

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΤΗΣ ΑΓΩΓΗΣ-ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ»

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ ΠΑΠΑΝΘΥΜΟΥ
A.M: 413/2015043

**«Η Εφαρμογή της Προσέγγισης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: η Περίπτωση των Ηλεκτρονικών
Υπηρεσιών της Γραμματείας του ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου»**

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ: ΔΑΡΡΑ ΜΑΡΙΑ ΕΠΙΚ. ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ ΠΑΝ/ΜΙΟ
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΣΟΦΟΣ ΑΛΙΒΙΖΟΣ
ΚΛΑΔΑΚΗ ΜΑΡΙΑ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΠΑΝ/ΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΕΠΙΚ. ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ ΠΑΝ/ΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΡΟΔΟΣ, *ΙΟΥΝΙΟΣ 2017*

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΤΗΣ ΑΓΩΓΗΣ - ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ»

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

*Η Εφαρμογή της Προσέγγισης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην
Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: η Περίπτωση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της
Γραμματείας του ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου*

*

*The Introduction and Implementation of Total Quality Management in Higher
Education: Case study of E-Services of Academic Administration of the
Department of Primary Education of the University of the Aegean*

ΠΑΠΑΝΘΥΜΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

Επιβλέπουσα: Δάρρα Μαρία, Επίκουρη Καθηγήτρια Παν. Αιγαίου

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή στις 27/06/2017

1. Δάρρα Μαρία, Επίκουρη Καθηγήτρια Παν. Αιγαίου
2. Σοφός Αλιβίζος, Καθηγητής Παν. Αιγαίου
3. Κλαδάκη Μαρία, Επίκουρη Καθηγήτρια Παν. Αιγαίου



Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι συγγραφέας αυτής της πρωτότυπης μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας, ότι έχω αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες και ότι αυτή η εργασία προετοιμάστηκε από εμένα προσωπικά ειδικά για το συγκεκριμένο Π.Μ.Σ.

Παπανθύμου Αναστασία

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω αρχικά την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου κ. Δάρρα Μαρία για την καθοδήγησή και την πολύτιμη βοήθεια της σε όλα τα στάδια της εργασίας. Πρωτίστως όμως την ευχαριστώ που μου έδωσε την ευκαιρία να ασχοληθώ με το εξαιρετικά ενδιαφέρον θέμα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ), το οποίο έκανε τη συγγραφή να μοιάζει με ένα ταξίδι πλούσιο σε πολύτιμες γνώσεις. Εν συνεχεία θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους συμμετέχοντες στην έρευνα αυτή για την πολύτιμη συμβολή τους καθώς απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη του σκοπού της ερευνητικής εργασίας και της ανάδειξης της σημασίας της ΔΟΠ αποτέλεσε η άψογη συνεργασία με το διοικητικό προσωπικό του Παιδαγωγικού Τμήματος Ρόδου και τους προπτυχιακούς φοιτητές του.

Περιεχόμενα

Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	9
Κατάλογος Σχημάτων	10
Κατάλογος Πινάκων	10
Κατάλογος Συντομογραφιών	14
Περίληψη	15
Abstract.....	16
Εισαγωγή	17
Δομή της εργασίας	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	22
1.1 Περίληψη	22
1.2 Διατύπωση του ερευνητικού προβλήματος	22
1.3 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας.....	23
1.4 Αναγκαιότητα της έρευνας	25
1.5 Σπουδαιότητα της έρευνας.....	29
1.6 Προϋποθέσεις της έρευνας	30
1.7 Οριοθέτηση του προβλήματος.....	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	32
2.1 Περίληψη	32
2.2 Βιβλιογραφική ανασκόπηση στην ελληνική εκπαιδευτική πραγματικότητα	32
2.3 Βιβλιογραφική ανασκόπηση στο διεθνή χώρο	53
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	88
3.1 Περίληψη	88
3.2 Ορισμός ποιότητας.....	89
3.3 Ορισμός και αρχές διοίκησης ολικής ποιότητας.....	91
3.4 Ιστορική ανασκόπηση της ΔΟΠ	94
3.5 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	98
3.6 Πελάτες της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.....	100
3.7 Διαστάσεις της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	102
3.8 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	108
3.9 Λόγοι εφαρμογής της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	112
3.10 Εμπόδια εφαρμογής της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	114

3.11 Εργαλεία και τεχνικές βελτίωσης ποιότητας που μπορούν να εφαρμοστούν στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	116
3.12 Ορισμός, χαρακτηριστικά και τύποι υπηρεσιών.....	126
3.13 Η μέτρηση και η διαχείριση της ποιότητας υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	127
3.14 Μοντέλα, πρότυπα και βραβεία ποιότητας υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	130
3.15 Το ευρωπαϊκό πλαίσιο για την ποιότητα στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση: η περίπτωση της Ελλάδας.....	133
3.16 Η συμβολή του ανθρώπινου παράγοντα στην ποιότητα των υπηρεσιών.....	135
3.17 Η συμβολή των ΤΠΕ στην ποιότητα των υπηρεσιών.....	137
3.18 Ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες για τις ΤΠΕ.....	139
3.19 Η θέση των ΤΠΕ στην Ελλάδα με βάση ερευνητικά πορίσματα.....	140
3.20 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.....	142
3.21 Υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο και παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στην Ελλάδα.....	145
3.22 Η περίπτωση των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών της Γραμματείας του ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου.....	147
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	149
4.1 Περίληψη.....	149
4.2 Μεθοδολογική Προσέγγιση.....	149
4.2.1 Είδος έρευνας.....	149
4.2.2 Καθορισμός του δείγματος-Δειγματοληψία.....	150
4.2.3 Ερευνητική διαδικασία.....	151
4.2.4 Ερευνητικά εργαλεία: Διαμόρφωση ερωτηματολογίου- Κατασκευή εργαλείων ΔΟΠ.....	152
4.2.5 Μέτρηση της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας του ερωτηματολογίου.....	167
4.2.6 Συλλογή και ανάλυση δεδομένων.....	168
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	169
5.1 Περίληψη.....	169
5.2 Περιγραφική και Στατιστική Ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας.....	169
5.2.1 Ερευνητικό ερώτημα 1: Στοιχεία γνώσεων και αντιλήψεων των υπαλλήλων της Γραμματείας αναφορικά με τη ΔΟΠ.....	169
5.2.2 Ερευνητικό ερώτημα 2: Τρόπος εξυπηρέτησης από τη γραμματεία και βαθμός ενημέρωσης βάσει των απαντήσεων του προσωπικού της Γραμματείας.....	170
5.2.3 Ερευνητικό ερώτημα 3: Αποτελεσματικότητα του students web βάσει των απαντήσεων του προσωπικού της Γραμματείας.....	172

5.2.4 Ερευνητικό ερώτημα 4: Βαθμός σημαντικότητας των υπηρεσιών βάσει των απαντήσεων του προσωπικού της Γραμματείας.....	174
5.2.5 Ερευνητικό ερώτημα 6: Προβλήματα παρεχόμενων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών στους φοιτητές βάσει των απαντήσεων του προσωπικού της Γραμματείας	175
5.2.6 Ερευνητικό ερώτημα 7 και 1: Προτάσεις προσωπικού της Γραμματείας για τη βελτίωση της λειτουργίας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών και βαθμός σημαντικότητας επιμόρφωσης στη ΔΟΠ.....	179
5.2.7 Ερευνητικό ερώτημα 8: Δήλωση Οράματος.....	180
5.2.8 Γενικά στοιχεία ερωτηθέντων προπτυχιακών φοιτητών του ΠΤΔΕ Ρόδου	181
5.2.8.1 Φύλο ερωτηθέντων φοιτητών	181
5.2.8.2 Έτος σπουδών ερωτηθέντων φοιτητών	181
5.2.9 Ερευνητικό ερώτημα 2: Τρόπος εξυπηρέτησης από τη Γραμματεία και βαθμός ενημέρωσης βάσει των φοιτητών του Τμήματος.....	182
5.2.10 Ερευνητικό ερώτημα 4: Βαθμός σημαντικότητας των υπηρεσιών βάσει των απαντήσεων των φοιτητών	189
5.2.11 Ερευνητικό ερώτημα 5: Βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.....	190
5.2.12 Ερευνητικό ερώτημα 6: Προβλήματα παρεχόμενων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών βάσει των απαντήσεων των φοιτητών	202
5.2.13 Ερευνητικό ερώτημα 7: Προτάσεις φοιτητών για τη βελτίωση των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών	206
5.2.14 Ερευνητικό ερώτημα 8: Εφαρμογή και συμβολή των εργαλείων της ΔΟΠ στη βελτίωση ποιότητας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.....	208
5.2.14.1 Διαγράμματα Ishikawa	209
5.2.14.2 Εφαρμογή της Μελέτης Αστοχίας στη λειτουργία των επιλεγθέντων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών της Γραμματείας του ΠΤΔΕ Ρόδου.....	212
5.2.14.3 Ανάλυση Pareto με βάση τους αριθμούς προτεραιότητας κινδύνου (RPN)	215
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ: ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .	217
6.1 Περίληψη	217
6.2 Γενικά στοιχεία ερωτηθέντων προπτυχιακών φοιτητών του ΠΤΔΕ Ρόδου	217
6.2 Ερευνητικό ερώτημα 1: Στοιχεία γνώσεων και αντιλήψεων των υπαλλήλων της Γραμματείας αναφορικά με τη ΔΟΠ	217
6.3 Ερευνητικό ερώτημα 2: Τρόπος εξυπηρέτησης και βαθμός ενημέρωσης των φοιτητών από τη Γραμματεία	218
6.4 Ερευνητικό ερώτημα 3: Αποτελεσματικότητα του students web βάσει των απαντήσεων του προσωπικού της Γραμματείας.....	219

6.5 Ερευνητικό ερώτημα 4: Βαθμός σημαντικότητας των υπηρεσιών για τους φοιτητές.....	220
6.6 Ερευνητικό ερώτημα 5: Βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.....	221
6.7 Ερευνητικό ερώτημα 6: Προβλήματα παρεχόμενων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών στους φοιτητές.....	221
6.8 Ερευνητικό ερώτημα 7: Προτάσεις βελτίωσης της λειτουργίας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.....	222
6.9 Ερευνητικό ερώτημα 8: Εφαρμογή και συμβολή των εργαλείων της ΔΟΠ στη βελτίωση ποιότητας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.....	225
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	228
7.1 Περίληψη.....	228
7.2.1 Ερευνητικό ερώτημα 1: Στοιχεία γνώσεων και αντιλήψεων των υπαλλήλων της Γραμματείας αναφορικά με τη ΔΟΠ.....	228
7.2.2 Ερευνητικό ερώτημα 2: Τρόπος εξυπηρέτησης και βαθμός ενημέρωσης των φοιτητών από τη Γραμματεία.....	228
7.2.3 Ερευνητικό ερώτημα 3: Αποτελεσματικότητα του students web βάσει των απαντήσεων του προσωπικού της Γραμματείας.....	230
7.2.4 Ερευνητικό ερώτημα 4: Βαθμός σημαντικότητας των υπηρεσιών για τους φοιτητές.....	230
7.2.5 Ερευνητικό ερώτημα 5: Βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.....	231
7.2.6 Ερευνητικό ερώτημα 6: Προβλήματα παρεχόμενων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.....	232
7.2.7 Ερευνητικό ερώτημα 7: Προτάσεις βελτίωσης της λειτουργίας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.....	232
7.2.8 Ερευνητικό ερώτημα 8: Εφαρμογή και συμβολή των εργαλείων της ΔΟΠ στη βελτίωση ποιότητας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.....	234
7.3 Προτάσεις.....	235
Βιβλιογραφία.....	236
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	249
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	249
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ	257
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ: ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	260

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 4.1 Διάγραμμα αιτίου-αποτελέσματος.....	159
Διάγραμμα 4.2 Διάγραμμα ανάλυσης Pareto.....	164
Διάγραμμα 5.1 Διάγραμμα συμμετεχόντων στην έρευνα ανά φύλο.....	181
Διάγραμμα 5.2 Διάγραμμα συμμετεχόντων στην έρευνα ανά έτος σπουδών.....	182
Διάγραμμα 5.3 Διάγραμμα μέσων όρων του βαθμού ενημέρωσης για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	184
Διάγραμμα 5.4 Διάγραμμα μέσων όρων του τρόπου υποβολής αίτησης στη Γραμματεία βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	185
Διάγραμμα 5.5 Διάγραμμα μέσων όρων του τρόπου ενημέρωσης για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών....	187
Διάγραμμα 5.6 Διάγραμμα μέσων όρων του τρόπου ενημέρωσης για αναβολές μαθημάτων βάσει απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	189
Διάγραμμα 5.7 Διάγραμμα μέσων όρων της αξιολόγησης σημαντικότητας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	190
Διάγραμμα 5.8 Διάγραμμα μέσων όρων του βαθμού ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	193
Διάγραμμα 5.9 Διάγραμμα μέσων όρων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας students web βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	194
Διάγραμμα 5.10 Διάγραμμα μέσων όρων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της επίσημης ιστοσελίδας του Τμήματος βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	196
Διάγραμμα 5.11 Διάγραμμα μέσων όρων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος» βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	197
Διάγραμμα 5.12 Διάγραμμα μέσων όρων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	199
Διάγραμμα 5.13 Διάγραμμα μέσων όρων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας αίτησης για στεγαστικό επίδομα βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	200
Διάγραμμα 5.14 Διάγραμμα μέσων όρων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας unipay για κινητά βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	202
Διάγραμμα 5.15 Διάγραμμα σχετικών συχνοτήτων των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	203
Διάγραμμα 5.16: Διάγραμμα συχνοτήτων των αιτιών των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	205
Διάγραμμα 5.17: Διάγραμμα συχνοτήτων των συνεπειών των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	206

Διάγραμμα 5.18 Προτάσεις βελτίωσης για όλες τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	207
Διάγραμμα 5.19 Προτάσεις βελτίωσης για την καθεμία ηλεκτρονική διοικητική υπηρεσία βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	208
Διάγραμμα 5.20 Διάγραμμα Ishikawa για τις αστοχίες στην υπηρεσία students web.....	210
Διάγραμμα 5.21 Διάγραμμα Ishikawa για τις αστοχίες στην υπηρεσία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας.....	210
Διάγραμμα 5.22 Διάγραμμα Ishikawa για τις αστοχίες στην υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος».....	211
Διάγραμμα 5.23 Διάγραμμα Ishikawa για τις αστοχίες στην ενημέρωση φοιτητών από την ιστοσελίδα του Τμήματος.....	211
Διάγραμμα 5.24 Διάγραμμα Pareto για τις πιο σημαντικές αστοχίες των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών του ΠΤΔΕ Ρόδου.....	215

Κατάλογος Σχημάτων

Σχήμα 1.1 Τρίπτυχο βελτίωσης ποιότητας παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών.....	30
Σχήμα 3.1 Τα τέσσερα στάδια στην εξέλιξη της διοίκησης ολικής ποιότητας.....	97
Σχήμα 3.2 Πελάτες Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.....	100
Σχήμα 3.3 Διαστάσεις ποιότητας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση.....	107
Σχήμα 3.4 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας της ΔΟΠ.....	108
Σχήμα 3.5 Λόγοι εφαρμογής της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	113
Σχήμα 3.6 Εμπόδια εφαρμογής της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	114
Σχήμα 3.7 Το τρίγωνο Deming ή τρίγωνο Crosby ή τρίγωνο TQM.....	128
Σχήμα 4.1 Σχέση πληθυσμού και δείγματος της έρευνας.....	150
Σχήμα 4.2 Απεικόνιση ερευνητικής διαδικασίας.....	151
Σχήμα 4.3 Διαδικασία υπολογισμού του Βαθμού Προτεραιότητας Κινδύνου PRN.....	161
Σχήμα 5.1 Δήλωση Οράματος της Γραμματείας ΠΤΔΕ Ρόδου για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.....	180

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 2.1 Σύνοψη ερευνών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στον ελληνικό χώρο.....	49
Πίνακας 2.2 Σύνοψη ερευνών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στο διεθνή χώρο.....	77
Πίνακας 3.1 Χρονολογική σειρά εξέλιξης της ποιότητας.....	94
Πίνακας 3.2 Οι διαστάσεις ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	104
Πίνακας 3.3 Τα 7 βασικά εργαλεία ποιότητας και η εφαρμογή τους.....	117
Πίνακας 3.4 Τα 25 εργαλεία και τεχνικές βελτίωσης ποιότητας που χρησιμοποιούνται πιο συχνά με βάση τον οργανισμό ISO καθώς και οι κατηγορίες	

δραστηριοτήτων βελτίωσης στις οποίες εφαρμόζονται.....	121
Πίνακας 3.5 Μοντέλα, πρότυπα και βραβεία ποιότητας που έχουν εφαρμοστεί διεθνώς στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	130
Πίνακας 4.1 Πίνακας εγγεγραμμένων προπτυχιακών φοιτητών ανά φύλο και έτος σπουδών.....	150
Πίνακας 4.2: Ερωτήσεις ερωτηματολογίου και αντιστοιχία με τα ερευνητικά ερωτήματα	155
Πίνακας 4.3: Ερωτήσεις συνέντευξης και αντιστοιχία με τα ερευνητικά ερωτήματα	158
Πίνακας 4.4 Πίνακας FMEA για τις λειτουργίες της Γραμματείας του ΠΤΔΕ Ρόδου.....	160
Πίνακας 4.5 Οδηγίες βαθμολόγησης της κρισιμότητας.....	162
Πίνακας 4.6 Οδηγίες βαθμολόγησης της πιθανότητας εμφάνισης της αστοχίας – Ο.....	163
Πίνακας 4.7 Οδηγίες βαθμολόγησης της πιθανότητας εντοπισμού αστοχίας- D.....	163
Πίνακας 4.8 Εκτίμηση επιπέδου αξιοπιστίας ερωτηματολογίου.....	167
Πίνακας 5.1 Δυνατά-Αδύνατα σημεία του students web.....	173
Πίνακας 5.2 Προβλήματα-Αιτίες-Τρόποι Ελέγχου-Συνέπειες που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει απαντήσεων του προσωπικού της Γραμματείας.....	175
Πίνακας 5.3 Ποσοστά ερωτηθέντων φοιτητών ανά φύλο.....	181
Πίνακας 5.4 Ποσοστά ερωτηθέντων φοιτητών ανά έτος.....	182
Πίνακας 5.5 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων του βαθμού ενημέρωσης για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	183
Πίνακας 5.6 Πίνακας μέσω όρων και τυπικών αποκλίσεων του βαθμού ενημέρωσης για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	183
Πίνακας 5.7 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων του τρόπου υποβολής αίτησης στη Γραμματεία βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	184
Πίνακας 5.8 Πίνακας μέσω όρων και τυπικών αποκλίσεων του τρόπου υποβολής αίτησης στη Γραμματεία βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	185
Πίνακας 5.9 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων του τρόπου ενημέρωσης για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	186
Πίνακας 5.10 Πίνακας μέσω όρων και τυπικών αποκλίσεων του τρόπου ενημέρωσης για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	186
Πίνακας 5.11 Πίνακας συχνοτήτων του τρόπου ενημέρωσης για αναβολές μαθημάτων βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	187
Πίνακας 5.12 Πίνακας μέσω όρων και τυπικών αποκλίσεων του τρόπου ενημέρωσης για αναβολές μαθημάτων βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	188
Πίνακας 5.13 Πίνακας μέσω όρων της αξιολόγησης σημαντικότητας των	

ηλεκτρονικών υπηρεσιών βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	189
Πίνακας 5.14 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων του βαθμού ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	190
Πίνακας 5.15 Πίνακας μέσω των όρων και τυπικών αποκλίσεων του βαθμού ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	192
Πίνακας 5.16 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας students web βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	193
Πίνακας 5.17 Πίνακας μέσω των όρων και τυπικών αποκλίσεων του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας students web βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	194
Πίνακας 5.18 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της επίσημης ιστοσελίδας του Τμήματος βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	195
Πίνακας 5.19 Πίνακας μέσω των όρων και τυπικών αποκλίσεων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της επίσημης ιστοσελίδας του Τμήματος βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	195
Πίνακας 5.20 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος» βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	196
Πίνακας 5.21 Πίνακας μέσω των όρων και τυπικών αποκλίσεων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος» βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	197
Πίνακας 5.22 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	198
Πίνακας 5.23 Πίνακας μέσω των όρων και τυπικών αποκλίσεων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	198
Πίνακας 5.24: Πίνακας κατανομής συχνοτήτων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας αίτησης για στεγαστικό επίδομα βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	199
Πίνακας 5.25: Πίνακας μέσω των όρων και τυπικών αποκλίσεων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας αίτησης για στεγαστικό επίδομα βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	200
Πίνακας 5.26: Πίνακας κατανομής συχνοτήτων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας unipay για κινητά βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	201
Πίνακας 5.27: Πίνακας μέσω των όρων και τυπικών αποκλίσεων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας unipay για κινητά βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	201
Πίνακας 5.28: Πίνακας κατανομής συχνοτήτων των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων	

φοιτητών.....	202
Πίνακας 5.29: Πίνακας κατανομής συχνοτήτων των αιτιών των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	204
Πίνακας 5.30: Πίνακας κατανομής συχνοτήτων των συνεπειών των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.....	205
Πίνακας 5.31 Πίνακας Μελέτης Αστοχίας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών του ΠΤΔΕ Ρόδου.....	212
Πίνακας 5.32 Πίνακας αστοχιών των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών του ΠΤΔΕ Ρόδου.....	216
Πίνακας 5.33 Πίνακας βαθμού προτεραιότητας κινδύνου πριν και μετά τις διορθωτικές ενέργειες.....	216

Κατάλογος Συντομογραφιών

ΑΔΙΠ: Αρχή Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση

ΑΣΟΕΕ: Ανώτατη Σχολή Οικονομικών και Εμπορικών Επιστημών

ΑΤΕΙΘ: Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης

ΔΕΠ: Διδακτικό Ερευνητικό Προσωπικό

ΔΟΠ: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

Ε.Ε.: Ευρωπαϊκή Ένωση

ΕΛΚΕ: Ειδικός Λογαριασμός Κονδυλίων Έρευνας

ΑεξΑΕ: Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Ανώτατη Εκπαίδευση

ΕΠΑΛ: Επαγγελματικό Λύκειο

ΕΧΑΕ: Ευρωπαϊκός Χώρος Ανώτατης Εκπαίδευσης

ΚΠΕ: Κέντρο Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης

ΜΟΔΙΠ: Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας

Μ.Π.Σ: Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Ν.: Νόμος

Ν.Π.Ι.Δ: Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου

ΟΔΕ: Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων

ΟΜΕΑ: Ομάδες Εσωτερικής Αξιολόγησης

ΟΟΣΑ: Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης

ΠΤΔΕ: Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης

ΣΜΑ: Σύστημα Μέτρησης Απόδοσης

ΤΕΕ: Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια

ΤΕΙ: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα

ΤΠΕ: Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνίας

ΥΠΔΒΜΘ: Υπουργείο Παιδείας, Διά Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων

ΥΠ.Ε.Π.Θ.: Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων

Περίληψη

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) αποτελεί μια πρόκληση για τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και κυρίως για το νέο διαμορφωμένο περιβάλλον όπου οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν βασικό κομμάτι της εξυπηρέτησης του φοιτητή. Στην παρούσα εργασία εφαρμόστηκαν πέντε εργαλεία ποιότητας (Έντυπο συλλογής δεδομένων-ερωτηματολόγιο, η Δήλωση Οράματος, Διάγραμμα Αιτίου και Αποτελέσματος, Μελέτη Αστοχίας και Ανάλυση Pareto) στις λειτουργίες των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών του Παιδαγωγικού Δημοτικής Εκπαίδευσης Ρόδου. Για την επιλογή των διαδικασιών χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο που απαντήθηκε από 128 προπτυχιακούς φοιτητές. Επίσης πραγματοποιήθηκε συνέντευξη με δύο άτομα από το προσωπικό της Γραμματείας. Τα αίτια αστοχίας που εντοπίστηκαν ήταν ο ανθρώπινος παράγοντας (φοιτητές, διδακτικό και διοικητικό προσωπικό) και αδυναμίες των ίδιων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Στο τέλος προτείνονται διορθωτικές ενέργειες που διορθώνουν σε κάποιο βαθμό τις αστοχίες που εντοπίστηκαν. Το τρίπτυχο άνθρωπος, ΤΠΕ και ΔΟΠ συμβάλει στη ποιότητα των υπηρεσιών όταν υπάρχει συνεργασία και δίνονται κίνητρα στα ενδιαφερόμενα μέλη να εκφράσουν τις απόψεις και τις προτάσεις τους για αυτές.

Λέξεις Κλειδιά: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ), Μελέτη Αστοχίας (FMEA), Ηλεκτρονικές διοικητικές Υπηρεσίες

Abstract

Total Quality Management (TQM) is a challenge for Higher Education Institutions and especially for the newly formed environment where eGovernment services are a key part of the student's service. In the present study, five quality tools (Data collection - Questionnaire, Vision Statement, Cause and Effect Diagram, Failure Modes and Effects Analysis and Pareto Analysis) were implemented in the functions of the electronic administrative services of the Department of Primary Education of Rhodes. For the selection of processes, a questionnaire was answered by 128 undergraduate students. There was also an interview with two members from the administrative staff. The causes of failure were the human factor (students, faculty and administrative staff) and weaknesses in the e-services. Finally, actions are recommended to correct some of the identified failures. The triptych human, ICT and TQM contributes to the quality of services when there is cooperation with the stakeholders and are given to them motivations to express their views and suggestions on services.

Key Words: Total Quality Management (TQM), Failure Modes and Effects Analysis (FMEA), Electronic Administrative Services

Εισαγωγή

Η τάση επικράτησης του μοντέλου της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) σε ολόένα και περισσότερες επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα οδήγησε στη συζήτηση και για την ποιότητα στην εκπαίδευση. Μελετώντας το εκπαιδευτικό σύστημα και τους οργανισμούς ως παραγωγικά συστήματα, η συστημική προσέγγιση της ΔΟΠ, εστιάζει στην ανάγκη εξασφάλισης ποιοτικών εισροών όπως είναι για παράδειγμα τα προγράμματα σπουδών, οι εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός και στην εξασφάλιση ποιοτικών διαδικασιών όπως η διδακτική μεθοδολογία και η διοίκηση, ώστε να διασφαλίζονται ποιοτικές εκροές-αποτελέσματα, όπως είναι η εκπαίδευση και οι μαθητικές επιδόσεις (Μανώλα & Τσαρούχας, 2010).

Οι Farooq, Akhtar, Ullah και Memon (2007) σημειώνουν ότι η ΔΟΠ μπορεί να εφαρμοστεί στον τομέα της εκπαίδευσης, καθώς αποτελεί μια καλή τεχνική διοίκησης που χρησιμοποιήθηκε και αποδεδειγμένα έδωσε εξαιρετικά αποτελέσματα στην βιομηχανία και τις επιχειρηματικές οργανώσεις. Επίσης σύμφωνα με τους Al-omoush, Alrahahleh και Alabaddi (2015) η ΔΟΠ είναι μια στρατηγική που θα μπορούσε να βρει πρακτική εφαρμογή σε διάφορα ιδρύματα.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί μια μορφή μάνατζμεντ που δίνει έμφαση στη συνεχή ποιοτική βελτίωση της λειτουργίας των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Η διοίκηση ολικής ποιότητας (TQM) στον εκπαιδευτικό οργανισμό απαιτεί τη συμμετοχή και την προσπάθεια όλων των ατόμων, την αποδοχή κοινού οράματος και τη χρησιμοποίηση ποιοτικών και ποσοτικών δεδομένων, τα οποία προσδιορίζουν το πόσο καλά ικανοποιεί το σύστημα τις ανάγκες και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερόμενων μελών μέσα και έξω από τον οργανισμό. Η ΔΟΠ είναι ένας νέος τρόπος σκέψης και ζωής και όταν υλοποιείται σε έναν οργανισμό γίνεται η ψυχή και η καρδιά αυτού (Ζαβλανός, 2003: 55). Σύμφωνα με τον Καλλιώρα (2016) ο τομέας της ποιότητας των παραγωγικών οργανισμών είναι μια σχετικά νέα, συλλογική επιστήμη η οποία δανείζεται στοιχεία από επιστήμες όπως η διοίκηση επιχειρήσεων, η στατιστική, η πληροφορική, μηχανική κ.ά.

Ο τομέας της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης αποτελεί έναν από τους πιο πρόσφατους τομείς παροχής υπηρεσιών όπου υιοθετείται και εφαρμόζεται η φιλοσοφία της ΔΟΠ (Κορρέ-Νάτση, 2003). Μεταξύ αυτών των υπηρεσιών είναι και οι διοικητικές

υπηρεσίες. Η ΔΟΠ μπορεί να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των διοικητικών διαδικασιών και της διοίκησης στην εκπαίδευση (Σφακιανάκη, 2015). Στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση πολλές από τις διοικητικές υπηρεσίες διενεργούνται με τη βοήθεια των ΤΠΕ. Οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες έχουν εισαχθεί τα τελευταία χρόνια στα ιδρύματα.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το νόμο 3979/2011 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η εισαγωγή των ΤΠΕ στις διοικητικές υπηρεσίες των Τριτοβάθμιων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων αποτελεί πλέον μια πραγματικότητα. Η διερεύνηση των απόψεων των φοιτητών-πελατών αλλά και των υπαλλήλων των νέων πλέον διαμορφωμένων παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών σχετικά με το ποιες θεωρούνται πιο σημαντικές, καθώς και ο εντοπισμός των προβλημάτων, αστοχιών προκειμένου να γίνει παρέμβαση, ώστε να βελτιωθεί η διαδικασία διεξαγωγής αυτών και να μειωθούν τα προβλήματα αλλά και τα παράπονα των φοιτητών αποτελούν τη δομή του ερευνητικού προβλήματος που θα εξετασθεί. Συνοπτικά, το παρόν ερευνητικό πρόβλημα αφορά στην εφαρμογή της ΔΟΠ στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες ενός Τριτοβάθμιου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος και συγκεκριμένα του ΠΤΔΕ Ρόδου.

Διάφορες έρευνες που έχουν γίνει ως επί το πλείστο στο διεθνή χώρο στοχεύουν στην αξιολόγηση των υπηρεσιών των Τριτοβάθμιων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων από τα ενδιαφερόμενα μέλη κυρίως τους φοιτητές-πελάτες. Επίσης, στοχεύουν στον εντοπισμό των πιο σημαντικών διαστάσεων ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, στην διερεύνηση των αντιλήψεων για τα κριτήρια αξιολόγησης μεταβλητών όπως η αποτελεσματικότητα του καθηγητή, στη διερεύνηση της διαφοράς μεταξύ των προσδοκιών για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και της ποιότητας που γίνεται αντιληπτή από τα ενδιαφερόμενα μέλη, στη μελέτη των αποτελεσμάτων από την υιοθέτηση διαφόρων εργαλείων και πρακτικών της ΔΟΠ καθώς επίσης και στη μελέτη των μοντέλων και βραβείων που σχετίζονται με την αξιολόγηση της ποιότητας. Επιπλέον, σε άλλες έρευνες εξετάζεται ο βαθμός υιοθέτησης των αρχών διοίκησης ποιότητας από το ανθρώπινο δυναμικό ή γίνεται σύγκριση αποδοτικότητας διαφόρων εργαλείων και προτείνονται εργαλεία και τεχνικές. Υπάρχουν επίσης βιβλιογραφικές έρευνες ανάδειξης της σημασίας της ΔΟΠ στη βελτίωση της ποιότητας σε τριτοβάθμια εκπαιδευτικά συστήματα διαφόρων χωρών στις οποίες έχουν συσταθεί φορείς υπεύθυνοι για την αξιολόγηση της ποιότητας των ιδρυμάτων. Άλλες έρευνες στοχεύουν στη διερεύνηση του νομοθετικού πλαισίου σχετικά με την

ποιότητα και την καταγραφή πρακτικών διασφάλισης ποιότητας που επικρατούν σε τριτοβάθμια ιδρύματα και τέλος στην καταγραφή των διεθνών τάσεων που επικρατούν στο διεθνή χώρο σχετικά με την ποιότητα. Στην Ελλάδα συγκριτικά με το διεθνή χώρο δεν έχουν γίνει πολλές έρευνες στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση που να σχετίζονται με την εφαρμογή και την υιοθέτηση της προσέγγισης της ΔΟΠ.

Αναφορικά με την προβληματική της εν λόγω έρευνας οι Gemmell και Pagano (2003) διερευνώντας τις αντιλήψεις και τη στάση φοιτητών-χρηστών για ένα πληροφοριακό σύστημα διοίκησης του Πανεπιστημίου Salford στο Ηνωμένο Βασίλειο κατέληξαν στο συμπέρασμα πως υπάρχει η ανάγκη να δοθούν κίνητρα στους χρήστες ώστε να εκφράζουν τις απαιτήσεις και τις γενικές ανησυχίες τους για το σύστημα προκειμένου να συμβάλλουν στη βελτίωση αυτού. Στην παρούσα έρευνα επιχειρείται η διερεύνηση των αντιλήψεων των φοιτητών/τριών αλλά και των υπαλλήλων της Γραμματείας τους ΠΤΔΕ Ρόδου σχετικά με το πληροφοριακό σύστημα διοίκησης students web αλλά και των λοιπών ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών που παρέχονται.

Οι Lagrosen, Seyyed-Hashemi και Leitner (2004) υπογραμμίζουν την αξία του προσδιορισμού συγκεκριμένων διαστάσεων ποιότητας για κάθε δραστηριότητα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Στην παρούσα έρευνα επιχειρούμε να εστιάσουμε στις διαστάσεις μια δραστηριότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών που είναι οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες και οι οποίες αποτελούν υποσύστημα των συνολικά παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τον Saha (2016) τονίζεται το γεγονός ότι ενώ υπάρχουν πολλές έρευνες που σχετίζονται με τη ΔΟΠ δεν υπάρχει διαθέσιμη πολύ βιβλιογραφία σχετικά την εφαρμογή της διοίκησης ολικής ποιότητας στα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να συμβάλει στον εμπλουτισμό της βιβλιογραφίας αναφορικά με την εφαρμογή της διοίκησης ολικής ποιότητας σε εκπαιδευτικό Ίδρυμα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.

Στην παρούσα εργασία θα επιχειρηθεί η εφαρμογή πέντε εργαλείων ποιότητας (Έντυπο συλλογής δεδομένων-ερωτηματολόγιο, η Δήλωση Οράματος, Διάγραμμα αιτίας-αποτελέσματος, Μελέτη Αστοχίας και Ανάλυση Pareto) στη λειτουργία της Γραμματείας ενός Εκπαιδευτικού Ίδρυματος και συγκεκριμένα του Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Αιγαίου, ώστε να εντοπιστούν

πιθανά σφάλματα/αστοχίες, να καταγραφούν οι επιπτώσεις τους στη λειτουργία της Γραμματείας του Τμήματος και να προταθούν λύσεις και διορθωτικές ενέργειες, που θα βελτιώνουν τις παρεχόμενες προς τους φοιτητές ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.

Ειδικότερα, με την παρούσα εργασία επιχειρείται να διερευνηθεί ο βαθμός συμβολής της προσέγγισης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στη βελτίωση της λειτουργίας των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Γραμματείας.

Δομή της εργασίας

Η παρούσα εργασία αποτελείται από δύο μέρη, τη θεωρητική προσέγγιση και την έρευνα και αποτελείται από επτά κεφάλαια.

Στο πρώτο κεφάλαιο με τίτλο «Προβληματική της έρευνας» διατυπώνεται με σαφήνεια το ερευνητικό πρόβλημα καθώς, επίσης, ο σκοπός και τα ερωτήματα της εν λόγω έρευνας. Ακόμη, αναλύεται η αναγκαιότητα να προβούμε στη συγκεκριμένη έρευνα, οι απαραίτητες προϋποθέσεις για τη διεξαγωγή και επιτυχή ολοκλήρωσή της και οι λόγοι που την καθιστούν σημαντική. Εν συνεχεία στο τέλος του κεφαλαίου γίνεται αναφορά στην οριοθέτηση του προβλήματος.

Στο δεύτερο κεφάλαιο με τίτλο «Θεωρητική προσέγγιση» γίνεται η παρουσίαση της ΔΟΠ στο χώρο των υπηρεσιών της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Κατόπιν, γίνεται αναφορά στη συμβολή των ΤΠΕ στην ποιότητα των υπηρεσιών με έμφαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, ώστε να καταλήξουμε στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες του ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου οι οποίες αποτελούν το πεδίο εφαρμογής της ΔΟΠ στην παρούσα εργασία.

Ακολουθεί το τρίτο κεφάλαιο που αναφέρεται στη μεθοδολογία της έρευνας στο οποίο παρουσιάζονται και περιγράφονται η μεθοδολογική προσέγγιση, το είδος της έρευνας, ο πληθυσμός και το δείγμα αυτής, η διαδικασία που ακολουθήθηκε, τα ερευνητικά εργαλεία και συγκεκριμένα το ερωτηματολόγιο και η συνέντευξη καθώς, επίσης, και η κατασκευή των εργαλείων της ΔΟΠ που εφαρμόστηκαν. Η μέτρηση της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας του ερωτηματολογίου αναφέρονται στη συνέχεια

και τέλος παρουσιάζεται ο τρόπος με τον οποίο συλλέχθηκαν και αναλύθηκαν τα δεδομένα.

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Αρχικά παρουσιάζονται και αναλύονται τα αποτελέσματα της συνέντευξης με το προσωπικό της Γραμματείας και η «Δήλωση Οράματος» και κατόπιν του ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε στους προπτυχιακούς φοιτητές του ΠΤΔΕ Ρόδου. Στη συνέχεια ακολουθεί η παρουσίαση της εφαρμογής των εργαλείων της ΔΟΠ στα δεδομένα που προέκυψαν από τις προηγούμενες διαδικασίες της συνέντευξης και του ερωτηματολογίου. Συγκεκριμένα παρατίθενται τα διαγράμματα αιτίου-αποτελέσματος ή αλλιώς Ishikawa, η μελέτη αστοχίας και το διάγραμμα Pareto για τις επιλεγθείσες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες οι οποίες είναι πιο σημαντικές για τους φοιτητές και για τις οποίες παρατηρήθηκαν οι περισσότερες αστοχίες με βάση τα αποτελέσματα της συνέντευξης με το προσωπικό της Γραμματείας και τις απαντήσεις των φοιτητών στο ερωτηματολόγιο.

Στο έκτο κεφάλαιο γίνεται η συζήτηση των αποτελεσμάτων της έρευνας που παρουσιάστηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο, προκειμένου να εξαχθούν χρήσιμα και εποικοδομητικά συμπεράσματα που αφορούν τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες του ΠΤΔΕ Ρόδου και την εφαρμογή της ΔΟΠ σε αυτές.

Τέλος, στο έβδομο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα από την παρούσα έρευνα η οποία προσπάθησε να δώσει απαντήσεις αναφορικά με τη λειτουργία των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών του ΠΤΔΕ Ρόδου και να εξετάσει τη συμβολή των εργαλείων της ΔΟΠ στη βελτίωση των υπηρεσιών εκείνων που παρουσιάζουν τις περισσότερες αστοχίες και που θεωρούνται πιο σημαντικές για τους φοιτητές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

1.1 Περίληψη

Στο κεφάλαιο της προβληματικής της έρευνας διατυπώνεται με σαφήνεια το ερευνητικό πρόβλημα καθώς επίσης ο σκοπός και τα ερωτήματα της εν λόγω έρευνας. Ακόμη αναλύεται η αναγκαιότητα να προβούμε στη συγκεκριμένη έρευνα, οι απαραίτητες προϋποθέσεις για τη διεξαγωγή και επιτυχή ολοκλήρωσή της και οι λόγοι που την καθιστούν σημαντική. Εν συνεχεία στο τέλος του κεφαλαίου γίνεται αναφορά στην οριοθέτηση του προβλήματος.

1.2 Διατύπωση του ερευνητικού προβλήματος

Η τάση επικράτησης του μοντέλου της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) σε ολόένα και περισσότερες επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα οδήγησε στη συζήτηση και για την ποιότητα στην εκπαίδευση. Μελετώντας το εκπαιδευτικό σύστημα και τους οργανισμούς ως παραγωγικά συστήματα, η συστημική προσέγγιση της ΔΟΠ, εστιάζει στην ανάγκη εξασφάλισης ποιοτικών εισροών όπως είναι για παράδειγμα τα προγράμματα σπουδών, οι εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός και στην εξασφάλιση ποιοτικών διαδικασιών όπως η διδακτική μεθοδολογία και η διοίκηση, ώστε να διασφαλίζονται ποιοτικές εκροές-αποτελέσματα, όπως είναι η εκπαίδευση και οι μαθητικές επιδόσεις (Μανώλα & Τσαρούχας, 2010).

Οι Farooq και συν., (2007) σημειώνουν ότι η ΔΟΠ μπορεί να εφαρμοστεί στον τομέα της εκπαίδευσης καθώς αποτελεί μια καλή τεχνική διοίκησης που χρησιμοποιήθηκε και αποδεδειγμένα έδωσε εξαιρετικά αποτελέσματα στην βιομηχανία και τις επιχειρηματικές οργανώσεις. Επίσης σύμφωνα με τους Al-omoush και συν., (2015) η ΔΟΠ είναι μια στρατηγική που θα μπορούσε να βρει πρακτική εφαρμογή σε διάφορα ιδρύματα.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί μια μορφή μάνατζμεντ που δίνει έμφαση στη συνεχή ποιοτική βελτίωση της λειτουργίας των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Η διοίκηση ολικής ποιότητας (TQM) στον εκπαιδευτικό οργανισμό απαιτεί τη συμμετοχή και την προσπάθεια όλων των ατόμων, την αποδοχή κοινού οράματος και

τη χρησιμοποίηση ποιοτικών και ποσοτικών δεδομένων, τα οποία προσδιορίζουν το πόσο καλά ικανοποιεί το σύστημα τις ανάγκες και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερόμενων μελών μέσα και έξω από τον οργανισμό. Η ΔΟΠ είναι ένας νέος τρόπος σκέψης και ζωής και όταν υλοποιείται σε έναν οργανισμό γίνεται η ψυχή και η καρδιά αυτού (Ζαβλανός, 2003: 55). Σύμφωνα με τον Καλλιώρα (2016) ο τομέας της ποιότητας των παραγωγικών οργανισμών είναι μια σχετικά νέα, συλλογική επιστήμη η οποία δανείζεται στοιχεία από επιστήμες όπως η διοίκηση επιχειρήσεων, η στατιστική, η πληροφορική, μηχανική κ.ά.

Ο τομέας της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης αποτελεί έναν από τους πιο πρόσφατους τομείς παροχής υπηρεσιών όπου υιοθετείται και εφαρμόζεται η φιλοσοφία της ΔΟΠ (Κορρέ-Νάτση, 2003). Μεταξύ αυτών των υπηρεσιών είναι και οι διοικητικές υπηρεσίες. Η ΔΟΠ μπορεί να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των διοικητικών διαδικασιών και της διοίκησης στην εκπαίδευση (Σφακιανάκη, 2015). Στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση πολλές από τις διοικητικές υπηρεσίες διενεργούνται με τη βοήθεια των ΤΠΕ. Οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες έχουν εισαχθεί τα τελευταία χρόνια στα ιδρύματα.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το νόμο 3979/2011 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η εισαγωγή των ΤΠΕ στις διοικητικές υπηρεσίες των Τριτοβάθμιων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων αποτελεί πλέον μια πραγματικότητα. Η διερεύνηση των απόψεων των φοιτητών-πελατών αλλά και των υπαλλήλων των νέων πλέον διαμορφωμένων παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών σχετικά με το ποιες θεωρούνται πιο σημαντικές καθώς και ο εντοπισμός των προβλημάτων, αστοχιών προκειμένου να γίνει παρέμβαση ώστε να βελτιωθεί η διαδικασία διεξαγωγής αυτών και να μειωθούν τα προβλήματα αλλά και τα παράπονα των φοιτητών αποτελούν τη δομή του ερευνητικού προβλήματος που θα εξετασθεί. Συνοπτικά, το παρόν ερευνητικό πρόβλημα αφορά την εφαρμογή της ΔΟΠ στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες ενός Τριτοβάθμιου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος και συγκεκριμένα του ΠΤΔΕ Ρόδου.

1.3 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας

Στην παρούσα εργασία θα επιχειρηθεί η εφαρμογή πέντε εργαλείων ποιότητας (Έντυπο συλλογής δεδομένων-ερωτηματολόγιο, η Δήλωση Οράματος, Διάγραμμα αιτίας-αποτελέσματος, Μελέτη Αστοχίας και Ανάλυση Pareto) στη λειτουργία της

Γραμματείας ενός Εκπαιδευτικού Ιδρύματος και συγκεκριμένα του Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Αιγαίου, ώστε να εντοπιστούν πιθανά σφάλματα/αστοχίες, να καταγραφούν οι επιπτώσεις τους στη λειτουργία της Γραμματείας του Τμήματος και να προταθούν λύσεις και διορθωτικές ενέργειες, που θα βελτιώνουν τις παρεχόμενες προς τους φοιτητές ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.

Ειδικότερα, με την παρούσα εργασία επιχειρείται να διερευνηθεί ο βαθμός συμβολής της προσέγγισης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στη βελτίωση της λειτουργίας των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Γραμματείας.

Αναλυτικότερα, η παρούσα μελέτη έχει σκοπό:

α. να εξετάσει τις γνώσεις και τις αντιλήψεις των υπαλλήλων της Γραμματείας σχετικά με τη ΔΟΠ αλλά και να τους εισαγάγει στη φιλοσοφία της μέσα από το εργαλείο Διατύπωσης Οράματος,

β. να διερευνήσει τις απόψεις των φοιτητών/τριών για τις παρεχόμενες από τη Γραμματεία ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες,

γ. να διερευνήσει τις απόψεις των υπαλλήλων της Γραμματείας σχετικά με τη ροή και λειτουργία της εργασίας τους μετά την πρόσφατη εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος students web,

δ. να εντοπίσει τα πιθανά προβλήματα και τις αστοχίες που παρουσιάζονται στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες και

ε. στη συνέχεια να προτείνει διορθωτικές ενέργειες προς βελτίωση των υπηρεσιών

Τα ερευνητικά ερωτήματα που τίθενται και στα οποία η παρούσα εργασία καλείται να απαντήσει είναι τα εξής:

1^ο: Ποιες είναι οι γνώσεις και οι αντιλήψεις των υπαλλήλων της Γραμματείας για τη φιλοσοφία της ΔΟΠ;

2^ο: Ποιος είναι ο τρόπος με τον οποίο οι φοιτητές επιλέγουν να εξυπηρετηθούν από τη Γραμματεία, καθώς και ο βαθμός ενημέρωσης που έχουν σχετικά με τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες;

3^ο: Ποια είναι η άποψη των υπαλλήλων ως προς την αποτελεσματικότητα (δυνατά σημεία και αδυναμίες) για το πληροφοριακό σύστημα students web που εισήχθη τα τελευταία δύο χρόνια στη Γραμματεία;

4^ο: Ποιες είναι οι πιο σημαντικές ηλεκτρονικές διοικητικές λειτουργίες της Γραμματείας με βάση τις απόψεις των φοιτητών/τριών και του προσωπικού της Γραμματείας;

5^ο: Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι φοιτητές από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες;

6^ο: Σε ποιες από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες εντοπίζονται προβλήματα και αστοχίες;

7^ο: Ποιες είναι οι προτάσεις βελτίωσης του προσωπικού της Γραμματείας και των φοιτητών;

8^ο: Πώς μπορούν να εφαρμοστούν και να συμβάλουν τα εργαλεία της διοίκησης ολικής ποιότητας στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

1.4 Αναγκαιότητα της έρευνας

Είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια προσπάθεια των αναπτυσσόμενων χωρών προκειμένου να γίνουν ανταγωνιστικά, να αποκτήσουν καλή φήμη και κύρος και να βοηθήσουν την οικονομία της χώρας στην οποία εδρεύουν να υιοθετούν τη ΔΟΠ και τις πρακτικές της. Σύμφωνα με τον Καζιάνη (2007) αν και η αξία και το ποιοτικό αποτέλεσμα της εκπαιδευτικής δράσης των ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Ελλάδας ανήκε στο 15% περίπου των ανεπτυγμένων κρατών του πλανήτη τη χρονιά 2007, συγκρινόμενη η κατάσταση στην Ελλάδα με τα όμοια εκπαιδευτικά συστήματα του ανεπτυγμένου κόσμου δε φαίνεται να ήταν τόσο καλή καθώς το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα χρειάζεται κάτι παραπάνω από ένα πρότυπο ή ένα εργαλείο ποιότητας για να ορθοποδήσει.

Διάφορες έρευνες που έχουν γίνει ως επί το πλείστο στο διεθνή χώρο στοχεύουν στην αξιολόγηση των υπηρεσιών των Τριτοβάθμιων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων από τα ενδιαφερόμενα μέλη κυρίως τους φοιτητές-πελάτες. Επίσης, στοχεύουν στον εντοπισμό των πιο σημαντικών διαστάσεων ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών,

στην διερεύνηση των αντιλήψεων για τα κριτήρια αξιολόγησης μεταβλητών όπως η αποτελεσματικότητα του καθηγητή, στη διερεύνηση της διαφοράς μεταξύ των προσδοκιών για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και της ποιότητας που γίνεται αντιληπτή από τα ενδιαφερόμενα μέλη, στη μελέτη των αποτελεσμάτων από την υιοθέτηση διαφόρων εργαλείων και πρακτικών της ΔΟΠ καθώς επίσης και στη μελέτη των μοντέλων και βραβείων που σχετίζονται με την αξιολόγηση της ποιότητας. Επιπλέον, σε άλλες έρευνες εξετάζεται ο βαθμός υιοθέτησης των αρχών διοίκησης ποιότητας από το ανθρώπινο δυναμικό ή γίνεται σύγκριση αποδοτικότητας διαφόρων εργαλείων και προτείνονται εργαλεία και τεχνικές. Υπάρχουν επίσης βιβλιογραφικές έρευνες ανάδειξης της σημασίας της ΔΟΠ στη βελτίωση της ποιότητας σε τριτοβάθμια εκπαιδευτικά συστήματα διαφόρων χωρών στις οποίες έχουν συσταθεί φορείς υπεύθυνοι για την αξιολόγηση της ποιότητας των ιδρυμάτων. Άλλες έρευνες στοχεύουν στη διερεύνηση του νομοθετικού πλαισίου σχετικά με την ποιότητα και την καταγραφή πρακτικών διασφάλισης ποιότητας που επικρατούν σε τριτοβάθμια ιδρύματα και τέλος στην καταγραφή των διεθνών τάσεων που επικρατούν στο διεθνή χώρο σχετικά με την ποιότητα. Στην Ελλάδα συγκριτικά με το διεθνή χώρο δεν έχουν γίνει πολλές έρευνες στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση που να σχετίζονται με την εφαρμογή και την υιοθέτηση της προσέγγισης της ΔΟΠ.

Αναφορικά με την προβληματική της εν λόγω έρευνας οι Gemmell και Pagano (2003) διερευνώντας τις αντιλήψεις και τη στάση φοιτητών-χρηστών για ένα πληροφοριακό σύστημα διοίκησης του Πανεπιστημίου Salford στο Ηνωμένο Βασίλειο κατέληξαν στο συμπέρασμα πώς υπάρχει η ανάγκη να δοθούν κίνητρα στους χρήστες ώστε να εκφράζουν τις απαιτήσεις και τις γενικές ανησυχίες τους για το σύστημα προκειμένου να συμβάλλουν στη βελτίωση αυτού. Στην παρούσα έρευνα επιχειρείται η διερεύνηση των αντιλήψεων των φοιτητών/τριών αλλά και των υπαλλήλων της Γραμματείας τους ΠΤΔΕ Ρόδου σχετικά με το πληροφοριακό σύστημα διοίκησης students web αλλά και των λοιπών ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών που παρέχονται.

Οι Lagrosen και συν. (2004) υπογραμμίζουν την αξία του προσδιορισμού συγκεκριμένων διαστάσεων ποιότητας για κάθε δραστηριότητα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Στην παρούσα έρευνα επιχειρούμε να εστιάσουμε στις διαστάσεις μια δραστηριότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών που είναι οι ηλεκτρονικές διοικητικές

υπηρεσίες και οι οποίες αποτελούν υποσύστημα των συνολικά παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών.

Η Chua (2004) αξιολόγησε τα χαρακτηριστικά ποιότητας της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης από διαφορές οπτικές γωνίες τονίζοντας το γεγονός ότι η χρήση διαφόρων τεχνικών στη μέτρηση διαδικασιών ασκείται συνήθως από επιτυχημένες επιχειρήσεις. Στην παρούσα έρευνα διερευνούμε τις αντιλήψεις και των φοιτητών/τριών και των υπαλλήλων για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες άρα έχουμε αξιολόγηση από δύο διαφορετικές οπτικές γωνίες καθώς επίσης χρησιμοποιούμε διάφορα εργαλεία και τεχνικές της ΔΟΠ για τη μέτρηση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Οι Quinn, Lemay, Larsen και Johnson (2009) υπογραμμίζουν τη σημασία του να ξεπεραστούν διάφορα εμπόδια προκειμένου να εφαρμοστεί η οποιαδήποτε τεχνική στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Αυτά είναι ο προσδιορισμός της έννοιας του πελάτη, η κοινή λήψη αποφάσεων, η αντίσταση στις τεχνικές της βιομηχανίας και η αντίσταση στην αλλαγή. Στην παρούσα έρευνα επιχειρούμε να διερευνήσουμε αρχικά τις αντιλήψεις των υπαλλήλων για τη ΔΟΠ, να τους εισάγουμε στη φιλοσοφία της ώστε μέσα από τη Δήλωση Οράματος που αποτελεί εργαλείο της ΔΟΠ να γίνουν αρωγοί στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.

Οι Ali και Shastri (2010) τονίζουν τα οφέλη της ΔΟΠ που μεταξύ άλλων περιλαμβάνουν την ενίσχυση του ηθικού των εργαζομένων, την καλύτερη ομαδική εργασία μεταξύ των τμημάτων, την αυξημένη ποιότητα από την άποψη του πελάτη και τη συνεχή ανάπτυξη καθενός που είναι μέρος του ιδρύματος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Η παρούσα έρευνα επιχειρεί να επιβεβαιώσει τα οφέλη από την εφαρμογή της ΔΟΠ σε συγκεκριμένη περιοχή που σχετίζεται με τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες αλλά και να παρουσιάσει τον αντίκτυπο αυτής στα εμπλεκόμενα με τις υπηρεσίες άτομα.

Ο τρόπος προσέγγισης του προβλήματος που εξετάζει η παρούσα έρευνα στηρίζεται σε μια προηγούμενη μελέτη που έγινε με διαφορετικούς όμως συμμετέχοντες καθώς και σε διαφορετικό τόπο έρευνας. Συγκεκριμένα την έρευνα Μανώλα και Τσαρούχα (2010) που διεξήχθη στο ΑΤΕΙΘ Κατερίνης και στην οποία τονίζεται η σημασία της εφαρμογής των εργαλείων της ΔΟΠ στην ανάδειξη προβλημάτων, στην πρόταση

λύσεων και στον καθορισμό διαδικασιών που είναι χρήσιμες για τη λειτουργία των Ιδρυμάτων. Επομένως τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας θα μπορούσαν να επιβεβαιώσουν τα πορίσματα της έρευνας στο ΑΤΕΙΘ που αποδεικνύουν το όφελος από την εφαρμογή της ΔΟΠ στη βελτίωση των υπηρεσιών της Γραμματείας. Στην παρούσα έρευνα του ΠΤΔΕ Ρόδου προστίθεται και ένα επιπλέον εργαλείο της ΔΟΠ, η Δήλωση Οράματος με σκοπό να βελτιωθεί η πρακτική εφαρμογής της. Επίσης διερευνώνται οι αντιλήψεις των υπαλλήλων σχετική με τη φιλοσοφία της ΔΟΠ.

Ο Albaqami (2015) υπογραμμίζει ότι όταν οι εργαζόμενοι έχουν επίγνωση της δέσμευσης του ιδρύματος για διατήρηση υψηλών προτύπων τότε λειτουργούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, χρησιμοποιώντας τις ικανότητές τους, προκειμένου το ίδρυμα να παραμείνει συνεπές με τα πρότυπα αυτά. Συγκεκριμένα η ευαισθητοποίηση των εργαζομένων είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας για την επιτυχημένη εφαρμογή της ποιότητας. Στην παρούσα έρευνα επιχειρούμε να πετύχουμε αυτή την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων μέσα από τη Δήλωση Οράματος που γίνεται πριν την εφαρμογή της ΔΟΠ.

Σύμφωνα με τον Saha (2016) τονίζεται το γεγονός ότι ενώ υπάρχουν πολλές έρευνες που σχετίζονται με τη ΔΟΠ δεν υπάρχει διαθέσιμη πολύ βιβλιογραφία σχετικά την εφαρμογή της διοίκησης ολικής ποιότητας στα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να συμβάλει στον εμπλουτισμό της βιβλιογραφίας αναφορικά με την εφαρμογή της διοίκησης ολικής ποιότητας σε εκπαιδευτικό ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Άλλοι λόγοι αιτιολόγησης της σημασίας του προβλήματος αποτελεί και η προσωπική εμπειρία της ερευνήτριας, η οποία χρησιμοποίησε τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες του ΠΤΔΕ Ρόδου μέσα από τη φοίτηση της στο εν λόγω τμήμα του ΠΤΔΕ Ρόδου και η οποία έχει την εμπειρία της περιόδου που προηγήθηκε και ακολούθησε της εισαγωγής του πληροφοριακού συστήματος της ηλεκτρονικής Γραμματείας.

Επιπλέον διερευνώντας την ανάγκη εφαρμογή της ΔΟΠ στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση μπορούν να ωφεληθούν τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και συγκεκριμένα η ηγεσία των ακαδημαϊκών τμημάτων και οι υπάλληλοι των διοικητικών υπηρεσιών καθώς θα γνωρίσουν τα εργαλεία της, τον τρόπο εφαρμογής τους και θα κατανοήσουν τα οφέλη από την υιοθέτησή της ΔΟΠ.

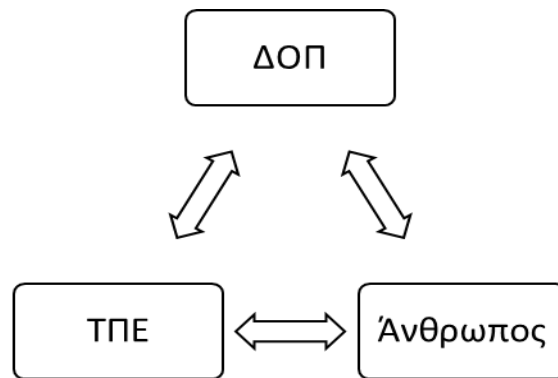
Ακόμη καθώς το πληροφοριακό σύστημα students web και άλλες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες που μελετήθηκαν χρησιμοποιούνται και από πλήθος άλλων σχολών τα τελευταία χρόνια, η μεθοδολογία και τα συμπεράσματα της εν λόγω έρευνας μπορούν να αξιοποιηθούν εξίσου και από άλλα εκπαιδευτικά ιδρύματα που χρησιμοποιούν αυτό το πλήθος των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των φοιτητών τους.

Τέλος εφόσον η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μέρος πλέον όχι μόνο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης αλλά και των άλλων βαθμίδων εκπαίδευσης και γενικά των διοικητικών υπηρεσιών του ιδιωτικού και δημοσίου τομέα, η εν λόγω έρευνα μπορεί να συμβάλει στην εισαγωγή και προσέγγιση της ΔΟΠ στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες στην πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια εκπαίδευση αλλά και των διαφόρων λοιπών τομέων πέραν της εκπαίδευσης.

1.5 Σπουδαιότητα της έρευνας

Η σπουδαιότητα της έρευνας έγκειται στο γεγονός ότι επιχειρεί να υπογραμμίσει τη σημασία της εισαγωγής και εφαρμογής της προσέγγισης της ΔΟΠ στο νέο διαμορφωμένο διοικητικό περιβάλλον στα ακαδημαϊκά ιδρύματα που έχει προκύψει με την εισαγωγή των ΤΠΕ και συγκεκριμένα με την υιοθέτηση πληροφοριακών συστημάτων. Ο συνδυασμός των ΤΠΕ, της εφαρμογής των εργαλείων της ΔΟΠ και της συμβολής του ανθρώπινου παράγοντα στις διοικητικές υπηρεσίες των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων είναι μέγιστης σημασίας για την βελτιστοποίηση της διεξαγωγής της εργασίας των διοικητικών υπαλλήλων αλλά και της καλύτερης εξυπηρέτησης των φοιτητών. Αυτό θα οδηγήσει στην αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων καθώς επίσης και στο να ξεχωρίζουν για την ποιότητα τους αλλά και να εναρμονίζονται με τα διεθνή πρότυπα που επικρατούν στο χώρο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Τα ευρήματα αυτής μπορούν να βρουν εφαρμογή και σε άλλες υπηρεσίες των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων τονίζοντας το τρίπτυχο ΔΟΠ, άνθρωπος και ΤΠΕ για τη βελτίωση της ποιότητας.

Σχήμα 1.1 Τρίπτυχο βελτίωσης ποιότητας παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών



1.6 Προϋποθέσεις της έρευνας

Προκειμένου να διεξαχθεί η έρευνα απαιτούνται κάποιες προϋποθέσεις. Αυτές είναι η πρόσβαση σε συμμετέχοντες και σε τόπους έρευνας καθώς και η διαθεσιμότητα χρόνου (Creswell, 2011). Συγκεκριμένα ο τόπος της έρευνας είναι οικείος για την ερευνήτρια διότι η ίδια υπήρξε φοιτήτρια του εν λόγω τμήματος και μάλιστα φοιτούσε την περίοδο της εισαγωγής του πληροφοριακού συστήματος students web της ηλεκτρονικής Γραμματείας. Οι συμμετέχοντες της εν λόγω έρευνας είναι φοιτητές του Παιδαγωγικού Δημοτικής Εκπαίδευσης Ρόδου καθώς επίσης και το προσωπικό της Γραμματείας του τμήματος, πολλά εκ των οποίων πρόσωπα είναι γνωστά στην ερευνήτρια και επομένως υπάρχει οικειότητα και ευκολία στην προσέγγιση αυτών.

1.7 Οριοθέτηση του προβλήματος

Η έρευνα αφορά την εφαρμογή και την προσέγγιση της ΔΟΠ στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες του Παιδαγωγικού Δημοτικής Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών, τον εντοπισμό των πιο σημαντικών εξ αυτών καθώς και των πιθανών προβλημάτων και αστοχιών απευθύνεται σε συνολικά 128 ενεργούς προπτυχιακούς φοιτητές. Συγκεκριμένα για την έρευνα χρησιμοποιείται το 20% περίπου του αριθμού των εγγεγραμμένων ενεργών φοιτητών ανά έτος σπουδών. Επίσης η συνέντευξη αποτελεί το δεύτερο εργαλείο συλλογής δεδομένων και το οποίο απευθύνεται στο προσωπικό της Γραμματείας. Τα εργαλεία της ΔΟΠ που χρησιμοποιούνται είναι εκτός από το

Έντυπο συλλογής δεδομένων-ερωτηματολόγιο, η Δήλωση Οράματος, το Διάγραμμα αιτίας-αποτελέσματος, η Μελέτη Αστοχίας και η Ανάλυση Pareto. Η έρευνα παρεμβαίνει με διορθωτικές ενέργειες προκειμένου να μειώσει ή/και να εξαλείψει τις αστοχίες ώστε να προκύψει η συμβολή της ΔΟΠ στη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών του ΠΤΔΕ Ρόδου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

2.1 Περίληψη

Στο κεφάλαιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης παρουσιάζονται οι έρευνες που έχουν γίνει στην ελληνική εκπαιδευτική πραγματικότητα και στο διεθνή χώρο αναφορικά με την αξιολόγηση της ποιότητας της εκπαίδευσης, των υπηρεσιών της και όλων των διαστάσεων που αυτή περικλείει. Ιδιαίτερα γίνεται αναφορά στη διοίκηση ολικής ποιότητας στην εκπαίδευση και ότι σχετίζεται με αυτήν όπως εργαλεία, μέθοδοι, εμπόδια εφαρμογής, λόγοι εφαρμογής, θεσμικό πλαίσιο, αποτελέσματα, προοπτικές κ.ά. Οι έρευνες στην πλειοψηφία αφορούν την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση που αποτελεί και τον τομέα ενδιαφέροντος της εν λόγω εργασίας. Συγκεκριμένα παρουσιάζονται συνολικά 22 έρευνες από τον ελληνικό χώρο και 56 από το διεθνή χώρο. Στο τέλος της κάθε ενότητας υπάρχει πίνακας με τη σύνοψη των ερευνών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στον ελληνικό και στο διεθνή χώρο αντίστοιχα.

2.2 Βιβλιογραφική ανασκόπηση στην ελληνική εκπαιδευτική πραγματικότητα

Μία από τις πρώτες προσπάθειες εισαγωγής της ΔΟΠ στο Ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα έγινε τη σχολική χρονιά 1999-2000 όπως αναφέρει ο Οικονόμου (2010). Συγκεκριμένα ήταν το «πρόγραμμα Πιλοτικής Εφαρμογής της ΔΟΠ στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση», στο οποίο συμμετείχαν πέντε σχολεία της ελληνικής περιφέρειας σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, το οποίο στέφθηκε σε γενικές γραμμές με επιτυχία παρ' όλα τα στενά χρονικά πλαίσια που αναπτύχθηκε και εφαρμόστηκε, και τις δυσκολίες που υπήρξαν λόγω έλλειψης των κατάλληλων υποδομών και του εξειδικευμένου προσωπικού. Συγκεκριμένα με βάση το πρόγραμμα αυτό έγιναν σεμινάρια από το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας όπου δόθηκε έμφαση στις οδηγίες εφαρμογής της ΔΟΠ στην εκπαίδευση και κατόπιν έγινε πρακτική εφαρμογή των διαδικασιών της Ολικής Ποιότητας και παρουσίαση των αποτελεσμάτων. Οι

βασικές ενότητες των σεμιναρίων αφορούσαν το σχεδιασμό της τάξης, τη διαδικασία αξιολόγησης, θέματα πειθαρχίας, το ρόλο των καθηγητών και το ρόλο των γονέων.

Μεταβαίνοντας στο χώρο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης το 2002 η έρευνα που διεξήχθη από τον Άννινο, είχε στόχο να προσδιορίσει την έννοια της ποιότητας των υπηρεσιών στην ανώτατη εκπαίδευση αλλά και των κρίσιμων παραγόντων που την επηρεάζουν. Πραγματοποιήθηκε έρευνα σε 199 φοιτητές συνολικά από τους οποίους οι 132 ήταν προπτυχιακοί και οι 67 μεταπτυχιακοί φοιτητές του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς. Οι προπτυχιακοί βρίσκονταν στα δύο τελευταία έτη των σπουδών τους ώστε να έχουν αρκετή εμπειρία από τη χρήση των υποστηρικτικών υπηρεσιών. Από τα αποτελέσματα προέκυψε πρόβλημα ποιότητας των υποστηρικτικών υπηρεσιών. Αυτό σημαίνει ότι η ποιότητα αυτών ήταν χαμηλότερη σε σχέση με αυτή που επιθυμούσαν οι πελάτες-φοιτητές. Γενικώς η αντίληψη για την ποιότητα των υποστηρικτικών υπηρεσιών κυμαίνονταν σε ένα μέσο επίπεδο. Οι καλύτερες επιδόσεις σημειώθηκαν στην κατανόηση της έντυπης πληροφόρησης και την ειλικρίνεια των υπαλλήλων προς τους φοιτητές ενώ οι χειρότερες παρατηρήθηκαν στην αξιοπιστία και κυρίως στην τήρηση της ώρας παροχής υπηρεσιών και το ενδιαφέρον για τα προβλήματα των φοιτητών. Η σημαντικότερη διάσταση στην ποιότητα υπηρεσιών ήταν η αξιοπιστία που είχε το μεγαλύτερο αρνητικό αποτέλεσμα και ακολούθησαν η ενσυναίσθηση-κατανόηση, η ανταπόκριση, η διασφάλιση και τελευταία η διάσταση των εμπράγματων στοιχείων. Στη διάσταση αυτή το πανεπιστήμιο είχε επιτύχει τα καλύτερα αποτελέσματα δεδομένου του μικρότερου αρνητικού αποτελέσματος. Το αρνητικό αποτέλεσμα υποδείκνυε ότι υπήρχε μεγάλο περιθώριο βελτίωσης σε όλες τις κρίσιμες διαστάσεις. Οι προπτυχιακοί φοιτητές θεωρούσαν ότι η πληρότητα και η καταλληλότητα των κτιριακών εγκαταστάσεων των υποστηρικτικών υπηρεσιών, του εξοπλισμού, του προσωπικού και του πληροφοριακού υλικού δηλαδή τα εμπράγματα στοιχεία είναι ο σημαντικότερος παράγοντας για την ποιότητα υπηρεσιών. Ως δεύτερο κατέταξαν την ικανότητα των υποστηρικτικών υπηρεσιών να παρέχουν την υπηρεσία με ακρίβεια και αξιοπιστία (αξιοπιστία) και ως τελευταίο το ενδιαφέρον και την εξατομικευμένη προσοχή που δίνουν οι υπάλληλοι των υποστηρικτικών υπηρεσιών προς τους φοιτητές (ενσυναίσθηση). Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές θεωρούσαν και εκείνοι ως τον πιο σημαντικό παράγοντα τα εμπράγματα στοιχεία ενώ στη δεύτερη θέση κατέταξαν την αξιοπιστία ενώ θεωρούσαν ελάχιστα σημαντική την

ενσυναίσθηση. Επομένως και οι δύο ομάδες φοιτητών είχαν περίπου τις ίδιες προτιμήσεις για την ποιότητα υπηρεσιών. Αν και υπήρχαν διαφορές στο επίπεδο ποιότητας των υπηρεσιών μεταξύ των προπτυχιακών και μεταπτυχιακών φοιτητών αυτές οφείλονται στο διαφορετικό καθεστώς μεταχείρισης των μεταπτυχιακών φοιτητών. Παρά το γεγονός ότι οι ελλείψεις σε βασικές διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών παρέμεναν, η διαφορά των αντιλήψεων-προσδοκιών των μεταπτυχιακών φοιτητών ήταν μικρότερη από εκείνη των προπτυχιακών. Το πρόβλημα όμως της ποιότητας αν και σε μικρότερο βαθμό ήταν υπαρκτό. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι διαφορετικές κατηγορίες φοιτητών μπορεί να έχουν διαφορετικό τρόπο να αξιολογούν την ποιότητα υπηρεσιών. Εν κατακλείδι η γνώση των παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα υπηρεσιών ανά κατηγορία φοιτητών συμβάλλει στο να εστιάζουν τα πανεπιστήμια στην κατηγορία που τους ενδιαφέρει, δίνοντας έμφαση στους ανάλογους παράγοντες ποιότητας υπηρεσιών.

Στο χώρο της Τουριστικής Εκπαίδευσης διεξήχθη το 2003 η έρευνα της Κορρέ-Νάτση η οποία στόχευε στην εξερεύνηση της καταλληλότητας της φιλοσοφίας της ΔΟΠ, των εργαλείων και των μεθόδων της στην εκπαίδευση και συγκεκριμένα στο υποσύστημα της Τουριστικής Εκπαίδευσης. Τέλος, στόχευε στην καταγραφή των φορέων παροχής Τουριστικής Εκπαίδευσης στην Ελλάδα και στο να εντοπίσει αν γίνονταν μετρήσεις ποιότητας με τη χρήση δεικτών ποιότητας. Με βάση τα αποτελέσματα προέκυψε ότι μέσω της εφαρμογής της φιλοσοφίας της ΔΟΠ μπορεί να προσεγγιστεί μια πολύ πιο εξελιγμένη μορφή της εκπαιδευτικής ποιότητας. Αν και όπως ανέφερε η ερευνήτρια είναι απαιτητική στην εφαρμογή της, η ΔΟΠ κερδίζει διαρκώς έδαφος ακόμη και σε Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. Στοιχεία που δηλώνουν την ύπαρξη της φιλοσοφίας αυτής σε έναν οργανισμό, είναι η ολοκληρωτική αφιέρωση του εκπαιδευτικού οργανισμού σε ποιοτικά πρότυπα και η ανάλογη μαζική δραστηριοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού σε όλες τις βαθμίδες. Συνεχίζοντας σημείωσε ότι η ΔΟΠ αποτελεί το πλαίσιο στο οποίο τα διάφορα εργαλεία και οι μεθοδολογίες της μπορούν να συμβάλλουν στη διαδικασία διαρκούς βελτίωσης της ποιότητας της εκπαίδευσης. Για τον έλεγχο της βελτίωσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν δείκτες μέτρησης της ποιότητας οι οποίοι απορρέουν από την αποστολή και τους στόχους του ιδρύματος καθώς επίσης και από τις ανάγκες και τις προσδοκίες των αποδεκτών της εκπαίδευσης. Τα παραπάνω όπως υπογράμμισε ισχύουν και για το υποσύστημα της τουριστικής εκπαίδευσης όπου ένα μοντέλο της

ολικής ποιότητας αντιμετωπίζει τον εκπαιδευτικό οργανισμό σαν ένα σύστημα που αποτελείται από εισροές, διαδικασίες και εκροές. Για κάθε συστατικό μέρος του συστήματος προσδιορίζεται μια ομάδα συστατικών στοιχείων για τη μέτρηση των οποίων δημιουργούνται δείκτες μέτρησης της ποιότητας. Οι δείκτες αυτοί είναι το μέσο μέτρησης της προσπάθειας για επίτευξη ποιότητας και βελτίωσης της αποτελεσματικότητας της διοίκησης του συστήματος. Η Τουριστική Εκπαίδευση παρέχεται από πληθώρα φορέων, όμως σε κανέναν όπως διαπιστώθηκε από την έρευνα δεν γίνονταν εφαρμογή μοντέλων ολικής ποιότητας.

Σε πιο ευρεία έρευνα προχώρησε η Γκίκα το 2004 προσεγγίζοντας το θέμα της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση μέσα από την ανασκόπηση του ελληνικού και του ευρωπαϊκού εκπαιδευτικού συστήματος. Σύμφωνα με την ερευνήτρια σε ότι αφορά το πλαίσιο του εθνικού συστήματος αξιολόγησης της ποιότητας, όλα τα ιδρύματα της Ανώτατης Εκπαίδευσης στην Ελλάδα, αυτά που ανήκουν στον πανεπιστημιακό τομέα και τα μη ανήκοντα σε αυτόν, υποχρεούνται να συμμετάσχουν στο εθνικό πρόγραμμα αξιολόγησης της ποιότητας, με βάση το σχετικό προγραμματισμό που καταρτίζει το Εθνικό Σύστημα Αξιολόγησης της Ποιότητας της Ανώτατης Εκπαίδευσης στην Ελλάδα. Αναφορικά με την Ευρώπη σημείωσε ότι οι περισσότεροι φορείς των χωρών που ερευνήθηκαν, Αγγλία, Ισπανία, Γαλλία, Ολλανδία, Σουηδία, Φιλανδία, Ιρλανδία, Αυστρία και Γερμανία και που έχουν ως στόχο τη διασφάλιση και αξιολόγηση της ποιότητας των Ιδρυμάτων Ανώτατης Εκπαίδευσης, βρίσκονται εν ενεργεία και λειτουργούν περίπου από το 1994. Με την Ολλανδία να έχει ξεκινήσει από το 1975 με την ίδρυση ενός ιδιωτικού μη κερδοσκοπικού φορέα και κατόπιν να ακολουθεί το 1985 ένας άλλος ιδιωτικός μη κερδοσκοπικός φορέας VSNU με ευθύνη μόνο για τον Πανεπιστημιακό Τομέα της Ανώτατης Εκπαίδευσης, θέτοντας το πρώτο βήμα για την παροχή ανώτερου και αρτιότερου επιπέδου εκπαίδευσης. Ακολουθεί η Γαλλία το 1984 με την Εθνική Επιτροπή Αξιολόγησης και το 2002 η Ισπανία με το Εθνικό Κέντρο Αξιολόγησης και Διαπίστευσης Ποιότητας αλλά και την ίδρυση ενός νέου οργανισμού Διαπίστευσης στην Ολλανδία ο οποίος έχει την ευθύνη για ολόκληρη την Ανώτατη Εκπαίδευση. Το κύριο χαρακτηριστικό αυτών των οργανισμών όπως υπογραμμίζει η ερευνήτρια είναι ότι είναι ανεξάρτητοι και επιχορηγούμενοι από το Υπουργείο Παιδείας. Σκοπός τους είναι η αξιολόγηση τόσο των Ιδρυμάτων όσο και των προγραμμάτων σπουδών χωρίς να παραλείπεται ο τομέας της έρευνας. Η αξιολόγηση αποτελείται από δύο φάσεις,

από την αξιολόγηση αρχικά του εσωτερικού συστήματος και εν συνεχεία με την εξωτερική αξιολόγηση από ομάδα ειδικών. Στόχος επίσης όλων των φορέων είναι η βελτίωση της ποιότητας και η υποχρέωση λογοδοσίας. Κάποιοι από τους φορείς προχώρησαν και στην πιστοποίηση προγραμμάτων, θεωρώντας την ενέργεια αυτή ως τελικό βήμα στη διασφάλιση της ποιότητας. Οι φορείς αυτοί έχουν την ευθύνη όπως υπογραμμίζει η ερευνήτρια για ολόκληρη την ανώτατη εκπαίδευση και οι ενέργειές τους χαρακτηρίζονται από διαφάνεια, συγκρισιμότητα, συνεργασία και ανταγωνισμό των Πανεπιστημίων με στόχο τη βελτίωση του επιπέδου ποιότητας εις όλο.

Σε πιο συγκεκριμένη βάση μετάφεραν και εστίασαν οι Παππά και Θανόπουλου (2006) το θέμα της ποιότητας της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Συγκεκριμένα διερεύνησαν τις αντιλήψεις για τα κριτήρια αξιολόγησης του αποτελεσματικού καθηγητή Πανεπιστημίου και το πόσο αυτά διαφέρουν μεταξύ προπτυχιακών και μεταπτυχιακών φοιτητών και αφετέρου μεταξύ φοιτητών και φοιτητριών. Το δείγμα της έρευνάς τους αποτελούνταν από συνολικά 289 φοιτητές του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς, από τους οποίους οι 130 ήταν τριτοετείς προπτυχιακοί φοιτητές και οι 159 μεταπτυχιακοί φοιτητές. Από αυτούς οι 135 ήταν άνδρες και οι 154 γυναίκες. Σε ορισμένα από τα 42 κριτήρια όπως για παράδειγμα η αυτοαντίληψη, η δυναμικότητα του καθηγητή, η εκμαίευση γνώσεων των φοιτητών και η σύνδεση νέας με παλιά γνώση, η συμβολή στην αυτοανάπτυξη των φοιτητών, η διαχείριση των ερωτήσεων, το αίσθημα εμπιστοσύνης, η χρήση τεχνικών εμπύχωσης, κ.ά. υπήρξαν διαφορές μεταξύ προπτυχιακών και μεταπτυχιακών φοιτητών σε ότι αφορούσε το τι θεωρούν ως πιο σημαντικό ενώ σε κριτήρια όπως η αυτοεκτίμηση, η υπομονή του καθηγητή, η προσέλευση της προσοχής των φοιτητών, η ικανοποίηση μαθησιακών αναγκών και η ανατροφοδότηση των φοιτητών δεν σημειώθηκαν σημαντικές διαφορές. Σε ότι αφορούσε τη σχέση κριτηρίων/μεταβλητών με το φύλο του φοιτητή και εκεί υπήρχαν κριτήρια όπου διαπιστώθηκαν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους φοιτητές και τις φοιτήτριες όπως για παράδειγμα στην επεξήγηση και την έγκαιρη διανομή του εκπαιδευτικού υλικού, στη δυναμικότητα και αυτοαντίληψη του καθηγητή, στην εκτενή γνώση του διδασκόμενου αντικειμένου και αντίστοιχα υπήρξαν κριτήρια στα οποία το φύλο δεν άσκησε επίδραση σε αυτά όπως οι σφαιρικές γνώσεις του καθηγητή, η εκμαίευση γνώσεων των φοιτητών και η σύνδεση νέας με παλιά γνώση, η ικανοποίηση μαθησιακών αναγκών και η παροχή εξατομικευμένης μάθησης.

Την ίδια χρονιά 2006 σε μια άλλη έρευνα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση που διεξήχθη από την Παππά (2010) επιχειρήθηκε να διερευνηθεί η σχέση μεταξύ της κουλτούρας, της εργασιακής ικανοποίησης, των ρόλων της διοίκησης και της ποιότητας στην ανώτερη εκπαίδευση. Ο πληθυσμός της μελέτης αποτελούνταν από ακαδημαϊκό προσωπικό πλήρους απασχόλησης από τις 4 σχολές του ΤΕΙ Λάρισας και από διοικητικό προσωπικό κάθε βαθμίδας. Συγκεκριμένα για τις ανάγκες της έρευνας ρωτήθηκαν 67 άτομα εκ των οποίων 33 ακαδημαϊκοί και 34 διοικητικοί εργαζόμενοι. Τα πορίσματα της έρευνας παρουσίασαν με σαφήνεια μια γραμμική σχέση μεταξύ των απόψεων σχετικά με την κουλτούρα του ιδρύματος, το ρόλο της ηγεσίας όπως αυτός ασκείται από το ανώτερο διοικητικό προσωπικό και την ικανοποίηση των εργαζομένων σχετικά με την ποιότητα του ιδρύματος. Όπως σημείωσε η ερευνήτρια το ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό επιδρά με τρόπο άμεσο στους φοιτητές και σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό διαμορφώνει την άποψή τους για την ποιότητα του ιδρύματος συνολικά.

Από τον Καζιάνη το 2007 πραγματοποιείται μια παρόμοια βιβλιογραφική έρευνα όπως εκείνη της Γκίκα το 2004 με σκοπό να διερευνηθεί αυτή τη φορά η παγκόσμια τάση στο χώρο της ανώτατης εκπαίδευσης και συγκεκριμένα οι εφαρμογές της διοίκησης ολικής ποιότητας στα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Σύμφωνα με τα πορίσματα αυτής αν και η αξία και το ποιοτικό αποτέλεσμα της εκπαιδευτικής δράσης των ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Ελλάδας ανήκε στο 15% περίπου των ανεπτυγμένων κρατών του πλανήτη τη χρονολογία της εν λόγω έρευνας, συγκρινόμενη η κατάσταση στην Ελλάδα με τα όμοια εκπαιδευτικά συστήματα του ανεπτυγμένου κόσμου δε φαίνεται να ήταν τόσο καλή καθώς το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα χρειάζεται κάτι παραπάνω από ένα πρότυπο ή ένα εργαλείο ποιότητας για να ορθοποδήσει. Όπως σημείωσε ο ερευνητής, η σύγχρονη ανάγκη μπορεί να καλυφθεί από μία μελετημένη και διεξοδικά σχεδιασμένη στρατηγική η οποία θα προκύπτει από τις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις των φοιτητών, των καθηγητών της κοινωνίας και των μελλοντικών επιχειρήσεων που απασχολούν τους αποφοίτους. Συγκεκριμένα τόνισε ότι αυτό μπορεί να επιτευχθεί με ένα μοντέλο στρατηγικής διοίκησης το οποίο μπορεί να εφαρμοστεί στο χώρο της ανώτατης εκπαίδευσης. Πρόκειται για το μοντέλο επιχειρηματικής αριστείας EFQM που αποτελεί μία από τις πιο ισχυρές στρατηγικές λύσεις στον παγκόσμιο επιχειρηματικό

χώρο και που ενθαρρύνει τη σταδιακή εφαρμογή και χρήση κάθε ποιοτικού εργαλείου. Εν κατακλείδι υπογραμμίζει ότι αυτή η στρατηγική αποτελεί τη μοναδική διέξοδο αλλά και πρακτική που εναρμονίζεται με την εκπαιδευτική φιλοσοφία που διαμορφώνεται στην Ελλάδα.

Την ίδια περίοδο και συγκεκριμένα κατά το ακαδημαϊκό έτος 2006-2007 οι Μπουρής και Δήμας διεξήγαν έρευνα σε δείγμα 661 φοιτητών του ΤΕΙ Αθήνας του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων με σκοπό τον καθορισμό των δυνατών/αδύναμων σημείων του ακαδημαϊκού τμήματος και την αξιολόγηση της απόδοσής του. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα το 24% των φοιτητών ήταν απολύτως ικανοποιημένοι, το 72% των φοιτητών δήλωσε δυσαρεστημένο, ενώ το 4% τήρησε ουδέτερη στάση. Συγκεκριμένα ως προς τη διάσταση ποιότητας «Πρόγραμμα Σπουδών» το πιο σημαντικό υποκριτήριο ήταν «το πρόγραμμα σπουδών σε σχέση με τις ακαδημαϊκές απαιτήσεις, τη σοβαρότητα και την επιστημονική επάρκεια ενός ιδρύματος ανώτατης εκπαίδευσης». Το εν λόγω κριτήριο παρουσίασε, την υψηλότερη ικανοποίηση που αντισταθμίστηκε από μια πολύ χαμηλή απαιτητικότητα των φοιτητών στο τμήμα, δηλαδή οι φοιτητές ήταν ικανοποιημένοι και δεν φαίνονταν να είχαν απαιτήσεις ή προσδοκίες σχετικές με αυτό. Στη διάσταση ποιότητας «Υλικο-τεχνική Υποδομή» όλα τα υποκριτήρια είχαν την ίδια σημαντικότητα στην ολική ικανοποίηση (κτιριακή υποδομή, εκπαιδευτικό υλικό, ώρες λειτουργίας εργαστηρίων και λειτουργικότητα στους εκπαιδευτικούς χώρους. Είχαν το μεγαλύτερο δείκτη επίδρασης στην ολική ικανοποίηση με τη χαμηλότερη απαιτητικότητα που σημαίνει όπως σημειώνουν οι ερευνητές ότι με ελάχιστη προσπάθεια καλύτερης τους θα συνέβαλαν στη βελτιστοποίηση της ολικής ικανοποίησης. Στη διάσταση ποιότητας «Εκπαιδευτικό Προσωπικό» τα πιο σημαντικά κριτήρια ήταν η πληρότητα ενημέρωσης των φοιτητών στο γνωστικό αντικείμενο και η μεταδοτικότητα. Ως προς τη διάσταση ποιότητας «Διοικητική Υποστήριξη» την υψηλότερη σημαντικότητα παρουσίασε το υποκριτήριο που αφορούσε το χρόνο αναμονής/εξυπηρέτησης σχετικά με τις υπηρεσίες της Γραμματείας, ενώ ταυτόχρονα παρουσίασε μέγιστη ικανοποίηση με την ελάχιστη απαιτητικότητα από την πλευρά των φοιτητών. Τέλος ως προς το κριτήριο «Εικόνα-Φήμη» το πιο σημαντικό υποκριτήριο ήταν η συναλληλία των προσφερόμενων υπηρεσιών του τμήματος και των προσδοκιών των φοιτητών.

Από την άλλη η Ρούση (2007) στην έρευνά της επιχείρησε να αποτυπώσει την επικρατούσα κατάσταση στο χώρο της διοίκησης της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, να αξιολογήσει συγκεκριμένα το υπάρχον σύστημα διοίκησης με βάση τις αρχές της διοίκησης ολικής ποιότητας και να προτείνει λύσεις για τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών του εκπαιδευτικού μας συστήματος. Το δείγμα της έρευνάς της αποτελούνταν από 317 καθηγητές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και 88 διευθυντές των νομών Αττικής, Αχαΐας, Δωδεκανήσου, Έβρου, Εύβοιας, Ηρακλείου, Θεσσαλονίκης, Ιωαννίνων, Κέρκυρας, Κοζάνης, Λάρισας, Λέσβου και Μεσσηνίας. Συγκεκριμένα ήταν καθηγητές και διευθυντές από 114 σχολεία, 54 Γυμνάσια, 40 Λύκεια και 20 ΤΕΕ. Από τα πιο σημαντικά πορίσματα της έρευνας αποτελούσε το γεγονός ότι σύσσωμος ο εκπαιδευτικός κόσμος τάσσονταν υπέρ της αξιοκρατικής επιλογής των ικανότερων εκπαιδευτικών για τις θέσεις των στελεχών της εκπαίδευσης. Επίσης τα στοιχεία της έρευνας επιβεβαίωναν την απογοήτευση και την πικρία από την αίσθηση ελλείμματος συμμετοχής των συντελεστών της εκπαιδευτικής διαδικασίας και τον αποκλεισμό τους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που καλούνταν να υλοποιήσουν. Οι εκπαιδευτικοί στην πλειοψηφία τους θεωρούσαν τη διαδικασία της αξιολόγησης του εκπαιδευτικού έργου ως μια διορθωτική λειτουργία, η οποία μπορεί να λειτουργήσει υποκινητικά μέσω του συστήματος της αναγνώρισης και της ανταμοιβής. Τέλος η αλλαγή κουλτούρας όπως σημείωσε η ερευνήτρια ως θεμελιώδη αρχή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας αποτελεί ένα κρίσιμο στρατηγικά άυλο στοιχείο που προσδιορίζει τις προτεραιότητες, τις επιλογές, τις αποφάσεις, τις στάσεις και τις συμπεριφορές των ανθρώπων μιας εκπαιδευτικής μονάδας για θέματα στρατηγικής σημασίας όπως είναι οι καινοτομίες, οι αλλαγές, η συνεχής μάθηση, η έμφαση στη συνεργασία και την εμπιστοσύνη, η έμφαση στα αποτελέσματα και τη μακροπρόθεσμη επιτυχία. Τέλος, όταν η κουλτούρα ενός οργανισμού όπως τόνισε η ερευνήτρια είναι ισχυρή δηλαδή την ενστερνίζονται όλα τα μέλη της τότε συμβάλει στη διαμόρφωση στρατηγικής και στην αποτελεσματική υλοποίησή της.

Εν συνεχεία μεταφερόμαστε στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και στην έρευνα που διεξήγαγε η Τσολάκη (2009) η οποία είχε πολλαπλό σκοπό. Συγκεκριμένα έγινε προσπάθεια α) να δοθεί περιγραφή της κατάστασης στο Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας από την άποψη θεμάτων ποιότητας και αξιολόγησης, β) να παρουσιαστούν οι αντιλήψεις και το επίπεδο

γνώσεων που είχαν οι άνθρωποι-κλειδιά μέσα στο Ίδρυμα, γ) να εντοπιστούν διαφορές και ομοιότητες μεταξύ των αποτελεσμάτων της έρευνας και των καταγεγραμμένων στοιχείων της έκθεσης εσωτερικής αξιολόγησης, δ) να αναλυθούν τα εμπόδια που εμφανίστηκαν κατά τη διάρκεια των διαδικασιών και να συγκριθεί η ομοιότητά τους με αυτά που είχαν δημοσιευτεί στις Εκθέσεις Εσωτερικής Αξιολόγησης και τέλος ε) να προταθούν σημεία βελτίωσης. Για τη διεξαγωγή της έρευνας πραγματοποιήθηκαν δομημένες συνεντεύξεις με 2 Ακαδημαϊκά μέλη και 1 Διοικητικό. Αυτά ήταν ο πρόεδρος του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και μέλος της ΟΜΕΑ, ο πρόεδρος της ΜΟΔΠΠ και η Προϊσταμένη Γραμματείας Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας (ΕΛΚΕ). Η συγκεκριμένη έρευνα απέδειξε πώς τα εμπόδια ήταν αρκετά και η στήριξη από το κράτος ανεπαρκής, παράλληλα όμως διαφάνηκε η διάθεση των ακαδημαϊκών/διοικητικών υπαλλήλων και φοιτητών για τη στήριξη των διαδικασιών και τη συμβολή τους σε ένα έργο που θα βελτιώνει τις υπηρεσίες του Τμήματος και επομένως του Πανεπιστημίου. Συγκεκριμένα, τα κύρια προβλήματα που συνάντησε το τμήμα κατά τη διάρκεια των διαδικασιών ήταν θέματα κυρίως τεχνικά και οργάνωσης, τα οποία λύθηκαν στην πλειοψηφία τους. Σχετικά με τα αποτελέσματα και τις προτάσεις προς βελτίωση ενώ ήταν ρεαλιστικές όπως σημείωσε η ερευνήτρια και θα ενίσχυαν κατά πολύ την ποιότητα των υπηρεσιών, υπήρχαν άλλου είδους εμπόδια όπως π.χ. η χρηματοδότηση που τα έκανε μη εφαρμόσιμα. Τα τρία ανώτερα στελέχη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας στήριζαν το έργο και συνεργάζονταν ομαλά για τη διεξαγωγή της Αξιολόγησης. Το θέμα «Βελτίωση Ποιότητας και Αξιολόγηση» όπως υπογράμμισε η ερευνήτρια αποτελούσε προτεραιότητα του Ίδρυματος και όχι μια υποχρέωση του Νόμου.

Η βελτίωση ποιότητας και η αξιολόγηση απασχόλησε το 2009 τους Μανώλα και Τσαρούχα (2010) οι οποίοι διεξήγαν έρευνα για τη λειτουργία της Γραμματείας του Τμήματος Τυποποίησης και Διακίνησης Προϊόντων του ΑΤΕΙΘ (Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης) όπου εξέτασαν από άποψη ποιότητας παροχής υπηρεσιών τις λειτουργίες της που σχετίζονταν με τη εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση των φοιτητών. Για το σκοπό της έρευνας χρησιμοποίησαν ερωτηματολόγιο το οποίο απαντήθηκε από 110 φοιτητές του Τμήματος και προσωπική συνέντευξη με τη Γραμματέα του τμήματος αλλά και τον Προϊστάμενο. Με βάση τα αποτελέσματα απεδείχθη ότι η Διοίκηση Ολικής

Ποιότητας και τα εργαλεία της είναι εφαρμόσιμα και ιδιαίτερα χρήσιμα και στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Όπως τόνισαν οι ερευνητές η εφαρμογή τους μπορεί να αναδείξει προβλήματα, να προτείνει λύσεις αλλά και να βοηθήσει στον καθορισμό διαδικασιών που θα είναι χρήσιμες στη λειτουργία του Τμήματος.

Ενδιαφέρον στη συνέχεια παρουσιάζει και η έρευνα των Tsinidou, Gerogiannis και Fitsilis (2010) της οποίας σκοπός ήταν να μετρηθεί ο βαθμός βαρύτητας της ποιότητας των καθοριστικών παραγόντων προκειμένου να ανακαλύψουν εκείνους που επηρεάζουν περισσότερο την ικανοποίηση των φοιτητών. Το δείγμα ήταν 265 προπτυχιακοί φοιτητές του ΤΕΙ Λάρισας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το πιο σημαντικό κριτήριο που σχετίζονταν με το ακαδημαϊκό προσωπικό ήταν τα επικοινωνιακές δεξιότητες, ενώ όσον αφορά τις ακαδημαϊκές υπηρεσίες η παροχή συμβουλών και οι σωστές οδηγίες. Σχετικά με το πρόγραμμα σπουδών τη μεγαλύτερη σημαντικότητα οι φοιτητές την έδωσαν στην ύπαρξη εργαστηρίων. Τέλος όπως σημειώνουν οι ερευνητές το κόστος της μεταφοράς ήταν το πιο σημαντικό κριτήριο ως προς την τοποθεσία του ΤΕΙ, οι αίθουσες και τα εργαστήρια σχετικά με την υποδομή του κτιρίου και οι προοπτικές για μελλοντική σταδιοδρομία ήταν ο πιο σημαντικός παράγοντας που σχετίζονταν με το τι προσδοκούσαν οι φοιτητές μετά την αποφοίτησή τους.

Από την πλευρά τους οι Μωυσιάδης, Δημητριάδης, Κεχρής, Στυλιανός, Καλαϊτζής και Δρογαλάς (2011) αποτύπωσαν εμπειρικά τη συνεισφορά της διαχείρισης ποιότητας μέσω παράθεσης των ολοκληρωμένων πρακτικών διαχείρισης ποιότητας του ΤΕΙ Σερρών υπογραμμίζοντας την κομβική συνεισφορά της διαχείρισης ποιότητας στη βελτίωση των εκπαιδευτικών διαδικασιών του εν λόγω ανώτατου εκπαιδευτικού ιδρύματος.

Αναφορικά με τη διαχείριση ποιότητας η Δαλάκα (2011) διερεύνησε κατά πόσον εφαρμόζονται οι αρχές της διοίκησης ολικής ποιότητας στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση και ειδικότερα στη σχολική μονάδα του 1ου ΕΠΑΛ Σταυρούπολης. Το δείγμα αποτελούνταν από το διευθυντή και 11 καθηγητές. Το συμπέρασμα ήταν ότι το όραμα και η αποστολή του οργανισμού που είναι μια από τις βασικές αρχές του ΔΟΠ δεν υλοποιούνταν στις σχολικές μονάδες. Επίσης, η ΔΟΠ σημειώνει η ερευνήτρια απαιτεί τη συμμετοχή όλων στη διοίκηση και συνεχή βελτίωση όλων των στοιχείων της εκπαιδευτικής μονάδας κάτι που εξίσου δεν υλοποιούνταν στο

συγκεκριμένο σχολείο. Έτσι φάνηκε πώς σύμφωνα με τις απαντήσεις δεν υπήρχαν δυνατότητες βελτίωσης των εκπαιδευτικών καθώς υπήρχε ανύπαρκτη βασική εκπαίδευση αυτών σε θέματα διοίκησης και δεν τους δίνονταν κίνητρα συμμετοχής.

Η Σιμήνου (2011) είδε το θέμα της διοίκησης ποιότητας από τη θεσμική του πλευρά. Συγκεκριμένα διερεύνησε το βαθμό και τα επίπεδα εφαρμογής των αλλαγών στη διοίκηση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ελλάδα που απαιτούνται από τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης στα πλαίσια της στρατηγικής διοίκησης ποιότητας με βάση τα ευρωπαϊκά πρότυπα όπως προσδιορίζονται στη σύμβαση της Μπολόνια, στο έργο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ENQA), στο Ευρωπαϊκό Μητρώο Διασφάλισης Ποιότητας (EQAR), κ.ά. Η έρευνα ακολούθησε την ποιοτική ανάλυση, δηλαδή στηρίχθηκε στη βιβλιογραφική αναζήτηση και μελέτη σχετικών δημοσιεύσεων, εκθέσεων της Ε.Ε. σχετικά με το γενικό και ειδικό πλαίσιο και τη συλλογή συγκριτικών στοιχείων δεδομένων από Ευρωπαϊκές και Εθνικές βάσεις δεδομένων όπως EUROSTAT, EYRYDICE, CRE, ΟΟΣΑ, ΑΔΠ, ΥΠ.Ε.Π.Θ. κ.ά. Με βάση τα αποτελέσματα προέκυψε ότι η στρατηγική διοίκηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη βελτίωση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης είναι προσανατολισμένη προς την ποιότητα με στόχο την ενοποίηση του ενιαίου Ευρωπαϊκού χώρου της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ε.Ε. για την ανταπόκριση στις προκλήσεις της παγκοσμιοποίησης και της διεθνούς ανταγωνιστικότητας. Η διαδικασία της Μπολόνια από το 1999 και οι επόμενες Ευρωπαϊκές οδηγίες τονίζουν όπως σημειώνει η ερευνήτρια τη σημασία της αξιολόγησης των πανεπιστημίων εσωτερικά και εξωτερικά αλλά το επίπεδο εφαρμογής τους διαφοροποιείται εξαιτίας της πολυπλοκότητας των διαφορετικών συστημάτων εκπαίδευσης και του διαφορετικού επιπέδου κουλτούρας σε κάθε χώρα. Στην Ελλάδα η Ευρωπαϊκή στρατηγική διοίκησης της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση βρίσκεται στο επίκεντρο αλλαγών που προτείνονται και κυρίως στο νομοσχέδιο του ΥΠ.Ε.Π.Θ. για το νέο νόμο πλαίσιο.

Η ποιότητα των υπηρεσιών στην ΑΣΟΕΕ είναι στο επίκεντρο της έρευνας της Nteliou (2012), αυτή τη φορά από την οπτική περισσότερων ενδιαφερόμενων μελών (προπτυχιακοί, μεταπτυχιακοί φοιτητές, διοικητικό προσωπικό, ακαδημαϊκό προσωπικό, εργοδότες και διεθνείς φοιτητές). Επίσης διερεύνησε και τον τρόπο με τον οποίο η κουλτούρα επηρεάζει τις αντιλήψεις για την ποιότητα της εκπαίδευσης. Το δείγμα ήταν 605 προπτυχιακοί φοιτητές, 110 μεταπτυχιακοί φοιτητές, 39 μέλη

διοικητικού προσωπικού, 36 μέλη ακαδημαϊκού προσωπικού, 62 εργοδότες και 51 φοιτητές από πρόγραμμα ανταλλαγής φοιτητών στην ΑΣΟΕΕ. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας όλες οι κατηγορίες φάνηκαν να μην έχουν σαφή εικόνα της στρατηγικής που καθορίστηκε από το πανεπιστήμιο και του τρόπου που η ηγεσία επηρέαζε την πορεία του ιδρύματος. Από την πλευρά των καθηγητών ο πιθανόν πιο σημαντικός παράγοντας για αυτούς που καθόριζε την ποιότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ήταν το περιεχόμενο των μαθημάτων ενώ το ακαδημαϊκό προσωπικό τόνισε τη σημασία των υποστηρικτικών υπηρεσιών, τις υποδομές και την ανάγκη για τυποποίηση συγκεκριμένων εκπαιδευτικών διαδικασιών όπως είναι η οργάνωση των εξετάσεων. Οι εργοδότες τόνισαν τη σημαντικότητα του προγράμματος σπουδών αλλά υπό ορισμένες προϋποθέσεις, όπως ότι το πρόγραμμα θα πρέπει να ανανεώνεται, ιδιαίτερα όσον αφορά τις τελευταίες τεχνολογίες, τάσεις, περιπτώσεις μελέτης και εφαρμογές. Όλοι μίλησαν για έλλειψη υποδομών και την ανάγκη για επιπλέον υποδομές φοιτητών. Το προσωπικό του πανεπιστημίου και οι εργοδότες συμφώνησαν πως η τυποποίηση των εκπαιδευτικών και διοικητικών διαδικασιών της ΑΣΣΟΕ είναι ζωτικής σημασίας για την ποιότητα του πανεπιστημίου. Οι αλλοδαποί φοιτητές είχαν την άποψη ότι το πανεπιστήμιο στερούνταν εξωστρέφειας για αυτό τα ενδιαφερόμενα μέρη δεν γνώριζαν βασικά πράγματα σχετικά με την ηγεσία και τις στρατηγικές του. Με βάση την κοινωνική κουλτούρα οι διαστάσεις που φάνηκαν να συνδέονται με την ποιότητα του πανεπιστημίου ήταν ο προσανατολισμός στον άνθρωπο, η αυτοπεποίθηση, ο προσανατολισμός στις επιδόσεις και ο προσανατολισμός στο μέλλον. Το διοικητικό προσωπικό τόνισε τη σημασία του θεσμικού κολεκτιβισμού. Την καλύτερη άποψη για την ποιότητα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση είχαν οι μεταπτυχιακοί φοιτητές. Οι διεθνείς φοιτητές φάνηκε να εκτιμούν την ποιότητα του πανεπιστημίου αλλά ήταν επιφυλακτικοί λόγω της περιορισμένης διάρκειας στο Πανεπιστήμιο. Οι εργοδότες φάνηκαν αυστηροί ως προς την εκπαιδευτική ποιότητα αν και οι προπτυχιακοί φοιτητές ήταν εκείνοι που αντιλαμβάνονταν την ποιότητα ως ιδιαίτερος χαμηλή. Τέλος όπως σημείωσε η ερευνήτρια το διοικητικό προσωπικό έδειξε να εκτιμά το ίδρυμα αλλά επιθυμούσε αλλαγές.

Στην περιβαλλοντική εκπαίδευση μετάφεραν το θέμα της ποιότητας οι Ντάκουλας και Θάνου (2012) από τους οποίους έγινε προσπάθεια να διερευνηθεί η γνώση και η άποψη που είχαν τα στελέχη της περιβαλλοντικής εκπαίδευσης αλλά και όσοι

ασχολούνταν με αυτή, σχετικά με τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Το δείγμα αποτελούσαν μέλη παιδαγωγικών ομάδων αλλά και εκπαιδευτικοί που το σχολικό έτος 2011-2012 εκπονούσαν σχολικό πρόγραμμα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης. Σχετικά με το αν γνώριζαν τη ΔΟΠ, το ποσοστό των εκπαιδευτικών δεν θεωρήθηκε αρκετά υψηλό αλλά δεν υπήρχε και κάποια άλλη έρευνα τότε για εκπαιδευτικούς ώστε να γίνει κάποια σύγκριση. Όμως μπορούσε να πιθανολογηθεί ότι υπήρχε κάποια σχέση μεταξύ όσων είχαν παρακολουθήσει σεμινάρια ή είχαν μετεκπαιδευτεί σε θέματα διοίκησης. Όσοι γνώριζαν τη ΔΟΠ πίστευαν ακράδαντα ότι μπορεί να εφαρμοστεί τόσο στην εκπαίδευση γενικά όσο και στην περιβαλλοντική εκπαίδευση. Το σύνολο σχεδόν των εκπαιδευτικών θεωρούσαν απαραίτητα ορισμένα από τα κύρια σημεία της ΔΟΠ όπως είναι η αλλαγή κουλτούρας (νοοτροπία, συνήθειες, τρόποι) στην εκπαίδευση. Οι εκπαιδευτικοί των σχολείων θεωρούσαν πιο επιτακτική την ανάγκη για αλλαγή κουλτούρας και αυτό ίσως συνέβαινε επειδή στα ΚΠΕ η διαδικασία εκπαίδευσης είναι διαφορετική από το σχολείο όπου οι εκπαιδευτικοί βιώνουν στη απαξίωση του εκπαιδευτικού έργου αλλά και του εκπαιδευτικού γενικότερα και επομένως θεωρούσαν περισσότερο επιτακτική την ανάγκη για αλλαγή νοοτροπίας. Ακόμη η μεγάλη πλειοψηφία των εκπαιδευτικών θεωρούσε σημαντική τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων μερών σε διαρκή διάλογο για τη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Ενώ η πλειοψηφία θεωρούσε σημαντική τη διαμόρφωση και ύπαρξη συστημάτων αξιολόγησης το ποσοστό εδώ ήταν μικρότερο καθώς υπήρχε μια πολεμική από κύκλους της εκπαιδευτικής κοινότητας ενάντια στην έννοια της αξιολόγησης που τα τελευταία χρόνια είχε συνδεθεί με απολύσεις και άρση νομιμότητας. Παρόλα αυτά όμως οι θετικές γνώμες παρέμεναν υψηλές. Η πλειοψηφία των εκπαιδευτικών θεωρούσε επίσης σημαντική όπως τόνισαν οι ερευνητές την ύπαρξη προτύπων που θα εξασφάλιζαν ποιοτική εκπαίδευση που αν και υπήρχαν και εδώ μειωμένα ποσοστά σε σχέση με άλλες ερωτήσεις αυτό πιθανόν να οφείλονταν στην άγνοια για το είδος προτύπων και τον τρόπο εφαρμογής τους και όχι τόσο σε μια αρνητική τοποθέτηση των εκπαιδευτικών απέναντι στα πρότυπα. Τέλος για το αν οι εκπαιδευτικοί θεωρούσαν απαραίτητη την ύπαρξη προγραμμάτων εκπαίδευσης σε θέματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας για όσους κατέχουν θέσεις στελεχών ώστε να μπορούν να εφαρμόζουν και αυτοί με τη σειρά τους τα πρότυπα της ΔΟΠ στους οργανισμούς παρατηρήθηκε ότι η πλειοψηφία δε γνώριζε τη ΔΟΠ και επομένως δε μπορούσε να απαντήσει στην ερώτηση. Όμως και εδώ υπερτερούσαν οι θετικές γνώμες και σε μεγαλύτερο ποσοστό από αυτούς που γνώριζαν τη ΔΟΠ. Αυτό

οφείλονταν όπως υπογράμμισαν οι ερευνητές στο ότι πολλοί εκπαιδευτικοί ήταν απογοητευμένοι από το υπάρχον σύστημα και επιζητούσαν οτιδήποτε έχει την έννοια της αλλαγής.

Σε βιβλιογραφική έρευνα προχώρησε ο Ζωγόπουλος (2012) ο οποίος διερεύνησε κατά πόσο η υιοθέτηση και η εφαρμογή ενός μοντέλου ποιότητας μπορεί να οδηγήσει στη βελτίωση των εκπαιδευτικών εργασιών. Σύμφωνα με τον ερευνητή το Μοντέλο EFQM αποτελεί ένα δυναμικό πλαίσιο βελτιώσεων, αλλαγών και διοίκησης σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού και μπορεί να αποτελέσει ένα αποτελεσματικό εργαλείο ανάπτυξης και διάχυσης της κουλτούρας επιχειρηματικής αριστείας στην εκπαιδευτική διαδικασία.

Από την άλλη ο Μπάκος (2013) πραγματοποίησε έρευνα ανάλογη με αυτήν του Άννινου το 2002 με σκοπό να διερευνήσει τις αντιλήψεις των φοιτητών του Πανεπιστημίου Πατρών αναφορικά με την ποιότητα των διαφόρων παρεχόμενων υπηρεσιών του, των υποδομών του και του έμψυχου υλικού του. Το δείγμα αποτελούνταν από 500 προπτυχιακούς φοιτητές του Πανεπιστημίου Πατρών, οι οποίοι βρίσκονταν στον τρίτο έτος σπουδών και άνω αυτού. Με βάση τα αποτελέσματα η εικόνα της συνολικής αξιολόγησης της εκπαίδευσης ήταν αρκετά καλή. Σε ερώτηση που αφορούσε αν θα άλλαζαν κάτι μεταξύ τεσσάρων επιλογών που δόθηκαν στους φοιτητές αυτοί απάντησαν ότι θα άλλαζαν κατά σειρά προτεραιότητας αρχικά τους χώρους διδασκαλίας, το προσωπικό της Γραμματείας, τα μέλη ΔΕΠ και τελευταίο το χώρο της Πανεπιστημιούπολης. Από τα πιο σοβαρά προβλήματα που αναδύθηκαν ήταν ότι οι προσδοκίες των φοιτητών ως προς το περιεχόμενο των σπουδών τους όπου δε φάνηκαν να ικανοποιούνται. Σε ερώτηση αν το πρόγραμμα σπουδών του τμήματός τους συμβάδιζε με αυτό που ανέμεναν πριν την εισαγωγή τους σε αυτό, έδειξε ικανοποιημένο λιγότερο από το ένα τέταρτο των ερωτηθέντων. Αισιόδοξα ήταν τα αποτελέσματα σχετικά με το αν τα μέλη ΔΕΠ μπορούσαν να μεταφέρουν γνώση στους φοιτητές. Όσον αφορά την ποιότητα συντήρησης της Πανεπιστημιούπολης 1 στους 2 φοιτητές πίστευε ότι έχρηζε καλύτερης συντήρησης. Πρόβλημα φάνηκε ότι υπήρχε με τη συμπεριφορά του προσωπικού των Γραμματειών ενώ οι φοιτητές επισκέπτονταν τη Γραμματεία κατά μέσο όρο 1-2 φορές το μήνα. Οι φοιτητές χρησιμοποιούσαν πολύ τις διαδικτυακές εφαρμογές και ήταν ευχαριστημένοι ενώ όλοι συμφωνούσαν στην ανάγκη ύπαρξης ασύρματου δικτύου wi-fi.

Στο χώρο της ανοικτής και εξ αποστάσεως Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ανά τον κόσμο εστίασαν την έρευνα τους οι Κωστίτσα και Σπανάκα 2013 οι οποίοι έκαναν μια προσπάθεια καταγραφής των πρακτικών διασφάλισης της ποιότητας που επικρατούν εκεί. Τα συστήματα διασφάλισης της ποιότητας στα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα που παρέχουν ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση (εξΑΕ) δεν είναι ίδια για όλες τις χώρες. Οι διαδικασίες που ακολουθούνται είναι διαφορετικές και εξαρτώνται από τις συνθήκες της κάθε χώρας, αναφέρουν οι ερευνητές. Συγκεκριμένα διερευνήθηκαν πρακτικές διασφάλισης της ποιότητας στην ανοικτή και εξ αποστάσεως τριτοβάθμια εκπαίδευση στην Ασία, την Αυστραλία, την Αμερική, την Αφρική και την Ευρώπη. Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι δεν υπάρχουν σε παγκόσμιο επίπεδο ενιαία συστήματα διασφάλισης της ποιότητας για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Σε αρκετές χώρες, το σύστημα διασφάλισης της ποιότητας είναι το ίδιο για τα συμβατικά και για τα εξΑΕ ανώτατα ιδρύματα και δεν υπάρχουν οργανισμοί για τη διασφάλιση της ποιότητας της εξΑΕ. Σε άλλες χώρες αναγνωρίζονται τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της εξΑΕ και εφαρμόζονται διαφορετικές διαδικασίες και κριτήρια για την αξιολόγηση και τη διασφάλιση της ποιότητας της. Όπως υπογράμμισαν οι ερευνητές, δεν υπάρχει μια συγκεκριμένη στρατηγική διασφάλισης της ποιότητας καθολικά εφαρμόσιμη, διότι η εξΑΕ ποικίλλει ευρέως όχι μόνο από χώρα σε χώρα αλλά και μεταξύ ιδρυμάτων. Ορισμένα ιδρύματα αναπτύσσουν δικά τους συστήματα διασφάλισης της ποιότητας και μάλιστα ορισμένα από αυτά, όπως το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Μ. Βρετανίας, έχουν αναπτύξει κουλτούρα ποιότητας. Στο μέλλον σημειώνουν οι ερευνητές ότι η συνεχώς αυξανόμενη διεθνοποίηση της ανώτατης εκπαίδευσης μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία κοινών σημείων μεταξύ των εθνικών πλαισίων διασφάλισης της ποιότητας στην εξΑΕ.

Στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση εν συνεχεία η έρευνα της Κουτόβα (2014) αποτελούσε μια εμπειρική μελέτη στο χώρο της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης που σκοπό είχε να εξετάσει κατά πόσο η ποιότητα του εκπαιδευτικού έργου σε επίπεδο σχολικής μονάδας επηρεάζεται από τον βαθμό ηγετικής επάρκειας του διευθυντή σχολείου. Το δείγμα ήταν 313 Εκπαιδευτικοί Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης που εργάζονταν σε σχολεία του Νομού Θεσσαλονίκης, συγκεκριμένα 124 άνδρες και 189 γυναίκες. Μέσω της έρευνας καταδείχθηκαν η σημασία της δημιουργίας και

εφαρμογής δεικτών ποιότητας με σκοπό την αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης, την ποσοτικοποίηση των τιθέμενων ποιοτικών στόχων, την προώθηση διαρκούς ενημέρωσης για την πρόοδο της επίτευξης των στόχων και την παροχή ενδείξεων για τους παράγοντες που συνεισφέρουν στην επίτευξη αυτών των στόχων. Η έρευνα ανέδειξε ότι η ηγεσία, δηλαδή ότι οι πρακτικές των διευθυντών σχολείων Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης του Νομού Θεσσαλονίκης μπορούν να παίζουν καθοριστικό ρόλο στην ποιότητα του εκπαιδευτικού έργου σε επίπεδο σχολικής μονάδας. Εν κατακλείδι η ερευνήτρια τονίζει ότι η στελέχωση των σχολικών μονάδων με διευθυντές που διακρίνονται για τις ηγετικές τους ικανότητες και πρακτικές αποτελεί το ζητούμενο για την προαγωγή της ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου σε επίπεδο σχολικής μονάδας.

Από την άλλη μέσα από τη βιβλιογραφική έρευνα και την ανάλυση μελετών περίπτωσης, η Οικονομίδου (2015) εξέτασε τις τάσεις που επικρατούν στο διεθνή χώρο και την ανάγκη για μεταρρυθμίσεις στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα, στην κατεύθυνση της ΔΟΠ. Με βάση τα πορίσματα, η ερευνήτρια υπογραμμίζει ότι η εφαρμογή της ΔΟΠ για την ενίσχυση της ποιότητας και τη διασφάλιση αυτής με την εφαρμογή αξιολόγησης από την Balanced Scorecard (BSC), αποτελούν σημαντικά ζητήματα σύγχρονων εκπαιδευτικών πολιτικών πολλών ανεπτυγμένων χωρών και κατευθύνσεις Διεθνών Οργανισμών που ασχολούνται με την εκπαίδευση. Παρουσίασε μελέτες περίπτωσης εφαρμογής της BSC στην Πρωτοβάθμια και Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση καθώς και στην Τριτοβάθμια. Συγκεκριμένα, στο Πανεπιστήμιο University of Wisconsin-Stout, στο Πανεπιστήμιο Chin-Min Ινστιτούτο Τεχνολογίας και σε μια σχολή Διοίκησης Επιχειρήσεων στο Ηνωμένο Βασίλειο. Μεταξύ των δημοφιλέστερων εργαλείων μέτρησης της απόδοσης που χρησιμοποιούνται όπως επισημάνθηκε, η BSC υιοθετείται από ολοένα και περισσότερους οργανισμούς εξυπηρετώντας το όραμα και την αποστολή τους. Η BSC μπορεί να εφαρμοστεί στη δημόσια εκπαίδευση σε όλες τις βαθμίδες και να οδηγήσει τους οργανισμούς σε επιτυχία. Επομένως, όπως υπογράμμισε η ερευνήτρια είναι αντάξια σοβαρής διερεύνησης και περαιτέρω μελέτης στο πλαίσιο των ελληνικών σχολείων και των ιδρυμάτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.

Παρακάτω η έρευνα της Συμεωνίδου (2015) αποσκοπούσε στη διάγνωση του τρόπου και επιπέδου λειτουργίας του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας (ΕΛΚΕ),

του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, με σημείο αναφοράς στο ανθρώπινο δυναμικό της. Επίσης, εντοπίστηκαν οι υπάρχουσες άριστες πρακτικές που εφαρμόζονταν στην Υπηρεσία για τη βελτίωση της Ποιότητας, αλλά και τα σημεία που έχρηζαν βελτίωσης. Επιμέρους στόχος της έρευνας ήταν να διερευνηθεί και η δυνατότητα εφαρμογής της ποιότητας σύμφωνα με το Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας τη σημασία του οποίου όπως αναφέρθηκε παραπάνω τόνισαν και οι Καζιάνης το 2007 και Ζωγόπουλος το 2012. Το δείγμα της έρευνας ήταν οι εργαζόμενοι στην συγκεκριμένη υπηρεσία. Με βάση τα αποτελέσματα ο ΕΛΚΕ αποτελεί μία περίπτωση βέλτιστης πρακτικής εφαρμογής των αρχών της ΔΟΠ, αφού ικανοποιεί όπως επισήμανε η ερευνήτρια σε μεγάλο βαθμό τα κριτήρια του μοντέλου αριστείας EFQM και σε ορισμένες βελτιωτικές δράσεις, μπορεί και εφόσον θέλει να προχωρήσει σε μία τέτοια διάκριση θέτοντας υποψηφιότητα στο επίπεδο που κρίνει ότι μπορεί να ανταποκριθεί καλύτερα. Καταλήγοντας υπογραμμίστηκε ότι η διαρκής ώθηση από την ποιοτική παροχή υπηρεσιών προς την άριστη μπορεί να επιτευχθεί με την πλήρη εφαρμογή του EFQM.

Η έρευνα των Ζησίμου και Ρέππα (2015) έρχεται να συμπληρώσει την έρευνα στο χώρο της Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης μετά από την έρευνα των Κωστίτσα και Σπανάκα το 2013, για την οποία έγινε αναφορά παραπάνω. Η έρευνα στην εν λόγω περίπτωση είχε ως θέμα την αξιολόγηση του εκπαιδευτικού υλικού και του συναφούς εκπαιδευτικού έργου στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, και αφορά σε ενήλικες εκπαιδευόμενους στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Συγκεκριμένα διερευνήθηκαν οι απόψεις φοιτητών και συμβούλων καθηγητών της Θεματικής Ενότητας ΕΚΠ62 «Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων», που προσφέρεται στο πλαίσιο του Μ.Π.Σ. «Σπουδές στην Εκπαίδευση» του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. Η εν λόγω αξιολόγηση σχεδιάστηκε, συνδυαστικά, σύμφωνα με τις αρχές της Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης. Κύριος σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνηθεί ο βαθμός ανταπόκρισης του εκπαιδευτικού υλικού καθώς και του σχετικού εκπαιδευτικού έργου στις αρχές της Διασφάλισης Ποιότητας, της Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και της Εκπαίδευσης Ενηλίκων με στόχο την αποτίμηση και τη βελτίωση της ποιότητας. Το δείγμα ήταν 102 άτομα, εκ των οποίων 27 άνδρες και 71 γυναίκες, ενώ οι σύμβουλοι καθηγητών ήταν 6, από τους οποίους συμμετείχαν οι 5. Όσον αφορά στην ποιότητα του εκπαιδευτικού υλικού,

όλοι συμφώνησαν, τόσο οι φοιτητές όσο και οι σύμβουλοι καθηγητών, ότι το εκπαιδευτικό υλικό ανταποκρίνονταν εν μέρει στις αρχές Διασφάλισης Ποιότητας, Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και Εκπαίδευσης Ενηλίκων, με υψηλότερο βαθμό ανταπόκρισης στις πρώτες δύο αρχές και χαμηλότερο ως μηδαμινό στην τρίτη. Όσον αφορά στην ανάγκη επικαιροποίησης του εκπαιδευτικού υλικού, όλοι, φοιτητές και σύμβουλοι καθηγητών, συμφώνησαν ότι ήταν επιτακτική αυτή η ανάγκη, κυρίως για τους Τόμους Γ και Δ (λόγω των αλλαγών της νομοθεσίας για τα ευρωπαϊκά προγράμματα και την Ανώτατη Εκπαίδευση, αντίστοιχα) και το ακουστικό υλικό (λόγω μη συνάφειας με το γνωστικό αντικείμενο), αλλά και για τους τόμους Α και Β (λόγω μη σύνδεσης των Παράλληλων Κειμένων μέσω παραπομπών και δραστηριοτήτων με το κυρίως εκπαιδευτικό υλικό και απουσίας των θεωριών που αναφέρονται στο βιβλίο που δεν προσφέρεται πλέον). Όσον αφορά στην αποτελεσματικότητα του συναφούς εκπαιδευτικού έργου, οι σύμβουλοι καθηγητών υποστήριξαν ότι δεν τους βοηθούσε καθόλου το υλικό να είναι αποτελεσματικοί ως προς τον τριπλό ρόλο του διδάσκοντος στην ΑεξΑΕ, καταδεικνύοντας την αναμενόμενη συσχέτιση της ποιότητας του εκπαιδευτικού υλικού και της ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου σύμφωνα με τις απόψεις των φοιτητών. Εντούτοις, οι φοιτητές θεωρούσαν ότι οι καθηγητές τους ανταποκρίνονται επαρκώς στον τριπλό ρόλο, ενδεχομένως λόγω του συμπληρωματικού υλικού που τους παρείχαν.

Πίνακας 2.1 Σύνοψη ερευνών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στον ελληνικό χώρο

Ερευνητές (Έτος)	Τίτλος Έρευνας	Βασικός Σκοπός	Μεθοδολογία	Σημαντικότερα Ευρήματα
1. Άννινος (2002)	Ποιότητα υποστηρικτικών υπηρεσιών στην Ανώτατη Εκπαίδευση	Προσδιορισμός της έννοιας της ποιότητας των υπηρεσιών στο τμήμα ΟΔΕ του Πανεπιστημίου Πειραιώς αλλά και των κρίσιμων παραγόντων που την επηρεάζουν	Τροποποιημένο ερωτηματολόγιο βασισμένο στο Servqual:μετρά τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις για τις υπηρεσίες και υπολογίζει το κενό (διαφορά)	Η γνώση παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα υπηρεσιών ανά κατηγορία φοιτητών συμβάλλει στο να εστιάζουν τα πανεπιστήμια στην κατηγορία που τους ενδιαφέρει
2. Κορρέ-Νάτση (2003)	Ολική Ποιότητα της Τουριστικής Εκπαίδευσης	Διερεύνηση καταλληλότητας της φιλοσοφίας της ΔΟΠ στο υποσύστημα της Τουριστικής Εκπαίδευσης	Βιβλιογραφική έρευνα	Συμβολή της ΔΟΠ στη διαδικασία διαρκούς βελτίωσης της ποιότητας της εκπαίδευσης

3.Γκίκα (2004)	Η ποιότητα στην Ανώτατη Εκπαίδευση-Οργανωτικές Δομές Αξιολόγησης στην Ευρώπη και στην Ελλάδα	Διερεύνηση της ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση στον ελληνικό και ευρωπαϊκό χώρο	Βιβλιογραφική έρευνα	Στόχος φορέων διασφάλισης ποιότητας: η βελτίωση ποιότητας και η υποχρέωση λογοδοσίας. Κάποιοι φορείς προχώρησαν στην πιστοποίηση προγραμμάτων
4.Παπά και Θανόπουλος (2006)	Βελτίωση της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: Διερεύνηση των αντιλήψεων των φοιτητών για τα κριτήρια αξιολόγησης του αποτελεσματικού καθηγητή Πανεπιστημίου	Διερεύνηση αντιλήψεων για τα κριτήρια αξιολόγησης του αποτελεσματικού καθηγητή Πανεπιστημίου και πόσο αυτά διαφέρουν μεταξύ προπτυχιακών μεταπτυχιακών φοιτητών και μεταξύ φοιτητών και φοιτητριών	Ερωτηματολόγιο που μετρούσε τη σημαντικότητα 42 κριτηρίων αποτελεσματικότητας διδασκαλίας	Σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους φοιτητές και τις φοιτήτριες στην εκτενή γνώση του διδασκόμενου αντικείμενου, στη δυναμικότητα και αυτοαντίληψη του καθηγητή
5.Μπουρής και Δήμας (2007)	Ιχνηλατώντας το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: Η περίπτωση του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Αθήνας	Καθορισμός των δυνατών/αδύναμων σημείων του ακαδημαϊκού τμήματος και αξιολόγηση της απόδοσής του	Ερωτηματολόγιο σε φοιτητές Multicriteria Satisfaction Analysis Διάγραμμα Ishikawa	Ως προς τη διάσταση ποιότητας «Διοικητική Υποστήριξη» την υψηλότερη σημαντικότητα παρουσίασε το υποκριτήριο που αφορούσε το χρόνο αναμονής/εξυπηρέτησης σχετικά με τις υπηρεσίες της Γραμματείας
6.Καζιάνης (2007)	Εφαρμογές της διοίκησης ολικής ποιότητας στη διεθνή ανώτατη εκπαίδευση	Διερεύνηση των εφαρμογών της διοίκησης ολικής ποιότητας στα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα	Βιβλιογραφική έρευνα	Το μοντέλο επιχειρηματικής αριστείας EFQM αποτελεί τη μοναδική διέξοδο αλλά και πρακτική που εναρμονίζεται με την εκπαιδευτική φιλοσοφία που διαμορφώνεται στην Ελλάδα
7.Τσολάκη (2009)	Ο παράγοντας της κουλτούρας κατά την εφαρμογή της Διοίκησης της ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση	Παρουσίαση αντιλήψεων και επιπέδου γνώσεων ατόμων κλειδιά για την ποιότητα στο Τμήμα ΟΔΕ στο Πανεπιστήμιο	Ερωτηματολόγιο σε διοικητικό και ακαδημαϊκό προσωπικό	Τα αποτελέσματα και οι προτάσεις προς βελτίωση ενώ ήταν ρεαλιστικές και θα ενίσχυαν την ποιότητα των υπηρεσιών, υπήρχαν άλλου είδους εμπόδια όπως π.χ. η χρηματοδότηση που

		Μακεδονίας. Προτάσεις σημείων βελτίωσης, εντοπισμός διαφορών και ομοιοτήτων μεταξύ των αποτελεσμάτων της έρευνας και των καταγεγραμμένων στοιχείων της έκθεσης εσωτερικής αξιολόγησης & ανάλυσης εμποδίων		τα έκανε μη εφαρμόσιμα.
8. Παππά (2010)	Ο παράγοντας της κουλτούρας κατά την εφαρμογή της διοίκησης ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση	Διερεύνηση σχέσης μεταξύ κουλτούρας, εργασιακής ικανοποίησης, των ρόλων της διοίκησης και της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση	Ερωτηματολόγιο σε ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό	Γραμμική σχέση μεταξύ των απόψεων σχετικά με την κουλτούρα του ιδρύματος, το ρόλο της ηγεσίας όπως αυτός ασκείται από το ανώτερο διοικητικό προσωπικό και την ικανοποίηση των εργαζομένων σχετικά με την ποιότητα του ιδρύματος
9. Μανόλα και Τσαρούχα (2010)	Εφαρμογή Συστημάτων ΔΟΠ σε Εκπαιδευτικούς Οργανισμούς Μελέτη Περίπτωσης: Γραμματεία του Τμήματος Τυποποίησης & Διακίνησης Προϊόντων του ΑΤΕΙΘ	Εξέταση ποιότητας των παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών	Ερωτηματολόγιο προς φοιτητές Συνέντευξη με Γραμματεία Μελέτης Αστοχίας Διάγραμμα Ishikawa Ανάλυση Pareto	Συμβολή της ΔΟΠ στη βελτίωση των υπηρεσιών της Γραμματείας, στην ανάδειξη προβλημάτων, στην πρόταση λύσεων και στον καθορισμό διαδικασιών που είναι χρήσιμες για λειτουργία των ιδρυμάτων
10. Τσινιδου, και συν. (2010)	Εκτίμηση των παραγόντων που προσδιορίζουν την ποιότητα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: μια εμπειρική μελέτη	Μέτρηση του βαθμού βαρύτητας της ποιότητας των καθοριστικών παραγόντων που επηρεάζουν περισσότερο την ικανοποίηση των φοιτητών	Πολυκριτηριακή μέθοδος μέτρησης βαρύτητας κάθε παράγοντα ποιότητας. Ερωτηματολόγιο με βάση τα κριτήρια αξιολόγησης που ορίζονται από την ΑΔΠ	Το πιο σημαντικό κριτήριο ποιότητας όσον αφορά τις ακαδημαϊκές υπηρεσίες είναι η παροχή συμβουλών και οι σωστές οδηγίες
11. Μωυσιάδης και συν. (2011)	Η ποιότητα στην ανώτατη	Ηλεκτρονική αξιολόγηση	Ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο	Κομβική συνεισφορά της

	εκπαίδευση: η περίπτωση του ΤΕΙ Σερρών	εκπαιδευτικού έργου ΤΕΙ Σερρών	σε φοιτητές	διαχείρισης ποιότητας στη βελτίωση των εκπαιδευτικών διαδικασιών
12.Σιμήνου (2011)	Η στρατηγική διοίκησης ποιότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και η εφαρμογή της στην Ελλάδα	Διερεύνηση του βαθμού και των αλλαγών στη διοίκηση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ελλάδα που απαιτούνται από τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης στα πλαίσια της στρατηγικής διοίκησης ποιότητας	Ανάλυση ποιοτικού περιεχομένου, αναζήτηση και μελέτη σχετικών δημοσιεύσεων, εκθέσεων της Ε.Ε.	Στην Ελλάδα η Ευρωπαϊκή στρατηγική διοίκησης της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση βρίσκεται στο επίκεντρο αλλαγών που προτείνονται και κυρίως στο νομοσχέδιο του ΥΠ.Ε.Π.Θ. για το νέο νόμο πλαίσιο.
13.Nteliou (2012)	Η άποψη των ενδιαφερόμενων μελών για την ποιότητα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και η σύνδεσή της με την κοινωνική κουλτούρα	Διερεύνησης α) της ποιότητας των υπηρεσιών της ΑΣΟΕΕ από την πλευρά διαφόρων ενδιαφερομένων μερών β) του τρόπου με τον οποίο η κουλτούρα επηρεάζει τις αντιλήψεις για την ποιότητα της εκπαίδευσης	Ερωτηματολόγιο σε προπτυχιακούς, μεταπτυχιακούς φοιτητές, διοικητικό, ακαδημαϊκό προσωπικό, εργοδότες και διεθνείς φοιτητές	Με βάση την κοινωνική κουλτούρα οι διαστάσεις που φάνηκαν να συνδέονται με την ποιότητα του πανεπιστημίου ήταν ο προσανατολισμός στον άνθρωπο, η αυτοπεποίθηση, ο προσανατολισμός στις επιδόσεις και προσανατολισμός στο μέλλον
14.Μπάκος (2013)	Αξιολόγηση των υπηρεσιών του Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Πατρών από τους φοιτητές	Διερεύνηση των αντιλήψεων των φοιτητών του Πανεπιστημίου Πατρών αναφορικά με την ποιότητα των διαφόρων παρεχόμενων υπηρεσιών, υποδομών και έμψυχου υλικού του	Ερωτηματολόγιο σε φοιτητές	Οι φοιτητές χρησιμοποιούσαν πολύ τις διαδικτυακές εφαρμογές και ήταν ευχαριστημένοι ενώ όλοι συμφωνούσαν στην ανάγκη ύπαρξης ασύρματου δικτύου wi-fi
15.Κωστίτσα και Σπανάκα (2013)	Η Διασφάλιση της ποιότητας στην ανοικτή και εξ αποστάσεως ανώτατη εκπαίδευση: Μία διεθνής καταγραφή	Καταγραφή των πρακτικών διασφάλισης της ποιότητας στο χώρο της ανοικτής και εξ αποστάσεως Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης	Βιβλιογραφική έρευνα	Τα συστήματα διασφάλισης της ποιότητας στα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα που παρέχουν ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση (εξΑΕ) δεν είναι ίδια για όλες τις χώρες αλλά

				εξαρτώνται από τις συνθήκες κάθε χώρας
16.Συμεωνίδου (2015)	Η διοίκηση ολικής ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση. Μελέτη Περίπτωσης: Η προσέγγιση του ευρωπαϊκού μοντέλου αριστείας (EFQM) στον Ε.Λ.Κ.Ε. του Α.Π.Θ.	Διερεύνηση και δυνατότητα εφαρμογής της ποιότητας σύμφωνα με το Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας	Ερωτηματολόγιο σε εργαζομένους στον Ε.Λ.Κ.Ε. του Α.Π.Θ.	Η διαρκής ώθηση από την ποιοτική παροχή υπηρεσιών προς την άριστη μπορεί να επιτευχθεί με την πλήρη εφαρμογή του EFQM
17.Ζησίμου και Ρέππα (2015)	Διασφάλιση Ποιότητας και Αξιολόγηση Εκπαιδευτικού Υλικού και συναφούς Έργου στην Τριτοβάθμια Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση Ενηλίκων. Η περίπτωση της Θ.Ε. ΕΚΠ62 του Ε.Α.Π	Διερεύνηση του βαθμού ανταπόκρισης του εκπαιδευτικού υλικού και του εκπαιδευτικού έργου στις αρχές της Διασφάλισης Ποιότητας της Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και της Εκπαίδευσης Ενηλίκων με στόχο την αποτίμηση και τη βελτίωση της ποιότητας	Ερωτηματολόγιο και Ημιδομημένες συνεντεύξεις με φοιτητές	Το εκπαιδευτικό υλικό ανταποκρίνονταν εν μέρει στις αρχές Διασφάλισης Ποιότητας, Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και Εκπαίδευσης Ενηλίκων, με υψηλότερο βαθμό ανταπόκρισης στις πρώτες δύο αρχές και χαμηλότερο ως μηδαμινό στην τρίτη
18.Οικονομίδου (2015)	Μέτρηση, αξιολόγηση, βελτίωση ολικής ποιότητας του ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος σε ευρωπαϊκό πλαίσιο: η χρήση της εξισορροπημένης αξιολόγησης	Διερεύνηση τάσεων που επικρατούν στο διεθνή χώρο και της ανάγκης αλλαγών στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα, στην κατεύθυνση της ΔΟΠ	Βιβλιογραφική έρευνα	Η BSC μπορεί να εφαρμοστεί στη δημόσια εκπαίδευση σε όλες τις βαθμίδες και να οδηγήσει τους οργανισμούς σε επιτυχία

2.3 Βιβλιογραφική ανασκόπηση στο διεθνή χώρο

Η έρευνα των Widrick, Mergen και Grant (2002) είχε σκοπό να προτείνει μια σειρά μετρήσεων και εργαλείων για την αξιολόγηση των τριών στοιχείων ποιότητας, της ποιότητας του σχεδιασμού (Quality of Design-QD), της ποιότητας συμμόρφωσης

(Quality of Conformance-QC) και της ποιότητας απόδοσης/λειτουργίας (Quality of Performance-QP) με σεβασμό στην έρευνα και στην ανάπτυξη του προγράμματος σπουδών της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Για την ποιότητα του σχεδιασμού του προγράμματος σπουδών πρότειναν εργαλεία όπως το δέντροδιάγραμμα, το διάγραμμα ροής, τη σύγκριση επιδόσεων, την έρευνα, το QFD και τα διαγράμματα συνάφειας. Για την ποιότητα σχεδιασμού της έρευνας πρότειναν εργαλεία όπως τη σύγκριση επιδόσεων, δέντροδιαγράμματα για να καθοριστούν τα χαρακτηριστικά επιτυχίας, έρευνα για καθορισμό των προσδοκιών, διεξοδικές συνεντεύξεις και λειτουργικοί ορισμοί των προσδοκιών του διοικητικού/διδασκτικού προσωπικού. Για την ποιότητα συμμόρφωσης του προγράμματος σπουδών πρότειναν εργαλεία όπως είναι η ανατροφοδότηση των φοιτητών και η peer review αξιολόγηση που πρόκειται για μια εθελοντική, διαμορφωτική, εξωτερική διαδικασία αξιολόγησης. Για την ποιότητα συμμόρφωσης της έρευνας προτάθηκαν εργαλεία όπως το διάγραμμα μήτρας, το διάγραμμα παρέτο, διάγραμμα διασποράς, ανάλυση τάσης, διαγράμματα ελέγχου (διαφορετικών ειδών ανάλογα με τον τύπο και τη διαθεσιμότητα των δεδομένων) και διαγράμματα πίτας. Τέλος, για την ποιότητα απόδοσης/λειτουργίας του προγράμματος σπουδών προτάθηκαν εργαλεία όπως ιστογράμματα, διάγραμμα τάσης, ανάλυση παρέτο, διαγράμματα ελέγχου, μήτρας, διεξοδικές συνεντεύξεις, παρέτο ανάλυση για να προσδιοριστούν οι περιοχές που χρειάζονται βελτίωση και ραβδογράμματα. Τέλος, για την ποιότητα απόδοσης/λειτουργίας της έρευνας οι ερευνητές πρότειναν εργαλεία όπως ιστογράμματα, διαγράμματα ελέγχου, διάγραμμα τάσης, ανάλυση παρέτο, διάγραμμα αιτίου και αποτελέσματος, λίστες ελέγχου και ραβδογράμματα.

Παρακάτω επιβεβαιώνεται η σημασία των εργαλείων ποιότητας. Συγκεκριμένα, το 2002 η έρευνα των Tan και Kek (2004) είχε ως βασικό σκοπό την αξιολόγηση των υπηρεσιών. Το δείγμα ήταν 498 φοιτητές της εφαρμοσμένης μηχανικής από 2 Πανεπιστήμια στη Σιγκαπούρη. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα προέκυψε ότι καθώς μεγαλώνει το ενδιαφέρον για την ποιότητα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, υπάρχει ανάγκη να αυξηθεί η χρήση των εργαλείων αξιολόγησης της ποιότητας. Η χρήση του διαδικτύου για αποστολή και λήψη ανατροφοδότησης από τους φοιτητές στην εν λόγω έρευνα ήταν ένα αποδοτικό μέσο για τη διαχείριση αυτής. Επίσης η σύγκριση των αποτελεσμάτων πρωτοετών φοιτητών και τελειόφοιτων, ντόπιων και ξένων φοιτητών, προπτυχιακών και λοιπών ετών φοιτητών, γυναικών και ανδρών παρείχε

σημαντική πληροφόρηση καθώς διαφάνηκαν διαφορές μεταξύ τους ως προς τη σημαντικότητα των διαστάσεων ποιότητας.

Οι Gemmell και Pagano (2003) διερεύνησαν τις αντιλήψεις και τη στάση φοιτητών-χρηστών για ένα πληροφοριακό σύστημα διοίκησης του Πανεπιστημίου Salford στο Ηνωμένο Βασίλειο. Το δείγμα αποτελούσαν 84 χρήστες του πληροφοριακού συστήματος. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα οι χρήστες αντιμετώπιζαν δυσκολίες σχετικά με τη χρήση του συστήματος και επομένως θα πρέπει όπως υπογράμμισαν οι ερευνητές να λαμβάνονται υπόψη οι δεξιότητες των χρηστών κατά την εφαρμογή νέων λειτουργιών του συστήματος. Επίσης, οι χρήστες παρουσίασαν έλλειψη κατανόησης για τα οφέλη του συστήματος. Τέλος, φάνηκε η ανάγκη να δοθούν κίνητρα στους χρήστες ώστε να εκφράζουν τις απαιτήσεις και τις γενικές ανησυχίες τους για το σύστημα προκειμένου να συμβάλλουν στη βελτίωση αυτού.

Από την άλλη οι Sadiq Sohail, Rajadurai και Azlin Abdul Rahman (2003), διερεύνησαν τη διαδικασία πιστοποίησης ISO σε ένα ίδρυμα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης το οποίο είναι από τα κορυφαία στη Μαλαισία. Συγκεκριμένα εξέτασαν τις πολιτικές και τις πρακτικές ποιότητας του Ιδρύματος και την αποτελεσματικότητα του συστήματος ποιότητας σε σχέση με τους στόχους του. Κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η εφαρμογή προγραμμάτων ποιότητας ενθαρρύνουν τα Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα να συλλέγουν δεδομένα με βάση τα οποία μπορούν να μετρήσουν την πρόοδο σε περιοχές κλειδιά και σημεία αναφοράς. Ακριβή και έγκαιρα δεδομένα μπορούν να προσφέρουν μεγάλη βοήθεια για την έγκαιρη λήψη αποφάσεων τόνισαν οι ερευνητές όπως επίσης και ότι μέσα σε ανταγωνιστικά επιχειρηματικά περιβάλλοντα και αυστηρότερους ελέγχους στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση πρέπει τα Ιδρύματα να βρουν τη δυνατότητα ώστε να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μέσα από τη βελτίωση ποιότητας. Μετά την απόκτηση πιστοποίησης το ίδρυμα σύναψε συνεργασίες με πανεπιστήμια του εξωτερικού, τοπικά και με το υπουργείο της Μαλαισίας. Το ενδιαφέρον για τα προσφερόμενα μαθήματα και για τις εγκαταστάσεις στέγασης αποτέλεσαν τους βασικούς λόγους για την εγγραφή των φοιτητών στο ίδρυμα. Επίσης η ποιότητα της εκπαίδευσης και η πιστοποίηση ISO 9002, αποτέλεσε πολύ σημαντικό παράγοντα για να εγγραφούν οι φοιτητές στο συγκεκριμένο κολλέγιο. Τέλος, η έρευνα απέδειξε την αποτελεσματικότητα της πιστοποίησης ποιότητας στη βελτίωση των σχέσεων εργασίας και της ικανοποίησης του προσωπικού. Η προσέγγιση που υιοθετήθηκε από

το συγκεκριμένο Τριτοβάθμιο Ίδρυμα μπορεί να δώσει χρήσιμες κατευθυντήριες οδηγίες σε πολλά άλλα ιδρύματα όπως υπογράμμισαν οι ερευνητές.

Το 2004 οι Lagrosen και συν., διερεύνησαν ποιες διαστάσεις συνιστούν την ποιότητα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και έκαναν σύγκριση αυτών με τις διαστάσεις ποιότητας που είχαν αναπτυχθεί από τη έρευνα γενικά της ποιότητας των υπηρεσιών. Σκοπός ήταν να παράσχουν μια πρακτική βάση για τα αποτελέσματα της διοίκησης ποιότητας στην περιοχή της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Έγιναν 29 διεξοδικές συνεντεύξεις με φοιτητές από Αυστρία, Σουηδία και Ηνωμένο Βασίλειο. Με βάση τα αποτελέσματα αναπτύχθηκε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο διανεμήθηκε σε 264 φοιτητές του Πανεπιστημίου Johannes Kepler, στο Linz της Αυστρίας και σε 184 φοιτητές του Πανεπιστημίου Växjö της Σουηδίας. Με βάση τα αποτελέσματα κάποιες από τις πιο σημαντικές διαστάσεις ποιότητας ήταν η πληροφόρηση και η υπευθυνότητα, τα μαθήματα που προσφέρονται, οι εγκαταστάσεις της Πανεπιστημιούπολης, οι διδακτικές πρακτικές, η εσωτερική και η εξωτερική αξιολόγηση και οι χώροι των υπολογιστών. Όσον αφορά τη σύγκριση των διαστάσεων ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και αυτών των γενικών υπηρεσιών υπήρχαν διαφορές. Τέλος, οι ερευνητές τόνισαν την αξία του προσδιορισμού συγκεκριμένων διαστάσεων ποιότητας για κάθε δραστηριότητα.

Στην έρευνά της η Chua (2004) αξιολόγησε τα χαρακτηριστικά ποιότητας της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης από διαφορές οπτικές γωνίες, όπως από γονείς, φοιτητές, μέλη ΔΕΠ και υπεύθυνους ανθρώπινου προσωπικού, γενικώς εργοδότες και εν συνεχεία ταξινόμησε αυτά τα χαρακτηριστικά ποιότητας. Με βάση τις πληροφορίες που προέκυψαν πρότεινε μια ολοκληρωμένη προσέγγιση που περιλαμβάνει μια σειρά από πρακτικές διαχείρισης θεμάτων ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση με τελικό σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας στην εκπαίδευση. Το δείγμα αποτελούσαν 35 τριτοετείς φοιτητές, 27 γονείς, 10 μέλη ΔΕΠ και 12 προϊστάμενοι ανθρώπινου δυναμικού. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα η έννοια της ποιότητας όσον αφορά την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση γίνεται αντιληπτή με διαφορετικούς τρόπους. Συγκεκριμένα όπως υπογράμμισε η ερευνήτρια οι γονείς βλέπουν την ποιότητα που σχετίζεται με την εισαγωγή για παράδειγμα στη φήμη σχολής και το αποτέλεσμα όπως η απασχόληση. Από την άλλη οι φοιτητές είδαν την ποιότητα που σχετίζεται με την εκπαιδευτική διαδικασία όπως μαθήματα, διδασκαλία και τα αποτελέσματα. Τα μέλη ΔΕΠ αντιλήφθηκαν την ποιότητα που σχετίζεται με ολόκληρο τα εκπαιδευτικό

σύστημα. Οι προϊστάμενοι ανθρώπινου δυναμικού είδαν την ποιότητα που σχετίζεται με το αποτέλεσμα όπως τις δεξιότητες που φέρνουν οι απόφοιτοι στον εργασιακό χώρο. Τα μοντέλα ποιότητας όπως τα EFQM, SQA, SEM και MBNQA υιοθετούν μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για τη βελτίωση της ποιότητας. Στην πραγματικότητα, τα περισσότερα πανεπιστήμια εισάγουν ποικιλία πρακτικών προκειμένου να επιτευχθεί ένα υψηλό επίπεδο ποιότητας στην εκπαίδευση. Η χρήση διαφόρων τεχνικών στη μέτρηση διαδικασιών ασκείται συνήθως από επιτυχημένες επιχειρήσεις, όπως σημείωσαν οι ερευνητές. Στην έρευνα τους πρότειναν το πλαίσιο εισροή-διαδικασία-αποτέλεσμα κατάταξης ποιότητας που αποτελεί μια πρώτη προσπάθεια για ένα μελλοντικό σύστημα αξιολόγησης της ποιότητας. Ως εισροές θεωρούνται η επιλογή φοιτητών και οι απαιτήσεις για εισαγωγή στο εκπαιδευτικό σύστημα, ως διαδικασία η διδασκαλία και η μάθηση, οι γνώσεις των καθηγητών, το ενδιαφέρον των φοιτητών, οι κοινωνικές δραστηριότητες, οι αξιολογήσεις, το περιεχόμενο και η παράδοση των μαθημάτων, η ακρίβεια του περιεχομένου του προγράμματος σπουδών και ως αποτέλεσμα η ακαδημαϊκή απόδοση, η θέση εργασίας και η οικονομική αμοιβή της εργασίας.

Στο χώρο των εργαλείων ποιότητας ο Abdullah (2006), επιχείρησε να ελέγξει και να συγκρίνει τη σχετική αποδοτικότητα τριών εργαλείων μέτρησης ποιότητας στο πλαίσιο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Τα εργαλεία ήταν το HEdPPERF (Higher Education Performance), το SERVPERF και η μέση κλίμακα HEdPERF-SERVPERF. Το δείγμα ήταν 381 φοιτητές από έξι ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στη Μαλαισία. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η κλίμακα HEdPERF έχει μια φανερή υπεροχή σε σχέση με τις υπόλοιπες και επομένως προσαρμόζεται καλύτερα στις υπηρεσίες της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.

Στην έρευνα της, η Mizikaci, F. (2006) είχε σκοπό να προτείνει ένα μοντέλο αξιολόγησης για τις εφαρμογές ποιότητας στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση μέσω της ανάλυσης συστημάτων ποιότητας και προγράμματος αξιολόγησης χρησιμοποιώντας μια προσέγγιση συστημάτων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, τα συστήματα ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, το πρόγραμμα αξιολόγησης και η προσέγγιση συστημάτων βρέθηκαν να είναι συνεπείς και συμβατά το ένα με την άλλο σε σχέση με τους στόχους και την οργανωτική δομή των ιδρυμάτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Το προτεινόμενο μοντέλο αξιολόγησης όπως υπογράμμισε η ερευνήτρια παρέχει μια νέα προοπτική για τη διαχείριση της

Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης για την αποτελεσματική και αποδοτική εφαρμογή των συστημάτων ποιότητας και τη βελτίωση του προγράμματος.

Οι Farooq και συν., (2007) μέσα από βιβλιογραφική έρευνα προσπάθησαν να απαντήσουν στην ερώτηση αν η ΔΟΠ μπορεί να εφαρμοστεί στον τομέα της εκπαίδευσης καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι αποτελεί μια καλή τεχνική διοίκησης που χρησιμοποιήθηκε και αποδεδειγμένα έδωσε εξαιρετικά αποτελέσματα στην βιομηχανία και τις επιχειρηματικές οργανώσεις. Επομένως όπως υπογράμμισαν οι ερευνητές μπορεί να δώσει και στην εκπαίδευση τα ίδια θετικά αποτελέσματα, καθώς η φιλοσοφία της ΔΟΠ μπορεί να ενθαρρύνει τους δασκάλους και τους μαθητές για εξαιρετικές επιδόσεις και η συνεχής βελτίωση να επιτευχθεί μέσω συνεργατικών προσπαθειών των μελών του εκπαιδευτικού οργανισμού

Η έρευνα των Ariff, Zaidin και Sulong (2007) παρουσίασε τις ανησυχίες και τις προκλήσεις που βίωσε το Δημόσιο Πανεπιστήμιο Τεχνολογίας στη Μαλαισία μέσα από την εφαρμογή του συστήματος διασφάλισης ποιότητας. Οι πιο σημαντικές ανησυχίες αφορούσαν την εκτέλεση του προγράμματος αποτελεσματικά, συγκεκριμένα την εκτέλεση της διασφάλισης ποιότητας και του ISO 9001:2000 QMS (Quality Management System). Επίσης υπήρχαν δυσκολίες που σχετίζονταν με τη μέτρηση ενός σύνθετου εύρους δεικτών απόδοσης-τις προδιαγραφές του προγράμματος-την απόδοση της διαδικασίας, τα αποτελέσματα της διαδικασίας- το επίπεδο των υπηρεσιών και τη ποιότητα των αποφοίτων. Ακόμη εντός των δυσκολιών συγκαταλέγονταν η συνεργασία μεταξύ του ακαδημαϊκού προσωπικού διαφορετικών εξειδικεύσεων και διαφορετικών σχολών που διέθεταν διαφορετικό πρόγραμμα και τέλος η πολυπλοκότητα μεταξύ των εξωτερικών αποφάσεων για την εγγραφή των φοιτητών και των πόρων της σχολής. Αυτές οι ανησυχίες και οι προκλήσεις απαιτούν άμεση προσοχή όπως τόνισαν οι ερευνητές και πρέπει να αντιμετωπιστούν ανάλογα ώστε να εξασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα από την άσκηση της ΔΟΠ και να επιτευχθεί η συνολική ποιότητα στο Πανεπιστήμιο.

Ο Davies το 2008 διερεύνησε τη σημασία της ενσωμάτωσης του μοντέλου αριστείας EFQM για την αποτελεσματική εφαρμογή του σε τέσσερις ακαδημαϊκές μονάδες βρετανικών Πανεπιστημίων που είχαν αρχίσει την εφαρμογή του μοντέλου EFQM τρία χρόνια πριν την έρευνα ώστε να δει πρακτικά πώς μπορεί αυτή η ενσωμάτωση να επιτευχθεί. Το συμπέρασμα ήταν ότι η ενσωμάτωση του μοντέλου αριστείας

EFQM στον οργανισμό ήταν πολύ βασικό στοιχείο για την αποτελεσματική εφαρμογή του, η οποία ενσωμάτωση μπορεί να επιτευχθεί μέσα από το συνδυασμό μιας πολυεπίπεδης χρήσης του στον οργανισμό, χρησιμοποιώντας το ως τμήμα της διαδικασίας του στρατηγικού σχεδιασμού, ευθυγραμμίζοντάς τη χρήση του με άλλα οργανωτικά συστήματα, συνδέοντας τη χρήση του με τη διαχείριση των επιδόσεων και τη συμμετοχή του προσωπικού στη χρήση αυτού μέσω ομάδων. Εκτός από την ενσωμάτωση υπήρχαν και διάφορα άλλα στοιχεία τα οποία διαπιστώθηκαν πώς ήταν εξίσου σημαντικά για την αποτελεσματική εφαρμογή του μοντέλου αριστείας. Μεταξύ αυτών όπως σημειώθηκε ήταν η ύπαρξη σαφούς κινήτρου για τη χρήση του μοντέλου και συγκεκριμένα για τα αναμενόμενα οφέλη και τους στόχους, η δέσμευση της ανώτερης ηγεσίας και η κοινοποίηση αυτής της δέσμευσης, η εκπαίδευση, η κατάρτιση και οι δραστηριότητες προκειμένου να διατηρηθεί η δυναμική της διαδικασίας εφαρμογής του μοντέλου.

Στη βιβλιογραφική τους έρευνα εν συνεχεία οι Quinn, και συν., (2009) διερεύνησαν τις τεχνικές μέτρησης και βελτίωσης των υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Εξετάστηκαν 6 τεχνικές, η TQM (ΔΟΠ), η QFD (Quality Function Deployment-Λειτουργική Ανάπτυξη Ποιότητας), η Six Sigma (6 Σίγμα), το ISO 9001, το Βραβείο Ποιότητας Malcolm Baldrige και AQIP (Academic Quality Improvement Project-Σχέδιο Ακαδημαϊκής Βελτίωσης Ποιότητας). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα η ΔΟΠ έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως και η QFD κερδίζει σε δημοτικότητα όπως υπογράμμισαν οι ερευνητές. Η χρήση των 6-Σίγμα έχει προταθεί για τις διοικητικές περιοχές. Η πιστοποίηση ISO 9001 κερδίζει σε δημοτικότητα στο εξωτερικό και έχει αρχίσει να φαίνεται στην K-12 εκπαίδευση των Ηνωμένων Πολιτειών, δηλαδή στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Μόνο 3 ιδρύματα είχαν βραβευτεί με το βραβείο Malcolm Baldrige και υπήρχαν λίγα στοιχεία διαθέσιμα τότε που έγινε η έρευνα για τις επιπτώσεις στην ποιότητα. Το AQIP ήταν τότε σχετικά νέα μέθοδος που χρησιμοποιούνταν στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση για τη συνεχή βελτίωση ποιότητας. Αν και είχαν αρχίσει κάποια ιδρύματα να χρησιμοποιούν τη μέθοδο AQIP δεν υπήρχαν όταν έγινε η έρευνα πολλά στοιχεία για τις μακροπρόθεσμες επιπτώσεις της. Παρά το γεγονός ότι πολλά Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα είχαν χρησιμοποιήσει μια ποικιλία τεχνικών για τη βελτίωση της ποιότητας, απαιτούνταν να ξεπεραστούν παρόμοια εμπόδια προκειμένου να εφαρμοστεί η οποιαδήποτε τεχνική. Αυτά ήταν ο προσδιορισμός της έννοιας του πελάτη, η κοινή

λήψη αποφάσεων, η αντίσταση στις τεχνικές της βιομηχανίας και η αντίσταση στην αλλαγή.

Σε μια εξίσου βιβλιογραφική έρευνα προχώρησαν οι Ali και Shastri (2010) προκειμένου να αναδείξουν την κατάσταση που επικρατεί στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και να τονίσουν την επιτακτική ανάγκη για βελτίωση της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Με βάση τα ευρήματα φάνηκε ότι η ποιότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης παραμένει σε αρκετά χαμηλά επίπεδα και επιδεινώνεται λόγω έλλειψης κονδυλίων. Τα οφέλη της ΔΟΠ περιλαμβάνουν την ενίσχυση του ηθικού των εργαζομένων, την καλύτερη ομαδική εργασία μεταξύ των τμημάτων, την αυξημένη ποιότητα από την άποψη του πελάτη και τη συνεχή ανάπτυξη καθενός που είναι μέρος του ιδρύματος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, για αυτό σύμφωνα με τους ερευνητές θα πρέπει η ΔΟΠ να αποτελέσει τον κοινό παράγοντα που θα διαμορφώσει τις στρατηγικές των ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων καθώς η ανάπτυξη της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης σχετίζεται με την οικονομική ανάπτυξη.

Τα οφέλη της ΔΟΠ έρχεται να επιβεβαιώσει και η παρακάτω έρευνα των Nyaoga, Nyamwange, Onger και Ombati (2010) η οποία είχε σκοπό να εξετάσει τα αποτελέσματα από την εφαρμογή της διοίκησης ποιότητας στο Πανεπιστήμιο του Ναϊρόμπι. Το δείγμα της έρευνας αποτελούσαν 140 στελέχη του Πανεπιστημίου Nairobi στην Κένυα. Σύμφωνα με τα ευρήματα, η πολιτικής της διαχείρισης ποιότητας αποδείχθηκε κατάλληλη για την επίτευξη του σκοπού του Πανεπιστημίου .

Σκοπός της έρευνας των Sutarso και Suharmadi (2011) ήταν η μέτρησης της ποιότητας 9 περιοχών του τμήματος Διοίκησης και Τραπεζικής του Πανεπιστημίου της Ινδονησίας όπως ακαδημαϊκά, φοιτητικά, οικονομικά γενικά ζητήματα/υποθέσεις, η βιβλιοθήκη, η καφετέρια, το μαγαζί, οι δημόσιες σχέσεις και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Με βάση τα αποτελέσματα την υψηλότερη βαθμολογία συγκέντρωσαν τα γενικά ζητήματα και η βιβλιοθήκη. Το δείγμα ήταν 1,102 φοιτητές. Σχετικά με τα γενικά ζητήματα οι φοιτητές εξέφρασαν την εκτίμησή τους για τις άνετες αίθουσες, τον εξοπλισμό των εργαστηρίων, την ευγένεια και την ανταπόκριση των υπευθύνων ασφαλείας, τη φιλοξενία, τις υπηρεσίες καθαριότητας, την ασφάλεια στην πανεπιστημιούπολη και την ευγένεια των ατόμων που δουλεύουν στο πάρκινγκ. Αναφορικά με τη βιβλιοθήκη, εξέφρασαν την εκτίμησή τους για τη φιλοξενία και την ανταπόκριση του προσωπικού, τη ατμόσφαιρα του αναγνωστηρίου, τη διαθεσιμότητα

των βιβλιοθηκόμων και τη συλλογή της βιβλιοθήκης. Τη χαμηλότερη βαθμολογία συγκέντρωσαν η καφετέρια και τα οικονομικά ζητήματα. Οι ερευνητές στην εν λόγω μελέτη διαπίστωσαν επίσης ότι η εφαρμογή ηλεκτρονικής έρευνας (e-survey) μπορεί να διεξαχθεί πολύ πιο αποτελεσματικά και γρήγορα από τις συνηθισμένες και μπορεί εύκολα κανείς να φτάσει στον επιδιωκόμενο πληθυσμό. Παρόλα αυτά υπάρχει η πιθανότητα όπως σημείωσαν να εισέλθουν άκυρες απαντήσεις σε ερωτήσεις προκαλώντας έτσι σφάλματα στα αποτελέσματα της έρευνας.

Εν συνεχεία και η έρευνα των F. Khodayari and B. Khodayari, (2011) αφορούσε την αξιολόγηση της ποιότητας και τον προσδιορισμό των παραγόντων ποιότητας υπηρεσιών του Πανεπιστήμιου στο Ιράν. Το δείγμα ήταν 384 φοιτητές του Πανεπιστημίου Islamic Azad Firoozko. Το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα ήταν το SERVQUAL το οποίο βασίστηκε σε 5 διαστάσεις οι οποίες ήταν η αξιοπιστία, τα εμπράγματα στοιχεία, η ενσυναίσθηση ή αλλιώς κατανόηση των αναγκών των φοιτητών, η υπευθυνότητα και η ασφάλεια. Οι 5 διαστάσεις αξιολογήθηκαν από ένα σύνολο 22 στοιχείων. Κάθε στοιχείο αποτιμήθηκε με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν σε δύο δηλώσεις που μετρήθηκαν, η πρώτη αφορούσε τις γενικές προσδοκίες των φοιτητών-πελατών σχετικά με την υπηρεσία και η δεύτερη τις αντιλήψεις των φοιτητών-πελατών σχετικά με τα επίπεδα υπηρεσίας που παρέχονται. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι υπάρχει χάσμα μεταξύ των αντιλήψεων των φοιτητών για την ποιότητα των υπηρεσιών και των προσδοκιών τους ενώ μεταξύ των παραγόντων που είναι σημαντικοί για τους φοιτητές όπως υπογράμμισαν οι ερευνητές ήταν η αξιοπιστία, τα εμπράγματα στοιχεία, η υπευθυνότητα, η ασφάλεια και η ενσυναίσθηση.

Οι Al-Tarawneh και Mubaslat (2011) διερεύνησαν την εφαρμογή της ΔΟΠ σε Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα στην Ιορδανία. Το δείγμα ήταν 425 φοιτητές και 120 άτομα διδακτικού προσωπικού από 8 ιδιωτικά και δημόσια πανεπιστήμια της Ιορδανίας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα όπως τόνισαν οι ερευνητές υπάρχει υψηλή επίγνωση από την ανώτερη διοίκηση για τη ΔΟΠ, τις αρχές της και την προσαρμογή αυτής στα Ιδρύματα. Όμως υπάρχει μικρή εστίαση στις φοιτητικές ανάγκες από την άποψη των φοιτητών. Η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από την πλευρά των φοιτητών ήταν θετική παρά το γενικό αίσθημα της μη ικανοποίησης. Οι σύγχρονες τεχνικές εξοπλισμού (παιδαγωγικές μέθοδοι διδασκαλίας) που διατίθενται στο πανεπιστήμιο είχαν σχεδόν την μέγιστη σημαντικότητα στην αξιολόγηση των

φοιτητών. Επίσης, η έρευνα έδειξε ότι υπάρχει μια σχέση μεταξύ της αξιολόγησης των πανεπιστημίων από τους φοιτητές και της συχνότητας που ασχολούνται με αυτό.

Από την άλλη οι Jalali, Islam και Ariffin (2011) στην έρευνά του προσπάθησαν να ανακαλύψουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών σε Τριτοβάθμιο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα με βάση δημογραφικούς και ακαδημαϊκούς παράγοντες. Το δείγμα ήταν 165 φοιτητές προπτυχιακοί, μεταπτυχιακοί και διδακτορικοί. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας οι υπηρεσίες που προσφέρονται από το πανεπιστήμιο ήταν μέτριες από την πλευρά των φοιτητών. Η έρευνα επίσης έδειξε ότι όσο περισσότερη επαφή με το πανεπιστήμιο έχει ένα φοιτητής τόσο μεγαλύτερες οι προσδοκίες του. Συγκεκριμένα η θέση που έχει μέσα σε αυτό αν είναι δηλαδή προπτυχιακός ή μεταπτυχιακός ή διδακτορικός επηρεάζει την αντίληψη που έχει για την ποιότητα των υπηρεσιών. Επίσης διαφορές βρέθηκαν και μεταξύ φοιτητών που παρακολουθούσαν διαφορετικά αντικείμενα σπουδών. Η εθνικότητα και η φυλή φάνηκε πώς έχει επίδραση στην αντίληψη της ποιότητας, επομένως το ακαδημαϊκό και το μη ακαδημαϊκό προσωπικό θα πρέπει να μπορεί να προσδιορίζει και να καταλαβαίνει τα διαφορετικά επίπεδα των προσδοκιών των φοιτητών με βάση τα χρόνια φοίτησης και με βάση τη φυλή επισημαίνουν οι ερευνητές. Τα ευρήματα τέλος έδειξαν ότι οι ακαδημαϊκές δραστηριότητες ήταν πιο σημαντικές από τις μη ακαδημαϊκές και τόνισαν την ανάγκη για περιβάλλοντα μάθησης με υποστηρικτικές υπηρεσίες και υποδομές.

Ο Bhalla (2012) εξέτασε την ανάγκη της συνεχούς βελτίωσης ποιότητας και τις προκλήσεις της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, τα μέσα και τις στρατηγικές από τα διάφορα ιδρύματα. Η έρευνα βασίζεται στην ιστορική, αναλυτική και εμπειρική προσέγγιση. Με βάση τα συμπεράσματά του που αφορούσαν την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στην Ινδία η οποία είχε περάσει από διάφορες δύσκολες καταστάσεις, σημείωσε ότι έχουν γίνει πολλές προσπάθειες από τις αρχές όπως το QCI (Quality Council of India), το UGC (University Grants Commission) και το BCI (Business & Community Institute) ως προς τη βελτίωση της ποιότητας εκπαίδευσης στην Ινδία σε τέτοιο βαθμό ώστε αυτή να εναρμονίζεται με τις διεθνείς νόρμες.

Τη σημασία της ΔΟΠ ανέδειξαν και οι Zakuan, Muniandy, Saman, Ariff, Sulaiman και Jalil (2012) μέσα από βιβλιογραφική έρευνα όπου τόνισαν τη συμβολή της στην επίτευξη των στόχων των ιδρυμάτων. Σημείωσαν όμως ότι παρόλο που η εφαρμογή

της φέρνει ένα εύρος αλλαγών στον οργανισμό υπάρχουν ελλείψεις στην υιοθέτηση αυτής της προσέγγισης σε διάφορους οργανισμούς. Τέλος, στο εννοιολογικό μοντέλο που προτάθηκε και που αντιπροσωπεύει τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας της ΔΟΠ περιλαμβάνονται η δέσμευση της διοίκησης, η συνεχής βελτίωση, η συνολική ικανοποίηση του πελάτη, η εμπλοκή των εργαζομένων, η εκπαίδευση, η επικοινωνία και η ομαδική εργασία.

Ο σκοπός της έρευνας του Çerri (2012) ήταν να αξιολογήσει την ποιότητα υπηρεσιών στην δημόσια Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στην Αλβανία καθώς τα δημόσια πανεπιστήμια αντιμετωπίζουν πλέον τον ανταγωνισμό των ιδιωτικών όπως επεσήμανε ο ερευνητής . Για το σκοπό αυτό χρησιμοποίησε την προσέγγιση SERVQUAL που αναφέραμε παραπάνω. Το δείγμα ήταν 261 συνολικά προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτητές που επιλέχθηκαν από 5 δημόσια πανεπιστήμια. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα η υπόθεση ότι τα εμπράγματα στοιχεία, η αξιοπιστία , η υπευθυνότητα, η ασφάλεια και η ενσυναίσθηση-κατανόηση είναι σημαντικοί παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευσης επιβεβαιώθηκε. Κατά τον ερευνητή η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών προϋποθέτει μέτρηση αυτής και βοηθάει στο να δημιουργηθεί μια αγορά για τα δημόσια πανεπιστήμια που να είναι προσανατολισμένη περισσότερο στο φοιτητή ως πελάτη. Όπως τόνισε ο ερευνητής, η συνεχιζόμενη μέτρηση της ποιότητας βοηθάει τα πανεπιστήμια να επιτυγχάνουν συνεχή βελτίωση αυτής δημιουργώντας μια καλή βάση για την επίτευξη των υψηλότερων στόχων τους. Τέλος, η έρευνα επιβεβαίωσε το γεγονός ότι η κλίμακα SERVQUAL αποτελεί ένα αξιόπιστο και κατάλληλο εργαλείο για την αξιολόγηση της ποιότητας και στο δημόσιο τομέα.

Στην έρευνα του ο Yalcin (2012) είχε στόχο να αποκαλύψει τα προβλήματα επικοινωνίας που αντιμετωπίζει το διδακτικό προσωπικό στις διαδικασίες ποιότητας με βάση κάποια κριτήρια. Αυτά ήταν το φύλο, η εκπαίδευση στους υπολογιστές, ο ακαδημαϊκός τίτλος, οι εμπειρίες χρήσης υπολογιστή και η εμπειρία χρήσης του internet. Το δείγμα ήταν 136 άτομα του διδακτικού προσωπικού. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι αντιλήψεις των διδασκόντων για τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν στο πλαίσιο των διαδικασιών ποιότητας δεν διέφεραν σημαντικά με βάση το φύλο, την εμπειρία με τους υπολογιστές και το διαδίκτυο.

Οι Αντωνιάδου και Χατζηπαναγιώτου στην έρευνά τους (2012) κατέληξαν σε πολύ θετικά συμπεράσματα σχετικά με το μοντέλο EFQM. Συγκεκριμένα διερεύνησαν την εισαγωγή και εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας σε Τριτοβάθμιο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα της Κύπρου. Το δείγμα αποτελούνταν από 11 στελέχη του Διοικητικού και Εκπαιδευτικού Προσωπικού, 3 άτομα από το εκπαιδευτικό, 1 από το γραμματειακό προσωπικό και 3 άτομα της φοιτητικής κοινότητας του οργανισμού. Οι στόχοι ήταν 3: ο πρώτος διερευνούσε τις αρχικές προσδοκίες του ανθρώπινου δυναμικού και πώς αυτές επιβεβαιώθηκαν ή όχι κατά την εισαγωγή και εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στη μονάδα. Ο δεύτερος στόχος αξιολογούσε κατά πόσον η εισαγωγή και εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας βελτίωσε τόσο το ανθρώπινο δυναμικό, όσο και τον ίδιο τον οργανισμό. Ο τρίτος και τελευταίος στόχος ερευνούσε το βαθμό επιδίωξης του ανθρώπινου δυναμικού για κατάκτηση του δεύτερου σταδίου του EFQM στον οργανισμό. Με βάση τα αποτελέσματα κατέληξαν ότι η ΔΟΠ και συγκεκριμένα το μοντέλο EFQM αποτελούν απαραίτητες προϋποθέσεις ποιοτικής αναβάθμισης των σύγχρονων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Η επένδυση στον ανθρώπινο παράγοντα ήταν καθοριστικής σημασίας για την επιτυχία. Παράλληλα, η εμπιστοσύνη και ο σεβασμός που έδειξε το ίδρυμα προς τους πελάτες του έφεραν την πρόοδο και τη διάκρισή του αυξάνοντας την ανταγωνιστικότητά του μεταξύ άλλων ομότιμων εκπαιδευτικών οργανισμών της Κύπρου.

Στην Κύπρο επίσης η Πηλαβά (2012) προσπάθησε να αναδείξει τη χρησιμότητα του σχεδιαστικού εργαλείου QFD στην ανώτατη εκπαίδευση, ως μέσο για τη διαμόρφωση ή το σχεδιασμό ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας μέσα από τη χρήση δεδομένων που αντλήθηκαν από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Συμπερασματικά όπως ανέφερε η ερευνήτρια την εφαρμογή του εργαλείου QFD σε έναν εκπαιδευτικό οργανισμό αναλαμβάνει ομάδα εργασίας που αποτελείται από μέρη της διοίκησης, διδάσκοντες, σπουδαστές κ.ά. διότι είναι ένα ομαδικό εργαλείο και κατά την εφαρμογή του στον οργανισμό, συμμετέχουν άτομα με ιδιαίτερη εξειδίκευση στο αντικείμενό τους και με αρμοδιότητα στη λήψη αποφάσεων. Μέσω της πρωτογενούς έρευνας και της εφαρμογής του εν λόγω εργαλείου εντοπίζονται οι σημαντικότερες ενέργειες για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε ένα πανεπιστήμιο, ο βαθμός σημαντικότητας και ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών τους. Συνεχίζοντας, επεσήμανε πώς η πλήρης εφαρμογή του εργαλείου QFD σε όλες τις φάσεις του, από την ανάλυση των απαιτήσεων των αναγκών των πελατών έως το

σχεδιασμό των λειτουργιών κατασκευής της υπηρεσίας απουσιάζει από τον τομέα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Ενδεχομένως μια πλήρης εφαρμογή του θα οδηγήσει στην ικανοποίηση των πελατών ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος και στην παροχή ποιοτικών προγραμμάτων σπουδών με έμφαση στη συνεχή βελτίωση και την ικανοποίηση των πελατών. Κατά την ερευνήτρια τα Πανεπιστήμια στην Κύπρο μπορούν να αποκτήσουν συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι άλλων υιοθετώντας πρακτικές και μεθοδολογίες επίτευξης της ποιότητας με έμφαση στην ικανοποίηση των αναγκών των φοιτητών τους.

Οι Soomro και Ahmad (2012), διερεύνησαν το ενδιαφέρον για την ποιότητα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση που υπάρχει στα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα καθώς επίσης και το μοντέλο και τις πρόσφατες πρακτικές που αφορούν την ποιότητα στα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Με βάση την κατάσταση σημείωσαν ότι δεν προσφέρονται προγράμματα μεταπτυχιακά και διδακτορικά από όλα τα πανεπιστήμια ενώ δεν υπάρχει χρηματοδότηση από εξωτερικές πηγές. Μόνο κάποιοι οργανισμοί όπως το Εθνικό Ίδρυμα Έρευνας και το Ίδρυμα Εμιράτα παρέχουν χρηματοδότηση στα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα που δεν είναι αρκετή όμως για όλα τα πανεπιστήμια στα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα. Τέλος, όλα τα πανεπιστήμια βρίσκονται κάτω από την ομπρέλα του CAA (Commission for Academic Accreditation-Επιτροπή για την Ακαδημαϊκή Διαπίστευση) που βοηθάει τα Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα να πετύχουν τους στόχους τους.

Σκοπός της βιβλιογραφικής έρευνας των Militaru, Ungureanu και Chenic (2013) ήταν να προσδιοριστούν οι προοπτικές εφαρμογής της ΔΟΠ στην εκπαίδευση. Σύμφωνα με τους ερευνητές αυτές είναι: α) ο τρόπος με τον οποίο τα πρότυπα ISO 9000:2000 προσαρμόζονται στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, β) η δέσμευση και η συνολική συμμετοχή των πρυτανικών αρχών, γ) η διαμόρφωση κουλτούρας ποιότητας στα πανεπιστήμια για την κινητοποίηση των καθηγητών και των φοιτητών, δ) η ενδυνάμωση των καθηγητών μέσω της εκπαίδευσης στον τομέα της ποιότητας και τέλος ε) η συμμετοχή όλου του διδακτικού και του διοικητικού προσωπικού.

Ο Zubair (2013) διερεύνησε το βαθμό στον οποίο η διοίκηση ολικής ποιότητας εφαρμόζεται στα Δημόσια εκπαιδευτικά ιδρύματα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στο Πακιστάν. Το δείγμα ήταν 121 φοιτητές από 5 πανεπιστήμια. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η ΔΟΠ έχει προσαρμοστεί στα Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα αλλά

με έναν αργό ρυθμό. Περιοχές βελτίωσης όπως σημείωσε ο ερευνητής αποτελούν η ηγεσία, το όραμα, η διαδικασία και η συνεχής βελτίωση, η εκπαίδευση των εργαζομένων, η εστίαση στο φοιτητή, η αξιολόγηση και η προτυποποίηση.

Μέσα από την ερευνητική του εργασία που αποτέλεσε μια θεωρητική προσέγγιση ο Zabadi (2013) προσπάθησε να εξηγήσει την εφαρμογή της ΔΟΠ σε ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ιορδανία, ασχολήθηκε με θέματα που σχετίζονταν με την ποιότητα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και προσδιόρισε μεταβλητές που επηρεάζουν την ποιότητα σε αυτό τον τομέα. Σύμφωνα με την έρευνα ο τομέας της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ιορδανία παίζει καθοριστικό ρόλο στη διαδικασία ανάπτυξης σε διάφορους τομείς και επίπεδα. Κατά τη διάρκεια των τελευταίων χρόνων σημειώθηκε σημαντική πρόοδος σχετικά με την ποικιλία των προγραμμάτων σπουδών, τα πρότυπα διδασκαλίας και μάθησης που ελέγχουν τόσο την ποιότητα όσον και την ποσότητα και την επέκταση των ιδρυμάτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Συμπερασματικά, η ΔΟΠ όπως υπογράμμισε ο ερευνητής μπορεί να εφαρμοστεί στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση αλλά θα πρέπει να τροποποιηθεί ώστε να αναγνωρίσει μερικές μοναδικές πτυχές της εκπαίδευσης. Τα οφέλη της ΔΟΠ περιλαμβάνουν το αυξημένο ηθικό των εργαζομένων, την καλύτερη ομαδική εργασία και τη βελτίωση της ποιότητας που γίνεται αντιληπτή από τους πελάτες. Η ποιότητα στην εκπαίδευση όπως επεσήμανε στο τέλος ο ερευνητής αποτελεί ένα περίπλοκο ζήτημα εξαιτίας του αριθμού των εμπλεκόμενων καθώς και της έντασης των αλλαγών που συμβαίνουν στη σύγχρονη ζωή.

Οι Argia και Ismail (2013) εξέτασαν το ρόλο της μετασχηματιστικής ηγεσίας στην εφαρμογή της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση. Το δείγμα ήταν 500 Λέκτορες δημοσίων πανεπιστημίων της Λιβύης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα η μετασχηματιστική ηγεσία έχει θετικές και σημαντικές επιδράσεις στις πρακτικές της ΔΟΠ.

Στην έρευνά τους οι Noaman, Ragab, Fayoumi, Khedra και Madbouly (2013) παρουσίασαν ένα ανεπτυγμένο μοντέλο εκτίμησης της ποιότητας για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, το HEQAM το οποίο εφάρμοσαν στο Πανεπιστήμιο King Abdulaziz στη Σαουδική Αραβία. Το μοντέλο αποτελούνταν από 3 επίπεδα στα οποία περιλαμβάνονταν 8 βασικά κριτήρια (πρόγραμμα σπουδών, προσωπικό, προοπτικές καριέρας, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, υπηρεσίες βιβλιοθήκης, υποδομές, διοικητικές

υπηρεσίες και τοποθεσία) και 53 υποκριτήρια. Σε αυτό το μοντέλο το κριτήριο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ήταν βασικό και όχι υποκριτήριο. Αναλύθηκε σε 5 υποκριτήρια. Αυτά ήταν τα εξής: α) η ιστοσελίδα παρέχει ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες, β) αποτελεσματικές, ακριβείς και σωστές ηλεκτρονικές υπηρεσίες γ) κατάλληλη τεχνική υποστήριξη δ) δυνατότητα προσβασιμότητας στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσα από διάφορους τρόπους και ε) ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσα από κοινωνικά διαδίκτυα. Το μοντέλο αυτό έδωσε σημαντικές κατευθυντήριες στην ηγεσία του πανεπιστημίου για να πετύχει την απαιτούμενη ποιότητα των υπηρεσιών και επίσης να πετύχει έναν από τους στρατηγικούς του στόχους που ήταν να γίνει ένα ηλεκτρονικό πανεπιστήμιο με λιγότερη γραφειοκρατία.

Τη μελέτη αστοχίας (FMEA) χρησιμοποίησαν οι Takalo, Abadi , Vesal, Mizaei και Nawaser (2013) προκειμένου να αξιολογήσουν την ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών στο Πανεπιστήμιο Vali-e-aer του Rafsanjan. Το δείγμα αποτελούνταν από 351 φοιτητές. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι ένα από τα πιο σημαντικά στοιχεία αστοχίας είναι η έλλειψη ετοιμότητας των φοιτητών να έχουν ευκαιρίες απασχόλησης επειδή δεν αποδίδουν στα θεωρητικά και πρακτικά μαθήματα στο πανεπιστήμιο.

Στη βιβλιογραφική έρευνά της η Todorut (2013) είχε ως στόχο να αναδείξει τις γενικές αρχές της ΔΟΠ και να επισημάνει πώς αυτή η προσέγγιση της ΔΟΠ μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να βελτιώσει την ποιότητα στα ακαδημαϊκά ιδρύματα. Σύμφωνα με τα συμπεράσματα, η εφαρμογή της ΔΟΠ κάνει έναν οργανισμό ανταγωνιστικό καθώς η ΔΟΠ είναι ταυτόσημη με την καινοτομία, την ευελιξία και την οικονομική προοπτική. Δημιουργεί κίνητρα στους εργαζομένους και αξιοποιεί τη δημιουργικότητά τους. Επιτρέπει τον καλύτερο έλεγχο των διαδικασιών στον προγραμματισμό και το σχεδιασμό προσφέροντας μια μεγαλύτερη ευελιξία και επίσης συμβάλει στην παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών. Με βάση τα παραπάνω η ΔΟΠ όπως υπογράμμισε η ερευνήτρια είναι αναπόφευκτα ο κοινός παράγοντας που θα διαμορφώσει τις στρατηγικές των Τριτοβάθμιων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων στην προσπάθειά τους να ικανοποιήσουν τα διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη, στα οποία συμπεριλαμβάνονται, οι φοιτητές, οι γονείς, η βιομηχανία και η κοινωνία στο σύνολό της.

Σε μια επίσης βιβλιογραφική έρευνα στη συνέχεια οι Akinyemi και Abiddin (2013) εξέτασαν τη σημασία της ανάπτυξης των ανθρωπίνων πόρων στα Τριτοβάθμια

Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. Σύμφωνα με τους ερευνητές χώρες όπως η Νιγηρία πρέπει να αναπτύξουν στρατηγικές για τη ΔΟΠ και τη συνεχή βελτίωση ποιότητας ώστε να αναπτύξουν και να βελτιώσουν την ικανότητα του ανθρώπινου δυναμικού μέσω των καθιερωμένων συστημάτων. Οι στρατηγικές ποιότητας βελτιώνουν και επεκτείνουν τις επιδόσεις πέρα από τα φυσικά πιθανά όρια που τίθενται στην καινοτομία και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Οι Taskon και Mitreva (2014) πρότειναν μια νέα μέθοδο για σχηματισμό ομάδων που θα διαχειρίζονται το σχεδιασμό και την εφαρμογή του συστήματος διοίκησης ολικής ποιότητας για τα Μακεδονικά ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Το δείγμα αποτελούσαν 10 Μακεδονικά ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα όπου έγινε ανάλυση που σχετίζονταν με τη μέτρηση της ικανοποίησης των υπαλλήλων, τους τρόπους επικοινωνίας και τη δημιουργία ενός επιχειρηματικού κλίματος. Μία από τις παραμέτρους όπως επεσήμαναν οι ερευνητές που αποτελεί κριτήριο για επιτυχία είναι η ηγεσία και συγκεκριμένα η συμπεριφορά και τα μέτρα που παίρνονται από την ανώτερη διοίκηση λαμβάνοντας υπόψη την έμπνευση, την υποστήριξη και την προώθηση της διοίκησης ολικής ποιότητας. Επίσης υπογραμμίστηκε το γεγονός ότι όταν τα μέλη της ομάδας έχουν το ίδιο όραμα και είναι κινητοποιημένα να πετύχουν τότε στις περισσότερες περιπτώσεις συνεργάζονται και οδηγούνται στην επιτυχία.

Η έρευνα του Green (2014) είχε σκοπό να μετρήσει τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις φοιτητών και προσωπικού αναφορικά με την ικανοποίησή τους από την ποιότητα των υπηρεσιών στο Πανεπιστήμιο Τεχνολογίας του Ντουρμπάν. Το δείγμα ήταν 215 προπτυχιακοί φοιτητές και 65 άτομα από το προσωπικό του Πανεπιστημίου (35 ακαδημαϊκό προσωπικό και 30 διοικητικό), δηλαδή συνολικά 280 άτομα ηλικίας 17 έως 60 ετών. Τα ευρήματα έδειξαν κατά μέσο όρο ότι οι πελάτες (φοιτητές και προσωπικό) είχαν υψηλές προσδοκίες για τα εμπράγματα στοιχεία, την αξιοπιστία και την ασφάλεια.

Σε παρόμοια έρευνα προχώρησε και ο Mazumder το 2014 με σκοπό να διερευνήσει σε ποιες περιοχές (πρόγραμμα σπουδών, καθηγητές, πανεπιστημιακοί πόροι και εξωπανεπιστημιακές δραστηριότητες) οι φοιτητές είχαν υψηλές προσδοκίες και εάν αυτές ικανοποιούνταν. Το δείγμα ήταν 518 φοιτητές 5 συνολικά δημόσιων και ιδιωτικών πανεπιστημίων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας οι φοιτητές των ιδιωτικών πανεπιστημίων ήταν πιο ικανοποιημένοι από τα δημόσια και στις 4

κατηγορίες. Τα δημόσια πανεπιστήμια σύμφωνα με τον ερευνητή αντιστέκονται στην ενημέρωση των προγραμμάτων σπουδών, των διδακτικών μεθόδων και στην υιοθέτηση νέων παιδαγωγικών προσεγγίσεων. Εν αντιθέσει με την ιδιωτική εκπαίδευση που έχει εργαστεί προς την κατεύθυνση των προγραμμάτων σπουδών και της αξιολόγησης για τη βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης στα ιδρύματά τους. Τέλος, επισημάνθηκε από τον ερευνητή ότι πρόσφατες προσπάθειες, όπως η ενσωμάτωση παγκόσμιας κλάσης προτύπων και προγραμμάτων σπουδών και η προσέλκυση μελών ΔΕΠ από πανεπιστήμια όλου του κόσμου αποδείχθηκαν επιτυχημένες στη βελτίωση της ποιότητας.

Σε ανάλογη έρευνα προχώρησαν επίσης και οι Stasiak-Betlejewska, Kaye, Dyason, Stachonά και Urbancovά (2014) όπου στόχος τους ήταν να προσδιορίσουν τις προσδοκίες τόσο των φοιτητών όσο και των υποψηφίων για τα τεχνολογικά πανεπιστήμια. Το δείγμα ήταν 3,000 φοιτητές τεχνολογικών ιδρυμάτων και 200 απόφοιτοι Λυκείου. Αυτή η έρευνα επέτρεψε τον προσδιορισμό ενός επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών και περιοχών που χρειαζόνταν βελτίωση σχετικά με τις εκπαιδευτικές υπηρεσίες και τις τεχνολογικές εγκαταστάσεις του πανεπιστημίου. Τα αποτελέσματα έδειξαν τη σημαντική σημασία της ποιότητας όλων των εξεταζόμενων υπηρεσιών. Τέλος, τα ευρήματα υπογράμμισαν τη συμβολή της επιστημονικής ερευνητικής διαδικασίας στην ανάπτυξη του πανεπιστημίου.

Άλλη μία έρευνα από τους Govender, Veerasamy και Noel (2014) είχε στόχο την διερεύνηση των προσδοκιών και των αντιλήψεων των διεθνών φοιτητών για την ποιότητα των υπηρεσιών του Πανεπιστημίου στη νότια Αφρική. Το δείγμα ήταν 215 εγγεγραμμένοι διεθνείς φοιτητές. Τα αποτελέσματα έδειξαν έναν υψηλό βαθμό συνοχής (συσχέτισης) μεταξύ των 5 διαστάσεων της ποιότητας (εμπράγματα στοιχεία, αξιοπιστία, υπευθυνότητα, ασφάλεια και ενσυναίσθηση-κατανόηση) αναφορικά και με τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις. Τέλος προέκυψαν διάφορα κενά σε 20 στοιχεία που μετρήθηκαν με το μεγαλύτερο κενό να σημειώνεται στην ενσυναίσθηση-κατανόηση.

Στη διερεύνηση της ποιότητας συγκεκριμένα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-SQ) σε ένα δημόσιο Πανεπιστήμιο στην Αλβανία προχώρησε ο Çerri (2014). Το δείγμα αποτελούνταν από 195 φοιτητές και 86 μέλη της σχολής. Η έρευνα αυτή επιβεβαίωσε την κλίμακα E-S-QUAL ως ένα κατάλληλο εργαλείο για τη μέτρηση της

ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο πλαίσιο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα ένα από τα πιο σημαντικά οφέλη που προσφέρουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι η άνεση και συγκεκριμένα το ότι τους επιτρέπει να λαμβάνουν οτιδήποτε χρειάζονται γρήγορα και εύκολα. Η διάσταση της ικανοποίησης συνδέεται με την παροχή στους χρήστες σωστής, ενημερωμένης πληροφόρησης η οποία είναι κατάλληλη για τις ανάγκες τους. Η πρόσβαση στις υπηρεσίες της σχολής οποιαδήποτε στιγμή και από οποιοδήποτε μέρος αποτέλεσε σημαντικό παράγοντα όπως επίσης και η αποδοτικότητα της ιστοσελίδας της σχολής που σχετίζεται με το γεγονός ότι ο χρήστης βρίσκει εύκολα αυτό που θέλει. Η κατασκευή της σελίδας και η διαθεσιμότητα της σελίδας θεωρήθηκαν εξίσου σημαντικά. Τέλος όπως σημειώθηκε από τον ερευνητή υπήρχαν σημαντικές διαφορές μεταξύ των φοιτητών και των μελών της σχολής καθώς οι τελευταίοι βρήκαν την ποιότητα της ιστοσελίδας καλύτερη από τους φοιτητές κυρίως στη διάσταση της ικανοποίησης.

Στην έρευνα τους που βασίστηκε στη Θεωρία Διάχυσης της Καινοτομίας (Innovation Diffusion Theory-IDT) οι Kim-Soon, Rahman και Ahmed (2014) επιχείρησαν επίσης να μετρήσουν την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που υποστηρίζουν στους τομείς της εκπαίδευσης, της έρευνας και της επικοινωνίας σε Τριτοβάθμιο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα στη Μαλαισία . Συγκεκριμένα μέτρησαν την ποιότητά με βάση 6 υποθέσεις: α) αν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι πάντα διαθέσιμες 2) αν είναι εύχρηστες 3) αν η διεπιφάνεια του χρήστη είναι καλά οργανωμένη 4) αν μπορούν να βρουν οι χρήστες ότι χρειάζονται 5) αν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις απαιτήσεις των χρηστών και τέλος 6) αν ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ευελιξία. Το δείγμα ήταν 210 φοιτητές από διάφορες σχολές, διαφορετικής φυλής, φύλου και από διάφορα έτη φοίτησης. Επίσης, εξέτασαν αν η συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εξαρτάται από την ποιότητα αυτών. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα το επίπεδο ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που υποστηρίζουν τους χώρους της έρευνας και της μάθησης είναι σε πολύ καλό επίπεδο και σε καλό επίπεδο είναι η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που υποστηρίζουν την επικοινωνία . Τέλος η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από το πανεπιστήμιο σχετίζεται με τη συχνότητα χρήσης αυτών.

Στη βιβλιογραφική έρευνά τους οι Hasan και Al-Kassem (2014) ανέλυσαν τη διοίκηση ολικής ποιότητας και έκαναν μια σύνοψη των κρίσιμων παραγόντων

επιτυχίας και της εφαρμογής τους σε όλες τις περιοχές. Σύμφωνα με την μελέτη τους ένας οργανισμός μπορεί να βελτιώσει τη διοίκηση της ανώτατης εκπαίδευσης δίνοντας έμφαση σε αξίες που συνδέονται με την σημαντικότητα των ανθρώπων, τη γνώση και τη συνεχή βελτίωση.

Οι Oluseye, Adeniyi και Chinelo (2014) σε έρευνά τους που διεξήχθη σε δείγμα 225 φοιτητών από ιδιωτικά και δημόσια πανεπιστήμια στη Νιγηρία, μελέτησαν την επίδραση της διοίκησης ολικής ποιότητας στην εταιρική εικόνα των πανεπιστημίων. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πώς υπάρχει σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στη διοίκηση ολικής ποιότητας και στην εικόνα που γίνεται αντιληπτή για τα πανεπιστήμια στη Νιγηρία. Επίσης, αποδείχθηκε ότι η ποιοτική διαχείριση εισροών και η ποιοτική διαχείριση εκροών έχουν σημαντική επίδραση στην αντιληπτική εικόνα. Ακόμη, διαπιστώθηκε πώς δεν υπάρχει διαφορά ανάμεσα στα ιδιωτικά και στα δημόσια πανεπιστήμια σχετικά με τη διοίκηση ολικής ποιότητας καθώς και το πώς ο φοιτητής αντιλαμβάνεται την εικόνα τους.

Στην έρευνα του ο Albaqami (2015), διερεύνησε τους πρόσφατους μηχανισμούς διασφάλισης ποιότητας στο Πανεπιστήμιο Princes Sultan University και προσδιόρισε τους παράγοντες που βελτιώνουν ή εμποδίζουν την αποτελεσματικότητα του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας. Έγιναν ημιδομημένες συνεντεύξεις με συνολικά 10 υπαλλήλους του πανεπιστημίου καθώς και ανάλυση εγγράφων που αφορούσαν την πολιτική που ακολούθησε το Πανεπιστήμιο Princes Sultan University , το οποίο αποτελεί το πρώτο ιδιωτικό πανεπιστήμιο στην πρωτεύουσα της Σαουδικής Αραβίας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα η διασφάλιση ποιότητας έχει δομηθεί και εφαρμόζεται επαρκώς στο εν λόγω Πανεπιστήμιο. Οι βασικοί δείκτες απόδοσης ήταν σύμφωνοι με τα πρότυπα NCAAA (National Commission for Academic Accreditation and Assessment-Εθνική Επιτροπή για την Αξιολόγηση και την Ακαδημαϊκή Διαπίστευση). Η εδραίωση ισχυρών πρωτοκόλλων διασφάλισης ποιότητας οδήγησε σε αύξηση του κινήτρου των εργαζομένων και του ηθικού τους. Αν οι εργαζόμενοι όπως υπογράμμισε ο ερευνητής έχουν επίγνωση της δέσμευσης του ιδρύματος για διατήρηση υψηλών προτύπων τότε λειτουργούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, χρησιμοποιώντας τις ικανότητές τους προκειμένου το ίδρυμα να παραμείνει συνεπές με τα πρότυπα αυτά. Η επιτυχής συνεργασία μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών ήταν ζωτικής σημασίας για την εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας. Επίσης η δέσμευση της ηγεσίας, η ευαισθητοποίηση των εργαζομένων και

η οργανωτική κουλτούρα ήταν πολύ σημαντικοί παράγοντες, καθώς το υπόβαθρο και τα προσόντα του προσωπικού έπαιξαν κρίσιμο ρόλο στην εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας. Ως ανασταλτικοί παράγοντες βρέθηκαν οι οικονομικοί περιορισμοί και οι περιορισμοί του ανθρώπινου κεφαλαίου. Το γεγονός ότι πρόκειται για ένα ιδιωτικό πανεπιστήμιο ίσως να έπαιξε σημαντικό ρόλο για την εφαρμογή διασφάλισης ποιότητας ως αποτέλεσμα της επιδίωξης της νομιμότητας και επίσης το γεγονός ότι το πανεπιστήμιο είναι σχετικά καινούριο, κάτι που είναι συμβατό με το επιχείρημα ότι τα καινούρια πανεπιστήμια έχουν μια πιο θετική άποψη για την διαδικασία της αυτοαξιολόγησης και κατά συνέπεια μεγαλύτερη προσαρμοστικότητα όσον αφορά τη συμμόρφωση με την εξωτερική ζήτηση.

Στο χώρο επίσης της ιδιωτικής εκπαίδευσης ο Garwne (2015) διερεύνησε τη σημασία της εμπλοκής των φοιτητών στην βελτίωση της ποιότητας στην ιδιωτική Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Το δείγμα ήταν συνολικά 651 φοιτητές από 6 ιδιωτικά πανεπιστήμια στη Ζιμπάμπουε. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι φοιτητές ήταν ικανοποιημένοι από το γεγονός ότι τα ιδρύματα έλαβαν υπόψη τις ανησυχίες τους. Ωστόσο κάποια προβλήματα που συνεχίστηκαν όπως η μερική απασχόληση διδασκόντων συνέβαλαν αρνητικά στην ποιότητα. Εν κατακλείδι η έρευνα απέδειξε ότι η ανάγκη της εμπλοκής των φοιτητών αποτέλεσε έναν αποτελεσματικό τρόπο βελτίωσης της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

Η Asiyai (2015) διερεύνησε τους ρόλους των ενδιαφερόμενων μελών στη βελτίωση της ποιότητας της πανεπιστημιακής εκπαίδευσης στη Νιγηρία. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα η κυβέρνηση που είναι ο κύριος χρηματοδότης στην εκπαίδευση στη Νιγηρία δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των πανεπιστημίων της χώρας. Η επίτευξη της ποιότητας της πανεπιστημιακής εκπαίδευσης μπορεί να επιτευχθεί με τη συνεργασία πανεπιστημίων με βιομηχανίες σε δραστηριότητες έρευνας και ανάπτυξης. Τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να επηρεάσουν τη βελτίωση της ποιότητας με δωρεές, με μεταρρυθμίσεις, με κατασκευή δρόμων για πρόσβαση στα ιδρύματα, με συμμετοχική διαδικασία λήψης αποφάσεων και με δωρεά βιβλίων. Επίσης, η βελτίωση της ποιότητας απαιτεί μεγάλη προσπάθεια από μέρους του ακαδημαϊκού και μη ακαδημαϊκού προσωπικού, των διοικητικών υπαλλήλων, των κοσμητόρων, των προέδρων των τμημάτων και των πρυτάνεων. Τέλος, όπως υποστήριξε η ερευνήτρια για να διευκολυνθεί η βελτίωση της ποιότητας στην πανεπιστημιακή εκπαίδευση, η κυβέρνηση θα πρέπει να καταλήξει σε μια πολιτική

όπου ο ιδιωτικός τομέας θα υποστηρίζει τη βελτίωση της ποιότητας μέσω χρηματοδότησης.

Η σύγκριση υπηρεσιών ιδιωτικής και δημόσιας Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ήταν ο στόχος της έρευνας των Anim και Mensah (2015) όπου διερευνήθηκαν οι αντιλήψεις των φοιτητών για την ποιότητα των υπηρεσιών στα δημόσια και στα ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην Υποσαχάρια Αφρική. Συγκεκριμένα διερευνήθηκαν τα κενά που υπάρχουν ανάμεσα στην ιδιωτική και τη δημόσια εκπαίδευση σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και τον αντίκτυπο που έχει στην εικόνα τους με βάση το μοντέλο SERVQUAL. Το δείγμα αποτελούνταν από 80 φοιτητές του Kwame Nkrumah Πανεπιστημίου των Επιστημών και 60 φοιτητές του Methodist Πανεπιστημίου-Κολλεγίου της Γκάνα. Η κλίμακα SERVQUAL όπως αναφέρθηκε και σε άλλες έρευνες παραπάνω χρησιμοποιεί πέντε γενικές διαστάσεις, τα υλικά στοιχεία όπως είναι η εμφάνιση των φυσικών εγκαταστάσεων, ο εξοπλισμός, το προσωπικό και ο εξοπλισμός της επικοινωνίας, η αξιοπιστία δηλαδή η ικανότητα να εκτελεσθεί η προσδοκώμενη υπηρεσία αξιόπιστα και με ακρίβεια, η ανταπόκριση δηλαδή η θέληση για εξυπηρέτηση των πελατών και η παροχή σωστών υπηρεσιών, η εγγύηση δηλαδή η ικανότητα του συστήματος και η αξιοπιστία του να παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες και τέλος η κατανόηση-ενσυναίσθηση που αναφέρεται στη ικανότητα να γίνονται κατανοητές οι ανάγκες του πελάτη. Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας οι φοιτητές του ιδιωτικού ιδρύματος ήταν πιο αισιόδοξοι και καλύτερα ενημερωμένοι από αυτούς του δημόσιου ιδρύματος και επομένως είχαν καλύτερη εικόνα για το εκπαιδευτικό τους ίδρυμα και αναλόγως ισχυρίστηκαν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών που λάμβαναν ήταν καλύτερη από αυτήν που λάμβαναν οι φοιτητές στο δημόσιο εκπαιδευτικό ίδρυμα. Απεναντίας οι φοιτητές του δημόσιου ιδρύματος εξέφρασαν την άποψη ότι το εκπαιδευτικό ίδρυμα που φοιτούν εμφανίζει ανεπάρκεια σε εμφάνιση, ενσυναίσθηση-κατανόηση και αξιοπιστία των υπηρεσιών.

Οι Saberi, Romle και Hamid (2015) μέσα από την έρευνα τους εξέτασαν τη σχέση των πρακτικών της ΔΟΠ με την ποιότητα των υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Το δείγμα ήταν 381 προπτυχιακοί φοιτητές από 2 δημόσια πανεπιστήμια, ένα ιδιωτικό πανεπιστήμιο και τρία ιδιωτικά κολλέγια. Στο σύνολο των πρακτικών της διαχείρισης ποιότητας σε αυτή τη μελέτη προτάθηκαν 5 διαστάσεις που σχετίζονται με την ποιότητα των υπηρεσιών. Αυτές ήταν, η εστίαση

στον πελάτη, η πληροφόρηση, η επικοινωνία, η συμμετοχή των εργαζομένων, η συνεχής βελτίωση και η ανώτερη διοίκηση.

Στην έρευνα των Raghavan και Ganesh (2015) διερευνήθηκε η έννοια των πελατών ως συνδημιουργοί αξίας. Συγκεκριμένα σκοπός της έρευνας ήταν να εξετάσει τη σχέση ανάμεσα στην υποστήριξη του ακαδημαϊκού προσωπικού και της ικανοποίησης των φοιτητών και τη σχέση ανάμεσα στις διαστάσεις του προγράμματος και την ικανοποίηση των φοιτητών. Το δείγμα αποτελούνταν από 520 προπτυχιακούς φοιτητές 10 ιδιωτικών Πανεπιστημίων στη Μαλαισία που ήταν στην τέταρτη και πέμπτη σειρά της λίστας 'SETARA 11' των καλύτερων πανεπιστημίων της Μαλαισίας. Συμπερασματικά στην ιδιωτική Τριτοβάθμια Εκπαίδευση η θετική άποψη των φοιτητών/πελατών είναι κρίσιμος παράγοντας για την επιβίωση αυτής σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Οι Alani, Yaqoub, και Hamdan (2015) διερεύνησαν τις αντιλήψεις των σπουδαστών για την ποιότητα των υπηρεσιών Τριτοβάθμιου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος. Το δείγμα ήταν 268 προπτυχιακοί φοιτητές. Η έρευνα υπογράμμισε το ρόλο της διοίκησης του πανεπιστημίου στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους φοιτητές και τη συμβολή της στην αύξηση της συνολικής οργανωτικής απόδοσής του πανεπιστημίου.

Ανάλογη ήταν η έρευνα των Akroirogo και Okon (2015) οι οποίοι διερεύνησαν το επίπεδο ικανοποίησης των φοιτητών σε πανεπιστήμια της Νιγηρίας αναφορικά με τις εκπαιδευτικές, τις ιατρικές υπηρεσίες, τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, τις ηλεκτρονικές, τις υπηρεσίες μεταφοράς και τη φοιτητική εστία. Το δείγμα ήταν 1,450 φοιτητές. Σύμφωνα με αποτελέσματα της έρευνας οι φοιτητές ήταν ευχαριστημένοι με τις εκπαιδευτικές, ιατρικές και τις υπηρεσίες ασφάλειας ενώ η ικανοποίηση των φοιτητών από τη βιβλιοθήκη, τη φοιτητική εστία, τη μεταφορά και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ήταν χαμηλή.

Η έρευνα των Al-omoush και συν., (2015) βασίστηκε στην ανασκόπηση της βιβλιογραφίας με σκοπό να προσδιοριστούν οι βασικές αρχές που είναι απαραίτητες για την επιτυχία της ΔΟΠ στην ανώτατη εκπαίδευση και οι τρόποι εφαρμογής της. Αποτέλεσμα ήταν να προκύψει μια ταξινόμηση των αρχών της ΔΟΠ και των βασικών εννοιών της. Αυτές είναι η διοικητική ηγεσία, η εμπλοκή των εργαζομένων, η συνεχής βελτίωση και τέλος η εστίαση στον πελάτη. Οι ερευνητές παρουσίασαν ένα

μοντέλο της ΔΟΠ για ακαδημαϊκή αριστεία όπου η αρχή της ΔΟΠ αναλύεται σε βασικές έννοιες. Συγκεκριμένα η διοικητική ηγεσία εμπεριέχει την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα, την υποστήριξη και την πειθαρχία, η εμπλοκή των εργαζομένων περιλαμβάνει την κατάρτιση και εκπαίδευσή τους καθώς και τη συμμετοχή και ικανοποίηση, η εστίαση στον πελάτη αναφέρεται στις βασικές έννοιες των υπηρεσιών της εκπαίδευσης και των διοικητικών υπηρεσιών και τέλος η συνεχής βελτίωση περιλαμβάνει τις έννοιες του κύκλου του Deming και της αυτοεκτίμησης. Η ΔΟΠ αποτελεί για τους ερευνητές μια στρατηγική που θα μπορούσε να βρει πρακτική εφαρμογή σε διάφορα ιδρύματα. Όπως τόνισαν, το άριστο στην εκπαίδευση χρειάζεται εστίαση στο φοιτητή και στο προσωπικό. Τα βραβεία ποιότητας και οι αρχές συστήματος είναι μερικές από τις μεθοδολογίες που έχουν εγκριθεί αλλά με λίγη υποστήριξη και με πολλές επιφυλάξεις για τις λειτουργικές διαδικασίες. Τέλος, υπογράμμισαν πως ένα πλεονέκτημα της χρήσης των αρχών είναι το γεγονός ότι παρέχουν κάποια κίνητρα για το προσωπικό.

Στην έρευνα των Nadim και Al-Hinai (2016) στόχος ήταν να προσδιοριστούν οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση που βασίζονται στη φιλοσοφία της διοίκησης ολικής ποιότητας. Το δείγμα ήταν 71 άτομα από το ακαδημαϊκό προσωπικό και 29 άτομα από το μη ακαδημαϊκό προσωπικό ιδιωτικού ιδρύματος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, του Waljat Κολλεγίου των Εφαρμοσμένων Επιστημών. Οι 11 παράγοντες που αναπτύχθηκαν από τον Bayraktar το 2008 σύμφωνα με τους Nadim και Al- Hinai (2016) ήταν εξαιρετικά αξιόπιστοι και έγκυροι για τον έλεγχο των κρίσιμων παραγόντων της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Αυτοί είναι: η ηγεσία, το όραμα, η μέτρηση και η εκτίμηση, η διαδικασία ελέγχου και η βελτίωση, η σχεδίαση του προγράμματος και οι πόροι, η βελτίωση ποιότητας του συστήματος, η εμπλοκή των υπαλλήλων, η αναγνώριση και τα βραβεία, η εκπαίδευση των υπαλλήλων, η εστίαση στους φοιτητές και τέλος οι άλλοι ενδιαφερόμενοι. Ο πιο σημαντικός παράγοντας επιτυχίας ήταν η συμμετοχή των υπαλλήλων και ακολούθησαν η εστίαση στον φοιτητή και η εστίαση στους άλλους ενδιαφερόμενους.

Στην έρευνά τους οι Alzhrani, Alotibie και Abdulaziz (2016) εξέτασαν τα αποτελέσματα της ΔΟΠ σε αραβικά Πανεπιστήμια και προσδιόρισαν τις καλύτερες πρακτικές εφαρμογής της ΔΟΠ σε αυτά. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, τα πανεπιστήμια εφαρμόζοντας τη διοίκηση ολικής ποιότητας άρχισαν να έχουν τη δική τους ποιότητα και ανάπτυξη καθώς αυτή είχε αποτελέσματα και στην εκπαιδευτική

διαδικασία αλλά και συνολικά στο Τριτοβάθμιο Ίδρυμα. Το προτεινόμενο μοντέλο που παρουσίασαν βασίστηκε σε προηγούμενες μελέτες σ' ένα αποτελεσματικό πλαίσιο ποιότητας που εφαρμόστηκε σε εκπαιδευτικά ιδρύματα και συμπεριελάμβανε μερικές αποτελεσματικές πρακτικές της εφαρμογής της ΔΟΠ και τον PDCA κύκλο ή κύκλο του Deming ως εργαλείο εφαρμογής των πρακτικών της ΔΟΠ. Η ΔΟΠ, η μεθοδολογία των Έξι Σίγμα και το Lean Έξι Σίγμα αποτέλεσαν απαραίτητα εργαλεία για τη διασφάλιση συνεχιζόμενης βελτίωσης.

Ο Saha (2016) σε βιβλιογραφική έρευνα που έκανε διαπίστωσε πώς ενώ υπάρχουν πολλές έρευνες που σχετίζονται με τη ΔΟΠ δεν υπήρχε διαθέσιμη πολύ βιβλιογραφία σχετικά με τη μελέτη που αφορά την εφαρμογή της διοίκησης ολικής ποιότητας στα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Τόνισε κάποια από τα πλεονεκτήματα της ΔΟΠ όπως είναι η πλεονεκτική θέση ενός ιδρύματος σε σχέση με άλλα, η υψηλότερη παραγωγικότητα, η μείωση της σπατάλης και των ατελειών, η προσήλωση στον πελάτη και στην ικανοποίηση αυτού, η βελτίωση και τέλος οι καινοτόμες διαδικασίες. Πρότεινε επίσης ένα εννοιολογικό μοντέλο διοίκησης ολικής ποιότητας για την εκπαίδευση των ιδρυμάτων το οποίο βασίζεται σε 5 παράγοντες που είναι οι εξής: η δέσμευση της ανώτερης διοίκησης, η παράδοση των μαθημάτων, οι εγκαταστάσεις του ιδρύματος, η ευγένεια, η βελτίωση και η ανατροφοδότηση του πελάτη. Τέλος, υπογράμμισε ότι τα αποτελέσματα από τη χρησιμοποίηση της ΔΟΠ είναι θετικά και πολλά εκπαιδευτικά ιδρύματα έχουν υιοθετήσει τις τεχνικές της διοίκησης ολικής ποιότητας και έχουν ανεβάσει το ηθικό των υπαλλήλων τους, έχει βελτιωθεί η επικοινωνία, έχει αυξηθεί η παραγωγικότητα, έχουν βελτιωθεί οι διαδικασίες και τέλος έχουν μειωθεί οι σπατάλες και τα κόστη.

Σε παρόμοια έρευνα προχώρησαν και οι Tarí και Dick (2016) οι οποίοι εξετάζοντας τη βιβλιογραφία σχετικά με τη διοίκηση ολικής ποιότητας των τριτοβάθμιων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων συμπέραναν ότι τα θέματα που έχουν εξεταστεί περισσότερο αφορούν την εφαρμογή της διοίκησης ποιότητας, τα μοντέλα αυτής, τις τεχνικές, τα εργαλεία και τις διαστάσεις της διοίκησης ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Παρόλα αυτά όμως επισήμαναν ότι θα πρέπει να διερευνηθούν περισσότερο οι διαστάσεις της διοίκησης ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση ώστε να διευκρινιστούν με μεγαλύτερη λεπτομέρεια οι πτυχές στις οποίες θα πρέπει να επικεντρωθούν τα στελέχη της εκπαίδευσης όταν εισάγουν τη διοίκηση ποιότητας στα Τριτοβάθμια Ίδρυματα. Στην έρευνα που έχει εκδοθεί για τη βιομηχανία ένα

σημαντικό θέμα αποτελεί η ανάλυση των αποτελεσμάτων από τις πρακτικές της διοίκησης ποιότητας στην επιχειρηματική λειτουργία. Αντίθετα για τα Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα στα άρθρα που εξετάστηκαν βρέθηκε μικρή εστίαση στην διοίκηση ποιότητας και στα αποτελέσματα αυτής στη βελτίωση της ποιότητας μάθησης των φοιτητών και αυτό το κενό αποτελεί ένα σημαντικό μελλοντικό τομέα της έρευνας που αφορά τα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Παρά το γεγονός αυτό, τα ευρήματα έδειξαν ότι οι πρακτικές της διοίκησης ποιότητας έχουν θετικά αποτελέσματα στις εκροές όπως είναι η διδασκαλία και ότι γενικά οι έννοιες της διοίκησης ποιότητας στη βιομηχανία μπορούν να εφαρμοστούν στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και να την βοηθήσουν. Τέλος, όπως σημείωσαν οι ερευνητές τα στελέχη μπορούν να ορίζουν στόχους, να μετρούν τη διδασκαλία και τις ερευνητικές δραστηριότητες και με βάση τα αποτελέσματα να παίρνουν καλύτερες αποφάσεις. Αυτές οι αποφάσεις που βασίζονται σε πολύ καλή πληροφόρηση θα τους βοηθήσουν ώστε να βελτιώνουν συνεχώς τις δραστηριότητες, να μειώνουν τις απώλειες και το κόστος.

Ο Al-Bashir (2016) διεξήγε έρευνα στο Πανεπιστήμιο Alhosn σχετικά με την εφαρμογή των εργαλείων της ΔΟΠ και συγκεκριμένα των QFD (Λειτουργική Ανάπτυξη Ποιότητας), διαγραμμάτων συνάφειας, των διαγραμμάτων δέντρου, παρέτο και διαγραμμάτων αιτίου και αποτελέσματος. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα αποδείχθηκε ότι η εφαρμογή των εν λόγω εργαλείων της ΔΟΠ είχε εξαιρετικά οφέλη για το Τριτοβάθμια Ίδρυμα καθώς βελτίωσε την απόδοση του. Βασικός ρόλο έπαιξε η αποδοχή από την ανώτερη διοίκηση για την σημαντικότητα των εφαρμογών πρακτικών ποιότητας. Στο πλαίσιο αυτό, το πανεπιστήμιο είχε δώσει μεγάλη προσοχή μέσα από την εφαρμογή των προτύπων ποιότητας που επιβλήθηκαν από το Υπουργείο Παιδείας και το ABET (Accreditation Board for Engineering and Technology). Τέλος, εφαρμόστηκαν μερικές από τις πρακτικές προκειμένου να εξασφαλιστεί η συνεχής βελτίωση και η ικανοποίηση των πελατών έτσι ώστε να υπάρξει ανατροφοδότηση για να αναπτυχθούν σχέδια δράσης.

Πίνακας 2.2 Σύνοψη ερευνών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στο διεθνή χώρο

Ερευνητές (Έτος)	Τίτλος Έρευνας	Βασικός Σκοπός	Μεθοδολογία	Σημαντικότερα ευρήματα
------------------	----------------	----------------	-------------	------------------------

1.Widrick και συν. (2002)	Μετρώντας τις διαστάσεις ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Πρόταση σειράς μετρήσεων και εργαλείων για την αξιολόγηση της ποιότητας του σχεδιασμού, της συμμόρφωσης και απόδοσης/λειτουργίας του προγράμματος σπουδών Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης	Βιβλιογραφική έρευνα	Εργαλεία για την ποιότητα σχεδιασμού προγράμματος σπουδών: δέντροδιάγραμμα, για την ποιότητα συμμόρφωσης: ανατροφοδότηση των φοιτητών, peer review αξιολόγηση και για την ποιότητα απόδοσης: ιστογράμματα, ανάλυση παρέτο, διαγράμματα ελέγχου, μήτρας, διεξοδικές συνεντεύξεις
2.Gemmell και Pagano (2003)	Αξιολόγηση του πληροφοριακού συστήματος διοίκησης από φοιτητές σε Τριτοβάθμιο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα στην Αγγλία	Διερεύνηση αντιλήψεων φοιτητών και χρηστών για το πληροφοριακό σύστημα διοίκησης του Πανεπιστημίου Salford στο Ηνωμένο Βασίλειο	Ερωτηματολόγιο με στόχο τον υπολογισμό «κενού» μεταξύ της απόδοσης και της σπουδαιότητας χαρακτηριστικών πληροφοριακού συστήματος	Ύπαρξη ανάγκης να δοθούν κίνητρα στους φοιτητές και χρήστες ώστε να εκφράζουν τις απαιτήσεις και τις γενικές ανησυχίες τους για το πληροφοριακό σύστημα προκειμένου να συμβάλουν στη βελτίωση αυτού
3.Tan και Kek (2004)	Ποιότητα υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση με τη χρήση βελτιωμένης προσέγγισης Servqual	Αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών	Servqual: υπολογισμός του κενού μεταξύ των αντιλήψεων και των προσδοκιών των φοιτητών για την ποιότητα των υπηρεσιών	Όσο μεγαλώνει το ενδιαφέρον για την ποιότητα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, υπάρχει ανάγκη να αυξηθεί η χρήση των εργαλείων αξιολόγησης ποιότητας
4.Sadiq Sohail, και συν. (2003)	Διοίκηση ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: μελέτη περίπτωσης στη Μαλαισία	Διερεύνηση της διαδικασίας πιστοποίησης ISO σε ένα ίδρυμα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης	Ερωτηματολόγιο σε εκπαιδευτικό προσωπικό	Αποτελεσματικότητα της πιστοποίησης ποιότητας στη βελτίωση των σχέσεων εργασίας και της ικανοποίησης του προσωπικού
5.Lagrosen και συν. (2004)	Διερεύνηση των διαστάσεων ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Διερεύνηση διαστάσεων που συνιστούν την ποιότητα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Ερωτηματολόγιο και συνεντεύξεις με φοιτητές	Σημαντικές διαστάσεις ποιότητας: πληροφόρηση, υπευθυνότητα, μαθήματα που προσφέρονται, εγκαταστάσεις, διδακτικές πρακτικές, εσωτερική- εξωτερική αξιολόγηση και χώροι υπολογιστών
6.Chua (2004)	Αντίληψη ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Αξιολόγηση των χαρακτηριστικών ποιότητας της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης από την οπτική πολλών ενδιαφερομένων μερών	Ερωτηματολόγιο με δυνατότητα διατύπωσης προτάσεων βελτίωσης Ομάδα στόχου: γονείς, φοιτητές, μέλη ΔΕΠ, υπεύθυνοι ανθρώπινου	Οι γονείς βλέπουν την ποιότητα που σχετίζεται με την εισαγωγή στη φήμη σχολής και την απασχόληση. Οι φοιτητές την ποιότητα που σχετίζεται με την εκπαιδευτική διαδικασία. Τα μέλη ΔΕΠ την ποιότητα που

			δυναμικού	σχετίζεται με ολόκληρο τα εκπαιδευτικό σύστημα και οι προϊστάμενοι ανθρώπινου δυναμικού την ποιότητα που σχετίζεται με τις δεξιότητες.
7.Abdullah (2006)	Μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: σύγκριση τριών εργαλείων	Σύγκριση αποδοτικότητας των εργαλείων: HEdPPERF SERVPERF και της μέσης κλίμακας HEdPERF-SERVPER	Ερωτηματολόγιο 7-βάθμης κλίμακας Likert σε φοιτητές	Η κλίμακα HEdPERF έχει μια φανερή υπεροχή σε σχέση με τις υπόλοιπες και προσαρμόζεται καλύτερα στις υπηρεσίες της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης
8.Mizikaci (2006)	Μια προσέγγιση συστημάτων για τον προγραμματισμό μοντέλου αξιολόγησης της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Πρόταση μοντέλου αξιολόγησης για τις εφαρμογές ποιότητας στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση	Ανάλυση συστημάτων ποιότητας και προγράμματος αξιολόγησης	Συμβατότητα συστημάτων ποιότητας και αξιολόγησης με τους στόχους των Ανώτατων Ιδρυμάτων. Η προσέγγιση περιλαμβάνει τρία υποσυστήματα, το κοινωνικό σύστημα, τα τεχνικά συστήματα και το σύστημα διοίκησης.
9.Farooq και συν. (2007)	Εφαρμογή της ΔΟΠ στην Εκπαίδευση	Εξέταση της καταλληλότητας εφαρμογής της ΔΟΠ στην Εκπαίδευση	Βιβλιογραφική έρευνα	Η ΔΟΠ αποτελεί μια καλή τεχνική διοίκησης με εξαιρετικά αποτελέσματα
10.Ariff και συν. (2007)	Η Εφαρμογή της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: ανησυχίες και προκλήσεις για το ακαδημαϊκό προσωπικό	Παρουσίαση ανησυχιών και προκλήσεων που βίωσε το Δημόσιο Πανεπιστήμιο Τεχνολογίας στη Μαλαισία μέσα από την εφαρμογή του συστήματος διασφάλισης ποιότητας ISO 9001:2000 QMS	Παρατήρηση Ανάλυση περιεχομένου	Δυσκολίες μέτρησης ενός σύνθετου εύρους δεικτών. Δυσκολία συνεργασίας μεταξύ ακαδημαϊκού προσωπικού διαφορετικών εξειδικεύσεων και σχολών. Πολυπλοκότητα αποφάσεων για τους πόρους της σχολής.
11.Davies (2008)	Ενσωμάτωση: είναι το κλειδί για την αποτελεσματική εφαρμογή του μοντέλου αριστείας EFQM?	Διερεύνηση της σημασίας της ενσωμάτωσης του μοντέλου αριστείας EFQM για την αποτελεσματική εφαρμογή του σε τέσσερις ακαδημαϊκές μονάδες βρετανικών Πανεπιστημίων	Συνέντευξη με το προσωπικό που εμπλέκεται στην διαδικασία εφαρμογής του EFQM. Ανασκόπηση εγγράφων όπως εκθέσεις αξιολογήσεων, εκθέσεις προόδου, πρακτικά συνεδριάσεων, παρουσιάσεις, στρατηγικά σχέδια.	Η ενσωμάτωση του μοντέλου αριστείας EFQM στον οργανισμό και η δέσμευση της διοίκησης ήταν πολύ βασικό στοιχείο για την αποτελεσματική εφαρμογή του

12.Quinn και συν. (2009)	Ποιότητα υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Διερεύνηση τεχνικών μέτρησης και βελτίωσης των υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (TQM, QFD, Six Sigma ISO 9001, Malcolm Baldrige ,AQIP)	Βιβλιογραφική έρευνα	Τριτοβάθμια Ιδρύματα έχουν χρησιμοποιήσει μια ποικιλία τεχνικών, με πιο διαδεδομένη τη ΔΟΠ. Ανάγκη αντιμετώπισης εμποδίων: προσδιορισμός της έννοιας πελάτη, κοινή λήψη αποφάσεων, αντίσταση στις τεχνικές της βιομηχανίας και αντίσταση στην αλλαγή.
13.Ali και Shastri (2010)	Εφαρμογή της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Ανάδειξη κατάστασης που επικρατεί στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Βιβλιογραφική έρευνα	Οφέλη της ΔΟΠ: ενίσχυση ηθικού των εργαζομένων, ομαδική εργασία, αυξημένη ποιότητα από την άποψη του πελάτη και συνεχή ανάπτυξη καθενός. Η ποιότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα λόγω έλλειψης κονδυλίων.
14.Nyaoga και συν. (2010)	Πρακτικές διοίκησης ποιότητας σε εκπαιδευτικά ιδρύματα στην Κένυα: η περίπτωση του Πανεπιστημίου του Ναϊρόμπι	Εξέταση των αποτελεσμάτων από την εφαρμογή της διοίκησης ποιότητας στο Πανεπιστήμιο του Ναϊρόμπι	Ερωτηματολόγιο σε ανώτατα διοικητικά στελέχη, διευθυντές και προϊσταμένους τμημάτων	Η πολιτική διαχείρισης ποιότητας είναι κατάλληλη για την επίτευξη του σκοπού του Πανεπιστημίου
15.Sutarso και Suharmadi (2011)	Προώθηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τεχνολογίας: Μια μελέτη περίπτωσης της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Πανεπιστημίου της Ινδονησίας	Μέτρηση ποιότητας υπηρεσιών του τμήματος Διοίκησης και Τραπεζικής	Ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο αξιολόγησης σε φοιτητές 5-βάθμης κλίμακας Likert	Η εφαρμογή ηλεκτρονικής έρευνας (e-survey) μπορεί να διεξαχθεί πολύ πιο αποτελεσματικά και γρήγορα
16.F. Khodayari και B. Khodayari, (2011)	Διοίκηση ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Αξιολόγηση ποιότητας και προσδιορισμός παραγόντων ποιότητας υπηρεσιών του Πανεπιστημίου στο Ιράν	Servqual:μετρά τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις για τις υπηρεσίες και υπολογίζει το κενό (διαφορά)	Διαφορά μεταξύ των αντιλήψεων των φοιτητών για την ποιότητα των υπηρεσιών και των προσδοκιών τους. Σημαντικοί παράγοντες ποιότητας: η αξιοπιστία, τα εμπράγματα στοιχεία, η ενσυναίσθηση, η υπευθυνότητα και η ασφάλεια.
17.Al-Tarawneh και Mubaslat (2011)	Η εφαρμογή της ΔΟΠ σε Τριτοβάθμιο	Διερεύνηση εφαρμογής της ΔΟΠ σε Τριτοβάθμια	Ερωτηματολόγιο 5-βαθμης κλίμακας Likert	Υπαρξη σχέσης μεταξύ της αξιολόγησης των πανεπιστημίων από τους

	Εκπαιδευτικό Ίδρυμα στην Ιορδανία	Εκπαιδευτικά Ίδρύματα στην Ιορδανία	σε φοιτητές	φοιτητές και της συχνότητας που ασχολούνται με αυτό
18.Jalali και συν. (2011)	Κατανομή από υπηρεσίες: η περίπτωση Τριτοβάθμιου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος στη Μαλαισία	Διερεύνηση παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών σε Τριτοβάθμιο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα με βάση δημογραφικούς και ακαδημαϊκούς παράγοντες	Ερωτηματολόγιο σε φοιτητές	Όσο περισσότερη επαφή με το πανεπιστήμιο έχει ένας φοιτητής τόσο μεγαλύτερες οι προσδοκίες του. Διαφορές υπήρξαν μεταξύ φοιτητών που παρακολουθούσαν διαφορετικά αντικείμενα σπουδών. Η εθνικότητα και η φυλή έχει επίδραση στην αντίληψη της ποιότητας.
19.Çerri (2012)	Αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης με τη προσέγγιση της κλίμακας SERVQUAL	Αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών σε 5 δημόσια Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά ιδρύματα στην Αλβανία	Συνέντευξη με φοιτητές Κλίμακα SERVQUAL-Service Quality: μετρά τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις για τις υπηρεσίες και υπολογίζει το κενό (διαφορά)	Η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών προϋποθέτει μέτρηση αυτής και βοηθάει στο να δημιουργηθεί μια αγορά για τα δημόσια πανεπιστήμια που να είναι προσανατολισμένη περισσότερο στο φοιτητή ως πελάτη
20.Bhalla (2012)	Έρευνα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στην Ινδία: η προοπτική της ΔΟΠ	Εξέταση ανάγκης συνεχούς βελτίωσης ποιότητας και προκλήσεων της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, των μέσων και των στρατηγικών από διάφορα ιδρύματα	Ιστορική, αναλυτική, εμπειρική προσέγγιση	Παρά τις δύσκολες καταστάσεις έχουν γίνει πολλές προσπάθειες από τις αρχές ώστε η ποιότητα εκπαίδευσης να εναρμονίζεται με τις διεθνείς νόρμες
21.Zakuan και συν. (2012)	Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας εφαρμογής της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: μια ανασκόπηση	Εξέταση των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας της ΔΟΠ	Βιβλιογραφική έρευνα	Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας της ΔΟΠ: δέσμευση διοίκησης, συνεχής βελτίωση, συνολική ικανοποίηση πελάτη, εμπλοκή εργαζομένων, εκπαίδευση, επικοινωνία και ομαδική εργασία
22.Yalcin (2012)	Εμπόδια επικοινωνίας στις διαδικασίες ποιότητας: η περίπτωση του Πανεπιστημίου Σακάρια Τουρκίας	Διερεύνηση προβλημάτων επικοινωνίας που αντιμετωπίζει το διδακτικό προσωπικό στις διαδικασίες ποιότητας	Ερωτηματολόγιο σε εκπαιδευτικό προσωπικό	Οι αντιλήψεις των διδασκόντων για τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν στο πλαίσιο των διαδικασιών ποιότητας δεν διέφεραν σημαντικά με βάση το φύλο, την εμπειρία με τους υπολογιστές και το διαδίκτυο
23.Αντωνιάδου και Χατζηπαναγιώτου	Η εισαγωγή και εφαρμογή της διοίκησης ολικής	Διερεύνηση της εισαγωγής και εφαρμογής της ΔΟΠ	Συνεντεύξεις με εκπαιδευτικό, διοικητικό	Η ΔΟΠ και συγκεκριμένα το μοντέλο EFQM

(2012)	ποιότητας σε Τριτοβάθμιο Εκπαιδευτικό ίδρυμα της Κύπρου: μια μελέτη περίπτωσης	σε Τριτοβάθμιο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα της Κύπρου	προσωπικό και φοιτητές	αποτελούν απαραίτητες προϋποθέσεις ποιοτικής αναβάθμισης των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Η επένδυση στον ανθρώπινο παράγοντα ήταν καθοριστικής σημασίας για την επιτυχία.
24.Πηλαβά (2012)	Οι ανάγκες, απαιτήσεις των φοιτητών των ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Κύπρου: μια μελέτη περίπτωσης QFD	Ανάδειξη της χρησιμότητας του σχεδιαστικού εργαλείου QFD στην ανώτατη εκπαίδευση	Βιβλιογραφική έρευνα	Πλήρης εφαρμογή του QFD θα οδηγήσει στην ικανοποίηση των πελατών ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος και στην παροχή ποιοτικών προγραμμάτων σπουδών με έμφαση στη συνεχή βελτίωση και την ικανοποίηση των πελατών
25.Soomro και Ahmad (2012)	Η ποιότητα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: η προοπτική των Αραβικών Εμιράτων	Διερεύνηση ενδιαφέροντος για την ποιότητα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα	Βιβλιογραφική έρευνα	Όλα τα πανεπιστήμια βρίσκονται κάτω από την ομπρέλα της Επιτροπής για την Ακαδημαϊκή Διαπίστευση που τα βοηθάει να πετύχουν τους στόχους τους
26.Militaru και συν. (2013)	Οι προοπτικές εφαρμογής των αρχών της ΔΟΠ στην εκπαίδευση	Προσδιορισμός προοπτικών εφαρμογής της ΔΟΠ στην εκπαίδευση	Βιβλιογραφική έρευνα	Προοπτικές εφαρμογής της ΔΟΠ: δέσμευση και συνολική συμμετοχή των πρυτανικών αρχών, διαμόρφωση κουλτούρας ποιότητας, συμμετοχή όλου του διδακτικού και διοικητικού προσωπικού
27.Zubair (2013)	Διοίκηση ολικής ποιότητας στο δημόσια ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα	Διερεύνηση βαθμού εφαρμογής της ΔΟΠ στα Δημόσια εκπαιδευτικά ιδρύματα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στο Πακιστάν	Ερωτηματολόγιο σε πέντε Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα	Περιοχές βελτίωσης αποτελούν η ηγεσία, το όραμα, η διαδικασία, η συνεχής βελτίωση, η εκπαίδευση των εργαζομένων, η εστίαση στο φοιτητή, η αξιολόγηση και η προτυποποίηση
28.Zabadi (2013)	Εφαρμογή της ΔΟΠ σε Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα-ένα εννοιολογικό μοντέλο	Διερεύνηση της εφαρμογής της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στην Ιορδανία	Βιβλιογραφική έρευνα	Οφέλη της ΔΟΠ: αυξημένο ηθικό εργαζομένων, ομαδική εργασία και βελτίωση της ποιότητας που γίνεται αντιληπτή από τους πελάτες
29.Argia και Ismail (2013)	Η επίδραση της μετασχηματιστικής διοίκησης στην εφαρμογή της	Διερεύνηση του ρόλου της μετασχηματιστικής ηγεσίας στην	Ερωτηματολόγιο σε λέκτορες	Η μετασχηματιστική ηγεσία έχει θετικές και σημαντικές επιδράσεις στις πρακτικές της ΔΟΠ

	ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	εφαρμογή της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση		
30.Noaman και συν. (2013)	HEGAM: Ένα ανεπτυγμένο μοντέλο αξιολόγησης για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Ανάπτυξη μοντέλου εκτίμησης ποιότητας το οποίο εφαρμόστηκε στο Πανεπιστήμιο King Abdulaziz στη Σαουδική Αραβία που περιλαμβάνει και κριτήρια για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες	Ερωτηματολόγιο προς φοιτητές και μέλη του διδακτικού προσωπικού Το μοντέλο αξιολόγησης HEGAM	Το μοντέλο που αναπτύχθηκε έδωσε σημαντικές κατευθυντήριες στην ηγεσία του πανεπιστημίου για να πετύχει την απαιτούμενη ποιότητα των υπηρεσιών και να πετύχει έναν από τους στρατηγικούς του στόχους που ήταν να γίνει ένα ηλεκτρονικό πανεπιστήμιο με λιγότερη γραφειοκρατία
31.Takalo και συν. (2013)	Η μελέτη αστοχίας σε ασαφές περιβάλλον: Μια νέα προσέγγιση ανάλυσης της ποιότητας υπηρεσιών σε Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα	Αξιολόγηση ποιότητας εκπαιδευτικών υπηρεσιών στο Πανεπιστήμιο Vali-e-aer του Rafsanjan	Μελέτη αστοχίας (FMEA) σε ένα ασαφές περιβάλλον	Ένα από τα πιο σημαντικά στοιχεία ετοιμότητας των φοιτητών να έχουν ευκαιρίες απασχόλησης επειδή δεν αποδίδουν στα θεωρητικά και πρακτικά μαθήματα στο πανεπιστήμιο
32.Todorut (2013)	Η ανάγκη της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Ανάδειξη των αρχών και της σημασίας της ΔΟΠ στη βελτίωση ποιότητας	Βιβλιογραφική έρευνα	Η εφαρμογή της ΔΟΠ κάνει έναν οργανισμό ανταγωνιστικό, δημιουργεί κίνητρα στους εργαζομένους και αξιοποιεί τη δημιουργικότητά τους
33.Akinyemi και Abiddin (2013)	Διοίκηση Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στη Νιγηρία: περιορισμοί στην ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	Διερεύνηση της σημασίας ανάπτυξης ανθρωπίνων πόρων στα Τριτοβάθμια Ιδρύματα	Βιβλιογραφική έρευνα	Οι στρατηγικές ποιότητας βελτιώνουν και επεκτείνουν τις επιδόσεις πέρα από τα φυσικά πιθανά όρια που τίθενται στην καινοτομία και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού
34.Taskov και Mitreva (2014)	Η κινητοποίηση και η αποδοτική επικοινωνία είναι βασικοί πυλώνες για την εφαρμογή της ΔΟΠ στα Μακεδονικά Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα	Πρόταση νέας μεθόδου σχηματισμού ομάδων που θα διαχειρίζονται το σχεδιασμό και την εφαρμογή του συστήματος ΔΟΠ για τα Μακεδονικά Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα	Ερωτηματολόγιο προς το προσωπικό των Πανεπιστημίων Ανάλυση Pareto	Όταν τα μέλη ομάδας έχουν το ίδιο όραμα και είναι κινητοποιημένα να πετύχουν τότε στις περισσότερες περιπτώσεις συνεργάζονται και οδηγούνται στην επιτυχία
35.Green (2014)	Μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: μελέτη περίπτωσης	Μέτρηση προσδοκιών και αντιλήψεων φοιτητών και προσωπικού αναφορικά με την ικανοποίησή τους από	Servqual: μετρά τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις για τις υπηρεσίες και υπολογίζει το	Τα ευρήματα έδειξαν κατά μέσο όρο ότι φοιτητές και προσωπικό είχαν υψηλές προσδοκίες για τα εμπράγματα στοιχεία,

	στη Νότια Αφρική	την ποιότητα των υπηρεσιών στο Πανεπιστήμιο Τεχνολογίας του Ντουρμπάν	κενό (διαφορά) Ομάδα στόχου, φοιτητές και προσωπικό (εκπαιδευτικό και διοικητικό)	την αξιοπιστία και την ασφάλεια
36.Mazumder (2014)	Ανάλυση ποιότητας σε ιδιωτικά και δημόσια πανεπιστήμια στις ΗΠΑ και Μπαγκλαντές	Προσδιορισμός ποιότητας σε ιδιωτικά και δημόσια πανεπιστήμια	Ερωτηματολόγιο σε φοιτητές	Φοιτητές ιδιωτικών πανεπιστημίων πιο ικανοποιημένοι από αυτούς των δημοσίων. Αντίσταση δημοσίων πανεπιστημίων στην ενημέρωση των προγραμμάτων σπουδών, των διδακτικών μεθόδων και στην υιοθέτηση νέων παιδαγωγικών προσεγγίσεων.
37.Govender και συν. (2014)	Η εμπειρία της ποιότητας των υπηρεσιών των διεθνών φοιτητών: η περίπτωση ενός Πανεπιστημίου στη νότια Αφρική	Διερεύνηση των προσδοκιών και των αντιλήψεων των διεθνών φοιτητών για την ποιότητα των υπηρεσιών του Πανεπιστημίου στη νότια Αφρική	Servqual:μετρά τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις για τις υπηρεσίες και υπολογίζει το κενό (διαφορά) Ομάδα στόχου: φοιτητές	Υψηλός βαθμός συνοχής μεταξύ 5 διαστάσεων της ποιότητας: εμπράγματα στοιχεία, αξιοπιστία, υπευθυνότητα, ασφάλεια, ενσυναίσθηση-κατανόηση
38.Stasiak-Betlejewska, και συν. (2014)	Η αξιολόγηση του επιπέδου της ποιότητας των υπηρεσιών στο Τεχνικό Πανεπιστήμιο με τη χρήση της μεθόδου Servqual	Προσδιορισμός επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών που χρειάζονται βελτίωση	Servqual:μετρά τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις για τις υπηρεσίες και υπολογίζει το κενό (διαφορά) Ομάδα στόχου: φοιτητές	Συμβολή της επιστημονικής ερευνητικής διαδικασίας στην ανάπτυξη του πανεπιστημίου
39.Çerri (2014)	Ποιότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: Στοιχεία από την Αλβανία	Διερεύνηση ποιότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-SQ) σε δημόσιο Πανεπιστήμιο στην Αλβανία	Κλίμακα E-S-QUAL: μετρά τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες Ομάδα στόχου: φοιτητές και εκπαιδευτικό προσωπικό	Σημαντικοί παράγοντες ικανοποίησης: η σωστή ενημέρωση με βάση τις ανάγκες των φοιτητών, η πρόσβαση στις υπηρεσίες της σχολής οποιαδήποτε στιγμή και από οποιοδήποτε μέρος, η αποδοτικότητα και η διαθεσιμότητα της ιστοσελίδας
40.Kim-Soon και συν. (2014)	Ποιότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και Συχνότητα Χρήσης αυτών	Μέτρηση ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που υποστηρίζουν στους τομείς της εκπαίδευσης, της έρευνας και της επικοινωνίας σε Τριτοβάθμιο Εκπαιδευτικό ίδρυμα στη Μαλαισία	Ερωτηματολόγιο σε φοιτητές Θεωρία Διάχυσης της Καινοτομίας	Η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από το πανεπιστήμιο σχετίζεται με τη συχνότητα χρήσης αυτών
41.Hasan και Al-	Διοίκηση Ολικής	Ανάλυση της ΔΟΠ	Βιβλιογραφική	Βελτίωση διοίκησης

Kassem (2014)	Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: μια ανασκόπηση		έρευνα	ανώτατης εκπαίδευσης μέσω της έμφασης στη σημαντικότητα των ανθρώπων, τη γνώση και τη συνεχή βελτίωση
42. Oluseye και συν. (2014)	Μια εμπειρική ανάλυση της ΔΟΠ και της εικόνας που γίνεται αντιληπτή στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Διερεύνηση της επίδρασης της ΔΟΠ στην εταιρική εικόνα των πανεπιστημίων	Ερωτηματολόγιο σε φοιτητές	Σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στη ΔΟΠ και στην εικόνα που γίνεται αντιληπτή για τα πανεπιστήμια. Η ποιοτική διαχείριση εισροών και εκροών επιδρούν σημαντικά στην εικόνα.
43. Albaqami (2015)	Εφαρμογή διασφάλισης ποιότητας στη Σαουδική Αραβία: Μια σύγκριση μεταξύ των επιπέδων MESO και MICRO στο Princes Sultan Πανεπιστήμιο	Διερεύνηση μηχανισμών διασφάλισης ποιότητας και προσδιορισμός παραγόντων που βελτιώνουν ή εμποδίζουν την αποτελεσματικότητα του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας	Συνεντεύξεις Ανάλυση εγγράφων Παρατήρηση	Σημαντικοί παράγοντες εφαρμογής της διασφάλισης ποιότητας: επιτυχής συνεργασία μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών, δέσμευση ηγεσίας, ευαισθητοποίηση εργαζομένων και οργανωτική κουλτούρα. Δυσκολίες: περιορισμοί οικονομικοί και ανθρώπινου κεφαλαίου.
44. Garvwe (2015)	Ο αντίκτυπος της συμμετοχής των φοιτητών στη διαχείριση ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Διερεύνηση της σημασίας της εμπλοκής των φοιτητών στην βελτίωση της ποιότητας στην ιδιωτική Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Ερωτηματολόγιο Παρατήρηση Ανάλυση εγγράφων	Η ανάγκη εμπλοκής των φοιτητών αποτέλεσε αποτελεσματικό τρόπο βελτίωσης της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών
45. Asiyai (2015)	Βελτίωση ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στη Νιγηρία: ο ρόλος των ενδιαφερομένων μερών	Διερεύνηση των ρόλων των ενδιαφερομένων μερών στη βελτίωση της ποιότητας της πανεπιστημιακής εκπαίδευσης στη Νιγηρία	Βιβλιογραφική έρευνα	Η βελτίωση της ποιότητας απαιτεί μεγάλη προσπάθεια από μέρους του ακαδημαϊκού και μη ακαδημαϊκού προσωπικού, των διοικητικών υπαλλήλων, των κοσμητόρων, των προέδρων των τμημάτων και των πρυτάνεων
46. Anim και Mensah (2015)	Ποιότητα υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: μια συγκριτική μελέτη στα Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα στην Υποσαχάρια Αφρική	Διερεύνηση αντιλήψεων φοιτητών για την ποιότητα των υπηρεσιών στα δημόσια και στα ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην Υποσαχάρια Αφρική	Servqual: μετρά τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις για τις υπηρεσίες και υπολογίζει το κενό (διαφορά) Ομάδα στόχου: φοιτητές	Φοιτητές του ιδιωτικού ιδρύματος πιο αισιόδοξοι, καλύτερα ενημερωμένοι από αυτούς του δημόσιου και είχαν καλύτερη εικόνα για το εκπαιδευτικό τους ίδρυμα. Φοιτητές του δημόσιου ιδρύματος εξέφρασαν την άποψη ότι το εκπαιδευτικό ίδρυμα που φοιτούν εμφανίζει ανεπάρκεια σε εμφάνιση

				ενσυναίσθηση-κατανόηση και αξιοπιστία υπηρεσιών.
47.Saberi και συν. (2015)	Η σχέση ανάμεσα στη ΔΟΠ και την ποιότητα των υπηρεσιών στο Δημόσιο Τομέα: ένα προτεινόμενο θεωρητικό πλαίσιο	Εξέταση της σχέσης των πρακτικών της ΔΟΠ με την ποιότητα των υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Ερωτηματολόγιο σε φοιτητές	Διαστάσεις ποιότητας: εστίαση στον πελάτη, πληροφόρηση, επικοινωνία, συμμετοχή των εργαζομένων, συνεχής βελτίωση και ανώτερη διοίκηση
48.Raghavan και Ganesh (2015)	Η ποιότητα υπηρεσιών παράγοντας αύξησης της ικανοποίησης των φοιτητών και παραμονής στα ιδιωτικά πανεπιστήμια της Μαλαισίας	Διερεύνηση της έννοιας των πελατών ως συνδημιουργοί αξίας	Ερωτηματολόγιο σε φοιτητές	Η θετική άποψη των φοιτητών/πελατών είναι κρίσιμος παράγοντας για την επιβίωση της ιδιωτικής Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον
49.Alani και συν. (2015)	Ποιότητα υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση-μια μελέτη περίπτωσης του Πανεπιστημίου Μπρουνέι Νταρουσαλάμ	Διερεύνηση αντιλήψεων σπουδαστών για την ποιότητα των υπηρεσιών Τριτοβάθμιου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος	Ερωτηματολόγιο σε φοιτητές	Συμβολή της διοίκησης του πανεπιστημίου στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών α) στους φοιτητές και β) στην αύξηση της συνολικής οργανωτικής απόδοσής του πανεπιστημίου
50.Akroiroro και Okon (2015)	Ικανοποίηση φοιτητών από τις υπηρεσίες σε διάφορα Τριτοβάθμια Ιδρύματα σε ομοσπονδιακά πανεπιστήμια στη γεωπολιτική ζώνη Νότου-Νότου, Νιγηρία	Διερεύνηση του επιπέδου ικανοποίησης των φοιτητών σε πανεπιστήμια της Νιγηρίας	Ερωτηματολόγιο σε φοιτητές	Υψηλή ικανοποίηση φοιτητών από εκπαιδευτικές, ιατρικές, υπηρεσίες ασφάλειας. Χαμηλή ικανοποίηση από βιβλιοθήκη, φοιτητική εστία, μεταφορά και ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
51.Al Omoush και συν. (2015)	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Διερεύνηση βασικών αρχών για την επιτυχία της ΔΟΠ	Βιβλιογραφική έρευνα	Βασικές αρχές επιτυχίας ΔΟΠ: Διοικητική ηγεσία, εμπλοκή εργαζομένων, συνεχής βελτίωση και εστίαση στον πελάτη
52.Nadim και Al-Hinai (2016)	Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας ΔΟΠ σε Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: γενικό πλαίσιο	Προσδιορισμός κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Ερωτηματολόγιο προς ακαδημαϊκό και μη ακαδημαϊκό προσωπικό	Πιο σημαντικοί παράγοντες επιτυχίας: α) συμμετοχή υπαλλήλων β) εστίαση στον φοιτητή γ) εστίαση στους άλλους ενδιαφερόμενους
53.Alzhrani και συν. (2016)	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Εκπαίδευση της Σαουδικής Αραβίας	Διερεύνηση αποτελεσμάτων πρακτικών της ΔΟΠ σε αραβικά Πανεπιστήμια	Βιβλιογραφική έρευνα	Θετικά αποτελέσματα ΔΟΠ στην εκπαιδευτική διαδικασία αλλά και συνολικά στο Τριτοβάθμιο Ίδρυμα
54.Saha (2016)	Εφαρμογή της ΔΟΠ σε εκπαιδευτικούς	Διερεύνηση πλεονεκτημάτων της ΔΟΠ στην	Βιβλιογραφική έρευνα	Τα αποτελέσματα από τη χρησιμοποίηση της ΔΟΠ είναι: βελτίωση

	οργανισμούς	εκπαίδευση		επικοινωνίας, μείωση κόστους, βελτίωση διαδικασιών, αύξηση παραγωγικότητας
55. Tari and Dick (2016)	Τάσεις στην έρευνα της διοίκησης ποιότητας στα Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα	Διερεύνηση θεμάτων σε περιοδικά διοίκησης και εκπαίδευσης για τη διοίκηση ποιότητας	Βιβλιογραφική έρευνα	Τα περισσότερα εξεταζόμενα θέματα αφορούν την εφαρμογή της διοίκησης ποιότητας, τα μοντέλα αυτής, τις τεχνικές, τα εργαλεία και τις διαστάσεις της διοίκησης ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

3.1 Περίληψη

Σκοπός του κεφαλαίου αυτού είναι η παρουσίαση της ΔΟΠ στο χώρο των υπηρεσιών της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Κατόπιν γίνεται αναφορά στη συμβολή των ΤΠΕ στην ποιότητα των υπηρεσιών με έμφαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, ώστε να καταλήξουμε στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες του ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου οι οποίες αποτελούν το πεδίο εφαρμογής της ΔΟΠ στην παρούσα εργασία.

Αναλυτικά, στο κεφάλαιο της θεωρητικής προσέγγισης αρχικά γίνεται η προσέγγιση της ποιότητας μέσα από διάφορους ορισμούς που έχουν δοθεί για αυτήν κατά καιρούς. Κάτι ανάλογο ακολουθεί και για τη διοίκησης ολικής ποιότητας με αναφορά στις αρχές της αλλά και στο γεγονός ότι η ΔΟΠ αποτελεί μια φιλοσοφία. Η ιστορική αναδρομή αυτής και η συνοπτική παρουσίαση των λεγόμενων γκουρού της ΔΟΠ παρουσιάζονται στη συνέχεια του κεφαλαίου.

Η διοίκηση ολικής ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, το πώς αυτή προσεγγίζεται, οι διαστάσεις της ποιότητας, οι παράγοντες επιτυχίας της ΔΟΠ, οι λόγοι εφαρμογής της αλλά και τα εμπόδια της εφαρμογής της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση αναλύονται σε ξεχωριστά υποκεφάλαια παρακάτω. Τα εργαλεία και οι τεχνικές βελτίωσης ποιότητας των υπηρεσιών παρουσιάζονται στη συνέχεια και αναλύονται εκτενώς τα επτά βασικά εργαλεία της ΔΟΠ καθώς επίσης και εκείνα τα εργαλεία και οι τεχνικές που χρησιμοποιεί η εν λόγω έρευνα, συγκεκριμένα η δήλωση οράματος, η ανάλυση παρέτο, το διάγραμμα αιτίας-αποτελέσματος και η μελέτη αστοχίας.

Ακολουθεί υποκεφάλαιο που αφιερώνεται στις υπηρεσίες και συγκεκριμένα στον ορισμό της υπηρεσίας, τα χαρακτηριστικά και τους τύπους των υπηρεσιών που υπάρχουν. Επίσης, σε ξεχωριστό υποκεφάλαιο που ακολουθεί και πλαισιώνεται από παραδείγματα γίνεται αναφορά στη μέτρηση και τη διαχείριση της ποιότητας των υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Τα μοντέλα, πρότυπα και βραβεία ποιότητας αναφέρονται στη συνέχεια και συνοδεύονται από πίνακα που περιλαμβάνει εκείνα που έχουν εφαρμοστεί διεθνώς στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Η συμβολή του

ανθρώπινου παράγοντα αλλά και των ΤΠΕ στην ποιότητα των υπηρεσιών παρουσιάζονται στη συνέχεια. Ακολουθεί η αναφορά σε ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες που σχετίζονται με τις ΤΠΕ και συγκεκριμένα το σχέδιο δράσης eEurope2002, το πρόγραμμα εργασίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου «Νέο ξεκίνημα» και το πρόγραμμα υποστήριξης μελών-κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ISA². Η θέση των ΤΠΕ στην Ελλάδα μέσα από την έρευνα της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας και της έκθεσης Global Information Technology Report 2016 παρουσιάζεται στη συνέχεια και ακολουθεί υποκεφάλαιο που αναφέρεται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση έπεται παρακάτω και το κεφάλαιο τελειώνει με την περιγραφή των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών της Γραμματείας του τμήματος του Παιδαγωγικού Δημοτικής Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Αιγαίου που αποτελεί και τη μελέτη περίπτωσης της παρούσας εργασίας.

3.2 Ορισμός ποιότητας

Κάποιοι από τους πιο γνωστούς ορισμούς της ποιότητας ξεκινώντας από τους παλαιότερους και καταλήγοντας στους πιο πρόσφατους δίνονται παρακάτω.

Ο Juran το 1964 όρισε ως ποιότητα την καταλληλότητα για χρήση και αργότερα το 1968 την όρισε ως συμμόρφωση με τις προδιαγραφές για να έρθει στη συνέχεια το 1979 ο Crosby και να δώσει το δικό του ορισμό για την ποιότητα αντικαθιστώντας τη λέξη προδιαγραφές με τη λέξη απαιτήσεις (Κέφη, 2014).

Ο Feigenbaum (1983, όπ. αναφ. στο Ζαβλανό 2003 ; Κέφη 2014) έδωσε έναν πιο αναλυτικό ορισμό θεωρώντας την ποιότητα ως κράμα των χαρακτηριστικών του μάρκετινγκ, της παραγωγής, της τεχνολογίας και της συντήρησης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, όπου μέσω αυτών το εν λόγω προϊόν ή υπηρεσία ικανοποιεί τις προσδοκίες-απαιτήσεις του πελάτη.

Κατά το Deming (1986, όπ. αναφ. στο Ζαβλανό 2003 ; Κέφη 2014) ποιότητα σημαίνει το να στοχεύουμε στην ικανοποίηση των τωρινών και των μελλοντικών αναγκών του πελάτη. Ως ικανοποίηση θεωρεί τη διαφορά που προκύπτει όταν από την τωρινή απόδοση αφαιρεθεί η αναμενόμενη απόδοση. Σύμφωνα με αυτό, όταν η

τωρινή απόδοση είναι πιο μεγάλη από αυτήν που αναμένεται, τότε η ικανοποίηση του πελάτη αυξάνεται.

Την ίδια χρονιά (1986, όπ. αναφ. στο Ζαβλανό 2003 ; Κέφη 2014) ο Tagushi θα ταυτίσει την έννοια της ποιότητας με την απώλεια που προκαλεί ένα προϊόν στην κοινωνία, δηλαδή είναι οι συνέπειες λόγω της κακής ποιότητας του προϊόντος ή της υπηρεσίας.

Όπως αναφέρουν οι Zakuan και συν. (2012) ο Townshend το 1990 μίλησε για διπλή φύση της ποιότητας, για την ποιότητα στην πραγματικότητα και για την ποιότητα στην αντίληψη. Η ποιότητα στην πραγματικότητα σχετίζεται με την ποιότητα που ο πάροχος αγαθών ή υπηρεσιών επιτυγχάνει μέσα από τη σκληρή δουλειά του, τα έξοδα και τις προδιαγραφές που θέτει. Η ποιότητα στην αντίληψη ορίζεται ως η υποκειμενική ποιότητα που ο πελάτης αντιλαμβάνεται.

Το 1991 το Βρετανικό Ινστιτούτο Προτύπων (British Standards Institution-BSI) όπως αναφέρει ο Sudha (2013) όρισε την ποιότητα ως το σύνολο των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας που ικανοποιούν τις ανάγκες που έχουν δηλωθεί ή αυτές που δεν έχουν δηλωθεί σαφώς, δηλαδή υπονοούνται.

Όπως αναφέρει ο Καρυωτάκης (2014), ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO 8402) το 1994 όρισε την ποιότητα ως το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας που προσδίδουν στο εκάστοτε αγαθό ή υπηρεσία την ικανότητα να ικανοποιεί τις ανάγκες που προκύπτουν και εκφράζονται από τους πελάτες.

Κάποια χρόνια αργότερα, το 2000 ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO 9000) όρισε όπως αναφέρει ο Ganguli (2015) την ποιότητα ως τον βαθμό στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών ικανοποιεί τις απαιτήσεις, τις ανάγκες ή τις προσδοκίες. Το 2002 ο Oakland (όπ. αναφ. στο Al-omoush και συν., 2015), είπε στο βιβλίο του ότι η ποιότητα χρησιμοποιείται για να εξηγήσει την υπεροχή ενός προϊόντος ή υπηρεσίας.

Κατά τον Pfeffer, όπως αναφέρει ο Ζαβλανός (2003) , η ποιότητα είναι κάτι που όλοι θαυμάζουμε, πολλοί τη θέλουμε, αλλά λίγοι όμως μπορούμε να την έχουμε. Οι Bergman και Klefsjö το 2003 (όπ. αναφ. στο Ganguly, 2015) ορίζουν την ποιότητα

ενός προϊόντος ως την ικανότητά του να ικανοποιεί, ή κατά προτίμηση να ξεπερνάει τις ανάγκες και τις προσδοκίες του πελάτη.

Κατά τον Μάντζαρη (2003) η ποιότητα αποτελεί τον πιο σύγχρονο, ενδεδειγμένο, αποτελεσματικό και ευέλικτο τρόπο που μπορεί μια επιχείρηση να λειτουργήσει. Τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και των υπηρεσιών της ικανοποιούν πλήρως ή και υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών της.

Η προσφερόμενη στον πελάτη αξία για τη συνολική διάρκεια χρήσης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, σε συνάρτηση με το συνολικό οικονομικό και ψυχολογικό κόστος για τον κύκλο του προϊόντος ή της υπηρεσίας ονομάζεται ποιότητα (Δερβιτσιώτης, 2005).

Οι Ali και Shastri (2010), ορίζουν την ποιότητα ως αυτό που ικανοποιεί τις ανάγκες του πελάτη και συνεχίζει να τις ικανοποιεί ως επιθυμία του πελάτη με βάση καθορισμένα πρότυπα.

Η Αμερικανική Ένωση (<http://www.asq.org/>) όπως αναφέρει ο Τσουκάτος (2016) ορίζει την ποιότητα ως μία υποκειμενική έννοια στην οποία το κάθε άτομο αποδίδει το δικό του ορισμό.

Όπως αναφέρθηκε και στην αρχή η ποιότητα έχει πολλούς ορισμούς και έννοιες. Κάποιοι ορίζουν την ποιότητα ως υπεροχή και αριστεία ενώ άλλοι θεωρούν την ποιότητα ως διαβεβαίωση ότι υπάρχουν λιγότερα ελαττώματα σε προϊόντα ή υπηρεσίες, ενώ άλλοι ισχυρίζονται ότι η ποιότητα σχετίζεται με τα χαρακτηριστικά των προϊόντων (Alzhrani και συν., 2016).

3.3 Ορισμός και αρχές διοίκησης ολικής ποιότητας

Οι Ho και Wearn (1995, όπως αναφ. οι Quinn και συν., 2009) όρισαν την ΔΟΠ ως έναν τρόπο διοίκησης για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας, της συνοχής, της ευελιξίας και της ανταγωνιστικότητας συνολικά της επιχείρησης. Επίσης πρότειναν μια λίστα από αρχές που απαιτούνται για μια αποτελεσματική εφαρμογή της ΔΟΠ. Αυτή συμπεριελάμβανε τη δέσμευση της ηγεσίας, την απόλυτη ικανοποίηση του πελάτη, τη συνεχή βελτίωση, την εκπαίδευση

και την επιμόρφωση, την ανάληψη της ευθύνης των προβλημάτων, την ανταμοιβή και την αναγνώριση, την πρόληψη των σφαλμάτων και την ομαδική εργασία.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί μια φιλοσοφία με βάση την οποία εκτελούνται οι δραστηριότητες οι οποίες στοχεύουν στην ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών του πελάτη. Είναι η φιλοσοφία που χρειάζεται να εισαχθεί, να καλλιεργηθεί και να αναπτυχθεί. Όταν αυτή διαποτίσει έναν οργανισμό τότε οι στόχοι του μπορούν να επιτευχθούν με το λιγότερο κόστος αλλά και τον πιο αποτελεσματικό τρόπο. Η καλύτερη αξιοποίηση των ικανοτήτων των εργαζομένων και η πορεία προς τη διαρκή βελτίωση είναι οι τρόποι για να επιτευχθούν οι στόχοι που τέθηκαν. Επίσης, η ΔΟΠ είναι ένας τρόπος οργάνωσης ζωής, ένα ταξίδι δίχως τέλος (Ζαβλανός, 2003).

Ως αρχές αυτής της φιλοσοφίας της ΔΟΠ αναφέρονται η συνεχής βελτίωση, η ομαδική εργασία, η επιμόρφωση, η εκπαίδευση, η αξιοποίηση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των εργαζομένων, τα χαρακτηριστικά προσωπικότητας όπως η τιμότητα και η ειλικρίνεια, η ύπαρξη της έννοιας του εσωτερικού πελάτη-προμηθευτή και τέλος η ενσωμάτωση εντός της διαδικασίας του πελάτη και του προμηθευτή (Ζαβλανός, 2003).

Ο συνδυασμός όλων των παραπάνω αρχών οδηγεί σε μια άλλη βασική αρχή γνωστή ως φιλοσοφία των Μηδέν λαθών. Αυτή προϋποθέτει ένα άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό ικανό να εντοπίζει προβλήματα και να συμβάλει στην επίλυσή τους καθώς και την ύπαρξη παράλληλα κατάλληλων συστημάτων τα οποία εγγυόνται συνεχή βελτίωση. Τέλος, επιδιώκεται η παρακίνηση των εργαζομένων ώστε να συμμετέχουν στο στόχο της ηγεσίας που είναι επιδίωξη της ποιότητας (Κορρέ-Νάτση, 2003).

Σύμφωνα με τον Κέφη (2015) η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας ορίζεται ως η δέσμευση με τη συμμετοχή όλων για τη συνεχή βελτίωση των προϊόντων και των διαδικασιών με απώτερο σκοπό την απόλυτη ικανοποίηση των διαπιστωμένων σημερινών και μελλοντικών αναγκών των πελατών.

Η φιλοσοφία της ΔΟΠ όπως διαφαίνεται από τα παραπάνω αλλά και από το γεγονός ότι στόχος της είναι οι πιο αποτελεσματικές μονάδες μας παραπέμπει στο χώρο της οικονομίας καθώς προέρχεται από εκεί (Παππά & Θανόπουλος, 2006).

Η διοίκηση ολικής ποιότητας σύμφωνα με τους Najafabadi, Sadeghi, και Habibzadeh, (2008) είναι ένα σύστημα διοίκησης, που αποτελείται από τρεις αλληλεξαρτώμενες συνιστώσες: τις αξίες, τις μεθοδολογίες και τα εργαλεία και στόχος είναι να αυξηθεί η εσωτερική και η εξωτερική ικανοποίηση του πελάτη.

Σημαντικό δομικό στοιχείο της λειτουργικής φιλοσοφίας της ΔΟΠ είναι η συνεργασία των εργαζομένων, η ομαδική προσπάθεια της συνεχούς βελτίωσης και της έμφασης στην ικανοποίηση των πελατών. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας περιλαμβάνει όλες εκείνες τις ενέργειες που είναι απαραίτητες για να γίνει η πιο αποδοτική χρήση των παραγωγικών συντελεστών ώστε να ικανοποιηθούν όλα τα μέρη του οργανισμού (Κέφης, 2014).

Η ΔΟΠ είναι ένας συνδυασμός μια ποικιλόμορφης διαδικασίας και ως τέτοια βασίζεται σε διάφορες αρχές όπως αναφέρθηκαν παραπάνω αλλά θα δούμε και στη συνέχεια (In'airat, & Al-Kassem, 2014).

Σύμφωνα με τον Κέφη (2014) αυτές είναι αρχικά η δέσμευση της ηγεσίας για συνεχείς προσπάθειες που εξασφαλίζουν την ποιότητα, δεύτερον η γνώση και συγκεκριμένα η επιμόρφωση και η εκπαίδευση του προσωπικού και τρίτον η συμμετοχή όλων των εργαζομένων στις διαδικασίες που αφορούν τον εντοπισμό, την ανάλυση, την επίλυση προβλημάτων αλλά και τη στοχοθεσία και λήψη αποφάσεων.

Η ΔΟΠ συμπερασματικά είναι μια φιλοσοφία που χτίζει έναν οργανισμό πελατοκεντρικό, αφοσιωμένο στην απόλυτη ικανοποίηση του πελάτη μέσα από τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του οργανισμού και των διαδικασιών του (Wani & Mehraj, 2014).

Αναλυτικά, η αποσαφήνιση των όρων της Διοίκηση Ολικής Ποιότητας περιγράφεται και συνοψίζεται παρακάτω:

Διοίκηση: περιλαμβάνει τους ηγέτες που είναι ικανοί για συνεχή βελτίωση και διατήρηση ενός υψηλού επιπέδου διοίκησης.

Ολική: όλα τα μέρη του οργανισμού εμπλέκονται στον καθορισμό και στην κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών του πελάτη μέσα από συνεργατικές ή ατομικές προσπάθειες που στοχεύουν στους στόχους του οργανισμού.

Ποιότητα: η επίτευξη των υψηλότερων προσδοκιών και επιθυμιών των πελατών (Alzhrani και συν., 2016).

3.4 Ιστορική ανασκόπηση της ΔΟΠ

Η ποιότητα ως έννοια είναι ένα φαινόμενο που έχει τις ρίζες του στη βιομηχανία και στη διοίκηση (Sudha, 2013). Αρχικά δινόταν έμφαση στην παραγωγική διαδικασία και το προϊόν ενώ σταδιακά η έμφαση αυτή μετατοπίστηκε στον οργανισμό και στην εξυπηρέτηση του πελάτη (Καρυωτάκης, 2014).

Πίνακας 3.1 Χρονολογική σειρά εξέλιξης της ποιότητας

Πριν το 1900	Η ποιότητα ως αναπόσπαστο στοιχείο της χειροτεχνίας
1900-1920	Ποιοτικός έλεγχος από επιστάτη
1920-1940	Επιθεώρηση βασισμένη στον ποιοτικό έλεγχο
1940-1960	Στατιστικός Έλεγχος Διεργασιών
1960-1980	Διασφάλιση Ποιότητας/Ολικός Έλεγχος Ποιότητας
1980-1990	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
1990- σήμερα	ΔΟΠ, η κουλτούρα της συνεχούς βελτίωσης-οργάνωση σε επίπεδο διαχείρισης ποιότητας

Πηγή: Προσαρμογή από Sudha, 2013

Η ΔΟΠ θεμελιώθηκε πάνω στις οκτώ βασικές αρχές της ιαπωνικού management. Αυτές είναι η μόνιμη απασχόληση, η στρατολόγηση, η εκπαίδευση, η αμοιβή που βασίζεται στην εμπειρία, οι συλλογικές αποφάσεις, η ευημερία, ο συνδικαλισμός και τέλος οι μέθοδοι παραγωγής και οι κύκλοι ποιότητας (Κέφης, 2014).

Τα άτομα που συνέβαλαν στην ανάπτυξη της φιλοσοφίας της ΔΟΠ ή όπως αποκαλούνται οι γκουρού της ΔΟΠ είναι οι Williams Edwards Deming, Joseph Juran, Phillip Crosby, Genichi Taguchi, ο Arman Vallin Feigenbaum, Kaoru Ishikawa, David Garvin και Shigeo Shingo μεταξύ των απόψεων των οποίων παρατηρούνται διαφορές (Τσουκάτος, 2016).

Deming: η φιλοσοφία του συνοψίζεται στις 14 θεμελιώδεις αρχές βελτίωσης ποιότητας, στον κύκλο του Deming (σχεδιασμός, εφαρμογή, έλεγχος, δράση) και την αξιοποίηση των στατιστικών μεθόδων σε κάθε στάδιο της παραγωγής.

Juran: έκανε λόγο για την τριλογία ποιότητας, ξεχώρισε τρεις κύριες διαδικασίες ποιότητας, τον προγραμματισμό, τον έλεγχο και τη βελτίωση ποιότητας.

Crosby: υποστήριξε τη φιλοσοφία ότι είναι καλύτερα να επενδύεις στην ποιότητα τώρα ώστε να μην πληρώνεις μετά. Βασική του αρχή, ως απόρροια της φιλοσοφίας του είναι η έμφαση στην κατασκευή προϊόντων ώστε να είναι σωστά την πρώτη φορά, χωρίς ελαττώματα (Ζαβλανός, 2003).

Taguchii: υποστήριξε μια μηχανική προσέγγιση της ποιότητας, συγκεκριμένα σύμφωνα με εκείνον η παραγωγή θα πρέπει να γίνεται μέσα σε επιλεγμένα όρια ή απαιτήσεις με όσο το δυνατόν μικρότερη απόκλιση. Όσο μικρότερη η απόκλιση από τις ονομαστικές προδιαγραφές τόσο πιο καλή θα είναι η ποιότητα (Φραντζής, 2003) .

Feigenbaum: τονίζει τη συστημική προσέγγιση στην ποιότητα και η φιλοσοφία του συγκεντρώνεται στην πρωτοβουλία της διοίκησης για προσπάθειες βελτίωσης, στη συνεχή αξιολόγηση και υλοποίηση νέων τεχνικών, από τους μάνατζερ, μηχανικούς και εργαζομένους και τέλος στη συνεχή εκπαίδευση και παρακίνηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Ishikawa: ανέπτυξε την έννοια των αληθινών και υποκατάστατων χαρακτηριστικών ποιότητας. Τα αληθινά είναι αυτά που έχουν να κάνουν με την άποψη του πελάτη όσον αφορά την απόδοση του προϊόντος ενώ τα υποκατάστατα με την άποψη των παραγωγών. Ο βαθμός προσέγγισης μεταξύ αυτών των χαρακτηριστικών προσδιορίζει το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη. Επίσης ο Ishikawa ανέπτυξε επτά βασικά εργαλεία ελέγχου ποιότητας (Ζαβλανός, 2003).

Garvin: πρότεινε οκτώ διαστάσεις ποιότητας, την απόδοση, τα χαρακτηριστικά, την αξιοπιστία, τη συμμόρφωση σε σχέση με το σχεδιασμό, τη διάρκεια ζωής, την ικανότητα υποστήριξης, την αισθητική και την ποιότητα που γίνεται αντιληπτή (Ψωμάς, 2016).

Shingo: ανέπτυξε μια θεωρία με το όνομα Poka-Yoke με την οποία τόνισε ότι στην παραγωγική διαδικασία δεν επιτρέπεται το παραμικρό λάθος, επομένως ο προσδιορισμός και η εξάλειψη της αστοχίας αποτελεί την άμεση προτεραιότητα (Στειακάκης, 2004)

Ο Deming συγκεκριμένα θεωρείται ο πατέρας της ΔΟΠ. Οι ιδέες για την ολική ποιότητα αναπτύχθηκαν από εκείνον και τον Walter Shewhart ο οποίος ήταν ο πρώτος που εισήγαγε την έννοια του στατιστικού ποιοτικού ελέγχου. Ο Shewhart έκανε μια εργασία που εστιάστηκε αρχικά στη μείωση της μεταβλητότητας την οποία

παρουσίασε γραφικά σε ένα διάγραμμα, που ονόμασε (Statistical Control Chart) Διάγραμμα Στατιστικού Ελέγχου (Ρούση, 2007). Αργότερα παρουσίασε στο Deming την κυκλική διαδικασία τριών βημάτων που στόχευε στη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων. Τα βήματα ήταν: προδιαγραφές, παραγωγή και τέλος επιθεώρηση. Αυτές οι ανακαλύψεις του Shewart έγιναν η βάση για τη φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας του Deming.

Η φιλοσοφία του Deming δίνει έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών. Πίστευε πως αν οι εργατές έχουν την κατάλληλη εκπαίδευση και διαχειριστούν τις διαδικασίες της εργασίας τους οι ίδιοι τότε η ποιότητα των προϊόντων που παράγουν θα βελτιωθεί. Επίσης υποστήριζε ότι οι πελάτες αποτελούν το πιο σπουδαίο άτομο στην παραγωγική γραμμή και πως απαραίτητη προϋπόθεση για τη βελτίωση της ποιότητας είναι η στήριξη της διοίκησης. Οι ιδέες του Deming που ήταν αντίθετες με τον Taylorismo που ίσχυε στην Αμερική έγιναν δεκτές από τους Ιάπωνες ενώ αρχικά απορρίφθηκαν από τους Αμερικανούς. Αυτό συνέβη επειδή μετά το δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο οι επιχειρήσεις ενδιαφέρονταν περισσότερο για την ποσότητα παρά για την ποιότητα των όσων παρήγαγαν. Η υιοθέτηση της φιλοσοφίας του Deming από τους Ιάπωνες οδήγησε σε μεγάλη επιτυχία των προϊόντων τους στις διεθνείς αγορές κάτι που έκανε αργότερα και τους Αμερικανούς να ζητήσουν τη συνδρομή του Deming. Οι Ιάπωνες προς τιμή του υιοθέτησαν το βραβείο ποιότητας Deming, το οποίο δίνεται κάθε χρόνο στην επιχείρηση που έχει τη μεγαλύτερη δραστηριοποίηση στον τομέα βελτίωσης της ποιότητας των προϊόντων της (Ζαβλανός, 2003).

Στόχος του βραβείου είναι να εξεταστεί κατά πόσον εφαρμόζονται οι αρχές της ΔΟΠ μέσω της πρόσβασης στις πολιτικές και τις δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας και την εφαρμογή πρακτικών ποιοτικών ελέγχων και των αποτελεσμάτων που έχουν επιτευχθεί (βελτίωση ποιότητας, παραγωγικότητα, μείωση κόστους, αύξηση πωλήσεων, αύξηση κερδών) με την εφαρμογή στατιστικών τεχνικών και του κύκλου ποιότητας (Bohoris, 1995).

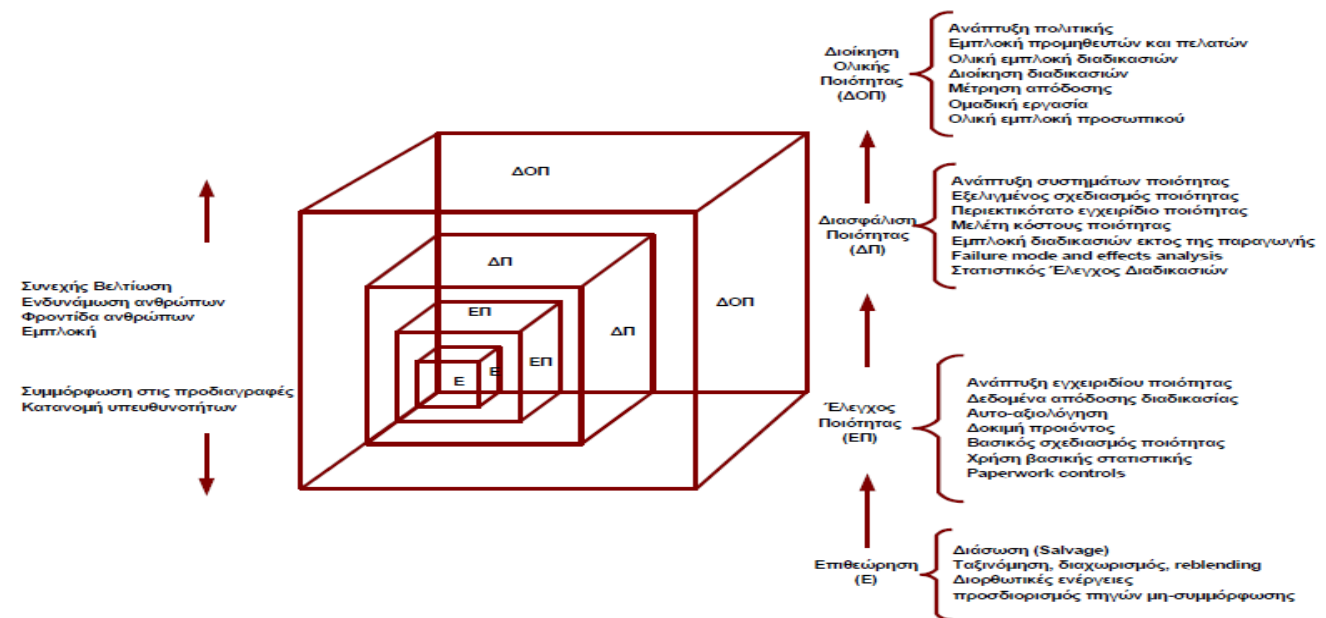
Η ποιότητα βασίστηκε αρχικά στην Επιθεώρηση (Inspection), δηλαδή στη σύγκριση παραγόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών με προδιαγραφές στην πρωτογενή μορφή τους. Στη συνέχεια εφαρμόστηκε ο Έλεγχος Ποιότητας για το σύνολο των τεχνικών δραστηριοτήτων με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές (Συμεωνίδου, 2015;

Φουντουλάκη, 2016). Η επιθεώρηση και ο έλεγχος ποιότητας ανήκουν στα συστήματα που είναι βασισμένα στην ανίχνευση (Detection) προβλημάτων (Φουντουλάκη, 2016).

Αργότερα προέκυψαν τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας λόγω των απαιτήσεων των πελατών, με τα οποία εξασφαλίζεται η τήρηση συγκεκριμένων προδιαγραφών των προϊόντων ή υπηρεσιών.

Η ΔΟΠ, αποτελεί το πιο σύγχρονο και αποτελεσματικό σύστημα ελέγχου της ποιότητας που περιλαμβάνει όλα τα παραπάνω συστήματα ποιότητας ελέγχου (Συμεωνίδου, 2015). Αποτελεί το υψηλότερο επίπεδο στην εξέλιξη της διοίκησης ποιότητας και τη διοικητική φιλοσοφία μέσω της οποίας ικανοποιούνται οι προσδοκίες των πελατών, της κοινωνίας και του οργανισμού με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο, με το λιγότερο δυνατό κόστος μεγιστοποιώντας τις δυνατότητες όλων των εργαζομένων. Η συνεχής βελτίωση με ολική εμπλοκή αποτελεί τη βασική αρχή της ΔΟΠ η οποία διαθέτει εξελιγμένες διοικητικές πρακτικές και δίνει έμφαση στον ανθρώπινο παράγοντα (Φουντουλάκη, 2016).

Σχήμα 3.1 Τα τέσσερα στάδια στην εξέλιξη της διοίκησης ποιότητας



Πηγή: Φουντουλάκη, 2016

3.5 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Η ποιότητα είναι μια μεγάλη και συναρπαστική πρόκληση για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και η ΔΟΠ στο εκπαιδευτικό πλαίσιο τοποθετεί τον φοιτητή στο προσκήνιο (Green, 1994).

Σύμφωνα με το Harry (1994, όπ. αναφ. στο Zakuan και συν., 2012) υπάρχουν τρεις γενικές προσεγγίσεις για τη ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Αρχικά υπάρχει η εστίαση στον πελάτη όπου η ιδέα της υπηρεσίας προς τους φοιτητές προωθείται μέσω της κατάρτισης του προσωπικού και της ανάπτυξης του που προωθεί τις επιλογές του φοιτητή και την αυτονομία του. Η δεύτερη εστιάζει στο προσωπικό και συγκεκριμένα στην ενίσχυση της συμμετοχής όλων των μελών στην αποτελεσματικότητα της λειτουργίας του ιδρύματος και στον προσδιορισμό των πολιτικών και των προτεραιοτήτων του. Η τρίτη εστιάζει στις προδιαγραφές των υπηρεσιών και επιδιώκει να εξασφαλίσει τη συμμόρφωση με αυτές σε ορισμένα μετρήσιμα σημεία των εκπαιδευτικών διαδικασιών.

Την ίδια χρονιά ο Frazer (1994, όπ. αναφ. στο Nadim & Al-Hinai 2016) σημειώνει ότι η ποιότητα στην εκπαίδευση είναι σημαντική επειδή τα πανεπιστήμια πρέπει να είναι υπεύθυνα και να λογοδοτούν κατά κάποιο τρόπο απέναντι στην κοινωνία, τους μαθητές, τους εργοδότες και σε οποιονδήποτε άλλο. Ο Thiagarajan (1996, όπ. αναφ. στο Nadim & Al-Hinai 2016) ισχυρίστηκε ότι η ΔΟΠ είναι η πιο σημαντική φιλοσοφία ποιότητας που μπορεί να μετρήσει την ποιότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.

Οι Zink και Schmidt (1995, όπ. αναφ. στο Συμεωνίδου, 2015) τονίζουν ότι οι στόχοι που θέτει ένα Πανεπιστήμιο θα πρέπει να αφορούν όλες τις δραστηριότητές του. Αυτό θα επιτυγχάνεται μέσω μιας διαδικασίας στρατηγικού σχεδιασμού κάτι το οποίο προσφέρει η ΔΟΠ.

Οι Osseo-Asare και Longbottom (2002, όπ. αναφ. στο Zakuan και συν., 2012) προτείνουν κάποια κριτήρια που βοηθούν τα Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα να πετύχουν την οργανωτική τελειότητα. Αυτά τα ονομάζουν κριτήρια υποκινητές και είναι η ηγεσία, η πολιτική, η στρατηγική, η διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού, οι πόροι, οι σχέσεις εντός του οργανισμού και οι διαδικασίες. Επίσης προτείνουν και κάποια κριτήρια, τα λεγόμενα κριτήρια του αποτελέσματος, στα οποία

συμπεριλαμβάνονται η ικανοποίηση του πελάτη, των ατόμων, οι επιπτώσεις στην κοινωνία και τα αποτελέσματα της μέτρησης της αποτελεσματικότητας από την εφαρμογή της ΔΟΠ.

Η ΔΟΠ μπορεί να εφαρμοστεί στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση με κάποιες τροποποιήσεις ώστε να αναγνωρίζει κάποια χαρακτηριστικά της εκπαίδευσης που υπάρχουν μόνο σε αυτήν και τα καθιστούν μοναδικά. Αυτά σχετίζονται με το ότι η εκπαίδευση αφορά την παροχή υπηρεσιών χωρίς όμως κάποιο ορατό και από προϊόν καθώς και το ότι εξυπηρετεί πολλούς και διαφορετικούς αποδέκτες (Γκίκα, 2004).

Η διοίκηση ολικής ποιότητας είναι αναπόφευκτα ο κοινός παράγοντας που θα διαμορφώσει τις στρατηγικές των Ιδρυμάτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην προσπάθειά τους να ικανοποιήσουν τους φοιτητές, τους γονείς τους, τη βιομηχανία και την κοινωνία στο σύνολο της (Ali & Shastri, 2010) .

Γενικά η ΔΟΠ χρησιμοποιείται για να παρέχει καθοδήγηση στα εκπαιδευτικά ιδρύματα, προκειμένου να συνεχιστεί η βελτίωση της όλης εκπαιδευτικής διαδικασίας (Zabadi, 2013).

Η ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση μπορεί να επιτευχθεί μέσω συγκεκριμένων στόχων που αφορούν άμεσα όλους, είτε είναι φοιτητές, είτε καθηγητές, είτε διοικητικό προσωπικό. Η υιοθέτηση αυτής δε σημαίνει πώς όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες γίνονται αυτόματα ποιοτικές αλλά ότι ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα θέτει στόχους ποιότητας, ενστερνίζεται τις ανάγκες των πελατών του και υλοποιεί κύκλους συνεχούς βελτίωσης. Επομένως υπάρχει βελτίωση των υπηρεσιών με την πάροδο του χρόνου (Συμεωνίδου, 2015).

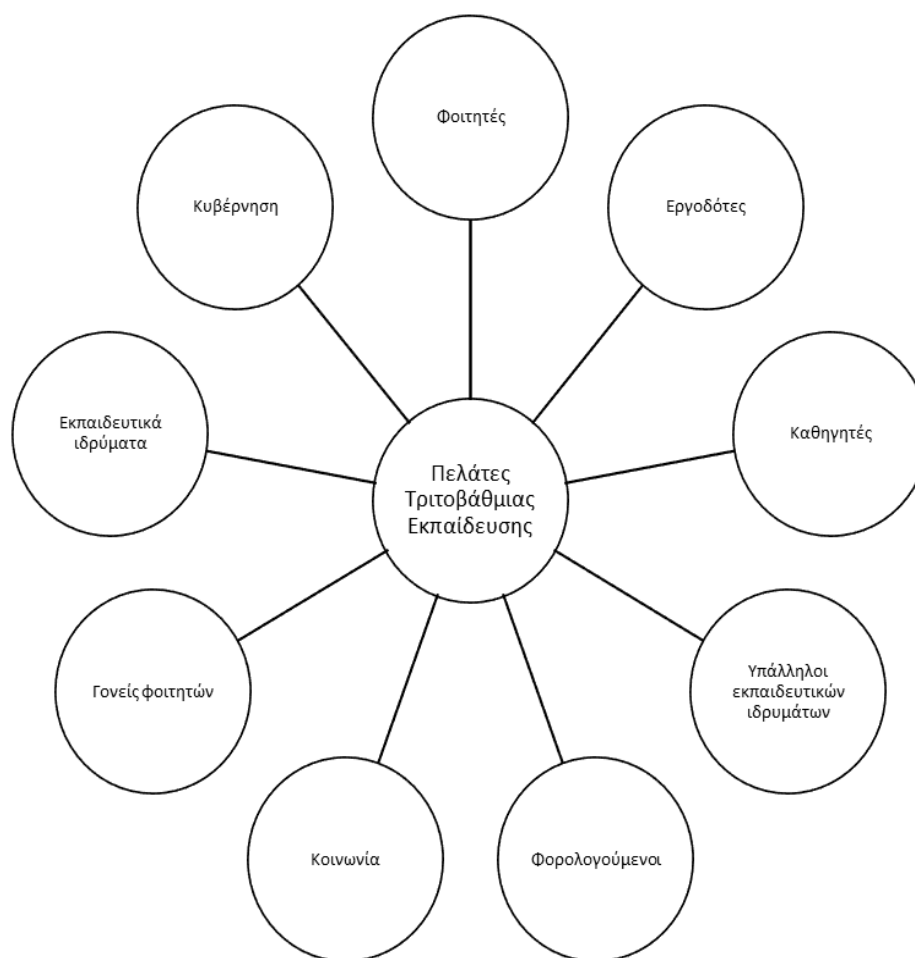
Στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα η εφαρμογή της ΔΟΠ αποτελεί σημαντική προϋπόθεση για επιτυχία και βελτίωσή κυρίως σε ότι αφορά τα δύο κύρια υποσυστήματά του. Αυτά είναι η οργάνωση και η διοίκησή του (Σφακιανάκη, 2015).

Η ΔΟΠ μπορεί να εφαρμοστεί στα Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, αλλά για το πώς θα επιτύχουμε επιτυχημένη εφαρμογή της σε αυτά θα πρέπει να λάβουμε υπόψη κάποιους κρίσιμους παράγοντες. (Nadim & Al-Hinai, 2016). Αυτοί οι κρίσιμοι παράγοντες αναλύονται παρακάτω στο υποκεφάλαιο 3.8.

3.6 Πελάτες της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης

Σε έρευνα των Helms και Key (1994 όπ. αναφ. στο Quinn και συν., 2009) στο Πανεπιστήμιο Wright State που έγινε για να δουν το πώς οι φοιτητές αντιλαμβάνονται το ρόλο τους στο Πανεπιστήμιο, έδειξε ότι δύσκολα ταύτιζαν τους εαυτούς τους με την έννοια του πελάτη Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Επίσης σημείωσαν ότι οι φοιτητές θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως πρώτη ύλη, πελάτες ή ακόμα και εργαζόμενοι. Ως πρώτη ύλη επειδή οι φοιτητές μέσα από μια διαδικασία καταλήγουν να μετατρέπονται σε ένα τελικό προϊόν. Ως πελάτες επειδή αγοράζουν την υπηρεσία της εκπαίδευσης και τέλος επειδή οι φοιτητές πρέπει να ασχολούνται με τις σπουδές τους, να τους δίνονται κίνητρα ώστε να είναι αποδοτικοί και να αξιολογούνται αυτό τους κάνει εργαζόμενους.

Σχήμα 2.2 Πελάτες Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης



Ο Spanbauer (1995 όπ. αναφ. στο Nteliou, 2012), έκανε λόγο για δύο είδη πελατών, οι εξωτερικοί πελάτες όπως οι φοιτητές, οι επιχειρήσεις, οι φορολογούμενοι, η

κοινωνία στο σύνολό της καθώς και άλλοι καθηγητές από άλλα διαφορετικά ιδρύματα και οι εσωτερικοί πελάτες όπως είναι οι καθηγητές και η υπηρεσία του προσωπικού του τμήματος.

Το 1997 οι Owlia και Aspinwall (όπ. αναφ. στο Quinn και συν., 2009) έκαναν έρευνα σε 124 άτομα που εμπλέκονταν στις προσπάθειες ποιότητας της εκπαίδευσης των ΗΠΑ, Ευρώπης, Ινδίας και Αυστραλίας. Τα αποτελέσματα όρισαν τους φοιτητές ως κύριους πελάτες, ακολουθούμενοι από τις επιχειρήσεις, την κοινωνία, τις σχολές και τις οικογένειες κατά φθίνουσα σειρά σε σχέση με τη βαρύτητα.

Στον αντίποδα οι Michael και Sower (1997, όπ. αναφ. στο Najafabadi και συν., 2008), ισχυρίζονται ότι πολλά εκπαιδευτικά ιδρύματα δε συμφωνούν με την άποψη να προσδοθεί στους φοιτητές ο ορισμός του πελάτη επειδή αυτό παραπέμπει στον ισχυρισμό ότι ο πελάτης έχει πάντα δίκιο και η ποιότητα της εκπαίδευσης δεν σημαίνει απαραίτητα ότι πρέπει να δίνουμε στους φοιτητές οτιδήποτε θέλουν. Η άποψή τους αυτή προέρχεται από το γεγονός ότι οι φοιτητές ενδιαφέρονται ως επί τον πλείστο για τη βραχυπρόθεσμη ικανοποίησή τους και αυτό που τους ενδιαφέρει κυρίως είναι να περνάνε τα μαθήματα και να αποφοιτήσουν, το οποίο έρχεται σε αντίθεση με την πραγματική μάθηση και τους μακροπρόθεσμους στόχους της εκπαίδευσης.

Στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση υπάρχει πολλαπλότητα πελατών με συμφέροντα που πρέπει να σταθμίζονται (Γκίκα, 2004).

Οι Sahney και συν. (2004 όπ. αναφ. στο Quinn και συν., 2009) ισχυρίστηκαν ότι οι παγκόσμιες αλλαγές και ο ανταγωνισμός κάνει την εκπαίδευση ένα προϊόν με πελάτες του , τους φοιτητές.

Όπως αναφέρουν οι Najafabadi και συν. (2008), ο Venkatraman το 2007 χαρακτήρισε πελάτες της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης τους συμμετέχοντες σε αυτήν λαμβάνοντας υπόψη του τόσο τους εσωτερικούς όπως είναι οι υπάλληλοι όσο και τους εξωτερικούς συμμετέχοντες όπως είναι οι φοιτητές και η κοινωνία.

Σύμφωνα με τους Quinn και συν. (2009) η δυσκολία του ορισμού του πελάτη στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση αποτελεί ένα σημαντικό εμπόδιο στις προσπάθειες βελτίωσης της ποιότητας.

Επομένως η ανάλυση και ο ορισμός του πελάτη είναι το πρώτο βήμα για μια αποτελεσματική εφαρμογή των αρχών της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (Nteliou, 2012).

Αναλυτικά, πελάτες της Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης είναι οι φοιτητές και μάλιστα αποτελούν τους πρωταρχικούς πελάτες των σχολείων, των κολλεγίων και των πανεπιστημίων στους οποίους παρέχονται υπηρεσίες και πληροφορίες.

Δεύτερον η κοινότητα καθώς ο ανώτερος εκπαιδευτικός τομέας δε λειτουργεί μόνος του αλλά σε επαφή με άλλα περιβάλλοντα κοινωνιολογικά, πολιτισμικά, οικονομικά, τεχνολογικά, πολιτικά κ.ά. Τρίτον οι εταιρείες αφού χρησιμοποιούν τα αποτελέσματα της διαδικασίας της εκπαίδευσης. Τέταρτον η κυβέρνηση η οποία είναι ο κύριος χρηματοδότης και υπεύθυνος για το εκπαιδευτικό σύστημα και επίσης εποπτεύει όλες τις βαθμίδες και τους τομείς και πέμπτο τα πανεπιστήμια στα οποία η διοίκηση ολικής ποιότητα προσφέρει ένα νέο εννοιολογικό πλαίσιο για να κατευθυνθούν οι θεσμικές δραστηριότητες στην προσέλκυση και στην διατήρηση των διαφόρων πελατών της (Zabadi, 2013).

Τέλος, σύμφωνα με τους Al-Omoush και συν. (2015) το Πανεπιστήμιο του Χάρβαρντ ορίζει ως πελάτη του αυτόν στον οποίο προσφέρει πληροφορίες ή υπηρεσίες. Οι φοιτητές που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της σχολής και οι εργοδότες που είναι καταναλωτές των φοιτητών θεωρούνται πελάτες και για αυτό το λόγο οι πελάτες είναι φοιτητές , εργοδότες ή και τα δύο.

3.7 Διαστάσεις της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Οι διαστάσεις της ποιότητας είναι τα κριτήρια ποιότητας με βάση τα οποία ο πελάτης αξιολογεί τις υπηρεσίες που του παρέχονται (Κορρέ-Νάτση, 2003). Είναι οι τρόποι ή οι μορφές με τους οποίους η ποιότητα μπορεί να γίνει αντιληπτή ή να αναγνωριστεί αντίστοιχα (Καζιάνης, 2007).

Κατά τους Bergman και Klefsjö οι διαστάσεις ποιότητας (2003 όπ. αναφ. στο Ganguly, 2015) αποτελούν το ουσιαστικό μέρος στο σχεδιασμό των προϊόντων. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες θα πρέπει να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των ατόμων. Σε αυτό το πλαίσιο η διάσταση της ποιότητας της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης αφορά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Θα

πρέπει να έχουμε κατά νου ότι δεν είναι οι φοιτητές τα προϊόντα αλλά η εκπαίδευση. Επιπλέον, τα Πανεπιστήμια που μεταλαμπαδεύουν την ποιότητα των υπηρεσιών τους στους φοιτητές τους για να βελτιώσουν τις γνώσεις τους τους κάνουν ανταγωνίσιμους σε ένα παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον.

Ένα από τα πιο σαφώς ορισμένα σύνολα διαστάσεων της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση έχουν αναγνωριστεί από τους Harvey και Knight (1996), οι οποίοι συμφωνούν ότι η ποιότητα μπορεί να σπάσει σε πέντε διαφορετικές αλλά συναφείς διαστάσεις: η ποιότητα ως εστίαση στο στόχο (που αρμόζει στις προσδοκίες του πελάτη), η ποιότητα ως ανταποδοτική αξία (ως αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα), η ποιότητα ως συνέπεια (για παράδειγμα μηδέν ελαττώματα), η ποιότητα ως μετασχηματισμός (μια συνεχής διαδικασία που περιλαμβάνει την ενδυνάμωση για ανάληψη δράσης και ενίσχυση της ικανοποίησης του πελάτη) και η ποιότητα ως αριστεία (για παράδειγμα, υψηλά πρότυπα).

Αναλυτικά η ποιότητα ως εστίαση στο στόχο (quality as fitness for purpose) αναφέρεται στην ικανοποίηση των απαιτήσεων, αναγκών και επιθυμιών του πελάτη. Στην εκπαίδευση η ποιότητα ως εστίαση στο στόχο βασίζεται συνήθως στην ικανότητα του ιδρύματος να εκπληρώσει την αποστολή του ή ένα πρόγραμμα σπουδών που ικανοποιεί τους στόχους του.

Η ποιότητα ως ανταποδοτική αξία του χρήματος (quality as a value of money) συνδέεται με την απαίτηση του κράτους που χρηματοδοτεί τα πανεπιστήμια για αποτελεσματική λειτουργία του πανεπιστημίων και οικονομική αποδοτικότητα αυτών. Επίσης όλο και περισσότεροι φοιτητές απαιτούν ανταποδοτική αξία τους χρήματος για την αύξηση του κόστους της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Η ζήτηση για αυτήν επηρεάζεται από την ικανότητα των πελατών να πληρώσουν. Τα περισσότερα από τα πανεπιστήμια παίζουν ένα θετικό ρόλο στον έλεγχο της κλιμάκωσης του κόστους και την παροχή Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στους οικονομικά μη προνομιούχους.

Η ποιότητα ως συνέπεια (quality as perfection or consistency) εστιάζεται στις διαδικασίες και θέτει τις προδιαγραφές στις οποίες πρέπει να ανταποκρίνεται η υπηρεσία.

Η ποιότητα ως μετασχηματισμός (quality as transformation), αναφέρεται στην ενίσχυση και ενδυνάμωση των μαθητών ή την ανάπτυξη των νέων γνώσεων. Εδώ ο

μετασχηματισμός στοχεύει στη γνωστική υπέρβαση, όπου το πανεπιστήμιο, ο προμηθευτής δηλαδή της εκπαίδευσης κάνει κάτι στον πελάτη, το φοιτητή και όχι για τον πελάτη.

Η ποιότητα ως αριστεία (quality as excellence/exceptional) αφορά το βαθμό αριστείας του συνόλου της εκπαιδευτικής εμπειρίας, την ποιότητα της ζωής των φοιτητών και την επάρκεια των οικονομικών των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Γενικά η έννοια της ποιότητας σε αυτή την περίπτωση σχετίζεται με την υψηλού επιπέδου ανώτατη εκπαίδευση που την εξισώνει με την αριστεία (Zabadi, 2013 ; Καβασακάλης, 2014). Παρακάτω παρουσιάζονται 6 διαστάσεις ποιότητας και τα χαρακτηριστικά αυτών.

Πίνακας 3.2 Οι διαστάσεις ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Διαστάσεις	Χαρακτηριστικά
Εμπράγματα στοιχεία	Απαραίτητος εξοπλισμός/εγκαταστάσεις Ευκολία πρόσβασης Οπτικά ελκυστικό περιβάλλον Υποστηρικτικές υπηρεσίες (διαμονή, άθληση κ.ά.)
Επάρκεια	Ικανοποιητικός αριθμός προσωπικού (ακαδημαϊκού) Θεωρητικές και πρακτικές γνώσεις, Προσόντα, δεξιότητες Διδακτική εμπειρία, επικοινωνία
Στάση	Κατανόηση αναγκών των φοιτητών Θέληση για παροχή βοήθειας Διαθεσιμότητα για καθοδήγηση και συμβουλή Εξατομικευμένη προσοχή
Περιεχόμενο	Σχετικότητα προγράμματος σπουδών με μελλοντικές εργασίες φοιτητών Επικοινωνιακές δεξιότητες και ομαδική εργασία Ευελιξία γνώσης, διεπιστημονικότητα Βασικές γνώσεις/δεξιότητες
Παράδοση	Αποτελεσματική παρουσίαση Αλληλουχία, διαχρονικότητα Συνέπεια, διαύγεια εξετάσεων Ανατροφοδότηση από φοιτητές

Αξιοπιστία	Εμπιστευτικότητα Διαχείριση παραπόνων, επίλυση προβλημάτων
------------	---

Πηγή: Προσαρμογή από Sudha, 2013

Όπως αναφέρουν οι Govender και συν. (2014), οι Wilson, Zeithaml και Gremier το 2008 έκαναν λόγο για πέντε διαστάσεις ποιότητας των υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Αυτές είναι τα εμπράγματα στοιχεία όπως βιβλιοθήκες, χώροι διαλέξεων, σίτισης, πίνακες, προβολείς δεδομένων κ.ά. Η αξιοπιστία σε ότι αφορά τις υπηρεσίες, δηλαδή οι υπάλληλοι θα πρέπει να παρέχουν το επιθυμητό επίπεδο υπηρεσίας σωστά την πρώτη φορά.

Η ανταπόκριση που αφορά την ταχύτητα και την προθυμία του προσωπικού κατά τη διάρκεια που λαμβάνει χώρα η συνδιαλλαγή με τον πελάτη. Αυτή η διάσταση ποιότητας εστιάζεται στην εξυπηρέτηση σχετικά με τις αιτήσεις, τα ερωτήματα και τα προβλήματα των πελατών. Σημαντικό στοιχείο αυτής της διάστασης ποιότητας είναι η προθυμία του προσωπικού να βοηθήσει τους πελάτες και να παρέχει άμεση εξυπηρέτηση σε συνεχή βάση. Η ανταπόκριση είναι παρούσα στο χρονικό διάστημα που οι πελάτες περιμένουν βοήθεια για να λάβουν ανατροφοδότηση σε ερωτήματα ή προσοχή στα προβλήματά τους καθώς και εξατομικευμένες λύσεις.

Η ικανότητα του προσωπικού να παρέχει ευγενική και ασφαλή υπηρεσία και να εμπνέει εμπιστοσύνη στον πελάτη είναι μια εξίσου σημαντική διάσταση και τέλος η ενσυναίσθηση, η οποία αναφέρεται στην παροχή φροντίδας και εξατομικευμένης προσοχής στον πελάτη. Οι πελάτες είναι μοναδικοί και ξεχωριστοί. Η υπέρβαση των προσδοκιών των πελατών είναι μια πρόκληση για τα Τριτοβάθμια Ιδρύματα. Οι υπάλληλοι των Τριτοβάθμιων Ιδρυμάτων θα πρέπει να προσπαθούν να κατανοούν τα προβλήματα των πελατών τους. Αν υπάρχουν χαμηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, τότε θα υπάρξει και κάποιο κόστος αναπόφευκτα (Goleman, 2009).

Άλλες διαστάσεις της ποιότητας είναι η τοποθεσία όπου βρίσκεται ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα, καθώς αποτελεί καθοριστικό παράγοντα επιλογής του. Επίσης η λογοδοσία (accountability) έναντι των διαφόρων ενδιαφερόμενων μελών της ανώτατης εκπαίδευσης αποτελεί εξίσου μια σημαντική διάσταση της ποιότητας.

Σύμφωνα με την Παστουρλή (2011) ενδιαφερόμενα μέρη στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση είναι οι φοιτητές, οι εργοδότες των πτυχιούχων και τελειόφοιτων, το

ΥΠΑΔΒΜΘ, οι οργανισμοί χρηματοδότησης των ιδρυμάτων, χορηγοί και το εκπαιδευτικό, διοικητικό και τεχνικό προσωπικό.

Ο μηχανισμός παράδοσης, δηλαδή το γεγονός ότι οι φοιτητές εξετάζουν τον τρόπο απόκτησης της εκπαίδευσης με βάση την προσβασιμότητα και την τιμή αποτελεί μια επιπλέον διάσταση ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Γενικά, δίνεται έμφαση στην πλήρη φοίτηση αλλά η εξ αποστάσεως μάθηση, η ηλεκτρονική μάθηση, η μάθηση δια αλληλογραφίας, η μερική φοίτηση αποτελούν επιλογές για όσους δεν μπορούν να παρακολουθήσουν ένα πλήρες πρόγραμμα.

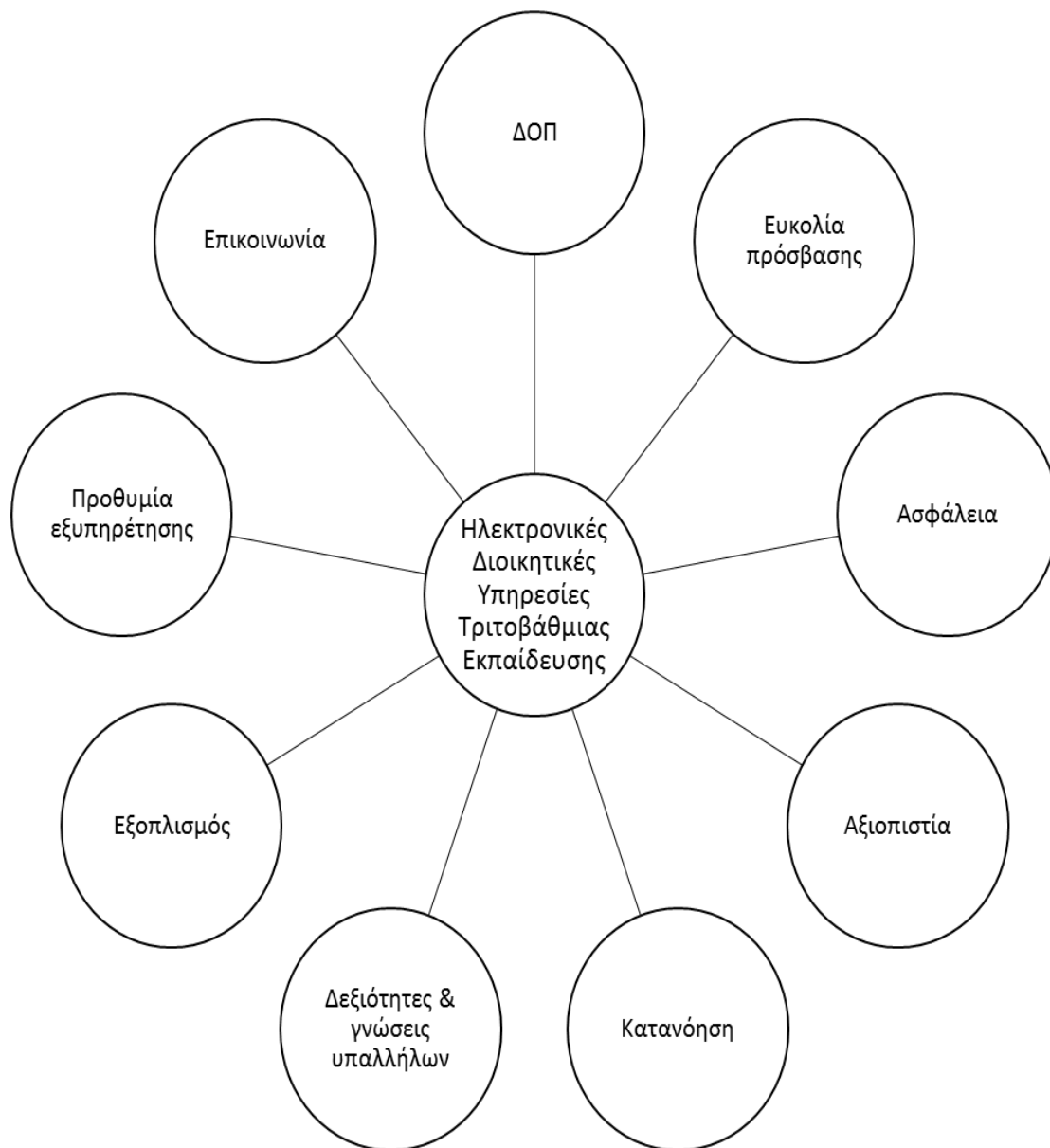
Ακόμη τα εμπράγματα και φυσικά στοιχεία, όπως είναι οι εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός αλλά και οι άνθρωποι, οτιδήποτε μπορεί γίνεται αντιληπτό με τις πέντε ανθρώπινες αισθήσεις, όπως σελίδες στο διαδίκτυο, έντυπο υλικό, έγγραφα, χώρος στάθμευσης, εξωτερική και εσωτερική αρχιτεκτονική, η θερμοκρασία εντός του κτιρίου, η ποιότητα του αέρα, οι αίθουσες, η καλή ατμόσφαιρα, και άλλα, παράγοντες δηλαδή που αποτελούν πόλο έλξης για τον τελικό χρήστη (Zabadi, 2013 ; Al-omoush και συν. 2015 ; Sudha, 2013).

Σαφώς δε θα μπορούσε να λείπει από τις διαστάσεις της ποιότητας η ΔΟΠ. Η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας έχει δείξει ότι μια σειρά μοντέλων διαχείρισης της ποιότητας που αναπτύχθηκαν για τη βιομηχανία έχουν εγκριθεί ή έχουν δοκιμαστεί στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση σε παγκόσμια βάση. Κατά τον Cruickshank (2003, όπ. αναφ. στο Zabadi, 2013) το πιο συχνά χρησιμοποιούμενο εργαλείο διεθνώς είναι η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.

Όλα τα παραπάνω είναι απαραίτητο να κοινοποιηθούν στους ενδιαφερόμενους για να υπάρξει κάποιο νόημα. Οι διαφημίσεις σε έντυπο υλικό αλλά και τα ηλεκτρονικά μέσα συμβάλουν σε αυτό το σκοπό. Σημαντικό ρόλο στην προώθηση έχουν οι εκπαιδευτικές εκθέσεις (Ali & Shastri, 2010). Ο στόχος είναι να βρεθούν λύσεις για τους μελλοντικούς στόχους και να εγκαθιδρυθεί ένας διάλογος με τους ανθρώπους στο εξωτερικό κυρίως με εκείνους που είναι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων ώστε να αυξηθεί η δημόσια κατανόηση για τους τρόπους με τους οποίους τα εκπαιδευτικά ιδρύματα μπορούν να βοηθήσουν την κοινωνία και να δείξουν γιατί η δημόσια επένδυση στην ανώτατη εκπαίδευση μπορεί να ωφελήσει τον καθένα (Zabadi, 2013).

Συγκεκριμένα για την παρούσα εργασία όπου μελετώνται οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες Τριτοβάθμιου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος, οι διαστάσεις της ποιότητας που σχετίζονται με τις υπό μελέτη υπηρεσίες παρουσιάζονται στο ακόλουθο σχήμα:

Σχήμα 3.3 Διαστάσεις ποιότητας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

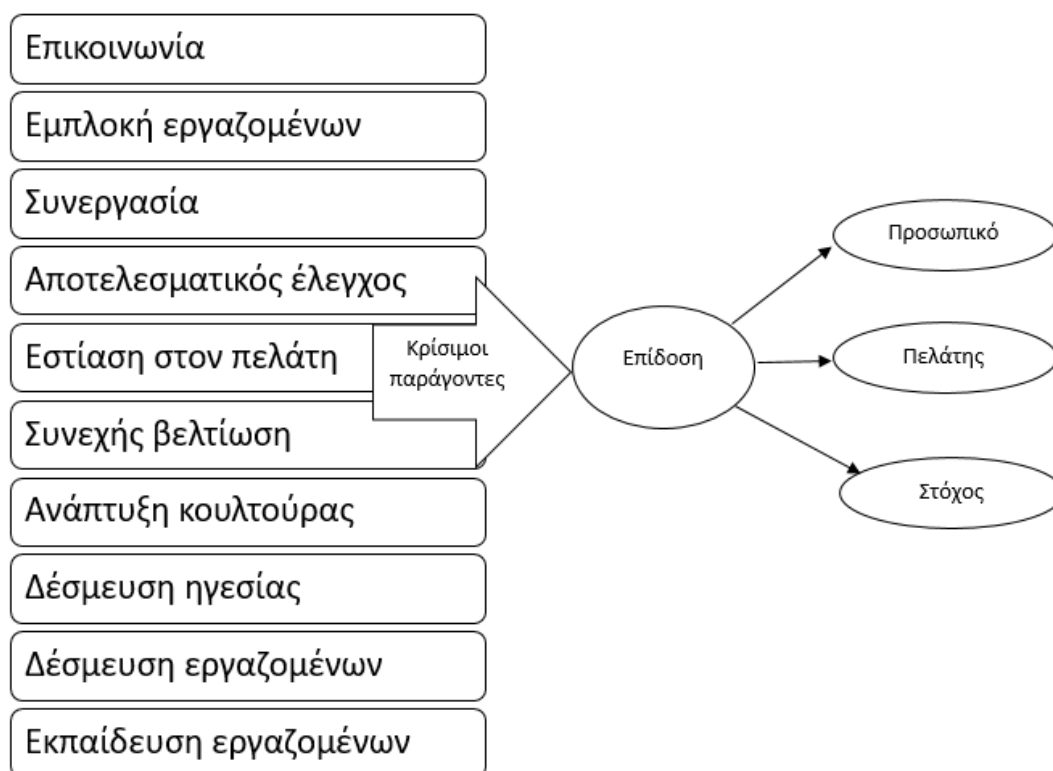


3.8 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Η επίγνωση των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας (Critical Success Factors-CFSs) αποτελεί ένα χρήσιμο οδηγό για το πώς μπορεί ένας οργανισμός να χειριστεί και να εκτιμήσει την πρόοδό του σχετικά με τους στόχους που έχει θέσει. Συγκεκριμένα βοηθά τα άτομα να μάθουν ποιες είναι οι κρίσιμες περιοχές του οργανισμού ή του πρότζεκτ που έχουν αναλάβει και με αυτό τον τρόπο παρακινούνται να εκτελέσουν τη δική τους δουλειά στο σωστό πλαίσιο και να οδηγηθούν στον κοινό σκοπό (Gallo, 2011).

Γενικώς οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας σχετίζονται με την αποστολή και τις κρίσιμες περιοχές ενός οργανισμού ή ενός πρότζεκτ (Manktelow, 2011). Επομένως απαιτούνται για τη σωστή εφαρμογή της ΔΟΠ (Sharma, Gupta και Singh, 2014).

Σχήμα 3.4 Κρίσιμοι Παράγοντες επιτυχίας της ΔΟΠ



Πηγή: Προσαρμογή από Zakuan και συν., 2012

Ο Narieral (2012) αναφέρει πέντε παράγοντες σημαντικούς για την επιτυχημένη εφαρμογή της ΔΟΠ. Αυτοί είναι η δέσμευση και η κατανόηση από τους υπαλλήλους,

η ανάπτυξη κουλτούρας ποιότητας, η συνεχής βελτίωση της διαδικασίας, η εστίαση στις απαιτήσεις του πελάτη και ο αποτελεσματικός έλεγχος.

Οι Zakuan και συν. (2012) αναφέρουν επτά κρίσιμους παράγοντες ή στοιχεία επιτυχίας της ΔΟΠ. Αυτοί είναι η δέσμευση της ανώτατης διοίκησης και της ηγεσίας, η συνεχής βελτίωση, η συνολική ικανοποίηση του πελάτη, η εμπλοκή των εργαζομένων, η εκπαίδευση, η επικοινωνία και η ομαδική εργασία.

Οι Sharma και συν. (2014) κάνουν αναφορά για 6 κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας (6 Cs of TQM). Αυτοί είναι η δέσμευση, η κουλτούρα, η συνεχής βελτίωση, η συνεργασία, η εστίαση στον πελάτη και ο έλεγχος.

Η δέσμευση της ανώτατης διοίκησης και της ηγεσίας σχετίζεται με την άμεση συμμετοχή της ανώτατης διοίκησης στη διευκόλυνση του έργου της ΔΟΠ και τη γρήγορη λήψη των αποφάσεων. Η υποστήριξη της διοίκησης είναι απαραίτητη για να γίνουν συγκεκριμένες ενέργειες (Zakuan και συν., 2012).

Βασικές λειτουργίες της ανώτατης διοίκησης αποτελούν ο σχεδιασμός δραστηριοτήτων, η οργάνωση και η στελέχωση της επιχειρηματικής δραστηριότητας ώστε να υλοποιηθούν διάφορα προγράμματα δράσης καθώς και η άσκηση ελέγχου του τρόπου με τον οποίο εφαρμόζονται αυτά τα προγράμματα. Η διοίκηση είναι υπεύθυνη για τη συμπεριφορά και τις επιλογές των εργαζομένων της, εφόσον αναπτύσσει τη δραστηριότητά της στη βάση ενός συστήματος αξιών. Αν εκείνη επομένως δίνει σημασία στην ποιότητα τότε και οι εργαζόμενοι της με τη σειρά τους θα τη λάβουν υπόψη (Δερβιτσιώτης, 2005).

Η δέσμευση και η κατανόηση των υπαλλήλων αναφέρεται στο γεγονός ότι είναι πολύ σημαντικό οι υπάλληλοι να γνωρίζουν την πολιτική της ΔΟΠ και να την κάνουν βασικό μέρος της δουλειάς τους (Napierala, 2012). Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να δεσμευτούν για τη βελτίωση της ποιότητας (Sharma και συν., 2014). Επίσης θα πρέπει να γνωρίζουν τους στόχους που οδηγούν στην επιτυχία του οργανισμού καθώς και το τι προσδοκάμε από αυτούς και γιατί (Napierala, 2012).

Η ανάπτυξη κουλτούρας ποιότητας αναφέρεται σε μια οργανωτική κουλτούρα που πρέπει να εκσυγχρονιστεί σε μια συνεχή βάση με στόχο την ανατροφοδότηση των υπαλλήλων η οποία πρέπει να ενθαρρύνεται. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να

ενισχύονται και να γίνονται σεβαστές οι ιδέες των υπαλλήλων που σχετίζονται με τη βελτίωση των διαδικασιών (Napierala, 2012).

Η εκπαίδευση σε μια κανονική βάση είναι πολύ βασική για να φέρει μια αλλαγή στην κουλτούρα και τις στάσεις του οργανισμού. Επίσης η ποιότητα θα πρέπει να γίνει αναπόσπαστο μέρος της εργασίας του καθενός (Sharma και συν., 2014).

Η συνεχής βελτίωση της διαδικασίας αναφέρεται στο γεγονός ότι η ΔΟΠ είναι μια συνεχής διαδικασία και όχι ένα πρόγραμμα. Απαιτεί συνεχή βελτίωση, διαδικασίες και ελέγχους που καθορίζονται από τη διοίκηση. Σύμφωνα με τον Zakuan και συν. (2012) η συνεχής βελτίωση μπορεί να θεωρηθεί ως ο τροχός του οργανωτικού οχήματος, δηλαδή είναι η προσπάθεια που παράγεται από τους τροχούς και θα κάνει το όχημα να κινηθεί μπροστά.

Οι Schminth και Finnegan (1993 όπως αναφ. στο Zakuan και συν., 2012) πιστεύουν ότι η συνεχής βελτίωση μπορεί να ανεβάσει την απόδοση του υπαλλήλου που συμβάλει στην εφαρμογή της ΔΟΠ, με την προϋπόθεση ότι η διοίκηση θα πρέπει να μειώσει τις εντολές και τον έλεγχο. Οι υπάλληλοι θα πρέπει να αντιληφθούν την οργάνωση ως ένα αλληλεξαρτώμενο σύστημα το ένα με το άλλο.

Η συνεχής βελτίωση στη ΔΟΠ υποθέτει ότι όλα θα πάνε καλά για αυτό απαιτείται η υποστήριξη όλων των μερών επειδή αυτό μπορεί να οδηγήσει σε πρόοδο όσον αφορά τη σχέση με τους πελάτες, την καινοτομία και την οργανωτική ανάπτυξη όπως υπογραμμίζουν οι Evans Dean (2003, όπως αναφ. στο Zakuan και συν. , 2012).

Η εστίαση στις απαιτήσεις του πελάτη και επομένως η ικανοποίησή του παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην οικοδόμηση των σχέσεων με αυτόν. Ο Ross (1999, όπ. αναφ. στο Zakuan και συν. , 2012) σε μια μελέτη του έδειξε ότι ένα παράπονο ενός πελάτη που αφορά μια υπηρεσία αντιπροσωπεύει 26 άλλους πελάτες. Εάν ένας οργανισμός αποτύχει να αντιμετωπίσει τα παράπονα των πελατών, τότε αυτό θα επηρεάσει αρνητικά τον οργανισμό.

Ο αποτελεσματικός έλεγχος αναφέρεται στον έλεγχο και τη μέτρηση της απόδοσης ενός οργανισμού. Ο εντοπισμός επομένως περιοχών που χρήζουν βελτίωσης είναι ένα μέτρο που θα οδηγήσει τον οργανισμό σε μεγαλύτερη απόδοση (Napierala, 2012).

Η εμπλοκή των εργαζομένων είναι μια διαδικασία που ενισχύει τη συμμετοχή τους στις διευθυντικές λήψεις αποφάσεων και στη βελτίωση των δραστηριοτήτων (Zakuan

και συν. 2012). Επίσης αυξάνει την κατανόηση των πολιτικών που ακολουθεί ένας οργανισμός σύμφωνα με τον Charman (2001, όπ. αναφ. στο Zakuan και συν. 2012).

Οι Ιάπωνες πάντα αναγνώριζαν την αξία των ανθρώπων γιατί αυτό είναι που διαφοροποιεί τον έναν οργανισμό από τον άλλο και όχι το προϊόν ή τα υλικά ή η διαδικασίες. Ένας από τους λόγους της επιτυχίας τους στις παγκόσμιες αγορές είναι το γεγονός ότι δίνουν μεγάλη σημασία στην ενσωμάτωση των ατόμων στους οργανωτικούς στόχους, τον εξοπλισμό και τις διαδικασίες (Zakuan και συν. 2012).

Η συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων και η εμπειρία αυτών πρέπει να χρησιμοποιηθεί για τη βελτίωση των στρατηγικών και την αύξηση της απόδοσης. Η εφαρμογή της συνολικής εμπλοκής των εργαζομένων (Total Employee Involvement-TEI) είναι πολύ σημαντική καθώς η συλλογική προσπάθεια μπορεί να φέρει καρποφόρα αποτελέσματα (Sharma και συν., 2014). Στη συνεργασία μπορούμε να εντάξουμε και τον όρο ομαδική εργασία (Teamwork) που κατά τον Oakland (1995, όπ. αναφ. στο Zakuan και συν., 2012) χτίζει την αυτοπεποίθηση και βελτιώνει τη επικοινωνία.

Η επικοινωνία είναι και αυτή άρρηκτα συνδεδεμένη με τη διαδικασία της ποιότητας. Κάποιοι βρίσκουν δύσκολο να πουν στους άλλους για τα σχέδιά τους με τέτοιο τρόπο ώστε να γίνουν κατανοητά. Μία πρόσθετη δυσκολία αποτελεί το φιλτράρισμα (Zakuan και συν., 2012). Ο όρος φιλτράρισμα αναφέρεται στη δυνατότητα που έχει το κάθε άτομο από τα μηνύματα που δέχεται από το περιβάλλον του να απομονώνει και να αποθηκεύει αυτό που θεωρεί σημαντικό και απαραίτητο. Είναι μια διαδικασία που αφορά και τον αποστολέα και τον αποδέκτη του μηνύματος. Οι managers θα πρέπει να έχουν την ευθυκρισία και τη δυνατότητα να φιλτράρουν και να επιλέγουν τα μηνύματα που θεωρούν σημαντικά και απαραίτητα για τη δουλειά τους, όπως επίσης και να προσπαθούν να κατανοήσουν και να εκμαιεύσουν και ποιο από τα μηνύματα μπορεί να είναι ή να θεωρηθεί σημαντικό από τους συνεργάτες τους (Μαντζάρης, 2003).

Το όραμα επομένως για ποιότητα της ανώτατης διοίκησης μπορεί να χάσει τη σαφήνεια και τη δυναμική του καθώς φιλτράρεται από τους εργαζομένους (Zakuan και συν., 2012).

3.9 Λόγοι εφαρμογής της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Υπάρχουν διάφοροι σημαντικοί λόγοι που καταστούν σημαντική την εφαρμογή της ΔΟΠ σε Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. Με τη ΔΟΠ εφαρμόζονται στη διοίκηση προηγμένες μέθοδοι οι οποίες έχουν δοκιμαστεί με επιτυχία στο βιομηχανικό κλάδο και στον τομέα παροχής υπηρεσιών. Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα μέσω των εφαρμογών των αρχών της ΔΟΠ, θα εναρμονιστούν με τα διεθνή και τα κατά τόπους κανονιστικά νομικά πλαίσια και θα δημιουργηθεί χώρος για τη δημιουργία ποσοτικοποιημένων μεγεθών ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση και η βελτίωση (Καζιάνης, 2007).

Όπως αναφέρει η Σφακιανάκη (2015) ο Bernold το 2008 θεωρεί ότι η εφαρμογή της ΔΟΠ βοηθά την εσωτερική λειτουργία του εκπαιδευτικού οργανισμού, καθώς στόχος της είναι η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε εναρμόνιση με τις προσδοκίες του πελάτη.

Επίσης ο ανταγωνισμός μεταξύ των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων που γίνεται ολοένα και μεγαλύτερος λόγω της παγκοσμιοποίησης, επιβάλλει άμεσα την εφαρμογή της ΔΟΠ.

Άλλοι λόγοι εφαρμογής της ΔΟΠ αποτελούν η ικανοποίηση του πελάτη, όπως των γονέων, των ίδιων των φοιτητών που απαιτούν καλή ποιότητα εκπαίδευσης λόγω του χρόνου και των χρημάτων που επενδύουν σε αυτήν. Αυτό συνεπάγεται για παράδειγμα μέριμνα για προγράμματα σπουδών και μαθήματα που συνδέονται με την αγορά εργασίας.

Η διατήρηση προτύπων αποτελεί άλλον ένα επιπλέον λόγο και σημαίνει πώς τα εκπαιδευτικά ιδρύματα θα πρέπει να θέτουν κάποια στάνταρντ τα οποία να διατηρούν και να προσπαθούν να βελτιώσουν την ποιότητα των εγκαταστάσεών και υπηρεσιών τους.

Επίσης η υποχρέωση κάθε εκπαιδευτικού ιδρύματος είτε δημοσίου είτε ιδιωτικού να πληροφορεί τους συμμετέχοντες σχετικά με τη λήψη αποφάσεων για το πώς θα αξιοποιήσει τα κονδύλια που λαμβάνει. Στην περίπτωση αυτή η ποιότητα μετασχηματίζεται σε μηχανισμό ελέγχου.

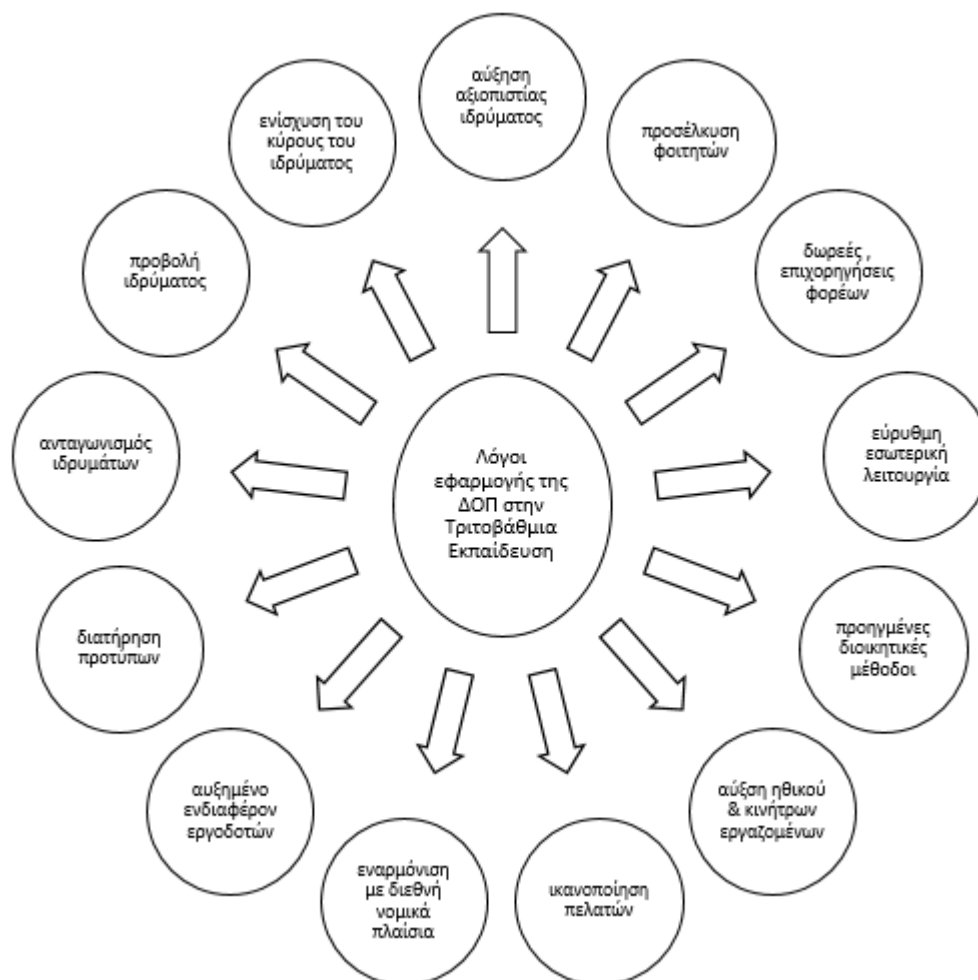
Εάν υπάρχει εδραιωμένο σε ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα ένα σύστημα ποιότητας τότε η εσωτερική διαδικασία θα είναι συστηματική και κάθε τμήμα θα συμπληρώνει το ένα

το άλλο και θα βοηθούν στην ολοένα και περισσότερη ικανοποίηση του εσωτερικού πελάτη κάτι που οδηγεί σε υψηλό ηθικό και κίνητρο των εργαζομένων κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους και της ανάληψης των ευθυνών τους. Ένας άλλος επίσης σημαντικός λόγος είναι πώς το συνεχιζόμενο ενδιαφέρον για ποιότητα που δείχνει ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα οδηγεί σε αύξηση της αξιοπιστίας του.

Τέλος, τα ποιοτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα έχουν την ικανότητα να προσελκύουν φοιτητές, αυξημένες δωρεές, επιχορηγήσεις από χρηματοδοτήσεις φορέων και φυσικά αυξημένο ενδιαφέρον των εργοδοτών για την απορρόφηση των αποφοίτων του, άρα η ποιότητα εν ολίγοις συνδέεται με το κύρος και την προβολή του ιδρύματος (Sudha, 2013).

Οι λόγοι εφαρμογής της ΔΟΠ που προαναφέρθηκαν συνοψίζονται και παρουσιάζονται στο παρακάτω σχήμα που ακολουθεί.

Σχήμα 3.5 Λόγοι εφαρμογής της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση



3.10 Εμπόδια εφαρμογής της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Οι αρχές της ΔΟΠ που αναφέρθηκαν παραπάνω περιέχουν πολλά σημεία σύγκλισης με τις αξίες και τις ανάγκες των πανεπιστημίων. Καταρχάς η ΔΟΠ καλύπτει τον τομέα των υπηρεσιών στον οποίον ανήκουν και τα πανεπιστήμια. Δεύτερον το γεγονός ότι η ΔΟΠ δίνει έμφαση στο προσωπικό, το ανθρώπινο δυναμικό της συμφωνεί με τις ανθρωποκεντρική αξία των ιδρυμάτων της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Τρίτον η ανάγκη να υπάρχει αντιστοιχία των αναγκών του πελάτη με τις ιδιότητες και τα χαρακτηριστικά των προϊόντων το οποίο τονίζει η ΔΟΠ είναι κάτι ανάλογο με την προσπάθεια των πανεπιστημίων να προσαρμόσουν τα προγράμματα διδασκαλίας και τα μαθήματα που προσφέρουν στις ανάγκες και στη ζήτηση των φοιτητών. Τέλος η ΔΟΠ μπορεί να συνδράμει στη μείωση των δαπανών που αποτελεί μία από τις σημαντικές προσπάθειες και προτεραιότητες των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων (Παππά & Θανόπουλος, 2006).

Παρόλα αυτά όμως η ΔΟΠ μπορεί να συναντήσει εμπόδια στην εφαρμογή της τα οποία παρουσιάζονται στο σχήμα παρακάτω και αναλύονται στη συνέχεια.

Σχήμα 3.6 Εμπόδια εφαρμογής της ΔΟΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση



Αυτά μπορεί να οφείλονται στις διαφορετικές στάσεις, αντιλήψεις και πεποιθήσεις των ατόμων. Οι Owlia και Aspinwall (1997, όπ. αναφ. στο Wani, & Mehraj, 2014) σημειώνουν ότι ο προσανατολισμός στον πελάτη είναι η πιο προβληματική αρχή της ΔΟΠ όταν εφαρμόζεται στα πανεπιστήμια εξαιτίας του ειδικού χαρακτήρα πολλών ακαδημαϊκών των οποίων το κίνητρο της εργασίας τους είναι συχνά ανεξάρτητο από τα θέματα της αγοράς.

Σύμφωνα με το Srivanci (2004, όπ. αναφ. στο Wani & Mehraj, 2014) σε αντίθεση με τις επιχειρηματικές οργανώσεις οι πρυτάνεις και οι επικεφαλές των ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων δεν έχουν την απόλυτη εξουσία στο να προσλάβουν, να απολύσουν προσωπικό καθώς και στο να κατανέμουν τους πόρους. Η έλλειψη επομένως αυτής της εξουσίας κάνει δύσκολη την ανάπτυξη αξιών και στόχων μέσα στα στρώματα των ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

Η αμφισημία επίσης της ταυτότητας του πελάτη δημιουργεί εμπόδια στην εφαρμογή της ΔΟΠ. Δεν υπάρχει συμφωνία μεταξύ των κύριων ομάδων εντός των ιδρυμάτων στο ποιοι είναι οι πελάτες. Ενώ πολλοί αντιλαμβάνονται τους φοιτητές ως πελάτες κάποιιο θεωρούν πώς η έννοια του πελάτη είναι πολύ εμπορική και δεν τη δέχονται. Χωρίς ωστόσο όμως την ύπαρξη ενός καλά ορισμένου πελάτη και εστίασης σε αυτόν, οι προσπάθειες εφαρμογής της ποιότητας μπορούν εύκολα να αποβούν άκαρπες.

Άλλα επιπλέον και παρεμφερή εμπόδια σύμφωνα με τους Δεληόγλου, Παναγοπούλου και Πέτσα (2008) είναι η δέσμευση που απαιτείται από τη διοίκηση ότι η εφαρμογή της ΔΟΠ θα είναι συνεχής. Αυτό σημαίνει ότι η διοίκηση θα πρέπει να διοικεί προσανατολισμένη πάντα στην ποιότητα, να είναι σε θέση για παράδειγμα να αντιλαμβάνεται το τι συμβαίνει στο περιβάλλον, να εκτιμά σωστά τις καταστάσεις, να θέτει οράματα και στόχους, να παρατηρεί, να διορθώνει τα λάθη και να προχωρά. Η διαδικασία συνεχούς βελτίωσης απαιτεί προσπάθεια, επιμονή και υπομονή από όλους τους συμμετέχοντες.

Αναφέραμε ότι η συνεργασία των συμμετεχόντων αποτελεί απαραίτητη αρχή της ΔΟΠ, επομένως όταν υπάρχει φυσική αντίσταση των ατόμων σε έναν οργανισμό να εργαστούν σε ομάδες τότε αυτό είναι φυσικό να αποτελέσει τροχοπέδη για την εφαρμογή της.

Η αποτυχία της διοίκησης να διατυπώσει με τρόπο σαφή το όραμα, τους στόχους και τις προσδοκίες ώστε αυτά να γίνουν κατανοητά από τα άτομα που λαμβάνουν μέρος

στις διαδικασίες βελτίωσης αποτελεί εξίσου σημαντικό εμπόδιο. Η σωστή και επαρκής εκπαίδευση των συμμετεχόντων στην διαδικασία εφαρμογής της ΔΟΠ, όπως είναι η κατανόηση της φιλοσοφίας της ΔΟΠ, οι πρακτικές και τα εργαλεία της, θα αποτελέσουν καθοριστικό παράγοντα της επιτυχίας της ενώ στην αντίθετη περίπτωση θα οδηγηθούμε σε αντίθετα αποτελέσματα.

Επιπλέον από τα βασικά εμπόδια που συναντάει η εφαρμογή της ΔΟΠ είναι το φαινόμενο τα άτομα να αντιστέκονται στην αλλαγή και στην αξιολόγηση. Είναι κατανοητό να συμβαίνει αυτό για αυτό θα πρέπει όπως προαναφέρθηκε να υπάρξει σωστή ενημέρωση, εκπαίδευση, σαφής προσδιορισμός στόχων και οράματος και φυσικά να φροντίσουμε η φιλοσοφία της ΔΟΠ να γίνει κατανοητή, αποδεκτή αλλά και μέρος της νοοτροπίας των ατόμων.

Τέλος κατά τους Ταγί και Dick (2016) η δυσκολία ελέγχου της διδασκαλίας σε ένα Πανεπιστήμιο λόγω της ποικιλίας των προγραμμάτων, των διαδικασιών και του προσωπικού καθώς και η διάβρωση της ακαδημαϊκής ελευθερίας και η σύγκρουση για τις ερευνητικές ευθύνες αποτελούν ανασταλτικούς παράγοντες εφαρμογής της ΔΟΠ.

3.11 Εργαλεία και τεχνικές βελτίωσης ποιότητας που μπορούν να εφαρμοστούν στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Η ΔΟΠ χρησιμοποιεί κάποια εργαλεία και τεχνικές που αποτελούν τυποποιημένες διαδικασίες επίλυσης προβλημάτων σχετικών με την ποιότητα και προσφέρουν στη διοίκηση και τους εργαζόμενους τα μέσα εκείνα που είναι απαραίτητα ώστε να γίνει σωστή διάγνωση προβλημάτων που επηρεάζουν την ποιότητα, να αναλυθούν τα σχετικά μεγέθη και να διαμορφωθούν οι κατάλληλες λύσεις ώστε να εξαλειφθούν τα προβλήματα. Ο συνδυασμός των τεχνικών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα εξαρτάται από τη φύση και τη εμβέλεια του προβλήματος (Δερβιτσιώτης, 2005).

Στόχος αυτών των εργαλείων και τεχνικών είναι η βελτίωση της ποιότητας, δηλαδή η αλλαγή η οποία συντελείται και συμβάλει στην καλύτερη και πιο αποδοτική λειτουργία ενός οργανισμού και αυτό στη συνέχεια έχει θετικό αντίκτυπο την ικανοποίηση του πελάτη. Κάποια παραδείγματα βελτίωσης αποτελούν η μείωση του χρόνου αναμονής του πελάτη ή η παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης. Οι βελτιώσεις

μπορεί να είναι οριακές, μικρές ή μεγάλης εμβέλειας και να σχετίζονται με τις υπηρεσίες ή τις διαδικασίες παροχής αυτών. Η διαρκής βελτίωση στα ιαπωνικά που πρέπει να αποτελεί στόχο των οργανισμών ονομάζεται kaizen, όπου το kai σημαίνει αλλαγή και το zen είναι συνώνυμο με το καλό (Χυτήρης & Άννινος, 2015).

Ο κορυφαίος Ιάπωνας σε θέματα ποιότητας Ishikawa ισχυρίστηκε ότι το 95% των προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν μπορούν να λυθούν με τη χρησιμοποίηση των επτά βασικών εργαλείων γενικής χρήσης, τα ονομαζόμενα «παλιά εργαλεία ποιότητας» τα οποία βρίσκουν εφαρμογή στο βιομηχανικό τομέα, τον τομέα των υπηρεσιών και σε διοικητικές δραστηριότητες (Ψωμάς, 2013).

Τα εργαλεία αυτά προσφέρουν τη δυνατότητα να εντοπιστούν ευκαιρίες βελτίωσης, διαπιστωμένες αδυναμίες και ιδέες για την άρση τους (Δερβιτσιώτης, 2005). Τα επτά βασικά εργαλεία ποιότητας παρουσιάζονται συνοπτικά στον παρακάτω πίνακα και αναλύονται διεξοδικά στη συνέχεια.

Πίνακας 3.3 Τα 7 βασικά εργαλεία ποιότητας και η εφαρμογή τους

Εργαλείο βελτίωσης ποιότητας	Εφαρμογή
Ιστόγραμμα συχνότητας ή Ιστόγραμμα (Histogram)	Προσδιορισμός προβλημάτων
Διάγραμμα Αιτίας- Αποτελέσματος (Cause-Effect Diagram) ή Διάγραμμα Ishikawa ή Διάγραμμα Ψαροκόκαλο (Fishbone Diagram)	Γένεση ιδεών
Ανάλυση Pareto ή Διάγραμμα Pareto (Pareto Chart)	Προσδιορισμός των πιο βασικών προβλημάτων
Φύλλο Ελέγχου ή Κόλα Ελέγχου ή Έλεγχος Εργασιών (Check Sheet)	Ανίχνευση πραγματικών συμβάντων
Διάγραμμα Ροής (Flow Chart)	Κατανόηση των σταδίων μιας διαδικασίας, καθιέρωση διαδικασιών ελέγχου
Διάγραμμα διασποράς ή Διασκόρπισης (Scatter Diagram)	Προσδιορισμός σχέσεων
Διάγραμμα ελέγχου (Control Chart)	Έλεγχος μιας διαδικασίας

Πηγή: Προσαρμογή από Ψωμά, 2013

Ιστόγραμμα (Histogram)

Το ιστόγραμμα συχνοτήτων ή απλώς ιστόγραμμα παρουσιάζει δεδομένα με βάση τη συχνότητα εμφάνισής τους (Χυτήρης & Άννινος, 2015). Είναι διαγράμματα που συνίστανται από μια σειρά ορθογώνιων παραλληλογράμμων που εφάπτονται και έχουν ως βάση τον οριζόντιο άξονα και ύψος ανάλογο της συχνότητας εμφάνισης των τιμών που αντιπροσωπεύουν (Ψυλάκης, 2012). Τα ιστογράμματα μοιάζουν ως γεωμετρικά σχήματα με τα ραβδογράμματα με τη διαφορά να έγκειται στο γεγονός ότι τα ραβδογράμματα χρησιμοποιούνται για να απεικονίζονται ποιοτικές μεταβλητές ενώ τα ιστογράμματα για ποσοτικές μεταβλητές. Αυτό διαπιστώνεται από το γεγονός ότι στα ιστογράμματα τα ορθογώνια παραλληλόγραμμα (ιστοί) σχεδιάζονται ώστε να εφάπτονται μεταξύ τους ενώ τα ορθογώνια των ραβδογραμμάτων (ακίδες) απέχουν μεταξύ τους (Τσίμπος & Γεωργιακώδης, 1999). Το ιστόγραμμα χρησιμοποιείται για να προσδιορίσει το εύρος των μεταβολών δηλαδή τις αλλαγές ή μετακινήσεις που παρατηρούνται σε μια διαδικασία (Ζαβλανός, 2003).

Διάγραμμα Αιτίας- Αποτελέσματος (Cause-Effect Diagram) ή Διάγραμμα Ishikawa ή Διάγραμμα Ψαροκόκαλο (Fishbone Diagram)

Με το διάγραμμα αιτίας-αποτελέσματος γίνεται απεικόνιση των πιο σημαντικών παραγόντων που επηρεάζουν το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας (Δερβιτσιώτης, 2005). Χρησιμοποιείται για να ανιχνεύσει τις πιθανές αιτίες ενός συγκεκριμένου προβλήματος (Αντζουλάκος, 2009). Παρουσιάζεται η σχέση μεταξύ ενός αποτελέσματος και των αιτιών που το προκαλούν. Προκειμένου να διαμορφωθεί το διάγραμμα θα πρέπει να αναπτυχθούν σε εξαντλητικό βαθμό όλοι οι σχετικοί παράγοντες έτσι ώστε να δημιουργηθεί μια ακριβής και πλήρης εικόνα γύρω από το πρόβλημα (Βαρδακώστα, 2003). Επομένως με το διάγραμμα μπορεί να αναγνωριστεί ένα αίτιο που έχει ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα και επίσης μπορεί να βοηθήσει στην ομαδοποίηση των πιθανών αιτιών σε διαφορετικές κατηγορίες αλλά και στην οργάνωσή τους. Το εργαλείο αυτό μπορεί να εφαρμοστεί κατά τη φάση ανάλυσης ενός προβλήματος ή κατά τη δραστηριότητα βελτίωσης μιας διαδικασίας. Επίσης, μπορεί να βοηθήσει στην αναγνώριση αιτιών χαμηλής απόδοσης (Γιάνναρος, 2008). Αυτό που μας ενδιαφέρει με το συγκεκριμένο εργαλείο είναι οι πραγματικές αιτίες και όχι τα συμπτώματα (Ζαβλανός, 2003). Ονομάζεται Ψαροκόκαλο λόγω του τρόπου απεικόνισης των σχετικών παραγόντων και πήρε ο όνομά του από τον Ιάπωνα

καθηγητή Ishikawa που το επινόησε. Αποτελεί μια εις βάθος προσέγγιση και διερεύνηση των δευτερευουσών αιτιών κ.ά. που προκάλεσαν την κύρια αιτία (Κέφης, 2005 ; 2014), μια δομημένη προσέγγιση που στοχεύει στην αναγνώριση και την καταγραφή των αιτιών ενός προβλήματος (Χυτήρης & Άννινος, 2015). Το διάγραμμα αιτίου-αποτελέσματος μπορεί να κατασκευαστεί με βάση τις αρχές του καταγισμού ιδεών (Ψωμάς, 2013).

Αναλυτικά, σύμφωνα με το Ζαβλανό (2003;2006) το διάγραμμα αιτίας-αποτελέσματος έχει δύο πλευρές, τα αποτελέσματα και τις αιτίες. Τα αποτελέσματα αναφέρονται στα προβλήματα και οι αιτίες είναι οι παράγοντες εκείνοι που επηρεάζουν τα αποτελέσματα. Οι αιτίες ταξινομούνται σε κύριες κατηγορίες και σε υπο-αιτίες. Στις κύριες αιτίες συμπεριλαμβάνονται τα 4M (Manpower, Methods, Machines, Materials). Μερικές φορές τα 4M ονομάζονται και 4P από τις λέξεις People, Process, Product και Plant. Αναλυτικά έχουμε:

Τα άτομα. Το άτομο που συμμετέχει στη διαδικασία.

Οι μέθοδοι. Οι τρόποι με τους οποίους πραγματοποιείται η διαδικασία και πώς εκπληρώνονται οι απαιτήσεις.

Οι μηχανές. Το εργαλείο, το μέσο ή όργανο που χρησιμοποιείται για να πραγματοποιηθεί η εργασία.

Τα υλικά. Οι πρώτες ύλες και άλλα υλικά που χρησιμοποιούνται για να παραχθεί το προϊόν.

Οι μετρήσεις. Τα δεδομένα που παράγονται από τη διαδικασία και που χρησιμοποιούνται για να αξιολογηθεί η ποιότητά τους.

Το περιβάλλον. Οι συνθήκες που επικρατούν καθώς και η κουλτούρα μέσα στην οποία διενεργείται η διαδικασία.

Ανάλυση Pareto ή Διάγραμμα Pareto (Pareto Chart)

Η ανάλυση Pareto είναι μια τεχνική που χρησιμοποιείται συχνά και είναι σχετικά απλή στην εφαρμογή της (Talib, Rahman & Quresh 2010). Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το διάγραμμα Pareto κάποιοι παράγοντες έχουν δυσανάλογα μεγαλύτερη συμβολή στο τελικό αποτέλεσμα από ότι άλλοι. Επομένως, από τα αποτελέσματα η διοίκηση μπορεί να εντοπίσει τα πιο σημαντικά αίτια της κακής ποιότητας. Η ανάλυση Pareto

είναι ιδιαίτερα χρήσιμη στο να διαγνωστεί ο βαθμός συμβολής διαφορετικών παραγόντων στο αποτέλεσμα (Δερβιτσιώτης, 2005).

Ουσιαστικά βασίζεται στην ιεράρχηση των προβλημάτων, καθώς αυτά ταξινομούνται από το δυσκολότερο και επομένως πιο σημαντικό προς το ευκολότερο και λιγότερο σημαντικό (Κέφης, 2014), στην ουσία τα προβλήματα κατατάσσονται με βάση τη συχνότητα από αυτά που εμφανίζονται πιο συχνά σε αυτά που εμφανίζονται λιγότερο ώστε να εστιάσουν οι προσπάθειες αντιμετώπισης στα πιο σημαντικά (Χυτήρης & Άννινος, 2015). Η τεχνική αυτή βασίζεται στην αρχή που διατύπωσε ο Ιταλός οικονομολόγος Vilfredo Pareto ότι τα περισσότερα αποτελέσματα οφείλονται σε σχετικά λίγα αίτια (Κέφης, 2014).

Ο Juran επεκτείνοντας αυτή τη φιλοσοφία διατύπωσε την άποψη ότι το 80% των προβλημάτων που αντιμετωπίζει ένας οργανισμός οφείλεται στο 20% των αιτιών (Ζαβλανός, 2003). Αυτή η άποψη είναι γνωστή ως «κανόνας 80/20» ως προς τις αιτίες ή παράγοντες και τις συνέπειες ή τα αποτελέσματα και ο οποίος ισχύει σε πολλές περιπτώσεις (Χυτήρης & Άννινος, 2015). Στόχος επομένως είναι να διαχωριστούν οι σημαντικές αιτίες από τις ασήμαντες (Ζαβλανός, 2003).

Φύλλο Ελέγχου ή Κόλα Ελέγχου ή Έλεγχος Εργασιών (Check Sheet)

Το φύλλο ελέγχου είναι μια τεχνική καταγραφής των δεδομένων με τρόπο οργανωμένο και αξιόπιστο ώστε να μειώνονται τα σφάλματα και να ερμηνεύονται τα αποτελέσματα αβίαστα (Ζαβλανός 2003). Το ρόλο αυτής της τεχνικής που είναι γνωστή και ως Data Collection Sheets δηλαδή Κόλλες Συλλογής και Καταγραφής Στοιχείων σήμερα παίζουν τα organizers και τα palm pilot (Κέφης, 2014).

Διάγραμμα ροής (Flow-Chart)

Τα διαγράμματα ροής είναι σχηματικά διαγράμματα που δείχνουν τη ροή μιας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος καθώς κινείται ανάμεσα σε διάφορες διαδικαστικές λειτουργίες ή σταθμά (Φραντζής, 2003). Παρουσιάζει γραφικά, με ειδικά σύμβολα τα διαδοχικά βήματα και βοηθάει στην ανάλυση μιας διαδικασίας ώστε να εντοπιστεί το πρόβλημα. Από αυτή την ανάλυση μπορεί κάποια βήματα που δε χρειάζονται, να αφαιρεθούν και κάποια άλλα ενδεχομένως να χρειαστεί να προστεθούν (Ζαβλανός, 2003). Το πιο βασικό πλεονέκτημα των διαγραμμάτων ροής είναι ότι παρέχουν συχνά στοιχεία για μια αναθεώρηση της διαδικασίας. Όταν στοιχειοθετηθεί ένα διάγραμμα

ροής εν συνεχεία είναι εύκολο να προσδιοριστούν τα προβλήματα ποιότητας αλλά και οι περιοχές βελτίωσης (Φραντζής, 2003). Αυτό συμβαίνει γιατί το διάγραμμα ροής διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ όλων για το τι κάνει μια διαδικασία και πώς, ώστε ο τρόπος εμπλοκής και συμβολής όλων σε αυτήν να γίνεται εύκολα κατανοητός. Εν κατακλείδι βελτιώνει τον τρόπο κατανόησης της διαδικασίας, τον εντοπισμό σημείων ή φάσεων όπου εντοπίζονται δυσλειτουργίες και παρέχει μια συνολική εικόνα για μια δραστηριότητα καθώς και τη βάση ώστε να διερευνηθούν τρόποι για βελτιώσεις (Δερβιτσιώτης, 2005).

Διάγραμμα διασποράς ή διασκόρπισης (Scatter Diagram)

Το διάγραμμα διασποράς ή διασκόρπισης χρησιμοποιείται για να δείξει αν υπάρχει σχέση ανάμεσα σε δύο μεταβλητές. Αν οι μεταβλητές συσχετίζονται τότε τα σημεία ακολουθούν την πορεία μιας γραμμής ή καμπύλης και όσο πιο έντονη η συσχέτιση τόσο περισσότερα τα σημεία τα οποία θα υπάρχουν γύρω από τη γραμμή (Αντζουλάκος, 2009).

Διάγραμμα ελέγχου (Control Chart)

Το διάγραμμα ελέγχου είναι γράφημα με όρια ελέγχου (Ζαβλανός, 2003). Μετρά και αναλύει τη μεταβλητότητα μιας διαδικασίας και προσδιορίζει αν μία διαδικασία βρίσκεται υπό στατιστικό έλεγχο ή όχι (Φραντζής, 2003).

Πίνακας 3.4 Τα 25 εργαλεία και τεχνικές βελτίωσης ποιότητας που χρησιμοποιούνται πιο συχνά με βάση τον οργανισμό ISO καθώς και οι κατηγορίες δραστηριοτήτων βελτίωσης στις οποίες εφαρμόζονται

Δραστηριότητες βελτίωσης της ποιότητας			
Εργαλεία και Τεχνικές	Προσδιορισμός προβλημάτων	Ανάλυση προβλημάτων	Σχεδιασμός, εφαρμογή
Καταιγισμός Ιδεών (Brainstorming)	X		X
Διάγραμμα Ροής (Flow Chart)	X		X
Φύλλο Ελέγχου (Check Sheet)	X		
Ιστόγραμμα (Histogram)	X		

Διάγραμμα Αιτίου- Αποτελέσματος ή Διάγραμμα Ishikawa ή Ψαροκόκαλο (Cause-Effect Diagram)	X	X	X
Διάγραμμα Pareto (Pareto Chart)	X	X	X
Διάγραμμα Τάσης (Trend Chart)	X		
Διάγραμμα Διασποράς ή διασκόρπισης (Scatter Diagram)	X		
Λειτουργική Ανάπτυξη Ποιότητας (Quality Function Deployment-QFD),	X	X	X
Διάγραμμα Ανάλυσης Πεδίου Δυνάμεων (Force Field Analysis)	X	X	
Κύκλος του Deming (PDSA/Plan-Do-Study-Act)	X	X	
Σύγκριση Επιδόσεων (Benchmarking)	X		X
Τεχνική Ψήφου Ομάδας ή Επώνυμη Ομαδική Τεχνική (Nominal Group Technique-NGT)	X		X
Διάγραμμα Σχέσεων (Relations Diagram)	X	X	
Διάγραμμα Δραστηριοτήτων (Block Diagram)	X	X	X
Διαγράμματα Ελέγχου (Control Charts)	X	X	X
Σχεδιασμός Πειραμάτων (Design of Experiments)	X		
Διάγραμμα Δέντρου ή Δεντροδιάγραμμα (Tree Diagram)	X		X

Διάγραμμα Βέλους (Arrow Diagram)		X	X
Διάγραμμα Συνάφειας ή Συγγένειας (Affinity Diagram)	X		X
Διάγραμμα Μήτρας (Matrix Diagram)	X		X
Ανάλυση Δεδομένων Πίνακα (Matrix Data Analysis)		X	
Διάγραμμα Προγράμματος Απόφασης Διαδικασιών (Process Decision Program Chart -PDPC)	X	X	X
Ταυτόχρονη Ανάπτυξη (Simultaneous Development)	X		X

Πηγή: Προσαρμογή από Ψωμά, 2013

Παρακάτω περιγράφονται επιπλέον εργαλεία και τεχνικές εκτός των εργαλείων Ανάλυση Pareto και Διαγράμματος Αιτίου-Αποτελέσματος των οποίων η περιγραφή έγινε ήδη παραπάνω. Αυτά είναι η Τεχνική του «Γιατί;», ο Καταιγισμός ιδεών (Brainstorming), η δήλωση οράματος, το Μοντέλο Μελέτης των Αποτυχιών-Λαθών και Ανάλυση Αποτελεσμάτων ή Μελέτη Αστοχίας ή Ανάλυση Αποτελέσματος Σφάλματος (Failure Model and Effects Analysis- FMEA). Από τα παραπάνω με εξαίρεση την τεχνική του «Γιατί;» και του καταιγισμού ιδεών, τα υπόλοιπα όλα χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα εργασία.

Η τεχνική του «Γιατί;»

Η τεχνική του «γιατί» αποτελεί μια τεχνική βελτίωσης και χρησιμοποιείται όταν συμβαίνει ένα πρόβλημα για να διαπιστωθεί η κύρια αιτία του. Οι ερωτήσεις που ξεκινάνε με τη λέξη «γιατί;» μας βοηθάνε να φτάσουμε στην ουσιαστικότερη, συστημική αιτία του προβλήματος. Πέντε ερωτήσεις με το γιατί μπορούν να φτάσουν στην πραγματική αιτία σύμφωνα με τους Ιάπωνες (Ζαβλανός, 2003). Η τεχνική αυτή μπορεί να συνδυαστεί με τον καταιγισμό ιδεών που ακολουθεί.

Καταιγισμός ιδεών (Brainstorming)

Η τεχνική αυτή προτάθηκε από τον Alex Osborn και αποσκοπεί στην παραγωγή πλήθους νέων ιδεών ώστε να επιλυθεί ένα πρόβλημα (Ψωμάς, 2013). Τα άτομα που

συμμετέχουν στην ομάδα ενθαρρύνονται ώστε να εκφράζουν την άποψή τους ελεύθερα και δημιουργικά ενώ θα πρέπει να αποφεύγεται η οποιαδήποτε κριτική ή αξιολόγηση των ιδεών (Γιάνναρος, 2008). Σκοπός άλλωστε του καταιγισμού ιδεών είναι να γεννηθούν πολλές, ποικίλες και πρωτότυπες ιδέες. Επίσης όσο περισσότερα άτομα τόσο μεγαλύτερη η πιθανότητα για πρωτότυπες ιδέες. Η συνδυασμός και η ανάπτυξη των ιδεών είναι κάτι το επιθυμητό. Οι συμμετέχοντες μπορούν να προτείνουν πώς οι ιδέες μπορούν να βελτιωθούν αλλά και πώς δύο ή περισσότερες ιδέες μπορούν να ενωθούν με μια άλλη ιδέα (Isaksen,1998). Εφόσον επομένως τα άτομα δώσουν ιδιαίτερη προσοχή στις ιδέες και τις βελτιώσουν κατόπιν θα τις ομαδοποιήσουν. Με αυτό τον τρόπο αποφεύγεται η επανάληψη τυχόν παρόμοιων ιδεών και έτσι είναι πιο εύκολη η μετατροπή αυτών σε ενέργειες (Γιάνναρος, 2008). Η τεχνική αυτή ακολουθεί κάποια συγκεκριμένα βήματα. Αρχικά διατυπώνεται το θέμα με σαφήνεια ή τίθεται το ερώτημα. Κατόπιν προσδιορίζεται ο χρόνος που θα χρησιμοποιηθεί η τεχνική αυτή και συγκεντρώνουμε την κατάλληλη ομάδα ατόμων όπου επεξηγούμε τους κανόνες της τεχνικής. Τα άτομα παροτρύνονται να συμμετέχουν και να εκφράζουν τις ιδέες τους για τις οποίες αν χρειαστεί δίνεται διευκρίνιση και μετά καταγράφονται και οργανώνονται σε κατηγορίες (Γιάνναρος, 2008 ; Ζαβλανός 2003).

Δήλωση οράματος

Η δήλωση οράματος πρέπει να περιέχει έννοιες απλές και ευκολονόητες εκφράσεις άρα η αποφυγή της πολυπλοκότητας ή η διατήρηση αυτής στα χαμηλότερα επίπεδα είναι απαραίτητη προϋπόθεση. Ο χρόνος για την εφαρμογή του εργαλείου εξαρτάται από τη γενική κατάσταση στην οποία βρίσκεται ο οργανισμός και από τις στρατηγικές αλλαγές που συμβαίνουν. Εφόσον γίνει διατύπωση οράματος εν συνεχεία εξετάζεται το νόημα που προσδίδουν σε αυτήν τα ενδιαφερόμενα μέλη. Αυτό εξαρτάται από τον τρόπο που το όραμα θα περάσει στα άτομα, με ποιο επικοινωνιακό σχέδιο θα γνωστοποιηθεί και θα γίνει επομένως αντιληπτό. Τα βήματα που χρειάζεται να ακολουθηθούν στο συγκεκριμένο εργαλείο είναι τα εξής: αρχικά, θα πρέπει να αναγνωρισθούν όλα τα ενδιαφερόμενα μέλη και κυρίως αυτοί που θεωρούνται κρίσιμοι για το μέλλον του οργανισμού. Εν συνεχεία θα πρέπει να οριστεί ένας χρονικός ορίζοντας στον οποίο αναμένουμε να δούμε την πραγματοποίηση αυτού του οράματος. Για κάθε συμμετέχοντα θα πρέπει να υπάρχει και αντίστοιχη δήλωση οράματος και επίσης να συμφωνούν όλα τα μέλη για αυτήν.

Τέλος το όραμα θα πρέπει να είναι επιτεύξιμο και να αποπνέει αισιοδοξία (Γιάνναρος, 2008).

Μοντέλο Μελέτης των Αποτυχιών-Λαθών και Ανάλυση Αποτελεσμάτων ή Μελέτη Αστοχίας ή Ανάλυση Αποτελέσματος Σφάλματος (Failure Model and Effect Analysis- FMEA)

Η τεχνική αυτή ανήκει στα εργαλεία τρίτου επιπέδου που έχουν ως κύριο σκοπό την καθοδήγηση για συνεχή βελτίωση (Ψωμάς, 2013). Η FMEA χρησιμοποιείται ευρέως στις βιομηχανίες κατασκευής στις διάφορες φάσεις του κύκλου ζωής των προϊόντων αλλά και πλέον ολοένα και περισσότερο στον τομέα των υπηρεσιών (Νταραμπέκης, 2011). Η Μελέτη Αστοχίας ορίζεται ως η μεθοδολογία ανάλυσης δυναμικών και πραγματικών προβλημάτων, τα οποία εμφανίζονται στα πρώιμα στάδια ανάπτυξης ενός προϊόντος ή παροχής μιας υπηρεσίας, κατά τα οποία είναι πολύ ευκολότερο για την εταιρία να προβεί σε κινήσεις βελτίωσης (Αρβανιτογιάννης, 2001). Η μέθοδος αυτή προσεγγίζεται από το τρίπτυχο Ενέργεια- Λάθη που προκύπτουν- Αποτελέσματα των Λαθών (Αποτυχίας) και αποτελεί μια τεχνική με βάση την οποία μπορούν να προβλεφθούν τα αρνητικά αποτελέσματα και οι συνέπειές τους (Κέφης, 2014). Μπορεί να εφαρμοστεί ώστε να γίνει κατανοητό τι μπορεί να γίνει λάθος σε μια διαδικασία ή ένα προϊόν. Με τη χρήση αυτής της μεθόδου είναι δυνατή η εύρεση προτάσεων για βελτίωση (Γιαννάκος, 2008). Είναι ένα ποιοτικό εργαλείο που χρησιμεύει στον καθορισμό προληπτικών στρατηγικών ποιότητας και αποτελεί επίσης μια μέθοδο συστηματική και δομημένη που βοηθάει στον προσδιορισμό των εν δυνάμει αστοχιών του συστήματος και στην εκτίμηση των αποτελεσμάτων και των συνεπειών των αναγνωρισμένων αστοχιών. Συγκεκριμένα, η μελέτη αστοχίας προσδιορίζει όλους τους τρόπους με τους οποίους μια αστοχία μπορεί να συμβεί, εκτιμά το αποτέλεσμα και τη σοβαρότητα αυτής και στη συνέχεια προχωράει σε διορθωτικές ενέργειες. Στόχος της επομένως είναι η αποτροπή των αστοχιών όχι μόνο η αναγνώρισή τους (Ψωμάς, 2013). Τα οικονομικά οφέλη από το FMEA προέρχονται από τη δυνατότητα του προσδιορισμού των τρόπων αστοχίας, πολύ νωρίτερα στη διαδικασία, όταν επομένως η εξέτασή τους στοιχίζει λιγότερο.

Υπάρχουν τέσσερις τύποι Μελέτης Αστοχίας : i) η Μελέτη Αστοχίας του Συστήματος (SFMEA), ii) η Μελέτη Αστοχίας του Σχεδιασμού (DFMEA), iii) η Μελέτη Αστοχίας της Παραγωγής (PFMEA), και iv) η Μελέτη Αστοχίας της Υπηρεσίας (SFMEA). Η Μελέτη Αστοχίας της Υπηρεσίας (Service Failure Mode and

Effects Analysis) εφαρμόζεται στην παροχή υπηρεσιών και αναλύει τους πιθανούς τρόπους αστοχίας της υπηρεσίας που οφείλονται σε ατέλειες της υπηρεσίας και εξετάζονται οι εξής παράγοντες: προσωπικό, εξοπλισμός, διαδικασία, υλικά, μετρήσεις, περιβάλλον (Αυλωνίτης, 2003).

Υπάρχει και μια ακόμη ξεχωριστή κατηγορία που ονομάζεται FMECA (Failure Mode and Effects Criticality Analysis) που εξετάζει κάθε πιθανό τρόπο αστοχίας και την επίδραση αυτής στο προϊόν ή την υπηρεσία πηγαίνοντας ένα βήμα πιο πέρα από το FMEA αφού εξετάζει τη σημαντικότητα της επίδρασης και των ενεργειών που πρέπει να ληφθούν ώστε να αντισταθμίσουν την επίδραση αυτήν. Μεταξύ των πολλαπλών θετικών αποτελεσμάτων που έχει η FMEA για έναν οργανισμό είναι η καλύτερη ποιότητα, η αυξημένη ικανοποίηση των πελατών, η βελτίωση της εικόνας και της ανταγωνιστικότητας, η υψηλότερη αξιοπιστία, η ασφάλεια και η μείωση του κόστους (Νταραμπέκης, 2011).

3.12 Ορισμός, χαρακτηριστικά και τύποι υπηρεσιών

Υπηρεσία είναι μια σειρά από ενέργειες που στοχεύουν στην ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη (Άννινος, 2002). Οι Zeithaml, Parasuraman και Malhotra (2000) σημειώνουν πώς υπάρχουν τέσσερα χαρακτηριστικά γνωρίσματα που διακρίνουν τις υπηρεσίες από τα αγαθά. Αυτά είναι το αδιαχώριστο (inseparability), η αϋλότητα (intangibility), η μεταβλητότητα (variability) και η αναλωσιμότητα (perishability).

Οι Χυτήρης και Άννινος (2015) αναφέρουν έξι χαρακτηριστικά των υπηρεσιών: την αϋλότητα (intangibility), τη συμμετοχή του πελάτη (customer participation), την ταυτόχρονη παραγωγή και κατανάλωση (simultaneity), την άμεση χρονική απαξίωση/αναλωσιμότητα (perishability), την ετερογένεια (heterogeneity) και τέλος τη μη ιδιοκτησία (nontransferable ownership). Το χαρακτηριστικό γνώρισμα του αδιαχώριστου είναι ταυτόσημο με την ταυτόχρονη παραγωγή και κατανάλωση και η μεταβλητότητα με την ετερογένεια.

Αναλυτικά, οι υπηρεσίες δεν έχουν φυσική υπόσταση, είναι άυλες και είναι δύσκολο για τον πάροχο να τις προσδιορίσει με σαφήνεια αλλά και για τον λήπτη δηλαδή τον πελάτη να τις αξιολογήσει. Εξαιτίας αυτής της δυσκολίας που προκύπτει στην αξιολόγηση της υπηρεσίας, το κράτος αναλαμβάνει το ρόλο να προστατεύσει τον

καταναλωτή, δίνοντας πιστοποίηση στους παρόχους η οποία βασίζεται στη συμμόρφωσή αυτών σε ορισμένα πρότυπα ποιότητας.

Ο πελάτης συμμετέχει στην παραγωγή της υπηρεσίας, με τις ιδέες, τις προτάσεις και τις απαιτήσεις του. Οι υπηρεσίες δεν αποθηκεύονται, είναι δηλαδή αναλώσιμες καθώς καταναλώνονται και παράγονται ταυτόχρονα, σε αυτό αναφέρεται ο όρος αδιαχώριστο. Επίσης η εξυπηρέτηση δεν αποθηκεύεται για τον επόμενο πελάτη άρα προκύπτει άμεση χρονική απαξίωση της υπηρεσίας που δίνεται.

Η ίδια υπηρεσία μπορεί να παρουσιάσει ετερογένεια ή μεταβλητότητα η οποία οφείλεται στο γεγονός ότι ο κάθε πελάτης αλλά και ο πάροχος δηλαδή ο υπάλληλος μιας υπηρεσίας είναι μια ξεχωριστή προσωπικότητα. Επομένως, είναι πολύ δύσκολο να υπάρχει ένας ενιαίος τρόπος εξυπηρέτησης αφού κάθε φορά αλλάζουν οι μεταβλητές που λαμβάνουν μέρος στην παροχή μιας υπηρεσίας, είτε αυτές μπορεί να είναι για παράδειγμα οι απαιτήσεις του πελάτη ή οι ικανότητες του υπαλλήλου που εξυπηρετεί. Τέλος, ο πελάτης μιας υπηρεσίας δε θεωρείται ιδιοκτήτης αλλά αγοράζει μόνο τα δικαιώματα χρήσης αυτής.

Υπάρχουν διάφοροι τύποι υπηρεσιών με βάση τις αλληλεπιδράσεις που λαμβάνουν μέρος κατά την εξυπηρέτηση του πελάτη. Είναι οι πρόσωπο με πρόσωπο (face-to-face) αλληλεπιδράσεις, οι απομακρυσμένες και οι τηλεφωνικές. Οι διαφορετικοί αυτοί τύποι αλληλεπιδράσεων μπορούν να επηρεάσουν τη συνολική αξιολόγηση της υπηρεσίας (Anim & Mensah, 2015).

3.13 Η μέτρηση και η διαχείριση της ποιότητας υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Η ποιότητα υπηρεσιών θεωρείται ένας δείκτης για τη μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών (Saberī και συν., 2015) και έχει προταθεί από τους Parasuraman, Zeithaml και Berry (1988) και από το Gronroos το 1983 και 1990 (όπ. αναφ. στο Saberī και συν., 2015). Οι Nitecki και Hernon (2000) ορίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών ως τη διαφορά μεταξύ των αντιλήψεων και προσδοκιών των πελατών σχετικά με τις υπηρεσίες. Η ικανοποίηση του πελάτη είναι μια συνάρτηση της απόκλισης που υπάρχει μεταξύ των αρχικών προσδοκιών του πελάτη και της αντίληψής που σχηματίζει εφόσον έχει λάβει την υπηρεσία (Churchill & Surprenant 1982 ; Oliver, R.L., 1977; Tse & Wilton, 1988). Κατά τον Κέφη (2014) η

σχετίζεται με τη μέτρηση και την εκτίμηση των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας των ιδρυμάτων (Becket & Brookes, 2008).

Η μέτρηση της ποιότητας μπορεί να γίνει είτε με ποιοτικούς είτε με ποσοτικούς δείκτες. Αυτό που χρειάζεται αρχικά να γίνει είναι να διαπιστωθεί η σημασία της ποιότητας από τη πλευρά του πελάτη και εν συνεχεία να οριστούν οι πιο σημαντικές διαστάσεις ποιότητας για τις οποίες έγινε αναφορά στο υποκεφάλαιο 3.7. Κατόπιν για κάθε σημαντική διάσταση να προσδιοριστούν τα επιμέρους στοιχεία της και να διαπιστωθεί η σημασία τους. Στη συνέχεια ζητείται από τους πελάτες να βαθμολογήσουν τις υπηρεσίες και έπειτα τα αποτελέσματα χρησιμοποιούνται για βελτίωση αλλά και για περαιτέρω στόχους ποιότητας. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι απαιτείται το ερωτηματολόγιο να περιέχει ερωτήσεις που εξασφαλίζουν την κατάλληλη άντληση πληροφοριών σχετικά με τις πιο σημαντικές διαστάσεις ποιότητας.

Κατά τους Edvardsson, Thomasson και Ovretveit (1994, όπ. αναφ.στον Άννινο 2002) η μέτρηση της ποιότητας πρέπει να απαντάει στο γιατί επιδιώκεται η μέτρηση της ποιότητας, τι, πώς και πότε θα μετρηθεί, ποιος θα μετρήσει την ποιότητα και πώς θα χρησιμοποιηθούν τα αποτελέσματα που θα προκύψουν.

Οι λόγοι που γίνεται η μέτρηση της ποιότητας είναι για να διαπιστωθεί το επίπεδο ποιότητας των υπηρεσιών ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος, να θεσπιστούν στόχοι ποιότητας και προτύπων, να αναγνωριστούν τα οφέλη από κάποιο πρόγραμμα ποιότητας ή να δοθούν υπηρεσίες στον πελάτη διαπιστώνοντας παράλληλα το τι εκείνος επιθυμεί.

Η μέτρηση γίνεται από το άτομο που κάνει την επεξεργασία των δεδομένων, με τη βοήθεια ίσως κάποιου ειδικού προσωπικού. Η εμπλοκή των εργαζομένων στη διαδικασία είναι ένας παράγοντας που επιδρά θετικά στη διαδικασία της μέτρησης. Τα αποτελέσματα μπορούν να δώσουν ανατροφοδότηση στο προσωπικό αλλά και να αποτελέσουν ένα μέσο αναγνώρισης και ανταμοιβής των προσπαθειών που κάνουν αυτά για να βελτιωθεί η ποιότητα (Άννινο, 2002).

Στα Πανεπιστήμια του Σικάγου, του Maryland και της Pennsylvania για τη βελτίωση της διοίκησης των Πανεπιστημίων ακολουθήθηκαν τα εξής βήματα: αρχικά εντοπίστηκαν οι διάφορες διοικητικές διαδικασίες κατόπιν έγιναν διάφορες μετρήσεις ποιότητας αυτών που σχετίζονταν με το βαθμό ικανοποίησης των πελατών, με το

χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση κ.ά. Αν υπήρχαν προβλήματα τότε σχηματιζόταν μια ομάδα η οποία αναλάμβανε την εισαγωγή της ολικής ποιότητας ενώ παράλληλα είχε την υποχρέωση να εκπαιδεύσει το προσωπικό στις αρχές και στα εργαλεία της ΔΟΠ. Εν συνεχεία προχώρησαν σε πρόσληψη φορέα που υποστήριξε τη διευκόλυνση των διαδικασιών και την εισαγωγή της ΔΟΠ. Ο πρόεδρος ήταν υπεύθυνος για την παρακολούθηση και τη μέτρηση των βελτιώσεων σε περιοχές κλειδιά. Σε καθορισμένο χρόνο έπρεπε να δίνεται αναφορά στον πρόεδρο σχετικά με την πρόοδο. Η ομάδα συγκέντρωσε πληροφορίες από φοιτητές, καθηγητές και άλλους μέσω ερωτηματολογίων, συνεντεύξεων κλπ. Η επιτυχία της εισαγωγής της ΔΟΠ, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη συνεργασία της διοίκησης του Πανεπιστημίου με την εταιρεία που υλοποιεί τη φιλοσοφία της ΔΟΠ (Ζαβλανός, 2003).

3.14 Μοντέλα, πρότυπα και βραβεία ποιότητας υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Η υπάρχουσα βιβλιογραφία δείχνει ότι υπάρχουν κυρίως δύο βασικά ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν στην προσπάθεια ανάπτυξης ενός οργάνου για τη μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αυτά είναι η λειτουργικότητα της δομής των υπηρεσιών ποιότητας και ο προσδιορισμός των κατάλληλων διαστάσεων ποιότητας της υπηρεσίας.

Η μέτρηση της ποιότητας γίνεται με διάφορα βραβεία, πρότυπα και μοντέλα ποιότητας που αναλύουν τη συγκεκριμένη έννοια σε επιμέρους συνιστώσες ώστε να μπορούν οι οργανισμοί με συστηματικό και μεθοδικό τρόπο να ελέγχουν και να βελτιώνουν τις υπηρεσίες τους (Κουτόβα, 2014). Στον παρακάτω πίνακα γίνεται μια παρουσίαση κάποιων από αυτών.

Πίνακας 3.5 Μοντέλα, πρότυπα και βραβεία ποιότητας που έχουν εφαρμοστεί διεθνώς στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

Μοντέλο	Περιγραφή
ΔΟΠ	Μία ολοκληρωμένη προσέγγιση της διαχείρισης ποιότητας, η οποία απαιτεί τη συνεισφορά όλων των συμμετεχόντων στον οργανισμό ώστε να εργαστούν για μακροπρόθεσμα οφέλη για αυτούς και για την κοινωνία συνολικά (Becket & Brookes, 2008).

<p>EFQM μοντέλο αριστείας (European Foundation for Quality Management)</p>	<p>Είναι ένα εργαλείο που αποσκοπεί στη μακροπρόθεσμη επίτευξη των στόχων ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος χρησιμοποιώντας στρατηγικές αποφάσεις που κινούνται στα πλαίσια της ΔΟΠ.</p> <p>Το μοντέλο EFQM βασίζεται σε δύο βασικούς άξονες: τους enablers και τα results. Οι enables είναι αυτά που υποκινούν τις αλλαγές και τις εξελίξεις σε έναν οργανισμό και τα results είναι τα αποτελέσματα από τη λειτουργία του οργανισμού. Οι παραπάνω άξονες χωρίζονται σε 9 συνολικά κριτήρια. Οι enables σε 5 κριτήρια που είναι: α. ηγεσία β. η διοίκηση ανθρωπίνου δυναμικού γ. η πολιτική και στρατηγική δ. οι πηγές και ε. οι διαδικασίες ενώ τα results σε 4 κριτήρια που είναι: α. η ικανοποίηση του πελάτη β. η ικανοποίηση των εργαζομένων γ. η κοινωνική επίδραση και δ. τα αποτελέσματα του οργανισμού (Ζαβλανός, 2003 ; Καζιάνης, 2007).</p> <p>Το μοντέλο παραμετροποιεί και ποσοτικοποιεί τα προαναφερθέντα κριτήρια και με βάση σύγκρισης την αρχική εικόνα του οργανισμού αποβλέπει σε μια συνεχή βελτίωση (Καζιάνης, 2007).</p>
<p>BSC (Balanced scorecard)</p>	<p>Σύμφωνα με τους Kaplan και Norton (1996; 2001 όπ. αναφ στο Οικονομίδου, 2015) είναι ένα ΣΜΑ (Σύστημα Μέτρησης Απόδοσης), σύστημα στρατηγικής διαχείρισης και εργαλείο επικοινωνίας. Οι 4 διαστάσεις μέτρησης είναι: η χρηματοοικονομική προοπτική, η προοπτική του πελάτη, η προοπτική των εσωτερικών διαδικασιών και η προοπτική μάθησης και ανάπτυξης.</p>
<p>National Malcolm Baldrige award</p>	<p>Βασίζεται σε ένα πλαίσιο απόδοσης αριστείας που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους οργανισμούς για να βελτιώσουν τις επιδόσεις τους. Επτά κατηγορίες κριτηρίων: ηγεσία, στρατηγικός σχεδιασμός, εστίαση στους πελάτες και στην αγορά, μέτρηση ανάλυση και διαχείριση της γνώσης, εστίαση στους ανθρώπινους πόρους, διαχείριση της διαδικασίας και αποτελέσματα (Becket & Brookes, 2008).</p>
<p>ISO 9000 series (International Organization for Standardization- Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης)</p>	<p>Διεθνές πρότυπο για τα γενικά συστήματα διασφάλισης ποιότητας που ασχολούνται με τη συνεχή βελτίωση μέσω της προληπτικής δράσης. (Becket & Brookes, 2008). Στην Ελλάδα, το κύριο όργανο προαγωγής και εφαρμογής της τυποποίησης είναι ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης Α.Ε. (Κουτόβα, 2014).</p>

Επιχειρηματική διαδικασία ανασχεδιασμός	Σύστημα για ενεργοποίηση του ανασχεδιασμού των επιχειρηματικών διαδικασιών, συστημάτων και δομών ώστε να επιτυγχάνονται καλύτερες επιδόσεις. Αφορά την αλλαγή σε πέντε στοιχεία: τη στρατηγική, τις διεργασίες, την τεχνολογία, την οργάνωση και την κουλτούρα (Becket & Brookes, 2008).
SERVQUAL (Service Quality)	Όργανο που έχει σχεδιαστεί από τους Parasuraman και συν. (1985;1988) για τη μέτρηση των αντιλήψεων και των προσδοκιών των καταναλωτών όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών σε πέντε διαστάσεις: την αξιοπιστία (reliability), την απτότητα (tangibility), την ανταπόκριση (responsiveness), την εγγύηση (assurance), την κατανόηση (empathy) και εντοπίζει πού υπάρχουν κενά (Becket & Brookes, 2008 ; Τσολάκη, 2009).
HEDPERF (Higher Education Performance)	Όργανο που μετράει πέντε διαστάσεις ποιότητας υπηρεσιών: μη ακαδημαϊκές πτυχές, ακαδημαϊκές, φήμη και κύρος, πρόσβαση και ζητήματα προγράμματος σπουδών (Τσολάκη, 2009).
CEQ (Course Experience Questionnaire)	Αξιολογεί τις αντιλήψεις των φοιτητών για τη διδασκαλία και την εκμάθηση μετά την ολοκλήρωση προγράμματος σπουδών (Τσολάκη, 2009).
HESQUAL	Ανάπτυξη ενός ιεραρχικού μοντέλου που μετράει πέντε διαστάσεις ποιότητας: τη διαχείριση ποιότητας, την ποιότητα του φυσικού περιβάλλοντος, τον πυρήνα της εκπαιδευτικής ποιότητας, την ποιότητα των υποστηρικτικών υπηρεσιών και τη μετασχηματιστική ποιότητα (Teeroovengadum, Kamalanabhan & Seebaluck, 2016).
HEGAM	Το μοντέλο αποτελείται από τρία επίπεδα στα οποία περιλαμβάνονται οκτώ βασικά κριτήρια: πρόγραμμα σπουδών, προσωπικό, προοπτικές καριέρας, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, υπηρεσίες βιβλιοθήκης, υποδομές, διοικητικές υπηρεσίες και τοποθεσία (Noaman και συν., 2013).

Πηγή: Προσαρμογή από Becket & Brookes, 2008

Στον παραπάνω πίνακα περιλαμβάνονται και βραβεία ποιότητας εκτός από τα μοντέλα και τα διεθνή πρότυπα ποιότητας, η θέσπιση των οποίων ήταν αναγκαία για την επιβίωση και την ανάπτυξη των οργανισμών καθώς αποβλέπουν στους παρακάτω σκοπούς: α. στη συνειδητοποίηση της σημασίας που έχει η ποιότητας για την αποτελεσματικότητα και την ανταγωνιστικότητα, β) την αναγνώριση και επιβράβευση των οργανισμών που έχουν τις καλύτερες επιδόσεις στην ποιότητα και

γ) την διαφήμιση και προβολή των οργανισμών με την κατάλληλη πολιτική και στρατηγική σε θέματα ποιότητας, ώστε να αποτελέσουν παραδείγματα προς μίμηση για τους υπόλοιπους (Δερβιτσιώτης, 2005).

3.15 Το ευρωπαϊκό πλαίσιο για την ποιότητα στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση: η περίπτωση της Ελλάδας

Το 1999 με τη συνθήκη της Μπολόνια άνοιξε ο δρόμος προς την αναβάθμιση της ανώτερης παιδείας των χωρών της Ε.Ε. μέσα από συγκρίσιμα κριτήρια και μεθοδολογίες. Στις βασικές αρχές του μοντέλου Μπολόνια περιλαμβάνονται η διασφάλιση της ποιότητας, των ενδιαφερόντων της κοινωνίας και της ποιότητας των ακαδημαϊκών προγραμμάτων. Επίσης η εφαρμογή κανόνων, μεθόδων και αρχών ποιότητας των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, η προβολή αυτών στο εσωτερικό και εξωτερικό, η προβολή της αξιοπιστίας τους στο κοινό και τους επενδυτές και τέλος οι αποδοτικές και αποτελεσματικές δομές οργάνωσης για την ανάπτυξη ακαδημαϊκών προγραμμάτων. Σκοπός αυτών των αρχών είναι η βελτίωση της ποιότητας των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων ώστε να ικανοποιούν τις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών, η αναβάθμιση των γνώσεων που παρέχονται στους φοιτητές, η εδραίωση της αυτονομίας των ιδρυμάτων, η εφαρμογή κριτηρίων ποιότητας στην καθημερινή τους λειτουργία, ο έλεγχος από εξωτερικούς φορείς και η δημοσίευση των αποτελεσμάτων (Ακριβός & Ψαρόπουλος, 2008).

Στην έκθεση της ευρωπαϊκής επιτροπής στις Βρυξέλλες το 2009 σχετικά με την πρόοδο που έχει σημειωθεί όσον αφορά τη διασφάλιση ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση σημειώνεται ότι η σύσταση του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου το 2006 είχε σκοπό να ενθαρρύνει τα ιδρύματα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης να εισαγάγουν ή να αναπτύξουν εσωτερικά συστήματα διασφάλισης ποιότητας καθώς και να ζητήσει από τους οργανισμούς διασφάλισης ή διαπίστευσης ποιότητας να εφαρμόσουν τα ευρωπαϊκά πρότυπα και τις κατευθυντήριες γραμμές για τη διασφάλιση της ποιότητας τα οποία εγκρίθηκαν το 2005 και αποτελούνται από τρία μέρη. Αυτά είναι: α) τα πρότυπα για την εξωτερική αξιολόγηση των ιδρυμάτων και των προγραμμάτων τους από τους οργανισμούς, β) τα πρότυπα που εφαρμόζονται στους ίδιους τους οργανισμούς διασφάλισης ποιότητας και γ) οι αρχές συστήματος της εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας. Το ενδιαφέρον και η ευαισθητοποίηση σχετικά με τα πρότυπα ποιότητας διαφέρει από χώρα σε χώρα. Παρόλα αυτά όμως το σημαντικό

είναι πώς έχει αποκτηθεί σημαντική εμπειρία μέσα από την εφαρμογή τους. Χιλιάδες άτομα όπως φοιτητές, προσωπικό Τριτοβάθμιων Ιδρυμάτων, εκπρόσωποι από τις επιχειρήσεις, την κοινωνία και εμπειρογνώμονες έχουν συμμετάσχει σε διαδικασίες αυτοαξιολόγησης ή ήταν μέλη ομάδων αξιολόγησης ή έδωσαν συνέντευξη στο πλαίσιο των επισκέψεων αξιολόγησης. Αξίζει να σημειωθεί το γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια έχει αυξηθεί η συμμετοχή του φοιτητών στη διασφάλιση ποιότητας καθώς αποτέλεσε απαίτηση στον ευρωπαϊκό χώρο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Πολλά ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ευρώπη διαμόρφωσαν τα εσωτερικά τους συστήματα αξιολόγησης και το πνεύμα ποιότητας μέσα από τη μεταξύ τους συνεργασία, την αμοιβαία βοήθεια αλλά και την συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking).

Σύμφωνα με ανάλογη έκθεση της ευρωπαϊκής επιτροπής στις Βρυξέλλες το 2014 πάνω από το 75% των ιδρυμάτων διαθέτουν δημόσια στρατηγική για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας και στις χώρες Τσεχία, Δανία, Ισπανία, Ιταλία, Φιλανδία, Λουξεμβούργο και Ολλανδία το ποσοστό φτάνει το 100%. Οι σπουδαστές συμμετέχουν ενεργά ή είναι ισότιμοι εταίροι στη διασφάλιση ποιότητας σε 17 χώρες το 2012 συγκριτικά με 9 χώρες το 2009. Ακόμη η δημοσίευση των αποτελεσμάτων της διασφάλισης ποιότητας συμβάλει στη βελτίωση της ποιότητας και στην οικοδόμηση της εμπιστοσύνης και της διαφάνειας εν αντιθέσει με τη δημοσίευση μόνο των θετικών αξιολογήσεων η οποία δε βοηθάει (<http://eur-lex.europa.eu/>).

Ο Νόμος 3374/2005 αφορά την Αρχή Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (ΑΔΙΠ). Πρόκειται για μια ανεξάρτητη εποπτική και συντονιστική αρχή της οποίας αποστολή είναι η διασφάλιση υψηλής ποιότητας στα ελληνικά Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. Συγκεκριμένα, παρέχει οδηγίες για τη διαδικασία αξιολόγησης αλλά και εποπτεύει, συντονίζει και υποστηρίζει όλες τις διαδικασίες αξιολόγησης που ακολουθούνται στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της Ελλάδας (<http://www.adip.gr/gr/index.php>).

Σύμφωνα με το άρθρο 3 του Ν. 3374/2005 τα κριτήρια και οι δείκτες αξιολόγησης της ανώτατης εκπαίδευσης είναι α) ως προς την ποιότητα του διδακτικού έργου, β) ως προς την ποιότητα του ερευνητικού έργου γ) ως προς την ποιότητα των προγραμμάτων σπουδών και δ) ως προς την ποιότητα των λοιπών υπηρεσιών όπως

είναι για παράδειγμα η αποτελεσματικότητα των διοικητικών υπηρεσιών και η αξιοποίηση των ΤΠΕ.

Αναφορικά με τη θέση της Ελλάδας στον Ευρωπαϊκό Χώρο της Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΧΑΕ) σύμφωνα με την έκθεση που δημοσιεύτηκε το 2015 από την ΕΕ στο πλαίσιο υλοποίησης της Διαδικασίας της Μπολόνια με τίτλο: The European Higher Education Area in 2015: Bologna Process Implementation Report προκύπτει ότι η Ελλάδα χρειάζεται να καταβάλει μεγαλύτερη προσπάθεια στο μέλλον.

Συγκεκριμένα με βάση τους 13 δείκτες ελέγχου της εφαρμογής του ΕΧΑΕ στα κράτη μέλη, η Ελλάδα εμφανίζεται να εφαρμόζει πλήρως 3 δείκτες. Αυτοί είναι η πρόσβαση στον επόμενο κύκλο, η εφαρμογή του ECTS και η εφαρμογή του παραρτήματος διπλώματος. Σχεδόν πλήρως εφαρμόζει 1 δείκτη, την εφαρμογή του εθνικού πλαισίου προσόντων. Ενώ φαίνεται να μην εφαρμόζει καθόλου 4 δείκτες. Αυτοί είναι η εφαρμογή της ανοικτότητας της διασυννοριακής δράσης διασφάλισης της ποιότητας με βάση τις Αρχές που είναι εγγεγραμμένες στο EQAR (European Quality Assurance Register), η αναγνώριση της προγενέστερης μάθησης, η φορητότητα των δημόσιων ενισχύσεων και δημοσίων επιδοτούμενων δανείων και η οικονομική ενίσχυση κινητικότητα για φοιτητές με αναπηρία. Εν συνεχεία, φαίνεται να μην εφαρμόζει σχεδόν καθόλου τους ακόλουθους 3 δείκτες, το επίπεδο ανάπτυξης ενός εξωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας, το επίπεδο φοιτητικής συμμετοχής στην εξωτερική αξιολόγηση του συστήματος ανώτατης εκπαίδευσης, το επίπεδο διεθνούς συμμετοχής στην εξωτερική διασφάλιση ποιότητας και τα μέτρα για τη στήριξη της συμμετοχής για φοιτητές με αναπηρία ενώ για έναν δείκτη δε δίνει στοιχεία και αυτός είναι η εφαρμογή του 1^{ου} και 2^{ου} κύκλου σπουδών (Σταμέλος, 2016).

3.16 Η συμβολή του ανθρώπινου παράγοντα στην ποιότητα των υπηρεσιών

Οι πιο επιτυχημένοι οργανισμοί μοιράζονται μια βασική τους φιλοσοφία και αυτή είναι η εκτίμηση και η επένδυση στους υπαλλήλους τους (Al-Omoush και συν., 2015).

Η εξέλιξη και η φύση των ΤΠΕ έχουν δημιουργήσει την επιτακτική ανάγκη για σημαντική αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού. Μία πολύ σημαντική παράμετρος επιτυχίας της ΔΟΠ αποτελεί η άρτια εκπαίδευση και κατάρτιση των ατόμων, τα οποία ωθούνται από κίνητρα, όπως είναι η ελεύθερη έκφραση των

απόψεων, η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, οι ηθικές απολαβές κ.ά. Η ποιότητα επιτυγχάνεται μόνο μέσω ανθρώπων, αναφέρει ο Gary Tooker, αντιπρόεδρος της CEO της Motorola ενώ ο Hisao Yuasa της Ricoh Corporation θεωρεί πώς αν δεν είναι ευχαριστημένοι οι ίδιοι οι εργαζόμενοι σε έναν οργανισμό τότε δεν μπορούν να κάνουν με τη σειρά τους ευχαριστημένους τους πελάτες. Υπάρχει μια αμφίδρομη σχέση μεταξύ των εργαζομένων και την πελατών. Η ικανοποίηση που λαμβάνουν οι μεν αντανακλάται στους δε και αντιστρόφως. Ο Jack Schnitzius της Johnson Matthey τόνισε ότι είναι ευθύνη να προσφέρεται στο εργατικό δυναμικό η καλύτερη εκπαίδευση και ο καλύτερος εξοπλισμός ώστε να βελτιώνεται συνεχώς και ανεμπόδιστα και να εστιάζει εν συνεχεία την προσοχή του στην ικανοποίηση των πελατών (Κέφης, 2014).

Ο Δερβιτσιώτης (2005) αναφέρει 6 βασικούς μοχλούς βελτίωσης του ανθρώπινου δυναμικού, αυτοί είναι:

- 1) η εστίαση στην αποστολή και στις αξίες του οργανισμού. Αυτό προϋποθέτει συναντήσεις και ανταλλαγή απόψεων με τους εργαζομένους ώστε να διατυπώνονται ξεκάθαρα οι ανάγκες που ένας οργανισμός καλείται να καλύψει και οι βασικοί σκοποί του στην εξυπηρέτηση των πελατών.
- 2) η έμφαση στις συνεχείς βελτιώσεις σε όλα τα επίπεδα. Τεχνολογία, επικοινωνία και εργαζόμενοι είναι αυτοί που γνωρίζουν περισσότερο από κάθε άλλον με ποιους τρόπους μπορεί να βελτιωθεί η εξυπηρέτηση των πελατών κ.ά.
- 3) η αύξηση της συμμετοχής των εργαζομένων σε κύκλους ποιότητας, με ειδικές ομάδες βελτίωσης κ.ά. είναι απαραίτητη προκειμένου να αξιοποιηθούν οι γνώσεις και η πείρα τους στην προσπάθεια για συνεχή βελτίωση.
- 4) η εξουδετέρωση των εμποδίων ή φραγμών, όπως είναι οι ελλειψείς γνώσεις ή δεξιότητες, ο ακατάλληλος εξοπλισμός, η έλλειψη αναγνώρισης για καλές επιδόσεις, η ελλιπής παροχή κινήτρων κ.ά.
- 5) η μέτρηση των αποτελεσμάτων μέσω διαφόρων μεθόδων που είναι αποδεκτές από τους εργαζομένους και η δίκαιη κατανομή ωφελειών. Τυχόν ατέλειες στο σύστημα μέτρησης δεν οδηγούν σε απόρριψή του ιδιαίτερα δε όταν αυτό είναι ευρέως αποδεκτό από τους εργαζομένους και συνδέει την απόδοση με τους στόχους του οργανισμού για καλύτερη ποιότητα, καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών κ.ά.

6) η αναγνώριση και η επιβράβευση των καλών πρακτικών ώστε να διασφαλίζεται η επιτυχή συνέχιση της συμμετοχής των εργαζομένων στην επίτευξη των στόχων του οργανισμού.

Το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο από τη ανώτερη διοίκηση με δυο βασικούς τρόπους. Αρχικά με την προσαρμογή της φιλοσοφίας και των αρχών της ΔΟΠ μέσα στις λειτουργίες του τμήματος και τη χρήση του τμήματος ως βάση ώστε να αναπτυχθεί η νοοτροπία της ολικής ποιότητας σε ολόκληρο τον οργανισμό. Δεύτερον το τμήμα του ανθρώπινου δυναμικού με την υποστήριξη της ανώτερης διοίκησης μπορεί να υιοθετήσει τις διαδικασίες για την εφαρμογή της ΔΟΠ ώστε να αποτελέσουν αναπόσπαστο κομμάτι της και μέσα από τη συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη να οδηγηθεί όλος ο οργανισμός σε μια αλλαγή κουλτούρας (Βαρβάτου, 2016).

3.17 Η συμβολή των ΤΠΕ στην ποιότητα των υπηρεσιών

Η πληροφοριακή τεχνολογία έχει επηρεάσει καθοριστικά το σχεδιασμό της διαδικασίας των υπηρεσιών. Ανάλογα με το πώς αξιοποιείται καθορίζει και σε σημαντικό βαθμό την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα, την αξία ενός οργανισμού ή επιχείρησης και την ικανοποίηση του πελάτη. Η παροχή υπηρεσιών μέσω της τεχνολογίας στο χώρο του διαδικτύου, δηλαδή αυτό που ονομάζουμε ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services) αποτελούν τους καθοριστικούς παράγοντες επιτυχίας ή αποτυχίας των επιχειρήσεων ή οργανισμών που τις υιοθετούν. Συγκριμένα η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι η παροχή υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών δικτύων. Άλλοι χρησιμοποιούν τον όρο ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services) συμπεριλαμβάνοντας και τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω ηλεκτρονικών μέσων και τεχνολογιών (ICTs), εκτός του διαδικτύου. Σύμφωνα με τον Παπαϊωάννου (2014) αποτελεί μια έννοια πελατοκεντρική. Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι προσβάσιμη μέσω ηλεκτρονικών δικτύων και προσβάσιμη από τα άτομα μέσω του Διαδικτύου. Είναι ένα διαδραστικό περιεχόμενο με επίκεντρο την εξυπηρέτηση του πελάτη (Kim-Soon και συν., 2014). Ο χώρος όπου παρέχονται είναι διαφορετικός από το φυσικό, παραδοσιακό και στοχεύουν στην προσέλκυση, διατήρηση πελατών και γενικά στη δημιουργία μιας θετικής εμπειρίας για αυτούς (Χυτήρης & Άννινος, 2015).

Η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών συμβολίζεται με τα αρχικά QoS (Quality of Service) (Παπαϊωάννου, 2014). Η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ορίζεται ως μια γενική αξιολόγηση της απόδοσης των υπηρεσιών (Santos, 2003) και αναφέρεται στην ποιότητα αλληλεπίδρασης πελάτη-οργανισμού ή επιχείρησης (π.χ. ευκολία χρήσης, λειτουργικότητα) και φυσικά στο αποτέλεσμα από την ηλεκτρονική συναλλαγή (Χυτήρης & Άννινος, 2015).

Γενικά οι διαδικασίες παροχής υπηρεσιών μέσω του web αποτελούν υπηρεσίες και χαρακτηρίζονται ως ποιοτικές όταν η αντίληψη που διαμορφώνει ο πελάτης προσεγγίζει τις προσδοκίες του (Στειακάκης, 2004).

Και οι δύο έννοιες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποτελούν ένα θέμα με αυξανόμενο ενδιαφέρον για την έρευνα. Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαφορετική από την παραδοσιακή υπηρεσία καθώς βασίζεται στη διαδραστικότητα των πληροφοριών μεταξύ των πελατών και των παρόχων υπηρεσιών (Li & Suomi, 2009).

Υπάρχει μια κίνηση για ανάπτυξη περισσότερων υπηρεσιών όπως οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Υπάρχουν πολλές πρωτοβουλίες για τη δρομολόγηση νέων δημοσίων ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου στους πολίτες, τόσο σε εθνικό όσο και σε Ευρωπαϊκό επίπεδο (Lindell, Lind & Forsgren, 2006).

Αυτό οφείλεται στην ταχύτατη ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών που ανέτρεψε τα παραδοσιακά μοντέλα επικοινωνίας και οδήγησε σε αυξημένες απαιτήσεις και προσδοκίες από τους πολίτες για ποιοτικότερες και φθηνότερες διοικητικές υπηρεσίες. Η χρήση των ΤΠΕ διευκόλυνε την εισαγωγή και διαχείριση των αλλαγών στη Δημόσια Διοίκηση αίροντας την απομόνωσή της, χάρη στις νέες υποδομές και βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής με τον περιορισμό της γραφειοκρατίας. Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών για την εξυπηρέτηση του πολίτη αλλά και για την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη θα πρέπει να συνοδεύονται από τη λειτουργία ενός συνολικού Συστήματος Ποιότητας για τη διοίκηση καθώς η ύπαρξή του θα αντιμετωπίσει τυχόν υφιστάμενα προβλήματα και δυσλειτουργίες κατά την παροχή για παράδειγμα υπηρεσιών προς τον πολίτη. Ακόμη θα ορίσει με σαφήνεια τους στόχους και τη στρατηγική που πρέπει να ακολουθήσει ένας οργανισμός ώστε να έχει τα αναμενόμενα θετικά αποτελέσματα. Με αυτό τον τρόπο θα αξιοποιηθούν όλοι οι διαθέσιμοι πόροι πλήρως, θα οριοθετηθούν συγκεκριμένες διαδικασίες με στόχο τη

βελτίωση της απόδοσης σε όλους τους τομείς και θα τεθούν στόχοι συγκεκριμένοι προς επίτευξη (Χριστόδουλος & Ψαρόπουλος 2008).

Τα πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μπορούν να συνοψιστούν στα εξής: α) εξοικονόμηση χρόνου και χρημάτων β) εύκολη πρόσβαση στις πληροφορίες των υπηρεσιών των οργανισμών γ) αυτοματοποίηση διαδικασιών δ) μείωση κόστους ε) ευελιξία στ) ικανοποίηση των άμεσα ενδιαφερόμενων και ζ) ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, παραγωγικότητας και αποδοτικότητας (Γιαννοπούλου, 2006). Ακόμη ο Ζαβλανός (2006) αναφέρει την ενδυνάμωση του πελάτη μέσω της αυτοματοποίησης και την ενδυνάμωση πληροφοριοδότησης των υπαλλήλων καθιστώντας τους ικανούς να παρέχουν άριστες υπηρεσίες στους πελάτες.

Εν κατακλείδι η τεχνολογία των πληροφοριών έχει εισαχθεί σε όλους τους οργανισμούς παρεχόμενων υπηρεσιών και για να αποδώσει πρέπει να είναι αποδεκτή από όλους και οι πληροφορίες να είναι έγκυρες, ακριβείς, αξιόπιστες και ασφαλείς.

3.18 Ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες για τις ΤΠΕ

Το σχέδιο δράσης eEurope 2002, προέβλεπε κάποιες δράσεις με στόχο να γίνει η Ευρωπαϊκή Ένωση η δυναμικότερη και ανταγωνιστικότερη οικονομία της γνώσης έως το 2010. Αυτές οι δράσεις στόχοι αφορούσαν το φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο, την επένδυση σε άτομα και δεξιότητες και την τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου. Συγκεκριμένα το σχέδιο δράσης έδινε προτεραιότητα μεταξύ άλλων στη βελτίωση της χρήσης των ηλεκτρονικών δικτύων για τους φοιτητές και τους ερευνητές, τη διάθεση δικτυακών εκπαιδευτικών υπηρεσιών και πλατφορμών μάθησης για εκπαιδευτικούς, γονείς και μαθητές, εκπαίδευση του διδακτικού προσωπικού στις νέες τεχνολογίες και ένταξη των ΤΠΕ στα σχολικά προγράμματα. Επίσης, προέβλεπε εγκατάσταση σε δημόσιους χώρους τερματικών πρόσβασης στο Διαδίκτυο και ευρεία ηλεκτρονική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:l24226a>).

Σε ανακοίνωσή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το πρόγραμμα εργασίας του 2015 με τίτλο «Νέο ξεκίνημα», σημειώνει μεταξύ άλλων το γεγονός ότι η Ευρώπη πρέπει να πρωτοπορήσει στην ψηφιακή επανάσταση για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η στρατηγική που θα υιοθετηθεί θα εστιάζεται στην οικοδόμηση ψηφιακής οικονομίας, την προώθηση ηλεκτρονικής κοινωνίας, την άρση των περιορισμών, τη διασφάλιση

της πρόσβασης και της συνδετικότητας και τις επενδύσεις σε έρευνα και καινοτομία παγκόσμιας κλάσης για τις ΤΠΕ (http://ec.europa.eu/atwork/pdf/cwp_2015_el.pdf).

Στις 12 Ιουνίου 2015, το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης ενέκρινε γενική προσέγγιση σχετικά με ένα πρόγραμμα υποστήριξης των κρατών μελών ISA² για τα έτη 2016-2020 ύψους 131 εκατομμυρίων ευρώ που στοχεύει στην παροχή διαλειτουργικών ψηφιακών υπηρεσιών ώστε να εξασφαλιστεί η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των ευρωπαϊκών δημοσίων διοικήσεων αλλά και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το πρόγραμμα θα στηρίξει ενέργειες για την αξιολόγηση, τη βελτίωση και την αξιοποίηση των υφισταμένων λύσεων και την ανάπτυξη νέων, καθώς και ενέργειες που αξιολογούν τις επιπτώσεις της νομοθεσίας της ΕΕ στα πλαίσια των ΤΠΕ ή που συμβάλλουν στον εντοπισμό κενών στη νομοθεσία που παρεμποδίζουν τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των ευρωπαϊκών διοικήσεων (<http://www.consilium.europa.eu/el/press/press-releases/2015/06/12-digital-services-interoperability-programme-isa2/>).

3.19 Η θέση των ΤΠΕ στην Ελλάδα με βάση ερευνητικά πορίσματα

Σύμφωνα με τα ευρήματα της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας (<http://www.statistics.gr>) σε έρευνα για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα στην Ελλάδα 1 στους 2, ηλικίας 16-74 ετών, χρησιμοποίησε τη χρονική περίοδο Απριλίου 2014- Μαρτίου 2015, για προσωπική χρήση τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Καταγράφηκε μια αύξηση 2,9 % στο ποσοστό του πληθυσμού που έκανε χρήση αυτών σε σχέση με το ποσοστό που καταγράφηκε ένα χρόνο πριν. Στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνεται κάθε συναλλαγή των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου για προσωπική χρήση όπως είναι οι συναλλαγές αναφορικά με επίσημα έγγραφα (πιστοποιητικά κλπ.) με τις υπηρεσίες εκπαίδευσης (πληροφόρηση και εγγραφή σε ανώτατα και ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα, δημόσιες βιβλιοθήκες κλπ.). Τα παραπάνω στοιχεία είναι αντιπροσωπευτικά του κατά πόσο οι ΤΠΕ έχουν γίνει αναπόσπαστο μέρος της εξυπηρέτησης των πολιτών.

Παρόλη την αύξηση της χρήσης των ΤΠΕ που παρατηρήθηκε στην προηγούμενη έρευνα που είναι κάτι πολύ ενθαρρυντικό, στον αντίποδα βρίσκονται τα αποτελέσματα της έκθεσης Global Information Technology Report 2016

<https://www.weforum.org/reports/the-global-information-technology-report-2016/>), όπου η Ελλάδα βρίσκεται στην 70ή θέση ανάμεσα σε 139 χώρες στο Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας 2016 (Networked Readiness Index 2016). Η Ελλάδα βρίσκεται στην τελευταία θέση μεταξύ των 28 χωρών-μελών της ΕΕ. Ο δείκτης αυτός αξιολογεί την ετοιμότητα μιας χώρας να καρπωθεί τα θετικά των ΤΠΕ και να κεφαλαιοποιήσει τις ευκαιρίες από την ψηφιακή επανάσταση. Ο γενικός δείκτης περιλαμβάνει επιμέρους δείκτες σε τέσσερα πεδία: περιβάλλον (πολιτικό, κανονιστικό, επιχειρηματικό, καινοτομικό), ετοιμότητα (υποδομές, οικονομική προσιτότητα, δεξιότητες), χρήση (προσωπική, επαγγελματική, κυβερνητική) και επιπτώσεις (οικονομικές, κοινωνικές).

Ο σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας (<http://news.in.gr/science-technology/article/?aid=1500088787>), ανέφερε ότι τα απογοητευτικά στοιχεία για την Ελλάδα τονίζουν την άμεση ανάγκη μιας ψηφιακής στρατηγικής ώστε η χώρα να αξιοποιήσει πλήρως το ψηφιακό μετασχηματισμό της οικονομίας και της κοινωνίας, ανατρέποντας τη ψηφιακό έλλειμμα το οποίο υπάρχει σήμερα.

Ενδεικτικά αναφέρουμε κάποιους σημαντικούς δείκτες με ιδιαίτερο ενδιαφέρον και τη θέση της Ελλάδας αναφορικά με αυτούς. Όσον αφορά την ποιότητα του εκπαιδευτικού συστήματος και συγκεκριμένα στο πόσο καλά μια χώρα ανταποκρίνεται στις ανάγκες μιας ανταγωνιστικής οικονομίας η Ελλάδα βρίσκεται στην θέση 114 ανάμεσα στο σύνολο 139 χωρών. Στην ποιότητα διοίκησης σχολείων στη θέση 88. Στην διαθεσιμότητα των τελευταίων νέων τεχνολογιών στη θέση 56. Στην ικανότητα καινοτομίας στη θέση 111. Σε ότι αφορά το βαθμό στον οποίο οι ΤΠΕ δίνουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε βασικές υπηρεσίες η Ελλάδα βρίσκεται στη θέση 82. Σε ότι αφορά τη χρήση των ΤΠΕ από την κυβέρνηση για την ανάπτυξη της ποιότητας των υπηρεσιών στον πληθυσμό καταλαμβάνει τη θέση 100. Σε ότι αφορά τον αντίκτυπο των ΤΠΕ στο οργανωτικό μοντέλο (εικονικές ομάδες, τηλεπικοινωνία, απομακρυσμένη εργασία) καταλαμβάνει τη θέση 100. Σε ότι αφορά την κυβερνητική επιτυχία στην προώθηση των ΤΠΕ έχει τη θέση 128, στις δημόσιες συμβάσεις προϊόντων προηγμένης τεχνολογίας τη θέση 132 και τέλος σε ότι αφορά τη σημασία των ΤΠΕ για το κυβερνητικό όραμα στο μέλλον τη θέση 129).

3.20 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης

Η τεράστια ανάπτυξη του διαδικτύου και η δημιουργία πολλών καινοτόμων τεχνολογιών οδήγησε πολλά πανεπιστήμια του εσωτερικού και του εξωτερικού σε μια ολοένα αυξανόμενη τάση για δημιουργία ηλεκτρονικών εφαρμογών με στόχο την εξυπηρέτηση των μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας μέσω διαδικτύου. Αυτές οι εφαρμογές προσφέρουν μια σειρά από υπηρεσίες στους φοιτητές και κυρίως σχετίζονται με τη μεταφορά της γραμματειακής υποστήριξης στο διαδίκτυο (Κεφαλάς, 2013).

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους φοιτητές αποτελούν ένα πλέον σύνηθες φαινόμενο αλλά υπάρχει ένα πρόβλημα με τον τρόπο που αυτές αναπτύσσονται καθώς γίνονται από την προοπτική του οργανισμού και ως εκ τούτου παρεμποδίζεται η δυνατότητα πρόσβασης σε αυτές του φοιτητή και αυτό οδηγεί στο να προτιμήσει άλλο τρόπο εξυπηρέτησης από την ηλεκτρονική υπηρεσία. Αυτό συμβαίνει κυρίως γιατί θεωρεί πως απαιτείται πολύς χρόνος για να μετακινηθεί μεταξύ διαφορετικών θέσεων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και το πλήθος των συνδέσεων δημιουργεί ένα εμπόδιο το οποίο ο φοιτητής πρέπει να ξεπεράσει ώστε να έχει πρόσβαση στην ηλεκτρονική υπηρεσία που θέλει (Lindell και συν., 2006).

Η ανάπτυξη της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης τα τελευταία χρόνια είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την ανάπτυξη των ΤΠΕ. Η νέα τεχνολογία, αρχίζοντας από τον Intranet και το Internet, έδωσε τη δυνατότητα στα πανεπιστήμια να εξυπηρετούν τους φοιτητές με νέους και δημιουργικούς τρόπους όπως είναι η παροχή όχι μόνο εκπαιδευτικού υλικού αλλά και των διοικητικών υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών συσκευών. Επιπλέον, η χρήση των ηλεκτρονικών συσκευών καθιστά τις υπηρεσίες προς τους φοιτητές, φτηνότερες, ευκολότερες, ταχύτερες και πιο ακριβείς (Sutarso & Suharmadi, 2011).

Τα πανεπιστήμια είναι στην πρώτη γραμμή των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω διαδικτύου. Πραγματοποιούν τακτικές αξιολογήσεις και εκτιμήσεις των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τους ώστε να συμβαδίζουν με τις ραγδαίες αλλαγές της τεχνολογίας που σχετίζονται με τη μάθηση και τον ανταγωνισμό στο πεδίο των παρεχόμενων υπηρεσιών τους (Kim-Soon και συν., 2014).

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης αφορούν αιτήσεις των φοιτητών για διάφορα έγγραφα που μπορεί να χρειάζονται, βαθμολογίες, ενημέρωση των φοιτητών, εγγραφές, ηλεκτρονική δήλωση μαθημάτων και πολλά άλλα. Με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνεται πιο γρήγορη, εύκολη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των φοιτητών μέσω διαδικτύου και αυτός θα πρέπει να είναι ο στόχος όσων αναπτύσσουν αυτές τις εφαρμογές (Κεφαλάς, 2013).

Τα περισσότερα πανεπιστήμια προσφέρουν μέσω δικτυακών πυλών πληροφορίες και εφαρμογές στους φοιτητές. Επίσης εξασφαλίζουν ότι αυτές οι υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις ποιότητας καθώς είναι βασικό να εξασφαλιστεί η ικανοποίηση των φοιτητών-πελατών. Η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών για φοιτητές προέκυψε από την ανάγκη για αυτοματοποίηση και βελτιστοποίηση της διαδικασίας παροχής μαθημάτων και για πιο αποδοτικές και αποτελεσματικές διοικητικές υπηρεσίες. Υπάρχει μια αυξημένη απαίτηση να μοιραστούν οι διαδικασίες με τους φοιτητές ώστε αυτοί να μπορούν εύκολα να τις εκτελούν και να μειωθεί ο φόρτος εργασίας των πανεπιστημίων (Kim-Soon και συν., 2014).

Όπως επισημαίνουν Jalali και συν., (2011) η ακαδημαϊκή δουλειά μπορεί να καλυφθεί και έξω από την αίθουσα διατηρώντας τα οφέλη και για το πανεπιστήμιο και για τους φοιτητές. Επομένως οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες λειτουργούν προς όφελος όλων και του πανεπιστημίου και των φοιτητών (Sutarso & Suharmadi, 2011).

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλλάζουν συνεχώς και εξελίσσονται για αυτό είναι πολύ σημαντικό να εξασφαλιστούν βιώσιμες και ανταγωνιστικές υπηρεσίες προς τους φοιτητές. Το σύστημα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μπορεί να βοηθήσει στην εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος, να μειώσει τη γραφειοκρατία, να προσφέρει μια γρήγορη παροχή υπηρεσιών στους φοιτητές και το προσωπικό και καλύτερο έλεγχο και διαχείριση των πληροφοριών (Ndou, 2004).

Οι Kim-Soon και συν. (2014) σημειώνουν ότι η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση σχετίζεται με τη συχνότητα χρήσης αυτών. Όσο πιο ποιοτικές επομένως οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες τόσο πιο συχνά χρησιμοποιούνται από τους φοιτητές.

Στοιχεία τα οποία θεωρούνται σημαντικά για τους χρήστες του συστήματος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι η συμμετοχή στον προγραμματισμό και στο

σχεδιασμό του ως εξαιρετικής σημασίας παράγοντας για την επιτυχία του (Oulanov & Pajarillo, 2001).

Η Cicmil (1999) αναφέρει μια περίπτωση όπου οι χρήστες δεν είχαν συμμετοχή σε ότι αφορά τις απαιτήσεις του συστήματος και αυτό οδήγησε σε αποτυχία του εν αντιθέσει με περιπτώσεις όπου τα συστήματα στα οποία η ανάπτυξη εμπιστοσύνης μεταξύ των εργαζομένων του έργου και των χρηστών καθώς και το μοίρασμα κοινού οράματος οδήγησε σε συγκριτικά επιτυχημένα πρότζεκτ (Middleton, 2000).

Άλλωστε από τις αρχές της δεκαετία του '70 υπήρχε η ανάγκη συμμετοχής ομάδας χρηστών στη διαδικασία ανάπτυξης ενός πληροφοριακού συστήματος διότι έρευνες είχαν δείξει τη συσχέτιση του βαθμού συμμετοχής των χρηστών στην ανάπτυξη ενός πληροφοριακού συστήματος με την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών και την ευκολία χρήσης του. Η συμμετοχή των χρηστών μπορεί να γίνει σε τρία επίπεδα: της διαβούλευσης (consultation), της εκπροσώπησης (representation) και της συναίνεσης (consensus). Η διαδικασία της διαβούλευσης αφορά την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των χρηστών και του αναλυτή. Η διαδικασία εκπροσώπησης αφορά τη δημιουργία ομάδας στην οποία συμμετέχουν εκπρόσωποι όλων των κατηγοριών χρηστών και τέλος η συναινετική διαδικασία αναγνωρίζει ότι αυτοί που πρόκειται να επηρεαστούν από το πληροφοριακό σύστημα έχουν λόγο να συμβάλουν στην ανάπτυξή του ή στην αποδοχή των γενικών αρχών του (Βασιλακόπουλος & Χρυσικόπουλος, 1990).

Η επικοινωνία και η ανταπόκριση επίσης είναι πολύ σημαντικά για την επιτυχία στο σχεδιασμό του συστήματος καθώς λαμβάνονται υπόψη οι απόψεις των χρηστών και οι προσδοκίες τους που αποτελεί έναν πολύ σημαντικό παράγοντα όπως αναφέραμε και παραπάνω (Gemmell & Pagano, 2003). Όπως τονίζει ο Middleton (2000) ένα περιβάλλον στο οποίο οι απόψεις των χρηστών ακούγονται ελεύθερα οδηγεί σε επιτυχημένα έργα.

Οι πιο σημαντικές πτυχές ενός προϊόντος που έχει να κάνει με τις ΤΠΕ και ενδεχομένως με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι α) η ποιότητα των πληροφοριών, δηλαδή το σύστημα θα πρέπει να είναι αξιόπιστο και ακριβές, β) ο σχεδιασμός του front-end που περιλαμβάνει στοιχεία του συστήματος που οι χρήστες βλέπουν και αλληλοεπιδρούν όπως π.χ. φόρμες, οθόνες κ.α. Ένα καλά σχεδιασμένο 'front-end' είναι πιθανόν να οδηγήσει σε επιτυχημένη χρήση του συστήματος. γ) Το επίπεδο λειτουργικότητας το οποίο σχετίζεται με το πώς παρουσιάζει τις διάφορες διαδικασίες

σχετικά με τις ανάγκες του χρήστη. Επιπλέον, δ) η ποιότητα της εκπαίδευσης στη χρήση του συστήματος είναι βασικής σημασίας για την επιτυχία του έργου, είναι ο κύριος τρόπος για να μάθουν οι χρήστες το σύστημα και η ποιότητά αυτού θα επηρεάσει όχι μόνο την επιτυχημένη χρήση του συστήματος αλλά και τη στάση τους απέναντι σε αυτό. Επίσης η εκπαίδευση είναι ο μόνος τρόπος για να αντιμετωπιστεί η αντίσταση στην αλλαγή και τέλος, ε) η ποιότητα τεκμηρίωσης (documentation) η οποία έχει τη μορφή εγχειριδίου χρήσης του συστήματος και οδηγιών για τους χρήστες. Για να επιτευχθεί η τεκμηρίωση υψηλής ποιότητας θα πρέπει το σύστημα να λαμβάνει υπόψη την οπτική των χρηστών, ικανοποιώντας τα διαφορετικά επίπεδα δεξιοτήτων των χρηστών και να είναι προσανατολισμένο σε αυτούς (Gemmell & Pagano, 2003).

3.21 Υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο και παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στην Ελλάδα

Σύμφωνα με το νόμο υπ' αριθ. 3979/2011 αναγνωρίζεται το δικαίωμα σε φυσικά και νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου να χρησιμοποιούν για την επικοινωνία και τις συναλλαγές τους με τους φορείς του δημοσίου τομέα, τις ΤΠΕ. Σκοπός επίσης του νόμου είναι να ρυθμίσει τη χρήση των ΤΠΕ από τους φορείς του δημοσίου τομέα για τις ανάγκες της λειτουργίας τους και για να υποστηρίξει την άσκηση των αρμοδιοτήτων και των συναλλαγών τους.

Ως υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης νοούνται σύμφωνα πάντα με το νόμο, οι υπηρεσίες που σχετίζονται με την παραγωγή, διακίνηση, διαχείριση πληροφοριών, δεδομένων, ηλεκτρονικών εγγράφων και την παροχή υπηρεσιών του δημοσίου τομέα ή την πραγματοποίηση συναλλαγών με τους φορείς αυτούς που γίνονται με χρήση ΤΠΕ. Ως χρήστες των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης νοούνται τα φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς επίσης και οι υπάλληλοι και λειτουργοί των φορέων του δημοσίου τομέα που τις χρησιμοποιούν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Στο νόμο γίνεται λόγος για βελτίωση των λειτουργιών και των υπηρεσιών, συγκεκριμένα οι φορείς του δημοσίου τομέα επεξεργάζονται, αξιολογούν και αξιοποιούν προτάσεις για τη βελτίωση της οργάνωσής τους και της παροχής των υπηρεσιών από εκείνους. Τα φυσικά πρόσωπα και τα Ν.Π.Ι.Δ. δικαιούνται να

χρησιμοποιούν για την επικοινωνία και τη συναλλαγή με τους δημόσιους φορείς τις ΤΠΕ και συγκεκριμένα να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων ώστε να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προσφέρονται. Επίσης μπορούν να κάνουν προτάσεις και παρατηρήσεις σχετικά με τη λειτουργία των φορέων του δημοσίου τομέα και την παροχή υπηρεσιών από εκείνους κυρίως με τη χρήση των ΤΠΕ.

Κάθε φορέας οφείλει να διατηρεί δικτυακό τόπο με κατάλληλες εφαρμογές για την υποβολή αναφορών, δηλώσεων και αιτήσεων από τα συναλλασσόμενα μέρη με αυτόν φυσικά ή Ν.Π.Ι.Δ. Συγκεκριμένα οφείλουν να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με γνώμονα τις αρχές της νομιμότητας και της διαφάνειας, να φροντίζουν για την ασφάλεια των πληροφοριών, των δεδομένων και των ηλεκτρονικών εγγράφων που παράγουν, τηρούν, καταχωρίζουν και διαχειρίζονται, καθώς και για την ασφάλεια των ΤΠΕ και των υπηρεσιών που παρέχουν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Επίσης οφείλουν να διασφαλίζουν ότι η παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνεται με τρόπο που ενθαρρύνει και υποστηρίζει την πρόσβαση στην πληροφορία του δημοσίου τομέα και τη χρήση αυτής σύμφωνα με όσα ορίζονται στο Ν. 3448/2006. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να είναι φιλικές προς το χρήστη και να είναι σχεδιασμένες με τέτοιο τρόπο ώστε να διασφαλίζεται και να ενισχύεται η ισότητα ως προς την πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες ατόμων με ιδιαίτερες ανάγκες πρόσβασης και συγκεκριμένα ατόμων με αναπηρία.

Τέλος, ο νόμος προβλέπει την χρήση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα εφόσον αυτά καταστούν ανώνυμα με βάση το άρθρο 20 παράγραφος 3 για στατιστικούς λόγους ή για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων που αφορούν τις δημόσιες αρχές για στατιστικούς λόγους ή για σκοπούς βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών ή για παροχή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο μέλλον τότε δεν επιτρέπεται να εξαρτούν την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τη συγκατάθεση των προσώπων.

3.22 Η περίπτωση των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών της Γραμματείας του ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου

Τα πληροφοριακά συστήματα διευκολύνουν την άσκηση της διοίκησης, παρέχοντας στα διοικητικά στελέχη συγκεντρωτικές πληροφορίες και στοιχεία για τον έλεγχο και την οργάνωση των σχεδίων τους σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα (Λαμπριανάκης 2013). Υποστηρίζουν την ταχεία και αποτελεσματική επιτέλεση παραδοσιακών εργασιών του γραφείου. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν η απευθείας σύνδεση ατομικών ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων, η πρόσβαση στον ηλεκτρονικό κατάλογο των φοιτητών κ.ά.

Για την ύπαρξη ενός πληροφοριακού συστήματος απαιτούνται τα εξής στοιχεία: το περιβάλλον, τα όρια, οι εισροές/εκροές και τα συστατικά μέρη του συστήματος. Το περιβάλλον συστήματος αναφέρεται στο γεγονός ότι όλα τα συστήματα λειτουργούν σε ένα περιβάλλον από το οποίο επηρεάζονται αλλά και επηρεάζουν. Για παράδειγμα, το περιβάλλον ενός πανεπιστημίου περιλαμβάνει επαφές με φοιτητές για διάφορους λόγους, οι οποίες έχουν επίπτωση στη λειτουργία του πανεπιστημίου. Επομένως και το περιβάλλον ενός πληροφοριακού συστήματος περιλαμβάνει οποιαδήποτε άτομο και δραστηριότητα που επηρεάζει και δημιουργεί δεδομένα για το σύστημα.

Τα όρια του συστήματος το διαχωρίζουν από το περιβάλλον και ελέγχουν τις εισροές και τις εκροές του συστήματος. Οι εισροές/εκροές είναι τα στοιχεία που επιτρέπουν στο σύστημα να αλληλοεπιδρά με το περιβάλλον. Οι εισροές είναι οτιδήποτε εισέρχεται στο σύστημα ενώ εκροές είναι οτιδήποτε εξέρχεται από το σύστημα. Τέλος, συστατικό μέρος ενός συστήματος είναι η μονάδα με την οποία συνεργάζονται τα άλλα συστατικά μέρη ή υποσυστήματα ώστε να επιτευχθεί ο προκαθορισμένος σκοπός. Ως υποσύστημα ορίζουμε το συστατικό μέρος που είναι από μόνο του ένα σύστημα.

Η ανατροφοδότηση (feedback) και ο έλεγχος (control) είναι απαραίτητα προκειμένου να διασφαλιστεί ότι το σύστημα λειτουργεί σύμφωνα με τις προδιαγραφές για τις οποίες σχεδιάστηκε (Οικονόμου & Γεωργοπούλου, 1995).

Η ανάπτυξης της τεχνολογίας διοίκησης και η ενσωμάτωσή της στις λειτουργικές δομές της Γραμματείας ενός Πανεπιστημίου θεωρείται η προσφορότερη και οικονομικότερη δυνατότητα που βελτιστοποιεί τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα. Η

σύγχρονη τεχνολογία γίνεται από διαθέσιμος πόρος αναγκαιότητα που καθοδηγεί τη διοίκηση. Η συνεργατική τεχνοδομή αποτελεί την καινοτομία που στοχεύει στην αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων του εκπαιδευτικού συστήματος μέσα από τη χρήση τεχνικών βελτιστοποίησης και ΤΠΕ (Σταχτέας, 2009).

Τα προαναφερθέντα ενισχύουν τη θέση ότι η σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση καλείται να αποκτήσει εξωστρεφή προσανατολισμό και να διαμορφώσει όρους ουσιαστικής αντιμετώπισης των κοινωνικών αναγκών, με στόχο την εξυπηρέτηση του πελάτη/ πολίτη, αποδίδοντας έμφαση στις δυνάμεις της τεχνολογίας και της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Καρυωτάκης, 2014).

Η Γραμματεία του τμήματος ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου χρησιμοποιεί για την εξυπηρέτηση των φοιτητών και τη διευκόλυνση της ροής των εργασιών του ανθρώπινου δυναμικού της το πληροφοριακό σύστημα students web της e-Γραμματείας που προσφέρει τις εξής δυνατότητες: οι φοιτητές μπορούν μέσω αυτού να δουν το πρόγραμμα σπουδών τους, να πληροφορηθούν για το κάθε μάθημα ξεχωριστά, να δηλώσουν μαθήματα, να πληροφορηθούν για τις βαθμολογίες τους, να κάνουν αιτήσεις και να παρακολουθούν την κατάσταση στην οποία βρίσκονται οι αιτήσεις που κατατέθηκαν ηλεκτρονικά στη Γραμματεία του Τμήματός του ΠΤΔΕ.

Εκτός αυτού πλήθος άλλων εργασιών επιτελούνται μέσω ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών για ζητήματα που αφορούν την έκδοση ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο), την δήλωση βιβλίων που γίνεται μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας «Εύδοξος» την ηλεκτρονική υπηρεσία αίτησης στεγαστικού επιδόματος, την πρόσφατη πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά Uniway και την επίσημη ιστοσελίδα του τμήματος όπου αναρτώνται χρήσιμες και απαραίτητες πληροφορίες για τους φοιτητές.

Η παρούσα εργασία θα ασχοληθεί και θα διερευνήσει την ποιότητα και τη δυνατότητα βελτίωσης αυτών των υπηρεσιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Περίληψη

Στο κεφάλαιο της μεθοδολογίας έρευνας παρουσιάζονται και περιγράφονται η μεθοδολογική προσέγγιση, το είδος της έρευνας, ο πληθυσμός, το δείγμα αυτής, η διαδικασία που ακολουθήθηκε, τα ερευνητικά εργαλεία και συγκεκριμένα το ερωτηματολόγιο και η συνέντευξη καθώς επίσης και η κατασκευή των εργαλείων της ΔΟΠ που εφαρμόστηκαν. Η μέτρηση της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας του ερωτηματολογίου αναφέρονται στη συνέχεια καθώς και ο τρόπος με τον οποίο συλλέχθηκαν και αναλύθηκαν τα δεδομένα.

4.2 Μεθοδολογική Προσέγγιση

Αρχικά έγινε επισκόπηση του θέματος μέσα από τη μελέτη παλαιότερων ερευνών και σχετικών άρθρων καταλήγοντας στο γεγονός ότι τα εργαλεία και οι τεχνικές της ΔΟΠ συμβάλουν στη συνεχή βελτίωση των οργανισμών (Μανώλα & Τσαρούχας, 2010). Για τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων χρησιμοποιήθηκαν ερωτηματολόγια, τα οποία δόθηκαν στους φοιτητές προς συμπλήρωση ώστε να προσδιοριστούν οι λειτουργίες της Γραμματείας που θεωρούνται πιο σημαντικές σύμφωνα με τις απόψεις των φοιτητών και σχετίζονται με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών αλλά και να γίνει αξιολόγηση αυτών. Η επιλογή των λειτουργιών έγινε συνδυαστικά με συνεντεύξεις με το προσωπικό της Γραμματείας του Τμήματος. Ακολούθησε η Μελέτη Αστοχίας (FMEA) για τις διαδικασίες που επιλέχθηκαν και διερευνήθηκαν τόσο η αποτελεσματικότητα των διορθωτικών ενεργειών, όσο και η σημαντικότητα των αστοχιών για την αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία του Τμήματος.

4.2.1 Είδος έρευνας

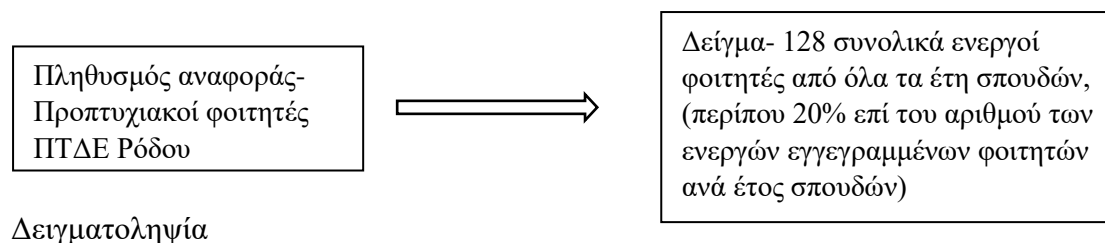
Η έρευνα ως προς τον επιδιωκόμενο σκοπό είναι παρεμβατική καθώς στόχο της ήταν παρέμβαση μέσω της εφαρμογής διορθωτικών ενεργειών προκειμένου να βελτιωθούν οι προβληματικές λειτουργίες της Γραμματείας και εφαρμοσμένη εφόσον αξιοποιήθηκαν πρακτικά τα αποτελέσματά της. Με βάση το είδος των

εμπειρικών δεδομένων που συλλέχθηκαν ποσοτική αλλά και ποιοτική καθώς στόχος ήταν όχι μόνο η διερεύνηση της συχνότητας χρησιμοποίησης συγκεκριμένων υπηρεσιών της Γραμματείας αλλά και των αιτιών των προβλημάτων που έχουν ως αποτελέσματα την κακή εξυπηρέτηση και γενικά τα παράπονα των φοιτητών. Ακόμη ως προς το χώρο διεξαγωγής η έρευνα θεωρείται επιτόπια λόγω του ερωτηματολογίου και της συνέντευξης με παρουσία της ερευνήτριας και τέλος δειγματοληπτική ως προς τον αριθμό των εξεταζόμενων ατόμων (Παρασκευόπουλος, 1993). Η δειγματοληπτική έρευνα αξίζει να σημειώσουμε ότι δίνει σημαντική ευελιξία στις αναλύσεις μας διότι μας επιτρέπει να υποβάλλουμε πολλά ερωτήματα για ένα ορισμένο ζήτημα (Babbie, 2011).

4.2.2 Καθορισμός του δείγματος-Δειγματοληψία

Η σχέση ανάμεσα στο δείγμα και τον πληθυσμό είναι σχέση «μέρους προς το όλο» και από τη μελέτη του μέρους, δηλαδή του δείγματος βγάζουμε συμπεράσματα για το όλο, δηλαδή τον πληθυσμό (Φίλιας, 1998).

Σχήμα 4.1 Σχέση πληθυσμού και δείγματος της έρευνας



Πηγή: Προσαρμογή από Φίλια, 1998

Τον πληθυσμό της έρευνας αποτελούσαν προπτυχιακοί φοιτητές του τμήματος του Παιδαγωγικού Δημοτικής Εκπαίδευσης Ρόδου. Σύμφωνα με τα στοιχεία που πήραμε από τη Γραμματεία στις 23 Φεβρουαρίου του 2017 οι εγγεγραμμένοι φοιτητές του ΠΤΔΕ Ρόδου είναι:

Πίνακας 4.1 Πίνακας εγγεγραμμένων προπτυχιακών φοιτητών ανά φύλο και έτος σπουδών

Έτος Σπουδών	Άντρες	Γυναίκες	Σύνολο
1 ^ο έτος	45	112	157
2 ^ο έτος	35	128	163

3 ^ο έτος	24	83	107
4 ^ο έτος	23	142	165
Σύνολο	127	465	592

Συγκεκριμένα για την έρευνα χρησιμοποιήθηκε περίπου το 20% του αριθμού των ενεργών εγγεγραμμένων φοιτητών ανά έτος σπουδών.

Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν στο διάστημα από 1 Μαρτίου του 2017 έως 9 Μαρτίου 2017 σε 128 προπτυχιακούς φοιτητές του τμήματος. Προηγήθηκε μια πιλοτική έρευνα σε δέκα προπτυχιακούς φοιτητές το διάστημα από 21 έως 24 Φεβρουαρίου 2017.

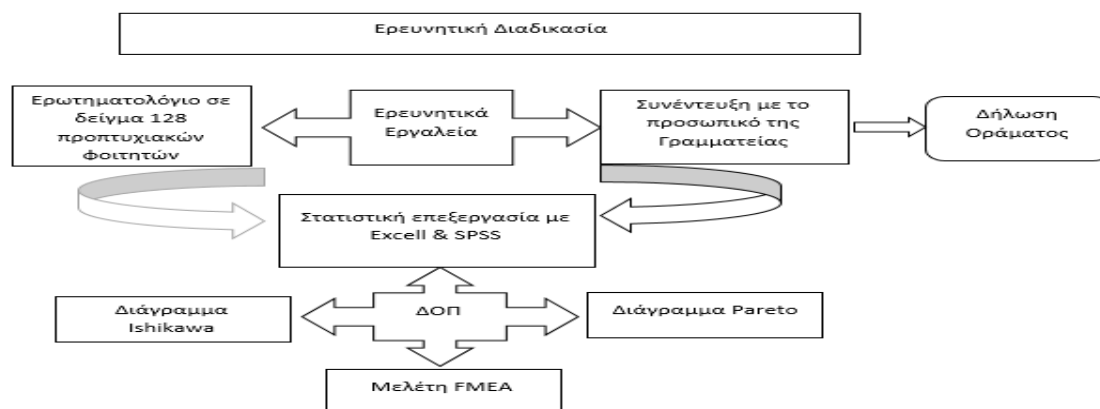
Επρόκειτο λοιπόν για εμπειρικό δείγμα και όχι τυχαίο εφόσον τα άτομα επιλέχθηκαν με αιτιολογημένα και αποσαφηνισμένα κριτήρια (Φίλιας, 1998). Ακόμη σε ανάλογη έρευνα των Μανώλα και Τσαρούχα (2010) χρησιμοποιήθηκε το 10% των ενεργών φοιτητών ανά έτος σπουδών. Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίστηκε η εγκυρότητα και η αξιοπιστία της εν λόγω έρευνας δια μέσου της αντιπροσωπευτικότητας του δείγματος.

Τέλος, προηγήθηκε προσωπική συνέντευξη με δύο άτομα του προσωπικού της Γραμματείας του τμήματος του ΠΤΔΕ της Ρόδου στις 30 Νοεμβρίου του 2016. Την αναπληρώτρια προϊσταμένη της Γραμματείας κ. Ζουμπά Χρυσούλα και τον υπάλληλο κ. Κολοκυθά Δημήτριο.

4.2.3 Ερευνητική διαδικασία

Η ερευνητική διαδικασία που ακολουθήθηκε απεικονίζεται στο παρακάτω σχήμα.

Σχήμα 4.2 Απεικόνιση ερευνητικής διαδικασίας



Η Μελέτη Αστοχίας ή Ανάλυση Σφάλματος (FMEA) εφαρμόστηκε επιλεκτικά σε ορισμένες από τις λειτουργίες της Γραμματείας και συγκεκριμένα στις λειτουργίες εκείνες που αναφέρονται στην εξυπηρέτηση των φοιτητών μέσω των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η επιλογή έγινε βάσει στοιχείων που προέκυψαν από :

- I. Ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από αντιπροσωπευτικό δείγμα φοιτητών του ΠΤΔΕ.
- II. Προσωπικές συνεντεύξεις με το προσωπικό της Γραμματείας του Τμήματος.

Εκτός των προαναφερθέντων, έγινε δήλωση «οράματος» μετά τη συνέντευξη, ώστε να προσδιοριστεί ο σκοπός των παρεχόμενων από τη Γραμματεία ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών (Γιάνναρος, 2008). Η δήλωση «οράματος» εστιάζει στην απεικόνιση της μελλοντικής κατάστασης των υπηρεσιών και ο πιο σημαντικός λόγος ήταν να δοθεί μια σαφής κατεύθυνση στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.

Επιπρόσθετα, χρησιμοποιήθηκαν και άλλα εργαλεία ποιότητας όπως το διάγραμμα αιτίου-αποτελέσματος ή Ishikawa και το διάγραμμα Pareto. Σύμφωνα με τα όσα αναφέραμε στο κεφάλαιο της θεωρητικής προσέγγισης και συγκεκριμένα στο υποκεφάλαιο 3.11 το διάγραμμα αιτίου-αποτελέσματος (cause and effect) ή αλλιώς Ishikawa διάγραμμα απεικονίζει τη σχέση μεταξύ ενός αποτελέσματος και των πιθανών αιτιών που το προκαλούν. Σκοπός ήταν να εντοπιστούν εκείνες οι αιτίες που δημιουργούσαν τα προβλήματα (Ζαβλανός, 2003, σ. 300-301). Το διάγραμμα Pareto μας βοήθησε να διαχωρίσουμε τις σημαντικές αιτίες από τις πολλές ασήμαντες στηριζόμενοι στον «κανόνα 80/20», δηλαδή ότι για το 80% των προβλημάτων ευθύνεται το 20% των πιθανών αιτιών (Ζαβλανός, 2003: 302-303). Σύμφωνα με Γιάνναρο (2008) όσον αφορά την Ανάλυση Σφάλματος FMEA χρησιμοποιήθηκε για να γίνει κατανοητό τι μπορεί να έγινε λάθος σε μια διαδικασία, και επιπλέον μέσω αυτής ήταν δυνατή η εύρεση προτάσεων για βελτίωση.

4.2.4 Ερευνητικά εργαλεία: Διαμόρφωση ερωτηματολογίου-Κατασκευή εργαλείων ΔΟΠ

Στην ενότητα 3.11 έγινε αναφορά στα εργαλεία της ΔΟΠ που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα και του σκοπού τον οποίον αυτά εξυπηρετούν. Σε αυτό το υποκεφάλαιο θα γίνει η περιγραφή των βημάτων που ακολουθήθηκαν για την κατασκευή αυτών

καθώς και των εργαλείων συλλογής δεδομένων, του ερωτηματολογίου και της συνέντευξης.

Αρχικά, προκειμένου να συλλεχθούν δεδομένα χρησιμοποιήθηκαν ερωτηματολόγια και προσωπικές συνεντεύξεις. Για το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου λήφθηκαν υπόψη τεχνικά θέματα που αφορούσαν τη μορφή αυτού εφόσον πρώτα προσδιορίστηκε επαρκώς το περιεχόμενο του. Συγκεκριμένα αποφασίστηκε ο τρόπος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου αν θα είναι άμεσος ή έμμεσος. Εν συνεχεία το είδος των ερωτήσεων, η γλώσσα που θα χρησιμοποιηθεί, ο τρόπος επεξεργασίας ο οποίος καθορίζεται κυρίως από τον αριθμό των ερωτήσεων καθώς και το πώς θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακούσιες διαστρεβλώσεις στις απαντήσεις που θα δίνονταν από τους ερωτώμενους. Ιδιαίτερη προσοχή δόθηκε επίσης στο να είναι το ερωτηματολόγιο εύκολο στη χρήση, στην ανάγνωση και στη συμπλήρωσή του καθώς και αισθητικά όμορφο και εύκολο στην αντίληψη (Javeau, 1996).

Το ερωτηματολόγιο που απευθύνεται προς τους προπτυχιακούς φοιτητές του ΠΤΔΕ Ρόδου, είναι αυτοσχέδιο, σχεδιάστηκε από την ερευνήτρια σε συνεργασία με την Επιβλέπουσα Καθηγήτρια και αποτελείται από τις παρακάτω επτά βασικές ενότητες:

A. Γενικά στοιχεία

B. Στοιχεία αξιοποίησης ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών

Γ. Στοιχεία αξιολόγησης των παρεχόμενων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών

Δ. Προβλήματα που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες

E. Αιτίες προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες

Στ. Συνέπειες προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες

Z. Προτάσεις ερωτηθέντων φοιτητών

Η πρώτη ενότητα αφορά το φύλο των ερωτηθέντων και το έτος σπουδών στο οποίο βρίσκονται. Για τη καταγραφή των γενικών στοιχείων του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις επιλογής μεταξύ δύο ή περισσότερων εναλλακτικών απαντήσεων. Για τον προσδιορισμό της μεταβλητής «φύλο» και «έτος σπουδών», χρησιμοποιήθηκαν ονομαστικές κλίμακες.

Η δεύτερη ενότητα αποτελείται από τέσσερις ερωτήσεις τύπου Likert. Οι ερωτήσεις αφορούν το βαθμό ενημέρωσης των φοιτητών για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες και η διαβάθμιση της κλίμακας έχει ως εξής: 1= Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Μέτρια, 4=Πολύ, 5=Πάρα Πολύ. Επιπλέον, ερωτήσεις που αφορούν τον τρόπο που προτιμούν συνήθως οι φοιτητές να υποβάλουν αίτηση στη Γραμματεία, πώς ενημερώνονται για το πρόγραμμα μαθημάτων, εξετάσεων και αναβολών μαθημάτων έχουν την εξής διαβάθμιση κλίμακας: 1=Ποτέ, 2=Σπάνια, 3= Μερικές φορές, 4=Συχνά, 5=Πολύ Συχνά. Σε κάποιες ερωτήσεις υπάρχει και η επιλογή: «Άλλο (προσδιορίστε)...», σε περίπτωση που ο ερωτώμενος έχει να προσθέσει κάτι που δεν υπάρχει στις επιλογές που του προσφέρονται.

Η τρίτη ενότητα αποτελείται από εννέα ερωτήσεις. Η μία ερώτηση είναι τύπου κλίμακας κατάταξης-ιεράρχηση και αφορά την αξιολόγηση της σημαντικότητας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών. Οι ερωτηθέντες καλούνται να ιεραρχήσουν τις έξι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες σε φθίνουσα σειρά από την πιο σημαντική για αυτούς προς τη λιγότερο σημαντική. Οι άλλες οχτώ ερωτήσεις είναι τύπου Likert με διαβάθμιση κλίμακας ως εξής: 1= Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Μέτρια, 4=Πολύ, 5=Πάρα Πολύ, και αφορούν το βαθμό ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες, το βαθμό αποτελεσματικότητας βάσει κριτηρίων της υπηρεσίας students web, της επίσημης ιστοσελίδας του Τμήματος, της υπηρεσίας δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος», της υπηρεσίας ακαδημαϊκής ταυτότητας, της υπηρεσίας αίτησης για στεγαστικό επίδομα και τέλος της ηλεκτρονικής πλατφόρμας για κινητά uníway. Στις ερωτήσεις τύπου Likert υπάρχει και η επιλογή: «Άλλο (προσδιορίστε)...», σε περίπτωση που ο ερωτώμενος έχει να προσθέσει κάτι που δεν υπάρχει στις επιλογές που του προσφέρονται.

Η τέταρτη ενότητα αποτελείται από μια ερώτηση πολλαπλών επιλογών που αφορά τα τυχόν προβλήματα που έχουν αντιμετωπίσει οι ερωτώμενοι φοιτητές κατά τη διάρκεια φοίτησής τους και που σχετίζονται με τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες. Στην ερώτηση υπάρχει και η επιλογή: «Άλλο (προσδιορίστε)...», σε περίπτωση που ο ερωτώμενος έχει να προσθέσει κάτι που δεν υπάρχει στις επιλογές που του προσφέρονται.

Η πέμπτη ενότητα αποτελείται από μια ερώτηση πολλαπλών επιλογών που αφορά τις αιτίες στις οποίες οφείλονται στα τυχόν προβλήματα που έχουν αντιμετωπίσει οι

ερωτώμενοι φοιτητές κατά τη διάρκεια φοίτησής τους και που σχετίζονται με τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες. Στην ερώτηση υπάρχει και η επιλογή: «Άλλο (προσδιορίστε)...», σε περίπτωση που ο ερωτώμενος έχει να προσθέσει κάτι που δεν υπάρχει στις επιλογές που του προσφέρονται.

Η έκτη ενότητα αποτελείται από μια ερώτηση πολλαπλών επιλογών που αφορά τις συνέπειες που προκύπτουν από τα τυχόν προβλήματα που έχουν αντιμετωπίσει οι ερωτώμενοι φοιτητές κατά τη διάρκεια φοίτησής τους και που σχετίζονται με τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες. Στην ερώτηση υπάρχει και η επιλογή: «Άλλο (προσδιορίστε)...», σε περίπτωση που ο ερωτώμενος έχει να προσθέσει κάτι που δεν υπάρχει στις επιλογές που του προσφέρονται.

Η έβδομη ενότητα περιλαμβάνει μια ανοιχτού τύπου ερώτηση στην οποία οι ερωτώμενοι έχουν τη δυνατότητα να διατυπώσουν τις προτάσεις τους για τη βελτίωση των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.

Το σύνολο των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου συνδέονται με τα ερευνητικά ερωτήματα. Εξαιρείται το ερευνητικό ερώτημα ένα και τρία που αφορά και απευθύνεται στη Γραμματεία και υπάρχει αντίστοιχη ερώτηση στο ερωτηματολόγιο της συνέντευξης όπως θα δούμε παρακάτω. Επίσης, εύλογα εξαιρείται το ερευνητικό ερώτημα οκτώ που αφορά την εφαρμογή των εργαλείων της ΔΟΠ και τη συμβολή τους στην βελτίωση των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.

Πίνακας 4.2 Ερωτήσεις ερωτηματολογίου φοιτητών και αντιστοιχία με τα ερευνητικά ερωτήματα

Ερευνητικό ερώτημα	Ερωτήσεις ερωτηματολογίου
1 ^ο Ποιες είναι οι γνώσεις και οι αντιλήψεις των υπαλλήλων της Γραμματείας για τη φιλοσοφία της ΔΟΠ;	Υπάρχει ερώτηση στη συνέντευξη
2 ^ο Ποιος είναι τρόπος με τον οποίο οι φοιτητές επιλέγουν να εξυπηρετηθούν από τη Γραμματεία και ο βαθμό ενημέρωσης που έχουν σχετικά με τις ηλεκτρονικές διοικητικές	1,2,3,4

3ο Ποια είναι η άποψη των υπαλλήλων ως προς την αποτελεσματικότητα (δυνατά σημεία και αδυναμίες) για το πληροφοριακό σύστημα students web που εισήχθη τα τελευταία δύο χρόνια στη Γραμματεία;

Υπάρχει ερώτηση στη συνέντευξη

4ο Ποιες είναι οι πιο σημαντικές ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες της Γραμματείας;

5

5ο Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι φοιτητές από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες;

6,7,8,9,10,11,12

6ο Σε ποιες από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες εντοπίζονται προβλήματα και αστοχίες;

13,14,15

7ο Ποιες είναι οι προτάσεις βελτίωσης των φοιτητών;

16

Η προσωπική συνέντευξη είναι ένα είδος συζήτησης και αποτελεί έναν ευέλικτο και προσαρμοστικό τρόπο να μάθουμε πράγματα. Οι συνεντεύξεις πρόσωπο με πρόσωπο παρέχουν τη δυνατότητα τροποποίησης της διερευνητικής κατεύθυνσης, δίνοντας συνέχεια σε ενδιαφέρουσες απαντήσεις και διερευνώντας υποκειμενικά κίνητρα. Επίσης μη λεκτικές ενδείξεις μπορούν να μας δώσουν μηνύματα ώστε να κατανοήσουμε καλύτερα τις προφορικές απαντήσεις. Στη συνέντευξη με το προσωπικό της Γραμματείας φροντίσαμε ώστε οι ερωτήσεις να είναι ξεκάθαρες και να διατυπώνονται με ευθύ τρόπο. Τέλος, κάναμε πλήρη καταγραφή της συνέντευξης μαγνητοφωνώντας την και κρατώντας σημειώσεις κατά τη διεξαγωγή της (Robson, 2010).

Το ερωτηματολόγιο της συνέντευξης περιλαμβάνει τις παρακάτω τέσσερις βασικές ενότητες:

A. Στοιχεία γνώσεων των υπαλλήλων της Γραμματείας αναφορικά με τη ΔΟΠ

Β. Στοιχεία υφιστάμενης κατάστασης αναφορικά με τις παρεχόμενες από τη Γραμματεία ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στους φοιτητές

Γ. Προβλήματα παρεχόμενων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών στους φοιτητές

Δ. Προτάσεις ερωτηθέντων

Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει τέσσερις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου σχετικά με τη γνώση των υπαλλήλων: α) για τη ΔΟΠ ως σύγχρονη προσέγγιση διοίκησης και β) για τα εργαλεία που επρόκειτο να χρησιμοποιηθούν στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες. Επίσης εξετάζει το βαθμό αποδοχής της άποψης ότι οι υπηρεσίες πρέπει να εστιάζονται στον φοιτητή και τέλος απαντούν στο πώς αντιλαμβάνονται την έννοια της «Δήλωσης Οράματος».

Η δεύτερη ενότητα αποτελείται από έξι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου. Οι ερωτηθέντες καλούνται να απαντήσουν σχετικά με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες και συγκεκριμένα για τον τρόπο που οι φοιτητές επιλέγουν να εξυπηρετηθούν από τη Γραμματεία, να ονομάσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του students web αλλά και μέσω άλλων δομών, να απαντήσουν για το βαθμό ενημέρωσης των φοιτητών σχετικά με αυτές, το ποιες θεωρούν ότι είναι πιο σημαντικές, το βαθμό συνέπειας των φοιτητών προς τις υπηρεσίες και τέλος καλούνται να αξιολογήσουν την αποτελεσματικότητα του students web και των υπολοίπων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.

Η τρίτη ενότητα αποτελείται από εννέα ερωτήσεις ανοιχτού τύπου που αφορούν τα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες. Οι ερωτηθέντες καλούνται να απαντήσουν για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν σε καθεμία από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τις αιτίες αυτών των προβλημάτων, τον τρόπο ελέγχου αυτών των αιτιών και το βαθμού αποτελεσματικότητας που έχει αυτός. Επίσης, τις επιπτώσεις των προβλημάτων και συγκεκριμένα τη σοβαρότητα που έχουν αυτά στην εξυπηρέτηση του φοιτητή, στη λειτουργία της υπηρεσίας αλλά και στους ίδιους.

Η τέταρτη και τελευταία ενότητα αποτελείται από τρεις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου που αφορούν τις προτάσεις των ερωτηθέντων για τη λειτουργία του students web αλλά και των άλλων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών. Επίσης εξετάζεται ο βαθμός σημαντικότητας της επιμόρφωσης σε θέματα της ΔΟΠ για τους ερωτηθέντες.

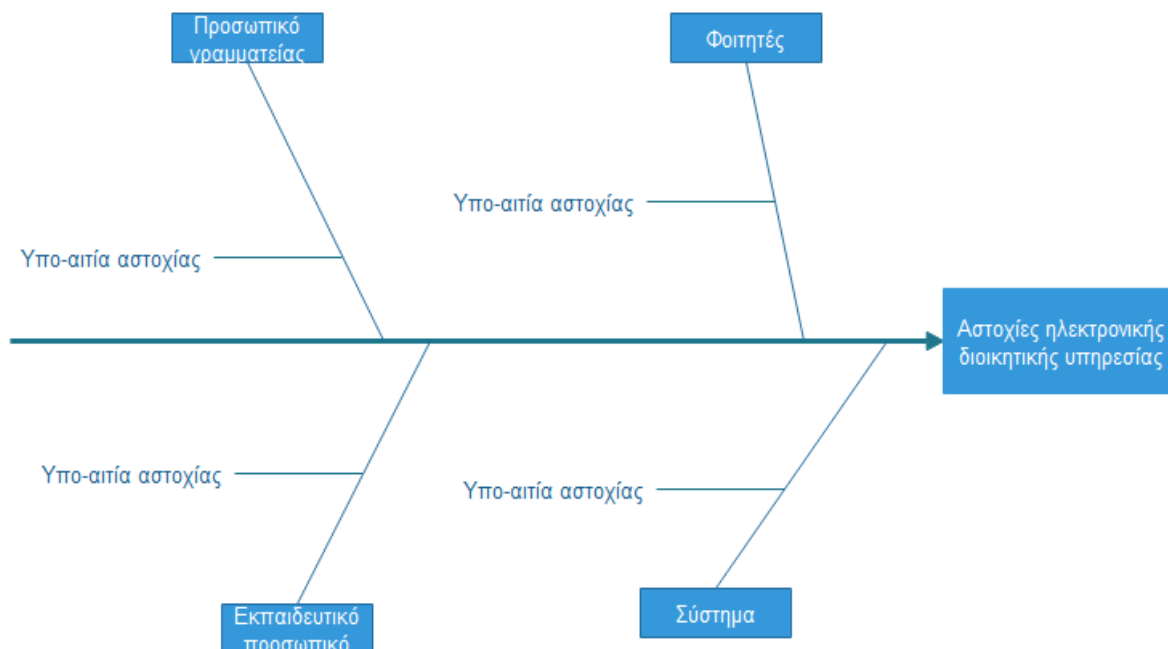
Το σύνολο των ερωτήσεων της συνέντευξης συνδέεται με τα ερευνητικά ερωτήματα. Εξαιρείται το ερευνητικό ερώτημα πέντε που απευθύνεται στους φοιτητές και υπάρχει αντίστοιχη ερώτηση στο ερωτηματολόγιο των φοιτητών. Επίσης, εύλογα εξαιρείται το ερευνητικό ερώτημα οκτώ που αφορά την εφαρμογή των εργαλείων της ΔΟΠ και τη συμβολή τους στην βελτίωση των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.

Πίνακας 4.3 Ερωτήσεις συνέντευξης και αντιστοιχία με ερευνητικά ερωτήματα

Ερευνητικό ερώτημα	Ερωτήσεις συνέντευξης
1^ο Ποιες είναι οι γνώσεις και οι αντιλήψεις των υπαλλήλων της Γραμματείας για τη φιλοσοφία της ΔΟΠ;	1,2,3,4,23
2^ο Ποιος είναι τρόπος με τον οποίο οι φοιτητές επιλέγουν να εξυπηρετηθούν από τη Γραμματεία και ο βαθμό ενημέρωσης που έχουν σχετικά με τις ηλεκτρονικές διοικητικές	5,6,7,9
3^ο Ποια είναι η άποψη των υπαλλήλων ως προς την αποτελεσματικότητα (δυνατά σημεία και αδυναμίες) για το πληροφοριακό σύστημα students web που εισήχθη τα τελευταία δύο χρόνια στη Γραμματεία;	10
4^ο Ποιες είναι οι πιο σημαντικές ηλεκτρονικές διοικητικές λειτουργίες της Γραμματείας;	8
5^ο Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι φοιτητές από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες;	Υπάρχουν ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο των φοιτητών
6^ο Σε ποιες από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες εντοπίζονται προβλήματα και αστοχίες;	11,12,13,14,15,16,17,18,19
7^ο Ποιες είναι οι προτάσεις βελτίωσης του προσωπικού της Γραμματείας;	20,21

Εν συνεχεία περιγράφεται ο τρόπος κατασκευής των εργαλείων της ΔΟΠ που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνά ξεκινώντας από το διάγραμμα αιτίου-αποτελέσματος.

Διάγραμμα 4.1 Διάγραμμα αιτίου-αποτελέσματος



Η διαδικασία που ακολουθήσαμε για την κατασκευή του είχε ως εξής:

Εντοπίσαμε αρχικά το πρόβλημα.

Αποσαφήνισαμε το αποτέλεσμα κλειδί του προβλήματος και χαράξαμε μια οριζόντια γραμμή στην οποία γράψαμε το πρόβλημα στο δεξιό άκρο της.

Προσδιορίσαμε τις πιθανές αιτίες του προβλήματος ή αλλιώς τα αίτια αστοχίας.

Χαράξαμε τις κύριες αιτίες ή αίτια αστοχίας κατά κανόνα κάτω από τους τέσσερις τίτλους, φοιτητές, προσωπικό Γραμματείας, εκπαιδευτικό προσωπικό και σύστημα.

Εν συνεχεία προσθέσαμε τα διάφορα υπό-αίτια στα κύρια αίτια του προβλήματος.

Για την FMEA χρησιμοποιήσαμε το παρακάτω φύλλο εργασίας το οποίο περιείχε όλες τις σημαντικές πληροφορίες που αφορούσαν την έρευνα και που περιγράφονται παρακάτω.

Τρόποι Ελέγχου: Οι τρόποι ελέγχου που χρησιμοποιήθηκαν στην πρόληψη ή ανίχνευση του τρόπου αστοχίας .

Πιθανότητα Εντοπισμού/Ανίχνευσης (Detection-D): Είναι η αξιολόγηση της ικανότητας εντοπισμού του αιτίου ή του τρόπου αστοχίας από τους τρόπους ελέγχου. Η αντίστοιχη κλίμακα εκτείνεται από 1-10 και έγινε με βάση τον πίνακα 4.4.

Βαθμός Προτεραιότητας Κινδύνου (RPN= S X O X D): Είναι ο αριθμός που προέκυψε από τον πολλαπλασιασμό του βαθμού κρισιμότητας S, της πιθανότητας εμφάνισης O και της πιθανότητας εντοπισμού/ανίχνευσης D. Η κλίμακα εκτείνεται από 1-1000.

Ο βαθμός προτεραιότητας κινδύνου (RPN) χρησιμοποιήθηκε για να τοποθετηθούν σε σειρά προτεραιότητας οι τρόποι αστοχίας ώστε να εφαρμοστούν οι διορθωτικές ενέργειες προκειμένου να μειωθούν ή να εξαλειφθούν οι αστοχίες. Στόχος ήταν να μειωθεί ο βαθμός προτεραιότητας κινδύνου, μέσω της μείωσης της κρισιμότητας, της εμφάνισης και του εντοπισμού.

Σχήμα 4.3 Διαδικασία υπολογισμού του Βαθμού Προτεραιότητας Κινδύνου RPN



Διορθωτικές Ενέργειες: Οι ενέργειες που έπρεπε να λάβουν χώρα ώστε να μειωθεί ο αντίστοιχος βαθμός προτεραιότητας κινδύνου.

Συγκεκριμένα η κρισιμότητα μπορεί να μειωθεί δια μέσου αλλαγής στο σχεδιασμό. Η πιθανότητα εμφάνισης με τη σειρά της μπορεί να μειωθεί μέσω βελτίωσης των μηχανικών προδιαγραφών ή/και των απαιτήσεων ώστε να αποτραπούν τα αίτια ή να μειωθεί η συχνότητα εμφάνισής τους. Τέλος, ο εντοπισμός μπορεί να μειωθεί με την πρόσθεση ή βελτίωση της τεχνικής εκτίμησης του σχεδιασμού ή μέσω της αύξησης του μεγέθους του δείγματος ή/και προσθέτοντας εξοπλισμό εντοπισμού (Μανώλα & Τσαρούχα, 2010 ; Ψωμάς, 2013).

Πίνακας 4.5 Οδηγίες βαθμολόγησης της κρισιμότητας-S

Βαθμός Κατηγορίας	Αποτέλεσμα	Κριτήριο
1	Κανένα	Καμία επίπτωση
2	Αμελητέο	Αμελητέα επίπτωση στο χρήστη ή στη λειτουργία της υπηρεσίας.
3	Ελαφρύ	Ελαφρά επίπτωση στο χρήστη ή στη λειτουργία της υπηρεσίας.
4	Ήσσονος σημασίας	Δημιουργεί ελαφρά δυσαναστέτηση στο φοιτητή-πελάτη. Δεν απαιτείται διόρθωση της αστοχίας.
5	Μέτριο	Μέτρια επίπτωση στο χρήστη ή τη λειτουργία της υπηρεσίας. Δημιουργεί δυσαναστέτηση στο φοιτητή-πελάτη.
6	Σημαντικό	Μείωση στην απόδοση της υπηρεσίας. Καμία επίπτωση στη λειτουργία της υπηρεσίας δηλαδή χωρίς ύπαρξη κινδύνου αμφιβολίας σχετικά με την υπηρεσία.
7	Μείζονος σημασίας	Σοβαρή δυσαναστέτηση του φοιτητή-πελάτη. Σοβαρές επιπτώσεις στη λειτουργία της υπηρεσίας, αλλά χωρίς ύπαρξη κινδύνου αμφιβολίας σχετικά με την υπηρεσία.
8	Κρίσιμο	Πολύ σοβαρή δυσαναστέτηση του φοιτητή-πελάτη. Διακοπή της λειτουργίας της υπηρεσίας, αλλά χωρίς ύπαρξη κινδύνου αμφιβολίας σχετικά με την υπηρεσία.
9	Πολύ κρίσιμο	Ύπαρξη αμφιβολίας σχετικά με την υπηρεσία. Ενδείξεις μη συμμόρφωσης με οδηγίες λειτουργίας της υπηρεσίας που μπορεί να οδηγήσει σε μη εξυπηρέτηση του φοιτητή-πελάτη ή στη δυσκολία διεκπεραίωσης της εργασίας του χρήστη.
10	Επικίνδυνο	Σοβαρό πρόβλημα στη λειτουργία της υπηρεσίας. Δεν εξυπηρετείται ο φοιτητής-πελάτης και ο χρήστης αδυνατεί να διεκπεραιώσει την εργασία του.

Πηγή: Προσαρμογή από Ψωμά, 2013

Πίνακας 4.6 Οδηγίες βαθμολόγησης της πιθανότητας εμφάνισης της αστοχίας-O

Βαθμός Κατηγορίας	Πιθανότητα εμφάνισης	Κριτήριο
1	Μηδαμινή	< 1 αστοχία στις 1.500.000
2	Αμελητέα	1 αστοχία στις 150.000
3	Ελάχιστη πιθανότητα	1 αστοχία στις 15.000
4	Ήσων πιθανότητα	1 αστοχία στις 2.000
5	Μέτρια πιθανότητα	1 αστοχία στις 400
6	Πιθανή	1 αστοχία στις 80
7	Αυξημένη πιθανότητα	1 αστοχία στις 20
8	Αρκετή πιθανότητα	1 αστοχία στις 8
9	Βέβαιη	1 αστοχία στις 3
10	Απολύτως βέβαιη	< 1 αστοχία στις 2

Πηγή: Ψωμάς, 2013

Πίνακας 4.7 Οδηγίες βαθμολόγησης της πιθανότητας εντοπισμού αστοχίας-D

Βαθμός Κατηγορίας	Πιθανότητα εντοπισμού	Κριτήριο
1	Απολύτως βέβαιος εντοπισμός	Η μέθοδος ελέγχου λειτουργίας της υπηρεσίας και εντοπισμού αστοχιών έχει απόλυτη αποτελεσματικότητα και είναι δυνατό να εντοπίσει όλα τα πιθανά αίτια της αστοχίας.
2	Βέβαιος εντοπισμός	Η μέθοδος ελέγχου λειτουργίας της υπηρεσίας και εντοπισμού αστοχιών έχει πολύ μεγάλη αποτελεσματικότητα και είναι δυνατό να εντοπίσει τα πιθανά αίτια της αστοχίας.
3	Αρκετή πιθανότητα εντοπισμού	Η μέθοδος ελέγχου λειτουργίας της υπηρεσίας και εντοπισμού αστοχιών έχει αρκετά μεγάλη αποτελεσματικότητα και είναι δυνατό να εντοπίσει πιθανά αίτια της αστοχίας.
4	Αυξημένη πιθανότητα εντοπισμού	Η μέθοδος ελέγχου λειτουργίας της υπηρεσίας και εντοπισμού αστοχιών έχει αυξημένη αποτελεσματικότητα και είναι δυνατό να εντοπίσει πιθανά αίτια της αστοχίας.
5	Πιθανός εντοπισμός	Η μέθοδος ελέγχου λειτουργίας της υπηρεσίας και εντοπισμού αστοχιών έχει μέτρια αποτελεσματικότητα και είναι δυνατό να εντοπίσει δυνητικά αίτια της αστοχίας.

6	Μέτρια πιθανότητα εντοπισμού	Η μέθοδος ελέγχου λειτουργίας της υπηρεσίας και εντοπισμού αστοχιών έχει περιορισμένη αποτελεσματικότητα και είναι δυνατό να εντοπίσει δυνητικά αίτια της αστοχίας
7	Ήσων πιθανότητα εντοπισμού	Η μέθοδος ελέγχου λειτουργίας της υπηρεσίας και εντοπισμού αστοχιών έχει χαμηλή αποτελεσματικότητα.
8	Ελάχιστη πιθανότητα εντοπισμού	Η μέθοδος ελέγχου λειτουργίας της υπηρεσίας και εντοπισμού αστοχιών έχει πολύ χαμηλή αποτελεσματικότητα.
9	Αμελητέα πιθανότητα εντοπισμού	Η μέθοδος ελέγχου λειτουργίας της υπηρεσίας και εντοπισμού αστοχιών έχει αμελητέα αποτελεσματικότητα. Η τεχνική της σχεδίασης είναι αναξιόπιστη ή μη επαρκώς δοκιμασμένη.
10	Απίθανος εντοπισμός	Ο εντοπισμός της αστοχίας είναι σχεδόν απίθανος. Η τεχνική και η μέθοδος ελέγχου λειτουργίας της υπηρεσίας και εντοπισμού των αστοχιών είναι άγνωστη ή μη διαθέσιμη.

Πηγή: Προσαρμογή από Ψωμά, 2013

Στη συνέχεια χρησιμοποιήθηκε το διάγραμμα Pareto για τις πιο σημαντικές αστοχίες.

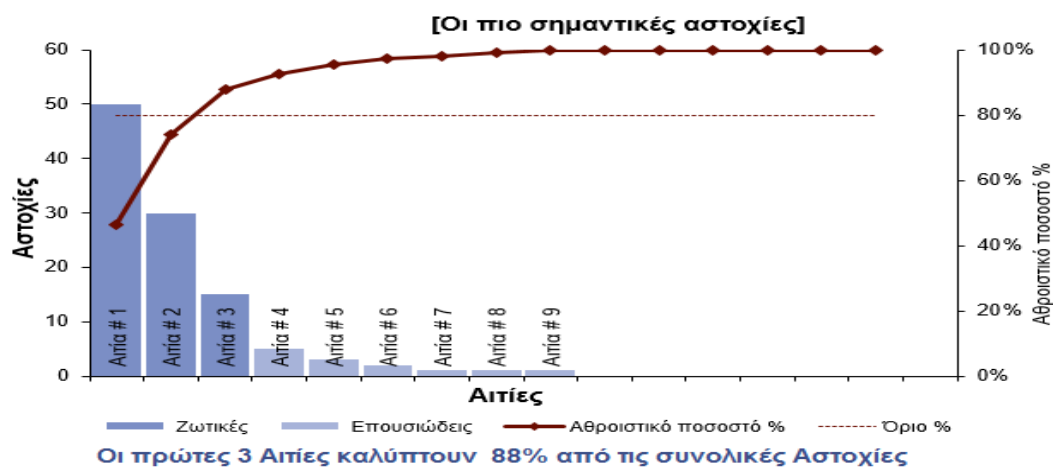
Διάγραμμα 4.2 Διάγραμμα ανάλυσης Pareto

Pareto Ανάλυση

[Παιδαγωγικό Δημοτικής Εκπαίδευσης Ρόδου]

[Ηλεκτρονικές Διοικητικές Υπηρεσίες]

[Ημερομηνία]



Πηγή: Προσαρμογή από <http://www.vertex42.com>

Τα βήματα που για την κατασκευή του διαγράμματος περιγράφονται παρακάτω:

Καταγραφή των αιτιών σ' έναν πίνακα και δίπλα τον αριθμό εμφάνισης καθεμιάς από αυτές.

Ταξινόμηση των αιτιών σε φθίνουσα τάξη μεγέθους στον πίνακα.

Υπολογισμός του συνόλου για όλη τη λίστα.

Υπολογισμός το ποσοστού που έχει η κάθε αιτία στο σύνολο.

Σχεδίαση του διαγράμματος Pareto με τον κάθετο άξονα να δείχνει το ποσοστό και τον οριζόντιο τις αιτίες.

Χάραξη της αθροιστικής καμπύλης η οποία δείχνει το αθροιστικό ποσοστό των αιτιών.

Ερμηνεία των αποτελεσμάτων (Ζαβλανός, 2003 ; 2006).

Τέλος παρουσιάζουμε τη Δήλωση Οράματος-Φύλλο εργασίας που δόθηκε κατόπιν της συνέντευξης στο προσωπικό της Γραμματείας για να διατυπωθεί το όραμα αυτής για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.

Δήλωση Οράματος-Φύλλο εργασίας

προσαρμογή από Chris M. Hart - www.ChrisHart1.com

Όνομα Οργανισμού

Παιδαγωγικό Δημοτικής Εκπαίδευσης Ρόδου-Γραμματεία Τμήματος

Πρόσφατες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες

Γράφουμε μια λίστα από τις βασικές ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες

Ορισμός Οράματος

Ένα όραμα ορίζεται ως " Μια μελλοντική εικόνα που θέλουμε να δημιουργήσουμε"

Καταιγισμός ιδεών για να συλλέξουμε σκέψεις σχετικά με τη Δήλωση Οράματος

Σε τι θα θέλατε να ξεχωρίζει η Γραμματεία του τμήματος ΠΤΔΕ Ρόδου από τις άλλες;

1)

2)

3)

Πώς θα θέλατε να είναι οι υπηρεσίες της Γραμματείας σε 3 με 6 χρόνια;

1)

2)

3)

Τι θα θέλατε να έχει ολοκληρωθεί και διευθετηθεί σχετικά με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες της Γραμματείας στο μέλλον;

1)

2)

3)

Στοιχεία της Δήλωσης Οράματος

Δείτε τις σημειώσεις που έχετε συλλέξει πάνω. Μην προσπαθείτε να γράψετε τη Δήλωση Οράματος κατευθείαν. Ξεκινήστε με προτάσεις όπως "οι φοιτητές θα ήθελαν", "για να λυθεί το πρόβλημα....".

Γράφω μια λίστα των στοιχείων της Δήλωσης Οράματος

Συντάσσω τα στοιχεία της δήλωσης Οράματος μέσα σε πρόχειρες προτάσεις

Συλλέξτε τις αγαπημένες σας φράσεις από πάνω και αρχίστε να τις συνδέετε μέσα σε προτάσεις. Πειραματιστείτε με τη θέση των διαφορετικών στοιχείων στις προτάσεις ώστε να αντιπροσωπεύουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τον οργανισμό και συγκεκριμένα τη Γραμματεία. Μην προσπαθείτε να δημιουργήσετε με την πρώτη φορά μια πλήρη Δήλωση Οράματος. Γράψτε διάφορες προτάσεις για να δείτε πώς σας φαίνονται.

1)

2)

3)

4)

Κάντε ένα διάλλειμα

Πριν γράψετε την τελική εκδοχή της Δήλωσης Οράματος, θα πρέπει να αφήσετε να περάσει μια μέρα και να την σκεφτείτε. Αυτή είναι μια καλή ευκαιρία για να επανεξετάσετε τη Δήλωση Οράματος σύμφωνα με τις άλλες αρχές του οργανισμού και συγκεκριμένα της Γραμματείας. Το τελικό αποτέλεσμα θα πρέπει να δημιουργηθεί από τη συνεργασία όλων των υπαλλήλων της Γραμματείας.

Δημιούργησε την τελική εκδοχή της Δήλωσης Οράματος

Πάρτε την καλύτερη εκδοχή της Δήλωσης Οράματος. Εξετάστε τα σχόλια των ατόμων στα οποία έχετε δείξει τη Δήλωση Οράματος. Τώρα, συλλέξτε τις σκέψεις σας και γράψτε την τελική εκδοχή της Δήλωσης Οράματος της Γραμματείας.

[Γραμματεία ΠΤΔΕ Ρόδου]

Δήλωση Οράματος

*Το Όραμα της [Γραμματείας του ΠΤΔΕ Ρόδου] είναι να
(γράφετε τη Δήλωση Οράματος εδώ)*

4.2.5 Μέτρηση της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας του ερωτηματολογίου

Σύμφωνα με τον Φίλια (1998) η εκτίμηση της αξιοπιστίας οποιασδήποτε διαδικασίας μέτρησης στην προκειμένη περίπτωση του ερωτηματολογίου προκύπτει από το γεγονός ότι η επανάληψή του κάτω από τις ίδιες συνθήκες πρέπει να αποδώσει τα ίδια αποτελέσματα, κατά το μέτρο που είναι απαλλαγμένη από τυχαία σφάλματα.

Προκειμένου να θεωρηθεί ότι το ερωτηματολόγιο έχει εσωτερική συνάφεια, θα πρέπει η τιμή του δείκτη Cronbach's alpha να είναι μεγαλύτερη από 0,70. Στο εν λόγω ερωτηματολόγιο εξασφαλίζεται η εσωτερική συνάφεια καθώς η τιμή του δείκτη Cronbach's alpha είναι 0,915 και τιμές αξιοπιστίας μεγαλύτερες της τιμής 0,70 θεωρούνται αποδεκτές (Bryman, 2015).

Πίνακας 4.8 Εκτίμηση επιπέδου αξιοπιστίας ερωτηματολογίου

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	52

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας προέκυψε από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση που προηγήθηκε και κυρίως από τη μελέτη ανάλογων με την παρούσα ερευνών. Επιπλέον, όλες οι ερωτήσεις που τέθηκαν είναι διατυπωμένες με σαφήνεια. Συμπληρωματικά δόθηκε οποιαδήποτε διευκρίνιση θεωρούνταν απαραίτητη στους

συμμετέχοντες στην έρευνα καθώς η διαδικασία αποκρίσεων στα ερωτήματα αυτής διενεργήθηκε δια ζώσης. Όλα τα παραπάνω εν συνόλω εξασφάλισαν την εγκυρότητα του ερωτηματολογίου.

4.2.6 Συλλογή και ανάλυση δεδομένων

Η στατιστική επεξεργασία των απαντήσεων των ερωτηματολογίων και της συνέντευξης έγινε με τη χρήση του προγράμματος της Microsoft Excell και του IBM SPSS Statistics 20.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 Περίληψη

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Αρχικά παρουσιάζονται και αναλύονται τα αποτελέσματα της συνέντευξης με το προσωπικό της Γραμματείας και η «Δήλωση Οράματος» και κατόπιν του ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε στους προπτυχιακούς φοιτητές του ΠΤΔΕ Ρόδου. Στη συνέχεια ακολουθεί η παρουσίαση της εφαρμογής των εργαλείων της ΔΟΠ στα δεδομένα που προέκυψαν από τις προηγηθείσες διαδικασίες της συνέντευξης και του ερωτηματολογίου. Συγκεκριμένα παρατίθενται τα διαγράμματα αιτίου-αποτελέσματος ή αλλιώς Ishikawa, η μελέτη αστοχίας και το διάγραμμα Pareto για τις επιλεγθείσες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες οι οποίες είναι πιο σημαντικές για τους φοιτητές και για τις οποίες παρατηρήθηκαν οι περισσότερες αστοχίες με βάση τα αποτελέσματα της συνέντευξης με το προσωπικό της Γραμματείας και τις απαντήσεις των φοιτητών στο ερωτηματολόγιο.

5.2 Περιγραφική και Στατιστική Ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας

5.2.1 Ερευνητικό ερώτημα 1: Στοιχεία γνώσεων και αντιλήψεων των υπαλλήλων της Γραμματείας αναφορικά με τη ΔΟΠ



Το προσωπικό της Γραμματείας γνωρίζει την έννοια της ΔΟΠ, όμως δεν φαίνεται να γνωρίζει τα συγκεκριμένα εργαλεία της ΔΟΠ (Διάγραμμα αιτίας-αποτελέσματος, Μελέτη Αστοχίας και Ανάλυση Pareto) τα οποία επρόκειτο να εφαρμοστούν στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες. Αποδέχονται την άποψη ότι οι υπηρεσίες πρέπει να εστιάζονται στην καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του φοιτητή και για αυτούς η δήλωση οράματος είναι κάτι που πηγάζει από τη διοίκηση και που είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με επίτευξη στόχων και βελτίωση των υπηρεσιών. Παρακάτω παρατίθενται αποσπάσματα από τις απαντήσεις των μελών του προσωπικού που δόθηκαν στη συνέντευξη.

Αναφορικά με την γνώση της προσέγγισης ΔΟΠ από το προσωπικό της Γραμματείας δόθηκαν οι παρακάτω απαντήσεις:

-Τη γνωρίζω, έχω κάνει σεμινάριο.

-Τη γνωρίζω, άλλα όχι βέβαια τόσο σε μεγάλο βαθμό αλλά τη γνωρίζω, ναι σε μεγάλο βάθος να πω. Την έχω ακούσει, ναι, σαν έννοια, σαν ορισμό.

Αναφορικά με τη γνώση των εργαλείων της ΔΟΠ (Διάγραμμα αιτίας-αποτελέσματος, Μελέτη Αστοχίας και Ανάλυση Pareto) που επρόκειτο να εφαρμοστούν στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες οι απαντήσεις που δόθηκαν από το προσωπικό της Γραμματείας ήταν αρνητικές.

- Όχι

- Όχι, όχι.

Σχετικά με το αν αποδέχονται την εξής άποψη: «Η ΔΟΠ θεωρεί ότι οι υπηρεσίες πρέπει να εστιάζονται στην καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του φοιτητή», οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι:

-Απόλυτα

- Τη συμμερίζομαι, βέβαια, ναι. Έτσι και αλλιώς οι γραμματείες δουλεύουνε για τους φοιτητές τους και για τους φοιτητές τους, κυρίως.

Παρακάτω, παρατίθενται οι απαντήσεις του προσωπικού της Γραμματείας αναφορικά με την κατανόηση της έννοιας «Δήλωση Οράματος»:

-Δήλωση Οράματος συνήθως προέρχεται από την κεφαλή της υπηρεσίας. Από τη διοίκηση, με απώτερους στόχους τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και τα εμφανή αποτελέσματά της.

- Το όραμά μας είναι να δουλέψουμε, η δουλειά μας, να υπάρχει μια ανταπόκριση στους κόπους μας, δηλαδή βάζουμε κάποιους στόχους, προσπαθούμε και τελικά το αποτέλεσμα είναι θετικό. Κάπως έτσι.

5.2.2 Ερευνητικό ερώτημα 2: Τρόπος εξυπηρέτησης από τη Γραμματεία και βαθμός ενημέρωσης βάσει των απαντήσεων του προσωπικού της Γραμματείας

Τα στοιχεία τα οποία διερευνήθηκαν αφορούν στον τρόπο εξυπηρέτησης των φοιτητών, το βαθμό ενημέρωσής τους για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες, τη συνέπεια που δείχνουν οι φοιτητές ως προς αυτές και το βαθμό σημαντικότητας που έχουν οι υπηρεσίες για εκείνους. Επίσης, διερευνάται η αποτελεσματικότητα του πληροφοριακού συστήματος students web της e-Γραμματείας.



Οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του students web και μέσω άλλων δομών είναι οι παρακάτω:

- Δηλώσεις μαθημάτων
- Ανάρτηση βαθμολογιών
- Αναλυτική κατάσταση βαθμολογίας
- Ηλεκτρονική αίτηση για βεβαίωση/πιστοποιητικό
- Αίτηση για στεγαστικό επίδομα
- Έκδοση ακαδημαϊκής ταυτότητας
- Αιτήσεις εγγραφής, μετεγγραφής
- Ανακοινώσεις στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος

Αναφορικά με τον τρόπο εξυπηρέτησης οι φοιτητές επιλέγουν να εξυπηρετηθούν, κυρίως, δια ζώσης. Βέβαια, υπάρχουν υπηρεσίες όπου επιβάλλεται από τη Γραμματεία οι φοιτητές να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά εφόσον δεν υπάρχει άλλος τρόπος. Παρακάτω, παρατίθενται αποσπάσματα από τις απαντήσεις των μελών του προσωπικού στη συνέντευξη.

- Έχουμε φοιτητές και φοιτητές ανά κατηγορία, συνήθως οι καινούργιοι φοιτητές δεν είναι εξοικειωμένοι με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, επομένως θέλουν τη δια ζώσης επαφή με την Γραμματεία. Αλλά υπάρχουν και υπηρεσίες τις οποίες οι ίδιοι οι φοιτητές επιλέγουν να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά και υπάρχουν και υπηρεσίες τις οποίες επιβάλλει η ίδια η Γραμματεία να κάνουν ηλεκτρονικά οι φοιτητές ή το υπουργείο.

- Επιλέγουν τον κλασικό τρόπο επικοινωνίας, να έρθουν στη Γραμματεία ή να πάρουν τηλέφωνο. Και λιγότερο να στείλουν μήνυμα και σχεδόν καθόλου να, να μάθουν τις πληροφορίες που χρειάζονται μέσα από την ιστοσελίδα του Τμήματος για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Σχετικά με το βαθμό ενημέρωσης των φοιτητών για τις υπηρεσίες σύμφωνα με τις απαντήσεις του προσωπικού της γραμματείας, οι φοιτητές έχουν την ευκαιρία να ενημερωθούν για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στην υποδοχή των πρωτοετών φοιτητών. Δεν υπάρχει, όμως, η αναμενόμενη συμμετοχή και η ενημέρωση τους εν συνεχεία εξαρτάται από τους ίδιους τους φοιτητές, οι οποίοι θα απευθυνθούν στη Γραμματεία για επίλυση τυχόν αποριών τους. Επίσης, φαίνεται πώς δεν συμβουλευονται την ιστοσελίδα του Τμήματος, όπως θα αναμενόταν. Παρακάτω παρατίθενται αποσπάσματα από τις απαντήσεις των μελών του προσωπικού στη συνέντευξη.

- Η πλειοψηφία είναι. Κατά την υποδοχή πρωτοετών τους αναφέρουμε, κάνουμε και μια επίδειξη των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Σαν καλωσόρισμα από τις πρώτες εβδομάδες αλλά από εκεί και πέρα ο καθένας είναι στη διακριτική του ευχέρεια να ξέρει άμα ή άμα θέλει να το ακούσει, να το χρησιμοποιήσει.

- Η ενημέρωση γίνεται .Γίνεται, έχουν υποδοχή πρωτοετών, κάθε φορά ορίζουμε μια συγκεκριμένη ημερομηνία που καλούμε όλους τους πρωτοετείς για να τους ενημερώσουμε σχετικά με το τμήμα. Δεν έχει και καλή συμμετοχή, δηλαδή αν κάθε φορά παίρνουμε διακόσια άτομα μπορεί να έρθουν πενήντα οπότε οι υπόλοιποι εκατόν πενήντα δεν ενημερώνονται επίσημα, ενημερώνονται μόνο αν έρθουν από τη Γραμματεία.

- Δεν είναι ούτε καν για τις ενημερώσεις γιατί πολλές φορές βγάζουμε ενημέρωση στη σελίδα του Τμήματος και δεν μπαίνουν στο.. κάθε μέρα ή μέρα παρά μέρα για να διαβάσουν αυτές τις ενημερώσεις. Αν δηλαδή προσπαθούσαν να συμβουλευτούν την ιστοσελίδα θα μας έπαιρναν οι μισοί τουλάχιστον τηλέφωνο.

Ως προς τη συνέπεια οι φοιτητές φαίνονται να είναι συνεπείς με τις υποχρεώσεις τους όμως υπάρχουν και εκείνοι που δεν είναι και καταφεύγουν στη Γραμματεία για επίλυση ζητημάτων και αναζήτηση βοήθειας. Παρακάτω παρατίθενται αποσπάσματα από τις απαντήσεις των μελών του προσωπικού στη συνέντευξη.

- Σε αυτές που επιβάλλουμε και έχουμε και προθεσμίες, το μεγαλύτερο ποσοστό είναι συνεπές.

- Έχει, μια ομάδα φοιτητών δε μας ενοχλούν σχεδόν καθόλου, δηλαδή είναι συνεπείς αλλά υπάρχουν και κάποιοι άλλοι που...υπάρχουν και η μερίδα πάντα των φοιτητών που δεν είναι συνεπείς.

5.2.3 Ερευνητικό ερώτημα 3: Αποτελεσματικότητα του students web βάσει των απαντήσεων του προσωπικού της Γραμματείας

Αναφορικά με την αποτελεσματικότητα του students web παρακάτω παρουσιάζονται τα δυνατά και αδύνατα σημεία του students web το οποίο άρχισε να εφαρμόζεται στο Παιδαγωγικό Δημοτικής Εκπαίδευσης Ρόδου το 2014.

Πίνακας 5.1 Δυνατά-Αδύνατα σημεία του students web

Δυνατά σημεία	Αδύνατα σημεία
Μηχανογραφημένο	Μη ύπαρξη ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου Αλλοίωση συστήματος προκειμένου να συμπεριληφθούν αποφάσεις συνέλευσης (π.χ. αναγνωρίσεις μαθημάτων)
Δηλώσεις μαθημάτων από τον ίδιο το φοιτητή	Μη έκδοση βεβαίωσης καλής επίδοσης για παλαιότερο ακαδημαϊκό έτος –τροποποίηση παραμέτρων στη διαδικασία (ακαδημαϊκό έτος)
Εισαγωγή στοιχείων πρωτοετών φοιτητών απευθείας από το Υπουργείο	Μη προσαρμογή του συστήματος στις προϋποθέσεις λήψης πτυχίου (μη εμφάνιση του τι υπολείπεται για απόκτηση πτυχίου)
Αυτόματη ανάρτηση βαθμολογίας από καθηγητές	Fix βεβαιώσεις χωρίς δυνατότητα τροποποίησης τους Παρουσίαση στατιστικών στοιχείων φοιτητολογίου μόνο την παρούσα στιγμή και όχι παλαιότερου χρονικού σημείου Δέσμευση παρεμβάσεων σε περαιτέρω υπηρεσίες από την ιδιωτική εταιρεία κατασκευής του προγράμματος και όχι από την υπηρεσία πληροφορικής του Τμήματος

Παρακάτω παρατίθενται αποσπάσματα από τις απαντήσεις των μελών του προσωπικού στη συνέντευξη που αφορούν την αποτελεσματικότητα του students web.

Δυνατά σημεία	Αδύνατα σημεία
<ul style="list-style-type: none"> • Τα δυνατά σημεία είναι ότι είναι μηχανογραφημένο • Τα δυνατά του σημεία είναι η δήλωση μαθημάτων, οπότε κάθε φοιτητής ξέρει τι έχει δηλώσει και το δηλώνει αυτόματα χωρίς να υπάρχει κάποια παρέμβαση από τη Γραμματεία. Άρα είναι μόνος τους ο φοιτητής και έχουμε ανθρωπόωρες οι οποίες κερδίζονται. • Τα στοιχεία των καινούριων εισάγονται από το υπουργείο, οπότε δεν υπάρχει η παρέμβασή μας αλλά επιπλέον στοιχεία που μπορεί να αλλάζουν ή θα προσθέσουμε. • Η βαθμολογία που βγαίνει αυτόματα από τον καθηγητή χωρίς να υπάρχει μεσολάβηση άρα και η περίπτωση λάθους, ανθρώπινου λάθους από τη Γραμματεία και βεβαίως είναι σε ζωντανή σύνδεση θα λέγαμε ο φοιτητής με το 	<ul style="list-style-type: none"> • Δεν βγάζει κατευθείαν βεβαιώσεις σπουδών γιατί πάντα θέλουν και στις βεβαιώσεις σφραγίδα και υπογραφή. Δε ξέρω πώς γίνεται με το δημόσιο και πώς θα γίνει η πιστοποίηση της γνησιότητας του εγγράφου για αυτό. Δεν υπάρχει ηλεκτρονικό πρωτόκολλο ούτως ώστε να παίρνει κιόλας • Υπάρχουν και κάποιες περιπτώσεις όπως είναι οι αναγνωρίσεις μαθημάτων, όπως είναι κάποια άλλα πράγματα που παίρνονται με απόφαση συνέλευσης, εκεί δεν υπάρχει η δυνατότητα να παρακαμφθούν οι κανόνες, οπότε πρέπει να αλλοιώσει το σύστημα για να μπορέσω να επιβάλω τους κανόνες, την εξαίρεση. • Το στεγαστικό επίδομα όπου με το ακαδημαϊκό έτος και πλέον που έχει αλλάξει δεν μπορώ να βγάλω βεβαίωση για

<p>που ανακοινώσει τη βαθμολογία, ενημερώνεται ταυτόχρονα ο φοιτητής.</p>	<p>παλαιότερο ακαδημαϊκό έτος, οπότε πάλι πρέπει να κάνω τη διαδικασία και να κάνω εικονικά ένα παλαιότερο ακαδημαϊκό έτος.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Θέλω να δω κάτι για τις προϋποθέσεις πτυχίου ώστε να δω αυτόματα ποιοι είναι πτυχιούχοι, σε αυτό όμως δε φταίει το σύστημα αλλά ο κανονισμός για τις προϋποθέσεις λήψης πτυχίου που έχουν το τμήμα που είναι πολύπλοκος. Εκεί δε φταίει το σύστημα, δεν μπορεί να προσαρμοστεί. •Κάποιες βεβαιώσεις οι οποίες βγαίνουν fix είναι στάνταρ, οπότε δεν μπορώ να κάνω κάποια παρέμβαση, να προσθέσω κάτι ή να διορθώσω κάτι ή οτιδήποτε άλλο. •Κάποια στατιστικά στοιχεία που θέλουμε κυρίως για την αξιολόγηση δεν μπορούμε να τα βγάλουμε. Παίρνει την εικόνα που υπάρχει στο φοιτητολόγιο εκείνη, αυτή κάθε αυτή τη στιγμή που ζητάει τα στατιστικά και όχι για παράδειγμα πριν από έξι μήνες. •Το πρόγραμμα το έχει φτιάξει μια ιδιωτική εταιρεία. Οπότε οποιαδήποτε παρέμβαση χρειάζεται σε περαιτέρω υπηρεσίες θα πρέπει να μας το παρέχει ή η εταιρεία αυτή και όχι το πληροφοριακό μας σύστημα ή η υπηρεσία πληροφορικής του πανεπιστημίου.
---	---

5.2.4 Ερευνητικό ερώτημα 4: Βαθμός σημαντικότητας των υπηρεσιών βάσει των απαντήσεων του προσωπικού της Γραμματείας

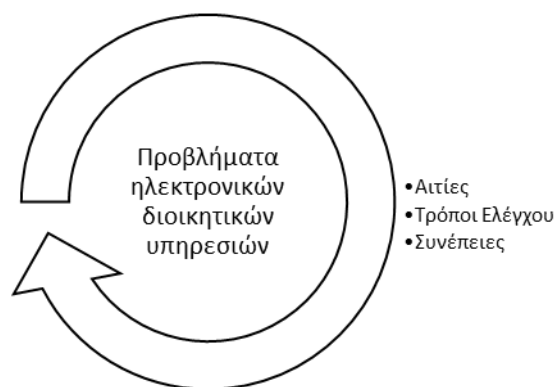
Κατά την άποψη του προσωπικού της Γραμματείας, όλες οι υπηρεσίες είναι σημαντικές για τους φοιτητές αλλά και για το ίδιο το προσωπικό, καθώς η υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πλέον διοικητικών υπηρεσιών έχει απαλλάξει κατά πολύ τη Γραμματεία από φόρτο εργασίας που αντιμετώπιζε στο παρελθόν και επιπλέον υπάρχει κέρδος σε ανθρωποώρες. Παρακάτω παρατίθενται αποσπάσματα από τις απαντήσεις των μελών του προσωπικού στη συνέντευξη.

- Οι πιο σημαντικές είναι οι βαθμολογίες των μαθημάτων... Κοιτάζτε όλες είναι σημαντικές γιατί όλες είναι διοικητικές πράξεις, οι οποίες βγάζει η Γραμματεία και αποσυμφορίζει τη Γραμματεία και οι εγγραφές και οι δηλώσεις μαθημάτων σε σχέση με το να γίνουν χειρόγραφες και τα βιβλία που σε σχέση που γινόταν παλαιότερα, που τα δηλώναμε, βγάζαμε καταστάσεις και μετά παραδίδονταν από το ίδιο το πανεπιστήμιο, όλες είναι σημαντικές.

- Όλες.

5.2.5 Ερευνητικό ερώτημα 6: Προβλήματα παρεχόμενων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών στους φοιτητές βάσει των απαντήσεων του προσωπικού της Γραμματείας

Στον πίνακα 5.2 γίνεται μια σύνοψη των απαντήσεων που δόθηκαν από το προσωπικό της Γραμματείας σχετικά με το προβλήματα των παρεχόμενων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών προς τους φοιτητές. Επίσης διερευνήθηκαν και παρουσιάζονται τα αίτια αυτών, οι συνέπειες και οι τρόποι ελέγχου.



Πίνακας 5.2 Προβλήματα-Αιτίες-Τρόποι Ελέγχου-Συνέπειες που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει απαντήσεων του προσωπικού της Γραμματείας

Προβλήματα	Αιτίες	Τρόποι ελέγχου	Συνέπειες
Λάθη στη δήλωση μαθημάτων	Λάθος Γραμματείας στην καταχώρηση στοιχείων Εξοικείωση φοιτητών με το students web Μεγάλος όγκος δεδομένων	Προσομοίωση Επέμβαση Γραμματείας - Διόρθωση μετά από επικοινωνία Προσομοίωση	Απασχόληση του προσωπικού της Γραμματείας (χάσιμο ανθρωποωρών)
Μη υποβολή δήλωσης μαθημάτων	Αμέλεια φοιτητών Χάσιμο κρίσιμων προθεσμιών	Παρουσία φοιτητών στη Γραμματεία	Απασχόληση προσωπικού Γραμματείας (χάσιμο ανθρωποωρών)

	Μη ενημέρωση από την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος για υποβολή δήλωσης συγγραμμάτων		Επιμήκυνση σπουδών
Μη καταχώρηση βαθμολογίας	Αμέλεια από εκπαιδευτικό προσωπικό	Επικοινωνία φοιτητή με καθηγητή και κοινοποίηση στη Γραμματεία	Δυσαρέσκεια φοιτητή
Λάθος παράρτημα διπλώματος	Μη ύπαρξη πεδίου «κινητικότητα» για τους φοιτητές Erasmus (μειονέκτημα συστήματος)	Συνεργασία του φοιτητή με τη Γραμματεία Παρατηρητικότητα με βάση τις καταχωρήσεις, τα μαθήματα ή τα ονόματα	Δυσαρέσκεια φοιτητή
Μη έκδοση ή καθυστέρηση ακαδημαϊκής ταυτότητας	Μη αποδεκτές φωτογραφίες που υποβάλουν οι φοιτητές (υπευθυνότητα φοιτητή)	Ηλεκτρονικό μήνυμα μη αποδεκτής φωτογραφίας στο φοιτητή Απόρριψη φωτογραφίας από Γραμματεία	Μη παραλαβή ακαδημαϊκής ταυτότητας
Λάθη στη δήλωση συγγραμμάτων	Μη σύνδεση του students web με τον «Εύδοξο» Μη δυνατότητα τροποποίησης στοιχείων στον κατάλογο συγγραμμάτων «Εύδοξος».	Μήνυμα στο φοιτητή για παραλαβή βιβλίου που δεν δικαιούνται Εντοπισμός από φοιτητές και επικοινωνία-συζήτηση με Γραμματεία.	Επιστροφή συγγράμματος από το φοιτητή στη βιβλιοθήκη Μη δυνατότητα δήλωσης συγγραμμάτων προτού επιστραφεί το λάθος σύγγραμμα Μη παραλαβή σωστού συγγράμματος από το φοιτητή Προσαρμογή των εξετάσεων του διδάσκοντα στο σύγγραμμα που παρέχεται

Μη υποβολή δήλωσης συγγραμμάτων	Αμέλεια φοιτητή Χάσιμο κρίσιμων προθεσμιών Μη ενημέρωση από επίσημη ιστοσελίδα για την έναρξη δηλώσεων συγγραμμάτων	Παρουσία φοιτητών στη Γραμματεία (συζήτηση με το προσωπικό)	Μη παραλαβή συγγραμμάτων εξαμήνου
Δια ζώσης επαφή με φοιτητές παρά την ύπαρξη ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών	Μη ύπαρξη ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου	Παρουσία φοιτητών στη Γραμματεία	Χάσιμο ανθρωποωρών Υποχρεωτική παρουσία φοιτητών στη Γραμματεία για παραλαβή εγγράφων
Μη ανάρτηση ανακοίνωσης για αναβολή μαθήματος	Μη ενημέρωση Γραμματείας από διδάσκοντα για ανάρτηση αναβολής μαθήματος	Παρουσία φοιτητών στη Γραμματεία. Επικοινωνία Γραμματείας με καθηγητή για άμεση ενημέρωση φοιτητών.	Προσέλευση φοιτητών σε μάθημα που έχει αναβληθεί. Παράπονα φοιτητών και έκφραση δυσαρέσκειας
Μη ενημέρωση φοιτητών από ιστοσελίδα Τμήματος για διάφορα θέματα (πρόγραμμα μαθημάτων, έναρξη δηλώσεων, αναπληρώσεις κ.ά.)	Αμέλεια φοιτητών Προτίμηση για δια ζώσης ενημέρωση	Παρουσία φοιτητών στη Γραμματεία	Χάσιμο κρίσιμων προθεσμιών Απασχόληση προσωπικού Γραμματείας (χάσιμο ανθρωποωρών)

Παρακάτω παρατίθενται κάποια αποσπάσματα από τις απαντήσεις των μελών του προσωπικού στη συνέντευξη που αφορούν τα προβλήματα των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.

-Αν θέλει λίγο προσοχή μόνο από μένα προς το χειρισμό του φοιτητολογίου να μην κάνω κάποιο λάθος και περάσω λάθος στοιχεία αλλά είναι οργανωμένη σωστά.

- Πιο πολύ είναι δυσκολία εξοικείωσης των φοιτητών με το students web πώς θα κάνουν τη δήλωση.

-Πιο πολύ είναι η παρατηρητικότητα με βάση τα μαθήματα ,με τις καταχωρήσεις, με όλα αυτά ή με τα ονόματα.

-Λάθος στοιχείων, ναι, δε φταίει το σύστημα, φταίω, είναι ανθρώπινος παράγοντας γιατί όταν είναι μεγάλη, ο όγκος των δεδομένων που πρέπει να εισαχθούν για την

προετοιμασία. Βεβαίως αποφεύγονται πάρα πολλά λάθη, αφού κάνω και προσομοιώσεις πριν ξεκινήσω τη δήλωση.

- Δηλαδή μου έχει τύχει περιπτώσεις στις οποίες φοιτητής ενώ έχει κάνει τη δήλωση, δεν την έχει στείλει στη Γραμματεία, γιατί αυτή είναι η διαδικασία, να κάνεις τα μαθήματα και μετά να κάνεις αποστολή στη Γραμματεία, να τη βάλουν τη δήλωση και να νομίζουν ότι έχουν κάνει τη δήλωση χωρίς να έχουν κάνει δήλωση, να έχουν βάλει μαθήματα.

- Δεν υπάρχει καθόλου κουτάκι που να λέει ότι είναι φοιτητής Erasmus ή οτιδήποτε και πρέπει να το γράφω χειρόγραφα εγώ.

- Είναι πιθανή, αλλά εντάξει, συνήθως πάλι με τη συνεργασία του φοιτητή λύνεται.

- Οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουμε είναι..... κυρίως στις φωτογραφίες των φοιτητών.

- Μπλοκάρει τη δήλωση συγγραμμάτων μέχρι να επιστρέψει το βιβλίο που δε δικαιούται.

- [...] επειδή δεν ελέγχει, δε συνδέεται το σύστημα του studentweb με το Εύδοξος να επιτρέπεται να κάνουν δηλώσεις βιβλίων σε μαθήματα τα οποία δεν έχουν επιλέξει.

- Δεν βγάζει κατευθείαν βεβαιώσεις σπουδών γιατί πάντα θέλουν και στις βεβαιώσεις σφραγίδα και υπογραφή. Δε ξέρω πώς γίνεται με το δημόσιο και πώς θα γίνει η πιστοποίηση της γνησιότητας του εγγράφου για αυτό. Δεν υπάρχει ηλεκτρονικό πρωτόκολλο ούτως ώστε να παίρνει κιόλας.

- Δηλαδή θα μπορούσε να γλιτώσει ανθρωποώρες.

- Στο Εύδοξος θα μπορούσαμε για παράδειγμα να τροποποιήσουμε λίγο τα στοιχεία γιατί αν υπάρχει κάποιος λάθος εντοπίζεται κατά την περίοδο των δηλώσεων που το εντοπίζουν οι φοιτητές, δηλαδή αν δεν έχουν περάσει ένα βιβλίο ή αν έχουν περάσει ένα μάθημα αντί για το χειμερινό στο εαρινό εξάμηνο.

- [...] το σύστημα δουλεύει καλά, ίσως μπορούμε και ακόμα παραπέρα να τα αυτοματοποιήσουμε.

- [...] κάθε φορά έρχονται και ρωτάνε για κάποιον, το ίδιο θέμα το οποίο με μια απλή τέλος πάντων ενημέρωση από την ιστοσελίδα θα το είχαμε αποφύγει. Δηλαδή έρχονται και ψάχνουν τον καθηγητή ενώ έχει βγάλει ανακοίνωση ότι δε θα κάνει μάθημα, έρχονται στη Γραμματεία μια ομάδα φοιτητών και λένε που είναι ο καθηγητής ενώ έχουμε βγάλει ενημέρωση.

- Και λήγει η προθεσμία, κλείνει το σύστημα και τελικά δεν έχουν κάνει δήλωση μαθημάτων και ουσιαστικά χάνουν το εξάμηνο αν χάσουν τη δήλωση μαθημάτων.

- Σχεδόν καθημερινά θα μας έρθουν, θα μας ενοχλήσουν δυο, τρία άτομα. [...] ανακοίνωση για αναπλήρωση που θα γίνει το μάθημα. Δεν έχουν καλή ενημέρωση, όχι, ενώ υπάρχει ανακοίνωση.

- Θα υπάρξει επικοινωνία, δεν αφήνουμε το φοιτητή να φύγει χωρίς να ξέρει αν θα γίνει το μάθημα ή όχι. Οπότε και εκείνος θα ενημερώσει τους συμφοιτητές του.

- Τους ενημερώνουμε εμείς, σας παρακαλούμε μπειτε στην ιστοσελίδα πρώτα δείτε το αν δεν το βρείτε , κάνουμε αυτή τη συζήτηση πάντα.

5.2.6 Ερευνητικό ερώτημα 7 και 1: Προτάσεις προσωπικού της Γραμματείας για τη βελτίωση της λειτουργίας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών και βαθμός σημαντικότητας επιμόρφωσης στη ΔΟΠ

Στις προτάσεις βελτίωσης λειτουργίας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών προτείνονται το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, προκειμένου ο φοιτητής να εκδίδει μόνος του τα διάφορα έγγραφα επίσημα. Επίσης, η αυτοματοποίηση των διαδικασιών, η ύπαρξη κοινής ιστοσελίδας για όλα τα τμήματα και η ύπαρξη ενός κοινού συστήματος ώστε να ελέγχεται κεντρικά.

-Πρέπει να κάνουμε το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο.....Για να μπορεί να εκδίδει από μόνος του ο φοιτητής όποια ώρα θέλει της ημέρας τις βεβαιώσεις του, τις αναλυτικές του άμα θέλει επίσημα.

- Το σύστημα δουλεύει καλά, ίσως μπορούμε και ακόμα παραπέρα να τα αυτοματοποιήσουμε.

- Ίσως θα πρέπει να υπάρχει ένας κοινός τρόπος αντιμετώπισης των φοιτητών για όλο το πανεπιστήμιο Αιγαίου έστω ακόμα και για τη σελίδα αν υπάρχει πρόβλημα με κάποιες προδιαγραφές πώς θα πρέπει να φτιάχνεται μια ιστοσελίδα να είναι κοινή για όλα τα τμήματα ώστε να μπορεί να υπάρχει και κεντρικά.

- Ένα ενιαίο σύστημα.....Να υπάρχει ένα κοινό σύστημα και να ελέγχεται κεντρικά από τις υπηρεσίες πληροφορικής του Πανεπιστημίου, που χωλαίνει, να είναι υπεύθυνοι οι πληροφορικόριοι του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

Τέλος, εξετάστηκε ο βαθμός σημαντικότητας επιμόρφωσης των μελών του προσωπικού σε θέματα της ΔΟΠ για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας της εργασίας τους. Τα μέλη της Γραμματείας με τις απαντήσεις τους αποδεικνύουν τη θετική τους στάση απέναντι σε οποιαδήποτε επιμόρφωση σχετικά με τη ΔΟΠ. Στη συνέχεια παρατίθενται οι απαντήσεις των μελών του προσωπικού από τη συνέντευξη.

- Ήδη έχω εκπαιδευτεί μέσω του σεμιναρίου. Αν έχει βγει καινούργιο, αν επεκταθεί κάτι από αυτό το οποίο έχουμε βεβαίως.

- Πάντα η επιμόρφωση είναι καλοδεχούμενη.

5.2.7 Ερευνητικό ερώτημα 8: Δήλωση Οράματος

Προκειμένου να διατυπωθεί το όραμά της Γραμματείας του ΠΤΔΕ Ρόδου δόθηκε φύλλο εργασίας για τη δήλωση οράματος του οποίου η παρουσίαση έγινε στο 4.2.4. Με βάση τα δεδομένα που συλλέχθηκαν από αυτό το όραμα της Γραμματείας του ΠΤΔΕ Ρόδου είναι η εξυπηρέτηση των φοιτητών χωρίς τη φυσική παρουσία τους στη Γραμματεία, δηλαδή η μελλοντική εικόνα του προσωπικού για τη Γραμματεία περιλαμβάνει τη εξ ολοκλήρου ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του φοιτητή στο μέλλον. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό θα πρέπει να διευθετηθούν ορισμένα ζητήματα. Το πρώτο αφορά την ύπαρξη δυνατότητας για άμεσες ειδοποιήσεις προς τους φοιτητές. Συγκεκριμένα, ο φοιτητής να ειδοποιείται για οτιδήποτε στο κινητό του τηλέφωνο μέσω γραπτού μηνύματος. Αυτό προϋποθέτει δήλωση του αριθμού του τηλεφώνου του φοιτητή στη Γραμματεία. Επίσης, το προσωπικό θα ήθελε να υπάρξει στο μέλλον η δυνατότητα για ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και αυτόματη σύνδεση με ηλεκτρονική υπογραφή για όλα τα καθημερινά διοικητικά έγγραφα όπως είναι για παράδειγμα η βεβαίωση σπουδών, η αναλυτική βαθμολογία κ.ά., ώστε ο φοιτητής να μπορεί να εκδίδει και να εκτυπώνει ο ίδιος οτιδήποτε χρειαστεί επίσημα ανά πάσα στιγμή.

Σχήμα 5.1 Δήλωση Οράματος της Γραμματείας ΠΤΔΕ Ρόδου για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες



5.2.8 Γενικά στοιχεία ερωτηθέντων προπτυχιακών φοιτητών του ΠΤΔΕ Ρόδου

5.2.8.1 Φύλο ερωτηθέντων φοιτητών

Ο πίνακας 5.3 δείχνει το ποσοστό των εγγεγραμμένων φοιτητών ανά φύλο και το ποσοστό των συμμετεχόντων φοιτητών ανά φύλο στην έρευνα. Οι γυναίκες αποτελούν το μεγαλύτερο ποσοστό (78,55%) ενώ οι άντρες το (21,45%). Στην έρευνα συμμετείχε από τις γυναίκες το (85,94%) και από τους άντρες το (14,06%).

Πίνακας 5.3 Ποσοστά ερωτηθέντων φοιτητών ανά φύλο

Φύλο	Αριθμός εγ/νων ανά φύλο	Ποσοστό εγ/νων ανά φύλο	Αριθμός συμ/των ανά φύλο	Ποσοστό συμ/των ανά φύλο
Άντρας	127	21,45%	18	14,06%
Γυναίκα	465	78,55%	110	85,94%
Σύνολο	592	100,00%	128	100,00%



Διάγραμμα 5.1 Διάγραμμα συμμετεχόντων στην έρευνα ανά φύλο

5.2.8.2 Έτος σπουδών ερωτηθέντων φοιτητών

Ο πίνακας 5.4 δείχνει τον αριθμό των εγγεγραμμένων φοιτητών ανά έτος, τον αριθμό και το ποσοστό των συμμετεχόντων φοιτητών ανά έτος στην έρευνα, καθώς επίσης και το ποσοστό του συνόλου των φοιτητών από όλα τα έτη σπουδών στην έρευνα. Σύμφωνα με τα στοιχεία του πίνακα στην έρευνα συμμετείχε το (21,62%) των

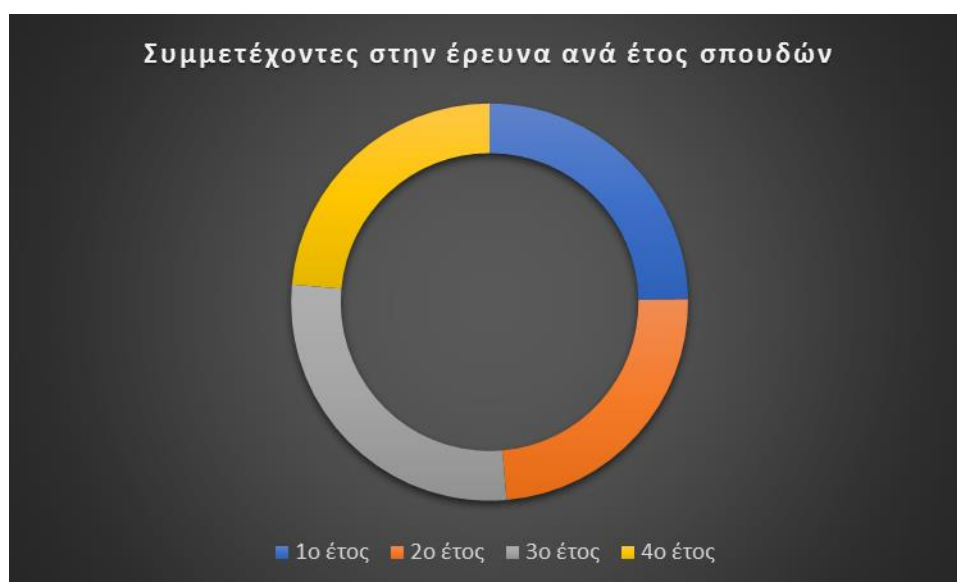
φοιτητών του ΠΤΔΕ Ρόδου και συγκεκριμένα από το πρώτο έτος το (21,66%), από το δεύτερο έτος το (20,86%), από το τρίτο το (24,30%) και από το τέταρτο το (20,61%).

Πίνακας 5.4 Ποσοστά ερωτηθέντων φοιτητών ανά έτος

Έτος σπουδών	Αριθμός εγ/ων ανά έτος	Αριθμός συμ/ντων στην έρευνα	Ποσοστό συμ/ντων ανά έτος
1ο έτος	157	34	21,66%
2ο έτος	163	34	20,86%
3ο έτος	107	26	24,30%
4ο έτος	165	34	20,61%
Σύνολο	592	128	

Ποσοστό του συνόλου των φοιτητών όλων των ετών στην έρευνα

21,62%



Διάγραμμα 5.2 Διάγραμμα συμμετεχόντων στην έρευνα ανά έτος σπουδών

5.2.9 Ερευνητικό ερώτημα 2: Τρόπος εξυπηρέτησης από τη Γραμματεία και βαθμός ενημέρωσης βάσει των απαντήσεων των φοιτητών του Τμήματος

Ο πίνακας 5.5 αφορά το βαθμό ενημέρωσης για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες και παρουσιάζει τις συχνότητες και τις σχετικές συχνότητες (%), σημειώνοντας τα μεγαλύτερα ποσοστά. Οι φοιτητές εμφανίζονται ότι είναι πολύ ενημερωμένοι για την υπηρεσία students web (43,8%), για την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος (47,7%), για την υπηρεσία «Εύδοξος» (36,7), ενώ για την υπηρεσία

στεγαστικού επιδόματος το μεγαλύτερο ποσοστό (22,8%) είναι μέτρια ενημερωμένο και αναφορικά με την πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά unīway ένα πολύ μεγάλο ποσοστό (71,1%) δεν είναι καθόλου ενημερωμένο.

Πίνακας 5.5 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων του βαθμού ενημέρωσης για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

α/α	Βαθμός ενημέρωσης για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
α.	την υπηρεσία students web της e-Γραμματείας	32 25%	56 43,8%	30 23,4%	6 4,7%	4 3,1%
β.	την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος	31 24,2%	61 47,7%	30 23,4%	5 3,9%	1 0,8%
γ.	την υπηρεσία «Εύδοξος»	20 15,6%	47 36,7%	40 31,3%	18 14,1%	3 2,3%
δ.	την υπηρεσία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο)	16 12,6%	43 33,9%	21 24,4%	29 22,8%	8 6,3%
ε.	την υπηρεσία στεγαστικού επιδόματος	4 3,1%	19 15,0%	29 22,8%	21 16,5%	54 42,5%
στ.	την πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά unīway	4 3,1%	1 0,8%	18 14,1%	14 10,9%	91 71,1%

Ο πίνακας 5.6 αφορά το βαθμό ενημέρωσης για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες παρουσιάζοντας σε φθίνουσα σειρά τους μέσους όρους. Επίσης στον πίνακα περιλαμβάνονται και οι τυπικές αποκλίσεις. Η βαθμονόμηση έχει ως εξής: 1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3= Μέτρια, 4=Πολύ, 5= Πάρα πολύ. Οι φοιτητές είναι πιο ενημερωμένοι πρωτίστως για την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος (μ.ό. 3,91) και ακολουθούν η υπηρεσία students web της e-Γραμματείας (μ.ό. 3,83), η υπηρεσία «Ευδοξος» (μ.ό. 3,49), η υπηρεσία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας (μ.ό. 3,24), η υπηρεσία στεγαστικού επιδόματος (μ.ό. 2,20) και τελευταία η πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά unīway (μ.ό. 1,54).

Πίνακας 5.6 Πίνακας μέσων όρων και τυπικών αποκλίσεων του βαθμού ενημέρωσης για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Βαθμός ενημέρωσης για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες	M.O.	T.A.
Επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος	3,91	0,84
Υπηρεσία students web της e- Γραμματείας	3,83	0,97

Υπηρεσία «Εύδοξος»	3,49	1,00
Υπηρεσία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο)	3,24	1,13
Υπηρεσία στεγαστικού επιδόματος	2,20	1,23
Πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά unīway	1,54	0,98

Σύμφωνα με το διάγραμμα 5.3 η πιο μεγάλη ράβδος αντιστοιχεί στον πιο μεγάλο βαθμό ενημέρωσης.



Διάγραμμα 5.3 Διάγραμμα μέσω των όρων του βαθμού ενημέρωσης για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Ο πίνακας 5.7 αφορά τους τρόπους υποβολής αίτησης στη Γραμματεία και παρουσιάζει τις συχνότητες και τις σχετικές συχνότητες (%) σημειώνοντας τα μεγαλύτερα ποσοστά. Οι φοιτητές επιλέγουν πολύ συχνά (34,7%) να υποβάλουν αίτηση δια ζώσης, ενώ ένα μεγάλο ποσοστό το (35,0%) δηλώνει ότι δεν έχει επιλέξει ποτέ να κάνει αίτηση ηλεκτρονικά μέσω του students web όπως και το (26,0%) που δηλώνει ότι δεν έχει επιλέξει ποτέ να κάνει αίτηση ηλεκτρονικά μέσω του email του Πανεπιστημίου.

Πίνακας 5.7 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων του τρόπου υποβολής αίτησης στη Γραμματεία βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

α/α	Τρόποι υποβολής αίτησης στη Γραμματεία	Πολύ συχνά	Συχνά	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
α.	δια ζώσης	43 34,7%	36 29,0%	17 13,7%	16 12,9%	12 9,7%
β.	ηλεκτρονικά μέσω του students	11	22	24	23	43

	web	8,9%	17,9%	19,5%	18,7%	35%
γ.	ηλεκτρονικά μέσω email του Πανεπιστημίου	12 9,8%	20 16,3%	30 24,4%	29 23,6%	32 26,0%

Ο πίνακας 5.8 αφορά τους τρόπους υποβολής αίτησης στη Γραμματεία παρουσιάζοντας σε φθίνουσα σειρά τους μέσους όρους. Επίσης, στον πίνακα περιλαμβάνονται και οι τυπικές αποκλίσεις. Η βαθμονόμηση έχει ως εξής: 1=Ποτέ, 2=Σπάνια, 3=Μερικές φορές, 4=Συχνά, 5= Πολύ συχνά. Οι φοιτητές προτιμούν πρωτίστως να υποβάλουν δια ζώσης αίτηση στη Γραμματεία (μ.ό. 3,66), ακολουθούν η ηλεκτρονική υποβολή μέσω email (μ.ό. 2,60) και η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης μέσω του students web (μ.ό. 2,47) .

Πίνακας 5.8 Πίνακας μέσων όρων και τυπικών αποκλίσεων του τρόπου υποβολής αίτησης στη Γραμματεία βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Τρόποι υποβολής αίτησης στη Γραμματεία	M.O.	T.A.
Δια ζώσης	3,66	1,33
Ηλεκτρονικά μέσω email του Πανεπιστημίου	2,60	1,30
Ηλεκτρονικά μέσω του students web	2,47	1,36

Σύμφωνα με το διάγραμμα 5.4 η πιο μεγάλη ράβδος αντιστοιχεί στον πιο προτιμητέο τρόπο υποβολής αίτησης στη Γραμματεία.



Διάγραμμα 5.4 Διάγραμμα μέσων όρων του τρόπου υποβολής αίτησης στη Γραμματεία βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Ο πίνακας 5.9 αφορά τους τρόπους ενημέρωσης των φοιτητών για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων και παρουσιάζει τις συχνότητες και τις σχετικές συχνότητες (%), σημειώνοντας τα μεγαλύτερα ποσοστά. Το (68,0%) ενημερώνεται

πολύ συχνά από την ιστοσελίδα του Τμήματος για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων, το (37,6%) δεν ενημερώνεται ποτέ δια ζώσης και ακόμη μεγαλύτερο ποσοστό το (68,8%) δεν ενημερώνετε ποτέ τηλεφωνικά. Το (28,5%) ενημερώνεται συχνά για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ενώ τέλος το (40,2%) δηλώνει ότι ενημερώνεται συχνά από τους συμφοιτητές του.

Πίνακας 5.9 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων του τρόπου ενημέρωσης για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

α/α	Τρόποι ενημέρωσης για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων	Πολύ συχνά	Συχνά	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
α.	από την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος	87 68%	32 25%	7 5,5%	1 0,8%	1 0,8%
β.	δια ζώσης από τη Γραμματεία	5 4,0%	15 12,0%	22 17,6%	36 28,8%	47 37,6%
γ.	τηλεφωνικά από τη Γραμματεία	1 0,8%	3 2,4%	12 9,6%	23 18,4%	86 68,8%
δ.	από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης	32 26,0%	35 28,5%	22 17,9%	12 9,8%	22 17,9%
ε.	από συμφοιτητές σας	38 29,9%	51 40,2%	22 17,3%	10 7,9%	6 4,7%

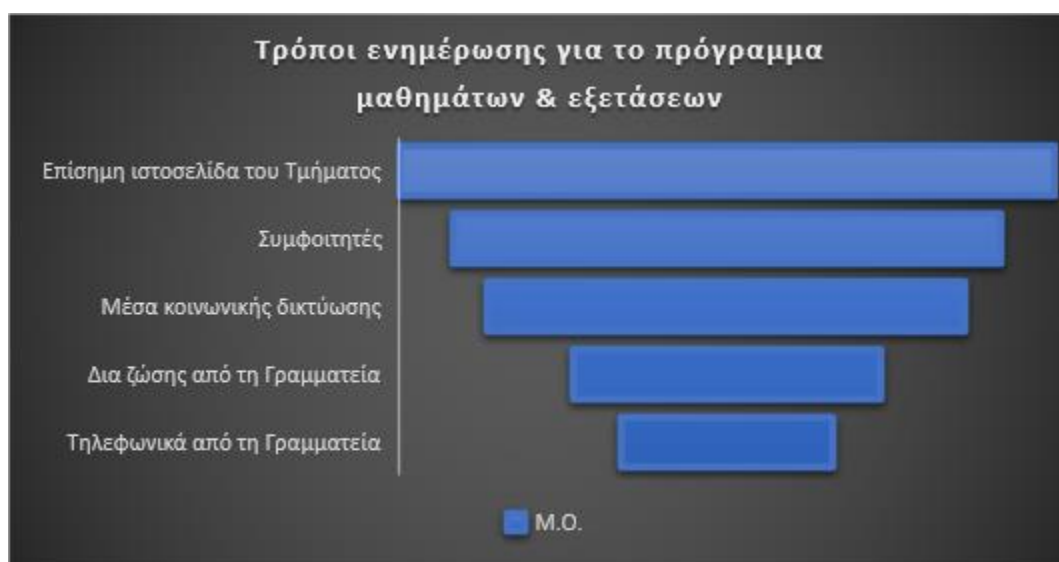
Ο πίνακας 5.10 αφορά τους τρόπους ενημέρωσης για το πρόγραμμα μαθημάτων εξετάσεων παρουσιάζοντας σε φθίνουσα σειρά τους μέσους όρους. Επίσης στον πίνακα περιλαμβάνονται και οι τυπικές αποκλίσεις. Η βαθμονόμηση έχει ως εξής: 1=Ποτέ, 2=Σπάνια, 3=Μερικές φορές, 4=Συχνά, 5= Πολύ συχνά. Οι φοιτητές ενημερώνονται για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων πρωτίστως από την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος (μ.ό. 4,59) , ακολουθούν η ενημέρωση από τους συμφοιτητές τους (μ.ό. 3,83), τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (μ.ό. 3,35) , η δια ζώσης ενημέρωση από τη Γραμματεία (μ.ό. 2,16) και τελευταία η τηλεφωνική ενημέρωση από τη Γραμματεία (μ.ό. 1,48).

Πίνακας 5.10 Πίνακας μέσων όρων και τυπικών αποκλίσεων του τρόπου ενημέρωσης για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Τρόποι ενημέρωσης για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος	4,59	0,71
Συμφοιτητές	3,83	1,092
Μέσα κοινωνικής δικτύωσης	3,35	1,43

Δια ζώσης από τη Γραμματεία	2,16	1,17
Τηλεφωνικά από τη Γραμματεία	1,48	0,83

Σύμφωνα με το διάγραμμα 5.5 η πιο μεγάλη ράβδος αντιστοιχεί στον πιο προτιμητέο τρόπο ενημέρωσης για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων.



Διάγραμμα 5.5 Διάγραμμα μέσων όρων του τρόπου ενημέρωσης για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Ο πίνακας 5.11 αφορά τους τρόπους ενημέρωσης των φοιτητών για τις αναβολές μαθημάτων και παρουσιάζει τις συχνότητες, σημειώνοντας τα μεγαλύτερα ποσοστά. Το (40,2%) των φοιτητών ενημερώνεται πολύ συχνά από την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος για τις αναβολές μαθημάτων, το (46,8%) δεν ενημερώνεται ποτέ δια ζώσης από τη Γραμματεία, το (69,7%) δεν ενημερώνεται ποτέ τηλεφωνικά από τη Γραμματεία, το (37,1%) ενημερώνεται πολύ συχνά από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και το (47,7%) ενημερώνεται πολύ συχνά από συμφοιτητές.

Πίνακας 5.11 Πίνακας συχνοτήτων του τρόπου ενημέρωσης για αναβολές μαθημάτων βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

α/α	Τρόποι ενημέρωσης για αναβολές μαθημάτων	Πολύ συχνά	Συχνά	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
α.	από την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος	51 40,2%	40 31,5%	21 16,5%	8 6,3%	7 5,5%
β.	δια ζώσης από τη Γραμματεία	2 1,6%	8 6,5%	16 12,9%	40 32,3%	58 46,8%
γ.	τηλεφωνικά από τη Γραμματεία	0	4	7	26	85

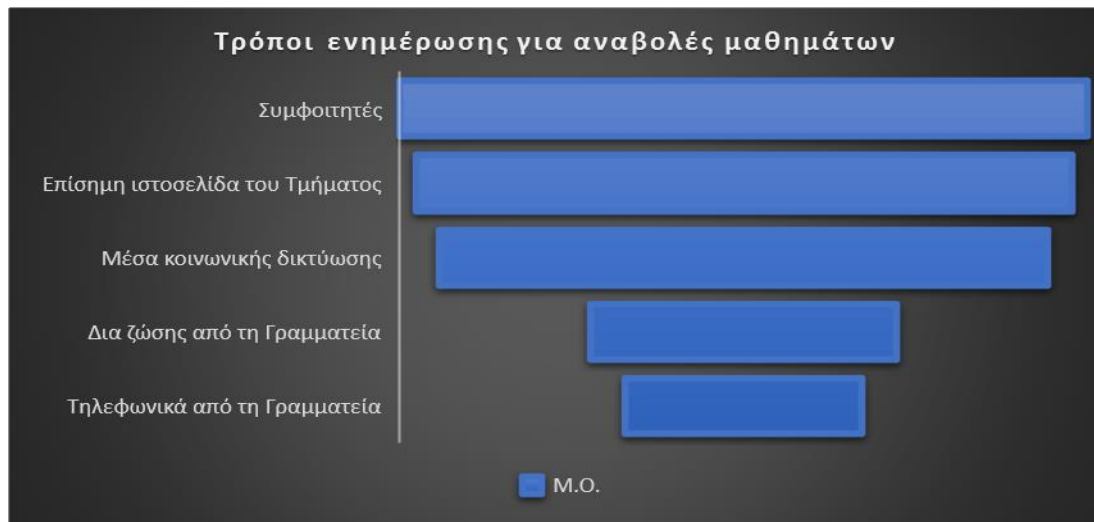
		0%	3,3%	5,7%	21,3%	69,7%
δ.	από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης	46 37,1%	36 29%	15 12,1%	8 6,5%	19 15,3%
ε.	από συμφοιτητές	61 47,7%	37 28,9%	19 14,8%	8 6,3%	3 2,3%

Ο πίνακας 5.12 αφορά τους τρόπους ενημέρωσης για αναβολές μαθημάτων παρουσιάζοντας σε φθίνουσα σειρά τους μέσους όρους. Επίσης στον πίνακα περιλαμβάνονται και οι τυπικές αποκλίσεις. Η βαθμονόμηση έχει ως εξής: 1=Ποτέ, 2=Σπάνια, 3=Μερικές φορές, 4=Συχνά, 5= Πολύ συχνά. Οι φοιτητές ενημερώνονται για αναβολές μαθημάτων πρωτίστως από συμφοιτητές τους (μ.ό. 4,13) και ακολουθούν η ενημέρωσή τους από την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος (μ.ό. 3,94), τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (μ.ό. 3,66), δια ζώσης από τη Γραμματεία (μ.ό. 1,84) και τελευταία τηλεφωνικά από τη Γραμματεία (μ.ό. 1,43).

Πίνακας 5.12 Πίνακας μέσων όρων και τυπικών αποκλίσεων του τρόπου ενημέρωσης για αναβολές μαθημάτων βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Τρόποι ενημέρωσης για αναβολές μαθημάτων	Μ.Ο.	Τ.Α.
Συμφοιτητές	4,13	1,04
Επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος	3,94	1,15
Μέσα κοινωνικής δικτύωσης	3,66	1,43
Δια ζώσης από τη Γραμματεία	1,84	0,99
Τηλεφωνικά από τη Γραμματεία	1,43	0,75

Σύμφωνα με το διάγραμμα 5.6 η πιο μεγάλη ράβδος αντιστοιχεί στον πιο προτιμητέο τρόπο ενημέρωσης για αναβολές μαθημάτων.



Διάγραμμα 5.6 Διάγραμμα μέσων όρων του τρόπου ενημέρωσης για αναβολές μαθημάτων βάσει απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

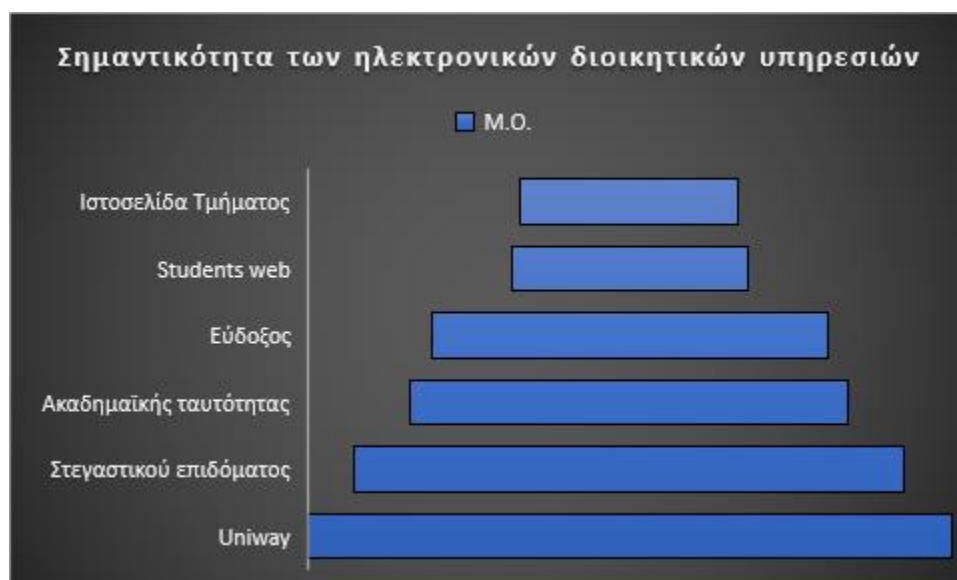
5.2.10 Ερευνητικό ερώτημα 4: Βαθμός σημαντικότητας των υπηρεσιών βάσει των απαντήσεων των φοιτητών

Ο πίνακας 5.13 αφορά την αξιολόγηση της σημαντικότητας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών παρουσιάζοντας σε φθίνουσα σειρά τους μέσους όρους. Η ιεράρχηση έγινε με σειρά σημαντικότητας ξεκινώντας από το πιο σημαντικό (1) έως το λιγότερο σημαντικό (6). Οι φοιτητές θεωρούν πρωτίστως ως πιο σημαντική υπηρεσία για αυτούς την ιστοσελίδα του Τμήματος (μ.ό. 1,85), ακολουθεί η υπηρεσία students web της e-Γραμματείας (μ.ό. 2,00), τρίτη η υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος» (μ.ό. 3,34), τέταρτη η υπηρεσία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας (μ.ό. 3,70), πέμπτη η υπηρεσία αίτησης στεγαστικού επιδόματος (μ.ό. 4,65) και τελευταία η πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά uniway (μ.ό. 5,44) .

Πίνακας 5.13 Πίνακας μέσων όρων της αξιολόγησης σημαντικότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Αξιολόγηση σημαντικότητας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών	M.O.
Ιστοσελίδα του Τμήματος	1,85
Υπηρεσία students web της e- Γραμματείας	2,00
Υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος»	3,34
Υπηρεσία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο)	3,70
Υπηρεσία αίτησης στεγαστικού επιδόματος	4,65
Πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά uniway	5,44

Σύμφωνα με το διάγραμμα 5.7 η πιο μικρή ράβδος αντιστοιχεί στην πιο σημαντική ηλεκτρονική διοικητική υπηρεσία για το φοιτητή.



Διάγραμμα 5.7 Διάγραμμα μέσων όρων της αξιολόγησης σημαντικότητας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

5.2.11 Ερευνητικό ερώτημα 5: Βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες

Ο πίνακας 5.14 αφορά το βαθμό ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες και παρουσιάζει τις συχνότητες και τις σχετικές συχνότητες (%), σημειώνοντας τα μεγαλύτερα ποσοστά. Το (40,2%) των φοιτητών είναι μέτρια ικανοποιημένο από την ηλεκτρονική χορήγηση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων, το (59,1%) είναι πολύ ικανοποιημένο από τις δηλώσεις μαθημάτων στο students web, το (41,7%) είναι πολύ ικανοποιημένο από την ανακοίνωση βαθμολογίας στο students web, το (35,4%) είναι πολύ ικανοποιημένο από τις ανακοινώσεις προγράμματος μαθημάτων/εξετάσεων στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος, το (29,1%) είναι μέτρια ικανοποιημένο από τις ανακοινώσεις αναβολών μαθημάτων στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος, το (47,2%) είναι πολύ ικανοποιημένο από την δήλωση συγγραμμάτων στο «Εύδοξος», το (43,3%) είναι πολύ ικανοποιημένο από την έκδοση ακαδημαϊκής ταυτότητας, το (28,5%) είναι μέτρια ικανοποιημένο από την ηλεκτρονική αίτηση για στεγαστικό επίδομα ενώ το (42,5%) δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από την πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά uniway.

Πίνακας 5.14 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων του βαθμού ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

α/α	Βαθμός ικανοποίησης από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου

α.	την ηλεκτρονική χορήγηση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων	21 16,5%	31 24,4%	51 40,2%	19 15,0%	5 3,9%
β.	τις δηλώσεις μαθημάτων στο students web	26 20,5%	75 59,1%	20 15,7%	6 4,7%	0 0%
γ.	την ανακοίνωση βαθμολογίας στο students web	30 23,6%	53 41,7%	30 23,6%	11 8,7%	3 2,4%
δ.	τις ανακοινώσεις προγράμματος μαθημάτων και εξετάσεων στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος	35 27,6%	45 35,4%	36 28,3%	10 7,9%	1 0,8%
ε.	τις ανακοινώσεις αναβολών μαθημάτων στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος	27 21,3%	26 20,5%	37 29,1%	24 18,9%	13 10,2%
στ.	τη δήλωση συγγραμμάτων στο «Εύδοξος»	27 21,3%	60 47,2%	27 21,3%	8 6,3%	5 3,9%
ζ.	την έκδοση ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο)	24 18,9%	55 43,3%	28 22,0%	12 9,4%	8 6,3%
η.	την ηλεκτρονική αίτηση για στεγαστικό επίδομα	12 9,8%	26 21,1%	35 28,5%	17 13,8%	33 26,8%
θ.	την πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά uniway	6 5,0%	14 11,7%	25 20,8%	24 20%	51 42,5%

Ο πίνακας 5.15 αφορά το βαθμό ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες παρουσιάζοντας σε φθίνουσα σειρά τους μέσους όρους. Επίσης στον πίνακα περιλαμβάνονται και οι τυπικές αποκλίσεις. Η βαθμονόμηση έχει ως εξής: 1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3= Μέτρια, 4=Πολύ, 5= Πάρα πολύ. Οι φοιτητές εμφανίζονται πρωτίστως ικανοποιημένοι από τις δηλώσεις μαθημάτων στο students web (μ.ό. 3,95), ακολουθούν οι ανακοινώσεις προγράμματος μαθημάτων/εξετάσεων στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος (μ.ό. 3,81), η ανακοίνωση βαθμολογίας στο students web (μ.ό. 3,76) και η δήλωση συγγραμμάτων στο «Εύδοξος» (μ.ό. 3,76) με ίσους μέσους όρους, η έκδοση ακαδημαϊκής ταυτότητας (μ.ό. 3,59), η ηλεκτρονική χορήγηση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων (μ.ό. 3,35), οι ανακοινώσεις αναβολών

μαθημάτων στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος (μ.ό. 3,24) , η ηλεκτρονική αίτηση για στεγαστικό επίδομα (μ.ό. 2,73) και τελευταία η πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά uniway (μ.ό. 2,17) .

Πίνακας 5.15 Πίνακας μέσων όρων και τυπικών αποκλίσεων του βαθμού ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Ηλεκτρονική διοικητική υπηρεσία	M.O.	T.A.
Δηλώσεις μαθημάτων στο students Web	3,95	0,74
Ανακοινώσεις προγράμματος μαθημάτων/εξετάσεων στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος	3,81	0,96
Ανακοίνωση βαθμολογίας στο students web	3,76	0,99
Δήλωση συγγραμμάτων «Εύδοξος»	3,76	0,99
Έκδοση ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο)	3,59	1,09
Ηλεκτρονική χορήγηση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων	3,35	1,05
Ανακοινώσεις αναβολών μαθημάτων στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος	3,24	1,27
Ηλεκτρονική αίτηση για στεγαστικό επίδομα	2,73	1,33
Πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά uniway	2,17	1,24

Βαθμός ικανοποίησης φοιτητών από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες



- Δηλώσεις μαθημάτων
- Ανακοινώσεις προγράμματος μαθημάτων/εξετάσεων
- Ανακοίνωση βαθμολογίας
- Δήλωση συγγραμμάτων
- Έκδοση ακαδημαϊκής ταυτότητας
- Ηλεκτρονική χορήγηση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων
- Ανακοινώσεις αναβολών μαθημάτων στην ιστοσελίδα
- Ηλεκτρονική αίτηση για στεγαστικό επίδομα

Διάγραμμα 5.8 Διάγραμμα μέσων όρων του βαθμού ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Ο πίνακας 5.16 αφορά την αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας students web και παρουσιάζει τις συχνότητες και τις σχετικές συχνότητες (%), σημειώνοντας τα μεγαλύτερα ποσοστά. Το (40,8%) των φοιτητών βαθμολογεί μέτρια την υπηρεσία students web ως προς το κριτήριο της διαθεσιμότητας, το (50,8%) θεωρεί ότι είναι πολύ εύκολη στη χρήση, το (42,4%) ότι είναι πολύ καλά οργανωμένη και το (46,0%) θεωρεί ότι η υπηρεσία ανταποκρίνεται πολύ στις ανάγκες και τις προσδοκίες του.

Πίνακας 5.16 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας students web βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

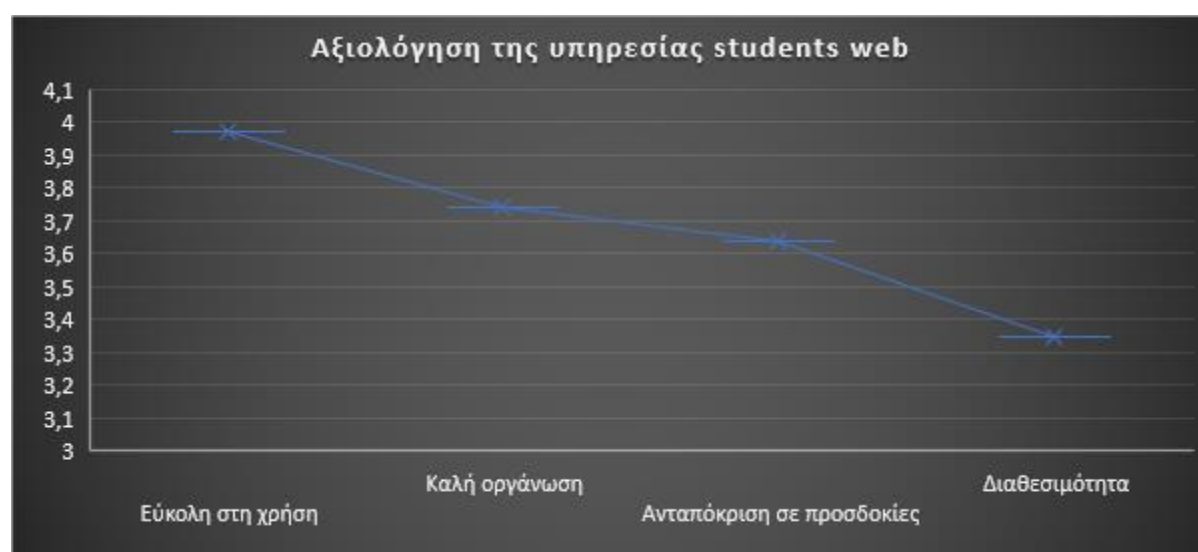
α/α	Αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας students web	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
α.	είναι διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.	10 8,0%	44 35,2%	51 40,8%	20 16,0%	0 0,0%
β.	είναι εύκολη στη χρήση	32 25,4%	64 50,8%	25 19,8%	4 3,2%	1 0,8%

γ.	είναι καλά οργανωμένη	23 18,4%	53 42,4%	44 35,2%	3 2,3%	2 1,6%
δ.	ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών	16 12,7%	58 46,0%	44 34,9%	7 5,6%	1 0,8%

Ο πίνακας 5.17 αφορά την αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας students web παρουσιάζοντας σε φθίνουσα σειρά τους μέσους όρους. Επίσης στον πίνακα περιλαμβάνονται και οι τυπικές αποκλίσεις. Η βαθμονόμηση έχει ως εξής: 1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3= Μέτρια, 4=Πολύ, 5= Πάρα πολύ. Η υπηρεσία students web είναι πρωτίστως εύκολη στη χρήση (μ.ό. 3,97), ακολουθούν η καλή οργάνωση της (μ.ό. 3,74), η ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών (μ.ό. 3,64) και τελευταία η διαθεσιμότητά της (μ.ό. 3,35).

Πίνακας 5.17 Πίνακας μέσω όρων και τυπικών αποκλίσεων του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας students web βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας students web	M.O.	T.A.
Εύκολη στη χρήση	3,97	0,81
Καλά οργανωμένη	3,74	0,84
Ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες σας	3,64	0,81
Διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.	3,35	0,85



Διάγραμμα 5.9 Διάγραμμα μέσω όρων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας students web βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Ο πίνακας 5.18 αφορά την αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της επίσημης ιστοσελίδας του Τμήματος και παρουσιάζει τις συχνότητες και τις σχετικές συχνότητες (%) σημειώνοντας τα μεγαλύτερα ποσοστά. Το (48,4%) των φοιτητών θεωρεί ότι η επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος ως προς το κριτήριο της διαθεσιμότητας είναι πολύ αποτελεσματική, το (47,7%) θεωρεί ότι πολύ εύκολη στη χρήση, το (41,7%) θεωρεί ότι είναι πολύ καλά οργανωμένη και το (44,1%) θεωρεί ότι η υπηρεσία ανταποκρίνεται πολύ στις ανάγκες και τις προσδοκίες του.

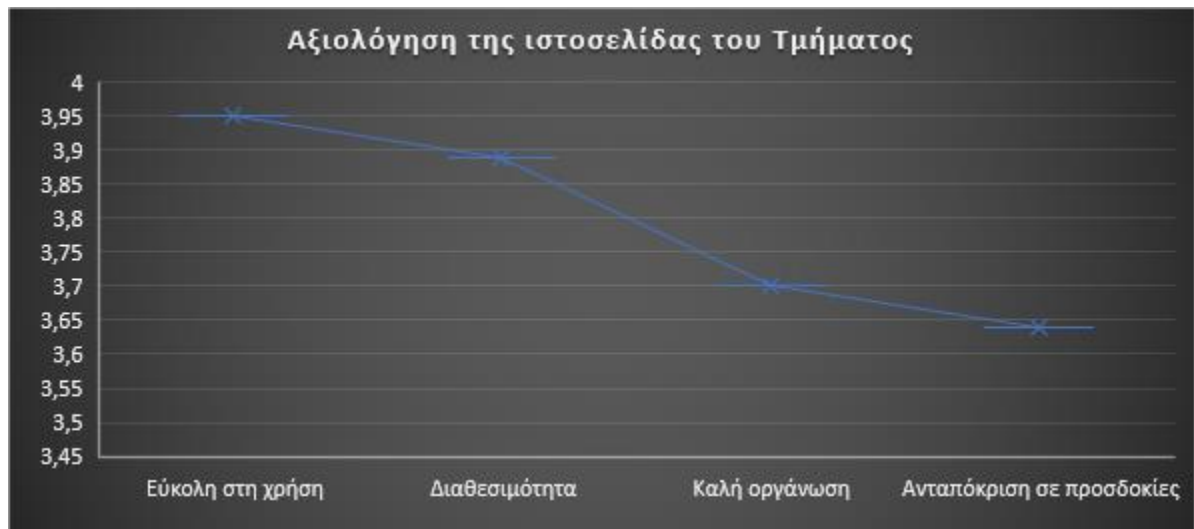
Πίνακας 5.18 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της επίσημης ιστοσελίδας του Τμήματος βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

α/α	Αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της επίσημης ιστοσελίδας του Τμήματος	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
α.	είναι διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.	33 25,8%	62 48,4%	23 18,0%	6 4,7%	4 3,1%
β.	είναι εύκολη στη χρήση	35 27,3%	61 47,7%	25 19,5%	5 3,9%	2 1,6%
γ.	είναι καλά οργανωμένη	25 19,7%	53 41,7%	38 29,9%	8 6,3%	3 2,4%
δ.	ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών	21 16,5%	56 44,1%	38 29,9%	7 5,5%	5 3,9%

Ο πίνακας 5.19 αφορά την αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της επίσημης ιστοσελίδας του Τμήματος παρουσιάζοντας σε φθίνουσα σειρά τους μέσους όρους. Επίσης στον πίνακα περιλαμβάνονται και οι τυπικές αποκλίσεις. Η βαθμονόμηση έχει ως εξής: 1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3= Μέτρια, 4=Πολύ, 5= Πάρα πολύ. Η ιστοσελίδα είναι πρωτίστως εύκολη στη χρήση (μ.ό. 3,95), ακολουθούν η διαθεσιμότητα της (μ.ό. 3,89), η καλή οργάνωσή της (μ.ό. 3,70) και τέλος η ανταπόκριση της στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών (μ.ό. 3,64).

Πίνακας 5.19 Πίνακας μέσων όρων και τυπικών αποκλίσεων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της επίσημης ιστοσελίδας του Τμήματος βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Αποτελεσματικότητα της επίσημης ιστοσελίδας του Τμήματος	Μ.Ο.	Τ.Α.
Εύκολη στη χρήση	3,95	0,88
Διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.	3,89	0,95
Καλά οργανωμένη	3,70	0,94
Ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών	3,64	0,96



Διάγραμμα 5.10 Διάγραμμα μέσων όρων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της επίσημης ιστοσελίδας του Τμήματος βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Ο πίνακας 5.20 αφορά την αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος» και παρουσιάζει τις συχνότητες και τις σχετικές συχνότητες (%), σημειώνοντας τα μεγαλύτερα ποσοστά. Το (46,9%) των φοιτητών θεωρεί ότι η υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων ως προς το κριτήριο της διαθεσιμότητας είναι πολύ αποτελεσματική, το (47,7%) θεωρεί ότι είναι πολύ εύκολη στη χρήση, το (44,9%) ότι είναι πολύ καλά οργανωμένη και το (43,3%) ότι ανταποκρίνεται πολύ στις ανάγκες και τις προσδοκίες του.

Πίνακας 5.20 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος» βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

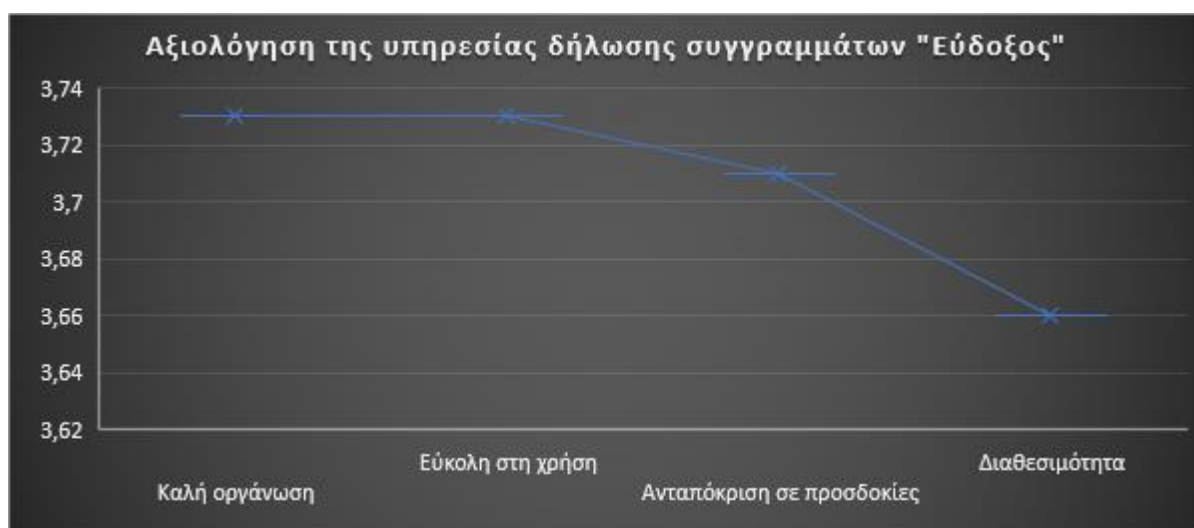
α/α	Αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας δήλωσης συγγραμμάτων	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
α.	είναι διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.	21 16,4%	60 46,9%	33 25,8%	10 7,8%	4 3,1%
β.	είναι εύκολη στη χρήση	24 18,8%	61 47,7%	31 24,2%	9 7,0%	3 2,3%
γ.	είναι καλά οργανωμένη	22 17,3%	57 44,9%	41 32,3%	6 4,7%	1 0,8%
δ.	ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών	27 18,1%	55 43,3%	40 31,5%	7 5,5%	2 1,6%

Ο πίνακας 5.21 αφορά την αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας δήλωσης συγγραμμάτων παρουσιάζοντας σε φθίνουσα σειρά τους μέσους

όρους. Επίσης στον πίνακα περιλαμβάνονται και οι τυπικές αποκλίσεις. Η βαθμονόμηση έχει ως εξής: 1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3= Μέτρια, 4=Πολύ, 5= Πάρα πολύ. Η υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων είναι πρωτίστως καλά οργανωμένη (μ.ό. 3,73) και εύκολη στη χρήση της (μ.ό. 3,73), ακολουθεί η ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών (μ.ό. 3,71) και στο τέλος η διαθεσιμότητα της την περίοδο των δηλώσεων (μ.ό. 3,66).

Πίνακας 5.21 Πίνακας μέσων όρων και τυπικών αποκλίσεων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος» βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος»	Μ.Ο.	Τ.Α.
Καλά οργανωμένη	3,73	0,83
Εύκολη στη χρήση	3,73	0,93
Ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών	3,71	0,88
Διαθέσιμη την περίοδο των δηλώσεων χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.	3,66	0,95



Διάγραμμα 5.11 Διάγραμμα μέσων όρων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος» βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Ο πίνακας 5.22 αφορά την αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας και παρουσιάζει τις συχνότητες και τις σχετικές συχνότητες (%), σημειώνοντας τα μεγαλύτερα ποσοστά. Το (38,4%) των φοιτητών θεωρεί ότι η υπηρεσίας απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας ως προς το κριτήριο της διαθεσιμότητας είναι πολύ αποτελεσματική, το (43,2%) θεωρεί ότι πολύ εύκολη στη χρήση, το (45,2%) θεωρεί ότι είναι πολύ καλά οργανωμένη και το (44,4%) θεωρεί ότι η υπηρεσία ανταποκρίνεται πολύ στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών.

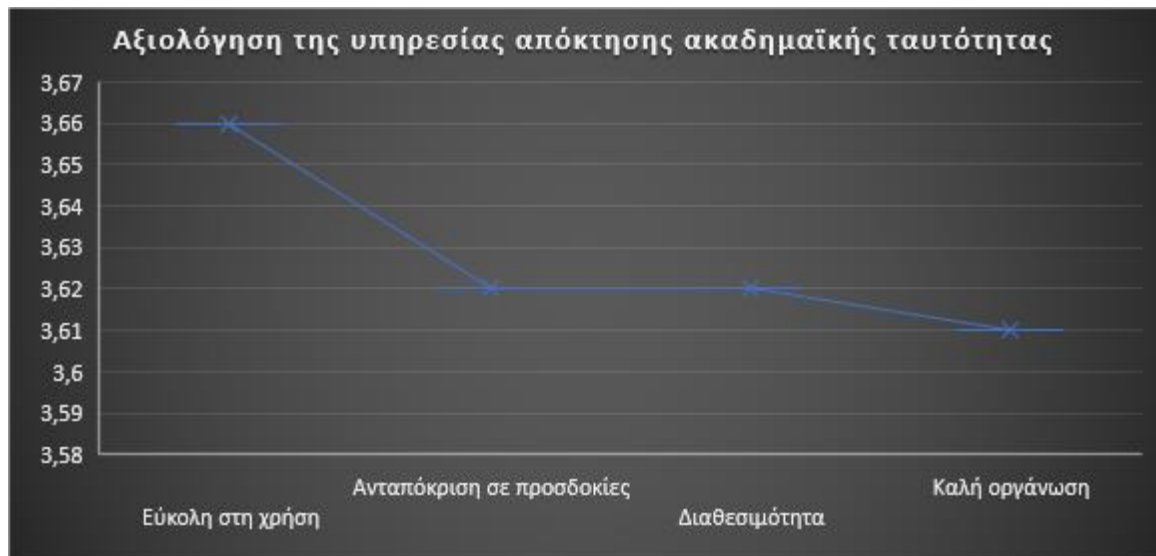
Πίνακας 5.22 Πίνακας κατανομής συχνοτήτων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

α/α	Αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο)	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
α.	είναι διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.	22 17,6%	48 38,4%	43 34,4%	9 7,2%	3 2,4%
β.	είναι εύκολη στη χρήση	21 16,8%	54 43,2%	41 32,8%	5 4,0%	4 3,2%
γ.	είναι καλά οργανωμένη	17 13,7%	56 45,2%	39 31,5%	10 8,1%	2 1,6%
δ.	ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών	18 14,5%	55 44,4%	39 31,5%	10 8,1%	2 1,6%

Ο πίνακας 5.23 αφορά την αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας παρουσιάζοντας σε φθίνουσα σειρά τους μέσους όρους. Επίσης στον πίνακα περιλαμβάνονται και οι τυπικές αποκλίσεις. Η βαθμονόμηση έχει ως εξής: 1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3= Μέτρια, 4=Πολύ, 5= Πάρα πολύ. Η υπηρεσία απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας είναι πρωτίστως εύκολη στη χρήση (μ.ό. 3,66), ακολουθούν η ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών (μ.ό. 3,62) και η διαθεσιμότητα της (μ.ό. 3,62) και τέλος η καλή οργάνωσή της (μ.ό. 3,61).

Πίνακας 5.23 Πίνακας μέσων όρων και τυπικών αποκλίσεων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

<u>Αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας</u>	<u>Μ.Ο.</u>	<u>Τ.Α.</u>
Εύκολη στη χρήση	3,66	0,92
Ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών	3,62	0,89
Διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.	3,62	0,94
Καλά οργανωμένη	3,61	0,88



Διάγραμμα 5.12 Διάγραμμα μέσων όρων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Ο πίνακας 5.24 αφορά την αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας αίτησης για στεγαστικό επίδομα και παρουσιάζει τις συχνότητες και τις σχετικές συχνότητες (%), σημειώνοντας τα μεγαλύτερα ποσοστά. Το (45,4%) των φοιτητών θεωρεί ότι η υπηρεσία αίτησης για στεγαστικό επίδομα είναι μέτρια ως προς το κριτήριο της διαθεσιμότητας, το (44,4%) θεωρεί ότι είναι μέτρια ως προς το κριτήριο της ευκολίας στη χρήση της, το (47,2%) θεωρεί ότι ως προς την οργάνωσή της είναι εξίσου μέτρια και τέλος το (41,7%) θεωρεί ότι η υπηρεσία ανταποκρίνεται μέτρια στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών.

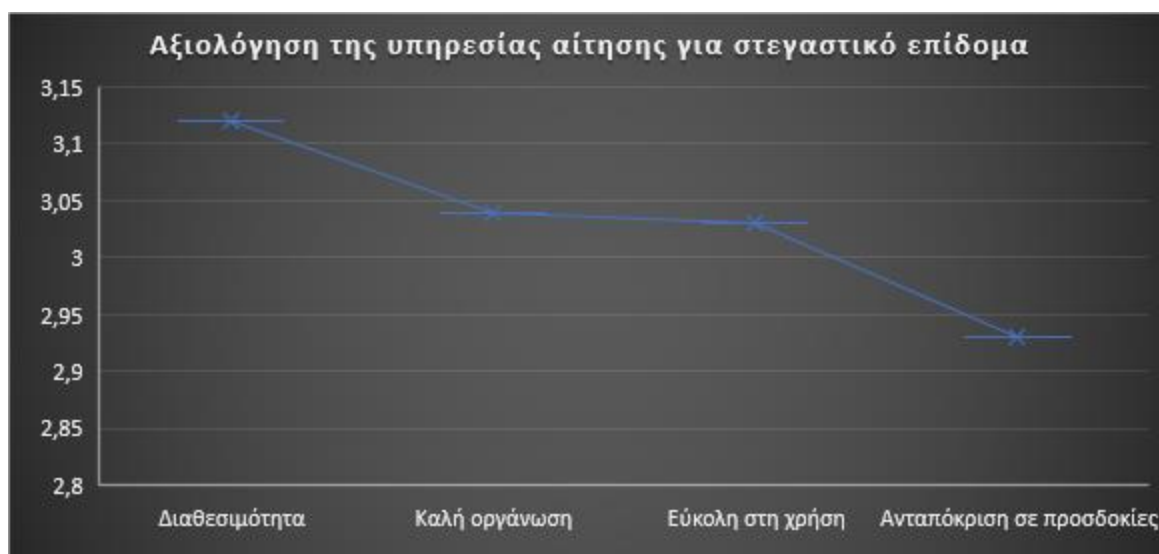
Πίνακας 5.24: Πίνακας κατανομής συχνοτήτων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας αίτησης για στεγαστικό επίδομα βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

α/α	Αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας αίτησης για στεγαστικό επίδομα	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
α.	είναι διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.	11 10,2%	24 22,2%	49 45,4%	15 13,9%	9 8,3%
β.	είναι εύκολη στη χρήση	7 65,0%	27 25,0%	48 44,4%	14 13,0%	12 11,1%
γ.	είναι καλά οργανωμένη	6 5,6%	27 25%	51 47,2%	13 12,0%	11 10,2%
δ.	ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών	6 5,6%	27 25%	45 41,7%	13 12%	17 15,7%

Ο πίνακας 5.25 αφορά την αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας αίτησης για στεγαστικό επίδομα παρουσιάζοντας σε φθίνουσα σειρά τους μέσους όρους. Επίσης στον πίνακα περιλαμβάνονται και οι τυπικές αποκλίσεις. Η βαθμονόμηση έχει ως εξής: 1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3= Μέτρια, 4=Πολύ, 5= Πάρα πολύ. Η υπηρεσία αίτησης για στεγαστικό επίδομα είναι πρωτίστως διαθέσιμη (μ.ό. 3,12) και ακολουθούν η καλή οργάνωσή της (μ.ό. 3,04), η ευκολία στη χρήση (μ.ό. 3,03) και τέλος η ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών (μ.ό. 2,93).

Πίνακας 5.25: Πίνακας μέσων όρων και τυπικών αποκλίσεων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας αίτησης για στεγαστικό επίδομα βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας αίτησης για στεγαστικό επίδομα	Μ.Ο.	Τ.Α.
Διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.	3,12	1,05
Καλά οργανωμένη	3,04	1,00
Εύκολη στη χρήση	3,03	1,05
Ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών	2,93	1,11



Διάγραμμα 5.13: Διάγραμμα μέσων όρων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας αίτησης για στεγαστικό επίδομα βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Ο πίνακας 5.26 αφορά την αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας uniway για κινητά και παρουσιάζει τις συχνότητες και τις σχετικές συχνότητες (%), σημειώνοντας τα μεγαλύτερα ποσοστά. Το (39,0%) των φοιτητών θεωρεί ότι η υπηρεσία uniway για κινητά είναι μέτρια ως προς το κριτήριο της διαθεσιμότητας, το (36,0%) θεωρεί ότι είναι μέτρια ως προς το κριτήριο της ευκολίας χρήσης της, το (38,0%) θεωρεί ότι ως προς την καλή οργάνωσή είναι εξίσου μέτρια

και τέλος το (35,0%) θεωρεί ότι η υπηρεσία ανταποκρίνεται μέτρια στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών.

Πίνακας 5.26: Πίνακας κατανομής συχνοτήτων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας unipay για κινητά βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

α/α	Αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας unipay για κινητά	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
α.	είναι διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.	4 4%	19 19%	39 39%	18 18%	20 20%
β.	είναι εύκολη στη χρήση	4 4%	21 21%	36 36%	20 20%	19 19%
γ.	είναι καλά οργανωμένη	6 6%	20 20%	38 38%	16 16%	20 20%
δ.	ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών	5 5%	14 14%	35 35%	22 22%	24 24%

Ο πίνακας 5.27 αφορά την αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας unipay για κινητά παρουσιάζοντας σε φθίνουσα σειρά τους μέσους όρους. Επίσης στον πίνακα περιλαμβάνονται και οι τυπικές αποκλίσεις. Η βαθμονόμηση έχει ως εξής: 1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3= Μέτρια, 4=Πολύ, 5= Πάρα πολύ. Η υπηρεσία unipay για κινητά είναι πρωτίστως καλά οργανωμένη (μ.ό. 2,76) και ακολουθούν, η ευκολία στη χρήση της (μ.ό. 2,71), η διαθεσιμότητά της (μ.ό. 2,69) και τέλος η ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών (μ.ό. 2,54).

Πίνακας 5.27: Πίνακας μέσω όρων και τυπικών αποκλίσεων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας unipay για κινητά βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας unipay για κινητά	M.O.	T.A.
Καλά οργανωμένη	2,76	1,16
Εύκολη στη χρήση	2,71	1,11
Διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.	2,69	1,12
Ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών	2,54	1,15



Διάγραμμα 5.14: Διάγραμμα μέσω όρων της αξιολόγησης του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας unipay για κινητά βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

5.2.12 Ερευνητικό ερώτημα 6: Προβλήματα παρεχόμενων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών βάσει των απαντήσεων των φοιτητών

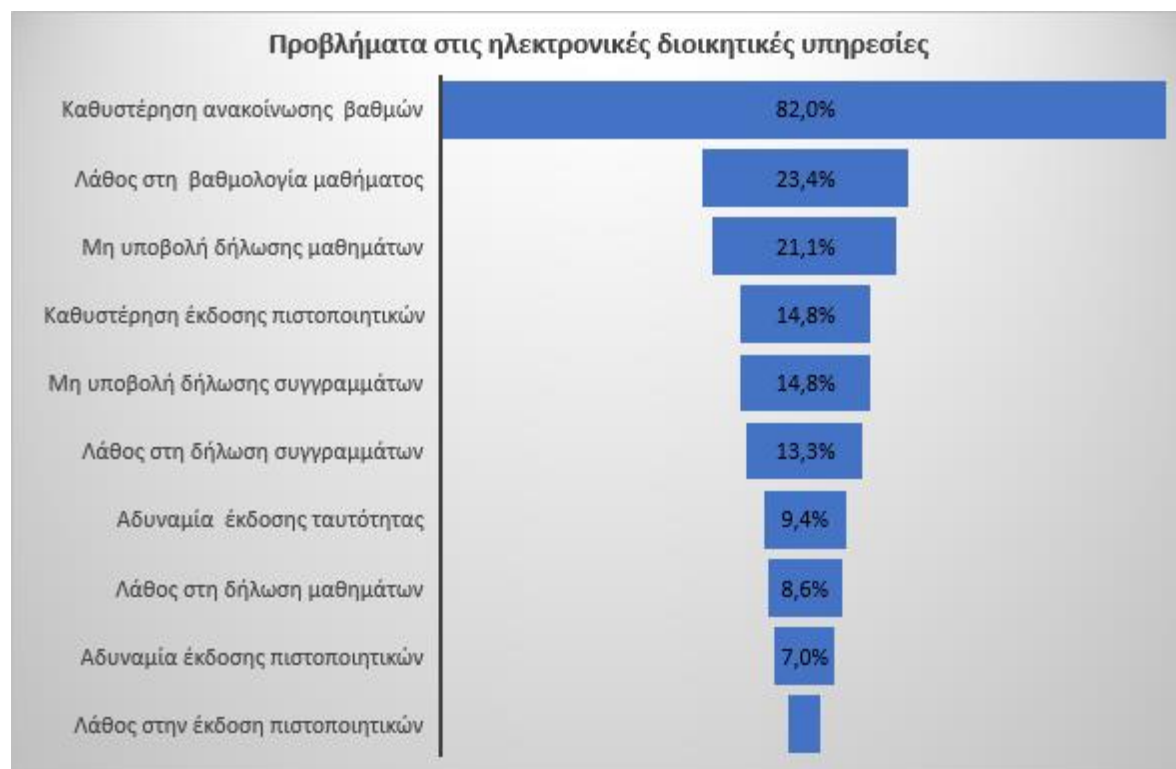
Ο πίνακας 5.28 παρουσιάζει τις συχνότητες και τις σχετικές συχνότητες (%) εμφάνισης των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες. Τα περισσότερα (α,β,γ,δ,ε,ι) από αυτά αφορούν την ηλεκτρονική υπηρεσία students web, δύο (στ,η) αφορούν τη υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων και ένα (θ) από αυτά την υπηρεσία απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας.

Πίνακας 5.28: Πίνακας κατανομής συχνοτήτων των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

α/α	Προβλήματα που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες	Συχνότητα Σχετική Συχνότητα
α.	καθυστέρηση στην ανακοίνωση βαθμολογίας	105 82%
β.	καθυστέρηση στην έκδοση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων	19 14,8%
γ.	λάθος στη βαθμολογία μαθήματος	30

		23,4%
δ	λάθος στην έκδοση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων	5 3,9%
ε.	λάθος στη δήλωση μαθημάτων	11 8,6%
στ.	λάθος στη δήλωση συγγραμμάτων	17 13,3%
ζ.	αδυναμία υποβολής δήλωσης μαθημάτων	27 21,1%
η.	αδυναμία υποβολής δήλωσης συγγραμμάτων	19 14,8%
θ.	αδυναμία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας	12 9,4%
ι.	αδυναμία έκδοσης πιστοποιητικών ή βεβαιώσεων	9 7,0%

Το παρακάτω διάγραμμα 5.15 παρουσιάζει κατά φθίνουσα σειρά τη σχετική συχνότητα εμφάνισης των προβλημάτων.



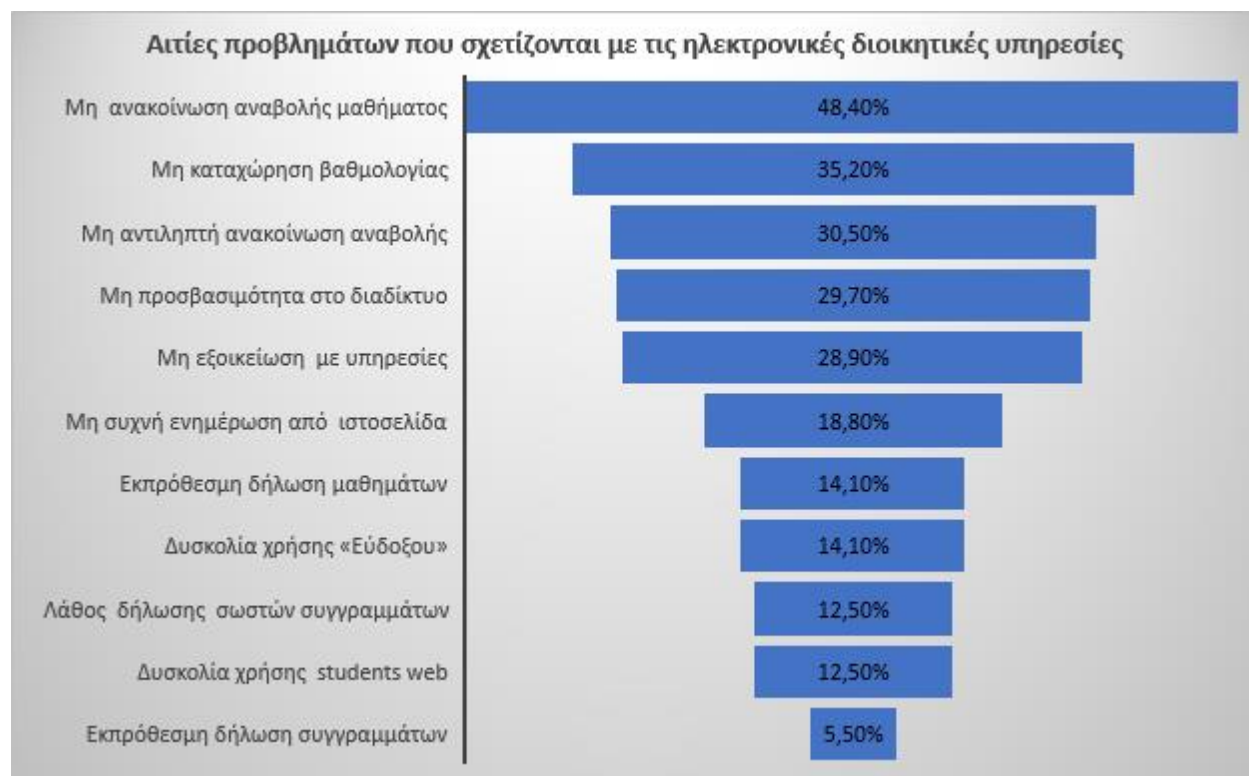
Διάγραμμα 5.15: Διάγραμμα σχετικών συχνοτήτων των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Ο πίνακας 5.29 παρουσιάζει τις συχνότητες και τις σχετικές συχνότητες εμφάνισης των αιτιών στα οποία οφείλονται τα προβλήματα που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.

Πίνακας 5.29: Πίνακας κατανομής συχνοτήτων των αιτιών των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

α/α	Αιτίες προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες	Συχνότητα Σχετική Συχνότητα
α.	Έλλειψη προσβασιμότητας στο διαδίκτυο	38 29,7%
β.	Έλλειψη εξοικείωσης με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες	37 28,9%
γ.	Μη καταχώρηση βαθμολογίας σε μάθημα που εξεταστήκατε	45 35,2%
δ.	Εκπρόθεσμη δήλωση μαθημάτων στο students web	18 14,1%
ε.	Δυσκολία χρήσης του students web για τις δηλώσεις μαθημάτων	16 12,5%
στ.	Εκπρόθεσμη δήλωση συγγραμμάτων στο «Εύδοξος»	7 5,5%
ζ.	Δυσκολία χρήσης του «Εύδοξος» για τη δήλωση συγγραμμάτων	18 14,1%
η.	Λάθος στη δήλωση των σωστών συγγραμμάτων στο «Εύδοξος»	16 12,5%
θ.	Μη συχνή επίσκεψη στην ιστοσελίδα του Τμήματος για ενημέρωση	24 18,8%
ι.	Μη ανάρτηση ανακοίνωσης στην ιστοσελίδα του Τμήματος για αναβολή μαθήματος	62 48,4%
κ.	Δεν έγινε αντιληπτή ανακοίνωση αναβολής μαθήματος στην ιστοσελίδα του Τμήματος	39 30,5%

Το διάγραμμα 5.16 παρουσιάζει σε φθίνουσα σειρά τις σχετικές συχνότητες των αιτιών των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών.



Διάγραμμα 5.16: Διάγραμμα συχνοτήτων των αιτιών των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

Ο πίνακας 5.30 παρουσιάζει τις συχνότητες και τις σχετικές συχνότητες εμφάνισης των συνεπειών των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.

Πίνακας 5.30: Πίνακας κατανομής συχνοτήτων των συνεπειών των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

α/α	Συνέπειες προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες	Συχνότητα Σχετική Συχνότητα
α.	Επιμήκυνση του χρόνου σπουδών	17 13,3%
β.	Ο/η φοιτητής/τρια αναγκάστηκε να επιστρέψει στη βιβλιοθήκη κάποιο σύγγραμμα που πήρε από το «Εύδοξος» προκειμένου να ξεμπλοκάρει το σύστημα και να μπορέσει να κάνει τη δήλωση συγγραμμάτων	21 16,4%

γ.	Ο/η φοιτητής/τρια δεν παρέλαβε κάποιο ή κάποια συγγράμματα του εξαμήνου από το «Εύδοξος»	26 20,3%
δ.	Ο/η φοιτητής/τρια προσήλθε σε μάθημα ενώ είχε αναβληθεί	79 61,7%

Το διάγραμμα 5.17 παρουσιάζει κατά φθίνουσα σειρά τη σχετική συχνότητα εμφάνισης των συνεπειών των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.



Διάγραμμα 5.17: Διάγραμμα συχνοτήτων των συνεπειών των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών

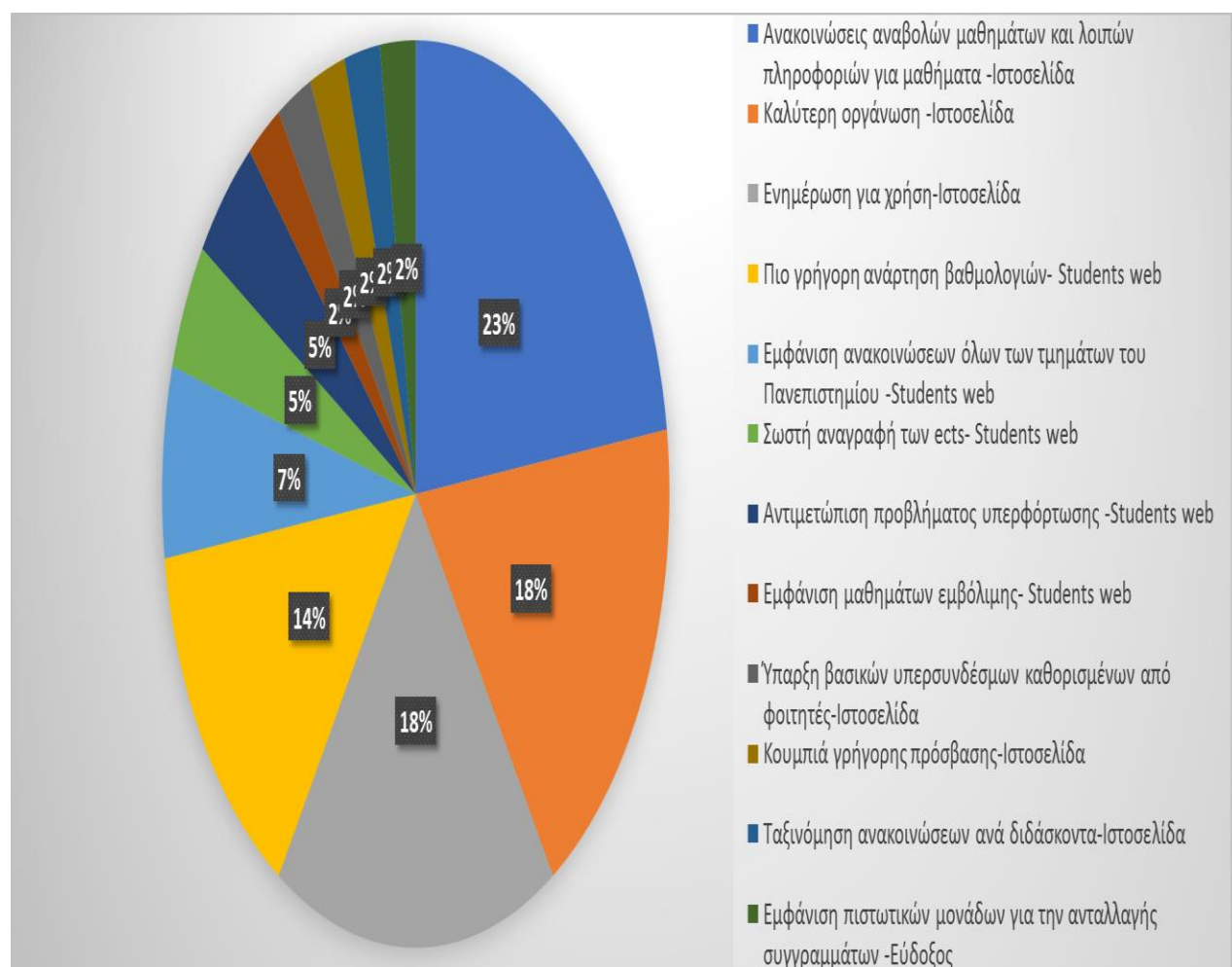
5.2.13 Ερευνητικό ερώτημα 7: Προτάσεις φοιτητών για τη βελτίωση των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών

Στα παρακάτω διαγράμματα παρουσιάζονται οι προτάσεις των φοιτητών για τη βελτίωση των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών. Στο διάγραμμα 5.18, παρουσιάζονται οι προτάσεις που αφορούν το σύνολο των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών και στο 5.19 παρουσιάζονται οι προτάσεις που έγιναν ξεχωριστά για την καθεμία ηλεκτρονική διοικητική υπηρεσία.

Διάγραμμα 5.18 Προτάσεις βελτίωσης για όλες τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών



Διάγραμμα 5.19 Προτάσεις βελτίωσης για την καθημία ηλεκτρονική διοικητική υπηρεσία βάσει των απαντήσεων των ερωτηθέντων φοιτητών



5.2.14 Ερευνητικό ερώτημα 8: Εφαρμογή και συμβολή των εργαλείων της ΔΟΠ στη βελτίωση ποιότητας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών

Στην παρούσα έρευνα επιλέχθηκαν να μελετηθούν και να εφαρμοστούν τα εργαλεία της ΔΟΠ σε εκείνες τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες της Γραμματείας που στοχεύουν στην εξυπηρέτηση του φοιτητή και που θεωρούνται πιο σημαντικές για αυτούς, καθώς, και στις οποίες εντοπίστηκαν οι περισσότερες αστοχίες με βάση τις απαντήσεις των φοιτητών στους οποίες δόθηκε ερωτηματολόγιο, καθώς, επίσης, και με βάση τις απόψεις του προσωπικού της Γραμματείας μέσω των δυο συνεντεύξεων που πραγματοποιήθηκαν για το σκοπό αυτό.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των φοιτητών όπως προκύπτει από τον πίνακα 5.35 οι πιο σημαντικές υπηρεσίες για αυτούς είναι κατά φθίνουσα σειρά:

- 1) Ιστοσελίδα του Τμήματος
- 2) Υπηρεσία students web της e-Γραμματείας
- 3) Υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος»
- 4) Υπηρεσίας έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο)
- 5) Υπηρεσία αίτησης στεγαστικού επιδόματος
- 6) Πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά uniway

Αναφορικά με τις διαδικασίες των υπηρεσιών στις οποίες παρατηρήθηκαν οι περισσότερες αστοχίες με βάση τις απαντήσεις των φοιτητών και συνδυαστικά με τις απόψεις του προσωπικού της Γραμματείας προέκυψαν τα παρακάτω παρατηρηθέντα προβλήματα:

- Λάθη στη δήλωση ή μη υποβολή δήλωσης μαθημάτων
- Μη καταχώρηση βαθμολογίας ή καθυστέρηση στην ανάρτηση βαθμολογίας
- Λάθη στην έκδοση παραρτήματος διπλώματος
- Καθυστέρηση ή λάθη στην έκδοση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων
- Μη έκδοση ή καθυστέρηση έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας
- Λάθη στη δήλωση συγγραμμάτων ή μη υποβολή δήλωσης συγγραμμάτων
- Ελλιπής ή κακή ενημέρωση από την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος

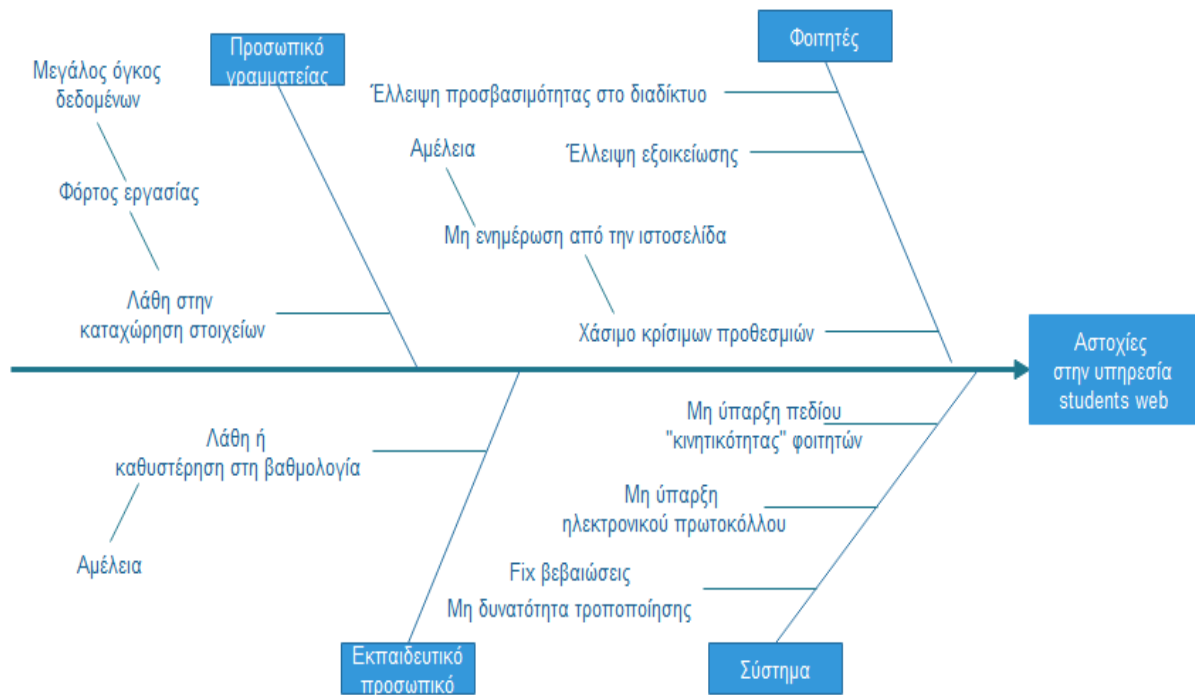
Σύμφωνα με τα παραπάνω αποφασίστηκε να γίνει μελέτη στις διαδικασίες των εξής ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών:

- Υπηρεσία students web της e-Γραμματείας
- Υπηρεσία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο)
- Υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος»
- Ιστοσελίδα του Τμήματος

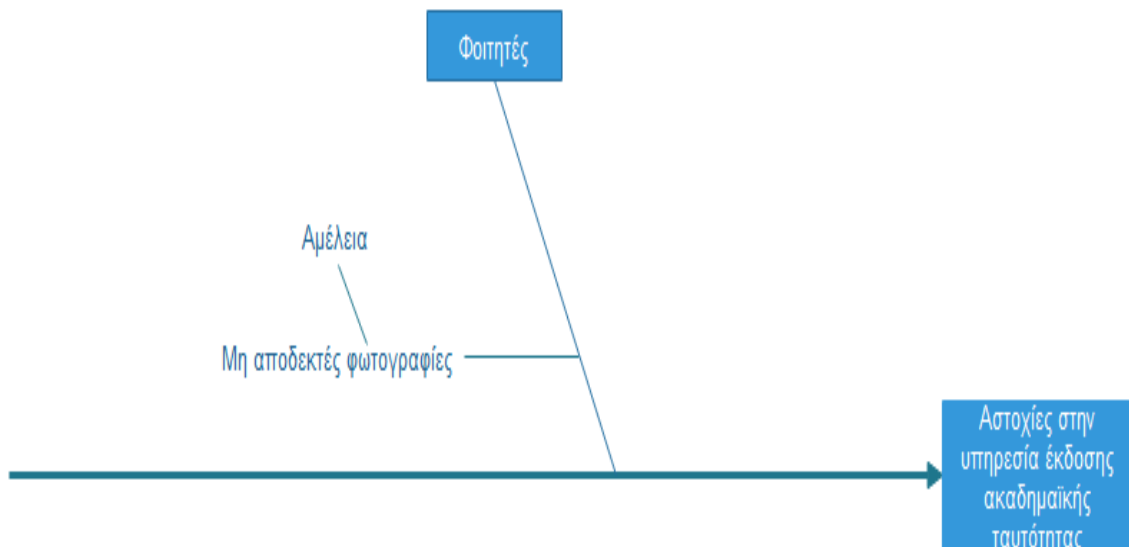
5.2.14.1 Διαγράμματα Ishikawa

Στη συνέχεια παρατίθενται τα διαγράμματα Ishikawa για τις αστοχίες των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών που επιλέχθηκαν προς μελέτη. Το πρώτο διάγραμμα αφορά τις αστοχίες της υπηρεσίας students web, το δεύτερο τις αστοχίες της υπηρεσίας έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο), το τρίτο τις αστοχίες της υπηρεσίας δήλωσης συγγραμμάτων και το τέταρτο τις αστοχίες στην ενημέρωση των φοιτητών από την επίσημη Ιστοσελίδα του Τμήματος.

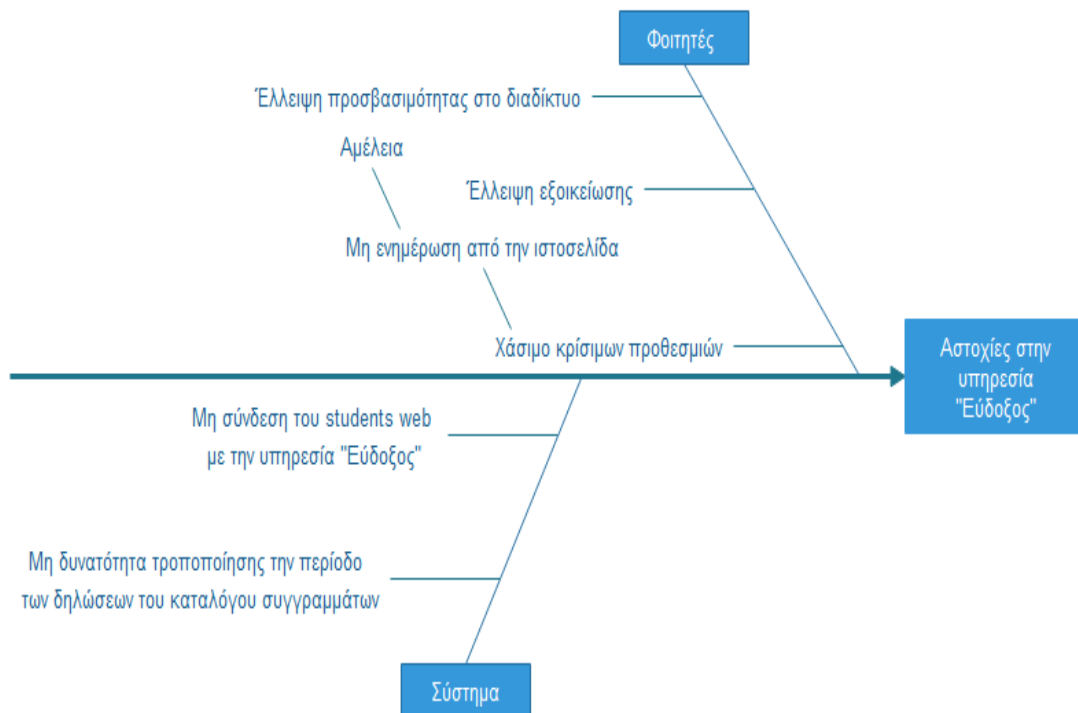
Διάγραμμα 5.20 Διάγραμμα Ishikawa για τις αστοχίες στην υπηρεσία students web



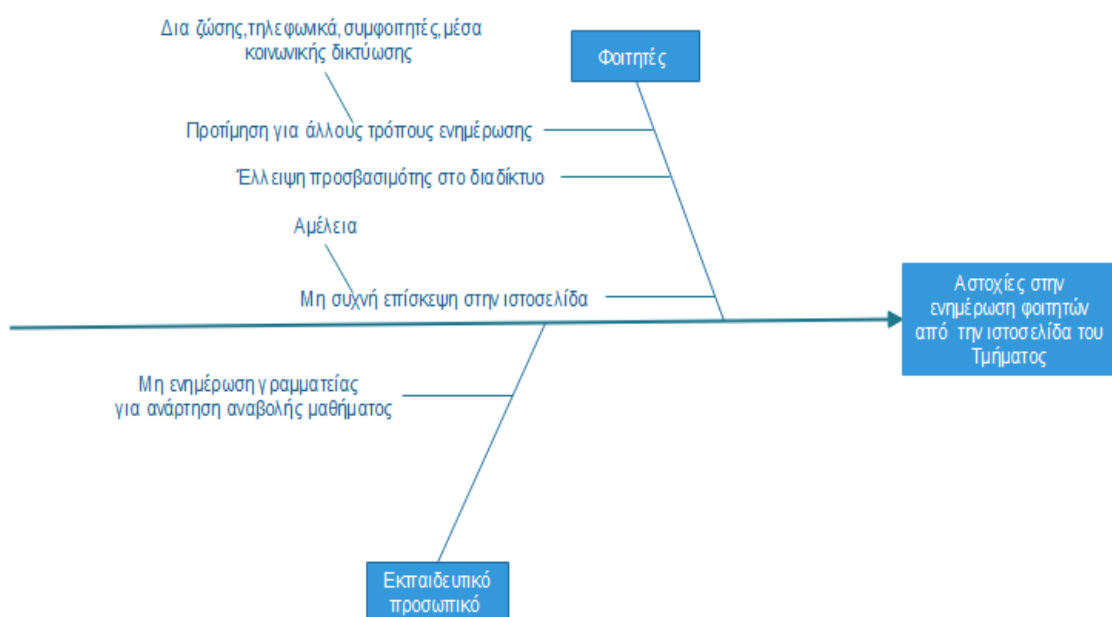
Διάγραμμα 5.21 Διάγραμμα Ishikawa για τις αστοχίες στην υπηρεσία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας



Διάγραμμα 5.22 Διάγραμμα Ishikawa για τις αστοχίες στην υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος»



Διάγραμμα 5.23 Διάγραμμα Ishikawa για τις αστοχίες στην ενημέρωση φοιτητών από την ιστοσελίδα του Τμήματος



5.2.14.2 Εφαρμογή της Μελέτης Αστοχίας στη λειτουργία των επιλεγθέντων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών της Γραμματείας του ΠΤΔΕ Ρόδου

Στον παρακάτω πίνακα γίνεται ο υπολογισμός του αριθμού προτεραιότητας κινδύνου (RPN) και συντάσσεται η Μελέτη Αστοχίας (FMEA) για τις επιλεγθέντες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες της Γραμματείας.

Πίνακας 5.31 Πίνακας Μελέτης Αστοχίας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών του ΠΤΔΕ Ρόδου

Υπηρεσία	Πιθανός Τρόπος Αστοχίας	Πιθανές Επιπτώσεις Αστοχίας	S	Πιθανά Αίτια Αστοχίας	O	Τρόποι Ελέγχου	D	RPN	Διορθωτικές ενέργειες	Αποτελέσματα Ενεργειών			
										S	O	D	RPN
Students web	Λάθη στη δήλωση ή μη υποβολή δήλωσης μαθημάτων	Επιμήκυνση σπουδών	8	Λάθη από προσωπικό Γραμματείας στην καταχώρηση στοιχείων λόγω μεγάλου όγκου δεδομένων	5	Προσομοίωση	4	160	Περισσότερη προσοχή στην καταχώρηση στοιχείων ή/και έλεγχος από περισσότερα άτομα	8	3	4	96
				Έλλειψη εξοικείωσης φοιτητών με students web	9	Συζήτηση με φοιτητές	5	360	Ενημέρωση φοιτητών - Παροχή οδηγιών χρήσης	8	6	5	240
				Έλλειψη προσβασιμότητας φοιτητών στο διαδίκτυο	9		5	360	Προσβασιμότητα στο διαδίκτυο από όλους τους χώρους του Πανεπιστημίου	8	5	5	200
				Χάσιμο κρίσιμων προθεσμιών λόγω μη ενημέρωσης από την ιστοσελίδα (αμέλεια/ ασυνέπεια φοιτητών)	8	5	320	Ενημέρωση, Ευαισθητοποίηση φοιτητών	8	6	5	240	
	Μη καταχώρηση βαθμολογίας ή καθυστέρηση στην ανάρτηση βαθμολογίας	Δημιουργία δυσανασχέτησης φοιτητή	8	Αμέλεια από εκπαιδευτικό προσωπικό	9	Ενημέρωση από φοιτητές	5	360	Συστάσεις προς το Εκπαιδευτικό προσωπικό	8	5	5	200

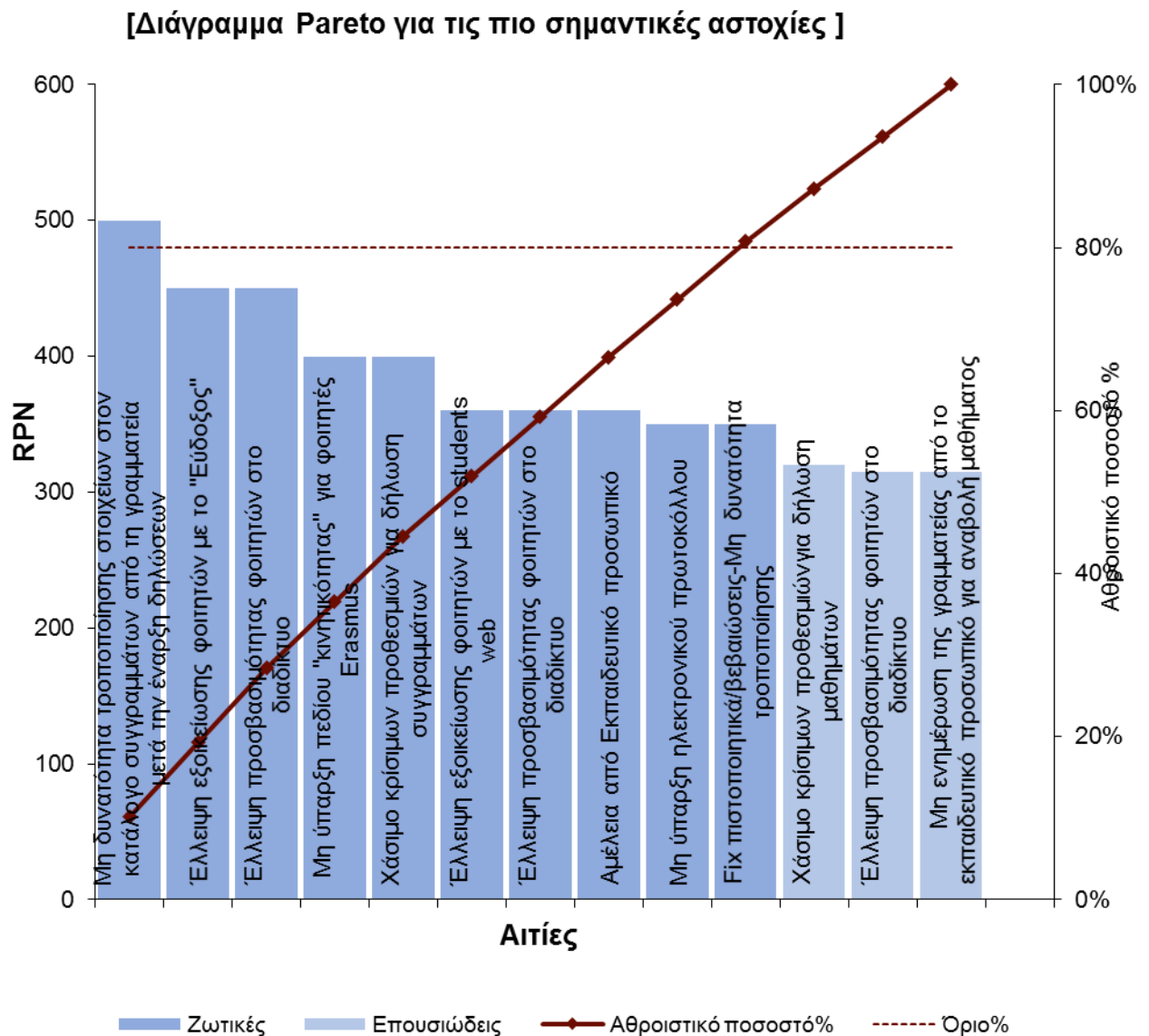
	Λάθος παράρτημα διπλώματος	Δημιουργία δυσανασχέτησης του φοιτητή	8	Μη ύπαρξη πεδίου "κινητικότητα" για φοιτητές Erasmus	10	Ενημέρωση από φοιτητές Παρατηρητικότητα με βάση τις καταχωρήσεις, τα μαθήματα ή τα ονόματα	5	400	Υπαρξη πεδίου που να αναφέρει την κινητικότητα του φοιτητή	8	3	5	120
	Καθυστέρηση ή λάθη στην έκδοση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων	Δημιουργία δυσανασχέτησης του φοιτητή	7	Μη ύπαρξη ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου	10	Παρουσία φοιτητών στη Γραμματεία	5	350	Υπαρξη ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου	7	2	5	70
		Δυσκολία διεκπεραίωσης εργασίας προσωπικού - Χάσιμο ανθρώπων		Fix βεβαιώσεις-Μη δυνατότητα τροποποίησης					Δυνατότητα παρέμβασης στις βεβαιώσεις	7	2	5	70
Υπηρεσία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας	Μη έκδοση ή καθυστέρηση έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας	Μη παραλαβή ακαδημαϊκής ταυτότητας	6	Αμέλεια φοιτητών-Υποβολή μη αποδεκτών φωτογραφιών	7	Ηλεκτρονικό μήνυμα μη αποδεκτής φωτογραφίας στο φοιτητή Απόρριψη φωτογραφίας από Γραμματεία	3	126	Ενημέρωση, Ευαισθητοποίηση φοιτητών	6	6	3	108
Υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων "Εύδοξος"	Λάθη στη δήλωση συγγραμμάτων ή μη υποβολή δήλωσης συγγραμμάτων	Επιστροφή συγγράμματος από το φοιτητή στη βιβλιοθήκη	10	Μη σύνδεση του "Εύδοξου" με το students web	10	Αποστολή μηνύματος στο φοιτητή για το λάθος	3	300	Σύνδεση του "Εύδοξου" με το students web	10	2	3	60

		Διακοπή λειτουργίας του συστήματος δήλωσης συγγραμμάτων		Μη δυνατότητα τροποποίησης στοιχείων στον κατάλογο συγγραμμάτων από τη Γραμματεία μετά την έναρξη δηλώσεων	10	Εντοπισμός από φοιτητές και ενημέρωση Γραμματείας	5	500	Δυνατότητα παρέμβασης Γραμματείας στο "Εύδοξος"	10	3	5	150	
		Μη παραλαβή συγγραμμάτων		Έλλειψη εξοικείωσης φοιτητών με το "Εύδοξος"	9	Συζήτηση με φοιτητές	5	450	Ενημέρωση φοιτητών για τη χρήση της υπηρεσίας "Εύδοξος"- Παροχή οδηγιών χρήσης	10	6	5	300	
			Έλλειψη προσβασιμότητας φοιτητών στο διαδίκτυο	9	450			Προσβασιμότητα στο διαδίκτυο από όλους τους χώρους του Πανεπιστημίου	10	5	5	250		
			Χάσιμο κρίσιμων προθεσμιών λόγω μη ενημέρωσης από την ιστοσελίδα (αμέλεια/ ασυνέπεια φοιτητών)	8	400			Ευαισθητοποίηση φοιτητών	10	6	5	300		
Ενημέρωση φοιτητών από την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος	Ελλιπής ή κακή ενημέρωση από την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος	Προσέλευση φοιτητών σε μάθημα που είχε αναβληθεί (παράπονα φοιτητών)	7	Μη ενημέρωση της Γραμματείας από το εκπαιδευτικό προσωπικό για αναβολή μαθήματος	9	Επικοινωνία Γραμματείας με διδάσκοντα μετά από ενημέρωση φοιτητών	5	315	Συστάσεις προς το εκπαιδευτικό προσωπικό για ενημέρωση της Γραμματείας σε περίπτωση αναβολής μαθημάτων	7	5	5	175	
		Απασχόληση προσωπικού Γραμματείας για ενημέρωση φοιτητών (χάσιμο εργατωρών)		7	Προτίμηση για άλλους τρόπους ενημέρωσης (π.χ. δια ζώσης)	7	Συζήτηση με φοιτητές	5	245	Ευαισθητοποίηση φοιτητών	7	5	5	175
				Έλλειψη προσβασιμότητας φοιτητών στο διαδίκτυο	9		315	Προσβασιμότητα στο διαδίκτυο από όλους τους χώρους του Πανεπιστημίου	7	5	5	175		

5.2.14.3 Ανάλυση Pareto με βάση τους αριθμούς προτεραιότητας κινδύνου (RPN)

Παρακάτω παρατίθεται το διάγραμμα για τις αιτίες που έχουν τους μεγαλύτερους αριθμούς RPN. Από τις συνολικά 17 αιτίες αστοχίας που καταγράφηκαν, παρουσιάζονται στο διάγραμμα οι 13. Από αυτές οι 10 έχουν RPN μεγαλύτερο από το 340 και ευθύνονται για το 80% των συνολικών αστοχιών.

Διάγραμμα 5.24 Διάγραμμα Pareto για τις πιο σημαντικές αστοχίες των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών του ΠΤΔΕ Ρόδου



Πίνακας 5.32 Πίνακας αστοχιών των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών του ΠΤΔΕ Ρόδου

#	Αιτίες	RPN	Αθροιστικό %
1.	Μη δυνατότητα τροποποίησης στοιχείων στον κατάλογο συγγραμμάτων από τη Γραμματεία μετά την έναρξη δηλώσεων	500	10,1%
2.	Έλλειψη εξοικείωσης φοιτητών με το "Εύδοξος"	450	19,3%
3.	Έλλειψη προσβασιμότητας φοιτητών στο διαδίκτυο	450	28,4%
4.	Μη ύπαρξη πεδίου «κινητικότητα» για φοιτητές Erasmus	400	36,5%
5.	Χάσιμο κρίσιμων προθεσμιών για δήλωση συγγραμμάτων	400	44,6%
6.	Έλλειψη εξοικείωσης φοιτητών με το students web	360	51,9%
7.	Έλλειψη προσβασιμότητας φοιτητών στο διαδίκτυο	360	59,2%
8.	Αμέλεια από Εκπαιδευτικό προσωπικό	360	66,5%
9.	Μη ύπαρξη ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου	350	73,6%
10.	Fix πιστοποιητικά/βεβαιώσεις-Μη δυνατότητα τροποποίησης	350	80,7%
11.	Χάσιμο κρίσιμων προθεσμιών για δήλωση μαθημάτων	320	87,2%
12.	Έλλειψη προσβασιμότητας φοιτητών στο διαδίκτυο	315	93,6%
13.	Μη ενημέρωσης της Γραμματείας από το εκπαιδευτικό προσωπικό για αναβολή μαθήματος	315	100,0%

Παρακάτω ο πίνακας 5.37 περιέχει τα RPN που προκύπτουν μετά από προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες και υπολογίζονται κατά προσέγγιση καθώς και τα RPN πριν από αυτές.

Πίνακας 5.33 Πίνακας βαθμού προτεραιότητας κινδύνου πριν και μετά τις διορθωτικές ενέργειες

	ΠΡΙΝ RPN	ΜΕΤΑ RPN
Οι πιο σημαντικές αστοχίες των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών του ΠΤΔΕ Ρόδου		
Μη δυνατότητα τροποποίησης στοιχείων στον κατάλογο συγγραμμάτων από τη Γραμματεία μετά την έναρξη δηλώσεων	500	150
Έλλειψη εξοικείωσης φοιτητών με το "Εύδοξος"	450	300
Έλλειψη προσβασιμότητας φοιτητών στο διαδίκτυο	450	250
Μη ύπαρξη πεδίου "κινητικότητα" για φοιτητές Erasmus	400	120
Χάσιμο κρίσιμων προθεσμιών για δήλωση συγγραμμάτων	400	300
Έλλειψη εξοικείωσης φοιτητών με το students web	360	240
Έλλειψη προσβασιμότητας φοιτητών στο διαδίκτυο	360	200
Αμέλεια από Εκπαιδευτικό προσωπικό	360	200
Μη ύπαρξη ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου	350	70
Fix πιστοποιητικά/βεβαιώσεις-Μη δυνατότητα τροποποίησης	350	70

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ: ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

6.1 Περίληψη

Στο έκτο κεφάλαιο γίνεται η συζήτηση των αποτελεσμάτων της έρευνας που παρουσιάστηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο, προκειμένου να εξαχθούν χρήσιμα και εποικοδομητικά συμπεράσματα που αφορούν τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες του ΠΤΔΕ Ρόδου και την εφαρμογή της ΔΟΠ σε αυτές.

6.2 Γενικά στοιχεία ερωτηθέντων προπτυχιακών φοιτητών του ΠΤΔΕ Ρόδου

Στο ΠΤΔΕ Ρόδου ο αριθμός των γυναικών είναι πολύ μεγαλύτερος από τον αντίστοιχο των αντρών. Συγκεκριμένα οι άντρες αποτελούν το 21,45% των εγγεγραμμένων φοιτητών ενώ οι γυναίκες το κατά πολύ μεγαλύτερο ποσοστό του 78,55% των εγγεγραμμένων φοιτητών. Αυτό εξηγεί το χαμηλό ποσοστό των συμμετεχόντων αντρών φοιτητών (14,06%) στην έρευνα έναντι του πολύ μεγάλου ποσοστού των συμμετεχόντων γυναικών (85,94%).

Στόχος μας ήταν να πάρουμε περίπου το 20% των εγγεγραμμένων φοιτητών ανά έτος. Συγκεκριμένα το ποσοστό των συμμετεχόντων προπτυχιακών φοιτητών στην έρευνα είναι 21,62%. Στο σύνολο αυτό περιλαμβάνονται φοιτητές και των τεσσάρων ετών. Αναλυτικά από το πρώτο έτος συμμετείχε το 21,66% , από το δεύτερο το 20,86% , από το τρίτο το 24,30% και τέλος από το τέταρτο έτος το 20,61%.

6.2 Ερευνητικό ερώτημα 1: Στοιχεία γνώσεων και αντιλήψεων των υπαλλήλων της Γραμματείας αναφορικά με τη ΔΟΠ

Το προσωπικό της Γραμματείας γνωρίζει την έννοια της ΔΟΠ μέσα από σεμινάρια ή ως έννοια αλλά δεν έχει γνώση των εργαλείων της ΔΟΠ (Διάγραμμα αιτίας-αποτελέσματος, Μελέτη Αστοχίας και Ανάλυση Pareto) τα οποία εφαρμόστηκαν στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος. Συμμερίζονται την άποψη ότι οι υπηρεσίες πρέπει να εστιάζονται στην καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του φοιτητή

και για αυτούς η δήλωση οράματος είναι κάτι που πηγάζει από τη διοίκηση και που είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την επίτευξη στόχων και τη βελτίωση των υπηρεσιών.

6.3 Ερευνητικό ερώτημα 2: Τρόπος εξυπηρέτησης και βαθμός ενημέρωσης των φοιτητών από τη Γραμματεία

Σύμφωνα με τις απόψεις του προσωπικού οι φοιτητές επιλέγουν να εξυπηρετηθούν κυρίως δια ζώσης. Αυτό έδειξαν και οι απαντήσεις των φοιτητών οι οποίοι επιλέγουν να υποβάλουν αίτηση δια ζώσης στη Γραμματεία αντί ηλεκτρονικά. Βέβαια υπάρχουν υπηρεσίες όπου επιβάλλεται από τη Γραμματεία οι φοιτητές να εξυπηρετηθούν αποκλειστικά ηλεκτρονικά εφόσον δεν υπάρχει κάποιος άλλος εναλλακτικός τρόπος.

Σχετικά με το βαθμό ενημέρωσης των φοιτητών για τις υπηρεσίες σύμφωνα με τις απαντήσεις του προσωπικού της γραμματείας, οι φοιτητές έχουν την ευκαιρία να ενημερωθούν για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στην υποδοχή των πρωτοετών φοιτητών. Δεν υπάρχει όμως η αναμενόμενη συμμετοχή και η ενημέρωσή τους εν συνεχεία εξαρτάται από τους ίδιους τους φοιτητές, οι οποίοι θα απευθυνθούν στη Γραμματεία για επίλυση τυχόν αποριών τους. Επίσης, σύμφωνα με τις απόψεις του προσωπικού οι φοιτητές φαίνεται πως δεν συμβουλευόταν την ιστοσελίδα του Τμήματος, όπως θα αναμενόταν. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των φοιτητών εμφανίζονται ότι είναι πολύ ενημερωμένοι για την υπηρεσία students web ((43,8%), για την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος (47,7%), για την υπηρεσία «Εύδοξος» (36,7), ενώ για την υπηρεσία στεγαστικού επιδόματος το μεγαλύτερο ποσοστό (22,8%) είναι μέτρια ενημερωμένο και αναφορικά τέλος με την πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά unipay ένα πολύ μεγάλο ποσοστό (71,1%) δεν είναι καθόλου ενημερωμένο. Αξίζει να σημειωθεί, ότι η παρουσίαση και η ενημέρωση για την έναρξη χρήσης της πλατφόρμας επικοινωνίας για κινητά unipay έγινε στις 10 Φεβρουαρίου του 2017 στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος και η διανομή των ερωτηματολογίων προς τους φοιτητές για το βαθμό ενημέρωσης για την υπηρεσία έγινε το διάστημα από 01 Μαρτίου έως 09 Μαρτίου του 2017, όπου είχε περάσει περίπου ένας μήνας. Αυτό μας δείχνει ότι οι φοιτητές δεν ενημερωθήκαν σε πολύ μεγάλο ποσοστό (71,1%) από την ιστοσελίδα του Τμήματος ή ότι κάποιοι μπορεί να αγνόησαν τη συγκεκριμένη ανακοίνωση για αυτή την υπηρεσία πράγμα που επιβεβαιώνει την άποψη του προσωπικού, ότι οι φοιτητές δεν ενημερώνονται από την επίσημη ιστοσελίδα του τμήματος, όπως θα αναμενόταν. Οι φοιτητές αναφορικά με

το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων σε μεγάλο ποσοστό (68,0%) ενημερώνονται από την ιστοσελίδα του Τμήματος και επίσης ένα πολύ αξιόλογο ποσοστό (40,2%) δηλώνει ότι ενημερώνεται συχνά από τους συμφοιτητές του. Πολύ αξιόλογο είναι και το ποσοστό (28,5%), σύμφωνα με το οποίο οι φοιτητές ενημερώνονται συχνά για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στα οποία αναπαράγεται και αναρτάται το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων από συμφοιτητές τους. Αναφορικά όμως με τις αναβολές των μαθημάτων οι μισοί περίπου (47,7%) ενημερώνονται πολύ συχνά από συμφοιτητές του, το 40,2% των φοιτητών ενημερώνεται πολύ συχνά από την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος και επίσης ένα αξιόλογο ποσοστό (37,1%) ενημερώνεται πολύ συχνά από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Αξίζει να σημειωθεί, ότι σχετικά με τις αναβολές μαθημάτων και την ανάρτηση ανακοινώσεων στην ιστοσελίδα το 48,4% των φοιτητών δηλώνει ότι έχει συμβεί να μην αναρτηθεί ανακοίνωση για μάθημα που αναβλήθηκε ενώ μικρότερο είναι το ποσοστό (30,5%) που δηλώνει, ότι ενώ είχε αναρτηθεί ανακοίνωση στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος για αναβολή μαθήματος, εκείνοι δεν την είδαν. Αυτό επιβεβαιώνει ακόμα περισσότερο την άποψη του προσωπικού της Γραμματείας, ότι δεν ενημερώνονται όσο θα έπρεπε οι φοιτητές από την ιστοσελίδα του Τμήματος.

Ως προς τη συνέπεια οι φοιτητές σύμφωνα με τις απόψεις του προσωπικού φαίνονται να είναι συνεπείς με τις υποχρεώσεις τους, όμως υπάρχουν και εκείνοι που δεν είναι και καταφεύγουν στη Γραμματεία για επίλυση θεμάτων και αναζήτηση βοήθειας. Το 20% περίπου των φοιτητών σύμφωνα με το προσωπικό της Γραμματείας φαίνεται να μην είναι τόσο συνεπείς, αφού χάνουν προθεσμίες δηλώσεων μαθημάτων, συγγραμμάτων, δεν ενημερώνονται σωστά ή φαίνεται γενικά να είναι αδιάφοροι προς τις υποχρεώσεις τους. Το 18,8% των φοιτητών άλλωστε δηλώνει ότι δεν επισκέπτεται συχνά την ιστοσελίδα του τμήματος και, επομένως, ως απόρροια αυτού είναι η ασυνέπεια που φαίνεται να έχουν προς τις υποχρεώσεις τους.

6.4 Ερευνητικό ερώτημα 3: Αποτελεσματικότητα του students web βάσει των απαντήσεων του προσωπικού της Γραμματείας

Αναφορικά με την υπηρεσία student web σημειώθηκαν τα δυνατά και αδύνατα σημεία της σημεία με βάση τις απόψεις του προσωπικού της Γραμματείας. Η υπηρεσία αυτή είναι πολύ σημαντική και για το προσωπικό αφού από την εφαρμογής

της η οποία άρχισε το 2014 στη Γραμματεία του Παιδαγωγικού Τμήματος Ρόδου έχει μειωθεί μεγάλος φόρτος εργασίας και έχει συμβάλει στη βελτίωση της λειτουργία της. Στα δυνατά σημεία του συγκαταλέγονται τα εξής: το ότι είναι μηχανογραφημένο, το γεγονός ότι οι δηλώσεις μαθημάτων γίνονται από τον ίδιο το φοιτητή, το ότι η εισαγωγή στοιχείων των πρωτοετών φοιτητών διενεργείται απευθείας από το Υπουργείο και τέλος ότι η ανάρτηση βαθμολογίας γίνεται από τους ίδιους τους καθηγητές. Στις αδυναμίες του συστήματος περιλαμβάνονται: η μη ύπαρξη ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, η αναγκαιότητα αλλοίωσης του συστήματος προκειμένου να συμπεριληφθούν αποφάσεις συνέλευσης όπως (π.χ. αναγνωρίσεις μαθημάτων), η μη έκδοση βεβαίωσης καλής επίδοσης για παλαιότερο ακαδημαϊκό έτος –τροποποίηση παραμέτρων στη διαδικασία (ακαδημαϊκό έτος), η μη προσαρμογή του συστήματος στις προϋποθέσεις λήψης πτυχίου (μη εμφάνιση του τι υπολείπεται για απόκτηση πτυχίου), το γεγονός ότι υπάρχουν fix βεβαιώσεις χωρίς δυνατότητα τροποποίησης τους ηλεκτρονικά, η παρουσίαση στατιστικών στοιχείων φοιτητολογίου μόνο την παρούσα στιγμή και όχι παλαιότερου χρονικού σημείου και, τέλος, η δέσμευση παρεμβάσεων σε περαιτέρω υπηρεσίες από την ιδιωτική εταιρεία κατασκευής του προγράμματος και όχι από την υπηρεσία πληροφορικής του Τμήματος.

6.5 Ερευνητικό ερώτημα 4: Βαθμός σημαντικότητας των υπηρεσιών για τους φοιτητές

Αναφορικά με τη σημαντικότητα των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών κατά την άποψη του προσωπικού της Γραμματείας όλες οι υπηρεσίες είναι σημαντικές για τους φοιτητές αλλά και για το ίδιο το προσωπικό καθώς η υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πλέον διοικητικών υπηρεσιών έχει απαλλάξει κατά πολύ τη Γραμματεία από φόρτο εργασίας που αντιμετώπιζε στο παρελθόν και επιπλέον υπάρχει κέρδος σε ανθρωπόωρες. Οι φοιτητές καλούνται να ιεραρχήσουν τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες. Σύμφωνα με τις απαντήσεις τους οι φοιτητές θεωρούν πρωτίστως ως πιο σημαντική υπηρεσία για αυτούς την ιστοσελίδα του Τμήματος, ακολουθεί η υπηρεσία students web της e-Γραμματείας, τρίτη η υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος, τέταρτη η υπηρεσία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας, πέμπτη η υπηρεσία αίτησης στεγαστικού επιδόματος και τελευταία η πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά uniway.

6.6 Ερευνητικό ερώτημα 5: Βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες

Οι φοιτητές εμφανίζονται πρωτίστως ικανοποιημένοι από τις δηλώσεις μαθημάτων στο students web, ακολουθούν σε σειρά με βάση το βαθμό ικανοποίησης οι ανακοινώσεις προγράμματος μαθημάτων/εξετάσεων στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος, η ανακοίνωση βαθμολογίας στο students web και η δήλωση συγγραμμάτων στο «Εύδοξος», η έκδοση ακαδημαϊκής ταυτότητας, η ηλεκτρονική χορήγηση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων, οι ανακοινώσεις αναβολών μαθημάτων στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος, η ηλεκτρονική αίτηση για στεγαστικό επίδομα και τελευταία η πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά unipay.

Οι φοιτητές περαιτέρω κλήθηκαν να αξιολογήσουν τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες με βάση τα εξής κριτήρια: την διαθεσιμότητα, την ευκολία στη χρήση, την ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους και τέλος την οργάνωσή τους. Σύμφωνα με τις απαντήσεις τους η υπηρεσία students web φαίνεται να είναι η πιο εύκολη στη χρήση και πιο οργανωμένη από όλες και πιθανώς σε αυτό να οφείλεται και το γεγονός ότι φαίνονται οι φοιτητές να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι με αυτή την υπηρεσία. Η ευκολία στη χρήση της υπηρεσίας υποδηλώνεται και από το χαμηλό ποσοστό των φοιτητών (12,5%) που δηλώνει ότι αντιμετωπίζει δυσκολία στη χρήση του students web, εν αντιθέσει με ένα ελαφρώς μεγαλύτερο ποσοστό του (14,10%) που αντιμετωπίζει δυσκολία χρήσης της υπηρεσίας «Εύδοξος». Η επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος ως προς τη διαθεσιμότητα είναι πιο αποτελεσματική από τις υπόλοιπες, ενώ η υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων είναι αυτή που ανταποκρίνεται περισσότερο στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών. Η υπηρεσία unipay και ως προς τα τέσσερα κριτήρια φάνηκε η περισσότερο ανεπαρκής και ο λόγος είναι και η μη ενημέρωση των φοιτητών για αυτήν οπότε και αξιολογήθηκε από λιγότερους.

6.7 Ερευνητικό ερώτημα 6: Προβλήματα παρεχόμενων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών στους φοιτητές

Με το προσωπικό διερευνήθηκαν τα προβλήματα που παρατηρήθηκαν στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες, τα αίτια αυτών, οι τρόποι ελέγχου και οι συνέπειες από τα προβλήματα. Τα αποτελέσματα αυτής της διερεύνησης

συνοψίζονται στον πίνακα 5.2. Διερεύνηση των προβλημάτων, αιτιών και συνεπειών των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες έγινε και με τη συμβολή των προπτυχιακών φοιτητών του τμήματος μέσω του ερωτηματολόγιου που τους διανεμήθηκε. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν φαίνονται στους πίνακες 5.28, 5.29 και 5.30.

Εν συνεχεία, σύμφωνα με τις απόψεις του προσωπικού της Γραμματείας και των φοιτητών επιλέχθηκαν να μελετηθούν και να εφαρμοστούν τα εργαλεία της ΔΟΠ σε εκείνες τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες της Γραμματείας που θεωρούνται πιο σημαντικές για αυτούς, καθώς, και στις οποίες εντοπίστηκαν οι περισσότερες αστοχίες.

Αναλυτικά, όπως αναφέραμε και παραπάνω σύμφωνα με τις απαντήσεις των φοιτητών οι πιο σημαντικές υπηρεσίες για αυτούς είναι κατά φθίνουσα σειρά : η ιστοσελίδα του Τμήματος, η υπηρεσία students web της e-Γραμματείας, η υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος», η υπηρεσίας έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας, η υπηρεσία αίτησης στεγαστικού επιδόματος και τελευταία η πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά uniway.

Αναφορικά με τις διαδικασίες των υπηρεσιών στις οποίες παρατηρήθηκαν οι περισσότερες αστοχίες με βάση τις απαντήσεις των φοιτητών και συνδυαστικά με τις απόψεις του προσωπικού της Γραμματείας προέκυψαν τα παρακάτω παρατηρηθέντα προβλήματα: λάθη στη δήλωση ή μη υποβολή δήλωσης μαθημάτων, μη καταχώρηση βαθμολογίας ή καθυστέρηση στην ανάρτηση βαθμολογίας, λάθη στην έκδοση παραρτήματος διπλώματος, καθυστέρηση ή λάθη στην έκδοση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων, μη έκδοση ή καθυστέρηση έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας, λάθη στη δήλωση συγγραμμάτων ή μη υποβολή δήλωσης συγγραμμάτων, ελλιπής ή κακή ενημέρωση από την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος.

6.8 Ερευνητικό ερώτημα 7: Προτάσεις βελτίωσης της λειτουργίας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών

Το προσωπικό της Γραμματείας τονίζει το γεγονός ότι οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες έχουν βοηθήσει και απαλλάξει τη Γραμματεία από μεγάλο φόρτο εργασίας, καθώς και από τη συνεχή παρουσία φοιτητών αφού κάποιες υπηρεσίες

διεκπεραιώνονται μόνο ηλεκτρονικά. Παρόλα αυτά υπάρχει η δυνατότητα και η ανάγκη για ακόμα περισσότερη αυτοματοποίηση των διαδικασιών. Το προσωπικό προτείνει μεταξύ άλλων την ύπαρξη ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και ηλεκτρονικής υπογραφής, την αποστολή μηνυμάτων ειδοποίησης στα κινητά των φοιτητών, την ύπαρξη κοινής ιστοσελίδας για όλα τα τμήματα και γενικά την ύπαρξη ενός κοινού συστήματος, ώστε να ελέγχεται κεντρικά.

Επίσης, οι φοιτητές κάνουν πολλές και ενδιαφέρουσες προτάσεις για τη βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίες παρουσιάζονται στα διαγράμματα 5.18 και 5.19. Μεταξύ αυτών προτείνουν ενημέρωσή τους για οποιαδήποτε ανακοίνωση στο email ή στο προσωπικό τηλέφωνό τους, κάτι που συμπίπτει με το όραμα της Γραμματείας για αποστολή μηνυμάτων στο προσωπικό τηλέφωνο του φοιτητή, που αναφέρθηκε παραπάνω. Οι φοιτητές προτείνουν την ύπαρξη wifi στους χώρους του πανεπιστημίου προκειμένου να διευκολυνθεί η πρόσβαση τους στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες κάτι που θα συμβάλει στη μείωση του ποσοστού (29,70%) το οποίο δήλωσε ότι δεν έχει προσβασιμότητα στο διαδίκτυο. Στην έρευνα του Μπάκου (2013) που αφορούσε την αξιολόγηση των υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Πατρών οι φοιτητές, επίσης, τονίζουν την ανάγκη ύπαρξης ασύρματου δικτύου wifi. Η πρόταση της ύπαρξης μαθήματος πληροφορικής στο πρώτο έτος αναφορικά με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες και της αύξησης μαθημάτων σχετικά με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες δείχνει την ανάγκη των φοιτητών να καλύψουν το κενό στην έλλειψη εξοικείωσης που έχουν με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αφού σύμφωνα με τις απαντήσεις των φοιτητών ένα σημαντικό ποσοστό φοιτητών (28,90%) παρουσιάζει έλλειψη εξοικείωσης με αυτές. Το ίδιο εκφράζει και η πρόταση για περισσότερη ενημέρωση για τον τρόπο χρήσης των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών και τις δυνατότητες αυτών. Επίσης, προτάσεις όπως η διαμόρφωση των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών με βάση τις δυνατότητες των φοιτητών, η ύπαρξη ερωτήσεων βάσει των αναγκών των φοιτητών και η βελτίωση και απλούστευση αυτών, ώστε να μπορούν οι φοιτητές ανά πάσα στιγμή να έχουν πρόσβαση σε αυτές χωρίς δυσκολία κατανόησης, επιβεβαιώνουν τον ισχυρισμό ότι για να επιτευχθεί τεκμηρίωση υψηλής ποιότητας θα πρέπει το σύστημα να λαμβάνει υπόψη την οπτική των χρηστών, ικανοποιώντας τα διαφορετικά επίπεδα δεξιοτήτων τους και να είναι προσανατολισμένο σε αυτούς (Gemmell & Pagano2003). Αυτό είναι

πολύ σημαντικό, καθώς, όπως σημειώνει η Cicmil (1999) υπήρξε μια περίπτωση στην οποία οι χρήστες δεν είχαν συμμετοχή σε ότι αφορά τις απαιτήσεις του συστήματος και αυτό οδήγησε σε αποτυχία του εν αντιθέσει με περιπτώσεις όπου τα συστήματα στα οποία η ανάπτυξη εμπιστοσύνης μεταξύ των εργαζομένων του έργου και των χρηστών, καθώς και το μοίρασμα κοινού οράματος οδήγησε σε συγκριτικά επιτυχημένα πρότζεκτ. Άλλωστε, ένα περιβάλλον στο οποίο οι απόψεις των χρηστών ακούγονται ελεύθερα οδηγεί σε επιτυχημένα έργα (Middleton, 2000) και σε αυτό ακριβώς επιδιώκει να συμβάλει η παρούσα έρευνα στην οποία δίνεται η δυνατότητα στους φοιτητές και το προσωπικό της Γραμματείας του τμήματος του ΠΤΔΕ Ρόδου να διατυπώσουν τις απόψεις και τις προτάσεις τους για τη βελτίωση των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών τις οποίες καλούνται να χρησιμοποιήσουν.

Οι φοιτητές μέσα στις προτάσεις που κάνουν δείχνουν να αναλαμβάνουν και οι ίδιοι την ευθύνη για περισσότερη ενημέρωση και ενδιαφέρον που αφορά τη χρήση και τη λειτουργία των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών. Ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι προτάσεις που αφορούν τη συγχώνευση των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών όπως είναι η χρήση του students web ως τρόπος ενημέρωσης για τις αναβολές μαθημάτων, ανακοινώσεις Γραμματείας κ.ά., έτσι ώστε ο φοιτητής να μην χρειάζεται να μπαίνει σε διαφορετικές ιστοσελίδες προκειμένου να ενημερωθεί. Με βάση την πρόταση της συγχώνευσης αξίζει να σημειώσουμε ότι υπάρχει ένα πρόβλημα με τον τρόπο που οι ηλεκτρονικές αναπτύσσονται καθώς γίνονται από την προοπτική του οργανισμού και ως εκ τούτου παρεμποδίζεται η δυνατότητα πρόσβασης σε αυτές του φοιτητή και αυτό οδηγεί στο να προτιμήσει άλλο τρόπο εξυπηρέτησης από την ηλεκτρονική υπηρεσία. Αυτό συμβαίνει, κυρίως, γιατί θεωρεί πως απαιτείται πολύς χρόνος για να μετακινηθεί μεταξύ διαφορετικών θέσεων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και το πλήθος των συνδέσεων δημιουργεί ένα εμπόδιο το οποίο ο φοιτητής πρέπει να ξεπεράσει ώστε να έχει πρόσβαση στην ηλεκτρονική υπηρεσία που θέλει (Lindell και συν., 2006). Αυτό μπορεί να δικαιολογήσει και το γεγονός, ότι ένα σημαντικό ποσοστό φοιτητών προτιμάει πολύ συχνά (34,7%) τη διαζώσης υποβολή αίτησης στη Γραμματεία, εν αντιθέσει με το μόλις 8,9% που κάνει ηλεκτρονική αίτηση μέσω του students web και το 9,8% μέσω email.

Η ύπαρξη πιο εύχρηστης και απλοποιημένης ιστοσελίδας με βασικούς υπερσυνδέσμους, οι οποίοι θα καθορίζονται από τους ίδιους τους φοιτητές, η ύπαρξη

κουμπιών γρήγορης πρόσβασης σε συχνά επισκεπτόμενες κατηγορίες και η ταξινόμηση των ανακοινώσεων με κριτήριο τον διδάσκοντα αποτελούν προτάσεις για βελτίωση της πιο σημαντικής υπηρεσίας για τους φοιτητές που είναι η επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος. Οι μισοί περίπου φοιτητές (48,40 %) δήλωσαν ότι δεν γίνονται αναρτήσεις αναβολών μαθημάτων από τους καθηγητές και στις προτάσεις συμπεριλαμβάνουν μεταξύ άλλων την ανάρτηση από τους καθηγητές των αναβολών των μαθημάτων τους, καθώς και λοιπόν πληροφοριών που αφορούν τα μαθήματά τους. Ενδιαφέρουσες επίσης είναι οι προτάσεις που κάνουν οι φοιτητές όπως η ύπαρξη καρτέλας «Συχνές Ερωτήσεις-Απαντήσεις» που συναντάται σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες διακυβέρνησης όπως το taxisnet.

Σημαντική είναι η κατανόηση από τους φοιτητές της σημασίας της συνεργασίας για τη βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών το οποίο είναι απαραίτητο στοιχείο για την επιτυχή εφαρμογή της ΔΟΠ.

6.9 Ερευνητικό ερώτημα 8: Εφαρμογή και συμβολή των εργαλείων της ΔΟΠ στη βελτίωση ποιότητας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών

Αποφασίστηκε να γίνει μελέτη αστοχίας στις διαδικασίες των εξής ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών: στην υπηρεσία students web της e-Γραμματείας, στην υπηρεσία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο), στην Υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος» και στην ιστοσελίδα του Τμήματος. Η επιλογή αυτών έγινε με βάση τη σειρά σημαντικότητας που έχουν οι υπηρεσίες αυτές για τους φοιτητές αλλά και στις οποίες εντοπίστηκαν οι περισσότερες αστοχίες. Συνολικά πραγματοποιήσαμε επτά μελέτες αστοχίας (FMEA). Τέσσερις για την υπηρεσία students web, μία για την υπηρεσία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας, μία για την υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων και μία για την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος.

Από τη μελέτη αστοχίας και το διάγραμμα Pareto συμπεραίνουμε ότι υπάρχουν δέκα αίτια αστοχίας που ξεπερνούν την τιμή RPN 340, η οποία θεωρείται όριο για να χαρακτηριστεί μια αστοχία ως ζωτική ή αλλιώς σημαντική. Αυτά είναι η μη δυνατότητα τροποποίησης στοιχείων στον κατάλογο συγγραμμάτων από τη Γραμματεία μετά την έναρξη δηλώσεων, η έλλειψη εξοικείωσης φοιτητών με το "Εύδοξος", η έλλειψη προσβασιμότητας φοιτητών στο διαδίκτυο, η μη ύπαρξη πεδίου «κινητικότητα» για φοιτητές Erasmus, το χάσιμο κρίσιμων προθεσμιών για

δήλωση συγγραμμάτων, η έλλειψη εξοικείωσης φοιτητών με το students web, η έλλειψη προσβασιμότητας φοιτητών στο διαδίκτυο, η αμέλεια από το Εκπαιδευτικό προσωπικό, η μη ύπαρξη ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και οι fix πιστοποιητικά/βεβαιώσεις χωρίς δυνατότητα τροποποίησής τους. Στα αίτια αστοχίας, επομένως, όπως απεικονίζονται στα διαγράμματα Ishikawa περιλαμβάνονται οι φοιτητές, το προσωπικό της Γραμματείας, το σύστημα, δηλαδή η ίδια η ηλεκτρονική υπηρεσία και το εκπαιδευτικό προσωπικό. Στον πίνακα 5.35 παρουσιάζονται οι μελέτες αστοχίας οι προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες, και υπολογίζονται οι καινούργιες τιμές του βαθμού προτεραιότητας κινδύνου (RPN) κατά την εκτίμηση της ερευνήτριας. Η εφαρμογή των διορθωτικών ενεργειών θα έχει ως αποτέλεσμα οι αστοχίες να αποκτήσουν τιμή RPN μικρότερη από 340, ώστε να μην θεωρούνται πλέον σημαντικές.

Μείωση των αστοχιών μπορεί να επέλθει με την καλύτερη ενημέρωση και ευαισθητοποίηση φοιτητών σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, την ύπαρξη wifi στο Τμήμα προκειμένου να διευκολυνθεί η πρόσβασή τους σε αυτές, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τα πορίσματα της έρευνας του Μπάκου (2013) όπου φοιτητές συμφωνούσαν στην ανάγκη ύπαρξης ασύρματου δικτύου wi-fi. Τέλος, μείωση των αστοχιών μπορεί να επέλθει μέσω συστάσεων προς το εκπαιδευτικό προσωπικό αναφορικά με την ανάρτηση αναβολών μαθημάτων. Οι αστοχίες των οποίων οι διορθωτικές ενέργειες οδηγούν σε μεγάλη μείωση του αριθμού RPN σχετίζονται με παρέμβαση στην ίδια την ηλεκτρονική υπηρεσία (αδυναμία συστήματος), όπως είναι η ύπαρξη πεδίου κινητικότητας στο students web για τους φοιτητές «Erasmus», η δυνατότητα τροποποίησης στοιχείων στον κατάλογο συγγραμμάτων από τη Γραμματεία μετά την έναρξη δηλώσεων, η δυνατότητα παρέμβασης από το προσωπικό της Γραμματείας ηλεκτρονικά στις βεβαιώσεις/πιστοποιητικά και η δυνατότητα σύνδεσης του students web με το «Εύδοξος». Επίσης πολύ σημαντικό είναι να υπάρξει ηλεκτρονικό πρωτόκολλο στην υπηρεσία students web κάτι που αποτελεί και προϋπόθεση για να γίνει πραγματικότητα το όραμα της Γραμματείας. Το όραμά τους περιλαμβάνει μια εξ ολοκλήρου ηλεκτρονική Γραμματεία, όπου θα υπάρχει ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και αυτόματη σύνδεση με ηλεκτρονική υπογραφή προκειμένου ο φοιτητής να εκδίδει και να εκτυπώνει επίσημα οποιαδήποτε στιγμή θέλει και από οπουδήποτε διάφορα έγγραφα που χρειάζεται, όπως είναι η βεβαίωση σπουδών, η αναλυτική του βαθμολογία κ.ά. Επίσης, δεύτερη προϋπόθεση πραγματοποίησης του οράματος της Γραμματείας αποτελεί η δήλωση του κινητού

του φοιτητή στη Γραμματεία και η δυνατότητα ειδοποίησης με γραπτό μήνυμα στο κινητό του για οτιδήποτε. Αξίζει να σημειώσουμε, ότι στην έρευνά τους οι Noaman και συν., (2013) παρουσίασαν ένα ανεπτυγμένο μοντέλο εκτίμησης της ποιότητας για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση το HEGAM το οποίο έδωσε σημαντικές κατευθυντήριες γραμμές στην ηγεσία του πανεπιστημίου για να πετύχει την απαιτούμενη ποιότητα των υπηρεσιών και, επίσης να πετύχει έναν από τους στρατηγικούς του στόχους που ήταν να γίνει ένα ηλεκτρονικό πανεπιστήμιο με λιγότερη γραφειοκρατία, έναν στόχο που οραματίζεται και η Γραμματεία του ΠΤΔΕ Ρόδου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

7.1 Περίληψη

Στο έβδομο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα από την παρούσα έρευνα η οποία προσπάθησε να δώσει απαντήσεις αναφορικά με τη λειτουργία των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών του ΠΤΔΕ Ρόδου και να εξετάσει τη συμβολή των εργαλείων της ΔΟΠ στη βελτίωση των υπηρεσιών εκείνων που παρουσιάζουν τις περισσότερες αστοχίες και που θεωρούνται πιο σημαντικές για τους φοιτητές.

7.2.1 Ερευνητικό ερώτημα 1: Στοιχεία γνώσεων και αντιλήψεων των υπαλλήλων της Γραμματείας αναφορικά με τη ΔΟΠ

Η διάθεση αποδοχής της φιλοσοφίας της ΔΟΠ από το προσωπικό της Γραμματείας και η πολύ καλή συνεργασία που υπέδειξε προκειμένου να συλλεχθούν σημαντικά στοιχεία για τη λειτουργία των υπηρεσιών προς επίτευξη του στόχου που ήταν η βελτίωση των υπηρεσιών αποδεικνύει πόσο σημαντική είναι η συνεργασία του προσωπικού ως κρίσιμου παράγοντα επιτυχίας της ΔΟΠ (Sharma και συν., 2014). Επίσης, η κατανόηση των υπαλλήλων που υπέδειξαν και αφορά την πολιτική της ΔΟΠ είναι, επίσης, πολύ σημαντικός παράγοντας (Napierala, 2012) επιτυχούς εφαρμογής της. Η μη γνώση των εργαλείων της ΔΟΠ από τη Γραμματεία που εφαρμόστηκαν δεν εμπόδισε την καλή συνεργασία που υπήρξε. Ενθαρρυντικό αποτελεί το γεγονός ότι το προσωπικό είναι θετικό προς την επιμόρφωση σε θέματα ΔΟΠ, καθώς η εκπαίδευση αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη βελτίωση υπηρεσιών (Zakuan και συν., 2012).

7.2.2 Ερευνητικό ερώτημα 2: Τρόπος εξυπηρέτησης και βαθμός ενημέρωσης των φοιτητών από τη Γραμματεία

Η δια ζώσης επικοινωνία που προτιμάται από τους φοιτητές αναφορικά με την υποβολή κάποιας αίτησης δείχνει περισσότερο ανάγκη για προσωπική επαφή παρά τη δυσκολία χρήσης για την υπηρεσία students web η οποία εκπροσωπείται από ένα χαμηλό ποσοστό. Επίσης, το γεγονός ότι δεν υπάρχει η αναμενόμενη προσέλευση των φοιτητών την ημέρα ενημέρωσης για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μπορεί να

αποτελέσει ένα βασικό λόγο το ότι οι φοιτητές δεν προτιμούν να υποβάλλουν αίτηση ηλεκτρονικά γιατί απλά δεν το γνωρίζουν. Θα πρέπει επίσης να λάβουμε υπόψη και το ότι κάποιοι φοιτητές εξέφρασαν την ανάγκη να υπάρξουν μαθήματα που να σχετίζονται με αυτές, ώστε να αποκτήσουν επιπλέον εξοικείωση που θα τους οδηγήσει στο να ασχοληθούν με αυτές και να τους γίνει η διαδικασία συνήθεια. Επομένως, με βάση τα παραπάνω η διαμόρφωση κουλτούρα χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο πλαίσιο των σπουδών, ίσως, να είναι αυτό που πρέπει να καλλιεργηθεί στους φοιτητές μέσα από την πιο συχνή, ουσιαστική ή διαφορετικού τύπου ενημέρωσή τους, όπως φαίνεται μέσα από τις προτάσεις τους (όπως προβολή βίντεο για χρήση, καρτέλα «ερωτήσεων-απαντήσεων»). Η ελκυστικότητα επομένως των υπηρεσιών αποτελεί βασικό παράγοντα αλλά και η δοκιμασμένου τύπου πρακτικές που έχουν γίνει σε άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως είναι το taxisnet με την καρτέλα «ερωτήσεων-απαντήσεων», μπορεί να βοηθήσουν ακόμα περισσότερο τους φοιτητές καθώς ομογενοποιούν γενικά τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες και τους είναι ή, μπορούν να γίνουν κατ' αυτό τον τρόπο περισσότερο οικείες στο παρόν αλλά και στο μέλλον. Άλλωστε, σύμφωνα με τα ευρήματα της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας (<http://www.statistics.gr>) σε έρευνα για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα στην Ελλάδα 1 στους 2, ηλικίας 16-74 ετών, χρησιμοποίησε τη χρονική περίοδο Απριλίου 2014- Μαρτίου 2015, για προσωπική χρήση τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα αποτελέσματα είναι πράγματι πολύ ενθαρρυντικά, οπότε αυτό που χρειάζεται είναι προσανατολισμός στο φοιτητή, πρόκληση του ενδιαφέροντός του και καλλιέργεια της κουλτούρας χρήσης αυτής στο πλαίσιο των σπουδών του.

Αναφορικά με την ιστοσελίδα, το γεγονός ότι οι φοιτητές δεν είναι τόσο συνεπείς σε ποσοστό περίπου 20% με την ενημέρωσή τους από αυτήν αλλά επιλέγουν άλλους τρόπους ενημέρωσης όπως μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή ενημέρωση από συμφοιτητές δείχνει στοιχεία μη συνέπειας από τους ίδιους,, αλλά και ότι θα πρέπει ωστόσο, να γίνουν κάποιες βελτιώσεις. Οι προτάσεις βελτίωσης από τους φοιτητές, που παρουσιάζονται στο Σχήμα 5.4 και είναι πολύ ενδιαφέρουσες, το αποδεικνύουν. Υπάρχει, άλλωστε, ανάγκη να δοθούν κίνητρα στους φοιτητές και χρήστες ώστε να εκφράζουν τις απαιτήσεις και τις γενικές ανησυχίες τους για κάποια ηλεκτρονική

υπηρεσία που χρησιμοποιούν προκειμένου να συμβάλουν στη βελτίωσή της (Gemel & Pagano, 2003).

7.2.3 Ερευνητικό ερώτημα 3: Αποτελεσματικότητα του students web βάσει των απαντήσεων του προσωπικού της Γραμματείας

Το πληροφοριακό σύστημα students web έχει βοηθήσει σε μεγάλο βαθμό τη Γραμματεία για πιο γρήγορη και καλύτερη διεκπεραίωση των εργασιών της. Παρόλα αυτά υπάρχουν ακόμα περιθώρια βελτίωσης αυτού προκειμένου να ανταποκριθεί πλήρως στο ρόλο που επιτελεί μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και που είναι η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του φοιτητή στην παρούσα φάση. Η μη ύπαρξη ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και ηλεκτρονικής υπογραφής είναι ένα από τα πιο βασικά αδύνατα σημεία σύμφωνα με το προσωπικό της Γραμματείας. Η παρουσία φοιτητών στη Γραμματεία είναι ένας από τους λόγους που οφείλονται στη συγκεκριμένη αδυναμία του συστήματος, καθώς είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του φοιτητή προς υπογραφή και παραλαβή των εγγράφων του από τη Γραμματεία. Εκτός αυτού, η μη σύνδεση του students web με τον « Εύδοξο» δημιουργεί σε αρκετές περιπτώσεις λάθη στη δήλωση συγγραμμάτων. Στον πίνακα 5.1 παρουσιάζονται αναλυτικά οι αδυναμίες του συστήματος students web.

7.2.4 Ερευνητικό ερώτημα 4: Βαθμός σημαντικότητας των υπηρεσιών για τους φοιτητές

Η Γραμματεία θεωρεί ότι όλες οι υπηρεσίες είναι εξίσου σημαντικές για τους φοιτητές, καθώς όλες είναι απαραίτητες προκειμένου να διευθετηθούν ζητήματα που σχετίζονται με τη φοίτηση και την διεκπεραίωση απαιτητών διαδικασιών. Οι φοιτητές θεωρούν πρωτίστως ως πιο σημαντική υπηρεσία για αυτούς την ιστοσελίδα του Τμήματος γιατί σε αυτήν γίνονται ανακοινώσεις, βρίσκουν πληροφορίες, παρά το γεγονός ότι δε φαίνονται να την επισκέπτονται τόσο συχνά και να ενημερώνονται από εκεί όπως θα έπρεπε σύμφωνα με τις απόψεις του προσωπικού και με βάση τα ευρήματα που προέκυψαν για την ενημέρωση της υπηρεσίας uniway που αποτέλεσε ανακοίνωση της ιστοσελίδας όπου η πλειοψηφία των φοιτητών (71,1%) δεν ήταν ενημερωμένο για αυτήν, οπότε από αυτό συνεπάγεται ότι δεν είδε την ανακοίνωση ή μπορεί να την είδε αλλά να μην την αξιοποίησε. Η ιστοσελίδα είναι μια σημαντική υπηρεσία που η βελτίωσή της μπορεί να οδηγήσει στην αύξηση της συχνότητας της

ρήσης της. Άλλωστε, η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από το πανεπιστήμιο σχετίζεται με τη συχνότητα χρήσης αυτών (Kim-Soon και συν., 2014). Οι φοιτητές κάνουν πολλές και ενδιαφέρουσες προτάσεις που παρουσιάζονται στο Σχήμα 5.4 για τη βελτίωση της ιστοσελίδας που κάποιες από αυτές θα μπορούσαν να εξεταστούν και να αξιοποιηθούν από τις αρμόδιες υπηρεσίες, προκειμένου να ανταποκρίνεται η εν λόγω υπηρεσία περισσότερο σε αυτό που επιθυμούν οι φοιτητές.

Μετά την ιστοσελίδα του Τμήματος οι φοιτητές τοποθετούν την υπηρεσία students web, την υπηρεσία «Εύδοξος», την υπηρεσία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας, την υπηρεσία αίτησης στεγαστικού επιδόματος και τέλος την υπηρεσία Uniway. Το ότι η υπηρεσία Uniway τοποθετείται τελευταία ως προς το βαθμό σημαντικότητας οφείλεται στο γεγονός ότι οι φοιτητές δεν έχουν ενημερωθεί για αυτήν σε ένα πολύ μεγάλο ποσοστό (71,1%). Για τους φοιτητές οι υπηρεσίες student web και η υπηρεσία «Εύδοξος» συγκριτικά με την υπηρεσία αίτησης στεγαστικού επιδόματος έχουν πιο μεγάλη σημαντικότητα, καθώς μέσω αυτών διεκπεραιώνονται πολλές σημαντικές διαδικασίες που αφορούν τις βαθμολογίες τους, τα μαθήματα, τα συγγράμματά κ.τ.λ. Για τις δύο αυτές υπηρεσίες οι φοιτητές, επίσης, διατυπώνουν προτάσεις βελτίωσης οι οποίες παρουσιάζονται στα διαγράμματα 5.18 και 5.19.

7.2.5 Ερευνητικό ερώτημα 5: Βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες

Ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών από τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες συμπίπτει με το βαθμό σημαντικότητας που έχουν οι υπηρεσίες για αυτούς, καθώς φαίνονται πιο ικανοποιημένοι από τις δηλώσεις μαθημάτων, την ανακοίνωση βαθμολογίας που είναι λειτουργίες της υπηρεσίας του students web, τις ανακοινώσεις για το πρόγραμμα μαθημάτων/εξετάσεων της επίσημης ιστοσελίδας του Τμήματος, τη δήλωση συγγραμμάτων της υπηρεσίας «Εύδοξος» και τελευταίες είναι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής αίτησης για στεγαστικό επίδομα και η πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά uniway. Η υπηρεσία students web είναι η πιο εύκολη στη χρήση και πιο οργανωμένη από όλες. Η επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος ως προς τη διαθεσιμότητα είναι πιο αποτελεσματική από τις υπόλοιπες υπηρεσίες, ενώ η υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων είναι αυτή που ανταποκρίνεται περισσότερο στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών. Η υπηρεσία uniway και ως προς τα τέσσερα κριτήρια φάνηκε η περισσότερο ανεπαρκής.

7.2.6 Ερευνητικό ερώτημα 6: Προβλήματα παρεχόμενων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών

Τα προβλήματα των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών αφορούν στις λειτουργίες των υπηρεσιών εκείνων που είναι πιο σημαντικές για τους φοιτητές. Αυτό δείχνει πώς υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης παρά το γεγονός ότι οι φοιτητές φάνηκαν ικανοποιημένοι από κάποιες λειτουργίες των εν λόγω υπηρεσιών όμως η σημαντικότητα που έχουν αυτές για εκείνους επιβάλλει περισσότερη βελτίωση σε κάποια σημεία που φαίνεται να μειονεκτούν. Επίσης, το προσωπικό της Γραμματείας υπέδειξε προβλήματα τα οποία επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία κάποιων υπηρεσιών και τα οποία αξίζει να ληφθούν υπόψη για να αντιμετωπιστούν. Αναφορικά με τη φύση των αιτιών των προβλημάτων το προσωπικό της Γραμματείας μεταξύ άλλων αναφέρει και αδυναμίες του ίδιου του συστήματος, πέραν των ανθρωπίνων παραγόντων. Ο Jack Schnitzius της Johnson Matthey τόνισε ότι είναι ευθύνη να προσφέρεται στο εργατικό δυναμικό η καλύτερη εκπαίδευση και ο καλύτερος εξοπλισμός, ώστε να βελτιώνεται συνεχώς και ανεμπόδιστα και να εστιάζει εν συνεχεία την προσοχή του στην ικανοποίηση των πελατών (Κέφης, 2014). Επομένως, η αντιμετώπιση των αδυναμιών του συστήματος θα βοηθήσει πρωτίστως την εργασία των εργαζομένων της Γραμματείας και αυτό θα έχει αντίκτυπο εν συνεχεία στην εξυπηρέτηση των φοιτητών.

Συγκεκριμένα τα προβλήματα τα οποία προέκυψαν συνδυαστικά από τις απαντήσεις των φοιτητών και του προσωπικού αφορούν λάθη στη δήλωση ή μη υποβολή δήλωσης μαθημάτων, η μη καταχώρηση βαθμολογίας ή η καθυστέρηση στην ανάρτηση βαθμολογίας, λάθη στην έκδοση παραρτήματος διπλώματος, η καθυστέρηση ή τα λάθη στην έκδοση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων, η μη έκδοση ή η καθυστέρηση έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας, λάθη στη δήλωση συγγραμμάτων ή η μη υποβολή δήλωσης συγγραμμάτων και τέλος η ελλιπής ή κακή ενημέρωση από την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος.

7.2.7 Ερευνητικό ερώτημα 7: Προτάσεις βελτίωσης της λειτουργίας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών

Το προσωπικό της Γραμματείας και οι φοιτητές διατύπωσαν προτάσεις για τη βελτίωση της λειτουργίας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών. Οι φοιτητές

και το προσωπικό που αποτελούν τους αποδέκτες-χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εκφράζοντας τις απαιτήσεις τους για αυτές συμβάλουν στη βελτίωσή τους (Gemel & Pagano, 2003). Είναι πολύ ενθαρρυντικό ότι οι προτάσεις τους ήταν ενδιαφέρουσες που δείχνει ότι υπήρξε διάθεση από τη μεριά τους να συμβάλουν στη βελτίωση των υπηρεσιών. Αυτό σημαίνει, ότι οι φοιτητές και το προσωπικό μπορεί να είναι αρωγοί στην βελτίωση της ποιότητας ενός Τριτοβάθμιου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος, γεγονός που επιβεβαιώνεται και από τα ευρήματα της έρευνας του Garvwe (2015) όπου η ανάγκη εμπλοκής των φοιτητών αποτέλεσε αποτελεσματικό τρόπο βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών. Το τρίπτυχο βελτίωσης ΔΟΠ, άνθρωποι και ΤΠΕ επομένως επιβεβαιώνεται, αφού όλα τα στοιχεία είναι σημαντικά και αλληλοσυμπληρώνονται.

Το Πανεπιστήμιο του Χάρβαρντ ορίζει ως πελάτη του αυτόν στον οποίο προσφέρει πληροφορίες ή υπηρεσίες (Al-Omoush και συν., 2015) Στην παρούσα έρευνα οι φοιτητές και το προσωπικό προσέφεραν πληροφορίες που αν αξιοποιηθούν από την ηγεσία του ιδρύματος θα έχουν θετικό αντίκτυπο στην εικόνα του ιδρύματος, στους ίδιους τους φοιτητές και στους υπαλλήλους. Επομένως, η θέση του πελάτη αλλάζει ανάλογα με το ποιος παρέχει πληροφορίες σε ποιον, αφού στην παρούσα έρευνα ο πελάτης είναι το εκπαιδευτικό ίδρυμα και οι φοιτητές και το προσωπικό ο προμηθευτής-παροχέας πληροφοριών. Υπάρχει, συνεπώς, μια ανατροφοδότηση πολύ σημαντική στη συγκεκριμένη περίπτωση η οποία παρέχεται από τους φοιτητές και το προσωπικό και η οποία μπορεί να γίνει αξιοποιήσιμη επικοινωνητικά. Στο σημερινό διαμορφωμένο περιβάλλον όπου ΤΠΕ και άνθρωποι πρέπει να «συνεργάζονται» αρμονικά προκειμένου να παραχθεί ένα τελικό προϊόν ή υπηρεσία, η συμβολή των δευτέρων για την εύρυθμη λειτουργία των πρώτων αποτελεί ένα πολύ σημαντικό και απαραίτητο βήμα στην τελειοποίηση αυτών μέσω καταλυτικής παρέμβασης που εδώ το ρόλο αυτής της παρέμβασης ή της οδού προς τη βελτίωση παρέχει η ΔΟΠ. Οι αστοχίες που έχουν καταγραφεί οφείλονται στους φοιτητές, στο προσωπικό της Γραμματείας, στο εκπαιδευτικό προσωπικό και στο σύστημα, συγκεκριμένα σε αδυναμίες των εξεταζόμενων ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.

7.2.8 Ερευνητικό ερώτημα 8: Εφαρμογή και συμβολή των εργαλείων της ΔΟΠ στη βελτίωση ποιότητας των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών

Τα εργαλεία της ΔΟΠ μπορούν να βρουν εφαρμογή στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες, καθώς μπορούν να εντοπίσουν προβλήματα και να προτείνουν λύσεις προκειμένου να βελτιωθεί η λειτουργία των υπηρεσιών και, επομένως, η εργασία των υπαλλήλων και ακολούθως η εξυπηρέτηση του φοιτητή . Η επιστημονική ερευνητική διαδικασία άλλωστε συμβάλει στην βελτίωση των υπηρεσιών του Πανεπιστημίου και επιπροσθέτα στην ανάπτυξή του (Stasiak-Betlejewska, και συν., 2014).

Οι καταγραφείσες αστοχίες οφείλονται στους φοιτητές, το προσωπικό της Γραμματείας και το σύστημα, δηλαδή στην ίδια την ηλεκτρονική υπηρεσία και το εκπαιδευτικό προσωπικό. Η έρευνα των Μανώλα και Τσαρούχα (2010) σχετικά με τις υπηρεσίες της Γραμματείας σημείωσε εξίσου ότι οι καταγραφείσες αστοχίες οφείλονται στο προσωπικό της Γραμματείας, στους φοιτητές, καθηγητές και υποδομές του Τμήματος και αυτό είναι εύλογο καθώς τα παραπάνω αποτελούν τα εμπλεκόμενα μέλη στις διαδικασίες.

Οι διορθωτικές ενέργειες που προτείνονται μπορούν να συμβάλλουν στη βελτίωση των αστοχιών. Οι πιο σημαντικές αστοχίες έχουν ως αίτια αδυναμίες του ίδιου του συστήματος, επομένως μια παρέμβαση που μπορεί να βελτιώσει το σύστημα θα μειώσει κατά πολύ την πιθανότητα εμφάνισης αστοχιών. Όσον αφορά στον ανθρώπινο παράγοντα θα πρέπει οι φοιτητές να ευαισθητοποιηθούν σε θέματα που αφορούν την ενημέρωσή τους και τη χρήση των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών. Η ενημέρωση και η χρήση των υπηρεσιών εξαρτάται από την συνέπειά που υποδεικνύουν, όμως υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν τη χρήση και την ενημέρωση για τις υπηρεσίες και αυτοί είναι ο τρόπος ενημέρωσης αυτών και το κατά πόσο αυτές ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις απαιτήσεις των φοιτητών. Επομένως, θα ήταν αναγκαίο να ληφθούν υπόψη οι προτάσεις των φοιτητών για τη βελτίωση των υπηρεσιών ως προς την ενημέρωση για αυτές, τη χρήση και τη λειτουργία τους. Μεταξύ των αστοχιών συμπεριλαμβάνεται το εκπαιδευτικό προσωπικό το οποίο καλείται να είναι πιο συνεπές ως προς την ανακοίνωση των αναβολών μαθημάτων. Ακόμη ύπαρξη wifi στους χώρους του

Πανεπιστημίου θα διευκολύνει την προσβασιμότητα των φοιτητών στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.

Τέλος, η δήλωση οράματος της Γραμματείας για μια εξ ολοκλήρου ηλεκτρονική Γραμματεία που μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ύπαρξης ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, αυτόματης σύνδεσης με ηλεκτρονική υπογραφή και ειδοποίησης ενημερώσεων στο κινητό του φοιτητή μπορεί να συμβάλει σε μεγάλο βαθμό στη μείωση των αστοχιών και στη βελτίωση ακόμη περισσότερο των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.

7.3 Προτάσεις

Ως προτάσεις για τη βελτίωση των λειτουργιών των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών θα προτείνουμε τις διορθωτικές ενέργειες οι οποίες παρουσιάζονται στη μελέτη αστοχίας στον πίνακα 5.31 και συγκεκριμένα τις προτάσεις βελτίωσης του προσωπικού της Γραμματείας και των φοιτητών όπως παρουσιάζονται στις ενότητες 5.2.6, 5.2.13 αντίστοιχα και, επίσης, να ληφθεί υπόψη το όραμα της Γραμματείας που παρουσιάζεται στην ενότητα 5.2.7.

Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα θα μπορούσαν να αποτελέσουν τα παρακάτω:

- Η εφαρμογή των εργαλείων της ΔΟΠ και σε άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΠΤΔΕ Ρόδου πέραν των διοικητικών, όπως είναι το Moodle.
- Η εφαρμογή εργαλείων της ΔΟΠ και σε άλλες υπηρεσίες της Τμήματος όπως είναι το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχονται από τη βιβλιοθήκη.
- Η εφαρμογή εργαλείων ολικής ποιότητας στις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες και άλλων τμημάτων του Πανεπιστημίου Αιγαίου με τη συμμετοχή μεγαλύτερου αριθμού φοιτητών και διοικητικών υπαλλήλων από διάφορες γραμματείες που χρησιμοποιούν τις ίδιες υπηρεσίες προκειμένου να γίνει μια συγκριτική αξιολόγηση αυτών.
- Η εφαρμογή των εργαλείων ολικής ποιότητας στην Πρωτοβάθμια και Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση στην περιοχή της διοίκησης και της διδασκαλίας.

Βιβλιογραφία

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: three instruments compared. *International Journal of Research & Method in Education*, 29, (1), 71-89. Doi: 10.1080/01406720500537445
- Akinyemi, G.M. & Abiddin N.Z. (2013). Quality Administration and Management in Higher Education in Nigeria: Implications for Human Resource Development. *International Education Studies*, 6, (4), 225-235. Doi: 10.5539/ies.v6n4p225
- Akpoiroro, R. M. & Okon, J. E. (2015). Students' satisfaction with service delivery in federal universities in South-south geo-political Zone, Nigeria. *International Journal of Educational Administration and Policy Studies*, 7, (5), 110-113. Doi: 10.5897/IJEAPS2015.0408
- Al-Bashir, A. (2016). Applying Total Quality Management Tools Using QFD at Higher Education Institutions in Gulf Area (Case Study: ALHOSN University). *International Journal of Production Management and Engineering*, 4,(2), 87-98. Doi: 10.4995/ijpme.2016.4599
- Alani, F., Yaqoub, Y. & Hamdan, M. (2015). Service Quality in Higher Education- A case Study of University Brunei Darussalam. *International Education Studies*, 8, (4), 1-15. Doi: [10.5539/ies.v8n4p231](https://doi.org/10.5539/ies.v8n4p231)
- Albaqami, S. (2015). Implementing Quality Assurance in Saudi Arabia: A Comparison between the MESO and the MICRO Levels at PSU. *Higher Education Studies*, 5, (3), 66-81. Doi: 10.5539/hes.v5n3p66
- Ali, M., & Shastri, R. K. (2010). Implementation of total quality management in higher education. *Asian Journal of Business Management*, 2(1), 9-16. Διαθέσιμο σε <http://maxwellsci.com/print/ajbm/v2-9-16.pdf>, [ανακτήθηκε 15 Σεπτεμβρίου 2016]
- Al-Omoush, M.M, Alrahahleh, A.H. & Alabaddi, Z. A. (2015). Total Quality Management in Higher Education. *Information and Knowledge Management*, 5, (12), 49-59. Διαθέσιμο σε <http://www.iiste.org/Journals/index.php/IKM/article/view/27810>, [ανακτήθηκε 17 Ιουλίου 2016]
- Al-Tarawneh, H. A. & Mubaslat, M. M. (2011). The Implementation of Total Quality Management (TQM) On the Higher Educational Sector in Jordan. *International Journal of Industrial Marketing*, 1, (1), 1-10. Doi: 10.5296/ijim.v1i1.771
- Alzhrani, K.M., Alotibie, B.A. & Abdulaziz, A. (2016). Total Quality Management in Saudi Higher Education. *International Journal of Computer Applications* 135, (4), 6-12. Doi: 10.5120/ijca2016908245
- Anim, S.K. & Mensah, J. (2015). Service Quality in Higher Education: A Comparative Study in Tertiary Institutions in Sub Saharan Africa. *Global Journal of Educational Studies*, 1, (2), 25-44. Doi: 10.5296/gjes.v1i2.7965

- Argia, H. A. & Ismail, A. (2013). The Influence of Transformational Leadership on the Level of TQM Implementation in the Higher Education Sector. *Higher Education Studies*, 3, (1), 136-146. Doi: 10.5539/hes.v3n1p136
- Ariff, M. S. M., Zaidin, N. & Sulong, N. (2007). Total Quality Management Implementation in Higher Education: Concerns and Challenges Faced by the Faculty. *12th International Conference on ISO 9000 & (12-ICIT) Going for Gold ,9-11 April 2007* (pp. 1-23). National Taichung Chin-Yi University of Science.
- Asiyai, R.I. (2015). Improving Quality Higher Education in Nigeria: The Roles of Stakeholders. *International Journal of Higher Education*, 4, (1), 61-70. Doi: 10.5430/ijhe.v4n1p61
- Babbie, E. R. (2011). *Εισαγωγή στην Κοινωνική Έρευνα*. (Γ. Βογιατζής, Μτφ.). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική
- Becket, N. & Brookes, M. (2008). Quality Management Practice in Higher Education- What Quality Are We Actually Enhancing? *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 7, (1), 40-54. Doi: 10.3794/johlste.71.174
- Bhalla, R. (2012). Study on Indian Education: A TQM Perspective. *International Refereed Social Sciences*, 3, 4 (2), 24-29. Διαθέσιμο σε www.researchersworld.com, [ανακτήθηκε 11 Ιουλίου 2016]
- Bohoris, G. A. (1995). A comparative assessment of some major quality awards. *International Journal of Quality & Realibility Management*, 12, (9), 30-43. Doi: 10.1108/02656719510101178
- Bryman, A. (2015). *Social research methods*. Oxford: Oxford university press.
- Çerri, S. (2012). Assessing the quality of higher education services using a modified SERVQUAL scale. *Annales Universitatis Apulensis: Series Oeconomica*, 14(2), 664-679. Διαθέσιμο σε <http://search.proquest.com/openview/6fe030eede6b186680ed656401e7d4f6/1?pq-origsite=gscholar&cbl=276234>, [ανακτήθηκε 23 Ιουλίου 2016]
- Çerri, S. (2014). Electronic service quality in higher education: Evidence from Albania. *European Journal of Social Sciences Education and Research*, 2, (1), 205-211. Διαθέσιμο σε <http://ejser.euser.org>, [ανακτήθηκε 6 Σεπτεμβρίου 2016]
- Chua, C. (2004, July). Perception of quality in higher education. In Proceedings of the Australian universities quality forum (pp. 181-187). Melbourne: AUQA Occasional Publication. Διαθέσιμο σε https://is.muni.cz/el/1456/podzim2007/PHMAKVA/um/4061733/Product_and_quality1_1_.pdf, [ανακτήθηκε 17 Σεπτεμβρίου 2016]
- Churchill, G.A., Jr. & C. Surprenant (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19: 491-504. Διαθέσιμο σε http://www.geocities.ws/matthew_lau2002/Downloads/Satisfaction_churchill.pdf, [ανακτήθηκε 22 Σεπτεμβρίου 2016]

Cicmil, S. (1999). An insight into management of organisational change projects. *Journal of Workplace Learning*, 11,(1), 5-15. Doi: 10.1108/13665629910250906

Creswell, J. W. (2011). *Η έρευνα στην εκπαίδευση: σχεδιασμός, διεξαγωγή και αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας* (Ν. Κουβαράκου Μτφ.). Αθήνα: Έλλην.

Davies, J. (2008). Integration: is it the key to effective implementation of the EFQM Excellence Model? *International Journal of Quality & Reliability Management*, 25, (4), 383-399. Doi: 10.1108/02656710810865267

Farooq, M. S., Akhtar, M. S., Ullah, S. Z. & Memon, R. A. (2007). Application of Total Quality Management in Education. *Journal of Quality and Technology Management*, 3, (2), 87-97. Διαθέσιμο σε <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED506778.pdf>, [ανακτήθηκε 11 Ιουλίου 2016]

Gallo, A. (2011). *Making Sure Your Employees Succeed*. Harvard Business Review. Ανακτήθηκε Σεπτέμβριο 19, 2016 από <https://hbr.org/2011/02/making-sure-your-employees-suc>

Ganguly, A. (2015). Exploring Total Quality Management (TQM) Approaches in Higher Education Institutions in a Globalized Environment-Case Analysis of UK and Sweden. *British Journal of Education*, 3, (7), 83-106. Διαθέσιμο σε <http://www.eajournals.org/journals/british-journal-of-education-bje/vol-3issue-7-july-2015/>, [ανακτήθηκε 17 Ιουλίου 2016]

Garvwe, E.C. (2015). The Impact of Involving Students in Managing the Quality of Higher Education Provision. *Journal of Education and Training Studies*, 3, (2), 51-60. Doi: 10.11114/jets.v3i2.672

Gemmell, M., & Pagano, R. (2003). A post-implementation evaluation of a student information system in the UK higher education sector. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 6(2), 95-106. Διαθέσιμο σε <http://www.ejise.com/>, [ανακτήθηκε 11 Σεπτεμβρίου 2016]

Goleman, D. (2009). *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη: Γιατί το «EQ» είναι πιο σημαντικό από το «IQ»;* (Α. Παπασταύρου, Μτφ.). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Govender, J.P., Veerasamy, D. & Noel, D.T. (2014). The service quality experience of International students: the case of a selected higher education institution in South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5, (8), 465-473. Doi: 10.5901/mjss.2014.v5n8p465

Green, D. (1994). *What is Quality in Higher Education?* [eBook version], διαθέσιμο σε <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED415723.pdf>, [ανακτήθηκε 6 Ιουλίου 2016]

Green, P. (2014). Measuring Service Quality In Higher Education: A South African Case Study. *International Education Research*, 10, (2), 131-142. Διαθέσιμο σε <http://ir.dut.ac.za>, [ανακτήθηκε 9 Σεπτεμβρίου 2016]

Harvey, L. & Knight, P. T. (1996) *Transforming Higher Education*. [eBook version] διαθέσιμο σε <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED418640.pdf>, [ανακτήθηκε 23 Σεπτεμβρίου 2016]

In'airat, M.H. & Al-Kassem, A.H. (2014). Total Quality Management in Higher Education: A Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 4, (3), 294-307. Doi: 10.5296/ijhrs.v4i3.6368

Isaksen, S. G. (1998). *A review of brainstorming research: Six critical issues for inquiry*. Creative Research Unit, Creative Problem Solving Group-Buffalo. Διαθέσιμο σε <http://www.cpsb.com/resources/downloads/public/302-Brainstorm.pdf>, [ανακτήθηκε 26 Σεπτεμβρίου 2016]

Jalali, A., Islam, M. A., & Ariffin, K. H. K. (2011). Service satisfaction: The case of a higher learning institution in Malaysia. *International Education Studies*, 4, (1), 182-192. Διαθέσιμο σε <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ies>, [ανακτήθηκε 25 Σεπτεμβρίου 2016]

Javeau, C. (1996). *Η Έρευνα με Ερωτηματολόγιο: Το Εγχειρίδιο του Καλού Ερευνητή* (Κ. Τζαννόνε-Τζώρτζη, Μτφ.). Αθήνα: Τυπωθήτω

Khodayari, F. & Khodayari, B. (2011). Service Quality in Higher Education. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1, (9), 38-46. Διαθέσιμο σε <http://idjrb.com>, [ανακτήθηκε 29 Αυγούστου 2016]

Kim-Soon, N., Rahman, A. & Ahmed, M. (2014). E-Service Quality in Higher Education and Frequency of Use of the Service. *International Education Studies*, 7, (3), 1-10. Doi: 10.5539/ies.v7n3p1

Lagrosen, S., Seyyed-Hashemi, R. & Leitner, M. (2004). Examination of the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12, (2), 61-69. Doi: 10.1108/09684880410536431

Li, H., & Suomi, R. (2009). A proposed scale for measuring e-service quality. *International Journal of u-and e-Service, Science and Technology*, 2, (1), 1-10. Διαθέσιμο σε http://www.sersc.org/journals/IJUNESST/vol2_no1/1.pdf, [ανακτήθηκε 25 Σεπτεμβρίου 2016]

Lindell, S., Lind, M., & Forsgren, O. (2006, October). Students as e-citizens—deriving future needs of e-services for students. In *The International Workshop on E-Services in Public Administration (WESPA2006)*. Διαθέσιμο σε <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.575.2671&rep=rep1&type=pdf>, [ανακτήθηκε 9 Σεπτεμβρίου 2016]

Manktelow, J. (2011). *Critical Success Factors: Identifying the Things That Really Matter for Success*. Ανακτήθηκε 19 Σεπτεμβρίου, 2016 από https://www.mindtools.com/pages/article/new%20LDR_80.htm

- Mazumder, Q.H. (2014). Analysis of Quality in Public and Private Universities in Bangladesh and USA. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 3, (2), 99-108. Διαθέσιμο σε <http://iaesjournal.com/online/index.php/IJERE>, [ανακτήθηκε 18 Ιουλίου 2016]
- Middleton, P. (2000). Barriers to the efficient and effective use of information technology. *International Journal of Public Sector Management*, 13, (1), 85-99. Doi: 10.1108/09513550010334506
- Militaru, M., Ungureanu, G., & Chenic, A. Ş. (2013). The prospects of implementing the principles of Total Quality Management (TQM) in education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 93, 1138-1141. Διαθέσιμο σε www.sciencedirect.com, [ανακτήθηκε 6 Ιουλίου 2016]
- Mizikaci, F. (2006). A systems approach to program evaluation model for quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 14, (1), 37-53. Doi: 10.1108/09684880610643601
- Nadim, Z.S. & Al-Hinai, A.H. (2016). Critical Success Factors of TQM in Higher Education Institutions. *International Journal of Applied Sciences and Management*, 1, (2), 147-156. Διαθέσιμο σε <https://www.waljatcollege.edu.om/journal/archive-2016.html>, [ανακτήθηκε 12 Ιουλίου 2016]
- Najafabadi, H. N., Sadeghi, S. & Habibzadeh, P. (2008). *Total Quality Management in Higher Education. Case Study: Quality in Practice at University College of Boras* (Master's Thesis). University College of Boras, Boras.
- Napierala, B. (2012). *Five important factors in total quality management*. Ανακτήθηκε Σεπτέμβριο 19, 2016 από <http://aboutthree.com/blog/five-important-factors-in-total-quality-management-2/>
- Ndou, V. (2004). E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18, (1), 1-24. Διαθέσιμο σε <http://www.ejisdc.org/>, [ανακτήθηκε 25 Σεπτεμβρίου 2016]
- Nitecki, D.A. & Herson, P. 2000. Measuring service quality at Yale University's Libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 26,(4), 259-273. Διαθέσιμο σε <http://www.sciencedirect.com>, [ανακτήθηκε 22 Σεπτεμβρίου 2016]
- Noaman, A. Y., Ragab, A. H. M., Fayoumi, A. G., Khedra, A. M., & Madbouly, A. I. (2013, September). HEQAM: A developed higher education quality assessment model. In *Computer Science and Information Systems (FedCSIS), 2013 Federated Conference on* (pp. 739-746). IEEE.
- Nteliou, K. (2012). *Stakeholder Perception of Quality in Higher Education and its Links with Societal Culture* (Doctoral Thesis). The Athens University of Economics and Business, Athens.

Nyaoga, R. B., Nyamwange, O., Onger, R. N. & Ombati, T. O. (2010). Quality Management Practices in Kenyan Educational Institutions: The case of the University of Nairobi. *African Journal of Business & Management (AJBUMA)*, 1, 14-28. Διαθέσιμο σε [http://www.uonbi.ac.ke/conferences/aibuma/journal/paper2 Quality Management_Magutu.pdf](http://www.uonbi.ac.ke/conferences/aibuma/journal/paper2%20Quality%20Management_Magutu.pdf), [ανακτήθηκε 11 Ιουλίου 2016]

Oliver, R.L., 1977. Effect of expectation and disconfirmation on postexposure product evaluations: An alternative interpretation. *Journal of Applied Psychology*, 62, (4),480-486. Doi: 10.1037/0021-9010.62.4.480

Oluseye, O. O., Borishade, T. T., Adeniyi, S., & Chinelo, E. I. (2014). An Empirical Analysis of Total Quality Management and Perceived Corporate Image in Higher Education Management. *European Scientific Journal*, 10(22). Διαθέσιμο σε <http://www.ejournal.org/index.php/esj/article/viewFile/3917/3708> [ανακτήθηκε 26 Ιουλίου 2016]

Oulanov, A., & Pajarillo, E. J. (2001). Usability evaluation of the City University of New York CUNY+ database. *The Electronic Library*, 19, (2), 84-92. Doi: 10.1108/EUM0000000005435

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 49, (4), 41-50. Διαθέσιμο σε [https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_\(SERVQUAL\)/links/5429a4f80cf277d58e86faab.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_(SERVQUAL)/links/5429a4f80cf277d58e86faab.pdf) [ανακτήθηκε 25 Σεπτεμβρίου 2016]

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L, 1988. SERVQUAL: *A multi-tem scale for measuring customer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64, (1),12-40. Διαθέσιμο σε <https://www.scribd.com>, [ανακτήθηκε 22 Σεπτεμβρίου 2016]

Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P. & Johnson, D. M. (2009). Service quality in higher education. *Total Quality Management*, 20, (2), 139-152. Doi: 10.1080/14783360802622805

Robson, C. (2010). *Η Έρευνα του Πραγματικού Κόσμου: Ένα μέσον για τους κοινωνικούς επιστήμονες και επαγγελματίες ερευνητές* (Β. Νταλάκου & Κ. Βασιλικού, Μτφ.). Αθήνα: Gutenberg

Saberi, N., Romle, A.R., & Hamid, S.N.I. (2015). Proposing the Relationship Between TQM and Service Quality In Public University: *A Framework*. *International Journal of Administration and Governance*, 1, (4), 111-115. Διαθέσιμο σε <http://www.iwnest.com/AACE/>, [ανακτήθηκε 11 Ιουλίου 2016]

Sadiq Sohail, M., Rajadurai, J. & Azlin Abdul Rahman, N. (2003). Managing quality in higher education: a Malaysian case study. *International Journal of Educational Management*, 17, (4), 141-146. Doi: 10.1108/09513540310474365

Saha, G. (2016). Implementation of total quality management (TQM) in educational institutions. *International Education and Research Journal*, 2(6). Διαθέσιμο σε

<http://ierj.in/journal/index.php/ierj/article/view/329>, [ανακτήθηκε 15 Φεβρουαρίου 2017]

Santos, J. (2003). E-service quality—A model of virtual service dimensions. *Managing Service Quality*, 13, (3), 233-247. Doi: 10.1108/09604520310476490

Sharma, S.K., Gupta, S. V., & Singh, R. (2014). Implementation of TQM for Improving Organizational Effectiveness. *International Journal of Application or Innovation in Engineering & Management (IJAIEM)*, 9, 105-110. Διαθέσιμο σε <http://www.ijaiem.org> [ανακτήθηκε 6 Ιουλίου 2016]

Soomro, T. R. & Ahmad, R. (2012). Quality in Higher Education: United Arab Emirates Perspective. *Higher Education Studies*, 2, (4), 148-152. Doi: 10.5539/hes.v2n4p148

Stasiak-Betlejewska, R., Kaye, M., Dyason, M., Stachová, K., & Urbancová, H. (2014). The services quality level assessment at the technical university using the Servqual method. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 7,(3-4), 53-58 Doi: 10.7160/eriesj.2014.070302

Sudha, T. (2013). Total Quality Management in Higher Education Institutions. *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, 2, (6), 121-132. Διαθέσιμο στο <http://indianresearchjournals.com>, [ανακτήθηκε 11 Ιουλίου 2016]

Sutarso, Y., & Suharmadi, A. (2011). Promotion of e-technology-based services: A case study of e-service quality at a University in Indonesia. *International Journal of Business and Information*, 6, (1), 112-133. Διαθέσιμο σε <http://knowledgetaiwan.org/ojs/index.php/ijbi/article/viewFile/295/81>, [ανακτήθηκε 25 Σεπτεμβρίου 2016]

Tague, N. R. (2004). *The Quality Toolbox*. Ανακτήθηκε Ιούλιο 6, 2016 από <http://asq.org/learn-about-quality/process-analysis-tools/overview/fmea.html>

Takalo, S. K., Abadi, A. R. N. S., Vesal, S. M., Mizaei A. & Nawaser, K. (2013). Fuzzy Failure Analysis: A New Approach to Service Quality Analysis in Higher Education Institutions. *International Education Studies*, 6, (9), 93-106. Doi: 10.5539/ies.v6n9p93

Talib, F., Rahman, Z. & Quresh, M. N. (2010). Pareto Analysis of Total Quality Management Factors Critical to Success for Service Industries. *International Journal for Quality Research*, 4, (2), 155-168. Διαθέσιμο σε <http://ijqr.net>, [ανακτήθηκε 11 Ιουλίου 2016]

Tan, K. C & Kek, S. W. (2004). Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach. *Quality in Higher Education*, 10, (1), 17-24. Doi: 10.1080/1353832242000195032

Tarí,J.J. & Dick, G. (2016). Trends in quality management research in higher education institutions. *Journal of Service Theory and Practice*, 26, (3), 273 – 296.

Doi: [10.1108/JSTP-10-2014-0230](https://doi.org/10.1108/JSTP-10-2014-0230)

Taskov, N., & Mitreva, E. (2014). The motivation and the efficient communication both are the essential pillar within the building of the TQM (total quality management) system within the Macedonian Higher Education Institutions. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 180, 227-234. Διαθέσιμο σε <http://www.sciencedirect.com>, [ανακτήθηκε 6 Ιουλίου 2016]

Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T.J. & Seebaluck, A.K. (2016). Measuring service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 24, (2), 244 – 258. Doi: [10.1108/QAE-06-2014-0028](https://doi.org/10.1108/QAE-06-2014-0028)

Todorut, A. V. (2013). The need of Total Quality Management in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 83, 1105-1110. Διαθέσιμο σε www.sciencedirect.com, [ανακτήθηκε 3 Ιουλίου 2016]

Tse, D.K. & Wilton, P.C. 1988. Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 25, 204-212. Διαθέσιμο σε <http://hbanaszak.mjr.uw.edu.pl/ZlozoneModeleSkalowaniaLiniowego/Literatura/>, [ανακτήθηκε 22 Σεπτεμβρίου 2016]

Tsinidou, M., Gerogiannis, V. & Fitsilis, P. (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study. *Quality Assurance in Education*, 18, (3), 227-244. Doi: [10.1108/09684881011058669](https://doi.org/10.1108/09684881011058669)

Wani, I. A. & Mehraj, H. K. (2014). Total Quality Management in Education: An Analysis. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 3, (6), 71-78. Διαθέσιμο σε <http://ijhssi.org>, [ανακτήθηκε 11 Ιουλίου 2016]

Widrick, S., Mergen, A. E. & Grant, D. (2002). Measuring the dimensions of quality in higher education. *Total Quality Management*, 13, (1), 123-131. Διαθέσιμο σε <http://scholarworks.rit.edu/article/1625>, [ανακτήθηκε 11 Ιουλίου 2016]

Yalcin, M. A. (2012). Communication barriers in quality process: Sakarya University sample. *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 1, (4), 65-71. Διαθέσιμο σε <http://www.tojet.net>, [ανακτήθηκε 18 Ιουλίου 2016]

Zabadi, A. M. (2013). Implementing total quality management (TQM) on the higher education institutions: A conceptual model. *Journal of Finance and Economics*, 1, (1), 42-60. Διαθέσιμο σε <http://www.todayscience.org>, [ανακτήθηκε 6 Ιουλίου 2016]

Zakuan, N., Muniandy, S., Saman, M. Z. M., Ariff, M. S. M., Sulaiman, S. & Jalil, R. A. (2012). Critical Success Factors of Total Quality Management Implementation in Higher Education Institution: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2, (12), 19-32. Διαθέσιμο σε <http://hrmars.com>, [ανακτήθηκε 17 Ιουλίου 2016]

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). *A Conceptual Framework for Understanding e-Service Quality: Implications for Future Research*

and Managerial Practice. Διαθέσιμο σε <https://www.researchgate.net/> [ανακτήθηκε 21 Σεπτεμβρίου 2016]

Zubair, S. S. (2013). Total Quality Management in Public Sector Higher Education Institutions. *Journal of Business & Economics*, 5, (1), 24-55. Διαθέσιμο σε <http://www.ssrn.com/en/>, [ανακτήθηκε 17 Ιουλίου 2016]

Ακριβός, Χ. & Ψαρόπουλος, Χ. (2008). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Δημόσιες Υπηρεσίες και στο Χώρο της Εκπαίδευσης*. Διαθέσιμο σε <http://repository.edulll.gr/edulll/handle/10795/1336> [ανακτήθηκε 17 Ιουνίου 2016]

Άννινος, Λ. Ν. (2002). *Ποιότητα Υποστηρικτικών Υπηρεσιών στην Ανώτατη Εκπαίδευση* (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Πειραιάς.

Αντζουλάκος, Δ. (2009). *Στατιστικός Ποιοτικός Έλεγχος*. Ανακτήθηκε Σεπτέμβριο 27, 2016, από http://www.unipi.gr/faculty/dantz/Statistical_Quality_Control.pdf

Αντωνιάδου, Α. & Χατζηπαναγιώτου, Π. (2012). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας σε Τριτοβάθμιο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα της Κύπρου: μια μελέτη περίπτωσης. Στο Α. Αλεξόπουλος, Γ. Κουτρουμάνος, Α. Τριλιανός, (Επιμ.), *Πανελλήνιο Συνέδριο για την Ποιότητα στην Εκπαίδευση: Τάσεις και Προοπτικές, 11-13 Μαΐου 2012* (σσ. 632-641). Αθήνα: Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Αποστολίδη, Κ. & Σπανακά, Α. (2013). *Η διασφάλιση της ποιότητας στην ανοικτή και εξ αποστάσεως ανώτατη εκπαίδευση: Μία διεθνής καταγραφή*. Ανακτήθηκε Σεπτέμβριο 4, 2016 από <http://epublishing.ekt.gr>

Αρβανιτογιάννης, Ι. (2001). *Ολική Ποιότητα*. Τόμος Β'. Πάτρα.

Αυλωνίτης, Σ. (2003). *Στοιχεία ελέγχου και Διασφάλισης Ποιότητας*. Αθήνα: Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ.

Βαρβάτου, Κ. Κ. (2016). *Η Εφαρμογή Συστημάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας: Ο Ρόλος του Ανθρώπινου Δυναμικού* (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.

Βαρδακώστα, Ι. (2003). *Εφαρμογή Εργαλείων Ποιότητας σε Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη*. Ανακτήθηκε Ιούλιο 17, 2016 από <http://lekythos.library.ucy.ac.cy>

Βασιλακόπουλος, Γ. & Χρυσικόπουλος, Β. (1990). *Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης: Ανάλυση και Σχεδιασμός*. Πειραιάς: Εκδόσεις Α. Σταμούλης

Γεωργίου, Π. (1999). *Συνεχής Παρακολούθηση και Αξιολόγηση της Ποιότητας Παροχής Υπηρεσιών: Αναγκαιότητα, Παράμετροι, Μέθοδοι- Αξιοποίηση στοιχείων στα πλαίσια της Στρατηγικής Ανάπτυξης και της Καθημερινής Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης*. Ανακτήθηκε Αύγουστο 14, 2016 από <http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/>

Γιάνναρος, Κ.Ε. (2008). *Ανάλυση των Εργαλείων Ποιότητας* (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Πειραιάς.

Γιαννοπούλου, Γ. (2006). *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο τομέα και ο ρόλος της διοίκησης ολικής ποιότητας* (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Πειραιάς.

Γκίκα, Σ. Ι. (2004). *Η Ποιότητα στην Ανώτατη Εκπαίδευση-Οργανωτικές Δομές*

Αξιολόγησης στην Ευρώπη και στην Ελλάδα (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Πειραιάς.

Δαλάκα, Ε. (2011). *Δημόσια Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Διοίκηση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.*

Δεληόγλου, Χ., Παναγοπούλου, Θ. & Πέτσας, Δ. (2008). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες: Τα Εμπόδια, τα Οφέλη & το Κόστος της Ποιότητας.* Ανακτήθηκε Ιούλιο 17, 2016 από <http://lekythos.library.ucy.ac.cy>

Δερβιτσιώτης, Κ. Ν. (2005). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.* Αθήνα: ΝΟΜΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΑΕΒΕ

Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας (2005). *ΝΟΜΟΣ ΥΠ'ΑΡΙΘ 3374 Διασφάλιση της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση.* Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο.

Ζαβλανός, Μ. (2003). *Η ολική ποιότητα στην Εκπαίδευση.* Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης.

Ζαβλανός, Μ. (2006). *Η Ποιότητα στις Παρεχόμενες Υπηρεσίες και τα Προϊόντα.* Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης.

Ζησίμου, Η. Σ. & Ρέππα, Α. Α. (2015). *Διασφάλιση Ποιότητας και Αξιολόγηση Εκπαιδευτικού Υλικού και συναφούς Έργου στην Τριτοβάθμια Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση Ενηλίκων. Η περίπτωση της Θ.Ε. ΕΚΠ62 του Ε.Α.Π.* Ανακτήθηκε Σεπτέμβριος, 2016 από <http://epublishing.ekt.gr>

Ζωγόπουλος, Ε.Α. (2012). Διερεύνηση εφαρμογής του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM στην αυτοαξιολόγηση σχολικών μονάδων. Στο 6^ο Πανελλήνιο Συνέδριο με θέμα: ΠΑΙΔΕΙΑ ΚΑΛΙΣΤΟΝ ΕΣΤΙ ΚΤΗΜΑ ΒΡΟΤΟΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΘΕΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ: ΘΕΩΡΙΑ ΚΑΙ ΠΡΑΞΗ, 5-7 Οκτωβρίου 2012. Αθήνα: Ελληνικό Ινστιτούτο Εφαρμοσμένης Παιδαγωγικής και Εκπαίδευσης (ΕΛΛ.Ι.Ε.Π.ΕΚ).

Καβασακάλης, Α. (2014). Το εκκρεμές των εκπαιδευτικών μεταρρυθμίσεων στην ανώτατη εκπαίδευση μέσα από το παράδειγμα των πολιτικών αξιολόγησης και διασφάλισης της ποιότητας στα ΑΕΙ τα τελευταία 40 έτη. *Academia Journal*, 4, (1), 38-76 .Διαθέσιμο σε <http://academia.lis.upatras.gr/>, [ανακτήθηκε 11 Σεπτεμβρίου 2016]

Καζιάνης, Π. (2007). *Εφαρμογές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στη Διεθνή Ανώτατη Εκπαίδευση: Περίπτωση Εφαρμογής του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας του EFQM για την Εκπαίδευση (Μεταπτυχιακή εργασία). Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Πειραιάς.*

Καλλιώρας, Σ. (2016). *Ποιότητα.* Ανακτήθηκε Ιούνιο 30, 2016 από <http://auto.teipir.gr/sites/default/files/poioitita.pdf>

Καρυωτάκης, Κ. (2014). *Η διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Διαχείριση Αλλαγής στους Δημόσιους Οργανισμούς (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά.*

Κεφαλάς, Σ. (2013). *Πληροφοριακό Σύστημα υποστήριξης γραφείου καθηγητή- Περίπτωσης διαχείρισης συναντήσεων (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο*

Πειραιώς, Πειραιάς.

Κέφης, Β. Ν. (2005). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας: Θεωρία και Πρότυπα*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική ΑΕ

Κέφης, Β. Ν. (2014). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική ΑΕ.

Κιπενής, Λ. Δ. (2016). *Μεθοδολογία πολυκριτηριακής αξιολόγησης συστημάτων ηλεκτρονικής συμμετοχής* (Διδακτορική Διατριβή). Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο. Αθήνα.

Κορρέ-Νάτση, Ε. (2003). *Ολική Ποιότητα της Τουριστικής Εκπαίδευσης* (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Πειραιώς.

Κουτόβα, Χ. (2014). *Η ποιότητα του εκπαιδευτικού έργου στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση και η ηγετική επάρκεια του διευθυντή σχολείου* (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.

Κωστίτσα, Α. & Σπανάκα, Α. (2013). *Η διασφάλιση της ποιότητας στην ανοικτή και εξ αποστάσεως ανώτατη εκπαίδευση: Μία διεθνής καταγραφή*. Ανακτήθηκε 04 Σεπτεμβρίου, 2016, από <http://epublishing.ekt.gr>

Λαμπριανάκης, Λ. (2013). *Τεχνοοικονομική Διοίκηση και Ασφάλεια Ψηφιακών Συστημάτων* (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Πειραιάς.

Μαντζάρης, Γ. (2003). *Σύγχρονη Οργάνωση & Διοίκηση Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Β. Γκιούρδας-Εκδοτική

Μανώλα, Β. & Τσαρούχας, Π. (2010). Εφαρμογή Συστημάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας σε Εκπαιδευτικούς Οργανισμούς. Μελέτη Περίπτωσης: Γραμματεία του Τμήματος Τυποποίησης & Διακίνησης Προϊόντων του ΑΤΕΙΘ. Στο Δ. Αηδόνης, Ι. Μανίκας, Δ. Φωλίνας, (Επιμ.), *1^ο Διεθνές Συνέδριο Εφοδιαστικής Αλυσίδας, 1-2 Οκτωβρίου 2010* (σσ. 1-17). Κατερίνη: Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης-Παράρτημα Κατερίνης.

Μπάκος, Δ. Ι. (2013). *Αξιολόγηση των υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Πατρών από τους φοιτητές* (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Πατρών, Πάτρα.

Μπουρής, Ι. Δ. & Δήμας, Γ. (2009). Ιχνηλατώντας το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: Η περίπτωση του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Αθήνας. *Επιθεώρηση Οικονομικών Επιστημών*, 16, 227-250. Διαθέσιμο σε <http://cris.teiep.gr/jspui/handle/123456789/1249>, [ανακτήθηκε 11 Σεπτεμβρίου 2011]

Μουσιάδης, Α., Δημητριάδης, Σ., Κεχρής, Ε., Στυλιανός, Δ., Καλαιτζής, Β. & Δρογαλάς, Γ. (2011). *Η Ποιότητα στην Ανώτατη Εκπαίδευση: Η περίπτωση του ΤΕΙ Σερρών*. Ανακτήθηκε Ιούλιο 1, 2016 από <http://modipconference.teilar.gr/results.php>

Ντάκουλας, Ε. & Θάνου, Σ. (2012). Η διοίκηση ολικής ποιότητας και το κοινό πλαίσιο αξιολόγησης στα Κέντρα Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης. «Η άποψη των εκπαιδευτικών για τη Διοίκηση Ολικής ποιότητας». Στο *6^ο συνέδριο με τίτλο: Περιβαλλοντική Εκπαίδευση-Εκπαίδευση για το Περιβάλλον και την Αειφορία στη Σημερινή Πραγματικότητα. Η Εμπειρία του Ελληνικού Εκπαιδευτικού Συστήματος, 30/11 & 1-2/12/2012*. Θεσσαλονίκη: Πανελλήνια Ένωση Εκπαιδευτικών για την Περιβαλλοντική Εκπαίδευση.

- Νταραμπέκης, Α. (2011). *Στόχοι αστοχίας και ανάλυση αποτελεσμάτων των (FMEA). Θεωρητική παρουσίαση και εφαρμογή σε βιομηχανικό περιβάλλον* (Μεταπτυχιακή εργασία). Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο, Θεσσαλονίκη.
- Οικονομίδου, Μ. Ε. (2015). *Μέτρηση, Αξιολόγηση και Βελτίωση Ολικής Ποιότητας του Ελληνικού Εκπαιδευτικού Συστήματος σε Ευρωπαϊκό Πλαίσιο: Η Χρήση της Εξισορροπημένης Αξιολόγησης* (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.
- Οικονόμου, Γ. Σ. & Γεωργοπούλου, Ν. Β. (1995). *Πληροφοριακά Συστήματα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Ευγ. Μπένου
- Οικονόμου, Ν.Κ. (2010). *Πλαίσιο Αξιολόγησης της Ποιότητας στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση στην Ελλάδα: Προοπτικές και Εμπόδια* (Μεταπτυχιακή εργασία). Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.
- Παππά, Μ. & Θανόπουλος, Ι. (2006). Βελτίωση της Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: Διερεύνηση των Αντιλήψεων των Φοιτητών για τα Κριτήρια Αξιολόγησης του Αποτελεσματικού Καθηγητή Πανεπιστημίου. *SPOUDAI Journal of Economics and Business*, 56, (4), 58-82. Διαθέσιμο σε <http://spoudai.unipi.gr/index.php/spoudai>, [ανακτήθηκε 4 Σεπτεμβρίου 2016]
- Παππά, Χ. (2010). *Ο Παράγοντας της Κουλτούρας κατά την Εφαρμογή της Διοίκησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση* (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.
- Παρασκευόπουλος, Ι. Ν. (1993). *Μεθοδολογίας Επιστημονικής Έρευνας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Πηλαβά, Π. (2012). *Οι ανάγκες/απαιτήσεις των φοιτητών των ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Κύπρου: Μια μελέτη περίπτωσης QFD* (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Πειραιάς.
- Πουστουρλή, Α. (2011). *Στρατηγικός Σχεδιασμός Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Στο Συνέδριο για τη Διασφάλιση Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση: Η Πορεία και οι Προοπτικές, 28-29 Σεπτεμβρίου 2011*. Λάρισα: Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας-Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Λάρισας-Ανεξάρτητη Αρχή Διασφάλισης Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση.
- Ρούση, Γ. (2007). *Η Ολική Ποιότητα στη Διοίκηση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης* (Διδακτορική Διατριβή). Πάντειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα.
- Σιμήνου, Π. (2011). *Η Στρατηγική Διοίκησης Ποιότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και η εφαρμογή της στην Ελλάδα* (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.
- Σταμέλος, Γ. (2016). *Η πορεία εφαρμογής του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης: Η περίπτωση της Ελλάδας*. Διαθέσιμο σε <http://hepnet.upatras.gr/> [ανακτήθηκε 11 Σεπτεμβρίου 2016]
- Σταχτέας, Χ. Π. (2009). *Εισαγωγή την Αξιοποίηση της Πληροφορικής και της Επιχειρησιακής Έρευνας στη Διοίκηση της Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών
- Στειακάκης, Ε. (2004). *Προσδιορισμός, αξιολόγηση και διερεύνηση των τρόπων*

βελτιστοποίησης των διαστάσεων ποιότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών, στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων (B2B) και μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών (B2C) (Διδακτορική Διατριβή). Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.

Συμεωνίδου, Κ. (2015). *Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση. Μελέτη Περίπτωσης: Η Προσέγγιση του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Αριστείας (EFQM) στον Ε.Λ.Κ.Ε. του Α.Π.Θ.* (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.

Σφακιανάκη, Ε. (Επιμ.) (2015). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Εκπαίδευση: Προσεγγίσεις, Εφαρμογές, Μελέτες Περίπτωσης*. Αθήνα: Εκδόσεις Δίαυλος.

Τσίμπος, Κ. Χ. & Γεωργιακώδης, Φ. Α. (1999). *Περιγραφική και Διερευνητική Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων*. Αθήνα: Αθ. Σταμούλης

Τσολάκη, Α. Μ. (2009). *Ποιότητα και Αξιολόγηση Εκπαιδευτικών Διαδικασιών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση* (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.

Τσουκάτος, Ε. (2016). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management)*. Ανακτήθηκε Σεπτέμβριο 4, 2016, από <https://eclass.teicrete.gr/courses/DLH162/>

Φίλιας, Β. (1998). *Εισαγωγή στη μεθοδολογία και τις τεχνικές των κοινωνικών ερευνών*, Αθήνα: Gutenberg.

Φουντουλάκη, Κ. (2016). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*. Ανακτήθηκε Ιούνιο 19, 2016, από <http://eclass.teipat.gr/eclass/modules/document/file.php/589136/Βοηθητικές%20σημειώσεις%20ΔΟΠ%20.pdf>

Φραντζής, Η. Δ. (2003). *Η Στρατηγική της Ποιότητας στις Σύγχρονες Επιχειρήσεις* (Μεταπτυχιακή Εργασία). Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Πειραιάς.

Χριστόδουλος, Α. & Ψαρόπουλος, Χ. (2008). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Δημόσιες Υπηρεσίες και στο Χώρο της Εκπαίδευσης. Στο Πρόγραμμα Επιμόρφωσης Στελεχών Διοίκησης της Εκπαίδευσης, 15-16 Μαΐου 2008 του Μέτρου 2.1 του ΕΠΕΑΕΚ II*. Αθήνα: Υπ.Ε.Π.Θ.

Χυτήρης, Λ. Σ. & Άννινος, Λ. Ν. (2015). *Διοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών*. [eBook version], διαθέσιμο σε www.kallipos.gr, [ανακτήθηκε 3 Αυγούστου 2016]

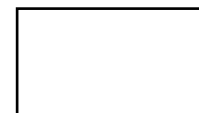
Ψυλάκης, Π. (2012). *Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας: Εργαλεία και Τεχνικές για τη διαχείριση της Ποιότητας*. Ανακτήθηκε Σεπτέμβριο 27, 2016, από <http://triblab.teipir.gr/files/QCM/1st%20cycle.pdf>,

Ψωμάς, Ε. (2013). *Εργαλεία και Τεχνικές Διοίκησης Ολικής Ποιότητας*. Ανακτήθηκε Σεπτέμβριο 10, 2016, από <https://eclass.upatras.gr/modules/>

Ψωμάς, Ε. (2016). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Επιχειρηματική Αριστεία*. Ανακτήθηκε Ιούνιο 30, 2016, από <https://eclass.upatras.gr/courses/DEAPT114/>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώνεται από φοιτητές του ΠΤΔΕ του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Οι απαντήσεις είναι εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για ερευνητικούς σκοπούς. Η έρευνά μας στοχεύει στη διερεύνηση της ποιότητας των παρεχόμενων από τη Γραμματεία του ΠΤΔΕ ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών στους φοιτητές.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων

Ημερομηνία/...../.....

A. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

❖ Φύλο

Ανδρας Γυναίκα

❖ Έτος σπουδών

1^ο έτος 2^ο έτος 3^ο έτος 4^ο έτος >4^ο

B. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι είστε ενημερωμένος/η για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες;

	Βαθμός ενημέρωσης για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
α.	την υπηρεσία students web της e-Γραμματείας					
β.	την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος					
γ.	την υπηρεσία «Εύδοξος»					
δ.	την υπηρεσία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο)					
ε.	την υπηρεσία στεγαστικού επιδόματος					

στ.	την πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά uniway					
-----	--	--	--	--	--	--

2. Με ποιους από τους παρακάτω τρόπους συνήθως προτιμάτε να κάνετε αίτηση στη Γραμματεία για έκδοση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων;

	Τρόποι υποβολής αίτησης στη Γραμματεία	Πολύ συχνά	Συχνά	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
α.	δια ζώσης					
β.	ηλεκτρονικά μέσω του students web					
γ.	ηλεκτρονικά μέσω email του Πανεπιστημίου					

3. Με ποιους από τους παρακάτω τρόπους συνήθως ενημερώνεστε για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων;

	Τρόποι ενημέρωσης για το πρόγραμμα μαθημάτων και εξετάσεων	Πολύ συχνά	Συχνά	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
α.	από την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος					
β.	δια ζώσης από τη Γραμματεία					
γ.	τηλεφωνικά από τη Γραμματεία					
δ.	από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης					
ε.	από συμφοιτητές σας					
στ.	άλλο (προσδιορίστε).....					

4. Με ποιους από τους παρακάτω τρόπους συνήθως ενημερώνεστε για αναβολές μαθημάτων;

	Τρόποι ενημέρωσης για αναβολές μαθημάτων	Πολύ συχνά	Συχνά	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
α.	από την επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος					
β.	δια ζώσης από τη Γραμματεία					

γ.	τηλεφωνικά από τη Γραμματεία					
δ.	από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης					
ε.	από συμφοιτητές σας					
στ.	άλλο (προσδιορίστε).....					

Γ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

5. Ποιες από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες θεωρείτε ότι είναι περισσότερο σημαντικές; (Ιεραρχήστε με βάση τη σειρά σημαντικότητας π.χ. 1,2,3 ... τις παρακάτω υπηρεσίες).

	Αξιολόγηση σημαντικότητας ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών	
α.	η υπηρεσία students web της e-Γραμματείας	
β.	η ιστοσελίδα του Τμήματος	
γ.	η υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων «Εύδοξος»	
δ.	η υπηρεσία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο)	
ε.	η υπηρεσία αίτησης στεγαστικού επιδόματος	
στ.	η πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά uniway	

6. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι είστε ικανοποιημένος/η από τις παρακάτω ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες;

	Βαθμός ικανοποίησης από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
α.	την ηλεκτρονική χορήγηση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων					
β.	τις δηλώσεις μαθημάτων στο students web					
γ.	την ανακοίνωση βαθμολογίας στο students web					
δ.	τις ανακοινώσεις προγράμματος μαθημάτων και εξετάσεων στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος					

ε.	τις ανακοινώσεις αναβολών μαθημάτων στην επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος					
στ.	τη δήλωση συγγραμμάτων στο «Εύδοξος»					
ζ.	την έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο)					
η.	την ηλεκτρονική αίτηση για στεγαστικό επίδομα					
θ.	την πλατφόρμα επικοινωνίας για κινητά uniway					

7. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι το περιβάλλον της ηλεκτρονικής υπηρεσίας students web της e-Γραμματείας είναι αποτελεσματικό με βάση τα παρακάτω κριτήρια;

	Αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας students web	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
α.	είναι διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.					
β.	είναι εύκολη στη χρήση					
γ.	είναι καλά οργανωμένη					
δ.	ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες σας					
ε.	άλλο (προσδιορίστε).....					

8. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η επίσημη ιστοσελίδα του Τμήματος είναι αποτελεσματική με βάση τα παρακάτω κριτήρια;

	Αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της επίσημης ιστοσελίδας του Τμήματος	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
α.	είναι διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.					
β.	είναι εύκολη στη χρήση					
γ.	είναι καλά οργανωμένη					
δ.	ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες σας					
ε.	άλλο (προσδιορίστε).....					

9. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι το περιβάλλον της ηλεκτρονικής υπηρεσίας δήλωσης συγγραμμάτων «ΕΥΔΟΞΟΣ» είναι αποτελεσματικό με βάση τα παρακάτω κριτήρια;

	Αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας δήλωσης συγγραμμάτων	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
α.	είναι διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.					
β.	είναι εύκολη στη χρήση					
γ.	είναι καλά οργανωμένη					
δ.	ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες σας					
ε.	άλλο (προσδιορίστε).....					

10. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι το περιβάλλον της ηλεκτρονικής υπηρεσίας απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο) είναι αποτελεσματικό με βάση τα παρακάτω κριτήρια;

	Αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας απόκτησης ακαδημαϊκής ταυτότητας (πάσο)	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
α.	είναι διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.					
β.	είναι εύκολη στη χρήση					
γ.	είναι καλά οργανωμένη					
δ.	ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες σας					
ε.	άλλο (προσδιορίστε).....					

11. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι το περιβάλλον της ηλεκτρονικής υπηρεσίας αίτησης για στεγαστικό επίδομα είναι αποτελεσματικό με βάση τα παρακάτω κριτήρια;

	Αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας αίτησης για στεγαστικό επίδομα	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
α.	είναι διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.					
β.	είναι εύκολη στη χρήση					
γ.	είναι καλά οργανωμένη					

δ.	ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες σας					
ε.	άλλο (προσδιορίστε).....					

12. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική πλατφόρμα unipay για κινητά είναι αποτελεσματική με βάση τα παρακάτω κριτήρια;

	Αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας unipay για κινητά	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
α.	είναι διαθέσιμη χωρίς προβλήματα σύνδεσης, υπερφόρτωσης κ.ά.					
β.	είναι εύκολη στη χρήση					
γ.	είναι καλά οργανωμένη					
δ.	ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες σας					
ε.	άλλο (προσδιορίστε).....					

Δ. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

13. Ποια από τα παρακάτω προβλήματα που σχετίζονται με τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες αντιμετωπίσατε κατά τη διάρκεια της φοίτησής σας στο Τμήμα; (Σημειώστε με X ό,τι από τα παρακάτω ισχύει).

α.	καθυστερήση στην ανακοίνωση βαθμολογίας	
β.	καθυστερήση στην έκδοση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων	
γ.	λάθος στη βαθμολογία μαθήματος	
δ.	λάθος στην έκδοση πιστοποιητικών/βεβαιώσεων	
ε.	λάθος στη δήλωση μαθημάτων	
στ.	λάθος στη δήλωση συγγραμμάτων	
ζ.	αδυναμία υποβολής δήλωσης μαθημάτων	
η.	αδυναμία υποβολής δήλωσης συγγραμμάτων	
θ.	αδυναμία έκδοσης ακαδημαϊκής ταυτότητας	
ι.	αδυναμία έκδοσης πιστοποιητικών ή βεβαιώσεων	

κ.	άλλο	(προσδιορίστε)	
----	---------------	----------------	--

Ε. ΑΙΤΙΕΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

14. Σε ποιες από τις παρακάτω αιτίες θεωρείτε ότι οφείλονται τα προβλήματα που αντιμετωπίσατε με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες; (Σημειώστε με X ό,τι από τα παρακάτω ισχύει).

α.	στην έλλειψη προσβασιμότητας στο διαδίκτυο	
β.	στην έλλειψη εξοικείωσης με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες	
γ.	στη μη καταχώρηση βαθμολογίας σε μάθημα που εξεταστήκατε	
δ.	στην εκπρόθεσμη δήλωση μαθημάτων στο students web	
ε.	στη δυσκολία χρήσης του students web για τις δηλώσεις μαθημάτων	
στ.	στην εκπρόθεσμη δήλωση συγγραμμάτων στο «Εύδοξος»	
ζ.	στη δυσκολία χρήσης του «Εύδοξος» για τη δήλωση συγγραμμάτων	
η.	σε λάθος στη δήλωση των σωστών συγγραμμάτων στο «Εύδοξος»	
θ.	δεν επισκέπτεστε αρκετά συχνά την ιστοσελίδα του Τμήματος για ενημέρωση	
ι.	μη ανάρτηση ανακοίνωσης στην ιστοσελίδα του Τμήματος για αναβολή μαθήματος	
κ.	ενώ είχε ανακοινωθεί η αναβολή μαθήματος στην ιστοσελίδα του Τμήματος δεν το είχατε δει	
λ.	άλλο	(προσδιορίστε)

ΣΤ. ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

15. Ποιες από τις παρακάτω συνέπειες αντιμετωπίσατε λόγω των προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες; (Σημειώστε με X ό,τι από τα παρακάτω ισχύει).

	Συνέπειες προβλημάτων που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες	
α.	επιμήκυνση του χρόνου σπουδών σας	
β.	αναγκαστήκατε να επιστρέψετε στη βιβλιοθήκη κάποιο σύγγραμμα που πήρατε από το «Εύδοξος» προκειμένου να ξεμπλοκάρει το σύστημα και	

	να μπορέσετε να κάνετε τη δήλωση συγγραμμάτων	
γ.	δεν πήρατε κάποιο ή κάποια συγγράμματα του εξαμήνου από το «Εύδοξος»	
δ.	πήγατε σε μάθημα ενώ είχε αναβληθεί	
ε.	άλλο (προσδιορίστε)	

Z. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

16. Τι θα προτείνατε προκειμένου να βελτιωθούν οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες, ώστε να έχετε την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΝΩΣΕΩΝ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΟΠ

1. Γνωρίζετε τη προσέγγιση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) ως σύγχρονη προσέγγιση διοίκησης;

2. Η ΔΟΠ προτείνει την εφαρμογή συγκεκριμένων εργαλείων ποιότητας (π.χ. Διάγραμμα αιτίας-αποτελέσματος, Μελέτη Αστοχίας και Ανάλυση Pareto κ.ά.) στη λειτουργία της Γραμματείας ενός Εκπαιδευτικού Ιδρύματος, ώστε να εντοπιστούν πιθανά σφάλματα/αστοχίες, να καταγραφούν οι επιπτώσεις τους στη λειτουργία της Γραμματείας του Τμήματος και να προταθούν λύσεις και διορθωτικές ενέργειες, που θα βελτιώνουν τις παρεχόμενες προς τους φοιτητές ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Γνωρίζετε κάτι σε σχέση με αυτά;

3. Η ΔΟΠ θεωρεί ότι οι υπηρεσίες πρέπει να εστιάζονται στην καλύτερη δυνατή εξυπηρέτησή του φοιτητή. Συμμερίζεστε αυτή την άποψη;

4. Πώς καταλαβαίνετε την έννοια «Δήλωση Οράματος» της υπηρεσίας στην οποία εργάζεστε;

Β. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΑΠΟ ΤΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΟΥΣ ΦΟΙΤΗΤΕΣ

5. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι που εξυπηρετούνται οι φοιτητές ηλεκτρονικά ή δια ζώσης. Ποιόν τρόπο επιλέγουν συνήθως;

6. Ποιες είναι οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του πληροφοριακού συστήματος students web, αλλά και μέσω άλλων δομών;

7. Γνωρίζετε αν οι φοιτητές είναι ενημερωμένοι σχετικά με το σύνολο των παρεχόμενων από το Τμήμα ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών;

8. Από το σύνολο των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών που παρέχονται στους φοιτητές ποιες θεωρείτε ότι είναι οι πιο σημαντικές;

9. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι οι φοιτητές είναι συνεπείς με τις υποχρεώσεις τους που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες;

10. Πώς αξιολογείτε την αποτελεσματικότητα (δυνατά σημεία και αδυναμίες) της συμβολής της πρόσφατης εφαρμογής του πληροφοριακού συστήματος students web για τις παρεχόμενες υπηρεσίες (όπως οι δηλώσεις μαθημάτων, η έκδοση αναλυτικής βαθμολογίας και πιστοποιητικών κ.ά.), αλλά και των υπόλοιπων παρεχόμενων διοικητικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

Γ.ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΦΟΙΤΗΤΕΣ

11. Ποια είναι τα προβλήματα που αντιμετωπίζετε σε καθεμιά από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες;

12. Ποιες είναι η αιτίες των προβλημάτων και πόσο συχνά ευθύνονται για τα προβλήματα που προκύπτουν σε καθεμία ηλεκτρονική διοικητική υπηρεσία;

13. Υπάρχει τρόπος με τον οποίο μπορείτε να ελέγξετε και να εντοπίσετε την αιτία του κάθε προβλήματος προτού φτάσει στο φοιτητή, ώστε να περιοριστεί ή να εξαλειφθεί το πρόβλημα και πόσο αποτελεσματικός είναι αυτός ο τρόπος;

14. Ποιες είναι οι επιπτώσεις από τα προβλήματα και πόσο σοβαρές είναι αυτές στην εξυπηρέτηση του φοιτητή, στη λειτουργία της υπηρεσίας αλλά και σε εσάς τους υπαλλήλους;

15. Υπάρχουν προβλήματα στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος students web;

16. Αν ναι, ποια είναι τα σημαντικότερα προβλήματα που έχετε εντοπίσει;
17. Ποιες είναι οι σημαντικότερες επιπτώσεις αυτών των προβλημάτων στις παρεχόμενες στους φοιτητές ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πόσο σοβαρές είναι αυτές στη διεκπεραίωση της εργασίας σας και στην εξυπηρέτηση των φοιτητών;
18. Ποιες είναι οι αιτίες των προβλημάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος students web και ποια είναι η συχνότητα αυτών των αιτιών;
19. Πόσο εύκολο είναι και με ποιους τρόπους ελέγχου μπορεί να εντοπιστεί η κάθε αιτία των παραπάνω προβλημάτων;

Δ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ

20. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση της απόδοσης της λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος students web;
21. Ποιες ενέργειες θα προτείνατε να γίνουν προκειμένου να βελτιωθεί η λειτουργία της κάθε ηλεκτρονικής διοικητικής υπηρεσίας που παρέχεται στους φοιτητές;
22. Θεωρείτε σημαντική την επιμόρφωσή σας σε θέματα ΔΟΠ, ώστε να μπορείτε να εφαρμόσετε τα πρότυπα, τις προσεγγίσεις και τα εργαλεία της ΔΟΠ για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας της εργασίας σας;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ: ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

1^η Συνέντευξη

Συνεντεύκτρια: Λοιπόν, όσον αφορά τώρα το σκοπό αυτής της συνέντευξης, η ουσία, ε, θέλουμε να διερευνήσουμε τις αντιλήψεις που έχετε σχετικά με τη διοίκηση ολικής ποιότητας, να δούμε την αποτελεσματικότητα που μπορεί να έχει, ε, αυτή... να μάθουμε, τα δυνατά, να μας πείτε τα δυνατά και αδύνατα σημεία που έχει το καινούριο πληροφοριακό σύστημα το students web... να δούμε τον τρόπο με τον οποίο οι φοιτητές ε επιλέγουν να εξυπηρετηθούν από τη Γραμματεία. Ε, το κατά πόσον αυτοί είναι ενημερωμένοι σχετικά για, με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες, πόσο συνεπείς ε, είναι στις υποχρεώσεις τους,... πόσο σημαντικές είναι αυτές οι υπηρεσίες για τους φοιτητές. Τα προβλήματα, ε που υπάρχουνε σε αυτές. ... πόσο σοβαρά είναι, δηλαδή θα δούμε τις επιπτώσεις αυτών των προβλημάτων στην υπηρεσία, σε εσάς τους ίδιους τους εργαζόμενους για τη δουλειά σας αλλά και στο φοιτητή. Τα αίτια αυτών των προβλημάτων, ...κατά πόσο εμφανίζονται, επίσης τον, τους τρόπους που έχετε εσείς να ελέγξετε αυτά τα αίτια ε προτού φτάσουνε στο φοιτητή, ... και επίσης, στο τέλος θα προτείνετε κάποιους τρόπους, ε, που μπορούν να βελτιώσουν, που μπορούν να συμβάλουν στη βελτίωση των υπηρεσιών. Ε, έχω φέρει εδώ πέρα και στην πορεία, ε, θα σας τα δείξω, επειδή αυτό που πρόκειται να γίνει είναι η μελέτη αστοχίας, εδώ πέρα έχω κάποια πινακάκια τα οποία εσείς θα με βοηθήσετε και θα μου πείτε τι βαθμό θα βάλουμε, έτσι; Ωραία. Λοιπόν, ε, όσον αφορά την πρώτη ερώτηση, ε, θα ήθελα να μου πείτε, τι γνωρίζετε σχετικά με τη, για την προσέγγιση της διοίκησης ολικής ποιότητας, αν τη γνωρίζετε.

Υπάλληλος 1: Τη γνωρίζω, έχω κάνει σεμινάριο.

Συνεντεύκτρια: Ωραία, έχετε κάνει σεμινάριο απ' τη σχολή δηλαδή

Υπάλληλος 1: Όχι σχολή, από το εθνικό κέντρο δημόσιας διοίκησης

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα, ωραία, σεμινάριο έτσι;

Υπάλληλος 1: Πέντε ημερών, τριανταπέντε ωρών.

Συνεντεύκτρια: Ωραία ,ε, η ΔΟΠ προτείνει την εφαρμογή συγκεκριμένων εργαλείων ποιότητας, για παράδειγμα διάγραμμα αιτίου-αποτελέσματος, μελέτη αστοχίας και

ανάλυση παρέτο, ε αναφέρω αυτά, υπάρχουν πάρα πολλά, ...επειδή αυτά θα εφαρμοστούν στη λειτουργία της Γραμματείας ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος ώστε να εντοπιστούν πιθανά σφάλματα, αστοχίες, να καταγραφούν οι επιπτώσεις στη λειτουργία της Γραμματείας, να προταθούν λύσεις. Γνωρίζετε κάτι σχετικά με αυτά;

Υπάλληλος 1: Όχι

Συνεντεύκτρια: Η ΔΟΠ θεωρεί ότι οι υπηρεσίες πρέπει να εστιάζονται στην καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του φοιτητή. Εσείς αυτή την άποψη τη συμμερίζεστε;

Υπάλληλος 1: Απόλυτα

Συνεντεύκτρια: Πώς καταλαβαίνετε την έννοια «Δήλωση Οράματος» της υπηρεσίας στην οποία εργάζεστε;

Υπάλληλος 1: Στην υπηρεσία;

Συνεντεύκτρια: Ναι, η Γραμματεία, ας πούμε, ε....

Υπάλληλος 1: Δήλωση Οράματος συνήθως προέρχεται από την κεφαλή της υπηρεσίας

Συνεντεύκτρια: Επομένως από τη διοίκηση, έτσι; Ωραία.

Υπάλληλος 1: Από τη διοίκηση, από τη διοίκηση με απώτερους στόχους τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα

Υπάλληλος 1: Και τα εμφανή αποτελέσματά της

Συνεντεύκτρια: Ωραία, επομένως χρειάζεται όπως λέτε, ε, έτσι την παρότρυνση και την πρωτοβουλία της διοίκησης.

Υπάλληλος 1: Και την ενημέρωση.

Συνεντεύκτρια: Και την ενημέρωση, ωραία. Ε, πάμε τώρα να δούμε την υφιστάμενη κατάσταση σχετικά με τις υπηρεσίες, με ποιο, ε, μάλλον, να μου πείτε, υπάρχουν διάφοροι τρόποι που εξυπηρετούνται οι φοιτητές, έτσι;

Υπάλληλος 1: Ναι

Συνεντεύκτρια: Ε, ηλεκτρονικά ή απευθείας. Συνήθως με ποιο τρόπο επιλέγουν να εξυπηρετούνται;

Υπάλληλος 1: Έχουμε φοιτητές και φοιτητές ανά κατηγορία, συνήθως οι καινούργιοι φοιτητές δεν είναι εξοικειωμένοι με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, επομένως θέλουν τη δια ζώσης επαφή με την Γραμματεία. Αλλά υπάρχουν και υπηρεσίες τις οποίες οι ίδιοι οι φοιτητές επιλέγουν να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά και υπάρχουν και υπηρεσίες τις οποίες επιβάλλει η ίδια η Γραμματεία να κάνουν ηλεκτρονικά οι φοιτητές ή το υπουργείο.

Συνεντεύκτρια: Ναι, μάλιστα.

Υπάλληλος 1: Χωρίς να τους δίνεται η δυνατότητα για τη δια ζώσης επαφή η Γραμματεία.

Συνεντεύκτρια: Άρα ας πούμε θα λέγαμε ότι όσον αφορά αυτές τις οποίες οι φοιτητές μπορούν να εξυπηρετηθούν και από τη Γραμματεία, επιλέγουνε....

Υπάλληλος 1: Υπάρχουν υπηρεσίες που δεν τους επιτρέπει η Γραμματεία να εξυπηρετηθούν.....

Συνεντεύκτρια: Που δεν...

Υπάλληλος 1: με άλλο τρόπο παρά μόνο με την ηλεκτρονική υπηρεσία.

Συνεντεύκτρια: Εκεί οι φοιτητές εσάς σας ενοχλούν; Έρχονται ,ρωτάνε;

Υπάλληλος 1: Ναι

Συνεντεύκτρια: Έρχονται ρωτάνε, μάλιστα.

Υπάλληλος 1: Ειδικά όταν είναι στο πρώτο, ακόμα και στο δεύτερο έτος. Μετά εξοικειώνονται.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Ωραία. Ε, πάμε τώρα να μου πείτε ποιες είναι οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του πληροφοριακού συστήματος students web αλλά και μέσω άλλων δομών.

Υπάλληλος 1: Λοιπόν, μέσω του students web προσφέρεται η δήλωση μαθημάτων.

Συνεντεύκτρια: Ωραία

Υπάλληλος 1: Η, η ανάρτηση των βαθμολογιών άρα και κατ' επέκταση και η αναλυτική βαθμολογία

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 1: Καθώς επίσης υπάρχει και η δυνατότητα για αίτηση ηλεκτρονική για βεβαίωση ή αναλυτική βαθμολογία ή κάποιο πιστοποιητικό το οποίο εκδίδει η Γραμματεία μέσω του students web

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 1: Αυτό είναι το πρώτο

Συνεντεύκτρια: Αυτά είναι για το students web

Υπάλληλος 1: Για το students web

Συνεντεύκτρια: Ωραία

Υπάλληλος 1: Άλλες τώρα δομές στις οποίες υπάρχουν, εμπλέκεται πάλι η Γραμματεία είναι το φοιτητικό επίδομα στο οποίο, η έκθεση βεβαίωσης καλής επίδοσης δεν έρχεται ο φοιτητής αλλά βγαίνει αυτόματα με το που κάνει αίτηση για το...για το στεγαστικό επίδομα και μέσω του υπουργείου βεβαίως έχουμε τα δυο πιο βασικά που είναι η έκδοση του πάσου και η δήλωση συγγραμμάτων.

Συνεντεύκτρια: Ο Εύδοξος

Υπάλληλος 1: Μέσω του Εύδοξος

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα, αυτά.

Υπάλληλος 1: Επίσης και οι αιτήσεις μεταγραφής. Φέτος εφαρμόστηκαν για πρώτη φορά και οι αιτήσεις εγγραφής.

Συνεντεύκτρια: Οι αιτήσεις εγγραφής. Αυτά είναι μέσω του υπουργείου είναι και αυτά;

Υπάλληλος 1: Ναι μέσω του υπουργείου.

Συνεντεύκτρια: Και στο φοιτητικό είναι η μέριμνα έτσι;

Υπάλληλος 1: Στο φοιτητικό επίδομα είναι η μέριμνα

Συνεντεύκτρια: Ωραία, αυτά;

Υπάλληλος 1: Αυτά είναι που εμπλέκεται η Γραμματεία.

Συνεντεύκτρια: Ωραία

Υπάλληλος 1: Γιατί υπάρχουν και άλλες υπηρεσίες στο πανεπιστήμιο στο οποίο δεν εμπλέκεται η Γραμματεία.

Συνεντεύκτρια: Δεν εμπλέκεται, ναι. Ε, πάμε στην επόμενη ερώτηση. Γνωρίζετε αν οι φοιτητές είναι ενημερωμένοι σχετικά με το σύνολο των παρεχόμενων αυτών ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών ή τέλος πάντων κατά πόσον είναι ενημερωμένοι;

Υπάλληλος 1: Η πλειοψηφία είναι.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα.

Υπάλληλος: Πάντα στην , κατά την υποδοχή πρωτοετών τους αναφέρουμε, κάνουμε και μια επίδειξη των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Συνεντεύκτρια :Σαν καλωσόρισμα;

Υπάλληλος 1: Σαν καλωσόρισμα από τις πρώτες εβδομάδες αλλά από εκεί και πέρα ο καθένας είναι στη διακριτική του ευχέρεια να ξέρει άμα ή άμα θέλει να το ακούσει, να το χρησιμοποιήσει.

Συνεντεύκτρια: Ναι. Ωραία. Ε, από το σύνολο αυτών των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών που παρέχονται, ποιες θεωρείται ότι είναι οι πιο σημαντικές;

Υπάλληλος 1: Οι πιο σημαντικές είναι οι βαθμολογίες των μαθημάτων... Κοιτάζτε όλες είναι σημαντικές γιατί όλες είναι διοικητικές πράξεις οι οποίες βγάζει η Γραμματεία και αποσυμφορίζει τη Γραμματεία και οι εγγραφές και οι δηλώσεις μαθημάτων σε σχέση με το να γίνουν χειρόγραφες και τα βιβλία που σε σχέση που γινόταν παλαιότερα, που τα δηλώναμε, βγάσαμε καταστάσεις και μετά παραδίδονταν από το ίδιο το πανεπιστήμιο, ε όλες είναι σημαντικές ,ε.....

Συνεντεύκτρια: Για τους φοιτητές ας πούμε, ποιες φαίνονται να είναι εκείνες οι υπηρεσίες, οι οποίες ίσως έχουν απορίες, ίσως ας πούμε σας ενοχλούν συχνότερα στην υπηρεσία σας;

Υπάλληλος 1: Στις δηλώσεις μαθημάτων.

Συνεντεύκτρια: Στις δηλώσεις λοιπόν.

Υπάλληλος 1: Για το καθεστώς που ισχύει ή για τα μαθήματα, πώς αλλάζει κάθε χρονιά ο οδηγός σπουδών. Επίσης σε αυτό που δεν έχουμε ηλεκτρονική υπηρεσία είναι για την αναλυτική βαθμολογία για τις προϋποθέσεις λήψης πτυχίου, είναι ένα σύστημα το οποίο δεν μπορεί να το δει ένας φοιτητής.

Συνεντεύκτρια: Δηλαδή, ε, ας πούμε για το πώς θα πάρει το πτυχίο του

Υπάλληλος 1: Όχι, τι υπολείπεται,

Συνεντεύκτρια: Τι υπολείπεται,

Υπάλληλος 1: Για να πάρει το πτυχίο του

Συνεντεύκτρια: Για να πάρει το πτυχίο του. Άρα αυτό ας πούμε, θα είναι και μια αδυναμία που θα δούμε παρακάτω του συστήματος.

Υπάλληλος 1: Ακριβώς.

Συνεντεύκτρια: Ωραία, ναι γιατί θα το δούμε αυτό. Ωραία... όσον αφορά τώρα τους φοιτητές κατά πόσον οι ίδιοι είναι συνεπείς με τις υποχρεώσεις αυτές που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες;

Υπάλληλος 1: Σε αυτές που επιβάλλουμε και έχουμε και προθεσμίες, το μεγαλύτερο ποσοστό είναι συνεπείς.

Συνεντεύκτρια :Ωραία.

Υπάλληλος 1: Εξαιρέσεις είναι οι οποίες δεν έχουν.

Συνεντεύκτρια: Ωραία, άρα λοιπόν στο μεγαλύτερο ποσοστό, συνεπείς.

Υπάλληλος 1: Είναι συνεπείς και στις υποχρεώσεις τους με τις προθεσμίες και σε αυτά τα οποία ζητούνται.

Συνεντεύκτρια: Ωραία. Πάμε λοιπόν τώρα σε αφορμή για το πληροφοριακό σύστημα που είπαμε το students web, ε, πώς αξιολογείτε την αποτελεσματικότητα του συστήματος, να δούμε δηλαδή ποια είναι τα δυνατά του σημεία και ποιες είναι οι αδυναμίες του σχετικά με τις υπηρεσίες τις οποίες παρέχει όπως είναι οι δηλώσεις μαθημάτων, η αναλυτική βαθμολογία και τα πιστοποιητικά. Συγνώμη, Θα ξεκινήσουμε με τα, τι θέλετε; Ότι θέλετε. Τα δυνατά σημεία;

Υπάλληλος 1: Τα δυνατά σημεία είναι ότι είναι μηχανογραφημένο,

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 1: Τα στοιχεία των καινούριων εισάγονται από το υπουργείο, οπότε δεν υπάρχει η παρέμβασή μας αλλά επιπλέον στοιχεία που μπορεί να αλλάξουν ή θα προσθέσουμε. Τα δυνατά του σημεία είναι η δήλωση μαθημάτων, οπότε κάθε φοιτητής ξέρει τι έχει δηλώσει και το δηλώνει αυτόματα χωρίς να υπάρχει κάποια παρέμβαση από τη Γραμματεία. Άρα είναι μόνος τους ο φοιτητής και έχουμε ανθρωποώρες οι οποίες κερδίζονται. Και τέλος και η βαθμολογία που οποία βγαίνει αυτόματα από τον καθηγητή χωρίς να υπάρχει μεσολάβηση άρα και η περίπτωση λάθους, ανθρώπινου λάθους από τη Γραμματεία και βεβαίως είναι σε ζωντανή σύνδεση θα λέγαμε ο φοιτητής με το που ανακοινώσει τη βαθμολογία, ενημερώνεται ταυτόχρονα ο φοιτητής.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Αυτά λοιπόν είναι τα δυνατά σημεία.

Υπάλληλος 1: Τα δυνατά σημεία.

Συνεντεύκτρια: Και πάμε λοιπόν τώρα στις αδυναμίες.

Υπάλληλος 1: Αδυναμίες, ε υπάρχουνε περιπτώσεις που κατά καιρούς υπάρχουνε, φοιτητές ενίοτε υπάρχουν και κάποιες περιπτώσεις που όπως είναι οι αναγνωρίσεις μαθημάτων, όπως είναι κάποια άλλα πράγματα που παίρνονται με απόφαση συνέλευσης, εκεί δεν υπάρχει η δυνατότητα να παρακαμφθούν οι κανόνες, οπότε πρέπει να αλλοιώσει το σύστημα για να μπορέσω να επιβάλω τους κανόνες, την εξαίρεση.

Συνεντεύκτρια: Την εξαίρεση

Υπάλληλος 1: Δεύτερον είναι το στεγαστικό επίδομα όπου με το ακαδημαϊκό έτος και πλέον που έχει αλλάξει δεν μπορώ να βγάλω βεβαίωση για παλαιότερο ακαδημαϊκό έτος, οπότε πάλι πρέπει να κάνω τη διαδικασία και να κάνω εικονικά ένα παλαιότερο ακαδημαϊκό έτος.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα.

Υπάλληλος 1: Θέλω να δω κάτι για τις προϋποθέσεις πτυχίου ώστε να δω αυτόματα ποιοι είναι πτυχιούχοι, σε αυτό όμως δε φταίει το σύστημα αλλά ο κανονισμός για τις προϋποθέσεις λήψης πτυχίου που έχουν το τμήμα που είναι πολύπλοκος.

Συνεντεύκτρια: Άρα λοιπόν εκεί δε φταίει.

Υπάλληλος 1: Εκεί δε φταίει το σύστημα, δεν μπορεί να προσαρμοστεί.

Συνεντεύκτρια: Ναι, ωραία

Υπάλληλος 1: Ελπίζω ότι φέτος δε θα το έχουμε αυτό το σύστημα που έχουμε το καινούργιο οδηγό σπουδών που εφαρμόζεται για πρώτη φορά φέτος για τους πτυχιούχους τους τεταρτοετείς. Υπάρχουν ακόμα πάρα πολλά αδύνατα σημεία, για παράδειγμα κάποιες βεβαιώσεις οι οποίες βγαίνουν fix είναι σάνταρ, οπότε δεν μπορώ να κάνω κάποια παρέμβαση, να προσθέσω κάτι ή να διορθώσω κάτι ή οτιδήποτε άλλο, ε....και

Συνεντεύκτρια: Δηλαδή, είναι έτοιμες από το σύστημα;

Υπάλληλος 1: Έτοιμες, έτοιμες, έτοιμες.

Συνεντεύκτρια: Ας πούμε για παράδειγμα;

Υπάλληλος 1: Μια βεβαίωση σπουδών, δεν μπορώ να συμπληρώσω κάτι ακόμα που θέλω

Συνεντεύκτρια: Α μάλιστα.

Υπάλληλος 1: Και τέλος κάποια στατιστικά στοιχεία που θέλουμε κυρίως για την αξιολόγηση δεν μπορούμε να τα βγάλουμε.

Συνεντεύκτρια: Δεν υπάρχει η δυνατότητα;

Υπάλληλος 1: Δεν υπάρχει στατιστικών παλαιότερων ετών αφού παίρνει την εικόνα που υπάρχει στο φοιτητολόγιο εκείνη, αυτή καθαυτή τη στιγμή που ζητάει τα στατιστικά και όχι για παράδειγμα πριν από έξι μήνες.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα, αυτό το σύστημα πότε, εισήχθηκε στη Γραμματεία; πριν...

Υπάλληλος 1: Το 2014.

Συνεντεύκτρια: 14.Γιατί και εγώ θυμάμαι ήμουν στο μεταβατικό εκεί...

Υπάλληλος 1: Το 2014 το λειτουργήσαμε μεταβατικά, στην ουσία, από το 14, 15 άρχισε πλήρως να εγκαταλείπουμε, εγκαταλείψαμε πλήρως. Σεπτέμβριο του 14 εγκαταλείψαμε πλήρως το παλιό και εφαρμόσαμε το καινούριο.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα

Υπάλληλος 1: Το οποίο βεβαίως είναι κοινό για όλο το πανεπιστήμιο και για πολλά ακόμα πανεπιστήμια, όπως το Αριστοτέλειο και δε θυμάμαι πιο άλλο

Συνεντεύκτρια: Όλα δηλαδή, φαντάζομαι θα αντιμετωπίζουν τις ίδιες δυσκολίες.

Υπάλληλος 1: Ακριβώς

Συνεντεύκτρια: Και τα ίδια ας πούμε θετικά οφέλη.

Υπάλληλος 1: Και επιπλέον και ένα αρνητικό είναι ότι αυτό το πρόγραμμα το έχει φτιάξει μια ιδιωτική εταιρεία

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα

Υπάλληλος 1: Οπότε οποιαδήποτε παρέμβαση χρειάζεται σε περαιτέρω υπηρεσίες θα πρέπει να μας το παρέχει ή η εταιρεία αυτή και όχι το πληροφοριακό μας σύστημα ή η υπηρεσία πληροφορικής του πανεπιστημίου

Συνεντεύκτρια: Για οποιοδήποτε δηλαδή πρόβλημα που παρουσιάσει πρέπει να έρθει αυτή η εταιρεία, ας πούμε;

Υπάλληλος 1: Όχι,

Συνεντεύκτρια: Αυτή αναλαμβάνει;

Υπάλληλος 1: Είναι ειδικά πράγματα τα οποία κάνει η εταιρεία, εξειδικευμένα σε νέες υπηρεσίες. Στις ήδη υφιστάμενες υπηρεσίες για βελτίωση ή τροποποίηση ή οτιδήποτε υπάρχει συνάδελφος από τη Χίο, συνάδελφοι όχι συνάδελφος οι οποίοι επεμβαίνουν και κάνουν γενική διαχείριση του administrator.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Ωραία. Ε, πάμε λίγο να, στα προβλήματα τώρα, ε που αντιμετωπίζετε, ε, ποια είναι ας πούμε για την κάθε μία υπηρεσία, για παράδειγμα έχω γράψει εδώ τις υπηρεσίες που μου είπατε. Ποια είναι τα προβλήματα λοιπόν που έχει κάθε μία από αυτές; Ας ξεκινήσουμε από τη δήλωση μαθημάτων. Ποια προβλήματα υπάρχουν, στη δήλωση, ας πούμε στη δήλωση μαθημάτων;

Υπάλληλος 1: Κανένα. Η δήλωση βαίνει καλά.

Συνεντεύκτρια: Είναι εντάξει δηλαδή; Ωραία.

Υπάλληλος 1: Εδώ τελείωσε. (αναφερόμενος στην κάμερα που ηχογραφούσε τη συνέντευξη ώστε να πατήσουμε για νέα εγγραφή)

Συνεντεύκτρια: Τελείωσε.

Υπάλληλος 1: Ναι.

Συνεντεύκτρια: Για να δούμε, εντάξει, πάλι από την αρχή

Υπάλληλος: Λοιπόν, η δήλωση μαθημάτων...

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 1: Αν θέλει λίγο προσοχή μόνο από μένα προς το χειρισμό του φοιτητολογίου να μην κάνω κάποιο λάθος και περάσω λάθος στοιχεία αλλά είναι οργανωμένη σωστά.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Άρα λοιπόν ας πούμε ότι..

Υπάλληλος: Πιο πολύ είναι δυσκολία εξοικείωσης των φοιτητών με το students web πώς θα κάνουν τη δήλωση.

Συνεντεύκτρια: Δυσκολία λοιπόν εξοικείωσης των φοιτητών. Αυτό ας πούμε είναι μια αιτία ενός, να το πούμε η αιτία..

Υπάλληλος 1: Ναι

Συνεντεύκτρια: Η καταχώρηση ας πούμε λάθος στοιχείων

Υπάλληλος 1: Λάθος στοιχείων, ναι, δε φταίει το σύστημα, φταίω, είναι ανθρώπινος παράγοντας γιατί όταν είναι μεγάλη, ο όγκος των δεδομένων που πρέπει να εισαχθούνε για την προετοιμασία. Βεβαίως αποφεύγονται πάρα πολλά λάθη, αφού κάνω και προσομοιώσεις πριν ξεκινήσω τη δήλωση.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Άρα λοιπόν μπορεί ας πούμε να προκύψουν κάποια, ας πούμε, κάποια λάθη, ας πούμε.

Υπάλληλος 1: Ανθρώπινο λάθος

Συνεντεύκτρια: Ανθρώπινο λάθος, ναι

Υπάλληλος 1: Και εξοικείωση των φοιτητών, αυτά τα δύο.

Συνεντεύκτρια: Και εξοικείωση των φοιτητών.

Υπάλληλος 1: Δηλαδή μου έχει τύχει περιπτώσεις στις οποίες φοιτητής ενώ έχει κάνει τη δήλωση, δεν την έχει στείλει στη Γραμματεία, γιατί αυτή είναι η διαδικασία, να

κάνεις τα μαθήματα και μετά να κάνεις αποστολή στη Γραμματεία, να τη βάλουν τη δήλωση και να νομίζουν ότι έχουν κάνει τη δήλωση χωρίς να έχουν κάνει δήλωση, να έχουν βάλει μαθήματα.

Συνεντεύκτρια: Να μην έχουν βάλει τα μαθήματα, να την έχουν στείλει κενή ας πούμε.

Υπάλληλος 1: Ναι, ναι, κενή.

Συνεντεύκτρια: Άρα λοιπόν από δω, ας πούμε η συχνότητα των ,αυτών των αιτιών που προκαλούν ας πούμε ένα πρόβλημα, πόσο θα την βάζαμε;

Υπάλληλος 1: Εδώ πέρα, αμελητέα, αμελητέα.

Συνεντεύκτρια: Άρα, ας πούμε, το δύο ας πούμε

Υπάλληλος 1: Αμελητέα, αμελητέα.

Συνεντεύκτρια: Λάθος καταχώρηση

Υπάλληλος 1: Λάθος καταχώρηση, αμελητέα, δηλαδή σε ένα σύνολο εξακοσίων δηλώσεων, δύο, τρεις ήταν.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα και όσον αφορά την εξοικείωση των φοιτητών ας πούμε κατά πόσο υπάρχει αυτή η πιθανότητα, πόσο θα το δίναμε;

Υπάλληλος 1: Όταν γινόταν, για παράδειγμα παίρναν και τηλέφωνο γιατί δεν μπορούσαν να κατοχυρώσουν ή οτιδήποτε, αντιμετώπιζαν κάποιο ανθρώπινο λάθος πάλι έμπαινα και το διόρθωνα άμεσα. Σχεδόν μηδαμινή είναι, ελάχιστη.

Συνεντεύκτρια: Ελάχιστη. Άρα το τρία, ας πούμε θα βάζαμε.

Υπάλληλος 1: Το τρία, ναι.

Συνεντεύκτρια: Ωραία, ωραία.

Υπάλληλος 1: Πιο πολύ είναι στους πρωτοετείς κυρίως.

Συνεντεύκτρια: Που δε γνωρίζουν

Υπάλληλος 1: Που δε γνωρίζουν, εκεί πέρα υπάρχει, είναι πιθανή, σε αυτή είναι πιθανή, στους πρωτοετείς όπως πολλές φορές δεν κάνουν και καθόλου.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Άρα λοιπόν να αφήσουμε δηλαδή το..

Υπάλληλος 1: Το τρία είναι για τους παλαιότερους, όχι τέταρτο δηλαδή, ανάλογα τα έτη δηλαδή, είναι πιθανή για τους πρωτοετείς.

Συνεντεύκτρια: Είναι πιθανή για τους πρωτοετείς. Ωραία. Τώρα θα θέλαμε, θα ήθελα να μου πείτε, ε, πάνω σε αυτά που είπαμε, στις αιτίες, με ποιο τρόπο μπορούμε να ελέγξουμε αν ας πούμε γίνει μια καταχώρηση λάθος, ας πούμε, λάθος στοιχείων στις δηλώσεις. Υπάρχει κάποια...;

Υπάλληλος 1: Δεν υπάρχει κάποια δυνατότητα, διότι έτσι είναι το σύστημα.

Συνεντεύκτρια: Έτσι είναι το σύστημα. Μάλιστα.

Υπάλληλος 1: Αυτό που ελέγχει όμως αυτόματα το σύστημα είναι ότι δεν του επιτρέπει να περάσει μεγαλύτερο αριθμό από αυτόν που είναι ο κανονισμός των δηλώσεων και να περάσει και μαθήματα τα οποία τα έχει περάσει.

Συνεντεύκτρια: Άρα δηλαδή εδώ αν λέγαμε την πιθανότητα εντοπισμού του λάθους.

Υπάλληλος 1: Είναι απόλυτα βέβαιος.

Συνεντεύκτρια: Απόλυτα βέβαιος.

Υπάλληλος 1: Είναι τόσο. Υπάρχει αυτόματος εντοπισμός λάθους, που δεν του επιτρέπει του φοιτητή να κάνει την αποστολή και του λέει, έχεις κάνει λάθος εδώ.

Συνεντεύκτρια: Ωραία. Άρα λοιπόν αυτό, όσον αφορά τους φοιτητές το λάθος αυτό που μπορεί να γίνει από εσάς

Υπάλληλος 1: Από εμένα.

Συνεντεύκτρια: Μπορεί αυτό να εντοπιστεί;

Υπάλληλος 1: Δεν μπορεί να εντοπιστεί στην προσομοίωση που κάνω πριν την. Είναι...

Συνεντεύκτρια: Είναι ας πούμε απίθανος κάπως ο εντοπισμός πριν φτάσει στο φοιτητή;

Υπάλληλος 1: Όχι απίθανος, είναι πιθανός ο εντοπισμός

Συνεντεύκτρια: Πιθανός

Υπάλληλος 1: Είναι πιθανός ο εντοπισμός με την προσομοίωση, ε αλλά ναι γιατί δεν, έχει συμβεί και οι φοιτητές με έχουν πάρει τηλέφωνο και μου είπαν, έχετε κάνει λάθος εδώ πέρα.

Συνεντεύκτρια: Ναι. Ωραία και αυτό ας πούμε έχει επίπτωση στη ...αλλά μπορούμε να τα ελέγξουμε. Ελέγχεται

Υπάλληλος 1:Ελέγχεται, ελέγχεται.

Συνεντεύκτρια: Ελέγχεται. Εφόσον έχει μια...Ωραία..., επίσης πάνω σε αυτό θα ήθελα να μου πείτε όσον αφορά την... τις επιπτώσεις που προκύπτουν από αυτά τα δύο, από τις δύο αυτές αιτίες στο φοιτητή, δηλαδή τα λάθη που γίνονται στις δηλώσεις.

Υπάλληλος 1: Από το φοιτητή;

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος: Και από εμένα;

Συνεντεύκτρια: Και από εσάς

Υπάλληλος: Από εμάς δεν υπάρχει επίπτωση, δεν υπάρχει, από το φοιτητή, αν συμβεί λάθος και στην τελική του κατάσταση θα είναι όπως είναι. Το πρόβλημα με τους φοιτητές είναι που δεν ξέρουν πολλές φορές τι δηλώνουν.

Συνεντεύκτρια: Ναι.

Υπάλληλος 1: Εκεί υπάρχει, βεβαίως ε....

Συνεντεύκτρια: Υπάρχει επίπτωση δηλαδή στον ίδιο το φοιτητή.

Υπάλληλος 1: Στον ίδιο το φοιτητή

Συνεντεύκτρια: Σε σας δεν υπάρχει...

Υπάλληλος 1: Δεν υπάρχει καμία απολύτως

Συνεντεύκτρια: Βέβαια με το να έρχεται μετά να ζητάει διόρθωση.

Υπάλληλος 1: Να ζητάει διόρθωση

Συνεντεύκτρια: Είναι και για σας χρόνος που..

Υπάλληλος 1:Ναι είναι χρόνος, ναι

Συνεντεύκτρια: ..., άρα ας πούμε θα μπορούσαμε να το κρίνουμε ότι υπάρχει μια ας πούμε, δυσανασχέτηση του φοιτητή.

Υπάλληλος 1:Καθόλου δυσανασχέτηση

Συνεντεύκτρια: Όχι

Υπάλληλος 1:Ούτε με το σύστημα, ούτε, με τον εαυτό του.

Συνεντεύκτρια: Επομένως αναλαμβάνει και τις ευθύνες του.

Υπάλληλος 1:Αναλαμβάνει και τις ευθύνες του και συνήθως το διορθώνουμε. Δεν είναι τίποτα, όχι. Ελαφρύ θα έλεγα.

Συνεντεύκτρια: Αμελητέα.

Υπάλληλος 1:Ναι, σχεδόν αμελητέα είναι, ναι, ναι γιατί είναι και ελάχιστες οι περιπτώσεις, έτσι;

Συνεντεύκτρια: Ναι, όσον αφορά τώρα...άρα στο γενικό σύνολο οι λάθος, τα λάθη στις δηλώσεις των μαθημάτων, εμ, από ότι κατάλαβα είναι και, είναι εντοπίσιμα.

Υπάλληλος 1:Απόλυτα

Συνεντεύκτρια: Είναι εντοπίσιμα απόλυτα, επομένως γενικά οι επιπτώσεις είναι αμελητέες.

Υπάλληλος 1: Μηδενικές, μηδενικές.

Συνεντεύκτρια: Εντοπίζονται οπότε...

Υπάλληλος 1: Δεν υπάρχει επίπτωση, καμία

Συνεντεύκτρια: Οπότε δεν υπάρχει

Υπάλληλος 1: Τρία χρόνια που λειτουργεί, λειτουργεί άψογα.

Συνεντεύκτρια: Ωραία. Όσον αφορά, τώρα θα κάνουμε το ίδιο για την άλλη υπηρεσία, για την ανάρτηση τώρα βαθμολογιών.

Υπάλληλος 1: Στην ανάρτηση των βαθμολογιών δεν εμπλέκεται καθόλου η Γραμματεία. Εμπλέκεται μόνο ο καθηγητής.

Συνεντεύκτρια: Ωραία, από εκεί. Έτσι;

Υπάλληλος 1: Άρα εκεί πέρα είναι ένα μικρό έως αμελητέο ποσοστό θα λέγαμε όπου υπάρχει λάθος καταχώρηση του καθηγητή ένα.

Συνεντεύκτρια: Άρα λάθος καταχώρηση του καθηγητή, βαθμολογίας.

Υπάλληλος 1 : Ή μη καταχώρησης βαθμολογίας σε φοιτητή που είχε εξεταστεί. Σε αυτό δε φταίει το σύστημα. Φταίει καθαρά ο καθηγητής.

Συνεντεύκτρια: Ναι, εμείς ας πούμε, βλέπουμε την ανάρτηση της βαθμολογίας και από πολλές απόψεις, όσον αφορά το εκπαιδευτικό προσωπικό, γιατί το λάθος αυτό σε εσάς θα φανεί. Έτσι;

Υπάλληλος 1: Όχι γιατί εγώ δεν έχω τέτοιο τρόπο εντοπισμού.

Συνεντεύκτρια: Εννοώ ο φοιτητής που θα έρθει και θα σας πει, ξέρετε έγινε κάποιο λάθος..

Υπάλληλος 1: Ο φοιτητής έχει με τον κανονισμό που λέμε, επικοινωνήσει με τον καθηγητή σου με email.

Συνεντεύκτρια: Α μάλιστα.

Υπάλληλος 1: Με κοινοποίηση σε μένα, να ξέρω. Περιμένω ούτως ώστε από κει και πέρα ο καθηγητής δεν μπορεί να επέμβει στη βαθμολογία αν θα τη στείλει στη Γραμματεία να την ανακοινώσει και μόνο η Γραμματεία μπορεί να επέμβει στη βαθμολογία του. Οπότε οποιαδήποτε άλλη καταχώρηση βαθμολογίας περνάει μόνο από τη Γραμματεία και από κανέναν άλλον. Ούτε από τον ίδιο τον καθηγητή.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Άρα λοιπόν, επομένως με βάση πάλι τώρα αυτά εδώ πέρα τα πινακάκια, έτσι; Άρα η πιθανότητα εμφάνισης λοιπόν μιας λάθος καταχώρησης της βαθμολογίας από το εκπαιδευτικό...

Υπάλληλος 1: Αμελητέα.

Συνεντεύκτρια: Θα την λέγαμε

Υπάλληλος 1: Αμελητέα, θα έλεγα

Συνεντεύκτρια: Είναι αμελητέα

Υπάλληλος 1: Είναι πολύ μικρή σε σχέση με τον αριθμό των καταχωρήσεων που γίνονται.

Συνεντεύκτρια: Ωραία. Ε όσον αφορά τη μη καταχώρηση βαθμολογίας που μου είπατε;

Υπάλληλος 1: Το ίδιο ακριβώς. Δεν αλλάζει τίποτα.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Όσον αφορά την επίπτωση που έχει αυτή ή σε εσάς ή στο φοιτητή.

Υπάλληλος 1: Κανένα.

Συνεντεύκτρια: Δηλαδή αμελητέα.

Υπάλληλος 1: Κανένα, αρκεί να διορθωθεί.

Συνεντεύκτρια: Και, αυτό επίσης και τι άλλο είπαμε; Α, ναι τον τρόπο που εντοπίζεται αυτό. Το πόσο εύκολο είναι να εντοπιστεί το λάθος αυτό.

Υπάλληλος 1: Από εμένα καμία περίπτωση, ούτε από τον καθηγητή.

Συνεντεύκτρια: Άρα θα λέγαμε ότι.

Υπάλληλος 1: Μόνο ο ίδιος ο φοιτητής

Συνεντεύκτρια: Μόνο ο ίδιος ο φοιτητής. Άρα...

Υπάλληλος 1: Ο οποίος περιμένει βαθμολογία και δεν εμφανίζεται.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα, άρα από την υπηρεσία, η μέθοδος ελέγχου δεν υπάρχει.

Υπάλληλος 1: Δεν υπάρχει.

Συνεντεύκτρια: Είναι απίθανος ο εντοπισμός της λόγω ας πούμε...

Υπάλληλος 1: Ναι

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Ωραία, ε, πάμε στην, στις αιτήσεις που γίνονται για βεβαιώσεις και πιστοποιητικά.

Υπάλληλος 1: Είναι πολύ ελάχιστες. Δεν είναι εξοικειωμένοι με αυτές.

Συνεντεύκτρια: Ε, δεν είναι λοιπόν εξοικειωμένοι οι φοιτητές.

Υπάλληλος 1: Καθόλου.

Συνεντεύκτρια: Άρα φαντάζομαι, έρχονται από εσάς και ζητάνε.

Υπάλληλος 1: Δια ζώσης

Συνεντεύκτρια Δια ζώσης και εσείς τους εξυπηρετείτε άμεσα

Υπάλληλος 1: Άμεσα, επιτόπου

Συνεντεύκτρια: Και επιτόπου. Εκεί πέρα ας πούμε, πόσοι κάνουν αιτήσεις;

Υπάλληλος 1: Το σύνολο

Συνεντεύκτρια: Ναι, ας πούμε το σύνολο που κάνουν αιτήσεις

Υπάλληλος 1: Το σύνολο των φοιτητών

Συνεντεύκτρια: Γενικά ας πούμε, έχει, εκεί γίνονται κάποια λάθη;

Υπάλληλος 1:Κανένα

Συνεντεύκτρια Οι αιτήσεις δεν έχουν , δεν έχουμε δηλαδή εκεί κάποια προβλήματα

Υπάλληλος 1: Όχι, κανένα.

Συνεντεύκτρια: Κανένα λοιπόν. Άρα δεν εμφανίζονται καθόλου, λοιπόν δεν υπάρχουν λοιπόν λάθη εκεί.

Υπάλληλος 1: Οι αιτήσεις και οι βεβαιώσεις δηλαδή που κάνουμε

Συνεντεύκτρια: Βαίνουν καλώς. Ωραία. Ναι γιατί εμείς στην ουσία εδώ τώρα θέλουμε να εστιάσουμε στις προβληματικές υπηρεσίες ως επι τω πλείστον.

Υπάλληλος 1: Οι βεβαιώσεις δεν είναι προβληματικές

Συνεντεύκτρια: Θέλετε εσείς να μου πείτε για να μην σας ρωτάω εγώ, ποιες θεωρείτε προβληματικές υπηρεσίες, ας πούμε, το φοιτητικό επίδομα για παράδειγμα.

Υπάλληλος 1: Ούτε αυτό

Συνεντεύκτρια: Ούτε αυτό; Δεν υπάρχουν προβλήματα ας πούμε ή κάποια λαθάκια.

Υπάλληλος 1: Γίνεται αυτόματος ο έλεγχος όλων, δεν είναι, είναι αυτοματοποιημένο. Από τις προβληματικές υπηρεσίες είναι μικρές περιπτώσεις κυρίως στα πτυχία.

Συνεντεύκτρια: Στα πτυχία, δηλαδή;

Υπάλληλος 1: Στα πτυχία και κυρίως στις περιπτώσεις φοιτητών Erasmus.

Συνεντεύκτρια: Εμπλέκεστε δηλαδή;

Υπάλληλος 1: Ναι, πρέπει να συμπληρώσουμε τα στοιχεία μέσα για να μπορεί να βγει παράρτημα διπλώματος.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα.

Υπάλληλος 1: Ελληνικό, αγγλικό.

Συνεντεύκτρια: Εκεί δηλαδή, ποια είναι τα προβλήματα που προκύπτουν;

Υπάλληλος 1: Δεν υπάρχει καθόλου κουτάκι που να λέει ότι είναι φοιτητής Erasmus ή οτιδήποτε και πρέπει να το γράφω χειρόγραφα εγώ.

Συνεντεύκτρια: Α, μάλιστα.

Υπάλληλος 1: Που να κατοχυρώνει ποτέ έφυγε, ποτέ ήρθε, δηλαδή για το αν ο φοιτητής πήγε ή έφυγε για το Erasmus.

Συνεντεύκτρια: Αυτό πώς μετά, πώς γίνεται να το ξέρουμε;

Υπάλληλος 1: Με το φάκελό του.

Συνεντεύκτρια: Με το φάκελό του, άρα λοιπόν αυτό δημιουργεί ένα πρόβλημα σε εσάς, έτσι;

Υπάλληλος 1: Ναι.

Συνεντεύκτρια: Έχει επίπτωση στην υπηρεσία, σε εσάς τους υπαλλήλους.

Υπάλληλος 1: Ναι, δηλαδή πρέπει να συμπληρώνουμε στο ιστορικό του φοιτητή και δεν έχει καθόλου κουτί ή πεδίο, στο οποίο να αναφέρεται σε μετακίνηση φοιτητή για Erasmus.

Συνεντεύκτρια: Άρα δηλαδή το πρόβλημα που προκύπτει από αυτό; Έτσι;

Υπάλληλος 1: Είναι ότι μπορεί κάποια πράγματα να μην, φαίνονται στα στοιχεία ενώ τα έχει φοιτητής

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα

Υπάλληλος 1: Γιατί δεν αυτοματοποιείται.

Συνεντεύκτρια: Ε, μάλιστα, άρα λοιπόν, η αιτία δηλαδή αυτή που μόλις μου είπατε πώς θα την βαθμολογούσατε; Αφού εμφανίζεται κάθε φορά έτσι;

Υπάλληλος 1: Είναι πιθανή. Όχι, είναι πιθανή.

Συνεντεύκτρια: Είναι πιθανή. Το έξι ας πούμε.

Υπάλληλος 1: Είναι πιθανή.

Συνεντεύκτρια: Πιθανότητα εμφάνισης

Υπάλληλος 1: Είναι πιθανή, αλλά εντάξει, συνήθως πάλι με τη συνεργασία του φοιτητή λύνεται.

Συνεντεύκτρια: Ναι, Ωραία. Όσον αφορά τις επιπτώσεις, την επίπτωσή της που έχει σε εσάς, στην υπηρεσία;

Υπάλληλος 1: Στην υπηρεσία, σε μένα, κανένα, καμία αλλά στο φοιτητή έχει.

Συνεντεύκτρια: Έχει.

Υπάλληλος 1: Βγάζω λάθος πτυχίο, λάθος παράρτημα διπλώματος

Υπάλληλος 1: Λάθος παράρτημα διπλώματος, όχι λάθος πτυχίο. Δεν έχει εμφανιστεί γιατί το πρόλαβα.

Συνεντεύκτρια: Άρα, ναι, θα δούμε και τον έλεγχο, θα δούμε και τον έλεγχο κατά πόσον. Παράρτημα διπλώματος λοιπόν. Άρα θα το λέγαμε ας πούμε εφόσον έχει, εμ, δημιουργεί ας πούμε μια αμφιβολία στον φοιτητή αυτό, αυτή η υπηρεσία ας πούμε σχετικά με..

Υπάλληλος 1: Ε, πιο πολύ, ναι, στο φοιτητή έχει. Πιο πολύ στο φοιτητή.

Συνεντεύκτρια: Και μία μέτρια επίπτωση σε εσάς. Ας το πούμε θα το βαθμολογούσαμε με το πέντε ας πούμε.

Υπάλληλος 1: Όχι μόνο πέντε και έξι, είναι σημαντικό.

Συνεντεύκτρια: Ναι. Για να δούμε και μετά με ποιο τρόπο θα μπορούσε να εξαιρεθεί, αυτό που είπατε με το κουτάκι;

Υπάλληλος 1: Με το πεδίο, να υπάρχει, να μπορούμε να βγάζουμε, πεδίο που να αναφέρει τη μετακίνησή του.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα.

Υπάλληλος 1: Το χρονικό διάστημα και τον τόπο, το πανεπιστήμιο στο οποίο πήγε.

Συνεντεύκτρια: Το πανεπιστήμιο που πήγε..., επομένως λοιπόν, ε αυτή η υπηρεσία είναι ηλεκτρονική για το Erasmus;... όσον αφορά το πώς, την πιθανότητα εντοπισμού, τι πιθανότητα επομένως δίνετε να ελεγχθεί αυτό προτού φτάσει στο φοιτητή;

Υπάλληλος 1: Ε...

Συνεντεύκτρια: Προτού γίνει το λάθος ας πούμε και βγει λάθος το παράρτημα του διπλώματος

Υπάλληλος 1: Μέτρια πιθανότητα.

Συνεντεύκτρια: Μέτρια λοιπόν.

Υπάλληλος 1: Και όχι ηλεκτρονικά πάντως.

Συνεντεύκτρια: Και όχι ηλεκτρονικά.

Υπάλληλος 1 : Όχι ηλεκτρονικά

Συνεντεύκτρια: Επομένως ο εντοπισμός του, θα δίνετε το δύο ας πούμε

Υπάλληλος 1: Όχι δεν το θεωρώ βέβαιο,

Συνεντεύκτρια: Μέτρια

Υπάλληλος: Μέτρια, για να μην πω και λιγότερο

Υπάλληλος 1: Ναι, ελάχιστη πιθανότητα

Συνεντεύκτρια: Ναι, γιατί όσο πιο

Υπάλληλος 1: Πιο πολύ είναι η παρατηρητικότητα με βάση τα μαθήματα ,με τις καταχωρήσεις, με όλα αυτά ή με τα ονόματα

Συνεντεύκτρια: Ναι, το θέμα είναι, να είναι.

Υπάλληλος 1: Ηλεκτρονικά, δεν υπάρχει περίπτωση καμία.

Συνεντεύκτρια: Ηλεκτρονικά, δεν υπάρχει περίπτωση καμία.

Υπάλληλος 1: Καμία απολύτως.

Συνεντεύκτρια: Να εντοπιστεί αυτό.

Υπάλληλος 1: Καθόλου.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Επομένως χρειάζεται εκεί

Υπάλληλος 1: Ένα πεδίο που να λέει, που να λέει κινητικότητα.

Συνεντεύκτρια: Ναι.

Υπάλληλος 1: Το οποίο δεν υπάρχει.

Συνεντεύκτρια: Το οποίο δεν υπάρχει. Άρα αυτό εκεί. Μάλιστα. Ε.. ωραία, για να μου πείτε τώρα, ε.., είπαμε για το Erasmus λοιπόν. Αυτό εδώ είναι σε κάποια σελίδα ή υπάρχει κάποιος σύνδεσμος για το Erasmus το οποίο...;

Υπάλληλος 1: Το Erasmus έχει ένα ειδικό καθεστώς ανήκει σε ειδικό γραφείο που είναι η, το γραφείο διασύνδεσης και είναι κεντρικά από τη Μυτιλήνη και εδώ πέρα συνεργάζεται με τον υπεύθυνο του Erasmus που είναι η κυρία Λιαράκου.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Ωραία.

Υπάλληλος 1: Και έχουμε και φοιτητές που έρχονται και φοιτητές που πηγαίνουν

Συνεντεύκτρια: Σωστά, υπάρχει ανταλλαγή.

Υπάλληλος 1: Και τα δύο.

Συνεντεύκτρια: Ναι,ναι, μάλιστα. Πάμε να δούμε, είπαμε, στο φοιτητικό επίδομα είπαμε ότι είναι όλα εντάξει, στην έκδοση τώρα πάσο; Εκεί;

Υπάλληλος 1: Η έκδοση πάσο....

Συνεντεύκτρια: Ναι, μια στιγμούλα (έναρξη νέας ηχογράφησης). Ναι η έκδοση πάσου λοιπόν.

Υπάλληλος 1: Η έκδοση πάσου είναι μια διαδικασία που είναι στο σύστημα «Εύδοξος» πάλι

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 1: Αυτό που έχουμε εμείς είναι να κατοχυρώσουμε, καταχωρήσουμε μέσα στο σύστημα τα στοιχεία των φοιτητών

Συνεντεύκτρια: Εντάξει, έχουμε τώρα το κινητό. Ναι.

Υπάλληλος 1: Ωραία, να καταχωρήσουμε τα στοιχεία των φοιτητών και να ελέγξουμε τις φωτογραφίες των φοιτητών με τα στοιχεία όταν έχουν κάνει ήδη την αίτηση για

πάσο για να εγκρίνουμε. Οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουμε είναι...ε...στους, κυρίως στις φωτογραφίες των φοιτητών, οι φωτογραφίες που βάζουν είναι απαράδεκτες.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα, δηλαδή;

Υπάλληλος 1: Δηλαδή σε ένα μπανάκι, αγκαλιά με φίλους. Και όχι αυτήν, την οποία πρέπει να έχει ένα πάσο.

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 1: Με αποτέλεσμα να τις απορρίπτουμε συνέχεια.

Συνεντεύκτρια: Άρα λοιπόν εδώ έχουμε, όσον αφορά την ευθύνη του φοιτητή.

Υπάλληλος 1: Καθαρά του φοιτητή.

Συνεντεύκτρια: Καθαρά του φοιτητή στο συγκεκριμένο αν και επειδή και εγώ κάνει την αίτηση για πάσο, το λέει ξεκάθαρα τι πρέπει να κάνεις.

Υπάλληλος 1: Όλα

Συνεντεύκτρια: Πώς πρέπει να είναι η φωτογραφία, τις διαστάσεις.

Υπάλληλος 1: Όλα, τα πάντα

Συνεντεύκτρια: κτλ. ταυτότητα και τα σχετικά. Άρα λοιπόν αυτό εδώ το πρόβλημα, το οποίο... κατά πόσον ας πούμε δίνετε μια, ένα, μια πιθανότητα, πόσο συχνά εμφανίζεται τέλος πάντων αυτό;

Υπάλληλος 1: Το πρόβλημα της φωτογραφίας;

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 1: Αυξημένη

Συνεντεύκτρια: Αυξημένη

Υπάλληλος 1: Είναι πολλές φορές, πολλές περιπτώσεις.

Συνεντεύκτρια: Θα έπρεπε να γίνει μια ενημέρωση ας πούμε.

Υπάλληλος 1: Γίνεται ενημέρωση κάθε, τους το εξηγούμε και τους το λέμε κάθε φορά, ότι θέλω να είναι τύπου ταυτότητας και όχι κάτι άλλο...όπως αυτή που μου φέρατε κατά την εγγραφή σας.

Συνεντεύκτρια: Ναι. Μάλιστα. Ε, αυτό φαντάζομαι, επομένως το πρόβλημα δεν έχει βέβαια καμία επίπτωση, εννοώ, καμία επίπτωση. Ο φοιτητής ο ίδιος ευθύνεται.

Υπάλληλος 1: Είναι πλήρης ευθύνη του φοιτητή

Συνεντεύκτρια: Είναι πλήρης ευθύνη. Τώρα, αν, πώς θα το κρίνατε ας πούμε. Εμ, σε εσάς, σαν επίπτωση σε εσάς;

Υπάλληλος 1: Καμία σε μας.

Συνεντεύκτρια: Ε..

Υπάλληλος 1: Σε μένα καμία

Συνεντεύκτρια: Καμία, ας πούμε.

Υπάλληλος 1: Όχι, καμία... η δουλειά μου συνεχίζεται.

Συνεντεύκτρια: Η δουλειά σας συνεχίζεται απλά είναι αυτό το ότι.

Υπάλληλος 1: Αυτό δεν παίρνει πάσο.

Συνεντεύκτρια: Εσείς τους ενημερώνετε για να πάρει το πάσο του;

Υπάλληλος 1: Έρχεται μήνυμα κατευθείαν ηλεκτρονικά που τους λέει ότι χρειάζεται ξανά επεξεργασία, μη αποδεκτή φωτογραφία.

Συνεντεύκτρια: Α, σε εσάς Και σε αυτούς, σε αυτούς αλλά δεν, δεν το, δεν κάνουν κάτι φαντάζομαι.

Υπάλληλος 1: Θα πρέπει να διορθώσουν τη φωτογραφία ξανά.

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 1: Ξανά

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα, ωραία. Ε, επομένως όσον αφορά αυτό το πρόβλημα, ο εντοπισμός είναι..

Υπάλληλος 1: Δεν υπάρχει εντοπισμός, δεν υπάρχει πρόβλημα. Το πρόβλημα είναι καθαρά....

Συνεντεύκτρια: Εννοώ ότι το βλέπετε εσείς, το εντοπίζετε, είναι απόλυτος ο εντοπισμός αυτού το προβλήματος με τη φωτογραφία. Ωραία, ωραία και πάμε τώρα σε άλλη υπηρεσία, εμ..

Υπάλληλος 1: Εύδοξος.

Συνεντεύκτρια: Εύδοξος.

Υπάλληλος 1: Υπάρχει σύστημα από το υπουργείο , εδώ, να πούμε προβλήματα;

Συνεντεύκτρια: Οτιδήποτε εμφανίζεται.

Υπάλληλος 1: Είναι πάρα πολύ καλό το σύστημα, που εμφανίζει τη λίστα βιβλίων ανά μάθημα, έχει το σύστημα που δεν τους επιτρέπει να διαλέξουν δυο βιβλία στο ίδιο μάθημα, αλλά ένα ανά μάθημα που ορίζει ο κανονισμός με το όριο των βιβλίων που δίνουμε σε κάθε φορά. Ε, από εκεί και πέρα υπάρχει όμως πιθανότητα επειδή δεν ελέγχει, δε συνδέεται το σύστημα του students web με το «Εύδοξος» να επιτρέπεται να κάνουν δηλώσεις βιβλίων σε μαθήματα τα οποία δεν έχουν επιλέξει.

Συνεντεύκτρια: Α μάλιστα

Υπάλληλος 1: Ο έλεγχος μετά γίνεται, αφού έχουν ολοκληρωθεί , έχει ολοκληρωθεί η διανομή των βιβλίων με αποτέλεσμα να έρχεται μήνυμα στο φοιτητή που να του λέει, έχει επιλέξει βιβλίο που δεν δικαιούνται, πήρες βιβλίο από μάθημα που δεν έχεις δηλώσει και πρέπει να το επιστρέψεις, να το επιστρέψεις στη βιβλιοθήκη.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα

Υπάλληλος 1: Για να τον απεμπλοκεί

Συνεντεύκτρια: Άρα λοιπόν, αυτό κατά πόσον, πόση πιθανότητα έχει εμφάνισης να γίνεται;

Υπάλληλος 1: Γίνεται, είναι αυξημένη

Συνεντεύκτρια: Είναι αυξημένη άρα θα δίναμε δηλαδή το 7

Υπάλληλος 1: Έχουμε πολλές περιπτώσεις

Συνεντεύκτρια: Αυξημένη πιθανότητα.

Υπάλληλος 1: Ναι, βεβαίως. Έχουμε πολλές περιπτώσεις,

Συνεντεύκτρια: Ωραία, τώρα αυτό σαν επίπτωση που έχει ας πούμε σε εσάς ή στο φοιτητή ή

Υπάλληλος 1: Σε μένα δεν έχει, στο φοιτητή έχει ότι δεν μπορεί να κάνει τη δήλωση συγγραμμάτων ενώ είναι η περίοδος, μέχρι να διορθώσει αυτό το θέμα

Συνεντεύκτρια: Α, μάλιστα. Άρα λοιπόν δημιουργείται ας πούμε, μια δυσανασχέτηση του φοιτητή.

Υπάλληλος 1: Όχι δυσανασχέτηση, δε μπορεί να έχει την υπηρεσία δήλωσης συγγραμμάτων, μπλοκάρει τη δήλωση συγγραμμάτων.

Συνεντεύκτρια: Μπλοκάρει τη δήλωση συγγραμμάτων

Υπάλληλος 1: Μπλοκάρει τη δήλωση συγγραμμάτων μέχρι να επιστρέψει το βιβλίο που δε δικαιούται.

Συνεντεύκτρια: Άρα δηλαδή, μπλοκάρεται η υπηρεσία, άρα είναι σημαντικό ας πούμε που

Υπάλληλος 1: Βεβαίως, βεβαίως το πρόβλημα..

Συνεντεύκτρια: Πρόβλημα.

Υπάλληλος 1: Μπλοκάρεται η υπηρεσία

Συνεντεύκτρια: Μπλοκάρεται η υπηρεσία. Μάλιστα

Υπάλληλος 1: Μέχρι να αποκαταστήσει το θέμα το οποίο έχει προκαλέσει. Το ζήτημα.

Συνεντεύκτρια: Ο εντοπισμός αυτό τώρα του λάθους από ότι κατάλαβα....

Υπάλληλος 1: Είναι απόλυτα

Συνεντεύκτρια: Εντοπίζεται απόλυτα

Υπάλληλος 1: Απόλυτα, απόλυτα

Συνεντεύκτρια: αλλά έχει ήδη , δηλαδή θέλω να πώ ότι το λάθος ο φοιτητής το κάνει

Υπάλληλος 1: Το χρονικό διάστημα, το κακό είναι ότι, ο απόλυτος, ο εντοπισμός γίνεται μεταγενέστερα. Ναι.

Συνεντεύκτρια: Μεταγενέστερα, επομένως..

Υπάλληλος 1: Δεν εντοπίζεται την ώρα που γίνεται

Συνεντεύκτρια: Δεν εντοπίζεται.

Υπάλληλος 1: Αλλά εντοπίζεται αφού έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία.

Συνεντεύκτρια: Άρα έχει φτάσει ήδη στο φοιτητή και επομένως, το θεωρούμε απίθανο τον εντοπισμό

Υπάλληλος 1: Δεν υπάρχει περίπτωση εντοπισμού, όχι, όταν είναι, κάνει χρήση ο φοιτητής

Συνεντεύκτρια: Γιατί αυτό εδώ είναι πριν φτάσει η υπηρεσία στο φοιτητή έτσι ώστε να δούμε κατά πόσον μπορούμε αυτό να το φτιάξουμε

Υπάλληλος 1: Ναι, είναι στο τέλος

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 1: Στο τελικό στάδιο

Συνεντεύκτρια: Ναι, ναι, εντάξει, αυτό. Ωραία, άρα κάτι άλλο σχετικά με τις δηλώσεις; Κάποιο άλλο ας πούμε πρόβλημα ή οτιδήποτε;

Υπάλληλος 1: Όχι

Συνεντεύκτρια: Πάμε στις αιτήσεις μετεγγραφής

Υπάλληλος 1: Αιτήσεις μετεγγραφής γίνονται από τον, από το υπουργείο παιδείας.

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 1: Όλα γίνονται μηχανογραφημένα από το υπουργείο παιδείας.

Συνεντεύκτρια: Ωραία

Υπάλληλος 1: Και δεν εμπλέκεται καθόλου το τμήμα, παρά μόνο για να δώσει κωδικούς.

Συνεντεύκτρια: Μόνο για κωδικούς

Υπάλληλος 1: Που είναι, ούτως ή άλλως είναι μια υπηρεσία την οποία παρέχουμε αφού όλα γίνονται ηλεκτρονικά με αποτέλεσμα αυτοί οι κωδικοί είναι που δίνουμε στους φοιτητές για να χρησιμοποιήσουν το students web ή οτιδήποτε άλλο και το Εύδοξος και το πάσο.

Συνεντεύκτρια: Δηλαδή αυτή η υπηρεσία, εσείς βλέπετε ότι ας πούμε δεν έχετε κάτι να..

Υπάλληλος 1: Απολύτως τίποτα , δεν εμπλεκόμαστε πουθενά.

Συνεντεύκτρια: Δεν εμπλέκεστε πουθενά

Υπάλληλος 1: Πουθενά

Συνεντεύκτρια: Αλλά και η εργασία σας , δηλαδή εσάς, ε,

Υπάλληλος: Δεν έχει καμία σχέση

Συνεντεύκτρια: Προχωράει ομαλά, ας πούμε σχετικά με το..., δεν υπάρχουν ας πούμε προβλήματα με, ούτε...

Υπάλληλος 1: Δεν είναι κάτι που μας αφορά.

Συνεντεύκτρια: Επομένως, κατάλαβα. Δεν εμπλέκεστε ούτε ως ή άλλως και..

Υπάλληλος 1: Καθόλου.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα, στις αιτήσεις εγγραφής;

Υπάλληλος 1: Ενώ στις αιτήσεις εγγραφής πάλι δεν εμπλεκόμαστε έτσι όπως το κάνει το υπουργείο...

Συνεντεύκτρια: Ναι.

Υπάλληλος 1: Στην πρώτη φάση αλλά στη δεύτερη εμπλεκόμαστε. Στη δεύτερη φάση που είναι να μας στείλουν μία ταυτότητα, σαν να είναι ταυτοποίηση, αυτά τα στοιχεία τα οποία λέει. Και όλα αυτά είναι για να βγάλουμε κωδικούς, στην ουσία δεν έχουμε κάτι με την εγγραφή γίνεται αυτόματα από το υπουργείο αλλά με βάση αυτές τις αιτήσεις εγγραφής, δίνουμε κωδικούς.

Συνεντεύκτρια: Α, κατάλαβα.

Υπάλληλος 1: Τίποτε άλλο

Συνεντεύκτρια: Ναι, εκεί είναι εντάξει και σε αυτό το κομμάτι. Βέβαια...

Υπάλληλος 1: Αν υπάρχει κάποιο λάθος βεβαία, που έχει γραφτεί από το φοιτητή όπως είναι κάποια προσωπικά στοιχεία, τηλέφωνα, διεύθυνση. Δεν υπάρχει καμία περίπτωση εντοπισμού. Είναι δήλωση που μας κάνει ο φοιτητής.

Συνεντεύκτρια: Άρα λοιπόν, η πιθανότητα εντοπισμού του λάθους είναι αμελητέα.

Υπάλληλος 1: Μηδαμινή γιατί αυτά τα οποία έχει το υπουργείο και τα έχει διασταυρωμένα σωστά δεν επιτρέπει στο φοιτητή να τα επεξεργαστεί. Επιτρέπει μόνο κάποια προσωπικά του στοιχεία.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Κατά πόσο, πόση συχνά ας πούμε θα το δίνετε στο πόσο εμφανίζεται αυτό το πρόβλημα;

Υπάλληλος 1: Ελάχιστη πιθανότητα.

Συνεντεύκτρια: Ελάχιστη.

Υπάλληλος 1: Ελάχιστη πιθανότητα και σε πράγματα τα οποία δεν μπλοκάρουν την υπηρεσία.

Συνεντεύκτρια: Την υπηρεσία;

Υπάλληλος 1: Καθόλου.

Συνεντεύκτρια: Και η επίπτωση, ας πούμε, προβλήματα;

Υπάλληλος 1: Καμία, απολύτως και στους φοιτητές γιατί είναι στοιχεία τα οποία δεν μπλοκάρουν τίποτα

Δεν μπλοκάρουν τίποτα, δεν υπάρχει

Υπάλληλος 1: Μπορεί και να μην εντοπιστούν

Συνεντεύκτρια: Ναι. Και δεν έχει κάποιο...

Υπάλληλος 1: Δεν έχουν νόημα

Συνεντεύκτρια: Αν έχει γίνει κάποιο λάθος

Υπάλληλος 1: Κανένα

Συνεντεύκτρια: Δεν υπάρχει κάποιο σημαντικό πρόβλημα σε αυτά

Υπάλληλος 1: Ακριβώς

Συνεντεύκτρια: Ε, ωραία, κάτι άλλο, ας πούμε. Νομίζω ότι τις είπαμε όλες τις υπηρεσίες

Υπάλληλος 1: Όλες τις υπηρεσίες,

Συνεντεύκτρια: Έτσι δεν είναι;

Υπάλληλος 1: Όλες τις υπηρεσίες, τις είδαμε, τις βασικές λειτουργίες της Γραμματείας τις είδαμε.

Συνεντεύκτρια: Όσον αφορά τις ανακοινώσεις τώρα των εξετάσεων και των μαθημάτων.

Υπάλληλος 1: Όλα αυτά βγαίνουν στο ίντερνετ

Συνεντεύκτρια: Όλα αυτά

Υπάλληλος 1: Στην ιστοσελίδα του τμήματος

Συνεντεύκτρια: Ε, εκεί πέρα έχουμε κάποια...., οι φοιτητές έχουν εκφράσει κάποια παράπονα σχετικά...;

Υπάλληλος 1: Κανένα, κανένα.

Συνεντεύκτρια: Ωραία, Ε, τώρα, αυτό που ήθελα να δούμε είναι πάλι το students web αλλά θέλω να το δούμε ως λειτουργία αυτού, δηλαδή αν εμφανίζει κάποια προβλήματα, για παράδειγμα, ξέρω εγώ συνδεσιμότητας για παράδειγμα ή διακοπή της λειτουργίας του. Εκεί που δουλεύετε ή βγάζει

Υπάλληλος 1: Είναι ελάχιστη η πιθανότητα να μπλοκάρει ή να πέσει το σύστημα επειδή είναι διαδικτυακό σε όλο το πανεπιστήμιο. Μόνο αν πέσει ο κεντρικός server οπότε στην ουσία δεν έχουμε καμία ηλεκτρονική υπηρεσία του πανεπιστημίου ολόκληρου.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα, άρα λοιπόν μπορεί να προκύψει μια διακοπή, έτσι;

Υπάλληλος 1: Αν προκύψει μια διακοπή ρεύματος, όπου θα πέσει ο server, σαφέστατα θα υπάρχει πρόβλημα και στο....

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Πόσο συχνά μπορεί να συμβεί ας πούμε αυτό;

Υπάλληλος 1: Αμελητέα. Άλλωστε υπάρχουν ups, τα οποία μπορούν...

Συνεντεύκτρια: Αυτό, ήθελα να σας ρωτήσω. Άρα λοιπόν ξέρω εγώ, σε εσάς εκείνη την ώρα που εργάζεστε που γίνεται αυτό έχει κάποια επίπτωση, ας πούμε, θα την λέγαμε αμελητέα επίπτωση ας πούμε, ίσως φοιτητές ξέρω εγώ

Υπάλληλος 1: Όχι

Συνεντεύκτρια: Εντάξει, ωραία και ε, μάλιστα. Κάτι άλλο σε σχέση με το students web;

Υπάλληλος 1: Όχι

Συνεντεύκτρια: Το πώς ας πούμε λειτουργεί, με την έννοια ότι θα μπορούσε ξέρω εγώ, να είναι πιο εύχρηστο, πώς το βρίσκετε εσείς γενικά;

Υπάλληλος 1: Εγώ το βρίσκω εύχρηστο.

Συνεντεύκτρια: Από την πλευρά των φοιτητών, πώς, ποια πιστεύετε ότι είναι;

Υπάλληλος 1: Η πλευρά των φοιτητών έχει πολύ ελάχιστα να παρέμβει οπότε είναι εύκολο αρκεί να καθίσουνε κάτω να το δουλέψουν. Να είναι εξοικειωμένοι με απλές ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Τίποτε άλλο.

Συνεντεύκτρια: Ναι, δεν χρειάζεται κάτι το...

Όχι, όχι, όχι, όχι.

Υπάλληλος 1: Είναι τόσο απλό

Συνεντεύκτρια: Είναι τόσο απλό, απλά ξέρετε. Ξέρω κάποιους οι οποίοι δεν έχουν καμία επαφή με το

Υπάλληλος 1: Επαφή με το, με την πληροφορική.

Συνεντεύκτρια: Με την πληροφορική και ας πούμε έχω ακούσει να ζητάνε να τους δει κάποιος άλλος τη βαθμολογία τους για παράδειγμα.

Υπάλληλος 1: Βεβαίως, Ναι.

Συνεντεύκτρια: Βέβαια σε αυτό η δεν έχει κανένα...

Υπάλληλος 1: Καμία σχέση

Συνεντεύκτρια: Θέλω να πω δηλαδή. Λοιπόν, ε, τώρα πάμε λίγο στις προτάσεις, έτσι; Καταρχάς, βέβαια μου είπατε ότι το students web λειτουργεί καλά ας πούμε, δεν έχετε κάποιο πρόβλημα

Υπάλληλος 1: Ναι

Συνεντεύκτρια: Θα θέλατε όμως να προτείνετε κάτι για βελτίωση ή κάποια επιπλέον υπηρεσία την οποία θα θέλατε να εντάξετε εκεί;

Υπάλληλος 1: Ίσως αυτές κατευθείαν, τις βεβαιώσεις σπουδών, δηλαδή με ένα κλικ, όπως το σύστημα Ερμής του.. που έχουν τα ΚΕΠ για να βγάζει απευθείας τις βεβαιώσεις.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα.

Υπάλληλος: Ε...

Συνεντεύκτρια: Άρα, ένα πρόβλημα για σας είναι ότι δεν βγάζει κατευθείαν βεβαίωση σπουδών, έτσι;

Υπάλληλος 1: Δεν βγάζει κατευθείαν βεβαιώσεις σπουδών γιατί πάντα θέλουν και στις βεβαιώσεις σφραγίδα και υπογραφή. Δε ξέρω πώς γίνεται με το δημόσιο και πώς θα γίνει η πιστοποίηση της γνησιότητας του εγγράφου για αυτό. Δεν υπάρχει ηλεκτρονικό πρωτόκολλο ούτως ώστε να παίρνει κιόλας.

Συνεντεύκτρια: Α, μάλιστα, ας πούμε αυτό που λέμε υπογραφή

Υπάλληλος 1: Ηλεκτρονική υπογραφή,

Συνεντεύκτρια: Ναι.

Υπάλληλος: ναι, όλα αυτά.

Συνεντεύκτρια: Άρα δηλαδή

Υπάλληλος 1: Και κυρίως, το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, να καταχωρείται αίτηση του φοιτητή ο οποίος λέει ότι εγώ εξέδωσα σήμερα 30 Νοεμβρίου, το, τη βεβαίωσή μου και πήρε πρωτόκολλο τάδε.

Συνεντεύκτρια: Άρα δηλαδή βγαίνει η βεβαίωση σπουδών και μετά εσείς ταλαιπωρείστε με το να...

Υπάλληλος 1: Κανονικά πρέπει χειρόγραφα στο πρωτόκολλο και να του τη δώσουμε. Θα πρέπει να το περάσουμε στο βιβλίο πρωτοκόλλου.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Άρα αυτό είναι ένα πρόβλημα που επομένως εμφανίζεται συχνά.

Υπάλληλος 1: Δεν ευθύνεται το students web. Πρέπει να κάνουμε το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο.

Συνεντεύκτρια: Άρα πρέπει να γίνει ηλεκτρονικό πρωτόκολλο

Υπάλληλος 1: Για να μπορεί να εκδίδει από μόνος του ο φοιτητής όποια ώρα θέλει της ημέρας τις βεβαιώσεις του, τις αναλυτικές του άμα θέλει επίσημα.

Συνεντεύκτρια: Άρα λοιπόν αυτό εμφανίζεται συχνά, αυτό είναι βέβαιο.

Υπάλληλος 1: Αυτό είναι ένα, μια πρόταση βελτίωσης του συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Επομένως, τώρα ο έλεγχος εφόσον αυτό είναι....

Υπάλληλος 1: Δεν υπάρχει έλεγχος,

Συνεντεύκτρια: Δεν υπάρχει έλεγχος

Υπάλληλος 1: Τίποτα. Ούτε λάθος, δεν υπάρχει τίποτα. Είναι μια πρόταση για να βελτιωθεί.

Συνεντεύκτρια: Να βελτιωθεί επομένως. Είναι ένα μεγάλο πρόβλημα, διότι υπάρχουν επιπτώσεις σε εσάς, διότι ταλαιπωρείστε με όλο αυτό, έτσι δεν είναι;

Υπάλληλος 1: Ακριβώς

Συνεντεύκτρια: Άρα λοιπόν εσείς τι θα βάζατε, για να μην επεμβαίνω εγώ σε αυτό, ας πούμε, στην επίπτωση που έχει σε εσάς σαν υπηρεσία, δηλαδή η ταλαιπωρία.

Υπάλληλος 1: Η μόνη ταλαιπωρία είναι ότι έχω επαφή, δια ζώσης επαφή με τους φοιτητές.

Συνεντεύκτρια: Ωραία.

Υπάλληλος 1: Δηλαδή θα μπορούσε να γλιτώσει ανθρωποώρες

Συνεντεύκτρια: Αυτό, ανθρωποώρες.

Υπάλληλος 1: Τίποτε άλλο.

Συνεντεύκτρια: Ωραία. Λοιπόν, άλλο που θα προτείνατε στις υπηρεσίες που είπαμε.

Υπάλληλος 1: Δεν μπορώ να πω κάτι άλλο.

Συνεντεύκτρια: Κάτι άλλο ή στις δηλώσεις για παράδειγμα;

Υπάλληλος 1: Όχι, όχι, δεν υπάρχει κάτι.

Συνεντεύκτρια: Τον «Εύδοξο» ή και όχι μόνο μην το βλέπετε από την πλευρά των φοιτητών και από την πλευρά τη δική σας, από εσάς.

Υπάλληλος 1: Στο Εύδοξο θα μπορούσαμε για παράδειγμα να τροποποιήσουμε λίγο τα στοιχεία γιατί αν υπάρχει κάποιο λάθος εντοπίζεται κατά την περίοδο των δηλώσεων που το εντοπίζουν οι φοιτητές, δηλαδή αν δεν έχουν περάσει ένα βιβλίο ή αν έχουν περάσει ένα μάθημα αντί για το χειμερινό στο εαρινό εξάμηνο.

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 1: Λάθος εξάμηνο ή οτιδήποτε, δυστυχώς όταν ξεκινάει η δήλωση συγγραμμάτων δεν επιτρέπεται τροποποίηση στο κατάλογο των συγγραμμάτων, οπότε όταν εντοπίζεται το λάθος δεν μπορούμε να το διορθώσουμε.

Υπάλληλος 1: Σε αυτό, είναι λόγος, του ότι είναι διαχειριστής το Εύδοξο και όχι η Γραμματεία.

Συνεντεύκτρια: Ναι.

Υπάλληλος 1: Σε σχέση με τις δηλώσεις μαθημάτων που όταν εντοπιστεί το λάθος μπορούμε να το διορθώσουμε διότι διαχειριστής είναι η Γραμματεία και όχι ο «Εύδοξος»

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα άρα λοιπόν εδώ πέρα είπατε ότι δεν επιτρέπεται η τροποποίηση

Υπάλληλος 1: Για παράδειγμα ένα βιβλίο το οποίο θέλαμε να το βάλουμε, δεν το βάλαμε γιατί

Συνεντεύκτρια: Δεν σας άφησε

Υπάλληλος 1: Δε μας άφησε το σύστημα γιατί ξεκίνησε

Συνεντεύκτρια: Άρα στην ουσία δεν έχετε κάποια

Υπάλληλος: Επέμβαση δεν έχουμε

Συνεντεύκτρια: Άρα λοιπόν, άρα υπάρχει απίθανος εντοπισμός επομένως, εφόσον δεν μπορείτε να...

Υπάλληλος 1: Υπάρχει ο εντοπισμός από τους φοιτητές κυρίως κατά τη δήλωση συγγραμμάτων

Συνεντεύκτρια: Από σας,

Υπάλληλος 1: Αλλά δεν υπάρχει η δυνατότητα διόρθωσης, από μένα όχι.

Συνεντεύκτρια: Από σας, μάλιστα, ε, άρα η μέθοδος ελέγχου της λειτουργίας υπηρεσίας είναι μη διαθέσιμος

Υπάλληλος: Είναι μη διαθέσιμος.

Είναι μη διαθέσιμη για εσάς. Ωραία κατά πόσο συχνά εμφανίζεται αυτό το οποίο εσείς δεν μπορείτε να επέμβετε;

Υπάλληλος 1: Ελάχιστη η πιθανότητα είναι, ελάχιστη, δεν υπάρχει πολύ μεγάλη πιθανότητα, δηλαδή στο σύνολο των βιβλίων ένα, δύο

Συνεντεύκτρια: Και αυτό τώρα , όσον αφορά, ως επίπτωση που έχει...

Υπάλληλος 1: Έχει επίπτωση στο φοιτητή και μάλιστα σημαντική

Συνεντεύκτρια: Και σημαντική

Υπάλληλος 1: Διότι δεν παίρνει το σύγγραμμα το οποίο πρέπει να πάρει

Συνεντεύκτρια: Ωραία

Υπάλληλος 1: Και στον εκπαι...και στο διδάσκοντα, διότι πρέπει να προσαρμόσει τις εξετάσεις με βάση το σύγγραμμα το οποίο παρέχεται

Συνεντεύκτρια: Παρέχεται, μάλιστα

Υπάλληλος 1: Αλλά είναι πολύ μηδαμινή

Συνεντεύκτρια: Ωραία κάτι άλλο;

Υπάλληλος 1: Τίποτε απολύτως

Συνεντεύκτρια: Σε σας, κάτι που θα σας διευκόλυνε την;

Υπάλληλος 1: Δεν μου έρχεται κάτι, σίγουρα θα υπάρχει

Συνεντεύκτρια: Τη δουλειά σας, εσάς, ας πούμε γιατί άμα εσείς λειτουργείτε καλά και έξω θα...

Υπάλληλος 1: Όλα καλά είναι, ε το σύστημα δουλεύει καλά, το σύστημα δουλεύει καλά, ίσως μπορούμε και ακόμα παραπέρα να τα αυτοματοποιήσουμε αλλά αυτή τη στιγμή δε μου έρχεται κάτι.

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 1: Αυτή τη στιγμή

Υπάλληλος 1: Ήδη είναι όμως είναι σε πολύ μεγάλο βαθμό αυτοματοποιημένα και χρησιμοποιείται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Πάρα πολύ.

Συνεντεύκτρια: Ωραία, έχει αρκετά θετικά,

Υπάλληλος 1: Ναι ναι πάρα πολλά σε σχέση ειδικά με το παρελθόν που έχω γνωρίσει που ήταν σχεδόν όλα χειρόγραφα.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα.

Συνεντεύκτρια: Μια άλλη ερώτηση τελευταία. Θεωρείτε σημαντική την επιμόρφωσή σας σε θέματα της διοίκησης ολικής ποιότητας ώστε να μπορείτε να εφαρμόσετε τα πρότυπα, τις προσεγγίσεις και τα εργαλεία της διοίκησης ολικής ποιότητας για τη βελτίωση της εργασίας αυτής της ποιότητας και της αποτελεσματικότητάς της;

Υπάλληλος 1: Ήδη έχω εκπαιδευτεί μέσω του σεμιναρίου

Συνεντεύκτρια: Ωραία, άρα θεωρείτε

Υπάλληλος 1: Αν έχει βγει καινούργιο, αν επεκταθεί κάτι από αυτό το οποίο έχουμε βεβαίως

Συνεντεύκτρια: Θα το παρακολουθούσατε και θα το...;

Υπάλληλος 1: Θα το παρακολουθούσα, βεβαίως.

Συνεντεύκτρια: Άρα αναγνωρίζετε, ας πούμε τη σημαντικότητα

Υπάλληλος 1: Είναι πάρα πολύ σημαντική

Συνεντεύκτρια: Της ΔΟΠ, της ΔΟΠ. Ωραία,... εντάξει, νομίζω ότι με καλύψατε.

Τέλος 1^{ης} συνέντευξης

2^η Συνέντευξη

Συνεντεύκτρια: Λοιπόν, βασικά, να σου πω ότι ο σκοπός της συνέντευξης μας είναι να διερευνήσουμε τις αντιλήψεις που έχετε και το αν γνωρίζετε τη διοίκηση ολικής ποιότητας. Ε να δούμε τα δυνατά και αδύνατα σημεία του πληροφοριακού συστήματος, ε, τον τρόπο που οι φοιτητές επιλέγουν να εξυπηρετούνται, το κατά πόσον είναι ενημερωμένοι, το πόσο σημαντικές είναι οι υπηρεσίες αυτές

Υπάλληλος 2: Άρα απλά φοιτητολόγιο λίγο πολύ, ε;

Συνεντεύκτρια: Ναι, έτσι και γενικά οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες

Υπάλληλος 2: Αυτό εντάξει, ναι

Συνεντεύκτρια: Να δούμε τα αίτια αυτών των προβλημάτων που ενδεχομένως να υπάρχουν, κατά πόσο συχνά εμφανίζονται, πώς μπορούμε, τι τρόποι ελέγχου υπάρχουνε για να τα εντοπίσουν πριν φτάσουν στο φοιτητή και τις δικές σας προτάσεις για τη βελτίωση της εργασίας της δικής σας, έτσι, μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τι μπορεί να γίνει για καλύτερη διεκπεραίωση των εργασιών. Λοιπόν, ε, ξεκινάω με τις ερωτήσεις;

Υπάλληλος 2: Ωραία. Ξεκινάμε.

Συνεντεύκτρια: Γνωρίζετε την προσέγγιση της διοίκησης ολικής ποιότητας ως σύγχρονη προσέγγιση διοίκησης;

Υπάλληλος 2: Ε, τη γνωρίζω, άλλα όχι βέβαια τόσο σε μεγάλο βαθμό αλλά τη γνωρίζω, ναι σε μεγάλο βάθος να πω.

Συνεντεύκτρια: Ναι, ας πούμε, τη γνωρίζετε, δηλαδή την έχετε ακούσει;

Υπάλληλος 2: Την έχω ακούσει, ναι, ναι, σαν έννοια, σαν ορισμό

Συνεντεύκτρια: Η ΔΟΠ προτείνει την εφαρμογή συγκεκριμένων εργαλείων ποιότητας

Υπάλληλος 2: Η ΔΟΠ;

Συνεντεύκτρια: Η ΔΟΠ, ναι, συγνώμη, η διοίκηση ολικής ποιότητας

Υπάλληλος 2: Ωραία, ναι, ναι

Συνεντεύκτρια: Ε, παράλειψή μου,

Υπάλληλος 2: Ναι, ναι

Συνεντεύκτρια: Επειδή το είδα έτσι γραμμένο, δηλαδή, ας πούμε, το διάγραμμα αιτίας-αποτελέσματος, η μελέτη αστοχίας, η ανάλυση παρέτο είναι κάποια από τα εργαλεία. Προτείνονται λοιπόν αυτά τα εργαλεία για τη λειτουργία της Γραμματείας ενός ιδρύματος ώστε να εντοπιστούν τα λάθη και να προταθούν λύσεις και τα λοιπά. Γνωρίζετε εσείς κάτι σχετικά με όλα αυτά;

Υπάλληλος 2: Όχι, όχι.

Συνεντεύκτρια: Η ΔΟΠ θεωρεί ότι οι υπηρεσίες πρέπει να εστιάζονται στην καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του φοιτητή. Η ΔΟΠ, η διοίκηση ολικής ποιότητας... Συμμερίζεστε εσείς αυτή την άποψη;

Υπάλληλος 2: Τη συμμερίζομαι, βέβαια, ναι, ναι. Έτσι και αλλιώς οι γραμματείες δουλεύουνε για τους φοιτητές τους και για τους φοιτητές τους, κυρίως.

Συνεντεύκτρια: Ωραία. Πώς καταλαβαίνετε την έννοια, δήλωση οράματος της υπηρεσίας στην οποία εργάζεστε;

Υπάλληλος 2: Δήλωση οράματος δηλαδή να βάλουμε κάποιους στόχους και να μπορέσουμε να τους επιτεύξουμε; Σαν όραμα;

Συνεντεύκτρια: Ωραία

Υπάλληλος 2: Το όραμά μας είναι να δουλέψουμε, η δουλειά μας να υπάρχει μια ανταπόκριση στους κόπους μας, δηλαδή βάζουμε κάποιους στόχους, προσπαθούμε και τελικά το αποτέλεσμα είναι θετικό. Κάπως έτσι.

Συνεντεύκτρια: Ωραία.

Υπάλληλος 2: Αυτό είναι ένα όραμα.

Συνεντεύκτρια: Ωραία, ωραία, ωραία. ε, υπάρχουν διάφοροι τρόποι που εξυπηρετούνται οι φοιτητές ή ηλεκτρονικά ή απευθείας στη Γραμματεία.

Υπάλληλος 2: Δια ζώσης, απευθείας στη Γραμματεία, ναι.

Συνεντεύκτρια: Ε, ποιόν επιλέγουν συνήθως;

Υπάλληλος 2: Επιλέγουν τον κλασσικό τρόπο επικοινωνίας, να έρθουν στη Γραμματεία ή να πάρουν τηλέφωνο.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα.

Υπάλληλος 2: Και λιγότερο να στείλουν μήνυμα και σχεδόν καθόλου να, να μάθουν τις πληροφορίες που χρειάζονται μέσα από την ιστοσελίδα του τμήματος για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Συνεντεύκτρια: Άρα λοιπόν καταφεύγουν σε σας

Υπάλληλος 2: Κατά κύριο λόγο έρχονται στη Γραμματεία να ή θα πάρουν τηλέφωνο

Συνεντεύκτρια: Ακόμα και για αιτήσεις ή οτιδήποτε θέλουνε;

Υπάλληλος 2: Ακόμα και για βεβαίωση φοίτησης θα έρθουν στη Γραμματεία ή θα πάρουν τηλέφωνο

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα

Υπάλληλος 2: Ε, προσπαθούν να μιλήσουν μαζί μας με λίγα λόγια.

Συνεντεύκτρια: Να έρθουν από εκεί, από κοντά. Ποιες είναι οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του students web και μέσω άλλων δομών;

Υπάλληλος 2: Αυτά εντάξει τώρα

Συνεντεύκτρια: Μου τα είπε και ο Δημήτρης

Υπάλληλος 2: Τα ξέρει περισσότερο ο Δημήτρης. Είναι δηλαδή αναλυτική βαθμολογία που μπορούν να δουν, η βαθμολογία τους, τα βιβλία, ε, μπορούν να στείλουν και αίτημα μέσω του, ε, αν χρειάζονται βεβαίωση φοίτησης μπορούν αίτηση το κάνουν και ηλεκτρονικά. Τώρα εντάξει κάποια άλλα...;

Συνεντεύκτρια: Το φοιτητικό επίδομα μου είπε. Να τα κάνω μια ανάγνωση εγώ;

Υπάλληλος 2: Το φοιτητικό επίδομα μπορούν να κάνουν μια αίτηση για φοιτητικό επίδομα οπότε θα γίνει αυτόματα σε εμάς ενημέρωση να βγάλουμε την αντίστοιχη βεβαίωση καλής επίδοσης

Συνεντεύκτρια: Έκδοση πάσο, δήλωση

Υπάλληλος 2: Έκδοση πάσο ηλεκτρονικά ναι

Συνεντεύκτρια: Πιστοποιητικά ναι

Υπάλληλος 2: Ναι, πιστοποιητικά, αναβολή στράτευσης, ε, ότι θέλει

Συνεντεύκτρια: Οτιδήποτε, οι δηλώσεις, οι αιτήσεις...

Υπάλληλος 2: Οι δηλώσεις μαθημάτων

Συνεντεύκτρια: Ναι και οι αιτήσεις εγγραφής έτσι αυτά;

Υπάλληλος 2: Οι αιτήσεις εγγραφής, πρώτη φορά για φέτος, πρώτη φορά φέτος, ναι.

Συνεντεύκτρια: Ωραία

Υπάλληλος: Ενώ παλιά ήταν ή να έρθει ο ίδιος στη Γραμματεία ή με εξουσιοδότηση.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα.

Υπάλληλος 2: Πρώτη φοράς φέτος έγιναν ηλεκτρονικά.

Συνεντεύκτρια: Ωραία. Γνωρίζετε αν οι φοιτητές είναι ενημερωμένοι σχετικά με το σύνολο των ηλεκτρονικών...;

Υπάλληλος 2: Όχι,

Συνεντεύκτρια: Φαίνονται ενημερωμένοι;

Υπάλληλος 2: Δεν είναι ούτε καν για τις ενημερώσεις γιατί πολλές φορές βγάζουμε ενημέρωση στη σελίδα του τμήματος και δεν μπαίνουν στο.. κάθε μέρα ή μέρα παρά μέρα για να διαβάσουν αυτές τις ενημερώσεις. Αν δηλαδή προσπαθούσαν να συμβουλευτούν την ιστοσελίδα θα μας έπαιρναν οι μισοί τουλάχιστον τηλέφωνο.

Συνεντεύκτρια Άρα λοιπόν λέτε ότι και γενικά με το χειρισμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών φαίνεται, φαίνονται ότι είναι ενημερωμένοι;

Υπάλληλος 2: Όχι. Ή. Δεν είναι, δεν είναι ενημερωμένοι.

Υπάλληλος 2: Τους αρέσει ο κλασικός τρόπος συνεργασίας και επαφής για να μάθουν αυτό που θέλουν. Η γνώμη μου.

Συνεντεύκτρια: Σε αυτό φταίει μήπως δεν υπάρχει κάποια ενημέρωση για τους φοιτητές , δηλαδή έχουμε αυτή την υπηρεσία, δουλεύει έτσι, έχουμε αυτό, δουλεύει...

Υπάλληλος 2: Πιστεύω ναι, φταίει ίσως είναι μαθημένοι να λειτουργούν έτσι , δηλαδή όχι μόνο οι φοιτητές, ακόμα και οι υπάλληλοι είμαστε μαθημένοι να

λειτουργούμε με τον κλασικό τρόπο για να είμαστε πιο ασφαλείς στην πληροφορία που παίρνουμε.

Συνεντεύκτρια: Ναι. Κατάλαβα, ωραία.

Υπάλληλος 2: Ίσως στην Ελλάδα γενικά δεν υπάρχει αυτό, το να, η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση.

Συνεντεύκτρια: Άρα, πιστεύεις δηλαδή ότι....

Υπάλληλος 2: Ακόμα και για τις τραπεζικές συναλλαγές και τις διοικητικές συναλλαγές ίσως ακόμα δεν είμαστε τόσο εξοικειωμένοι με τα ηλεκτρονικά συστήματα.

Συνεντεύκτρια: Ακόμα δηλαδή και αν υπάρχει ενημέρωση και αν ξέρουμε να το χειριζόμαστε πάντα

Υπάλληλος 2: Δεν υπάρχει εμπιστοσύνη πιστεύω στο, στην ανθρώπινη επαφή

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα

Υπάλληλος 2: Στην απόκτηση της πληροφορίας

Συνεντεύκτρια: Από το σύνολο των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών για τους φοιτητές ποιες θεωρείτε ότι είναι πιο σημαντικές για αυτούς;

Υπάλληλος 2: Όλες

Συνεντεύκτρια: Όλες

Υπάλληλος 2: Και η αίτηση για το πάσο είναι χρήσιμη και για τη δήλωση μαθημάτων είναι υποχρεωμένοι να την κάνουν και για να πάρουνε βιβλία πρέπει ηλεκτρονικά να το κάνουν, όλα έχουν μια αλυσίδα, είναι

Συνεντεύκτρια: Εκείνοι, δηλαδή θέλω να πω, ποιο πολύ για ποια θέματα ενοχλούνε, έρχονται και ρωτάνε;

Υπάλληλος 2: Για το μάθημα θα γίνει σήμερα, αν υπάρχει αναβολή μαθήματος ενώ έχουμε βγάλει ήδη την ενημέρωση, για βεβαίωση φοίτησης, για αναλυτική βαθμολογία ενώ μπορούν να δουν την αναλυτική βαθμολογία τους από το σύστημα, δεν πηγαίνουν, έρχονται στη Γραμματεία και ρωτάνε πόσες μονάδες έχουν ακόμα για απόκτηση πτυχίου και όλα αυτά.

Υπάλληλος 2: Ε., ακόμα και για τη δήλωση μαθημάτων κάποιοι δε διαβάζουν τις ημερομηνίες και ξεχνάνε να δηλώσουν και έρχονται στη Γραμματεία εκ των υστέρων για να τους εξυπηρετήσουμε.

Συνεντεύκτρια: Θα το δούμε αυτό, τα προβλήματα που...

Υπάλληλος 2: Ναι

Συνεντεύκτρια: Ωραία. Ε, τώρα θέλω να μου πεις, τώρα βέβαια ξέρω εγώ, εσύ δεν ασχολείσαι καθόλου με το students web, ας πούμε;

Υπάλληλος 2: Όχι, δεν ασχολούμαι καθόλου

Συνεντεύκτρια: Για να μου έλεγες ας πούμε, ποια είναι τα καλά του και ποια είναι ας πούμε οι αδυναμίες αυτού του συστήματος.

Υπάλληλος 2: Επειδή εγώ δεν ασχολούμαι καθόλου με το φοιτητολόγιο δεν έχω τόσο πολύ εικόνα

Συνεντεύκτρια: Άρα ας πούμε δεν μπορείς να μου εκφράσεις

Υπάλληλος 2: Ναι την εικόνα του συστήματος, ναι. Θα μπορούσαμε να βάλουμε περισσότερα πεδία ή οτιδήποτε άλλο για να γίνει πιο ευέλικτο

Συνεντεύκτρια: Ή σε σένα στη δουλειά σου τι σε δυσκολεύει εκεί ή κάτι που θα ήθελες επιπλέον να

Υπάλληλος 2: Δεν ασχολούμαι με το φοιτητολόγιο, όχι.

Συνεντεύκτρια: Ωραία, λοιπόν, τώρα

Υπάλληλος 2: Εγώ ασχολούμαι τώρα ο Δημήτρης αν λείπει κάτι, για να μπορέσω να εξυπηρετήσω το φοιτητή για κάτι έκτακτο, οτιδήποτε αλλά μέχρι εκεί

Συνεντεύκτρια: Ε., θέλω να μου πεις τώρα, άρα θα αποφύγουμε κάποιες ερωτήσεις που έχουν να κάνουν με το students web

Υπάλληλος 2: Με το...Ναι

Συνεντεύκτρια: Ωραία, όσον αφορά τώρα τις υπηρεσίες, έτσι, τις υπηρεσίες της Γραμματείας που συνδέονται, που είναι ηλεκτρονικά σχεδόν για όλα αυτά τα , ποια προβλήματα εσύ εντοπίζεις εκεί ότι υπάρχουν;

Υπάλληλος 2: Σε ότι έχει να κάνει με το φοιτητολόγιο έτσι;

Συνεντεύκτρια: Όχι ,γενικά ας πούμε και στις ανακοινώσεις. Είναι μια εργασία που κάνετε εσείς, έτσι δεν είναι; Η ανακοίνωση που βγαίνει την οποία ας πούμε οι φοιτητές δε βλέπουν

Υπάλληλος 2: Βγάζουμε ανακοινώσεις Και αν βρουν στην ιστοσελίδα του τμήματος θα έχουν πλήρη ενημέρωση για το τι γίνεται , τι διδάσκει ο κάθε καθηγητής, αν βγάλει ύλη ή οτιδήποτε. Άρα δεν έχει κάποια αδυναμία τουλάχιστον στο θέμα της ενημέρωσης φτάνει να τους γίνει οικεία αυτή η διαδικασία ότι πρέπει ηλεκτρονικά να ενημερωθούν και να μην ενοχλήσουν τη Γραμματεία, δεν τους είναι τόσο οικεία

Συνεντεύκτρια: Δεν είναι λοιπόν οικεία, στην ιστοσελίδα δηλαδή δεν ανατρέχουν συχνά

Υπάλληλος 2: Όχι, δεν ανατρέχουν, ναι, ναι

Συνεντεύκτρια: Αυτό δείχνει, δημιουργεί ας πούμε ένα πρόβλημα σε σας;

Υπάλληλος 2: Δημιουργεί πρόβλημα όχι, αλλά ξέρετε κάθε φορά έρχονται και ρωτάνε για κάποιο, το ίδιο θέμα το οποίο με μια απλή τέλος πάντων ενημέρωση από την ιστοσελίδα θα το είχαμε αποφύγει. Δηλαδή έρχονται και ψάχνουν τον καθηγητή ενώ έχει βγάλει ανακοίνωση ότι δε θα κάνει μάθημα, έρχονται στη Γραμματεία μια ομάδα φοιτητών και λένε που είναι ο καθηγητής ενώ έχουμε βγάλει ενημέρωση

Συνεντεύκτρια: Εδώ υπάρχει

Υπάλληλος 2: Και για εκείνους και για μας δηλαδή

Συνεντεύκτρια: Ναι, δηλαδή, ας πούμε, αυτό σαν πρόβλημα γιατί δημιουργεί και πρόβλημα σε εσάς με την έννοια ότι εσείς μπορεί εκείνη την ώρα να ασχολείστε με κάτι

Υπάλληλος 2: Ναι, να έρθει ο ένας, να έρθει ο άλλος, μπορεί να έρθουν δέκα άτομα μέσα σε μια δέκα λεπτά και να ρωτάνε το ίδιο πράγμα

Συνεντεύκτρια: Βέβαια αυτό δεν είναι ευθύνη της Γραμματείας, είναι όσον αφορά του φοιτητή

Υπάλληλος 2: Του φοιτητή, να εξοικειωθεί με αυτό το σύστημα τέλος πάντων, κάποιοι το κάνουν, δεν είναι απόλυτο

Συνεντεύκτρια: Ναι, ναι, εσείς ας πούμε σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι οι φοιτητές είναι συνεπείς με τις υποχρεώσεις τους, στην ενημέρωσή τους

Υπάλληλος 2: Έχει, μια ομάδα φοιτητών δε μας ενοχλούν σχεδόν καθόλου, δηλαδή είναι συνεπείς αλλά υπάρχουν και κάποιοι άλλοι που...υπάρχουν και η μερίδα πάντα των φοιτητών που δεν είναι συνεπείς.

Συνεντεύκτρια: Τι, ας πούμε;

Υπάλληλος 2: Ας πούμε, στη δήλωση μαθημάτων, ενώ ξέρουν ότι κάθε αρχές εξαμήνου πρέπει να κάνουν δήλωση μαθημάτων, ακόμα και για αυτό δεν ασχολούνται.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα, άρα λοιπόν, ε..

Υπάλληλος 2: Και λήγει η προθεσμία, κλείνει το σύστημα και τελικά δεν έχουν κάνει δήλωση μαθημάτων και ουσιαστικά χάνουν το εξάμηνο αν χάσουν τη δήλωση μαθημάτων.

Συνεντεύκτρια: Άρα λοιπόν, ωραία, άρα, θα μείνω λίγο στις δηλώσεις μαθημάτων. Ε, ένα, μια επίπτωση που μπορεί να έχει σε αυτούς είναι ότι θα χάσουν, χάνουν το εξάμηνο

Υπάλληλος 2: Δε θα μπορέσουν να δώσουν μάθημα, ναι

Συνεντεύκτρια: Λοιπόν, αυτό λοιπόν οφείλεται στο ότι εκείνοι δεν κάνουν σωστά τη δήλωση

Υπάλληλος 2: Δεν ενημερώνονται σωστά όπως πρέπει ή τουλάχιστον δεν έχουν στο μυαλό τους τις

Συνεντεύκτρια: Τις προθεσμίες;

Υπάλληλος 2: Ακόμα και τις υποχρεώσεις τους οι φοιτητές ξέρουν ότι στις αρχές του εξαμήνου θα πρέπει να κάνουν τη δήλωση μαθημάτων, θα μπορούσαν να, να μπουν στην ιστοσελίδα να ενημερωθούν ακόμα και αν δε δουν την ανακοίνωση να κάνουν ένα τηλέφωνο στη Γραμματεία ακόμα στις υποχρεώσεις τους δεν είναι συνεπείς,

Συνεντεύκτρια: Τι πρέπει να κάνουν

Υπάλληλος 2: Τι να κάνουν σα φοιτητές.

Συνεντεύκτρια: Μένω στις δηλώσεις γιατί είναι μια ηλεκτρονική υπηρεσία,

Υπάλληλος 2: Ναι, μόνο ηλεκτρονικά γίνονται

Συνεντεύκτρια: Που εμπλέκονται.. είπατε τώρα για ένα πρόβλημα, έτσι; Κατά πόσον εσείς θα δίνετε μια πιθανότητα, ας πούμε, από το ένα μέχρι το δέκα, έτσι, εμφάνισης αυτού του, της αιτίας δηλαδή, το ότι οι φοιτητές δεν ενημερώνονται;

Υπάλληλος 2: Ένα είκοσι τις εκατό

Συνεντεύκτρια: Ένα είκοσι τις εκατό δηλαδή βέβαιη ή αρκετή πιθανότητα. Εδώ είναι με ποσοστά και τα έβαλα έτσι στο περίπου

Υπάλληλος 2: Πάμε ανάποδα έτσι;

Συνεντεύκτρια: Ναι, πάμε ανάποδα.

Υπάλληλος 2: Όχι βέβαιη, αρκετή πιθανότητα.

Συνεντεύκτρια: Αρκετή, ας πούμε ότι αυτό έτσι; Μένω στη δήλωση γιατί και με τον κύριο Κολοκυθά ας πούμε, είχαμε μιλήσει για τις δηλώσεις. Ωραία, αυτό λοιπόν, ε , έχει ένα πρόβλημα σημαντικό έτσι,

Υπάλληλος 2: Για τους ίδιους και για τη Γραμματεία.

Συνεντεύκτρια: Για τους ίδιους τους φοιτητές. Ωραία και για τη Γραμματεία φυσικά, ωραία.

Υπάλληλος 2: Γιατί δημιουργεί πρόβλημα στη Γραμματεία και για αυτούς που είναι συνεπείς μετά, γιατί αν κάποιος είναι συνεπής και κάποιος ασυνεπής και τους εξυπηρετούμε κάπου φαίνεται η διαφορά αντιμετώπισης μεταξύ φοιτητών.

Συνεντεύκτρια: Και τώρα εφόσον αυτό, γίνει κάποιο λάθος ή δε γίνει κάτι ...οι δηλώσεις, έτσι; Πώς μπορείτε εσείς να το εντοπίσετε αυτό;

Υπάλληλος 2: Δε μπορούμε, μπορούμε να το εντοπίσουμε μόνο αν δει, αν κάνουμε κάποιο έλεγχο στις δηλώσεις μαθημάτων, δηλαδή πρέπει να χάσιμο χρόνο να ελέγξουμε ποιος δε δήλωσε ή να έρθει ο ίδιος ο φοιτητής και να μας πει, ξέχασα, δεν έχω δηλώσει όταν τελικά το θυμηθεί.

Συνεντεύκτρια: Όταν δηλαδή πλέον είναι αργά;

Υπάλληλος 2: Όταν έχει λήξει η προθεσμία δήλωσης μαθημάτων, και

Συνεντεύκτρια: Άρα ας πούμε ότι είναι απίθανος ο εντοπισμός με την έννοια ότι

Υπάλληλος 2: Απίθανος δεν είναι, μπορούμε να το κάνουμε αλλά θέλει, πρέπει να φας εργατοώρες να ασχοληθεί κάποιο με το φοιτητολόγιο για να μπορέσει να το εντοπίσει ή να δηλώσει έστω και κάποια μαθήματα για να μπορέσει να προχωρήσει, γιατί η δήλωση μαθημάτων θεωρείτε εγγραφή για εμάς

Συνεντεύκτρια: Ναι, ναι, ναι, απλά για το φοιτητή, πριν φτάσει στο φοιτητή, πριν ο φοιτητής καταλάβει ότι έχει γίνει λάθος στη δήλωση ή πριν εσείς καταλάβετε, δεν ξέρω, μπορείτε να ελέγχετε;

Υπάλληλος 2: Μπορούμε να ελέγξουμε αλλά πρέπει να ασχοληθούμε με το θέμα, πρέπει δηλαδή να αφήσουμε κάποια δουλειά για να ασχοληθούμε με κάτι που είναι υποχρεωμένος να το κάνει ο φοιτητής και όχι εμείς

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 2: Αυτό

Συνεντεύκτρια: Επομένως, δηλαδή ο φοιτητής το καταλαβαίνει πια όταν είναι, όταν έχουν λήξει οι

Υπάλληλος 2: Όταν έχουν λήξει οι δηλώσεις μαθημάτων, αν έχει κάνει λάθος ή αν δεν έχει κάνει καθόλου δήλωση.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Πριν είναι αργά; Δηλαδή δεν μπορεί να

Υπάλληλος 2: Όσο είναι ανοιχτό το σύστημα δεν μπορούμε να ασχοληθούμε γιατί ο φοιτητής μπορεί να κάνει ότι επέμβαση θέλει στη δήλωση.

Ναι, κατάλαβα. Ναι, αυτό εδώ πέρα έχει να κάνει, για να σας εξηγήσω ο τρόπος, αν είναι βέβαιος ή βέβαιος, συγγνώμη αβέβαιος ή παρουσιάζει προβλήματα, είναι στο πριν φτάσει στο φοιτητή αυτό το πρόβλημα, δηλαδή, α έχασα ας πούμε τη δήλωση.

Υπάλληλος 2: Μπορούμε να το ελέγξουμε φτάνει όμως να ασχοληθούμε

Συνεντεύκτρια: Ναι.

Υπάλληλος 2: Αλλά αυτό για μας είναι χάσιμο χρόνου γιατί δεν είναι δουλειά της Γραμματείας να ελέγξει αν κάποιος φοιτητής δεν έκανε τη δήλωση, είναι δική του υποχρέωση.

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 2: Έτσι δεν είναι;

Συνεντεύκτρια. Ναι

Υπάλληλος 2: Δεν είναι δουλειά της Γραμματείας να τον πάρει τηλέφωνο, κάνε δήλωση γιατί ακόμα δεν έκανες.

Συνεντεύκτρια: Για το κάθε ένα

Υπάλληλος 2: Μπορούμε να το ελέγξουμε, υπάρχουν τρόποι να δούμε τι έχει δηλώσει, αλλά δεν είναι δουλειά της Γραμματείας, δεν είναι υποχρέωσή της

Συνεντεύκτρια: Αυτό, ας πούμε, πώς θα μπορούσε να αντιμετωπιστεί;

Υπάλληλος 2: Να αντιμετωπιστεί σε...γνωρίζοντας τις υποχρεώσεις, με το που έρχεται ο φοιτητής πρέπει να γνωρίζει τις υποχρεώσεις του, ποιες είναι, δεν έχει μόνο απαιτήσεις, έχει και υποχρεώσεις. Γνωρίζοντας λοιπόν τις υποχρεώσεις του, μπορεί να ξέρει ότι τέσσερα χρόνια, δύο φορές το χρόνο πρέπει να κάνει δήλωση μαθημάτων.

Συνεντεύκτρια: Στην αρχή ας πούμε που γίνεται το καλωσόρισμα των φοιτητών

Υπάλληλος 2: Ναι υπάρχει ενημέρωση, υπάρχει

Συνεντεύκτρια: Αλλά και πάλι

Υπάλληλος 2: Αλλά και πάλι δεν

Συνεντεύκτρια: Πιστεύετε ότι δεν...; Πάνε εκεί, πάνε φοιτητές; Η ενημέρωση γίνεται σε κάποιο χώρο, πώς γίνεται η ενημέρωση;

Υπάλληλος 2: Η ενημέρωση γίνεται. Γίνεται, έχουν υποδοχή πρωτοετών, κάθε φορά ορίζουμε μια συγκεκριμένη ημερομηνία που καλούμε όλους τους πρωτοετείς για να τους ενημερώσουμε σχετικά με το τμήμα

Συνεντεύκτρια: Και γίνεται παρουσίαση των υπηρεσιών

Υπάλληλος 2: Ναι παρουσιάζουμε το τμήμα και ναι και ποιες είναι οι υποχρεώσεις τους, ποια τα δικαιώματά τους, τα πάντα, ναι

Συνεντεύκτρια: Αλλά από ότι βλέπουμε δεν έχει κάποιο..

Υπάλληλος 2: Δεν έχει και καλή συμμετοχή, δηλαδή αν κάθε φορά παίρνουμε διακόσια άτομα μπορεί να έρθουν πενήντα οπότε οι υπόλοιποι εκατόν πενήντα δεν ενημερώνονται επίσημα, ενημερώνονται μόνο αν έρθουν από τη Γραμματεία να μας πουν, γειά σας, οπότε ο Δημήτρης λίγο πολύ τους ενημερώνει.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα

Υπάλληλος 2: Όσοι έρχονται βέβαια και πάλι όσοι έρθουν

Συνεντεύκτρια: Αλλά ας πούμε τι άλλο θα μπορούσε....

Υπάλληλος 2: Αλλά υπάρχει και ανακοίνωση επίσημη κάθε φορά στην ιστοσελίδα που τους λέμε ότι οι δηλώσεις μαθημάτων και ξεκινάνε από, έως...υπάρχει και αυτό.

Συνεντεύκτρια: Και αυτό.

Υπάλληλος 2: Οπότε αν διαβάσει κάποιος και δεν ξέρει τι είναι μπορεί να μας ρωτήσει έστω την πρώτη φορά

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 2: Στο πρώτο εξάμηνο, το πρώτο έτος

Συνεντεύκτρια: Ναι, άρα, μάλλον προφανώς ας πούμε, από ότι καταλαβαίνουμε ίσως και να μην βλέπουν τις ανακοινώσεις

Υπάλληλος 2: Δε μιλάνε με τους συμφοιτητές τους, δε βλέπουν τις ανακοινώσεις, δεν έρχονται στις επίσημες υποδοχές του τμήματος, δεν έρχονται στη Γραμματεία έστω και μία φορά, άρα είναι δικό τους θέμα επικοινωνίας.

Συνεντεύκτρια: Είναι θέμα.. Το θέμα τώρα των ανακοινώσεων, επομένως μπορεί να μην ενημερώνονται ούτε για το πρόγραμμα ας πούμε των εξετάσεων, ούτε για το

Υπάλληλος 2: Και πολλές φορές για τις δηλώσεις μαθημάτων, τα στέλνουμε και στα email τους την ανακοίνωση.

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 2: Γίνεται και αυτή η ενημέρωση. Εντάξει το πρόγραμμα των εξετάσεων και το ωρολόγιο πρόγραμμα δεν το στέλνουμε στα email, δεν...

Συνεντεύκτρια: Αλλά και πάλι ας πούμε σας ενοχλούν για αυτά τα θέματα;

Υπάλληλος 2: Πότε έχει μάθημα η κ. Δάρρα; Σε ποια αίθουσα έχει μάθημα σήμερα η κ. Δάρρα;

Συνεντεύκτρια: Τις ανακοινώσεις για τα μαθήματα τις βάζετε εσείς; Άρα είναι ευθύνη της Γραμματείας;

Υπάλληλος 2: Μπορεί να τις βάλει και ο ίδιος καθηγητής και εμείς

Συνεντεύκτρια: Και ο ίδιος καθηγητής και εσείς

Υπάλληλος 2: Ναι και εμείς

Συνεντεύκτρια: Εκεί ας πούμε, πόσο συχνά εμφανίζεται, πόση πιθανότητα δίνετε στο να εμ, ο φοιτητής να μην ας πούμε βλέπει τις ανακοινώσεις, να έρχεται σε σας; Πόσο συχνά το παρατηρείτε αυτό το φαινόμενο;

Υπάλληλος 2: Σχεδόν καθημερινά θα μας έρθουν, θα μας ενοχλήσουν δυο , τρία άτομα.

Συνεντεύκτρια: Ναι.

Υπάλληλος 2: Π.χ. η κ. Δάρρα έχει μάθημα στο αμφιθέατρο, θα ρωτήσουν που έχει μάθημα. Δεν ξέρουν καν σε ποια αίθουσα έχει μάθημα.

Συνεντεύκτρια: Κατάλαβα

Υπάλληλος 2: Ενώ ξέρουν ότι έχει μάθημα δεν έχουν καν ανοίξει το ωρολόγιο πρόγραμμα, να δουν που είναι.

Συνεντεύκτρια: Ποια πιθανότητα δηλαδή επιλέγετε , να εμφανίζεται αυτό ας πούμε, τι θα δίνετε εδώ πέρα μια μέτρια ας πούμε;

Υπάλληλος 2: Ναι, μια μέτρια, μια μέτρια πιθανότητα.

Συνεντεύκτρια: Το πέντε ας πούμε ότι, όσον αφορά και τις ανακοινώσεις, έτσι, για να...

Υπάλληλος 2: Ανακοίνωση για αναπλήρωση που θα γίνει το μάθημα. Δεν έχουν καλή ενημέρωση, όχι. Ενώ υπάρχει ανακοίνωση.

Συνεντεύκτρια: Ναι, είναι από εκείνους τους ίδιους.

Υπάλληλος 2: Ναι, είναι δική τους υπαιτιότητα περισσότερο.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Απλά, αυτό είναι ένα πρόβλημα για σας γιατί σας απασχολεί από την εργασία σας ενδεχομένως εκείνη την ώρα

Υπάλληλος 2: Ναι ασχολούμαστε γιατί υπάρχουν κάποια πράγματα που θα μπορούσαμε να τα έχουμε αποφύγει γιατί έχει γίνει ήδη η ενέργεια από εμάς

Συνεντεύκτρια: Ναι

Υπάλληλος 2: Εντάξει, κάποιες φορές έχουν και δίκιο γιατί δε βγάζουμε ανακοίνωση, δε μας ενημερώνει ο διδάσκοντας και εκεί έχουν δίκιο γιατί ούτε και εμείς ξέρουμε. Οπότε τους λέμε, δεν έχουμε ενημέρωση δεν ξέρουμε αν θα γίνει το μάθημα.

Συνεντεύκτρια: Άρα μπορεί να οφείλεται και στη μη ενημέρωση

Υπάλληλος: Δική μας υπαιτιότητα, ναι

Συνεντεύκτρια: Και στη μη ενημέρωση από διδάσκοντα.

Υπάλληλος 2: Από διδάσκοντα περισσότερο ναι, γιατί εμείς, από τη Γραμματεία άμα μας ενημερώσουνε θα την κάνουμε την ενημέρωση.

Συνεντεύκτρια: Αυτή ας πούμε η μη ενημέρωση από διδάσκοντα, θα ήθελα να δώσουμε και εδώ κάποιο βαθμό πιθανότητας που συμβαίνει.

Υπάλληλος 2: Τώρα τελευταία, επειδή το έχουμε πολλές φορές συζητήσει και στις συνελεύσεις έχει μειωθεί αρκετά. Ούτε καν.

Συνεντεύκτρια: Άρα θα λέγαμε ελάχιστη πιθανότητα.

Υπάλληλος 2: Ελάχιστη πιθανότητα. Ενώ παλαιότερα ήταν πολύ μεγαλύτερη τώρα έχει μειωθεί αρκετά. Ενημερώνονται.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα, εμ, τώρα το να μην ανακοινωθεί ας πούμε, μάλλον να πάρουμε το τελευταίο, η μη ενημέρωση από το διδάσκοντα έτσι, έχει κάποια επίπτωση.

Υπάλληλος 2: Ναι μπορεί να έρθει ο φοιτητής και τελικά να φύγει γιατί δε γίνεται μάθημα.

Συνεντεύκτρια: Να μη γίνει το μάθημα, άρα θα δημιουργηθεί ας πούμε, να το πούμε μια δυσαρέσκεια;

Υπάλληλος 2: Όχι δυσαρέσκεια κάπου ναι.

Συνεντεύκτρια: Έχει μια επίπτωση ας πούμε στο φοιτητή, ελαφριά επίπτωση

Υπάλληλος 2: Μια ελαφριά δυσαρέσκεια ότι ενώ ήρθε να κάνει μάθημα, τελικά φεύγει χωρίς να..

Συνεντεύκτρια: Ωραία. ε.,, όσον αφορά. είπαμε για την.. ας δούμε αυτό. Το να ελεγχθεί τώρα ότι ο διδάσκοντας έχει αναβάλει το μάθημα του και εσείς δεν το ξέρετε.

Υπάλληλος 2: Θα τον καλέσουμε στο τηλέφωνο. Δίνουμε απάντηση αμέσως στο φοιτητή

Συνεντεύκτρια: Θα τον καλέσετε στο τηλέφωνο, άρα υπάρχει. Ωραία, ωραία.

Υπάλληλος: Αν θα γίνει ό ή όχι το μάθημα.

Συνεντεύκτρια: Άρα υπάρχει ένας βέβαιος εντοπισμός

Υπάλληλος 2: Αν θα γίνει για άλφα ή βήτα λόγο ή δε θα γίνει καθόλου.

Συνεντεύκτρια: Ωραία

Υπάλληλος 2: Θα υπάρξει επικοινωνία, δεν αφήνουμε το φοιτητή να φύγει χωρίς να ξέρει αν θα γίνει το μάθημα ή όχι. Οπότε και εκείνος θα ενημερώσει τους συμφοιτητές του.

Συνεντεύκτρια: Ωραία.

Μάλιστα, Ε, τώρα κάποιο άλλο πρόβλημα που μπορεί, εσείς θέλετε να μου πείτε που αντιμετωπίζετε στη Γραμματεία ή οι φοιτητές ας πούμε ή σας δημιουργούν οι φοιτητές κάποιο πρόβλημα με τη λειτουργία μιας υπηρεσίας όπως ας πούμε τώρα με τις ανακοινώσεις ας πούμε που..

Υπάλληλος 2: Ε μόνο αυτό, λίγο η ελλιπής ενημέρωση, σε κάποια θέματα που αφορούν τις δηλώσεις, που αφορούν πότε είναι οι ημερομηνίες, πότε είναι

Συνεντεύκτρια: Για τον «Εύδοξο»

Υπάλληλος 2: Ναι, είναι χίλιες δυο ανακοινώσεις που αφορούν τους φοιτητές, που δεν που λίγο πολύ δεν ασχολούνται να ενημερωθούν έγκαιρα.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα, άρα και γενικά

Υπάλληλος 2: Διαδικασίες, μπορεί να βγάλουν ενημέρωση, ανακοίνωση και τους στέλνουμε και στα email τους πότε κατατίθενται οι πτυχιακές, κάποιιοι δεν το είδαν το αμέλησαν ή ήρθαν να πούμε, θέλω να κάνω αίτηση ενώ έχει λήξει η προθεσμία, δηλαδή έχει να κάνει λίγο πολύ με την ενημέρωση και καταληκτική ημερομηνία σε ότι τους αφορά από την αρχή μέχρι το τέλος δηλαδή ξεκινάμε με τις δηλώσεις, με τα βιβλία, μετά αν θα κάνουν πτυχιακή και τον κανονισμό της πτυχιακής που είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα δεν τον έχουν διαβάσει και λίγο πολύ χάνουν την...

Συνεντεύκτρια: Άρα δηλαδή με την σελίδα οι φοιτητές δεν έχουν έτσι πολύ καλή...

Υπάλληλος 2: Πολύ καλή σχέση, όχι

Συνεντεύκτρια: Πολύ καλή σχέση

Υπάλληλος 2: Να ψάξουν, ακόμα και τα τηλέφωνα, τους λέμε πολλές φορές στείλε email στον καθηγητή που δεν τον βρίσκεις, μα που θα το βρω, που θα το κάνω και πρέπει να τους εξηγήσουμε, μπες στην ιστοσελίδα, σε ποιο πεδίο

Συνεντεύκτρια: Στο τάδε πεδίο, και αυτά...

Υπάλληλος 2: Ναι

Συνεντεύκτρια: Άρα γενικά με τις ανακοινώσεις και όλα αυτά και με τις αιτήσεις τώρα για πτυχιακές είναι και αυτό...

Συνεντεύκτρια: Ότι αφορά το φοιτητή

Υπάλληλος 2: Όλες τις μορφές αιτήσεων, ότι τους αφορά.

Συνεντεύκτρια: Ναι, εκεί ας πούμε το πρόβλημα έχει να κάνει πάλι με την ενημέρωση φαντάζομαι που έχουνε που οι ίδιοι δηλαδή δεν ενημερώνονται και πόσο εδώ πέρα πάλι θα δίνουμε μια πιθανότητα, ε, ας πούμε;

Υπάλληλος 2: Ενημέρωσης ε ας πούμε κάτω από δέκα τις εκατό βέβαια, οπότε μέτρια πιθανότητα, ή πιθανή, για την ενημέρωση ναι.

Συνεντεύκτρια: Ναι, ναι. Που πάλι οφείλετε στους ίδιους, έτσι;

Υπάλληλος 2: Και γενικά δε ξέρω αν είναι τόσο ευέλικτη η ιστοσελίδα, δε μας έχει κάνει κανένας παράπονο αν είναι ευέλικτη ώστε να τη μπορέσουν να λειτουργήσουν την ιστοσελίδα, κανένας δε μας έκανε παράπονο αλλά λίγο πολύ το παρατήρησα και με τους απόφοιτους ήδη που ήθελαν να συμμετάσχουν στις κατακτήτριες εξετάσεις

που έψαχναν την ανακοίνωση πότε θα γίνου οι ημερομηνίες που δεν την έβρισκαν και αναγκαζόμουν να του λέω στο τηλέφωνο κάνε αυτές τις κινήσεις. Τι βλέπεις ;Α, τώρα την είδα, ευχαριστώ.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα.

Υπάλληλος 2: Δηλαδή, είναι πολύ ευέλικτη η ιστοσελίδα, δεν είναι δύσκολη δηλαδή κάποιος για να μπορέσει να βρει αυτό που θέλει

Συνεντεύκτρια: Αλλά

Υπάλληλος 2: Δεν είχαμε κανένα παράπονο ότι είναι δύσκολη πάντως, δεν είναι ευέλικτη.

Συνεντεύκτρια: Ναι, ούτως ή άλλως εμείς θα τους ρωτήσουμε να μας πούνε για την ιστοσελίδα έτσι ώστε να δούμε και αν

Υπάλληλος 2: Αν κατά πόσο ανατρέχουν στην ιστοσελίδα για να μάθουν αυτό που θέλουν πριν έρθουν στη Γραμματεία.

Συνεντεύκτρια: Ναι, ναι, ναι.

Υπάλληλος 2: Ή στο διδάσκοντα

Συνεντεύκτρια: Ωραία, ναι θα το σημειώσω αυτό

Υπάλληλος 2: Ναι, μας ενδιαφέρει και εμάς, δηλαδή τους είναι ευέλικτη, τους δυσκολεύει; Δεν τρέχουν για λόγους συνήθειας, τους αρέσει η δια ζώσης επικοινωνία, για ποιο λόγο;

Συνεντεύκτρια: Ναι.

Υπάλληλος 2: Πρέπει να αλλάξουμε κάτι εμείς;

Συνεντεύκτρια: Αυτό, ναι, ναι, αυτό ας πούμε. Άρα λοιπόν...

Υπάλληλος 2: Αλλά, αν δε μας ενημερώνουν και κάνουν παράπονα δε μπορούμε και εμείς να κάνουμε κάτι.

Συνεντεύκτρια: Αυτό ακριβώς αυτό τώρα προσπαθούμε και εμείς να δούμε, δηλαδή να εντοπίσουμε που υπάρχει το πρόβλημα,

Υπάλληλος 2: Που χωλαίνει, ναι

Συνεντεύκτρια: Μπορεί να είναι η ιστοσελίδα το πρόβλημα γιατί...

Υπάλληλος 2: Ναι, εννοείται, το είπα και μόνη μου, μπορεί να μην τους είναι εύχρηστη.

Συνεντεύκτρια: Μπράβο, ναι, ναι

Υπάλληλος 2: Αλλά δεν μας έχει πει κανένας τίποτα ώστε να μπορέσουμε να, γιατί έχουμε, άτομο που την έχει φτιάξει μπορούμε αμέσως επιτόπου να φτιάξουμε το

Συνεντεύκτρια: Πρόβλημα

Υπάλληλος 2: Το προβληματικό σημείο

Συνεντεύκτρια: Ε, τι άλλο ήθελα να ρωτήσω, όσον αφορά τώρα για τις αιτήσεις για πτυχιακές, αν δηλαδή γίνει κάτι, δεν έχει ενημερωθεί ο φοιτητής

Υπάλληλος 2: Δε μπορεί να κάνει πτυχιακή, χάνει τη χρονιά

Συνεντεύκτρια: Χάνει τη χρονιά άρα έχουμε σοβαρό πρόβλημα

Υπάλληλος 2: Πολύ σοβαρό πρόβλημα

Συνεντεύκτρια: Ωραία.

Υπάλληλος 2: Γιατί ας πούμε ο κανονισμός της πτυχιακής είναι μόνο ένα μήνα το χρόνο αν χάσει αυτό το μήνα τελείωσε, δε μπορεί να κάνει τίποτα η Γραμματεία να βοηθήσει γιατί αυτές οι αιτήσεις εγκρίνονται από τη συνέλευση οπότε έληξε το θέμα

Συνεντεύκτρια. Μάλιστα, έχει προθεσμία και τέλος.

Υπάλληλος: Και τέλος

Συνεντεύκτρια: Το να εντοπιστεί αυτό, δηλαδή το ότι οι φοιτητές...

Υπάλληλος 2: Δεν ξέρω ποιος θέλει να κάνει πτυχιακή

Συνεντεύκτρια: Αυτό... άρα δεν υπάρχει

Υπάλληλος 2: Μα δεν υπάρχει θέμα. Δεν εντοπίζεται με τίποτα. Δεν ξέρουμε την... αν θέλει ο φοιτητής να κάνει πτυχιακή που να το ξέρουμε.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα, μάλιστα

Υπάλληλος 2: Ενώ τη δήλωση μπορούμε να την εντοπίσουμε γιατί είναι υποχρεωμένοι να κάνουν όλοι δήλωση μαθημάτων στην αίτηση πτυχιακής δεν μπορούμε να κάνουμε τίποτα αν δεν το ξέρουμε .Δε μπορούμε να το ελέγξουμε. Και δεν μπορούμε να το διορθώσουμε.

Συνεντεύκτρια: Και να διορθωθεί, μάλιστα. Ε, ωραία, ε, κάτι άλλο, κάποιο άλλο πρόβλημα, ξέρω εγώ με τον «Εύδοξο», με τον...;

Υπάλληλος 2: Με τον «Εύδοξο», πρέπει να κάνουν τη δήλωση των βιβλίων. Ο «Εύδοξος» κλείνει από μόνος του το σύστημα οπότε δεν μπορεί να κάνει και πάλι η Γραμματεία τίποτα και εκεί υπάρχει πρόβλημα. Δεν μπορεί να το διορθώσει δηλαδή η Γραμματεία.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Άρα λοιπόν στον «Εύδοξο»..

Υπάλληλος 2: Υπάρχει η ημερομηνία πότε μπορεί να κάνουν δήλωση των βιβλίων τους και αν δε το κάνουν, χάνεται η προθεσμία γιατί το σύστημα δεν κλείνει από τη Γραμματεία.

Συνεντεύκτρια: Κλείνεται από τον «Εύδοξο»

Υπάλληλος 2: Από τον «Εύδοξο»

Συνεντεύκτρια: Ε, αυτό οφείλεται στο φοιτητή έτσι;

Υπάλληλος 2: Στο φοιτητή. Ο φοιτητής κάνει τη δήλωση του βιβλίου του.

Συνεντεύκτρια: Άρα η υπαιτιότητά του, είναι η υπαιτιότητα του φοιτητή.

Υπάλληλος 2: Γιατί εμείς περνάμε τα βιβλία με ημερομηνία με απόφαση της συνέλευσης οπότε είναι ενημερωμένος ο «Εύδοξος» με τα βιβλία έγκαιρα.

Συνεντεύκτρια: Ωραία. Ε, τι άλλο, μια στιγμή να κοιτάξω λίγο τα χαρτιά μου. Κάτι ήθελα. Πόσο συχνά συμβαίνει αυτό με τον «Εύδοξο»; Τι πιθανότητα θα δίναμε στο να εμφανίζονται αυτές..;

Υπάλληλος 2: Όλα αυτά που σας λέω είναι γύρω στο είκοσι με τριάντα τις εκατό, κάπου εκεί όλα αυτά δηλαδή λίγο πολύ οι φοιτητές οι ίδιοι μπορεί να μην κάνουν...να κάνουν τα ίδια λάθη.

Συνεντεύκτρια: Δηλαδή αρκετή πιθανότητα ας πούμε;

Υπάλληλος 2: Αρκετή πιθανότητα ναι

Συνεντεύκτρια: Να το βάλουμε εκεί, να το ορίσουμε εκεί πέρα. Ωραία. Σχετικά με τον «Εύδοξο», ε , είπαμε συγνώμη, ξέχασα, είπαμε γίνονται λάθη στις δηλώσεις

Υπάλληλος 2: Λάθη στις δηλώσεις, δηλώνουν άλλα βιβλία ή δε δηλώνουν βιβλία.

Συνεντεύκτρια: Ή ξεχνάνε να δηλώσουν βιβλία. Και στα δύο και στα λάθη και στο ότι ξεχνάνε δίνετε την ίδια πιθανότητα;

Υπάλληλος 2: Την ίδια, ναι, λίγο πολύ εκεί είναι όλα.

Συνεντεύκτρια: Αυτό έχει κάποια επίπτωση στον ίδιο.

Υπάλληλος 2: Δε θα πάρουν βιβλία.

Συνεντεύκτρια: Άρα υπάρχει σοβαρό πρόβλημα.

Υπάλληλος 2: Τα βιβλία υπάρχουν στη βιβλιοθήκη, μπορούν να τα δανειστούν αλλά μπορούν να τα δανειστούν για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα δεν μπορούν να τα έχουν για όλο το εξάμηνο.

Συνεντεύκτρια: Ναι. Ωραία, ωραία. Άρα. Εμ, άλλο. Για τις αιτήσεις ας πούμε εκεί παρατηρούμε κάποιο πρόβλημα στις αιτήσεις μετεγγραφής και εγγραφής;

Υπάλληλος 2: Όχι, όχι. Οι αιτήσεις μετεγγραφής έρχονται ηλεκτρονικά σε εμάς οπότε είναι θέμα της Γραμματείας να τις διεκπεραιώσει σωστά.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα.

Έτσι και αλλιώς δεν έχουμε πολλές αιτήσεις μετεγγραφής

Συνεντεύκτρια: Ωραία, ε λοιπόν.

Υπάλληλος 2: Οι αιτήσεις μετεγγραφής και διαγραφής γίνονται ηλεκτρονικά μέσω του υπουργείου παιδείας οπότε για την αίτηση μετεγγραφής την κάνει το υπουργείο παιδείας και εμάς μας έρχεται απλά η έγκριση που δουλεύουμε ηλεκτρονικά πια για να κάνουμε την αίτησή του, τα διαδικαστικά. Δεν κάνει ο φοιτητής κάτι σε εμάς. Δεν ασχολείται δηλαδή ο φοιτητής με εμάς, με τη Γραμματεία, είναι μέσω υπουργείου, τα πληροφοριακά συστήματα.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα.

Υπάλληλος 2: Ηλεκτρονικά για φέτος. Τα καινούργια συστήματα.

Συνεντεύκτρια: Ωραία. Ε, οπότε δε σας ενοχλούν δηλαδή φοιτητές.

Υπάλληλος 2: Όχι, όχι.

Συνεντεύκτρια: Λοιπόν για το students web δε θα...

Υπάλληλος 2: Δεν ξέρω πάρα πολλά πράγματα και μπορεί να μην τα πω και σωστά

Συνεντεύκτρια: Και θέλω τώρα, προς το τέλος πάμε πια, τι θα πρότεινες εσύ προκειμένου να βελτιωθούν οι υπηρεσίες

Υπάλληλος 2: Ίσως θα πρέπει να υπάρχει ένα κοινό φοιτη...κοινός τρόπος αντιμετώπισης των φοιτητών για όλο το πανεπιστήμιο Αιγαίου έστω ακόμα και για τη σελίδα αν υπάρχει πρόβλημα με κάποιες προδιαγραφές πώς θα πρέπει να φτιάχεται μια ιστοσελίδα να είναι κοινή για όλα τα τμήματα ώστε να

Συνεντεύκτρια: Να μπορεί...

Υπάλληλος 2: Να μπορεί να υπάρχει και κεντρικά, όχι δηλαδή το κάθε τμήμα να έχει το δικό του υπεύθυνο συντήρησης της ιστοσελίδας και βέβαια ας πούμε. Καταρχήν φέτος έγινε ηλεκτρονικά και πέρσι ηλεκτρονικά. Δεν έρχονται στη Γραμματεία να στείλουν, να γίνει κεντρικά κάπως έτσι να γίνει κεντρικά, πολλές ακόμα ενέργειες που αφορούν τους φοιτητές, να υπάρχει ένα κεντρικό σύστημα που να μπορεί ο φοιτητής να

Συνεντεύκτρια: Ένα ενιαίο δηλαδή σύστημα

Υπάλληλος 2: Ένα ενιαίο σύστημα ναι

Συνεντεύκτρια: Να μη μπαίνει π.χ. και στο students web και μετά να βγαίνει και να μπαίνει αλλού

Υπάλληλος 2: Ή να έχει το δικό του σύστημα, να υπάρχει ένα κοινό σύστημα και να ελέγχεται κεντρικά από τις υπηρεσίες πληροφορικής του Πανεπιστημίου, που χωλαίνει, να είναι υπεύθυνοι οι πληροφορικάριοι του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Να μην χρειάζεται να προσλάβω εγώ κάποιον πληροφορικάριο για την ιστοσελίδα

Συνεντεύκτρια: Γιατί το κάθε τμήμα έχει τη δική του δηλαδή ιστοσελίδα οπότε...

Υπάλληλος 2: Τη δική του ιστοσελίδα, ναι. Αλλά κάποια πράγματα εντάξει, γίνονται στο, το φοιτητολόγιο είναι ενιαίο, φοιτητολόγιο έχουμε εδώ και δύο χρόνια. Μέχρι και πριν δύο χρόνια, είχαμε το δικό μας.

Συνεντεύκτρια: Άρα, σας έκανε και εσάς καλύτερο στη δουλειά σας

Υπάλληλος 2: Ναι καλύτερο ας πούμε για τους διδάκτορες, έχουν ηλεκτρονική αίτηση να παραλαμβάνουν αιτήσεις για διδακτορική διατριβή, μεταδιδακτορική διατριβή κάποιες δεν έχουν. Άρα, αυτοί που έχουν ..το φτιάξαν με το δικό τους τρόπο, τα πεδία, όλα αυτά. Καλό είναι να υπάρχει ένα κεντρικό, να είναι όλα τα ίδια.

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα. Όσον αφορά τώρα για τις ανακοινώσεις που μου είπατε ότι υπάρχει πρόβλημα και αυτά, τι θα προτείνετε ας πούμε;

Υπάλληλος 2: Θα προτείνουμε να γίνει, να μας πουν οι φοιτητές αν όντως υπάρχει πρόβλημα ή όχι γιατί μεις τους ρωτάμε και κανένας δεν είπε μας ότι α δυσκολεύομαι να κάνω την αναζήτηση. Δεν έχουμε, δεν έχουμε κατατεθειμένα παράπονα ώστε να μπορέσουμε να τα αντιμετωπίσουμε.

Συνεντεύκτρια: Γενικά με την ιστοσελίδα. Εσείς τη βρίσκετε ότι είναι...

Υπάλληλος 2: Ότι είναι πολύ ευέλικτη. Παράπονα δεν έχουμε, οπότε δε μπορούμε να την αλλάξουμε αν δε ξέρουμε που χωλαίνει η ιστοσελίδα.

Συνεντεύκτρια: Ναι, ωραία.

Υπάλληλος 2: Θα προσπαθούμε μόνοι μας αν βρούμε κάτι να το βελτιώσουμε, από δική μας ας πούμε πρωτοβουλία, δεν είναι πρωτοβουλία από παρακίνηση των φοιτητών να το αλλάξουν.

Συνεντεύκτρια: Ναι, δεν μπορείτε κιόλας εσείς να επέμβετε φαντάζομαι στην ιστοσελίδα

Υπάλληλος 2: Πρέπει να ενημερώσουμε τον υπεύθυνο της ιστοσελίδας ότι ίσως, βγάλε αυτό, βάλε αυτή την ανακοίνωση, γράψ' το καλύτερα έτσι να είναι πιο...

Συνεντεύκτρια: Μάλιστα.

Υπάλληλος 2: Ναι, Υπάρχει συνεννόηση αλλά δεν είναι από παράπονο φοιτητή είναι μεταξύ μας συνεργασία.

Συνεντεύκτρια: Ναι.

Υπάλληλος 2: Ναι, από τη δική μας προσπάθεια, από το δικό μας μεράκι να είναι όσο πιο καλά γραμμένα

Συνεντεύκτρια: Ε, όσον αφορά κάποια άλλη υπηρεσία, ας πούμε τον «Εύδοξο» θα θέλατε κάτι να προτείνετε για καλύτερη...;

Υπάλληλος 2: Ίσως ο Εύδοξος αφορά πια...δεν είναι θέμα της Γραμματείας ή του Πανεπιστημίου, είναι κάτι, μια ξεχωριστή αρχή, ακολουθούμε κανόνες δηλαδή.

Συνεντεύκτρια: Όσον αφορά πάλι, θα επιμείνω λίγο στην ενημέρωση των φοιτητών, από τη στιγμή που βλέπουμε ότι οι φοιτητές δεν ενημερώνονται από την ιστοσελίδα

Υπάλληλος 2: Τους ενημερώνουμε εμείς, σας παρακαλούμε μπειτε στην ιστοσελίδα πρώτα δείτε το αν δεν το βρείτε , κάνουμε αυτή τη συζήτηση πάντα

Συνεντεύκτρια: Προκειμένου να αποφευχθεί αυτό, έχετε εσείς κάτι άλλο να προτείνετε;

Υπάλληλος 2: Εκτός της ενημέρωσης της ιστοσελίδας, τι άλλο θα μπορούσαμε να τους κάναμε, εκτός αν είναι κάτι που επείγει οπότε τους στέλνουμε στα email τους..

Συνεντεύκτρια: Κάτι...

Υπάλληλος 2: Κάτι που άμεσα πρέπει να ενημερωθούν, το κάνουμε και αυτό. Δεν μπορεί όμως να γίνεται για όλα.

Συνεντεύκτρια: Για όλα.

Υπάλληλος 2: Για όλες τις ανακοινώσεις. Δηλαδή αν κάποιος αναβάλει το μάθημά του δε μπορούμε να στέλνουμε σε όλα τα email ανακοίνωση.

Συνεντεύκτρια: Υπάρχει πίνακας εδώ, κάποιος ανακοινώσεων;

Υπάλληλος 2: Υπάρχει πίνακας ανακοινώσεων αλλά όχι δεν τον χρησιμοποιούμε, δεν μπορούμε να εκτυπώνουμε συνέχεια. Για αυτό υπάρχει και το ηλεκτρονικό. Δεν υπάρχει λόγος, για να αποφύγουμε αυτό.

Συνεντεύκτρια: Για να αποφύγετε αυτό...ναι.

Υπάλληλος 2: Να τυπώνουμε κάθε φορά σελίδες για μία ανακοίνωση

Συνεντεύκτρια: Ε, όσον αφορά ερωτήματα που μπορεί να έχουν για τον οδηγό σπουδών, όλα αυτά ενημερώνονται από, ηλεκτρονικά;

Υπάλληλος 2: Γιατί τους παραπέμπω στο Δημήτρη αλλά πάλι ρωτάνε δηλαδή θα έρθουν να πουν, σας παρακαλώ ενημερώστε με πόσες μονάδες χρωστάω σε αυτό το πεδίο, πόσες μονάδες χρωστάω γενικά για να πάρω πτυχίο, πόσες μονάδες μου υπολείπονται, όλα αυτά

Συνεντεύκτρια: Επειδή το συζητήσαμε αυτό που ο φοιτητής δε ξέρει πόσα μένουν...

Υπάλληλος 2: Έρχονται συχνά στη Γραμματεία και ρωτάνε πόσο υπόλοιπο έχουν για να πάρουν πτυχίο, ναι

Συνεντεύκτρια: Αυτό είναι όμως του συστήματος που δεν..

Υπάλληλος 2: Δεν το γνωρίζουν, ίσως δεν έχουν διαβάσει τον οδηγό σπουδών, πόσες μονάδες απαιτούνται για το πρώτο, για το δεύτερο. Πόσα είναι τα υποχρεωτικά μαθήματα, πόσες μονάδες παίρνουν τα υποχρεωτικά, τα επιλογής, όλα αυτά

Συνεντεύκτρια: Ωραία.

Υπάλληλος 2: Νομίζω πώς αν κάποιος διαβάσει τον οδηγό σπουδών έστω και στο τέλος, θα καταλάβει τις μονάδες που απαιτούνται

Συνεντεύκτρια: Είναι έντυπος ο οδηγός σπουδών;

Υπάλληλος 2: Υπάρχει ηλεκτρονικά, όχι, τα έντυπα πια τα έχουμε σταματήσει.

Συνεντεύκτρια: Ναι.

Υπάλληλος 2: Στην ηλεκτρονική υπάρχει και στα ελληνικά και στα αγγλικά

Συνεντεύκτρια: Ναι, μάλιστα.

Υπάλληλος 2: Και πολύ ενημερωμένος μάλιστα με ποιος καθηγητής διδάσκει το τάδε μάθημα και μπορεί να κάνει πάνω στον καθηγητή και να πάει κατευθείαν στην ιστοσελίδα του καθηγητή και τα βλέπουν το τηλέφωνο του καθηγητή όλα απευθείας τα email τα πάντα. Δηλαδή υπάρχει σύνδεση μεταξύ οδηγού σπουδών με ιστοσελίδα ας το πούμε.

Συνεντεύκτρια: Φαίνεται δηλαδή ότι ο φοιτητής ή ας πούμε μπορεί να βαριέται ή...

Υπάλληλος 2: Ή ότι βαριέται ή ότι δεν υπάρχει ενδιαφέρον ή έχει ένα συγκεκριμένο πρόβλημα και ρωτά μόνο για το συγκεκριμένο πρόβλημα, να πάρει παρακάτω όχι. Όταν αντιμετωπίσει το παρακάτω πρόβλημα ξανάρχεται.

Συνεντεύκτρια: Όταν αυτό...ναι.

Υπάλληλος 2: Τον ενδιαφέρει να λύσει άμεσα αυτό που τον απασχολεί, που έχει στο μυαλό του, στο κεφάλι του εκείνη τη στιγμή.

Συνεντεύκτρια: Ναι.

Υπάλληλος 2: Όχι να ενημερωθεί σε ανύποπτο χρόνο γενικά τι, πώς δουλεύει το τμήμα.

Συνεντεύκτρια: Ναι, κατάλαβα, κατάλαβα. Εντάξει, δεν ξέρω αν θέλετε κάτι άλλο να συμπληρώσετε πάνω σε αυτό.

Υπάλληλος: Όχι, τίποτε, όχι, απλά πάντως θα θέλαμε αν κάνατε ερωτήσεις στους φοιτητές. Το μεγαλύτερο ποσοστό σε κάτι συγκεκριμένο θα θέλαμε να το μάθουμε.

Συνεντεύκτρια: Αυτό ναι, ναι, μα εγώ όταν θα κάνω το ερωτηματολόγιο, όταν θα το φτιάξω θα περάσω να μου πείτε και ερωτήσεις δικές σας.

Υπάλληλος 2: Εντάξει, ναι, θα θέλαμε να, θα μας ενδιέφερε να μας πούνε για ποιο λόγο ε δεν ενημερώνονται τόσο συχνά , τόσο πυκνά από την ιστοσελίδα και περιμένουν να έρθουν στη Γραμματεία ή να πάρουν τηλέφωνο.

Συνεντεύκτρια: Ναι και κάτι τελευταίο και κλείνουμε. Αν θεωρείτε σημαντική, αν θεωρείται σημαντική κάποια επιμόρφωσή σας σε θέματα.....

Υπάλληλος 2: Βεβαίως

Συνεντεύκτρια: Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Υπάλληλος 2: Πάντα η επιμόρφωση είναι καλοδεχούμενη. Καλή επιτυχία, καλή συνέχεια

Συνεντεύκτρια: Ευχαριστώ, να είστε καλά, γειά σας.

Τέλος 2^{ης} συνέντευξης