

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

Αγγέλου Παναγιώτης

Επιβλέπουσα: Μαλεφάκη Σόνια, επικ. Καθηγήτρια

Περίληψη

Τα τελευταία χρόνια η αύξηση της χρήσης του διαδικτύου (internet) έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές στο χώρο των εταιριών-οργανισμών που ασχολούνται με τη μελέτη, εγκατάσταση και παροχή δικτύου στη χώρα μας. Ο συγκεκριμένος εταιρικός κλάδος γνωρίζει μεγάλη άνθηση και ο ανταγωνισμός που έχει δημιουργηθεί μεταξύ των εταιριών του συγκεκριμένου κλάδου είναι πολύ μεγάλος. Κάθε επιχείρηση προσπαθεί μέσω της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει στον πελάτη, να “κερδίσει” την εμπιστοσύνη του και να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των υπολοίπων. Η επίτευξη υψηλής ποιότητας υπηρεσιών όμως είναι μια σύνθετη διαδικασία που απαιτεί προσπάθεια, οργάνωση, συνοχή, φιλοδοξία και πολλά ακόμα χαρακτηριστικά από την πλευρά της εταιρίας. Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει ως βασικότερο στόχο της την αποτίμηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών εταιρίας, η οποία δραστηριοποιείται στο συγκεκριμένο κλάδο.

Αρχικά αναλύονται βασικές έννοιες όπως, η «υπηρεσία», η «ποιότητα», η «ποιότητα υπηρεσιών», ο «πελάτης» και η «ικανοποίηση των πελατών». Έπειτα παρουσιάζονται τεχνικές μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών και αναφέρονται τα σημαντικότερα υποδείγματα αποτίμησης της ποιότητας υπηρεσιών. Στη συνέχεια περιγράφονται οι στατιστικές τεχνικές που χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα διπλωματική εργασία, όπως η Ανάλυση Κυρίων Συνιστωσών (Principal Component Analysis - PCA) και η ομαδοποίηση (Clustering) μέσω του αλγόριθμου K- means.

Για το σκοπό της έρευνας κατασκευάστηκε ειδικά διαμορφωμένο ερωτηματολόγιο σύμφωνα με το πρότυπο ServQual το οποίο συμπληρώθηκε από 120 εξωτερικούς πελάτες της εταιρίας CompuGen. Όλη η ανάλυση έγινε με τη χρήση του στατιστικού πακέτου IBM SPSS Statistics 27. Αρχικά υπολογίστηκαν τα βασικά περιγραφικά μέτρα για τις αρχικές μας μεταβλητές. Στη συνέχεια ελέγχθηκε η εσωτερική συνέπεια του ερωτηματολογίου και κατασκευάστηκαν ως σταθμισμένοι μέσοι όροι των αρχικών μεταβλητών οι δείκτες ποιότητας, Προσβασιμότητα, Προσωπικό, Εγκατάσταση, Συνέπεια και Κόστος υπηρεσιών. Στη συνέχεια εξετάστηκε η κανονικότητα των νέων μεταβλητών, συγκρίναμε τις διαμέσους τους και εξετάσαμε τη συσχέτιση τους. Ελέγξαμε την επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών στο επίπεδο

ικανοποίησης των εξωτερικών πελατών της εταιρίας στις υπό εξέταση μεταβλητές. Εφαρμόσαμε την Ανάλυση Κύριων Συνιστωσών (Principal Component Analysis) για να εξάγουμε νέες ασυσχέτιστες συνιστώσες. Τέλος, οι εξωτερικοί πελάτες της εταιρίας ομαδοποιούνται βάση του επιπέδου ικανοποίησης τους σε δύο ομάδες (ομάδα υψηλού επιπέδου ικανοποίησης, ομάδα χαμηλού επιπέδου ικανοποίησης) και διερευνώνται τα χαρακτηριστικά της κάθε ομάδας.

Η παρούσα διπλωματική ολοκληρώνεται με τη συζήτηση-σχολιασμό των αποτελεσμάτων και την υπόδειξη προτάσεων με σκοπό την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη γενικότερη ισχυροποίηση και κερδοφορία της εταιρίας.

Λέξεις κλειδιά: υπηρεσία, ποιότητα, ποιότητα υπηρεσιών, ικανοποίηση πελατών, μελέτη – εγκατάσταση και παροχή δικτύου, ServQual, έρευνα με ερωτηματολόγιο