

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Εφαρμογή και συντονισμός Δεικτών Διασφάλισης Ποιότητας για την Μέτρηση της Απόδοσης των Διοικητικών Υπηρεσιών του ΤΕΠΑΚ.

Στόχος: Η έρευνα πραγματοποιείται στις Διοικητικές Υπηρεσίες του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου (ΤΕΠΑΚ). Στόχος είναι να διερευνηθεί η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας, για τον έλεγχο των παρεχόμενων υπηρεσιών των Διοικητικών Υπηρεσιών μέσω της παρακολούθησης δεικτών απόδοσης. Επιπλέον να διαφανούν τα σημεία του ΣΔΠ που χρήζουν βελτίωσης και να διορθωθούν.

Σκοπός: Σκοπός της έρευνας είναι η διερεύνηση των πιο σημαντικών Δεικτών Μέτρησης Απόδοσης που εφαρμόστηκαν στις Διοικητικές Υπηρεσίες του ΤΕΠΑΚ, έτσι ώστε να ελεγχθεί η αποτελεσματικότητά τους για έλεγχο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η όλη μελέτη και εφαρμογή γίνεται σε τρεις Διοικητικές Υπηρεσίες του ΤΕΠΑΚ που έχουν επιλεγεί. Επιλέγηκαν η Υπηρεσία της Βιβλιοθήκης, η Υπηρεσία Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας και η Υπηρεσία Συστημάτων Πληροφορικής και Τεχνολογίας.

Μεθοδολογία: Σε συνεργασία με τον προϊστάμενο της κάθε υπηρεσίας και τον υπεύθυνο παρακολούθησης των δεικτών μέτρησης, εντοπίστηκαν οι διεργασίες των τμημάτων των Υπηρεσιών που παρουσιάζουν προβλήματα ποιότητας και χρειάζονται βελτίωση. Με βάση την διερεύνηση αυτή επιλέγηκαν οι πιο σημαντικοί Δείκτες Μέτρησης Απόδοσης της κάθε υπηρεσίας. Ακολούθως έγινε η συλλογή δεδομένων για διάστημα τριών μηνών από τις υπηρεσίες για τους δείκτες που έχουν επιλεγεί, ούτως ώστε να καταστεί δυνατός ο Στατιστικός Έλεγχος Ποιότητας. Σε πολλούς δείκτες χρησιμοποιήθηκαν και υπάρχοντα καταγεγραμμένα δεδομένα προηγούμενων ετών. Στη συνέχεια μετά από την παράδοση των δεδομένων από τους υπεύθυνους παρακολούθησης δεικτών στον ερευνητή, έγινε η ετοιμασία των πλατφόρμων εργασίας (templates) και στη συνέχεια η καταγραφή τους στο Excel. Ακολούθως έγινε η επιλογή του είδους του πίνακα ελέγχου που χρησιμοποιήθηκε για τον κάθε δείκτη. Στη συνέχεια με τη χρήση του λογισμικού Στατιστικού Ελέγχου Διεργασιών Src- Excel ετοιμάστηκαν οι πίνακες ελέγχου των δεικτών. Για ορισμένους δείκτες δημιουργήθηκαν δύο πίνακες ελέγχου διαφορετικού τύπου για καλύτερη παρακολούθηση των δεικτών. Μετά από την ετοιμασία των πινάκων ελέγχου έγινε η στατιστική τους ανάλυση.

Αποτελέσματα: Από την έρευνα αυτή φάνηκε η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας που εφαρμόστηκε στις Διοικητικές Υπηρεσίες για έλεγχο των διαδικασιών τους. Επιπλέον έγιναν εμφανή τα οφέλη που θα προκύψουν από το ΣΔΠ που εφαρμόστηκε στις Διοικητικές Υπηρεσίες του ΤΕΠΑΚ. Μέσα από την έρευνα διαπιστώθηκε η ανάγκη που υπάρχει για έλεγχο των διαδικασιών των υπηρεσιών με Δείκτες Μέτρησης Απόδοσης, έτσι ώστε οι στόχοι και τα αναμενόμενα αποτελέσματα να είναι μετρήσιμα. Από

την στατιστική ανάλυση εντοπίστηκαν οι διεργασίες των τριών Υπηρεσιών που χρειάζονται βελτίωση, για καλύτερη παροχή υπηρεσιών και εξυπηρέτηση των πελατών.

Είναι κατανοητό ότι το όλο σύστημα και δείκτες είναι σε αρχικό στάδιο με λίγα δεδομένα έτσι τα οφέλη που προκύπτουν από την διαχρονικότητα των στατιστικών στο παρόν στάδιο δεν είναι και τόσο εμφανή. Αυτός είναι και ο λόγος που δεν υπήρχαν σημεία εκτός ελέγχου και εκτός προδιαγραφών αφού δεν καθορίστηκαν προδιαγραφές ή όρια. Οι προδιαγραφές και τα όρια θα καθοριστούν από τις ομάδες εργασίας κάθε υπηρεσίας, μετά από την παρακολούθηση των δεικτών για ένα χρονικό διάστημα και εξεύρεση του πού κυμαίνονται οι μετρήσεις. Αυτό συνάδει και με ένα από τα 14 σημεία του γκουρού της ποιότητας E.W. Deming "Απόφυγε τον καθορισμό αυθαίρετων Στόχων".

Τα οφέλη που προκύπτουν από τη πλήρη εφαρμογή του συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας και την παρακολούθηση των δεικτών αναμφίβολα θα είναι πολλά. Τόσο στην εύρυθμη λειτουργία του πανεπιστημίου και στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.

Summary

Implementation and monitoring of Quality Assurance Indicators for Measuring the Performance of Administration Services of the C.U.T.

Objective: The research is conducted in the Administration Services of the C.U.T. The aim is to investigate the effectiveness of Quality Assurance System (QAS) in Administration Services through the monitoring of Key Performance Indicators. In addition it aims to contribute to the QAS areas that need improvement and correction.

Purpose: The purpose of the research is to investigate the most important Key Performance Indicators (KPI) applied in Administration Services of C.U.T, in order to check the effectiveness of those indicators concerning control services. The whole research and implementation is done in three Administration Services of C.U.T. which have been selected. For this research purposes the Library Service, the Service of Academic Affairs, the Student Affairs and the Service of Information Systems and Technology were selected.

Methodology: In collaboration with the head of each service as well as with the person responsible for monitoring measurement indicators, the processes that had quality problems and needed improvement were identified. Based on this investigation the most important indicators of each service were selected. The next step was the collection of data concerning the selected indicators mentioned above, for a period of three months, in order to monitor and investigate the behavior of processes. Existing data from previous years were also used in most indicators. After being provided with the data by those responsible for monitoring the indicators, the researcher prepared the appropriate templates and input these data in Excel software. The researcher selected the appropriate type of control panel that should be used for each indicator. Then, using the software Statistical Process Control Spc-Excel the control panels of each indicator were prepared. For some indicators two different types of control panels were prepared for better monitoring, followed by a statistical analysis.

Results: This research showed the effectiveness of the Quality Assurance System implemented in Administration Services in controlling their procedures. Moreover, the benefits deriving from the QAS application to the C.U.T Administrative Services were obvious. The research also shows the necessity for using indicators to control the services procedures in order to measure the results and monitor the objectives. Throughout the statistical analysis, the need for improvement and for better supply as well as customers service was indicated regarding the processes of the three selected services.

It is acknowledged that the whole quality system and performance indicators are premature with very small amount of data collected, therefore the benefits of these statistics as a future reference are not that obvious for the time being. That is why there were only few points out of control and specification limits, since no standards or limits have been set. These will be determined by the working groups of each service, after monitoring the

indicators for a period of time in order to find the range and distribution of measurements. This is in alignment with one of the 14 points of the quality guru E.W. Deming " Avoid setting arbitrary Goals ".

There will be many benefits arising from a full implementation of quality assurance system and from monitoring the indicators. The benefits will apply not only to the well-functioning of the university but also to the improvement of the quality of supply and customer services.