολύ καλή επικοινωνία με το προσωπικό του Γραφείου με διάφορους τρόπους, e-mail, sms στα τηλέφωνα μας, Facebook και τηλεφωνικά όταν υπάρχει καθυστέρηση εκ μέρους μας. Το προσωπικό οποιαδήποτε στιγμή είναι στη διάθεση μας για επίλυση προβλημάτων. Εύκολη η επικοινωνία με το προσωπικό διότι εργάζονται πλέον καθημερινά μέχρι τις 6 το απόγευμα.
- **Φοιτητής 3** - Έχει κόσμο που ενημερώνεται από τον Βοηθό Διαμονής διότι δεν βλέπουν τα μηνύματα τους.

2.3. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

- **Φοιτητής 5** – Είμαστε σε πολύ καλό επίπεδο σε θέματα φοιτητικών εστιών και οι ένοικοι είναι αρκετά ικανοποιημένοι.

- **Φοιτητής 3** – Έχουν μειωθεί τα δωμάτια φέτος.
- **Φοιτητής 8** – Έχω πρόβλημα με το πόδι μου και διαμένω στον τρίτο όροφο. Ταλαιπωρούμαι καθημερινά επειδή δεν έχει ανελκυστήρα. Το διαμέρισμά μου έχει πρόβλημα με το κλιματιστικό και με το κρεβάτι και ακόμη δεν έχει διορθωθεί κανένα από τα δύο.
- **Φοιτητής 6** – Ο Μελέτιος είναι πολύ εξυπηρετικός και επικοινωνούμε μαζί του ακόμη και σε μη εργάσιμο χρόνο όταν έχουμε κάποιο πρόβλημα.

2.4. ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ/ ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

• Εστιατόριο

- **Φοιτητής 7**- Το εστιατόριο έχει μειώσει τις μερίδες του και το φαγητό συνήθως είναι άγευστο. Το ίδιο φαγητό επαναλαμβάνεται συνεχώς και η ποικιλία είναι περιορισμένη.
- **Φοιτητής 5** - Εάν δεν υπήρχαν τα κουπόνια σίτισης θα ήταν λίγοι οι φοιτητές που θα προτιμούσαν το εστιατόριο.
- **Φοιτητής 1**– Τυγχάνει να τελειώνει το φαγητό και να φέρνουν άλλο, το οποίο δεν είναι αυτό που αναγράφεται στο μενού της ημέρας και δεν γνωρίζουμε την τιμή εκ των προτέρων.

• Καφετέρια

- **Φοιτητής 5**- Οι φοιτητές είναι πολύ ικανοποιημένοι και έχει βελτιωθεί η ποιότητα του φαγητού. Είναι καλύτερο από το εστιατόριο. Οι φοιτητές θέλουν να προστεθούν και άλλα φαγητά στο μενού του. Κάθε βράδυ είναι γεμάτο από φοιτητές και έχει καθιερωθεί ως στέκι. Είναι καλές οι τιμές και οι φοιτητές το προτιμούν. Το μπαρ πρέπει να έχει χαμηλό φωτισμό και να μπορείς να παρακολουθείς αγώνες.
- **Φοιτητής 7**– Πρέπει στην πλατεία να γίνει σκέπαστρο για να μπορούν να κάθονται οι φοιτητές.
- **Φοιτητής 3** - Πρέπει να τοποθετήσουν πίσω οι τηλεοράσεις και τα συνδρομητικά κανάλια. Χρειάζεται περισσότερη καθαριότητα στις τουαλέτες και τοποθέτηση χαρτιού και υγρού, εφόσον πολλές φορές τελειώνει και δεν το αντικαθιστούν. Οι ομπρέλες είναι σπασμένες και κανείς δεν ασχολείται για να τις αντικαταστήσει.

- **Γυμναστήριο**

- **Φοιτητής 1-** Είναι πολύ ικανοποιητικό και τα τμήματα είναι γεμάτα και δημιουργούνται και νέα. Έχει συνέχεια κόσμο και στα όργανα και την πισίνα. Φέτος δουλεύει πολύ ικανοποιητικά.
- **Φοιτητής 3** – Δουλεύουν όλα ικανοποιητικά και μέχρι και παιδιά μαθαίνουν κολύμπι στην πισίνα του γυμναστηρίου.
- **Φοιτητής 5** - Η οργάνωση στα γήπεδα είναι πολύ καλή και το προσωπικό είναι εξυπηρετικό. Πρέπει να κάνεις μέρες πριν την κράτηση για να βρεις κενό.

- **Λεωφορείο**

- **Φοιτητής 1-** Περιορίστηκαν οι διαδρομές τις ώρες αιχμής και δεν εξυπηρετούν πλέον. Οι πλείστοι τελειώνουμε τα μαθήματα η ώρα 6-7 και έχει μόνο ένα λεωφορείο. Μετά τις 7 ελάχιστοι χρησιμοποιούν το λεωφορείο.

2.5. ΒΟΗΘΟΙ ΔΙΑΜΟΝΗΣ

- **Φοιτητής 7-** Δεν γνωρίζω κάτι για τους Βοηθούς Διαμονής, διότι δεν τους χρειάστηκα ποτέ μου.
- **Φοιτητής 3** – Σημαντικός ο θεσμός αυτός για επικοινωνία με τους ενοίκους και επίλυση προβλημάτων. Βοηθά τους φοιτητές να περνάνε καλύτερα στη διαμονή τους. Οι φοιτητές ενοχλούνται πολλές φορές όταν ο βοηθός διαμονής προσπαθεί να τους κρατά ενήμερους.
- **Φοιτητής 5** – Το πλέον σημαντικό αυτού του θεσμού είναι η ασφάλεια των ενοίκων. Είναι υπεύθυνος ουσιαστικά για τους υπόλοιπους ενοίκους. Με καλή συνεννόηση διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία των Εστιών. Ο Βοηθός Διαμονής συμμετέχει στο πρόγραμμα συντήρησης.
- **Φοιτητής 1-** Έμαθα για το θεσμό αυτό όταν κλειδώθηκα έξω από το σπίτι και περίμενα για αρκετή ώρα μέχρι να με βοηθήσει.
- **Φοιτητής 2** – Όταν χρειάστηκα το Βοηθό Διαμονής έλειπε στη Λευκωσία και δεν μπορούσε να με βοηθήσει.
- **Φοιτητής 5** – Οι κανόνες υπάρχουν για να εφαρμόζονται και ας μην μας αρέσει κάποιες φορές. Οι καλές εξηγήσεις κάνουν τους καλούς φίλους και οφείλουμε όλοι να συνεργαζόμαστε και να συμμορφωνόμαστε με τις υποδείξεις των Κανόνων.

3. ΕΠΙΛΟΓΗ ΧΩΡΟΥ ΔΙΑΜΟΝΗΣ

3.1. ΜΕ ΠΟΙΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΝΕΤΑΙ Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΧΩΡΟΥ ΔΙΑΜΟΝΗΣ

- **Φοιτητής 5** - Κριτήρια είναι πρώτιστα το οικονομικό.
- **Φοιτητής 3** – Εάν διαμένουν και άλλοι φίλοι μας στο ίδιο κτήριο, η εμφάνιση του κτηρίου και του διαμερίσματος, η τοποθεσία του, η ύπαρξη χώρου στάθμευσης.
- **Φοιτητής 2**- το οικονομικό είναι το κύριο κριτήριο επιλογής. Οι φοιτητές στην Κύπρο θέλουν διαμέρισμα με κουζίνα και άλλες ανέσεις και δεν τους αρέσουν δωμάτια με κοινόχρηστη κουζίνα.
- **Φοιτητής 4** – Προτιμούσα το ΠΑΝΟΡΑΜΑ διότι είχαμε αρκετούς συμφοιτητές και ήμασταν στην καρδιά του ΤΕΠΑΚ.

3.2. ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ

- **Φοιτητής 3** – Στην αρχή στο «Δίκτυο» δεν είχαμε όλο τον εξοπλισμό και γινόντουσαν εργασίες ακόμη στα διαμερίσματα. Στις Φ.Ε. και στο «Δίκτυο» όταν δεν κατοικείται το κτήριο μόνο από φοιτητές δημιουργούνται προβλήματα λόγω της συνύπαρξης και διαφορετικής κουλτούρας. Είναι καλύτερα να μην μένουν τρίτα πρόσωπα σε αυτά τα κτήρια. Τα μικρά κτήρια και αυτά που έχουν κοινόχρηστη κουζίνα βοηθούν περισσότερο στην κοινωνικοποίηση των φοιτητών.
- **Φοιτητής 4** – Με τη διαμονή σε Φ.Ε. μας δόθηκε η ευκαιρία να γνωρίσουμε φοιτητές και από άλλα Τμήματα, που διαφορετικά δεν θα είχαμε την ευκαιρία να γνωριστούμε.
- **Φοιτητής 6** – Στις Φ.Ε. είχαμε πρόβλημα με τα δωμάτια που παρουσίασαν μούχλα, λόγω της ηλικίας του κτηρίου και κακής συντήρησης από τον ιδιοκτήτη.
- **Φοιτητής 5** – Στις Εστίες ο φοιτητής έχει ανεξαρτησία, ηρεμία και ιδιωτικότητα.
- **Φοιτητής 4** – Προτιμούσα τη διαμονή στις Εστίες από το «Δίκτυο».
- **Φοιτητής 2** - Στις Φ.Ε. είχαμε περισσότερη ασφάλεια και είχε τα πάντα στο διαμέρισμα, ενώ στο «Δίκτυο» για παράδειγμα έχουμε μικρό φουρνάκι. Η τιμή στο «Δίκτυο» είναι πιο ψηλή από τις Εστίες και πληρώνουμε και κοινόχρηστα. Θα μπορούσε να ήταν πιο καλή η τιμή. Η καθαριότητα δεν είναι ικανοποιητική.

3.2. Φ.Ε./ΔΙΚΤΥΟ/ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ

- **Φοιτητής 3** - Στις Φ.Ε. έχουμε πλήρως εξοπλισμένα διαμερίσματα, υπάρχει ασφάλεια και δυνατότητες κοινωνικοποίησης και να κάνεις πολλούς φίλους, εφόσον διαμένουν μόνο φοιτητές. Παρόμοια είναι και η κατάσταση στο «Δίκτυο».
- **Φοιτητής 5.** – Σε ιδιωτικό διαμέρισμα ο ένοικος είναι πιο άνετος, εφόσον δεν έχει περιορισμούς. Έχει και διαμερίσματα που είναι πολυτελή και εάν έχεις την ευχέρεια μπορείς να περνάς πολύ ωραία.
- **Φοιτητής 1** – Πολύ καλές οι διαδικασίες για το «Δίκτυο».
- **Φοιτητής 2** – Θα επέλεγα Φ.Ε. πρώτιστα για λόγους ασφάλειας και για λόγους κοινωνικοποίησης. Είχα καθημερινά επαφή με τους γείτονες μου. Στο ιδιωτικό διαμέρισμα δεν υπάρχουν τόσες ευκαιρίες για κοινωνικοποίηση. Επίσης το γεγονός ότι είναι πιο φθηνή η διαμονή στις Εστίες είναι πολύ σημαντικό.

4. ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΑΜΟΝΗ

4.1. ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ

- **Φοιτητής 3** - Πρέπει να αποφεύγεται η ενοικίαση διαμερισμάτων σε κτήρια που δεν διαμένουν μόνο φοιτητές.
- **Φοιτητής 5** - Σε ειδικές περιπτώσεις με φοιτητές π.χ. που είχαν παιδί το Γραφείο στέγασης έκανε ειδικούς χειρισμούς και βοήθησε ιδιαίτερα τους φοιτητές αυτούς.

4.2.ΦΙΛΙΕΣ

- **Φοιτητής 4-** Κάναμε πολλές φιλίες στις Εστίες.
- **Φοιτητής 5** – Όπου μένει ο φοιτητής εξαρτάται από την προσωπικότητα του εάν θα κάνει φιλίες ή όχι.

4.3. ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ

- **Φοιτητής 3** - Υπάρχει γενικό πρόβλημα με την ύπαρξη Κατσαρίδων σε κτήρια Φ.Ε..
- **Φοιτητής 1** – Δεν υπάρχει εποπτεία σε θέματα καθαριότητας για το «Δίκτυο».

4.4. ΜΕΛΕΤΗ

- **Φοιτητής 5** – Η νοοτροπία είναι να διαβάζουμε 2-2 και δεν βολεύουν οι εστίες.
- **Φοιτητής 3** – Όταν κλείνει η βιβλιοθήκη στις 10 το βράδυ δεν έχουμε χώρο στις εστίες για διάβασμα.

5. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ / ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

5.1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

- **Φοιτητής 5** – Να υπάρχει και δεύτερο σημείο πρόσβασης στο διαδίκτυο σε κάθε διαμέρισμα, ή να τοποθετηθούν συσκευές ασύρματου διαδικτύου.

5.2. ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΚΤΗΡΙΟΥ

- **Φοιτητής 8** - Προβλήματα με κτήρια που δεν διαθέτουν ανελκυστήρα και ειδικότερα πρόσβαση για ΑμΕΑ.
- **Φοιτητής 6** – Το κτήριο ΗΛΙΑΔΗΣ χρειάζεται περισσότερη συντήρηση και οι ιδιοκτήτες πρέπει να κάνουν όχι μόνο επιφανειακή ανακαίνιση.
- **Φοιτητής 3** – Αν και η εικόνα του ΑΣΤΗΡ είναι πολύ ωραία υπάρχουν πολλά προβλήματα λόγω του διαχωρισμού με γυψοσανίδες.

5.3. ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΘΟΡΥΒΟ

- **Φοιτητής 7** - Στη Φ.Ε που διαμένω τώρα, περί της Πλατείας Ηρώων έχουν ανοίξει μουσικές σκηνές που παίζουν ζωντανή μουσική μέχρι τις 4 το πρωί σε υψηλούς τόνους με αποτέλεσμα ο θόρυβος να δημιουργεί πρόβλημα και να τους προβληματίζει η συνέχιση τους διαμονής τους εκεί. Όταν έχουμε διάβασμα επιλέγουμε να μένουμε σε φίλους τους για να μπορέσουμε να μελετήσουμε.

5.4. ΕΠΙΠΛΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ

- **Φοιτητής 7**– Τα κρεβάτια στα πλείστα κτήρια είναι προβληματικά, εφόσον διαθέτουν ξύλα τα οποία «σελώνουν» ή σπάνε και δεν είναι βολικός ο ύπνος. Πρέπει να τοποθετηθούν τάβλες στα κρεβάτια για να λυθεί το πρόβλημα.
- **Φοιτητής 1**– Σε αρκετά διαμερίσματα στο «Δίκτυο» τα έπιπλα διαφέρουν και σε ορισμένα είναι πεπαλαιωμένα. Ο ιδιοκτήτης κατά τη συμφωνία με το ΤΕΠΑΚ είχε δείξει ένα διαμέρισμα με καινούργια έπιπλα και έβαλε στη συνέχεια και παλιά επίπλωση. Πρέπει να μπουν συγκεκριμένες προδιαγραφές και για τα έπιπλα ώστε να μην αγοράζουν κακής ποιότητας εξοπλισμό.
- **Φοιτητής 3** – Έχει έπιπλα που η ποιότητα τους δεν είναι ικανοποιητική.

6. ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ/ ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ

- **Φοιτητής 5** – Να θεσμοθετηθεί ετήσια αξιολόγηση μέσω ερωτηματολογίου για τις Φ.Ε. και το «Δίκτυο», ώστε να βοηθά στη βελτίωση των υπηρεσιών. Στο κτήριο EASTLAND που είναι υπό ανακαίνιση, να γίνει χώρος με Η.Υ για τους φοιτητές και αναγνωστήριο και η είσοδος να είναι ελεγχόμενη με την φοιτητική ταυτότητα.
- **Φοιτητής 3**- Τα έπιπλα σε όλες τις Φ.Ε. πρέπει να είναι της ίδιας κατηγορίας, ώστε να υπάρχει ισότητα στους ενοίκους. Έχει διαμερίσματα που έχουν επίπλωση πολυτελείας και καναπέδες, ενώ άλλα έχουν μόνο μία καρέκλα.
- **Φοιτητής 5** – Να διεξάγονται Γενικές Συνελεύσεις των ενοίκων κάθε εξάμηνο για να καταγράφονται εισηγήσεις, προβλήματα και παράπονα. Να γίνει πάρτυ για τους ενοίκους των εστιών, ώστε να δοθεί η ευκαιρία να γνωριστούμε καλύτερα.
- **Φοιτητής 7**–Να γίνεται απολύμανση και των επίπλων κάθε χρόνο όταν αλλάζει ο ένοικος και καλύτερη συντήρηση στα διαμερίσματα.
- **Φοιτητής 5** – Να υπάρχει και δεύτερο σημείο στο διαδίκτυο σε κάθε διαμέρισμα, ή να τοποθετηθούν συσκευές ασύρματου διαδικτύου, ειδικά σε κτήρια που δεν έχουμε πρόσβαση στο «Δίκτυο» του ΤΕΠΑΚ.
- **Φοιτητής 6** – Σε όλα τα διαμερίσματα πρέπει να υπάρχει πλυντήριο, είτε να τοποθετηθεί κοινόχρηστο σε κάθε κτήριο.
- **Φοιτητής 5, Φοιτητής 7**– Χρειαζόμαστε φούρνο μικροκυμάτων του οποίου η ύπαρξη θα εξυπηρετήσει όλους τους φοιτητές.
- **Φοιτητής 3** –Πολύ σημαντική η ύπαρξη προδιαγραφών για ασφάλεια τόσο στις Εστίες όσο και στο «Δίκτυο». Να δημιουργηθεί μίνι μάρκετ σε ένα κτήριο στην

Πλατεία Ηρώων με φοιτητικές τιμές που να έχει βασικά είδη υγιεινής και στερεά τρόφιμα.

- **Φοιτητής 1**—Ένα φωτοτυπικό μηχάνημα είναι απαραίτητο στο νέο κτήριο Φ.Ε. το οποίο θα πρέπει να έχει χώρους εξυπηρέτησης των φοιτητών.