

Η μέθοδος αποτελείται από τρία στάδια, το σχεδιασμό, τη διεξαγωγή της αναζήτησης και τα αποτελέσματα. Στο στάδιο του σχεδιασμού περιγράφονται τα ερευνητικά ερωτήματα που καθοδηγούν τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, τις λέξεις κλειδιά που υιοθετήθηκαν κατά την αναζήτηση, τις πηγές αναζήτησης των ακαδημαϊκών άρθρων και τέλος τα κριτήρια αποδοχής και απόρριψης των ερευνητικών εργασιών που θα συμπεριληφθούν στην έρευνα. Τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν για τον εντοπισμό των εμπειρικών ερευνητικών εργασιών ήταν:

1. Ποιες εμπειρικές μελέτες υιοθετούν αυτούσια την αρχική κλίμακα της μεθοδολογίας SERVQUAL για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση;
2. Ποιες εμπειρικές μελέτες υιοθετούν την αρχική κλίμακα της μεθοδολογίας SERVQUAL με παραλλαγές για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση;
3. Ποιες εμπειρικές μελέτες προβαίνουν στο σχεδιασμό μιας νέας κλίμακας μέτρησης, στη βάση της μεθοδολογίας SERVQUAL, για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση;

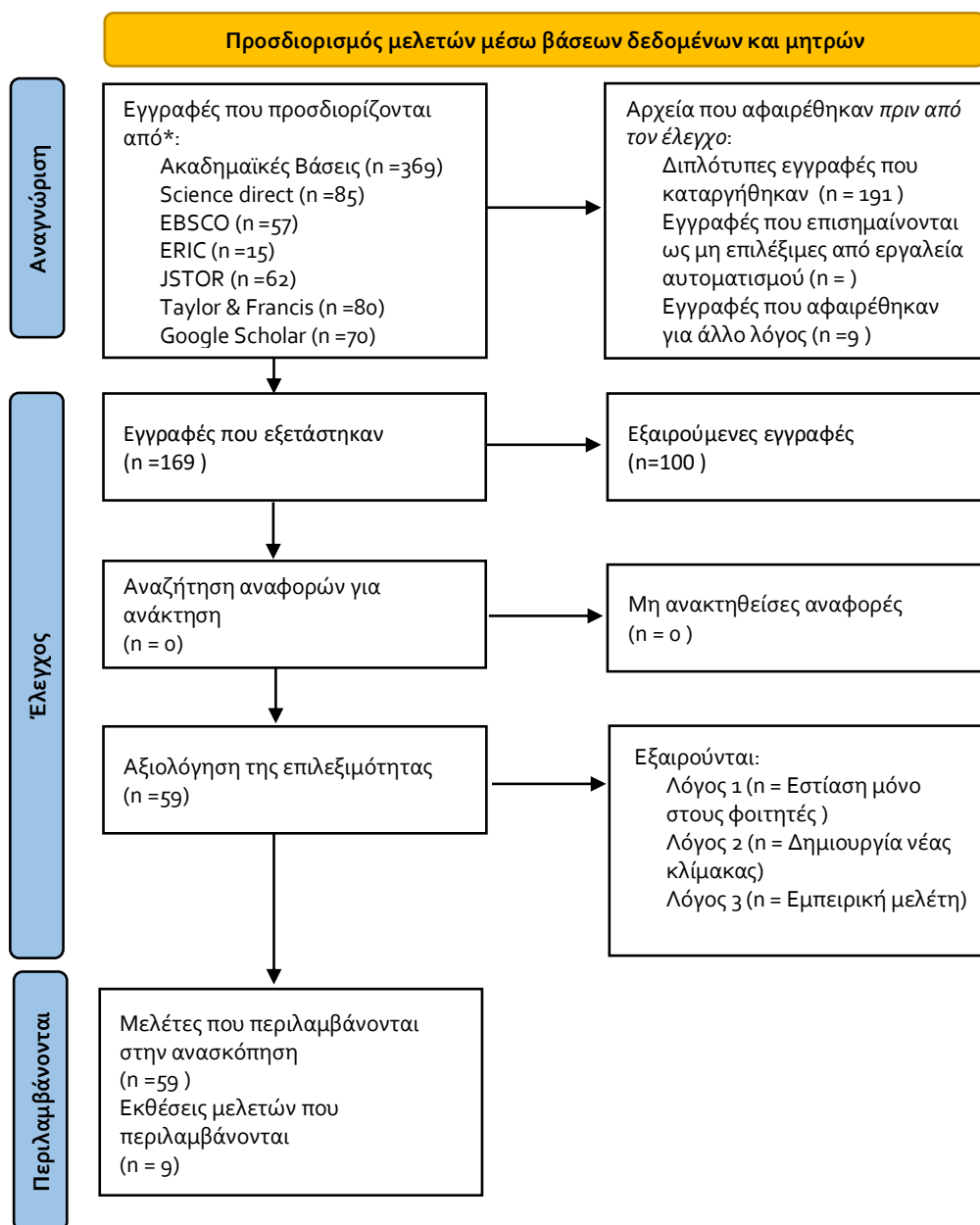
Η αναζήτηση των επιστημονικών άρθρων έγινε μέσα από έξι βάσεις ακαδημαϊκών δεδομένων (EBSCO, Science Direct, Eric, JSTOR, Taylor & Francis, Google Scholar). Η αναζήτηση περιλάμβανε συγκεκριμένες ακόλουθες λέξεις κλειδιά [(«Ποιότητα εκπαιδευτικών υπηρεσιών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση» **ή (or)** «SERVQUAL στην τριτοβάθμια εκπαίδευση») **ΚΑΙ (AND)** («Διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση»)]. Επιπλέον, επειδή η ποιότητα ενός εκπαιδευτικού προγράμματος επηρεάζει στατιστικά σημαντικά την ικανοποίηση των εκπαιδευομένων (Elliott & Shin, 2002; Wright & O'Neill, 2002; Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996), συμπεριελήφθη στην αναζήτηση και η δήλωση [ή (OR)«Ποιότητα εκπαιδευτικών υπηρεσιών και ικανοποίηση εκπαιδευομένων»)].

Στο στάδιο της διεξαγωγής της έρευνας έγινε αναζήτηση στις ηλεκτρονικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες βάσει των κριτηρίων που αναφέρθηκαν παραπάνω. Η αναζήτηση επέστρεψε συνολικά 369 άρθρα. Τα κριτήρια επιλογής των

επιστημονικών άρθρων που θα έπρεπε να πληρούνται στο σύνολό τους προκειμένου ένα άρθρο να επιλεγεί για ανάλυση ήταν:

1. Να προσεγγίζει την ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών από την οπτική των εκπαιδευομένων.
2. Να αφορά τη δημιουργία μιας νέας κλίμακας μέτρησης της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών στη βάση της μεθοδολογίας SERVQUAL.
3. Να είναι τελικό άρθρο που έχει δημοσιευτεί σε ακαδημαϊκά περιοδικά με διπλό τυφλό σύστημα κρίσης.
4. Να μην είναι άρθρο βιβλιογραφικής ανασκόπησης αλλά εμπειρικής μελέτης.
5. Να έχει δημοσιευθεί χρονικά μεταξύ 2007-2020.
6. Να είναι άρθρο γραμμένο στην Αγγλική γλώσσα.

Για την επιλογή των άρθρων που τελικά θα αναλυθούν εφαρμόσαμε τη διαδικασία PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει ένα πρότυπο αναφοράς, με τη μορφή ενός διαγράμματος ροής, των αποτελεσμάτων μιας συστηματικής βιβλιογραφικής ανασκόπησης προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι μέθοδοι και τα αποτελέσματά της περιγράφονται με επαρκείς λεπτομέρειες και με πλήρη διαφάνεια (Haddaway et al., 2022).



Σημείωση: Προσαρμογή από Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... & Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *International Journal of Surgery*, 88, 105906.

Στο στάδιο των αποτελεσμάτων, η έρευνα κατέληξε σε συνολικά 59 μελέτες οι οποίες δημοσιεύθηκαν σε 50 ακαδημαϊκά περιοδικά. Τα ευρήματα της έρευνας συγκεντρώνονται στον Παράρτημα 8 όπου αναφέρονται τόσο ο τίτλος της έρευνας, οι συγγραφείς, το έτος και το περιοδικό δημοσίευσης. Βάσει των επιλέξιμων άρθρων, το μεγαλύτερο ποσοστό της ακαδημαϊκής έρευνας στο

πεδίο της αξιολόγησης των εκπαιδευτικών υπηρεσιών στη βάση της μεθοδολογίας SERVQUAL, παρατηρούμε πως έχει πραγματοποιηθεί στην Ασία με ποσοστό 59% και στην Ευρώπη με 22% αντίστοιχα για τη χρονική περίοδο 2005-2020.

Πίνακας 1 Ποσοστιαία Κατανομή Ακαδημαϊκών Άρθρων Ανά Ήπειρο

Γεωγραφική Περιοχή	Ποσοστό Κατανομής
Ευρώπη	22%
Ασία	59%
Β. Αμερική	7%
Ν. Αμερική	1%
Ωκεανία	2%
Αφρική	8%

Το 22% της επιστημονικής έρευνας που αντιστοιχεί στη Ευρώπη προέρχεται κυρίως από την Βρετανία (29%) και την Τουρκία (18%) ενώ έπονται στην κατάταξη η Ελλάδα, η Ουγγαρία και η Σουηδία με 7% αντίστοιχα (πίνακας 20).

Πίνακας 2 Ποσοστιαία Κατανομή Ακαδημαϊκών Άρθρων Στην Ευρώπη

Γεωγραφική Περιοχή	Ποσοστό Κατανομής	Γεωγραφική Περιοχή	Ποσοστό Κατανομής
Μ. Βρετανία	29%	Λιθουανία	4%
Τουρκία	18%	Πολωνία	4%
Ελλάδα	7%	Πορτογαλία	4%
Ουγγαρία	7%	Ρωσία	4%
Σουηδία	7%	Ισπανία	4%
Κροατία	4%	Ουκρανία	4%
Γαλλία	4%		

Οι παραπάνω έρευνες μπορούν να ομαδοποιηθούν σε τρεις κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία αφορά σε όσες έχουν υιοθετήσει την αρχική κλίμακα της SERVQUAL χωρίς καμία αλλαγή στις διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών δηλαδή την «Αξιοπιστία», την «Ανταπόκριση», τη «Διασφάλιση», την «Απτότητα» και την «Ενσυναίσθηση» - σύστημα R.A.T.E.R. (Abari, Yarmohammadian, & Esteki, 2011; Alani, Yaqoub, & Hamdan, 2015; Asefi, Delaram, & Deris, 2017; Bahadori, Sadeghifar, Nejati, Hamouzadeh, &

Hakimzadeh, 2011; Calvo-Porrall, Lévy-Mangin, & Novo-Corti, 2013; Casidy, 2014; Clarke, Smith, & Smith, 2007; Datta & Vardhan, 2017; Galeeva, 2016; Govender, Veerasamy, & Noel, 2014; Gregory, 2019; Hooda & Jain, 2018; Ismail, Ottaman, & Amat, 2012; Lupo, 2013; Mpanza, Green, Sentoo, & Gerwel Proches, 2019; Narang, 2012; Ojaghi, Rezaee, Naderi, & Jafari, 2017, p. 2017; Patil, Mariappan, D'Souza, & Nazareth, 2019; Prugsamatz, Heaney, & Alpert, 2007; Putra, 2016; Rasli, Shekarchizadeh, & Iqbal, 2012; Rezaei et al., 2017; Tavakoli, Yadegarfar, Bagherian, & Ghasri, 2019; Tosun & Başgöze, 2015; Tóth & Surman, 2019; Ulewicz, 2014; Vetri Selvi, 2018; Yeo, 2009; Zafiropoulos & Vrana, 2008; de de de Araújo et al., 2016; Đonlagić & Fazlić, 2015; İçli & Anil, 2014).

Η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει εμπειρικές μελέτες που υιοθέτησαν ως κλίμακα μέτρησης των εκπαιδευτικών υπηρεσιών μία προσαρμογή της κλίμακας SERVQUAL. Στις εργασίες αυτές παρατηρούμε μικρές αλλαγές στις αρχικές πέντε διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών (σύστημα R.A.T.E.R.) (Aghamolaei & Zare, 2008; Barnes, 2007; Bekhet, Al-Alak, & El-Refae, 2014; Chatterjee, Ghosh, & Bandyopadhyay, 2009; Choudhury, 2015; Giannakis & Bullivant, 2016; Mandal & Gupta, 2019; Mbise & Tuninga, 2016; Rezaee, Yazdani, Zahedani, & Zarifsanaiey, 2018; Vanniarajan, Meharajan, & Arun, 2011; Yeo & Marquardt, 2011). Επιπλέον, στην κατηγορία αυτή εντάσσεται και ένα σύνολο μελετών όπου επιλέγονται παράλληλα με τις βασικές διαστάσεις της ποιότητας της κλίμακας SERVQUAL και νέες διαστάσεις ποιότητας με σκοπό να προσαρμοστεί αποτελεσματικά η κλίμακα μέτρησης στο υπό αξιολόγηση εκπαιδευτικό πλαίσιο (Dužević, Baković, & Štulec, 2014; Gargoum, 2019; Lupo, 2014; Mamun-ur-Rashid & Rhman, 2017; Terzakis, Zisis, Garefalakis, & Arvanitis, 2012; Yeo & Li, 2013; Zareinejad, Kaviani, Esfahani, & Masoule, 2014).

Τέλος, στην τρίτη κατηγορία ανήκουν οι ερευνητικές προσεγγίσεις που επιχειρούν το σχεδιασμό μιας νέα κλίμακας μέτρησης στη βάση του αρχικού μοντέλου (Annamdevula & Bellamkonda, 2012; Kincsesné Vajda et al., 2015; Kumar & Dash, 2014; Latif et al., 2019; Mahapatra & Khan, 2007a; Marimon et al., 2019; Teeroovengadum et al., 2016; Verma & Prasad, 2017; İçli & Anil, 2014). Οι εμπειρικές αυτές μελέτες αποτελούν το βιβλιογραφικό υπόβαθρο

βάσει του οποίου σχεδιάστηκε η κλίμακα ErrekQual καθώς υιοθετούν τον ίδιο ερευνητικό σκοπό με την παρούσα διατριβή. Ο πίνακας 15 συγκεντρώνει πληροφορίες για τις μελέτες της κατηγορίας αυτής καθώς και τον δείκτη αξιοπιστίας των περιοδικών στα οποία έχουν δημοσιευθεί S.J.R.(Scientific Journal Ranking).

Πίνακας 3 Ερευνητικές εργασίες που υιοθετούν μία εξολοκλήρου νέα κλίμακα μέτρησης στο εκπαιδευτικό πλαίσιο.

Τίτλος	Συγγραφείς	Περιοδικό	SJR 2020	Qua rtile	Χώρα	Αναφορές
A framework for analyzing quality in education settings (EduQual).	Mahapatra and Khan (2007a)	European Journal of Engineering Education	0.85	Q1	Ηνωμένο Βασίλειο	85
In search of quality: measuring higher education service quality (HiEduQual)	Latif et al. (2019)	Total Quality Management & Business Excellence	0.73	Q1	Ηνωμένο Βασίλειο	64
UnivQual: a holistic scale to assess student perceptions of service quality at universities.	Marimon et al. (2019)	Total Quality Management & Business Excellence	0.73	Q1	Ηνωμένο Βασίλειο	25
Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL).	Teeroovengadum et al. (2016)	Quality Assurance in Education	0.43	Q2	Ηνωμένο Βασίλειο	199

Student evaluations of training and lecture courses: Development of the COURSEQUAL method. International	Kincsesné Vajda et al. (2015)	Review on Public and Non - Profit Marketing	0.49	Q2	Γερμανία	17
Development of HiEdQUAL for Measuring Service Quality in Indian Higher Education Sector	Annamdevul a and Bellamkonda (2012)	International Journal of Innovation, Management and Technology	0.32	Q3	Σιγκαπούρη	115
The MEQUAL scale: measure of service quality in management education.	Verma and Prasad (2017)	International Journal of Comparative Education and Development	0,25	Q3	Ηνωμένο Βασίλειο	11
The HEDQUAL Scale: A New Measurement Scale of Service Quality for MBA Programs in Higher Education	İçli and Anil (2014)	South African Journal of Business Management	0.18	Q4	Νότια Αφρική	53
The INSTAQUAL scale: an instrument for measuring service quality of management institutions	Kumar and Dash (2014)	International Journal of Services, Economics and Management	0.15	Q4	Ελβετία	4

Όπως αναφέρθηκε και πρωτύτερα από την ανάλυση των παραπάνω εννέα εργασιών επιχειρήθηκε η διαμόρφωση μιας αρχικής δεξαμενής δεδομένων από όπου αντλήθηκε μέρος των αντικειμένων ποιότητας και των δεικτών μέτρησης της κλίμακας ErpekQual. Ο πίνακας 16 περιλαμβάνει τις εμπειρικές αυτές μελέτες, τα αντικείμενα αξιολόγησης αλλά και τον συνολικό αριθμό των δεικτών (δηλώσεων) που υιοθετεί η κάθε κλίμακα μέτρησης.