



**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στην Δημόσια
Διοίκηση
Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων
Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδας**

Διπλωματική Εργασία:

**Ικανοποίηση των Πολιτών από τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες του
Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) του Δήμου Βισαλτίας
Η περίπτωση του Κ.Ε.Π. Νιγρίτας**

**Υποβάλλεται για τη μερική κάλυψη των απαιτήσεων για την απόκτηση Μεταπτυχιακού
Διπλώματος Ειδίκευσης**

Φοιτήτρια: Μιχαηλούδη Πασχαλία

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Καρακίτσιου Αθανασία

Σέρρες, Σεπτέμβριος 2023

Ευχαριστίες

Ολοκληρώνοντας το μεταπτυχιακό μου, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους ανθρώπους που στάθηκαν δίπλα μου και με βοήθησαν στην ολοκλήρωσή τους. Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την κ. Καρακίτσιου Αθανασία επιβλέπουσα καθηγήτρια της διπλωματικής μου εργασίας για την σημαντική της βοήθεια και ειδικότερα για τις κατευθύνσεις της για την σωστή διαχείριση του ερευνητικού μέρους της εργασίας μου.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου που ήταν δίπλα μου σε όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους συνέβαλαν στην ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας

«Αφιερωμένη σε όσους με στήριξαν σε αυτό το εγχείρημα»

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η συγκεκριμένη εργασία πραγματεύεται τη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Βισαλτίας Κ.Ε.Π. (Νιγρίτας).

Στην εργασία αυτή μελετάται η υλοποίηση της πιο διαδεδομένης μεθόδου μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών, η μέθοδος Servqual. Σύμφωνα με τον τύπο ερωτηματολογίου που πραγματοποιήθηκε στην εργασία, αξιολογήθηκαν οι αντιλήψεις και οι προσδοκίες των πολιτών που επισκέπτονται το Κ.Ε.Π. προκειμένου να εκτιμηθεί αν οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι ικανοποιητικές.

Η διαμόρφωση της εργασίας ξεκινάει με το πρώτο κεφάλαιο στο οποίο γίνεται μια πρώτη εισαγωγή όσον αφορά την Δημόσια Διοίκηση. Αρχικά δίνεται ορισμός της διοίκησης καθώς και η έννοια και η σημασία της. Ακολουθούν οι μορφές άσκησης της Δημόσιας διοίκησης.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται η ποιότητα. Πιο συγκεκριμένα δίνεται τόσο η έννοια της ποιότητας, όσο και αυτή της ποιότητας στον δημόσιο τομέα. Παρουσιάζονται οι πέντε διαστάσεις της ποιότητας συγκεκριμένα η αξιοπιστία, η ανταπόκριση, η διαβεβαίωση, η κατανόηση και οι φυσικές ιδιότητες και τέλος πώς επιτυγχάνεται η ποιότητα των υπηρεσιών.

Το τρίτο κεφάλαιο αναφέρεται στην ικανοποίηση των πολιτών. Παρουσιάζονται οι τρόποι ικανοποίησης τους πολίτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, οι προσδοκίες και οι αντιλήψεις του. Αναλύεται επίσης η σχέση μεταξύ της ποιότητας της υπηρεσίας και της ικανοποίησης. Τέλος παρουσιάζονται συνοπτικά και μερικά από τα πιο γνωστά εργαλεία μέτρησης ποιότητας.

Στο κεφάλαιο τέσσερα πραγματεύεται το ερευνητικό μέρος της εργασίας, Αρχικά γίνεται μία αναφορά στο σκοπό της έρευνας, για το τι είναι το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών, για το δείγμα της έρευνας και για το εργαλείο μέτρησης. Γίνεται ανάλυση της μεθόδου servqual και αναλύονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, ακολουθούν οι ερωτήσεις – μεταβλητές της διάστασης του μοντέλου Servqual, γίνεται έλεγχος της αξιοπιστίας του

ερωτηματολογίου και τέλος ελέγχεται η συσχέτιση μεταξύ των χασμάτων και των δημογραφικών στοιχείων.

Καταλήγοντας στο κεφάλαιο πέντε, παραθέτονται οι περιορισμοί που υπήρχαν στην έρευνα, τα συμπεράσματα στα οποία καταλήξαμε και οι προτάσεις για την βελτίωση της υπηρεσίας. Στο τέλος υπάρχει η σχετική βιβλιογραφία και το ερωτηματολόγιο.

Λέξεις κλειδιά: Ικανοποίηση πολιτών, Κ.Ε.Π., προσδοκίες, αντιλήψεις, Μοντέλο Servqual

ABSTRACT

This specific work deals with the measurement of citizens' satisfaction with the services provided by the Citizen Service Center of the Municipality of Visaltia K.E.P. (Nigritas).

In this work, the implementation of the most widespread method of measuring the quality of services, the Servqual method, is studied. According to the type of questionnaire carried out in the work, the perceptions and expectations of the citizens who visit the K.E.P. in order to assess whether the services provided are satisfactory.

The formation of the work begins with the first chapter in which a first introduction is made regarding Public Administration. Initially, a definition of management is given as well as its meaning and importance. The following are the forms of exercise of Public administration.

In the second chapter quality is analyzed. More specifically, the concept of quality is given, we see what quality is like in the public sector, the dimensions of quality which are the five reliability, responsiveness, assurance, understanding and physical properties and finally how the quality of services is achieved.

The third chapter refers to the satisfaction of the citizens. That is, it talks about how a citizen is satisfied with the services provided, about his expectations and his perceptions. The relationship between service quality and satisfaction is also analyzed and quality measurement tools are mentioned.

Chapter four deals with the research part of the work, analyzing the methods used to conduct the research. First, a report is made on the purpose of the research, on what the Citizen Service Center is, on the research sample and on the measurement tool. The servqual method is analyzed and the demographic characteristics of the sample are analyzed, followed by the questions – variables of the dimension of the Servqual model, the reliability of the questionnaire is checked and finally the correlation between the gaps and the demographic elements is checked.

Concluding in chapter five, the limitations that existed in the research, the conclusions we reached and the suggestions for improving the service are listed. At the end there is the relevant bibliography and the questionnaire.

Key words: Citizen satisfaction, K.E.P., expectations, perceptions, Servqual Model

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Ευχαριστίες	2
Περίληψη	3
Abstract	5
Πίνακας περιεχομένων	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση	11
1.1 Ορισμός και σημασία της Δημόσια Διοίκησης	11
1.2 Μορφές άσκησης της Δημόσιας Διοίκησης	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Ποιότητα και Δημόσιος τομέας	16
2.1 Η έννοια της ποιότητας	16
2.2 Ποιότητα και δημόσιος τομέας	17
2.3 Οι πέντε διαστάσεις της ποιότητας	19
2.4 Πως επιτυγχάνεται η ποιότητα υπηρεσιών	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Ικανοποίηση των πολιτών	22
3.1 Ικανοποίηση του πολίτη	22
3.2 Οι προσδοκίες των πολιτών	23
3.3 Η αντίληψη των πολιτών	23
3.4 Η σχέση μεταξύ ποιότητας υπηρεσίας και ικανοποίησης	24
3.5 Εργαλεία μέτρησης ποιότητας	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Ερευνητικό μέρος	28
4.1 Σκοπός έρευνας	28
4.2 Τι είναι το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)	28
4.3 Δείγμα έρευνας	29
4.4 Εργαλείο μέτρησης	29
4.5 Δομή ερωτηματολογίου	29
4.6 Δημογραφικά στοιχεία.....	31
4.7 Ανάλυση των μεταβλητών και των διαστάσεων του μοντέλου Servqual	34
4.7.1. Διάσταση απτότητα.....	34
4.7.2. Διάσταση αξιοπιστία	36
4.7.3. Διάσταση ανταπόκριση	38
4.7.4. Διάσταση ασφάλεια	40
4.7.5. Διάσταση ενσυναίσθηση	42
4.7.6. Αποδόσεις των διαστάσεων του μοντέλου Servqual	44
4.7.7. Αξιοπιστία ερωτηματολογίου	48
4.8. Έλεγχος συσχετίσεων χασμάτων με τα δημογραφικά στοιχεία	48
4.8.1. Έλεγχος μέσω των τιμών χασμάτων σε σχέση με το φύλο	48

4.8.2. Έλεγχος επίδρασης ηλικίας στα χάσματα των μεταβλητών	50
4.8.3. Έλεγχος της επίδρασης του μορφωτικού επιπέδου στα χάσματα των μεταβλητών.....	52
4.8.4. Έλεγχος της επίδρασης της επαγγελματικής κατάστασης στα χάσματα των μεταβλητών	53
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Συμπεράσματα	55
5.1. Εισαγωγή	55
5.2. Περιορισμοί	55
5.3. Συμπεράσματα	56
5.4. Προτάσεις	58
Βιβλιογραφικές Αναφορές	59
Παράρτημα Α «Ερωτηματολόγιο»	62
Παράρτημα Β «Αίτημα – Έγκριση για ερωτηματολόγιο»	67

Ευρετήριο Εικόνων

Εικόνα 1. Κυκλικό διάγραμμα ποσοστό φύλου δείγματος	31
Εικόνα 2. Κυκλικό διάγραμμα κατανομής ηλικίας δείγματος	32
Εικόνα 3. Κυκλικό διάγραμμα επιπέδου εκπαίδευσης δείγματος	32
Εικόνα 4. Κυκλικό διάγραμμα επαγγελματικής κατάστασης δείγματος	33
Εικόνα 5. Κυκλικό διάγραμμα επισκεψιμότητας Κ.Ε.Π. Νιγρίτας δείγματος	34
Εικόνα 6. Ραβδόγραμμα ανάλυσης διάστασης απτότητας μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση	35
Εικόνα 7. Ραβδόγραμμα ανάλυσης διάστασης αξιοπιστίας μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση	37
Εικόνα 8. Ραβδόγραμμα ανάλυσης διάστασης ανταπόκρισης μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση	39
Εικόνα 9. Ραβδόγραμμα ανάλυσης διάστασης ασφάλειας μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση	41
Εικόνα 10. Ραβδόγραμμα ανάλυσης διάστασης ενσυναίσθησης μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση	43
Εικόνα 11. Ραβδόγραμμα με συνολικές μέσες τιμές, τυπικές αποκλίσεις και χάσματα όλων των διαστάσεων του μοντέλου Servqual	45

Ευρετήριο Πινάκων

Πίνακας 1. Ανάλυση διάστασης απτότητας μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση	35
Πίνακας 2. Ανάλυση διάστασης αξιοπιστίας μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση	37
Πίνακας 3. Ανάλυση διάστασης ανταπόκρισης μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση	38
Πίνακας 4. Ανάλυση διάστασης ασφάλειας μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση	40
Πίνακας 5. Ανάλυση διάστασης ενσυναίσθησης μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση	42
Πίνακας 6. Συνολικές μέσες τιμές, τυπικές αποκλίσεις και χάσματα όλων των διαστάσεων του μοντέλου Servqual	44
Πίνακας 7. Croanbach' alpha τιμές δείκτη – χαρακτηρισμός συνοχής	46
Πίνακας 8. Τιμές δείκτη Croanbach' alpha για τις αντιλήψεις / προσδοκίες / χάσματα και συνολικός δείκτης αξιοπιστίας	46
Πίνακας 9. Έλεγχος διαφόρων μέσων τιμών χασμάτων όλων των ερωτήσεων για το φύλο.....	49
Πίνακας 10. Έλεγχος Kruskal Wallis: Ηλικία – χάσματα μεταβλητών	51
Πίνακας 11. Έλεγχος Kruskal Wallis: Μορφωτικό επίπεδο–χάσματα μεταβλητών...	52
Πίνακας 12. Έλεγχος Kruskal Wallis: Επαγγελματική κατάσταση – χάσματα μεταβλητών	53

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελεί μια μελέτη που επικεντρώνεται στην ικανοποίηση των πολιτών από τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών. Τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών αντιπροσωπεύουν σημαντικές δημόσιες υπηρεσίες που παρέχουν στους πολίτες πληροφορίες, συμβουλές και υποστήριξη σε διάφορους τομείς, όπως η διοίκηση, η φορολογία, η υγεία και η κοινωνική ασφάλιση.

Στόχος αυτής της εργασίας είναι να διερευνήσει την ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες που παρέχονται σε αυτά τα κέντρα. Θα εξετάσουμε τις παραμέτρους που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών, όπως η ποιότητα της εξυπηρέτησης, η διαθεσιμότητα του προσωπικού, η πρόσβαση σε πληροφορίες και η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών.

Θα χρησιμοποιηθεί η μέθοδος Servqual του ερωτηματολογίου ώστε να προσδιοριστεί ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΚΕΠ του Δήμου Βισαλτίας. Η ανάλυση και τα συμπεράσματα που θα προκύψουν από αυτήν την έρευνα θα μας βοηθήσουν να κατανοήσουμε καλύτερα τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πολιτών και να προτείνουμε βελτιώσεις στη λειτουργία των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών.

Με την προοπτική της πλήρους ανάλυσης και κατανόησης της ικανοποίησης των πολιτών, τα συμπεράσματα της διπλωματικής εργασίας θα μπορούσαν να υιοθετηθούν και σε άλλους δημοσίους φορείς για την προώθηση μιας αποτελεσματικής διοίκησης και καλύτερης λειτουργίας. Με τη βελτίωση της ικανοποίησης των πολιτών, μπορούμε να ενισχύσουμε την εμπιστοσύνη τους στο δημόσιο τομέα και να προωθήσουμε μια πιο αποτελεσματική διοίκηση και ανάπτυξη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Εισαγωγή στην Δημόσια διοίκηση

1.1 Ορισμός και σημασία της Δημόσιας Διοίκησης

Διοίκηση είναι ο συντονισμός και η εποπτεία των λειτουργιών μιας επιχείρησης, ιδρύματος, οργανισμού ή οργάνωσης ανθρώπων γενικά. Έχει σκοπό να οργανώσει τους διαθέσιμους πόρους με στόχο την επίτευξη της βέλτιστης λειτουργίας του οργανισμού. Όσοι ασκούν την εκτελεστική εξουσία είναι υπεύθυνοι για τη λήψη των απαραίτητων αποφάσεων για τη λειτουργία του οργανισμού. Οι ευθύνες τους ποικίλλουν ανάλογα με τη φύση του οργανισμού που διαχειρίζονται.

Παραδείγματα προσώπων που ασκούν διοικητική εξουσία είναι διευθυντές επιχειρήσεων, πρόεδροι στρατιωτικών σχολών, πρόεδροι πανεπιστημίων ή πρόεδροι οργανισμών. Πολλές φορές, αυτοί που διοικούν αναφέρονται εναλλακτικά ως «διαχείριση».

Οι κύριες κατηγορίες διοίκησης είναι η δημόσια διοίκηση, η στρατιωτική διοίκηση, η διοίκηση επιχειρήσεων και η διοίκηση πανεπιστημίων (τα πανεπιστήμια στην Ελλάδα και σε πολλές άλλες χώρες είναι «αυτόνομα» ιδρύματα).

Η δημόσια διοίκηση είναι κάτι που αλλάζει και προσαρμόζεται ανάλογα με τις αλλαγές και τις εξελίξεις του ίδιου του κράτους και των κρατικών φαινομένων, αφού οι έννοιες κράτος, κρατικός μηχανισμός και δημόσια διοίκηση συνδέονται σε μεγάλο βαθμό. Υπάρχουν διάφοροι ορισμοί για τη δημόσια διοίκηση, ορισμένοι από τους οποίους είναι οι ακόλουθοι:

“Η δημόσια διοίκηση με την ευρεία έννοια αναφέρεται σε όλες τις νόμιμες λειτουργίες που εκτελεί το κράτος μέσω του κρατικού μηχανισμού, με στόχο την επίτευξη εθνικών στόχων και την ικανοποίηση των δημοσίων συμφερόντων.” (Δρούλια Θ. & Πολίτης Φ. 2008)

“Η δημόσια διοίκηση με την ευρεία έννοια αναφέρεται σε οποιαδήποτε νομική λειτουργία που εκτελεί το κράτος μέσω του κρατικού μηχανισμού για την επίτευξη του σκοπού του κράτους και την ικανοποίηση του δημόσιου συμφέροντος.” (Herbert A., Donald W., Victor A., 1950)

- Η δημόσια διοίκηση είναι μέρος του εθνικού συστήματος, ιδίως η εκτελεστική εξουσία, υπεύθυνη για την εφαρμογή της στρατηγικής 41 και παρέχει

κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή διαφόρων πολιτικών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της κοινωνίας

- Ο όρος δημόσια διοίκηση αναφέρεται με μια περιεκτική έννοια σε όλες τις διοικητικές δομές και οργανισμούς του κράτους που λειτουργούν σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο και είναι υπεύθυνες για την εφαρμογή των νόμων και των προγραμμάτων δημόσιας πολιτικής που ορίζονται και οριστικοποιούνται από την πολιτική ηγεσία. Επιπλέον, η δημόσια διοίκηση είναι επίσης υπεύθυνη για την ερμηνεία τυχόν ελλιπούς εφαρμογής που διαπιστώθηκε ως αποτέλεσμα της αξιολόγησης και την ανάπτυξη μέτρων για την αντιμετώπισή.

Η δημόσια διοίκηση αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της διαδικασίας διακυβέρνησης του κράτους. Αν και η Δημόσια Διοίκηση δεν καταλαμβάνει την ανώτατη ιεραρχία, συμβάλλει στην προετοιμασία, την διαμόρφωση, την εφαρμογή και την αξιολόγηση των σχεδίων δράσης.

Η έννοια της δημόσιας διοίκησης αφορά τη μέριμνα και τη διαχείριση των δημοσίων υποθέσεων (δηλαδή των λαϊκών υποθέσεων). Η δημόσια διοίκηση πρέπει να διακρίνεται από την ιδιωτική στα μέσα που χρησιμοποιεί και στους σκοπούς που εξυπηρετεί. Η ιδιωτική διοίκηση εξυπηρετεί ιδιωτικά συμφέροντα και καθαρά ιδιωτικούς σκοπούς και για να επιτύχει αυτούς τους σκοπούς χρησιμοποιεί τη διαμεσολάβηση, τη μέθοδο της σύμβασης. Αντίθετα, η δημόσια διοίκηση προσανατολίζεται στην εξυπηρέτηση των δημοσίων αναγκών, σκοπών δημόσιου ή γενικού συμφέροντος και των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και για να εξυπηρετήσει αυτούς τους σκοπούς και στόχους χρησιμοποιεί κατά κύριο λόγο τη δημόσια εξουσία και καταναγκασμό. Η δημόσια διοίκηση με την έννοια που περιγράφηκε μέχρι τώρα ονομάζεται επίσης κυριαρχική ή εξουσιαστική δημόσια διοίκηση και στηρίζεται σε κανόνες δημοσίου δικαίου ενώ η ιδιωτική διοίκηση ονομάζεται συναλλακτική δημόσια διοίκηση και βασίζεται σε κανόνες ιδιωτικού δικαίου και λαμβάνει χώρο στο πλαίσιο της ελεύθερης αγοράς ή της ιδιωτικής οικονομίας.

Η δημόσια διοίκηση διακρίνεται από τις δύο κυβερνητικές λειτουργίες της νομοθεσίας και της δικαιοσύνης και ονομάζεται εκτελεστική λειτουργία. Οι διοικητικές λειτουργίες περιλαμβάνουν την επιβολή νομικών κανόνων και

εκτελούνται από κυβερνητικούς και δημόσιους φορείς. Ειδικότερα, ωστόσο, οι κυβερνήσεις και οι δημόσιες διοικήσεις, εκτός από την επιβολή νομικών κανόνων, έχουν την ικανότητα να διατυπώνουν κανόνες και να εκδίδουν κανονιστικές πράξεις αφού οι επίσημοι νόμοι έχουν εξουσιοδοτηθεί από τη νομοθεσία. Η κυβέρνηση αποτελείται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ενώ η δημόσια διοίκηση αποτελείται από τις δημόσιες υπηρεσίες και τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου που ορίζει η νομοθεσία.

Η δημόσια διοίκηση συμπεριλαμβάνεται ιεραρχικά στην κυβέρνηση. Η κυβέρνηση χρησιμοποιεί του υπαλλήλους της δημόσιας διοίκησης για να εφαρμόζουν τις πολιτικές τους και να εκτελούν τις αποφάσεις της. Τα μέλη της κυβέρνησης θέτουν τους στόχους των διοικητικών τους δραστηριοτήτων με βάση τους πολιτικούς τους στόχους και την πολιτική τους φήμη αντιθέτως όμως τα μέλη της δημόσιας διοίκησης οφείλουν να δρουν αμερόληπτα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, με την αμεροληψία να συνεπάγεται το συνταγματικό καθήκον της πολιτικής ουδετερότητας.

Η διοίκηση χωρίζεται σε οργανική διαχείριση προτύπων και διαχείριση λειτουργικών προτύπων. Σύμφωνα με οργανωτικά κριτήρια, η εκτελεστική εξουσία αποτελείται από όλα τα όργανα που ασκούν δημόσια διοικητικά καθήκοντα που έχουν τη νομική μορφή των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου. Αντίθετα, σύμφωνα με το πρότυπο λειτουργίας, δημόσια διοίκηση είναι όλα τα νομικά πρόσωπα, είτε με τη μορφή νομικών προσώπων δημοσίου είτε ιδιωτικού δικαίου, που παρέχουν δημόσιες υπηρεσίες ή εξυπηρετούν το δημόσιο συμφέρον. Διοίκηση με οργανωτικά πρότυπα είναι δήμοι, νομοί και ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ διοίκηση με λειτουργικά πρότυπα είναι ο ΟΤΕ, ο ΟΣΕ, η Ολυμπιακή, που έχουν τη μορφή ανώνυμων εταιρειών ιδιωτικού δικαίου.

Επίσης η δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται περαιτέρω σε κυρίαρχη δημόσια διοίκηση, η οποία διακρίνεται σε α) περιοριστική, β) παροχική και γ) ρυθμιστική. Η περιοριστική διοίκηση είναι μια παραδοσιακή κυρίαρχη διοίκηση, καθήκον της οποίας είναι η διατήρηση της δημόσιας τάξης και της ασφάλειας των πολιτών, η είσπραξη φόρων και η εφαρμογή τους μέσω διοικητικού εξαναγκασμού. Το επίκεντρο της παροχικής διοίκησης είναι να παρέχει στους διοικούμενους σημαντικά κοινωνικά οφέλη, όπως υγεία και κοινωνική πρόνοια, ενώ η ρύθμιση

είναι η διαχείριση που διαμορφώνει σχέδια και στόχους και υλοποιείται από την κυβέρνηση. Η ρυθμιστική διοίκηση σκοπεύει στο κέρδος, η οποία ενεργεί σύμφωνα με το ιδιωτικό δίκαιο και είναι νομικά ισότιμη με τους ιδιώτες.

Τέλος, η δημόσια διοίκηση οργανώνεται κάθετα και οριζόντια.

Ειδικότερα:

α) Η δημόσια διοίκηση οργανώνεται κατακόρυφα όταν ένας συγκεκριμένος κλάδος της δημόσιας διοίκησης καταρτίζεται ιεραρχικά μεταξύ των φορέων που τον απαρτίζουν. Δηλαδή στην κορυφή της πυραμίδας βρίσκονται τα όργανα λήψης αποφάσεων και καθώς κατεβαίνουμε προς τα κάτω της πυραμίδας, αυξάνεται ο αριθμός των διοικητικών οργάνων, όμως οι αποφασιστικές τους εξουσίες θα πρέπει να μειωθούν. Η κάθετη οργάνωση της δημόσιας διοίκησης βοηθά στην επίλυση διοικητικών θεμάτων με ενιαίο και λειτουργικό τρόπο.

β) Η δημόσια διοίκηση οργανώνεται οριζόντια όταν η εκτελεστική εξουσία μεταβιβάζεται σύμφωνα με ειδικότητες που αντιστοιχούν σε συγκεκριμένες ανάγκες. Πρόκειται για τον διαχωρισμό των διοικητικών έργων ανά θέμα (δηλαδή κατά αντικείμενο) Για παράδειγμα, το σύστημα διοικητικής οργάνωσης του Υπουργείου Εσωτερικών, του Υπουργείου Εξωτερικών και του Υπουργείου Παιδείας βασίζεται στην εξειδίκευση.

1.2 Μορφές άσκησης της Δημόσιας Διοίκησης

Σύμφωνα με τη φύση των ενεργειών της, η δημόσια διοίκηση χωρίζεται σε κυρίαρχη διοίκηση και διοίκηση συναλλαγών.

- Κυρίαρχη είναι το εκτελεστικό όργανο που ασκεί με το προνόμιο της κρατικής εξουσίας, δηλαδή το εκτελεστικό όργανο που ασκεί τη δημόσια εξουσία. Η εξουσιαστική διοίκηση μπορεί να διέπεται τόσο ως περιοριστική όσο και ως προνοητική διοίκηση. Η περιοριστική διοίκηση, η οποία είναι ο παραδοσιακός τύπος κυρίαρχης διοίκησης, έχει κατά κύριο λόγο αποστολή τη διατήρηση της τάξης και της ασφάλειας και τη συλλογή φόρων. Ασκείται με τα κυρίαρχα μέσα της διοίκησης και του καταναγκασμού και συνήθως με τον περιορισμό των ελευθεριών ή των δικαιωμάτων των πολιτών. Ωστόσο, η εκτελεστική εξουσία, κατά την άσκηση της δημόσιας εξουσίας της,

διασφαλίζει επίσης την παροχή αγαθών ή υπηρεσιών που χρειάζεται το κοινωνικό σύνολο. Αυτή είναι η παροχική διοίκηση, η οποία μπορεί να γίνει και από ιδιώτες, διασφαλίζοντας την προμήθεια βασικών αγαθών και υπηρεσιών.

- Συναλλακτική διοίκηση, είναι η δραστηριότητα του κράτους με τη μορφή και τα μέσα του ιδιωτικού δικαίου, όπως το ιδιωτικό δίκαιο, στο πλαίσιο μιας ιδιωτικής οικονομίας, μισθώσεις ιδιωτικών ακινήτων όπως κρατικά ή ΝΠΔΔ, δημοτικές εταιρείες εξόρυξης μεταλλικού νερού κ.λπ. Αυτή η δραστηριότητα διέπεται από τους νόμους της προσφοράς και της ζήτησης, οι φορείς εκμετάλλευσης της διαπραγματεύονται και είναι μέρη όπως ιδιώτες. Κατά την άσκηση της συναλλαγματικής διοίκησης, οι φορείς της δεν παρεμβαίνουν άμεσα στην οικονομία για να τη ρυθμίσουν, αλλά συμμετέχουν στην οικονομική ζωή στο ίδιο επίπεδο αρχής με τους ιδιώτες.

Σύμφωνα με είδος της λειτουργίας της, η διοίκηση , είτε είναι κυρίαρχη είτε συναλλακτική, χωρίζεται σε ευρείες μονάδες, καθεμία από τις οποίες εκτελεί τις ακόλουθες ξεχωριστές λειτουργίες:

1. Βασικές λειτουργίες του κράτους (άμυνα, διεθνείς σχέσεις, ασφάλεια και τάξη, δικαιοσύνη)
2. Οικονομικές λειτουργίες (φορολογία, εξωτερικό εμπόριο, δημόσιες επενδύσεις)
3. Κοινωνικές λειτουργίες (αναδιανομή εισοδήματος, προστασία της υγείας, προστασία ευάλωτων ομάδων, προστασία περιβάλλοντος, οργάνωση εργασιακών σχέσεων)
4. Εκπαιδευτικές και πολιτιστικές λειτουργίες (εκπαίδευση, προώθηση της επιστημονικής έρευνας, συνεχής κατάρτιση, προστασία και ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς, ανάπτυξη λογοτεχνίας και τέχνης).

Οι παραπάνω ταξινομήσεις δεν είναι απόλυτες, καθώς μερικές λειτουργίες μπορούν να ενταχθούν σε περισσότερες κατηγορίες, όπως οι κοινωνικές λειτουργίες και λειτουργίες της εκπαίδευσης και του πολιτισμού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Ποιότητα και δημόσιος τομέας

2.1 Η έννοια της ποιότητας

Ο ορισμός της ποιότητας ήταν πάντα αντικείμενο έρευνας και σκέψης από αρκετούς ερευνητές. Η έννοια της ποιότητας είναι πολύπλευρη και περιλαμβάνει ποικίλους τομείς της ζωής των ανθρώπων και της καθημερινής ζωής. Οι περισσότεροι γνωρίζουμε την σημασία της, αλλά κανείς δεν μπορεί να το ορίσει επακριβώς.

Ειδικότερα, έχουν γίνει πολλές προσπάθειες ορισμού της ποιότητας τις τελευταίες δεκαετίες, καθώς ο ρόλος της ποιότητας στις υπηρεσίες και τα αγαθά αποτελεί βασικό μέλημα όλων των οργανωμένων κοινωνικών ομάδων ως παραδείγματα της πολιτιστικής τους ταυτότητας. Ορισμένοι ερευνητές στη φιλοσοφία, τα οικονομικά, το μάρκετινγκ και τη διαχείριση προσπάθησαν να ορίσουν τι είναι ποιότητα. Εδώ παρουσιάζονται οι πιο χαρακτηριστικοί και ευρέως εφαρμοσμένοι ορισμοί, κάποιιοι είναι οι ακόλουθοι:

- Σύμφωνα με τον David Garvin (1988)

«Ποιότητα είναι οι προσδοκώμενες επιθυμίες του πελάτη».

- Ο Edwards W. Deming (1986) τονίζει ότι η:

«Ποιότητα ενός προϊόντος ή υπηρεσίας σημαίνει ένα προβλέψιμο επίπεδο ομοιομορφίας και αξιοπιστίας με ένα κατάλληλο ποιοτικό πρότυπο για τον πελάτη».

- Επιπλέον ο Kacker Raghu (1986) προτείνει ότι:

«Ποιότητα είναι η απώλεια που ένα προϊόν προξενεί στην κοινωνία κατά την αποστολή του. Είναι οι συνέπειες της κακής ποιότητας του προϊόντος ή της υπηρεσίας».

- Ο Noraki Kano (1984) λέει ότι:

«Η ποιότητα είναι ένα μοντέλο με δύο διαστάσεις. Η μια διάσταση είναι αντίστοιχη με την καταλληλότητα για χρήση, ενώ η άλλη διάσταση αναφέρεται στις προσδοκίες του πελάτη».

- Κατά τον Phillip B. Crosby (1979):

«Ποιότητα είναι η συμμόρφωση των χαρακτηριστικών του προϊόντος στις απαιτήσεις του πελάτη».

- Τέλος, κατά τον Joseph M. Juran (1951):

«Η ποιότητα είναι η καταλληλότητα ενός προϊόντος ή αγαθού προς χρήση».

Η έννοια της ποιότητας μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να δείξει (Ζαβλανός 2006):

- Συγκρίσεις μεταξύ προϊόντων ή υπηρεσιών.
- Τη μέτρηση του ποσοστού ελαττωματικών σ' ένα προϊόν.
- Την ομοιομορφία γύρω από το στόχο.
- Την προσαρμογή σε προσυμφωνημένες και πλήρως κατανοητές απαιτήσεις των πελατών.
- Την καταλληλότητα σκοπού -χρήσης.
- Την ικανοποίηση των προσδοκιών του πελάτη και την κατανόηση των αναγκών και των μελλοντικών απαιτήσεών του.
- Ότι υπάρχει κάποιο λάθος στην περίπτωση κατά την οποία ένα άτομο αναγκαστεί να πει συγγνώμη.

Έτσι σύμφωνα με τα παραπάνω δεδομένα, καταλαβαίνουμε πως η έννοια της ποιότητας είναι καθαρά προσωπική. Για να αντιληφθούμε ολοκληρωτικά την έννοιας του πρέπει να υπάρχει εκτενής έρευνα και μελέτη όλων σχετικά με τα δεδομένα, τις εφαρμογές και την έρευνα αγοράς σε κάθε επίπεδο.

2.2 Ποιότητα και δημόσιος τομέας

Η ποιότητα των δημόσιων επιχειρήσεων είναι κρίσιμη για την παροχή αποτελεσματικών και αποδοτικών δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες. Οι δημόσιες επιχειρήσεις περιλαμβάνουν δημόσιους οργανισμούς, δημόσιες επιχειρήσεις και δημόσιες ομάδες που παρέχουν δημόσιες υπηρεσίες ή καλύπτουν κοινωνικές ανάγκες.

Οι βασικότεροι λόγοι για τη σημασία της ποιότητας στις δημόσιες επιχειρήσεις περιλαμβάνουν την εξυπηρέτηση πολιτών, την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα, την διαφάνεια και λογοδοσία, την εμπιστοσύνη και εικόνα και τέλος την συμμόρφωση με κανονισμούς και πρότυπα.

Πιο συγκριμένα όσον αφορά την **εξυπηρέτηση πολιτών**. Οι δημόσιες επιχειρήσεις προσφέρουν υπηρεσίες προς τους πολίτες και η ποιότητα αυτών των υπηρεσιών επηρεάζουν άμεσα την ευχαρίστηση και την ικανοποίηση των πελατών. Υψηλή ποιότητα στις υπηρεσίες οδηγεί σε ικανοποιημένους και ευχαριστημένους πολίτες.

Επίσης η υψηλή ποιότητα μιας δημόσιας επιχείρησης συμβάλλει στην **αποτελεσματική και αποδοτική παροχή υπηρεσιών**. Οι καλά σχεδιασμένες και διαχειριζόμενες ροές εργασίας, η αποτελεσματική χρήση των πόρων και η συνεχής βελτίωση συμβάλλουν στην αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας της επιχείρησης.

Παράλληλα οι δημόσιες επιχειρήσεις πρέπει να λειτουργούν με **διαφάνεια και να λογοδοτούν** για τις πράξεις τους. Η ποιότητα προάγει τη διαφάνεια, την ανοιχτή επικοινωνία και την αποτελεσματική λογοδοσία στο κοινό.

Επί προσθέτως η **εμπιστοσύνη και εικόνα** αποτελεί ακόμα ένα βασικό λόγο της σημασίας της ποιότητας. Η υψηλή ποιότητα των δημόσιων επιχειρήσεων μπορεί να ενισχύσει την εμπιστοσύνη του κοινού και να βελτιώσει την εικόνα του δημόσιου τομέα. Αυτό έχει σημαντικές επιπτώσεις για την υποστήριξη και την αποδοχή των δημοσίων πολιτικών από την κοινωνία.

Τέλος έχουμε την **συμμόρφωση με κανονισμούς και πρότυπα**. Οι δημόσιες επιχειρήσεις πρέπει να συμμορφώνονται με νόμους, κανονισμούς και πρότυπα ποιότητας. Η συμμόρφωση με αυτούς τους κανονισμούς διασφαλίζει ότι οι επιχειρήσεις λειτουργούν αποτελεσματικά και προστατεύουν τα συμφέροντα των πολιτών.

2.3 Οι πέντε διαστάσεις της ποιότητας

1. **Αξιοπιστία:** Παρέχονται οι υποσχόμενες υπηρεσίες με συνέπεια και ακρίβεια.
Παράδειγμα: Έγκαιρη παράδοση αλληλογραφίας την ίδια ώρα κάθε μέρα.
2. **Ανταπόκριση:** Προθυμία παροχής άμεσης εξυπηρέτησης πελατών
Παράδειγμα: Δωρεάν αναψυκτικά σε περίπτωση καθυστέρησης της πτήσης.
3. **Διαβεβαίωση:** Ικανότητα έμπνευσης βεβαιότητας και εμπιστοσύνη
Παράδειγμα: Ευγενική συμπεριφορά και σεβασμός στους πελάτες.
4. **Κατανόηση:** Ικανότητα να είναι κάποιος προσιτός και να καταφέρνει να μπει στην θέση του πελάτη. Παράδειγμα: Υπάλληλος αεροδρομίου προσπαθεί να λύσει το θέμα μιας χαμένης πτήσης σαν να έχασε τη δική της.
5. **Φυσικές Ιδιότητες:** Εγκαταστάσεις και συνοδευτικά αγαθά Παράδειγμα: καθαριότητα ή προσοχή του διευθυντή στην ησυχία του ξενοδοχείου.

2.4 Πως επιτυγχάνεται η ποιότητα των υπηρεσιών

Η ποιότητα των υπηρεσιών περιλαμβάνει την εκτέλεση υπηρεσιών με ακρίβεια, αξιοπιστία, αποτελεσματικότητα και προσοχή στην ικανοποίηση των αναγκών των πελατών. Παρακάτω αναφέρονται μερικοί βασικοί τρόποι ώστε να επιτευχθεί η ποιότητα των υπηρεσιών:

Αρχικά έχουμε την **κατανόηση των αναγκών των πελατών**. Ακούστε με ευλάβεια τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών σας. Κάθε υπηρεσία πρέπει να λειτουργεί με βάση τις απαιτήσεις τους.

Αρκετά σημαντική η **κατάρτιση του προσωπικού**. Η ικανότητα και η εκπαίδευση του προσωπικού είναι κρίσιμες για την παροχή καλής ποιότητας υπηρεσιών. Σιγουρευτείτε πως οι εργαζόμενοί σας έχουν τις κατάλληλες δεξιότητες και γνώσεις για να πράξει τις εργασίες τους αποτελεσματικά.

Επίσης η **επιλογή των ιδανικών εργαλείων και τεχνολογιών**. Η χρήση κατάλληλων εργαλείων και τεχνολογιών μπορεί να βελτιώσει την απόδοση και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών σας.

Συνεχίζουμε με την **παρακολούθηση και αξιολόγηση**. Αξιολογήστε τακτικά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παρακολουθείστε την ικανοποίηση των πελατών, συλλέγοντας σχόλια και αναλύοντας δεδομένα για να βελτιώσετε τις διαδικασίες σας.

Η **στοχοθεσία των προτύπων ποιότητας**. Καθορίστε ξεκάθαρα πρότυπα ποιότητας για τις υπηρεσίες σας και σιγουρέψτε ότι το προσωπικό σας τα ακολουθεί.

Η **συνεχής βελτίωση**. Προσπαθήστε να καλυτερεύετε συνεχώς τις υπηρεσίες σας στηριζόμενοι στα δεδομένα από την παρακολούθηση και την αξιολόγηση. Ψάξτε τρόπους για να πρωτοτυπήσετε και να προσφέρετε κάτι μοναδικό.

Η **επίλυση προβλημάτων και διεκδικήσεις**. Λύστε οποιαδήποτε θέματα προκύπτουν με αποτελεσματικό τρόπο και προσπαθήστε να εξυπηρετήσετε τους πελάτες σας με το μέγιστο των δυνατοτήτων σας.

Η **κατανόηση και αντιμετώπιση των προβλημάτων του πελάτη**. Πάντα ακούστε τις ανησυχίες των πελατών σας και προσπαθήστε να βρείτε λύσεις που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. Δείξτε ενδιαφέρον και ευγένεια στις απαντήσεις σας.

Η **επικοινωνία και διαφάνεια**. Παρέχετε σαφείς και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες σας, τις τιμές και τις διαδικασίες. Η διαφάνεια στην επικοινωνία με τους πελάτες σας θα βοηθήσει στην καλύτερη κατανόηση και στην εξυπηρέτησή τους.

Η **προσαρμογή στις αλλαγές και τις ανάγκες της αγοράς**. Οι αγορές αναπτύσσονται συνεχώς, καθώς και οι προσδοκίες των πελατών επίσης. Είναι σημαντικό να ενσωματωθείτε στις αλλαγές αυτές και να διαμορφώσετε τις υπηρεσίες σας ανάλογα.

Η **εκτίμηση της απόδοσης των προμηθευτών και συνεργατών**. Αν παρέχετε υπηρεσίες με τη βοήθεια τρίτων, είναι σημαντικό να εξασφαλίζεται ότι και οι προμηθευτές ή οι συνεργάτες σας πληρούν τα υψηλά πρότυπα ποιότητας που θέτετε.

Επιπλέον η **ανταγωνιστική τιμολόγηση**. Ελέγξτε τις τιμές σας και κάντε σύγκριση με τις τιμές των ανταγωνιστών σας. Η καλή μεταξύ ποιότητας και τιμής είναι άκρως σημαντική για την προσέλωση και διατήρηση πελατών.

Και τέλος η **καταγραφή σφαλμάτων και βελτίωσης**. Όταν εμφανίζονται σφάλματα ή προβλήματα, καταγράψτε τα και ψάξτε τρόπους για να τα διορθώσετε και να αποτρέψετε την επανεμφάνιση τους στο μέλλον.

Καταλήγοντας, συμπεραίνουμε πως η ποιότητα των υπηρεσιών περνά από την προσαρμογή στις ανάγκες των πελατών, την εκπαίδευση του προσωπικού, την αξιολόγηση και βελτίωση των διαδικασιών, και τη συνεχή προσαρμογή στις αλλαγές της αγοράς. Με αυτούς τους τρόπους, μπορείτε να διατηρήσετε ικανοποιημένους πελάτες και να κερδίσετε την εμπιστοσύνη του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Ικανοποίηση των πολιτών

3.1 Ικανοποίηση του πολίτη

Η λέξη « ικανοποίηση » εκφράζει ένα αίσθημα πληρότητας, ότι είσαι δηλαδή πλήρως καλυμμένος. Η ικανοποίηση των πολιτών είναι η αντίληψη του πόσο καλά καλύπτεται το κενό που δημιουργείται από τις ανάγκες τους. Ικανοποίηση είναι το αίσθημα χαράς ή απογοήτευσης ενός ατόμου, που παράγεται από τη σύγκριση της αντιληπτής απόδοσης ενός προϊόντος ή ενός αποτελέσματος με τις προσδοκίες του. Η ικανοποίηση συνδέεται και επηρεάζεται από το ίδιο το προϊόν, σύμφωνα πάντα με τα κριτήρια της αξιολόγησής του, αρκεί να ικανοποιούνται οι προσδοκίες του κάθε καταναλωτή. Εάν θετικές και αρνητικές εμπειρίες σχετίζονται με το προϊόν, τα χαρακτηριστικά του ή την τιμή του, τότε η ικανοποίηση μπορεί να σχετίζεται με αμφιθυμία. Κατά συνέπεια, η ιδέα της ποιότητας υπηρεσιών λέγεται πως είναι ένας από τους προσδιοριστικούς παράγοντες της ικανοποίησης των πολιτών, όπως υπάρχουν και άλλοι που την προσδιορίζουν. Ο Zethmal A. et al. (2013) αναφέρει ότι η ικανοποίηση των πελατών επηρεάζεται από τα χαρακτηριστικά ενός συγκεκριμένου προϊόντος ή υπηρεσίας, την αντίληψη της ποιότητας και της τιμής του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Επιπλέον, την επηρεάζουν και προσωπικοί παράγοντες, όπως η διάθεση του πελάτη, η συναισθηματική του κατάσταση και οι οικογενειακές επιρροές.

Καταλήγοντας , αν και η ικανοποίηση έχει διάφορες έννοιες και παραμέτρους, τελικά παρουσιάζουν κάποια κοινά στοιχεία:

- η ικανοποίηση του καταναλωτή είναι μια γνωστική και συναισθηματική αντίδραση
- η αντίδραση ανήκει σε ιδιαίτερη εστίαση
- η αντίδραση συμβαίνει σε μια συγκεκριμένη περίοδο (μετά την κατανάλωση, μετά την επιλογή με βάση την εμπειρία και εκφράζεται πριν και μετά την επιλογή, μετά την κατανάλωση, μετά από εκτεταμένη εμπειρία χρήσης)

3.2 Οι προσδοκίες των πολιτών

Οι προσδοκίες των πολιτών καθορίζονται σε μεγάλο βαθμό από τις ατομικές ανάγκες του κάθε πολίτη, την προηγούμενη εμπειρία του με άλλους παρόχους υπηρεσιών, από στόμα σε στόμα συστάσεις και εξωτερικές επικοινωνίες από παρόχους υπηρεσιών και άλλους.

Οι πολίτες θέλουν κάτι συγκεκριμένο από μια υπηρεσία. Οι Singh, R. και Khanduja, D (2010), επεσήμαναν ότι οι προσδοκίες των πολιτών καθορίζονται από έναν αριθμό παραγόντων που είναι δύσκολο να ελεγχθούν, συμπεριλαμβανομένης της προηγούμενης εμπειρίας με άλλες υπηρεσίες, της διαφήμισής τους, της κατάστασης του μυαλού κατά την παροχή υπηρεσιών, το υπόβαθρο και αξίες του πολίτη, καθώς επίσης και τις εντυπώσεις τους για τις υπηρεσίες που ελήφθησαν.

Οι πολίτες βασίζονται σε περίπλοκες κρίσεις σχετικά με το επίπεδο ικανοποίησής τους από την υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων των δικών τους πεποιθήσεων πριν από την εξυπηρέτησή τους καθώς και των απόψεων άλλων. Κάθε άτομο έχει διαφορετικά επίπεδα ικανοποίησης. Μπορεί να σχετίζονται προφορικές συστάσεις που βασίζονται σε προηγούμενες υπηρεσίες και εμπειρία υπηρεσιών.

3.3 Η αντίληψη των πολιτών

Η αντίληψη είναι ένας τύπος διαμόρφωσης εντυπώσεων για τον εαυτό μας, τους άλλους ανθρώπους και τις καθημερινές μας εμπειρίες. Λειτουργεί επίσης ως οθόνη ή φίλτρο σύμφωνα με το οποίο περνούν οι πληροφορίες πριν επηρεάσουν τους ανθρώπους. Αν και υποκειμενική, η ποιότητα και η ακρίβεια των αντιλήψεων ενός ατόμου διαδραματίζει σημαντικό αντίκτυπο στον τρόπο με τον οποίο ανταποκρίνεται σε μια κατάσταση. Εάν η εμπειρία που παρέχεται από την υπηρεσία είναι καλύτερη από την αναμενόμενη, τότε δημιουργούνται θετικές εντυπώσεις ή υψηλά επίπεδα ικανοποίησης. Αλλά εάν η απόδοση της υπηρεσίας δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες, μπορεί να προκύψει δυσαρέσκεια και μη ικανοποίηση. Η αντιληπτή ποιότητα υπηρεσιών προέρχεται από τη σύγκριση των προσδοκιών και των αντιλήψεων των πολιτών για τις υπηρεσίες που παρέχονται από τους υπαλλήλους.

Οπότε, είναι σημαντικό να κατανοήσουμε πώς αντιλαμβάνονται οι πολίτες την ποιότητα της εξυπηρέτησης και με ποιο τρόπο αυτές οι πεποιθήσεις επηρεάζουν την

τελική απόφαση. Με την κατανόηση των αντιλήψεων των πολιτών για την ποιότητα της εξυπηρέτησης, μια υπηρεσίας θα πρέπει να είναι σε θέση να προσδιορίσει εάν υπάρχει χάσμα μεταξύ των προσδοκιών των πελατών και των προσδοκιών της διοίκησης σχετικά με την ανάπτυξη ενός κατάλληλου συστήματος διαχείρισης ποιότητας για τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πολιτών. Η ανάγκη επιβίωσης και ευημερίας σε μια ανταγωνιστική κοινωνία είναι ο κύριος μοχλός πίσω από την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.

3.4 Η σχέση μεταξύ ποιότητας υπηρεσίας και ικανοποίησης

Η σχέση ανάμεσα στην ποιότητα της δημόσιας υπηρεσίας και της ικανοποίησης των πολιτών αποτελεί βασικό ζήτημα για την εύρυθμη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών. Οι δημόσιες υπηρεσίες παρέχονται από δημόσιους τομείς, όπως κυβερνήσεις και δημόσιους οργανισμούς, καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα τομέων όπως η υγεία, η εκπαίδευση, οι μεταφορές, η κοινωνική πρόνοια και οι υπηρεσίες δημόσιας ασφάλειας.

Η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο παρέχονται αυτές οι υπηρεσίες στους πολίτες. Περιλαμβάνει τον επαγγελματισμό, την αποτελεσματικότητα, τη διαφάνεια, την προσβασιμότητα και τον βαθμό κάλυψης των αναγκών των πολιτών. Όταν οι δημόσιες υπηρεσίες είναι λειτουργικές και παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες, οι πολίτες είναι πιο πιθανό να είναι ικανοποιημένοι με αυτές.

Η ικανοποίηση του πολίτη συνδέεται με τον βαθμό ευχαρίστησης και ικανοποίησης που νιώθουν οι πολίτες από τη λήψη δημόσιων υπηρεσιών. Όταν οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες που παρέχει ο δημόσιος τομέας, αισθάνονται ότι οι ανάγκες τους ικανοποιούνται, γεγονός που μπορεί να έχει θετικό αντίκτυπο στην εμπιστοσύνη τους στα δημόσια συστήματα και την πολιτική διακυβέρνηση.

Συχνά, η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών. Οι πολίτες τείνουν να είναι πιο ικανοποιημένοι με τον τρόπο που εξυπηρετούνται όταν οι υπηρεσίες παρέχονται αποτελεσματικά, με επίκεντρο τον άνθρωπο, χωρίς γραφειοκρατία και ανταποκρίνονται γρήγορα στις ανάγκες των πολιτών.

Επιπλέον, η ικανοποίηση των πολιτών είναι επίσης σπουδαία για τη δημόσια διοίκηση, καθώς οι ικανοποιημένοι πολίτες τείνουν να συμμετέχουν περισσότερο στις δημόσιες υπηρεσίες και διαδικασίες και να υποστηρίζουν τις πολιτικές αποφάσεις που λαμβάνονται.

Σε γενικές γραμμές, η διατήρηση υψηλού επιπέδου δημόσιων υπηρεσιών συνδέεται άμεσα με την ικανοποίηση των πολιτών και συμβάλλει στην προώθηση της κοινωνικής ευημερίας και της βιώσιμης ανάπτυξης.

3.5 Εργαλεία μέτρησης ποιότητας

Κάποια μοντέλα μέτρησης ποιότητάς είναι τα εξής:

Tecnical and functional quality model.

Σύμφωνα με τον Gronroos (1984), οι επιχειρήσεις πρέπει να αντιστοιχίσουν τις αναμενόμενες υπηρεσίες με τις αντιληπτές υπηρεσίες προκειμένου να επιτύχουν την ικανοποίηση των πελατών. Ως εκ τούτου, η ποιότητα των υπηρεσιών χωρίζεται σε τρία κύρια στοιχεία: τεχνική διάσταση, λειτουργική διάσταση και εικόνα.

Attribute service quality model.

Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο ένας οργανισμός παροχής υπηρεσιών είναι «υψηλής ποιότητας» εάν ανταποκρίνεται με συνέπεια στις προτιμήσεις και τις προσδοκίες των πελατών. Το μοντέλο περιλαμβάνει 3 κύρια χαρακτηριστικά: φυσικές εγκαταστάσεις και διαδικασίες στην ανθρώπινη συμπεριφορά και επαγγελματική κρίση (Haywood-Farmer, 1988) .

Ideal value model of service quality.

Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο παρουσιάζεται η χρήση ενός ιδανικού προτύπου αντίληψης κατά της συγκρινόμενης εμπειρίας.

IT-based model

Τονίζει τη σημασία της τεχνολογίας πληροφοριών στην οποία στηρίζονται οι επιλογές της εξυπηρέτησης

Μέθοδος Servqual

Θεωρείται συνάρτηση της διαφοράς μεταξύ προσδοκιών και αντιλήψεων για τη διάσταση της ποιότητας. Από αυτό δημιούργησε ένα μοντέλο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών που στηρίζεται στην ανάλυση χασμάτων.

Η πιο ευρέως γνωστή κλίμακα για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών είναι η SERVQUAL.

Η μέθοδος SERVQUAL (Parasuraman κ.α., 1985), είναι ένα μοντέλο που χρησιμοποιείται για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών βάσει των πέντε διαστάσεων: αξιοπιστία, απτότητα, ανταπόκριση, διασφάλιση και ενσυναίσθηση. Για να μετρηθεί σωστά η ποιότητα των υπηρεσιών με τη μέθοδο SERVQUAL, μπορούν να χρησιμοποιηθούν διάφορα εργαλεία.

Αρχικά το **ερωτηματολόγιο SERVQUAL**. Αυτό είναι το βασικό εργαλείο για τη συλλογή δεδομένων. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει δηλώσεις σχετικά με τις πέντε διαστάσεις του SERVQUAL (αξιοπιστία, απτότητα, ανταπόκριση, διασφάλιση και ενσυναίσθηση) και οι ερωτώμενοι απαντούν σύμφωνα με τον βαθμό με τον οποίο συμφωνούν με κάθε δήλωση.

Εκτός από το ερωτηματολόγιο, μπορούν να διεξαχθούν και **συνεντεύξεις** με πολίτες ώστε να συγκεντρωθούν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την εμπειρία τους και τις απόψεις τους για τις διάφορες πτυχές των υπηρεσιών.

Μετά τη συλλογή των δεδομένων, μπορεί να χρησιμοποιηθεί η **μέθοδος ανάλυσης** όπως η μέση τιμή, η διακύμανση και η ανάλυση συσχέτισης για να αξιολογηθεί η ποιότητα των υπηρεσιών και να βρεθούν τα σημεία τα οποία υστερούν.

Μπορεί επίσης να γίνει **συγκριτική ανάλυση**. Δηλαδή συγκρίνονται τα αποτελέσματα της μέτρησης με τα προηγούμενα δεδομένα ή με τα αποτελέσματα ανταγωνιστών για να αξιολογηθεί η ανταγωνιστική θέση στην αγορά.

Με την μέθοδο SERVQUAL συνδυάζεται η ποσοτική και ποιοτική ανάλυση για να εμφανιστεί μια ολοκληρωμένη εικόνα της ποιότητας των υπηρεσιών από την

πλευρά των πολιτών. Με βάση αυτήν την ανάλυση, μπορούν να ληφθούν μέτρα για τη βελτίωση των πτυχών που φαίνεται ότι χρειάζονται βελτίωση, προκειμένου να παρέχονται οι καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Μεθοδολογία έρευνας και αποτελέσματα μελέτης περίπτωσης

4.1 Σκοπός έρευνας

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι ο προσδιορισμός του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Βισαλτίας. Πιο συγκεκριμένα θα εξεταστεί το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πολίτες που κάνουν χρήση των παροχών του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών από την εξυπηρέτηση που λαμβάνουν. Από τα αποτελέσματα θα φανεί ποιο είναι το χάσμα μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων των πολιτών. Συνεπώς τα αποτελέσματα της έρευνας θα μπορούσαν να βοηθήσουν την υπηρεσία να αντληθεί που ακριβώς υστερεί και με ποίον τρόπο μπορεί να βελτιώσει τις αδυναμίες της.

4.2 Τι είναι το Κέντρο εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.);

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) είναι μια κρατική υπηρεσία που ιδρύθηκε με αυτή την ονομασία και αρχικά βρισκόταν στα κεντρικά γραφεία της πρώην νομαρχιακής αυτοδιοίκησης (νυν περιφερειακής ενότητας), με στόχο τη μείωση της γραφειοκρατίας και την παροχή ταχύτερων υπηρεσιών στους πολίτες σε σχέση με τις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Ο ρόλος των ΚΕΠ είναι να συγκροτεί το σημείο επαφής της δημόσιας υπηρεσίας με τους πολίτες και να παρέχει μια ενιαία στάση. Παλαιότερα το έργο ήταν γνωστό ως πρόγραμμα Ατερίας, και στη συνέχεια υλοποιήθηκε στα λεγόμενα «γραφεία του πολίτη» των ελληνικών νησιών, που αργότερα έγιναν Κ.Ε.Π. Ορισμένες παροχές των ΚΕΠ είναι Θεώρηση του γνησίου της υπογραφής, θεώρηση ακριβούς αντιγράφου για έγχαρτα δημόσια έγγραφα ή ιδιωτικά έγγραφα που έχουν θεωρηθεί από δικηγόρο, φυσική ταυτοποίηση του πολίτη για την έκδοση προσωπικών ψηφιακών πιστοποιητικών αυθεντικοποίησης / υπογραφής και κρυπτογράφησης και έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου. Οι περισσότερες από αυτές τις υπηρεσίες υπάρχουν και στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης Gov.gr.

4.3 Δείγμα έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά το έτος 2023, διήρκησε από τον Μάιο έως και τον Ιούλιο. Το ερωτηματολόγιο διαμορφώθηκε στην πλατφόρμα Google Forms και αναρτήθηκε στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Απαντήθηκε συνολικά από 144 άτομα. Στην ερώτηση εάν έχουν επισκεφτεί το Κ.Ε.Π. Νιγρίτας τα 128 άτομα απάντησαν ΝΑΙ, οπότε λήφθηκαν υπόψιν μόνο αυτά τα άτομα στο ερωτηματολόγιο.

4.4 Εργαλείο μέτρησης

Η συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών για την έρευνα έγινε όπως προαναφέρθηκε με τη χρήση ερωτηματολογίου. Η μορφή του ερωτηματολογίου στηρίχτηκε στην μέθοδο Servqual που είναι η πιο ευρέως γνωστή κλίμακα για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Οι ερωτήσεις συντάχθηκαν με προσοχή έτσι ώστε να είναι ακριβής και σαφής για να μην υπάρχουν απορίες και χρειάζονται διευκρινίσεις. Το πλήθος των ερωτήσεων είναι 31 έτσι ώστε να καλύπτει και τις πέντε διαστάσεις του μοντέλου Servqual και να μην κουράζει το συμμετέχοντα. Ο μέσος χρόνος απάντησης ήταν 5 έως 10 λεπτά.

4.5 Δομή ερωτηματολογίου

Για την συγκεκριμένη έρευνα δημιουργήθηκε ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο βασισμένο στην μέθοδο Servqual, με σκοπό να μελετηθούν οι 5 βασικές διαστάσεις ποιότητας στα Κ.Ε.Π.

- Απτότητα (Tangibility)
- Αξιοπιστία (Reliability)
- Ανταπόκριση (Responsiveness)
- Διασφάλιση (Assurance)
- Ενσυναίσθηση (Empathy)

Για κάθε διάσταση, τέθηκαν ερωτήσεις για τη μέτρηση των αντιλήψεων και των προσδοκιών των χρηστών του οργανισμού σχετικά με την αντίληψη της ποιότητα. Οι ερωτήσεις που προτιμήθηκαν για το ερωτηματολόγιο, επιλέχθηκαν από ανάλογα ερωτηματολόγια διπλωματικών εργασιών (Δρούλια 2020).

Ειδικότερα:

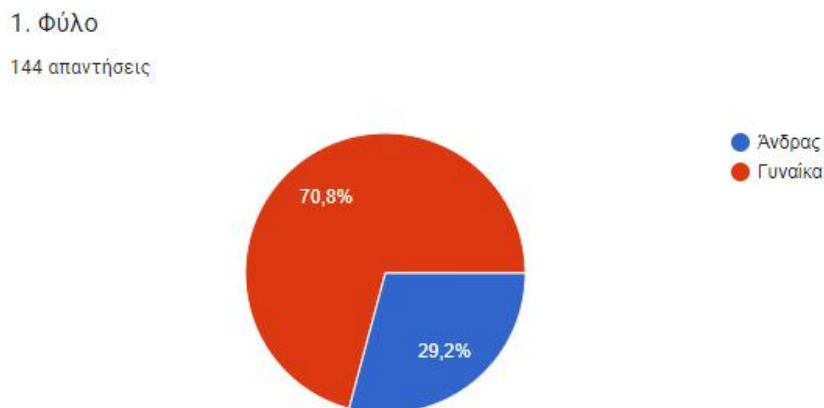
- Για την **απτότητα** χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις που αφορούν τον εξοπλισμό της υπηρεσίας, αν ο χώρος αναμονής είναι άνετος, αν υπάρχουν σαφής επιγραφές καθώς και αν υπάρχει εύκολη πρόσβαση στην υπηρεσία.
- Για την **αξιοπιστία** τέθηκαν ερωτήσεις σχετικά με τους εργαζόμενους, αν κατανοούν το εύρος εργασίας και τις ευθύνες της εργασίας τους, αν διαθέτουν την απαραίτητη εκπαίδευση και την αρμόζουσα υπευθυνότητα, πώς διαχειρίζονται την εξυπηρέτηση των πολιτών σε ώρες αιχμής και αν τηρούν αρχεία με πλήρη και ασφαλή τρόπο.
- Για την **ανταπόκριση** διερευνήθηκε αν η εξυπηρέτηση των υπαλλήλων γίνεται με σαφήνεια, αν έχουν χρόνο ώστε να ανταποκριθούν άμεσα στις απαιτήσεις των πολιτών και αν υπάρχει επάρκεια προσωπικού.
- Για την **ασφάλεια** δόθηκαν ερωτήσεις σχετικά με το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων των ασφαλισμένων, εάν το προσωπικό είναι έμπειρο και καταρτισμένο, εάν ο τρόπος των υπαλλήλων αποπνέει εμπιστοσύνη και γενικότερα για την ικανοποίηση από την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που τους παρέχει το ΚΕΠ.
- Για την **ενσυναίσθηση** οι ερωτήσεις που τέθηκαν ήταν σχετικές αν οι υπάλληλοι διαχειρίζονται με υπευθυνότητα τις υποθέσεις των πολιτών, αν έχουν κατανοήσει τον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας και τις απαιτήσεις των πολιτών, εάν έχουν διαπροσωπικές και επικοινωνιακές δεξιότητες και τέλος αν παρέχουν ικανοποιητικές ώρες για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Στις απαντήσεις του ερωτηματολογίου υπήρχε η επιλογή μια απάντησης από την πενταβαθμια κλίμακα Likert και οι επιλογές ήταν οι ακόλουθες: καθόλου, λίγο, μέτρια, πολύ και απόλυτα.

4.6 Δημογραφικά στοιχεία

Ερώτηση 1.

Στην έρευνα συμμετείχαν 144 άτομα εκ των οποίων το 70,8% (102) είναι γυναίκες και το 29,2% (42) άνδρες όπως φαίνεται και στο γράφημα.

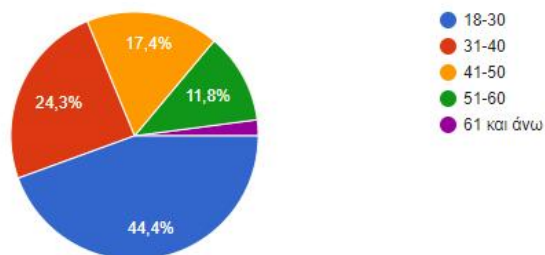


Εικόνα 1. Κυκλικό διάγραμμα ποσοστό φύλου δείγματος

Ερώτηση 2.

Τα άτομα που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο φαίνεται πως διακυμαίνονται σε διάφορες ηλικιακές ομάδες . Όπως φαίνεται και στο γράφημα το μεγαλύτερο ποσοστό που απάντησε στο ερωτηματολόγιο ήταν οι ηλικίες μεταξύ 18-30 44,4% (64 άτομα) και συνεχίζεται με 31-40 24,3% (35 άτομα), 41-50 17,4% (25 άτομα), 51-60 11,8% (17 άτομα) και τέλος 61 και άνω με 2,1% (3 άτομα).

2. Ηλικία
144 απαντήσεις

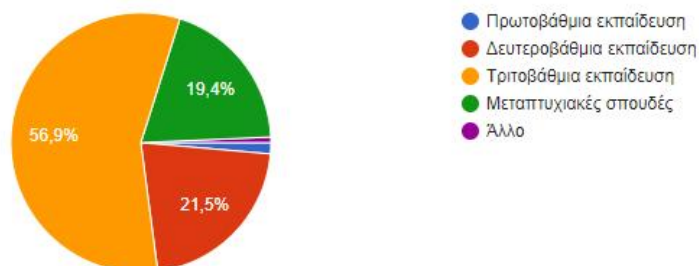


Εικόνα 2. Κυκλικό διάγραμμα κατανομής ηλικίας δείγματος.

Ερώτηση 3.

Οι άνθρωποι που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο προέρχονται από όλες τις κοινωνικές ομάδες. Κυρίως όμως, όπως εμφανίζεται στο γράφημα, απάντησαν άτομα με τριτοβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης 56,9% (82 άτομα), ακολουθεί η δευτεροβάθμια εκπαίδευση με 21,5% (31 άτομα), αμέσως μετά μεταπτυχιακές σπουδές με 19,4% (28 άτομα), πρωτοβάθμια εκπαίδευση με ποσοστό 1,4% (2 άτομα) και τέλος άλλο με 0,7% (1 άτομο).

3. Επίπεδο εκπαίδευσης
144 απαντήσεις



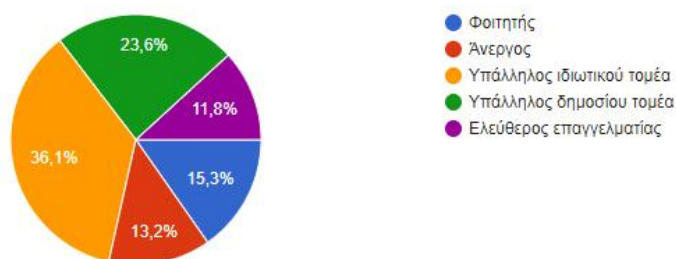
Εικόνα 3. Κυκλικό διάγραμμα επιπέδου εκπαίδευσης δείγματος

Ερώτηση 4.

Όπως φαίνεται από το γράφημα το μεγαλύτερο ποσοστό που συμμετείχε στο ερωτηματολόγιο είναι υπάλληλοι του ιδιωτικού τομέα με 36,1% (52 άτομα), το αμέσως επόμενο υπάλληλοι του δημοσίου τομέα με ποσοστό 23,6% (34 άτομα) και ακολουθούν φοιτητές με 15,3% (22 άτομα), άνεργοι με 13,2% (19 άτομα) και τέλος ελεύθεροι επαγγελματίες με 11,8% (17 άτομα).

4. Επαγγελματική κατάσταση

144 απαντήσεις

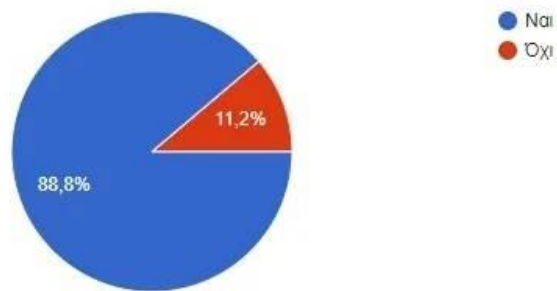


Εικόνα 4. Κυκλικό διάγραμμα επαγγελματικής κατάστασης δείγματος

Ερώτηση 5.

Η ερώτηση αυτή είναι από τις βασικότερες ερωτήσεις καθώς όποιος δεν έχει επισκεφτεί το Κ.Ε.Π. Νιγρίτας, για το οποίο έγινε η έρευνα μας, δεν μπορούσε να απαντήσει με σαφήνεια και ακρίβεια το υπόλοιπο ερωτηματολόγιο. Εδώ βλέπουμε πως το 88,8% (128 άτομα) απάντησαν πως έχουν επισκεφτεί το Κ.Ε.Π. Νιγρίτας ενώ οι το 11,2% (16 άτομα) δεν το έχουν επισκεφτεί. Όπως καταλαβαίνουμε λοιπόν τα 16 άτομα που δεν έχουν επισκεφτεί το Κ.Ε.Π. Νιγρίτας αποκλείονται από την έρευνα μας.

Έχετε επισκεφτεί το Κ.Ε.Π Νιγρίτας;



Εικόνα 5. Κυκλικό διάγραμμα επισκεψιμότητας Κ.Ε.Π. Νιγρίτας δείγματος

4.7 Ανάλυση των μεταβλητών και των διαστάσεων του μοντέλου SERVQUAL

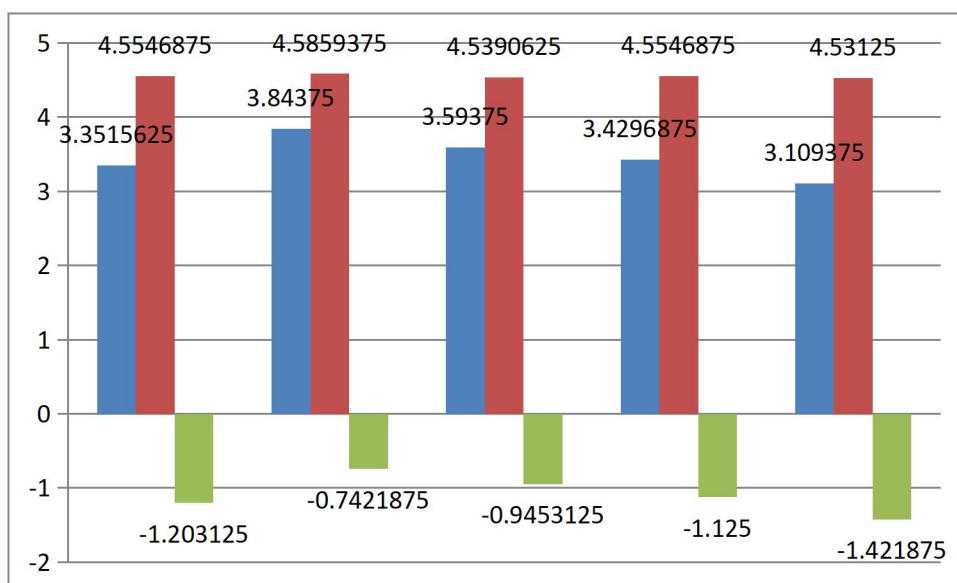
Η απτότητα, η αξιοπιστία, η ανταπόκριση, η ασφάλεια και η ενσυναίσθηση αποτελούν τις διαστάσεις του συστήματος servqual. Στην διάσταση της απτότητας αναφέρονται οι ερωτήσεις B1-B5, στην διάσταση της αξιοπιστίας αναφέρονται οι ερωτήσεις B6-B10, στην ανταπόκριση οι ερωτήσεις B11-B16, στην ασφάλεια αναφέρονται οι ερωτήσεις B17-B21 και τέλος στην ενσυναίσθηση οι ερωτήσεις B22-B26. Κατά το σύστημα Servqual, το χάσμα (gap) μεταξύ της αντιλαμβανόμενης ποιότητας και των προσδοκιών αποτελεί την ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

4.7.1 Διάσταση απτότητα

Οι μέσες τιμές ανά ερώτηση / μεταβλητή της διάστασης απτότητας σχετικά με τις προσδοκίες και αντιλήψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, καθώς και τα χάσματα αποτυπώνονται στον πίνακα 1:

Ερώτηση	Αντίληψη		Προσδοκία		Gap
	Mean	Standard deviation	Mean	Standard deviation	
B1	3,351563	0,780	4,554688	0,792	-1,20313
B2	3,84375	0,798	4,585938	0,779	-0,74219
B3	3,59375	0,864	4,539063	0,686	-0,94531
B4	3,429688	0,848	4,554688	0,740	-1,125
B5	3,109375	0,974	4,53125	0,763	-1,42188

Πίνακας 1. Ανάλυση διάστασης απτότητας μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση.



Εικόνα 6. Ραβδόγραμμα ανάλυσης διάστασης απτότητας μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση.

Από την ανάλυση των απαντήσεων των ερωτηθέντων φαίνεται ότι σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάσταση απτότητα μεγαλύτερη μέση τιμή (3,84375)

παρατηρείται στην ερώτηση B2 «Η πρόσβαση στην υπηρεσία είναι εύκολη» και σχετικά με τις προσδοκίες η μεγαλύτερη μέση τιμή (4,585938) παρατηρείται και πάλι στην ερώτηση B2. Η μικρότερη μέση τιμή (3,109375) σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάσταση απτότητα παρατηρείται στην ερώτηση B5 «Ο χώρος αναμονής πολιτών είναι άνετος» και όσον αφορά τις προσδοκίες η μικρότερη μέση τιμή (4,53125) παρατηρείται και πάλι στην ίδια ερώτηση B5. Σχετικά με τα χάσματα, δηλαδή τη διαφορά (gap) μεταξύ της μέσης τιμής της αντίληψης της ποιότητας και της μέσης τιμής της προσδοκίας το μεγαλύτερο χάσμα (-1,42188) κατ' απόλυτη τιμή-παρατηρείται στην ερώτηση B5 «Ο χώρος αναμονής πολιτών είναι άνετος», πράγμα που δείχνει ότι είναι και η μεγαλύτερη απόκλιση από τις προσδοκίες σχετικά με τις εγκαταστάσεις του Κ.Ε.Π., ενώ το μικρότερο χάσμα (-0,74219) παρατηρείται στην ερώτηση B2 «Η πρόσβαση στην υπηρεσία είναι εύκολη». Όπως φαίνεται στον πίνακα σε καμία από τις ερωτήσεις δεν έχουμε θετικό χάσμα, οπότε δεν φαίνεται να υπάρχει ικανοποίηση των προσδοκιών των πολιτών που επισκέπτονται το Κ.Ε.Π. από τις παρεχόμενες υπηρεσίες σχετικά με τη διάσταση της απτότητας.

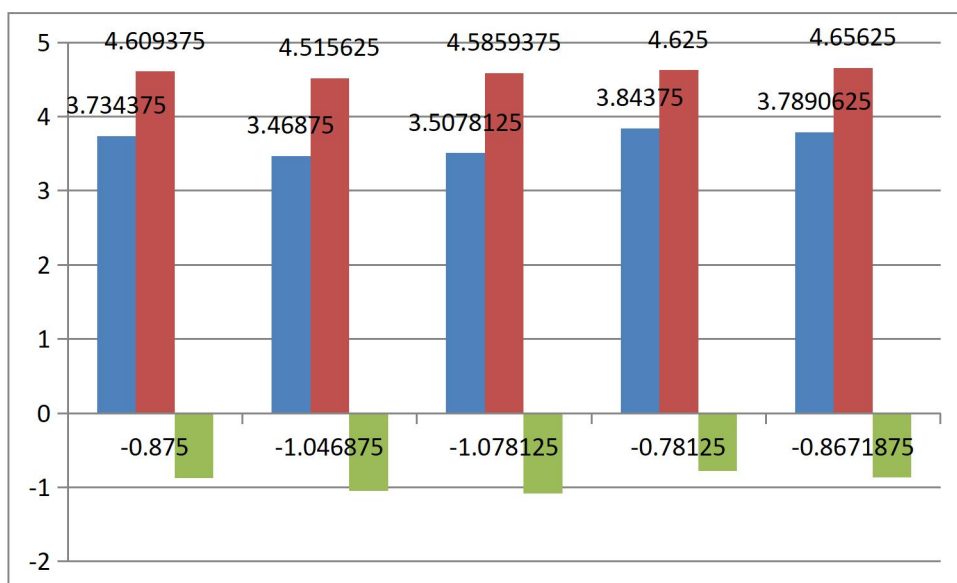
4.7.2. Διάσταση αξιοπιστία

Οι μέσες τιμές ανά ερώτηση / μεταβλητή της διάστασης αξιοπιστία σχετικά με τις προσδοκίες και αντιλήψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, καθώς και τα χάσματα αποτυπώνονται στον πίνακα 2:

Ερώτηση	Αντίληψη		Προσδοκία		Gap
	Mean	Standard deviation	Mean	Standard deviation	
B6	3,734375	0,789	4,609375	0,786	-0,875
B7	3,46875	0,963	4,515625	0,763	-1,04688
B8	3,507813	0,813	4,585938	0,715	-1,07813

B9	3,84375	0,909	4,625	0,721	-0,78125
B10	3,789063	0,875	4,65625	0,715	-0,86719

Πίνακας 2. Ανάλυση διάστασης αξιοπιστίας μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση.



Εικόνα 7. Ραβδόγραμμα ανάλυσης διάστασης αξιοπιστίας μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση.

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων προέκυψε ότι σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάσταση αξιοπιστία η μεγαλύτερη μέση τιμή (3,84375) παρατηρείται στην ερώτηση B9 «Η υπηρεσία χειρίζεται με προσοχή και ασφάλεια τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών.» και σχετικά με τις προσδοκίες η μεγαλύτερη μέση τιμή (4,65625) παρατηρείται στην ερώτηση B10 «Οι εργαζόμενοι παρέχουν έγκυρες και αξιόπιστες πληροφορίες στους πολίτες.». Η μικρότερη μέση τιμή σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάσταση αξιοπιστία είναι (3,46875) και παρατηρείται στην ερώτηση B7 «Οι εργαζόμενοι εξυπηρετούν τον πολίτη με την ίδια ποιότητα παροχής υπηρεσιών και σε ώρες αιχμής.», ενώ σχετικά με τις προσδοκίες η μικρότερη μέση τιμή (4,515625) παρατηρείται επίσης στην ερώτηση B7 «Οι εργαζόμενοι εξυπηρετούν τον πολίτη με την ίδια ποιότητα παροχής υπηρεσιών

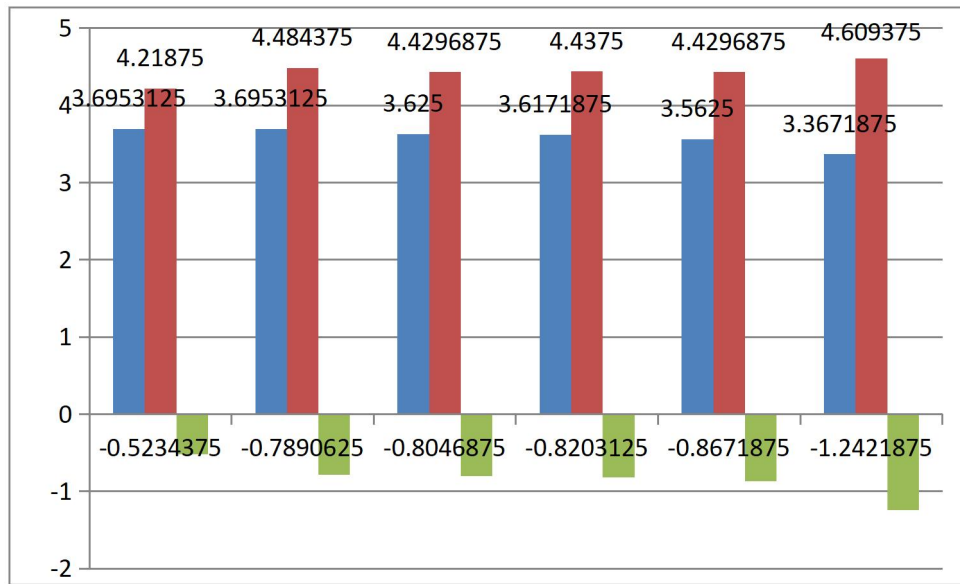
και σε ώρες αιχμής.». Σχετικά με τα χάσματα, το μεγαλύτερο χάσμα (-1,07813) - κατ' απόλυτη τιμή- παρατηρείται στην ερώτηση B8 «Οι εργαζόμενοι έχουν κατάλληλη εκπαίδευση», πράγμα που δείχνει ότι είναι και η μεγαλύτερη απόκλιση από τις προσδοκίες σχετικά με την καταλληλότητα των υπαλλήλων του Κ.Ε.Π., ενώ το μικρότερο χάσμα (-0,78125) παρατηρείται στην ερώτηση B9 «Η υπηρεσία χειρίζεται με προσοχή και ασφάλεια τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών.». Παρατηρείται πως δεν υπάρχει κάποιο θετικό χάσμα σε καμία από τις ερωτήσεις, άρα καταλαβαίνουμε πως υπάρχει ικανοποίηση των προσδοκιών των επισκεπτών του Κ.Ε.Π. από τις παρεχόμενες υπηρεσίες σχετικά με τη διάσταση της αξιοπιστίας.

4.7.3. Διάσταση ανταπόκριση

Οι μέσες τιμές ανά ερώτηση / μεταβλητή της διάστασης ανταπόκρισης σχετικά με τις προσδοκίες και αντιλήψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, καθώς και τα χάσματα αποτυπώνονται στον πίνακα 3:

Ερώτηση	Αντίληψη		Προσδοκία		Gap
	Mean	Standard deviation	Mean	Standard deviation	
B11	3,695313	0,901	4,21875	0,813	-0,52344
B12	3,695313	0,865	4,484375	0,753	-0,78906
B13	3,625	0,860	4,429688	0,770	-0,80469
B14	3,617188	0,814	4,4375	0,771	-0,82031
B15	3,5625	0,849	4,429688	0,760	-0,86719
B16	3,367188	0,921	4,609375	0,630	-1,24219

Πίνακας 3. Ανάλυση διάστασης ανταπόκρισης μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση.



Εικόνα 8. Ραβδόγραμμα ανάλυσης διάστασης ανταπόκρισης μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση.

Από την ανάλυση των απαντήσεων των ερωτηθέντων φάνηκε ότι σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάσταση ανταπόκριση μεγαλύτερη μέση τιμή (3,695313) παρατηρείται σε 2 ερωτήσεις B11 «Ο βαθμός εξυπηρέτησης των εργαζομένων προς τους πολίτες είναι ικανοποιητικός.» και B12 «Οι εργαζόμενοι δίνουν πληροφορίες με σαφήνεια σχετικά με την παρεχόμενη υπηρεσία και το χρονικό ορίζοντα υλοποίησης;», ενώ σχετικά με τις προσδοκίες η μεγαλύτερη μέση τιμή (4,609375) παρατηρείται στην ερώτηση B16 «Η υπηρεσία διαθέτει επάρκεια προσωπικού». Η μικρότερη μέση τιμή (3,36718) σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάσταση αξιοπιστία παρατηρείται στην ερώτηση B16 «Η υπηρεσία διαθέτει επάρκεια προσωπικού», ενώ σχετικά με τις προσδοκίες η μικρότερη μέση τιμή (4,21875) παρατηρείται στην ερώτηση B11 «Ο βαθμός εξυπηρέτησης των εργαζομένων προς τους πολίτες είναι ικανοποιητικός». Σχετικά με τα χάσματα, το μεγαλύτερο χάσμα (-1,24219) παρατηρείται στην ερώτηση B16 «Η υπηρεσία διαθέτει επάρκεια προσωπικού.», πράγμα που δείχνει ότι είναι και η μεγαλύτερη απόκλιση από τις προσδοκίες σχετικά με την επάρκεια προσωπικού του Κ.Ε.Π, ενώ το μικρότερο χάσμα (-0,52344) παρατηρείται στην ερώτηση B11 «Ο βαθμός εξυπηρέτησης των εργαζομένων προς τους πολίτες είναι ικανοποιητικός.». Φαίνεται λοιπόν πως σε καμία από τις μεταβλητές / ερωτήσεις δεν έχουμε θετικό χάσμα, οπότε δεν φαίνεται να υπάρχει

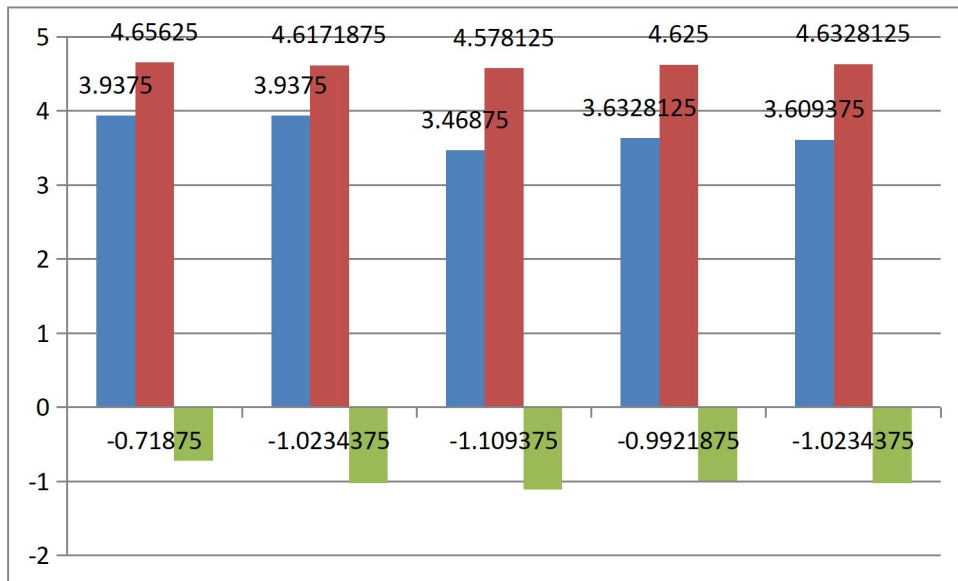
ικανοποίηση των προσδοκιών των πολιτών που επισκέπτονται το Κ.Ε.Π. από τις παρεχόμενες υπηρεσίες σχετικά με τη διάσταση της ανταπόκρισης.

4.7.4. Διάσταση ασφάλεια

Στον πίνακα 4 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές ανά ερώτηση της διάστασης ασφάλειας σχετικά με τις προσδοκίες και αντιλήψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Ερώτηση	Αντίληψη		Προσδοκία		Gap
	Mean	Standard deviation	Mean	Standard deviation	
B17	3,9375	0,920	4,65625	0,726	-0,71875
B18	3,9375	0,864	4,617188	0,775	-1,02344
B19	3,46875	0,832	4,578125	0,738	-1,10938
B20	3,632813	0,921	4,625	0,699	-0,99219
B21	3,609375	0,941	4,632813	0,719	-1,02344

Πίνακας 4. Ανάλυση διάστασης ασφάλειας μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση.



Εικόνα 9. Ραβδόγραμμα ανάλυσης διάστασης ασφάλειας μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση.

Από την ανάλυση των απαντήσεων των ερωτηθέντων φαίνεται ότι σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάσταση ασφάλεια μεγαλύτερη μέση τιμή (3,9375) παρατηρείται στην ερώτηση B17 «Η υπηρεσία παρέχει εμπιστευτικότητα όσον αφορά τα προσωπικά στοιχεία του πολίτη» και B18 «Η υπηρεσία διαθέτει προσωπικό έμπειρο και καταρτισμένο.», ενώ σχετικά με τις προσδοκίες η μεγαλύτερη μέση τιμή (4,65625) παρατηρείται επίσης στην ερώτηση B17 «Η υπηρεσία παρέχει εμπιστευτικότητα όσον αφορά τα προσωπικά στοιχεία του πολίτη». Η μικρότερη μέση τιμή (3,46875) σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάσταση ασφάλεια παρατηρείται στην ερώτηση B19 «Η υπηρεσία παρέχει στήριξη στους εργαζόμενους της ώστε να κάνουν σωστά τη δουλειά τους.», ενώ σχετικά με τις προσδοκίες η μικρότερη μέση τιμή (3,578125) παρατηρείται επίσης στην ερώτηση B19 «Η υπηρεσία παρέχει στήριξη στους εργαζόμενους της ώστε να κάνουν σωστά τη δουλειά τους.» Σχετικά με τα χάσματα, το μεγαλύτερο χάσμα (-1,10938) παρατηρείται στην ερώτηση B19 «Η υπηρεσία παρέχει στήριξη στους εργαζόμενους της ώστε να κάνουν σωστά τη δουλειά τους.», πράγμα που δείχνει ότι είναι και η μεγαλύτερη απόκλιση από τις προσδοκίες σχετικά με την στήριξη των εργαζομένων ώστε να κάνουν σωστά την δουλειά τους, ενώ το μικρότερο χάσμα (-0,71875) παρατηρείται στην ερώτηση B17 «Η υπηρεσία παρέχει εμπιστευτικότητα όσον αφορά τα προσωπικά στοιχεία του πολίτη ». Όπως φαίνεται σε καμία από τις μεταβλητές / ερωτήσεις δεν έχουμε θετικό χάσμα, οπότε δεν

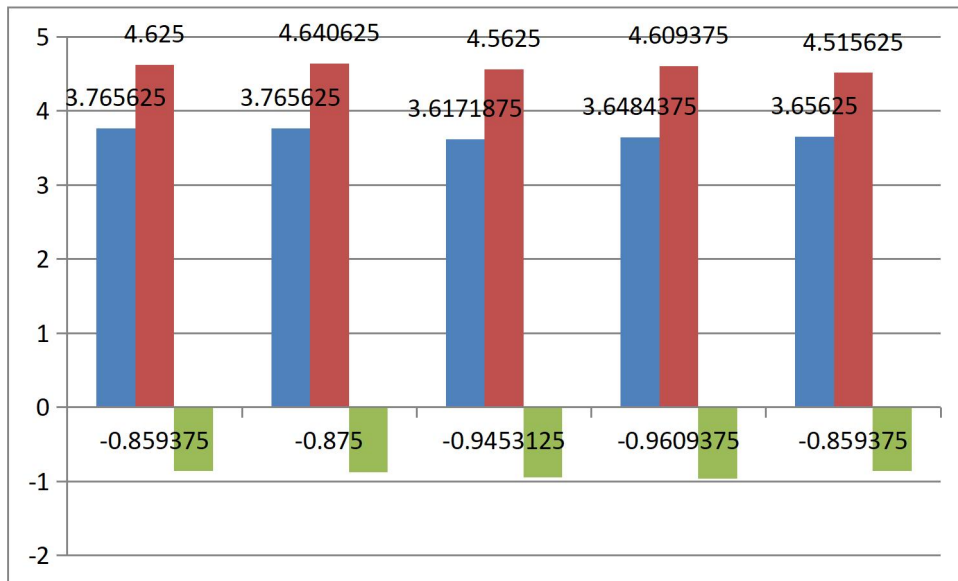
φαίνεται να υπάρχει ικανοποίηση των πολιτών που επισκέπτονται το Κ.Ε.Π. προσδοκιών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες σχετικά με τη διάσταση της ασφάλειας.

4.7.5. Διάσταση ενσυναίσθηση

Στον πίνακα 5 παρουσιάζονται οι μέσες τιμές ανά ερώτηση της διάστασης ενσυναίσθησης σχετικά με τις προσδοκίες και αντιλήψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Ερώτηση	Αντίληψη		Προσδοκία		Gap
	Mean	Standard deviation	Mean	Standard deviation	
B22	3,765625	0,960	4,625	0,721	-0,85938
B23	3,765625	0,918	4,640625	0,707	-0,875
B24	3,617188	0,888	4,5625	0,761	-0,94531
B25	3,648438	0,866	4,609375	0,701	-0,96094
B26	3,65625	0,891	4,515625	0,763	-0,85938

Πίνακας 5. Ανάλυση διάστασης ενσυναίσθησης μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση.



Εικόνα 10. Ραβδόγραμμα ανάλυσης διάστασης ενσυναίσθησης μέση τιμή, τυπική απόκλιση και χάσμα ανά ερώτηση.

Από την ανάλυση απαντήσεων των ερωτηθέντων παρατηρούμε ότι σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάσταση ενσυναίσθηση η μεγαλύτερη μέση τιμή (3,765625) παρατηρείται σε 2 ερωτήσεις στην B22 «Οι εργαζόμενοι χειρίζονται με υπευθυνότητα τις υποθέσεις των συναλλασσόμενων.» και B23 «Οι εργαζόμενοι κατανοούν τον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας.», και όσον αφορά τις προσδοκίες η μεγαλύτερη μέση τιμή είναι (4,640625) και παρατηρείται στην ερώτηση B23 «Οι εργαζόμενοι κατανοούν τον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας.». Η μικρότερη μέση τιμή (3,617188) σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάσταση της ανσυναίσθησης παρατηρείται στην ερώτηση B24 «Η υπηρεσία διαθέτει ικανοποιητικό ωράριο εξυπηρέτησης πολιτών.», και στις προσδοκίες η μικρότερη μέση τιμή (4,515625) παρατηρείται στην ερώτηση B26 «Οι εργαζόμενοι διαθέτουν διαπροσωπικές και επικοινωνιακές ικανότητες.». Σχετικά με τα χάσματα, το μεγαλύτερο χάσμα (-0,96094) παρατηρείται στην ερώτηση B26 «Οι εργαζόμενοι κατανοούν τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών.», το οποίο δηλώνει ότι είναι η μεγαλύτερη απόκλιση από τις προσδοκίες σχετικά με τον τρόπο που οι εργαζόμενοι κατανοούν τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών και το μικρότερο χάσμα (-0,85938) παρατηρείται σε 2 ερωτήσεις στην B22 «Οι εργαζόμενοι χειρίζονται με υπευθυνότητα τις υποθέσεις των συναλλασσόμενων» και B26 «Οι εργαζόμενοι διαθέτουν διαπροσωπικές και επικοινωνιακές ικανότητες». Όπως φαίνεται λοιπόν σε καμία από τις μεταβλητές / ερωτήσεις δεν έχουμε θετικό χάσμα, οπότε δεν φαίνεται να υπάρχει ικανοποίηση των

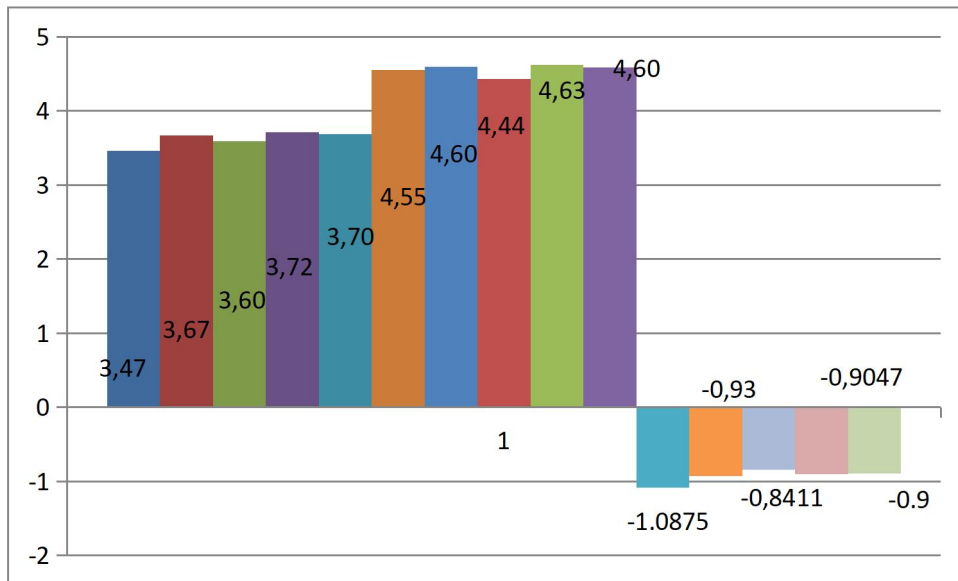
προσδοκιών των πολιτών που επισκέπτονται το Κ.Ε.Π. από τις παρεχόμενες υπηρεσίες σχετικά με τη διάσταση της ενσυναίσθησης.

4.7.6 Αποδόσεις των διαστάσεων του μοντέλου Servqual

Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται οι συνολικές μέσες τιμές, τυπικές αποκλίσεις και χάσματα όσον αφορά τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις για όλες τις διαστάσεις.

Διάσταση	Αντίληψη		Προσδοκία		Gap
	Mean	Standard deviation	Mean	Standard deviation	
Απτότητα	3,465625	0,8528	4,553125	0,752	-1,0875
Αξιοπιστία	3,66875	0,8698	4,598438	0,74	-0,929688
Ανταπόκριση	3,59375	0,8684	4,434896	0,749	-0,841146
Ασφάλεια	3,717188	0,8956	4,621875	0,731	-0,90469
Ενσυναίσθηση	3,690625	0,904	4,590625	0,7306	-0,9

Πίνακας 6. Συνολικές μέσες τιμές, τυπικές αποκλίσεις και χάσματα όλων των διαστάσεων του μοντέλου Servqual.



Εικόνα 11. Ραβδόγραμμα με συνολικές μέσες τιμές, τυπικές αποκλίσεις και χάσματα όλων των διαστάσεων του μοντέλου Servqual.

Από την ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου φαίνεται ότι σχετικά με τις διαστάσεις του μοντέλου servqual η μεγαλύτερη μέση τιμή για τις αντιλήψεις είναι στη διάσταση της ασφάλειας (3,717188) και η μικρότερη στη διάσταση της απτότητας (3,465625). Σχετικά με τις προσδοκίες η μεγαλύτερη μέση τιμή παρατηρείται και πάλι στη διάσταση της ασφάλειας (4,621875) και η μικρότερη στη διάσταση της ανταπόκρισης (4,434896). Τέλος το μεγαλύτερο χάσμα (-1,0875) παρατηρείται στη διάσταση της απτότητας και το μικρότερο (-0,841146) στη διάσταση της ανταπόκρισης. Φαίνεται λοιπόν πως οι πολίτες που επισκέπτονται το Κ.Ε.Π. δεν είναι ικανοποιημένοι σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του και αυτό φαίνεται στο πίνακα καθώς όλες οι τιμές των χασμάτων είναι αρνητικές.

4.7.7. Αξιοπιστία ερωτηματολογίου

Στην έρευνά μας, η αξιοπιστία μετρήθηκε χρησιμοποιώντας τον δείκτη Cronbach' alpha. Όταν η τιμή του συγκεκριμένου δείκτη είναι μεγαλύτερη από 0,7, σημαίνει ότι η αξιοπιστία της ελεγχμένης κλίμακας είναι καλή. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 8, οι δείκτες των μεταβλητών που ερευνήθηκαν είναι όλοι μεγαλύτεροι από το κατώτατο όριο. Κατά αυτόν τον πίνακα, ο δείκτης αξιοπιστίας δείχνει τη συνολική

αξιοπιστία των αποτελεσμάτων της μέτρησης, καθώς και την συνάφεια και την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου.

Όταν χρησιμοποιούνται κλίμακες τύπου Likert (όπως συνέβη σε αυτή τη μελέτη), ο υπολογισμός του συντελεστή Cronbach' alpha είναι αναγκαίος για τον προσδιορισμό της εσωτερικής συνέπειας της αξιοπιστίας κάθε κλίμακας που χρησιμοποιείται. Η τιμή του δείκτη Cronbach alpha για το ερωτηματολόγιο υπολογίζεται σύμφωνα με την παρακάτω σχέση:

$$\alpha - \text{cronbach} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_{\text{sv}}^2} \right)$$

Στον παρακάτω πίνακα 7. αποτυπώνεται ένας γνωστός κανόνας όσον αφορά την περιγραφή της εσωτερικής συνέπειας χρησιμοποιώντας τον δείκτη Cronbach' alpha:

Cronbach' alpha	Χαρακτηρισμός εσωτερικής συνοχής
$\alpha \geq 0,9$	Εξαιρετική
$0,7 \leq \alpha \leq 0,9$	Καλή
$0,6 \leq \alpha \leq 0,7$	Δεκτή
$0,5 \leq \alpha \leq 0,6$	Μικρή
$\alpha \leq 0,5$	Μη αποδεκτή

Πίνακας 7. Cronbach' alpha τιμές δείκτη – χαρακτηρισμός συνοχής.

Ερώτηση	Τιμές δείκτη Cronbach' alpha		
	Αντιλήψεις	Προσδοκίες	Χάσματα
B1	0,973	0,983	0,960
B2	0,973	0,983	0,960
B3	0,972	0,983	0,959
B4	0,972	0,983	0,959

B5	0,973	0,984	0,961
B6	0,972	0,983	0,959
B7	0,971	0,983	0,958
B8	0,972	0,983	0,959
B9	0,972	0,983	0,959
B10	0,972	0,983	0,959
B11	0,971	0,984	0,961
B12	0,971	0,983	0,959
B13	0,971	0,983	0,959
B14	0,972	0,984	0,960
B15	0,972	0,984	0,960
B16	0,972	0,983	0,960
B17	0,972	0,983	0,960
B18	0,972	0,983	0,959
B19	0,972	0,983	0,959
B20	0,971	0,983	0,958
B21	0,971	0,983	0,959
B22	0,971	0,983	0,959
B23	0,971	0,983	0,958
B24	0,973	0,983	0,960
B25	0,972	0,983	0,959
B26	0,972	0,983	0,959
	0,973	0,984	0,961
Συνολικός δείκτης αξιοπιστίας	0,965		

Πίνακας 8. Τιμές δείκτη αξιοπιστίας Cronbach' alpha για τις αντιλήψεις, προσδοκίες, χάσματα και συνολικός δείκτης αξιοπιστίας

	Τιμές δείκτη Cronbach' alpha		
	Αντιλήψεις	Προσδοκίες	Χάσματα
	0,973	0,984	0,961
Συνολικός δείκτης αξιοπιστίας	0,965		

Από τον παραπάνω πίνακα 8, βλέπουμε πως οι τιμές του δείκτη αξιοπιστίας α-Cronbach είναι μεγαλύτερες του 0,9 και έτσι καταλαβαίνουμε πως το ερωτηματολόγιο εμφανίζει εξαιρετική συνοχή. Λόγω του μη βέλτιστου μεγέθους δείγματος, η παραγοντική ανάλυση δεν μπόρεσε να χρησιμοποιηθεί για τον έλεγχο της δομικής αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου. Δεν δύναται κάποιο συγκεκριμένο όριο στον αριθμό των μεταβλητών, αλλά αρκετοί ερευνητές υποστηρίζουν ότι ο αριθμός των παρατηρήσεων πρέπει να είναι μεγαλύτερος από τον αριθμό των μεταβλητών. Συχνά λέγεται ο κανόνας ότι ο αριθμός των παρατηρήσεων πρέπει να είναι δεκαπλάσιος του αριθμού των διακριτών μεταβλητών χρησιμοποιείται συνήθως (Hahs-Vaughn, 2017, Φράγγος, 2011). Επομένως, για 26 μεταβλητές, πρέπει να υπάρχουν τουλάχιστον 260 παρατηρήσεις.

4.8. Έλεγχος συσχετίσεων χασμάτων με τα δημογραφικά στοιχεία

4.8.1. Έλεγχος μέσων τιμών χασμάτων σε σχέση με το φύλο

Στην έρευνα συμμετείχαν $n_A = 38$ άνδρες και $n_B = 90$ γυναίκες. Επειδή υπάρχουν μεγάλα δείγματα θα κάνουμε παραμετρικό στατιστικό έλεγχο υπόθεσης αν οι μέσες τιμές των χασμάτων διαφέρουν για τον ίδιο λόγο.

Στη περίπτωση αυτή θα γίνει χρήση της στατιστικής συνάρτησης ελέγχου:

$$T = \frac{\bar{X}_A - \bar{X}_B}{\sqrt{\frac{S_A^2}{n_A} + \frac{S_B^2}{n_B}}}$$

Στον πίνακα 9 αποτυπώνονται τα αποτελέσματα που έδωσε ο έλεγχος t-test για τις διαφορές μέσων τιμών χασμάτων ανά ερώτηση.

Gap	Mean		t-value	p-value	Συμπέρασμα ($\alpha=5\%$) (αν p-value < 0,05 απόρριψη μηδενικής υπόθεσης , στατιστική σημαντική διαφορά)
	Men	Women			
C1	-1,000	-1,289	1,527	0,129	Statistically non - significant
C2	-0,632	-0,789	0,932	0,353	Statistically non - significant
C3	-0,816	-1,000	1,002	0,318	Statistically non - significant
C4	-1,079	-1,144	0,341	0,733	Statistically non - significant
C5	-1,368	-1,444	0,343	0,732	Statistically non - significant
C6	-0,737	-0,933	1,102	0,272	Statistically non - significant
C7	-0,921	-1,100	0,901	0,369	Statistically non - significant
C8	-1,079	-1,078	-0,006	0,995	Statistically non - significant
C9	-0,632	-0,844	1,106	0,271	Statistically non - significant
C10	-0,842	-0,878	0,185	0,853	Statistically non - significant
C11	-0,579	-0,500	-0,445	0,657	Statistically non - significant
C12	-0,632	-0,856	1,275	0,205	Statistically non - significant
C13	-0,737	-0,833	0,520	0,604	Statistically non - significant
C14	-0,868	-0,800	-0,392	0,696	Statistically non - significant
C15	-1,079	-0,778	-1,664	0,099	Statistically non - significant
C16	-1,316	-1,211	-0,547	0,585	Statistically non - significant
C17	-0,632	-0,756	0,787	0,433	Statistically non - significant
C18	-0,921	-1,067	0,797	0,427	Statistically non - significant
C19	-1,184	-1,078	-0,599	0,550	Statistically non - significant
C20	-0,921	-1,022	0,548	0,585	Statistically non - significant
C21	-1,132	-0,978	-0,794	0,429	Statistically non - significant
C22	-0,789	-0,889	0,489	0,626	Statistically non - significant
C23	-0,684	-0,956	1,391	0,167	Statistically non - significant
C24	-0,842	-0,989	0,741	0,460	Statistically non - significant
C25	-0,895	-0,989	0,539	0,591	Statistically non - significant
C26	-0,816	-1,000	1,002	0,318	Statistically non - significant

Πίνακας 9. Έλεγχος διαφορών μέσω τιμών χασμάτων όλων των ερωτήσεων για το φύλο.

Σύμφωνα με τον πίνακα 9 φαίνεται ότι το φύλο δεν επηρεάζει σημαντικά τις απόψεις για το παρεχόμενο επίπεδο εξυπηρέτησης.

4.8.2. Έλεγχος επίδρασης ηλικίας στα χάσματα των μεταβλητών

Για να ελεγχθεί η επίδραση της ηλικίας στο χάσμα, θα χρησιμοποιηθεί η μη παραμετρική μέθοδος Kruskal-Wallis. Το τεστ Kruskal-Wallis δημιουργήθηκε για να καθορίσει εάν k ανεξάρτητα δείγματα λαμβάνονται από έναν πληθυσμό με την ίδια διάμεση τιμή και δεν απαιτεί υποθέσεις σχετικά με την κανονικότητα της κατανομής του πληθυσμού και την ομοιογένεια της διακύμανσης (Μανατάκης 1996).

Ο έλεγχος υπόθεσης στην περίπτωση αυτή είναι:

H_0 : Οι διάμεσοι των k πληθυσμών από τους οποίους λαμβάνονται τα δείγματα είναι ίσοι

H_A : Δεν ισχύει η μηδενική υπόθεση

Για τον έλεγχο αυτό γίνεται χρήση του στατιστικού:

$$H = \frac{12}{n(n+1)} \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - 3(n+1)$$

ή αν υπάρχουν ίδιες τιμές γίνεται χρήση του στατιστικού:

$$H' = \frac{H}{1 - \sum_j t_j (t_j^2 - 1) / n(n^2 - 1)}$$

Όπου:

Οι παρατηρήσεις είναι H_j , τα αθροίσματα των τάξεων είναι T_j και το μέγεθος κάθε ομάδας ίδιων τιμών είναι t_j .

Στο Πίνακα 10 φαίνεται ο έλεγχος Kruskal – Wallis (για την επίδραση της ηλικίας στα χάσματα) για όλες τις μεταβλητές

Κωδικός Ερώτησης	KruskalWallis	df	P-value	Συμπέρασμα ($\alpha=5\%$) (αν $p\text{-value} < 0,05$ απόρριψη μηδενικής υπόθεσης, στατιστική σημαντική διαφορά)
B1	2,531	4	0,639	Statistically non - significant
B2	5,160	4	0,271	Statistically non - significant
B3	2,566	4	0,633	Statistically non - significant
B4	1,220	4	0,875	Statistically non - significant
B5	6,761	4	0,149	Statistically non - significant
B6	0,958	4	0,916	Statistically non - significant
B7	5,241	4	0,263	Statistically non - significant
B8	0,440	4	0,979	Statistically non - significant
B9	3,327	4	0,505	Statistically non - significant
B10	1,448	4	0,836	Statistically non - significant
B11	7,095	4	0,131	Statistically non - significant
B12	1,948	4	0,745	Statistically non - significant
B13	4,544	4	0,337	Statistically non - significant
B14	5,191	4	0,268	Statistically non - significant
B15	7,417	4	0,115	Statistically non - significant
B16	3,634	4	0,458	Statistically non - significant
B17	2,209	4	0,697	Statistically non - significant
B18	4,708	4	0,319	Statistically non - significant
B19	2,372	4	0,668	Statistically non - significant
B20	2,681	4	0,613	Statistically non - significant
B21	3,280	4	0,512	Statistically non - significant
B22	3,574	4	0,467	Statistically non - significant
B23	1,833	4	0,767	Statistically non - significant
B24	2,425	4	0,658	Statistically non - significant
B25	1,674	4	0,795	Statistically non - significant

B26	2,566	4	0,633	Statistically non - significant
------------	-------	---	-------	---------------------------------

Πίνακας 10. Έλεγχος Kruskal Wallis: Ηλικία –χάσματα μεταβλητών.

Σύμφωνα με τον πίνακα 10 φαίνεται ότι η ηλικία δεν επηρεάζει σημαντικά τις απόψεις για το παρεχόμενο επίπεδο εξυπηρέτησης.

4.8.3. Έλεγχος της επίδρασης του μορφωτικού επιπέδου στα χάσματα των μεταβλητών

Θα γίνει χρήση της μη παραμετρικής μεθόδου Kruskal-Wallis για να ελεγχθεί η επίδραση του μορφωτικού επιπέδου στα χάσματα. Στο πίνακα 11 φαίνονται τα αποτελέσματα των ελέγχων.

Κωδικός Ερώτησης	KruskalWallis	df	P-value	Συμπέρασμα ($\alpha=5\%$) (αν $p\text{-value} < 0,05$ απόρριψη μηδενικής υπόθεσης, στατιστική σημαντική διαφορά)
B1	3,129	4	0,536	Statistically non - significant
B2	5,229	4	0,265	Statistically non - significant
B3	3,343	4	0,502	Statistically non - significant
B4	2,047	4	0,727	Statistically non - significant
B5	3,256	4	0,516	Statistically non - significant
B6	0,420	4	0,981	Statistically non - significant
B7	4,606	4	0,330	Statistically non - significant
B8	2,248	4	0,690	Statistically non - significant
B9	7,430	4	0,115	Statistically non - significant
B10	0,830	4	0,934	Statistically non - significant
B11	6,245	4	0,182	Statistically non - significant
B12	5,360	4	0,252	Statistically non - significant
B13	6,434	4	0,169	Statistically non - significant
B14	3,561	4	0,469	Statistically non - significant
B15	2,250	4	0,690	Statistically non - significant

B16	6,215	4	0,184	Statistically non - significant
B17	1,226	4	0,874	Statistically non - significant
B18	2,388	4	0,665	Statistically non - significant
B19	4,275	4	0,370	Statistically non - significant
B20	4,818	4	0,330	Statistically non - significant
B21	2,358	4	0,670	Statistically non - significant
B22	1,759	4	0,780	Statistically non - significant
B23	2,709	4	0,608	Statistically non - significant
B24	1,843	4	0,765	Statistically non - significant
B25	2,207	4	0,968	Statistically non - significant
B26	3,343	4	0,502	Statistically non - significant

Πίνακας 11. Έλεγχος Kruskal Wallis: Μορφωτικό επίπεδο – χάσματα μεταβλητών

Σύμφωνα με τον πίνακα 11 φαίνεται ότι το μορφωτικό επίπεδο δεν επηρεάζει σημαντικά τις απόψεις για το παρεχόμενο επίπεδο εξυπηρέτησης.

4.8.4. Έλεγχος της επίδρασης της επαγγελματικής κατάστασης στα χάσματα των μεταβλητών

Θα γίνει χρήση της μη παραμετρικής μεθόδου Kruskal-Wallis για να ελεγχθεί η επίδραση της επαγγελματικής κατάστασης στα χάσματα. Στο πίνακα 12 φαίνονται τα αποτελέσματα των ελέγχων.

Κωδικός Ερώτησης	Kruskal Wallis	df	P-value	Συμπέρασμα ($\alpha=5\%$) (αν p-value < 0,05 απόρριψη μηδενικής υπόθεσης, στατιστική σημαντική διαφορά)
B1	4,411	4	0,353	Statistically non - significant
B2	3,898	4	0,420	Statistically non - significant
B3	1,075	4	0,898	Statistically non - significant
B4	1,706	4	0,790	Statistically non - significant
B5	1,302	4	0,861	Statistically non - significant

B6	2,654	4	0,617	Statistically non - significant
B7	5,050	4	0,282	Statistically non - significant
B8	3,025	4	0,554	Statistically non - significant
B9	1,443	4	0,837	Statistically non - significant
B10	1,611	4	0,807	Statistically non - significant
B11	0,608	4	0,962	Statistically non - significant
B12	4,097	4	0,393	Statistically non - significant
B13	1,054	4	0,902	Statistically non - significant
B14	2,775	4	0,596	Statistically non - significant
B15	0,550	4	0,968	Statistically non - significant
B16	1,962	4	0,743	Statistically non - significant
B17	0,889	4	0,926	Statistically non - significant
B18	2,563	4	0,643	Statistically non - significant
B19	0,937	4	0,919	Statistically non - significant
B20	2,168	4	0,705	Statistically non - significant
B21	1,415	4	0,842	Statistically non - significant
B22	3,449	4	0,486	Statistically non - significant
B23	2,560	4	0,634	Statistically non - significant
B24	3,241	4	0,518	Statistically non - significant
B25	1,954	4	0,744	Statistically non - significant
B26	1,075	4	0,898	Statistically non - significant

Πίνακας 12. Έλεγχος Kruskal Wallis: Επαγγελματική κατάσταση – χάσματα μεταβλητών.

Σύμφωνα με τον πίνακα 12 φαίνεται ότι η επαγγελματική κατάσταση δεν επηρεάζει σημαντικά τις απόψεις για το παρεχόμενο επίπεδο εξυπηρέτησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Συμπεράσματα

5.1 Εισαγωγή

Όπως έγινε αντιληπτό, σκοπός αυτής της εργασίας ήταν η μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών (Κ.Ε.Π.) Δήμου Βισαλτίας.

Για τον σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο στηριζόμενο στο μοντέλο Servqual, το οποίο αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών και χρησιμοποιείται εδώ και αρκετά χρόνια. Η έρευνα περιελάμβανε την αξιολόγηση των αντιλήψεων και των προσδοκιών των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Κ.Ε.Π.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απέφερε χρήσιμα συμπεράσματα. Ωστόσο, πριν τα αναλύσουμε, είναι απαραίτητο να αναφέρουμε τους περιορισμούς της παρούσας μελέτης.

5.2 Περιορισμοί έρευνας

Είναι σημαντικό να αναφερθούν οι περιορισμοί που υπάρχουν στην συγκεκριμένη εργασία.

Αρχικά πρέπει να τονιστεί πως σε τέτοιες έρευνες, με την χρήση ερωτηματολογίου, υφίσταται πάντοτε κίνδυνος οι συμμετέχοντες να απαντάνε βάση υποκειμενικών κριτηρίων και όχι αντικειμενικών και με ειλικρίνεια.

Υπογραμμίζουμε επίσης, πως οι ερωτήσεις της έρευνας είναι απλές ώστε οι συμμετέχοντες να μπορούν να καταλάβουν και να ερμηνεύσουν επ' ακριβώς τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου.

Τέλος, αν και το δείγμα είναι ικανοποιητικό για την εξαγωγή συμπερασμάτων, η έρευνά θα μπορούσε να είναι πιο ολοκληρωμένη εάν το δείγμα ήταν μεγαλύτερο, ο χρονικός όμως περιορισμός για την εκπόνηση της διπλωματικής συνετέλεσε στο να μην μπορεί να συλλεχθεί μεγαλύτερο δείγμα.

5.3. Συμπεράσματα

Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 128 άτομα εκ των οποίων 102 ήταν γυναίκες και 42 άνδρες. Τα άτομα που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο είναι διαφόρων ηλικιών και προέρχονται από όλες τις κοινωνικές ομάδες το μεγαλύτερο ποσοστό είναι άτομα με τριτοβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης. Τα περισσότερα άτομα που συμμετείχαν στο ερωτηματολόγιο είναι υπάλληλοι ιδιωτικού τομέα και το αμέσως επόμενο υπάλληλοι δημοσίου τομέα. Μία από τις βασικότερες ερωτήσεις της έρευνας είναι η ερώτηση εάν έχουν επισκεφτεί το Κ.Ε.Π. Νιγρίτας για το οποίο έγινε η έρευνά μας. Αν κάποιος δεν είχε επισκεφτεί το Κ.Ε.Π. Νιγρίτας δεν μπορούσε να απαντήσει με σαφήνεια και ακρίβεια το ερωτηματολόγιο οπότε οι απαντήσεις τους απορρίφθηκαν. Όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία και τις μέσες τιμές χασμάτων δεν παρατηρούμε κάποια στατιστική σημαντική διαφορά.

Ας δούμε τις πέντε διαστάσεις. Ξεκινάμε με τη διάσταση της **απτότητας** όπου υπήρχαν πέντε ερωτήσεις. Παρατηρείται πως τη μεγαλύτερη μέση τιμή στις **αντιλήψεις** κατέχει η ερώτηση B2 «Η πρόσβαση στην υπηρεσία είναι εύκολη» και όσον αφορά τις **προσδοκίες** η μεγαλύτερη μέση τιμή παρατηρείται και πάλι στην ερώτηση B2. Η μικρότερη μέση τιμή σχετικά με τις αντιλήψεις και τις προσδοκίες παρατηρείται την ερώτηση B5 «Ο χώρος αναμονής των πολιτών είναι άνετος». Το μεγαλύτερο **χάσμα** παρατηρείται στην ερώτηση B5 «Ο χώρος αναμονής πολιτών είναι άνετος» γεγονός που υποδηλώνει ότι υφίσταται και η μέγιστη απόκλιση από τις προσδοκίες σχετικά με τις εγκαταστάσεις του ΚΕΠ.

Όσον αφορά τη διάσταση της **αξιοπιστίας** βλέπουμε πως τη μεγαλύτερη μέση τιμή των **αντιλήψεων** καταλαμβάνει η ερώτηση B9 «Η υπηρεσία χειρίζεται με προσοχή και ασφάλεια τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών» και σχετικά με τις **προσδοκίες** μεγαλύτερη μέση τιμή παρατηρείται στην ερώτηση B10 «Οι εργαζόμενοι παρέχουν έγκυρες και αξιόπιστες πληροφορίες τους πολίτες». Η μικρότερη μέση τιμή σχετικά με τις αντιλήψεις και τις προσδοκίες παρατηρείται στην ίδια ερώτηση B7 «Οι εργαζόμενοι εξυπηρετούν τον πολίτη με την ίδια ποιότητα παροχής υπηρεσιών και σε ώρες αιχμής». Το μεγαλύτερο **χάσμα** παρατηρείται στην ερώτηση B8 «Οι εργαζόμενοι έχουν κατάλληλη εκπαίδευση» γεγονός που υποδηλώνει ότι υφίσταται

και η μέγιστη απόκλιση από τις προσδοκίες σχετικά με την καταλληλότητα της εκπαίδευσης των υπαλλήλων που ΚΕΠ.

Στην διάσταση της **ανταπόκρισης** βλέπουμε πως τη μεγαλύτερη μέση τιμή των **αντιλήψεων** καταλαμβάνει η ερώτηση B11 «Ο βαθμός εξυπηρέτησης των εργαζομένων προς τους πολίτες είναι ικανοποιητικός» και B12 «Οι εργαζόμενοι δίνουν πληροφορίες με σαφήνεια σχετικά με την παρεχόμενη υπηρεσία και το χρονικό ορίζοντα υλοποίησης» ενώ σχετικά με τις **προσδοκίες** τη μεγαλύτερη μέση τιμή καταλαμβάνει η ερώτηση B16 «Η υπηρεσία διαθέτει επάρκεια προσωπικού». Η μικρότερη μέση τιμή σχετικά με τις αντιλήψεις για τη διάθεση αξιοπιστία παρατηρείται στην ερώτηση B16 «Η υπηρεσία διαθέτει επάρκεια προσωπικού» ενώ σχετικά με τις προσδοκίες η μικρότερη μέση τιμή παρατηρείται στην ερώτηση B11 «Ο βαθμός εξυπηρέτησης των εργαζομένων προς τους πολίτες είναι ικανοποιητικός». Όσον αφορά τα **χάσματα** το μεγαλύτερο κατέχει η ερώτηση B16 «Η υπηρεσία διαθέτει επάρκεια προσωπικού» γεγονός που δηλώνει ότι υφίσταται και η μέγιστη απόκλιση από τις προσδοκίες σχετικά με την επάρκεια προσωπικού των Κ.Ε.Π.

Στην διάσταση της **ασφάλειας** βλέπουμε το σύμφωνα με τις **αντιλήψεις** τη μεγαλύτερη μέση τιμή έχει η ερώτηση B17 «Η υπηρεσία παρέχει εμπιστευτικότητα όσο αφορά τα προσωπικά στοιχεία του πολίτη» και B18 «Η υπηρεσία διαθέτει προσωπικό έμπειρο και καταρτισμένο» ενώ σχετικά με τις **προσδοκίες** η μεγαλύτερη μέση τιμή παρατηρείται στην ερώτηση B17 «Η υπηρεσία παρέχει εμπιστευτικότητα όσο αφορά τα προσωπικά στοιχεία του πολίτη». Η μικρότερη μέση τιμή σχετικά με τις αντιλήψεις και τις προσδοκίες παρατηρείται στην ερώτηση B19 «Η υπηρεσία παρέχει στήριξη στους εργαζόμενους της ώστε να κάνουν σωστά τη δουλειά τους». Το μεγαλύτερο **χάσμα** παρατηρείται στην ερώτηση B19 «Η υπηρεσία παρέχει στήριξη στους εργαζόμενους της ώστε να κάνουν σωστά τη δουλειά τους» γεγονός που δηλώνει ότι υφίσταται και η μέγιστη απόκλιση από τις προσδοκίες σχετικά με τη στήριξη των εργαζομένων ώστε να κάνουν σωστά τη δουλειά τους.

Τέλος τη διάσταση της **ενσυναίσθησης** όσον αφορά τις **αντιλήψεις** τη μεγαλύτερη μέση τιμή καταλαμβάνουν δύο ερωτήσεις η B22 «Οι εργαζόμενοι χειρίζονται με υπευθυνότητα τις υποθέσεις των συναλλασσομένων» και η B23 «Οι εργαζόμενοι

κατανοούν τον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας» όσον αφορά τις **προσδοκίες** τη μεγαλύτερη μέση τιμή έχει ερώτηση B23 «Οι εργαζόμενοι κατανοούν τον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας». Η μικρότερη μέση τιμή σχετικά με τις αντιλήψεις παρατηρείται στην ερώτηση B24 «Η υπηρεσία διαθέτει ικανοποιητικό ωράριο εξυπηρέτησης πολιτών» και στις προσδοκίες η μικρότερη μέση τιμή παρατηρείται στην ερώτηση B26 «Οι εργαζόμενοι διαθέτουν διαπροσωπικές και επικοινωνιακές ικανότητες». Σχετικά με τα **χάσματα** το μεγαλύτερο παρατηρείται στην ερώτηση B26 «Οι εργαζόμενοι κατανοούν τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών» το οποίο δηλώνει ότι υφίσταται η μέγιστη απόκλιση από τις προσδοκίες σχετικά με τον τρόπο που εργαζόμενοι κατανοούν τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών.

5.4 Προτάσεις

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) αποτελούν σημαντικούς φορείς για την παροχή διοικητικών υπηρεσιών στους πολίτες. Ανακεφαλαιώνοντας από τα ευρήματα της έρευνας, καταλαβαίνουμε ότι υπάρχει χώρος για βελτιώσεις στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Βάση των αποτελεσμάτων της έρευνας μπορούμε να παρουσιάσουμε κάποιες προτάσεις βελτίωσης:

- Ενίσχυση ανθρώπινου δυναμικού ώστε να γίνεται η δουλειά ευκολότερα και λειτουργικότερα.
- Καλύτερη οργάνωση χώρου ώστε ο χώρος λειτουργίας του να είναι πιο άνετος και για τους εργαζόμενους και για τους πολίτες.
- Εστίαση στην κατάλληλη ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού ώστε να γίνεται σωστή λειτουργία.
- Συνεχής βελτίωση λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των πολιτών και προσαρμόζοντας τις διαδικασίες ανάλογα
- Βελτίωση της ποιότητας των ηλεκτρονικών παρεχόμενων υπηρεσιών.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

Ελληνική

Ακριβοπούλου Χ. (2010), Έννοια και λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης

Βικιπαίδεια, ελεύθερη εγκυκλοπαίδεια, Κέντρο εξυπηρέτησης πολιτών, 2002

Βικιπαίδεια, ελεύθερη εγκυκλοπαίδεια, Διοίκηση, 2012

Βράνα Α. (2018), Διασφάλιση της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών στις μονάδες υγείας μέσα από τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών – καταναλωτών, Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Σχολή Διοίκησης υπηρεσιών υγείας, Τμήμα οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων

Δρούλια Α. (2020), Η ποιότητα παροχής υπηρεσιών στον τομέα της Δημόσιας Υγείας: Μελέτη Ειδικής Περίπτωσης των Εργαζομένων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., Διπλωματική εργασία, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Σχολή Θετικών Επιστημών και Τεχνολογίας,

Δρούλια Θ. & Πολίτης Φ., 2008, «Δημόσια διοίκηση & Στελέχη εκπαίδευσης», Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, Αθήνα.

Ζαβλανός Μ. (2006). Η ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες & τα προϊόντα, Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα .

Κουφοδόντης Ι. (2014), Ποιότητα Υπηρεσιών, Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Μανατάκης, Ε.,(1996). Εφαρμοσμένη Στατιστική (Vol 2) Πάτρα , Συμμετρία.

Μουράτη Α. (2022), Στρατηγικό Μάνατζμεντ & Αξιολόγηση Απόδοσης Ανθρώπινου παράγοντα στη Δημόσια Διοίκηση: Μελέτη Περίπτωσης, Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Σχολή οικονομικών επιχειρηματικών και διεθνών σπουδών, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Παπαπαναγιώτου Δ. (2012), Διαχείριση ποιότητας στον δημόσιο τομέα – μέτρηση ικανοποίησης πολιτών μέσω Servqual στον οργανισμό εργατικής εστίας, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Σχολή οικονομικών και κοινωνικών επιστημών, Τμήμα διοίκησης επιχειρήσεων

Φράγκος, X. K. (2011). Στατιστική επιχειρήσεων II. Βασικές μέθοδοι πολυμεταβλητής στατιστικής ανάλυσης. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.

Ξενόγλωσση

Crosby, P.B. (1979). Quality is free: The art of making quality certain. New York: McGraw Hill.

Deming, W. E. (1986). Out of the Crisis, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, MA.

Garvin, D.A. (1988). Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge, New York, Free Press.

Gronroos C. (1984), A service quality model and its marketing implications. European Journal of Marketing. Vol. 18. No. 4. pp. 36-44

Hahs-Vaughn, D. L. (2017). Applied multivariate statistical concepts. New York: Routledge

Herbert Alexander Simon, Donald W. Smithburg, Victor A. Thompson, Public Administration, New York, Knopf, 1950.

Juran, M.J. (1951). Quality Control Handbook, New York, McGraw-Hill.

Kackar, R. N. (1986). Taguchi's quality philosophy: analysis and commentary. Quality progress, 19(12), 21-29.

Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. & Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must be quality. Journal of Japanese Society for Quality Control, 14 (2), 39 -48.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, Journal of Marketing, Vol. 49, p.41-50.

Singh, R. and Khanduja, D. (2010), "SERVQUAL and model of service quality gaps: a framework for determining and prioritizing critical factors from faculty perspective in higher education", International Journal of Engineering Science and Technology, Vol. 2 No. 7, pp. 3297-304

Zeithaml, V.A. Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler (2013) Service Marketing, integrated

Παράρτημα Α: «Ερωτηματολόγιο»

Ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Βισαλτίας (Κ.Ε.Π)

Σας προωθώ το ερωτηματολόγιο μου στο πλαίσιο της διπλωματικής μου εργασίας και θα παρακαλούσα να αφιερώσετε λίγο από τον χρόνο σας για την συμπλήρωσή του. Η παρούσα έρευνα έχει ως σκοπό την διερεύνηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δημοσίου Τομέα και συγκεκριμένα του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Βισαλτίας. Οι απαντήσεις σας, στο ερωτηματολόγιο που καλείστε να συμπληρώσετε, θα παραμείνουν αυστηρά ανώνυμες και θα αξιοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας. Η συμμετοχή σας είναι πολύ σημαντική και σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για αυτήν.

ΜΕΡΟΣ Α. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο Άνδρας Γυναίκα

2. Ηλικία

18-30 31-40 41-50 51-60 61 και άνω

3. Επίπεδο Εκπαίδευσης

Πρωτοβάθμια εκπαίδευση Δευτεροβάθμια εκπαίδευση

Τριτοβάθμια εκπαίδευση Μεταπτυχιακές σπουδές Άλλο

4. Επαγγελματική Κατάσταση

Φοιτητής Άνεργος Υπάλληλος Δημοσίου τομέα

Υπάλληλος ιδιωτικού τομέα Λεύθερος επαγγελματίας

ΜΕΡΟΣ Β. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αξιολογήστε τις παρακάτω προτάσεις σύμφωνα με :

Την Προσδοκία (η γνώμη σας για τις υπηρεσίες που πρέπει να προσφέρει το Κ.Ε.Π.)

και Την Αντίληψη (η γνώμη μας για τις υπηρεσίες που πραγματικά προσφέρει)

Επιλέξτε το βαθμό συμφωνία σας μεταξύ του 1 και του 5 (όπου 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια , 4= πολύ και 5= απόλυτα)

ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΑΠΟΛΥΤΑ
1	2	3	4	5

ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ	ΑΠΟΤΟΤΗΤΑ	ΑΝΤΙΛΗΨΗ
1 2 3 4 5	B.1 Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο τεχνικό εξοπλισμό.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.2 Η πρόσβαση στην υπηρεσία είναι εύκολη.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.3 Η υπηρεσία έχει πρέπουσες ειδικές σημάνσεις τόσο εξωτερικά όσο και στον εσωτερικό χώρο (ταμπέλες).	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.4 Η υπηρεσία έχει τις πρέπουσες εγκαταστάσεις (κτιριακές υποδομές, διαμόρφωση κλπ.).	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.5 Ο χώρος αναμονής πολιτών είναι άνετος.	1 2 3 4 5

ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ	ΑΞΙΟΠΗΣΤΙΑ	ΑΝΤΙΛΗΨΗ
1 2 3 4 5	B.6 Οι εργαζόμενοι γνωρίζουν το αντικείμενο εργασίας τους και τις αρμοδιότητές τους.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.7 Οι εργαζόμενοι εξυπηρετούν τον πολίτη με την ίδια ποιότητα παροχής υπηρεσιών και σε ώρες αιχμής.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.8 Οι εργαζόμενοι έχουν κατάλληλη εκπαίδευση.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.9 Η υπηρεσία χειρίζεται με προσοχή και ασφάλεια τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.10 Οι εργαζόμενοι παρέχουν έγκυρες και αξιόπιστες πληροφορίες στους πολίτες.	1 2 3 4 5

ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	ΑΝΤΙΛΗΨΗ
1 2 3 4 5	B.11 Ο βαθμός εξυπηρέτησης των εργαζομένων προς τους πολίτες είναι ικανοποιητικός.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.12 Οι εργαζόμενοι δίνουν πληροφορίες με σαφήνεια σχετικά με την παρεχόμενη υπηρεσία και το χρονικό ορίζοντα υλοποίησης;	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.13 Οι εργαζόμενοι έχουν	1 2 3 4 5

	χρόνο για να απαντούν άμεσα στα ερωτήματα των πολιτών.	
1 2 3 4 5	B.14 Η ανταπόκριση στα ζητήματα των πολιτών γίνεται με βάση τις απαιτήσεις τους.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.15 Ο εργαζόμενος όταν δεσμεύεται να κάνει κάτι μέχρι ένα ορισμένο χρονικό διάστημα καταφέρνει να το πραγματοποιεί.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.16 Η υπηρεσία διαθέτει επάρκεια προσωπικού.	1 2 3 4 5

ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ	ΑΣΦΑΛΕΙΑ	ΑΝΤΙΑΛΗΨΗ
1 2 3 4 5	B.17 Η υπηρεσία παρέχει εμπιστευτικότητα όσον αφορά τα προσωπικά στοιχεία του πολίτη	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.18 Η υπηρεσία διαθέτει προσωπικό έμπειρο και καταρτισμένο.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.19 Η υπηρεσία παρέχει στήριξη στους εργαζόμενους της ώστε να κάνουν σωστά τη δουλειά τους.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.20 Η συμπεριφορά των εργαζομένων εμπνέει εμπιστοσύνη.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.21 Ικανοποίηση από την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει το Κ.Ε.Π.	1 2 3 4 5

ΠΡΟΣΔΟΚΙΑ	ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ	ΑΝΤΙΛΗΨΗ
1 2 3 4 5	B.22 Οι εργαζόμενοι χειρίζονται με υπευθυνότητα τις υποθέσεις των συναλλασσόμενων.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.23 Οι εργαζόμενοι κατανοούν τον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.24 Η υπηρεσία διαθέτει ικανοποιητικό ωράριο εξυπηρέτησης πολιτών.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.25 Οι εργαζόμενοι κατανοούν τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	B.26 Οι εργαζόμενοι διαθέτουν διαπροσωπικές και επικοινωνιακές ικανότητες.	1 2 3 4 5

Παράρτημα Β: «Αίτημα – Έγκριση για ερωτηματολόγιο»

Αίτημα για ερωτηματολόγιο

ΔΗΜΟΣ ΒΙΣΑΛΤΙΑΣ
ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

Αριθμ. Πρωτ. 29 / 2023

Μησφ. Πρωτ. 29 Ιουλ 2023

Θα ήθελα να σας γνωρίσω ότι είμαι φοιτήτρια στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα Δημόσιας Διοίκησης του Διεθνές Πανεπιστημίου Ελλάδος.

Στο πλαίσιο υλοποίησης της διπλωματικής μου εργασίας κρίνεται σκόπιμη η διεξαγωγή έρευνας με σκοπό την μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών στις παρεχόμενες υπηρεσίες του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Βισαλτίας (Κ.Ε.Π). Σε μια τέτοια υπηρεσία όπως το Κ.Ε.Π. που έχει βασικό αντικείμενο την εξυπηρέτηση των πολιτών, η σημασία της ικανοποίησης τους είναι εξαιρετικά σημαντική.

Για το λόγο αυτό, παρακαλώ για την έγκρισή σας προκειμένου να διανεμηθεί σχετικό ερωτηματολόγιο στους πολίτες του Δήμου Βισαλτίας σε μια έρευνα που μπορεί να οδηγήσει σε χρήσιμα συμπεράσματα για την υπηρεσία. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα είναι στην διάθεση σας εάν το επιθυμείτε.

Λόγω του χρονικού περιορισμού στην προθεσμία υποβολής της εργασίας στο Πανεπιστήμιο παρακαλώ για την κατά το δυνατόν ταχύτερη εξέταση του αιτήματός μου. Είμαι στη διάθεσή σας για τυχόν διευκρινίσεις.

Ευχαριστώ εκ των προτέρων
Μιχαηλούδη Πασχαλία

Έγκριση από γραφείο Δημάρχου

Εκ μέρους του Δημάρχου θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι μπορείτε να διεξάγετε την έρευνα σας σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Βισαλτίας (Κ.Ε.Π).

Θα σας παρακαλούσαμε ο διαμοιρασμός των ερωτηματολογίων (έντυπα ή ηλεκτρονικά) να διεξαχθεί με μέσα τα οποία να διασφαλίζουν το απόρρητο των απαντήσεων.

Ευχόμαστε Καλή Επιτυχία στην ερευνά σας!

Γραφείο Δημάρχου.



Αθανάσιος Δ. Μασλαρινός
Δήμαρχος Βισαλτίας

