



ΠΡΑΞΗ:
«ΜΟ.ΔΙ.Π» (Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας) του Πανεπιστημίου Μακεδονίας»
Κωδικός MIS 299516

ΥΠΟΕΡΓΟ:
«ΜΟΔΠ του ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ» και α/α «01»

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ:
«Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» (Ε.Π.Ε.Δ.Β.Μ.) 2007-2013
Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων

ΛΕΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 2:
«Αναβάθμιση της ποιότητας της εκπαίδευσης και προώθηση της κοινωνικής ενσωμάτωσης στις 3 περιφέρειες Σταδιακής Εξόδου»

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΑΞΗΣ:
«Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας των Ιδρυμάτων Ανώτατης Εκπαίδευσης-ΜΟΔΠ»»

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (Ε.Κ.Τ.) και από εθνικούς πόρους, μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (Π.Δ.Ε.) του Υπ.Ε.Π.Θ

Παραδοτέο Πακέτο Εργασίας Π.Ε4 Μελέτες/Σύνδεση με την κοινωνία.
Δράση Δ4.1: Συγγραφή μελετών που αφορούν επιμέρους παραμέτρους των εκπαιδευτικών και ερευνητικών δραστηριοτήτων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Παραδοτέο Π4.1.1: Έρευνα πεδίου με στόχο τη βελτίωση υπηρεσιών που προσφέρει το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Για την εκπόνηση του παραδοτέου απασχολήθηκαν τα κάτωθι μέλη της ομάδας έργου : Χρήστος Κωνσταντάτος

Θεσσαλονίκη, Φεβρουάριος 2012



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Έρευνα για την Ποιότητα των Υπηρεσιών στο ΠαΜακ Υπεύθυνος : Χρήστος Κωνσταντάτος¹

Σκέλος Α : Ικανοποίηση των φοιτητών από τις υπηρεσίες του ΠΑΜΑΚ (εκτός διδασκαλίας)

Μέρος Α΄ : Μεθοδολογικό Υπόβαθρο

I. Θεωρητική προσέγγιση της ποιότητας²

A) Αντικειμενική και Υποκειμενική Ποιότητα.

Η αξιολόγηση της ποιότητας ενός προϊόντος ή υπηρεσίας μπορεί να γίνει είτε στη βάση ορισμένων δεικτών είτε μετρώντας την ικανοποίηση των χρηστών του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Στην πρώτη περίπτωση αναφερόμαστε σε «αντικειμενική» (objective) ποιότητα ενώ στη δεύτερη σε «υποκειμενική» ή «αντιληπτή» (perceived) ποιότητα. Αντίθετα με την αξιολόγηση αγαθών όπου η αντικειμενική ποιότητα ορίζεται σχετικά εύκολα και είναι συχνά μετρήσιμη, στην περίπτωση των υπηρεσιών ο ορισμός της είναι πιο περίπλοκος και συχνά η μέτρησή της προβληματική. Για το λόγο αυτό, είναι σημαντικό, παράλληλα με την εκπόνηση και μέτρηση αντικειμενικών δεικτών για τις διάφορες υπηρεσίες, να γίνεται και προσπάθεια για τη μέτρηση της υποκειμενικής ποιότητας.³ Στη συνέχεια της εργασίας ασχολούμαι μόνο με το ζήτημα της υποκειμενικής ποιότητας, κατά συνέπεια (και για συντομία) η λέξη «ποιότητα» αναφέρεται στην *αντίληψη* του καταναλωτή/χρήστη για την ποιότητα αυτού που του παρέχεται.

B) Η ποιότητα ως «στάση απέναντι στο αγαθό ή την υπηρεσία»

Διάφοροι μελετητές έχουν υποστηρίξει, τόσο θεωρητικά όσο και εμπειρικά ότι η έννοια της ποιότητας ενέχει μια συνολική εκτίμηση του προϊόντος ή υπηρεσίας, παρόμοια με μία διαμορφωμένη «στάση» απέναντί του (της).⁴ Η σημασία αυτής της παρατήρησης έγκειται στο γεγονός ότι δεν αρκεί να αποτυπώσουμε μία στιγμιαία αντίδραση απέναντι στο προϊόν ή υπηρεσία, αλλά να προσπαθήσουμε να μετρήσουμε τη συστηματικότερη αντίληψη του καταναλωτή/χρήστη για το πόσο αυτό που του παρέχεται ανταποκρίνεται στις ανάγκες του.

¹ Σημαντική βοήθεια στην εκπόνηση αυτής της εργασίας προσέφεραν ως προς την συγκέντρωση των δεδομένων οι προϊστάμενοι των Γραμματειών των Ακαδημαϊκών Τμημάτων, ως προς δε την επεξεργασία τους, η κυρία Χριστίνα Κοτάκου και ο κύριος Stefan Belchev. Προς όλους τους ανωτέρω απευθύνονται θερμές ευχαριστίες.

² Το κομμάτι αυτό της εργασίας βασίζεται στο άρθρο Parasuraman *et al.* (1988) και συγκεκριμένα στην ενότητα «Conceptualization of Service Quality» της οποίας αποτελεί μεταφρασμένη περίληψη.

³ Δείκτες για τη μέτρηση της αντικειμενικής ποιότητας της Βιβλιοθήκης του ΠΑ.ΜΑΚ και των Γραμματειών Τμημάτων του έχουν εκπονηθεί σε άλλη εργασία μου (βλ. παραδοτέα για το πρόγραμμα ΜΟΔΙΠ).

⁴ Βλ. Olshavsky (1985) και Parasuraman *et al.* (1985).

C) Ποιότητα και Ικανοποίηση

Όπως εξηγήθηκε ανωτέρω η «ποιότητα» αποτελεί *αντίληψη* και το ίδιο ισχύει και για την «ικανοποίηση». Η διαφορά τους έγκειται στο ότι η πρώτη αποτελεί διαρκή και σταθερή στάση απέναντι στο αγαθό ή την υπηρεσία ενώ η δεύτερη αναφέρεται σε μία μόνο χρήση/κατανάλωση, αποτελεί επομένως «συναισθηματική αντίδραση» του χρήστη σε μια εμπειρία που διαμεύδει (ευχάριστα ή δυσάρεστα) μία ήδη υπάρχουσα αντίληψη. Με άλλα λόγια, ενώ η αίσθηση της ποιότητας είναι γενική και αναφέρεται στην υπηρεσία ή το κατάστημα που την προσφέρει (ή τη μάρκα του αγαθού), η ικανοποίηση συνδέεται με συγκεκριμένη συναλλαγή και αποτελεί τη σχετική αξιολόγησή της σε σχέση με κάποια «αναμενόμενη ποιότητα».

D) Επιθυμίες και Αντίληψη της ποιότητας

Πολλοί ερευνητές καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι η ποιότητα—όπως την αντιλαμβάνεται ο χρήστης/καταναλωτής—προκύπτει από τη σύγκριση της *επιθυμίας* του, δηλαδή του τι πιστεύει ότι θα πρέπει να του παρασχεθεί, με την αντίληψή του ως προς το τι του παρασχέθηκε πραγματικά. Για το λόγο αυτό, η σωστή μέτρηση της υποκειμενικής ποιότητας πρέπει να προκύπτει από τη μέτρηση τόσο της επιθυμίας (expectation) όσο και της στάσης απέναντι στο προϊόν/υπηρεσία που προσφέρθηκε.⁵

II. Άξονες της υποκειμενικής ποιότητας

Μετά από διάφορες μελέτες, από τους πολυπληθέστερους αρχικά προτεινόμενους άξονες μέτρησης της υποκειμενικής ποιότητας, επικράτησαν οι εξής πέντε:

A) Υποδομές

Χώροι, εξοπλισμός, δυνατότητες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, κ.ά.

B) Συνέπεια

Συνεπής προσφορά της υπηρεσίας όποτε χρειάζεται.

C) Αντιμετώπιση

Εξυπηρέτηση, ενημέρωση, διάθεση για βοήθεια του χρήστη.

D) Εξασφάλιση

Εμπιστοσύνη στις ικανότητες και τη συμπεριφορά των υπαλλήλων.

E) Ενδιαφέρον για τον χρήστη.

⁵ Ο αγγλικός όρος expectation σημαίνει κατά λέξη «αναμενόμενος». Όπως όμως αναφέρεται στο άρθρο Parasuraman *et al.* (1988) "...in the satisfaction literature, expectations are viewed as *predictions* made by consumers about what is likely to happen during an impending transaction or exchange. ... In contrast, in the service quality literature, expectations are viewed as desires or wants of consumers, i.e., what they feel a service provider *should* offer rather than *would* offer. Αν και στη συνέχεια θα χρησιμοποιηθεί ο όρος «αναμενόμενος», στο σημείο αυτό προτιμήθηκε η «εννοιολογική» μετάφραση του όρου.

Οι συνθήκες που κάνουν το χρήστη να μπορεί να χρησιμοποιεί την υπηρεσία χωρίς εμπόδια.

III. Γενικά Χαρακτηριστικά των Ερωτηματολογίων

- A) Για κάθε υπηρεσία που αξιολογείται υπάρχει ένα «ειδικό» ερωτηματολόγιο. Οι χρήστες ερωτούνται και σημειώνουν το κατά πόσο συμφωνούν ή διαφωνούν με το περιεχόμενο μιας διατυπωμένης καταφατικής πρότασης (χωρίς ερωτηματικό στο τέλος)
- B) Τα ερωτηματολόγια έχουν δύο μέρη με ισάριθμες προτάσεις. Το πρώτο περιλαμβάνει προτάσεις γενικού χαρακτήρα οι οποίες αποσκοπούν να μετρήσουν «τι περιμένει» ο χρήστης από την υπηρεσία (προσδοκίες—expectations). Το δεύτερο περιλαμβάνει παρόμοιες προτάσεις που αφορούν στην αξιολογούμενη υπηρεσία και αποσκοπούν στη μέτρηση της ποιότητας που προσφέρεται, όπως την αντιλαμβάνεται ο χρήστης (αντιληπτή ποιότητα—perceptions).
- C) Μολονότι σε πολλές εφαρμογές έχει προταθεί ο αριθμός των 22 ερωτήσεων, εδώ προτιμήθηκε μία απλούστερη μορφή με λιγότερες (14-20) ερωτήσεις. Η επιλογή αυτή έγινε για δύο λόγους. Πρώτον, ο χρόνος των χρηστών είναι πολύτιμος και πολύ λίγοι εξ αυτών είναι διατεθειμένοι να συμμετάσχουν σε έρευνες που απαιτούν μεγάλο χρόνο συμμετοχής. Επί πλέον, από αυτούς που δέχθηκαν να συμμετάσχουν κάποιοι από ένα σημείο και μετά κουράζονται ή διαπιστώνουν ότι έχουν δαπανήσει ήδη πολύ χρόνο και προκειμένου να συντομεύσουν τη διαδικασία απαντούν χωρίς πολύ σκέψη, ενδεχομένως δε και τυχαία. Ο απαιτούμενος χρόνος για τη συμπλήρωση του κάθε μέρους του ερωτηματολογίου υπολογίζεται στα 4-6 λεπτά. Δεύτερον, απλή θεώρηση των συνήθως προτεινόμενων ερωτηματολογίων αποδεικνύει ότι συχνά περιλαμβάνονται προτάσεις οι οποίες είναι δύσκολα μεταξύ τους διακριτές χωρίς την παροχή άμεσων εξηγήσεων προς τους ερωτώμενους (πράγμα αδύνατον), προκαλώντας σύγχυση στις απαντήσεις τους.
- D) Οι ερωτήσεις ομαδοποιούνται γύρω από τους προαναφερθέντες άξονες. Οι ομάδες δεν περιέχουν απαραίτητα τον ίδιο αριθμό ερωτήσεων-προτάσεων.
- E) Υπάρχουν και ερωτήσεις-προτάσεις με αρνητική διατύπωση. Ο ρόλος τους είναι διττός. Από τη μία εξετάζουν την «εργήγορη» του απαντούντος και από την άλλη ελέγχουν αν οι χρήστες έχουν διαφορετική «στάση» απέναντι σε μία ερώτηση διατυπωμένη θετικά ή αρνητικά.

IV. Οι ερωτήσεις-προτάσεις

Κατωτέρω παρατίθενται οι προτάσεις στις οποίες καλούνται οι χρήστες να απαντήσουν αν συμφωνούν ή όχι. Τονίζεται ότι οι πίνακες περιέχουν τις προτάσεις με τρόπο που να γίνεται εύκολα κατανοητή η σχέση ανάμεσα σε αναμενόμενη (expected) ποιότητα και την ποιότητα που θεωρεί ότι είχε η υπηρεσία που έλαβε ο χρήστης (perceived quality).



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



A) Για τις Γραμματείες Τμημάτων (χρησιμοποιείται αυτή του Οικονομικού Τμήματος ως παράδειγμα) :

Tangibles

Expected	Perceived
E1. Μια αποτελεσματική Γραμματεία έχει σύγχρονο εξοπλισμό.	P1. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος έχει σύγχρονο εξοπλισμό.
E2. Ο χώρος μιας αποτελεσματικής Γραμματείας είναι όμορφα διαμορφωμένος	P2. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος είναι όμορφα διαμορφωμένη.

Reliability

Expected	Perceived
E3. Δεν μπορεί να περιμένει κανείς από μια Γραμματεία να είναι συνεπής στο χρόνο που έχει δηλώσει ότι θα εκτελέσει αυτό που της ζητήθηκε.	P3. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος δεν είναι συνεπής στο χρόνο που δήλωσε ότι θα εκτελέσει μία υπηρεσία που της ζητήθηκε.
E4. Μια αποτελεσματική Γραμματεία εκτελεί σωστά τα αιτήματα με την πρώτη	P4. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος εκτελεί σωστά τα αιτήματα με την πρώτη
E5. Μια αποτελεσματική Γραμματεία δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων.	P5. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων.
E6. Μπορώ να βασίζομαι σε μια αποτελεσματική Γραμματεία	P6. Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος.

Responsiveness

Expected	Perceived
E7. Η γρήγορη εξυπηρέτηση δεν είναι σημαντικό χαρακτηριστικό μιας αποτελεσματικής Γραμματείας.	P7. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος δεν προσφέρει γρήγορη εξυπηρέτηση.
E8. Μια αποτελεσματική Γραμματεία ενημερώνει σωστά τους φοιτητές για το χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση του αιτήματός τους.	P8. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος πάντα ενημερώνει σωστά τους φοιτητές για το χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση του αιτήματός τους.
E9. Δεν είναι σημαντική προτεραιότητα της αποτελεσματικής Γραμματείας η άμεση εξυπηρέτηση του φοιτητή.	P9. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος δεν έχουν ως προτεραιότητα την άμεση εξυπηρέτηση του φοιτητή.

Assurance



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Expected	Perceived
E10. Όταν η Γραμματεία είναι αποτελεσματική οι φοιτητές της έχουν απόλυτη εμπιστοσύνη.	P1. Οι φοιτητές εμπιστεύονται το προσωπικό της Γραμματείας του Οικονομικού Τμήματος.
E11. Δεν είναι απαραίτητο χαρακτηριστικό μιας αποτελεσματικής Γραμματείας να γνωρίζει όλους τους νόμους και κανονισμούς που αφορούν στις υπηρεσίες που προσφέρει.	P2. Το προσωπικό της Γραμματείας του Οικονομικού Τμήματος δεν γνωρίζει όλους τους νόμους και κανονισμούς που αφορούν στις υπηρεσίες που προσφέρει.
E12. Η ευγένεια δεν είναι σημαντικό στοιχείο μιας αποτελεσματικής Γραμματείας.	P3. Το προσωπικό της Γραμματείας του Οικονομικού Τμήματος δεν είναι ευγενικό.

Empathy

Expected	Perceived
E13. Οι ώρες υποδοχής του κοινού μιας αποτελεσματικής Γραμματείας σχεδιάζονται ώστε να εξυπηρετούν τους φοιτητές.	P4. Οι ώρες λειτουργίας της Γραμματείας του Οικονομικού Τμήματος είναι σχεδιασμένες να εξυπηρετούν τους φοιτητές.
E14. Η επίδειξη ενδιαφέροντος για την επίλυση του προβλήματος του κάθε φοιτητή ατομικά, αποτελεί χαρακτηριστικό μιας αποτελεσματικής Γραμματείας.	P5. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος δείχνει ενδιαφέρον για την επίλυση του προβλήματος του κάθε φοιτητή ατομικά.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

B) Για τη Βιβλιοθήκη :

Tangibles 1 (library space)	
Expected	Perceived
E1. Μια καλή Βιβλιοθήκη πρέπει να έχει άνετο χώρο για μελέτη	P1. Η Βιβλιοθήκη του ΠαΜακ έχει επαρκή χώρο για μελέτη
E2. Ο χώρος μελέτης μιας καλής Βιβλιοθήκης πρέπει να είναι διαμορφωμένος ώστε να δημιουργεί τις κατάλληλες προϋποθέσεις για μελέτη	P2. Στη Βιβλιοθήκη του ΠαΜακ ο χώρος μελέτης είναι σωστά διαμορφωμένος ώστε να δημιουργεί τις κατάλληλες προϋποθέσεις για μελέτη.
E3. Στο χώρο της Βιβλιοθήκης δεν χρειάζεται ησυχία	P3. Στο χώρο της Βιβλιοθήκης του ΠαΜακ δεν υπάρχει ησυχία
Tangibles 2 (library resources)	
Expected	Perceived
E4. Σε μια καλή Βιβλιοθήκη πρέπει να υπάρχουν οι έντυποι τόμοι (βιβλία-περιοδικά) που χρειάζομαι για τη δουλειά μου.	P4. Στη Βιβλιοθήκη του Παμακ βρίσκω τους έντυπους τόμους (βιβλία-περιοδικά) που χρειάζομαι για τη δουλειά μου.
E5. Σε μια καλή Βιβλιοθήκη δεν είναι απαραίτητο να υπάρχουν πολλοί ηλεκτρονικοί τόμοι (βιβλία-περιοδικά).	P5. Στη Βιβλιοθήκη του Παμακ δεν υπάρχουν αρκετοί ηλεκτρονικοί τόμοι (βιβλία-περιοδικά).
E6. Σε μια καλή Βιβλιοθήκη είναι σημαντικό οι ηλεκτρονικές πηγές της να είναι προσβάσιμες από το σπίτι ή το γραφείο μου.	P6. Έχω πρόσβαση στις ηλεκτρονικές πηγές της Βιβλιοθήκης του Παμακ από το σπίτι ή το γραφείο μου.
E7. Θα χαρακτήριζα μία Βιβλιοθήκη ως καλή ακόμη και αν δεν είχε ένα διαδικτυακό τόπο που να μου επιτρέπει να εντοπίζω το υλικό που χρειάζομαι χωρίς βοήθεια από το προσωπικό.	P7. Ο διαδικτυακός χώρος της Βιβλιοθήκης του ΠαΜακ δεν μου επιτρέπει να εντοπίζω μόνος μου το υλικό που χρειάζομαι.
Reliability	



Expected	Perceived
E8. Το Helpdesk μιας καλής Βιβλιοθήκης πρέπει να είναι συνεπές στο χρόνο που έχει δηλώσει ότι θα εκτελέσει αυτό που του ζητήθηκε (κράτηση, δανεισμός από άλλη Βιβλιοθήκη, κλπ).	P8. Το Helpdesk της Βιβλιοθήκης του ΠαΜακ είναι συνεπές στο χρόνο που δήλωσε ότι θα εκτελέσει μία υπηρεσία που του ζητήθηκε.
E9. Οι ηλεκτρονικές πληροφορίες σχετικά με την εύρεση και κατάσταση των βιβλίων (αν είναι διαθέσιμα, που βρίσκονται, αν είναι δανεισμένα και μέχρι πότε, κλπ) δεν χρειάζεται να είναι ακριβείς.	P9. Στη Βιβλιοθήκη του ΠαΜακ οι ηλεκτρονικές πληροφορίες σχετικά με την εύρεση και κατάσταση των βιβλίων δεν είναι ακριβείς
E10. Σε μια καλή Βιβλιοθήκη μπορώ να βασίζομαι στο Προσωπικό για βοήθεια σε κάθε ζήτημα σχετικό με τη Βιβλιοθήκη.	P10. Βασίζομαι στο Προσωπικό της Βιβλιοθήκης του ΠαΜακ για κάθε ζήτημα σχετικό με τη Βιβλιοθήκη.
Responsiveness	
Expected	Perceived
E11. Η γρήγορη εξυπηρέτηση δεν είναι σημαντικό χαρακτηριστικό ενός σωστού Helpdesk.	P11. Το Helpdesk του Παμακ δεν προσφέρει γρήγορη εξυπηρέτηση.
E12. Το προσωπικό μιας καλής Βιβλιοθήκης ενημερώνει σωστά τους χρήστες για το χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση κάθε αιτήματός τους.	P12. Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης του ΠαΜακ πάντα ενημερώνει σωστά τους χρήστες για το χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση του αιτήματός τους.
E13. Δεν είναι απαραίτητα σημαντική προτεραιότητα μιας καλής Βιβλιοθήκης η άμεση εξυπηρέτηση του χρήστη.	P13. Στη Βιβλιοθήκη του ΠαΜακ η εξυπηρέτηση του χρήστη δεν είναι άμεση προτεραιότητα.
Assurance	
Expected	Perceived
E14. Σε μια καλή Βιβλιοθήκη οι χρήστες πρέπει απαραίτητα να εμπιστεύονται το προσωπικό.	P14. Εμπιστεύομαι το προσωπικό της Βιβλιοθήκης του ΠαΜακ.
E15. Βασικό χαρακτηριστικό του Προσωπικού μιας καλής Βιβλιοθήκης είναι να είναι εξοικειωμένο με το περιεχόμενό της.	P15. Το Προσωπικό της Βιβλιοθήκης του ΠαΜακ είναι εξοικειωμένο με το περιεχόμενο της Βιβλιοθήκης.
E16. Η ευγένεια δεν είναι σημαντικό στοιχείο του Προσωπικού μιας καλής	P16. Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης του ΠαΜακ δεν είναι ευγενικό.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Βιβλιοθήκης	
Empathy	
Expected	Perceived
E17. Οι ώρες λειτουργίας μιας καλής Βιβλιοθήκης σχεδιάζονται ώστε να εξυπηρετούν τους χρήστες.	P6. Οι ώρες λειτουργίας της Βιβλιοθήκης του ΠαΜακ είναι σχεδιασμένες να εξυπηρετούν τους φοιτητές.
E18. Χαρακτηριστικό μιας καλής Βιβλιοθήκης είναι το Προσωπικό της να ενδιαφέρεται για την επίλυση του προβλήματος του κάθε χρήστη ατομικά.	P7. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος δείχνει ενδιαφέρον για την επίλυση του προβλήματος του κάθε φοιτητή ατομικά.
E19. Το Προσωπικό μιας καλής Βιβλιοθήκης δεν χρειάζεται να κατανοεί το πρόβλημα του κάθε χρήστη.	P8. Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης του ΠαΜακ δεν κατανοεί το πρόβλημα του κάθε χρήστη.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

V. Μεθοδολογία συλλογής των αποτελεσμάτων.

Κατωτέρω περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο θα εκτιμηθεί η ικανοποίηση των χρηστών των υπηρεσιών που θα αξιολογηθούν, σύμφωνα με τους άξονες ικανοποίησης που παρουσιάστηκαν στην ενότητα II.

- A) **Βήμα 1^ο** : Επιλέγουμε μία υπηρεσία και το κατάλληλο ερωτηματολόγιο
- B) **Βήμα 2^ο** : Μετράμε το σκορ για κάθε μία από τις ερωτήσεις που αφορούν στις προσδοκίες του χρήστη.
- C) **Βήμα 3^ο** : Μετράμε το σκορ για κάθε μία από τις ερωτήσεις που αφορούν στο πώς ο χρήστης αντιλαμβάνεται την ποιότητα της συγκεκριμένης υπηρεσίας.
- D) **Βήμα 4^ο** : Υπολογίζουμε για κάθε ερώτηση-πρόταση τη διαφορά των δύο σκορ.
- E) **Βήμα 5^ο** : Για κάθε ομάδα ερωτήσεων (άξονα ποιότητας) υπολογίζουμε το μέσο όρο των ανωτέρω διαφορών.
- F) **Βήμα 6^ο** : Υπολογίζουμε το μέσο όρο «των μέσων όρων» ο οποίος είναι και το τελικό αποτέλεσμα που μετράει την υποκειμενική ποιότητα της υπηρεσίας. Εδώ υπάρχει η δυνατότητα να εξαχθεί και σταθμικός μέσος των αξόνων της ποιότητας με σταθμά που πρέπει να έχουν προσδιορισθεί σε πρότερη διαδικασία.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Μέρος Β΄: Εφαρμογή και Τελική Αξιολόγηση Υπηρεσιών

VI. Υπηρεσίες που τελικώς αξιολογήθηκαν

Η εξυπηρέτηση των φοιτητών στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας γίνεται από :

- Τις Γραμματείες Τμημάτων
- Τη Φοιτητική Μέριμνα
- Τη Βιβλιοθήκη
- Τη Σίτιση
- Το κέντρο Φωτοτυπιών
- Το Βιβλιοπωλείο

Από τα ανωτέρω, αυτά τα οποία εξυπηρετούν όλο το φοιτητικό πληθυσμό είναι οι Γραμματείες Τμημάτων και η Βιβλιοθήκη. Από την άλλη, μόνο οι Γραμματείες και η Φοιτητική Μέριμνα αποτελούν καθαρά «υπηρεσίες» ενώ για τα υπόλοιπα η υπηρεσία αποτελεί απλώς ένα, συχνά ήσσονος σημασίας συστατικό του προϊόντος. Π.χ., αξιολογώντας τη βιβλιοθήκη ο μέσος χρήστης δίνει πολύ μεγαλύτερο βάρος στην ποιότητα της συλλογής, παρά στην ποιότητα της εξυπηρέτησης. Αντίθετα, όσον αφορά τις Γραμματείες Τμημάτων ή τη Φοιτητική Μέριμνα, το προϊόν που λαμβάνει ο χρήστης είναι τυποποιημένο και η αξιολόγηση της εξυπηρέτησης εστιάζεται καθαρά στην ποιότητα της υπηρεσίας. Τα εργαλεία που αναπτύξαμε ανωτέρω (serqual) εξυπηρετούν καθαρά την αξιολόγηση της υπηρεσίας, επομένως η χρήση τους αρμόζει κυρίως για τις Γραμματείες Τμημάτων ή τη Φοιτητική Μέριμνα θα ήταν δε ανεπαρκή όσον αφορά την αξιολόγηση των άλλων τομέων εξυπηρέτησης φοιτητών. Δεδομένου ότι πλέον οι υπηρεσίες που προσφέρει η Φοιτητική Μέριμνα δεν αφορά άμεσα όλους τους φοιτητές αφού ο ρόλος της έχει σύμφωνα με τις τελευταίες μεταρρυθμίσεις αλλάξει, περιορίζοντας αισθητά την άμεση επαφή της με το φοιτητικό πληθυσμό,⁶ η έρευνα μας θα περιορισθεί στην αξιολόγηση των Γραμματειών των Τμημάτων.

VII. Συλλογή και επεξεργασία στοιχείων

Το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας έχει δέκα (10) ακαδημαϊκά τμήματα (εφεξής «Τμήματα») εκ των οποίων τα οκτώ λειτουργούν στο κεντρικό κτήριο της Θεσσαλονίκης, ένα στην Έδεσσα κι ένα στη Νάουσα. Η αξιολόγηση των Γραμματειών των δύο τελευταίων Τμημάτων δεν κατέστη δυνατή λόγω απόστασης. Όσον τις αξιολογήσεις των Γραμματειών των οκτώ (8) Τμημάτων

- A) Τα δύο ερωτηματολόγια (αναμενόμενης και αντιληπτής ποιότητας) δόθηκαν ταυτόχρονα στον κάθε απαντούντα.

⁶ Π.χ., το δελτίο μειωμένου εισιτηρίου («πάσο») εκδίδεται κεντρικά και διανέμεται από καταστήματα εκτός των πανεπιστημίων, και περίπου το ίδιο συμβαίνει με τη διανομή των βιβλίων (σύστημα «Εύδοξος»). Η σίτιση με την οποία εξακολουθεί να ασχολείται η Φοιτητική Μέριμνα αφορά μόνο ένα υποσύνολο του φοιτητικού πληθυσμού.

Β) Για κάθε υπηρεσία πραγματοποιήθηκαν δύο διαφορετικού τύπου δειγματοληψίες: μία στο χώρο της υπηρεσίας και μία σε αμφιθέατρα κατά τη διάρκεια μαθημάτων.

Διπλή δειγματοληψία δεν έγινε στα Τμήματα Λογιστικής-Χρηματοοικονομικής, και Μουσικής, στο πρώτο λόγω κακού χειρισμού εκ μέρους αυτών που άσκησαν την δειγματοληψία (ανακάτεψαν τις απαντήσεις), στο δε δεύτερο λόγω της φύσεως των μαθημάτων που προσφέρει (ατομική διδασκαλία).

Η δειγματοληψία στο χώρο της Γραμματείας έχει το πλεονέκτημα ότι μεταφέρει τις εντυπώσεις χρηστών οι οποίοι εξυπηρετήθηκαν πρόσφατα από τη Γραμματεία αλλά και τα μειονέκτημα, αφ' ενός του μικρού σχετικώς δείγματος, αφ' ετέρου του ότι μπορεί εύκολα να επηρεασθεί από τον αξιολογούμενο (μέλη της Γραμματείας). Η συλλογή στοιχείων από τις αίθουσες διδασκαλίας προσφέρει μεγαλύτερο αριθμό παρατηρήσεων, ενέχει όμως και τον κίνδυνο απαντήσεων οι οποίες προέρχονται από άτομα με ελλιπή (ή και καθόλου) γνώση της υπηρεσίας που αξιολογούν. Προκειμένου να αξιοποιηθεί το μέγεθος του δείγματος των αιθουσών, ελαχιστοποιώντας ταυτόχρονα και τον αριθμό των προβληματικών απαντήσεων, σε κάθε μάθημα απ' όπου λήφθηκαν στοιχεία, αξιολόγησαν τη Γραμματεία μόνο οι φοιτητές που θεώρησαν οι ίδιοι ότι είχαν γνώση του αντικείμενου. Συνολικώς συνελέγησαν 456 απαντήσεις, 93 από τους χώρους των Γραμματειών (μέθοδος Α) και 363 από τις αίθουσες διδασκαλίας.

Τέλος, επισημαίνεται ότι η διατύπωση των προτάσεων στα νούμερα 3, 7, 9, 11 και 12, του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε είναι «αρνητική», δηλαδή η μέγιστη σημασία όσον αφορά στις προτάσεις τύπου Ρ και η μέγιστη ικανοποίηση όσον αφορά στις προτάσεις τύπου Ε εκφράζονται με το «1» και η ελάχιστη με το «7». Προκειμένου η ανάγνωση και η σύγκρισή τους με τις υπόλοιπες ερωτήσεις να γίνουν ευκολότερες, το σκορ στις απαντήσεις αυτές έχει προσαρμοσθεί ως οι προτάσεις αυτές να είχαν διατυπωθεί θετικά.⁷ Επομένως, κατά την ανάγνωση των αποτελεσμάτων οι προτάσεις 3,7,9,11,12, πρέπει να νοούνται με θετική διατύπωση, όπως παρουσιάζονται στο τροποποιημένο ερωτηματολόγιο που παρατίθεται στο Παράρτημα και το οποίο αντιστοιχεί στα αποτελέσματα όλων των πινάκων που παρατίθενται στη συνέχεια.

VIII. Απαιτήσεις των χρηστών (αναμενόμενη ποιότητα)

A) Συνολικό δείγμα

Ο Πίνακας 1, κατωτέρω, παρουσιάζει τα στοιχεία τα σχετικά με την αναμενόμενη ποιότητα, περιγράφει επομένως τις απαιτήσεις των χρηστών. Οι στήλες (4) και (7) παρουσιάζουν το μέσο όρο των σχετικών απαντήσεων σε κάθε ερώτημα ανάλογα με το αν η δειγματοληψία έγινε στα

⁷ Η προσαρμογή έχει ως ακολούθως. Έστω $x \in [1, 7]$ το σκορ της απάντησης. Για την κατασκευή των πινάκων χρησιμοποιήθηκε η μεταβλητή $y(x) = 7 - (x - 1) = 8 - x$. Εφ' όσον η κλίμακα αρχίζει από την τιμή 1 και όχι από την τιμή 0, ο όρος $(x - 1)$ εκφράζει την απόσταση της απάντησης από την αρχή της κλίμακας. Η μετατροπή αυτή επηρεάζει ανάλογα τους μέσους όρους και αφήνει ανεπηρέαστη τη διακύμανση.

αμφιθέατρα—στήλη (7)—στους χώρους των Γραμματειών—στήλη (5), ενώ η στήλη (1) παρουσιάζει το μέσο όρο στο σύνολο των απαντήσεων.

Πίνακας 1

	Συνολικό δείγμα (456 παρατηρήσεις)			Στοιχεία από τις Γραμματείες (93 παρατ.)			Στοιχεία από Αίθ. Διδ. (363 παρατ.)			Διαφ.
	Μέσος (1)	Τ. Α. (2)	Διακ. (3)	Μέσος (4)	Τ. Α. (5)	Διακ. (6)	Μέσος (7)	Τ. Α. (8)	Διακ. (9)	(4)-(7) (8)
Υποδομές	5,605	1,231	1,527	5,670	1,271	1,633	5,590	1,221	1,502	0,080
E1	5,96	1,118	1,249	5,97	1,137	1,292	5,96	1,114	1,242	0,01
E2	5,25	1,343	1,804	5,37	1,405	1,974	5,22	1,327	1,762	0,15
Αξιοπιστία	6,053	1,313	1,753	6,173	1,167	1,438	6,018	1,343	1,826	0,155
E3	5,89	1,552	2,408	5,85	1,608	2,586	5,90	1,539	2,369	-0,05
E4	5,95	1,349	1,819	6,00	1,198	1,435	5,93	1,386	1,921	0,07
E5	6,29	1,085	1,178	6,43	0,960	0,922	6,25	1,113	1,239	0,18
E6	6,08	1,267	1,605	6,41	0,900	0,809	5,99	1,333	1,776	0,42
Αντιμετώπιση	6,133	1,467	2,158	6,230	1,293	1,710	6,085	1,506	2,272	0,145
E7	6,07	1,496	2,239	6,26	1,160	1,346	6,02	1,569	2,461	0,24
E8	6,18	1,364	1,861	6,29	1,148	1,317	6,15	1,414	2,000	0,14
E9	6,15	1,541	2,373	6,14	1,571	2,469	6,15	1,535	2,355	-0,01
Εξασφάλιση	6,147	1,489	2,243	6,190	1,532	2,347	6,133	1,476	2,217	0,057
E10	6,05	1,417	2,009	6,01	1,585	2,511	6,06	1,373	1,886	-0,05
E11	6,21	1,343	1,805	6,16	1,477	2,180	6,22	1,309	1,714	-0,06
E12	6,18	1,708	2,916	6,40	1,533	2,351	6,12	1,747	3,052	0,28
Ενδιαφέρον	6,100	1,350	1,887	6,010	1,377	2,024	6,120	1,341	1,849	-0,110
E13	5,95	1,605	2,575	5,72	1,734	3,008	6,01	1,567	2,456	-0,29
E14	6,25	1,094	1,198	6,30	1,019	1,039	6,23	1,114	1,241	0,07
Μ. Ο.	6,032	1,377	1,931	6,094	1,317	1,802	6,015	1,389	1,962	0,079

Σχετικώς με τον ανωτέρω πίνακα παρατηρούνται τα εξής

- Όλες η τιμές στη στήλη (1) (αλλά και στις αντίστοιχες στήλες (4) και (7)) είναι χαμηλότερες του μέγιστου δυνατού (7). Αυτό σημαίνει, ότι, αντίθετα με ότι παρατηρείται σε πολλές εφαρμογές του συστήματος servqual, οι αξιολογούντες δεν σημείωσαν μηχανικά το μέγιστο ως απαίτηση ποιότητας, αλλά αξιολόγησαν τις απαιτήσεις τους ανάλογα με τη σημασία που είχε γι' αυτούς η ερώτηση.
- Συγκρίνοντας τα δεδομένα στις στήλες (4) και (7) παρατηρούμε ότι οι διαφορές τους όπως απεικονίζονται στη στήλη (8) είναι ελάχιστες. Χαρακτηριστικά, ο συνολικός μέσος όρος της

14



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

στήλης (7) (τελευταία γραμμή) είναι 6,015 ενώ αυτός της στήλης (4) είναι 6,094, διαφέρουν δηλαδή μόνο στο δεύτερο δεκαδικό ψηφίο (ο μέσος όρος των διαφορών είναι περίπου 0,08). Επομένως, σε ό,τι αφορά τις προσδοκίες, δεν υπάρχει διαφορά ανάλογα με την προέλευση του δείγματος, επομένως εστιάζουμε εφ' εξής στα δεδομένα των στηλών (1), (2) και (3).

- Στη βάση της στήλης (1) ο μέσος όρος των προτάσεων τύπου E που διατυπώθηκαν θετικά (E1, E2, E4, E6, E8, E10, E13, E14) είναι 5,99 ενώ αυτών που διατυπώθηκαν αρνητικά (E3, E5, E7, E9, E11, E12) είναι 6,10, δεν παρατηρείται επομένως διαφορά στην αξιολόγηση ανάλογα με τον τρόπο διατύπωσης όσον αφορά τις απαιτήσεις.
- Επί του συνολικού δείγματος (στήλη (1)), από τις προτάσεις τύπου E το υψηλότερο σκορ (6,032) συγκεντρώνει η E5, η οποία μάλιστα έχει και τη χαμηλότερη διακύμανση στις απαντήσεις. Εύλογα εξάγεται το συμπέρασμα ότι σύμφωνα με τους χρήστες, το σημαντικότερο στοιχείο ποιότητας για μια Γραμματεία είναι **να δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων**.
- Η χαμηλότερη τιμή της στήλης (1) στην ερώτηση E2 (5,25) : *Ο χώρος μιας αποτελεσματικής Γραμματείας είναι όμορφα διαμορφωμένος*. Η διακύμανση στην ερώτηση αυτή είναι 1,804, τιμή η οποία βρίσκεται πολύ κοντά στο 1,738 το οποίο αντιστοιχεί στο μέσον του διαστήματος ανάμεσα στην υψηλότερη (2,916) και τη χαμηλότερη (1,178) τιμή της διακύμανσης.
- Όσον αφορά τους άξονες ποιότητας, φαίνεται ότι οι Υποδομές είναι η λιγότερο σημαντική απαίτηση, με μέσο σκορ 5,605. Η *Εξασφάλιση* (Εμπιστοσύνη στις ικανότητες και τη συμπεριφορά των υπαλλήλων) βρίσκεται στην πρώτη θέση των προτιμήσεων, όμως το μέσο σκορ των άλλων τριών αξόνων (*Αντιμετώπιση, Ενδιαφέρον, Αξιοπιστία*) είναι πολύ κοντά, επί πλέον δε η μέση διακύμανση των ερωτήσεων που αφορούν στην «Εξασφάλιση» είναι μεγαλύτερη από την αντίστοιχη των άλλων αξόνων. Συμπερασματικά, εκτός από τις «Υποδομές» που φαίνεται να έχουν λιγότερη σημασία για τους χρήστες, οι άλλοι άξονες φαίνεται να είναι εξ ίσου σημαντικοί, επιβεβαιώνοντας έτσι τον καθορισμό των στοιχείων της ποιότητας μιας υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο Parasuraman *et al.* (1988) το οποίο απετέλεσε και τη βάση αυτής της εργασίας.
- Οι μέσοι όροι των απαντήσεων κυμαίνονται, επομένως, σε εύρος $6,29-5,25=1,04$, το οποίο συνάδει με την προηγούμενη παρατήρηση της ουσιαστικής αξιολόγησης των απαιτήσεων.
- Σύμφωνα με τα δεδομένα της στήλης (1) του Πίνακα 2 η κατάταξη των αξόνων κατά σειρά σπουδαιότητας για τους χρήστες έχει ως εξής:

Πίνακας 2

	<i>Άξονες</i>	Σκορ
1 ^{ος}	<i>Εξασφάλιση</i>	6,147
2 ^{ος}	<i>Αντιμετώπιση</i>	6,133
3 ^{ος}	<i>Ενδιαφέρον</i>	6,100



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



4 ^{ος}	<i>Αξιοπιστία</i>	6,053
5 ^{ος}	<i>Υποδομές</i>	5,605

- Σύμφωνα με τα δεδομένα της στήλης (1) του Πίνακα 3 η κατάταξη των προτάσεων κατά σειρά σπουδαιότητας για τους χρήστες έχει ως εξής:

Πίνακας 3

Σειρά σημασίας	Ερωτήσεις	
1 ^η	E5 Μια αποτελεσματική Γραμματεία δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων	6,29
2 ^η	E14 Η επίδειξη ενδιαφέροντος για την επίλυση του προβλήματος του κάθε φοιτητή ατομικά, αποτελεί χαρακτηριστικό μιας αποτελεσματικής Γραμματείας.	6,25
3 ^η	E11 Δεν είναι απαραίτητο χαρακτηριστικό μιας αποτελεσματικής Γραμματείας να γνωρίζει όλους τους νόμους και κανονισμούς που αφορούν στις υπηρεσίες που προσφέρει.	6,21
4 ^η	E8 Μια αποτελεσματική Γραμματεία ενημερώνει σωστά τους φοιτητές για το χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση του αιτήματός τους.	6,18
5 ^η	E12 Η ευγένεια δεν είναι σημαντικό στοιχείο μιας αποτελεσματικής Γραμματείας.	6,18
6 ^η	E9 Γραμματείας η άμεση εξυπηρέτηση του φοιτητή	6,15
7 ^η	E7 Η γρήγορη εξυπηρέτηση δεν είναι σημαντικό χαρακτηριστικό μιας αποτελεσματικής Γραμματείας.	6,07
8 ^η	E6 Μπορώ να βασίζομαι σε μια αποτελεσματική Γραμματεία.	6,08
9 ^η	E10 Όταν η Γραμματεία είναι αποτελεσματική οι φοιτητές της έχουν απόλυτη εμπιστοσύνη	6,05
10 ^η	E1 Μία αποτελεσματική Γραμματεία έχει σύγχρονο εξοπλισμό.	5,96
11 ^η	E4 Μια αποτελεσματική Γραμματεία εκτελεί σωστά τα αιτήματα με την πρώτη	5,95
12 ^η	E13 Οι ώρες υποδοχής του κοινού μιας αποτελεσματικής Γραμματείας σχεδιάζονται ώστε να εξυπηρετούν τους φοιτητές	5,95
13 ^η	E3 Μια αποτελεσματική Γραμματεία πρέπει να είναι συνεπής στο χρόνο που έχει δηλώσει ότι θα εκτελέσει αυτό που της ζητήθηκε.	5,89
14 ^η	E2 Ο χώρος μιας αποτελεσματικής Γραμματείας είναι όμορφα διαμορφωμένος	5,25



Β) Ανά Γραμματεία Τμήματος

Οι αξιολόγηση των προτάσεων τύπου Ε ανά Τμήμα περιγράφεται στον κάτωθι συγκεντρωτικό πίνακα.

Πίνακας 4

ΤΜΗΜΑ → Αρ. Παρατ.	ΟΕ 60	ΟΔΕ 88	ΔΕΣ 98	Λ-Χ 32	ΕΠ 70	ΕΚΠ 52	ΒΣΑΣ 49	ΜΕΤ 7	Σύν. ⁸ 456
Υποδομές	5,435	5,610	5,840	5,595	5,650	5,325	5,530	5,930	5,605
Ε1	5,87	5,90	6,15	5,94	6,07	5,65	5,94	6,43	5,96
Ε2	5,00	5,32	5,53	5,25	5,23	5,00	5,12	5,43	5,25
Αξιοπιστία	5,723	5,750	5,878	5,883	5,713	5,880	5,816	5,858	5,803
Ε3	4,72	4,89	5,12	4,5	4,73	5,08	5,00	4,57	4,89
Ε4	5,83	6,02	5,99	6,06	5,90	5,69	6,04	6,43	5,95
Ε5	6,27	6,28	6,19	6,44	6,26	6,54	6,31	5,57	6,29
Ε6	6,07	5,81	6,21	6,53	5,96	6,21	5,92	6,86	6,08
Αντιμετώπιση	5,507	5,463	5,503	5,543	5,067	5,757	5,557	5,473	5,467
Ε7	5,27	5,27	5,04	4,91	4,54	5,29	5,16	5,14	5,07
Ε8	6,17	6,26	6,19	6,19	5,83	6,44	6,22	6,14	6,18
Ε9	5,08	4,86	5,28	5,53	4,83	5,54	5,29	5,14	5,15
Εξασφάλιση	5,473	5,410	5,583	5,560	5,270	5,867	5,277	5,093	5,480
Ε10	6,15	5,88	6,13	6,28	5,80	6,35	6,00	5,57	6,05
Ε11	5,27	5,23	5,26	5,09	5,07	5,54	5,14	3,71	5,21
Ε12	5,00	5,12	5,36	5,31	4,94	5,71	4,69	6,00	5,18
Ενδιαφέρον	5,885	5,830	6,260	6,500	5,810	6,375	6,255	7,000	6,100
Ε13	5,60	5,59	6,19	6,47	5,69	6,15	6,20	7,00	5,95
Ε14	6,17	6,07	6,33	6,53	5,93	6,60	6,31	7,00	6,25
Μ. Ο.	5,605	5,607	5,784	5,788	5,484	5,842	5,667	5,785	5,676

Ο ανωτέρω Πίνακας παραθέτει τους μέσους όρους των απαντήσεων στις ερωτήσεις τύπου Ε ανά Τμήμα. Υπενθυμίζεται ότι τα δεδομένα αυτά δεν αποτυπώνουν την

⁸ Η στήλη αυτή παρουσιάζει τον αστάθμητο μέσο όρο των απαντήσεων ανά Τμήμα, διαφέρει επομένως από τη στήλη (1) του Πίνακα 1, όπου ο μέσος όρος έχει ληφθεί επί του συνολικού δείγματος. Οι δύο στήλες θα ταυτίζονταν αν στην παρούσα ο μέσος όρος του κάθε Τμήματος είχε σταθμισθεί με το σχετικό αριθμό των παρατηρήσεων που προέρχονται από το Τμήμα.

αξιολόγηση της ποιότητας της υπηρεσίας την οποία «πήραν» οι χρήστες αλλά το τι θα ήθελαν ή θα περίμεναν να βρουν.

Από τα δεδομένα του πίνακα επιβεβαιώνεται ότι η πρόταση E5 (*Μια αποτελεσματική Γραμματεία δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων*) είναι πολύ σημαντική για τους φοιτητές σχεδόν όλων των Τμημάτων : στα Τμήματα ΟΕ, ΟΔΕ, ΕΠ και ΒΣΑΣ είναι πρώτη σε σημασία ενώ στα Τμήματα ΔΕΣ, Λ-Χ και ΕΚΠ είναι δεύτερη με μικρή διαφορά. Μόνο στο Τμήμα ΜΕΤ η ερώτηση αυτή φαίνεται να μην είναι πολύ ψηλά στην κατάταξη των φοιτητών. Ας σημειωθεί ότι σε δύο από αυτά τα Τμήματα πρώτη σε σημασία έρχεται η πρόταση Ε6 «Μπορώ να βασίζομαι σε μια αποτελεσματική Γραμματεία», η οποία είναι κοντά σε περιεχόμενο με την Ε5 και ανήκει στον ίδιο άξονα ποιότητας, την *Αξιοπιστία*. Στο Τμήμα ΕΚΠ η Ε5 είναι αρκετά ψηλά όμως υποσκελίζεται από την Ε14 «Η επίδειξη ενδιαφέροντος για την επίλυση του προβλήματος του κάθε φοιτητή ατομικά, αποτελεί χαρακτηριστικό μιας αποτελεσματικής Γραμματείας», όπως και στο ΜΕΤ όπου και τα δύο σκέλη του άξονα *Ενδιαφέρον* αποσπούν το ανώτατο σκορ.⁹

IX. Αξιολόγηση από τους χρήστες της προσφερόμενης υπηρεσίας

A) Συνολικό δείγμα

Στο κομμάτι αυτό εξετάζουμε την αξιολόγηση των Γραμματειών Τμημάτων από τους χρήστες, οι οποίοι κλήθηκαν να απαντήσουν στο κατά πόσο οι προτάσεις των οποίων την σημασία αξιολόγησαν στο τμήμα Ε του ερωτηματολογίου, ικανοποιούνται από την ποιότητα της υπηρεσίας που τους προσφέρει η Γραμματεία του Τμήματός τους. Ο κατωτέρω Πίνακας 3 παραθέτει τα αντίστοιχα με αυτά του Πίνακα 1 στοιχεία., δηλαδή το μέσο όρο, τη διακύμανση και την τυπική απόκλιση των απαντήσεων, τόσο του επί συνολικού δείγματος, όσο και επί των μερών του, ανάλογα με την προέλευση των απαντήσεων (χώρος Γραμματείας ή αίθουσες διδασκαλίας).

⁹ Όπως θα φανεί από τους αναλυτικούς πίνακες ανά Τμήμα που ακολουθούν, ο αριθμός των παρατηρήσεων από το Τμήμα ΜΕΤ είναι πολύ μικρός.

Πίνακας 5

	Συνολικό δείγμα (456 παρατηρήσεις)			Στοιχεία από τις Γραμματεία (93 παρατ.)			Στοιχεία από Αίθ. Διδ. (363 παρατ.)			Διαφορά
	Μέσος (1)	Τ. Α. (2)	Διακ. (3)	Μέσος (4)	Τ.Α. (5)	Διακ. (6)	Μέσος (7)	Τ.Α. (8)	Διακ. (9)	(4)-(7) (10)
Υποδομές	4,365	1,376	1,898	4,835	1,447	2,099	4,240	1,33	1,776	0,595
P1	4,56	1,291	1,666	4,91	1,388	1,927	4,47	1,251	1,565	0,44
P2	4,17	1,460	2,130	4,76	1,506	2,270	4,01	1,409	1,986	0,75
Αξιοπιστία	4,390	1,671	2,800	4,768	1,530	2,358	4,298	1,656	2,750	0,470
P3	3,02	1,756	3,083	2,35	1,626	2,644	3,20	1,749	3,058	-0,85
P4	4,86	1,594	2,541	5,51	1,522	2,318	4,70	1,572	2,471	0,81
P5	4,76	1,723	2,969	5,69	1,310	1,717	4,52	1,737	3,018	1,17
P6	4,92	1,612	2,598	5,52	1,659	2,752	4,77	1,565	2,451	0,75
Αντιμετώπιση	3,627	1,699	2,887	3,493	1,525	2,331	3,663	1,708	2,916	-0,170
P7	3,12	1,691	2,859	2,44	1,521	2,314	3,29	1,691	2,858	
P8	4,83	1,717	2,948	5,53	1,434	2,056	4,66	1,740	3,028	0,87
P9	2,93	1,689	2,854	2,51	1,619	2,622	3,04	1,692	2,863	-0,53
Εξασφάλιση	3,48	1,769	3,142	3,297	1,7	2,917	3,527	1,763	3,122	-0,230
P10	4,56	1,779	3,165	5,06	1,881	3,539	4,44	1,731	2,998	0,62
P11	2,90	1,622	2,630	2,43	1,499	2,248	3,02	1,632	2,662	-0,59
P12	2,98	1,906	3,632	2,40	1,720	2,960	3,12	1,925	3,706	-0,72
Ενδιαφέρον	4,575	1,731	2,995	5,35	1,554	2,446	4,375	1,716	2,946	0,975
P13	4,28	1,772	3,139	4,95	1,734	3,008	4,11	1,743	3,038	0,84
P14	4,87	1,689	2,851	5,75	1,373	1,884	4,64	1,689	2,854	1,11
Μ. Ο.	3,992	1,662	2,786	4,272	1,571	2,490	3,999	1,649	2,746	0,273

Από τον ανωτέρω Πίνακα προκύπτουν τα εξής:

- Συγκρίνοντας τα δεδομένα στις στήλες (4) και (7) παρατηρούμε ότι οι διαφορές ανάμεσα στην αξιολόγηση στους χώρους των Γραμματειών από τις αίθουσες διδασκαλίας είναι σημαντικά μεγαλύτερες από τις αντίστοιχες του Πίνακα 1. Παρ' όλ' αυτά, οι διαφορές είναι μικρές. Χαρακτηριστικά, ο συνολικός μέσος όρος της στήλης (7) (τελευταία γραμμή) είναι 3,999 ενώ αυτός της στήλης (4) είναι 4,272, διαφέρουν δηλαδή κατά 0,272 μονάδες. Επί πλέον μολονότι στις επί μέρους ερωτήσεις παρουσιάζονται μεγαλύτερες διαφορές, το πρόσημο της διαφοράς μεταξύ των στηλών (7) και (4) είναι άλλοτε θετικό (P1, P2, P4, P5, P6, P8, P10, P13, P14) και άλλοτε αρνητικό (P3, P7, P9, P11, P12). Αν και κοιτώντας το μέσο όρο μπορεί να πει κανείς ότι οι αξιολογούντες στο χώρο των Γραμματειών υπήρξαν πιο επιεικείς, αυτό δεν ισχύει για περίπου το

1/3 των ερωτήσεων και για δύο από τους 5 άξονες ποιότητας (Αντιμετώπιση, Εξασφάλιση). Από την άλλη, αυτό σημαίνει ότι σε ορισμένες προτάσεις, όπως π.χ., τις P5 και P14 η διαφορά ξεπερνάει τη μία μονάδα, ενώ στην P8 είναι κοντά στη μονάδα (0,87). Στις προτάσεις με αρνητική διαφορά, η τιμή της διαφοράς είναι πιο περιορισμένης έκτασης (μεγαλύτερη απόλυτη τιμή στην πρόταση P8 με 0,85 μονάδες). Αν και σε σύγκριση με τις ερωτήσεις τύπου E παρατηρείται μεγαλύτερη διαφορά στα υποσύνολα του δείγματος, η ανάλυση θα στηριχθεί στο συνολικό δείγμα προκειμένου να παραμείνουν στο δείγμα τα Τμήματα Λ-Χ και ΜΕΤ, σε ενδεχόμενες όμως συγκρίσεις πρέπει να είναι σαφές ότι τα δείγματα των δύο αυτών Τμημάτων είναι μεροληπτικά.

- Ο μέσος όρος των θετικά διατυπωμένων προτάσεων είναι 4,65 ενώ των αρνητικά διατυπωμένων είναι 2,99, υπάρχει δηλαδή μία σημαντική διαφορά 1,65 μονάδας. Η διαφορά αυτή θα μπορούσε να αποδοθεί είτε σε απροσεξία (ο χρήστης δεν προσέχει την αρνητική διατύπωση) είτε στο γεγονός ότι η αρνητική διατύπωση προϋδεάζει αρνητικά. Η πρώτη εξήγηση όμως σκοντάφτει στο γεγονός ότι η αντίστοιχη διαφορά στις ερωτήσεις τύπου E ήταν μόλις 0,20 μονάδες, περίπου 8 φορές μικρότερη δηλαδή από αυτήν των ερωτήσεων τύπου P.
- Η πρόταση με την οποία συμφωνούν περισσότερο οι φοιτητές είναι η P6 (Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία του Τμήματός μου), ενώ αντίθετα, η πρόταση P11 (Το προσωπικό της Γραμματείας του Τμήματός μου ~~δεν~~ γνωρίζει όλους τους νόμους και κανονισμούς που αφορούν στις υπηρεσίες που προσφέρει) αποτυπώνει τη μικρότερη ικανοποίηση των χρηστών. Ας σημειωθεί ότι πρόκειται για αρνητικά διατυπωμένη πρόταση.

B) Ανά Γραμματεία Τμήματος

Ο κατωτέρω πίνακας παρουσιάζει συγκεντρωτικά τα αποτελέσματα τα σχετικά με τις Γραμματείες όλων των Τμημάτων.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Πίνακας 6

ΤΜΗΜΑ → Αρ. Παρατ.	ΟΕ 60	ΟΔΕ 88	ΔΕΣ 98	Λ-Χ 32	ΕΠ 70	ΕΚΠ 52	ΒΣΑΣ 49	ΜΕΤ 7	Σύνολο 456
Υποδομές	4,040	4,215	4,925	4,310	4,165	4,345	4,335	3,715	4,365
P1	4,45	4,24	5,14	4,53	4,43	4,50	4,59	3,29	4,56
P2	3,63	4,19	4,71	4,09	3,90	4,19	4,08	4,14	4,17
Αξιοπιστία	4,508	3,860	5,323	5,356	4,163	4,928	4,810	3,463	4,630
P3*	3,87	3,02	4,79	4,72	3,33	4,58	4,22	2,43	3,98
P4	4,78	4,33	5,57	5,50	4,31	4,92	5,04	3,14	4,86
P5	4,50	3,85	5,43	5,59	4,41	5,00	4,96	5,57	4,76
P6	4,88	4,24	5,50	5,62	4,60	5,21	5,02	2,71	4,92
Αντιμετώπιση	4,000	3,477	4,903	5,040	3,827	4,663	4,420	4,143	4,260
P7*	3,40	3,22	4,66	4,81	3,41	3,98	4,08	3,86	3,88
P8	4,82	3,97	5,39	5,59	4,37	5,38	4,94	4,43	4,83
P9*	3,78	3,24	4,66	4,72	3,70	4,63	4,24	4,14	4,07
Εξασφάλιση	3,793	3,340	5,003	5,053	3,937	4,443	4,530	3,713	4,227
P10	4,23	3,59	5,43	5,50	4,11	4,79	5,06	2,57	4,56
P11*	3,78	3,45	4,66	4,63	3,91	4,46	4,12	3,57	4,10
P12*	3,37	2,98	4,92	5,03	3,79	4,08	4,41	5,00	4,02
Ενδιαφέρον	4,125	3,960	5,170	5,285	4,080	4,950	4,625	6,500	4,575
P13	3,77	3,86	4,81	4,88	3,69	4,69	4,31	6,57	4,28
P14	4,48	4,06	5,53	5,69	4,47	5,21	4,94	6,43	4,87
ΜΟ Τμήματος	4,116	3,730	5,076	5,037	4,029	4,667	4,562	4,049	4,408

Γενικές παρατηρήσεις επί του Πίνακα :

- Οι τιμές του Πίνακα 5 κυμαίνονται από 2,43 (Ε3-ΜΕΤ) έως 5,62 (Ε6-ΛΧ), και είναι παντού χαμηλότερες των τιμών του Πίνακα 3.
- Η ικανοποίηση των χρηστών ανά κυμαίνεται αναφορικά με
 - τις Υποδομές, από 3,715 (ΜΕΤ) έως 4,925 (ΔΕΣ)
 - την Αξιοπιστία, από 3,463 (ΜΕΤ) έως 4,928 (ΕΚΠ)
 - την Αντιμετώπιση, από 3,477 (ΟΔΕ) έως 5,040 (Λ-Χ)
 - την Εξασφάλιση, από 3,340 (ΟΔΕ) έως 5,053 (Λ-Χ)
 - το Ενδιαφέρον, από 3,96 (ΟΔΕ) έως 6,5 (ΜΕΤ)
- Οι ακραίες τιμές βρίσκονται πιο συχνά στις παρατηρήσεις τις σχετικές με την ΟΔΕ, το ΜΕΤ και τη Λ-Χ. Όσον αφορά ΜΕΤ και Λ-Χ, υπενθυμίζεται ότι τα σχετικά δείγματα είναι αυτά με το μικρότερο αριθμό παρατηρήσεων. Στην περίπτωση της Γραμματείας του ΜΕΤ το μέγεθος του



δείγματος είναι τόσο μικρό ώστε οιαδήποτε στατιστική εξάγεται να είναι αναξιόπιστη, κατά συνέπεια, οι μέσοι όροι οι σχετικοί με τη Γραμματεία του ΜΕΤ παρατίθενται απλώς «ενδεικτικά». Το μέγεθος του σχετικού με την Λ-Χ δείγματος είναι επίσης σχετικά μικρό (32 παρατηρήσεις) αλλά όχι τόσο ώστε να κάνει τα συμπεράσματα τελείως αναξιόπιστα. Πρέπει όμως να σημειωθεί ότι τα φύλλα που αφορούσαν στη Γραμματεία του Τμήματος Λ-Χ παραδόθηκαν όλα μαζί χωρίς να γίνει γνωστό σε τι ποσοστό προήλθαν από δειγματοληψία στο χώρο της Γραμματείας ή τις αίθουσες διδασκαλίας.

- Οι μέσος όρος κάθε Γραμματείας επί του συνόλου των ερωτήσεων παρατίθεται στην τελευταία γραμμή του Πίνακα. Οι τιμές κυμαίνονται από 3,73 (ΟΔΕ) έως 5,076 (ΔΕΣ). Πρέπει σε αυτό το σημείο να αποφευχθεί η σύγκριση μεταξύ των Γραμματειών, αφού οι μέσοι όροι είναι αστάθμητοι ως προς τη σημασία των προτάσεων.¹⁰

X. Σύγκριση της προσφερθείσας υπηρεσίας προς το απαιτούμενο επίπεδο ποιότητας

C) Συνολικό δείγμα

Στο κομμάτι συγκρίνονται οι απαντήσεις του τύπου Ε με τις απαντήσεις τύπου Ρ. Η σύγκριση αυτή αποτυπώνεται για κάθε ερώτηση στη διαφορά του σκορ της απάντησης στην πρόταση τύπου Ε μείον το σκορ στην αντίστοιχη απάντηση τύπου Ρ. Όταν η διαφορά είναι θετική (πράγμα το οποίο συμβαίνει σχεδόν πάντα) αποτυπώνει την απόσταση της ποιότητας όπως την αντιλήφθηκε ο χρήστης από αυτό που περίμενε να βρει. Στις σπάνιες περιπτώσεις όπου παρατηρούνται αρνητικές τιμές, αυτό σημαίνει ότι ο χρήστης «εξεπλάγη θετικά» με την ποιότητα της υπηρεσίας την οποία βρήκε υψηλότερη και από αυτό που είχε θέσει ο ίδιος ως νόρμα. Ο κατωτέρω Πίνακας παραθέτει τις διαφορές ανάλογα με την προέλευση του δείγματος τόσο του επί συνολικού δείγματος, όσο και επί των μερών του, ανάλογα με την προέλευση των απαντήσεων (χώρος Γραμματείας ή αίθουσες διδασκαλίας).

¹⁰ Οι συγκρίσεις μεταξύ Γραμματειών πρέπει να αποφεύγονται επίσης διότι, όπως έχει αποδειχθεί και από τις αξιολογήσεις των διδαχθέντων μαθημάτων, οι φοιτητές των διαφόρων Τμημάτων που αξιολογούν τις Γραμματείες έχουν διαφορετική κουλτούρα αξιολόγησης.

Πίνακας 7

	Συνολικό Δείγμα (1)	Από Γραμματ. (2)	Από Αίθ. Διδ. (3)	(3)-(2) (4)
Υποδομές	1,240	0,828	1,346	0,518
E1 - P1	1,399	1,054	1,488	0,434
E2 - P2	1,081	0,602	1,204	0,602
Αξιοπιστία	1,172	0,584	1,322	0,738
E3 - P3	0,917	0,204	1,099	0,895
E4 - P4	1,083	0,495	1,234	0,739
E5 - P5	1,529	0,742	1,730	0,988
E6 - P6	1,158	0,893	1,226	0,333
Αντιμετώπιση	1,203	0,702	1,331	0,629
E7 - P7	1,189	0,699	1,314	0,615
E8 - P8	1,344	0,763	1,493	0,73
E9 - P9	1,077	0,645	1,187	0,542
Εξασφάλιση	1,249	0,778	1,369	0,591
E10 - P10	1,483	0,946	1,620	0,674
E11 - P11	1,110	0,591	1,242	0,651
E12 - P12	1,154	0,796	1,245	0,449
Ενδιαφέρον	1,523	0,661	1,744	1,083
E13 - P13	1,669	0,774	1,898	1,124
E14 - P14	1,377	0,548	1,590	1,042
Μ. Ο.	1,240	0,828	1,346	0,721

Από τον ανωτέρω Πίνακα προκύπτουν τα εξής:

- Συγκρίνοντας τα δεδομένα στον στήλων (2) και (3) παρατηρούμε ότι οι τιμές της στήλης (2) είναι όλες μικρότερες από τις τιμές της στήλης (3) με τις διαφορές να κυμαίνονται ανάμεσα σε 0,434 και 1,124. Κοιτώντας τους άξονες ποιότητας συνολικά οι διαφορές κυμαίνονται από 0,518 (Υποδομές) έως 1,083 (Ενδιαφέρον). Από τα δεδομένα του Πίνακα προκύπτει η εξής ενδιαφέρουσα παρατήρηση : οι χρήστες που αξιολόγησαν στους χώρους της Γραμματείας, ενώ σύμφωνα με τον Πίνακα 4 σε μερικές ερωτήσεις φαίνεται να αξιολογούν πιο αυστηρά από εκείνους που αξιολόγησαν στις αίθουσες διδασκαλίας, όταν ληφθεί υπ' όψιν και το γεγονός ότι στις αντίστοιχες ερωτήσεις είχαν χαμηλότερες προσδοκίες εμφανίζονται συστηματικά «πιο ικανοποιημένοι». Όπως φαίνεται από η στήλη (4) του ανωτέρω πίνακα, οι αποκλίσεις της αξιολόγησης από το αναμενόμενο είναι πιο μικρές στις αξιολογήσεις που έγιναν σε χώρους Γραμματειών, από τις αντίστοιχες που έγιναν σε αίθουσες διδασκαλίας. Η μέση διαφορά των 0,721 μονάδων είναι πολύ υψηλότερη από την αντίστοιχη του Πίνακα 4

24



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

(0,271).¹¹ Παρά τις ανωτέρω παρατηρήσεις, οι στατιστικές που παρουσιάζονται στη συνέχεια βασίζονται επί του συνόλου του δείγματος, διατηρώντας ταυτόχρονα τις ήδη εκπεφρασμένες επιφυλάξεις ως προς την αξιοπιστία των δεικτών που αφορούν στα Τμήματα Λ-Χ και ΜΕΤ.

- Υπενθυμίζεται ότι αντίθετα από την κλίμακα των προηγούμενων πινάκων η οποία είχε θετική σχέση με την ποιότητα, οι τιμές του Πίνακα 6 σχετίζονται αρνητικά με την ποιότητα : χαμηλές τιμές στις στήλες (1)-(3) του Πίνακα σημαίνουν αξιολόγηση πλησιέστερα στο αναμενόμενο ή απαιτούμενο, ενώ υψηλές τιμές σημαίνουν σημαντική απόκλιση.
- Ο αρνητικά διατυπωμένες προτάσεις (Ε3, Ε7, Ε9, Ε11, Ε12) έχουν όλες απόκλιση από το αναμενόμενο μικρότερη από το μέσο όρο των αποκλίσεων.
- Σύμφωνα με τα δεδομένα της στήλης (1) η μεγαλύτερη ικανοποίηση παρατηρείται στην πρόταση 3 «Η Γραμματεία του [Τμήματός μου] είναι συνεπής στο χρόνο που δήλωσε ότι θα εκτελέσει μία υπηρεσία που της ζητήθηκε»
- Τις επόμενες θέσεις, με μικρή διαφορά καταλαμβάνουν διαδοχικά η πρόταση 9 «Η Γραμματεία του [Τμήματός μου έχει] ως προτεραιότητα την άμεση εξυπηρέτηση του φοιτητή» (σκορ 1,077), η πρόταση 2 «Η Γραμματεία του [Τμήματός μου] είναι όμορφα διαμορφωμένη», και η πρόταση 4 «Η Γραμματεία του [Τμήματός μου] εκτελεί σωστά τα αιτήματα με την πρώτη»
- Σύμφωνα με τα δεδομένα της στήλης (1) η μικρότερη ικανοποίηση παρατηρείται στην πρόταση 13 (1,67) με δεύτερη μεγαλύτερη αυτήν της ερώτησης 5 (1,53). Αν και η πρόταση Ε5 έχει το μεγαλύτερο σκορ μεταξύ των προτάσεων τύπου Ε, το οποίο σημαίνει υψηλές προσδοκίες, δεν συμβαίνει το ίδιο και με την Ε13 όπου φαίνεται ότι οι προσδοκίες είναι μεταξύ των μάλλον χαμηλών, και παρ' όλ' αυτά, η εκτίμηση της προσφερόμενης ποιότητας είναι ακόμα χαμηλότερη.
- Όσον αφορά στους άξονες ποιότητας, η μεγαλύτερη ικανοποίηση παρατηρείται στον άξονα Αξιοπιστία (1,17) και η μικρότερη στον άξονα Ενδιαφέρον (1,52)

¹¹ Η διαφορά είναι πιο σημαντική αν αναλογισθεί κανείς ότι η κλίμακα στην οποία μετρούνται οι αποκλίσεις έχει 6 και όχι 7 διαβαθμίσεις, όπως έχει η κλίμακα σύμφωνα με την οποία αξιολογούνται οι προτάσεις τύπου Ε και Ρ. Αν για λόγους συγκρισιμότητας πολλαπλασιασθεί η διαφορά 0,721 επί (7/6), προκύπτει η τιμή 0,841 η οποία είναι ακόμα μεγαλύτερη της διαφοράς όπως εμφανίζεται στον Πίνακα.



Δ) Ανά Γραμματεία Τμήματος

Ο κάτωθι πίνακας παρουσιάζει συγκεντρωτικά τα αποτελέσματα τα σχετικά με τις Γραμματείες όλων των Τμημάτων.

Πίνακας 8

Τμήμα →	ΟΕ	ΟΔΕ	ΔΕΣ	Λ-Χ	ΕΠ	ΕΚΠ	ΒΣΑΣ	MET	Σύνολο
Αριθμός Παρατηρήσεων	60	88	98	32	70	52	49	7	456
Υποδομές	1,392	1,392	0,913	1,281	1,486	0,981	1,194	2,214	1,240
E1-P1	1,417	1,659	1,010	1,406	1,643	1,154	1,347	3,143	1,399
E2-P2	1,367	1,125	0,816	1,156	1,329	0,808	1,041	1,286	1,081
Αξιοπιστία	1,213	1,889	0,556	0,524	1,547	0,952	1,001	2,393	1,172
E3-P3	0,850	1,864	0,337	0,219	1,400	0,500	0,776	2,143	0,917
E4-P4	1,050	1,693	0,418	0,563	1,586	0,769	1,000	3,286	1,083
E5-P5	1,767	2,432	0,765	0,844	1,843	1,539	1,347	0,000	1,529
E6-P6	1,183	1,568	0,714	0,906	1,357	1,000	0,898	4,143	1,158
Αντιπετόπιση	1,506	1,993	0,599	0,500	1,238	1,090	1,136	1,333	1,203
E7-P7	1,867	2,057	0,378	0,094	1,129	1,308	1,082	1,286	1,189
E8-P8	1,350	2,296	0,806	0,594	1,457	1,058	1,286	1,714	1,344
E9-P9	1,300	1,625	0,612	0,813	1,129	0,904	1,041	1,000	1,077
Εξασφάλιση	1,678	2,068	0,578	0,510	1,333	1,423	0,748	1,381	1,249
E10-P10	1,917	2,284	0,704	0,781	1,686	1,558	0,939	3,000	1,483
E11-P11	1,483	1,773	0,592	0,469	1,157	1,077	1,020	0,143	1,110
E12-P12	1,633	2,148	0,439	0,281	1,157	1,635	0,286	1,000	1,154
Ενδιαφέρον	1,758	1,869	1,092	1,219	1,729	1,423	1,633	0,500	1,523
E13-P13	1,833	1,727	1,388	1,594	2,000	1,462	1,898	0,429	1,669
E14-P14	1,683	2,011	0,796	0,844	1,457	1,385	1,367	0,571	1,377
Μέσος Όρος	1,479	1,876	0,698	0,755	1,452	1,154	1,095	1,653	1,255

Από τον ανωτέρω Πίνακα προκύπτουν τα εξής

- Όσον αφορά στον άξονα *Υποδομές*, η μέση απόκλιση από το αναμενόμενο επίπεδο είναι 1,240. Οι Γραμματείες των Τμημάτων ΔΕΣ (0,913), ΕΚΠ (0,981) και ΒΣΑΣ (1,194) είναι αυτές που βρίσκονται πάνω από το μέσο όρο. Λιγότερο ευχαριστημένοι είναι οι χρήστες των Γραμματειών των Τμημάτων ΟΔΕ (1,192), ΟΕ (1,192) και MET (2,214). Ας σημειωθεί ότι τα Τμήματα ΟΕ και ΟΔΕ είναι τα μεγαλύτερα του Πανεπιστημίου από πλευράς φοιτητικού πληθυσμού. Είναι επομένως φυσιολογικό να υστερούν στη διάσταση αυτή, όπως και σε άλλες, όπως θα εξηγηθεί κατωτέρω.
- Όσον αφορά στον άξονα *Αξιοπιστία* η μέση απόκλιση από τις προσδοκίες των χρηστών είναι 1,172 μονάδες. Πιο κοντά στο μέσο όρο βρίσκεται η Γραμματεία του Τμήματος ΟΕ (1,213). Πάνω από το μέσο όρο βρίσκονται κατά σειρά οι Γραμματείες των Τμημάτων Λ-

X (0,524), ΔΕΣ (0,556), ΕΚΠ (0,952) και ΒΣΑΣ (1,001). Λιγότερο ευχαριστημένοι είναι οι χρήστες των Γραμματειών των Τμημάτων ΟΔΕ (1,889), και ΜΕΤ (2,214).

- Όσον αφορά στον άξονα *Αντιμετώπιση* η μέση απόκλιση από τις προσδοκίες των χρηστών είναι 1,203 μονάδες. Πιο κοντά στο μέσο όρο βρίσκεται η Γραμματεία του Τμήματος ΕΠ (1,238). Πάνω από το μέσο όρο βρίσκονται κατά σειρά οι Γραμματείες των Τμημάτων Λ-Χ (0,500), ΔΕΣ (0,599), ΕΚΠ (1,090) και ΒΣΑΣ (1,136). Λιγότερο ευχαριστημένοι είναι οι χρήστες των Γραμματειών των Τμημάτων ΜΕΤ (1,333), ΟΕ (1,506) και ΟΔΕ (1,993).
- Όσον αφορά στον άξονα *Εξασφάλιση* η μέση απόκλιση από τις προσδοκίες των χρηστών είναι 1,249 μονάδες. Πιο κοντά στο μέσο όρο βρίσκεται η Γραμματεία του Τμήματος ΕΠ (1,333). Πάνω από το μέσο όρο βρίσκονται κατά σειρά οι Γραμματείες των Τμημάτων Λ-Χ (0,510), ΔΕΣ (0,578), ΕΚΠ και ΒΣΑΣ (0,748). Λιγότερο ευχαριστημένοι στον τομέα αυτόν είναι οι χρήστες των Γραμματειών των Τμημάτων ΜΕΤ (1,381), ΕΚΠ (1,423), ΟΕ (1,678) και ΟΔΕ (2,068).
- Όσον αφορά στον άξονα *Ενδιαφέρον* η μέση απόκλιση από τις προσδοκίες των χρηστών είναι 1,523 μονάδες. Πιο κοντά στο μέσο όρο βρίσκονται οι Γραμματείες των Τμημάτων ΕΚΠ (1,423—λίγο καλύτερα από το μέσο όρο) και ΒΣΑΣ (1,633—λίγο χειρότερα από το μέσο όρο). Πάνω από το μέσο όρο βρίσκονται κατά σειρά οι Γραμματείες των Τμημάτων ΜΕΤ (0,500), ΔΕΣ (1,092) και Λ-Χ (1,219). Λιγότερο ευχαριστημένοι είναι οι χρήστες των Γραμματειών των Τμημάτων και ΟΕ (1,758) και ΟΔΕ (1,869).
- Συνοπτικά, κατά μέσο όρο η απόδοση των Γραμματειών υστερεί έναντι των προσδοκιών των χρηστών τους κατά 1,17-1,52 μονάδες. Η απόδοση αυτή κρίνεται στο μέσο όρο της ικανοποιητική. Η καλύτερη κατά μέσο όρο επίδοσή τους είναι στον άξονα *Αξιοπιστία* ενώ η χαμηλότερη στον άξονα *Ενδιαφέρον*.
- Υπενθυμίζεται ότι τα σχετικά με τις Γραμματείες των Τμημάτων ΜΕΤ και Λ-Χ δεν είναι αξιόπιστα. Στην πρώτη περίπτωση ο αριθμός των παρατηρήσεων είναι πολύ μικρός και λόγω της φύσεως του αντικείμενου έχουν όλα συλλεγεί στο χώρο της Γραμματείας. Στην περίπτωση της Γραμματείας Λ-Χ δεν είναι τόσο προβληματικό το μέγεθος του δείγματος (αν και το δεύτερο μικρότερο) όσο το γεγονός ότι δεν είναι ξεκάθαρο από πού συνελέγησαν τα στοιχεία. Έχοντας δει πόσο επηρεάζονται οι απαντήσεις από το χώρο δειγματοληψίας θα πρέπει να είναι κανείς πολύ επιφυλακτικός απέναντι στα συμπεράσματα που προκύπτουν από αυτά τα στοιχεία.

XI. Αξιολόγηση των Γραμματειών

Στο τελευταίο αυτό τμήμα της εργασίας συγκεντρώνονται και σχολιάζονται τα στοιχεία κάθε Γραμματείας, προκειμένου να διαμορφωθεί μια εικόνα για τα θετικά σημεία και τις αδυναμίες της.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

1) Γραμματεία Τμήματος Οικονομικής Επιστήμης

Το Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης, μαζί με το Τμήμα ΟΔΕ είναι τα παλαιότερα Τμήματα του Πανεπιστημίου (έτος ίδρυσης 1985) και έχουν και το μεγαλύτερο αριθμό εισαγόμενων φοιτητών κατ' έτος. Οι ενεργοί φοιτητές¹² είναι 1815 και οι παλαιοί περισσότεροι από 4678.¹³ Η Γραμματεία του αποτελείται από 5 άτομα συνεπικουρούμενα από ένα μη μόνιμο άτομο (με απόσπαση) τα οποία καλούνται να εξυπηρετήσουν των ανωτέρω όγκο των φοιτητών. Η άποψη των φοιτητών απεικονίζεται συγκεντρωτικά στον κάτωθι πίνακα.

¹² Ο διαχωρισμός σε ενεργούς και παλαιούς φοιτητές έχει μεγάλη σημασία για το έργο των Γραμματειών. Αν n είναι τα απαιτούμενα έτη για τη συμπλήρωση της φοίτησης σε ένα πρόγραμμα σπουδών, ως «ενεργοί» ορίζονται οι φοιτητές των οποίων οι πρώτες εγγραφές έλαβε χώρα πριν από όχι περισσότερα των $n+2$ ετών από το τρέχον έτος. Αντίθετα, ως «παλαιοί» ορίζονται οι φοιτητές με έτος πρώτης εγγραφής παλαιότερο των $n+2$ ετών από το τρέχον έτος. Η διάκριση είναι σημαντική διότι οι παλαιοί φοιτητές έχουν εγγραφεί σε προγράμματα τα οποία έχουν έκτοτε τροποποιηθεί σημαντικά, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται σοβαρά προβλήματα στη διαχείριση του φακέλου τους. Επειδή κανείς νόμος ο οποίος να διαγράφει παλαιούς φοιτητές δεν έχει ακόμα εφαρμοσθεί, όσο παλαιότερο είναι ένα Τμήμα τόσο μεγαλύτερη συσσώρευση παλαιών φοιτητών έχει, και κατά συνέπεια τόσο περισσότερη και δυσκολότερη είναι η δουλειά της Γραμματείας του.

¹³ Το ανωτέρω αναφερόμενο πλήθος «παλαιών» φοιτητών είναι το επίσημα καταγεγραμμένο από το ηλεκτρονικό μαθητολόγιο. Αποτελεί υπο-εκτίμηση του αληθινού αριθμού παλαιών φοιτητών διότι πολλοί απ' αυτούς δεν είναι καταχωρημένοι στο Σύστημα.

Πίνακας 9

ΤΜΗΜΑ ΟΕ			
Συνολικός Αρ. Παρατ. : 60			
	Ε	P	Ε - P
Υποδομές	5,435	4,040	1,392
1. Σύγχρονος εξοπλισμός	5,87	4,45	1,417
2. Όμορφα διαμορφωμένος χώρος	5,00	3,63	1,367
Αξιοπιστία	5,723	4,508	1,213
3. Συνέπεια στο χρόνο που δήλωσε η Γραμματεία ότι θα εκτελέσει αυτό που τα ζητήθηκε	4,72	3,87	0,850
4. Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη	5,83	4,78	1,050
5. Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων	6,27	4,50	1,767
6. Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία	6,07	4,88	1,183
Αντιμετώπιση	5,507	4,000	1,506
7. Γρήγορη εξυπηρέτηση	5,27	3,40	1,867
8. Σωστή ενημέρωση για το χρόνο ολοκλήρωσης του αιτήματος	6,17	4,82	1,350
9. Είναι σημαντική προτεραιότητα της Γραμματείας η εξυπηρέτηση του φοιτητή	5,08	3,78	1,300
Εξασφάλιση	5,473	3,793	1,678
10. Εμπιστοσύνη	6,15	4,23	1,917
11. Γνώση σχετικών νόμων και κανονισμών	5,27	3,78	1,483
12. Ευγένεια	5,00	3,37	1,633
Ενδιαφέρον	5,885	4,125	1,758
13. Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού	5,60	3,77	1,833
14. Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα	6,17	4,48	1,683
Μ. Ο.	5,605	4,116	1,479

Οι φοιτητές-χρήστες εκτίμησαν το επίπεδο ποιότητας που θα ήθελαν σε κάθε μία από τις δεκατέσσερις διαστάσεις της ποιότητας της υπηρεσίας σύμφωνα με τη στήλη Ε και στην συνέχεια αξιολόγησαν το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε όπως την αντιλαμβάνονται σύμφωνα με τα δεδομένα της στήλης Ρ. Η τελευταία στήλη του Πίνακα παρουσιάζει τη διαφορά ανάμεσα σε αυτό που περίμεναν και αυτό που βρήκαν. Η ποιότητα που ανέμεναν κατά μέσο όρο αξιολογήθηκε στο επίπεδο 5,61, με μέγιστο το 7, ενώ η ποιότητα που τους προσφέρθηκε αξιολογήθηκε κατά μέσο όρο στο επίπεδο 4,12, με μέγιστο το 7. Θεωρούν, επομένως, ότι το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε υπολείπεται κατά 1,48 του επιθυμητού.

Οι φοιτητές του Τμήματος ΟΕ θεώρησαν ότι η σπουδαιότερη διάσταση της ποιότητας είναι το «Ευλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων» (6,27) με δεύτερη την «Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα» (6,17), τρίτη την «Σωστή ενημέρωση για το χρόνο ολοκλήρωσης του αιτήματος» (6,17) και τέταρτη την «Εμπιστοσύνη» (6,15).

Σε καμία ερώτηση η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος ΟΕ δε βαθμολογήθηκε με βαθμό κάτω από 3. Το «δυνατότερο» σημείο της Γραμματείας θεωρήθηκε ότι είναι η πρόταση 6 «Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία» (4,88), με δεύτερη τη «Σωστή ενημέρωση για το χρόνο ολοκλήρωσης του αιτήματος» (4,82) και τρίτη τη «Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη» (4,78). Στον αντίποδα, το μικρότερο σκορ της Γραμματείας ήταν στην «Ευγένεια» με δεύτερο μικρότερο τον «Όμορφα διαμορφωμένο χώρο». Όσον αφορά τους συγκεντρωτικούς άξονες ποιότητας, αυτοί κατατάσσονται σύμφωνα με την επίδοση της Γραμματείας ως ακολούθως : 1) Αξιοπιστία, 2) Ενδιαφέρον, 3) Υποδομές, 4) Αντιμετώπιση, 5) Εξασφάλιση

Σε καμία ερώτηση η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος ΟΕ δεν θεωρήθηκε ότι υστερεί των προσδοκιών κατά δύο μονάδες ή περισσότερο. Ανταποκρίνεται καλύτερα στις προσδοκίες τους στην πρόταση 3 «Συνέπεια στο χρόνο που δήλωσε η Γραμματεία ότι θα εκτελέσει αυτό που της ζητήθηκε» (απόκλιση 0,85 μονάδων), με δεύτερη καλύτερη την πρόταση 5 «Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη» (απόκλιση 1,050 μονάδων). Αντίθετα, εκεί που η Γραμματεία φαίνεται να υστερεί περισσότερο είναι στην «Εμπιστοσύνη» (απόκλιση 1,917) και στη «Γρήγορη εξυπηρέτηση» (απόκλιση 1,867). Η κατάταξη των συγκεντρωτικών αξόνων ποιότητας σύμφωνα με τη μικρότερη απόκλιση από τις απαιτήσεις των φοιτητών είναι 1) Αξιοπιστία, 2) Υποδομές, 3) Αντιμετώπιση, 4) Εξασφάλιση, 5) Ενδιαφέρον. Ας σημειωθεί ότι, αν και στον άξονα «Ενδιαφέρον» σημειώνεται η δεύτερη καλύτερη επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος ΟΕ σε απόλυτη αξιολόγηση, οι απαιτήσεις των φοιτητών σε αυτό το θέμα είναι τόσο μεγάλες ώστε σε σχέση με αυτές η επίδοση της εν λόγω Γραμματείας να φαίνεται ως η πλέον προβληματική.

2) Γραμματεία Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Το Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων είναι εξ ίσου παλαιό με το Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης και είναι ανάλογο σε όγκο φοιτητών (αν όχι λίγο μεγαλύτερο). Οι ενεργοί φοιτητές είναι 1958 και οι παλαιοί τουλάχιστον 5 881.¹⁴ Η Γραμματεία του Τμήματος ΟΔΕ αποτελείται από 5 άτομα τα οποία καλούνται να εξυπηρετήσουν το μεγάλο αυτό όγκο φοιτητών. Η άποψη των φοιτητών απεικονίζεται συγκεντρωτικά στον κατωτέρω πίνακα.

Πίνακας 10

ΤΜΗΜΑ ΟΔΕ
Συνολικός. Αρ. Παρατ. : 88

¹⁴ Όπως και στην περίπτωση του Τμήματος ΟΕ, πολλοί παλαιοί φοιτητές δεν είναι καταχωρημένοι στο ηλεκτρονικό μαθητολόγιο.

	E	P	E - P
Υποδομές	5,610	4,215	1,392
1. Σύγχρονος εξοπλισμός	5,90	4,24	1,659
2. Όμορφα διαμορφωμένος χώρος	5,32	4,19	1,125
Αξιοπιστία	5,750	3,860	1,889
3. Συνέπεια στο χρόνο που δήλωσε η Γραμματεία ότι θα εκτελέσει αυτό που τα ζητήθηκε	4,89	3,02	1,864
4. Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη	6,02	4,33	1,693
5. Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων	6,28	3,85	2,432
6. Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία	5,81	4,24	1,568
Αντιμετώπιση	5,463	3,477	1,993
7. Γρήγορη εξυπηρέτηση	5,27	3,22	2,057
8. Σωστή ενημέρωση για το χρόνο ολοκλήρωσης του αιτήματος	6,26	3,97	2,296
9. Είναι σημαντική προτεραιότητα της Γραμματείας η εξυπηρέτηση του φοιτητή	4,86	3,24	1,625
Εξασφάλιση	5,410	3,340	2,068
10. Εμπιστοσύνη	5,88	3,59	2,284
11. Γνώση σχετικών νόμων και κανονισμών	5,23	3,45	1,773
12. Ευγένεια	5,12	2,98	2,148
Ενδιαφέρον	5,830	3,960	1,869
13. Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού	5,59	3,86	1,727
14. Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα	6,07	4,06	2,011
Μ. Ο.	5,607	3,730	1,876

Οι φοιτητές-χρήστες εκτίμησαν το επίπεδο ποιότητας που θα ήθελαν σε κάθε μία από τις δεκατέσσερις διαστάσεις της ποιότητας της υπηρεσίας σύμφωνα με τη στήλη Ε και στην συνέχεια αξιολόγησαν το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε όπως την αντιλαμβάνονται σύμφωνα με τα δεδομένα της στήλης Ρ. Η τελευταία στήλη του Πίνακα παρουσιάζει τη διαφορά ανάμεσα σε αυτό που περίμεναν και αυτό που βρήκαν. Η ποιότητα που ανέμεναν κατά μέσο όρο αξιολογήθηκε στο επίπεδο 5,61, με μέγιστο το 7, ενώ η ποιότητα που τους προσφέρθηκε αξιολογήθηκε κατά μέσο όρο στο επίπεδο 3,73, με μέγιστο το 7. Θεωρούν, επομένως, ότι το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε υπολείπεται κατά 1,876 του επιθυμητού.

Οι φοιτητές του Τμήματος ΟΔΕ θεώρησαν ότι η σπουδαιότερη διάσταση της ποιότητας είναι το «Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων» (6,27) με δεύτερη την «Σωστή ενημέρωση για το χρόνο ολοκλήρωσης του αιτήματος» (6,17), τρίτη την «Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα» (6,07) και τέταρτη την «Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη»

(6,02).

Η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος ΟΔΕ βαθμολογήθηκε με βαθμό κάτω από 3 μόνο στο θέμα της Ευγένειας (2,98). Το «δυνατότερο» σημείο της Γραμματείας θεωρήθηκε ότι είναι η πρόταση 4 «Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη» (4,33), με δεύτερη την πρόταση «Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία» (4,24), και τρίτη το «Σύγχρονο εξοπλισμό» (4,24). Στον αντίποδα, το μικρότερο σκορ της Γραμματείας ήταν στην «Ευγένεια» (2,98) με δεύτερο μικρότερο τον «Συνέπεια στο χρόνο που δήλωσε η Γραμματεία ότι θα εκτελέσει αυτό που τα ζητήθηκε» (3,02).

Όσον αφορά τους συγκεντρωτικούς άξονες ποιότητας, αυτοί κατατάσσονται σύμφωνα με την επίδοση της Γραμματείας ως ακολούθως : 1) Υποδομές, 2) Ενδιαφέρον, 3) Αξιοπιστία, 4) Αντιμετώπιση, 5) Εξασφάλιση.

Η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος ΟΔΕ θεωρήθηκε ότι υστερεί των προσδοκιών κατά δύο μονάδες ή περισσότερο στα ακόλουθα πέντε (5) ζητήματα : «Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων» (2,43), «Σωστή ενημέρωση για το χρόνο ολοκλήρωσης του αιτήματος» (2,30), «Εμπιστοσύνη» (2,28), «Ευγένεια» (2,15), «Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα» (2,011). Ανταποκρίνεται καλύτερα στις προσδοκίες τους στις προτάσεις «Όμορφα διαμορφωμένος χώρος» (1,13), «Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία» (1,57) και «Είναι σημαντική προτεραιότητα της Γραμματείας η εξυπηρέτηση του φοιτητή» (1,62).

Η κατάταξη των συγκεντρωτικών αξόνων ποιότητας σύμφωνα με τη μικρότερη απόκλιση από τις απαιτήσεις των φοιτητών είναι όμοια με αυτήν της απόλυτης επίδοσης, δηλαδή 1) Υποδομές, 2) Ενδιαφέρον, 3) Αξιοπιστία, 4) Αντιμετώπιση, 5) Εξασφάλιση. Ας σημειωθεί ότι στους άξονες Αντιμετώπιση και Εξασφάλιση η επίδοση της Γραμματείας της ΟΔΕ υπολείπεται περίπου 2 μονάδων από τις απαιτήσεις των φοιτητών.

3) Γραμματεία Τμήματος Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών

Το Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών ιδρύθηκε το 1990 μαζί με τα Τμήματα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής και Λογιστικής-Χρηματοοικονομικής. Έχει 1025 ενεργούς φοιτητές και 4074 παλαιούς φοιτητές, είναι επομένως ένα από τα μεσαίου μεγέθους Τμήματα με δυσανάλογα μεγάλο αριθμό παλαιών φοιτητών. Επί πλέον, έχει υποστεί ριζικές αναμορφώσεις προγράμματος οι οποίες δημιούργησαν αρκετές περιπλοκές στο έργο της Γραμματείας. Η Γραμματεία του αποτελείται από 5 άτομα τα οποία καλούνται να εξυπηρετήσουν το μεγάλο αυτό όγκο φοιτητών. Η άποψη των φοιτητών απεικονίζεται συγκεντρωτικά στον κατωτέρω πίνακα.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Πίνακας 11

ΤΜΗΜΑ ΔΕΣ			
Συνολικός. Αρ. Παρατ. : 98			
	Ε	P	Ε - P
Υποδομές	5,840	4,925	0,913
1. Σύγχρονος εξοπλισμός	6,15	5,14	1,010
2. Όμορφα διαμορφωμένος χώρος	5,53	4,71	0,816
Αξιοπιστία	5,878	5,323	0,556
3. Συνέπεια στο χρόνο που δήλωσε η Γραμματεία ότι θα εκτελέσει αυτό που τα ζητήθηκε	5,12	4,79	0,337
4. Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη	5,99	5,57	0,418
5. Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων	6,19	5,43	0,765
6. Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία	6,21	5,50	0,714
Αντιμετώπιση	5,503	4,903	0,599
7. Γρήγορη εξυπηρέτηση	5,04	4,66	0,378
8. Σωστή ενημέρωση για το χρόνο ολοκλήρωσης του αιτήματος	6,19	5,39	0,806
9. Είναι σημαντική προτεραιότητα της Γραμματείας η εξυπηρέτηση του φοιτητή	5,28	4,66	0,612
Εξασφάλιση	5,583	5,003	0,578
10. Εμπιστοσύνη	6,13	5,43	0,704
11. Γνώση σχετικών νόμων και κανονισμών	5,26	4,66	0,592
12. Ευγένεια	5,36	4,92	0,439
Ενδιαφέρον	6,260	5,170	1,092
13. Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού	6,19	4,81	1,388
14. Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα	6,33	5,53	0,796
Μ. Ο.	5,784	5,076	0,698

Οι φοιτητές-χρήστες εκτίμησαν το επίπεδο ποιότητας που θα ήθελαν σε κάθε μία από τις δεκατέσσερις διαστάσεις της ποιότητας της υπηρεσίας σύμφωνα με τη στήλη Ε και στην συνέχεια αξιολόγησαν το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε όπως την αντιλαμβάνονται σύμφωνα με τα δεδομένα της στήλης Ρ. Η τελευταία στήλη του Πίνακα παρουσιάζει τη διαφορά ανάμεσα σε αυτό που περίμεναν και αυτό που βρήκαν. Η ποιότητα που ανέμεναν κατά μέσο όρο αξιολογήθηκε στο επίπεδο 5,784, με μέγιστο το 7, ενώ η ποιότητα που τους προσφέρθηκε αξιολογήθηκε κατά μέσο όρο στο επίπεδο 5,076, με μέγιστο το 7. Θεωρούν, επομένως, ότι το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε υπολείπεται κατά 0,698 μονάδες του επιθυμητού.

Οι φοιτητές του Τμήματος ΔΕΣ θεώρησαν ότι η σπουδαιότερη διάσταση της ποιότητας είναι η «Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα» (6,33) με δεύτερη το να «Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία» (6,21), ενώ στην Τρίτη και τέταρτη θέση ισοβαθούν το «Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των προβλημάτων» και οι «Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού» (6,19).

Σε καμία ερώτηση η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος ΔΕΣ δε βαθμολογήθηκε με βαθμό κάτω από 3, μάλιστα όλες οι βαθμολογίες της είναι πάνω από 4. Το «δυνατότερο» σημείο της Γραμματείας του ΔΕΣ θεωρήθηκε ότι είναι η «Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη» (5,57), με δεύτερη την «Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα» (5,53), τρίτη το να «Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία». Στον αντίποδα, τη χαμηλότερη βαθμολόγηση η Γραμματεία του ΔΕΣ τη πήρε στα «Γρήγορη εξυπηρέτηση», «Γνώση σχετικών νόμων και κανονισμών» και «Είναι σημαντική προτεραιότητα της Γραμματείας η εξυπηρέτηση του φοιτητή» (4,66). Όσον αφορά τους συγκεντρωτικούς άξονες ποιότητας, αυτοί κατατάσσονται σύμφωνα με την επίδοση της Γραμματείας ως ακολούθως : 1) Αξιοπιστία, 2) Ενδιαφέρον, 3) Εξασφάλιση, 4) Αντιμετώπιση, 5) Υποδομές.

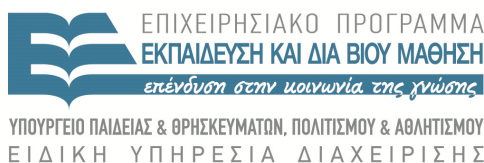
Σε καμία ερώτηση η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος ΔΕΣ δεν θεωρήθηκε ότι υστερεί των προσδοκιών κατά δύο μονάδες ή περισσότερο, αν εξαιρέσουμε δε το «Σύγχρονο εξοπλισμό» (1,01), και τις «Ωρες υποδοχής κοινού» (1,388), σε όλα τα άλλα ζητήματα η απόκλιση δεν υπερβαίνει τη μία μονάδα. Η Γραμματεία του Τμήματος ΔΕΣ ανταποκρίνεται καλύτερα ως προς τις προσδοκίες των χρηστών στην πρόταση 3 «Συνέπεια στο χρόνο που δήλωσε η Γραμματεία ότι θα εκτελέσει αυτό που της ζητήθηκε» (απόκλιση 0,34 μονάδων), με δεύτερη καλύτερη την πρόταση 7 «Γρήγορη εξυπηρέτηση» (0,38) και τρίτη την πρόταση 5 «Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη» (απόκλιση 0,42 μονάδων). Αντίθετα, εκεί που η Γραμματεία φαίνεται να υστερεί περισσότερο είναι στις «Ωρες κοινού» (απόκλιση 1,39) και το «Σύγχρονο εξοπλισμό» (απόκλιση 1,01). Η κατάταξη των συγκεντρωτικών αξόνων ποιότητας σύμφωνα με τη μικρότερη απόκλιση από τις απαιτήσεις των φοιτητών είναι 1) Αξιοπιστία, 2) Εξασφάλιση, 3) Αντιμετώπιση, 4) Υποδομές, 5) Ενδιαφέρον.

4) Γραμματεία Τμήματος Λογιστικής-Χρηματοοικονομικής

Το Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής είναι το ένα από τα μεσαίου μεγέθους Τμήματα του Πανεπιστημίου Μακεδονίας. Ιδρύθηκε το 1990 και έχει 924 ενεργούς και 2190 παλαιούς φοιτητές. Η Γραμματεία του αποτελείται από 4 άτομα τα οποία καλούνται να εξυπηρετήσουν τον ανωτέρω όγκο φοιτητών. Η άποψη των φοιτητών απεικονίζεται συγκεντρωτικά στον κατωτέρω πίνακα.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Πίνακας 12

ΤΜΗΜΑ Λ-Χ			
Συνολικός. Αρ. Παρατ. : 32			
	Ε	Ρ	Ε - Ρ
Υποδομές	5,595	4,310	1,281
1. Σύγχρονος εξοπλισμός	5,94	4,53	1,406
2. Όμορφα διαμορφωμένος χώρος	5,25	4,09	1,156
Αξιοπιστία	5,883	5,356	0,524
3. Συνέπεια στο χρόνο που δήλωσε η Γραμματεία ότι θα εκτελέσει αυτό που τα ζητήθηκε	4,5	4,72	0,219
4. Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη	6,06	5,50	0,563
5. Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων	6,44	5,59	0,844
6. Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία	6,53	5,62	0,906
Αντιμετώπιση	5,543	5,040	0,500
7. Γρήγορη εξυπηρέτηση	4,91	4,81	0,094
8. Σωστή ενημέρωση για το χρόνο ολοκλήρωσης του αιτήματος	6,19	5,59	0,594
9. Είναι σημαντική προτεραιότητα της Γραμματείας η εξυπηρέτηση του φοιτητή	5,53	4,72	0,813
Εξασφάλιση	5,560	5,053	0,510
10. Εμπιστοσύνη	6,28	5,50	0,781
11. Γνώση σχετικών νόμων και κανονισμών	5,09	4,63	0,469
12. Ευγένεια	5,31	5,03	0,281
Ενδιαφέρον	6,500	5,285	1,219
13. Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού	6,47	4,88	1,594
14. Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα	6,53	5,69	0,844
Μ. Ο.	5,788	5,037	0,755

Πριν από κάθε συζήτηση στη βάση του ανωτέρω πίνακα, υπενθυμίζεται ότι το δείγμα ενδέχεται να είναι μεροληπτικό αφού πιθανόν μεγάλο μέρος του προέρχεται από το χώρο της Γραμματείας του Τμήματος Λογιστικής-Χρηματοοικονομικής¹⁵ και όπως έδειξε η προηγούμενη ανάλυση η αξιολόγηση στους χώρους των Γραμματειών είναι σημαντικά «επιεικέστερη» προς τις αξιολογούμενες Γραμματείες, σε σχέση με την αξιολόγηση που έλαβε χώρα στις αίθουσες διδασκαλίας.

¹⁵ Το ποσοστό που προέρχεται από το χώρο της Γραμματείας παραμένει αδιευκρίνιστο.



Οι φοιτητές-χρήστες εκτίμησαν το επίπεδο ποιότητας που θα ήθελαν σε κάθε μία από τις δεκατέσσερις διαστάσεις της ποιότητας της υπηρεσίας σύμφωνα με τη στήλη Ε και στην συνέχεια αξιολόγησαν το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε όπως την αντιλαμβάνονται σύμφωνα με τα δεδομένα της στήλης Ρ. Η τελευταία στήλη του Πίνακα παρουσιάζει τη διαφορά ανάμεσα σε αυτό που περίμεναν και αυτό που βρήκαν. Η ποιότητα που ανέμεναν κατά μέσο όρο αξιολογήθηκε στο επίπεδο 5,788, με μέγιστο το 7, ενώ η ποιότητα που τους προσφέρθηκε αξιολογήθηκε κατά μέσο όρο στο επίπεδο 5,037, με μέγιστο το 7. Θεωρούν, επομένως, ότι το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε υπολείπεται κατά 0,755 του επιθυμητού.

Οι φοιτητές του Τμήματος Λ-Χ θεώρησαν ότι οι σπουδαιότερες διαστάσεις της ποιότητας είναι η «Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα» και το να «Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία», οι οποίες ισοβάθμισαν με 6,53, ενώ πολύ κοντά στην κλίμακα της σπουδαιότητας είναι οι «Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού» (6,47) και το «Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων» (6,44).

Σε καμία ερώτηση η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος Λ-Χ δε βαθμολογήθηκε με βαθμό κάτω από 3, μάλιστα δε οι μέσες αξιολογήσεις είναι όλες πάνω από 4. Το «δυνατότερο» σημείο της Γραμματείας θεωρήθηκε ότι είναι η πρόταση 14 «Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα» (5,69), με δεύτερη την πρόταση 6 «Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία» (5,62), και τρίτη την πρόταση 5 «Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των προβλημάτων» (5,59). Στον αντίποδα, το μικρότερο σκορ της Γραμματείας ήταν στο «Σύγχρονο εξοπλισμό» (4,53) και τον «Όμορφα διαμορφωμένο χώρο» (4,09).¹⁶ Όσον αφορά τους συγκεντρωτικούς άξονες ποιότητας, κατατάσσονται σύμφωνα με την επίδοση της Γραμματείας ως ακολούθως : 1) Αξιοπιστία, 2) Ενδιαφέρον, 3) Αντιμετώπιση, 4) Εξασφάλιση, 5) Υποδομές.

¹⁶ Το γεγονός ότι οι δύο προτάσεις οι σχετικές με τις Υποδομές είναι αυτές που καταλαμβάνουν τις δύο τελευταίες θέσεις ενισχύει τις υποψίες περί μη αξιοπιστίας του δείγματος.

Σε καμία ερώτηση η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος Λ-Χ δεν θεωρήθηκε ότι υστερεί των προσδοκιών κατά δύο μονάδες ή περισσότερο, παρουσιάζει όμως υστέρηση πάνω από 1 μονάδα στα θέματα 1,2 και 13. Ανταποκρίνεται καλύτερα στις προσδοκίες των φοιτητών στην πρόταση 9 «Γρήγορη εξυπηρέτηση» (απόκλιση 0,094, σχεδόν μηδενική!) και την πρόταση 3 «Συνέπεια στο χρόνο που δήλωσε η Γραμματεία ότι θα εκτελέσει αυτό που της ζητήθηκε» (απόκλιση 0,22 μονάδων). Αντίθετα, εκεί που η Γραμματεία φαίνεται να υστερεί περισσότερο είναι στις «εξυπηρετικές ώρες κοινού» (απόκλιση 1,594) και στο «Σύγχρονο εξοπλισμό» (1,41). Η κατάταξη των συγκεντρωτικών αξόνων ποιότητας σύμφωνα με τη μικρότερη απόκλιση από τις απαιτήσεις των φοιτητών είναι 1) Αντιμετώπιση, 2) Εξασφάλιση, 3) Αξιοπιστία, 4) Ενδιαφέρον, 5) Υποδομές.

5) Γραμματεία Τμήματος Εφαρμοσμένης Πληροφορικής

Το Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής είναι ένα από τα μεσαίου μεγέθους Τμήματα, ιδρυθέν το 1990. Έχει 949 ενεργούς και 1941 παλαιούς φοιτητές. Η Γραμματεία του αποτελείται από 4 άτομα συνεπικουρούμενα από ένα μη μόνιμο άτομο τα οποία καλούνται να εξυπηρετήσουν τον ανωτέρω όγκο φοιτητών. Η άποψη των φοιτητών απεικονίζεται συγκεντρωτικά στον κατωτέρω πίνακα.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Πίνακας 13

ΤΜΗΜΑ ΕΠ			
Συνολικός. Αρ. Παρατ. : 70			
	Ε	Ρ	Ε - Ρ
Υποδομές	5,650	4,165	1,486
1. Σύγχρονος εξοπλισμός	6,07	4,43	1,643
2. Όμορφα διαμορφωμένος χώρος	5,23	3,90	1,329
Αξιοπιστία	5,713	4,163	1,547
3. Συνέπεια στο χρόνο που δήλωσε η Γραμματεία ότι θα εκτελέσει αυτό που τα ζητήθηκε	4,73	3,33	1,400
4. Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη	5,90	4,31	1,586
5. Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων	6,26	4,41	1,843
6. Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία	5,96	4,60	1,357
Αντιμετώπιση	5,067	3,827	1,238
7. Γρήγορη εξυπηρέτηση	4,54	3,41	1,129
8. Σωστή ενημέρωση για το χρόνο ολοκλήρωσης του αιτήματος	5,83	4,37	1,457
9. Είναι σημαντική προτεραιότητα της Γραμματείας η εξυπηρέτηση του φοιτητή	4,83	3,70	1,129
Εξασφάλιση	5,270	3,937	1,333
10. Εμπιστοσύνη	5,80	4,11	1,686
11. Γνώση σχετικών νόμων και κανονισμών	5,07	3,91	1,157
12. Ευγένεια	4,94	3,79	1,157
Ενδιαφέρον	5,810	4,080	1,729
13. Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού	5,69	3,69	2,000
14. Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα	5,93	4,47	1,457
Μ. Ο.	5,484	4,029	1,452

Οι φοιτητές-χρήστες εκτίμησαν το επίπεδο ποιότητας που θα ήθελαν σε κάθε μία από τις δεκατέσσερις διαστάσεις της ποιότητας της υπηρεσίας σύμφωνα με τη στήλη Ε και στην συνέχεια αξιολόγησαν το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε όπως την αντιλαμβάνονται σύμφωνα με τα δεδομένα της στήλης Ρ. Η τελευταία στήλη του Πίνακα παρουσιάζει τη διαφορά ανάμεσα σε αυτό που περίμεναν και αυτό που βρήκαν. Η ποιότητα που ανέμεναν κατά μέσο όρο αξιολογήθηκε στο επίπεδο 5,49, με μέγιστο το 7, ενώ η ποιότητα που τους προσφέρθηκε αξιολογήθηκε κατά μέσο όρο στο επίπεδο 4,03, με μέγιστο το 7. Θεωρούν, επομένως, ότι το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε υπολείπεται κατά 1,46 του επιθυμητού.

Οι φοιτητές του Τμήματος ΕΠ θεώρησαν ότι η σπουδαιότερη διάσταση της ποιότητας είναι το

«Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων» (6,26) με δεύτερη το σύγχρονο εξοπλισμό, και τρίτη το να μπορούν να βασίζονται στη Γραμματεία» (5,96).

Σε καμία ερώτηση η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος ΕΠ δε βαθμολογήθηκε με βαθμό κάτω από 3. Το «δυνατότερο» σημείο της Γραμματείας θεωρήθηκε ότι είναι η πρόταση 6 «Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία» (4,6), με δεύτερη την «Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα» (4,47) και τρίτη το «Σύγχρονο εξοπλισμό» (4,43). Στον αντίποδα, το μικρότερο σκορ της Γραμματείας ήταν στην «Συνέπεια που δήλωσε ότι θα εκτελέσει αυτό που της ζητήθηκε» (3,33), με δεύτερο μικρότερο τη «Γρήγορη εξυπηρέτηση» (3,41). Όσον αφορά τους συγκεντρωτικούς άξονες ποιότητας, αυτοί κατατάσσονται σύμφωνα με την επίδοση της Γραμματείας ως ακολούθως : 1) Υποδομές, 2) Αξιοπιστία, 3) Ενδιαφέρον, 4) Εξασφάλιση, 5) Αντιμετώπιση.

Εκτός από τις «Εξυπηρετικές ώρες κοινού» (απόκλιση 2 μονάδων) σε καμία άλλη ερώτηση η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος ΕΠ δεν θεωρήθηκε ότι υστερεί των προσδοκιών κατά δύο μονάδες ή περισσότερο. Ανταποκρίνεται καλύτερα στις προσδοκίες τους ως προς τη «Γρήγορη εξυπηρέτηση» και το κατά πόσον «Είναι σημαντική προτεραιότητα της Γραμματείας η εξυπηρέτηση του φοιτητή» (ισοβαθμία με απόκλιση 1,129), καθώς και την «Ευγένεια» και «Γνώση σχετικών νόμων και κανονισμών» (ισοβαθμία με απόκλιση 1,16 μονάδων). Αντίθετα, εκεί που η Γραμματεία φαίνεται να υστερεί περισσότερο πέρα από τις «Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού (2,00) είναι το «Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων», την «Εμπιστοσύνη» (απόκλιση 1,67) και το «Σύγχρονο εξοπλισμό» (απόκλιση 1,64). Η κατάταξη των συγκεντρωτικών αξόνων ποιότητας σύμφωνα με τη μικρότερη απόκλιση από τις απαιτήσεις των φοιτητών είναι 1) Αντιμετώπιση, 2) Εξασφάλιση, 3) Αξιοπιστία, 4) Υποδομές, 5) Ενδιαφέρον.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

6) Γραμματεία Τμήματος Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής

Το Τμήμα Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής είναι ένα από τα μεσαίου μεγέθους Τμήματα ως προς τον αριθμό των ενεργών φοιτητών (996 φοιτητές), επειδή όμως ανήκει στα νεότερα Τμήματα (έτος ίδρυσης 1996) το απόθεμα των παλαιών φοιτητών του είναι σχετικά μικρό (795φοιτητές). Η Γραμματεία του αποτελείται από 4 άτομα τα οποία καλούνται να εξυπηρετήσουν το μεγάλο αυτό όγκο φοιτητών. Η άποψη των φοιτητών απεικονίζεται συγκεντρωτικά στον κατωτέρω πίνακα.

Πίνακας 14

ΤΜΗΜΑ ΕΚΠ			
Συνολικός. Αρ. Παρατ. : 52			
	Ε	Ρ	Ε - Ρ
Υποδομές	5,325	4,345	0,981
1. Σύγχρονος εξοπλισμός	5,65	4,50	1,154
2. Όμορφα διαμορφωμένος χώρος	5,00	4,19	0,808
Αξιοπιστία	5,880	4,928	0,952
3. Συνέπεια στο χρόνο που δήλωσε η Γραμματεία ότι θα εκτελέσει αυτό που τα ζητήθηκε	5,08	4,58	0,500
4. Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη	5,69	4,92	0,769
5. Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων	6,54	5,00	1,539
6. Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία	6,21	5,21	1,000
Αντιμετώπιση	5,757	4,663	1,090
7. Γρήγορη εξυπηρέτηση	5,29	3,98	1,308
8. Σωστή ενημέρωση για το χρόνο ολοκλήρωσης του αιτήματος	6,44	5,38	1,058
9. Είναι σημαντική προτεραιότητα της Γραμματείας η εξυπηρέτηση του φοιτητή	5,54	4,63	0,904
Εξασφάλιση	5,867	4,443	1,423
10. Εμπιστοσύνη	6,35	4,79	1,558
11. Γνώση σχετικών νόμων και κανονισμών	5,54	4,46	1,077
12. Ευγένεια	5,71	4,08	1,635
Ενδιαφέρον	6,375	4,950	1,423
13. Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού	6,15	4,69	1,462
14. Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα	6,60	5,21	1,385
Μ. Ο.	5,842	4,667	1,154



Οι φοιτητές-χρήστες εκτίμησαν το επίπεδο ποιότητας που θα ήθελαν σε κάθε μία από τις δεκατέσσερις διαστάσεις της ποιότητας της υπηρεσίας σύμφωνα με τη στήλη Ε και στην συνέχεια αξιολόγησαν το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε όπως την αντιλαμβάνονται σύμφωνα με τα δεδομένα της στήλης Ρ. Η τελευταία στήλη του Πίνακα παρουσιάζει τη διαφορά ανάμεσα σε αυτό που περίμεναν και αυτό που βρήκαν. Η ποιότητα που ανέμεναν κατά μέσο όρο αξιολογήθηκε στο επίπεδο 5,84, με μέγιστο το 7, ενώ η ποιότητα που τους προσφέρθηκε αξιολογήθηκε κατά μέσο όρο στο επίπεδο 4,67, με μέγιστο το 7. Θεωρούν, επομένως, ότι το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε υπολείπεται κατά 1,15 του επιθυμητού.

Οι φοιτητές του Τμήματος ΕΚΠ θεώρησαν ότι η σπουδαιότερη διάσταση της ποιότητας είναι η «Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα» (6,17), με δεύτερη το «Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων» (6,54), τρίτη την «Σωστή ενημέρωση για το χρόνο ολοκλήρωσης του αιτήματος» (6,44) και τέταρτη την «Εμπιστοσύνη» (6,35).

Σε καμία ερώτηση η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος ΕΚΠ δε βαθμολογήθηκε με βαθμό κάτω από 3. Το «δυνατότερο» σημείο της Γραμματείας θεωρήθηκε ότι είναι η «Σωστή ενημέρωση για το χρόνο ολοκλήρωσης του αιτήματος» (5,38), με επόμενα πιο δυνατά σημεία την «Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα» και το ότι οι φοιτητές «Μπορούν να βασίζονται στη Γραμματεία» (ισοβαθμία, 6,21). Στον αντίποδα, το μικρότερο σκορ της Γραμματείας ήταν στην «Γρήγορη εξυπηρέτηση» (3,98) με δεύτερο μικρότερο στην «Ευγένεια» (4,08). Όσον αφορά τους συγκεντρωτικούς άξονες ποιότητας, αυτοί κατατάσσονται σύμφωνα με την επίδοση της Γραμματείας ως ακολούθως : 1) Ενδιαφέρον, 2) Αξιοπιστία, 3) Αντιμετώπιση, 4) Εξασφάλιση, 5) Υποδομές.

Σε καμία ερώτηση η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος ΕΚΠ δεν θεωρήθηκε ότι υστερεί των προσδοκιών κατά δύο μονάδες ή περισσότερο. Ανταποκρίνεται καλύτερα στις προσδοκίες των φοιτητών στην πρόταση 3 «Συνέπεια στο χρόνο που δήλωσε η Γραμματεία ότι θα εκτελέσει αυτό που της ζητήθηκε» (απόκλιση 0,50 μονάδων), με δεύτερη καλύτερη την πρόταση 5 «Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη» (απόκλιση 0,77 μονάδων). Αντίθετα, εκεί που η Γραμματεία φαίνεται να υστερεί περισσότερο είναι στην «Ευγένεια» προς τους χρήστες (απόκλιση 1,64) και στη «Εμπιστοσύνη» (απόκλιση 1,56) τους προς αυτήν. Η κατάταξη των συγκεντρωτικών αξόνων ποιότητας σύμφωνα με τη μικρότερη απόκλιση από τις απαιτήσεις των φοιτητών είναι 1) Αξιοπιστία, 2) Υποδομές, 3) Αντιμετώπιση, 4)-5) Εξασφάλιση και Ενδιαφέρον.

7) Γραμματεία Τμήματος Βαλκανικών, Σλαβικών και Ανατολικών Σπουδών

Το Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών είναι το μεγαλύτερο από τα μεσαίου μεγέθους Τμήματα ως προς τον αριθμό των φοιτητών (592), και καθώς ανήκει στα νεότερα Τμήματα (έτος ίδρυσης 1996) η συσσώρευση παλαιών φοιτητών του δεν είναι πολύ μεγάλη (631 φοιτητές). Η Γραμματεία του στελεχώνεται από 3 άτομα μοιράζεται δε τον προϊστάμενό του με ένα άλλο από τα μικρά Τμήματα. Η άποψη των φοιτητών απεικονίζεται συγκεντρωτικά στον κατωτέρω πίνακα.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Πίνακας 15

ΤΜΗΜΑ ΒΣΑΣ			
Συνολικός. Αρ. Παρατ. : 49			
	Ε	Ρ	Ε - Ρ
Υποδομές	5,530	4,335	1,194
1. Σύγχρονος εξοπλισμός	5,94	4,59	1,347
2. Όμορφα διαμορφωμένος χώρος	5,12	4,08	1,041
Αξιοπιστία	5,816	4,810	1,001
3. Συνέπεια στο χρόνο που δήλωσε η Γραμματεία ότι θα εκτελέσει αυτό που τα ζητήθηκε	5,00	4,22	0,776
4. Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη	6,04	5,04	1,000
5. Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων	6,31	4,96	1,347
6. Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία	5,92	5,02	0,898
Αντιμετώπιση	5,557	4,420	1,136
7. Γρήγορη εξυπηρέτηση	5,16	4,08	1,082
8. Σωστή ενημέρωση για το χρόνο ολοκλήρωσης του αιτήματος	6,22	4,94	1,286
9. Είναι σημαντική προτεραιότητα της Γραμματείας η εξυπηρέτηση του φοιτητή	5,29	4,24	1,041
Εξασφάλιση	5,277	4,530	0,748
10. Εμπιστοσύνη	6,00	5,06	0,939
11. Γνώση σχετικών νόμων και κανονισμών	5,14	4,12	1,020
12. Ευγένεια	4,69	4,41	0,286
Ενδιαφέρον	6,255	4,625	1,633
13. Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού	6,20	4,31	1,898
14. Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα	6,31	4,94	1,367
Μ. Ο.	5,667	4,562	1,154

Οι φοιτητές-χρήστες εκτίμησαν το επίπεδο ποιότητας που θα ήθελαν σε κάθε μία από τις δεκατέσσερις διαστάσεις της ποιότητας της υπηρεσίας σύμφωνα με τη στήλη Ε και στην συνέχεια αξιολόγησαν το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε όπως την αντιλαμβάνονται σύμφωνα με τα δεδομένα της στήλης Ρ. Η τελευταία στήλη του Πίνακα παρουσιάζει τη διαφορά ανάμεσα σε αυτό που περίμεναν και αυτό που βρήκαν. Η ποιότητα που ανέμεναν κατά μέσο όρο αξιολογήθηκε στο επίπεδο 5,67, με μέγιστο το 7, ενώ η ποιότητα που τους προσφέρθηκε αξιολογήθηκε κατά μέσο όρο στο επίπεδο 4,56, με μέγιστο το 7. Θεωρούν, επομένως, ότι το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε υπολείπεται κατά 1,15 του επιθυμητού.

Οι φοιτητές του Τμήματος ΒΣΑΣ θεώρησαν ότι οι σπουδαιότερες διαστάσεις της ποιότητας είναι εξ ίσου το «Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων» και η «Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα» (6,31), με τρίτη την «Σωστή ενημέρωση για το χρόνο ολοκλήρωσης του αιτήματος» (6,22) και τέταρτη τις «Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού» (6,20).

Σε καμία ερώτηση η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος ΒΣΑΣ δε βαθμολογήθηκε με βαθμό κάτω από 4, πόσο μάλλον δε κάτω από 3. Το «δυνατότερο» σημείο της Γραμματείας θεωρήθηκε ότι είναι η «Εμπιστοσύνη» (5,06), με δεύτερο πιο δυνατό σημείο τη «Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη» (5,04) και (πολύ κοντά) τρίτο το ότι ως χρήστης «Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία» (5,02). Στον αντίποδα, το μικρότερο σκορ της Γραμματείας μοιράζονται η «Γρήγορη εξυπηρέτηση» και ο «Όμορφα διαμορφωμένος χώρος» (4,08). Όσον αφορά τους συγκεντρωτικούς άξονες ποιότητας, αυτοί κατατάσσονται σύμφωνα με την επίδοση της Γραμματείας ως ακολούθως : 1) Αξιοπιστία, 2) Ενδιαφέρον, 3) Εξασφάλιση, 4) Αντιμετώπιση, 5) Υποδομές.

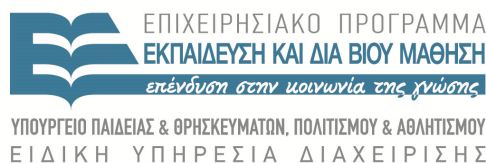
Σε καμία ερώτηση η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος ΒΣΑΣ δεν θεωρήθηκε ότι υστερεί των προσδοκιών κατά δύο μονάδες ή περισσότερο. Ανταποκρίνεται καλύτερα στις προσδοκίες των φοιτητών ως προς την «Ευγένεια» (απόκλιση 0,29), τη «Συνέπεια στο χρόνο που δήλωσε ότι θα εκτελέσει αυτό που της ζητήθηκε» (απόκλιση 0,78 μονάδων) και το κατά πόσον ο χρήστης «Μπορεί να βασίζεται στη Γραμματεία» (απόκλιση 0,90 μονάδων). Αντίθετα, εκεί που η Γραμματεία φαίνεται να υστερεί περισσότερο είναι στις «Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού» (απόκλιση 1,90 μονάδων), την «Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα» (1,37) και το «Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων» (απόκλιση 1, 35). Η κατάταξη των συγκεντρωτικών αξόνων ποιότητας σύμφωνα με τη μικρότερη απόκλιση από τις απαιτήσεις των φοιτητών είναι 1) Εξασφάλιση, 2) Αξιοπιστία, 3) Αντιμετώπιση, 4) Υποδομές, 5) Ενδιαφέρον.

8) Γραμματεία Τμήματος ΜΕΤ

Πρόκειται για τη Γραμματεία του πλέον ιδιαίτερου Τμήματος, ώστε αν οι συγκρίσεις μεταξύ των Γραμματειών των άλλων Τμημάτων είναι παρακινδυνευμένες, αυτές μεταξύ της Γραμματείας του ΜΕΤ και άλλων Γραμματειών να είναι εντελώς αβάσιμες. Η κυριότερη ιδιομορφία του Τμήματος έγκειται στην ατομική διδασκαλία των φοιτητών πράγμα το οποίο κατέστησε αδύνατη τη συλλογή στοιχείων από αίθουσες διδασκαλίας. Στο γεγονός αυτό οφείλεται και το μικρό μέγεθος του δείγματος το οποίο το καθιστά διπλά αναξιόπιστο (και λόγω του χώρου δειγματοληψίας και λόγω του μεγέθους του). Το Τμήμα ΜΕΤ ιδρύθηκε το 1996, έχει 318 ενεργούς και 407 παλαιούς φοιτητές και η Γραμματεία του στελεχώνεται από 4 άτομα. Η γνώμη των φοιτητών που αξιολόγησαν τη Γραμματεία του Τμήματος ΜΕΤ συνοψίζεται κατωτέρω :



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Πίνακας 16

ΤΜΗΜΑ ΜΕΤ			
Συνολικός. Αρ. Παρατ. : 7			
	Ε	Ρ	Ε - Ρ
Υποδομές	5,930	3,715	2,214
1. Σύγχρονος εξοπλισμός	6,43	3,29	3,143
2. Όμορφα διαμορφωμένος χώρος	5,43	4,14	1,286
Αξιοπιστία	5,858	3,463	2,393
3. Συνέπεια στο χρόνο που δήλωσε η Γραμματεία ότι θα εκτελέσει αυτό που τα ζητήθηκε	4,57	2,43	2,143
4. Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη	6,43	3,14	3,286
5. Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων	5,57	5,57	0,000
6. Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία	6,86	2,71	4,143
Αντιμετώπιση	5,473	4,143	1,333
7. Γρήγορη εξυπηρέτηση	5,14	3,86	1,286
8. Σωστή ενημέρωση για το χρόνο ολοκλήρωσης του αιτήματος	6,14	4,43	1,714
9. Είναι σημαντική προτεραιότητα της Γραμματείας η εξυπηρέτηση του φοιτητή	5,14	4,14	1,000
Εξασφάλιση	5,093	3,713	1,381
10. Εμπιστοσύνη	5,57	2,57	3,000
11. Γνώση σχετικών νόμων και κανονισμών	3,71	3,57	0,143
12. Ευγένεια	6,00	5,00	1,000
Ενδιαφέρον	7,000	6,500	0,500
13. Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού	7,00	6,57	0,429
14. Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα	7,00	6,43	0,571
Μ. Ο.	5,785	4,049	1,653

Οι φοιτητές-χρήστες εκτίμησαν το επίπεδο ποιότητας που θα ήθελαν σε κάθε μία από τις δεκατέσσερις διαστάσεις της ποιότητας της υπηρεσίας σύμφωνα με τη στήλη Ε και στην συνέχεια αξιολόγησαν το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε όπως την αντιλαμβάνονται σύμφωνα με τα δεδομένα της στήλης Ρ. Η τελευταία στήλη του Πίνακα παρουσιάζει τη διαφορά ανάμεσα σε αυτό που περίμεναν και αυτό που βρήκαν. Η ποιότητα που ανέμεναν κατά μέσο όρο αξιολογήθηκε στο επίπεδο 5,79, με μέγιστο το 7, ενώ η ποιότητα που τους προσφέρθηκε αξιολογήθηκε κατά μέσο όρο στο επίπεδο 4,05, με μέγιστο το 7. Θεωρούν, επομένως, ότι το επίπεδο της υπηρεσίας που τους προσφέρθηκε υπολείπεται κατά 1,65 του επιθυμητού.

Οι φοιτητές του Τμήματος ΜΕΤ θεώρησαν ότι οι σπουδαιότερες διαστάσεις της ποιότητας

αυτές του άξονα *Ενδιαφέρον*, «Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού» και «Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα», τις οποίες αξιολόγησαν με 7!¹⁷ Αντίθετα, θεώρησαν τη «Γνώση σχετικών νόμων και κανονισμών» (3,71) ως την λιγότερο σημαντική διάσταση της ποιότητας της υπηρεσίας που τους προσφέρει η Γραμματεία.

Σε τρία θέματα η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος MET βαθμολογήθηκε με βαθμό κάτω από 3: τη «Συνέπεια στο χρόνο που δήλωσε ότι θα εκτελέσει αυτό που της ζητήθηκε» (2,43), την «Εμπιστοσύνη» (2,57) και το αν ο χρήστης «Μπορεί να βασίζεται στη Γραμματεία» (2,71). Το «δυνατότερο» σημείο της Γραμματείας θεωρήθηκε ότι είναι οι «Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού» (6,57), με δεύτερο πιο δυνατό σημείο την «Επίδειξη ενδιαφέροντος για κάθε ατομικό πρόβλημα» (6,43) και τρίτο το «Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων» (5,57). Όσον αφορά τους συγκεντρωτικούς άξονες ποιότητας, όλοι αξιολογούνται πάνω από 3 η δε κατάταξή τους σύμφωνα με την επίδοση της Γραμματείας έχει ως ακολούθως: 1) Ενδιαφέρον, 2) Αντιμετώπιση, 3) Υποδομές, 4) Εξασφάλιση, 5) Αξιοπιστία.

Σε τέσσερα θέματα η επίδοση της Γραμματείας του Τμήματος MET θεωρήθηκε ότι υστερεί των προσδοκιών κατά δύο μονάδες ή περισσότερο. Τα θέματα αυτά, τα οποία εκπροσωπούν τα σημεία στα οποία χρειάζεται τη σημαντικότερη βελτίωση είναι το αν «Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία», με απόκλιση 4,14 (η μεγαλύτερη που παρατηρείται σε όλα τα Τμήματα), η «Σωστή εκτέλεση του αιτήματος με την πρώτη» (απόκλιση 3,286 μονάδων), ο «Σύγχρονος εξοπλισμός» (3,14), και η «Εμπιστοσύνη» (3,00). Η Γραμματεία του Τμήματος MET ανταποκρίνεται *τέλεια* στις προσδοκίες των φοιτητών ως προς το «Ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των προβλημάτων» (απόκλιση 0,00, άλλη μία μοναδικότητα σε όλο το δείγμα), τη «Γνώση των σχετικών νόμων και κανονισμών» (απόκλιση 0,14 μονάδων) και τις «Εξυπηρετικές ώρες υποδοχής κοινού» (απόκλιση 0,43 μονάδων). Όσον αφορά τους συγκεντρωτικούς άξονες ποιότητας, ως σημειωθεί ότι σε δύο από αυτούς η απόκλιση από το αναμενόμενο ξεπερνάει τις δύο μονάδες : *Αξιοπιστία* (2,39) και *Υποδομές* (2,214). Η κατάταξη των συγκεντρωτικών αξόνων ποιότητας σύμφωνα με τη μικρότερη απόκλιση από τις απαιτήσεις των φοιτητών είναι 1) Ενδιαφέρον, 2) Αντιμετώπιση, 3) Εξασφάλιση, 4) Υποδομές, 5) Αξιοπιστία.

¹⁷ Μολονότι το μέγεθος του δείγματος είναι μικρό, η ομοφωνία αυτή εντυπωσιάζει.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : Το ερωτηματολόγιο όπως αντιστοιχεί στα αποτελέσματα (μετατροπή των αρνητικών προτάσεων σε θετικές).

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ : ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ**

ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΕΙΝΑΙ (θετικά ή αρνητικά)

E15. Μία αποτελεσματική Γραμματεία έχει σύγχρονο εξοπλισμό.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	

E16. Ο χώρος μιας αποτελεσματικής Γραμματείας είναι όμορφα διαμορφωμένος

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	

E17. Μια αποτελεσματική Γραμματεία πρέπει να είναι συνεπής στο χρόνο που έχει δηλώσει ότι θα εκτελέσει αυτό που της ζητήθηκε.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	

E18. Μια αποτελεσματική Γραμματεία εκτελεί σωστά τα αιτήματα με την πρώτη.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	

E19. Μια αποτελεσματική Γραμματεία δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	

E20. Μπορώ να βασίζομαι σε μια αποτελεσματική Γραμματεία.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	

E21. Η γρήγορη εξυπηρέτηση ~~δεν~~ είναι σημαντικό χαρακτηριστικό μιας αποτελεσματικής Γραμματείας.

ΘΕΩΡΩ ΟΤΙ

P1. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος έχει σύγχρονο εξοπλισμό

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	

P2. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος είναι όμορφα διαμορφωμένη

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	

P3. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος ~~δεν~~ είναι συνεπής στο χρόνο που δήλωσε ότι θα εκτελέσει μία υπηρεσία που της ζητήθηκε.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	

P4. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος εκτελεί σωστά τα αιτήματα με την πρώτη

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	

P5. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των αιτημάτων.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	

P6. Μπορώ να βασίζομαι στη Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	

P7. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος ~~δεν~~ προσφέρει γρήγορη εξυπηρέτηση.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E22. Μια αποτελεσματική Γραμματεία ενημερώνει σωστά τους φοιτητές για το χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση του αιτήματός τους.

P8. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος πάντα ενημερώνει σωστά τους φοιτητές για το χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση του αιτήματός τους.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E23. ~~Δεν~~ είναι σημαντική προτεραιότητα της αποτελεσματικής Γραμματείας η άμεση εξυπηρέτηση του φοιτητή.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P9. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος ~~δεν~~ έχει ως προτεραιότητα την άμεση εξυπηρέτηση του φοιτητή.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E24. Όταν η Γραμματεία είναι αποτελεσματική οι φοιτητές της έχουν απόλυτη εμπιστοσύνη.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P9. Οι φοιτητές εμπιστεύονται το προσωπικό της Γραμματείας του Οικονομικού Τμήματος.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E25. ~~Δεν~~ είναι απαραίτητο χαρακτηριστικό μιας αποτελεσματικής Γραμματείας να γνωρίζει όλους τους νόμους και κανονισμούς που αφορούν στις υπηρεσίες που προσφέρει.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P10. Το προσωπικό της Γραμματείας του Οικονομικού Τμήματος ~~δεν~~ γνωρίζει όλους τους νόμους και κανονισμούς που αφορούν στις υπηρεσίες που προσφέρει.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E26. Η ευγένεια ~~δεν~~ είναι σημαντικό στοιχείο μιας αποτελεσματικής Γραμματείας.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P11. Το προσωπικό της Γραμματείας του Οικονομικού Τμήματος ~~δεν~~ είναι ευγενικό.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E27. Οι ώρες υποδοχής του κοινού μιας αποτελεσματικής Γραμματείας σχεδιάζονται ώστε να εξυπηρετούν τους φοιτητές.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P12. Οι ώρες λειτουργίας της Γραμματείας του Οικονομικού Τμήματος είναι σχεδιασμένες να εξυπηρετούν τους φοιτητές.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

E28. Η επίδειξη ενδιαφέροντος για την επίλυση του προβλήματος του κάθε φοιτητή ατομικά, αποτελεί χαρακτηριστικό μιας αποτελεσματικής Γραμματείας.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

P13. Η Γραμματεία του Οικονομικού Τμήματος δείχνει ενδιαφέρον για την επίλυση του προβλήματος του κάθε φοιτητή ατομικά.

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7

0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ