



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΡΑΚΗΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

**Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών
Σπουδών**

«Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση»

Αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων

υπηρεσιών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης:

Η περίπτωση του Δήμου Νεάπολης-Συκεών

Διπλωματική Εργασία

του Παπάζογλου Απόστολου

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Δρ. Γλαβέλη Νίκη

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα τελευταία χρόνια παρατηρούνται αλλαγές στο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης και ειδικότερα στο χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Τόσο οι δημόσιες, όσο και οι δημοτικές υπηρεσίες, επηρεασμένες από το μοντέλο της Νέας Δημόσιας Διοίκησης, ενδιαφέρονται περισσότερο για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και προσπαθούν να παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες. Η παρούσα εργασία, λοιπόν, προσπαθεί να μελετήσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στο Δήμο Νεάπολης Συκεών και ειδικότερα στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών και στο Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής, που εδρεύουν στο Δημαρχείο Νεάπολης-Συκεών. Για τη διεξαγωγή της έρευνας σχεδιάστηκε ερωτηματολόγιο, βασισμένο στη μέθοδο SERVQUAL. Στόχος της έρευνας είναι να εντοπιστεί το κενό ποιότητας μεταξύ των προσδοκιών των πολιτών και των αντιλήψεων που αποκόμισαν, καθώς και τα σημεία που απαιτούν αλλαγή. Τα αποτελέσματα ήταν θετικά, διότι το κενό ποιότητας δεν ήταν μεγάλο.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Ποιότητα υπηρεσιών, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Νέα Δημόσια Διοίκηση, προσδοκίες πολιτών, αντιλήψεις πολιτών, κενό ποιότητας, SERVQUAL

ABSTRACT

In recent years changes are observed in the public administration and especially in the local governance area. Both public and municipal services, influenced by the model of New Public Management, put the citizen at the center of their functioning and strive to provide high quality services. Therefore the present study tries to investigate the quality of services in the Municipality of Neapolis Sikeon and especially in the Citizen Service Center and in the Office of Social Affairs. To conduct this research a questionnaire was designed based on SERVQUAL method. The aim of this study was to identify the quality gap between citizens' expectations and perceptions, suggest the elements that require change in order to provide higher service quality. The results were positive, because the quality gap was not large.

KEY WORDS

Service quality, local government, New Public Management, Citizens Expectations, Citizens Perceptions, Quality gap, SERVQUAL

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Με την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας, θα ήταν μεγάλη παράλειψη αν δεν ευχαριστούσα τους ανθρώπους, που στάθηκαν αρωγοί σε αυτή τη δύσκολη πορεία.

Αρχικά, λοιπόν, πολλές ευχαριστίες οφείλω στην επιβλέπουσα καθηγήτρια της εργασίας μου, την κυρία Νίκη Γλαβέλη! Οι συμβουλές της και οι διορθώσεις της ήταν πολύτιμες για την ολοκλήρωση της εργασίας. Της είμαι ευγνώμων για την αμεσότητα των απαντήσεων της στα ερωτήματά μου, καθώς και για τη συνέπεια της. Η καθοδήγησή της κατά τη διάρκεια της εκπόνησης ήταν πολύτιμη και καθοριστική, για να έρθει το σημερινό αποτέλεσμα.

Επιπλέον, ευχαριστίες οφείλω σε όλους τους διδάσκοντες καθηγητές του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών, οι οποίοι προσπάθησαν να μας μεταλαμπαδεύσουν τις γνώσεις τους! Θεωρώ ότι όσα διδαχθήκαμε στα μαθήματα, θα μας χρειαστούν στη μετέπειτα ζωή μας.

Στη συνέχεια, πολλές ευχαριστήριες ευχές πρέπει να αποδώσω στους γονείς μου, Χρήστο και Περσεφόνη, οι οποίοι στέκονται πάντα δίπλα μου, δείχνοντας υπομονή και κατανόηση και με στηρίζουν με κάθε τρόπο.

Τελειώνοντας, ιδιαίτερες ευχαριστίες οφείλω σε όσους βοήθησαν για την πραγματοποίηση της παρούσας εργασίας. Καθοριστική ήταν η βοήθεια, η συμπαράσταση και η ηθική στήριξη των φίλων μου, Αγγελου, Ζαφείρη, Κατερίνας, Λίνας και Πέτρου.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη.....	σ. 2
Abstract.....	σ. 3
Ευχαριστίες.....	σ. 4
Περιεχόμενα.....	σ. 5
Εισαγωγή.....	σ. 9

Α Μέρος: Θεωρητική Προσέγγιση

Κεφάλαιο 1^ο: Αλλαγές στην Τοπική Αυτοδιοίκηση που επηρεάζουν την εξυπηρέτηση του πολίτη

1.1 Εισαγωγή.....	σ. 12
1.2 Η εμφάνιση της Νέας Δημόσιας Διοίκησης: Η καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.....	σ. 13
1.3 Οι αλλαγές σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Ελλάδα.....	σ. 16
Συμπεράσματα.....	σ. 18

Κεφάλαιο 2^ο: Η έννοια της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας

2.1 Εισαγωγή.....	σ. 19
2.2 Η έννοια και ο ρόλος της ποιότητας στην εξυπηρέτηση του πελάτη/πολίτη	σ. 19
2.3 Η έννοια και οι προσδιοριστικοί παράγοντες της προσδοκώμενης ποιότητας	σ. 21
2.4 Λόγοι που οδηγούν στην παροχή χαμηλής ποιότητας εξυπηρέτησης: Το μοντέλο των πέντε κενών.....	σ. 24
2.5 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από τη χρήση του SERVQUAL	σ. 25

Συμπεράσματα.....	σ. 26
-------------------	-------

Κεφάλαιο 3^ο: Έρευνες με τη χρήση της μεθόδου SERVQUAL

3.1 Εισαγωγή.....	σ. 28
3.2 Παρουσίαση ερευνών για τη μελέτη της ποιότητας στο Δημόσιο Τομέα/ Τοπική Αυτοδιοίκηση με τη χρήση του SERVQUAL.....	σ. 28
3.3 Κριτική Παρουσίαση των αποτελεσμάτων των ερευνών που μελετούν την ποιότητα στο Δημόσιο Τομέα/ Τοπική Αυτοδιοίκηση με τη χρήση του SERVQUAL	σ. 31
Συμπεράσματα.....	σ. 32

B Μέρος: Διαδικασία έρευνας

Κεφάλαιο 4^ο: Ερευνητική μεθοδολογία

4.1 Εισαγωγή.....	σ. 33
4.2 Περιγραφή Δήμου.....	σ. 34
4.3 Λόγοι μελέτης των συγκεκριμένων υπηρεσιών.....	σ. 35
4.4 Ερευνητικό εργαλείο και περιγραφή διαδικασίας συλλογής δεδομένων	σ. 36
4.5 Περιγραφή ερωτηματολογίου.....	σ. 37
4.6 Περιγραφή κλίμακας μέτρησης SERVQUAL.....	σ. 40
4.7 Στατιστική μέθοδος ανάλυσης.....	σ. 40
Συμπεράσματα.....	σ. 42

Κεφάλαιο 5: Αποτελέσματα Έρευνας

5.1 Εισαγωγή.....	σ. 44
5.2 Το δείγμα της έρευνας.....	σ. 44
5.3 Έλεγχος Εγκυρότητας.....	σ. 47
5.4 Έλεγχος Αξιοπιστίας.....	σ. 51
5.5 Κενό Ποιότητας.....	σ. 52
Συμπεράσματα.....	σ. 65

Κεφάλαιο 6^ο: Συμπεράσματα εργασίας και προτάσεις για το μέλλον

6.1 Συμπεράσματα εργασίας.....	σ. 66
6.2 Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες.....	σ. 67
Ελληνική Βιβλιογραφία.....	σ. 68
Διπλωματικές Εργασίες.....	σ. 69
Ξένη Βιβλιογραφία.....	σ. 70

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 ^ο : Ερωτηματολόγιο ΚΕΠ.....	σ. 71
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 ^ο : Ερωτηματολόγιο Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής.....	σ. 75

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1.1 Οι διαστάσεις της Νέας Δημόσιας Διοίκησης	σ. 14
Πίνακας 3.1 Έρευνες με τη χρήση του SERVQUAL	σ. 31
Πίνακας 4.1 Οι ερωτήσεις της διάστασης των Υλικών στοιχείων	σ. 38

Πίνακας 4.2 Οι ερωτήσεις της διάστασης της Αξιοπιστίας	σ. 38
Πίνακας 4.3 Οι ερωτήσεις της διάστασης της Ανταπόκρισης	σ. 39
Πίνακας 4.4 Οι ερωτήσεις της διάστασης της Διασφάλισης	σ. 39
Πίνακας 4.5 Οι ερωτήσεις της διάστασης της Ενσυναίσθησης	σ. 39
Πίνακας 5.1 Τεστ Καταλληλότητας	σ. 48
Πίνακας 5.2 Πίνακας Total Variance Explained	σ. 49
Πίνακας 5.3 Πίνακας Rotated Component Matrix	σ. 50
Πίνακας 5.4 Ο δείκτης Cronbach's Alpha ανά διάσταση του SERVQUAL	σ. 51
Πίνακας 5.5 Οι μέσοι όροι των απαντήσεων και το κενό ποιότητας	σ. 52
Πίνακας 5.6 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση των υλικών στοιχείων	σ. 54
Πίνακας 5.7 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της αξιοπιστίας	σ. 55
Πίνακας 5.8 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της ανταπόκρισης	σ. 55
Πίνακας 5.9 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της διασφάλισης	σ. 56
Πίνακας 5.10 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της ενσυναίσθησης	σ. 56
Πίνακας 5.11 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για κάθε δημοτική υπηρεσία	σ. 58
Πίνακας 5.12 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση των υλικών στοιχείων του ΚΕΠ	σ. 59
Πίνακας 5.13 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της αξιοπιστίας του ΚΕΠ	σ. 59
Πίνακας 5.14 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της ανταπόκρισης του ΚΕΠ	σ. 60
Πίνακας 5.15 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της διασφάλισης του ΚΕΠ	σ. 60

Πίνακας 5.16 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της ενσυναίσθησης του ΚΕΠ	σ. 61
Πίνακας 5.17 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση των υλικών στοιχείων του Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής	σ. 62
Πίνακας 5.18 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της αξιοπιστίας του Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής	σ. 62
Πίνακας 5.19 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της ανταπόκρισης του Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής	σ.63
Πίνακας 5.20 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της διασφάλισης του Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής	σ. 63
Πίνακας 5.21 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της ενσυναίσθησης του Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής	σ. 64

Κατάλογος Γραφημάτων

Γράφημα 5.1 Η συμμετοχή κάθε φύλου στην έρευνα	σ. 45
Γράφημα 5.2 Η κατανομή των πολιτών σε κάθε ηλικιακή ομάδα	σ. 46
Γράφημα 5.3 Το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα	σ. 47

Κατάλογος Σχεδιαγραμμάτων

Σχεδιάγραμμα 2.1 Διαστάσεις και προσδιοριστικοί παράγοντες της ποιότητας	σ. 23
--	-------

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα εργασία συντάσσεται με σκοπό τη μελέτη των παρεχόμενων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης και ειδικότερα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ακόμη, η εργασία περιλαμβάνει έρευνα που μελετά τις προσδοκίες, τις αντιλήψεις και το κενό ποιότητας που προκύπτει, από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών και το Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής, που βρίσκονται στο Δημαρχείο του Δήμου Νεάπολης-Συκεών.

Αρχικά, η παρούσα εργασία δομείται σε δύο μέρη. Το Α΄ μέρος αφορά τη θεωρητική προσέγγιση του θέματος και χωρίζεται σε τρία κεφάλαια και το κάθε κεφάλαιο περιλαμβάνει υποενότητες. Το Β΄ μέρος αφορά τη μελέτη της έρευνας και χωρίζεται κι αυτό σε άλλα τρία κεφάλαια. Το κάθε κεφάλαιο δομείται σε υποενότητες.

Στο πρώτο κεφάλαιο αναφέρονται οι αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στη δημόσια διοίκηση της χώρας, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Επιπλέον, τίθενται οι μεταρρυθμίσεις που έγιναν στο επίπεδο της τοπικής αυτοδιοίκησης, οι οποίες οδήγησαν σε βελτίωση των υπηρεσιών, που προσφέρουν οι δήμοι.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται η έννοια της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας. Αρχικά, γίνεται σύγκριση του πελάτη του ιδιωτικού τομέα με τον πολίτη του δημόσιου τομέα. Στη συνέχεια, λόγος γίνεται για ένα εργαλείο μέτρησης ποιότητας των υπηρεσιών, που χρησιμοποιείται διεθνώς, το Servqual και αναλύονται οι διαστάσεις της έννοιας του.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναφέρονται έρευνες που έχουν γίνει με τη χρήση του εργαλείου Servqual. Επιπλέον, υπάρχουν οι στόχοι και τα αποτελέσματα της κάθε έρευνας, ώστε να οριοθετηθεί το πεδίο ορισμού και δράσης του συγκεκριμένου εργαλείου.

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύεται η διαδικασία της έρευνας. Γίνεται γνωστός ο τόπος, ο χρόνος και τα μέσα διεξαγωγής της. Επιπλέον, περιγράφεται το ερωτηματολόγιο που μοιράστηκε, καθώς και ο δήμος Νεάπολης-Συκεών, του οποίου τα υπηρεσιακά τμήματα ερευνώνται. Τέλος, το κεφάλαιο αναφέρει τη στατιστική μέθοδο ανάλυσης και το θεωρητικό υπόβαθρο των στατιστικών ελέγχων, που πραγματοποιήθηκαν.

Στο πέμπτο κεφάλαιο υπάρχουν τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας. Αρχικά, τίθεται το δείγμα και στη συνέχεια οι πίνακες που απεικονίζουν τους στατιστικούς ελέγχους. Τέλος, υπάρχουν τα αποτελέσματα από κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου τόσο ξεχωριστά όσο και ανά ομάδες ερωτήσεων.

Στο έκτο και τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας υπάρχουν τα γενικά αποτελέσματα της εργασίας. Επίσης, θεωρήθηκε χρήσιμο να καταγραφούν και προτάσεις για μελλοντικές έρευνες, παίρνοντας αφορμή από το παρόν θέμα.

Α΄ ΜΕΡΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

1.1 Εισαγωγή

Η έννοια της Δημόσιας Διοίκησης έχει απασχολήσει, κατά το πέρασμα του χρόνου, πλήθος ερευνητών και συγγραφέων. Όπως αναφέρεται στον Κοϊμτζόγλου (2005), η δημόσια διοίκηση σχετίζεται με τις κρατικές υποθέσεις και προσπαθεί να τις επιλύσει, για το καλό του κοινωνικού συνόλου, προάγοντας έτσι το γενικό συμφέρον, αφού όμως γίνει χρήση του εξαναγκασμού.

Οι υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα της Ελλάδας και ως συνέπεια και οι υπηρεσίες των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης στηρίχτηκαν για πολλά χρόνια στο θεωρητικό μοντέλο της γραφειοκρατίας (Bureaucracy) του Max Weber, καθώς και στο μοντέλο του πολιτικού ελέγχου του Woodrow Wilson (Weber, 1947).

Το γραφειοκρατικό μοντέλο διοίκησης προωθεί μια απρόσωπη διοίκηση, που βασίζεται σε τυπικές διαδικασίες, δημιουργώντας ένταση και εκνευρισμό στους πολίτες, αλλά και στους ίδιους τους υπαλλήλους, καθώς όλες οι διαδικασίες είναι χρονοβόρες. Ακόμη, και για πολύ απλές διαδικασίες, όπως για παράδειγμα η έκδοση ενός πιστοποιητικού, χρειαζόταν πολλές φορές η εμπλοκή πολλών υπαλλήλων, από διαφορετικά γραφεία και τμήματα της υπηρεσίας, συμπληρώνοντας ο πολίτης πολλαπλές αιτήσεις και περιμένοντας στη σειρά, μέχρις ότου να εξυπηρετηθεί.

Το μοντέλο του πολιτικού ελέγχου δηλώνει τον διαχωρισμό που υφίσταται μεταξύ των πολιτικών και της Δημόσιας Διοίκησης. Συγκεκριμένα, όπως είναι ευρέως γνωστό, οι θέσεις εργασίας του Δημόσιου τομέα χαρακτηρίζονταν από μονιμότητα. Όσοι, δηλαδή, υπάλληλοι διορίζονταν σε δημόσιες υπηρεσίες ήταν μόνιμοι, ώστε να προστατεύονται από τις εναλλαγές των πολιτικών κομμάτων στη διακυβέρνηση της χώρας. Δυστυχώς, σε κάποιους

χώρους παρατηρήθηκε το φαινόμενο της εναλλαγής των υπαλλήλων, σύμφωνα με την εναλλαγή των κυβερνήσεων. Κάτι τέτοιο, έγινε προσπάθεια να αποφευχθεί από τον Δημόσιο Τομέα.

Στο παρόν κεφάλαιο, λοιπόν, αυτής της εργασίας θα μελετηθούν οι εξελίξεις που συνέβησαν στη Δημόσια Διοίκηση, καθώς και οι αλλαγές που διαδραματίστηκαν στο χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ώστε να εμφανιστεί το μοντέλο της Νέας Δημόσιας Διοίκησης, που στρέφεται περισσότερο προς την πλευρά του πολίτη και την καλύτερη εξυπηρέτησή του από τις υπηρεσίες.

1.2 Η εμφάνιση της Νέας Δημόσιας Διοίκησης: Η καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη

Αρχικά, τη δεκαετία του 1980, σε αρκετές χώρες του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) έλαβε χώρα μια κίνηση προς το μοντέλο της Νέας Δημόσιας Διοίκησης (New Public Management). Σκοπός αυτής της κίνησης ήταν να σημειωθεί αύξηση της λογοδοσίας του Δημόσιου τομέα προς τους πολίτες και συνάμα μείωση της διαφθοράς και αύξηση της διαφάνειας. Μέχρι εκείνη τη στιγμή, σημειώνονταν σε συνεχές επίπεδο διάφορα φαινόμενα διαφθοράς, τα οποία έρχονταν στο φως της δημοσιότητας από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, προκαλώντας πολλές φορές το σκανδαλισμό των πολιτών. Ακόμη, οι έχοντες τα ηνία της δημόσιας διοίκησης δρούσαν κατά βούληση, χωρίς οι πολίτες να έχουν τη δυνατότητα να ασκήσουν κριτική. Σύμφωνα με τους Αποστολάκη, Λουκή και Χάλαρη (2008), οι πολίτες ήταν δυσαρεστημένοι από τις δημόσιες υπηρεσίες, η ποιότητα των υπηρεσιών απέιχε πολύ από την προσδοκώμενη και για αυτό το λόγο κίόλας υπήρχε μικρό ενδιαφέρον για συμμετοχή στα κοινά. Τα προβλήματα, λοιπόν, που παρουσιάζονταν στο χώρο του δημόσιου τομέα ήταν αρκετά σε αριθμό και απαιτούνταν η εύρεση κάποιας δραστηκής λύσης.

Η λύση ήταν το μοντέλο της Νέας Δημόσιας Διοίκησης, το οποίο είχε ως στόχο την αναδιοργάνωση του Δημόσιου τομέα. Συγκεκριμένα, στόχος ήταν ο δημόσιος τομέας να μιμηθεί τον ιδιωτικό, ως προς τις καλές πρακτικές που διέθετε (Hood, 1995). Η ιδεολογία, λοιπόν, της Νέας Δημόσιας Διοίκησης θεμελιώνεται πάνω σε επτά βασικές αρχές, που αναφέρονται επιγραμματικά στον παρακάτω πίνακα (Brown, et. al., 2003):

1. Εφαρμογή επαγγελματικού management.
2. Κατασκευή ολοκληρωμένων συστημάτων μέτρησης απόδοσης.
3. Έμφαση στις εκροές.
4. Αποκέντρωση υπηρεσιών.
5. Ενίσχυση ανταγωνισμού.
6. Υιοθέτηση management ιδιωτικού τομέα.
7. Αυστηρή διαχείριση των πόρων.

Πίνακας 1.1 Οι διαστάσεις της Νέας Δημόσιας Διοίκησης

Οι παραπάνω αρχές αποτελούν αξίες του ιδιωτικού τομέα, που εφαρμόζονται κατά κόρον. Το μοντέλο της Νέας Δημόσιας Διοίκησης στην προσπάθειά του να ενστερνιστεί τις καλές πρακτικές, που ακολουθεί ο ιδιωτικός τομέας, υιοθετεί τις αρχές του. Έτσι, λοιπόν, ξεκινάει να γίνεται ένα πλήθος αλλαγών και μεταρρυθμίσεων. Χαρακτηριστικό σημείο της Νέας Δημόσιας Διοίκησης, όπως αναφέρεται στην Κακουλίδου (2006), είναι η μεταφορά αρμοδιοτήτων των δημόσιων οργανισμών σε ιδιωτικές εταιρείες. Οι εταιρείες στέκονται αρωγοί στο έργο των δημόσιων οργανισμών, καθώς διαθέτουν μεγαλύτερη τεχνογνωσία, γεγονός που οδηγεί σε αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών.

Επιπλέον, το μοντέλο της Νέας Δημόσιας Διοίκησης παρουσιάζει μια χαρακτηριστική ιδιότητα, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, της οποίας τα χαρακτηριστικά κάνουν αποτελεσματικότερη την παροχή των δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είναι «η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών» (Headway Σύμβουλοι Οικονομολόγοι ΕΠΕ & Logotech Καινοτομία και Ανάπτυξη, 2007-2013). Τα οφέλη της Νέας Δημόσιας Διοίκησης στην τοπική αυτοδιοίκηση είναι περισσότερα σε σχέση με εκείνα του παραδοσιακού, γραφειοκρατικού μοντέλου, που περιγράφεται στην παραπάνω υποενότητα. Για την καλύτερη κατανόηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρατίθεται το παρακάτω παράδειγμα.

Με το γραφειοκρατικό μοντέλο, λαμβάνοντας υπόψη την υπηρεσία Δημοτικής Κατάστασης ενός α΄ βαθμού Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης απαιτείται αρχικά τηλεφωνική επικοινωνία του πολίτη με το δημαρχείο, ώστε να μιλήσει με υπάλληλο της

συγκεκριμένης υπηρεσίας. Στη συνέχεια, πρέπει ο πολίτης να πάει στην υπηρεσία, να παραλάβει ένα σημείωμα με τα απαραίτητα δικαιολογητικά, όπως και την αίτηση που καλείται να συμπληρώσει. Ακολούθως, απαιτείται δεύτερη επίσκεψη στην υπηρεσία, ώστε να καταθέσει συμπληρωμένη την αίτηση με τα συνοδευόμενα έγγραφα, περιμένοντας βέβαια κάποιο χρονικό διάστημα, μέχρι να εξυπηρετηθεί. Από την κατάθεση της αίτησης ξεκινά μια νέα διαδικασία. Ο υπάλληλος της υπηρεσίας Δημοτικής Κατάστασης προωθεί το αίτημα του πολίτη στο Πρωτόκολλο, ώστε να πρωτοκολληθεί και στη συνέχεια επιστρέφει στον διευθυντή της υπηρεσίας. Ο διευθυντής προωθεί το πρωτοκολλημένο αίτημα στον προϊστάμενο της υπηρεσίας και εκείνος με τη σειρά του σε υπάλληλο, ώστε να διεκπεραιώσει το αίτημα. Το πιστοποιητικό που ζητήθηκε είναι πλέον έτοιμο. Τότε, γίνεται τηλεφωνική επικοινωνία ή αποστολή μηνύματος στον πολίτη, για να παραλάβει το πιστοποιητικό. Τέλος, ο πολίτης πηγαίνει για τρίτη φορά στην υπηρεσία και παραλαμβάνει το πιστοποιητικό.

Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση η διαδικασία είναι πιο απλή. Από την ηλεκτρονική ιστοσελίδα του Δήμου, ο πολίτης θα έχει τη δυνατότητα να ενημερωθεί για την υπηρεσία, να αντλήσει την απαιτούμενη αίτηση για να την συμπληρώσει, καθώς και να διαβάσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Με αυτό τον τρόπο, συμπληρώνει αμέσως την αίτηση ηλεκτρονικά, εκείνη πρωτοκολλείται αμέσως από το σύστημα και αποστέλλεται πρωτοκολλημένη στον υπάλληλο της υπηρεσίας Δημοτικής Κατάστασης. Στη συνέχεια, ο πολίτης πηγαίνει για μία μόνο φορά στην υπηρεσία, ώστε να καταθέσει τα απαιτούμενα έγγραφα και να παραλάβει το πιστοποιητικό του, καθώς γίνεται άμεση έκδοση.

Στη συνέχεια, συγκρίνοντας τις δύο καταστάσεις φανερώνεται ότι με το γραφειοκρατικό σύστημα χρειάζεται μεγάλος χρόνος από την υποβολή ενός αιτήματος μέχρι την διεκπεραίωση του, καθώς υπάρχει πλήθος διοικητικών ενεργειών και εμπλέκονται πολλοί υπάλληλοι για ένα αίτημα. Αντιθέτως, με το μοντέλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι μειωμένος ο χρόνος διεκπεραίωσης και η ποιότητα της συναλλαγής είναι καλύτερη. Ακόμη, επιτυγχάνεται καλύτερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση του πολίτη, γεγονός που αυξάνει το βαθμό ικανοποίησης του από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Οι διοικητικές ενέργειες που διενεργούνται είναι πιο απλές και απασχολούνται λιγότεροι υπάλληλοι. Επιπλέον, ένα σημαντικό όφελος αυτού του μοντέλου είναι ότι υπάρχει άμεση πληροφόρηση και για τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

Η παρούσα εργασία, λοιπόν, έχει ως στόχο την μελέτη της ποιότητας των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης και κυρίως της τοπικής διακυβέρνησης, δηλαδή της διακυβέρνησης που υφίσταται σε τοπικό (δημοτικό) επίπεδο.

1.3 Οι αλλαγές σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα, όπως ήδη επισημάνθηκε και στην παραπάνω υποενότητα (1.2), οι αλλαγές στην τοπική διακυβέρνηση άρχισαν από το 1980 περίπου, καθώς το κράτος μέχρι τότε ήταν συγκεντρωτικό. Συγκεντρωτικό χαρακτηρίζεται ένα κράτος, όταν η λήψη όλων των αποφάσεων του γίνεται από τα κεντρικά, διοικητικά όργανα, που παρουσιάζουν δικαιώματα σε ολόκληρη την έκταση της χώρας (Ανδρουλιδάκη-Δημητριάδη, 1980). Σε αυτό το σύστημα διοίκησης, λοιπόν, οι περισσότερες αρμοδιότητες ασκούνται από τα όργανα διοίκησης, που έχουν την έδρα τους στην πρωτεύουσα του κράτους. Τα περιφερειακά όργανα διοίκησης παρουσιάζουν απλώς εκτελεστική αρμοδιότητα (Κοϊμτζόγλου, 2005).

Με το νόμο 1065/ 1980 (ΦΕΚ 168 Α'), τις τρεις κωδικοποιήσεις που ακολούθησαν, καθώς και με μια πληθώρα νομοθετημάτων, που άλλοτε είχαν συστηματικό και άλλοτε αποσπασματικό χαρακτήρα άρχισε η διαμόρφωση ενός θεσμικού πλαισίου, που καθόρισε για τα υπόλοιπα χρόνια τον τρόπο λειτουργίας και οργάνωσης των δήμων και των κοινοτήτων. Ο παραπάνω νόμος αποτελεί ουσιαστικά τον πρώτο ολοκληρωμένο Δημοτικό και Κοινοτικό Κώδικα.

Όμως, με το πέρασμα του χρόνου και την επιβολή της Νέας Δημόσιας Διοίκησης γινόταν επιτακτική η ανάγκη εκσυγχρονισμού των αρμοδιοτήτων της τοπικής αυτοδιοίκησης, με τη σύνταξη ενός ενιαίου κειμένου Δημοτικού και Κοινοτικού Κώδικα. Η λύση ήρθε με την ψήφιση του νόμου 3463/ 2006 (Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων), με τον οποίο επιχειρήθηκε να πραγματοποιηθεί κατανομή των αρμοδιοτήτων και καταμερισμός των ευθυνών σε διάφορους τομείς, ώστε να παρέχονται με αποτελεσματικότερο τρόπο οι διάφορες υπηρεσίες προς τους πολίτες. Κάποιοι από αυτούς τους τομείς είναι: η ανάπτυξη, το περιβάλλον, η απασχόληση, η κοινωνική προστασία, η παιδεία, ο πολιτισμός και ο αθλητισμός, η πολιτική προστασία και άλλα.

Η ριζική αλλαγή πραγματοποιήθηκε το 2010 με την αλλαγή του διοικητικού χάρτη της χώρας. Συγκεκριμένα, με τον νόμο 3852/2010 (Πρόγραμμα Καλλικράτης) οι αποκεντρωμένες περιφέρειες έγιναν 7 αποκεντρωμένες διοικήσεις, οι 52 νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις μεταβλήθηκαν σε 13 περιφέρειες και οι 1034 Δήμοι και Κοινότητες συγχωνεύτηκαν μόλις σε 325 δήμους. Με την εφαρμογή του προγράμματος *Καλλικράτης* επιχειρήθηκε να επανασχεδιαστούν τα επίπεδα διακυβέρνησης, σε μια νέα αρχιτεκτονική βάση τόσο της Αυτοδιοίκησης, όσο και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης. Οι νέοι δήμοι χωροθετήθηκαν έχοντας ως βάση διάφορα κριτήρια, όπως γεωγραφικά, δημογραφικά και αναπτυξιακά.

Επιπλέον, πέρα από την αλλαγή των γεωγραφικών ορίων των δήμων, σημειώθηκε και αύξηση των αρμοδιοτήτων τους. Πλέον, οι δήμοι επωμίζονται μια σειρά νέων αρμοδιοτήτων στους τομείς της υγείας, της παιδείας, της πρόνοιας, της απασχόλησης, της έκδοσης οικοδομικών αδειών και πολεοδομικών εφαρμογών. Με αυτό τον τρόπο, δίνεται η δυνατότητα να παρέχουν οι ίδιοι απευθείας τις υπηρεσίες προς τους κατοίκους τους. Ακόμη, σε τοπικό επίπεδο οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να ασκήσουν ευκολότερα κριτική, ώστε να διορθώνονται οι ατέλειες που υπάρχουν.

Επίσης, με αυτή τη μεταρρύθμιση που σημειώθηκε (Πρόγραμμα Καλλικράτης), προέκυψαν νέοι θεσμοί διαβούλευσης και διαφάνειας, ιδιαιτέρως σημαντικοί για την τοπική διακυβέρνηση. Οι θεσμοί αυτοί είναι: η Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης, το Συμβούλιο Ένταξης μεταναστών, η Συνέλευση κατοίκων της τοπικής κοινότητας και η υποχρεωτική ανάρτηση των αποφάσεων στο διαδίκτυο. Ακόμη, αλλαγή που σημειώθηκε είναι το τοπικό δημοψήφισμα, που ισχύει από το 2006, αλλά δεν έχει ενεργοποιηθεί ακόμη. Με το θεσμό του δημοψηφίσματος επιτυγχάνεται άμεση συμμετοχή των πολιτών στη διακυβέρνηση.

Οι παραπάνω αλλαγές (πρόγραμμα Καλλικράτης) στην τοπική αυτοδιοίκηση συνέβαλαν στην αύξηση της λογοδοσίας και στη μείωση της διαφθοράς. Σύμφωνα με τον Meijer (2007) η λογοδοσία συνδέεται με τη διαφάνεια, την ισότητα, τη δημοκρατία και την αποδοτικότητα. Το αποτέλεσμα, λοιπόν, είναι οι δημόσιοι οργανισμοί να γίνονται πιο ανταγωνιστικοί και να ικανοποιούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ανάγκες των πολιτών (Propper and Wilson, 2003).

Συμπεράσματα

Στο πρώτο κεφάλαιο, λοιπόν, της παρούσας εργασίας έγινε μια ιστορική αναδρομή τόσο στη δημόσια διοίκηση, όσο και στην τοπική αυτοδιοίκηση. Μελετήθηκε ο ρόλος της δημόσιας διοίκησης, ο τρόπος λειτουργίας της, καθώς και η εξέλιξή της που οδήγησε στο μοντέλο της Νέας Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης, μελετήθηκαν οι εξελίξεις στον τομέα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Από τις αλλαγές και τις εξελίξεις που πραγματοποιήθηκαν στο χώρο του Δημοσίου, προέκυψε μια νέα διάσταση, που αποτελεί το βασικό σημείο έρευνας της παρούσας προσπάθειας. Αυτή η διάσταση αφορά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αξιολόγησή της από τους πολίτες. Ο πολίτης αρχίζει να διαδραματίζει πιο δυναμικό ρόλο, καθώς του δίνεται η δυνατότητα να κρίνει και να αξιολογεί τα προσφερόμενα αγαθά.

Στο επόμενο κεφάλαιο αναλύεται διεξοδικά η έννοια της ποιότητας των υπηρεσιών. Αναφέρεται, μάλιστα, και η μέθοδος, που χρησιμοποιείται για τη μέτρηση της, που θα αποτελέσει και το εργαλείο της παρούσας εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^Ο: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

2.1 Εισαγωγή

Αρχικά, το παρόν κεφάλαιο ασχολείται με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, συγκρίνοντας τον ιδιωτικό με το δημόσιο τομέα, εστιάζοντας όμως στην περίπτωση του δημόσιου τομέα. Επίσης, γίνεται αναφορά πως συγκρίνεται ο πελάτης μιας ιδιωτικής επιχείρησης με τον πολίτη σε μια δημόσια επιχείρηση. Ο πελάτης είναι ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία για το μέλλον μιας ιδιωτικής επιχείρησης, καθώς αν δεν υπάρχουν πελάτες, δε θα μπορέσει να συντηρηθεί. Ένα ερώτημα που προκύπτει είναι αν συμβαίνει κάτι ανάλογο στις δημόσιες υπηρεσίες, δηλαδή αν ο πολίτης μπορεί να ταυτιστεί με τον πελάτη.

Επιπλέον, στόχοι του κεφαλαίου είναι η εξερεύνηση των διαστάσεων της ικανοποίησης ενός πολίτη από μια υπηρεσία, καθώς και η εξερεύνηση των αντιλήψεων ποιότητας, που προσδιορίζουν την ικανοποίησή του από την προσφερόμενη υπηρεσία. Σε αυτή την αναζήτηση, σπουδαίο ρόλο θα διαδραματίσει μια μέθοδος μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών, το SERVQUAL. Έτσι, λοιπόν, σκόπιμα θα γίνει και μελέτη αυτού του εργαλείου, ώστε να γίνει απολύτως κατανοητό πως λειτουργεί και πως μπορεί να βοηθήσει στην έρευνα για την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης.

2.2 Η έννοια και ο ρόλος της ποιότητας στην εξυπηρέτηση του πελάτη/πολίτη

Η επιβίωση μιας οποιασδήποτε επιχείρησης εξαρτάται από την ικανοποίηση του πελάτη. Οι υπηρεσίες που προσφέρει, τα προϊόντα οφείλουν να χαρακτηρίζονται για την καλή τους ποιότητα, ώστε οι πελάτες της επιχείρησης να μένουν διαρκώς ευχαριστημένοι και έτσι να την ξαναπροτιμούν. Επίσης, όταν κάποιος πελάτης μένει ευχαριστημένος από μια επιχείρηση, τότε την διαφημίζει και στους γνωστούς και στους συγγενείς του. Οπότε,

σημαντικό ρόλο διαδραματίζει και η καλή φήμη, που έχει ένα μαγαζί ή μια επιχείρηση, διότι με αυτό τον τρόπο αποκτά και νέους πελάτες.

Όμως, εκτός από την καλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, στον ιδιωτικό τομέα υφίσταται και ο ανταγωνισμός. Σύμφωνα με τον Λογοθέτη (1992), ο παγκόσμιος ανταγωνισμός απαιτεί από κάθε οργανισμό να διαθέτει κάποιες χαρακτηριστικές ικανότητες. Αρχικά, σπουδαία ικανότητα αποτελεί η κατανόηση της επιθυμίας του πελάτη, δηλαδή οι υπάλληλοι να διαθέτουν τη δυνατότητα να καταλαβαίνουν αμέσως τι είναι αυτό που επιθυμεί ο πελάτης τους, ώστε να τον βοηθήσουν. Ταυτόχρονα, πέρα από την κατανόηση, σημαντικό κομμάτι είναι η πραγματοποίηση του θελήματος του πολίτη. Αν μια επιχείρηση μπορέσει να προσφέρει άμεσα και χωρίς καθυστέρηση το αγαθό, που αναζητά ο πελάτης, τότε θα κερδίσει την εμπιστοσύνη και την εύνοια του. Ακόμη, εξίσου σημαντική ικανότητα παρουσιάζεται η συνέπεια και η καλή ποιότητα των υπηρεσιών, καθώς ο καθένας πέρα από την απόκτηση ενός αγαθού, ενδιαφέρεται τις περισσότερες φορές και για την ποιότητα του. Αν δυσαρεστηθεί ένας πελάτης από το επίπεδο της ποιότητας, τότε υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να μην ξαναπροτιμήσει την ίδια επιχείρηση. Τρίτη ικανότητα αποδεικνύεται ο εκσυγχρονισμός τόσο σε τεχνολογικό, όσο και σε κοινωνικοπολιτικό επίπεδο. Η σύγχρονη εποχή χαρακτηρίζεται από ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας, γεγονός που επιβάλλει τον εκσυγχρονισμό όλων των επιχειρήσεων. Τέλος δύσκολο, αλλά συνάμα σπουδαίο προσόν αποτελεί η πρόβλεψη της επιθυμίας του πελάτη, γεγονός που θα του εγείρει αισθήματα χαράς και ικανοποίησης.

Η ύπαρξη των παραπάνω χαρακτηριστικών συνεπάγεται την καλή διοίκηση ενός οργανισμού. Οι ιδιοκτήτες μιας επιχείρησης ή εκείνοι που ασκούν τη διοίκηση σε έναν οργανισμό οφείλουν να έχουν ένα καλό στρατηγικό πρόγραμμα, που να στοχεύει στην αποτελεσματικότητα και στην αποδοτικότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν, θέτοντας ως στόχο πάντα την ικανοποίηση του πελάτη.

Η ικανοποίηση του πελάτη, δηλαδή στην περίπτωση του δημόσιου τομέα, του πολίτη αποτελεί πλέον χαρακτηριστικό και της δημόσιας διοίκησης. Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η χρησιμοποίηση των επιτευγμάτων της από τη δημόσια διοίκηση έχουν ως στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Ο πολίτης, λοιπόν, κατά κάποιο τρόπο, έχει αποκτήσει το ρόλο του πελάτη. Επιπροσθέτως, ο πολίτης- πελάτης διαδραματίζει σημαντικό ρόλο για μία δημόσια υπηρεσία. Όπως υποστηρίζει ο Τσέκος (2002), κάποια υπηρεσία που δεν έχει πελάτες-δημότες, δεν έχει και λόγο ύπαρξης. Για την καλύτερη κατανόηση της αναφερόμενης φράσης, τίθεται το παρακάτω παράδειγμα. Λόγου χάρη, λοιπόν, ένα Κέντρο Εξυπηρέτησης

Πολιτών που εδρεύει σε ένα Δήμο δεν έχει καθόλου πελάτες ή έχει ελάχιστους κάθε μέρα, ενώ ταυτόχρονα παρόμοια υπηρεσία, σε άλλη δημοτική ενότητα του ίδιου δήμου, έχει διπλάσιους επισκέπτες, τότε κατά πάσα πιθανότητα το γεγονός θα προκαλέσει προβληματισμό στη διοίκηση, καθώς η συγκεκριμένη υπηρεσία δεν επιτελεί το στόχο της.

Ο απώτερος λόγος ύπαρξης μιας υπηρεσίας του δημόσιου τομέα είναι η κάλυψη των αναγκών του πολίτη, όπως και η εξυπηρέτησή του. Το καθήκον των δημοσίων υπαλλήλων και των υπαλλήλων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι η ενασχόληση με τις υποθέσεις των ανθρώπων, που επισκέπτονται τις υπηρεσίες. Κάθε δαπάνη που γίνεται από το κράτος, ή ακόμη και οι μισθοί που πληρώνονται οι υπάλληλοι είναι για τον παραπάνω λόγο, για να εξυπηρετούν τους πολίτες (Kuno & Jurg, 2000).

Ο πολίτης, λοιπόν, διαδραματίζει σημαντικό ρόλο και στο δημόσιο τομέα. Είναι σημαντικό για κάποιο δημόσιο οργανισμό ή για κάποια υπηρεσία ενός Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης να γνωρίζουν κατά πόσο οι πολίτες που τις επισκέπτονται είναι ευχαριστημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες που τους προσφέρονται. Επίσης, καίριο ζήτημα είναι να εξεταστεί τι προσδοκούν οι πολίτες και τι τελικά λαμβάνουν. Σε αυτό το ερώτημα, η απάντηση θα δοθεί με τη βοήθεια της μεθόδου SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988).

2.3 Η έννοια και οι προσδιοριστικοί παράγοντες της προσδοκώμενης ποιότητας

Σε διεθνές επίπεδο, για έρευνες μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών χρησιμοποιείται η μέθοδος SERVQUAL. Μετρά τη διαφορά που υφίσταται ανάμεσα στην προσδοκώμενη, από τους πολίτες, ποιότητα μιας υπηρεσίας και στην τελικά παρεχόμενη ποιότητα, που προέκυψε από κάποια συναλλαγή με την εν λόγω υπηρεσία, το λεγόμενο *κενό ποιότητας*. Επιπλέον, ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα αυτής της μεθόδου είναι η θεωρεία ότι δεν υπάρχει αντικειμενική ποιότητα. Υπάρχει μόνο η ποιότητα, έτσι όπως την αντιλαμβάνονται οι άνθρωποι από τη συνεργασία τους με την υπηρεσία.

Η αναφερόμενη μέθοδος χρησιμοποιεί δύο έννοιες: τις προσδοκίες ($E=Expectations$) και την αντίληψη ($P=Perceptions$), ώστε να δημιουργήσει ένα μοντέλο πέντε διαστάσεων (dimensions). Σε βιβλιογραφία, οι πέντε αυτές διαστάσεις συναντώνται και με την ονομασία RATER, η οποία προκύπτει από τα αρχικά γράμματα των λέξεων (των πέντε διαστάσεων), στην αγγλική γλώσσα, κατόπιν αναθεώρησης της αναφερόμενης μεθόδου από τους ίδιους τους δημιουργούς της (Parasuraman et al, 1988).

Οι παραπάνω πέντε διαστάσεις, όπως αναφέρονται και στον Shahin (2006) είναι οι εξής:

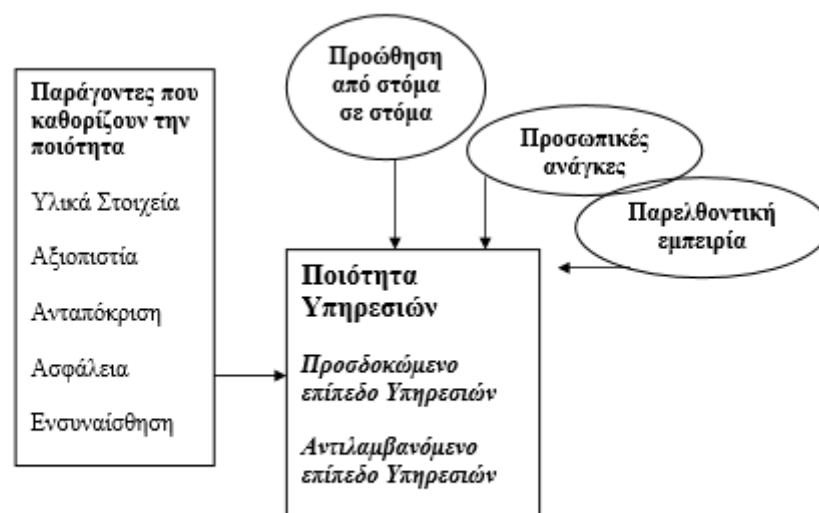
- η αξιοπιστία (Reliability), κατά πόσο η υπηρεσία είναι ακριβής και συνεπής στις υποχρεώσεις της έναντι των πολιτών, που την επισκέφθηκαν. Για να φανεί μια υπηρεσία αξιόπιστη στα μάτια των πολιτών, οφείλει να τηρήσει τις υποσχέσεις που έδωσε.
- η ασφάλεια (Assurance), οι γνώσεις και οι ικανότητες των υπαλλήλων, ώστε να εμπνέουν αισθήματα εμπιστοσύνης και σιγουριάς στους πολίτες. Για να αισθανθεί κάποιος πολίτης ασφαλής, κατά τη συναλλαγή του με κάποια υπηρεσία, πρέπει ο υπάλληλος που τον εξυπηρετεί να του εμπνεύσει εμπιστοσύνη.
- τα υλικά στοιχεία (Tangibles), ο εξοπλισμός και οι εγκαταστάσεις, καθώς και η εμφάνιση του προσωπικού, το υλικό επικοινωνίας. Τα σύγχρονα τεχνολογικά μέσα και οι προσεγμένοι χώροι είναι από τα σημεία, που παίζουν ρόλο στην εξυπηρέτηση του πολίτη. Ακόμη, όταν οι υπάλληλοι είναι περιποιημένοι, καθαροί και καλοντυμένοι δημιουργούν φιλικό αίσθημα στον πολίτη.
- η ενσυναίσθηση (Empathy), η στάση και η διάθεση του προσωπικού έναντι των πολιτών. Σημεία που επηρεάζουν τη διάσταση της ενσυναίσθησης είναι η ευγένεια, η καλοσύνη και η φιλικότητα που θα δείξουν οι υπάλληλοι στους πολίτες, κατά την επίσκεψή τους στην υπηρεσία.
- η ανταπόκριση (Responsiveness), η προθυμία των υπαλλήλων για άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών. Εξίσου σημαντικό στοιχείο εμφανίζεται το αίσθημα προθυμίας και εξυπηρετικότητας, που επιδεικνύει ο υπάλληλος μιας υπηρεσίας στους ανθρώπους, που την επισκέπτονται.

Επιπλέον, σύμφωνα με τη Σαμπάνη (2005), πέρα από τις πέντε διαστάσεις, που αναλύθηκαν παραπάνω, υπάρχουν και κάποιοι ακόμη παράγοντες που επηρεάζουν την αξιολόγηση των υπηρεσιών από την πλευρά των πολιτών. Αρχικά, σημαντικό ρόλο για κάποιους ανθρώπους διαδραματίζει η επικοινωνία από στόμα σε στόμα (word-of-mouth),

δηλαδή η λεκτική επαφή και γνωριμία που θα έχει με τον υπάλληλο. Η πρώτη γνωριμία δύο ανθρώπων είναι πολύ σημαντική, καθώς η εικόνα που θα αντικρύσει ο ένας στο πρόσωπο του άλλου, θα αποτυπωθεί στο μυαλό. Επίσης, η αξιολόγηση εξαρτάται και από την προηγούμενη εμπειρία ενός πολίτη με την υπηρεσία. Αν, για παράδειγμα, κάποιος επισκέφτηκε ένα ΚΕΠ στο παρελθόν και δεν έμεινε καθόλου ευχαριστημένος από τις υπηρεσίες που του παρείχαν, τότε και σε μελλοντική του επίσκεψη σε άλλο κατάστημα θα είναι προκατειλημμένος. Τέλος, άλλος παράγοντας είναι οι προσωπικές ανάγκες, που έχει τη δεδομένη στιγμή ο πολίτης.

Οι πέντε παραπάνω διαστάσεις, λοιπόν, διακρίνονται σε 22 σημεία, τα οποία αποτελούν δείκτες μέτρησης. Οι 22 δείκτες μπορούν να διατυπωθούν σε 22 ερωτήσεις ενός ερωτηματολογίου, εξετάζοντας την άποψη των πολιτών για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Συνήθως αυτού του είδους τα ερωτηματολόγια περιέχουν 22 ερωτήσεις για την προσδοκία που έχουν οι πολίτες από την υπηρεσία που επισκέφτηκαν και 22 ερωτήσεις για την αντίληψη που προσκόμισαν από τη συνεργασία τους με την υπηρεσία. Οι απαντήσεις εμπεριέχονται σε επταβάθμια ή συχνότερα σε πενταβάθμια κλίμακα Likert, επιλέγοντας ο ενδιαφερόμενος την καταλληλότερη, για εκείνον, απάντηση, είτε θετική είτε αρνητική (Likert, 1932).

Τελειώνοντας, στο παρακάτω σχήμα τίθενται οι πέντε διαστάσεις του SERVQUAL, που προσδιορίζουν την έννοια του καθώς και οι παράγοντες, που μπορεί να επηρεάσουν την ποιότητα των υπηρεσιών, ώστε να γίνουν οι έννοιες πιο κατανοητές.



Σχεδιάγραμμα 2.1: Διαστάσεις και προσδιοριστικοί παράγοντες της ποιότητας

2.4 Λόγοι που οδηγούν στην παροχή χαμηλής ποιότητας εξυπηρέτησης: Το μοντέλο των πέντε κενών

Το μοντέλο SERVQUAL ελέγχει τις αντιλήψεις των πολιτών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που τους προσφέρεται, ώστε να μπορέσουν να καταγραφούν τα αίτια που δημιουργούν ελλείμματα στην ποιότητα (Parasuraman et al, 1988). Επιπλέον, θα προσπαθήσει να βρει λύσεις και να λάβει τα κατάλληλα μέτρα, ώστε να βελτιωθεί, όσο το δυνατό περισσότερο, η ποιότητα των υπηρεσιών. Το μοντέλο προϋποθέτει ότι όσο μικρότερο είναι το χάσμα που υφίσταται μεταξύ της προσδοκίας και της αντίληψης από τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τόσο πιο ψηλή είναι η ποιότητα των υπηρεσιών.

Επίσης, το μοντέλο έχει τη δυνατότητα της απεικόνισης των διάφορων χασμάτων στη διαδικασία της υπηρεσίας, τα οποία μπορούν να επηρεάσουν την αξιολόγηση της ποιότητας από τους πολίτες. Το μοντέλο αυτό, λοιπόν, μπορεί να φανεί πολύ χρήσιμο, καθώς βοηθάει τους managers (στον ιδιωτικό τομέα) και το προσωπικό (στο δημόσιο τομέα) να μελετούν αρχικά την προσωπική τους γνώμη ως προς την αξιολόγηση της ποιότητας και στη συνέχεια να διαπιστώνουν κατά πόσο αντιλαμβάνονται τις αντιλήψεις των πολιτών/ πελατών περί της αξιολόγησης. Συνεπώς, το μοντέλο μπορεί να νοηθεί ως ένα σύνολο τεσσάρων χασμάτων, τα οποία όλα μαζί συνιστούν το χάσμα της ποιότητας των υπηρεσιών, όπως το κατανοούν οι πολίτες/ πελάτες, σύμφωνα και με τη Σαμπάνη (2005).

Το μοντέλο των πέντε κενών διατυπώνεται ως εξής:

Χάσμα 1: Οι προσδοκίες των πολιτών-πελατών διαφέρουν από τις αντιλήψεις, που έχουν οι managers και οι υπεύθυνοι.

Χάσμα 2: Οι αντιλήψεις των υπευθύνων σχετικά με τις προσδοκίες που έχουν οι πολίτες διαφέρουν από τις ποιοτικές προδιαγραφές των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Χάσμα 3: Οι προδιαγραφές της ποιότητας της υπηρεσίας διαφέρουν από την τελική ποιότητα, που παρέχεται στον πολίτη.

Χάσμα 4: Η επικοινωνία των υπευθύνων προς τους πολίτες διαφέρει από την παρεχόμενη υπηρεσία.

Χάσμα 5: Ο συνδυασμός των τεσσάρων περιπτώσεων δημιουργούν το πέμπτο χάσμα, το οποίο υποδηλώνει τις διαφορές που παρουσιάζονται μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων των πολιτών από την υπηρεσία. Το χάσμα 5, λοιπόν, καλείται να μελετήσει η παρούσα έρευνα. Στην προκειμένη περίπτωση μπορεί να περιγραφεί και ως το κενό ποιότητας, που υπάρχει ανάμεσα στις προσδοκίες, που είχαν οι πολίτες από συγκεκριμένη υπηρεσία και στις αντιλήψεις, απόψεις που γεννήθηκαν αμέσως μετά την επίσκεψη και τη συναλλαγή τους με εκείνη

Οι παραπάνω προτάσεις είναι κάποιοι λόγοι που οδηγούν στην χαμηλή ποιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών από μια υπηρεσία. Στην παρακάτω υποενότητα επισημαίνεται η σπουδαιότητα του SERVQUAL, τα πλεονεκτήματα από τη χρήση του, καθώς και κάποια μειονεκτήματα που παρουσιάζονται.

2.5 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από τη χρήση του SERVQUAL

Η μέθοδος αυτή έχει χρησιμοποιηθεί σε μεγάλο βαθμό από τους ερευνητές, ιδιαίτερα στον ιδιωτικό τομέα, αλλά και στο δημόσιο. Τα αποτελέσματα της βοηθούν τους ενδιαφερόμενους να εξάγουν συμπεράσματα, σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών τους. Ακόμη, ένα πλεονέκτημα που εμφανίζει η μέθοδος είναι ότι οι διοικούντες και οι εργαζόμενοι κατανοούν τους λόγους δυσαρέσκειας των πολιτών και τους δίνεται η δυνατότητα να προβούν σε διορθωτικές κινήσεις, με στόχο τη βελτίωση συγκεκριμένων καταστάσεων. Για παράδειγμα, αν από κάποια σχετική έρευνα στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών ενός Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης φανερώσουν τα αποτελέσματα ότι ένα μεγάλο ποσοστό των πολιτών, που επισκέφτηκαν την εν λόγω υπηρεσία, είναι δυσαρεστημένο με τον εξοπλισμό της, τότε η διοίκηση του Δήμου έχει τη δυνατότητα να προχωρήσει σε αναβάθμιση του χώρου, κάνοντάς τον άρτια εξοπλισμένο, ώστε οι πολίτες να μένουν ικανοποιημένοι.

Επιπλέον, πλεονέκτημα αποτελεί το γεγονός ότι τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιούνται για τη διεξαγωγή των ερευνών είναι τις περισσότερες φορές ανώνυμα. Οι

πολίτες, που καλούνται να τα συμπληρώσουν, έχουν την ευκαιρία να απαντήσουν ειλικρινά, χωρίς να φοβούνται μήπως παρεξηγηθούν από τον ερευνητή. Διατυπώνουν την άποψή τους, ανάλογα με τις προσδοκίες που έχουν και έτσι όπως διαμορφώθηκε από την επίσκεψη και την εξυπηρέτηση τους σε έναν οργανισμό ή μια υπηρεσία.

Στη συνέχεια, ένα μειονέκτημα του μοντέλου, που παρουσιάζεται κατά τη χρήση του, είναι η ακαμψία των επιμέρους δεικτών (Buttle, 1996). Ακόμη, διατυπώνεται η άποψη ότι οι πέντε διαστάσεις δεν είναι παγκόσμιες, δηλαδή δε μπορούν να εφαρμοστούν στον ίδιο βαθμό και με τον ίδιο τρόπο σε όλες τις υπηρεσίες και σε όλες τις επιχειρήσεις όλων των χωρών.

Τέλος, άλλο μειονέκτημα που εμφανίζεται είναι ότι δε λαμβάνεται υπόψη ότι οι προσδοκίες των ανθρώπων εξελίσσονται με την πάροδο του χρόνου, χωρίς όμως να μεταβάλλεται ο συντελεστής βαρύτητας κάθε δείκτη. Παραδείγματος χάρη, σήμερα οι πολίτες έχουν την προσδοκία να συναντούν έναν όμορφα διακοσμημένο χώρο στις υπηρεσίες, που επισκέπτονται. Αν όμως, με το πέρασμα του χρόνου οι συναλλαγές που επιθυμούν γίνονται ηλεκτρονικά, δεν θα τους ενδιαφέρει πολύ η προσδοκία για τον καλαίσθητο χώρο.

Συμπεράσματα

Η μέθοδος θεωρείται ευρέως αναγνωρισμένη και είναι το βασικό εργαλείο των περισσότερων ερευνών. Μάλιστα, κάποιες φορές οργανισμοί και υπηρεσίες προβαίνουν συχνά σε σχετικές έρευνες, ώστε να διαπιστώσουν αν οι κινήσεις τους ωφέλησαν τους πολίτες, κατά το προσδοκώμενο. Τα αποτελέσματα των παλαιότερων ερευνών συγκρίνονται με τα νεότερα, γεγονός που έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τους διοικούντες ενός οργανισμού ή μιας υπηρεσίας.

Πλέον, η έννοια της ποιότητας κατέχει βαρυσήμαντη θέση και στην περίπτωση του δημοσίου, όπως εξετάστηκε στο κεφάλαιο. Για αυτό το λόγο κιόλας προσπαθούν οι υπεύθυνοι να μετρήσουν, όσο το δυνατό με τον καταλληλότερο τρόπο, την ποιότητα των υπηρεσιών τους, όπως την λαμβάνουν οι πολίτες. Τέλος, η αναφερόμενη μέθοδος μέτρησης παρέχει τη δυνατότητα στους πολίτες να εκφράσουν πρώτα τις προσδοκίες που έχουν από τις υπηρεσίες, σύμφωνα με τις προσωπικές αρχές και αξίες του καθενός ή με βάση προηγούμενη

εμπειρία και στη συνέχεια καλούνται να αξιολογήσουν την ποιότητα, έτσι όπως την δέχτηκαν κατά την πρόσφατη επίσκεψή τους.

Στο παρακάτω κεφάλαιο, θα παρατεθούν έρευνες που έχουν γίνει, με τη βοήθεια της μεθόδου SERVQUAL, ώστε να γίνει αντιληπτή η αξία και η σπουδαιότητά της. Άλλωστε, η παρούσα μέθοδος χρησιμοποιείται και στην παρούσα εργασία και αναλύεται διεξοδικά στο δεύτερο μέρος της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΕΡΕΥΝΕΣ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ SERVQUAL

3.1 Εισαγωγή

Η μέθοδος SERVQUAL γνωρίζει μεγάλη αναγνωρισιμότητα, καθώς έχει χρησιμοποιηθεί σε εκατοντάδες έρευνες, τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Οι έρευνες πραγματοποιήθηκαν αρχικά στο εξωτερικό και τα τελευταία χρόνια διενεργούνται πολλές και στην ελληνική επικράτεια. Στο παρόν κεφάλαιο, λοιπόν, κρίνεται σκόπιμο να αναφερθούν κάποιες από τις έρευνες που έλαβαν χώρα στο δημόσιο τομέα, τόσο του εξωτερικού, όσο και της Ελλάδας, προκειμένου να διαμορφωθεί το θεωρητικό πλαίσιο της εν λόγω μελέτης.

Αρχικά, πολλές έρευνες για την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης έχουν πραγματοποιηθεί σε χώρες του εξωτερικού με τη βοήθεια του εργαλείου SERVQUAL, χρησιμοποιώντας ως ερευνητικό εργαλείο το ερωτηματολόγιο. Σε κάθε έρευνα, το ερωτηματολόγιο περιέχει παρόμοια δομή. Στην αρχή, ζητούνται κάποια προσωπικά στοιχεία των ερωτώμενων, όχι όμως το ονοματεπώνυμό τους, καθώς είναι ανώνυμα. Στη συνέχεια, τίθεται μια σειρά ερωτήσεων, που έχουν ως στόχο την έκφραση των προσδοκιών, που έχουν οι συμμετέχοντες από τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν. Το τελικό στάδιο περιέχει παρόμοιες ερωτήσεις, με τις προηγούμενες, όπου αυτή τη φορά μελετάται η αντίληψη για την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, όπως αποτυπώθηκε κατά την πρόσφατη χρησιμοποίησή τους

3.2 Παρουσίαση ερευνών για τη μελέτη της ποιότητας στο Δημόσιο Τομέα/ Τοπική Αυτοδιοίκηση με τη χρήση του SERVQUAL

Αρχικά, μια τέτοια έρευνα πραγματοποιήθηκε στις πόλεις Αντζελες και Σαν Φερνάντο, στην επαρχία Pampana των Φιλιππίνων (Reyes, 2013). Στην έρευνα χρησιμοποιήθηκαν ως δείγμα 102 πολίτες, που επισκέφτηκαν το Τμήμα Παροχής Αδειών

Καταστημάτων και στις δύο αναφερόμενες πόλεις. Στόχοι της έρευνας ήταν η μελέτη της σχέσης μεταξύ των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των ψηφοφόρων, καθώς και η σχέση μεταξύ της αντίληψης από την ποιότητα των υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης των πόλεων Αντζελες και Σαν Φερνάντο. Τα αποτελέσματα ήταν θετικά, διαπιστώθηκε πως και στις δύο μονάδες της τοπική αυτοδιοίκησης ισχύουν οι διαστάσεις της ασφάλειας, της αξιοπιστίας και της ενσυναίσθησης, έχοντας πολύ ισχυρή σχέση με την ικανοποίηση των ερωτώμενων. Το γεγονός αυτό, όμως, οφείλει να λειτουργήσει ως κινητήριο δύναμη για τη διοίκηση, ώστε να προσπαθεί συνεχόμενα να βελτιώνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες, επαγρυπνώντας συνεχώς και να μην εφησυχάζονται οι εργαζόμενοι.

Παρόμοια έρευνα διενεργήθηκε στη Νότια Ταϊλάνδη (Safiek Mokhlis et all, 2011). Οι στόχοι που είχαν τεθεί ήταν η εξέταση της ποιότητας των δημοτικών υπηρεσιών που παρέχονται από την αυτοδιοίκηση της Νότιας Ταϊλάνδης στους πολίτες, καθώς και ο προσδιορισμός των πιο σημαντικών διαστάσεων της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, που αποκαλύπτουν τους τρόπους ικανοποίησης των πολιτών. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ερωτηματολογίου, που απαντήθηκε από 234 πολίτες της Tambon Khok Pho, μιας επαρχίας της Νότιας Ταϊλάνδης. Τα αποτελέσματα, λοιπόν, αποκαλύπτουν ότι οι πέντε γνωστές διαστάσεις του SERVQUAL (αξιοπιστία, ασφάλεια, υλικά στοιχεία, ενσυναίσθηση και ανταπόκριση) αποτελούν ένα αντιπροσωπευτικό μέτρο μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών. Επιπλέον, τα αποτελέσματα δύνανται να χρησιμοποιηθούν ως ένας καλός οδηγός για τους υπαλλήλους της τοπικής αυτοδιοίκησης, για να προχωρήσουν στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, ώστε οι πολίτες να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι.

Ακόμη, έρευνα με τη χρήση του SERVQUAL εντοπίζεται και στο Μαυρίκιο (Prabha Ramseook et all, 2010). Ο στόχος της έρευνας ήταν η διερεύνηση του βαθμού συμφωνίας των προσδοκιών των πολιτών από τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα με τις αντιλήψεις, που προέκυπταν από τη συνεργασία ή τη συναλλαγή που είχαν. Επίσης, η έρευνα προσπάθησε να εξετάσει πόσο καλά μπορούν οι υπάλληλοι να κατανοήσουν τις προσδοκίες των πολιτών-πελατών τους από τη χρήση των υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα αποκάλυψαν ότι οι προσδοκίες των πολιτών απέχουν από την αντίληψη που σχημάτιζαν, γεγονός που φανερώνει ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες. Παρόλα αυτά, οι εργαζόμενοι βρίσκονται σε θέση να κατανοήσουν τη διάσταση των προσδοκιών των πολιτών. Εξάγεται το συμπέρασμα, ότι το SERVQUAL αποδεικνύεται ως ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο, ώστε να βελτιωθούν οι προσφερόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες, κατανοώντας οι δημόσιοι λειτουργοί και οι υπάλληλοι τις τυχόν ελλείψεις που παρατηρούνται.

Επιπροσθέτως, το συγκεκριμένο εργαλείο χρησιμοποιήθηκε και σε έρευνες στον ελληνικό χώρο. Μία από αυτές έλαβε χώρα στην πόλη του Ηρακλείου, στην Κρήτη (Κόκκαλης, 2015). Σκοπός της αναφερόμενης έρευνας ήταν η μελέτη της ικανοποίησης των πολιτών από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών της πόλης. Για αυτό το λόγο, χρησιμοποιήθηκε τυχαίο δείγμα εκατό πολιτών, όπου τους διανεμήθηκε σχετικό ερωτηματολόγιο. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η αντίληψη ικανοποίησης από τα ΚΕΠ ήταν ελλιπής, σε σύγκριση με τις προσδοκίες των πολιτών. Δηλαδή, οι πολίτες προσδοκούσαν υψηλότερης ποιότητας υπηρεσίες, τις οποίες δεν έλαβαν κατά την επίσκεψη τους εκεί.

Επιπροσθέτως, ακόμη μία έρευνα που πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια του SERVQUAL, ήταν για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχει ο Οργανισμός Εργατικής Εστίας (Ο.Ε.Ε) (Παπαπαναγιώτου, 2012). Το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε ήταν 100 δικαιούχοι του Οργανισμού, στους οποίους μοιράστηκε ερωτηματολόγιο κατά την επίσκεψή τους στα γραφεία. Στόχος της έρευνας ήταν η μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, ώστε να διαπιστωθεί αν οι πολίτες έμεναν ευχαριστημένοι από τον Ο.Ε.Ε. Το αποτέλεσμα ήταν οι προσδοκίες να είναι πολύ υψηλές, αλλά και οι αντιλήψεις κινούνταν σε αρκετά ικανοποιητικά επίπεδα. Φυσικά, οι αντιλήψεις απείχαν από τις προσδοκίες, γεγονός που σημαίνει ότι υπάρχει χώρος για να σημειωθούν αλλαγές και βελτιώσεις στην παροχή των υπηρεσιών, ώστε να ικανοποιούνται σε μεγαλύτερο βαθμό οι πολίτες.

Τελειώνοντας, μία ενδιαφέρουσα και πρωτότυπη έρευνα, ακόμη, που χρησιμοποιεί τη μέθοδο SERVQUAL, έγινε για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρει το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Μάρκετινγκ και Επικοινωνία με Νέες Τεχνολογίες», του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών σε εκείνους που το παρακολουθούν (Σαμπάνη, 2005). Το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε για την εκπόνησή της ήταν 117 ερωτώμενοι, φοιτητές και απόφοιτοι του παραπάνω προγράμματος. Ο στόχος ήταν να αξιολογηθεί η σχέση ανάμεσα στις προσδοκίες και τις τελικές εμπειρίες των συμμετεχόντων σε αυτό. Ως αποτέλεσμα, προέκυψε η ανάγκη για αλλαγή αρκετών υπηρεσιών, διοικητικής και εκπαιδευτικής φύσεως, ώστε οι φοιτητές να είναι πιο ικανοποιημένοι από τη φοίτησή τους στο συγκεκριμένο πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών.

Στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται επιγραμματικά οι παραπάνω έρευνες που τέθηκαν, συμπεριλαμβάνοντας τον τόπο διεξαγωγής της έρευνας, το όνομα του ερευνητή καθώς και την ημερομηνία διεξαγωγής της έρευνας, τους στόχους και τα αποτελέσματα.

Τόπος	Ερευνητές	Στόχοι	Αποτελέσματα
Δημόσιες Υπηρεσίες της επαρχίας Rampranga των Φιλιππίνων	Reyes, 2013	ποιότητα των υπηρεσιών, αντιλήψεις ποιότητας	Ισχύουν οι διαστάσεις της ασφάλειας, της αξιοπιστίας και της ενσυναίσθησης
Δημοτικές Υπηρεσίες Νότιας Ταϊλάνδης	Safiek Mokhlis et all, 2011	ποιότητα των υπηρεσιών, προσδιορισμός σημαντικών διαστάσεων ικανοποίησης	Ισχύουν οι πέντε διαστάσεις του SERVQUAL
Δημόσιος Τομέας Μαυρικού	Prabha Ramseook et all, 2010	κενό ποιότητας, κατανόηση των προσδοκιών από τους υπαλλήλους	μεγάλο κενό ποιότητας, οι υπάλληλοι κατανοούν σε μεγάλο βαθμό τις προσδοκίες
ΚΕΠ Ηρακλείου Κρήτης	Κόκκαλης, 2015	μέτρηση ικανοποίησης πολιτών	οι πολίτες προσδοκούν υπηρεσίες υψηλότερου επιπέδου
Οργανισμός Εργατικής Εστίας (Ο.Ε.Ε.)	Παπαπαναγιώτου, 2012	μέτρηση ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών	μικρό κενό ποιότητας, οι αντιλήψεις δεν απέχουν πολύ από τις προσδοκίες
Π.Μ.Σ Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών	Σαμπάνη, 2005	αξιολόγηση των υπηρεσιών που προφέρει το μεταπτυχιακό στους φοιτητές	Άμεση αλλαγή αρκετών σημείων του προγράμματος

Πίνακας 3.1 Έρευνες με τη χρήση του SERVQUAL

3.3 Κριτική Παρουσίαση των αποτελεσμάτων των ερευνών που μελετούν την ποιότητα στο Δημόσιο Τομέα/ Τοπική Αυτοδιοίκηση με τη χρήση του SERVQUAL

Οι έρευνες που αναφέρθηκαν παραπάνω, αποκαλύπτουν την αξία του εργαλείου SERVQUAL. Αποδεικνύεται έμπρακτα ότι αποτελεί ένα εύχρηστο εργαλείο για τους

ερευνητές, το οποίο έχει τη δυνατότητα να τους βοηθήσει να φέρουν εις πέρας την έρευνα που ανέλαβαν. Η μέθοδος έχει χρησιμοποιηθεί σε μεγάλο βαθμό στον ιδιωτικό τομέα, βοηθώντας τους επιχειρηματίες να καταλάβουν πως αξιολογούν οι πελάτες τους τις υπηρεσίες και τα αγαθά, που τους παρέχουν. Στην προκειμένη περίπτωση, κρίθηκε σκόπιμο να αναφερθούν επιγραμματικά έρευνες, που σχετίζονται με το δημόσιο τομέα, ώστε να γίνει απολύτως κατανοητό ότι η μέθοδος SERVQUAL δύναται να εφαρμοστεί και στο δημόσιο τομέα, με την ίδια επιτυχία.

Στις περιπτώσεις που τα αποτελέσματα των ερευνών απέδειξαν ότι υπάρχει μεγάλο χάσμα ανάμεσα στις προσδοκίες των πολιτών και στην αντίληψη που προσκόμισαν κατόπιν της επίσκεψης τους (Κόκκαλης, 2015), υπάρχει η δυνατότητα βελτίωσης των σημείων, που δυσαρεστούν τους ανθρώπους. Αντίθετα, όταν οι προσδοκίες με την τελική αντίληψη δεν παρουσιάζουν μεγάλες διαφορές (Reyes, 2013), τότε δεν υπάρχει ανάγκη άμεσης αλλαγής. Αυτό δε σημαίνει, όμως, ότι οι υπάλληλοι ή οι υπεύθυνοι θα επαναπαυτούν μειώνοντας την ποιότητα της υπηρεσίας, που προσφέρουν στον κόσμο.

Επιπλέον, στις περιπτώσεις που αποδεικνύεται ότι η βελτίωση των υπηρεσιών είναι αναγκαία, καθώς οι πολίτες είναι αρκετά δυσαρεστημένοι σε σχέση με αυτό που περίμεναν, τότε πάλι δίνεται η δυνατότητα να εντοπιστούν τα αδύναμα σημεία, που απογοητεύουν τους πολίτες. Η παραπάνω δυνατότητα αποτελεί μια αρετή του εργαλείου, καθώς αποτυπώνονται ακριβώς οι διαστάσεις, που προκαλούν ελλιπή παροχή υπηρεσιών.

Συμπεράσματα

Τελειώνοντας, σε αυτό το κεφάλαιο μελετήθηκε ένα εργαλείο μέτρησης της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας, το οποίο όπως αποδείχτηκε από τις έρευνες, παρουσιάζει σημαντικά αποτελέσματα για τους υπεύθυνους. Η χρήση του είναι ευρέως γνωστή τις τελευταίες δεκαετίες, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα. Βέβαια, το συγκεκριμένο εκπόνημα, όπως ήδη αναφέρθηκε και παραπάνω, ασχολείται αποκλειστικά με το δημόσιο τομέα, ώστε να αναδειχτεί η αξία του εργαλείου.

Έτσι, λοιπόν, το εργαλείο θα χρησιμοποιηθεί και για την προετοιμασία της παρούσας έρευνας, όπως αναπτύσσεται αναλυτικά στα επόμενα κεφάλαια (δεύτερο μέρος) της εργασίας.

Β' ΜΕΡΟΣ: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

4.1 Εισαγωγή

Στο δεύτερο μέρος της παρούσας εργασίας θα αναλυθεί η έρευνα που διεξήχθη, με στόχο την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών και το Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής (Συμβουλευτικός Σταθμός) του Δήμου Νεάπολης-Συκεών, που εδρεύουν στο Δημαρχιακό Κατάστημα των Συκεών. Συγκεκριμένα, η έρευνα μελετάει το κενό ποιότητας, μεταξύ των αντιλήψεων που είχαν οι πολίτες από την επίσκεψη τους στις δύο υπηρεσίες, που ήδη αναφέρθηκαν, και των προσδοκιών τους, πριν την επίσκεψη.

Στο παρόν κεφάλαιο, λοιπόν, μελετάται η ερευνητική μεθοδολογία της εργασίας. Συγκεκριμένα, στην πρώτη ενότητα περιγράφεται ο δήμος, ο οποίος προσφέρει τις ερευνώμενες υπηρεσίες. Στη συνέχεια, τίθενται οι λόγοι, που οδήγησαν στην επιλογή και στη μελέτη των συγκεκριμένων τμημάτων του δήμου. Ακόμη, στην επόμενη ενότητα παρατίθεται το ερευνητικό εργαλείο, που χρησιμοποιήθηκε για τη διεξαγωγή της έρευνας καθώς γίνεται και η περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθήθηκε, ώστε να πραγματοποιηθεί η έρευνα. Στην αμέσως επόμενη ενότητα σημειώνεται η περιγραφή του ερευνητικού εργαλείου, δηλαδή του ερωτηματολογίου, ώστε να γίνουν γνωστές οι προτάσεις-μεταβλητές που τέθηκαν προς αξιολόγηση από τους πολίτες. Στην προτελευταία ενότητα γίνεται περιγραφή της κλίμακας μέτρησης, που χρησιμοποιείται στο ερωτηματολόγιο. Τέλος, η τελευταία ενότητα ασχολείται με τη στατιστική μέθοδο ανάλυσης της έρευνας, αναφέροντας τους υποχρεωτικούς ελέγχους για τη διασφάλιση της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας.

4.2 Περιγραφή Δήμου

Ο Δήμος Νεάπολης-Συκεών αποτελεί έναν αστικό δήμο της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης. Σύμφωνα με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα του (2015-2019), ο δήμος απαρτίζεται από τους πρώην δήμους Αγίου Παύλου, Νεάπολης, Πεύκων και Συκεών, που αποτελούν πλέον Δημοτικές Ενότητες. Σύμφωνα, μάλιστα, με την απογραφή πληθυσμού και κατοικιών (2011) της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (ΕΛΣΤΑΤ) ο συνολικός, μόνιμος πληθυσμός του δήμου ανέρχεται σε 84.741 μόνιμους κατοίκους και ο defacto πληθυσμός ανέρχεται σε 83.610 κατοίκους.

Μελετώντας κάποιος το επιχειρησιακό πρόγραμμα του δήμου αντιλαμβάνεται ότι ένα από τα χαρακτηριστικά του είναι η βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών. Σκοπός του αποτελεί η συνεχής βελτίωση των δράσεων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, ώστε οι πολίτες να ικανοποιούνται συνεχώς και να καλύπτονται οι ανάγκες τους. Στην εκπόνηση του επιχειρησιακού προγράμματος συμμετείχαν όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς, δηλαδή τα αιρετά όργανα, τα υπηρεσιακά στελέχη, οι τοπικοί φορείς και ομάδες δημοτών, καθώς και οι φορείς του διοικητικού συστήματος της χώρας, ώστε να προκύψει μια οργανωμένη και ολοκληρωμένη προσπάθεια.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση, λοιπόν, όλων των πολιτών, κάποιες χρήσιμες υπηρεσίες για τους πολίτες, τη βοήθεια των οποίων χρειάζονται συχνά, υπάρχουν και στις τέσσερις δημοτικές ενότητες. Η υπηρεσία του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και το Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής (Συμβουλευτικός Σταθμός) βρίσκονται και στις τέσσερες ενότητες, ώστε να έχουν εύκολη πρόσβαση όλοι οι κάτοικοι του δήμου. Ένα, ακόμη, πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό των συγκεκριμένων υπηρεσιών, που αποδεικνύει το γνήσιο ενδιαφέρον του δήμου για την καλύτερη εξυπηρέτηση των κατοίκων του είναι το διευρυμένο ωράριό τους. Λειτουργούν από το πρωί μέχρι και το βράδυ συνεχώς, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα σε όλους τους ανθρώπους να τις επισκεφθούν, όταν τις χρειάζονται.

Τέλος, στο επόμενο υποκεφάλαιο εξετάζονται οι λόγοι που προτιμήθηκαν οι παραπάνω υπηρεσίες για εξέταση και διερεύνηση.

4.3 Λόγοι μελέτης των συγκεκριμένων υπηρεσιών

Στόχος της εργασίας είναι να αναδειχτεί η ποιότητα των υπηρεσιών, που παρέχει ο Δήμος Νεάπολης-Συκεών στους πολίτες του, εξετάζοντας τις προσδοκίες που είχαν και τις αντιλήψεις που αποκόμισαν από την επίσκεψη τους. Όμως, επειδή θα ήταν δύσκολη η ενασχόληση με όλα τα τμήματα και τις υπηρεσίες του Δήμου, διότι είναι μεγάλος ο αριθμός τους, προτιμήθηκε η ενασχόληση με δύο συγκεκριμένες υπηρεσίες, το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), που εδρεύει στη Δημαρχείο του Δήμου και το Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής (Συμβουλευτικός Σταθμός), που εδρεύει στο ίδιο μέρος.

Αρχικά, διατυπώνεται η άποψη ότι τα δύο τμήματα παρουσιάζουν ενδιαφέρον, διότι είναι επισκέψιμα καθημερινά από πολλούς κατοίκους. Στο ΚΕΠ απευθύνονται οι άνθρωποι, για να ζητήσουν κάποιο πιστοποιητικό ή να επικυρώσουν κάποιο έγγραφο. Για παράδειγμα, πολλές φορές στην καθημερινότητα αντιλαμβάνεται κάποιος ότι του χρειάζεται ληξιαρχική πράξη γέννησης, ή βεβαίωση ΑΜΚΑ ή κάποιο άλλο πιστοποιητικό για οποιαδήποτε χρήση. Η πρώτη σκέψη που θα του γεννηθεί είναι η επίσκεψη σε κάποιο ΚΕΠ, καθώς πολύ γρήγορα θα λάβει αυτό που χρειάζεται. Επίσης, στο Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής απευθύνονται οι πολίτες, που ζητούν τη βοήθεια του δήμου, λόγω κοινωνικών και οικονομικών προβλημάτων. Οι άνεργοι δημότες και κάτοικοι απευθύνονται καθημερινά για να έρθουν σε επαφή με κάποιον κοινωνικό λειτουργό, που εργάζεται εκεί, αναζητώντας εύρεση λύσης στο πρόβλημά του. Άλλοι, που αντιμετωπίζουν τεράστια οικογενειακά, οικονομικά προβλήματα ή πάσχουν από σοβαρές ασθένειες, απευθύνονται για να κάνουν αίτηση να λάβουν οικονομική ενίσχυση από το δήμο. Γίνεται κατανοητό, λοιπόν, ότι και τα δύο τμήματα παρουσιάζουν ύψιστη σημασία για τους πολίτες.

Από τη στιγμή που τα δύο τμήματα παρουσιάζουν μεγάλη σημασία για τη ζωή των κατοίκων, ο δήμος σχεδίασε να λειτουργεί και στις τέσσερις δημοτικές ενότητες από ένα τέτοιο τμήμα, για να εξυπηρετούνται όλοι ανεξαιρέτως οι κάτοικοι. Ακόμη, το ωράριο λειτουργίας των δύο υπηρεσιών είναι βολικό, καθώς λειτουργεί συνεχόμενα για 12 ώρες, συγκεκριμένα από τις 9.00 έως τις 21.00, ώστε να εξυπηρετούνται και εκείνοι που εργάζονται τις πρωϊνές ώρες.

Εφόσον, λοιπόν, και τα δύο τμήματα παρουσιάζουν σπουδαίο ρόλο για την καθημερινή ζωή των πολιτών του δήμου, κρίνεται αναγκαίο να παρέχουν και υψηλής

ποιότητας υπηρεσίες. Ο δήμος έχει προσπαθήσει, ώστε να πετύχει κάτι τέτοιο, όπως ήδη αποδείχτηκε από το διευρυμένο ωράριο λειτουργίας, αλλά το θέμα που ανακύπτει είναι κατά πόσο πέτυχε τον στόχο του. Για την διερεύνηση αυτού του θέματος, χρησιμοποιείται το εργαλείο SERVQUAL, ώστε να αναδείξει το κενό ποιότητας, δηλαδή κατά πόσο υπάρχει μεγάλη διαφορά ή όχι από τις προσδοκίες, απαιτήσεις που είχαν οι πολίτες και από τις αντιλήψεις, εντυπώσεις που αποκόμισαν.

4.4 Ερευνητικό εργαλείο και περιγραφή διαδικασίας συλλογής δεδομένων

Για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκε η χρήση ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε από τον υποφαινόμενο, χρησιμοποιώντας τις γενικές ερωτήσεις των πέντε διαστάσεων του SERVQUAL, προσαρμοσμένες βέβαια στις ανάγκες της παρούσας έρευνας. Η λεπτομερής περιγραφή του ερωτηματολογίου γίνεται στο επόμενο υποκεφάλαιο.

Αρχικά, μόλις προετοιμάστηκε το ερωτηματολόγιο, μοιράστηκε πιλοτικά σε πέντε πολίτες, που επισκέφθηκαν το ΚΕΠ, την Πέμπτη 09 Φεβρουαρίου, του τρέχοντος έτους. Οι πολίτες δε συνάντησαν κάποια δυσκολία, κατά τη συμπλήρωση του, καθώς κατανόησαν άμεσα τις ερωτήσεις. Με αυτό τον τρόπο, διαπιστώθηκε ότι το ερωτηματολόγιο ήταν έτοιμο, για να μοιραστεί στους πολίτες, κατά την έξοδο τους από τα εν λόγω τμήματα. Επιπλέον, με την δοκιμαστική διανομή του ερωτηματολογίου σημειώθηκε ο πρώτος έλεγχος εγκυρότητας, καθώς δε δημιουργήθηκε κάποια απορία στους ερωτώμενους, από τις διατυπωμένες ερωτήσεις.

Εν συνεχεία, η διανομή των ερωτηματολογίων στους πολίτες, που επισκέφθηκαν το ΚΕΠ έγινε την Παρασκευή 10 Φεβρουαρίου 2017, κατά τη διάρκεια ολόκληρης της ημέρας, καθώς και τις πρωινές ώρες της Δευτέρας 13 Φεβρουαρίου 2017. Τα άτομα που δέχτηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο ανέρχονται στον αριθμό των 50 ατόμων. Αξίζει να σημειωθεί, ότι το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε είναι τυχαίο, οπότε περιλαμβάνονται άτομα κάθε ηλικιακής ομάδας.

Επιπλέον, στο Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής (Συμβουλευτικός Σταθμός) πραγματοποιήθηκε η διανομή του ερωτηματολογίου το απόγευμα της Δευτέρας 13 Φεβρουαρίου 2017 και ολόκληρη την ημέρα της Τρίτης, δηλαδή στις 14 Φεβρουαρίου 2017.

Ο αριθμός των ατόμων, που συμμετείχαν στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι ίσος, με τον αριθμό των ατόμων, που επισκέφθηκαν το ΚΕΠ και συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο, δηλαδή 50 άτομα.

Όλη η διαδικασία κύλησε ομαλά, καθώς δε δημιουργήθηκε κάποια ένταση. Η συντριπτική πλειοψηφία των πολιτών συμμετείχαν με μεγάλη χαρά στην έρευνα, διότι τους φάνηκε πολύ ενδιαφέρον το θέμα. Το ερωτηματολόγιο τους έδωσε τη δυνατότητα να εκφράσουν την ευαρέσκεια ή τη δυσαρέσκειά τους, από το τμήμα που επισκέφθηκαν και τους υπαλλήλους που τους εξυπηρέτησαν. Έτσι, λοιπόν, κάποιοι θεώρησαν το ερωτηματολόγιο ως ένα βιβλίο παραπόνων, εκφράζοντας την πικρία τους προς τις υπηρεσίες, που παρέχει ο δήμος. Αντίθετα, όμως, άλλοι μπόρεσαν να επιβραβεύσουν το δήμο, για την προσπάθεια που κάνει, διότι είναι πλήρως ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες.

4.5 Περιγραφή ερωτηματολογίου

Αρχικά, το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου περιείχε τα ατομικά στοιχεία των ερωτώμενων, δηλαδή το φύλο, την ηλικιακή ομάδα που ανήκει το άτομο και το επίπεδο εκπαίδευσης. Τα παραπάνω προσωπικά στοιχεία που ζητούνταν, χρειάστηκαν για να προσδιοριστεί το δείγμα της έρευνας.

Στη συνέχεια, το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου συμπεριλάμβανε δύο πίνακες από 22 καταφατικές προτάσεις, ο καθένας. Ο πρώτος πίνακας με τις 22 προτάσεις αφορούσε τις προσδοκίες, που εμφάνιζαν οι πολίτες από το τμήμα που επισκέφθηκαν, ώστε να χαρακτηρίζαν ως ποιοτικά υψηλές τις παρεχόμενες υπηρεσίες από αυτό το τμήμα. Ο δεύτερος πίνακας, περιελάμβανε άλλες 22 προτάσεις, οι οποίες έχουν το ίδιο περιεχόμενο με τις προηγούμενες, έχοντας ως στόχο οι πολίτες να εκφράσουν τις αντιλήψεις που αποκόμισαν από την επίσκεψή τους στην εν λόγω υπηρεσία.

Οι 22 προτάσεις, λοιπόν, αφορούν τις πέντε διαστάσεις, που εμφανίζει το SERVQUAL. Ειδικότερα, οι προτάσεις 1 με 4 αφορούν τα υλικά, απτά στοιχεία, δηλαδή τον εξοπλισμό, τα υλικά μέσα της υπηρεσίας και την εξωτερική εμφάνιση των υπαλλήλων. Επίσης, οι προτάσεις 5 με 8 αφορούν στοιχεία που είναι σημαντικά για να κριθεί η αξιοπιστία του τμήματος, όπως το γνήσιο ενδιαφέρον των υπαλλήλων, η χρονική συνέπεια και η

συναλλαγή χωρίς λάθη. Ακόμη, η τρίτη διάσταση του εργαλείου, η ανταπόκριση συναντάται στις προτάσεις 9 με 13. Οι προτάσεις αυτές αφορούν την προθυμία των υπαλλήλων να εξυπηρετήσουν, καθώς και την άμεση και έγκυρη εξυπηρέτηση. Επιπλέον, οι προτάσεις 14 με 17 αφορούν τη διάσταση της διασφάλισης, με στοιχεία όπως η ευγένεια και οι γνώσεις των υπαλλήλων, καθώς και το κλίμα εμπιστοσύνης και ασφάλειας που δημιουργείται στον πολίτη. Τέλος, οι προτάσεις 18 με 22 αφορούν την ενσυναίσθηση, δηλαδή η εντύπωση που δημιουργείται στον πολίτη ότι αποτελεί πρώτη προτεραιότητα, καθώς γίνονται κατανοητά τα προβλήματά του και δέχεται την ανάλογη εξυπηρέτηση από τον υπάλληλο. Ακόμη, η ενσυναίσθηση καθορίζεται και από το χρονικό ωράριο μιας υπηρεσίας.

Παρακάτω, τίθενται πέντε πίνακες, όπου στον καθένα υπάρχει και μια διάσταση του SERVQUAL, μαζί με τις προτάσεις, έτσι όπως διατυπώθηκαν στο ερωτηματολόγιο, ακολουθώντας την ίδια σειρά.

1. Ο σύγχρονος εξοπλισμός για την εξυπηρέτηση του πολίτη	Απτά, υλικά στοιχεία
2. Ο περιποιημένος (όμορφα διακοσμημένος) χώρος εξυπηρέτησης/ αναμονής του πολίτη	
3. Οι περιποιημένοι υπάλληλοι	
4. Το υλικό που είναι σχετικό με τις υπηρεσίες που προσφέρονται (π.χ. αιτήσεις, υπεύθυνες δηλώσεις) να είναι επαρκές και διαθέσιμο σε εμφανές μέρος	

Πίνακας 4.1 Οι ερωτήσεις της διάστασης των Υλικών Στοιχείων

5. Να τηρούνται χρονικά οι «υποσχέσεις» που δίνονται από τους υπαλλήλους του ΚΕΠ στον πολίτη	Αξιοπιστία
6. Οι υπάλληλοι του ΚΕΠ να δείχνουν γνήσιο ενδιαφέρον για την επίλυση των προβλημάτων του πολίτη	
7. Να μη γίνονται λάθη κατά την εξυπηρέτηση	
8. Οι υπηρεσίες στο ΚΕΠ να παρέχονται στον χρόνο που έχει αναφερθεί	

Πίνακας 4.2 Οι ερωτήσεις της διάστασης της Αξιοπιστίας

9. Οι πολίτες να ενημερώνονται για τον ακριβή χρόνο που θα χρειαστεί για την παροχή μίας υπηρεσίας	Ανταπόκριση
10. Να τηρούνται αρχεία χωρίς λάθη	
11. Οι υπάλληλοι να εξυπηρετούν άμεσα/ταχύτατα τον πολίτη	
12. Οι υπάλληλοι να είναι πρόθυμοι να εξυπηρετούν τον πολίτη	
13. Να υπάρχει άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα του πολίτη	

Πίνακας 4.3 Οι ερωτήσεις της διάστασης της Ανταπόκρισης

14. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων να εμπνέει εμπιστοσύνη	Διασφάλιση
15. Οι πολίτες να αισθάνονται ασφαλείς κατά τη συναλλαγή τους με το ΚΕΠ	
16. Οι υπάλληλοι να είναι πάντα ευγενικοί	
17. Οι υπάλληλοι του ΚΕΠ να έχουν εξειδικευμένες γνώσεις προκειμένου να μπορούν να απαντήσουν στις ερωτήσεις των πολιτών	

Πίνακας 4.4 Οι ερωτήσεις της διάστασης της Διασφάλισης

18. Οι υπάλληλοι να παρέχουν εξυπηρέτηση προσαρμοσμένη στις ανάγκες του κάθε πολίτη	Ενσυναίσθηση
19. Το συμφέρον του πολίτη να είναι πρώτη προτεραιότητα	
20. Να κατανοούνται οι εξειδικευμένες ανάγκες του πολίτη	
21. Οι υπάλληλοι να δείχνουν ενδιαφέρον για την επίλυση των ζητημάτων του κάθε πολίτη	
22. Να υπάρχει ευέλικτο-βολικό ωράριο	

Πίνακας 4.5 Οι ερωτήσεις της διάστασης της Ενσυναίσθησης

4.6 Περιγραφή Κλίμακας μέτρησης SERVQUAL

Ο σχεδιασμός, λοιπόν, του ερωτηματολογίου της έρευνας έγινε σύμφωνα με το αναγνωρισμένο μοντέλο SERVQUAL των Parasuraman, Berry and Zeithaml, που έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως σε έρευνες, που αφορούσαν τη μέτρηση ποιότητας των υπηρεσιών. Στον πρώτο πίνακα, με τις 22 προτάσεις, μελετώνται οι προσδοκίες (Expectations) και στο δεύτερο πίνακα μελετώνται οι αντιλήψεις (Perceptions), επιλέγοντας ο πολίτης την καταλληλότερη για εκείνον απάντηση στις 22 ίδιες προτάσεις. Επιπλέον, όπως αποτυπώθηκε στους πέντε παραπάνω πίνακες, κάθε διάσταση του εργαλείου περιέχει κάποιες ερωτήσεις.

Επιπλέον, οι συμμετέχοντες στην έρευνα καλούνται να απαντήσουν σε κάθε πρόταση, κυκλώνοντας ένα νούμερο. Σε κάθε περίπτωση, οι επιλογές που έχουν είναι από το νούμερο 1 έως και το νούμερο 5. Το νούμερο 1 υποδηλώνει ότι ο ερωτώμενος διαφωνεί απόλυτα με την πρόταση. Το νούμερο 2 δηλώνει ότι διαφωνεί. Εν συνεχεία, το νούμερο 3 φανερώνει ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την πρόταση. Το νούμερο 4 σημαίνει ότι συμφωνεί με την πρόταση. Τέλος, το νούμερο 5 δηλώνει ότι συμφωνεί απόλυτα με την πρόταση. Η κλίμακα των απαντήσεων, λοιπόν, που χρησιμοποιείται είναι η κλίμακα Likert και είναι πενταβάθμια.

4.7 Στατιστική μέθοδος Ανάλυσης

Η στατιστική μέθοδος ανάλυσης που χρησιμοποιείται είναι περιγραφική στατιστική, υπολογίζοντας σε ποσοστό τη συχνότητα των ατομικών στοιχείων (α' μέρος ερωτηματολογίου) και τους μέσους όρους από τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις, ώστε στο τέλος να υπολογιστεί το κενό ποιότητας (β' μέρος ερωτηματολογίου).

Αρχικά, όταν ολοκληρώθηκε η συλλογή των ερωτηματολογίων, μετρήθηκαν και βγήκαν 100 στον αριθμό. Τα 50 είχαν μοιραστεί στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών και τα 50 μοιράστηκαν στο Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής (Συμβουλευτικό Σταθμό). Τα ατομικά στοιχεία των πολιτών και οι απαντήσεις που έδωσαν περάστηκαν σε ένα αρχείο excel, σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, ώστε να ολοκληρωθεί η ανάλυσή τους. Πριν, όμως, γίνει η εξαγωγή των αποτελεσμάτων, διενεργήθηκε ο έλεγχος της εγκυρότητας και ο έλεγχος της αξιοπιστίας,

με τη βοήθεια του στατιστικού προγράμματος SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Το αρχείο με τα δεδομένα από το πρόγραμμα excel, αντιγράφηκε στο πρόγραμμα SPSS, ώστε να πραγματοποιηθούν οι έλεγχοι εγκυρότητας και αξιοπιστίας, για να ολοκληρωθεί η ανάλυση των αποτελεσμάτων.

Ο έλεγχος εγκυρότητας του SERVQUAL, λοιπόν, πραγματοποιήθηκε με την ανάλυση παραγόντων (factor analysis) για κάθε μεταβλητή ξεχωριστά. Η ανάλυση παραγόντων διακρίνεται σε δύο είδη: τη διερευνητική (explanatory), η οποία συμβάλλει στην ανακάλυψη ή στην ταυτοποίηση μη παρατηρούμενων παραγόντων και στην επιβεβαιωτική (confirmatory), όπου ελέγχεται εάν ένα σύνολο μεταβλητών, οι οποίες χρησιμοποιήθηκαν για τη μέτρηση μη παρατηρούμενων παραγόντων, είναι ικανοποιητικό.

Ακόμη, αξίζει να σημειωθεί ότι πριν την ανάλυση παραγόντων είναι σημαντικό να γίνει έλεγχος αν όλες οι μεταβλητές βρίσκονται προς την ίδια κατεύθυνση, δηλαδή από την πιο αρνητική μεταβαίνει στην πιο θετική. Για παράδειγμα, στην προκειμένη περίπτωση, οι απαντήσεις κυμαίνονται από το 1 έως το 5, όπου το 1 αντιπροσωπεύει την αρνητικότερη στάση του ατόμου και το 5 αντιπροσωπεύει τη θετικότερη στάση. Σε αντίθετη περίπτωση, ήταν απαραίτητο να προηγηθεί από την αρχή κωδικοποίηση στις μεταβλητές.

Από την ανάλυση παραγόντων, λοιπόν, στο πρόγραμμα SPSS εξάγονται διάφοροι πίνακες. Στη συγκεκριμένη έρευνα, στο επόμενο κεφάλαιο, χρησιμοποιείται ο πίνακας *Total Variance Explained*, στον οποίο εμφανίζονται οι ιδιοτιμές (eigenvalues), που είναι τα ποσοστά διακύμανσης της κάθε μεταβλητής, τα οποία αφορούν τους αντίστοιχους παράγοντες. Ειδικότερα, όσο πιο μεγάλες είναι οι ιδιοτιμές τόσο μεγαλύτερο και το ποσοστό της διακύμανσης που εξηγεί ένας παράγοντας. (Yeomans and Golder, 1982).

Επιπλέον, δεύτερος πίνακας που χρησιμοποιείται είναι ο *Rotated Component Matrix*. Αυτός, λοιπόν, προχωρά στην περιστροφή των παραγόντων, ώστε να ανακατευθούν τα factor loadings και η εξήγηση των παραγόντων να είναι πιο εύκολη. Σύμφωνα με όσα αναφέρει η Τσιτσικλή (2014), η αναφερόμενη μέθοδος δε μεταβάλλει κάποιο από τα χαρακτηριστικά του μοντέλου (την καλή προσαρμοστικότητα και το ποσό διακύμανσης - συνδιακύμανσης που ερμηνεύεται από το μοντέλο), εκτός μόνο από τις τιμές των επιβαρύνσεων. Μέσω της περιστροφής που γίνεται, καταβάλλεται η προσπάθεια να είναι μεγάλες, σε απόλυτη κλίμακα, οι επιβαρύνσεις μόνο ορισμένων παραγόντων και όχι για όλες τις μεταβλητές, αλλά για κάποιες, ώστε η περαιτέρω ερμηνεία να περιοριστεί σε αυτούς τους παράγοντες. Μέσω του πίνακα *Rotated Component Matrix* μπορούν να καταταχτούν όλες οι μεταβλητές, δηλαδή οι

διατυπωμένες προτάσεις του ερωτηματολογίου στους παράγοντες που προέκυψαν. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, στην κάθε διάσταση (υλικά στοιχεία, αξιοπιστία, ανταπόκριση, διασφάλιση και ενσυναίσθηση) του εργαλείου SERVQUAL εντάσσονται οι προτάσεις, που σχετίζονται με αυτήν.

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε ο έλεγχος αξιοπιστίας, έγινε δηλαδή ο υπολογισμός του συντελεστή α – Cronbach ανά παράγοντα. Στη στατιστική θεωρία, ο συντελεστής Cronbach's alpha θεωρείται ως ο πιο καθιερωμένος δείκτης αξιοπιστίας, που δύναται να ερμηνευτεί ως ο μέσος όρος όλων των πιθανών τιμών της αξιοπιστίας διχοτόμησης για το ερωτηματολόγιο. Για αυτό το λόγο προτιμάται, καθώς δε σχετίζεται από τη διάταξη που εμφανίζουν τα στοιχεία. Ο δείκτης Cronbach's alpha, λοιπόν, μπορεί να πάρει τιμές από 0 έως 1. Επαρκής χαρακτηρίζεται η συνάφεια και επομένως υπάρχει και καλή αξιοπιστία, όταν ο δείκτης αυτός είναι πάνω από 0,7, ενώ η αξιοπιστία παρουσιάζεται χαμηλή στην περίπτωση που ο δείκτης είναι πιο μικρός από 0,7. Η χαμηλότερη τιμή του δείκτη, που είναι αποδεκτή εμφανίζεται το 0,7. Ο συγκεκριμένος δείκτης χρησιμοποιείται και στην παρούσα διπλωματική εργασία για να πραγματοποιηθεί ο έλεγχος της αξιοπιστίας. Η ανάλυση αξιοπιστίας σημειώνεται, ώστε να μπορέσει να ελεγχθεί κατά πόσο οι μεταβλητές που απαρτίζουν τις πέντε διαστάσεις του SERVQUAL είναι ικανές, για να δημιουργήσουν ένα αξιόπιστο μοντέλο ή εάν θα πρέπει να γίνει διαγραφή ή τροποποίησή τους.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ο Δήμος Νεάπολης-Συκεών εμφανίζεται ως ένας δήμος, που ασχολείται με τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες του, ενδιαφερόμενος ταυτόχρονα για την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται στο τελευταίο επιχειρησιακό του πρόγραμμα. Για αυτό το λόγο, κρίθηκε σκόπιμο να αναλυθούν και να ερευνηθούν δύο τμήματα του συγκεκριμένου δήμου, τα οποία παρουσιάζουν μεγάλη επισκεψιμότητα από πλευράς πολιτών.

Για τη διεξαγωγή, λοιπόν, της έρευνας χρειάστηκε να προετοιμαστεί ξεχωριστό ερωτηματολόγιο για το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών και ξεχωριστό για το Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής (Συμβουλευτικό Σταθμό), τα οποία μοιράστηκαν σε τέσσερις περίπου

ημέρες, σε εκατό πολίτες που επισκέφθηκαν τα προαναφερόμενα τμήματα, για την τακτοποίηση κάποιας υπόθεσης τους.

Ακόμη, όπως ήδη φανερώθηκε και από το πρώτο μέρος της εργασίας, η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για την πραγματοποίηση της έρευνας είναι το SERVQUAL, ευρέως γνωστό σε ερευνητές τόσο του εξωτερικού όσο και της Ελλάδας. Το ερωτηματολόγιο που εκπονήθηκε, λοιπόν, συμπεριλαμβάνει στοιχεία που σχετίζονται με τις πέντε εννοιολογικές διαστάσεις του εργαλείου.

Τα αριθμητικά δεδομένα που συγκεντρώθηκαν καταγράφηκαν σε πρόγραμμα excel του ηλεκτρονικού υπολογιστή και μέσω του στατιστικού πακέτου SPSS πραγματοποιήθηκαν οι έλεγχοι εγκυρότητας και αξιοπιστίας. Στο επόμενο κεφάλαιο τίθενται αναλυτικά όλοι οι πίνακες, που προέκυψαν από τις στατιστικές αναλύσεις και ερμηνεία τους, ώστε τα αποτελέσματα της έρευνας να είναι ξεκάθαρα για όλους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 Εισαγωγή

Στο προηγούμενο κεφάλαιο, σημειώθηκε η περιγραφή της διεξαγόμενης έρευνας. Σε αυτό το κεφάλαιο, λοιπόν, τίθενται τα αποτελέσματα της έρευνας. Για την καλύτερη κατανόηση των αποτελεσμάτων υπάρχουν πίνακες, που δείχνουν σχηματικά τα αποτελέσματα, καθώς και ο αντίστοιχος σχολιασμός.

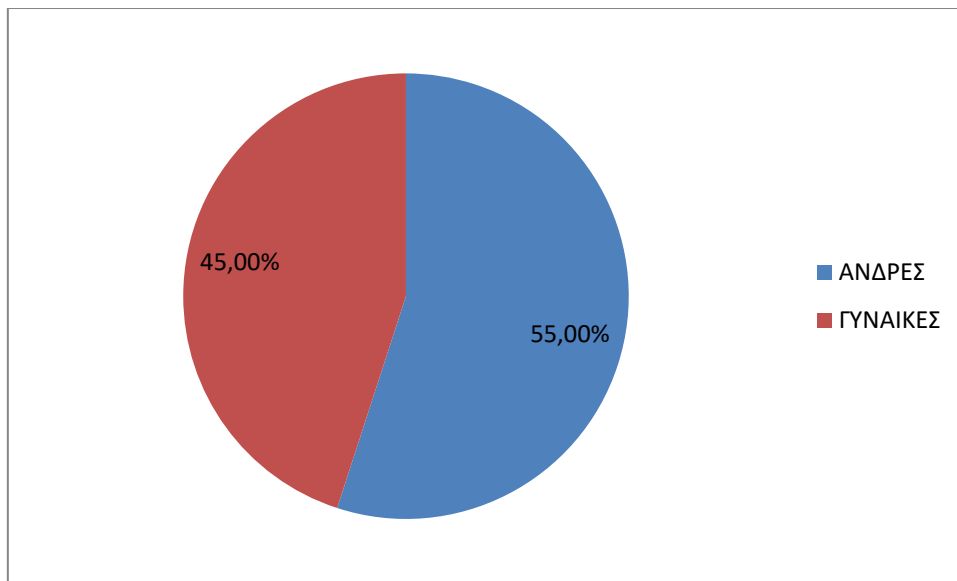
Αναλυτικά, στο επόμενο υποκεφάλαιο υπάρχουν τα αποτελέσματα από το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου, που αφορούσε τα ατομικά στοιχεία. Έτσι, θα γίνει ξεκάθαρο ποιο είναι το δείγμα, που συμμετείχε στην παρούσα έρευνα. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι πίνακες με τον έλεγχο εγκυρότητας του SERVQUAL και τον έλεγχο αξιοπιστίας, που το θεωρητικό τους υπόβαθρο αναλύθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο.

Τέλος, στο τελευταίο υποκεφάλαιο εμφανίζονται τα αποτελέσματα από το δεύτερο μέρος της εργασίας, που αποτελεί τη μέτρηση ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των δύο τμημάτων του Δήμου Νεάπολης-Συκεών. Ειδικότερα, υπολογίζεται ο μέσος όρος κάθε πρότασης, που αφορά τις προσδοκίες των πολιτών, καθώς και ο μέσος όρος κάθε πρότασης, που αφορά τις αντιλήψεις των πολιτών. Κλείνοντας, υπολογίζεται η διαφορά του μέσου όρου της αντίληψης από το μέσο όρο της προσδοκίας, ώστε να προκύψει το κενό ποιότητας.

5.2 Το δείγμα της έρευνας

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου, που συμπληρώθηκε από εκατό πολίτες, που επισκέφθηκαν το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών και το Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής (Συμβουλευτικό Σταθμό) της Δημοτικής Ενότητας Συκεών, αποτελούνταν από τρεις ερωτήσεις που αφορούσαν τα ατομικά στοιχεία του ερωτώμενου.

Η πρώτη ερώτηση, λοιπόν, αφορούσε το φύλο των συμμετεχόντων. Τα αποτελέσματα φανερώουν ότι το 55% των ατόμων, που απάντησαν τα ερωτηματολόγια ήταν άντρες και το 45% ήταν γυναίκες. Διαπιστώνεται ότι η συμμετοχή και των δύο φύλων στην έρευνα είναι περίπου ίδια. Τόσο το ΚΕΠ, όσο και ο Συμβουλευτικός Σταθμός είναι δύο τμήματα εξίσου επισκέψιμα και από τα δύο φύλα. Στο παρακάτω γράφημα αποτυπώνεται και γραφικά το παραπάνω αποτέλεσμα.

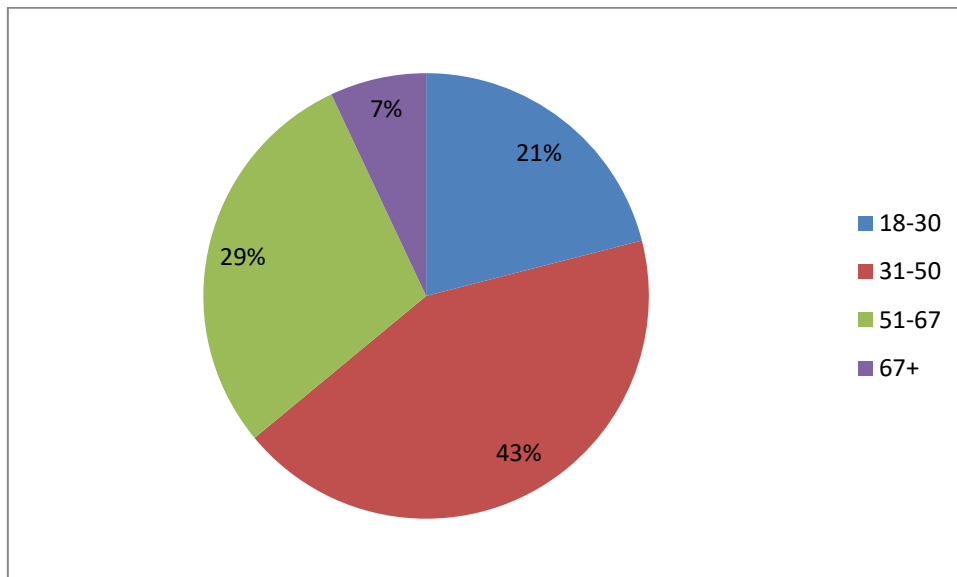


Γράφημα 5.1 Η συμμετοχή κάθε φύλου στην έρευνα

Στη συνέχεια, η δεύτερη ερώτηση αφορούσε την ηλικία των ερωτώμενων. Οι άνθρωποι που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκουν. Δεν ήταν υποχρεωμένοι να αναφέρουν ακριβώς ποιά ηλικιακό έτος διάγουν, καθώς δεν ήταν απαραίτητο στοιχείο για την έρευνα. Τα αποτελέσματα απεικονίζουν ότι στην ηλικιακή ομάδα από 18 μέχρι 30 ετών εντάσσονται 21 άτομα, δηλαδή το 21% των ερωτώμενων. Στη δεύτερη ηλικιακή ομάδα, από 31 έως 50 ετών, ανήκει η πλειοψηφία του δείγματος, το 43%. Στην τρίτη ηλικιακή ομάδα, από 51 μέχρι και 67 ετών, συναντώνται 29 άτομα, δηλαδή το 29%. Τέλος, στην τέταρτη ομάδα (άτομα από 67 ετών και άνω) συμμετέχει το 7% των συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα.

Οι περισσότεροι πολίτες που απευθύνονται στα ερευνώμενα τμήματα του δήμου ανήκουν στη δεύτερη ηλικιακή ομάδα, που χαρακτηρίζεται από άτομα μέσης ηλικίας, που

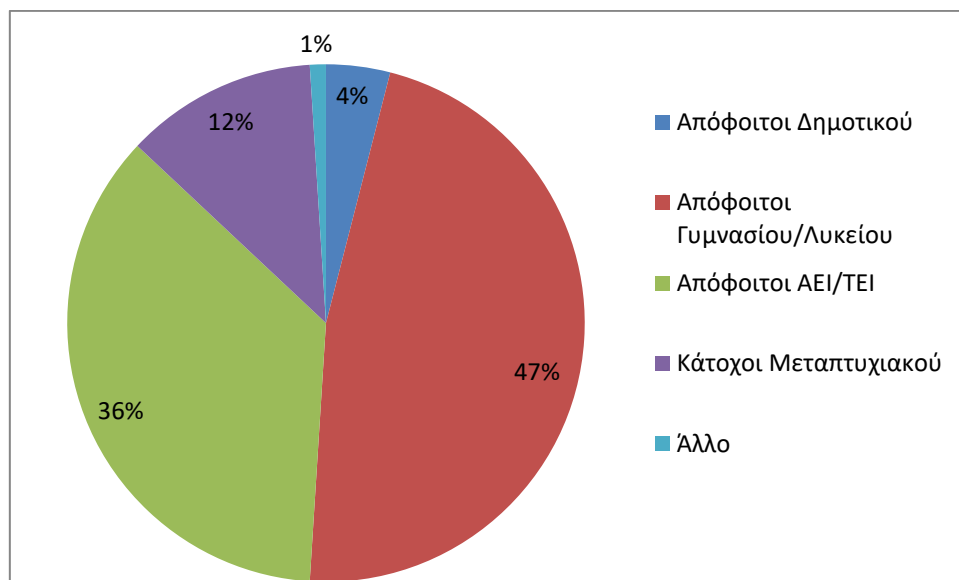
είναι συνήθως έγγαμοι, εργαζόμενοι ή άνεργοι που χρειάζονται κάποιο πιστοποιητικό από το ΚΕΠ ή κάποια βοήθεια από το Συμβουλευτικό Σταθμό, διότι είναι οι άνθρωποι που αντιμετωπίζουν πολλαπλά προβλήματα. Οι νέοι (18 μέχρι 30 ετών) δεν έχουν ιδιαίτερες συναλλαγές με τα παραπάνω τμήματα. Ο λόγος επίσκεψης σε μια από τις δύο υπηρεσίες είναι πιθανόν για την έκδοση κάποιου πιστοποιητικού (π.χ. ληξιαρχική πράξη γέννησης) από το ΚΕΠ. Επιπλέον, περισσότεροι από τους νέους εμφανίζονται τα άτομα της τρίτης ηλικιακής ομάδας (51 μέχρι 67 ετών), διότι λόγω της υφιστάμενης οικονομικής κρίσης χρειάζονται τη βοήθεια του Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής ή τη βοήθεια του ΚΕΠ για την παροχή πληροφοριών και την έκδοση εγγράφων. Η μικρότερη συμμετοχή παρατηρείται στους ανθρώπους μεγάλης ηλικίας (67 ετών και άνω), οι οποίοι σπάνια επισκέπτονται κάποια υπηρεσία του δήμου. Συνήθως, κάνουν πληρεξούσιο σε κάποιο άμεσο συγγενή τους, νεότερης ηλικίας, και έτσι διεκπεραιώνονται οι υποθέσεις τους, μέσω τρίτων. Στο παρακάτω γράφημα παριστάνεται και γραφικά η κατανομή των συμμετεχόντων στην κάθε ηλικιακή ομάδα.



Γράφημα 5.2 Η κατανομή των πολιτών σε κάθε ηλικιακή ομάδα

Η τρίτη και τελευταία ερώτηση των ατομικών στοιχείων του καθενός σχετιζόταν με το μορφωτικό επίπεδο. Η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος, δηλαδή το 47%, είναι

απόφοιτοι Γυμνασίου/Λυκείου (Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση), όπως άλλωστε και η πλειοψηφία των κατοίκων του Δήμου. Η δεύτερη μεγαλύτερη κατηγορία είναι οι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ (Τριτοβάθμια Εκπαίδευση), που αγγίζουν το 36%. Το ποσοστό δείχνει ότι πλέον οι περισσότεροι άνθρωποι αποκτούν πολλά εφόδια και δεν αρκούνται στο απολυτήριο λυκείου, καθώς στην αγορά εργασίας υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός. Η παραπάνω θέση αποδεικνύεται και από το 12%, που είναι κάτοχοι και μεταπτυχιακού διπλώματος σπουδών. Το μικρότερο ποσοστό, μόλις 4%, εμφανίζεται στους απόφοιτους δημοτικού. Απόφοιτοι δημοτικού πλέον είναι συνήθως οι ηλικιωμένοι άνθρωποι, καθώς η φοίτηση στο γυμνάσιο κρίνεται υποχρεωτική από νόμο του κράτους. Τέλος, παρατηρείται 1% στο δείγμα, το οποίο δήλωσε ότι ανήκει σε κάποιο άλλο μορφωτικό επίπεδο.



Γράφημα 5.3 Το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα

5.3 Έλεγχος εγκυρότητας

Πριν τη διεξαγωγή της κυρίας έρευνας, το ερωτηματολόγιο αξιολογήθηκε από κάποιους πολίτες για την εγκυρότητα του περιεχομένου του. Ειδικότερα, όπως αναφέρθηκε και στο υποκεφάλαιο 4.4, πριν την έναρξη της βασικής έρευνας έγινε μια πιλοτική έρευνα (Pilot Test-Pretest). Το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε πέντε πολίτες, που επισκέφθηκαν το

Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών. Εκείνοι το συμπλήρωσαν στον αναμενόμενο χρόνο, χωρίς να συναντήσουν κάποιο πρόβλημα, είτε στο νόημα είτε στον τρόπο γραφής. Διαβεβαίωσαν ότι δεν παρατήρησαν κάποια ασάφεια στη διατύπωση και ότι το ερωτηματολόγιο δεν παρουσίαζε αδυναμίες. Όπως αναφέρει η Τσιτσικλή (2002), η πιλοτική έρευνα μπορεί να αποτελέσει την ενίσχυση της φαινομενικής εγκυρότητας. Στην προκειμένη περίπτωση, εφόσον δε διαπιστώθηκε κάποιο πρόβλημα, η έρευνα συνεχίστηκε κανονικά, χωρίς να πραγματοποιηθεί κάποια αλλαγή στο σχεδιασμένο ερωτηματολόγιο.

Στη συνέχεια, αφότου έγινε η πλήρης συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, τα δεδομένα που προέκυψαν περάστηκαν σε ηλεκτρονικό υπολογιστή και με τη βοήθεια του στατιστικού προγράμματος SPSS έγινε ο έλεγχος εγκυρότητας των κλιμάκων μέτρησης των μεταβλητών. Η εγκυρότητα ενός ερωτηματολογίου, λοιπόν, παρουσιάζει ουσιαστικά δύο διαστάσεις. Πρώτον, κατά πόσο, μέσω του ερωτηματολογίου, μετράται όντως αυτό που ο ερευνητής επιθυμούσε να μετρήσει και δεύτερον, αν μετράται κάτι διαφορετικό (Flynn et al., 1990). Στην προκειμένη περίπτωση, μετρήθηκε το κενό ποιότητας μεταξύ της αντίληψης των πολιτών από τις προσδοκίες των παρεχόμενων υπηρεσιών από τα τμήματα του ΚΕΠ και του Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής, που εδρεύουν στο Δημαρχιακό κατάστημα των Συκεών. Όντως, το ερωτηματολόγιο επιθυμούσε την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης μέτρησης.

Αρχικά, για να γίνει ο έλεγχος εγκυρότητας πραγματοποιήθηκε η ανάλυση των παραγόντων, που εξηγείται στο υποκεφάλαιο 4.7. Από την ανάλυση παραγόντων, λοιπόν, προέκυψαν οι παρακάτω πίνακες:

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,920
	Approx. Chi-Square	1799,768
Bartlett's Test of Sphericity	Df	231
	Sig.	,000

Πίνακας 5.1 Τεστ Καταλληλότητας

Ο πίνακας 5.1, λοιπόν, παρουσιάζει το τεστ καταλληλότητας για την ανάλυση των παραγόντων, που προέκυψε από το SPSS. Στον παραπάνω πίνακα φαίνεται ότι η ανάλυση παραγόντων KLM ισούται με 0,920, συνεπώς είναι μεγαλύτερη τιμή από το 0,900 που αποτελεί τη βασική τιμή. Συνεπώς, το τεστ καταλληλότητας για την ανάλυση των παραγόντων θεωρείται έγκυρο.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	10,869	49,404	49,404	10,869	49,404	49,404	3,888	17,671	17,671
2	1,998	9,084	58,488	1,998	9,084	58,488	3,498	15,898	33,569
3	1,554	7,063	65,550	1,554	7,063	65,550	3,199	14,540	48,109
4	1,112	5,053	70,603	1,112	5,053	70,603	3,137	14,259	62,368
5	1,083	4,922	75,525	1,083	4,922	75,525	2,895	13,158	75,525
6	,882	4,007	79,532						
7	,641	2,914	82,446						
8	,555	2,524	84,970						
9	,479	2,178	87,148						
10	,432	1,964	89,112						
11	,371	1,688	90,800						
12	,324	1,472	92,272						
13	,303	1,377	93,648						
14	,259	1,176	94,825						
15	,204	,929	95,754						
16	,189	,860	96,614						
17	,171	,778	97,392						
18	,161	,731	98,123						
19	,135	,614	98,737						
20	,127	,578	99,315						
21	,090	,410	99,725						
22	,061	,275	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Πίνακας 5.2 Πίνακας Total Variance Explained

Στον παραπάνω πίνακα (5.2), λοιπόν, εμφανίζονται οι ιδιοτιμές (eigenvalues), που είναι τα ποσοστά διακύμανσης της κάθε μεταβλητής, τα οποία αφορούν τους αντίστοιχους παράγοντες. Ειδικότερα, όσο πιο μεγάλες είναι οι ιδιοτιμές τόσο μεγαλύτερο και το ποσοστό της διακύμανσης που εξηγεί ένας παράγοντας. Επίσης, στον πίνακα φαίνεται ότι παρουσιάζουν οι πέντε παράγοντες, που αντιπροσωπεύουν τις πέντε διαστάσεις του SERVQUAL.

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
b6	,771	,154	,328	,244	,251
b5	,764	,205	,204	,210	,210
b7	,734	,134	,327	,211	,257
b8	,717	,147	,397	,091	,330
b20	,200	,836	,098	-,032	,131
b22	-,026	,764	,137	,409	,118
b19	,123	,692	,275	,213	,177
b21	,155	,621	,467	,342	,021
b17	,481	,601	,010	,047	,143
b18	,549	,563	,309	,200	,139
b15	,352	,230	,744	,041	,249
b14	,317	,125	,730	,062	,265
b16	,182	,388	,651	,234	,268
b12	,314	,129	,576	,570	,134
b11	,230	,150	,109	,798	,270
b10	-,001	,120	,080	,790	-,094
b9	,484	,213	,070	,698	,155
b13	,298	,259	,500	,500	,201
b2	,197	,102	,273	,056	,814
b1	,173	,095	,390	,132	,797
b3	,352	,239	,039	,055	,763
b4	,346	,324	,157	,446	,512

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Πίνακας 5.3 Πίνακας Rotated Component Matrix

Στον παραπάνω πίνακα (5.3) αποκαλύπτονται οι πέντε διαστάσεις (υλικά στοιχεία, αξιοπιστία, ανταπόκριση, διασφάλιση και ενσυναίσθηση) του εργαλείου SERVQUAL. Μάλιστα, διευκρινίζονται ποιες προτάσεις εντάσσονται σε κάθε διάσταση. Επίσης, όπως φαίνεται ξεκάθαρα, για να γίνει ο διαχωρισμός των παραγόντων, πραγματοποιήθηκε περιστροφή των παραγόντων. Επιπλέον, σε αυτόν τον πίνακα αποδεικνύεται ότι η ανάλυση παραγόντων επιβεβαιώνει τους πέντε παράγοντες – διαστάσεις του SERVQUAL στις προσδοκίες ποιότητας. Επομένως, η κλίμακα μέτρησης χαρακτηρίζεται έγκυρη. Στη συνέχεια, στο επόμενο υποκεφάλαιο τίθεται ο έλεγχος αξιοπιστίας, εφόσον ο έλεγχος εγκυρότητας στέφτηκε με απόλυτη επιτυχία.

5.4 Έλεγχος Αξιοπιστίας

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε ο έλεγχος αξιοπιστίας, έγινε δηλαδή ο υπολογισμός του συντελεστή α – Cronbach ανά παράγοντα-διάσταση του SERVQUAL. Στη στατιστική θεωρία, όπως μελετήθηκε και στο υποκεφάλαιο 4.7, ο συντελεστής Cronbach's alpha θεωρείται ως ο πιο καθιερωμένος δείκτης αξιοπιστίας, που δύναται να ερμηνευτεί ως ο μέσος όρος όλων των πιθανών τιμών της αξιοπιστίας διχοτόμησης για το ερωτηματολόγιο. Ο δείκτης Cronbach's alpha, λοιπόν, μπορεί να πάρει τιμές από 0 έως 1. Εξετάζοντας τον παρακάτω πίνακα, θα γίνει αντιληπτή η τιμή που πήρε στη συγκεκριμένη περίπτωση.

Item no	Cronbach's Alpha	N of Items
1. Αξιοπιστία b5 b6 b7 b8	,924	4
2. Ενσυναίσθηση b17 b18 b19 b20 b21 b22	,881	6
3. Διασφάλιση b12 b14 b15 b16	,867	4
4. Ανταπόκριση b9 b10 b11 b13	,839	4
5. Υλική διάσταση b1 b2 b3 b4	,864	4

Πίνακας 5.4 Ο δείκτης Cronbach's Alpha ανά διάσταση του SERVQUAL

Στην προκειμένη περίπτωση, λοιπόν, η συνάφεια χαρακτηρίζεται επαρκής και επομένως υπάρχει και καλή αξιοπιστία, καθώς ο δείκτης Cronbach's Alpha είναι πάνω από 0,7. Με την ανάλυση αξιοπιστίας που έγινε, ελέγχθηκε ότι οι μεταβλητές που απαρτίζουν τις πέντε διαστάσεις του SERVQUAL είναι ικανές, για να δημιουργήσουν ένα αξιόπιστο μοντέλο, καθώς όλοι οι παράγοντες-διαστάσεις χαρακτηρίζονται ως αξιόπιστες κλίμακες, εφόσον και οι πέντε διαστάσεις παρουσιάζουν τιμή στο δείκτη πάνω από 0,7.

Επιπλέον, στον παραπάνω πίνακα φαίνονται οι πέντε παράγοντες, της αξιοπιστίας, της ενσυναίσθησης, της διασφάλισης, της ανταπόκρισης και της υλικής διάστασης, όπως διαμορφώθηκαν από τον δείκτη Cronbach's Alpha. Σε κάθε παράγοντα εντάσσονται κάποιες από τις 22 προτάσεις του ερωτηματολογίου. Συγκεκριμένα, στους τέσσερις εντάσσονται από τέσσερις προτάσεις και μόνο στον παράγοντα της ενσυναίσθησης εντάσσονται έξι. Η εναλλαγή, όμως των χρωμάτων, αποκαλύπτει ότι αυτοί οι παράγοντες διαφέρουν λίγο από τις διαστάσεις που ορίζει το SERVQUAL και τον τρόπο που ακολουθεί η έρευνα.

5.5 Κενό Ποιότητας

Το κεντρικό ζήτημα, που μελετά η παρούσα έρευνα, είναι το κενό ποιότητας μεταξύ της αντίληψης και της προσδοκίας. Ειδικότερα, στόχος της έρευνας ήταν να μελετηθεί πόσο απέχουν οι προσδοκίες των πολιτών, από την τελική αντίληψη που είχαν οι πολίτες, κατόπιν επίσκεψης που πραγματοποίησαν στα δύο τμήματα του Δημαρχείου Νεάπολης-Συκεών. Το πρώτο σκέλος, λοιπόν, του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου καλούσε τους πολίτες να αξιολογήσουν 22 προτάσεις, σχετικές με τις προσδοκίες που έχουν από τις προσφερόμενες υπηρεσίες των δύο τμημάτων. Οι πιθανές απαντήσεις ξεκινούσαν από τον αριθμό 1, που σήμαινε ότι ο πολίτης διαφωνεί απόλυτα με την πρόταση και κατέληγαν στο νούμερο 5, που δήλωνε ότι ο πολίτης συμφωνεί απόλυτα με την πρόταση. Η ίδια κλίμακα απαντήσεων υπήρχε και στο δεύτερο σκέλος, όπου οι 22 προτάσεις αφορούσαν τις αντιλήψεις, δηλαδή τις εμπειρίες που αποκόμισαν οι πολίτες από τα τμήματα, που ήρθαν σε επαφή.

Ερωτήσεις	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
1. Ο σύγχρονος εξοπλισμός για την εξυπηρέτηση του πολίτη	4,07	3,88	-0,19
2. Ο περιποιημένος (όμορφα διακοσμημένος) χώρος εξυπηρέτησης/ αναμονής του πολίτη	4,1	3,95	-0,15
3. Οι περιποιημένοι υπάλληλοι	4,18	4,24	0,06
4. Το υλικό που είναι σχετικό με τις υπηρεσίες που προσφέρονται (π.χ. αιτήσεις, υπεύθυνες δηλώσεις) να είναι επαρκές και διαθέσιμο σε εμφανές μέρος	4,5	4,44	-0,06
5. Να τηρούνται χρονικά οι «υποσχέσεις» που δίνονται από τους υπαλλήλους του ΚΕΠ στον πολίτη	4,53	4,25	-0,28
6. Οι υπάλληλοι του ΚΕΠ να δείχνουν γνήσιο ενδιαφέρον για την επίλυση των προβλημάτων του πολίτη	4,62	4,3	-0,32
7. Να μη γίνονται λάθη κατά την εξυπηρέτηση	4,65	4,26	-0,39

8. Οι υπηρεσίες στο ΚΕΠ να παρέχονται στον χρόνο που έχει αναφερθεί	4,57	4,27	-0,3
9. Οι πολίτες να ενημερώνονται για τον ακριβή χρόνο που θα χρειαστεί για την παροχή μίας υπηρεσίας	4,46	4,25	-0,21
10. Να τηρούνται αρχεία χωρίς λάθη	4,69	4,34	-0,35
11. Οι υπάλληλοι να εξυπηρετούν άμεσα/ταχύτατα τον πολίτη	4,59	4,32	-0,27
12. Οι υπάλληλοι να είναι πρόθυμοι να εξυπηρετούν τον πολίτη	4,6	4,37	-0,23
13. Να υπάρχει άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα του πολίτη	4,62	4,35	-0,27
14. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων να εμπνέει εμπιστοσύνη	4,63	4,28	-0,35
15. Οι πολίτες να αισθάνονται ασφαλείς κατά τη συναλλαγή τους με το ΚΕΠ	4,57	4,39	-0,18
16. Οι υπάλληλοι να είναι πάντα ευγενικοί	4,68	4,29	-0,39
17. Οι υπάλληλοι του ΚΕΠ να έχουν εξειδικευμένες γνώσεις προκειμένου να μπορούν να απαντήσουν στις ερωτήσεις των πολιτών	4,66	4,29	-0,37
18. Οι υπάλληλοι να παρέχουν εξυπηρέτηση προσαρμοσμένη στις ανάγκες του κάθε πολίτη	4,62	4,29	-0,33
19. Το συμφέρον του πολίτη να είναι πρώτη προτεραιότητα	4,59	4,23	-0,36
20. Να κατανοούνται οι εξειδικευμένες ανάγκες του πολίτη	4,67	4,28	-0,39
21. Οι υπάλληλοι να δείχνουν ενδιαφέρον για την επίλυση των ζητημάτων του κάθε πολίτη	4,65	4,35	-0,3
22. Να υπάρχει ευέλικτο-βολικό ωράριο	4,69	4,45	-0,24

Πίνακας 5.5 Οι μέσοι όροι των απαντήσεων και το κενό ποιότητας

Στον παραπάνω πίνακα, λοιπόν, υπάρχουν οι μέσοι όροι των προσδοκιών και των αντιλήψεων, καθώς και το κενό ποιότητας για κάθε πρόταση ξεχωριστά. Ειδικότερα, στην πρώτη στήλη υπάρχει ο αύξων αριθμός κάθε πρότασης, έτσι όπως είχαν τεθεί και στο ερωτηματολόγιο. Στη δεύτερη στήλη, τίθεται ο μέσος όρος των προσδοκιών για κάθε πρόταση του πρώτου σκέλους του ερωτηματολογίου. Όπως φαίνεται οι προσδοκίες των πολιτών ήταν αυξημένες, καθώς όλες οι προτάσεις εξάγουν μέσο όρο πάνω από 4,07. Ακολούθως, στην τρίτη στήλη τίθεται ο μέσος όρος των αντιλήψεων για κάθε πρόταση του

δεύτερου σκέλους του ερωτηματολογίου. Όπως ήταν αναμενόμενο, οι αντιλήψεις παρουσιάζουν πιο χαμηλές τιμές από τις προσδοκίες, χωρίς όμως να υπάρχει μεγάλη διαφορά. Οι μέσοι όροι, λοιπόν, των αντιλήψεων εξάγουν μέσο όρο πάνω από 3,88. Το γεγονός αυτό αποδεικνύει ότι και οι αντιλήψεις των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες χαρακτηρίζονται υψηλές. Τέλος, στην τέταρτη στήλη τίθεται το κενό ποιότητας, η διαφορά του μέσου όρου των αντιλήψεων κάθε πρότασης από το μέσο όρο των προσδοκιών κάθε πρότασης. Τα αποτελέσματα είναι ιδιαίτερα θετικά, καθώς το μεγαλύτερο κενό ποιότητας είναι στο -0,39. Οι εμπειρίες, λοιπόν, που αποκόμισαν οι πολίτες από τα ερευνώμενα τμήματα δεν απέχουν πολύ από τις προσδοκίες. Η προσπάθεια του δήμου να βελτιώσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, ώστε να παρέχει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες απέδωσε καρπούς.

Στο σημείο αυτό, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το κενό ποιότητας για κάθε διάσταση του SERVQUAL. Με αυτό τον τρόπο θα μπορούσε να μελετηθεί που υπάρχει μεγαλύτερο κενό ποιότητας, ώστε να καταφέρει ο Δήμος Νεάπολης-Συκεών να βελτιώσει αυτά τα σημεία.

ΥΛΙΚΑ/ΑΠΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
1. Ο σύγχρονος εξοπλισμός για την εξυπηρέτηση του πολίτη	4,07	3,88	-0,19
2. Ο περιποιημένος (όμορφα διακοσμημένος) χώρος εξυπηρέτησης/ αναμονής του πολίτη	4,1	3,95	-0,15
3. Οι περιποιημένοι υπάλληλοι	4,18	4,24	0,06
4. Το υλικό που είναι σχετικό με τις υπηρεσίες που προσφέρονται (π.χ. αιτήσεις, υπεύθυνες δηλώσεις) να είναι επαρκές και διαθέσιμο σε εμφανές μέρος	4,5	4,44	-0,06
Σύνολο	4,21	4,13	-0,09

Πίνακας 5.6 Μέσοι Όροι και Κενό Ποιότητας για τη διάσταση των υλικών στοιχείων

ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
5. Να τηρούνται χρονικά οι «υποσχέσεις» που δίνονται από τους υπαλλήλους του ΚΕΠ στον πολίτη	4,53	4,25	-0,28
6. Οι υπάλληλοι του ΚΕΠ να δείχνουν γνήσιο ενδιαφέρον για την επίλυση των προβλημάτων του πολίτη	4,62	4,3	-0,32
7. Να μη γίνονται λάθη κατά την εξυπηρέτηση	4,65	4,26	-0,39
8. Οι υπηρεσίες στο ΚΕΠ να παρέχονται στον χρόνο που έχει αναφερθεί	4,57	4,27	-0,3
Σύνολο	4,59	4,27	-0,32

Πίνακας 5.7 Μέσοι Όροι και Κενό Ποιότητας για τη διάσταση της αξιοπιστίας

ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
9. Οι πολίτες να ενημερώνονται για τον ακριβή χρόνο που θα χρειαστεί για την παροχή μίας υπηρεσίας	4,46	4,25	-0,21
10. Να τηρούνται αρχεία χωρίς λάθη	4,69	4,34	-0,35
11. Οι υπάλληλοι να εξυπηρετούν άμεσα/ταχύτατα τον πολίτη	4,59	4,32	-0,27
12. Οι υπάλληλοι να είναι πρόθυμοι να εξυπηρετούν τον πολίτη	4,6	4,37	-0,23
13. Να υπάρχει άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα του πολίτη	4,62	4,35	-0,27
Σύνολο	4,59	4,33	-0,27

Πίνακας 5.8 Μέσοι Όροι και Κενό Ποιότητας για τη διάσταση της ανταπόκρισης

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
14. Η συμπεριφορά των υπάλληλων να εμπνέει εμπιστοσύνη	4,63	4,28	-0,35
15. Οι πολίτες να αισθάνονται ασφαλείς κατά τη συναλλαγή τους με το ΚΕΠ	4,57	4,39	-0,18
16. Οι υπάλληλοι να είναι πάντα ευγενικοί	4,68	4,29	-0,39
17. Οι υπάλληλοι του ΚΕΠ να έχουν εξειδικευμένες γνώσεις προκειμένου να μπορούν να απαντήσουν στις ερωτήσεις των πολιτών	4,66	4,29	-0,37
Σύνολο	4,64	4,31	-0,32

Πίνακας 5.9 Μέσοι Όροι και Κενό Ποιότητας για τη διάσταση της διασφάλισης

ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
18. Οι υπάλληλοι να παρέχουν εξυπηρέτηση προσαρμοσμένη στις ανάγκες του κάθε πολίτη	4,62	4,29	-0,33
19. Το συμφέρον του πολίτη να είναι πρώτη προτεραιότητα	4,59	4,23	-0,36
20. Να κατανοούνται οι εξειδικευμένες ανάγκες του πολίτη	4,67	4,28	-0,39
21. Οι υπάλληλοι να δείχνουν ενδιαφέρον για την επίλυση των ζητημάτων του κάθε πολίτη	4,65	4,35	-0,3
22. Να υπάρχει ευέλικτο-βολικό ωράριο	4,69	4,45	-0,24
Σύνολο	4,64	4,32	-0,32

Πίνακας 5.10 Μέσοι Όροι και Κενό Ποιότητας για τη διάσταση της ενσυναίσθησης

Στους παραπάνω πίνακες αναφέρεται το κενό ποιότητας για κάθε διάσταση του SERVQUAL. Το μεγαλύτερο κενό ποιότητας παρατηρείται στη διάσταση της ενσυναίσθησης (-0,32). Αυτό σημαίνει ότι οι πολίτες είχαν μεγαλύτερες προσδοκίες, από τις αντιλήψεις που τελικά αποκόμισαν. Οι υπάλληλοι, λοιπόν των δύο τμημάτων οφείλουν να προσπαθήσουν περισσότερο να κατανοούν τα προβλήματα των πολιτών και να καταλαβαίνουν τις εξειδικευμένες ανάγκες του καθενός, ώστε να ανταποκρίνονται επαρκώς στα προβλήματά τους.

Το ίδιο κενό ποιότητας εμφανίζεται στη διάσταση της αξιοπιστίας (-0,32). Αυτό σημαίνει ότι οι πολίτες είχαν την πεποίθηση ότι οι υπηρεσίες θα ήταν περισσότερο αξιόπιστες, χωρίς να γίνονται λάθη κατά την εξυπηρέτηση και τηρώντας τις χρονικές υποσχέσεις που δίνονται. Βέβαια, αν εξεταστούν χωριστά οι τιμές της κάθε μεταβλητής, γίνεται κατανοητό ότι δεν απέχουν και πολύ οι προσδοκίες από τις αντιλήψεις. Παρουσιάζεται κενό ποιότητας, το οποίο όμως δε χαρακτηρίζεται μεγάλο.

Ίδιο κενό με τις προηγούμενες δύο διαστάσεις παρουσιάζεται το κενό ποιότητας στη διάσταση της διασφάλισης, δηλαδή -0,32. Αυτό σημαίνει ότι οι πολίτες θα προτιμούσαν να αισθάνονται πιο ασφαλείς, κατά τη συναλλαγή τους. Προσδοκούσαν ότι οι υπάλληλοι θα ήταν περισσότερο ευγενικοί και εξυπηρετικοί, αλλά παρόλα αυτά οι απαντήσεις τους στο σκέλος της αξιοπιστίας δείχνουν ότι έχουν μείνει σχετικά ευχαριστημένοι.

Το αμέσως χαμηλότερο κενό ποιότητας υπάρχει στη διάσταση της ανταπόκρισης (-0,27). Οι πολίτες ανέμεναν παρόμοια ανταπόκριση στα αιτήματά τους από τους υπαλλήλους, από αυτή που έλαβαν. Διαφορά αντιλήψεων και προσδοκιών σε αυτή τη διάσταση διαδραματίζει το γεγονός ότι πολλές φορές τα αρχεία των υπηρεσιών περιέχουν λάθη. Συνεπώς, οι υπάλληλοι κάνουν λάθη κατά τη συναλλαγή και υπάρχει περίπτωση να καθυστερήσουν την περάτωση μιας υπόθεσης. Το πρώτο στάδιο βελτίωσης, λοιπόν, θα πρέπει να είναι ο έλεγχος των αρχείων των υπηρεσιών του Δήμου. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με επικοινωνία της μιας υπηρεσίας με την άλλη, ώστε μόλις επέλθει κάποια αλλαγή στα αρχεία της μίας απευθείας να ενημερώνονται και οι άλλες υπηρεσίες.

Τέλος, πολύ μικρό κενό ποιότητας εμφανίζεται στη διάσταση των υλικών στοιχείων, μόνο -0,09. Οι προσδοκίες που είχαν οι πολίτες για τον εξοπλισμό των χώρων, δεν απέχουν πολύ από την πραγματικότητα, από την αντίληψη που αποκόμισαν. Σε αυτό το σημείο, όμως, αξίζει να σχολιαστεί το γεγονός ότι ο μέσος όρος των προσδοκιών από τη συγκεκριμένη διάσταση είναι ο μικρότερος. Αυτό σημαίνει ότι τα υλικά στοιχεία, σύμφωνα με τη γνώμη

των πολιτών, δεν παίζουν σημαντικό ρόλο για να χαρακτηρίσουν ως υψηλού επιπέδου ποιότητας τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι προηγούμενες τέσσερις διαστάσεις ήταν πιο σημαντικές και για αυτό το λόγο παρουσίαζαν αυξημένο μέσο όρο προσδοκιών.

Επιπλέον, στον παρακάτω πίνακα εξετάζεται το κενό ποιότητας, ανά υπηρεσία του Δήμου Νεάπολης-Συκεών, δηλαδή αναφέρεται το κενό ποιότητας που εμφανίζεται στο Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής και στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών. Σε αυτό το σημείο αξίζει να σημειωθεί ότι το δείγμα που λήφθηκε και από τις δύο υπηρεσίες ήταν το ίδιο, 50 άτομα συμπλήρωσαν ερωτηματολόγιο μετά την επίσκεψη τους σε κάθε υπηρεσία.

Υπηρεσία Δήμου Νεάπολης-Συκεών	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών	4,48	4,23	-0,25
Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής	4,6	4,14	-0,46

Πίνακας 5.11 Μέσοι Όροι και κενό ποιότητας για κάθε δημοτική υπηρεσία

Από τον παραπάνω πίνακα, τον πίνακα 5.11, εξάγεται το συμπέρασμα ότι το μεγαλύτερο κενό ποιότητας παρατηρείται στην υπηρεσία του Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής (-0,46). Οι πολίτες προσδοκούσαν υπηρεσίες υψηλότερου επιπέδου, από εκείνες που τελικά έλαβαν. Παρόλα αυτά, εξετάζοντας την κάθε τιμή ξεχωριστά διαπιστώνεται ότι το κενό ποιότητας δεν είναι ιδιαίτερα μεγάλο. Μάλιστα, ο μέσος όρος αντιλήψεων κυμαίνεται πάνω από το 4,1 , γεγονός που αποδεικνύει ότι οι πολίτες σε μεγάλο βαθμό ικανοποιούνται από τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Στο Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής παρουσιάζεται ακόμη πιο μικρό κενό ποιότητας, μόλις -0,25. Οι αντιλήψεις, λοιπόν, που αποκόμισαν οι πολίτες δεν απείχαν πολύ από τις προσδοκίες που είχαν. Σε κάθε περίπτωση, τα αποτελέσματα είναι ιδιαίτερος ενθαρρυντικά, αλλά ταυτόχρονα διαπιστώνεται ότι απαιτείται επιπλέον βελτίωση των υπηρεσιών, ώστε το κενό ποιότητας να μηδενιστεί.

Σε αυτό το σημείο αξίζει να σημειωθεί το κενό ποιότητας ανά διάσταση, ώστε να γίνει κατανοητό ποιο σημείο απαιτεί βελτίωση. Οι πέντε πίνακες που ακολουθούν, περιέχουν τους μέσους όρους προσδοκιών και αντίληψης, καθώς και το κενό ποιότητας για το ΚΕΠ.

ΥΛΙΚΑ/ΑΠΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΕΠ	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
1. Ο σύγχρονος εξοπλισμός για την εξυπηρέτηση του πολίτη	4	3,72	-0,28
2. Ο περιποιημένος (όμορφα διακοσμημένος) χώρος εξυπηρέτησης/ αναμονής του πολίτη	4,1	3,9	-0,2
3. Οι περιποιημένοι υπάλληλοι	4,12	4,14	0,02
4. Το υλικό που είναι σχετικό με τις υπηρεσίες που προσφέρονται (π.χ. αιτήσεις, υπεύθυνες δηλώσεις) να είναι επαρκές και διαθέσιμο σε εμφανές μέρος	4,42	4,42	0
Σύνολο	4,16	4,05	-0,12

Πίνακας 5.12 Μέσοι Όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση των υλικών στοιχείων του ΚΕΠ

ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΚΕΠ	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
5. Να τηρούνται χρονικά οι «υποσχέσεις» που δίνονται από τους υπαλλήλους του ΚΕΠ στον πολίτη	4,52	4,22	-0,3
6. Οι υπάλληλοι του ΚΕΠ να δείχνουν γνήσιο ενδιαφέρον για την επίλυση των προβλημάτων του πολίτη	4,54	4,34	-0,2
7. Να μη γίνονται λάθη κατά την εξυπηρέτηση	4,64	4,26	-0,38
8. Οι υπηρεσίες στο ΚΕΠ να παρέχονται στον χρόνο που έχει αναφερθεί	4,54	4,26	-0,28
Σύνολο	4,56	4,27	-0,29

Πίνακας 5.13 Μέσοι Όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της αξιοπιστίας του ΚΕΠ

ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΚΕΠ	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
9. Οι πολίτες να ενημερώνονται για τον ακριβή χρόνο που θα χρειαστεί για την παροχή μίας υπηρεσίας	4,38	4,18	-0,2
10. Να τηρούνται αρχεία χωρίς λάθη	4,56	4,34	-0,22
11. Οι υπάλληλοι να εξυπηρετούν άμεσα/ταχύτατα τον πολίτη	4,5	4,26	-0,24
12. Οι υπάλληλοι να είναι πρόθυμοι να εξυπηρετούν τον πολίτη	4,5	4,34	-0,16
13. Να υπάρχει άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα του πολίτη	4,54	4,28	-0,26
Σύνολο	4,50	4,28	-0,22

Πίνακας 5.14 Μέσοι Όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της ανταπόκρισης του ΚΕΠ

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΕΠ	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
14. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων να εμπνέει εμπιστοσύνη	4,5	4,2	-0,3
15. Οι πολίτες να αισθάνονται ασφαλείς κατά τη συναλλαγή τους με το ΚΕΠ	4,6	4,34	-0,26
16. Οι υπάλληλοι να είναι πάντα ευγενικοί	4,5	4,18	-0,32
17. Οι υπάλληλοι του ΚΕΠ να έχουν εξειδικευμένες γνώσεις προκειμένου να μπορούν να απαντήσουν στις ερωτήσεις των πολιτών	4,64	4,18	-0,46
Σύνολο	4,56	4,23	-0,34

Πίνακας 5.15 Μέσοι Όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της διασφάλισης του ΚΕΠ

ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ ΚΕΠ	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
18. Οι υπάλληλοι να παρέχουν εξυπηρέτηση προσαρμοσμένη στις ανάγκες του κάθε πολίτη	4,58	4,22	-0,36
19. Το συμφέρον του πολίτη να είναι πρώτη προτεραιότητα	4,48	4,2	-0,28
20. Να κατανοούνται οι εξειδικευμένες ανάγκες του πολίτη	4,68	4,34	-0,34
21. Οι υπάλληλοι να δείχνουν ενδιαφέρον για την επίλυση των ζητημάτων του κάθε πολίτη	4,54	4,38	-0,16
22. Να υπάρχει ευέλικτο-βολικό ωράριο	4,6	4,32	-0,28
Σύνολο	4,58	4,29	-0,28

Πίνακας 5.16 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της ενσυναίσθησης του ΚΕΠ

Εξετάζοντας τους παραπάνω πίνακες, εξάγεται το συμπέρασμα ότι στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών, το μεγαλύτερο κενό ποιότητας (-0,34) εμφανίζεται στη διάσταση της διασφάλισης. Αυτό σημαίνει ότι οι πολίτες που το επισκέφτηκαν, περίμεναν να αισθανθούν μεγαλύτερη ασφάλεια κατά τη συναλλαγή τους με την υπηρεσία. Επίσης, το μικρότερο κενό ποιότητας, μόλις -0,12, εμφανίζεται στη διάσταση των υλικών στοιχείων. Μάλιστα, στον πίνακα που περιέχει τα στοιχεία της συγκεκριμένης διάστασης συναντάται κάτι αξιοσημείωτο (Πίνακας 5.12). Η τέταρτη πρόταση (Η επάρκεια του έντυπου υλικού) παρουσιάζει μηδενικό κενό ποιότητας, ενώ η δεύτερη πρόταση (Οι περιποιημένοι υπάλληλοι) παρουσιάζει κενό ποιότητας με θετικό πρόσημο, κάτι που προηγήθηκε και στον πίνακα 5.6, που δηλώνει ότι οι αντιλήψεις των πολιτών ξεπέρασαν τις προσδοκίες τους. Η εικόνα των υπαλλήλων ήταν περισσότερο ικανοποιητική από αυτό που περίμεναν. Κάτι τέτοιο δε συναντήθηκε μέχρι τώρα σε κάποιο άλλο αποτέλεσμα και αποτελεί ένα σημαντικό στοιχείο για την εικόνα των υπαλλήλων.

Τελειώνοντας, παρουσιάζονται άλλοι πέντε πίνακες που απεικονίζουν το μέσο όρο προσδοκιών και το μέσο όρο αντιλήψεων των πολιτών που επισκέφτηκαν το Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής (Συμβουλευτικό Σταθμό), καθώς και το κενό ποιότητας που προκύπτει.

ΥΛΙΚΑ/ΑΠΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
1. Ο σύγχρονος εξοπλισμός για την εξυπηρέτηση του πολίτη	4,14	4,04	-0,1
2. Ο περιποιημένος (όμορφα διακοσμημένος) χώρος εξυπηρέτησης/ αναμονής του πολίτη	4,1	4	-0,1
3. Οι περιποιημένοι υπάλληλοι	4,14	4,34	0,2
4. Το υλικό που είναι σχετικό με τις υπηρεσίες που προσφέρονται (π.χ. αιτήσεις, υπεύθυνες δηλώσεις) να είναι επαρκές και διαθέσιμο σε εμφανές μέρος	4,58	4,46	-0,12
Σύνολο	4,24	4,21	-0,03

Πίνακας 5.17 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση των υλικών στοιχείων του Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής

ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
5. Να τηρούνται χρονικά οι «υποσχέσεις» που δίνονται από τους υπαλλήλους του Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής στον πολίτη	4,54	4,28	-0,26
6. Οι υπάλληλοι του γραφείου να δείχνουν γνήσιο ενδιαφέρον για την επίλυση των προβλημάτων του πολίτη	4,7	4,26	-0,44
7. Να μη γίνονται λάθη κατά την εξυπηρέτηση	4,66	4,26	-0,4
8. Οι υπηρεσίες στο Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής να παρέχονται στον χρόνο που έχει αναφερθεί	4,6	4,28	-0,32
Σύνολο	4,63	4,27	-0,36

Πίνακας 5.18 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της αξιοπιστίας του Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής

ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
9. Οι πολίτες να ενημερώνονται για τον ακριβή χρόνο που θα χρειαστεί για την παροχή μίας υπηρεσίας	4,54	4,32	-0,22
10. Να τηρούνται αρχεία χωρίς λάθη	4,82	4,34	-0,48
11. Οι υπάλληλοι να εξυπηρετούν άμεσα/ταχύτατα τον πολίτη	4,68	4,38	-0,3
12. Οι υπάλληλοι να είναι πρόθυμοι να εξυπηρετούν τον πολίτη	4,7	4,4	-0,3
13. Να υπάρχει άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα του πολίτη	4,7	4,42	-0,28
Σύνολο	4,69	4,37	-0,32

Πίνακας 5.19 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της ανταπόκρισης του Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
14. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων να εμπνέει εμπιστοσύνη	4,66	4,36	-0,3
15. Οι πολίτες να αισθάνονται ασφαλείς κατά τη συναλλαγή τους με το Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής	4,64	4,44	-0,2
16. Οι υπάλληλοι να είναι πάντα ευγενικοί	4,76	4,4	-0,36
17. Οι υπάλληλοι του Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής να έχουν εξειδικευμένες γνώσεις προκειμένου να μπορούν να απαντήσουν στις ερωτήσεις των πολιτών	4,68	4,4	-0,28
Σύνολο	4,69	4,40	-0,29

Πίνακας 5.20 Μέσοι Όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της διασφάλισης του Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής

ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	Μέσος Όρος Προσδοκιών	Μέσος Όρος Αντιλήψεων	Κενό Ποιότητας
18. Οι υπάλληλοι να παρέχουν εξυπηρέτηση προσαρμοσμένη στις ανάγκες του κάθε πολίτη	4,66	4,36	-0,3
19. Το συμφέρον του πολίτη να είναι πρώτη προτεραιότητα	4,7	4,26	-0,44
20. Να κατανοούνται οι εξειδικευμένες ανάγκες του πολίτη	4,66	4,22	-0,44
21. Οι υπάλληλοι να δείχνουν ενδιαφέρον για την επίλυση των ζητημάτων του κάθε πολίτη	4,76	4,32	-0,44
22. Να υπάρχει ευέλικτο-βολικό ωράριο	4,78	4,58	-0,2
Σύνολο	4,71	4,35	-0,36

Πίνακας 5.21 Μέσοι όροι και κενό ποιότητας για τη διάσταση της ενσυναίσθησης του Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής

Παρατηρώντας με προσοχή κάποιος τους παραπάνω πίνακες ανακαλύπτει ότι το μεγαλύτερο κενό ποιότητας στο Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής (Συμβουλευτικός Σταθμός) εμφανίζουν δύο διαστάσεις, της αξιοπιστίας και της ενσυναίσθησης, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι προσδοκίες των πολιτών απέχουν από τις αντιλήψεις που έλαβαν. Αντίθετα, μικρό κενό ποιότητας παρουσιάζει η διάσταση των υλικών στοιχείων, μόλις -0,03. Οι αντιλήψεις των πολιτών βρίσκονται πολύ κοντά στις προσδοκίες που είχαν και μάλιστα σε μια περίπτωση, οι αντιλήψεις ήταν μεγαλύτερες από τις προσδοκίες. Η περίπτωση αυτή είναι η περιποιημένη εμφάνιση των υπαλλήλων, κάτι που παρατηρήθηκε και στην περίπτωση του ΚΕΠ, εμφανίζοντας το κενό ποιότητας θετικό πρόσημο.

Συμπεράσματα

Στο παρόν κεφάλαιο, αναφέρθηκαν όλα τα αποτελέσματα της έρευνας. Αρχικά, τέθηκαν τα ατομικά στοιχεία των ερωτώμενων, που φανέρωσαν ότι το πλήθος ανδρών και γυναικών, που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν σχεδόν το ίδιο. Πολυπληθέστερη ηλικιακή ομάδα ήταν εκείνη των ατόμων από 31 έως 50 ετών, που είναι και πιο ενεργή και παραγωγική πληθυσμιακή ομάδα της χώρας. Τέλος, το εκπαιδευτικό επίπεδο σχεδόν του μισού δείγματος είναι απόφοιτοι γυμνασίου και λυκείου.

Στη συνέχεια, εκτέθηκαν οι πίνακες για τον έλεγχο εγκυρότητας και αξιοπιστίας. Η έρευνα χαρακτηρίζεται τόσο έγκυρη, όσο και αξιόπιστη, κατόπιν των απαραίτητων ελέγχων. Έτσι, λοιπόν, χωρίς να υφίσταται κάποιο κώλυμα προχώρησε κανονικά η ανάλυση των δεδομένων, ώστε να προκύψει το κενό ποιότητας μεταξύ αντιλήψεων και προσδοκιών των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Για κάθε μεταβλητή του δείγματος υπολογίστηκε ο μέσος όρος των προσδοκιών των πολιτών και των αντιλήψεων που αποκόμισαν. Προχωρώντας στη διαίρεση του μέσου όρου προσδοκιών από το μέσο όρο αντιλήψεων, προέκυψε το κενό ποιότητας για κάθε μεταβλητή. Επιπλέον, για να γίνει κατανοητό σε όλους ποιά διάσταση του εργαλείου SERVQUAL απαιτεί μεγαλύτερη βελτίωση, υπολογίστηκε το κενό ποιότητας για κάθε διάσταση. Το μικρότερο κενό ποιότητας, λοιπόν, παρουσιάστηκε στη διάσταση των υλικών στοιχείων. Αντίθετα, το μεγαλύτερο κενό ποιότητας συναντάται στις διαστάσεις της ενσυναίσθησης, της διασφάλισης και της αξιοπιστίας. Επιπλέον, υπολογίστηκε το κενό ποιότητας για κάθε υπηρεσία ξεχωριστά. Τα αποτελέσματα απέδειξαν ότι μικρότερο κενό ποιότητας εμφανίζεται στο Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής. Τέλος, κρίθηκε σκόπιμο και παρουσιάστηκαν πίνακες, που απεικονίζουν τα αποτελέσματα για κάθε διάσταση τόσο για το ΚΕΠ, όσο και για το Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής (Συμβουλευτικός Σταθμός).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

6.1 Συμπεράσματα εργασίας

Τα τελευταία χρόνια, η δημόσια διοίκηση και πιο συγκεκριμένα η τοπική αυτοδιοίκηση έχει στραφεί περισσότερο προς την εξυπηρέτηση του πολίτη. Οι πολίτες διαδραματίζουν πλέον σημαντικό ρόλο στην ύπαρξη των δημόσιων υπηρεσιών. Στόχος τίθεται η ικανοποίηση του πολίτη, από τη συναλλαγή ου με κάποια υπηρεσία ή κάποιο τμήμα. Για να μείνει, λοιπόν, ικανοποιημένος ο πολίτης, απαιτείται οι παρεχόμενες υπηρεσίες να χαρακτηρίζονται ως υψηλής ποιότητας.

Επιπλέον, για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών χρησιμοποιείται μια μέθοδος, που είναι γνωστή τόσο σε χώρες του εξωτερικού όσο και στην Ελλάδα, το εργαλείο SERVQUAL. Η συγκεκριμένη μέθοδος, λοιπόν, ασχολείται αρχικά με τις προσδοκίες που έχουν οι πολίτες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και με εμπειρίες, που τους δημιουργούνται κατόπιν της συναλλαγής τους. Από τα δύο αυτά στοιχεία εξάγεται το λεγόμενο κενό ποιότητας, που εξηγείται ως η διαφορά της προσδοκίας και της αντίληψης. Επίσης, το νόημα του εργαλείου εξηγείται με πέντε διαστάσεις (υλικά στοιχεία, ενσυναίσθηση, διασφάλιση, ανταπόκριση και αξιοπιστία).

Στην έρευνα, που διενεργήθηκε στην παρούσα εργασία μελετώνται οι υπηρεσίες, που παρέχουν το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών και το Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής (Συμβουλευτικός Σταθμός) , που εδρεύουν στο Δημαρχείο του Δήμου Νεάπολης-Συκεών. Ειδικότερα, μοιράστηκαν ερωτηματολόγια σε πολίτες, που επισκέφτηκαν και τα δύο τμήματα, ώστε να εκφράσουν τις προσδοκίες που είχαν από τις υπηρεσίες και τις αντιλήψεις, που τελικά απέκτησαν από την επίσκεψή τους.

Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε με βάση το εργαλείο SERVQUAL και οι ερωτήσεις του στηρίχτηκαν στις πέντε διαστάσεις του εργαλείου. Τα αποτελέσματα της έρευνας αποδεικνύουν ότι ο στόχος του δήμου, όπως είχε τεθεί στο επιχειρησιακό του πρόγραμμα,

δηλαδή να παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, απέδωσε καρπούς. Σε γενικές γραμμές, οι πολίτες μένουν ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες των δύο τμημάτων των δήμων. Βέβαια, σε κάποιες διαστάσεις παρουσιάζεται αξιόλογο κενό ποιότητας, γεγονός που απαιτεί ότι χρειάζονται να πραγματοποιηθούν αλλαγές στα συγκεκριμένα σημεία.

6.2 Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες

Κλείνοντας αυτή την εργασία, θα ήταν ευχάριστο να εκφραστεί κάποια προτροπή για το μέλλον, για κάποιο μελλοντικό ερευνητή. Η παρούσα εργασία απέδειξε ότι οι υπηρεσίες, που προσφέρονται από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών και το Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής (Συμβουλευτικός Σταθμός) είναι υψηλής ποιότητας, καθώς ο δήμος προσπαθεί συνεχώς να βελτιώνει τις υπηρεσίες του.

Αυτή η έρευνα μπορεί να αποτελέσει σταθμό αφετηρίας για να αρχίσουν αλλαγές στα σημεία, τα οποία παρουσίαζαν μεγάλο κενό ποιότητας. Έτσι, λοιπόν, στο μέλλον κάποιος ερευνητής θα έχει τη δυνατότητα να μελετήσει το ίδιο θέμα, ώστε να διαπιστώσει αν υπήρξε μεταβολή, εφόσον πραγματοποιηθούν αλλαγές.

Ακόμη, με την παρούσα εργασία αποδείχτηκε ότι το εργαλείο SERVQUAL βοήθησε για ακόμη μια φορά στην περάτωση μιας έρευνας. Οι πέντε διαστάσεις, που δόθηκαν από τους δημιουργούς του εξακολουθούν να ισχύουν, καθώς επαληθεύτηκαν και στην προκειμένη περίπτωση. Ίσως αυτή η άποψη, που μόλις αναφέρθηκε, να αποτελέσει κίνητρο για κάποιον φοιτητή/ ερευνητή να ερευνήσει στο μέλλον ένα παρόμοιο θέμα με τη χρήση της ίδιας μεθόδου.

Τέλος, υπάρχει η πεποίθηση ότι τα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας θα μπορέσουν να εμπλουτίσουν τόσο την ελληνική, όσο και τη διεθνή βιβλιογραφία. Το ερευνώμενο θέμα μελετήθηκε σε βάθος και χωρίς περιττά λόγια διατυπώθηκε η έρευνα περί της αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, δίνοντας έμφαση στην περίπτωση του Δήμου Νεάπολης-Συκεών.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ανδρουλιδάκη-Δημητριάδη Ι., 1980. *Στοιχεία Δημοσίου Δικαίου: Πανεπιστημιακές παραδόσεις*, Αθήνα-Κομοτηνή, Εκδ. Σάκκουλα.
- Αποστολάκη Ι., Λουκή Ε., Χάλαρη Ι., 2008. *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση*, Αθήνα, Εκδ. Παπαζήση.
- Γεωργόπουλος, Ν., ³2013. *Στρατηγικό Μάνατζμεντ*, Αθήνα, εκδ. Μπένου.
- Διαδικτυακός Τόπος Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (ΕΛΣΤΑΤ), Γενικές Απογραφές κτηρίων και πληθυσμού-κατοικιών 2011.
- Headway Σύμβουλοι Οικονομολόγοι ΕΠΕ & Logotech Καινοτομία και Ανάπτυξη, «Διάχυση αποτελεσμάτων και ενεργειών του Ευρωπαϊκού Δικτύου επιχειρησιακών προγραμμάτων για τη διοικητική μεταρρύθμιση», Παραδοτέο 1, «Μελέτη για την τοπική διακυβέρνηση στις χώρες της Ε.Ε και ανάδειξη καλών πρακτικών», 2007-2013.
- Κοϊμτζόγλου, Ι., ³2005. *Στοιχεία Δημοσίου Δικαίου: συνταγματικό και διοικητικό δίκαιο σε συνδυασμό με Διεθνές και Κοινοτικό Δίκαιο*, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδ. Σάκκουλα.
- Λογοθέτης Ν., ²2005. *Μάνατζμεντ ολικής Ποιότητας, από τον Deming στον Taguchi και το στατικό έλεγχο των διεργασιών (SPC)*, Αθήνα, εκδ. TQM Hellas.
- Νόμος 1065/1980 (ΦΕΚ Α' 168/ 24-07-1980), Δημοτικός και Κοινοτικός Κώδικας.
- Νόμος 3463/ 2006 (ΦΕΚ Α' 114/ 08-06-2006), Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων.
- Νόμος 3852/2010 (ΦΕΚ Α' 87/ 07-06-2010), Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης.
- Πετρίδου, Ε., ³2011. *Διοίκηση-Μάνατζμεντ, μια εισαγωγική προσέγγιση*, Θεσσαλονίκη, εκδ. ΣΟΦΙΑ.
- Τσέκος Θ., 2002. *Τοπική Αυτοδιοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών, Δημόσια Δράση, Τοπικές Κοινωνίες και οι νέοι ρόλοι των ΟΤΑ*, Τετράδια Αυτοδιοίκησης, Αθήνα.

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

- Κακουλίδου Ευαγγελία-Αραμπέλλα, Διπλωματική με θέμα: *«Σύγχρονες πρακτικές μάνατζμεντ στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση»*, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Αθήνα 2006.
- Κόκκαλης Αθανάσιος, Διπλωματική με θέμα *«Ικανοποίηση πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ»*, ΤΕΙ Κρήτης, Ηράκλειο 2015.
- Παπαπαναγιώτου Δήμητρα, Διπλωματική με θέμα *«Διαχείριση ποιότητας στο Δημόσιο τομέα- μέτρηση ικανοποίησης πολιτών μέσω SERVQUAL στον Οργανισμό Εργατικής Εστίας»*, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη 2012.
- Σαμπάνη Χριστίνα, Διπλωματική με θέμα *«Μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης που προσφέρει το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών 'Μάρκετινγκ και επικοινωνία με νέες τεχνολογίες'»*, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα 2005.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Brown K., Waterhouse J. and Flynn C., 2003. *Change management practices – Is a hybrid model a better alternative for public sector agencies?* , International Journal of Public Sector Management, vol. 16, No 3.
- Buttle F., 1996. *Servqual: review, critique, research agenda*, European Journal of Marketing, vol. 30, no. 1.
- Hood C., 1995. *The New Public Management in the 1980: Variations on a theme*, Accounting, Organizations and Society, vol. 20, No 2/3.
- Kuno S. and Jurg F., 2000. *Quality in public management: the customer perspective*, International Public Management Journal, vol. 3.
- Likert R., 1932. *A technique for the measurement of attitudes*, Archives of Psychology, vol. 22, no. 140.
- Parasuraman A. ; Zeithml, Valarie A. ; Berry, Leonard L., 1988. *Servqual: A multiple – item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of retailing, vol. 64, issue 1.
- Prabha Ramseook, Soolakshna Lukea and Perunjodi Naidoo, 2010. *Service quality in the public service*, International Journal of management and marketing research, vol. 3, no 1.
- Propper C. and Wilson D., 2003. *The use and usefulness of performance measures in the public sector*, Oxf Rev Econ Policy, vol. 19, issue 2.
- Reyes J., 2013. *Measures of service quality between local government units of Angeles and San Fernando in the province of Pampanga, Philippines: Its implications to constituents' satisfaction*, The international Journal of social sciences, vol. 18, no 1.
- Safiek Mohlis, Yaleakho Aleesa and Ibrahim Mamat, 2011. *Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand*, Journal of Public Administration and Governance, vol. 1, no. 1.
- Shahin A., 2006. *Servqual and model of service quality gaps: A Framework for determining and prioritizing critical factors in delivering quality services*, Department of Management, University of Isfahan, Iran.
- Yeomans A. and Golder A., 1982. *The Guttman-kaiser criterion as a predictor of the number of common factors*, The Statistician, no. 31.
- Weber, M., 1947. Translated by A.M. Henderson & Talcott Parsons, *The Theory of Social and Economic Organization*. N.Y., The Free Press.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1^ο: Ερωτηματολόγιο ΚΕΠ

ΜΕΡΟΣ Α: ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

I. Σας παρακαλούμε συμπληρώστε παρακάτω τα ατομικά σας στοιχεία.
Βάλτε ένα X ή √ στο αντίστοιχο τετραγωνάκι.

I. Φύλο:	1. Άνδρας	<input type="checkbox"/>
	2. Γυναίκα	<input type="checkbox"/>
II. Ηλικία:	18-30	<input type="checkbox"/>
	31-50	<input type="checkbox"/>
	50-67	<input type="checkbox"/>
	67 +	<input type="checkbox"/>
III. Επίπεδο εκπαίδευσης:		
1. Απόφοιτος/η Δημοτικού	<input type="checkbox"/>	
2. Απόφοιτος Γυμνασίου/Λυκείου	<input type="checkbox"/>	
3. Απόφοιτος/η ΤΕΙ ή ΑΕΙ	<input type="checkbox"/>	
4. Κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος	<input type="checkbox"/>	
5. Άλλο: Τι;	<input type="checkbox"/>	

ΜΕΡΟΣ Β: ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

I. Παρακαλούμε εκφράστε το βαθμό διαφωνίας ή συμφωνίας σας (κυκλώνοντας το βαθμό που εκφράζει την άποψή σας) για το αν τα στοιχεία που εμφανίζονται στον πίνακα παρακάτω είναι σημαντικά προκειμένου να χαρακτηρίσετε την παρεχόμενη υπηρεσία από ένα ΚΕΠ ως υψηλού επιπέδου από άποψη ποιότητας.

Στοιχεία άριστης ποιότητας εξυπηρέτησης του πολίτη	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
1. Ο σύγχρονος εξοπλισμός για την εξυπηρέτηση του πολίτη	1	2	3	4	5
2. Ο περιποιημένος (όμορφα διακοσμημένος) χώρος εξυπηρέτησης/ αναμονής του πολίτη	1	2	3	4	5
3. Οι περιποιημένοι υπάλληλοι	1	2	3	4	5
4. Το υλικό που είναι σχετικό με τις υπηρεσίες που προσφέρονται (π.χ. αιτήσεις, υπεύθυνες δηλώσεις) να είναι	1	2	3	4	5

επαρκές και διαθέσιμο σε εμφανές μέρος					
5. Να τηρούνται χρονικά οι «υποσχέσεις» που δίνονται από τους υπαλλήλους του ΚΕΠ στον πολίτη	1	2	3	4	5
6. Οι υπάλληλοι του ΚΕΠ να δείχνουν γνήσιο ενδιαφέρον για την επίλυση των προβλημάτων του πολίτη	1	2	3	4	5
7. Να μη γίνονται λάθη κατά την εξυπηρέτηση	1	2	3	4	5
8. Οι υπηρεσίες στο ΚΕΠ να παρέχονται στον χρόνο που έχει αναφερθεί	1	2	3	4	5
9. Οι πολίτες να ενημερώνονται για τον ακριβή χρόνο που θα χρειαστεί για την παροχή μίας υπηρεσίας	1	2	3	4	5
10. Να τηρούνται αρχεία χωρίς λάθη	1	2	3	4	5
11. Οι υπάλληλοι να εξυπηρετούν άμεσα/ταχύτατα τον πολίτη	1	2	3	4	5
12. Οι υπάλληλοι να είναι πρόθυμοι να εξυπηρετούν τον πολίτη	1	2	3	4	5
13. Να υπάρχει άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα του πολίτη	1	2	3	4	5
14. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων να εμπνέει εμπιστοσύνη	1	2	3	4	5
15. Οι πολίτες να αισθάνονται ασφαλείς κατά τη συναλλαγή τους με το ΚΕΠ	1	2	3	4	5
16. Οι υπάλληλοι να είναι πάντα ευγενικοί	1	2	3	4	5
17. Οι υπάλληλοι του ΚΕΠ να έχουν εξειδικευμένες γνώσεις προκειμένου να μπορούν να απαντήσουν στις ερωτήσεις των πολιτών	1	2	3	4	5
18. Οι υπάλληλοι να παρέχουν εξυπηρέτηση προσαρμοσμένη στις ανάγκες του κάθε πολίτη	1	2	3	4	5
19. Το συμφέρον του πολίτη να είναι πρώτη προτεραιότητα	1	2	3	4	5
20. Να κατανοούνται οι εξειδικευμένες ανάγκες του πολίτη	1	2	3	4	5
21. Οι υπάλληλοι να δείχνουν ενδιαφέρον για την επίλυση των ζητημάτων του κάθε πολίτη	1	2	3	4	5
22. Να υπάρχει ευέλικτο-βολικό ωράριο	1	2	3	4	5

II. Αξιολογώντας την ποιότητα της εξυπηρέτησης στο ΚΕΠ που μόλις επισκεφθήκατε εκφράστε το βαθμό διαφωνίας ή συμφωνίας σας με τις παρακάτω διατυπώσεις (κυκλώνοντας το βαθμό που εκφράζει την άποψή σας).

Διατυπώσεις που αφορούν το επίπεδο ποιότητας εξυπηρέτησης του πολίτη στο ΚΕΠ που μόλις επισκεφθήκατε	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
1. Ο εξοπλισμός που απαιτείται για την εξυπηρέτηση του πολίτη στο ΚΕΠ είναι σύγχρονος	1	2	3	4	5
2. Ο χώρος εξυπηρέτησης/ αναμονής του πολίτη στο ΚΕΠ είναι περιποιημένος (όμορφα διακοσμημένος)	1	2	3	4	5
3. Οι υπάλληλοι που εξυπηρετούν τον πολίτη είναι περιποιημένοι	1	2	3	4	5
4. Το υλικό που είναι σχετικό με τις υπηρεσίες που προσφέρονται (π.χ. αιτήσεις, υπεύθυνες δηλώσεις) από το ΚΕΠ είναι επαρκές και διαθέσιμο σε εμφανές μέρος	1	2	3	4	5
5. Τηρούνται χρονικά οι «υποσχέσεις» που δίνονται από τους υπαλλήλους του ΚΕΠ στον πολίτη	1	2	3	4	5
6. Οι υπάλληλοι δείχνουν γνήσιο ενδιαφέρον για την επίλυση των προβλημάτων του πολίτη	1	2	3	4	5
7. Δε γίνονται λάθη κατά την εξυπηρέτηση	1	2	3	4	5
8. Οι υπηρεσίες στο ΚΕΠ παρέχονται στον χρόνο που έχει αναφερθεί	1	2	3	4	5
9. Οι πολίτες ενημερώνονται για τον ακριβή χρόνο που θα χρειαστεί για την παροχή μίας υπηρεσίας	1	2	3	4	5
10. Τηρούνται αρχεία χωρίς λάθη	1	2	3	4	5
11. Οι υπάλληλοι εξυπηρετούν άμεσα/ταχύτατα τον πολίτη	1	2	3	4	5
12. Οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τον πολίτη	1	2	3	4	5
13. Υπάρχει άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα του πολίτη	1	2	3	4	5
14. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων εμπνέει εμπιστοσύνη	1	2	3	4	5
15. Οι πολίτες αισθάνονται ασφαλείς κατά τη συναλλαγή τους με το ΚΕΠ	1	2	3	4	5
16. Οι υπάλληλοι του ΚΕΠ είναι πάντα ευγενικοί	1	2	3	4	5

17. Οι υπάλληλοι του ΚΕΠ έχουν εξειδικευμένες γνώσεις προκειμένου και μπορούν να απαντήσουν στις ερωτήσεις των πολιτών	1	2	3	4	5
18. Οι υπάλληλοι παρέχουν εξυπηρέτηση προσαρμοσμένη στις ανάγκες του κάθε πολίτη	1	2	3	4	5
19. Αισθάνθηκα ότι το συμφέρον του πολίτη είναι πρώτη προτεραιότητα	1	2	3	4	5
20. Κατανοούνται οι εξειδικευμένες ανάγκες του πολίτη	1	2	3	4	5
21. Οι υπάλληλοι δείχνουν ενδιαφέρον για την επίλυση των ζητημάτων του κάθε πολίτη	1	2	3	4	5
22. Το ωράριο του ΚΕΠ είναι βολικό	1	2	3	4	5

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΘΕΡΜΑ!

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2^ο: Ερωτηματολόγιο Γραφείου Κοινωνικής Πολιτικής (Συμβουλευτικός Σταθμός)

ΜΕΡΟΣ Α: ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

I. Σας παρακαλούμε συμπληρώστε παρακάτω τα ατομικά σας στοιχεία.

Βάλτε ένα X ή √ στο αντίστοιχο τετραγωνάκι.

I. Φύλο:	1. Άνδρας	<input type="checkbox"/>
	2. Γυναίκα	<input type="checkbox"/>
II. Ηλικία:	18-30	<input type="checkbox"/>
	31-50	<input type="checkbox"/>
	50-67	<input type="checkbox"/>
	67 +	<input type="checkbox"/>
III. Επίπεδο εκπαίδευσης:		
6. Απόφοιτος/η Δημοτικού	<input type="checkbox"/>	
7. Απόφοιτος Γυμνασίου/Λυκείου	<input type="checkbox"/>	
8. Απόφοιτος/η ΤΕΙ ή ΑΕΙ	<input type="checkbox"/>	
9. Κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος	<input type="checkbox"/>	
10. Άλλο: Τι;	<input type="checkbox"/>	

ΜΕΡΟΣ Β: ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

I. Παρακαλούμε εκφράστε το βαθμό διαφωνίας ή συμφωνίας σας (κυκλώνοντας το βαθμό που εκφράζει την άποψή σας) για το αν τα στοιχεία που εμφανίζονται στον πίνακα παρακάτω είναι σημαντικά προκειμένου να χαρακτηρίσετε την παρεχόμενη υπηρεσία από ένα Συμβουλευτικό Σταθμό (Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής) ως υψηλού επιπέδου από άποψη ποιότητας.

Στοιχεία άριστης ποιότητας εξυπηρέτησης του πολίτη	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
1. Ο σύγχρονος εξοπλισμός για την εξυπηρέτηση του πολίτη	1	2	3	4	5
2. Ο περιποιημένος (όμορφα διακοσμημένος) χώρος εξυπηρέτησης/ αναμονής του πολίτη	1	2	3	4	5
3. Οι περιποιημένοι υπάλληλοι	1	2	3	4	5
4. Το υλικό που είναι σχετικό με τις υπηρεσίες που προσφέρονται (π.χ. αιτήσεις, υπεύθυνες δηλώσεις) να είναι επαρκές και διαθέσιμο σε εμφανές μέρος	1	2	3	4	5
5. Να τηρούνται χρονικά οι «υποσχέσεις» που δίνονται από τους υπαλλήλους του συμβουλευτικού σταθμού στον πολίτη	1	2	3	4	5
6. Οι υπάλληλοι του συμβουλευτικού	1	2	3	4	5

σταθμού να δείχνουν γνήσιο ενδιαφέρον για την επίλυση των προβλημάτων του πολίτη					
7. Να μη γίνονται λάθη κατά την εξυπηρέτηση	1	2	3	4	5
8. Οι υπηρεσίες στο συμβουλευτικό σταθμό να παρέχονται στον χρόνο που έχει αναφερθεί	1	2	3	4	5
9. Οι πολίτες να ενημερώνονται για τον ακριβή χρόνο που θα χρειαστεί για την παροχή μίας υπηρεσίας	1	2	3	4	5
10. Να τηρούνται αρχεία χωρίς λάθη	1	2	3	4	5
11. Οι υπάλληλοι να εξυπηρετούν άμεσα/ταχύτατα τον πολίτη	1	2	3	4	5
12. Οι υπάλληλοι να είναι πρόθυμοι να εξυπηρετούν τον πολίτη	1	2	3	4	5
13. Να υπάρχει άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα του πολίτη	1	2	3	4	5
14. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων να εμπνέει εμπιστοσύνη	1	2	3	4	5
15. Οι πολίτες να αισθάνονται ασφαλείς κατά τη συναλλαγή τους με το συμβουλευτικό σταθμό	1	2	3	4	5
16. Οι υπάλληλοι να είναι πάντα ευγενικοί	1	2	3	4	5
17. Οι υπάλληλοι του συμβουλευτικού σταθμού να έχουν εξειδικευμένες γνώσεις προκειμένου να μπορούν να απαντήσουν στις ερωτήσεις των πολιτών	1	2	3	4	5
18. Οι υπάλληλοι να παρέχουν εξυπηρέτηση προσαρμοσμένη στις ανάγκες του κάθε πολίτη	1	2	3	4	5
19. Το συμφέρον του πολίτη να είναι πρώτη προτεραιότητα	1	2	3	4	5
20. Να κατανοούνται οι εξειδικευμένες ανάγκες του πολίτη	1	2	3	4	5
21. Οι υπάλληλοι να δείχνουν ενδιαφέρον για την επίλυση των ζητημάτων του κάθε πολίτη	1	2	3	4	5
22. Να υπάρχει ευέλικτο-βολικό ωράριο	1	2	3	4	5

II. Αξιολογώντας την ποιότητα της εξυπηρέτησης στο Συμβουλευτικό Σταθμό (Γραφείο Κοινωνικής Πολιτικής) που μόλις επισκεφτήκατε εκφράστε το βαθμό διαφωνίας ή συμφωνίας σας με τις παρακάτω διατυπώσεις (κυκλώνοντας το βαθμό που εκφράζει την άποψή σας)

Διατυπώσεις που αφορούν το επίπεδο ποιότητας εξυπηρέτησης του πολίτη στο που μόλις επισκεφθήκατε	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
1. Ο εξοπλισμός που απαιτείται για την εξυπηρέτηση του πολίτη στο συμβουλευτικό σταθμό είναι σύγχρονος	1	2	3	4	5

2. Ο χώρος εξυπηρέτησης/ αναμονής του πολίτη στο συμβουλευτικό σταθμό είναι περιποιημένος (όμορφα διακοσμημένος)	1	2	3	4	5
3. Οι υπάλληλοι που εξυπηρετούν τον πολίτη είναι περιποιημένοι	1	2	3	4	5
4. Το υλικό που είναι σχετικό με τις υπηρεσίες που προσφέρονται (π.χ. αιτήσεις, υπεύθυνες δηλώσεις) από το συμβουλευτικό σταθμό είναι επαρκές και διαθέσιμο σε εμφανές μέρος	1	2	3	4	5
5. Τηρούνται χρονικά οι «υποσχέσεις» που δίνονται από τους υπαλλήλους του συμβουλευτικού σταθμού στον πολίτη	1	2	3	4	5
6. Οι υπάλληλοι δείχνουν γνήσιο ενδιαφέρον για την επίλυση των προβλημάτων του πολίτη	1	2	3	4	5
7. Δε γίνονται λάθη κατά την εξυπηρέτηση	1	2	3	4	5
8. Οι υπηρεσίες συμβουλευτικό σταθμό παρέχονται στον χρόνο που έχει αναφερθεί	1	2	3	4	5
9. Οι πολίτες ενημερώνονται για τον ακριβή χρόνο που θα χρειαστεί για την παροχή μίας υπηρεσίας	1	2	3	4	5
10. Τηρούνται αρχεία χωρίς λάθη	1	2	3	4	5
11. Οι υπάλληλοι εξυπηρετούν άμεσα/ταχύτατα τον πολίτη	1	2	3	4	5
12. Οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τον πολίτη	1	2	3	4	5
13. Υπάρχει άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα του πολίτη	1	2	3	4	5
14. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων εμπνέει εμπιστοσύνη	1	2	3	4	5
15. Οι πολίτες αισθάνονται ασφαλείς κατά τη συναλλαγή τους με το συμβουλευτικό σταθμό	1	2	3	4	5
16. Οι υπάλληλοι του συμβουλευτικού σταθμού είναι πάντα ευγενικοί	1	2	3	4	5
17. Οι υπάλληλοι του συμβουλευτικού σταθμού έχουν εξειδικευμένες γνώσεις προκειμένου και μπορούν να απαντήσουν στις ερωτήσεις των πολιτών	1	2	3	4	5
18. Οι υπάλληλοι παρέχουν εξυπηρέτηση προσαρμοσμένη στις ανάγκες του κάθε πολίτη	1	2	3	4	5
19. Αισθάνθηκα ότι το συμφέρον του πολίτη είναι πρώτη προτεραιότητα	1	2	3	4	5
20. Κατανοούνται οι εξειδικευμένες ανάγκες του πολίτη	1	2	3	4	5
21. Οι υπάλληλοι δείχνουν ενδιαφέρον για την επίλυση των ζητημάτων του κάθε πολίτη	1	2	3	4	5
22. Το ωράριο του συμβουλευτικού σταθμού είναι βολικό	1	2	3	4	5

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΘΕΡΜΑ!