



‘Αποτίμηση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών επιχείρησης, η οποία δραστηριοποιείται στον κλάδο της μελέτης, εγκατάστασης και παροχής δικτύου’

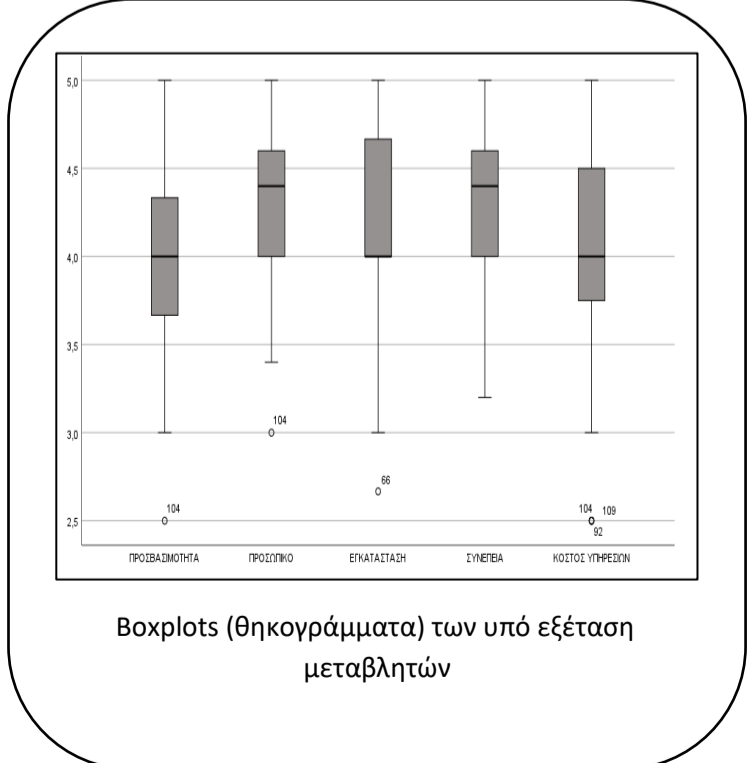
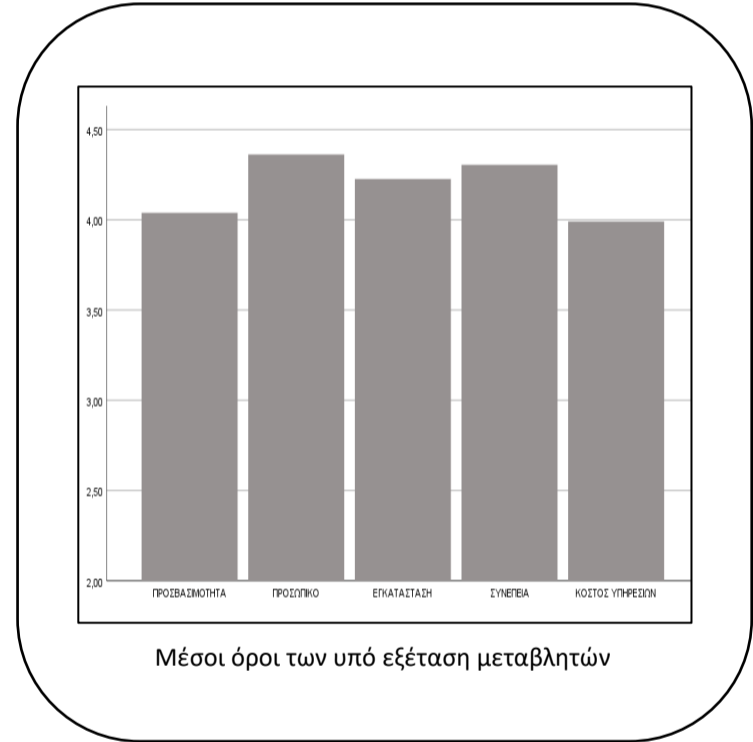
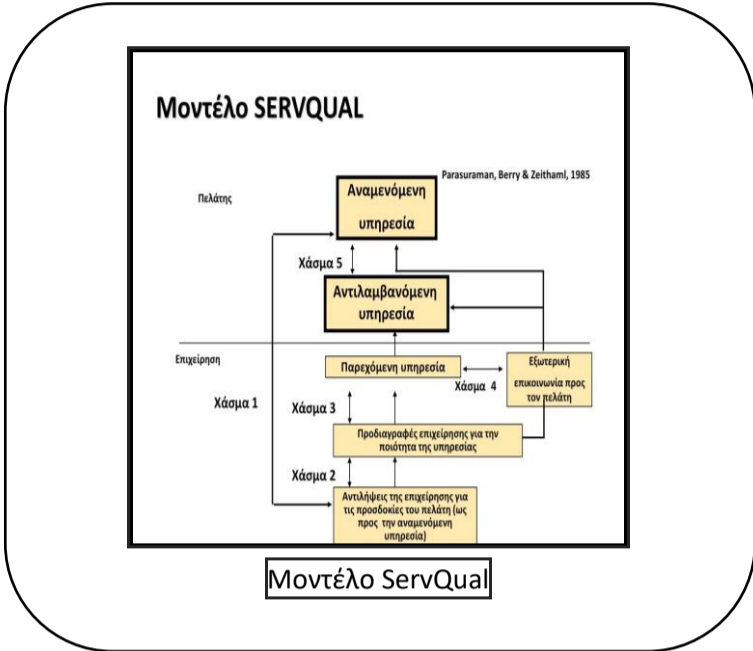
Εισαγωγή

Τόσο η χρήση όσο και η πρόσβαση στο διαδίκτυο στην Ελλάδα, αλλά και παγκοσμίως, αυξάνεται ραγδαία τα τελευταία χρόνια. 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 εργασίας είναι η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της εταιρίας COMPUGEN, η οποία εδρεύει στο Λουτράκι Κορίνθιας και δραστηριοποιείται στον συγκεκριμένο τομέα και η επίδραση των βασικών δημογραφικών χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων στο επίπεδο ικανοποίησης τους. Η στατιστική ανάλυση έγινε με χρήση του στατιστικού πακέτου IBM SPSS 25 και διαπιστώθηκε ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών της εταιρίας, εντοπίστηκαν οι τομείς που υστερεί αλλά και τα δυνατά της σημεία.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Στην παρούσα σπουδαστική εργασία υλοποιήθηκε έρευνα με ερωτηματολόγιο, βασισμένο στις βασικές αρχές του μοντέλου SERVQUAL (Parasuraman, Zeithamal & Berry, 1985). Το ερωτηματολόγιο απαρτίζεται από 29 ερωτήσεις. 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 κυρίως του Ν. Κορινθίας. Τα ερωτηματολόγια στάλθηκαν στους εξωτερικούς πελάτες της εταιρίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). Αρχικά πραγματοποιήθηκε προέρευνα, ελέγχθηκε η εσωτερική συνάφεια του ερωτηματολογίου και εξάγαμε τις μεταβλητές Προσβασιμότητα, Προσωπικό, Εγκατάσταση, Συνέπεια και Κόστος Υπηρεσιών. Στη συνέχεια εξετάσαμε την κανονικότητα των δεδομένων μας μέσω των ελέγχων Shapiro-Wilk και Kolmogorov-Smirnov. Υπολογίσαμε τα βασικά περιγραφικά στοιχεία των καινούριων μεταβλητών. Οι έλεγχοι που πραγματοποιήθηκαν είναι μη παραμετρικοί καθώς καμία από τις υπό εξέταση μεταβλητές δεν προέρχεται από κανονικά κατανοημένο πληθυσμό. Ως προς τη διαφορά του επιπέδου ικανοποίησης των συμμετεχόντων στους προς εξέταση δείκτες ως προς το δημογραφικό στοιχείο είδος χρήσης χρησιμοποιήσαμε τον έλεγχο Mann-Whitney, για δύο ανεξάρτητα δείγματα ενώ για τα υπόλοιπα δημογραφικά στοιχεία χρησιμοποιήσαμε τον έλεγχο Kruskal-Wallis, για άνω των δύο ανεξάρτητων δειγμάτων. Ο έλεγχος των διαμέσων των μεταβλητών πραγματοποιήθηκε με τον έλεγχο Friedman, για περισσότερα από δύο εξαρτημένα δείγματα. Τέλος υπολογίσαμε τους συντελεστές συσχέτισης μεταξύ των πέντε υπό εξέταση μεταβλητών.



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- 1) Οι πελάτες φανερώνουν μεγάλη ικανοποίηση στους τομείς, Προσωπικό, Συνέπεια και Εγκατάσταση.
2) Χαμηλότερη ικανοποίηση διαπιστώσαμε στους άξονες ποιότητας Προσβασιμότητα και Κόστος υπηρεσιών.
3) Ανεξαρτήτως του είδους της χρήσης αλλά και του επαγγέλματος οι εξωτερικοί πελάτες είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που τους προσφέρει η εταιρία.
4) Ως προς την ηλικία και τον τόπο εγκατάστασης δικτύου παρατηρήσαμε στατιστικά σημαντικές διαφορές στους άξονες ποιότητας που μελετάμε.
5) Ως προς την ηλικία των συμμετεχόντων παρατηρήσαμε στατιστικά σημαντικές διαφορές ως προς τις μεταβλητές Προσβασιμότητα, Προσωπικό, Συνέπεια και Κόστος υπηρεσιών. Όσο νεότεροι σε ηλικία είναι οι πελάτες τόσο περισσότερο ικανοποιημένοι δηλώνουν σε όλες τις μεταβλητές που αναφέραμε. Οι πελάτες ηλικίας 66 ετών και άνω δηλώνουν τη λιγότερη ικανοποίηση σε όλους τους άξονες ποιότητας.
6) Ως προς τον τόπο εγκατάστασης περισσότερο ικανοποιημένοι δηλώνουν οι πελάτες οι οποίοι δεν απέχουν μεγάλες αποστάσεις από το κεντρικό κατάστημα της εταιρίας. Κατά φθίνουσα σειρά στις περιοχές της Κορίνθου, του Λουτρακίου, της Νεμέας, του Κιάτου, του Βέλου και του Βραχατίου οι πελάτες της εταιρίας δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι συγκριτικά με τους πελάτες στις περιοχές του Ξυλοκάστρου και των Τρικάλων Κορινθίας οι οποίοι δηλώνουν λιγότερο ικανοποιημένοι.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η εταιρία Compugen πρέπει να δώσει ιδιαίτερη προσοχή και να προβεί σε διορθωτικές κινήσεις στη μεταβλητή Κόστος υπηρεσιών ώστε να αυξήσει την ικανοποίηση των πελατών της. Επίσης η εταιρία οφείλει να δώσει βαρύτητα στην εξυπηρέτηση και διαχείριση των μεγαλύτερων σε ηλικία πελατών καθώς δηλώνουν λιγότερο ικανοποιημένοι σε όλους τους τομείς. Στις πιο απομακρυσμένες περιοχές η εταιρία καλείται να επαναπροσδιορίσει την τιμολογιακή πολιτική της ώστε να καταφέρει να ικανοποιήσει πιο πολύ τους πελάτες. Τέλος, η κατάσταση μελλοντικών επιχειρηματικών πλάνων πρέπει να βασίζεται στην ικανοποίηση του πελάτη αλλά και την άποψη του ως προς τη σημαντικότητα των υπηρεσιών που εξασφαλίζουν την ποιότητα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΕΣ

Parasuraman A. P., Zeithamal V., Berry L., (1985), «A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)», Journal of Marketing 49:41-50