

## Περίληψη

Εν έτη 2021 το διαδίκτυο θεωρείται αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας μας. Περίπου τον τελευταίο ενάμιση χρόνο εξαιτίας της πανδημίας από τον ιό covid-19 οι κυβερνήσεις έχουν λάβει ιδιαίτερα μέτρα προστασίας της κοινωνίας, με αποτέλεσμα σχεδόν όλες οι δραστηριότητες να πραγματοποιούνται μέσω του διαδικτύου. Για παράδειγμα, η εκπαίδευση, η εργασία, η ψυχαγωγία, το εμπόριο και οι χρηματικές συναλλαγές πραγματοποιούνται κυρίως μέσω διαδικτυακών υπηρεσιών και ειδικών διαδικτυακών πλατφόρμων. Η αύξηση της χρήσης του διαδικτύου στη χώρα μας αλλά και παγκοσμίως την τελευταία 10ετία είναι ραγδαία. Οι εταιρίες-οργανισμοί που δραστηριοποιούνται στον κλάδο της μελέτης, εγκατάστασης και παροχής δικτύου πληθαίνουν και εξελίσσουν τις τεχνολογίες τους διαρκώς ώστε να καταφέρνουν να καλύπτουν τις αυξημένες ανάγκες των καταναλωτών τη σημερινή εποχή. Κύριος σκοπός της παρούσης σπουδαστικής εργασίας είναι η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της εταιρίας COMPUGEN, η οποία εδρεύει στο Λουτράκι Κορίνθιας και δραστηριοποιείται στον συγκεκριμένο τομέα.

Αρχικά παρουσιάζονται βασικές θεωρητικές έννοιες όπως η «υπηρεσία», η «ποιότητα» και η «ικανοποίησης του πελάτη». Στη συνέχεια αναφερόμαστε σε τεχνικές μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη αλλά και στα σημαντικότερα μοντέλα αξιολόγησης της ποιότητας υπηρεσιών.

Στην παρούσα σπουδαστική εργασία υλοποιήθηκε έρευνα με ερωτηματολόγιο, προσαρμοσμένο στις βασικές αρχές του μοντέλου SERVQUAL. Το ερωτηματολόγιο απαρτίζεται από 29 ερωτήσεις. Κύριος γνώμονας της έρευνάς μας είναι η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών της εταιρίας COMPUGEN βάσει πέντε βασικών διαστάσεων ποιότητας, την προσβασιμότητα, το προσωπικό, τη συνέπεια ως προς τους πελάτες, την εγκατάσταση και σαφώς το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στην ερευνά συμμετείχαν 112 εξωτερικοί πελάτες της εταιρίας COMPUGEN, ποικίλων δημογραφικών χαρακτηριστικών (ηλικία, επάγγελμα, τόπος εγκατάστασης δικτύου και είδος χρήσης) οι οποίοι κατοικούν στην περιοχή του Νομού Κορινθίας κυρίως. Η διαδικασία συμπλήρωσης και η αποστολή των ερωτηματολογίων έγινε μέσω ειδικής ηλεκτρονικής πλατφόρμας (Google Forms). Η στατιστική ανάλυση έγινε με χρήση του στατιστικού πακέτου IBM SPSS 25 και διαπιστώθηκε ότι ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών της εταιρείας, εντοπίστηκαν οι τομείς που υστερεί αλλά και τα δυνατά της σημεία. Η εργασία ολοκληρώνεται διατυπώνοντας πιθανές προτάσεις με σκοπό την ενίσχυση και τη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών της εταιρίας.

**Λέξεις κλειδιά:** υπηρεσία, ποιότητα υπηρεσιών, ικανοποίηση πελατών, μοντέλο SERVQUAL, μελέτη - εγκατάσταση και παροχή δικτύου, έρευνα με ερωτηματολόγιο

## Abstract

In 2021, the Internet is considered an integral part of our everyday life. In about the last year and a half due to the covid-19 pandemic, governments have taken special measures to protect society, with the result that almost all activities are carried out over the internet. For example, education, work, entertainment, commerce and financial transactions are mainly carried out through online services and special online platforms. The use of the Internet in our country and worldwide is evolving rapidly over the last 10 years. The companies-organizations that are active in the field of study, installation and provision of network are increasing and evolving their technologies constantly to manage to meet the increased needs of consumers nowadays. The main purpose of this paper is to evaluate the quality of the services offered by COMPUGEN, which is based in Loutraki, Corinthian and is active in this sector.

Initially, basic theoretical concepts such as "service", "quality" and "customer satisfaction" are presented. Then we refer to techniques for measuring customer satisfaction and the most important models of quality-of-service evaluation.

In this thesis, a survey was carried out with a questionnaire, adapted to the basic principles of the SERVQUAL model. The questionnaire consists of 29 questions. The main target of our research is to measure the customer satisfaction of COMPUGEN based on five basic dimensions of quality, accessibility, staff, customer consistency, installation and clearly the cost of the services provided. In the survey 112 external customers of the company COMPUGEN participated, of various demographic characteristics (age, profession, place of establishment of network and type of use) who live in Corinthian Prefecture mainly. The process of filling in and sending the questionnaires was done through a special electronic platform (Google Forms). The statistical analysis was conducted using the IBM SPSS 25 statistical software and it was found that the degree of customer satisfaction of the company revealed its strengths and the areas that lags behind. The work is completed by formulating possible proposals to enhance and improve the quality of the company's services.

**Key words:** service, quality of service, customer satisfaction, SERVQUAL model, design - installation and supply of network