

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Παροχή Υπηρεσιών Απεντόμωσης

Χρήστος Δράμαλης

Γεωπόνος, Μεταπτ. Φοιτητής ΔΙΠ/ΣΘΕΤ, ΕΑΠ

cdramalis1@gmail.com, std160628@ac.eap.gr

Σταυρούλα Τσιτσιφλή

Χημικός Μηχανικός, Μέλος ΣΕΠ ΔΙΠ/ΣΘΕΤ ΕΑΠ

tsitsifli.stavroula@ac.eap.gr

Περίληψη – Η παρούσα εργασία εξετάζει την εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) στον κλάδο των απεντομώσεων στην Ελλάδα. Μέσα από μια συνδυαστική προσέγγιση θεωρητικής ανάλυσης και πρωτογενούς έρευνας με ερωτηματολόγια, διερευνάται ο βαθμός ενσωμάτωσης των πρακτικών ποιότητας στην καθημερινή λειτουργία των επιχειρήσεων. Τα ευρήματα αναδεικνύουν τη σημασία της ηγεσίας και της διαρκούς εκπαίδευσης ως κρίσιμους παράγοντες για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και τη βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών.

Λέξεις-Κλειδιά: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ), Απεντόμωση, Ποιότητα Υπηρεσιών, Πιστοποίηση ISO.

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η διασφάλιση της δημόσιας υγείας και η προστασία του περιβάλλοντος αποτελούν διαχρονικούς στόχους της πολιτείας, με τις υπηρεσίες απεντόμωσης, μυοκτονίας και απολύμανσης να διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο σε αυτό το πλαίσιο. Οι επιχειρήσεις του κλάδου καλούνται να λειτουργούν σε ένα περιβάλλον υψηλών απαιτήσεων, όπου η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών δεν αποτελεί απλώς επιλογή, αλλά επιτακτική ανάγκη για τη συμμόρφωση με αυστηρά υγειονομικά πρωτόκολλα και πρότυπα ασφάλειας τροφίμων (π.χ. HACCP, ISO 22000).

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) αποτελεί ένα ολιστικό σύστημα διοίκησης που εστιάζει στη συνεχή βελτίωση και την ικανοποίηση του πελάτη μέσω της συμμετοχής όλου του προσωπικού. Σύμφωνα με τον Oakland (2014), η επιτυχής εφαρμογή της ΔΟΠ απαιτεί τη σύζευξη «μαλακών» (soft) στοιχείων, όπως η ηγεσία και η κουλτούρα, με «σκληρά» (hard) στοιχεία, όπως ο στατιστικός έλεγχος και οι καταγεγραμμένες διαδικασίες. Παρά την εκτενή βιβλιογραφία για τη ΔΟΠ στη μεταποίηση και τις μεγάλες επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, ο κλάδος των απεντομώσεων στην Ελλάδα — που κυριαρχείται από μικρομεσαίες επιχειρήσεις — παραμένει περιορισμένα ερευνημένος.

Σκοπός της έρευνας είναι η διερεύνηση του βαθμού υιοθέτησης των αρχών της ΔΟΠ από τις ελληνικές επιχειρήσεις απεντόμωσης. Συγκεκριμένα, εξετάζεται η δέσμευση της διοίκησης, η εστίαση στον πελάτη, η εκπαίδευση του προσωπικού και η χρήση προτύπων ποιότητας ως εργαλεία βελτίωσης. Άλλωστε, η ποιότητα αποτελεί ευθύνη της διοίκησης και επιτυγχάνεται μέσω της σταθερότητας των διαδικασιών και της χρήσης

στατιστικών μεθόδων ελέγχου (Deming, 1986). Έτσι, η ποιότητα παύει να βασίζεται σε υποκειμενικές εκτιμήσεις και μετατρέπεται σε αντικείμενο συστηματικής διαχείρισης (Fonseca et al., 2019).

Η συμβολή της εργασίας έγκειται στην κάλυψη αυτού του ερευνητικού κενού, προσφέροντας μια επικαιροποιημένη εικόνα για τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις του κλάδου αντιλαμβάνονται και εφαρμόζουν την ποιότητα στην πράξη. Τα συμπεράσματα που προκύπτουν μπορούν να αποτελέσουν οδηγό για τους επαγγελματίες του κλάδου που επιδιώκουν την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους μέσω της ποιοτικής αναβάθμισης των υπηρεσιών τους.

II. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΈΡΕΥΝΑ

Η παρούσα έρευνα υιοθετεί την ποσοτική προσέγγιση για τη διερεύνηση της εφαρμογής της ΔΟΠ στον κλάδο των απεντομώσεων. Η επιλογή της μεθόδου αυτής έγινε με γνώμονα τη δυνατότητα γενίκευσης των συμπερασμάτων και την αντικειμενική μέτρηση των αντιλήψεων των επαγγελματιών του κλάδου. Το κύριο εργαλείο συλλογής δεδομένων ήταν ένα δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο αναπτύχθηκε βάσει της βιβλιογραφικής ανασκόπησης και προσαρμόστηκε στις ιδιαιτερότητες των ελληνικών επιχειρήσεων.

Το ερωτηματολόγιο χωρίστηκε σε τρεις διακριτές ενότητες:

1. Δημογραφικά και Επιχειρησιακά Στοιχεία: Καταγραφή του προφίλ των συμμετεχόντων και των χαρακτηριστικών των επιχειρήσεών τους (μέγεθος, έτη λειτουργίας, νομική μορφή).
2. Πρακτικές "Μαλακής" ΔΟΠ (Soft TQM): Αξιολόγηση μέσω πεντάβαθμης κλίμακας Likert (1=Καθόλου έως 5=Πάρα πολύ) σε επτά υπο-ενότητες: Ηγεσία και Δέσμευση Διοίκησης, Στρατηγικός Σχεδιασμός, Εστίαση στον Πελάτη, Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού, Διαχείριση Διαδικασιών, Συνεχής Βελτίωση και Πιστοποιήσεις/Πρότυπα.
3. Δομικές Πρακτικές ("Σκληρή" ΔΟΠ): Χρήση ερωτήσεων κλειστού τύπου (Ναι/Όχι) για τον προσδιορισμό της ύπαρξης γραπτών διαδικασιών, αρχείων εκπαίδευσης και συστημάτων διαχείρισης παραπόνων.

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται πανελλαδικά στον τομέα των απεντομώσεων και είναι εγγεγραμμένες σε σχετικούς επαγγελματικούς καταλόγους. Η διανομή του

ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε ηλεκτρονικά, διασφαλίζοντας την ανωνυμία των συμμετεχόντων και τη δεοντολογία της έρευνας. Για την επεξεργασία των δεδομένων χρησιμοποιήθηκαν μέθοδοι περιγραφικής στατιστικής, όπως ο υπολογισμός συχνοτήτων, μέσων όρων και τυπικών αποκλίσεων, προκειμένου να αποτυπωθεί η επικρατούσα κατάσταση αναφορικά με την κουλτούρα ποιότητας στον κλάδο. Η μεθοδολογία αυτή επέτρεψε τον εντοπισμό των σημείων στα οποία οι επιχειρήσεις υστερούν, καθώς και των πεδίων όπου η εφαρμογή προτύπων ISO έχει επιφέρει ουσιαστικές βελτιώσεις.

III. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ & ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Η ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν από το δείγμα των επιχειρήσεων απεντόμωσης προσφέρει μια ολοκληρωμένη εικόνα για την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) στον κλάδο. Τα αποτελέσματα ομαδοποιήθηκαν σε τρεις βασικούς άξονες: τη δέσμευση της διοίκησης, την επιχειρησιακή κουλτούρα και την επίδραση των πιστοποιήσεων.

Αναφορικά με τις «μαλακές» πρακτικές (Soft TQM), η έρευνα κατέδειξε υψηλό μέσο όρο στη δέσμευση της ηγεσίας και στην εστίαση στον πελάτη. Οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν σε σημαντικό βαθμό ότι η ποιότητα εκκινεί από τη διοίκηση, η οποία διασφαλίζει τη διάθεση των απαραίτητων πόρων για την αποτελεσματική εκτέλεση των εργασιών. Ωστόσο, παρατηρείται υστέρηση στον τομέα του στρατηγικού σχεδιασμού, καθώς πολλές μικρότερες επιχειρήσεις λειτουργούν με βραχυπρόθεσμο προσανατολισμό, δίνοντας έμφαση στην καθημερινή επίλυση προβλημάτων αντί στη διαμόρφωση μιας συνεκτικής μακροπρόθεσμης στρατηγικής ποιότητας.

Στην ενότητα της συνεχούς βελτίωσης, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η πλειοψηφία των επιχειρήσεων (άνω του 70%) αξιοποιεί τα λάθη και τις αποκλίσεις ως ευκαιρίες μάθησης. Το εύρημα αυτό υποδηλώνει την ύπαρξη μιας ώριμης κουλτούρας ποιότητας, όπου η αποτυχία δεν αντιμετωπίζεται τιμωρητικά αλλά ως μέσο βελτίωσης των υπηρεσιών. Παράλληλα, η εστίαση στον πελάτη επιβεβαιώνεται από τη συστηματική συλλογή ανατροφοδότησης, αν και η αξιοποίησή της για λήψη αποφάσεων παραμένει περιορισμένη κυρίως στις μη πιστοποιημένες επιχειρήσεις.

Όσον αφορά τις «σκληρές» πρακτικές (Hard TQM), η έρευνα ανέδειξε σαφή διαφοροποίηση μεταξύ πιστοποιημένων και μη πιστοποιημένων επιχειρήσεων. Η υιοθέτηση διεθνών προτύπων, όπως το ISO 9001 και το EN 16636, ενισχύει την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών και διασφαλίζει τη συμμόρφωση με κανονιστικά και περιβαλλοντικά πλαίσια (Ibrahim et al., 2023).

Οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις διατηρούν σε ποσοστό περίπου 95% γραπτά εγχειρίδια και αρχεία εκπαίδευσης προσωπικού, ενώ στις μη πιστοποιημένες το αντίστοιχο ποσοστό υπολείπεται σημαντικά. Αντίστοιχα, η διαχείριση παραπόνων αποτελεί σημείο υπεροχής για τις επιχειρήσεις που εφαρμόζουν πρότυπα ποιότητας, καθώς διαθέτουν τυποποιημένες διαδικασίες και εργαλεία καταγραφής, γεγονός που οδηγεί σε ταχύτερη ανταπόκριση και υψηλότερη ικανοποίηση πελατών.

Η υιοθέτηση της ΔΟΠ στον κλάδο των απεντομώσεων δεν αποτελεί απλώς μια τυπική γραφειοκρατική απαίτηση,

αλλά κρίσιμο παράγοντα βιωσιμότητας και ανταγωνιστικότητας. Οι επιχειρήσεις που επενδύουν στην εκπαίδευση και στην τυποποίηση των διαδικασιών επιτυγχάνουν καλύτερο έλεγχο κόστους και μείωση λειτουργικών αστοχιών. Παράλληλα, η ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού συμβάλλει ουσιαστικά στην ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών, καθώς και στην περιβαλλοντική υπευθυνότητα (Nguyen & Moreira, 2023).

Η ισχυρή συσχέτιση μεταξύ ύπαρξης τυποποιημένων διαδικασιών και ποιότητας του τελικού αποτελέσματος επιβεβαιώνει ότι η «σκληρή» υποδομή αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την αξιοποίηση των «μαλακών» δεξιοτήτων του προσωπικού. Επιπλέον, η συστηματική συλλογή ανατροφοδότησης και η συνεχής αξιολόγηση των υπηρεσιών ενισχύουν τη διαδικασία συνεχούς βελτίωσης, η οποία αποτελεί βασικό πυρήνα της φιλοσοφίας της ΔΟΠ (Chen et al., 2021).

Η συνολική εικόνα των ευρημάτων ενισχύεται από τη συγκεντρωτική ανάλυση των παραγόντων που επηρεάζουν τις επιμέρους διαστάσεις της ΔΟΠ (Πίνακας 1). Οι επιδράσεις δεν είναι ομοιόμορφες, αλλά εντοπίζονται κυρίως στις διαστάσεις της Τυποποίησης, της Συμμόρφωσης και της Εκπαίδευσης.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1
ΣΥΝΟΨΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΣΤΙΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΔΟΠ

Παράγοντας	Διάσταση ΔΟΠ	Σημαντικό-τητα	Κατεύθυνση Διαφοράς ***
Πιστοποίηση	Συμμόρφωση	p = 0,030*	0 < 1 & 2+
	Τυποποίηση	p = 0,057**	0 < 2+
Μέγεθος	Τυποποίηση	p = 0,004*	20+ > όλες οι άλλες
	Εκπαίδευση	p = 0,037*	5-9 < 10-19 & 20+
	Συνεχής Βελτίωση	p = 0,095**	20+ > 5-9
	Πρότυπα	p = 0,069**	Τάση υπέρ μεγαλύτερων
Έτη λειτουργίας	Τυποποίηση	p = 0,043*	>20 > νεότερες
	Συμμόρφωση	p = 0,089**	6-10 < >20
	Πρότυπα	p = 0,094**	>20 > νεότερες

*p < 0,05: Στατιστικά σημαντικό

** p < 0,10: Οριακά στατιστικά σημαντικό

***Πιστοποίηση = Αριθμός πιστοποιητικών: 0, 1, 2+ | Μέγεθος = Αριθμός εργαζομένων: 5-9, 10-19, 20+ | Έτη λειτουργίας: 6-10, >20

Πηγή: Ίδια επεξεργασία

Ειδικότερα, η πιστοποίηση επηρεάζει άμεσα τη Συμμόρφωση, επιβεβαιώνοντας την ύπαρξη συστηματοποιημένων διαδικασιών στις πιστοποιημένες επιχειρήσεις, ενώ παρουσιάζει και οριακή επίδραση στην

Τυποποίηση. Αντίστοιχα, το μέγεθος της επιχείρησης αναδεικνύεται ως καθοριστικός παράγοντας για την ανάπτυξη «σκληρών» πρακτικών ΔΟΠ, με τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις να εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα Τυποποίησης και Εκπαίδευσης, γεγονός που συνδέεται με την αυξημένη οργανωσιακή πολυπλοκότητα.

Παράλληλα, τα έτη λειτουργίας επιβεβαιώνουν τη σημασία της οργανωσιακής ωριμότητας, καθώς οι παλαιότερες επιχειρήσεις παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα Τυποποίησης και τάσεις ενίσχυσης της Συμμόρφωσης και της χρήσης Προτύπων. Το εύρημα αυτό υποδηλώνει ότι η συσσωρευμένη εμπειρία οδηγεί σε σταδιακή θεσμοποίηση των πρακτικών ποιότητας.

Τέλος, η Τυποποίηση αναδεικνύεται ως η πλέον επηρεαζόμενη διάσταση της ΔΟΠ, λειτουργώντας ως ο βασικός μηχανισμός μέσω του οποίου οι οργανωσιακοί παράγοντες μεταφράζονται σε πρακτική εφαρμογή ποιότητας στον κλάδο.

IV. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ & ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) στον κλάδο των απεντομώσεων στην Ελλάδα συνδέεται στενά με την υιοθέτηση διεθνών προτύπων ποιότητας. Τα αποτελέσματα της έρευνας καταδεικνύουν ότι οι επιχειρήσεις που εφαρμόζουν «σκληρές» πρακτικές (π.χ. τεκμηριωμένες διαδικασίες και συστήματα εκπαίδευσης) εμφανίζουν υψηλότερη αποτελεσματικότητα στη διαχείριση παραπόνων και στην πρόληψη λαθών, σε σύγκριση με επιχειρήσεις που βασίζονται αποκλειστικά στην εμπειρική γνώση.

Ένα ιδιαίτερα σημαντικό εύρημα είναι ότι, παρά την ισχυρή δέσμευση της διοίκησης στην ποιότητα, αυτή δεν μεταφράζεται πάντα σε ολοκληρωμένο στρατηγικό σχεδιασμό, γεγονός που αναδεικνύει ένα κενό μεταξύ πρόθεσης και οργανωσιακής υλοποίησης.

Η παρούσα μελέτη συμβάλλει στην κατανόηση της ΔΟΠ στον κλάδο, υπογραμμίζοντας ότι λειτουργεί ως μηχανισμός μετάβασης από το μοντέλο της «οικογενειακής επιχείρησης» σε ένα πιο επαγγελματικοποιημένο μοντέλο παροχής υπηρεσιών υγειονομικού ελέγχου.

Ως προς τις προτάσεις για μελλοντική έρευνα, προτείνεται η διεξαγωγή διαχρονικών μελετών (longitudinal studies) για την αξιολόγηση της επίδρασης της ΔΟΠ στην οικονομική απόδοση των επιχειρήσεων, καθώς και η διερεύνηση της συμβολής των ψηφιακών συστημάτων παρακολούθησης (real-time monitoring) στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Εκφράζονται θερμές ευχαριστίες στην επιβλέπουσα καθηγήτρια κ. Σταυρούλα Τσιτσιφλή για την πολύτιμη καθοδήγηση και την επιστημονική της υποστήριξη. Επίσης, ευχαριστώ τους επαγγελματίες του κλάδου που αφιέρωσαν χρόνο για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, συμβάλλοντας καθοριστικά στην ολοκλήρωση της έρευνας.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

1. Chen, C., Reyes, L., Dahlgaard, J. J., and Dahlgaard-Park, S. M. (2021). From quality control to TQM, service quality and service sciences: A 30-year

review of TQM literature. *International Journal of Quality and Service Sciences* <https://doi.org/10.1108/IJQSS-09-2021-0128>

2. Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT, Center for Advanced Engineering Study.
3. Fonseca, L. M., Domingues, J. P., Machado, P. B., & Harder, D. (2019). Quality management systems: Performance and effectiveness. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(1–2), 123–142. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1368540>
4. Ibrahim, M. R., Muhammad, D. U., Muhammad, B., Alaezi, J. O., and Agidani, J. (2023). The key to organizational and construction excellence: A study of total quality management. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2305.13104>
5. Nguyen, T. L. H., and Moreira, J. P. (2023). The effect of total quality management, perceived service quality and expectation on customer satisfaction. *American Journal of Biomedical Science and Research*, 20(3). <https://doi.org/10.34297/AJBSR.2023.20.002704>
6. Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases*. Routledge.