

Τίτλος πράξης: "Επιμόρφωση – Πιστοποίηση Γυναικών Αρχικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης σε Δεξιότητες Πληροφορικής Επιχειρηματικού Σεναρίου" του ΕΠΕΑΕΚ 2000-2006 που συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (Ε.Κ.Τ.) κατά 75% και Εθνικούς πόρους κατά 25%.

Κατηγορία Πράξης: 4.1.1.στ: "Θετικές Ενέργειες Υπέρ των Γυναικών"

Ενέργεια: 4.1.1:"Προγράμματα Υποστήριξης της Αρχικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης για Γυναίκες"

Μέτρο: 4.1: "Προγράμματα Υποστήριξης της Αρχικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης για Γυναίκες"

Επιστ. Υπεύθυνος: Δρ Σαράφης Ηλίας

Ανάπτυξη Ερωτηματολογίου

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Διαδικασία

Για τη δημιουργία ενός έγκυρου και αξιόπιστου οργάνου μέτρησης δημιουργήθηκε ύστερα από την επισκόπηση της βιβλιογραφίας και αφού λήφθηκαν υπόψη άλλα σχετικά όργανα (Bristow et al., 2002; Schreiner & Juillerat, 1994; Calvert, 1993; Life Attitudes, 2006) μια δεξαμενή μεταβλητών. Οι μεταβλητές αυτές διαχωρίστηκαν σε δύο θεματικές ενότητες. Σε αυτές που αφορούσαν την ικανοποίηση των εκπαιδευόμενων και σε αυτές που αναφέρονταν στις στάσεις και πεποιθήσεις τους πάνω κοινωνικά ζητήματα και στην αντίληψη του εαυτού τους. Με το σύνολο των μεταβλητών αυτών συντάχθηκε ένα ερωτηματολόγιο.

Δείγμα

Το δείγμα της ερευνητικής εργασίας αποτέλεσαν 112 γυναίκες εκπαιδευόμενες του προγράμματος..... ($N = 112$). Που υλοποιείται από το ΤΕΙ Καβάλας στη Βόρεια Ελλάδα, στο πλαίσιο του.....Η μέση ηλικία των υποκειμένων ήταν 19,69 έτη ($S.D. = 4,337$), ενώ η μέση οικονομική κατάσταση ελαφρά καλύτερη της μέτριας ($M = 3,44$ / μέτρηση σε πενταβάθμια κλίμακα Likert, $S.D = 0,628$).

Όργανο μέτρησης

Το όργανο μέτρησης αποτελούνταν από 3 ενότητες μεταβλητών:

Α) Η πρώτη ενότητα περιλάμβανε 11 μεταβλητές σχετιζόμενες με τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.

Β) Η δεύτερη ενότητα περιλάμβανε 31 μεταβλητές σχετιζόμενες με τις προσδοκίες των εκπαιδευόμενων γυναικών από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

Γ) Η τρίτη ενότητα περιλάμβανε 51 μεταβλητές σχετιζόμενες με τις στάσεις των εκπαιδευόμενων απέναντι σε διάφορα θέματα όπως η ιδιωτική πρωτοβουλία, η επιχειρηματικότητα, ο ανταγωνισμός, η ανάληψη ρίσκου, η θέση της γυναίκας στην κοινωνία αλλά και με τις αντιλήψεις του δείγματος για διάφορες πλευρές της προσωπικότητάς τους.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Για τον έλεγχο της αξιοπιστίας της κάθε παραγοντικής δομής, των 2 θεματικών ενότητων, υπολογίστηκε ο δείκτης Cronbach 's Alpha, τιμές του οποίου μεγαλύτερες του 0,7 θεωρούνται ικανοποιητικές (Spector, 1992; Nunnally, 1978). Η έννοια της αξιοπιστίας αναφέρεται στην έκταση,

κατά την οποία ένα σύνολο μεταβλητών είναι συνεπές, σε αυτό που σκοπεύει να μετρήσει (Hair et al., 1995).

Για τη διερεύνηση της δομικής εγκυρότητας της κάθε θεματικής ενότητας πραγματοποιήθηκε διερευνητική παραγοντική ανάλυση, η οποία εφαρμόζεται όταν η δομή του μοντέλου δεν είναι γνωστή ή προκαθορισμένη και χρησιμοποιούνται τα δεδομένα για να την αποκαλύψουν (Timm, 2002). Για την ολοκλήρωση της παραγοντικής ανάλυσης και τον έλεγχο των αποτελεσμάτων, ακολουθήθηκε συγκεκριμένη διαδικασία και εξετάστηκαν οι κατάλληλοι δείκτες. Συγκεκριμένα:

1) Για την εξαγωγή των παραγόντων εφαρμόστηκε η μέθοδος της Ανάλυσης Βασικών Συνιστωσών (Principal Component Analysis) με Ορθογώνια Περιστροφή των αξόνων με τη μέθοδο Varimax, η οποία, κατά τους Sharma (1996) και Hair, Anderson, Tatham & Black, (1995), αποτελεί μία από τις δημοφιλέστερες μεθόδους ορθογώνιας περιστροφής.

2) Για τον έλεγχο της Συνολικής Δειγματικής Καταλληλότητας χρησιμοποιήθηκε το μέτρο K.M.O. (Kaiser- Mayer- Olkin), το οποίο είναι το πλέον δημοφιλές διαγνωστικό μέτρο και οι τιμές του κυμαίνονται από 0 έως 1. Δεν υπάρχει στατιστικός έλεγχος για τις τιμές του δείκτη, αλλά οι Kaiser και Rice (1974) συνιστούν να απορρίπτονται τιμές μικρότερες του 0,5.

3) Για περαιτέρω και πληρέστερη εξέταση της καταλληλότητας των δεδομένων για παραγοντική ανάλυση, έγινε ο έλεγχος Σφαιρικότητας του Bartlett (Bartlett's Test of Sphericity). Ο έλεγχος αυτός εξετάζει την ύπαρξη συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών και στην ουσία παρέχει τη στατιστική πιθανότητα, ο πίνακας συσχετίσεων να περιέχει σημαντικές συσχετίσεις μεταξύ, τουλάχιστον, κάποιων μεταβλητών. Γίνεται με τη χρήση της χ^2 κατανομής, ενώ η p-τιμή ελέγχου εξαρτάται από το επιθυμητό επίπεδο σημαντικότητας, το οποίο συνήθως είναι μικρότερο του 5%.

4) Για τον έλεγχο της καταλληλότητας της κάθε μεταβλητής ξεχωριστά, εξετάστηκαν οι δείκτες M.S.A. οι οποίοι πρέπει να είναι μεγαλύτεροι του 0,5 (Hair et al., 1995).

5) Για τον προσδιορισμό του αριθμού των παραγόντων έχουν αναπτυχθεί πολλά κριτήρια. Το πλέον δημοφιλές είναι το κριτήριο της ιδιοτιμής (Eigenvalue), σύμφωνα με το οποίο επιλέγουμε μόνο τους παράγοντες των οποίων η τιμή υπερβαίνει το 1 (Sharma, 1996). Ένα άλλο σημαντικό κριτήριο, για την επιλογή του πλήθους των παραγόντων, είναι το κριτήριο του ποσοστού της Διακύμανσης, το οποίο ερμηνεύουν οι παράγοντες. Δεν είναι ασυνήθιστο, μία λύση που υπολογίζει το 60% της συνολικής διακύμανσης (και σε κάποιες περιπτώσεις ακόμη λιγότερο) να θεωρείται ικανοποιητική (Hair et al., 1995).

6) Για τον έλεγχο της συνεισφοράς των μεταβλητών, στο σχηματισμό των παραγόντων, ελέγχθηκαν οι φορτίσεις (loadings) τους. Η σημαντικότητα των φορτίσεων, σε σταθερό επίπεδο σημαντικότητας, εξαρτάται από το μέγεθος του δείγματος. Για το λόγο αυτό, θα πρέπει να ελέγχεται η τιμή της φόρτισης, σε συνδυασμό με το μέγεθος του δείγματος και το επίπεδο σημαντικότητας. Ενδεικτικά, με επίπεδο σημαντικότητας 5%, σε ένα δείγμα 100 ατόμων, φόρτιση με απόλυτη τιμή 0,55 και άνω, θεωρείται σημαντική. Αντίστοιχα, σε δείγμα μεγαλύτερο των 200 ατόμων, φόρτιση με απόλυτη τιμή 0,40 και άνω, θεωρείται επίσης σημαντική (Hair et al., 1995). Κατά τον Sharma (1996), υψηλή φόρτιση μιας μεταβλητής σε έναν παράγοντα δείχνει ότι υπάρχουν πολλά κοινά μεταξύ του παράγοντα και της μεταβλητής. Επειδή όμως δεν είναι καθορισμένη η έννοια της υψηλής τιμής, προτείνει όπως οι φορτίσεις είναι μεγαλύτερες του 0,60 αν και πολλοί ερευνητές χρησιμοποίησαν ως οριακό σημείο την τιμή 0,40.

7) Ένα άλλο σημαντικό σημείο, για τη γενίκευση του μοντέλου, είναι η σταθερότητά του, η οποία κατά κύριο λόγο εξαρτάται από το μέγεθος του δείγματος και το πλήθος των παρατηρήσεων ανά μεταβλητή. Για καλύτερα και περισσότερο αξιόπιστα αποτελέσματα, οι Hair et al. (1995) προτείνουν, κατ' ελάχιστο, μια αναλογία 10 παρατηρήσεων ανά μεταβλητή, αν και άλλοι ερευνητές προτείνουν, κατ' ελάχιστο, 20 παρατηρήσεις ανά μεταβλητή.

Τα αποτελέσματα της παραγοντικής ανάλυσης, ανά θεματική ενότητα, παρουσιάζονται στις επόμενες υποενότητες. Παρατίθεται επιπλέον, για κάθε παράγοντα, η μέση τιμή και η τυπική απόκλιση των τιμών των μεταβλητών, από τις οποίες αποτελούνταν.

Παράγοντες θεματικής ενότητας «Προσδοκίες - Ικανοποίηση»

Παράγοντας 1: Αποδοτικότητα Προγραμμάτων και Αύξηση Αυτοπεποίθησης

Μεταβλητές		Φορτίσεις
1	Να μάθω χρήσιμα για τη ζωή μου πράγματα.	0,756
2	Να είναι αποδοτική η συμμετοχή μου στην εκπαίδευση.	0,706
3	Να αυξηθεί η αυτοπεποίθησή μου.	0,582
Cronbach's Alpha = 0,731, $M = 4,61$, $S.d. = 1,060$		

Παράγοντας 2: Γνώσεις σχετικά με την Επιχειρηματικότητα

Μεταβλητές		Φορτίσεις
1	Να μάθω για την επιχειρηματικότητα.	0,758
2	Να μάθω για τη δημιουργία ατομικής επιχείρησης.	0,744
3	Να πειστώ για τι πρέπει να προτιμήσω το ρίσκο του επιχειρηματία από τη σιγουριά του μισθωτού.	0,683
4	Να παρουσιαστούν αντικειμενικά οι δυνατότητες των γυναικών στο χώρο της επιχειρηματικότητας.	0,603
Cronbach's Alpha = 0,687, $M = 4,49$, $S.d. = 1,080$		

Παράγοντας 3: Γνώση Υπολογιστών και Απόκτηση Επαγγελματικών Δεξιοτήτων

Μεταβλητές		Φορτίσεις
1	Να μάθω το Word.	0,875
2	Να μάθω το Excel.	0,773
3	Να μάθω το Power Point.	0,526
4	Να μάθω του τον χειρισμό του Internet.	0,741
5	Να μάθω να παίρνω και να στέλνω e – mails.	0,685
6	Να αποκτήσω χρήσιμες επαγγελματικές δεξιότητες.	0,765
Cronbach's Alpha = 0,811, $M = 4,67$, $S.d. = 1,060$		

Παράγοντας 4: Συμπεριφορά Εκπαιδευτών

Μεταβλητές		Φορτίσεις
1	Να είναι οι εκπαιδευτές μου φιλικοί.	0,796
2	Να έχω την υποστήριξη των εκπαιδευτών μου.	0,731
3	Να έχω την κατανόηση των εκπαιδευτών μου.	0,612
4	Να έχω επαφή με τους εκπαιδευτές μου όταν την χρειάζομαι.	0,532
Cronbach's Alpha = 0,737, $M = 4,42$, $S.d. = 1,034$		

Παράγοντας 5: Ικανότητα Εκπαιδευτών

Μεταβλητές		Φορτίσεις
1	Να είναι οι εκπαιδευτές μου μεταδοτικοί.	0,760
2	Να επιλύουν οι εκπαιδευτές τις απορίες μου.	0,658
Cronbach's Alpha = 0,735, $M = 4,63$, $S.d. = 1,018$		

Παράγοντας 6: Μελέτη

Μεταβλητές		Φορτίσεις
1	Να μη διαθέτω πολύ χρόνο κατά τη μελέτη μου.	0,803
2	Να μπορώ να επιλέγω εγώ το χρόνο της μελέτης μου.	0,737
3	Να μην κουραστώ πολύ κατά τη μελέτη μου.	0,523
Cronbach's Alpha = 0,708, $M = 3,80$, $S.d. = 0,953$		

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,777
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1070,654
	df	300
	Sig.	0,000
Total variance explained = 64,595		

Για τη δημιουργία των παραγόντων εξαιρέθηκαν 9 μεταβλητές λόγω χαμηλών φορτίσεων. Οι υπόλοιπες συγκροτούν 6 έγκυρους και αξιόπιστους παράγοντες.

Παράγοντες θεματικής ενότητας «Στάσεις – Πεποιθήσεις - Αντιλήψεις»

Παράγοντας 1: Στάσεις Απέναντι στον Ανταγωνισμό

Μεταβλητές		Φορτίσεις
1	Νομίζω ότι ο ανταγωνισμός είναι απόλαυση.	0,685
2	Γενικά προτιμώ την ένταση από την ασφάλεια.	0,625
3	Προσπαθώ να είμαι μεταξύ των πρώτων.	0,563
4	Θεωρώ ότι μου αρέσει να ανταγωνίζομαι τους άλλους.	0,503
Cronbach's Alpha = 0,693, $M = 2,49$, $S.d. = 1,273$		

Παράγοντας 2: Στάσεις απέναντι στην Ανάλυση Ρίσκου

Μεταβλητές		Φορτίσεις
1	Βρίσκω συναρπαστικό να παίρνω κάποιο ρίσκο.	0,833
2	Βρίσκω ελκυστική την ένταση που προσφέρει μια σχετικά επικίνδυνη κατάσταση.	0,683
3	Νομίζω ότι με «τραβούν» οι σχετικά επικίνδυνες καταστάσεις.	0,556
Cronbach's Alpha = 0,631, $M = 3,50$, $S.d. = 1,079$		

Παράγοντας 3: Αντιλαμβανόμενη Αποφασιστικότητα & Αποτελεσματικότητα

Μεταβλητές		Φορτίσεις
1	Θεωρώ ότι όταν αναλαμβάνω κάτι, συνήθως το φέρνω εις πέρας.	0,789
2	Δεν φοβάμαι να αναλάβω μια απαιτητική εργασία.	0,605
3	Όταν παίρνω μια απόφαση δεν επηρεάζομαι από το φόβο της αποτυχίας.	0,586
Cronbach's Alpha = 0,622, $M = 3,52$, $S.d. = 1,103$		

Παράγοντας 4: Αντιλαμβανόμενη Αυτοπεποίθηση

Μεταβλητές		Φορτίσεις
1	Στα δύσκολα αγχώνομαι και κάνω λάθη.	0,775
2	Αποφεύγω συνήθως τις απαιτητικές εργασίες.	0,701
3	Δεν επιχειρώ κάτι παρά μόνο όταν είμαι σίγουρη ότι θα τα καταφέρω.	0,586
Cronbach's Alpha = 0,686, $M = 3,15$, $S.d. = 1,326$		

Παράγοντας 5: Στάσεις απέναντι στη Θέση της Γυναίκας

Μεταβλητές		Φορτίσεις
1	Πιστεύω ότι η βασική αποστολή της γυναίκας είναι να φροντίζει τα παιδιά και τον άντρα της.	0,734
2	Θεωρώ ότι μια γυναίκα αισθάνεται πληρότητα μόνο όταν έχει μια ευτυχισμένη οικογένεια.	0,728

3	Νομίζω ότι όταν η γυναίκα ασχολείται με την καριέρα της, συνήθως παραμελεί την οικογένειά της.	0,632
4	Πιστεύω ότι μια γυναίκα δεν μπορεί να κάνει καριέρα, όταν έχει μικρά παιδιά.	0,571
Cronbach's Alpha = 0,672, $M = 2,78$, $S.d. = 1,380$		

Παράγοντας 6: Αντιλαμβανόμενες Δυσχέρειες για Επιχειρηματικότητα

Μεταβλητές		Φορτίσεις
1	Θεωρώ ότι η γραφειοκρατία στην Ελλάδα δεν διευκολύνει την επιχειρηματικότητα.	0,785
2	Νομίζω ότι τα περισσότερα κέρδη των μικρών επιχειρηματιών τα παίρνει η Εφορία.	0,632
3	Θεωρώ ότι οι τόκοι των τραπεζών είναι δυσβάστακτοι για τους νέους επιχειρηματίες.	0,526
Cronbach's Alpha = 0,600, $M = 3,73$, $S.d. = 0,958$		

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,588
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	244,874
	df	78
	Sig.	0,000
Total variance explained = 63,452		

Για τη δημιουργία των παραγόντων εξαιρέθηκαν 21 μεταβλητές λόγω χαμηλών φορτίσεων. Οι υπόλοιπες συγκροτούν 6 αρκετά έγκυρους και αξιόπιστους παράγοντες αν και ορισμένες τιμές του δείκτη Cronbach's Alpha, στη δεύτερη ενότητα, θεωρούνται οριακές. Ωστόσο η δομή των παραγόντων γίνεται αποδεκτή αφού θα επαναδοκιμαστεί σε μεγαλύτερο δείγμα.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα αποτελέσματα της έρευνας απέδωσαν 12 αρκετά έγκυρους και αξιόπιστους παράγοντες, χωρισμένους ανά 6 σε 2 θεματικές ενότητες. Οι μεταβλητές των 12 παραγόντων φαίνεται ότι μπορούν να μετρήσουν τις παραμέτρους των προσδοκιών, της αξιολόγησης και εντέλει της ικανοποίησης των εκπαιδευόμενων από το πρόγραμμα εκπαίδευσής τους, καθώς επίσης των στάσεων και πεποιθήσεων έναντι διαφόρων κοινωνικών ζητημάτων και της αντίληψης του εαυτού.

Το ερωτηματολόγιο που θα συνταχθεί (Παράρτημα) θα δοθεί στις ίδιες εκπαιδευόμενες πριν την έναρξη των προγραμμάτων εκπαίδευσης αλλά και αμέσως μετά τη λήξη τους. Όσον αφορά τη θεματική ενότητα των Προσδοκιών - Ικανοποίησης στο πρώτο ερωτηματολόγιο θα προσδιορίζονται οι προσδοκίες των εκπαιδευόμενων από τις διάφορες παραμέτρους του προγράμματος, ενώ στο δεύτερο ερωτηματολόγιο θα προσδιορίζεται η αξιολόγηση επί των ίδιων κριτηρίων. Υπενθυμίζεται ότι σύμφωνα με τους Chelladurai και Riemer (1997) η ικανοποίηση αποτελεί τη διαφορά αυτού που θέλει και προσδοκά ένα άτομο και της αντίληψης, τελικά, αυτού που έλαβε.

Όσον αφορά τη δεύτερη ενότητα των Στάσεων – Πεποιθήσεων και Αυτοαντίληψης θα συγκεκριμενοποιούνται από τη σύγκριση των δύο ερωτηματολογίων οι όποιες αλλαγές προκλήθηκαν από την επίδραση του προγράμματος επί των εκπαιδευόμενων.

Ο βαθμός της ικανοποίησης των εκπαιδευόμενων από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα αλλά και ο βαθμός της θετικής αλλαγής των στάσεων, των πεποιθήσεων και της αυτοαντίληψής τους πιστεύεται ότι αποτελούν τους κρισιμότερους δείκτες της αξιολόγησης ενός εκπαιδευτικού προγράμματος.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αθανασούλα-Ρέππα, Α., Κουτούζης, Μ., Μαυρογιώργος, Γ., Νιτσόπουλος, Β., & Χαλκιώτης, Δ. (1999). *Εκπαιδευτική Διοίκηση και Πολιτική*, ΕΑΠ, Πάτρα.
- Allport, G., (1935). *Attitudes*. Στο Γιώργας, Δ., *Κοινωνική Ψυχολογία*. Δανιάς, Αθήνα.
- Amyx, D., & Bristow N. D. (1999). The Marketing Concept in an Academic Setting: Assessing and Comparing the Needs of Asian/Pacific Islander and Anglo Consumers of the Educational Product, *Journal of Customer Service in Marketing and Management*, 5 (4), 65-80.
- Bank, J. (2000) *The Essence of Total Quality Management*, 2nd edition, Pearson Education Limited, Essex.
- Bristow, D., Gulati, R., Schneider, K., & Asquith, J.-A. (2002). The Student Satisfaction With College / University Scale: An Empirical Investigation, *Marketing Educator Quarterly*, <http://www.marketingpower.com/content15121C4807.php> (25-5-2006).
- Calvert, G. (1993). Black Enterprise, http://www.findarticles.com/p/articles/mi1365/is_n3_v24/ai_13294187/pg_1 (25-5-2007).
- Chelladurai, P., & Riemer, H. (1997). A classification of facets of athlete satisfaction, *Journal of Sport Management*, 11, 133-159.
- Γιώργας, Δ., (1990). *Κοινωνική Ψυχολογία*. Τόμος Α' & Β'. Δανιάς, Αθήνα.
- Druker, P. E. (1990). *Managing the non-profit organization: practices and principles*, στο Δ. Παπαδημητρίου, 1997, σ. 75, *Το μάνατζμεντ του Αθλητισμού*, Αθλότυπο, Αθήνα.
- Hair, F., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (1995), *Multivariate Data Analysis with Readings*, 4th Ed, London, Prentice-Hall International.
- Kaiser, H. F., & Rice, J. (1974). Little Jiffy, MARK VI, *Educational and Psychological Measurement*, 34, 111 – 117.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management, The millennium Edition*, Prentice Hill.
- Kotler, P., & Andresen, A. (1996). *Strategic Marketing for Non Profit Organizations*, 5th edition, Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Kouzmin, A., Loffler, E., Klages, H., & Korac-Kakabadse, N. (1999). Benchmarking and performance measurement in public sectors—towards learning for agency effectiveness, *The International Journal of Public Sector Management* 12 (2), pp. 121–144.
- Κόκκος, Α., (1999). *Το πεδίο, οι αρχές μάθησης, οι συντελεστές*. ΕΑΠ, Πάτρα.
- Κοσιώνη, Α., (1999). Η φυσιολογία της μάθησης. Σημειώσεις σεμιναρίου. ΕΑΠ, Πάτρα.
- Life Attitudes (2006). <http://www.questionpro.com/akira/showSurveyLibrary.do?syrveyID=71&mod=1> (05/02/2007).
- Nunally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*, 2nd ed., McGraw- Hill, New Delhi.
- Noyé, D. & Piveteau, J., (1999). *Πρακτικός οδηγός του εκπαιδευτή*. Ελληνική έκδοση, Μεταίχμιο, Αθήνα.
- Ευροτύρη – Κουφίδου, Σ., (2001). *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*, 3^η έκδοση, ΑΝΙΚΟΥΛΑ, Θεσ/νίκη.
- Pate, S. W. Jr. (1993). Consumer Satisfaction, Determinants, and Post-Purchase Actions in Higher Education: A Model to Guide Academic Managers, *College and University*, Spring / Summer, 100-107.
- Rogers, A., (1999). *Η εκπαίδευση ενηλίκων*. Ελληνική έκδοση, Μεταίχμιο, Αθήνα.
- Schreiner, A. L., & Juillerat, L. S. (1994). *Student Satisfaction Inventory*, <http://survey.noellewitz.com/index.cfm?personID=1111111&> (05-01-2006).
- Sharma, S. (1996). *Applied Multivariate Techniques*, Willey, New York.
- Spector, P. E. (1992). Summated rating scale construction: An Introduction, in *Quantitative Applications in the Social Sciences*, p.34, Sage, Beverly Hills CA.
- Τζωρτζάκης, Κ., & Τζωρτζάκη, Α. (2002). *Οργάνωση και Διοίκηση*, Ροσίλι, Γέρακας, Αττική.
- Timm, N. (2002). *Applied Multivariate Analysis*, Springer- Verlag, New York.
- Winer, L. (1999). Pursuit of Customer Satisfaction Ruins Schools, *Marketing News*, August 2, 11.
- Zeithaml, A. V., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing*, McGraw – Hill.