



ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA)

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

---

**Διερεύνηση αντίληψης πολιτών για την ποιότητα  
των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών.  
Μελέτη Περίπτωσης: Δήμος Κατερίνης**

---

**Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία**

Κοσμάς Βασίλειος

A.M. 529

**Επιβλέπων:** Δημήτριος Αηδόνης, Αναπληρωτής Καθηγητής, Τμήμα Διαχείρισης  
Εφοδιαστικής Αλυσίδας, Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος

ΚΑΤΕΡΙΝΗ, 2023

## Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψη προσωπικής ευθύνης

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ενυπογράφως ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας, για την ολοκλήρωση της οποίας κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Αναλαμβάνω την προσωπική και ατομική ευθύνη ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην υλοποίηση των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, είμαι υπόλογος έναντι λογοκλοπής, γεγονός που σημαίνει αποτυχία στην Διπλωματική μου Εργασία και κατά συνέπεια αποτυχία απόκτησης του Μεταπτυχιακού Τίτλου των Μεταπτυχιακών Σπουδών, πέραν των λοιπών συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δηλώνω, συνεπώς, ότι αυτή η Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία προετοιμάσθηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

Όνομα & Επώνυμο Συγγραφέα (Με Κεφαλαία) :

---

Υπογραφή (Ολογράφως, χωρίς μονογραφή) :

---

Ημερομηνία (Ημέρα - Μήνας - Έτος) :

---

## Περιεχόμενα

Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψη προσωπικής ευθύνης.....	ii
Κατάλογος διαγραμμάτων.....	v
Κατάλογος εικόνων .....	v
Κατάλογος πινάκων .....	vi
Περίληψη .....	vii
Abstract.....	viii
Εισαγωγή .....	1
Κεφάλαιο 1. Βιβλιογραφική ανασκόπηση.....	2
1.1. Ποιότητα υπηρεσιών .....	2
1.1.1. Διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών .....	3
1.1.2. Αντίληψη της ποιότητας υπηρεσιών .....	5
1.1.3. Παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα υπηρεσιών .....	6
1.1.4 Ποιότητα στις δημόσιες υπηρεσίες.....	7
1.2. Ικανοποίηση πολιτών .....	8
1.2.1. Παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών .....	9
1.2.2. Επίδραση της ποιότητας των υπηρεσιών στην ικανοποίηση των πολιτών .....	10
1.2.3. Προκλήσεις και ευκαιρίες της ικανοποίησης πολιτών .....	13
1.3. Δήμοι και παρεχόμενες υπηρεσίες .....	14
1.3.1. Ορισμός δημόσιων υπηρεσιών .....	14
1.3.2. Παροχή υπηρεσιών από τις Ελληνικές Δημόσιες υπηρεσίες.....	15
1.3.3. Μοντέλα ποιότητας στις δημόσιες υπηρεσίες .....	17
1.3.4. Προσανατολισμός δημόσιας διοίκησης προς τους πολίτες .....	19
Κεφάλαιο 2. Μεθοδολογία.....	22
2.1. Σκοπός.....	22
2.2. Ερευνητικές υποθέσεις .....	22
2.3. Δείγμα .....	22
2.4. Ερευνητικό εργαλείο.....	23
2.5. Ερευνητική διαδικασία .....	23
2.6. Σημασία της έρευνας .....	24

Κεφάλαιο 3. Αποτελέσματα .....	26
3.1. Δημογραφικοί δείκτες .....	26
3.2. Βαθμολόγηση των υφιστάμενων Δημοσίων Υπηρεσιών (UNODC) .....	29
3.3. Αντίληψη Δημοσίων Υπηρεσιών (servqual-20) .....	34
Κεφάλαιο 4. Συζήτηση .....	39
Κεφάλαιο 5. Συμπεράσματα.....	42
Βιβλιογραφία.....	45
Παράρτημα .....	48

## Κατάλογος διαγραμμάτων

---

Διάγραμμα 1: Κατανομή δείγματος με βάση το φύλο .....	26
Διάγραμμα 2: Κατανομή δείγματος με βάση τις ηλικιακές ομάδες.....	27
Διάγραμμα 3: Κατανομή δείγματος με βάση τη περιοχική διαμόρφωση.....	27
Διάγραμμα 4: Κατανομή δείγματος με βάση το επίπεδο εκπαίδευσης .....	28
Διάγραμμα 5: Κατανομή δείγματος με βάση την εργασιακή κατάσταση .....	28
Διάγραμμα 6: Κατανομή δείγματος με βάση το εισόδημα.....	29
Διάγραμμα 7: Σύγκριση μέσω βαθμολόγησης των δημοσίων υπηρεσιών του Δήμου Κατερίνης.....	33
Διάγραμμα 8: Σύγκριση μέσω των κατηγοριών servqual.....	35

## Κατάλογος εικόνων

---

Εικόνα 1: Απογραφή Πιερίας, ΕΛΣΤΑΤ 2023 .....	22
---	----

## Κατάλογος πινάκων

Πίνακας 1: Δείκτης Cronbach's Alpha για το UNODC .....	29
Πίνακας 2: Περιγραφική στατιστική για την ερώτηση «Γενικές επιδόσεις της Δημοτικής Αρχής» .....	30
Πίνακας 3: Περιγραφική στατιστική για την ερώτηση «Κατάσταση υποδομών ρυμοτομίας (πεζοδρόμια, δρόμοι, πεζόδρομοι κτλπ)».....	30
Πίνακας 4: Περιγραφική στατιστική για την ερώτηση «Χαρακτηρίστε τις επιδόσεις του Δήμου Κατερίνης, όσον αφορά τη διαφθορά».....	31
Πίνακας 5: Περιγραφική στατιστική για την ερώτηση «Χαρακτηρίστε το επίπεδο που βρίσκεται ο Δήμος Κατερίνης, όσον αφορά την Εγκληματικότητα και την Ασφάλεια» .....	31
Πίνακας 6: Περιγραφική στατιστική για την ερώτηση «Χαρακτηρίστε τις επιδόσεις του Δήμου Κατερίνης, όσον αφορά τον Φωτισμό».....	32
Πίνακας 7: Περιγραφική στατιστική για την ερώτηση «Χαρακτηρίστε τις επιδόσεις του Δήμου Κατερίνης, όσον αφορά την Καθαριότητα» .....	32
Πίνακας 8: Περιγραφική στατιστική για την ερώτηση «Χαρακτηρίστε τις επιδόσεις του Δήμου Κατερίνης, όσον αφορά την Γραφειοκρατία» .....	33
Πίνακας 9: Δείκτης Cronbach's Alpha για το servqual-20 .....	34
Πίνακας 10: Έλεγχος κανονικότητας των ποσοτικών μεταβλητών .....	34
Πίνακας 11: Περιγραφικά δεδομένα των ενοτήτων servqual.....	35
Πίνακας 12: Συσχετίσεις κατά Spearman των κατηγοριών servqual .....	36
Πίνακας 13: Παλινδρόμηση ανάμεσα στους δείκτες της αντίληψης και τη βαθμολόγηση ...	37
Πίνακας 14: KruskalWallistest ανάμεσα στο επίπεδο εκπαίδευσης και την συνολική αντίληψη των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. ....	37

## Περίληψη

---

Η ποιότητα ορίζεται συνήθως ως ο βαθμός αριστείας ή ανωτερότητας ενός προϊόντος, μιας υπηρεσίας ή μιας διαδικασίας. Στις δημόσιες υπηρεσίες, η κατανόηση και η μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών είναι ήσσονος σημασίας για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών τους και τη διασφάλιση της ικανοποίησης των πολιτών. Η παρούσα μελέτη επικεντρώνεται στο Δήμο Κατερίνης, με στόχο να εμβαθύνει στις αντιλήψεις των πολιτών σχετικά με την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών που προσφέρει η τοπική αυτοδιοίκηση. Σκοπός της είναι η διερεύνηση της αντίληψης των πολιτών για την ποιότητα των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών, στον Δήμο Κατερίνης. Διερευνήθηκαν οι δημογραφικοί παράγοντες του φύλου, της ηλικίας, της περιοχής διαμονής, του επιπέδου εκπαίδευσης, της εργασιακής κατάστασης και της εισοδηματικής κλίμακας και στην μελέτη συμμετείχαν 479 πολίτες που διέμεναν στον Δήμο. Η έρευνα διενεργήθηκε μέσω ψηφιακού ερωτηματολογίου, με σύνολο τα 33 ερωτήματα. Παρατηρήθηκε ότι υπάρχει μία ευθεία σχέση ανάμεσα στη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αντίληψη των πολιτών για αυτές. Επιπροσθέτως παρατηρήθηκε και μία διαφοροποίηση ως προς το ύψος της ποιότητας, ανάλογα με το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των συμμετεχόντων, ενώ βρέθηκε ότι όλοι οι παράμετροι της αντίληψης της ποιότητας του εργαλείου *servqual*, σχετίζονται στατιστικά μεταξύ τους.

Λέξεις κλειδιά: Ποιότητα υπηρεσιών, αντίληψη ποιότητας, Δημοτικές υπηρεσίες, Δημόσιες υπηρεσίες, Δήμος Κατερίνης

## Abstract

Quality is usually defined as the degree of excellence or superiority of a product, service or process. In public services, understanding and measuring service quality is of minor importance in assessing the effectiveness of their operations and ensuring citizen satisfaction. This study focuses on the municipality of Katerini, with the aim of delving deeper into citizens' perceptions of the quality of public services offered by local government. Its purpose is to explore citizens' perceptions of the quality of public services provided in the Municipality of Katerini. The demographic factors of gender, age, area of residence, level of education, employment status and income scale were investigated and 479 citizens residing in the municipality participated in the study. The survey was conducted through a digital questionnaire, with a total of 33 questions. It was observed that there is a direct relationship between the quality of services provided and the perception of citizens about them. In addition, a variation in the level of quality was also observed depending on the educational background of the participants, and it was found that all the parameters of the perception of the quality of the servqual tool were statistically related to each other.

Keywords: Key words: Quality of services, perception of quality, Municipal services, Public services, Municipality of Katerini



## Εισαγωγή

---

Σε μια εποχή με εξελισσόμενες κοινωνικές προσδοκίες, η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση των εμπειριών και των αντιλήψεων των πολιτών για την τοπική διοίκηση. Η κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι κάτοικοι αντιλαμβάνονται και αξιολογούν τις δημόσιες υπηρεσίες εν γένει, αλλά και τις υλικοτεχνικές υποδομές σε συνδυασμό με το έμπυχο δυναμικό, είναι ζωτικής σημασίας για την προώθηση της αποτελεσματικής διακυβέρνησης, την ενίσχυση της παροχής υπηρεσιών και τελικά την οικοδόμηση μιας ισχυρότερης κοινότητας (Bovaird & Löffler, 2003- Pollitt, 2010). Η παρούσα μελέτη επικεντρώνεται στο Δήμο Κατερίνης, με στόχο να εμβαθύνει στις αντιλήψεις των πολιτών σχετικά με την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών που προσφέρει η τοπική αυτοδιοίκηση. Καθώς ο δήμος της Κατερίνης προσπαθεί να ανταποκριθεί στις ποικίλες ανάγκες των κατοίκων του, η διερεύνηση των προοπτικών των πολιτών καθίσταται καθοριστική για τον εντοπισμό τομέων επιτυχίας, την αποκάλυψη πιθανών ελλείψεων και την καθοδήγηση μελλοντικών πολιτικών αποφάσεων. Η μελέτη επιδιώκει να διαλευκάνει τις περίπλοκες δυναμικές που διαμορφώνουν τη στάση των πολιτών απέναντι στις δημόσιες υπηρεσίες στην Κατερίνη, ρίχνοντας φως στους παράγοντες που συμβάλλουν στην ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκεια. Η εν λόγω μελέτη περίπτωσης στοχεύει στην εισφορά πολύτιμης γνώσης που μπορεί να αξιοποιηθεί, προωθώντας ένα πιο ευέλικτο και πολιτοκεντρικό μοντέλο διακυβέρνησης στο Δήμο Κατερίνης.

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της αντίληψης των πολιτών για την ποιότητα των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών, στον Δήμο Κατερίνης. Διερευνήθηκαν οι δημογραφικοί παράγοντες του φύλου, της ηλικίας, της περιοχής διαμονής, του επιπέδου εκπαίδευσης, της εργασιακής κατάστασης και της εισοδηματικής κλίμακας

Η διάρθρωση της έρευνας χωρίζεται σε πέντε βασικά κεφάλαια και σε δύο διακριτά μέρη. Στο πρώτο μέρος της μελέτης γίνεται εκτενής βιβλιογραφική επισκόπηση σχετικά την ποιότητα των υπηρεσιών, τις διαστάσεις αυτής και την αντίληψη των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Επιπροσθέτως, αναφέρονται οι παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών και τα χαρακτηριστικά των δημοσίων υπηρεσιών. Εν συνεχεία αναλύεται η έννοια της ικανοποίησης των πολιτών καθώς και οι παράγοντες που την επηρεάζουν, ενώ προσεγγίζεται και το ζήτημα του επηρεασμού αυτής, από την ποιότητα των υπηρεσιών. Τέλος, περιγράφονται οι Ελληνικές Δημόσιες και Δημοτικές υπηρεσίες και τα μοντέλα ποιότητας που εφαρμόζονται σε αυτές. Το δεύτερο/ειδικό μέρος της μελέτης περιγράφει τη μεθοδολογία της έρευνας, ενώ έπονται τα αποτελέσματα που παράχθηκαν, η συζήτηση αυτών και τα τελικά συμπεράσματα.

# Κεφάλαιο 1. Βιβλιογραφική ανασκόπηση

Η ποιότητα ορίζεται συνήθως ως ο βαθμός αριστείας ή ανωτερότητας ενός προϊόντος, μιας υπηρεσίας ή μιας διαδικασίας. Η Αμερικανική Εταιρεία Ποιότητας (ASQ) τονίζει ότι η ποιότητα είναι το σύνολο των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών που επηρεάζουν την ικανότητα ενός προϊόντος να ικανοποιεί τις συνολικές ανάγκες των πελατών, ικανοποιώντας τις προσδοκίες αυτών (ASQ, 2023). Είναι μια υποκειμενική έννοια, που ποικίλλει με βάση τις ατομικές προτιμήσεις, τα πρότυπα ή τις προδιαγραφές και περιλαμβάνει διαστάσεις όπως η αξιοπιστία, η ανθεκτικότητα, η αποδοτικότητα και η ικανοποίηση των πελατών.

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) αναφέρει τη διαφορετική φύση της ποιότητας, ενσωματώνοντας τόσο τα εγγενή χαρακτηριστικά του προϊόντος όσο και την ικανότητά του να ικανοποιεί τις ανάγκες (ISO, 2015). Σε συγκεκριμένους τομείς, η ποιότητα μπορεί να ορίζεται από την τήρηση καθιερωμένων προτύπων και διαφέρει από κλάδο σε κλάδο -Επι παραδείγματι, το Ινστιτούτο Ιατρικής (IOM) στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης ορίζει την ποιότητα ως τον βαθμό στον οποίο οι υπηρεσίες υγείας αυξάνουν την πιθανότητα των επιθυμητών αποτελεσμάτων και ευθυγραμμίζονται με τις επαγγελματικές γνώσεις (IOM, 2001). Η ποιότητα είναι μια εξελισσόμενη έννοια, που απαιτεί συνεχή βελτίωση και δέσμευση για την ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών (Juran & Godfrey, 1999).

## 1.1. Ποιότητα υπηρεσιών

Η ποιότητα υπηρεσιών είναι μια πολύπλευρη έννοια που περιλαμβάνει την αξιολόγηση του πόσο καλά μια υπηρεσία ανταποκρίνεται ή υπερβαίνει τις προσδοκίες των πολιτών-πελατών. Στις δημόσιες υπηρεσίες, η κατανόηση και η μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών είναι ήσσονος σημασίας για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών τους και τη διασφάλιση της ικανοποίησης των πολιτών. Η ποιότητα των υπηρεσιών συνδέεται με την ικανοποίηση των πολιτών, καθώς οι ικανοποιημένοι πολίτες είναι πιθανότερο να θεωρούν τις υπηρεσίες ως υψηλής ποιότητας. Η κατανόηση των προσδοκιών των πολιτών είναι το σημαντικότερο για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών, καθώς η αντίληψη της ποιότητας επηρεάζεται από τον βαθμό στον οποίο η υπηρεσία ανταποκρίνεται στις προσδοκίες αυτών. Επομένως, η αποτελεσματική διαχείριση των προσδοκιών των πολιτών καθίσταται το κυριότερο στοιχείο στην διασφάλιση παροχής τις υψηλότερης δυνατής ποιότητας υπηρεσιών. Η δυναμική κατανόηση της ποιότητας των υπηρεσιών συνεπάγεται με την δέσμευση για συνεχή βελτίωση. Οι δημοτικές αρχές και οι κυβερνήσεις γενικότερα αναζητούν και ενσωματώνουν ενεργά την ανατροφοδότηση(feedback) των πελατών-πολιτών και μπορούν να προσαρμόζουν και να

βελτιώνουν τις υπηρεσίες τους ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις εξελισσόμενες ανάγκες και προσδοκίες του πληθυσμού στο πέρας του χρόνου (Li & Shang, 2020).

### 1.1.1. Διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών

Η ποιότητα υπηρεσιών συχνά αξιολογείται μέσω διαφόρων διαστάσεων που συμβάλλουν συλλογικά στη συνολική αξιολόγηση μιας υπηρεσίας. Το ευρέως αναγνωρισμένο μοντέλο SERVQUAL, προσδιορίζει τις βασικές διαστάσεις που περιλαμβάνουν 5 στοιχεία τα οποία είναι τα εξής : την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, τη διασφάλιση, την ενσυναίσθηση και τα χειροπιαστά-απτά στοιχεία. Αυτές οι διαστάσεις παρέχουν ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών, δίνοντας έμφαση τόσο στις τεχνικές όσο και στις διαπροσωπικές σχέσεις στην παροχή υπηρεσιών. Αναλυτικότερα:

- ✓ Αξιοπιστία: Η αξιοπιστία στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών αναφέρεται στη συνεπή και ακριβή παροχή υπηρεσιών, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των πολιτών στην αξιοπιστία των ενεργειών των δημοσίων υπηρεσιών και εξασφαλίζει ότι οι πολίτες μπορούν να βασίζονται στις δημόσιες υπηρεσίες για την ικανοποίηση των αναγκών τους.
- ✓ Ανταπόκριση: Η ανταπόκριση τονίζει την ταχύτητα στην αντιμετώπιση των αναγκών των πολιτών, αναδεικνύοντας τη δέσμευση των δημοσίων υπηρεσιών για έγκαιρη παροχή υπηρεσιών και την ικανότητά της να προσαρμόζεται στις μεταβαλλόμενες συνθήκες (Zhang et al., 2021).
- ✓ Διασφάλιση: Η διασφάλιση περιλαμβάνει την ικανότητα των υπηρεσιών να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των πολιτών και στην ικανότητα να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους, διαβεβαιώνοντάς τους ότι οι υπηρεσίες θα διεκπεραιωθούν με τεχνογνωσία και επαγγελματισμό σε έγκαιρο χρονικό διάστημα.
- ✓ Ενσυναίσθηση: Η ενσυναίσθηση υπερβαίνει τις καθημερινές αλληλεπιδράσεις, εστιάζοντας στην κατανόηση και τη φροντίδα για τις ατομικές ανάγκες ξεχωριστά του κάθε πολίτη.
- ✓ Τα χειροπιαστά-απτά στοιχεία: Τα χειροπιαστά-απτά στοιχεία περιλαμβάνουν τις οπτικές, υλικοτεχνικές και φυσικές πτυχές των υπηρεσιών, συμβάλλοντας στη συνολική ικανοποίηση των πολιτών μέσω της παρουσίασης απτών αποδείξεων της ποιότητας των υπηρεσιών.
- ✓ Προσβασιμότητα: Η προσβασιμότητα στις δημόσιες υπηρεσίες διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες είναι εύκολα προσβάσιμες και διαθέσιμες σε όλους τους πολίτες, ανεξάρτητα από φυσικά ή κοινωνικά εμπόδια. Η εν λόγω διάσταση, προωθεί τη συμμετοχικότητα, την ισότιμη πρόσβαση και την ευκολία στην παροχή υπηρεσιών. Η ενίσχυση της προσβασιμότητας όχι μόνο καλύπτει τις διαφορετικές ανάγκες των πολιτών, αλλά προωθεί επίσης ένα πιο περιεκτικό και ευέλικτο σύστημα δημοσίων υπηρεσιών που

λαμβάνει υπόψη του διάφορους δημογραφικούς ,κοινωνικούς και γεωγραφικούς παράγοντες (Tan, Muskat & Johns, 2019).

- ✓ Διαφάνεια: Η διαφάνεια στις δημόσιες υπηρεσίες περιλαμβάνει σαφή επικοινωνία, διαφάνεια και την ικανότητα των πολιτών να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Οι διαφανείς διαδικασίες οικοδομούν εμπιστοσύνη μεταξύ πολιτών και δημοσίων υπηρεσιών και συμβάλλουν στη θετική αντίληψη των πολιτών περί των δημοσίων υπηρεσιών. Η διαφάνεια διασφαλίζει ότι οι πολίτες είναι καλά ενημερωμένοι, ενισχύοντας την αίσθηση της λογοδοσίας, οδηγώντας τις υπηρεσίες να καταφέρουν να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των πολιτών.
- ✓ Καινοτομία: Η καινοτομία στις δημόσιες υπηρεσίες περιλαμβάνει την υιοθέτηση δημιουργικών λύσεων και τεχνολογιών για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της ανταπόκρισης. Η καινοτομία διασφαλίζει ότι οι δημόσιες υπηρεσίες εξελίσσονται ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών που μεταβάλλονται συνεχώς. Με την υιοθέτηση καινοτόμων πρακτικών, οι δημόσιες υπηρεσίες ενισχύουν την ποιότητα των υπηρεσιών, συμβάλλοντας στην ικανοποίηση των πολιτών. Η καινοτομία οδηγεί σε βελτιωμένες μεθόδους παροχής υπηρεσιών, βελτιστοποίηση των πόρων και εισαγωγή νέων τεχνολογιών για τον εξορθολογισμό των διαδικασιών, καθιστώντας τις υπηρεσίες πιο προσιτές και αποτελεσματικές για τους πολίτες (Schmidhuber, Ingrams & Hilgers, 2020).
- ✓ Λογοδοσία: Η λογοδοσία διασφαλίζει ότι οι δημόσιες υπηρεσίες είναι υπεύθυνοι για τις ενέργειές τους, τις αποφάσεις τους και τα αποτελέσματα των υπηρεσιών τους. Η διάσταση αυτή καθιερώνει μηχανισμούς για την αντιμετώπιση παραπόνων από τους πολίτες, συμβάλλοντας στην αύξηση της διαφάνειας και της εμπιστοσύνης. Θέτοντας τους δημόσιους λειτουργούς προ των ευθυνών τους, οι υπηρεσίες μπορούν να οικοδομήσουν εμπιστοσύνη και αξιοπιστία, καθώς οι πολίτες αντιλαμβάνονται τη λογοδοσία ως κρίσιμη πτυχή της υπεύθυνης και ορθής διακυβέρνησης τους .
- ✓ Ισότητα: Η ισότητα επικεντρώνεται στη δίκαιη και αμερόληπτη κατανομή των δημοσίων υπηρεσιών μεταξύ των πολιτών, αντιμετωπίζοντας τις κοινωνικές και οικονομικές ανισότητες. Αποσκοπεί δε στο να διασφαλίσει ότι οι υπηρεσίες είναι προσβάσιμες απ' όλους τους πολίτες χωρίς να γίνονται διακρίσεις μεταξύ αυτών, προωθώντας τη συμμετοχικότητα την ισονομία και γενικότερα τις ίσες ευκαιρίες ανεξαρτήτως δημογραφικών ,κοινωνικών και γεωγραφικών παραγόντων . Επιπροσθέτως η ισότητας συμβάλλει στην οικοδόμηση μιας πιο δίκαιης και χωρίς αποκλεισμούς κοινωνίας μέσω της παροχής δημοσίων υπηρεσιών, αναγνωρίζοντας και αντιμετωπίζοντας τις διαφορετικές ανάγκες των διαφόρων δημογραφικών ομάδων-πολιτών.

- ✓ Συμμετοχή των πολιτών: Η συμμετοχή των πολιτών δίνει έμφαση στην ενεργή εμπλοκή και συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων για τις δημόσιες υπηρεσίες. Προάγει την αίσθηση της ιδιοκτησίας και της ενδυνάμωσης της σχέσης μεταξύ πολίτη-υπηρεσίας. Η συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων διασφαλίζει την ευθυγράμμιση των δημόσιων υπηρεσιών με τις ποικίλες ανάγκες της κοινότητας, καθιστώντας τις πιο αντιπροσωπευτικές και αποτελεσματικές στην αντιμετώπιση των μοναδικών απαιτήσεων των διαφόρων τμημάτων του πληθυσμού (OECD, 2022).

### 1.1.2. Αντίληψη της ποιότητας υπηρεσιών

Η αντίληψη της ποιότητας στις δημόσιες υπηρεσίες είναι μια υποκειμενική αξιολόγηση που διαμορφώνεται από τους πολίτες με βάση τις εμπειρίες, τις προσδοκίες και τις αλληλεπιδράσεις τους με τους εκάστοτε δημόσιους φορείς παροχής υπηρεσιών. Ως εκ τούτου αποτελεί μια σύνθετη διαδικασία που ξεπερνά τις απλές πτυχές της παροχής υπηρεσιών και περιλαμβάνει την ολική ικανοποίηση και την αξία που αντλούν οι πολίτες από τις δημόσιες υπηρεσίες. Η κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι πολίτες αντιλαμβάνονται την ποιότητα των υπηρεσιών είναι απαραίτητη για τις δημόσιες αρχές ώστε να προσαρμόσουν τις ενέργειες τους και να ενισχύσουν τη συνολική αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών τους.

Υποκειμενικότητα και ατομικές προσδοκίες: Η αντίληψη της ποιότητας είναι εγγενώς υποκειμενική, καθώς διαφέρει μεταξύ των ατόμων με βάση τις μοναδικές ανάγκες, τις προτιμήσεις και τις προηγούμενες εμπειρίες τους. Οι πολίτες διαμορφώνουν τις αντιλήψεις τους για την ποιότητα των υπηρεσιών συγκρίνοντας τις πραγματικές τους εμπειρίες με τις προσδοκίες τους. Η συσχέτιση μεταξύ των προσδοκιών των πολιτών και των εμπειριών τους παίζει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της αντίληψής τους για την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών.

Επικοινωνία και εμπιστοσύνη: Η επικοινωνία είναι ένας βασικός παράγοντας της αντίληψης της ποιότητας. Οι υπηρεσίες που εκτελούν με αποτελεσματικότητα τις διαδικασίες τους, συμβάλλουν έτσι ώστε οι πολίτες να έχουν θετική αντίληψη ως προς την ποιότητα. Η εμπιστοσύνη στις υπηρεσίες συνδέεται στενά με την αντίληψη της ποιότητας και τη διαφάνεια, με τους πολίτες να έχουν περισσότερες πιθανότητες να αντιλαμβάνονται τις υπηρεσίες ως υψηλής ποιότητας όταν εμπιστεύονται τις δυνατότητες και τη διαφάνεια των υπηρεσιών.

Διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις και ενσυναίσθηση: Οι διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις με τους δημόσιους υπαλλήλους επηρεάζουν και αυτές την αντίληψη της ποιότητας. Όταν οι πολίτες βιώνουν αλληλεπιδράσεις με ενσυναίσθηση και κατανόηση, συμβάλλουν θετικά

στην αντίληψη της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών. Το ανθρώπινο στοιχείο στην παροχή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της ευγενικής συμπεριφοράς και του ειλικρινούς ενδιαφέροντος για τις ανησυχίες των εκάστοτε πολιτών, διαδραματίζει καθοριστικότατο ρόλο στη διαμόρφωση αυτών (Bove, 2019).

Ολιστική/Καθολική εμπειρία: Η αντίληψη της ποιότητας εκτείνεται πέρα από την άμεση συνάντηση με την υπηρεσία και περιλαμβάνει τη συνολική εμπειρία που έχουν οι πολίτες με τις δημόσιες υπηρεσίες. Παράγοντες όπως η ευκολία πρόσβασης στις υπηρεσίες, η ευκολία των διαδικασιών τα ευέλικτα ωράρια και η ανταπόκριση των υπηρεσιών στην επικοινωνία συμβάλλουν στην ολιστική αντίληψη των πολιτών για την ποιότητα των υπηρεσιών, όπως συζητήθηκε από τους (Chen & Smith, 2022).

### **1.1.3. Παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα υπηρεσιών**

Οι παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών είναι αρκετοί , ένας εξ' αυτών είναι το περιβάλλον των δημοσίων υπηρεσιών παίζει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών, καθώς ένα φιλόξενο και καλά σχεδιασμένο περιβάλλον συμβάλλει θετικά στην διαμόρφωση της αντίληψης των πολιτών. Στοιχεία όπως η καθαριότητα, η ατμόσφαιρα και η διάταξη του χώρου επηρεάζουν τη συνολική εικόνα που έχει ο πολίτης. Οι πολίτες-πελάτες τείνουν να συνδέουν ένα ευχάριστο περιβάλλον εξυπηρέτησης με υψηλότερη ποιότητα στις δημόσιες υπηρεσίες, επηρεάζοντας τη συνολική ικανοποίησή τους για αυτές. Η συμπεριφορά και η στάση των υπαλλήλων παροχής υπηρεσιών επηρεάζουν σημαντικά την αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών, οι ευγενικές αλληλεπιδράσεις καθώς και η αίσθηση ότι οι υπάλληλοί των υπηρεσιών διαθέτουν ενσυναίσθηση συμβάλλουν στη θετική αντίληψη των πολιτών , ενώ η αγενής και αδιάφορη συμπεριφορά μπορεί να οδηγήσει σε μεγάλη δυσαρέσκεια. Η αποτελεσματική και έγκαιρη παροχή υπηρεσιών αποτελεί βασικό παράγοντα της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών ενώ η αξιοπιστία και η ανταπόκριση στην ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών επηρεάζουν τα επίπεδα ικανοποίησης των πολιτών.

Η αποτελεσματικότητα στην παροχή των υπηρεσιών καθώς και η διαμόρφωση των αντιλήψεων των πολιτών, υποδεικνύουν ότι οι άμεσες και αξιόπιστες υπηρεσίες επηρεάζουν θετικά την αντιλαμβανόμενη ποιότητα. Επιπροσθέτως, φαίνεται ότι η αποτελεσματική επικοινωνία και η ορθή παροχή πληροφοριών από τις εκάστοτε Αρχές προς τους πολίτες, συμβάλλουν και αυτές στη ικανοποίηση των πολιτών. Αντιθέτως, η ενσωμάτωση της τεχνολογίας στις πολύπλευρες και πολύπλοκές διαδικασίες λήψης αποφάσεων και παροχής υπηρεσιών, επηρεάζουν την αντιλαμβανόμενη ποιότητα. Οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες που παρέχουν οι Δήμοι που χαρακτηρίζονται από τη φιλικότητα

του περιβάλλοντος περιήγησης, καθώς και οι ιστοσελίδες και οι ψηφιακές διαδικασίες, συμβάλλουν επίσης θετικά στην ικανοποίηση των πολιτών. Επιπλέον, η εξατομίκευση και η προσαρμοστικότητα των υπηρεσιών επηρεάζουν και αυτές με τη σειρά τους την αντιλαμβανόμενη ποιότητα. Η προσαρμογή των υπηρεσιών στις ατομικές ανάγκες κάθε πολίτη ξεχωριστά και οι διαφορετικές και στρωματοποιημένες προτιμήσεις των πολιτών, δημιουργούν μια πιο ικανοποιητική και συνολική εμπειρία. Τέλος, η φήμη, η εικόνα αλλά και οι υποδομές της εκάστοτε Δημοτικής υπηρεσίας, επηρεάζουν σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες αντιλαμβάνονται την ποιότητα των υπηρεσιών. Η θετική φήμη και η ισχυρή εικόνα αυτών, δημιουργούν την αίσθηση της εμπιστοσύνης, ενώ συχνά οι πολίτες που βασίζονται στη φήμη του παρόχου, λαμβάνουν αποφάσεις με περισσότερη εμπιστοσύνη στην Αρχή (Ramseook-Munhurrun, Lukea-Bhiwajee & Naidoo, 2010).

#### **1.1.4 Ποιότητα στις δημόσιες υπηρεσίες**

Η έννοια της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών περιλαμβάνει μια πολύπλευρη αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται από την κυβέρνηση, ώστε να ανταποκρίνονται στις εξελισσόμενες ανάγκες και προσδοκίες των πολιτών. Οι διαστάσεις που ορίζουν την ποιότητα είναι οι εξής: η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα, η ανταπόκριση, η προσβασιμότητα και η ικανοποίηση των πολιτών. Η προοπτική αυτή τονίζει τη σημασία της παροχής δημόσιων υπηρεσιών με στόχο την επίτευξη θετικών αποτελεσμάτων για τους πολίτες.

Επιπλέον, η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών συνδέεται με τις αρχές της λογοδοσίας και της διαφάνειας, όπου οι δημόσιες αρχές θεωρούνται υπεύθυνες για τις πράξεις, τις αποφάσεις και τα συνολικά αποτελέσματα της παροχής υπηρεσιών. Η διασφάλιση της λογοδοσίας στις δημόσιες υπηρεσίες συμβάλλει στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και των υπηρεσιών, ενισχύοντας την ιδέα ότι οι δημοτικές αρχές είναι διαφανείς και υπεύθυνες για τις επιδόσεις τους (Osborne & Brown, 2013).

Επιπροσθέτως, η έννοια της ποιότητας στις δημόσιες υπηρεσίες δίνει έμφαση στη σημασία της εμπλοκής και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά. Η εμπλοκή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και η ενσωμάτωση τους συμβάλλει στην παροχή υπηρεσιών με μεγαλύτερη ανταπόκριση, με επίκεντρο τον πολίτη. Η ποιότητα στις δημόσιες υπηρεσίες, επομένως, περιλαμβάνει μια αλληλεπίδραση μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών, δίνοντας έμφαση στη συνεργασία μεταξύ αυτών (Graham, 2014).

Σύμφωνα με τους Osborne, Radnor & Nasi (2012), οι οποίοι αναφέρουν ότι η ποιότητα στις δημόσιες υπηρεσίες περιλαμβάνει όχι μόνο τις τεχνικές πτυχές της παροχής υπηρεσιών, αλλά και την ολική ικανοποίηση των πολιτών. Αυτός ο ευρύς ορισμός αναγνωρίζει ότι η ποιότητα δεν καθορίζεται αποκλειστικά από το αποτέλεσμα μιας υπηρεσίας, αλλά επηρεάζεται επίσης από τη διαδικασία, την ανταπόκριση και τον βαθμό στον οποίο οι

υπηρεσίες είναι επικεντρωμένες στον πολίτη . Συνοπτικά θα αναφερθούν παρακάτω τρεις βασικοί πυλώνες της ποιότητας.

- ✓ Τεχνικές διαστάσεις της ποιότητας: Από τεχνική άποψη, η ποιότητα συχνά μετράται από την ακρίβεια, την αποτελεσματικότητα και την αξιοπιστία της παροχής υπηρεσιών. Αυτό περιλαμβάνει πτυχές όπως η πληρότητα και η ορθότητα των παρεχόμενων πληροφοριών, η έγκαιρη παροχή υπηρεσιών και η αποτελεσματικότητα στην αντιμετώπιση των αναγκών των πολιτών. Ερευνητές όπως οι Seth, Deshmukh & Vrat (2005), υπογραμμίζουν τη σημασία αυτών των τεχνικών διαστάσεων για τη διασφάλιση ότι οι δημόσιες υπηρεσίες εκπληρώνουν τους σκοπούς που έχουν θέσει και καταφέρνουν θετικά αποτελέσματα για τους πολίτες
- ✓ Διαστάσεις διαδικασίας και αλληλεπίδρασης: Η ποιότητα στις δημόσιες υπηρεσίες περιλαμβάνει επίσης τις διαδικασίες και τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των πολιτών και των δημόσιων φορέων. Αυτό περιλαμβάνει τη σωστή επικοινωνία , τη διαφάνεια στη λήψη αποφάσεων και την ευκολία διεκπεραίωσης στις γραφειοκρατικές διαδικασίες. Τέλος η ποιότητα αυτών των αλληλεπιδράσεων επηρεάζει καταλυτικά την αντίληψη των πολιτών για την ποιότητα των υπηρεσιών και την ικανοποίησή τους από εκάστοτε δημόσια υπηρεσία.
- ✓ Προσέγγιση με επίκεντρο τον πολίτη: Μια σύγχρονη αντίληψη της ποιότητας στις δημόσιες υπηρεσίες αναγνωρίζει τη σημασία μιας προσέγγισης που θέτει τον πολίτη στο κέντρο. Αυτή περιλαμβάνει την προσαρμογή των υπηρεσιών στις συγκεκριμένες ανάγκες και προτιμήσεις των πολιτών, λαμβάνοντας υπόψη την διαφορετικότητα τους και προωθώντας τη συμμετοχή στα κοινά. Επιπροσθέτως, η προσέγγιση που θέτει τον πολίτη στο επίκεντρο των διαδικασιών διασφαλίζει ότι οι δημόσιες υπηρεσίες δεν είναι μόνο τεχνικά σωστές αλλά και ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των εκάστοτε πολιτών, συμβάλλοντας στη συνολική ικανοποίηση (EuropeanCommission, 2018).

## 1.2. Ικανοποίηση πολιτών

Η ικανοποίηση των πολιτών είναι μια κρίσιμη έννοια στο πεδίο της δημόσιας διοίκησης και διακυβέρνησης, που περικλείει το μέτρο της ικανοποίησης, των αντιλήψεων και των αξιολογήσεων των ατόμων για τις υπηρεσίες και τις αλληλεπιδράσεις που παρέχουν οι δημόσιες υπηρεσίες σε μια κοινότητα. Η ικανοποίηση των πολιτών αντιπροσωπεύει το βαθμό στον οποίο τα άτομα αντιλαμβάνονται ότι οι ανάγκες τους ικανοποιούνται από τις



δημόσιες υπηρεσίες. Ειδικότερα, περιλαμβάνει την συνολική εμπειρία των πολιτών με τις διάφορες πτυχές των δημόσιων υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνει την ποιότητα, την ανταπόκριση, την προσβασιμότητα και την επικοινωνία. Ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα της ικανοποίησης των πολιτών είναι ο πολυδιάστατος χαρακτήρας της, που περιλαμβάνει ένα φάσμα αντιλήψεων, το οποίο κυμαίνεται από την ικανοποίηση από συγκεκριμένα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών έως τις συνολικές αξιολογήσεις των επιδόσεων της δημόσιας αρχής στην παροχή υπηρεσιών, ενώ μπορεί να περιλαμβάνει συναισθηματικές και γνωστικές διαστάσεις, αντανακλώντας συναισθήματα ευημερίας καθώς και κρίσεις για την επάρκεια των παρεχόμενων υπηρεσιών (Chan et al., 2020).

Η ικανοποίηση των πολιτών είναι στενά συνυφασμένη με τις αρχές της ορθής διακυβέρνησης. Οι πολίτες επικοινωνούν τις εμπειρίες και τις προσδοκίες τους, καθιστώντας έτσι τους δημόσιους φορείς υπόλογους για τις πράξεις και τις αποφάσεις τους. Επιπροσθέτως, η ικανοποίηση των πολιτών είναι μια δυναμική έννοια, η οποία επηρεάζεται από τις εξελισσόμενες ανάγκες των πολιτών, τα μεταβαλλόμενα κοινωνικοπολιτικά τοπία και τις τεχνολογικές εξελίξεις στο πέρασμα των ετών. Από την άλλη, η ικανοποίηση των πολιτών δεν είναι απλώς ένα ατομικό ζήτημα, αλλά έχει κοινωνικές επιπτώσεις. Τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης των πολιτών συνδέονται με αυξημένα επίπεδα εμπιστοσύνης στους δημόσιους φορείς και με μεγαλύτερη πιθανότητα εμπλοκής των πολιτών σε πολιτικές δραστηριότητες. Αυτό υποδηλώνει ότι η ικανοποίηση των πολιτών επεκτείνεται πέρα από την προσωπική ικανοποίηση και επηρεάζει την κοινωνική συνοχή και τη συνολική λειτουργία μιας δημοκρατικής κοινωνίας. Συνοπτικά, η ικανοποίηση των πολιτών είναι μια ολοκληρωμένη έννοια που αποτυπώνει τις αντιλήψεις, τις αξιολογήσεις και τις συναισθηματικές αντιδράσεις των ατόμων στις υπηρεσίες και τις υπηρεσίες που παρέχουν οι δημόσιες αρχές. Αντικατοπτρίζει την ευθυγράμμιση μεταξύ των προσδοκιών των πολιτών και των πραγματικών αποτελεσμάτων των υπηρεσιών και χρησιμεύει ως κρίσιμος μηχανισμός ανατροφοδότησης για την ενίσχυση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών και της κοινωνικής ευημερίας (Wallmeier, Helmig & Feeney, 2018).

### **1.2.1. Παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών**

Η ποιότητα των δημόσιων υποδομών επηρεάζει σημαντικά την ικανοποίηση των πολιτών επηρεάζοντας τις καθημερινές τους εμπειρίες. Ειδικότερα, οι καλά συντηρημένες υποδομές, συμπεριλαμβανομένων των δρόμων, των δημόσιων χώρων και λοιπών δομών, συμβάλλουν θετικά στη συνολική ικανοποίηση των πολιτών. Η ποιότητα των υποδομών δεν επηρεάζει μόνο την άνεση των πολιτών, αλλά αντανακλά επίσης τη δέσμευση του δήμου για τη δημιουργία ενός ευνοϊκού και αισθητικά ευχάριστου περιβάλλοντος. Επίσης η έγκαιρη και αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών αποτελεί κρίσιμο παράγοντα ικανοποίησης

για τους πολίτες, αφού δίνουν μεγάλη αξία στην άμεση παροχή υπηρεσιών. Όταν οι δημοτικές υπηρεσίες παρέχονται εγκαίρως, οι πολίτες αντιλαμβάνονται τον δήμο ως ανταποκρινόμενο και προσεκτικό στις ανάγκες τους, ενισχύοντας τη συνολική ικανοποίησή τους. Επιπλέον, η ανταπόκριση των δημοτικών υπαλλήλων στα ερωτήματα και τις ανησυχίες των πολιτών αποτελεί βασικό παράγοντα που επηρεάζει την ικανοποίησή τους. Εν κατακλείδι οι ανταποκρινόμενοι και εξυπηρετικοί υπάλληλοι συμβάλλουν στη θετική αντίληψη των πολιτών για το δήμο, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες (McRae, 2015).

Επιπροσθέτως η ορθή επικοινωνία είναι απαραίτητη για τη διαμόρφωση των αντιλήψεων των πολιτών για την απόδοση του δήμου. Όταν οι πολίτες είναι καλά πληροφορημένοι για τις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών και τη λήψη αποφάσεων εντός του δήμου, ενισχύεται η εμπιστοσύνη και η συνολική ικανοποίησή τους. Επίσης η ευκολία πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες επηρεάζει άμεσα την ικανοποίηση των πολιτών, οι πολίτες εκτιμούν τις υπηρεσίες που είναι εύκολα διαθέσιμες, μειώνοντας το χρόνο που χρειάζεται για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους. Ο παράγοντας αυτός είναι ιδιαίτερα κρίσιμος για την ενίσχυση της συνολικής ικανοποίησης και τη δημιουργία θετικής αντίληψης για τις δημόσιες υπηρεσίες (Jouaber-Snoussi & Boubaker, 2013). Επιπροσθέτως η ικανοποίηση των πολιτών επηρεάζεται από το ειλικρινές ενδιαφέρον και τον επαγγελματισμό των δημοτικών υπαλλήλων. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση των αντιλήψεων των πολιτών και για τη δέσμευση του δήμου να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες (UN, 2000).

Η εμπιστοσύνη των πολιτών στις υπηρεσίες που παρέχει ο δήμος είναι ακόμη ένας κρίσιμος παράγοντας που επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών και αποτελεί παράγοντα οικοδόμησης εμπιστοσύνης μεταξύ αυτών. Όταν οι πολίτες εμπιστεύονται το δήμο για την παροχή αξιόπιστων και αποτελεσματικών υπηρεσιών, αυτό επηρεάζει θετικά τη συνολική τους ικανοποίηση και εμπιστοσύνη στην τοπική αυτοδιοίκηση. Η αντίληψη των πολιτών για την ασφάλεια στις αλληλεπιδράσεις τους με τις δημοτικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της ασφάλειας των δεδομένων και της προσωπικής ασφάλειας, είναι καθοριστικής σημασίας για τη συνολική ικανοποίηση. Η αίσθηση ασφάλειας ενισχύει τη συνολική εμπειρία των πολιτών και συμβάλλει στη θετική αντίληψη της δέσμευσης του δήμου για την ευημερία των πολιτών (Van Wart, 2008).

### **1.2.2. Επίδραση της ποιότητας των υπηρεσιών στην ικανοποίηση των πολιτών**

Η θετική ποιότητα υπηρεσιών αποτελεί ένα από τα βασικότερα κριτήρια για την ενίσχυση της ικανοποίησης των πολιτών, καθώς υπερβαίνει τις άμεσες αλληλεπιδράσεις, επηρεάζοντας την εμπιστοσύνη, την αντιλαμβανόμενη αξία, την εμπειρία του χρήστη και τη

συνολική εμπιστοσύνη στην δημόσια αρχή. Όταν οι πολίτες βιώνουν σταθερά υψηλής ποιότητας παροχής υπηρεσιών που χαρακτηρίζονται από αξιοπιστία, ανταπόκριση και αποτελεσματικότητα, ενισχύεται το αίσθημα εμπιστοσύνης, αποδεικνύοντας τη δέσμευση τις εκάστοτε δημοτικής αρχής να ικανοποιήσει τις ανάγκες τους. Αυτή η θετική αντίληψη επεκτείνεται στην αξία που αποκομίζουν οι πολίτες από τις δημόσιες υπηρεσίες, συμβάλλοντας στη συνολική ικανοποίησή τους. Μια απρόσκοπτη και φιλική προς τον πολίτη εμπειρία ενισχύει περαιτέρω την ικανοποίηση αυτών . Επιπλέον, οι ικανοποιημένοι πολίτες είναι πιθανό να συμμετάσχουν σε θετική επικοινωνία από στόμα σε στόμα, συμβάλλοντας στη δημιουργία μιας θετικής φήμης της δημοτικής αρχής. Τελικά, η θετική ποιότητα υπηρεσιών διαμορφώνει όχι μόνο την άμεση ικανοποίηση αλλά και τις μακροπρόθεσμες σχέσεις και την ευρύτερη αντίληψη της αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών στα μάτια των πολιτών (Li & Shang, 2020).

Η εμπιστοσύνη στις δημοτικές αρχές είναι ζωτικής σημασίας για μια ακμάζουσα δημοκρατική κοινωνία, εξαρτώμενη από διάφορους παράγοντες. Η συνεπής και αξιόπιστη παροχή δημόσιων υπηρεσιών είναι θεμελιώδης, καθώς οι πολίτες βασίζονται στην αποδοτική και αποτελεσματική διακυβέρνηση για την ικανοποίηση των αναγκών τους, καλλιεργώντας το αίσθημα εμπιστοσύνης στις δυνατότητες του Δήμου. Η διαφάνεια και η ανοιχτή επικοινωνία διαδραματίζουν ζωτικό ρόλο, με τις δημοτικές αρχές όταν αυτές μοιράζονται ανοιχτά τις πληροφορίες και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων ενισχύουν την εμπιστοσύνη των πολιτών. Η ανταπόκριση των δημοσίων αρχών στις ανάγκες των πολιτών, οι δεοντολογικές πρακτικές τους και οι μηχανισμοί λογοδοσίας συμβάλλουν σημαντικά στην οικοδόμηση της εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών-Δήμου. Η συμμετοχικότητα και η εκπροσώπηση στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων ενισχύουν περαιτέρω την εμπιστοσύνη των πολιτών, όπως και η θετική και ικανοποιητική ενασχόληση με τις δημόσιες υπηρεσίες, δημιουργώντας σωρευτικό αποτέλεσμα στη συνολική εμπιστοσύνη. Η οικονομική και κοινωνική σταθερότητα επηρεάζουν επίσης την εμπιστοσύνη των πολιτών στην εκάστοτε δημοτική αρχή , καθώς η σταθερότητα συμβάλλει στη θετική αντίληψη της διακυβέρνησης του τόπου. Στην ουσία, μια πολύπλευρη προσέγγιση που περιλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών, τη διαφάνεια, την ανταπόκριση, την ηθική διακυβέρνηση, τη συμμετοχικότητα, τις θετικές εμπειρίες και την ευρύτερη σταθερότητα είναι απαραίτητη για την καλλιέργεια και τη διατήρηση της εμπιστοσύνης και της εμπιστοσύνης στις Δημοτικές αρχές (Osborne, Radnor & Nasi, 2012).

Η αντίληψη του κοινού για την απόδοση της εκάστοτε δημοτικής αρχής είναι μια δυναμική διαδικασία που επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες που διαμορφώνουν τις απόψεις των πολιτών για την αποτελεσματικότητα και την επάρκεια των δημοτικών αρχών .

Κεντρικό ρόλο στην αντίληψη αυτή διαδραματίζει η συνεπής και αξιόπιστη παροχή δημόσιων υπηρεσιών, όπου οι πολίτες αξιολογούν την απόδοση του Δήμου και γενικά των δημοσίων υπηρεσιών με βάση την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η διαφάνεια και η ανοικτή επικοινωνία διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της αντίληψης του κοινού, με τις δημοτικές αρχές που επικοινωνούν ανοιχτά για τις πολιτικές και τις αποφάσεις τους να καλλιεργούν θετική εικόνα και το αίσθημα του δικαίου στους πολίτες της. Η ανταπόκριση που έχουν οι δημοτικές αρχές στις ανάγκες των πολιτών συμβάλλει στη θετική αντίληψη των κυβερνητικών επιδόσεων. Οι δεοντολογικές πρακτικές διακυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένης της λογοδοσίας και της ακεραιότητας, επηρεάζουν σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες αντιλαμβάνονται τη συνολική απόδοση των Αρχών. Από την άλλη, η συμμετοχικότητα και η εκπροσώπηση διαφορετικών φωνών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων συμβάλλουν στη θετική αντίληψη του κοινού, αντανακλώντας τη δέσμευση μιας δημοτικής Αρχής να λαμβάνει υπόψη τις ποικίλες ανάγκες και τα συμφέροντα του πληθυσμού της. Οι θετικές εμπειρίες με τις δημόσιες υπηρεσίες, την οικονομική σταθερότητα και τα προγράμματα κοινωνικής πρόνοιας συμβάλλουν επίσης στη διαμόρφωση της συνολικής αντίληψης του κοινού για τις επιδόσεις του Δήμου. Στην ουσία, ο πολύπλευρος χαρακτήρας της δημόσιας αντίληψης υπογραμμίζει τη διασύνδεση της παροχής υπηρεσιών, της επικοινωνίας, της ανταπόκρισης, της ηθικής διακυβέρνησης, της συμμετοχικότητας και των ευρύτερων κοινωνικών παραγόντων στη διαμόρφωση του τρόπου με τον οποίο οι πολίτες αξιολογούν τις επιδόσεις της εκάστοτε δημόσιας αρχής (Mansoor, 2021).

Η θετική εμπλοκή των πολιτών είναι συχνά ενδεικτική της ανταπόκρισης μιας Αρχής στις ποικίλες ανάγκες, ενισχύοντας την αντιπροσωπευτικότητα και την αποτελεσματικότητα των δημόσιων αρχών. Οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων χωρίς αποκλεισμούς, διασφαλίζουν ότι λαμβάνεται υπόψη ένα ευρύ φάσμα φωνών, προωθώντας μια πιο ευέλικτη και προσανατολισμένη στην κοινότητα προσέγγιση για την παροχή υπηρεσιών. Η διαφάνεια και η ανοικτή επικοινωνία είναι θεμελιώδους σημασίας για τη δημιουργία ευκαιριών για τη συμμετοχή των πολιτών, επιτρέποντας την ελεύθερη συμμετοχή και συμβάλλοντας στη συνολική εικόνα της Δημόσιας Αρχής ως μία οντότητα που ανταποκρίνεται και λογοδοτεί. Οι θετικές εμπειρίες με τις δημόσιες υπηρεσίες ενθαρρύνουν περαιτέρω τους πολίτες να συμμετέχουν ενεργά, καθώς η ικανοποίηση από τις υπηρεσίες συχνά μεταφράζεται σε προθυμία συμμετοχής σε ευρύτερες δραστηριότητες. Η δέσμευση της δημοσίων υπηρεσιών για ψηφιακή προσβασιμότητα, παίζει επίσης ρόλο στη διευκόλυνση της συμμετοχής των πολιτών στην ψηφιακή εποχή, διασφαλίζοντας ότι οι πολίτες μπορούν εύκολα να έχουν πρόσβαση και να συμμετέχουν σε δημόσιες-δημοτικές πρωτοβουλίες στο διαδίκτυο. Στην ουσία, η εμπλοκή και η συμμετοχή των πολιτών

συνδέονται στενά με την ανοικτή επικοινωνία, τη συμμετοχικότητα, την ανταπόκριση και τις θετικές εμπειρίες υπηρεσιών, συμβάλλοντας συλλογικά σε μια πιο ισχυρή και συμμετοχική δημοκρατική διακυβέρνηση (Aitalieva & Morelock, 2019).

Επομένως, η ανάλυση των παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από το κράτος αλλά και τις δημόσιες ή δημοτικές εταιρίες, διασφαλίζει τη μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων αυτών υπηρεσιών και την κατανόηση του κατά πόσον αλλά και σε ποιο βαθμό οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι από αυτούς.

### **1.2.3. Προκλήσεις και ευκαιρίες της ικανοποίησης πολιτών**

Σύμφωνα με τους Hung et al. (2003), η παροχή ενός άριστου επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών που θα οδηγήσει σε ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών αποτελεί σημαντική πρόκληση για παρόχους υπηρεσιών. Υπό αυτές τις συνθήκες, η ποιότητα των υπηρεσιών καθίσταται σημαντικό ζήτημα τόσο για τις ιδιωτικές όσο και για δημόσιες εταιρίες, ιδίως στο σημερινό πλαίσιο αλλαγών και εκσυγχρονισμού της κοινωνίας.

Η ικανοποίηση των πολιτών από τις δημοτικές υπηρεσίες παρουσιάζει μια σύνθετη αλληλεπίδραση προκλήσεων και ευκαιριών για όσους λαμβάνουν αποφάσεις. Ειδικότερα, φαίνεται ότι στη σύγχρονη εποχή έχουν προκύψει επιπρόσθετες προκλήσεις σχετικά με την ανάγκη να αντιμετωπιστεί η αυξανόμενη ποικιλομορφία των αστικών πληθυσμών, η οποία με τη σειρά της απαιτεί προσαρμοσμένες υπηρεσίες για διαφορετικές δημογραφικές ομάδες. Οι τεχνολογικές ανισότητες αφενός και το ψηφιακό χάσμα αφετέρου, εισάγουν εμπόδια και περιορίζουν την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δημοτικές υπηρεσίες (Bingham, Nabatchi & O’Leary, 2005).

Παρά τους κλειστούς προϋπολογισμούς που εφαρμόζονται στον Ελλαδικό χώρο, προκύπτει η ευκαιρία για δημιουργική κατανομή των πόρων, ενθαρρύνοντας τους δήμους και τους «Άρχοντες» να διερευνήσουν οικονομικά αποδοτικότερες λύσεις και να δώσουν προτεραιότητα στις επενδύσεις που αποφέρουν το μέγιστο κοινωνικό όφελος. Οι δημοσιονομικοί περιορισμοί θέτουν περιορισμούς στις επενδύσεις που επικεντρώνονται στις υποδομές και το προσωπικό που πλαισιώνει τους Δήμους, επηρεάζοντας την ποιότητα των υπηρεσιών. Επομένως, η οικοδόμηση και η διατήρηση της εμπιστοσύνης ανάμεσα στους απλούς πολίτες και τους θύνοντες που λαμβάνουν αποφάσεις, παραμένει μια συνεχής πρόκληση, απαιτώντας διαφανή και υπεύθυνη διακυβέρνηση (Zhouetal., 2022).

Ωστόσο, μέσα από τις προαναφερθείσες προκλήσεις προκύπτουν και νέες ευκαιρίες. Η αυξανόμενη διαθεσιμότητα των δεδομένων ανοίγει δρόμους για τη λήψη αποφάσεων με βάση τα απτά στοιχεία, δίνοντας στις τοπικές Αρχές τη δυνατότητα να βελτιώσουν, εφόσον το θέλουν, τις υπηρεσίες τους μέσω τεκμηριωμένων πολιτικών. Η εμπλοκή της κοινότητας

και οι μηχανισμοί που προάγουν την συμμετοχικότητα, ενισχύουν το αίσθημα ιδιοκτησίας και ικανοποίησης, ενώ τα καινοτόμα μοντέλα παροχής υπηρεσιών και οι πρωτοβουλίες συνεργατικής διακυβέρνησης αξιοποιούν την τεχνολογία και την αποτελεσματικότητα. Η υιοθέτηση ενός μοντέλου παροχής υπηρεσιών που μπορεί να προσαρμοστεί στις απρόβλεπτες προκλήσεις, συμβάλλει επιπρόσθετα στην οικοδόμηση της εμπιστοσύνης αλλά και ικανοποίησης των πολιτών. Η πλοήγηση σε αυτές τις προκλήσεις και η αξιοποίηση των ευκαιριών επιτρέπει στις τοπικές Αρχές να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον όπου οι δημοτικές υπηρεσίες ευθυγραμμίζονται με τις ποικίλες ανάγκες των πολιτών, προωθώντας υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης (Osborne, Radnor&Nasi, 2012).

### **1.3. Δήμοι και παρεχόμενες υπηρεσίες**

Οι δημόσιες και δημοτικές υπηρεσίες αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο των σύγχρονων κοινωνιών, διαδραματίζοντας αναντικατάστατο ρόλο στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και στην προώθηση της κοινωνικής προόδου. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα προσφορών που παρέχονται από κυβερνητικούς φορείς, από βασικές ανάγκες μέχρι εξειδικευμένα προγράμματα, με κοινό στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών και την προώθηση της κοινής ευημερίας. Στον πυρήνα της σημασίας αυτών των υπηρεσιών βρίσκεται η ικανότητά τους να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών.

#### **1.3.1. Ορισμός δημόσιων υπηρεσιών**

Οι δημόσιες υπηρεσίες αποτελούν θεμελιώδη πυλώνα των κυβερνητικών δραστηριοτήτων που επηρεάζουν άμεσα την ευημερία των πολιτών και τη λειτουργία της κοινωνίας στο σύνολό της. Γενικότερα μπορούμε να αναφέρουμε ότι οι δημόσιες υπηρεσίες περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων, προγραμμάτων και πρωτοβουλιών που παρέχονται από κυβερνητικούς φορείς για την αντιμετώπιση των βασικών αναγκών και προσδοκιών του κοινωνικού συνόλου. Στον πυρήνα της, η έννοια των δημόσιων υπηρεσιών περιστρέφεται γύρω από την παροχή αγαθών, εγκαταστάσεων και υποστήριξης, τα οποία συμβάλλουν στο γενικότερο καλό της κοινωνίας. Οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να γίνουν αντιληπτές ως υπηρεσίες που προσφέρονται από την εκάστοτε κυβέρνηση - δημοτική αρχή και έχουν ως στόχο να ωφελήσουν τον γενικό πληθυσμό, εξασφαλίζοντας την πρόσβαση σε βασικά αγαθά και υπηρεσίες για όλα τα μέλη της κοινωνίας. Αυτό περιλαμβάνει ένα φάσμα υπηρεσιών που κυμαίνεται από την υγειονομική περίθαλψη, την εκπαίδευση κ.α έως την ανάπτυξη υποδομών και τα

προγράμματα κοινωνικής πρόνοιας (Broadbent & Guthrie, 2008).

Ένα χαρακτηριστικό που διακρίνει τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η υποχρέωσή τους να εξασφαλίζουν ισότιμη πρόσβαση για όλους τους πολίτες, ανεξάρτητα από το κοινωνικοοικονομικό τους υπόβαθρο. Σε αντίθεση με τις υπηρεσίες που προσφέρονται από ιδιωτικούς φορείς, οι δημόσιες υπηρεσίες βασίζονται στην αρχή της συμμετοχικότητας και διέπονται από την υποχρέωση να καλύπτουν τις ανάγκες ολόκληρης της κοινότητας. Η εν λόγω κοινωνική εντολή για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας είναι αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνικής συνοχής και της αντιμετώπισης των ανισοτήτων πρόσβασης, σε βασικές ανάγκες. Επιπλέον, οι δημόσιες υπηρεσίες διέπονται από μια αίσθηση συλλογικής ευθύνης και λογοδοσίας. Η εκάστοτε δημόσια αρχή έχει υποχρέωση να εκπληρώσει τα καθήκοντά της απέναντι στους πολίτες, όχι απλώς ως καταναλωτές υπηρεσιών, αλλά ως μέλη μιας κοινής κοινότητας. Οι δημόσιες υπηρεσίες περιλαμβάνουν όχι μόνο τις βασικές πτυχές των υποδομών και των πόρων της , αλλά και τις άυλες πτυχές της διακυβέρνησης, όπως είναι η διαφάνεια και της ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών. Επίσης ο ρόλος των δημόσιων υπηρεσιών εκτείνεται πέρα από την ικανοποίηση των βασικών αναγκών, περιλαμβάνοντας υπηρεσίες που ενισχύουν τη συνολική ποιότητα ζωής και την κοινωνική πρόοδο, οι δημόσιες υπηρεσίες διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης, στην προώθηση ενός εξειδικευμένου εργατικού δυναμικού και στην παροχή ενός περιβάλλοντος φιλικό για τον πολίτη έτσι ώστε να προωθηθεί η καινοτομία και η δημιουργικότητα. Συνοπτικά, οι δημόσιες υπηρεσίες ενσωματώνουν τους ζωτικούς μηχανισμούς μέσω των οποίων οι κυβερνήσεις-δημοτικές αρχές εκπληρώνουν τις ευθύνες τους απέναντι στους πολίτες. Περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών που αποσκοπούν στην ικανοποίηση των αναγκών του γενικού πληθυσμού, ενώ ταυτόχρονα προωθούν την ισότητα, τη συμμετοχικότητα και την κοινωνική πρόοδο. Οι δημόσιες υπηρεσίες ενσωματώνουν την ουσία της συλλογικής ευημερίας, αντικατοπτρίζοντας τις συνεργατικές προσπάθειες μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και πολιτών για τη διαμόρφωση ενός καλύτερου μέλλοντος (Mehrotra & Peltonen, 2005).

### **1.3.2. Παροχή υπηρεσιών από τις Ελληνικές Δημόσιες υπηρεσίες**

Οι δήμοι στην Ελλάδα είναι θεμελιώδεις μονάδες τοπικής αυτοδιοίκησης, που ενσωματώνουν τις αρχές της αποκέντρωσης και της τοπικής αυτονομίας. Καθορισμένοι από

τον νόμο 3852/2010, οι δήμοι είναι επιφορτισμένοι με την παροχή βασικών δημόσιων υπηρεσιών και τη διαχείριση των τοπικών υποθέσεων εντός των εδαφικών τους ορίων. Ο Δήμος Κατερίνης, ως διακριτή διοικητική οντότητα, διαδραματίζει ζωτικό ρόλο στην καθημερινή ζωή των κατοίκων του. Οι αρμοδιότητές του περιλαμβάνουν διάφορους τομείς, όπως ο πολεοδομικός σχεδιασμός, η διαχείριση των αποβλήτων, οι τοπικές υποδομές, οι πολιτιστικές πρωτοβουλίες και άλλα . Οι δομή των Ελληνικών δήμων περιλαμβάνουν τον εκλεγμένο Δήμαρχο, το Δημοτικό Συμβούλιο και τις διοικητικές υπηρεσίες που είναι υπεύθυνες για την εφαρμογή των πολιτικών. Ο Δήμαρχος, ο οποίος επιλέγεται από τους κατοίκους μέσω δημοκρατικών διαδικασιών, ενεργεί ως επικεφαλής εκτελεστικός αξιωματούχος, επιβλέποντας τις λειτουργίες του δήμου. Το Δημοτικό Συμβούλιο, που αποτελείται από εκλεγμένους αντιπροσώπους, συνεργάζεται για τη λήψη αποφάσεων, αντικατοπτρίζοντας τις διαφορετικές απόψεις του τοπικού πληθυσμού. Τέλος οι διοικητικές υπηρεσίες λειτουργούν ως επιχειρησιακός βραχίονας, εφαρμόζοντας τις πολιτικές και διασφαλίζοντας την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών. Στο πλαίσιο του Δήμου Κατερίνης, η διερεύνηση των αντιλήψεων των πολιτών για την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών καθίσταται υψίστης σημασίας. Η εξέταση αυτή απαιτεί μια διαφοροποιημένη κατανόηση της δημοτικής δομής, των μηχανισμών διακυβέρνησης και του τοπικού πλαισίου που διαμορφώνει τις εμπειρίες των πολιτών (Ν. 3852/2010).

Επιπροσθέτως, οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα αποτελούν κρίσιμη συνιστώσα της δομής διακυβέρνησης της χώρας, παρέχοντας βασικές λειτουργίες για την κάλυψη των αναγκών των πολιτών της. Βασισμένος σε ένα νομικό και συνταγματικό πλαίσιο, ο ελληνικός δημόσιος τομέας περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών που κυμαίνονται από την υγειονομική περίθαλψη και την εκπαίδευση έως τη ρυθμιστική εποπτεία. Το κλειδί για την κατανόηση των ελληνικών δημόσιων υπηρεσιών είναι η εκτίμηση της δέσμευσης της χώρας στις δημοκρατικές αρχές, τη διαφάνεια και τη λογοδοσία. Η παροχή δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα υποστηρίζεται από το νομικό και συνταγματικό πλαίσιο της χώρας. Το ελληνικό Σύνταγμα καθορίζει τις αρχές που διέπουν τη δημόσια διοίκηση, δίνοντας έμφαση στο κράτος δικαίου, την προστασία των ατομικών δικαιωμάτων και την προσήλωση στις δημοκρατικές αξίες. Επιπλέον κάποια νομικά μέσα όπως ο νόμος 4600/2019 συμβάλλουν στη διαμόρφωση της οργανωτικής δομής και των λειτουργιών των δημόσιων υπηρεσιών σε ευθυγράμμιση με τις ευρύτερες αρχές διακυβέρνησης. Οι ορθή διακυβέρνηση, η διαφάνεια, η λογοδοσία και η συμμετοχή των πολιτών, διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην εύρυθμη λειτουργία των ελληνικών δημόσιων υπηρεσιών. Η προσήλωση στις αρχές αυτές διασφαλίζει ότι οι δημόσιες υπηρεσίες παρέχονται με τρόπο που να συνάδει με τις δημοκρατικές αξίες. Η υιοθέτηση πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως η στρατηγική "Ψηφιακή Διακυβέρνηση", αντανakλά τις προσπάθειες



για την ενίσχυση της διαφάνειας, την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών και τη βελτίωση της προσβασιμότητας των δημόσιων υπηρεσιών (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2019).

Η παροχή δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα περιλαμβάνει διάφορα μοντέλα που έχουν σχεδιαστεί για να καλύπτουν τις ποικίλες ανάγκες του πληθυσμού, τα συγκεκριμένα ρυθμιστικά μοντέλα χρησιμοποιούνται για την εποπτεία τομέων, όπως είναι η χρηματοδότηση, οι τηλεπικοινωνίες και οι μεταφορές, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τα πρότυπα και τη διασφάλιση του Δημοσίου συμφέροντος. Η αξιοποίηση των συμπράξεων δημόσιου και ιδιωτικού τομέα (ΣΔΙΤ) αποτελεί μια συνεργατική προσέγγιση για την ενίσχυση της παροχής υπηρεσιών και των έργων υποδομής. Ο ελληνικός δημόσιος τομέας έχει αντιμετωπίσει προκλήσεις, ιδίως σε περιόδους οικονομικής αβεβαιότητας. Οι δημοσιονομικοί περιορισμοί, η γραφειοκρατική αναποτελεσματικότητα και η ανάγκη για διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις αποτέλεσαν σημαντικά ζητήματα. Οι μεταρρυθμίσεις, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που περιγράφονται στο νόμο 4600/2019, αποσκοπούν στην αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων με τον εξορθολογισμό των διοικητικών διαδικασιών, τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και την αναβάθμιση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών

### **1.3.3. Μοντέλα ποιότητας στις δημόσιες υπηρεσίες**

Τα μοντέλα ποιότητας χρησιμεύουν ως δομημένα πλαίσια για την αξιολόγηση και τη βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών. Παρέχουν μια συστηματική προσέγγιση για την αξιολόγηση διαφόρων διαστάσεων της παροχής υπηρεσιών, τον εντοπισμό τομέων προς βελτίωση και την ενίσχυση της συνολικής αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών. Αρκετά εξέχοντα μοντέλα ποιότητας έχουν αναπτυχθεί και εφαρμοστεί στο πλαίσιο των δημόσιων υπηρεσιών, καθένα από τα οποία προσφέρει μοναδικές προοπτικές και κριτήρια για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών.

Μοντέλο SERVQUAL: Το SERVQUAL αναπτύχθηκε από τους Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985), είναι ένα ευρέως αναγνωρισμένο μοντέλο που δίνει έμφαση σε πέντε βασικές διαστάσεις: αξιοπιστία, ανταπόκριση, διασφάλιση, ενσυναίσθηση και απτά στοιχεία. Επικεντρώνεται στο χάσμα μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων των πελατών για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Το SERVQUAL έχει προσαρμοστεί για τις δημόσιες υπηρεσίες για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών και τον εντοπισμό τομέων προς βελτίωση, ιδίως στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών από δημόσιες υπηρεσίες.

TQM: Διοίκηση ολικής ποιότητας (TQM), είναι μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για τη συνεχή βελτίωση της απόδοσης και της ικανοποίησης των πελατών με τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων στις προσπάθειες συνεχούς βελτίωσης. Δίνει έμφαση στην εστίαση στον πελάτη, στη συμμετοχή των εργαζομένων, στη βελτίωση των διαδικασιών και στη δέσμευση για ποιότητα.

Μοντέλο αριστείας EFQM: Το Μοντέλο Αριστείας του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος για τη Διοίκηση της Ποιότητας (EFQM, 2019) είναι ένα ολιστικό πλαίσιο που περιλαμβάνει εννέα κριτήρια, μεταξύ των οποίων η ηγεσία, οι άνθρωποι, η στρατηγική, οι συνεργασίες και οι διαδικασίες κ.α . Στοχεύει στην προώθηση της οργανωτικής αριστείας. Οι κυβερνήσεις και οι δημόσιες υπηρεσίες χρησιμοποιούν το μοντέλο EFQM για να αξιολογήσουν και να βελτιώσουν τη συνολική τους απόδοση, ευθυγραμμίζοντας τις διαδικασίες τους με τους οργανωτικούς στόχους και βελτιώνοντας την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών.

Πλαίσιο αριστείας Baldrige: Το Πλαίσιο Αριστείας Baldrige (2021), το οποίο αναπτύχθηκε από το Εθνικό Ινστιτούτο Προτύπων και Τεχνολογίας των ΗΠΑ (NIST), παρέχει ένα ολοκληρωμένο σύνολο κριτηρίων που καλύπτουν την ηγεσία, τη στρατηγική, τους πελάτες, τη μέτρηση, το εργατικό δυναμικό, τις λειτουργίες και τα αποτελέσματα. Οι κυβερνητικοί οργανισμοί χρησιμοποιούν το πλαίσιο Baldrige για να αξιολογήσουν τις επιδόσεις τους, να ενισχύσουν την αποδοτικότητα και να επιτύχουν αριστεία στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών.

ISO 9001: Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) 9001 είναι ένα παγκοσμίως αναγνωρισμένο πρότυπο για τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας. Παρέχει μια συστηματική προσέγγιση για τη διαχείριση των διαδικασιών και τη διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσης. Οι δημόσιοι φορείς υιοθετούν το ISO 9001 για να τυποποιήσουν τις διαδικασίες, να ενισχύσουν τη λογοδοσία και να επιδείξουν τη δέσμευσή τους για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.

SIX SIGMA: Το SIX SIGMA είναι μια μεθοδολογία βασισμένη στα δεδομένα που επικεντρώνεται στη βελτίωση των διαδικασιών και στην ελαχιστοποίηση των ελαττωμάτων. Χρησιμοποιεί ένα σύνολο εργαλείων και τεχνικών για την επίτευξη υψηλών επιπέδων απόδοσης και ικανοποίησης των πελατών. Οι δημοτικές αρχές χρησιμοποιούν το SIX SIGMA για τον εξορθολογισμό των διαδικασιών, τη μείωση των σφαλμάτων και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της παροχής δημόσιων υπηρεσιών (Pyzdek & Keller, 2014).

#### 1.3.4. Προσανατολισμός δημόσιας διοίκησης προς τους πολίτες

Ο προσανατολισμός της δημόσιας διοίκησης προς τους πολίτες σηματοδοτεί μια θεμελιώδη αλλαγή στον τρόπο διακυβέρνηση, δίνοντας έμφαση σε μια προσέγγιση με επίκεντρο τον πολίτη. Αυτή η κίνηση αποστρέφεται τα παραδοσιακά γραφειοκρατικά μοντέλα προς μια πιο περιεκτική, ανταποκρινόμενη και συμμετοχική διακυβέρνηση. Η παροχή υπηρεσιών με επίκεντρο τον πολίτη αποτελεί θεμελιώδη πτυχή της σύγχρονης διακυβέρνησης, δίνοντας έμφαση στο σχεδιασμό και την υλοποίηση δημόσιων υπηρεσιών προσαρμοσμένων στις ποικίλες ανάγκες και προσδοκίες αυτών. Οι βασικές αρχές περιλαμβάνουν τη δημιουργία φιλικών προς το χρήστη υπηρεσιών που είναι εύκολα προσβάσιμες, την εξατομίκευση των υπηρεσιών ώστε να ανταποκρίνονται στις ατομικές ανάγκες, την υιοθέτηση στρατηγικών παροχής υπηρεσιών πολλαπλών καναλιών και την ενεργή αναζήτηση και αξιοποίηση της ανατροφοδότησης των πολιτών για συνεχή βελτίωση. Η προτεραιότητα στην ικανοποίηση των πελατών αποτελεί κεντρικό στοιχείο αυτής της προσέγγισης, με τις δημόσιες υπηρεσίες να αξιοποιούν την τεχνολογία για τον εξορθολογισμό των διαδικασιών και τη βελτίωση της συνολικής αποδοτικότητας. Η ενσωμάτωση των ψηφιακών εργαλείων, της ανάλυσης δεδομένων και των αναδυόμενων τεχνολογιών συμβάλλει σε ένα ολιστικό μοντέλο παροχής υπηρεσιών με επίκεντρο τον πολίτη, προάγοντας μια πιο ευέλικτη και με τον πολίτη στο επίκεντρο, διακυβέρνηση (Kooiman, 1993).

Η συμμετοχική λήψη αποφάσεων αποτελεί κρίσιμη πτυχή της σύγχρονης διακυβέρνησης, δίνοντας έμφαση στην ενεργό συμμετοχή των πολιτών και στη διαμόρφωση ανθρωποκεντρικών πολιτικών. Η προσέγγιση αυτή επιδιώκει να προωθήσει μια πιο περιεκτική και δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων με την ενσωμάτωση διαφορετικών προοπτικών. Επιπροσθέτως χρησιμοποιώντας μηχανισμούς όπως οι δημόσιες διαβουλεύσεις, οι συνελεύσεις πολιτών και η συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση πολιτικών καταφέρνει μια συμμετοχική λήψη αποφάσεων που αποσκοπεί στην ενδυνάμωση των πολιτών, στην ενίσχυση της διαφάνειας και στη διασφάλιση ότι οι πολιτικές ευθυγραμμίζονται με τις πραγματικές ανάγκες της κοινότητας. Με τη συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, οι κυβερνήσεις μπορούν να οικοδομήσουν μια σχέση εμπιστοσύνη, να προωθήσουν την ευθύνη των πολιτών και να ενισχύσουν τη συνολική νομιμότητα των κυβερνητικών δράσεων. Από την άλλη, η διαφάνεια και η ανοικτή διακυβέρνηση αποτελούν θεμελιώδεις αρχές στη σύγχρονη διακυβέρνηση, δίνοντας έμφαση στη σαφή επικοινωνία. Η προσέγγιση αυτή αποσκοπεί στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης, στην παροχή πληροφόρησης για τις κυβερνητικές δράσεις και στη συμβολή στη θετική αντίληψη του κοινού για τις υπηρεσίες (Liu, 2020). Εν συνεχεία οι κυβερνήσεις που δίνουν προτεραιότητα στη διαφάνεια διασφαλίζουν ότι οι πολίτες είναι καλά ενημερωμένοι, καλλιεργώντας την αίσθηση της λογοδοσίας και της διαφάνειας εντός των

δημοσίων - κυβερνητικών δράσεων. Οι πρακτικές ανοικτής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, τις δημόσιες δαπάνες και τη συνολική λειτουργία των κυβερνητικών θεσμών. Με την εφαρμογή διαφανών πρακτικών, οι δημόσιες αρχές ενισχύουν την κατανόηση των πολιτών, ενθαρρύνουν την εμπλοκή των πολιτών και τελικά ενισχύουν τον δημοκρατικό ιστό της κοινωνίας (Zubair, Khan & Mukaram, 2021). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός για την εμπλοκή των πολιτών αντιπροσωπεύει μια αλλαγή παραδείγματος στη διακυβέρνηση, αξιοποιώντας την τεχνολογία για τη βελτίωση των αλληλεπιδράσεων μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης, η προσέγγιση αυτή περιλαμβάνει τη στρατηγική χρήση ψηφιακών πλατφορμών, πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διαδικτυακών εργαλείων εμπλοκής για να παρέχει στους πολίτες βολικές και προσβάσιμες οδούς αλληλεπίδρασης με την εκάστοτε δημόσια υπηρεσία. Επιπροσθέτως χρησιμοποιώντας τα ψηφιακά κανάλια, οι κυβερνήσεις στοχεύουν στον εκδημοκρατισμό των πληροφοριών, στον εξορθολογισμό της παροχής υπηρεσιών και στην προώθηση της ενεργού συμμετοχής των πολιτών. Τέλος ο ψηφιακός μετασχηματισμός όχι μόνο αυξάνει την αποτελεσματικότητα των κυβερνητικών διαδικασιών, αλλά και δίνει στους πολίτες τη δυνατότητα να συμμετέχουν στις δημόσιες υπηρεσίες με τρόπο που ευθυγραμμίζεται με τις σύγχρονες προσδοκίες και τις τεχνολογικές εξελίξεις (Moon, 2002).

Οι ανταποκρινόμενες δημόσιες υπηρεσίες αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της διακυβέρνησης με επίκεντρο τον πολίτη, δίνοντας έμφαση στην έγκαιρη, αποτελεσματική και προσαρμοσμένη παροχή υπηρεσιών, η προσέγγιση αυτή δίνει προτεραιότητα στην άμεση αντιμετώπιση των αναγκών των πολιτών και στην προσαρμογή στις μεταβαλλόμενες συνθήκες (Kooiman, 1993). Οι ανταποκρινόμενες δημόσιες υπηρεσίες διασφαλίζουν ότι οι κυβερνητικές υπηρεσίες είναι ευέλικτες και ικανές να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πολιτών σε ένα δυναμικό περιβάλλον. Επίσης με τον εξορθολογισμό των γραφειοκρατικών διαδικασιών και την υιοθέτηση ευέλικτων μοντέλων παροχής υπηρεσιών, οι κυβερνήσεις ενισχύουν την ανταπόκρισή τους, συμβάλλοντας σε υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης των πολιτών και εμπιστοσύνης στις δημόσιες υπηρεσίες.

Οι μηχανισμοί λογοδοσίας και ανατροφοδότησης αποτελούν αναπόσπαστα στοιχεία της αποτελεσματικής διακυβέρνησης, δίνοντας έμφαση στη διαφάνεια, την ανταπόκριση και την ενδυνάμωση των πολιτών. Η λογοδοσία από τις δημόσιες υπηρεσίες διασφαλίζει ότι οι πάροχοι υπηρεσιών είναι υπεύθυνοι για τις πράξεις τους, τις αποφάσεις τους και τα αποτελέσματα των υπηρεσιών τους. Η διάσταση αυτή καθιερώνει μηχανισμούς για την αντιμετώπιση παραπόνων από τους πολίτες, συμβάλλοντας στην αύξηση της διαφάνειας και της εμπιστοσύνης. Από την άλλη πλευρά οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης,

περιλαμβάνουν τη δημιουργία δυνατοτήτων για τους πολίτες να παρέχουν πληροφορίες, προτάσεις και να εκφράζουν ανησυχίες σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες. Επιπροσθέτως με την ενσωμάτωση των μηχανισμών λογοδοσίας και ανατροφοδότησης, οι κυβερνήσεις οικοδομούν εμπιστοσύνη και αξιοπιστία, καθώς οι πολίτες αντιλαμβάνονται τη λογοδοσία ως κρίσιμη πτυχή της υπεύθυνης διακυβέρνησης (Moon, 2002).

Τέλος, η ανάπτυξη ικανοτήτων για τη συμμετοχή των πολιτών είναι μια στρατηγική προσέγγιση στη σύγχρονη διακυβέρνηση, δίνοντας έμφαση σε προγράμματα και πρωτοβουλίες που ενδυναμώνουν τους πολίτες να συμμετέχουν ενεργά στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων (Moon, 2002). Οι κυβερνήσεις που υιοθετούν αυτή τη διάσταση επενδύουν σε εκστρατείες εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης για να ενισχύσουν την κατανόηση από τους πολίτες των δομών διακυβέρνησης και του ρόλου τους στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών. Σημαντικό ρόλο έχει η ανάπτυξη ικανοτήτων που ενισχύει την αίσθηση της ιδιοκτησίας και της ενδυνάμωσης των πολιτών, συμβάλλοντας στην παροχή υπηρεσιών με μεγαλύτερη ανταπόκριση και με γνώμονα την κοινότητα. Εξοπλίζοντας τους πολίτες με τις γνώσεις και τις δεξιότητες που είναι απαραίτητες για ουσιαστική συμμετοχή, οι κυβερνήσεις δημιουργούν πιο ενημερωμένους και αφοσιωμένους πολίτες, ενισχύοντας τελικά την αποτελεσματικότητα και τη νομιμότητα της λήψης δημόσιων αποφάσεων (Liu, Tang & Zhu, 2008).

## Κεφάλαιο 2. Μεθοδολογία

### 2.1. Σκοπός

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της αντίληψης των πολιτών για την ποιότητα των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών, στον Δήμο Κατερίνης. Διερευνήθηκαν οι δημογραφικοί παράγοντες του φύλου, της ηλικίας, της περιοχής διαμονής, του επιπέδου εκπαίδευσης, της εργασιακής κατάστασης και της εισοδηματικής κλίμακας

### 2.2. Ερευνητικές υποθέσεις

Υ1: Οι πολίτες έχουν χαμηλή αντίληψη για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου

Υ2: Οι πολίτες βαθμολογούν χαμηλά τις παρεχόμενες υπηρεσίες

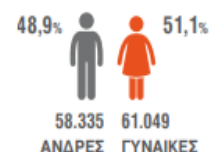
Υ3: Υπάρχει διαφοροποίηση ανάμεσα στο επίπεδο εκπαίδευσης και την αντίληψη των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

### 2.3. Δείγμα

Το δείγμα της παρούσης μελέτης χαρακτηρίζεται ως δείγμα ευκολίας και το σύνολο των συμμετεχόντων ανήλθε στο συνολικό αριθμό των τετρακοσίων εβδομήντα εννέα ατόμων (479), ενώ ο συνολικός αριθμός το Δήμου ήταν 82892 (εικόνα 1).



#### Περιφερειακή Ενότητα Πιερίας



Δήμος	Πληθυσμός		Άνδρες		Γυναίκες	
	2011	2021	2011	2021	2011	2021
ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ	85.851	82.892	41.569	40.136	44.282	42.756
ΔΙΟΥ - ΟΛΥΜΠΟΥ	25.668	23.955	13.322	12.075	12.346	11.880
ΠΥΔΝΑΣ - ΚΟΛΙΝΔΡΟΥ	15.179	12.537	7.461	6.124	7.718	6.413

Εικόνα 1: Απογραφή Πιερίας, ΕΛΣΤΑΤ 2023

## 2.4. Ερευνητικό εργαλείο

Για την καταγραφή, συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων δημιουργήθηκε ένα ψηφιακό ερωτηματολόγιο το οποίο διανεμήθηκε σε πολίτες του Δήμου Κατερίνης, με σκοπό τη συλλογή πεντακοσίων απαντήσεων. Το εργαλείο ήταν χωρισμένο σε τρεις βασικές ενότητες (βλέπε παράρτημα) και αναλυτικότερα:

A) Δημογραφικά χαρακτηριστικά

B) Βαθμολόγηση Δημοσίων Υπηρεσιών (UNODC)

Γ) Αντίληψη Δημοσίων Υπηρεσιών (servqual-20)

Αναλυτικότερα, στην ενότητα των δημογραφικών περιλαμβάνονταν έξι ερωτήσεις όπου εξετάστηκε ο τόπος, το φύλο των συμμετεχόντων, η ηλικιακή ομάδα που ανήκαν, η περιοχική διαμονή, το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που κατείχαν, η παρούσα εργασιακή τους κατάσταση και η εισοδηματική κατηγορία που ανήκαν (έως 500 ευρώ, μέχρι και άνω των 3001 ευρώ).

Η δεύτερη ενότητα περιελάμβανε επτά ερωτήματα σχετικά την βαθμολόγηση των υφιστάμενων Δημοσίων Υπηρεσιών (UNODC) από τους πολίτες. Για την αποτύπωση των αποτελεσμάτων χρησιμοποιήθηκε μία πενταβαθμιαία κλίμακα Likert, όπου το 1=Πολύ κακές, 2=Κακές, 3=Μέτριες, 4=Καλές και 5=Πολύ καλές. Στη συγκεκριμένη ενότητα έγινε άθροιση του πλήθους των ερωτήσεων με αποτέλεσμα την εξαγωγή ενός συνολικού δείκτη με μέγιστη μέση βαθμολογία το «5».

Η τρίτη και τελευταία ενότητα αφορούσε τις αντιλήψεις των πολιτών (servqual-20) που σχηματίστηκαν μετά από επαφή τους με τις Δημόσιες υπηρεσίες του Δήμου, μέσα από είκοσι ερωτήματα που αφορούσαν τις υποδομές και το έμπυχο δυναμικό των υπηρεσιών. Οι ερωτήσεις ήταν χωρισμένες σε πέντε υποκατηγορίες που περιλάμβαναν τον χαρακτηρισμό της υλικοτεχνικής υποδομής, της αξιοπιστίας, της ανταπόκρισης, της διασφάλισης και της ενσυναίσθησης. Τα τέσσερα ερωτήματα της κάθε υποενότητας αθροίστηκαν, με αποτέλεσμα την εξαγωγή πέντε νέων δεικτών και ενός συνολικού, με μέγιστη μέση βαθμολογία το «5».

Και σε αυτή τη περίπτωση χρησιμοποιήθηκε η μία πενταβαθμιαία κλίμακα Likert, όπου το «1» αντιστοιχούσε σε διαφωνώ απόλυτα και το «5» αντιστοιχούσε στο συμφωνώ απόλυτα.

## 2.5. Ερευνητική διαδικασία

Η συλλογή των ερωτηματολογίων χωρίστηκε σε δύο χρονικά ίσες περιόδους και αναλυτικότερα από τον Απρίλιο έως και τον Μάιο τους 20203 και από τον Σεπτέμβριο έως

και των Οκτώβριο του ιδίου έτους. Ο διαχωρισμός σε δύο περιόδους επιλέχθηκε διότι οι πολίτες κατά τους καλοκαιρινούς μήνες πιθανόν να είχαν λιγότερες επαφές με τις υπηρεσίες του Δήμου και επομένως η βαθμολόγηση αυτών να ήταν πλασματική. Ο συνολικός χρόνος που χρειάστηκε για την ορθή συμπλήρωση του εργαλείου συλλογής των δεδομένων ήταν λιγότερος από δώδεκα λεπτά, ενώ για να δοθεί πρόσβαση στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου τέθηκε ως προϋπόθεση η συμφωνία και ενημέρωση των πολιτών για τις αρχές και τις διαδικασίες της έρευνας. Εφόσον οι πολίτες συμφωνούσαν, μπορούσαν να προβούν στην απάντηση των ερωτήσεων, ενώ όσοι δεν ήθελαν να συμμετάσχουν αποκλείονταν από την διαδικασία. Οι συμμετέχοντες καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας είχαν δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τον συντάκτη της μελέτης, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ σε όλη τη διαδικασία τη έρευνας την εφαρμόστηκαν οι αρχές της ηθικής της διακηρύξεως του Ελσίνκι (Declaration of Helsinki, 2013) που αφορούν τις έρευνες σε ανθρώπους. Ο διαμοιρασμός των ερωτηματολογίων έγινε αποκλειστικά ψηφιακά και συγκεκριμένα μέσω της πλατφόρμας του Google Forms (βλέπε παράρτημα).

Για τη ανάλυση των δεδομένων της μελέτης χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα επεξεργασίας δεδομένων SPSS21 (Statistical Package for Social Sciences), και οι στατιστικοί μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν ήταν η περιγραφική στατιστική, η οποία αποτυπώθηκε με τους δείκτες της συχνότητας (N), του ποσοστού (%), της μέσης τιμής και της τυπικής απόκλισης.

Για την μετατροπή των ποιοτικών ordinal μεταβλητών σε scale, έγινε άθροιση των τεσσάρων ερωτημάτων της κάθε υποκατηγορίας του ερωτηματολογίου του servqual-20 και διαίρεσή τους δια του πλήθους (MEAN), με ανώτερο σκορ το «5» και χαμηλότερο το «1». Στη συνέχεια εφαρμόστηκε έλεγχος κανονικότητας της κατανομής για τις εξαγόμενες ποσοτικές μεταβλητές και καθότι το δείγμα μας είναι άνω των 50 επιλέχθηκε ο συντελεστής Kolmogorov-Smirnov για την αποτύπωση της κανονικότητας. Το διάστημα εμπιστοσύνης τέθηκε στο 95%, ενώ για το έλεγχο της στατιστικής σημαντικότητας  $p < 0.05$ , χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης spearman καθότι οι μεταβλητές μας δεν ακολουθούν τη κανονικότητα της κατανομής.

## **2.6. Σημασία της έρευνας**

Η κατανόηση και η μελέτη της ικανοποίησης των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες είναι υψίστης σημασίας, καθώς χρησιμεύει ως κύριο στοιχείο για την αποτελεσματικότητα και την ανταπόκριση των δημοσίων υπηρεσιών. Εμβαθύνοντας στους παράγοντες που συμβάλλουν στην ικανοποίηση των πολιτών, οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής μπορούν να αποκτήσουν πολύτιμες γνώσεις σχετικά με τα δυνατά και αδύνατα σημεία των δημόσιων υπηρεσιών, διευκολύνοντας στοχευμένες βελτιώσεις που ευθυγραμμίζονται με τις

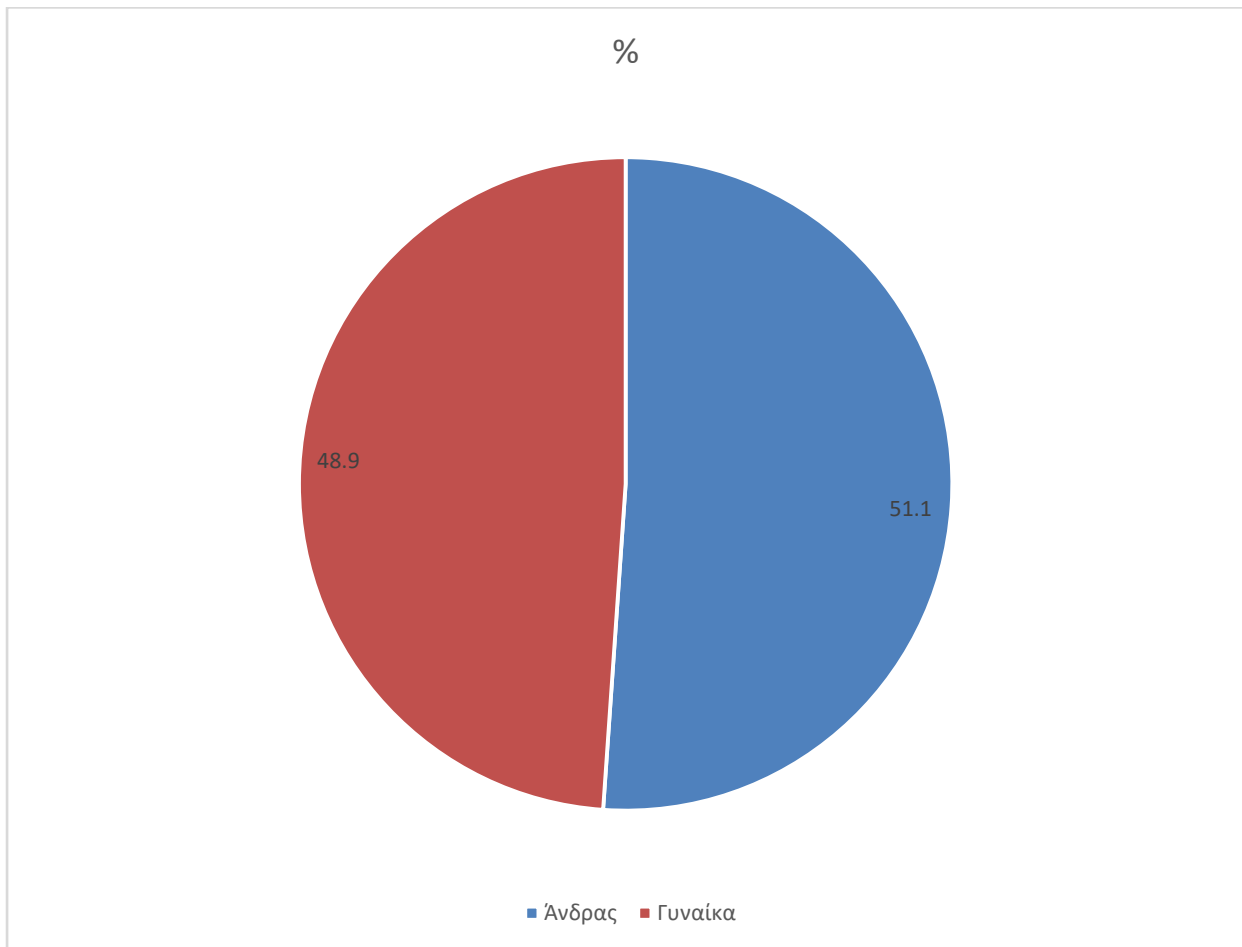


προσδοκίες και τις ανάγκες των πολιτών. Η ικανοποίηση των πολιτών είναι ένας ισχυρός δείκτης της ευθυγράμμισης μεταξύ των δημοσίων πρωτοβουλιών και των πραγματικών αναγκών και προσδοκιών του πληθυσμού (OECD, 2023). Τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης των πολιτών συνδέονται άρρηκτα με την αυξημένη εμπιστοσύνη στους δημοσίους φορείς και την αυξημένη δέσμευση της κοινότητας. Οι ικανοποιημένοι πολίτες είναι πιο πιθανό να εμπιστεύονται τις αποφάσεις των δημοσίων αρχών, να συμμετέχουν σε δραστηριότητες και να συνεργάζονται με τις αρχές για την αντιμετώπιση κοινών προκλήσεων, καλλιεργώντας την αίσθηση της κοινής ευθύνης και της αποτελεσματικής διακυβέρνησης. Μέσω μιας εις βάθος ανάλυσης των συγκεκριμένων πτυχών των δημοσίων υπηρεσιών του Δήμου Κατερίνης που συμβάλλουν στην ικανοποίηση ή μη, μπορούν να καταταχθούν αποδοτικότερα οι πόροι, να εξορθολογιστούν οι διαδικασίες και να εφαρμοστούν στοχευμένες βελτιώσεις για την αντιμετώπιση των αναγκών των πολιτών.

## Κεφάλαιο 3. Αποτελέσματα

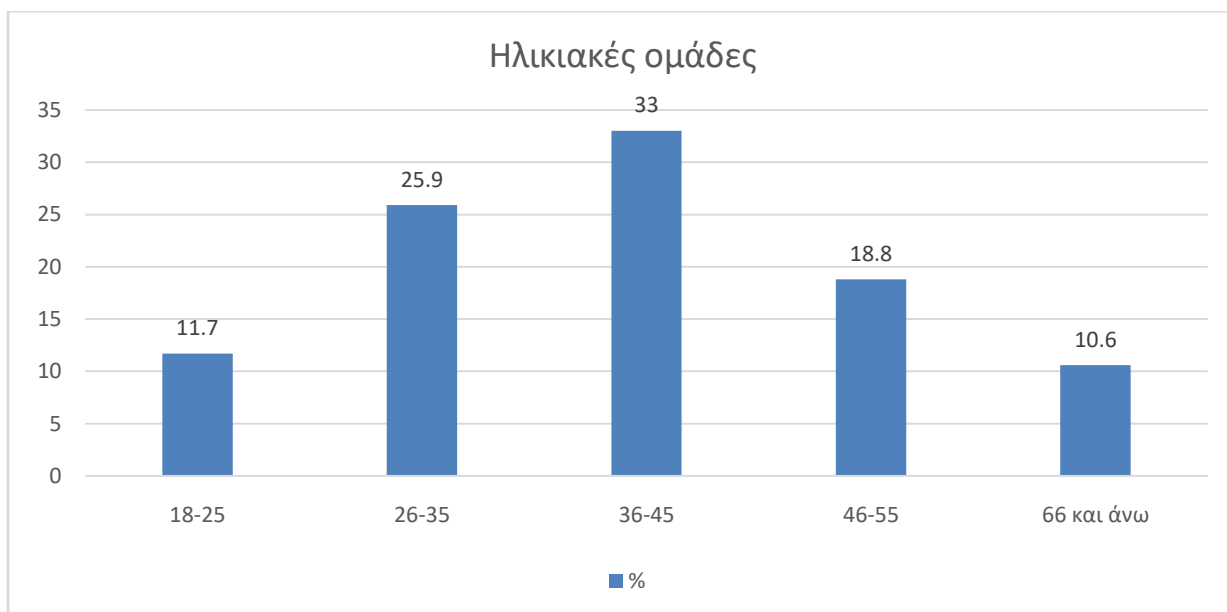
### 3.1. Δημογραφικοί δείκτες

Αναφορικά με το φύλο, φαίνεται από το διάγραμμα 1 ότι τα ποσοστά του δείγματος είναι μοιρασμένα, με τους άνδρες να βρίσκονται στο 51.1% και τις γυναίκες στο 48.9%. Αντίστοιχα, ο πληθυσμός της Πιερίας είναι εξίσου μοιρασμένος, αφού η απογραφή του 2023 (εικόνα 1) εμφάνισε ισοκατανομή των δύο φύλων, επομένως μπορούμε να πούμε ότι υπάρχει μία πάρα πολύ καλή εκπροσώπηση.



Διάγραμμα 1: Κατανομή δείγματος με βάση το φύλο

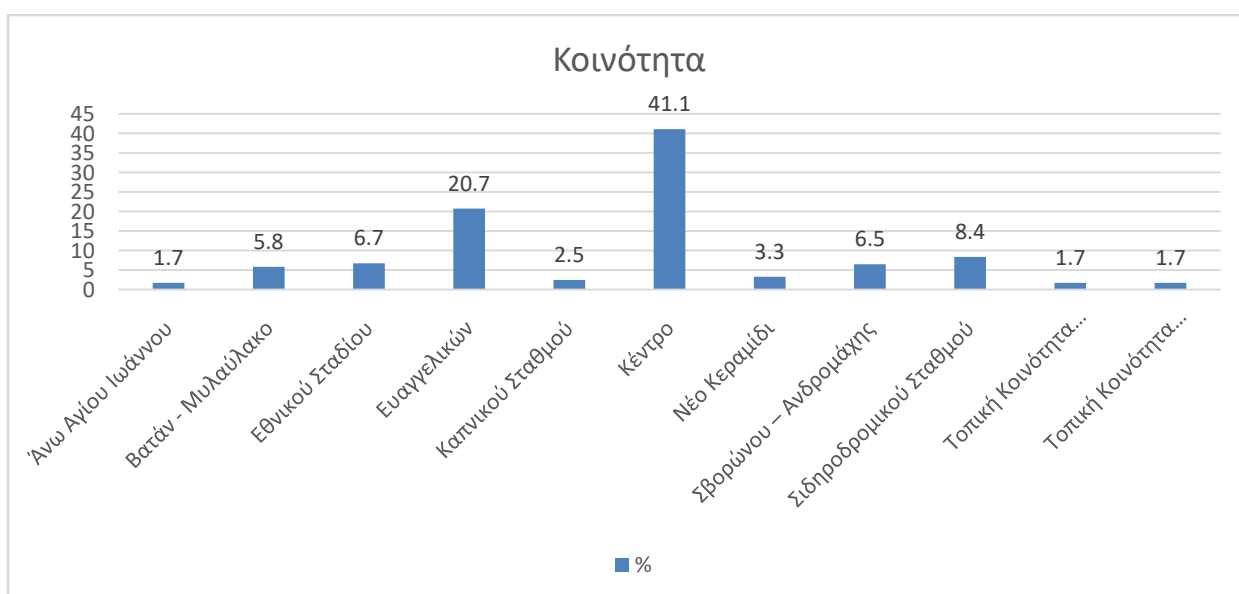
Αντίστοιχα, στο διάγραμμα 2 φαίνεται η ηλικιακή κατανομή του δείγματος, με το 33% να ανήκει στις ηλικίες 36-45, το 25.9% στις ηλικίες 26-35 και το 18.8% στις ηλικίες 46-55. Επομένως παρατηρήθηκε μία κανονική κατανομή, γεγονός που υποδηλώνει μία καλή εκπροσώπηση του πληθυσμού.



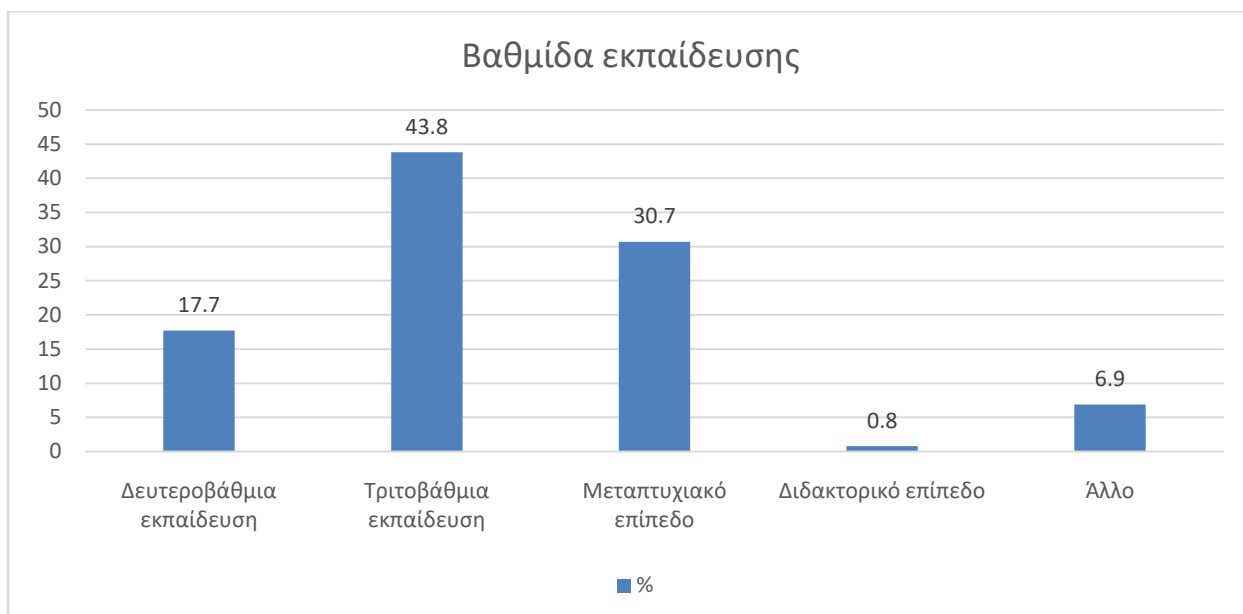
**Διάγραμμα 2: Κατανομή δείγματος με βάση τις ηλικιακές ομάδες**

Όσον αφορά την περιοχική διαμόρφωση των συμμετεχόντων στη έρευνα, φαίνεται από το διάγραμμα 3 ότι οι περισσότεροι εξ αυτών διαμένουν στο κέντρο της πόλης, με το ποσοστό να ανέρχεται στο 41.1%, ενώ περίπου ένας στους πέντε κατοίκους διαμένει στη περιοχική των ευαγγελικών. Στις υπόλοιπες περιοχές παρατηρήθηκαν χαμηλότερα ποσοστά, τα οποία κυμαίνονται από 1.7% έως και 8.4%.

Στο διάγραμμα 4 παρουσιάστηκε η ανώτερη βαθμίδα εκπαίδευση που κατείχε το δείγμα και φαίνεται ότι ο Δήμος χαρακτηρίζεται από ένα υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης καθώς περισσότεροι από επτά στους δέκα είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.



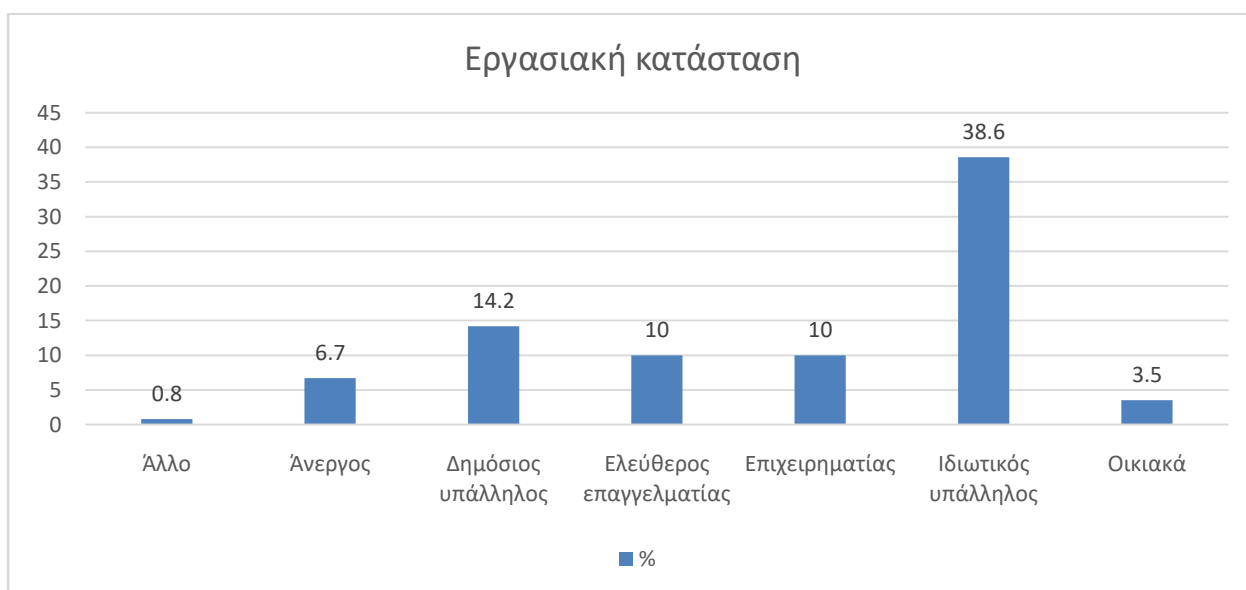
**Διάγραμμα 3: Κατανομή δείγματος με βάση τη περιοχική διαμόρφωση**



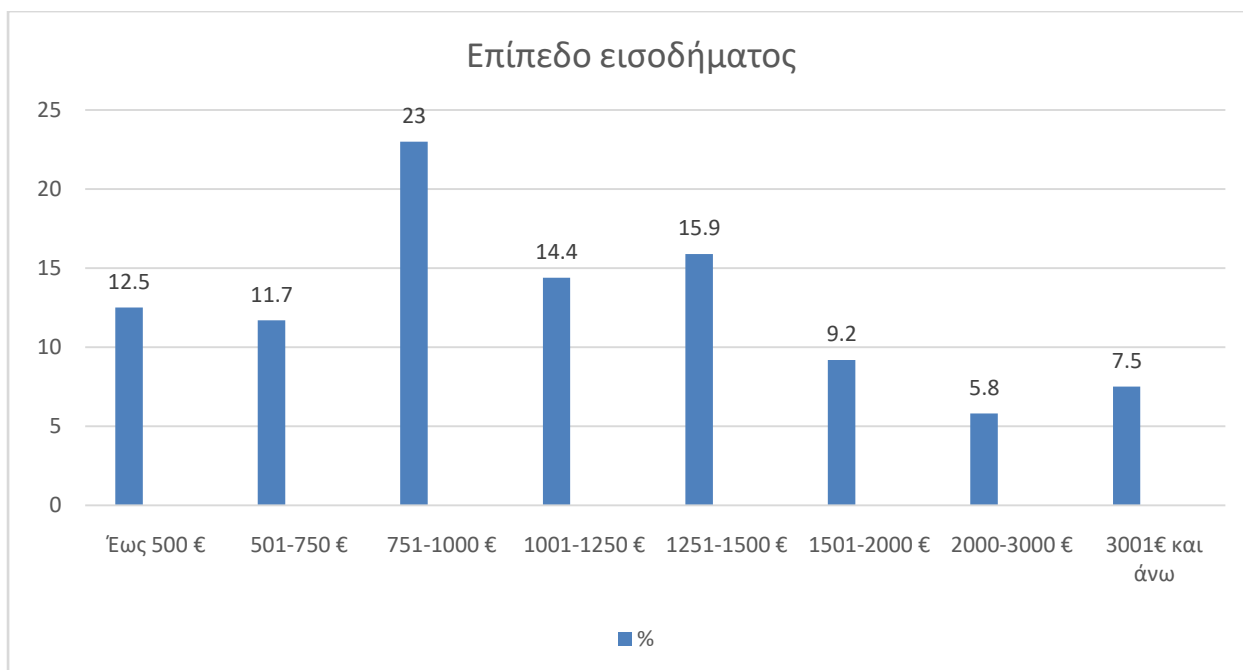
*Διάγραμμα 4: Κατανομή δείγματος με βάση το επίπεδο εκπαίδευσης*

Τέλος, στο διάγραμμα 5 παρατηρήθηκε ότι περίπου ένας στους τρεις συμμετέχοντες χαρακτηρίζει την εργασιακή του κατάσταση ως υπάλληλος ιδιωτικού τομέα, ενώ περίπου ένας στους επτά είναι Δημόσιος υπάλληλος.

Σχετικά με την εισοδηματική κλίμακα που ανήκαν οι ερωτώμενοι, φαίνεται συνολικά ότι περίπου δύο στους τρεις έχουν εισόδημα έως 1500 ευρώ και ένας στους τέσσερις έχει εισόδημα από 750-1000 ευρώ. Επομένως οι δημότες παρουσιάζουν ένα μέτριο οικονομικό υπόβαθρο.



*Διάγραμμα 5: Κατανομή δείγματος με βάση την εργασιακή κατάσταση*



Διάγραμμα 6: Κατανομή δείγματος με βάση το εισόδημα

### 3.2. Βαθμολόγηση των υφιστάμενων Δημοσίων Υπηρεσιών (UNODC)

Αρχικά για τη διερεύνηση της αξιοπιστίας του εργαλείου μέτρησης UNODC, εφαρμόστηκε Reliability analysis με τον δείκτη του Cronbach's Alpha, στα επτά υποερωτήματα. Από τον πίνακα 1 φαίνεται ότι ο δείκτης είναι υψηλός, καθώς αποτυπώθηκε στο 0.830, γεγονός που καθιστά το εργαλείο αξιόπιστο καθώς υπάρχει μία σχετικά καλή ομοιογένεια.

Πίνακας 1: Δείκτης Cronbach's Alpha για το UNODC

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>.830</b>	<b>7</b>

Στο πίνακα 2 φαίνεται ότι οι συμμετέχοντες χαρακτήρισαν τις γενικές επιδόσεις της Δημοτικής Αρχής ως μέτριες με ποσοστό 43.4% και ως κακές με ποσοστό 20.5%. Η μέση τιμή σημειώθηκε στο 2.95 γεγονός που υποδηλώνει ότι οι πολίτες χαρακτηρίζουν γενικά τις επιδόσεις κάτω του μετρίου, ενώ συνολικά τρεις στους πέντε τις χαρακτηρίζουν από πολύ κακές έως μέτριες.

Πίνακας 2: Περιγραφική στατιστική για την ερώτηση «Γενικές επιδόσεις της Δημοτικής Αρχής»

	Συχνότητα (N)	Ποσοστό %	Μέση τιμή	Τυπική απ.
Πολύ κακές	48	10.0		
Κακές	98	20.5		
Μέτριες	208	43.4		
Καλές	80	16.7		
Πολύ καλές	45	9.4		
Σύνολο	479	100.0	2.95	1.071

Ακολούθως, στον πίνακα 3 σχετικά με τη κατάσταση των υποδομών ρυμοτομίας, όπως είναι τα πεζοδρόμια, οι δρόμοι, οι πεζόδρομοι κτλπ, φαίνεται ότι οι πολίτες βαθμολογούν την Δημοτική αρχή ακόμη χαμηλότερα, καθώς η μέση τιμή παρατηρήθηκε πολύ χαμηλή στο 2.36. Αναλυτικότερα περίπου ένας στους τέσσερεις χαρακτήρισε τις εν λόγω υποδομές ως πολύ κακές και ένας στους τρεις ως κακές, ενώ μόλις ένας στους πέντε περίπου τις χαρακτήρισε τουλάχιστον καλές.

Πίνακας 3: Περιγραφική στατιστική για την ερώτηση «Κατάσταση υποδομών ρυμοτομίας (πεζοδρόμια, δρόμοι, πεζόδρομοι κτλπ)»

	Συχνότητα (N)	Ποσοστό %	Μέση τιμή	Τυπική απ.
Πολύ κακές	128	26.7		
Κακές	169	35.3		
Μέτριες	82	17.1		
Καλές	83	17.3		
Πολύ καλές	17	3.5		
Σύνολο	479	100.0	2.36	1.152

Στο κομμάτι τις διαφθοράς επίσης παρατηρήθηκαν χαμηλές επιδόσεις της υφιστάμενης Δημοτικής Αρχής, αφού και σε αυτή τη περίπτωση η μέση τιμή αποτυπώθηκε χαμηλά στο 2.45. Ένας στους δύο ερωτώμενους χαρακτήρισε τις επιδώσεις σε αυτόν τον τομέα ως κακές και πολύ κακές, ενώ περίπου ένας στους έξι τις χαρακτήρισε από καλές έως πολύ καλές. Επομένως φαίνεται προς στιγμήν ότι οι επιδόσεις της Δημοτικής Αρχής του Δήμου Κατερίνης δεν απολαμβάνουν την εκτίμηση των πολιτών.

Πίνακας 4: Περιγραφική στατιστική για την ερώτηση «Χαρακτηρίστε τις επιδόσεις του Δήμου Κατερίνης, όσον αφορά τη διαφθορά»

	Συχνότητα (N)	Ποσοστό %	Μέση τιμή	Τυπική απ.
Πολύ κακές	125	26.1		
Κακές	125	26.1		
Μέτριες	144	30.1		
Καλές	60	12.5		
Πολύ καλές	25	5.2		
Σύνολο	479	100.0	2.45	1.156

Εν συνεχεία, στο πίνακα 5 σχετικά με την ασφάλεια και την εγκληματικότητα φαίνεται ότι υπάρχει μία καλύτερη γνώμη. Οι πολίτες χαρακτηρίσαν το επίπεδο που βρίσκεται ο Δήμος Κατερίνης, όσον αφορά την Εγκληματικότητα και την Ασφάλεια και η μέση τιμή του 3.2 δείχνει ότι προς στιγμήν είναι η καλύτερη επίδοση της Αρχής. Ένας στους τρεις περίπου, δήλωσε ότι η επίδοση είναι άνω της «καλής», ενώ το 40.9% δήλωσε ότι δεν είναι ούτε καλή ούτε κακή.

Πίνακας 5: Περιγραφική στατιστική για την ερώτηση «Χαρακτηρίστε το επίπεδο που βρίσκεται ο Δήμος Κατερίνης, όσον αφορά την Εγκληματικότητα και την Ασφάλεια»

	Συχνότητα (N)	Ποσοστό %	Μέση τιμή	Τυπική απ.
Πολύ κακές	24	5.0		
Κακές	85	17.7		
Μέτριες	196	40.9		
Καλές	121	25.3		
Πολύ καλές	53	11.1		
Σύνολο	479	100.0	3.20	1.018

Ομοίως, στον πίνακα 6 που σχετίζεται με τις επιδόσεις της ασφάλειας και της εγκληματικότητας του προηγούμενου πίνακα, με τίτλο «Χαρακτηρίστε τις επιδόσεις του Δήμου Κατερίνης, όσον αφορά τον Φωτισμό», αποτυπώθηκε εξίσου σχετικά υψηλή μέση τιμή στο 3.32. Επομένως και σε αυτή τη περίπτωση η Αρχή βαθμολογήθηκε από τους πολίτες ως άνω του μετρίου με το 36.3% να την χαρακτηρίζει ως καλή και περίπου ένας στους πέντε να τη χαρακτηρίζει το πολύ, κακή.

Πίνακας 6: Περιγραφική στατιστική για την ερώτηση «Χαρακτηρίστε τις επιδόσεις του Δήμου Κατερίνης, όσον αφορά τον Φωτισμό»

	Συχνότητα (N)	Ποσοστό %	Μέση τιμή	Τυπική απ.
Πολύ κακές	20	4.2		
Κακές	70	14.6		
Μέτριες	170	35.5		
Καλές	174	36.3		
Πολύ καλές	45	9.4		
Σύνολο	479	100.0	3.32	0.975

Εν συνεχεία, το τμήμα της περιγραφικής στατιστική καταλήγει με τον χαρακτηρισμό των επιδόσεων Δήμου Κατερίνης, όσον αφορά την καθαριότητα και τη γραφειοκρατία. Η μέση τιμή της πρώτης αποτυπώθηκε στο 2.96, υποδηλώνοντας και σε αυτή τη περίπτωση ότι οι πολίτες βλέπουν τη καθαριότητα του Δήμου ως μέτρια.

Πίνακας 7: Περιγραφική στατιστική για την ερώτηση «Χαρακτηρίστε τις επιδόσεις του Δήμου Κατερίνης, όσον αφορά την Καθαριότητα»

	Συχνότητα (N)	Ποσοστό %	Μέση τιμή	Τυπική απ.
Πολύ κακές	53	11.1		
Κακές	107	22.3		
Μέτριες	161	33.6		
Καλές	121	25.3		
Πολύ καλές	37	7.7		
Σύνολο	479	100.0	2.96	1.108

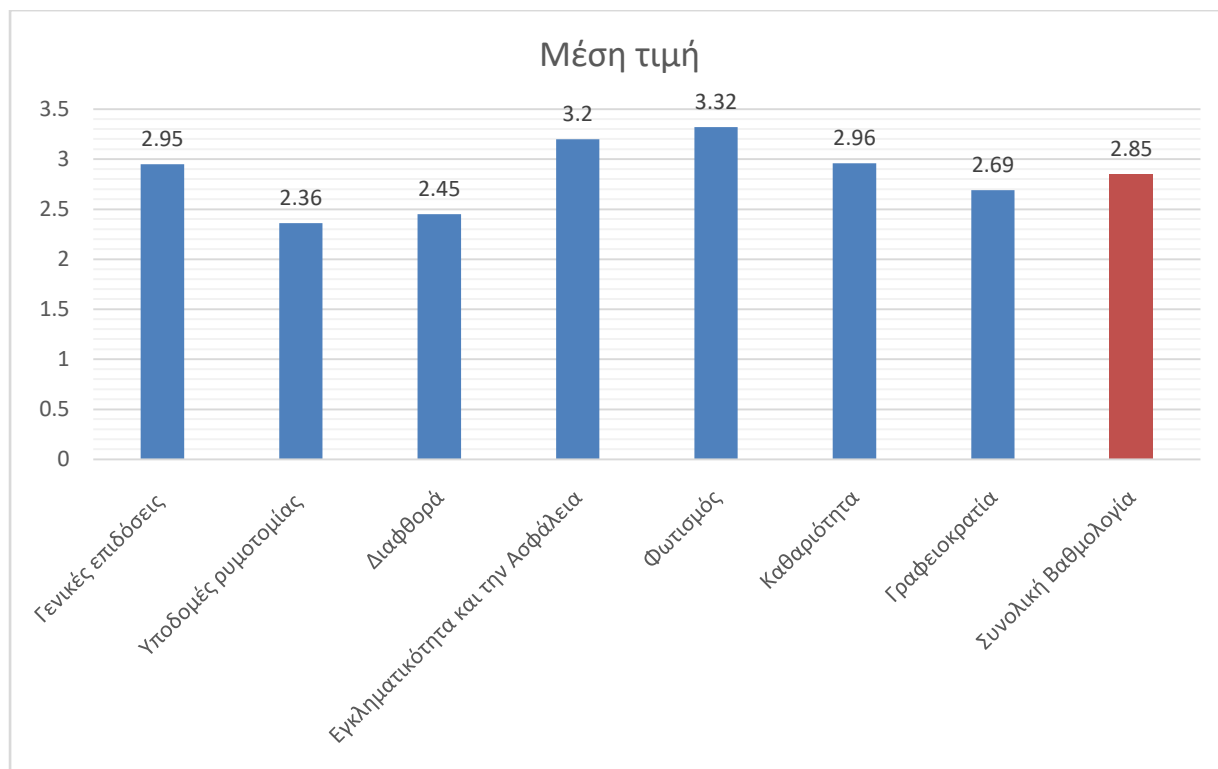
Σχετικά με την ερώτηση «Χαρακτηρίστε τις επιδόσεις του Δήμου Κατερίνης, όσον αφορά την Γραφειοκρατία», το δείγμα απάντησε ως εξής: 20.9% πολύ κακές, 19.6% κακές, 35.7% μέτριες, 16.9% καλές και 6.9% πολύ καλές. Η μέση τιμή σημειώθηκε σχετικά χαμηλά στο 2.69 κάτι που αποδεικνύει ότι οι πολίτες βλέπουν και την γραφειοκρατία ως ένα τομέα χαμηλής αποδοτικότητας.



Πίνακας 8: Περιγραφική στατιστική για την ερώτηση «Χαρακτηρίστε τις επιδόσεις του Δήμου Κατερίνης, όσον αφορά την Γραφειοκρατία»

	Συχνότητα (N)	Ποσοστό %	Μέση τιμή	Τυπική απ.
Πολύ κακές	100	20.9		
Κακές	94	19.6		
Μέτριες	171	35.7		
Καλές	81	16.9		
Πολύ καλές	33	6.9		
Σύνολο	479	100.0	2.69	1.177

Τέλος, οι επτά μεταβλητές της βαθμολόγησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών εννοήθηκαν σε μία νέα, όπου μετράται το συνολικό σκορ που έδωσαν οι πολίτες στον Δήμο, ως Αρχή. Στο διάγραμμα 7 συγκρίνονται όλες οι πτυχές της βαθμολόγησης, ενώ παρουσιάζεται και το συνολικό σκορ, το οποίο σημειώθηκε κάτω του μετρίου.



Διάγραμμα 7: Σύγκριση μέσω βαθμολόγησης των δημοσίων υπηρεσιών του Δήμου Κατερίνης

### 3.3. Αντίληψη Δημοσίων Υπηρεσιών (servqual-20)

Στο τρίτο μέρος του ερευνητικού εργαλείου, αξιολογήθηκε η αντίληψη τωνυποδομών και του έμψυχου δυναμικού των εκάστοτε υπηρεσιών. Για τη διερεύνηση της αξιοπιστίας του εργαλείου μέτρησης servqual-20, εφαρμόστηκε και σε αυτή τη περίπτωση Reliability analysis με τον δείκτη του Cronbach's Alpha, στα είκοσι υποερωτήματα. Από τον πίνακα 9 φαίνεται ότι ο δείκτης είναι πολύ υψηλός, καθώς αποτυπώθηκε στο 0.956, γεγονός που καθιστά το εργαλείο εμφανώς αξιόπιστο,και τα είκοσι υποερωτήματα παρουσιάζουν μία άριστη ομοιογένεια.

Πίνακας 9: Δείκτης Cronbach's Alpha για το servqual-20

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	20

Εν συνεχεία, τα είκοσι υποερωτήματα του εργαλείου servqual διαχωρίστηκαν σε πέντε θεματικές ενότητες, όπου η κάθε μία εξ αυτών περιελάμβανε τέσσερα υποερωτήματα. Με αυτό το τρόπο μετρήθηκαν στοχευμένες οι κατηγορίες που αποτυπώνουν την αντίληψη των δημοσίων υπηρεσιών, από του πολίτες του Δήμου Κατερίνης. Επομένως, δημιουργήθηκαν 5 ποσοτικές νέες μεταβλητές, στις οποίες εφαρμόστηκε κάτωθι, έλεγχος κανονικότητας της κατανομής. Από τον πίνακα 10 φαίνεται ότι καμία μεταβλητή δεν ακολουθεί την κανονικότητας την κατανομής, καθώς το sig βρέθηκε σε όλες τις περιπτώσεις μικρότερο του επιπέδου σημαντικότητας 0.05 και άρα απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση της κανονικότητας.

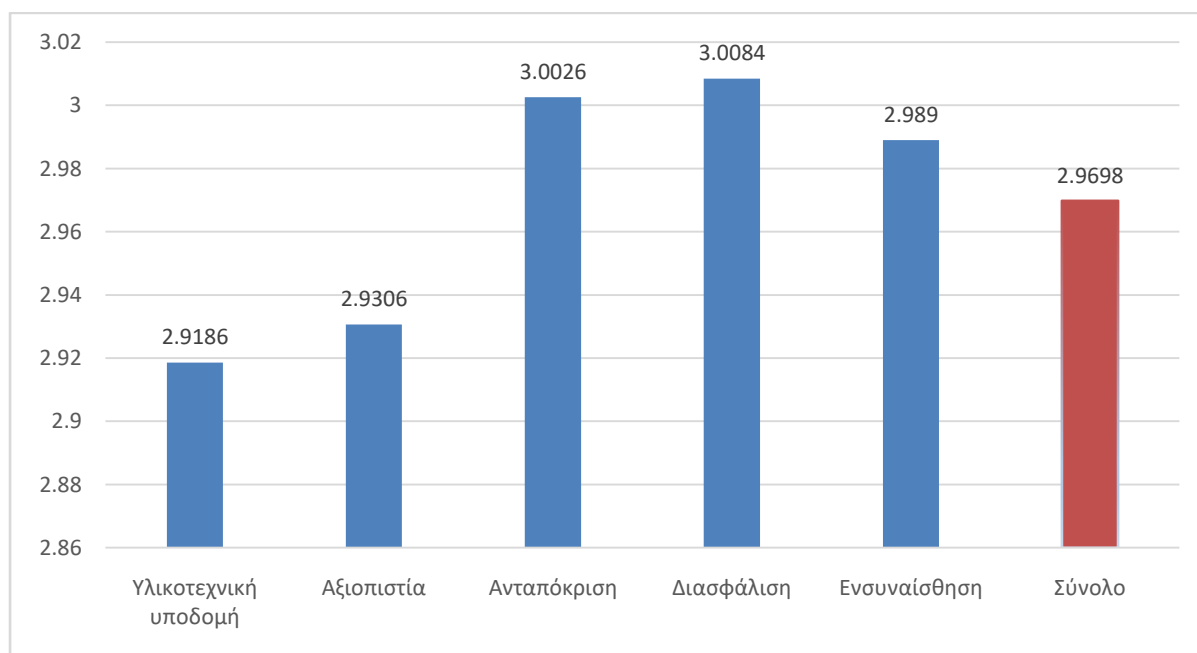
Πίνακας 10: Έλεγχος κανονικότητας των ποσοτικών μεταβλητών

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Υλικοτεχνική υποδομή	.078	479	.000	.981	479	.000
Ανταπόκριση	.113	479	.000	.980	479	.000
Ανταπόκριση	.071	479	.000	.978	479	.000
Διασφάλιση	.096	479	.000	.977	479	.000
Ενσυναίσθηση	.093	479	.000	.979	479	.000

Ο πίνακας 11 παρουσιάζει τα περιγραφικά δεδομένα των πέντε υποομάδων/κατηγοριών που δημιουργήθηκαν από το αρχικό ερωτηματολόγιο *servqual*. Παρατηρήθηκε ότι σε όλες τις περιπτώσεις υπήρχε το απόλυτο σε χαμηλή και υψηλή βαθμολογία, δηλαδή το «1» και το «5». Από τη σύγκριση των μέσων της αντίληψης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, φαίνεται ότι η ανταπόκριση και η διασφάλιση είχαν τις υψηλότερες τιμές, ενώ η υλικοτεχνική υποδομή βρέθηκε στην τελευταία θέση

Πίνακας 11: Περιγραφικά δεδομένα των ενοτήτων *servqual*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Dev.
Υλικοτεχνική υποδομή	479	1.00	5.00	2.9186	0.89842
Αξιοπιστία	479	1.00	5.00	2.9306	0.89907
Ανταπόκριση	479	1.00	5.00	3.0026	0.94133
Διασφάλιση	479	1.00	5.00	3.0084	0.93103
Ενσυναίσθηση	479	1.00	5.00	2.9890	0.97337
Συνολικό	479	1.00	5.00	2.9698	0.83083



Διάγραμμα 8: Σύγκριση μέσων των κατηγοριών *servqual*

Αντίστοιχα, στο διάγραμμα 8 απεικονίζεται η διαφορά των επιμέρους δεικτών και η σύγκρισή τους με τον συνολικό μέσο του εργαλείου *servqual*. Επομένως, παρατηρούμε ότι οι πολίτες αντιλαμβάνονται τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου Κατερίνης ως μετρίου επιπέδου, χαρακτηριστικό γνώρισμα που διέπει όλη την Ελληνική επικράτεια.

Εν συνεχεία, στον πίνακα 12 αποτυπώθηκαν οι συσχετίσεις κατά Spearman, καθότι οι ποσοτικές μεταβλητές δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή και παρατηρήθηκε ότι η διασφάλιση σχετίζεται πολύ υψηλά με την αξιοπιστία και την ανταπόκριση, αφού οι συντελεστές βρέθηκαν θετικού στο 0.806 και 0.830 αντίστοιχα. Η λιγότερο ισχυρή συσχέτιση βρέθηκε ανάμεσα στην ενσυναίσθηση και την υλικοτεχνική υποδομές, ενώ όλες οι υπόλοιπες κυμαίνονται κάτω του 0.79.

Πίνακας 12: Συσχετίσεις κατά Spearman των κατηγοριών *servqual*

		Υλικ. υποδομή	Αξιοπιστία	Ανταπόκριση	Διασφάλιση	Ενσυναίσθηση
Υλικ. υποδομή	Correlation Coefficient		<b>.664**</b>	<b>.633**</b>	<b>.635**</b>	<b>.588**</b>
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N		479	479	479	479
Αξιοπιστία	Correlation Coefficient	<b>.664**</b>		<b>.784**</b>	<b>.806**</b>	<b>.737**</b>
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	479		479	479	479
Ανταπόκριση	Correlation Coefficient	<b>.633**</b>	<b>.784**</b>		<b>.830**</b>	<b>.717**</b>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	479	479		479	479
Διασφάλιση	Correlation Coefficient	<b>.635**</b>	<b>.806**</b>	<b>.830**</b>		<b>.772**</b>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	479	479	479		479
Ενσυναίσθηση	Correlation Coefficient	<b>.588**</b>	<b>.737**</b>	<b>.717**</b>	<b>.772**</b>	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	479	479	479	479	

Στο πίνακα 13 παρουσιάζεται μια πολλαπλή παλινδρόμηση της συνολικής βαθμολογίας που δίνουν οι πολίτες στις υπηρεσίες του Δήμου, σε σχέση με τις πέντε κατηγορίες της αντίληψης. Το μοντέλο μας μπορεί να κάνει μία σχετικά καλή πρόβλεψη καθώς  $R^2$  βρέθηκε στο 0.562 και συνεπώς ερμηνεύει το 56.2% της διακύμανσης. Οι προβλεπτικοί παράγοντες που συνεισφέρουν στατιστικά σημαντικά στο μοντέλο μας είναι η υλικοτεχνική υποδομή, η αξιοπιστία και η ενσυναίσθηση καθώς το sig βρέθηκε σε αυτές τις περιπτώσεις μικρότερο του 0.05.

Πίνακας 13: Παλινδρόμηση ανάμεσα στους δείκτες της αντίληψης και τη βαθμολόγηση

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.765	.088		8.677	.000
Mean-Υλικοτεχνική υποδομή	.249	.038	.290	6.534	.000
Mean-Αξιοπιστία	.120	.056	.140	2.148	.032
Mean-Ανταπόκριση	.019	.054	.023	.353	.725
Mean-Διασφάλιση	.116	.061	.140	1.887	.060
Mean-Ενσυναίσθηση	.201	.043	.253	4.714	.000
a. Dependent Variable: Συνολική βαθμολόγηση					
R Square=0.562					

Τέλος, στον πίνακα 14 φαίνεται ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στο πως αντιλαμβάνονται οι πολίτες τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσής τους, λόγω ότι στο έλεγχο KruskalWallis, το sig βρέθηκε μικρότερο του επιπέδου σημαντικότητας. Παρατηρήθηκε ότι όσο αυξάνεται το επίπεδο εκπαίδευσης, αυξάνεται και η αντίληψη των πολιτών για τις εν λόγω υπηρεσίες.

Πίνακας 14: KruskalWallistest ανάμεσα στο επίπεδο εκπαίδευσης και την συνολική αντίληψη των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Ranks		
Επίπεδο εκπαίδευσης	N	Mean Rank
Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	33	210.64
Δευτεροβάθμια	85	255.06
Τριτοβάθμια	210	220.67

Μεταπτυχιακό επίπεδο	147	264.14
Διδακτορικό επίπεδο	4	290.00
Total	479	
Asymp. Sig. = 0.021		

## Κεφάλαιο 4. Συζήτηση

Η διερεύνηση των αντιλήψεων των πολιτών για την ποιότητα των υπηρεσιών του Δήμου Κατερίνης, υποδηλώνει μια μελέτη περίπτωσης που επικεντρώνεται στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι κάτοικοι / πολίτες του Δήμου αντιλαμβάνονται αλλά και βαθμολογούν την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται από την τοπική αυτοδιοίκηση.

Όσον αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, φαίνεται ότι ο δείκτης του φύλου βρίσκεται πολύ κοντά στο πραγματικό νούμερο, καθότι παρατηρήθηκε ισοκατανομή ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες. Τα ποσοστά των ηλικιακών ομάδων των συμμετεχόντων παρουσίασαν μία κανονική κατανομή, με την ομάδα των 36-45 ετών να εμφανίζει το υψηλότερο ποσοστό, πράγμα που σημαίνει ότι οι πολίτες νεαρότερης ηλικίας είναι περισσότερο πρόθυμοι να απαντήσουν και να ασχοληθούν ενεργά με την ποιότητα των υπηρεσιών του Δήμου. Έπειτα, στην εκπροσώπηση των συμμετεχόντων αναλόγως των περιοχών διαμονής, φάνηκε ότι το κέντρο της πόλης αλλά και η περιοχή των Ευαγγελικών, η οποία συνορεύει με το κέντρο, είχαν τις περισσότερες απαντήσεις, ενώ όσο απομακρυνόμαστε από το κέντρο της πόλης οι απαντήσεις τείνουν να μειώνονται αισθητά. Σχετικά με το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των πολιτών, μπορεί να ειπωθεί με μία σχετική ασφάλεια ότι είναι αρκετά υψηλό, καθώς παρατηρήθηκε ότι περίπου ένας στους δύο είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και ένας στους τρεις κατέχει οποιονδήποτε μεταπτυχιακό τίτλο. Επομένως, το δείγμα αποτελούνταν από πολίτες που κατέχουν κάποια γνώση και κάποια εκπαίδευση μέσω της οποίας μπορούν να αξιολογούν ορθά την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η Δημοτική Αρχή. Τέλος, φαίνεται ότι το εισόδημα των πολιτών του Δήμου είναι μετρίου επιπέδου, καθώς βρίσκεται πολύ κοντά στον Ελληνικό μέσο όρο, ενώ οι περισσότεροι κάτοικοι δηλώνουν ότι είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι. Επομένως, η εργασία και το εισόδημα θα μπορούσαν να αποτελέσουν παράγοντες διαφοροποίησης όσον αφορά την αντίληψη των παρεχόμενων υπηρεσιών, κάτι το οποίο όμως δεν βρέθηκε στατιστικά.

Χαρακτηριστικό γνώρισμα για την ποιότητα των υπηρεσιών αποτέλεσε η χαμηλή βαθμολογία που έδωσαν οι συμμετέχοντες στην έρευνα, σχεδόν σε όλες τις παραμέτρους που μετρούσαν αυτή. Οι υποδομές ρυμοτομίας βρέθηκαν να έχουν

την χαμηλότερη επίδοση, με την διαφθορά που επικρατεί στον Δήμο να βρίσκεται εξίσου χαμηλά. Οι πολίτες βαθμολόγησαν με κάτω του μετρίου τις επιδόσεις της Αρχής στην καθαριότητα και στην γραφειοκρατία, ενώ ο δείκτης των γενικών επιδόσεων βρέθηκε και αυτός οριακά κάτω του μετρίου. Επομένως, φαίνεται ότι οι πολίτες αποδοκίμασαν τις επιλογές της Δημοτικής αρχής, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι επικεντρώνονται σε μία περίοδο διακυβέρνησης ή στη συνολική εικόνα του Δήμου, καθώς δεν υπήρχε χρονική στόχευση για τη μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σε συμφωνία με τα παραπάνω έρχεται και η έρευνα του Anastasiadis (2019), η οποία όμως επικεντρώθηκε μόνο στις ψηφιακές υπηρεσίες που προσφέρονται από το Δημόσιο και η μελέτη καταλήγει ότι οι πολίτες δηλώνουν δυσαρεστημένοι από αυτές τις υπηρεσίες. Συνδυαστικά φαίνεται ότι οι πολίτες είναι δυσαρεστημένοι τόσο με τις φυσικές υπηρεσίες, όσο και με τις ψηφιακές, αφού πολλές φορές τα κτήρια και το προσωπικό των δύο αυτών παραγόντων είναι κοινά.

Αντιθέτως, παρατηρήθηκε ότι ο Δήμος είχε ελαφρώς υψηλότερες επιδόσεις στο κομμάτι της εγκληματικότητας και της ασφάλειας και του φωτισμού, αφού βρέθηκαν οριακά άνω του μέσου. Καθίσταται σαφές ότι οι δύο αυτοί παράγοντες είναι αλληλένδετοι, αφού τα επι μέρους ποσοστά έδειξαν ότι περίπου ένας στους τρεις χαρακτήρισε την απόδοση του υπηρεσιών τουλάχιστον καλή.

Αντίστοιχα χαμηλά βρέθηκαν και τα ποσοστά της αντίληψης των πολιτών σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αφού η υλικοτεχνική υποδομή, η αξιοπιστία, η ανταπόκριση, η διασφάλιση και η ενσυναίσθηση κυμαίνονταν σε μέτρια επίπεδα. Φαίνεται δηλαδή ότι υπάρχει μία ευθεία σχέση ανάμεσα στην αντίληψη που έχουν οι πολίτες για τις δομές, το προσωπικό και τις υποδομές του δήμου, με τη βαθμολόγηση που έδωσαν στις επιδόσεις της Δημοτικής αρχής. Ανάμεσα σε όλους τους παράγοντες που περιγράφουν την αντίληψη των πολιτών για τις δημόσιες υπηρεσίες βρέθηκε στατιστικά σημαντική σχέση, γεγονός που υποδηλώνει ότι η μία πτυχή της ποιότητας, επηρεάζει σαφώς της άλλη. Οι πιο ισχυρές σχέσεις βρέθηκαν ανάμεσα στη διασφάλιση της ποιότητας και την ανταπόκριση, ενώ η χαμηλότερη σχέση παρατηρήθηκε ανάμεσα στην ενσυναίσθηση και την υλικοτεχνική υποδομή. Εντούτοις, η έρευνα των Psomasetal. (2020) σχετικά με τις αντιλήψεις των πολιτών και τα επίπεδα των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών, έδειξε ότι είναι



μέτρια έως υψηλά, ενώ στη δική μας μελέτη αυτά βρέθηκαν μέτρια με πτωτική τάση. Σε συμφωνία με τη δικιά μας έρευνα έρχεται και μία ακόμη παρατήρηση της παραπάνω μελέτης, αφού φάνηκε ότι οι διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών έχουν στατιστικά σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση των πολιτών.

Επιπροσθέτως, παρατηρήθηκε μία διαφοροποίηση αναφορικά με το πως αντιλαμβάνονται οι πολίτες την ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών και το επίπεδο εκπαίδευσής τους. Φαίνεται δηλαδή ότι όσο αυξάνεται το μορφωτικό επίπεδο υπάρχει μία τάση να αντιλαμβάνονται οι πολίτες τις υπηρεσίες, περισσότερο βελτιωμένες. Αντίστοιχα ευρήματα παρουσιάστηκαν και στην μελέτη των Butkusetal. (2023), καθώς η ανάλυση των κοινωνικοδημογραφικών παραγόντων αποκάλυψε ότι οι γυναίκες με ανώτερη εκπαίδευση είναι οι πιο ικανοποιημένοι χρήστες των δημόσιων υπηρεσιών, ενώ οι λιγότερο μορφωμένοι άνδρες έχουν συνήθως αρνητική στάση απέναντι στην ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών. Παρόλα αυτά, στην δική μας μελέτη δεν εμφανίστηκε διαφοροποίηση ως προς το φύλο των συμμετεχόντων.

Τέλος, κατά πόσο εξηγείται η συνολική βαθμολογία που έδωσαν οι πολίτες στις επιδόσεις της Δημοτικής Αρχής, από τις πτυχές της αντίληψης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, φαίνεται ότι το μοντέλο της παρούσας έρευνας το ερμηνεύει ικανοποιητικά. Εντούτοις, οι προβλεπτικοί παράγοντες που συνεισφέρουν στατιστικά σημαντικά στην ερμηνεία αυτή, φαίνεται ότι είναι η υλικοτεχνική υποδομή, η αξιοπιστία και η ενσυναίσθηση, ενώ η ανταπόκριση και η διασφάλιση φάνηκε ότι δεν συνεισφέρουν στατιστικά στο μοντέλο.

## Κεφάλαιο 5. Συμπεράσματα

Συμπερασματικά, η έννοια της ποιότητας στις δημόσιες και δημοτικές υπηρεσίες περιλαμβάνει μια προσέγγιση που λαμβάνει υπόψη την αποτελεσματικότητα, τη λογοδοσία, τη διαφάνεια και τη συμμετοχή των πολιτών, ενώ αντικατοπτρίζει τη δέσμευση της εκάστοτε Αρχή να παρέχει υπηρεσίες που αρχικά καλύπτουν τις βασικές ανάγκες αλλά τελικά ενισχύουν τη συνολική ευημερία και ικανοποίηση των πολιτών.

Η έννοια της ποιότητας στις δημόσιες υπηρεσίες είναι μία διαδικασία που αλλάζει συν τω χρόνω, καθώς οι πολίτες την αντιλαμβάνονται και τη βαθμολογούν διαφορετικά αναλόγως των υφιστάμενων καταστάσεων. Κατέστη σαφές ότι η έννοια της ποιότητας των υπηρεσιών στις δημόσιες υπηρεσίες σχετίζεται με την ικανοποίηση των προσδοκιών των πολιτών, την παροχή αξιόπιστων και ευέλικτων υπηρεσιών και τη διασφάλιση μιας συνολικής εμπειρίας που καταλήγει με θετικό πρόσημο. Φαίνεται όμως ότι οι πολίτες στη δεδομένη χρονική στιγμή που έγινε η μελέτη ότι δεν είναι ικανοποιημένοι ή τουλάχιστον είναι μετρίως ευχαριστημένοι από τη διαχείριση της Δημοτικής Αρχής της Κατερίνης, καθώς σχεδόν όλοι οι τομείς έλαβαν χαμηλή εκτίμηση.

Από την άλλη, η αντίληψη της ποιότητας στις δημόσιες υπηρεσίες είναι και αυτή μια διαφοροποιημένη και εξατομικευμένη αξιολόγηση που επηρεάζεται από την επικοινωνία, την εμπιστοσύνη, τις διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις και τη συνολική εμπειρία που έχουν οι πολίτες στις δημόσιες υπηρεσίες. Η κατανόηση αυτών των παραγόντων είναι επιτακτική ανάγκη για τις Αρχές που επιδιώκουν να ενισχύσουν την ικανοποίηση των πολιτών και να βελτιστοποιήσουν την παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Αντίστοιχα, βρέθηκε ότι και η αντίληψη της ποιότητας των Δημοσίων υπηρεσιών είναι εξίσου χαμηλή με τη βαθμολόγηση αυτών και αποδείχθηκε μια σχέση αναλογία μεταξύ των δύο παραμέτρων.

Τα κατά τόπους μοντέλα ποιότητας παρέχουν δομημένες προσεγγίσεις για την αξιολόγηση και τη βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών, ενώ οι Αρχές συχνά επιλέγουν ή προσαρμόζουν αυτά τα μοντέλα με βάση συγκεκριμένες ανάγκες τους, την οργανωτική κουλτούρα και τη φύση των υπηρεσιών που παρέχουν.

Κατά τη διερεύνηση των διαφόρων παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες στο πλαίσιο του Δήμου Κατερίνης, γίνεται φανερό ότι η ποιότητα των δημοτικών βρίσκεται σε μέτρια επίπεδα. Η ποιότητα των δημόσιων υποδομών ρυμοτομίας, οι γενικές επιδόσεις η διαφθορά, η ασφάλεια, ο φωτισμός, η

καθαριότητα και γραφειοκρατία δεν παρουσίασαν ιδιαίτερες επιδόσεις, σύμφωνα με του πολίτες, με τη συνολική εικόνα του Δήμου να βρίσκεται κάτω του μέσου. Από την άλλη, η έγκαιρη και αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών, η ανταπόκριση των δημοτικών υπαλλήλων, η διαφάνεια και η επικοινωνία, η προσβασιμότητα των υπηρεσιών, η στάση και ο επαγγελματισμός των υπαλλήλων, η εμπιστοσύνη στις δημοτικές υπηρεσίες και η αντίληψη της ασφάλειας κατά την αλληλεπίδραση με τις υπηρεσίες, φαίνεται ότι διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της συνολικής ικανοποίησης των πολιτών, αλλά οι πολίτες συνεχίζουν να έχουν μέτρια αντίληψη για αυτά.

Η κατανόηση αυτών των παραγόντων είναι ζωτικής σημασίας για την τοπική διακυβέρνηση, καθώς επιτρέπει στους δήμους να προσαρμόζουν τις υπηρεσίες τους ώστε να ανταποκρίνονται στις συγκεκριμένες ανάγκες και προσδοκίες των πολιτών τους. Δίνοντας προτεραιότητα στην ποιότητα των υποδομών, την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών και τη διαφανή επικοινωνία, οι δήμοι μπορούν να ενισχύσουν την ικανοποίηση των πολιτών και να προωθήσουν μια θετική σχέση μεταξύ της κοινότητας και της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Η παρούσα έρευνα παρέχει πληροφορίες για την πολύπλευρη φύση της ικανοποίησης των πολιτών, θέτοντας τις βάσεις για τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων και τη συνεχή βελτίωση της παροχής δημόσιων υπηρεσιών.

Εντούτοις, η παρούσα έρευνα περιορίστηκε μόνο σε ποσοτικά δεδομένα, ενώ ένας συνδυασμός με ποιοτικές μετρήσεις και συνεντεύξεις θα μπορούσε να εξάγει ένα ασφαλέστερο συμπέρασμα τόσο για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, όσο και για την αντίληψη των πολιτών. Επίσης, θα μπορούσε να είχε τεθεί ένα χρονικός περιορισμός της αξιολόγησης των υπηρεσιών, καθώς οι πολίτες μπορεί να εξάγουν τα συμπεράσματά τους συνολικά ή σε μία δεδομένη στιγμή. Τέλος, καλό θα ήταν να συμπεριλαμβάνονταν στη μελέτη και η συχνότητα των επαφών με τις Δημοτικές υπηρεσίες, καθώς αυτό θα έδινε ένα ορθότερο στίγμα για το πλήθος των ενεργειών που έφεραν τους πολίτες σε επαφή με τις υπηρεσίες.

Επομένως προτείνεται στις Δημοτικές υπηρεσίες και ειδικότερα σε αυτές του Δήμου Κατερίνης να βελτιώσουν την επικοινωνία τους με τους κατοίκους της περιοχής, ώστε να ενισχυθεί η διαφάνεια, με απώτερο αποτέλεσμα την βελτίωση της αντίληψης των πολιτών για την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών. Επίσης, προτείνεται η διοργάνωση τακτικότερων συναντήσεων στο δημαρχείο, όπου οι εκπρόσωποι θα μπορούν να συνομιλούν ανοιχτά και απευθείας με την Αρχή. Ένα τακτικότερο πλαίσιο επικοινωνία, είτε ηλεκτρονικό, είτε δια ζώσης το οποίο θα καταγράφεται και θα λαμβάνεται υπόψιν, θα

επιφέρει βελτίωση στη στάση των πολιτών απέναντι στη Δημοτική Αρχή και τις υπηρεσίες που παρέχει. Τέλος, οι Δήμοι θα πρέπει να μετρούν σε τακτικά χρονικά διαστήματα την ικανοποίηση που λαμβάνουν οι πολίτες από τις υπηρεσίες τους, με σκοπό τη βελτίωση αυτών αλλά και τη συνολική εικόνα το Δήμου. Θα πρέπει λοιπόν οι Δήμοι που διέπονται από μεγάλα ποσοστά γραφειοκρατίας και αναποτελεσματικότητας, να αναπτύξουν ένα στρατηγικό σχέδιο για την κατανομή των πόρων, τη προώθηση συνεργασιών με εξωτερικούς φορείς, τη διερεύνηση επιχορηγήσεων και τη βελτιστοποίηση των υφιστάμενων πόρων για τη χρηματοδότηση κρίσιμων έργων υποδομής, με στόχο τη παροχή αξιόπιστων και λειτουργικών υπηρεσιών.

# Βιβλιογραφία

---

## Ξενόγλωσση

Aitalieva, N. R., & Morelock, A. L. (2019). Citizens' Perceptions of Government Policy Success: A Cross National Study. *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 5(2), 198-21

Anastasiadis, L. (2019). Evaluating citizens' actual perceptions and expectations and assessing e-Service Quality Gap in Public Sector related to e-Government Services. *International Journal of Entrepreneurship and Innovative Competitiveness*, 1(1)

ASQ. (2023). Quality Glossary. American Society for Quality

Baldrige Performance Excellence Program. (2021). Baldrige Excellence Framework

Bingham, L. B., Nabatchi, T., & O'Leary, R. (2005). The New Governance: Practices and Processes for Stakeholder and Citizen Participation in the Work of Government. *Public Administration Review*, 65(5), 547-558.

Bove, L. L. (2019). Empathy for service: benefits, unintended consequences, and future research agenda. *Journal of Services Marketing*, 33(1), 31-43.

Broadbent, J., & Guthrie, J. (2008). Public sector to public services: 20 years of "contextual" accounting research. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 21(2), 129-169.

Butkus, M., Rakauskiene, O. G., Bartuseviciene, I., Stasiukynas, A., Volodzkiene, L., & Dargenyte-Kacileviciene, L. (2023). Measuring quality perception of public services: customer-oriented approach. *Engineering Management in Production and Services*, 15(2), 96-117

Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2020). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review*.

European Foundation for Quality Management. (2019). EFQM Excellence Model

European Commission. (2018). Indicators of CITIZEN-CENTRIC Public Service Delivery

Finn, P. (1993). Public Trust and Public Accountability. *The Australian Quarterly*, 65(2), 50

- Graham, M. W. (2014). Government communication in the digital age: Social media's effect on local government public relations. *Public Relations Inquiry*, 3(3), 361-376.
- Hung, Y.H., Huang, M.L. & Chen, K.S. (2003). Service quality evaluation by service quality performance matrix. *Total Quality Management & Business Excellence*, 14(1), 79-89
- International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 - Quality management systems - Requirements
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's Quality Handbook*. McGraw-Hill
- OECD. (2022). *OECD Guidelines for citizen participation processes*
- OECD. (2023). *Government at a Glance*
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). Innovation, public policy and public services delivery in the UK. The word that would be king? *Public Administration*, 89(4), 1335-1350.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2012). A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135-158.
- Kooiman, J. (1993). *Modern Governance: New Government-Society Interactions*. Sage Publications.
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197
- Liu, B., Tang, N., & Zhu, X. (2008). Public service motivation and job satisfaction in China. *International Journal of Manpower*, 29(8), 684-699.
- Mehrotra, A. N., & Peltonen, T. A. (2005). Socio-economic development and fiscal policy lessons from the cohesion countries for the new member state. Working paper series, 467
- Moon, M. J. (2002): The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424-433.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985): A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Psomas, E., Bouranta, N., Koemtzi, M., & Keramida, E. (2020). Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens'

demographics. The case of the Greek citizen's service centers. *The TQM Journal*, ahead-of-print

Pyzdek, T., & Keller, P. A. (2014). *The Six Sigma Handbook*. McGraw-Hill Education.

Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International journal of management and marketing research*, 3(1)

Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913-949

Tan, A. H. T., Muskat, B., & Johns, R. (2019). The role of empathy in the service experience. *Journal of Service Theory and Practice*.

UN. (2000). Professionalism and Ethics in the Public Service: Issues and Practices in Selected Regions

Van Wart, M. (2008). *Leadership in public organizations*. M.E. Sharpe

Wallmeier, F., Helmig, B., & Feeney, M. K. (2018). Knowledge Construction in Public Administration: A Discourse Analysis of Public Value. *Public Administration Review*.

Zhou, B., Qi, F., Riaz, M. F., Ali, T. (2022). An Analysis of the Factors behind Rural Residents' Satisfaction with Residential Waste Management in Jiangxi, China. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19, 14220

Zubair, S. S., Khan, M. A., & Mukaram, A. T. (2021). Public service motivation and organizational performance: Catalyzing effects of altruism, perceived social impact and political support. *PLoS One*, 16(12)

### Ελληνική

ΝΟΜΟΣ 3852 ΦΕΚ Α' 87/7.6.2010.

ΝΟΜΟΣ 4600/2019.

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Greece). (2019). National Strategy for Digital Governance 2020-2023.

## Παράρτημα

### Ενότητα 1. Δημογραφικά Στοιχεία (6)

A1. Επιλέξτε το φύλο σας

1	Άνδρας	2	Γυναίκα
---	--------	---	---------

A2. Παρακαλώ επιλέξτε την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκετε

1	18-25
2	26-35
3	36-45
4	46-55
5	56-65
6	66 και άνω

A3. Σε ποια περιοχή διαμένετε

1	Βατάν - Μυλαύλακο
2	Εθνικού Σταδίου
3	Καπνικού Σταθμού
4	Ευαγγελικών
5	Σιδηροδρομικού Σταθμού
6	Σβορώνου - Ανδρομάχης
7	Νέο Κεραμίδι
8	Άνω Αγίου Ιωάννου
9	Τοπική Κοινότητα Γανοχώρας
10	Τοπική Κοινότητα Νεοκαισαρείας

A4. Επιλέξτε το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που κατέχετε

1	Πρωτοβάθμια εκπαίδευση
2	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση
3	Τριτοβάθμια εκπαίδευση



4	Μεταπτυχιακό επίπεδο
5	Διδακτορικό επίπεδο

A5. Παρακαλώ επιλέξτε την εργασιακή κατάσταση στην οποία βρίσκεστε

1	Δημόσιος υπάλληλος
2	Ιδιωτικός υπάλληλος
3	Ελεύθερος επαγγελματίας
4	Επιχειρηματίας
5	Άνεργος
6	Φοιτητής
7	Οικιακά
8	Συνταξιούχος
9	Άλλο

A6. Παρακαλώ επιλέξτε την εισοδηματική κατηγορία (μηνιαία), στην οποία ανήκετε

1	Έως 500€
2	501-750 €
3	751-1000 €
4	1001-1250 €
5	1251-1500 €
6	1501-2000 €
7	2000-3000 €
9	3001€ και άνω

## B. (UNODC)

A. Σύμφωνα με τη γνώμη σας, παρακαλώ βαθμολογήστε τις κάτωθι υπηρεσίες του Δήμου Κατερίνης

### 1. Γενικές επιδόσεις της Δημοτικής Αρχής

1	Πολύ κακές
2	Κακές
3	Μέτριες
4	Καλές
5	Πολύ καλές

### 2. Κατάσταση υποδομών ρυμοτομίας (πεζοδρόμια, δρόμοι, πεζόδρομοι κτλπ)

1	Πολύ κακές
2	Κακές
3	Μέτριες
4	Καλές
5	Πολύ καλές

### 3. Χαρακτηρίστε τις επιδόσεις του Δήμου Κατερίνης, όσον αφορά τη διαφθορά

1	Πολύ κακές
2	Κακές
3	Μέτριες
4	Καλές
5	Πολύ καλές

### 4. Χαρακτηρίστε το επίπεδο που βρίσκεται ο Δήμος Κατερίνης, όσον αφορά την Εγκληματικότητα και την Ασφάλεια

1	Πολύ κακό
2	Κακό
3	Μέτριο

4	Καλό
5	Πολύ καλό

5. Χαρακτηρίστε τις επιδόσεις του Δήμου Κατερίνης, όσον αφορά τον Φωτισμό

1	Πολύ κακές
2	Κακές
3	Μέτριες
4	Καλές
5	Πολύ καλές

6. Χαρακτηρίστε τις επιδόσεις του Δήμου Κατερίνης, όσον αφορά την Καθαριότητα

1	Πολύ κακό
2	Κακό
3	Μέτριο
4	Καλό
5	Πολύ καλό

7. Χαρακτηρίστε τις επιδόσεις του Δήμου Κατερίνης, όσον αφορά την Γραφειοκρατία

1	Πολύ κακές
2	Κακές
3	Μέτριες
4	Καλές
5	Πολύ καλές

### Γ. Αντίληψη Δημοσίων Υπηρεσιών (servqual-20)

Παρακαλώ βαθμολογείτε το επίπεδο των Δημοσίων Υπαλλήλων και Υπηρεσιών, του Δήμου Κατερίνης

#### 1 Υλικοτεχνική υποδομή

1. Να διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

2. Οι εγκαταστάσεις είναι ελκυστικές

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

3. Οι εργαζόμενοι είναι καλοντυμένοι και ευπρεπείς

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

4. Το περιβάλλον των υπηρεσιών είναι οπτικά ελκυστικό

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

**2 Αξιοπιστία**

1. Οι υπάλληλοί δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση των προβλημάτων των πολιτών

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

2. Οι υπάλληλοι εκτελούν την υπηρεσία τους σωστά, την πρώτη φορά

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

3. Οι υπάλληλοι παρέχουν εγκαίρως τις υπηρεσίες τους και τηρούν τις χρονικές δεσμεύσεις

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

4. Οι υπηρεσίες διατηρούν τα αρχεία σωστά και χωρίς λάθη

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

### **3 Ανταπόκριση**

1. Οι δημόσιες δομές ενημερώνουν τους πολίτες για το πότε θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

2. Οι δημόσιες δομές προσφέρουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

3. Οι υπάλληλοι είναι πάντα πρόθυμοι να βοηθήσουν τους πολίτες

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

4. Οι υπάλληλοι ανταποκρίνονται εύκολα στο αίτημα των πολιτών

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

#### **4 Διασφάλιση**

1. Οι υπάλληλοι είναι ικανοί στο να εμπνέουν εμπιστοσύνη στους πολίτες

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

2. Οι πολίτες αισθάνονται ασφαλείς στις συναλλαγές τους με το Δήμο

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

3. Οι εργαζόμενοι είναι ευγενικοί, ανά πάσα στιγμή

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

4. Οι εργαζόμενοι κατέχουν τις γνώσεις και απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

#### **5 Ενσυναίσθηση**

1. Οι δημόσιες υπηρεσίες του Δήμου, παρέχουν ένα βολικό ωράριο λειτουργίας για το κοινό

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

2. Οι εργαζόμενοι δίνουν τη δέουσα προσοχή, σε όλους του πολίτες

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα

3. Οι εργαζόμενοι έχουν ως γνώμονα το συμφέρον των πολιτών

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα



4. Οι εργαζόμενοι είναι ικανοί να κατανοούν τις ανάγκες των πολιτών

1	Διαφωνώ απόλυτα
2	Διαφωνώ
3	Ούτε διαφωνώ / Ούτε συμφωνώ
4	Συμφωνώ
5	Συμφωνώ απόλυτα