

## **Μέτρηση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών γραμματείας ακαδημαϊκού οργανισμού.**

### **Φωλίνας Δημήτριος**

Αν. Καθηγητής, ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας,  
dfolinas@gmail.com

### **Διδασκάλου Ολυμπία**

Διοικητικός Υπάλληλος, ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας,  
odidaskalou@teiser.gr

### **Μυλωνάς Δημήτριος**

Οικονομολόγος Εκπαιδευτικός, Νομικός, Λογιστής - Φοροτέχνης Α' Τάξης, Σύμβουλος  
Εκπαίδευσης,  
dimmylonas@gmail.com

### **Κούρτης Παρασκευάς**

Εκπαιδευτικός Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης,  
pariskourtis@gmail.com

### **Περίληψη**

Η παρούσα εργασία ασχολείται με τη μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της Γραμματείας ενός Τμήματος ενός ιδρύματος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και συγκεκριμένα του ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας, μέσω της εκτίμησης του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών. Η ποιότητα της υπηρεσίας έχει γίνει ένα σημαντικό θέμα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση παγκοσμίως. Στην Ελλάδα αρχίζει να επικεντρώνεται τα τελευταία χρόνια, κυρίως επειδή αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των Χρηματοδοτούμενων από την ΕΕ προγραμμάτων που χορηγούνται στα ακαδημαϊκά ιδρύματα. Στην έρευνα χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο SERVQUAL, το οποίο προσαρμόστηκε κατάλληλα για τη διερεύνηση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας, της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει ότι η συνολική αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών της Γραμματείας του Τμήματος Διοίκησης Συστημάτων Εφοδιασμού, σχεδόν συμβαδίζει με τις προσδοκίες τις οποίες έχουν οι προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτητές.

**Λέξεις κλειδιά:** Ποιότητα Υπηρεσιών, Ικανοποίηση Φοιτητών, Μοντέλο ServQual

### **Εισαγωγή**

Παρά το γεγονός ότι η εξυπηρέτηση ως ποιότητα είναι πιο δύσκολο να μετρηθεί σε σχέση με την ποιότητα των προϊόντων (Pariseau & McDaniel, 1997), πολλά μοντέλα και μεθοδολογίες έχουν αναπτυχθεί και επικυρωθεί στην πράξη. Οι Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985 & 1988) για παράδειγμα, ανέπτυξαν το «μοντέλο χάσματος της ποιότητας των υπηρεσιών» και πρότειναν το (SERVice QUALity) ή απλά SERVQUAL, ως όργανο μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών. Η εφαρμογή του μοντέλου σε ένα μεγάλο αριθμό κλάδων και τομέων υπηρεσιών έχει αποδείξει τόσο την αξιοπιστία όσο και εγκυρότητα των αποτελεσμάτων του (Soutar & McNeil, 1996).

Το SERVQUAL χρησιμοποιήθηκε επίσης και στις παρεχόμενες υπηρεσίες εκπαίδευσης ή γενικότερα στις παρεχόμενες υπηρεσίες εκπαιδευτικών οργανισμών (Soutar & McNeil, 1996). Οι Pariseau και McDaniel (1997) χρησιμοποίησαν το μοντέλο για τη μέτρηση της ποιότητας σε δύο τμήματα ενός εκπαιδευτικού οργανισμού, χρησιμοποιώντας το ίδιο ερωτηματολόγιο για τους φοιτητές και των δυο τμημάτων. Η έρευνα αποκάλυψε ότι οι φοιτητές μπορεί να έχουν διαφορετικές απόψεις στην αντιλαμβανόμενη ποιότητα της εκπαίδευσης, μία

κατάσταση που δημιουργεί δυσκολίες όσον αφορά στην κατεύθυνση των ενεργειών βελτίωσης. Ο Chua (2004) χρησιμοποίησε το SERVQUAL για να αξιολογήσει τις στάσεις των φορέων του πανεπιστημίου (συμπεριλαμβανομένου των φοιτητών, γονέων, μελών ακαδημαϊκού προσωπικού), όπου τα ευρήματα αποκάλυψαν ότι οι διαστάσεις του SERVQUAL επικεντρώνονται κυρίως με το στάδιο «διαδικασία» του πλαισίου «είσοδος-διαδικασία-έξοδος».

Οι Sherry κ.ά. (2004), χρησιμοποίησαν το μοντέλο για να αξιολογήσουν τις αντιλήψεις των διεθνών φοιτητών (σε αντίθεση με τους τοπικούς φοιτητές), με στόχο να εξυπηρετήσουν καλύτερα τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πρώτων. Κατέληξαν λοιπόν στο συμπέρασμα ότι το SERVQUAL προσέφερε χρήσιμες γνώσεις και είναι ένα καλό σημείο εκκίνησης για τη μέτρηση της ποιότητας της εκπαίδευσης. Ο Cuthbert (1996) προτείνει επίσης το SERVQUAL ως κατάλληλο εργαλείο για την μέτρηση ποιότητας των υπηρεσιών της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης για διάφορους σκοπούς, για παράδειγμα για τη μέτρηση των παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών ενός οργανισμού αυτής της βαθμίδας.

Σχετική έρευνα εφαρμόστηκε στο επιστημονικό άρθρο με τίτλο: “Service Quality Assessment in higher education: the case of Technological Educational Institute (T.E.I.) of Serres, Greece”, (2005), με συγγραφείς τους Ζαφειρόπουλο, Φραγκίδη, Κεχρή, Δημητριάδη και Πασχαλούδη. Η μελέτη αυτή χρησιμοποίησε το μοντέλο SERVQUAL, για να καταγράψει την ικανοποίηση των φοιτητών απέναντι στην ποιότητα της προσφερόμενης εκπαίδευσης. Το άρθρο εκτός από την παρουσίαση των περισσότερων παραγόντων SERVQUAL, διερεύνησε το κατά πόσο το μοντέλο SERVQUAL μπορεί να είναι αποτελεσματικό για να περιγράψει τα περισσότερα από τα εκπαιδευτικά θέματα που αφορούν στην ακαδημαϊκή κοινότητα και θεωρούνται κρίσιμα για την πρόοδο της εκπαίδευσης.

Γιατί όμως επιλέχτηκε η τριτοβάθμια εκπαίδευση στην παρούσα έρευνα; Πέρα από το σχετικά μικρό αριθμό των ερευνητικών πρωτοβουλιών (σύμφωνα με τα παραπάνω), η τριτοβάθμια εκπαίδευση είναι μια υπηρεσία, που περιλαμβάνει όλα τα τυπικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών: θεωρείται άυλο και ετερογενές προϊόν, πληροί το κριτήριο της αδιαχώριστης παραγωγής και κατανάλωσης συγχρόνως, ικανοποιεί το κριτήριο της αλλοιώσεως και περιλαμβάνει τη συμμετοχή των φοιτητών στη διαδικασία της παράδοσης (Cuthbert, 1996). Ωστόσο, σύμφωνα με τον Tam (2001), η ποιότητα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση είναι «συγγενής» έννοια, όσον αφορά στους ενδιαφερόμενους στην ανώτατη εκπαίδευση και τις περιστάσεις υπό τις οποίες εμπλέκονται. Με άλλα λόγια, η ποιότητα σημαίνει διαφορετικά πράγματα σε διαφορετικούς ανθρώπους καθώς και η ίδια μπορεί να υιοθετήσει διαφορετικές αντιλήψεις σε διαφορετικές στιγμές. Αυτό θέτει το ζήτημα του «ποιος είναι ο πελάτης στην εκπαίδευση». Ο Hill (1995) προτείνει τον φοιτητή ως τον κύριο πελάτη. Ο Rowley (1997), από την άλλη, προτείνει στην προσπάθεια μέτρησης της ποιότητας γενικότερα, να λαμβάνονται υπόψη όλες οι πλευρές των ενδιαφερομένων, οι οποίες περιλαμβάνουν επιπλέον τους γονείς, προσωπικό, εργοδότες, επιχειρήσεις κλπ.

Είναι γεγονός επίσης, ότι τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης προσελκύουν όλο και περισσότερο την ποιότητα των υπηρεσιών κυρίως της κοινωνικής απαίτησης για αξιολόγηση ποιότητας. Σε πολλές χώρες, η απαίτηση αυτή εκφράζεται άμεσα μέσω της καθιέρωσης ανεξάρτητης ποιότητας οργανισμών διασφάλισης, οι οποίοι δίνουν έμφαση στην εμπειρία των φοιτητών ως ένα από τα κριτήρια αξιολόγησης. Σε άλλες χώρες, η κοινωνική απαίτηση για βελτίωση της εκπαίδευσης εκφράζεται συχνά έμμεσα. Στην Ελλάδα, για παράδειγμα (όπου δεν υπάρχει εθνικό σύστημα διασφάλισης της ποιότητας) το Υπουργείο Παιδείας έχει χορηγήσει σε ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης μια σειρά από προγράμματα στα οποία η αξιολόγηση της ποιότητας αποτελεί αναπόσπαστο μέρος.

Στην παρούσα εργασία παρουσιάζουμε την εφαρμογή του οργάνου SERVQUAL, στο Τμήμα Διοίκησης Συστημάτων Εφοδιασμού του ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας, για τη μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της Γραμματείας του τμήματος. Ειδικότερα, οι στόχοι της συγκεκριμένης έρευνας είναι:

- Να καλύψει το κενό στην ελληνική βιβλιογραφία σχετικά με την έρευνα για την ποιότητα υπηρεσιών που παρέχονται σε Ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.
- Να υποδείξει ένα αξιόπιστο μοντέλο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών (SERVQUAL).
- Να αναδείξει τη σημασία της μέτρησης και του ελέγχου της ποιότητας των υπηρεσιών, για κάθε οργανισμό.
- Να προτείνει βελτιώσεις αλλά και σημεία περαιτέρω έρευνας.

Στην επόμενη ενότητα περιγράφεται η μεθοδολογία της έρευνας, ενώ στη συνέχεια διατυπώνονται τα αποτελέσματα της έρευνας. Τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας 239 φοιτητών έδειξαν ως πιο σημαντικές διαστάσεις ποιότητας την αξιοπιστία, την ανταπόκριση και την διασφάλιση με φθίνουσα σειρά, ενώ η εξατομίκευση και τα περιουσιακά στοιχεία έλαβαν χαμηλότερα αποτελέσματα. Από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει ότι η συνολική αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών της Γραμματείας του Τμήματος Διοίκησης Συστημάτων Εφοδιασμού, σχεδόν συμβαδίζει με τις προσδοκίες τις οποίες έχουν οι φοιτητές. Το Total SERVQUAL Score υπολογίστηκε ίσο με 0,14, κάτι που δείχνει πως οι αντιλαμβανόμενες υπηρεσίες ήταν λίγο καλύτερες σε σχέση με αυτές που προσδοκούσαν οι φοιτητές. Τέλος, παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της έρευνας που προηγήθηκε και διατυπώνονται προτάσεις σύμφωνα με τα αποτελέσματα αυτής.

### **Μελέτη περίπτωσης**

Η Γραμματεία έως και το 2016 ήταν στελεχωμένη από μία μόνιμη υπάλληλο και μία συμβασιούχο (Εκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης, 2018). Από το 2017 προστέθηκε ακόμη 1 μέλος Διοικητικού Προσωπικού (με μετάταξη) με αρμοδιότητες στην υποστήριξη της Γραμματείας. Η Γραμματεία είναι σήμερα στελεχωμένη από 2 μόνιμες υπαλλήλους. Η Γραμματεία λειτουργεί, μεταξύ άλλων, σε ηλεκτρονική πλατφόρμα που διαθέτει πληθώρα υπηρεσιών για τους φοιτητές και το ακαδημαϊκό προσωπικό (<http://teiser.gr>). Επιπροσθέτως, λειτουργεί και η Ιστοσελίδα <https://www.facebook.com/LogisticsTEIKM> στον ιστότοπο κοινωνικής δικτύωσης [www.facebook.com](http://www.facebook.com).

Με την παρούσα στελέχωση της Γραμματείας, εξυπηρετούνται αυτή τη στιγμή ικανοποιητικά οι φοιτητές και το Ε.Π. και δεν έχουν αναφερθεί σοβαρά προβλήματα δυσλειτουργίας. Ωστόσο, περαιτέρω στελέχωση της Γραμματείας θα μπορούσε να βελτιώσει τις συνθήκες εργασίας των μελών και την αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης φοιτητών και Ε.Π. Το ωράριο λειτουργίας είναι 7:00 με 15:00μμ. Οι ώρες εξυπηρέτησης των φοιτητών είναι 10:00-12:00μμ. Ωστόσο οι φοιτητές εξυπηρετούνται από τη Γραμματεία και πέραν του τυπικού ωραρίου εξυπηρέτησης. Επιπρόσθετες υποχρεώσεις που έχει αναλάβει η γραμματεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση των φοιτητών είναι τα θέματα Φοιτητικής Μέριμνας, συγκεκριμένα η Σίτιση των Φοιτητών και το Ετήσιο Στεγαστικό επίδομα, όπως και οι υποτροφίες ΕΚΟ ΙΚΥ (το Τμήμα Σπουδαστικής Μέριμνας βρίσκεται στις Σέρρες στο χώρο της Κεντρικής Διοίκησης). Το ωράριο κατά το οποίο η Γραμματεία εξυπηρετεί και οι αρμοδιότητες που έχει αυτή επωμιστεί ώστε να καλύψει τις ανάγκες των φοιτητών του Τμήματος θεωρείται αποτελεσματικό, συμβάλλοντας τα μέγιστα στην εύρυθμη λειτουργία του Τμήματος. Ωστόσο, η ελλιπής στελέχωση της Γραμματείας δημιουργεί υψηλό φόρτο εργασίας στα μέλη του διοικητικού προσωπικού.

### **Έρευνα: Σχεδιασμός**

Η εργασία αυτή χρησιμοποιεί το τυποποιημένο όργανο SERVQUAL για να καταγράψει τη στάση των φοιτητών απέναντι στις υπηρεσίες της Γραμματείας του Τμήματος Διοίκησης Συστημάτων Εφοδιασμού. Συνολικά συμπληρώθηκαν 239 ερωτηματολόγια από προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές του Τμήματος Διοίκησης Συστημάτων Εφοδιασμού. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε τον Οκτώβριο και Νοέμβριο του 2018. Το ερωτηματολόγιο έχει προσαρμοστεί για να ταιριάζει στο αντικείμενο της έρευνας. Περιλαμβάνει 23 στοιχεία, τα οποία σχηματίζουν πέντε παράγοντες:

- Αξιοπιστία: σωστή και έγκαιρη ενημέρωση για διαδικασίες φοιτητών όπως εγγραφή, βεβαιώσεις, ανακοινώσεις, κλπ.
- Διασφάλιση: αίσθηση ασφάλειας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες για τις γνώσεις και ικανότητες των εργαζομένων στην γραμματεία που εμπνέουν εμπιστοσύνη στον φοιτητή, κλπ.
- Περιουσιακά στοιχεία: σύγχρονα συστήματα, χρηστικές εγκαταστάσεις και υποδομές, ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης φακέλων φοιτητή.
- Εξατομίκευση: ικανοποιητικό ωράριο λειτουργίας, αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων, ικανοποίηση των ατομικών αναγκών για εξυπηρέτηση.
- Ανταπόκριση: ικανοποιητική εξυπηρέτηση σε κρίσιμες ερωτήσεις και περιπτώσεις κλπ., και πρόθυμη ανταπόκριση των υπαλλήλων σε κάθε περίπτωση.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τη συγκέντρωση των πληροφοριών περιλαμβάνει συνολικά εξήντα δύο (62) ερωτήσεις οι οποίες χωρίζονται σε πέντε (5) επιμέρους ενότητες για μεγαλύτερη ευκολία στη συμπλήρωση του από τους ερωτώμενους. Όλες οι ερωτήσεις είναι κλειστού τύπου για να είναι εφικτό να συμπληρωθεί εύκολα και γρήγορα από τους φοιτητές, όμως ταυτόχρονα να δώσει και όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τη διεξαγωγή της έρευνας. Η πρώτη ενότητα περιέχει τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων (φύλο και ηλικία). Επίσης, ζητήθηκε από τους ερωτώμενους η φοιτητική ιδιότητα (προπτυχιακός ή μεταπτυχιακός φοιτητής), το έτος φοίτησης, τα έτη χρήσης των υπηρεσιών της Γραμματείας όπως και η συχνότητα επαφής με τη Γραμματεία.

Στη δεύτερη ενότητα οι ερωτώμενοι καλούνται να αξιολογήσουν σε μια πενταβάθμια κλίμακα από το «καθόλου σημαντική» έως το «πολύ σημαντική», τη σημαντικότητα καθεμιάς από τις πέντε διαστάσεις του μοντέλου ServQual. Η τρίτη και τέταρτη ενότητα μετράνε την προσδοκώμενη και την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών της Γραμματείας του Τμήματος Διοίκησης Συστημάτων Εφοδιασμού. Οι ερωτώμενοι καλούνται να απαντήσουν σε 23 ερωτήσεις ώστε να αξιολογήσουν σε μια πενταβάθμια κλίμακα από το «πολύ χαμηλή» έως το «πολύ υψηλή», τις προσδοκώμενες υπηρεσίες από τη Γραμματεία, ενώ αντίστοιχα με τον ίδιο τρόπο και τον ίδιο αριθμό ερωτήσεων, καλούνται να αξιολογήσουν αντίστοιχα τις παρεχόμενες υπηρεσίες που λαμβάνουν. Συγκεκριμένα,

- Για την αξιοπιστία, οι ερωτήσεις αφορούσαν στο αν η Γραμματεία του Τμήματος Διοίκησης Συστημάτων Εφοδιασμού: 1) τηρεί τα προγραμματισμένα ωράρια, 2) έχει χρόνο αναμονής στην εξυπηρέτηση, 3) ενημερώνει τους φοιτητές για κάθε θέμα μείζονος σημασίας που αφορά την εξυπηρέτησή τους και 4) προσφέρει με αξιοπιστία όλες τις υπηρεσίες.
- Για τη διασφάλιση, ερευνήθηκε αν: 5) η συμπεριφορά των υπαλλήλων εμπνέει εμπιστοσύνη, 6) οι φοιτητές αισθάνονται ασφάλεια, 7) υπάρχει προθυμία εξυπηρέτησης από το προσωπικό, 8) είναι το προσωπικό καταρτισμένο σε σχέση με τις διαδικασίες και άλλες σχετικές πληροφορίες και 9) αισθάνεται σιγουριά για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Για τα περιουσιακά στοιχεία οι ερωτήσεις αφορούσαν: 10) τα συστήματα για την εξυπηρέτηση των φοιτητών, 11) την χρηστικότητα και ελκυστικότητα των εγκαταστάσεων εξυπηρέτησης, 12) την προσεγμένη εμφάνιση των υπαλλήλων, 13) το ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης φακέλων των φοιτητών και 14) τα υλικά στοιχεία στο σύνολο.
- Για την εξατομίκευση, τέθηκαν ερωτήσεις για το κατά πόσο υπάρχει: 15) ικανοποίηση των προσωπικών αναγκών του κάθε φοιτητή, 16) κατανόηση των αναγκών του από τους υπαλλήλους, 17) αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων & προβλημάτων, 18) ικανοποιητικό ωράριο λειτουργίας της Γραμματείας και τέλος 19) αν οι υπηρεσίες της Γραμματείας είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες των φοιτητών.

- Για την ανταπόκριση, ερευνήθηκε αν 20) αν οι υπάλληλοι τους εξυπηρετούν με προθυμία, 21) αν είναι ικανοποιητική η επικοινωνία και άμεση η πληροφόρηση σε κρίσιμες καταστάσεις και προβλήματα, 22) αν υπάρχει δυνατότητα ευελιξίας ανάλογα με τις συνθήκες και τυχόν άλλες έκτακτες καταστάσεις και τέλος 23) αν υπάρχει ανταπόκριση σε κάθε περίπτωση.

Τέλος, στην πέμπτη ενότητα γίνεται μια προσπάθεια των ερωτώμενων να αξιολογήσουν τη σημαντικότητα των ενεργειών της Γραμματείας οι οποίες ενδεχομένως θα μπορούσαν να βελτιώσουν ακόμη περισσότερο την ποιότητα των υπηρεσιών που τους παρέχονται στο μέλλον. Τα δεδομένα κωδικοποιήθηκαν και για την ανάλυση τους χρησιμοποιήθηκε το λογισμικό IBM SPSS Statistics 25.0.

**Έρευνα: Αποτελέσματα**

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει συγκεντρωτικά τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος:

**Πίνακας1. Δημογραφικά στοιχεία**

Φύλο	Άνδρας:	(113)	46,6%
	Γυναίκα:	(126)	53,4%
Ηλικιακή ομάδα	20-30	(190)	79,5%
	31-50	(38)	15,9%
	>51	(11)	4,6%

Η πλειοψηφία του δείγματος σε ποσοστό 86,8% είναι προπτυχιακοί φοιτητές του Τμήματος Διοίκησης Συστημάτων Εφοδιασμού, ενώ οι μεταπτυχιακοί φοιτητές καλύπτουν ποσοστό 13,2%. Το 39,2% του δείγματος δηλώνει πως είναι μεγαλύτερο του 4ου έτους, ενώ το 17,5% βρίσκεται στο 1ο έτος, το 16,9% βρίσκεται στο 2ο έτος, το 14,3% βρίσκεται στο 4ο έτος και το 12,2% βρίσκεται στο 3ο έτος. Το 57,7% των ερωτώμενων δηλώνει πως χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες της Γραμματείας τα τελευταία 2 έτη, το 28,6% τα τελευταία 5 έτη, ενώ το 13,8% για περισσότερο από 5 έτη. Το 46,6% του δείγματος δηλώνει πως σπάνια χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες της Γραμματείας, ενώ το 42,3% 2-3 φορές το μήνα. Αντίστοιχα ποσοστά των ερωτώμενων 8,5% και 2,6% χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της Γραμματείας 2-3 φορές της εβδομάδα και καθημερινά. Όσον αφορά στο δείκτη αξιοπιστίας, οι τιμές του συντελεστή Cronbach α είναι μεγαλύτερες του 0,7 για κάθε διάσταση ξεχωριστά, όπως και συνολικά όσον αφορά τις αντιλαμβανόμενες αλλά και τις προσδοκώμενες υπηρεσίες.

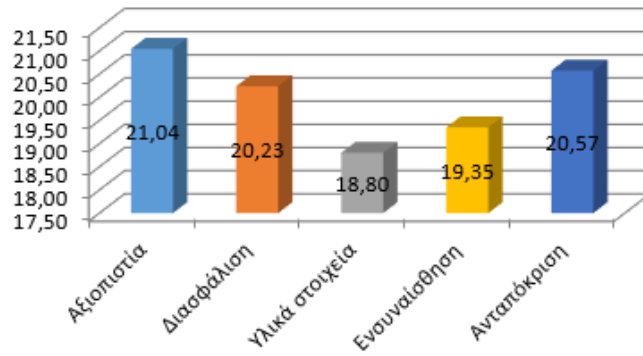
Παρακάτω δίνεται ο πίνακας με τα αποτελέσματα του ελέγχου στο δείγμα μας.

**Πίνακας 2. Συντελεστής Cronbach Alpha**

Διάσταση	Προσδοκώμενη Υπηρεσία	Αντιλαμβανόμενη Υπηρεσία
Αξιοπιστία	0,816	0,856
Διασφάλιση	0,919	0,941
Υλικά Στοιχεία	0,854	0,911
Ενσυναίσθηση	0,921	0,940
Ανταπόκριση	0,913	0,936
Συνολικά	0,966	0,978

Η κατανομή των απαντήσεων όσον αφορά τη σημαντικότητα των πέντε διαστάσεων που εξετάζονται, από την επεξεργασία που ακολούθησε, προέκυψε ότι ο βαθμός ποσοστιαίας σημαντικότητας των διαστάσεων είναι: Για τη διάσταση «αξιοπιστία»: 21,04%, Για τη διάσταση «διασφάλιση»: 20,23%, Για τη διάσταση «υλικά στοιχεία»: 18,80%, Για τη διάσταση «ενσυναίσθηση»: 19,35% και για τη διάσταση «ανταπόκριση»: 20,57%, όπως φαίνεται στο παρακάτω σχήμα:





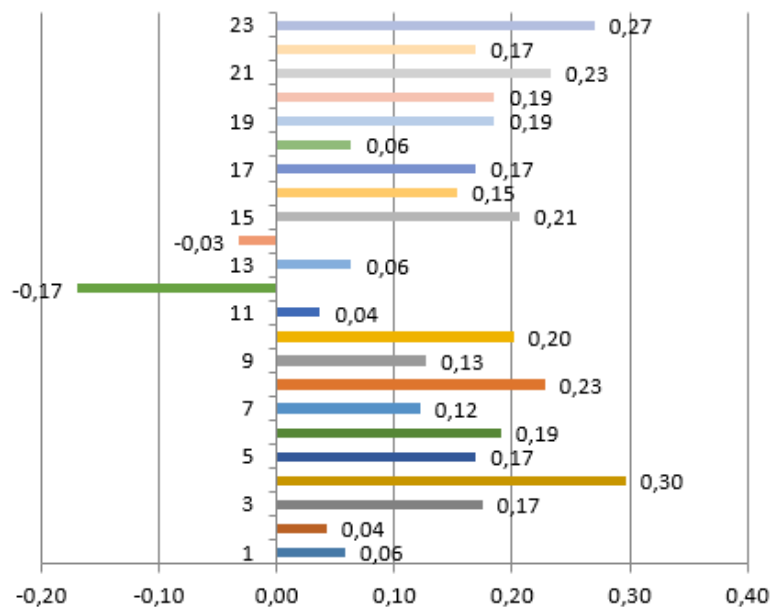
**Σχήμα 1. Σημαντικότητα των διαστάσεων**

Τα υψηλά ποσοστά των διαστάσεων «αξιοπιστία», «ανταπόκριση» και «διασφάλιση», δείχνουν την κρισιμότητα των παραμέτρων αυτών στον καθορισμό της ποιότητας των υπηρεσιών της Γραμματείας.

**Πίνακας 3. Σημαντικότητα των διαστάσεων**

Παράμετρος	Ποσοστό %					Μέσος Όρος
	Πολύ χαμηλή	Αρκετά χαμηλή	Υψηλή	Αρκετά υψηλή	Πολύ υψηλή	
<b>Αξιοπιστία</b>	1,1	3,2	19,0	21,2	55,6	<b>4,27</b>
<b>Διασφάλιση</b>	0,5	3,2	22,2	33,3	40,7	<b>4,11</b>
<b>Υλικά στοιχεία</b>	2,1	4,8	31,7	32,3	29,1	<b>3,81</b>
<b>Ενσυναίσθηση</b>	2,6	8,5	18,5	34,4	36,0	<b>3,93</b>
<b>Ανταπόκριση</b>	1,6	5,3	16,4	27,5	49,2	<b>4,17</b>

Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει το βαθμό της διαφοράς προσδοκιών με αντιλήψεις των φοιτητών χωρίς και με το ειδικό βάρος. Θετικό σκορ υποδηλώνει ότι η πραγματική υπηρεσία ήταν υψηλότερης ποιότητας από την προσδοκώμενη, ενώ αρνητικό ότι ήταν χαμηλότερης ποιότητας από την προσδοκώμενη.



**Σχήμα 2. Υπολογισμός κενού προσδοκιών με αντιλήψεις των φοιτητών χωρίς ειδικό βάρος**

Από τα στοιχεία των υπηρεσιών φαίνεται ότι μεγαλύτερο κενό παρουσιάστηκε στα παρακάτω: Προσεγμένη εμφάνιση υπαλλήλων (-0,17), και Τα περιουσιακά του στοιχεία στο σύνολο (-0,03). Ενώ οι μεγαλύτερες θετικές αποκλίσεις αφορούσαν τα παρακάτω: Αξιοπιστία σε όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες του (0,30), Η ανταπόκριση του συνόλου της γραμματείας σε κάθε περίπτωση (0,27), Καταρτισμένο προσωπικό σε σχέση με τις διαδικασίες και άλλες σχετικές πληροφορίες (0,23), Ικανοποιητική επικοινωνία και άμεση πληροφόρηση σε κρίσιμες καταστάσεις και παρόμοια προβλήματα (0,23) και Ικανοποίηση των προσωπικών αναγκών του κάθε φοιτητή (0,21).

Όπως αναφέρθηκε, τόσο οι προσδοκίες όσο και οι αντιλήψεις εξυπηρέτησης μετρήθηκαν με τη χρήση πενταβαθμιαίας κλίμακας Likert. Συνεπώς τα υψηλότερα νούμερα υποδηλώνουν και υψηλότερα επίπεδα ποιότητας (αντιλαμβανόμενης και προσδοκώμενης αντίστοιχα). Συνολικά φαίνεται πως οι προσδοκίες των φοιτητών βρίσκονται σε ισορροπία με τις αντιλήψεις τους, αφού το συνολικό αποτέλεσμα είναι 0,14. Αυτή η ισορροπία φαίνεται και στο ότι μόνο 2 ερωτήσεις είχαν αρνητικό σκορ, ενώ οι υπόλοιπες 21 ερωτήσεις είχαν θετικό σκορ. Έτσι στην περίπτωση των θετικών αποτελεσμάτων η εξυπηρέτηση φαίνεται ότι ξεπέρασε τις προσδοκίες των φοιτητών, ενώ στην περίπτωση των αρνητικών αποτελεσμάτων φαίνεται ότι οι προσδοκίες ήταν υψηλότερες των αντιλήψεων. Φυσικά, το να ξεπερνούν οι προσδοκίες των φοιτητών τις τελικές αντιλήψεις, είναι κάτι που επιβεβαιώνει πως στις υπηρεσίες, πάντα υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Στην ανάλυση υπολογίστηκε το Total SERVQUAL Score και βρέθηκε ίσο με 0,14. Το σκορ αυτό αποτελεί τον συνολικό μέσο όρο όλων των κενών, που υπολογίστηκαν για κάθε ερώτηση. Η θετική συνολικά τιμή που βρέθηκε, υποδηλώνει ότι οι προσδοκίες των φοιτητών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες εκπληρώνονται. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να υπάρχει θετικό κενό στην τελική αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών, κάτι που πιθανόν να οδηγήσει και σε ικανοποίηση των φοιτητών.

Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε έλεγχος σύγκρισης μέσων ορών για κάθε διάσταση μεταξύ των προσδοκώμενων και των αντιλαμβανόμενων τιμών. Οι μεταβλητές που ελέγχθηκαν προέκυψαν από το άθροισμα των ερωτήσεων κάθε διάστασης. Αρχικά, ο έλεγχος κανονικότητάς έδειξε ότι οι εξεταζόμενες μεταβλητές δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>,  $p < 0,05$ ).

**Πίνακας 4. Έλεγχος κανονικότητας**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
p1	,102	239	,000	,957	239	,000
m1	,092	239	,000	,956	239	,000
p2	,110	239	,000	,933	239	,000
m2	,104	239	,000	,937	239	,000
p3	,079	239	,006	,961	239	,000
m3	,081	239	,004	,947	239	,000
p4	,103	239	,000	,943	239	,000
m4	,122	239	,000	,938	239	,000
p5	,128	239	,000	,923	239	,000
m5	,113	239	,000	,933	239	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Όπου, m : Προσδοκώμενες Υπηρεσίες και p : Αξιολόγηση Υπηρεσιών που Λαμβάνονται  
 1: η διάσταση της Αξιοπιστίας, 2: η διάσταση της Διασφάλισης, 3: η διάσταση των Περιουσιακών Στοιχείων, 4: η διάσταση της Εξατομίκευσης, 5: η διάσταση της Ανταπόκρισης. Συνεπώς για τον έλεγχο σύγκρισης μέσων ορών επιλέχθηκε το μη παραμετρικό τεστ Wilcoxon τα αποτελέσματα του οποίου παρουσιάζονται συγκεντρωτικά και ανά διάσταση στον παρακάτω πίνακα:

**Πίνακας 5. Αποτελέσματα μη παραμετρικού τεστ Wilcoxon**

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
m1 - p1	Negative Ranks	98 <sup>a</sup>	72,54	5658,50
	Positive Ranks	75 <sup>b</sup>	59,14	3252,50
	Ties	66 <sup>c</sup>		
	Total	239		
m2 - p2	Negative Ranks	97 <sup>d</sup>	71,68	5519,00
	Positive Ranks	75 <sup>e</sup>	59,25	3259,00
	Ties	67 <sup>f</sup>		
	Total	239		
m3 - p3	Negative Ranks	71 <sup>g</sup>	68,47	4039,50
	Positive Ranks	86 <sup>h</sup>	58,11	3835,50
	Ties	82 <sup>i</sup>		
	Total	239		
m4 - p4	Negative Ranks	90 <sup>j</sup>	75,33	5273,00
	Positive Ranks	81 <sup>k</sup>	56,53	3505,00
	Ties	68 <sup>l</sup>		
	Total	239		
m5 - p5	Negative Ranks	98 <sup>m</sup>	68,95	5378,00
	Positive Ranks	59 <sup>n</sup>	56,12	2750,00
	Ties	82 <sup>o</sup>		
	Total	239		

a. m1 < p1, b. m1 > p1, c. m1 = p1, d. m2 < p2, e. m2 > p2, f. m2 = p2, g. m3 < p3, h. m3 > p3, i. m3 = p3, j. m4 < p4, k. m4 > p4, l. m4 = p4, m. m5 < p5, n. m5 > p5  
o. m5 = p5

**Πίνακας 6. Διαφορές μεταξύ προσδοκώμενης και αντιλαμβανομένης υπηρεσίας**

Test Statistics <sup>a</sup>					
	m1 - p1	m2 - p2	m3 - p3	m4 - p4	m5 - p5
Z	-2,724 <sup>b</sup>	-2,585 <sup>b</sup>	-,253 <sup>b</sup>	-2,024 <sup>b</sup>	-3,201 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	,006	,010	,800	,043	,001
a. Wilcoxon Signed Ranks Test					
b. Based on positive ranks.					

Όπως διαπιστώνεται οι διαφορές μεταξύ προσδοκώμενης και αντιλαμβανομένης υπηρεσίας (Εικόνα 25) για όλες τις διαστάσεις είναι αρνητικές. Αυτό σημαίνει ότι οι αντιλαμβανόμενες υπηρεσίες που παρέχονται είναι υψηλότερες από τις προσδοκώμενες, γεγονός πολύ ενθαρρυντικό για το παρεχόμενο επίπεδο υπηρεσιών. Ο έλεγχος Wilcoxon Signed Ranks ανέδειξε επίσης ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις διαστάσεις: m1 - p1 (p<0,05), m2 - p2 (p<0,05), m4 - p4 (p<0,05) και m5 - p5 (p<0,05). Επίσης, από τον έλεγχο Chi-Square που πραγματοποιήθηκε βρέθηκε μόνο μία στατιστικά σημαντική σχέση, μεταξύ της διάστασης Τα περιουσιακά στοιχεία στο σύνολο (-0,03) και της συχνότητας χρήσης. Εκείνοι που χρησιμοποιούν περισσότερες φορές τις υπηρεσίες της Γραμματείας θεωρούν λιγότερο σημαντική τη διάσταση τα περιουσιακά στοιχεία στο σύνολο (καθημερινά = 5%, 2-3 φορές την εβδομάδα=16%, 2-3 φορές το μήνα= 80%, σπάνια=88%).

Τέλος, στην ερώτηση «που θα πρέπει να εστιάσει η Γραμματεία περισσότερο την προσοχή της, ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών», τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι ερωτώμενοι θεωρούν πιο σημαντικό: την πληροφόρηση τους μέσω της ιστοσελίδας και άλλων μέσων, κατά δεύτερο λόγο την εστίαση στις ιδιαίτερες ανάγκες τους, μετά την ευελιξία της Γραμματείας με βάση τις ανάγκες ή τα προβλήματα που δημιουργούνται, μετά



την τυποποίηση των διαδικασιών της Γραμματείας, και τέλος, την επιμόρφωση του προσωπικού. Ειδικότερα, ανά διάσταση:

- Αξιοπιστία. Αν και η θετική τιμή που βρέθηκε στην ερώτηση «αξιοπιστία σε όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες», υποδηλώνει ότι οι προσδοκίες των φοιτητών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες εκπληρώνονται, πάντα υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης. Τη χαμηλότερη θετική τιμή παρουσιάζει η ερώτηση που αφορά στο χρόνο αναμονής στην εξυπηρέτηση. Σίγουρα αυτό έχει να κάνει με την αναλογία φόρτου εργασίας και μειωμένου αριθμού προσωπικού το οποίο είναι εμφανές σε συγκεκριμένες περιόδους, π.χ. εγγραφές, σίτιση, ορκωμοσία.
- Ανταπόκριση. Οι υπάλληλοι θα πρέπει να ανταποκρίνονται όσο γίνεται πιο άμεσα και με τον κατάλληλο τρόπο στα αιτήματα των φοιτητών. Βέβαια η Γραμματεία θα πρέπει να έχει ικανοποιητικό αριθμό υπαλλήλων που ασχολείται με φοιτητικά θέματα, προκειμένου να γίνεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο η εξυπηρέτηση των φοιτητών. Είναι πολύ δύσκολο να εξυπηρετείται ένας μεγάλος αριθμός φοιτητών από ένα ή δύο υπαλλήλους σε περιόδους αυξημένης κίνησης της Γραμματείας.
- Διασφάλιση. Σχετικά με τη διάσταση «διασφάλιση», είναι η τρίτη σε βαθμό σημαντικότητας και παρουσιάζει επίσης θετική τιμή. Τη χαμηλότερη θετική τιμή παρουσιάζει η ερώτηση που αφορά την προθυμία εξυπηρέτησης από το προσωπικό που έχει να κάνει επίσης με το φόρτο εργασίας.
- Ενσυναίσθηση. Εδώ είναι πολύ σημαντικό να αντιληφθεί τόσο η διοίκηση όσο και οι εργαζόμενοι, ότι η Γραμματεία θα πρέπει να λειτουργεί με βάση τις ανάγκες των φοιτητών. Τη χαμηλότερη θετική τιμή παρουσιάζει η ερώτηση που αφορά το ωράριο λειτουργίας της Γραμματείας. Είναι φυσικό ο φοιτητής να επιθυμεί το μεγαλύτερο δυνατό εύρος όσον αφορά το ωράριο εξυπηρέτησης. Αυτό ήδη έχει πραγματοποιηθεί στο Τμήμα, αλλά περιπτώσεις Γραμματειών που εξυπηρετούν τους φοιτητές μόνο δύο ώρες δεν είναι σωστό.
- Υλικά Στοιχεία. Είναι η μόνη από τις πέντε διαστάσεις ποιότητας που εμφανίζει αρνητική τιμή. Η διάθεση σύγχρονου εξοπλισμού θα μπορούσε να φανεί πολύ χρήσιμη τόσο για τους υπαλλήλους, όσο και για τους φοιτητές, αφού θα μπορούσε να μειωθεί ο χρόνος αναμονής.

### **Συζήτηση αποτελεσμάτων**

Σκοπός της μελέτης αυτής, είναι η μέτρηση της στάσης των φοιτητών του Τμήματος Διοίκησης Συστημάτων Εφοδιασμού απέναντι στην ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει η Γραμματεία του Τμήματος, τα επίπεδα σημαντικότητας της κάθε διάστασης ποιότητας, όπως και τις διαφοροποιήσεις που προκύπτουν σε σχέση με τα χαρακτηριστικά των φοιτητών. Στην έρευνα αυτή χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο Servqual, που προσαρμόστηκε ανάλογα για τη διερεύνηση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας των υπηρεσιών της συγκεκριμένης Γραμματείας.

Τα ερευνητικά ερωτήματα είναι: α) πως οι φοιτητές του Τμήματος Διοίκησης Συστημάτων Εφοδιασμού αντιλαμβάνονται την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, β) πως αξιολογούν τις πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών και ποια είναι η συνεισφορά της κάθε διάστασης, στην αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, γ) αν υπάρχει κενό μεταξύ των προσδοκώμενων και αντιλαμβανόμενων υπηρεσιών, δ) αν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των επιμέρους κενών των διαστάσεων, ε) σε ποιους τομείς πρέπει η Γραμματεία να δώσει μεγαλύτερη προσοχή και ποιες διορθωτικές κινήσεις πρέπει να γίνουν έτσι ώστε να επιτευχθεί υψηλότερος βαθμός ικανοποίησης από την πλευρά των φοιτητών.

Ο συντελεστής Cronbach Alpha χρησιμοποιήθηκε για να ελέγξει την αξιοπιστία των παραγόντων SERVQUAL. Για όλους τους παράγοντες οι τιμές του συντελεστή είναι μεγαλύτερες του 0,7 για κάθε διάσταση ξεχωριστά, όπως και συνολικά όσον αφορά τις αντιλαμβανόμενες αλλά και τις προσδοκώμενες υπηρεσίες. Όλες οι ερωτήσεις εμφανίζουν

συνάφεια και συνεπώς το μοντέλο μας κρίνεται αξιόπιστο. Θα πρέπει να αναφερθεί πως υψηλότερες τιμές στο δείκτη της προσδοκώμενης υπηρεσίας έχει η ενσυναίσθηση (0,921), και η διασφάλιση (0,941) όσον αφορά την αντιλαμβανόμενη υπηρεσία. Ως εκ τούτου το όργανο SERVQUAL θεωρείται αξιόπιστο.

Αυτό δεν ισχύει σε κάθε περίπτωση έρευνας που χρησιμοποίησε το όργανο SERVQUAL. Για παράδειγμα ο Cuthbert (Cuthbert P. , 1996b) υπολόγισε το συντελεστή Cronbach Alpha για την αναθεωρημένη έκδοση του SERVQUAL που είναι περίπου 0.50 ή λιγότερο. Παρόλο που ο συντελεστής Cronbach Alpha προσφέρει κάποια υποστήριξη για την αξιοπιστία των κλιμάκων, πρέπει να αναλυθούν περαιτέρω για τη δοκιμή της εγκυρότητας του οργάνου.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας μας, σημαντικότερη διάσταση θεωρήθηκε η αξιοπιστία (Μ.Ο. 4,27), ακολουθούμενη πολύ κοντά από την ανταπόκριση (Μ.Ο. 4,17), με τρίτη την διασφάλιση (Μ.Ο. 4,11). Λιγότερο σημαντικές κρίθηκαν η ενσυναίσθηση (Μ.Ο. 3,93) και τα υλικά-απτά στοιχεία (Μ.Ο. 3,81). Παρόμοια ήταν τα αποτελέσματα και σε μελέτη υπηρεσίας επισκευής τηλεφώνου από τους Parasuraman κ.α., (1991). Η αξιοπιστία, η ανταπόκριση και η διασφάλιση σημείωσαν υψηλές επιδόσεις, ενώ η ενσυναίσθηση και τα υλικά-απτά στοιχεία έλαβαν χαμηλότερα αποτελέσματα.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει ότι η συνολική αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών της Γραμματείας του Τμήματος Διοίκησης Συστημάτων Εφοδιασμού, σχεδόν συμβαδίζει με τις προσδοκίες τις οποίες έχουν οι φοιτητές. Αξιολογώντας τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των φοιτητών με βάση τη μεθοδολογία της SERVQUAL και την χρήση των 5 κενών, φαίνεται ότι υπάρχει αρνητικό *gap*score σε μία διάσταση που περιγράφει την ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ σε τέσσερις είναι θετικό. Είναι σαφές, ότι το σημείο που εμφανίζει το αρνητικό *gap*score θα πρέπει να αποτελέσει προτεραιότητα στις προσπάθειες βελτίωσης που οφείλει να κάνει η Γραμματεία αν θέλει να παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες. Συνολικά, το Total SERVQUAL Score υπολογίστηκε ίσο με 0,14.

Το *Gap*score αποτελεί έναν αξιόπιστο δείκτη ελέγχου για κάθε μία από τις πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών. Στη συγκεκριμένη έρευνα, φαίνεται πως το μεγαλύτερο κενό υπάρχει στο κομμάτι των υλικών στοιχείων. Πιο συγκεκριμένα, η μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ προσδοκιών και αντιλαμβανόμενων υπηρεσιών, στην διάσταση των υλικών στοιχείων βρέθηκε στην εμφάνιση των υπαλλήλων (*gap*score= -0,17) και στα περιουσιακά στοιχεία στο σύνολο (*gap* score= -0,03).

Ένα ενδιαφέρον στοιχείο που προέκυψε, είναι η σχέση που εμφανίστηκε να υπάρχει μεταξύ της συχνότητας χρήσης υπηρεσιών της Γραμματείας και της σημαντικότητας των περιουσιακών στοιχείων στο σύνολο. Για την ακρίβεια όσοι δήλωσαν πως χρησιμοποιούν περισσότερες φορές τις υπηρεσίες της Γραμματείας θεωρούν λιγότερο σημαντική τη διάσταση «ΤΑ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ».

Αναφορικά με τα στοιχεία που εμφάνισαν τα θετικότερα αποτελέσματα, όσον αφορά την αξιοπιστία σε όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες σημειώθηκε θετικό αποτέλεσμα, (*gap*score = 0,30), ενώ ψηλά ήταν και η ανταπόκριση του συνόλου της Γραμματείας σε κάθε περίπτωση (*gap* score = 0,27) που σημαίνει ότι σε αυτά τα σημεία η Γραμματεία όχι απλά κατάφερε να ανταποκριθεί, αλλά και να ξεπεράσει τις προσδοκίες των φοιτητών. Το ίδιο ισχύει και για τα στοιχεία που αφορούν το καταρτισμένο προσωπικό και την ικανοποιητική επικοινωνία και πληροφόρηση (*gap* score = 0,23).

Στο τέλος οι ερωτώμενοι καλέστηκαν να απαντήσουν, στο που θα πρέπει να εστιάσει η Γραμματεία περισσότερο την προσοχή της, ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Από τα αποτελέσματα της έρευνας φάνηκε πως οι ερωτώμενοι θεωρούν πιο σημαντικό, την πληροφόρηση τους μέσω της ιστοσελίδας και άλλων μέσων και κατά δεύτερο λόγο την εστίαση στις ιδιαίτερες ανάγκες τους και την ευελιξία της Γραμματείας με βάση τις ανάγκες ή τα προβλήματα που δημιουργούνται.

Σε γενικές γραμμές μπορούμε να πούμε ότι η εφαρμογή του οργάνου Servqual απέδωσε αποτελέσματα στη συγκεκριμένη μελέτη. Ασφαλώς και δεν κάλυψε όλο το φάσμα των

τομέων που πρέπει να αναδιαμορφωθούν στα πλαίσια της βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών του Τμήματος, ούτε και μπορεί να ισχυριστεί κανείς την καθολική ισχύ της. Σίγουρα όμως τα αποτελέσματά της μπορούν να θεωρηθούν ως ενδείξεις για τις αλλαγές που θα πρέπει ενδεχομένως να πραγματοποιηθούν στους κόλπους του Τμήματος Διοίκησης Συστημάτων Εφοδιασμού.

Τέλος, πρέπει να αναφέρουμε ότι το δείγμα των 239 ερωτηματολογίων ήταν μικρό σε σχέση με το σύνολο των εγγεγραμμένων φοιτητών του προπτυχιακού και των δύο μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών του Τμήματος Διοίκησης Εφοδιασμού. Σίγουρα σε επόμενη αντίστοιχη έρευνα θα μπορούσαμε να έχουμε χωριστά τις απόψεις των προπτυχιακών από εκείνων των μεταπτυχιακών φοιτητών δεδομένου ότι τα θέματα υπηρεσιών της Γραμματείας που τους ενδιαφέρουν είναι διαφορετικά.

### **Συμπεράσματα - Προτάσεις**

Η αξιολόγηση θεωρείται ως ένα ιδιαίτερα χρήσιμο και αποτελεσματικό εργαλείο για τους διαχειριστές της εκπαίδευσης και τους σχεδιαστές πολιτικής, με το οποίο μπορεί να αναλυθεί και να βελτιωθεί η ποιότητα παροχής υπηρεσιών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Η καθιέρωση της αξιολόγησης είναι απαραίτητη, επειδή επιτρέπει τη διαπίστωση της υλοποίησης ή όχι των στόχων του κάθε εκπαιδευτικού οργανισμού και γενικότερα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Γενικότερα, όλα τα βήματα της εκπαιδευτικής διαδικασίας θα πρέπει να αξιολογούνται με βάση συγκεκριμένες μεθόδους και δείκτες που θα αναπτυχθούν για το βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο έλεγχο των υπηρεσιών της εκπαίδευσης. Κατόπιν, με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης, οι διαχειριστές θα πρέπει να οδηγούνται στη λήψη κατάλληλων αποφάσεων που θα αφορούν τον πολιτικό σχεδιασμό της εκπαίδευσης, βελτιωτικές διορθώσεις, αναθεωρήσεις και διαφοροποιήσεις σε διοικητικό ή σε εκπαιδευτικό επίπεδο. Ο σκοπός μιας πολιτικής αξιολόγησης δεν θα πρέπει να είναι η εξέταση μεμονωμένων πτυχών της λειτουργίας ενός εκπαιδευτικού οργανισμού αλλά ολιστικά, με αυξανόμενη εστίαση στην ποιότητα των υπηρεσιών της εκπαίδευσης.

Η παρούσα έρευνα ήταν περιπτωσιακή για τις υπηρεσίες της Γραμματείας ενός Τμήματος της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και συνεπώς τα ευρήματά της δεν μπορούν αναγκαστικά να γενικευτούν σε όλα τα Ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης της χώρας. Ωστόσο, αν λάβουμε υπόψη μας το γεγονός ότι το Ελληνικό Εκπαιδευτικό Σύστημα είναι συγκεντρωτικό και κατά συνέπεια δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των Ιδρυμάτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ως προς την ποιότητα υπηρεσιών της Γραμματείας, Βιβλιοθήκης, την ποιότητα των προγραμμάτων σπουδών, την επιλογή του εκπαιδευτικού προσωπικού, τις σπουδές των φοιτητών κ.τ.λ., όπως επίσης και τα ενθαρρυντικά μηνύματα που προήλθαν από την εθελούσια και ταυτόχρονα ενθουσιώδη συμμετοχή στην έρευνα των φοιτητών του Τμήματος, θα λάβουμε θετικά μηνύματα για την εφαρμογή παρόμοιων ερευνών και εφαρμογών και σε άλλους τομείς υπηρεσιών του Τμήματος. Επιπρόσθετα, σε μια μελλοντική έρευνα και με τη χρήση ίσως ενός μεγαλύτερου δείγματος για πιο αξιόπιστα αποτελέσματα θα ήταν δυνατόν να αντιπαραβάλλουμε τις απαντήσεις-απόψεις φοιτητών και διδακτικού-επιστημονικού προσωπικού για πολλά από τα σημεία που αναπτύχθηκαν προηγουμένως όπως π.χ. ποια θεωρεί το διδακτικό προσωπικό ως περισσότερο σημαντικά χαρακτηριστικά που καθορίζουν την ποιότητα της παρεχόμενης διδασκαλίας, τις αποκλίσεις μεταξύ των απόψεων των διδασκόντων για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν και αυτών των φοιτητών για την ποιότητα των υπηρεσιών που προσλαμβάνουν.

Άλλωστε, σύμφωνα με τη θεωρία των συστημάτων κάθε εκπαιδευτικός οργανισμός είναι ένα υποσύστημα (ανοιχτό σύστημα), μέρος ενός «συστήματος», στη συγκεκριμένη περίπτωση του εκπαιδευτικού, και επηρεάζεται άμεσα από αυτό, αλλά και από το ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον. Κατά την επικοινωνία του με το εξωτερικό περιβάλλον το εκπαιδευτικό ίδρυμα δέχεται εισροές (φοιτητές, διδακτικό προσωπικό, προγράμματα σπουδών, βιβλία κλπ.), τις επεξεργάζεται και τις μετασχηματίζει σε προϊόν ή υπηρεσία. Σημαντικό ρόλο διαδραματίζει η ανατροφοδότηση, μια κυκλική διαδικασία ροής

πληροφοριών από το σύστημα προς το περιβάλλον και αντίστροφα. Συνεπώς ιδιαίτερη σημασία θα είχε η συμμετοχή και των υπόλοιπων εμπλεκόμενων (προέδρου, καθηγητών, γονέων, τοπικών φορέων, τοπικών κυβερνητικών αρχών) στη διαδικασία της αξιολόγησης του εκπαιδευτικού ιδρύματος, με τη διανομή και σε αυτούς κατάλληλα διαμορφωμένων ερωτηματολογίων προκειμένου να ληφθεί υπόψη η γνώμη τους, αλλά και να διερευνηθεί η διάθεσή τους για συμμετοχή στη διαδικασία βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών του εκπαιδευτικού ιδρύματος.

Σε κάθε περίπτωση καθίσταται εμφανές πως η συλλογή πληροφοριών μέσω μιας τέτοιας έρευνας -έστω και στα στενά πλαίσια μιας περιπτωσιολογικής ανάλυσης μπορεί να συντελέσει στον εντοπισμό των χαρακτηριστικών ποιότητας που εμφανίζεται ικανοποίηση των φοιτητών αλλά και εκείνων που υπολείπονται των προσδοκιών και θα πρέπει να βελτιωθούν. Με αυτό το τρόπο θα καταστεί ευκολότερο να αναπτυχθούν και να εφαρμοστούν οι κατάλληλες στρατηγικές και δράσεις που θα βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα του εκπαιδευτικού ιδρύματος και θα συντελέσουν σημαντικά στην παροχή ακόμα ποιοτικότερου εκπαιδευτικού έργου.

#### **Αναφορές**

Chua, C. (2004). Perception of Quality in Higher Education. 7-9 July, Adelaide, Australia: Australian Universities Quality Forum (AUQF).

Cuthbert, P. (1996a). Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer?, part 1. *Managing Service Quality*, pp. 6 (2):11-16.

Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, pp. 3 (3):10-21.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Determinants of perceived service quality. *American Marketing Association*, p. 47.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64 – No 1, pp. 12-40.

Pariseau, S., & McDaniel, J. R. (1997). Assessing service quality in schools of business. *International Journal of Quality & Reliability Management*, pp. 14 (3): 204-218.

Rowley, J. (1997). Beyond service quality dimensions in higher education and towards a service contract. *Quality Assurance in Education*, pp. 5 (1): 7-14.

Sherry, C., Bhat, R., Beaver, B., & Ling, A. (2004). Students' as customers: The expectations and perceptions of local and international students. Malaysia: HERDSA 2004 conference.

Soutar, G., & McNeil, M. (1996). Measuring service quality in a tertiary institution. *Journal of Educational Administration*, pp. 34 (1):72 –82.

Tam, M. (2001). Measuring Quality and Performance in Higher Education. *Quality in Higher Education*, pp. 7 (1): 47 - 54.

Zafiroopoulos, K., Fragidis, G., Kehris, E., Dimitriadis, S., & Paschaloudis, D. (2005). "Service Quality Assessment in higher education: the case of Technological Educational Institute (T.E.I.) of Serres, Greece. *ResearchGate*.