

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων πληροφόρησης

Πτυχιακή Εργασία

**Έρευνα ικανοποίησης χρηστών του Τμήματος Αρχείου του
Συμβουλίου της Επικρατείας**


Ειρήνη Γιαννούτσου AM16019

Επιβλέπων καθηγητής: Αλέξανδρος Κουλούρης

Αθήνα, Ιούλιος 2022



Εισαγωγή

- Η παρούσα πτυχιακή εργασία ασχολείται με μία μελέτη περίπτωσης του Τμήματος Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας και διερευνά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών με τη βοήθεια ερωτηματολογίου
- 

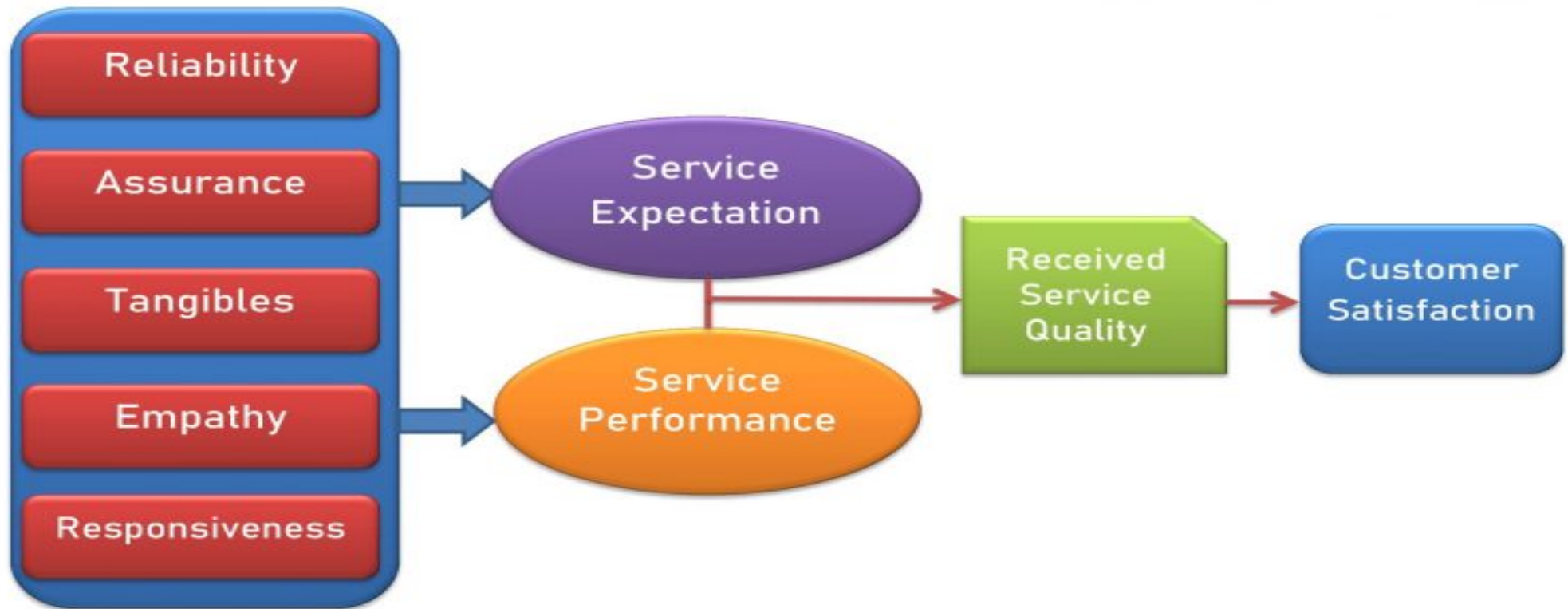


Βιβλιογραφική Επισκόπηση

- Ο σκοπός της δημιουργίας του Συμβουλίου της Επικρατείας ήταν η συμμόρφωση της διοίκησης στον κανόνα δικαίου και την παροχή δικαστικής προστασίας στους πολίτες
- Στο τμήμα του Αρχείου έχουν πρόσβαση μόνο οι πολίτες που έχουν έννομο συμφέρον και οι πληρεξούσιοι δικηγόροι αυτών

Βιβλιογραφική Επισκόπηση

The Five Key Service Dimensions of the Servqual model





Ερευνητικά Ερωτήματα

- Η συχνότητα χρήσης του τμήματος «Αρχείου» του ΣτΕ
- Ο βαθμός ικανοποίησης του δείγματος από την εμπειρία τους με το τμήμα

Μεθοδολογία Έρευνας

- Ποσοτική έρευνα
- SERVQUAL 7 ενοτήτων
- Ερωτήσεις ανά ζεύγη: 1) προσδοκίες των ερωτηθέντων από τις δικαστικές υπηρεσίες, 2) εμπειρία από την παροχή υπηρεσιών του Τμήματος του Αρχείου του ΣΤΕ
- Κάλυπταν τις 5 διαστάσεις ποιότητας του SERVQUAL
- Πεντάβαθμη διπολική κλίμακα Likert, (-2=διαφωνώ απόλυτα, -1=διαφωνώ, 0=Μου είναι αδιάφορο, +1=συμφωνώ, +2=συμφωνώ απόλυτα) και επιλογή της μη-απάντησης (ΔΓ/ΔΑ=Δε Γνωρίζω/Δεν Απαντώ)



Συγκρότηση Δείγματος

- Πληθυσμός-στόχος: δικηγόροι, ασκούμενοι δικηγόροι και φοιτητές Νομικής
- Χρονικό διάστημα: 25/11/2021 έως 31/12/2021.
- Δείγμα ευχέρειας
- Αποστολή μέσω google forms
- Στάλθηκαν 92 ερωτηματολόγια μέσω των προσωπικών ή υπηρεσιακών ηλεκτρονικών διευθύνσεων
- Παρελήφθησαν 46 ερωτηματολόγια



Δημογραφικά στοιχεία δείγματος

- ▶ 67.4% γυναίκες, 32.6% άνδρες
- ▶ Κυρίως ηλικίας 50 έως 60 ετών
- ▶ 58.7% πολίτες, 28.3% δικηγόροι, 6.5% ασκούμενοι δικηγόροι και 6.5% φοιτητές της Νομικής Σχολής
- ▶ Η πλειοψηφία του δείγματος διαθέτει εργασιακή εμπειρία αρκετών ετών
- ▶ 41,3% επίσκεψη έως 2 φορές το εξάμηνο
- ▶ 17,4% μικρή συχνότητα επίσκεψης
- ▶ 13% μεγαλύτερη συχνότητα επίσκεψης

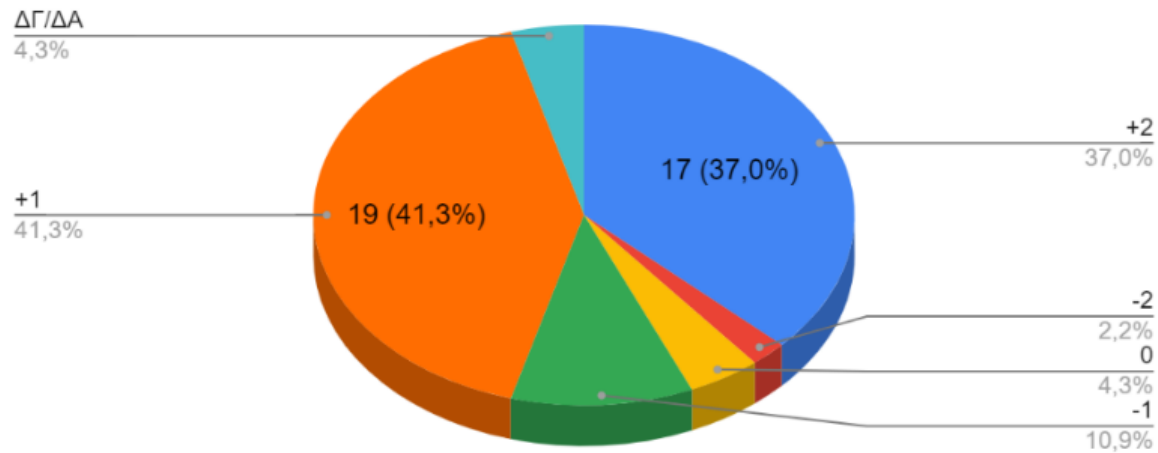
Αποτελέσματα

Δεν παρατηρήθηκε σημαντική διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των συμμετεχόντων σχετικά με:

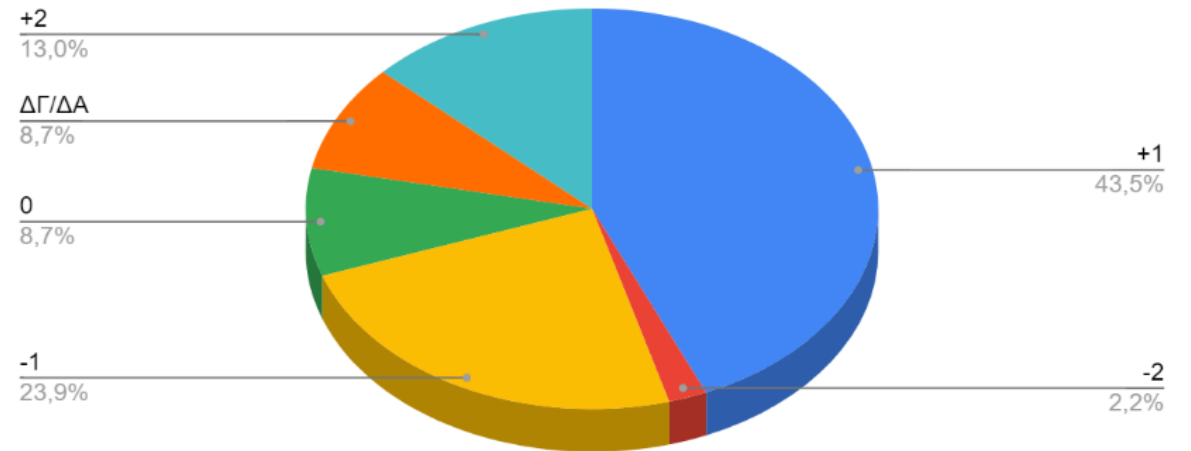
- τις ελκυστικές εγκαταστάσεις
- την προσεγμένη εμφάνιση του προσωπικού
- το ενδιαφέρον για επίλυση τυχόν προβλημάτων
- τη σωστή διεκπεραίωση αιτημάτων εξυπηρέτησης με ορθότητα από την αρχή και εμπρόθεσμα
- την τήρηση ακριβούς αρχείου χωρίς λάθη
- την πρόθυμη εξυπηρέτηση
- τις απαραίτητες γνώσεις του προσωπικού για να απαντήσει στις ερωτήσεις του κοινού
- την ιδιαίτερη προσοχή που δίνει το προσωπικό σε κάθε χρήστη ξεχωριστά

Αποτελέσματα

B1. Φυσικός Χώρος - Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες έχουν σύγχρονο εξοπλισμό (π.χ. ηλεκτρονικούς υπολογιστές για τους εργαζόμενου και το κοινό).

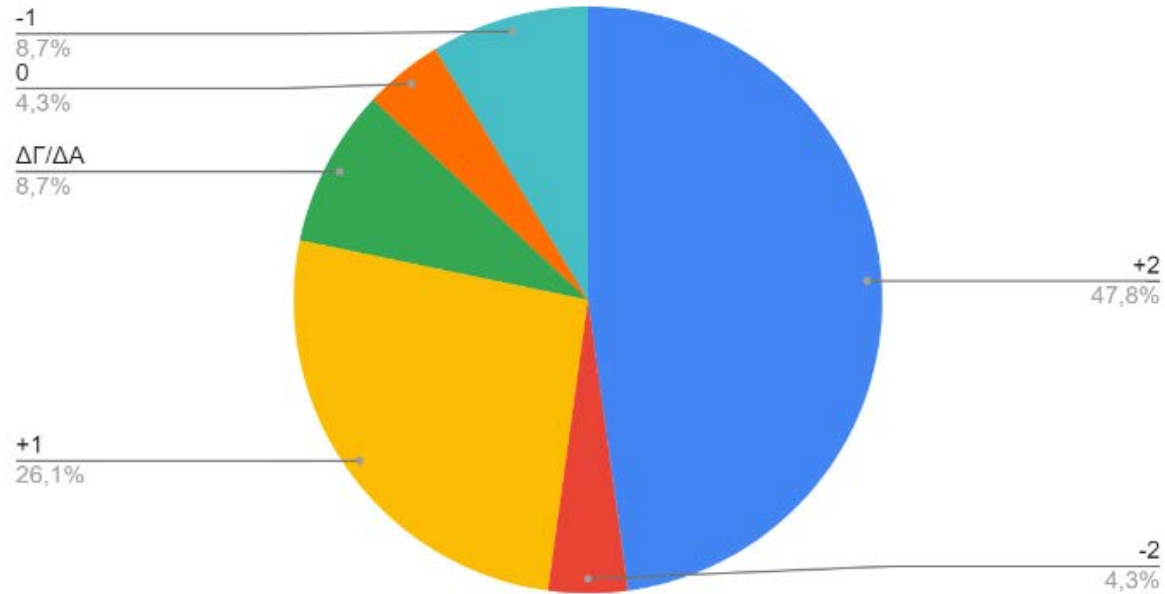


B1. Φυσικός Χώρος - Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. έχει σύγχρονο εξοπλισμό.

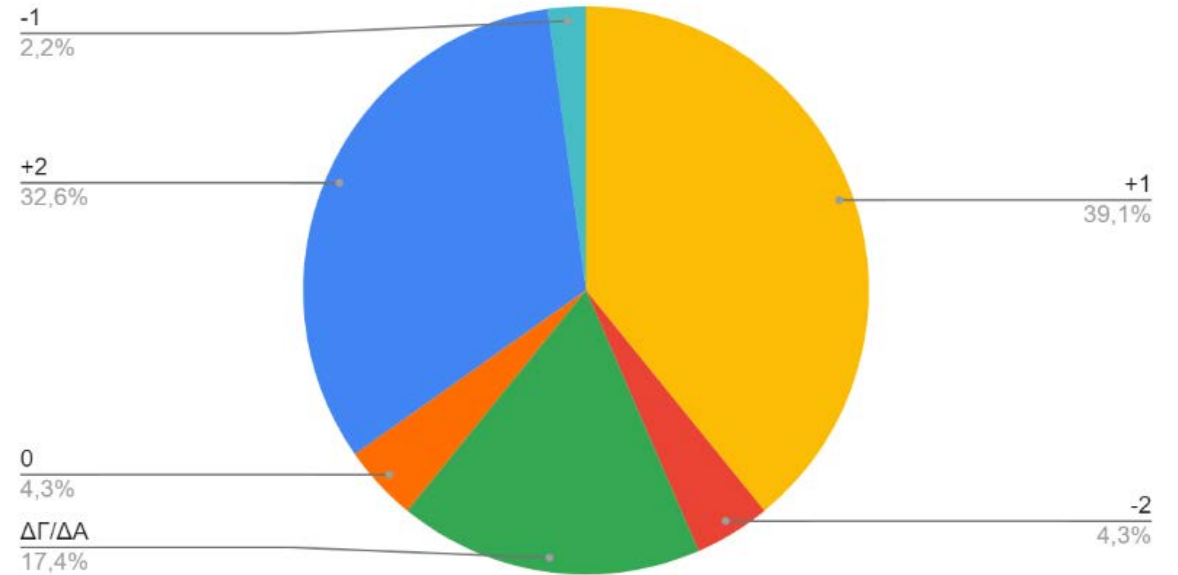


Αποτελέσματα

Μέτρηση από [Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες τηρούν τις προθεσμίες διεκπεραίωσης των αιτημάτων.]

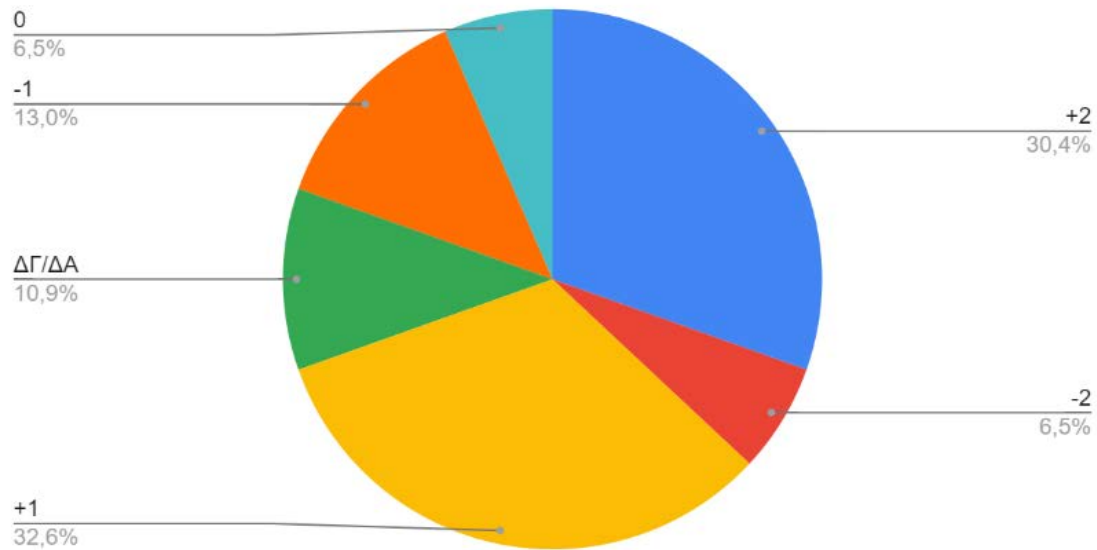


Μέτρηση από [Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. τηρεί τις προθεσμίες διεκπεραίωσης των αιτημάτων.]

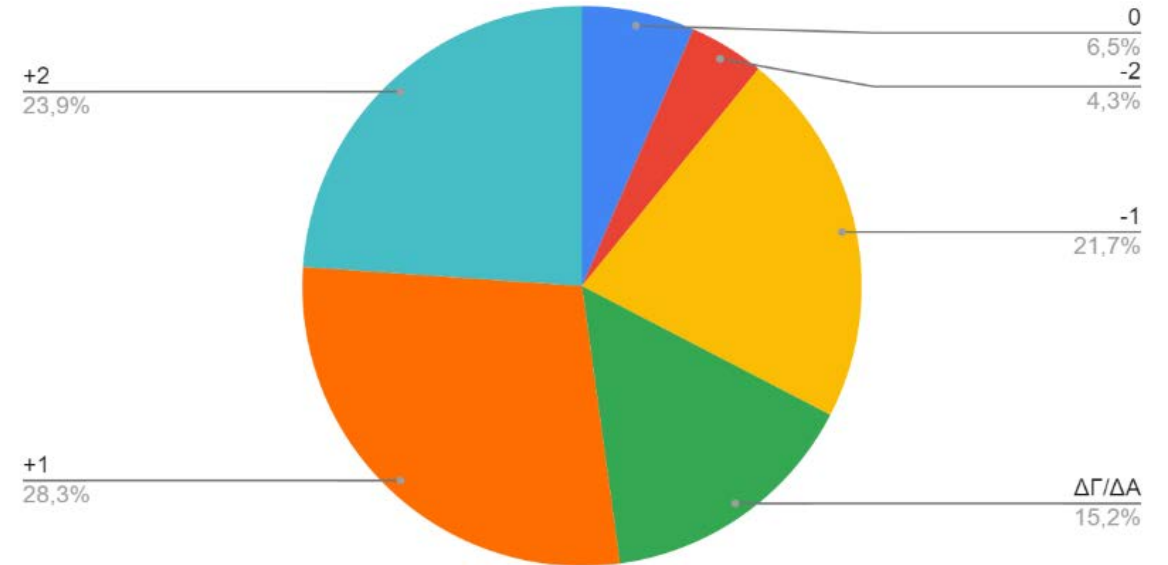


Αποτελέσματα

Μέτρηση από [Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες έχουν ωράριο λειτουργίας που βολεύει όλους του...]

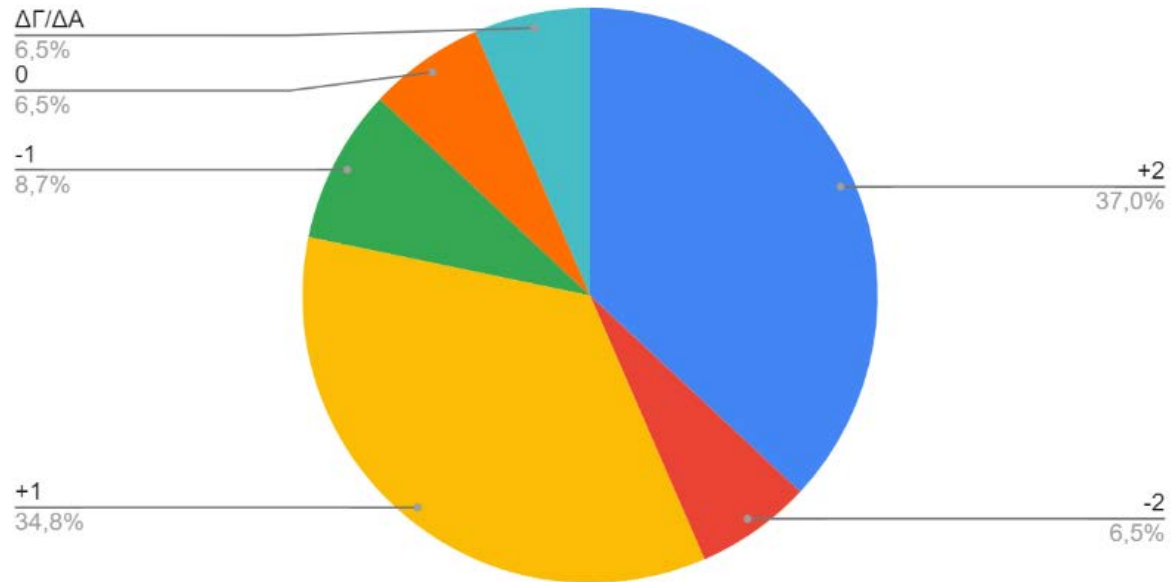


Μέτρηση από [Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. έχει ωράριο λειτουργίας που βολεύει όλους του χρήστες των υπηρεσιών του.]

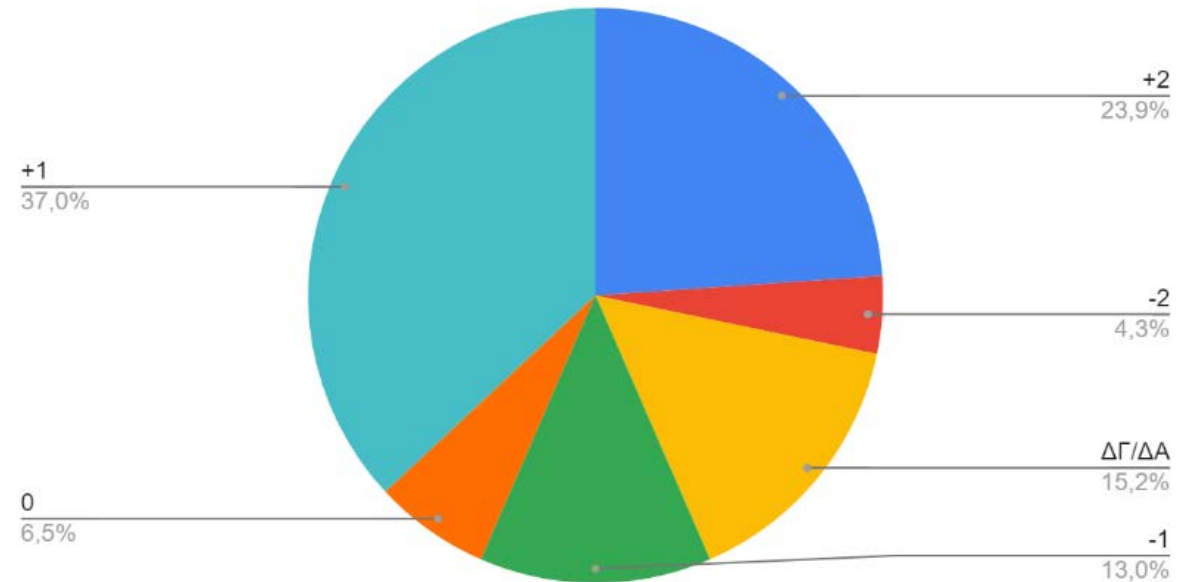


Αποτελέσματα

Μέτρηση από [Οι άριστες υπηρεσίες έχουν μεγάλο βαθμό εξατομίκευσης (η υπηρεσία προσαρμόζεται στις συγκεκριμέν...



Μέτρηση από [Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. παρέχει υπηρεσίες με μεγάλο βαθμό εξατομίκευσης (η υπηρεσία προσαρμόζεται στι...



Συμπεράσματα

- Σημαντικότερες προσδοκίες των χρηστών: ο σύγχρονος εξοπλισμός, η τήρηση των προθεσμιών διεκπεραίωσης των αιτημάτων, το ωράριο λειτουργίας και η παροχή πιο εξατομικευμένων υπηρεσιών.
- Αντίθετα, οι συμμετέχοντες φάνηκε ότι ήταν ικανοποιημένοι όσον αφορά την άμεση εξυπηρέτηση του κοινού, την εμπιστοσύνη και το αίσθημα σιγουριάς που εμπνέει το προσωπικό, την ευγένεια και την πλήρη κατανόηση των αναγκών των χρηστών.
- Τέλος, αν και χρήστες ήταν ικανοποιημένοι από την ποιότητα παροχής υπηρεσιών του τμήματος Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας, εντοπίστηκαν παράμετροι που δύναται να βελτιωθούν.



Σας ευχαριστώ για την προσοχή σας!

