

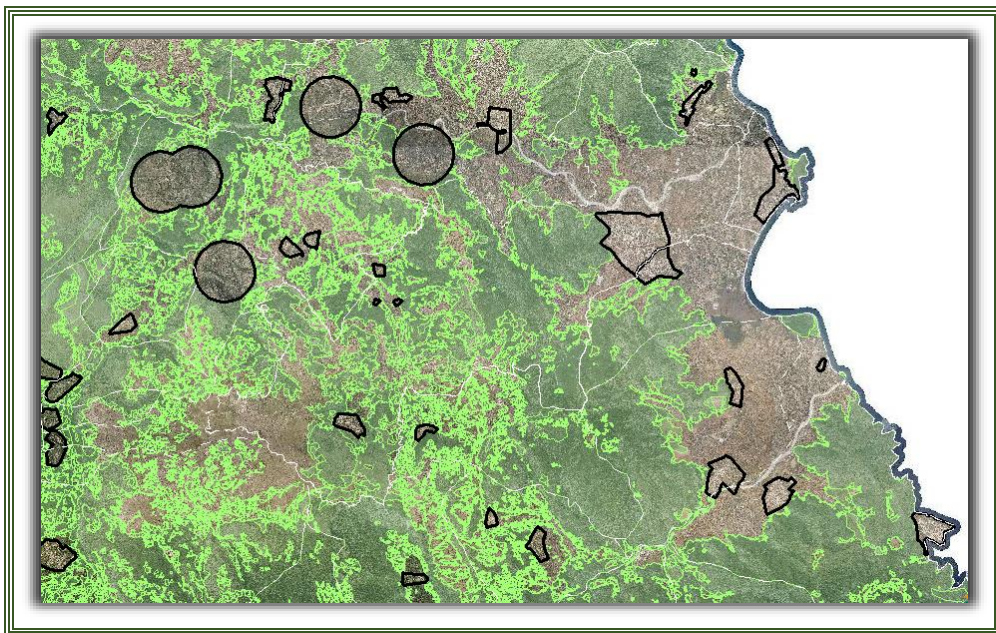


**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών  
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ  
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

### **ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«Μέτρηση του Βαθμού Ικανοποίησης των πολιτών  
του Δήμου Βόρειας Κυνουρίας Π.Ε Αρκαδίας  
από το «Δασικό Χάρτη» ως Παρεχόμενη Δημόσια Υπηρεσία – Προϊόν»**



**ΜΟΙΡΑΣΓΕΝΤΗ ΜΑΡΙΑ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΣΚΙΝΤΖΗ ΒΑΣΙΛΙΚΗ**

**ΤΡΙΠΟΛΗ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2020**

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Θέλω να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές μου, στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Οργάνωση και Διοίκηση Δημοσίων Υπηρεσιών, Δημοσίων Οργανισμών & Επιχειρήσεων», γιατί όλοι συνέβαλαν στην διεύρυνση των γνώσεων και του τρόπου σκέψης μου, στο τομέα της Δημόσιας Διοίκησης.

Ιδιαίτερα θερμές ευχαριστίες, επιθυμώ να απευθύνω στην καθηγήτρια κ. Σκίντζη Βασιλική, επιβλέπουσα της διπλωματικής μου εργασίας, για την άμεση ανταπόκριση, την καθοδήγηση και τις συμβουλές της που με βοήθησαν να ολοκληρώσω με επιτυχία την παρούσα έρευνα, σε εύλογο χρονικό διάστημα.

Θερμές ευχαριστίες επίσης, οφείλω στο σύζυγο μου Παναγιώτη και τα παιδιά μου Πέτρο και Νίκο για την παρότρυνση, την ηθική υποστήριξη και την υπομονή, που επέδειξαν καθ' όλη τη διάρκεια της φοίτησή μου στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα.

Τέλος να ευχαριστήσω τους συναδέλφους μου στο Δασαρχείο Κυνουρίας, καθώς και όλους τους πολίτες που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα, η συμβολή των οποίων, ήταν πολύ σημαντική στη διενέργεια της.

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παγκοσμιοποίηση και η οικονομική ανταγωνιστικότητα, ως χαρακτηριστικά της σημερινής εποχής, επιτάσσουν την ενδυνάμωση αλλά και την επικαιροποίηση των σχέσεων του πολίτη με τον θεσμό της διοίκησης. Η σχέση αυτή πρέπει πλέον να ορίζεται με κριτήρια ποιοτικά, αποδοτικά, αποτελεσματικά, μετρήσιμα, που λειτουργώντας ως ασφαλιστική δικλείδα θα συμβάλλει σε μια κοινωνία υψηλών προδιαγραφών.

Η εξέλιξη και ανάπτυξη της τεχνολογίας και οι απαιτήσεις των καιρών ορίζουν μια νέα φιλοσοφία Διοίκησης, μια νέα αντίληψη στην διακυβέρνηση των κοινωνιών, που θα στοχεύει στην ποιοτική παροχή υπηρεσιών με την ενεργό συμμετοχή όλων. Όλοι οι πολίτες ανεξάρτητα από τις ιδιαιτερότητες που τους διακατέχουν (π.χ. κινητικές) έχουν κάθε δικαίωμα στην εύκολη και αποδοτική εξυπηρέτηση. Η ανάγκη της άριστης εξυπηρέτησης των πολιτών, θα πρέπει να αποτελεί και ένα από τα κύρια ζητήματα προτεραιοτήτων, τοποθετώντας την στο επίκεντρο του άξονα της πολιτικής. Κατά συνέπεια οι διοικητικές διαδικασίες θα πρέπει να σχεδιάζονται σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών.

Η μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών μιας υπηρεσίας, αποτελεί ένα εργαλείο διοίκησης και λειτουργίας ενός οργανισμού, που με πελατοκεντρική δράση στοχεύει στην αξιολόγηση και στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του.

Αντικείμενο της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας είναι η Μέτρηση και ο προσδιορισμός του συνολικού βαθμού Ικανοποίησης των πολιτών από το Δασικό Χάρτη ως Παρεχόμενη Δημόσια Υπηρεσία – Προϊόν και η διερεύνηση της ποιότητας του, μέσω των στοιχείων που προέκυψαν από την έρευνα, καθώς και την παράθεση συμπερασμάτων και προτάσεων επί των αποτελεσμάτων.

Ο Δασικός Χάρτης παρουσιάζει για τον πολίτη την ιδιομορφία του συνδυασμού της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ανάρτησης των δασικών χαρτών και υποβολής ενστάσεων - αντιρρήσεων, όσο και της παραδοσιακής επικοινωνίας με την αρμόδια υπηρεσία.

## **ABSTRACT**

The globalization and the economic competitiveness as characteristics of the modern era, necessitate the empowerment but also the modernization of the relations between the civilian and the institution of administration. This relationship needs to be defined with qualitative, efficient, effective, measurable conditions that work as a measure of protection which will contribute to a society of higher standards.

The evolution and development of technology as well as the demand of the modern era create a new philosophy of Administration, a new apprehension of the governance of societies, that aims to achieve a qualitative rendering of services with the active participation of everyone. Every citizen in spite of their unique particularities (e.g. physical limitations) has a right to an easy and efficient service. The need of excellent service towards civilians should be considered one of the most important priorities and should be placed on the political spotlight. As a result, the administrative procedures should be designed according to their needs.

The measurement of users' service satisfaction should be a tool of administration and functionality of an organization, that with a client focused action aims towards the evaluation and improvement of its provided services.

The main focus of this Thesis is the Measurement and definition of the complete level of Satisfaction that civilians get through the Forest Map as an Available Public Service - Product and the investigation of its quality, through the elements that emerged as results of the research, as well as the citation of the conclusions and proposals regarding the results.

The Forest Map displays to the civilian the idiosyncrasy of the combination between the digital public service through the online uploading platform of forest maps and the submitted objections - oppositions, as well as the traditional communication procedure with the appropriate service.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ευχαριστίες .....	1
Πρόλογος .....	2
Abstract .....	3
Περιεχόμενα .....	4
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	
1.1 Αναφορά θέματος .....	7
1.2 Βιβλιογραφική ανασκόπηση .....	8
1.3 Σκοπός της έρευνας και διαμόρφωση ερευνητικών ερωτημάτων .....	11
1.4 Δομή της εργασίας .....	11
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ</b>	
2.1 Ο όρος «έννοια της υπηρεσίας» .....	13
2.2 Υφιστάμενη Κατάσταση της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα .....	17
2.3 Η δημόσια διοίκηση σε ευρωπαϊκό επίπεδο .....	19
2.4 Διοίκηση και ποιότητα στις υπηρεσίες .....	21
2.5 Τα δημόσια προϊόντα και οι ιδιομορφίες τους .....	30
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΔΑΣΟΣ ΚΑΙ ΔΑΣΙΚΟΙ ΧΑΡΤΕΣ</b>	
3.1 Ορισμός του Δάσους και της Δασικής Έκτασης .....	34
3.2 Επιστημονικά κριτήρια και εκτιμώμενα στοιχεία .....	35
3.3 Αντικείμενο Δασικών Χαρτών και Ιστορική αναδρομή .....	37
3.4 Κατηγορίες δασών και δασικών εκτάσεων .....	40
3.5 Ρόλος Δασικών Οικοσυστημάτων .....	42
3.6 Οφέλη από τους Δασικούς Χάρτες .....	45
3.7 Στοιχεία περιοχής και Δασικού Χάρτη του Δήμου Βόρειας Κυνουρίας .....	47
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ</b>	
4.1 Ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες .....	50
4.2 Ανθρώπινος παράγοντας και ικανοποίηση πολιτών .....	52
4.3 Μέτρηση ικανοποίησης πολιτών .....	54

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ**

5.1 Μέθοδος έρευνας .....	56
5.2 Σύνταξη του ερωτηματολογίου .....	57
5.3 Δειγματοληψία .....	57
5.4 Διαδικασία της έρευνας .....	58

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6**

### **ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ- ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΈΡΕΥΝΑΣ**

#### **6.1 Πίνακες Συχνοτήτων Δημογραφικών Στοιχείων Έρευνας**

6.1.1 Φύλο .....	59
6.1.2 Εκπαίδευση .....	60
6.1.3 Επάγγελμα .....	60
6.1.4 Εισόδημα .....	61
6.1.5 Χαρακτηρισμός ιδιοκτησίας από το Δασικό Χάρτη .....	62
6.1.6 Υποβολή ενστάσεων κατά του Δασικού Χάρτη .....	63
6.1.7 Υποβολή αιτήματος εξαγοράς ή έγκρισης επέμβασης .....	64

#### **6.2 Ιστόγραμμα Συχνοτήτων**

6.2.1 Συνολικός Βαθμός Ικανοποίησης .....	65
6.2.2 Ηλικία .....	66

#### **6.3 Διάγραμμα Διασποράς .....**

67

#### **6.4 Περιγραφικά Στατιστικά**

6.4.1 Συνολικός Βαθμός Ικανοποίησης από το Δασικό Χάρτη .....	67
6.4.2 Ηλικία .....	69
6.4.3 Βαθμός Ικανοποίησης από τους Υπάλληλους .....	70
6.4.4 Βαθμός Ικανοποίησης από την Ηλεκτρονική Πλατφόρμα .....	71

#### **6.5 Περιγραφικά Στατιστικά Επίδρασης Μεταβλητών**

6.5.1 Η επίδραση του Φύλου στο Συνολικό Βαθμό Ικανοποίησης .....	72
6.5.2 Η επίδραση του Επαγγέλματος στο Βαθμό Ικανοποίησης από τους Υπαλλήλους .....	74
6.5.3 Η επίδραση της Εκπαίδευσης στο Βαθμό Ικαν/σης από την Ηλεκτ/κή Πλατφόρμα ....	77

<b>6.6 Έλεγχος Κανονικής Κατανομής του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης</b> .....	79
<b>6.7 Έλεγχοι Υποθέσεων</b>	
6.7.1 Έλεγχος υπόθεσης για τη μέση τιμή του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης .....	81
6.7.2 Έλεγχος υπόθεσης επίδρασης του Φύλου στο Συνολικό Βαθμό Ικανοποίησης .....	82
6.7.3 Έλεγχος υπόθεσης επίδρασης του χαρακτηρισμού της ιδιοκτησίας στο βαθμό συμφωνίας με τη διαδικασία των ενστάσεων .....	83
6.7.4 Έλεγχος υπόθεσης επίδρασης της Ηλικίας στο Συνολικό Βαθμό Ικανοποίησης .....	85
<b>6.8 Έλεγχος Ανεξαρτησίας <math>\chi^2</math></b>	
6.8.1 Η επιρροή της Εκπαίδευσης στην υποβολή ενστάσεων .....	87
6.8.2 Η επιρροή του επαγγέλματος στην υποβολή αιτήματος εξαγοράς ή έγκρισης επέμβασης .....	88
<b>6.9 Ανάλυση Διακύμανσης</b>	
6.9.1 Η επίδραση του Εισοδήματος στο Συνολικό Βαθμό Ικανοποίησης .....	90
6.9.2 Η επίδραση του Επαγγέλματος στο Συνολικό Βαθμό Ικανοποίησης .....	91
<b>6.10 Ανάλυση Συσχέτισης</b>	
6.10.1 Η επιρροή της Ηλικίας στο Βαθμό Ικανοποίησης από τους Υπαλλήλους .....	93
6.10.2 Η επιρροή της Ηλικίας στο Βαθμό Ικανοποίησης από την Ηλεκτ/κή Πλατφόρμα ....	95
<b>6.11 Ανάλυση Παλινδρόμησης</b>	
6.11.1 Διερεύνηση πρόβλεψης του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης απο την Ηλικία .....	96
6.11.2 Διερεύνηση πρόβλεψης του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης από το Βαθμό Ικανοποίησης για τους Υπαλλήλους .....	98
6.11.3 Διερεύνηση πρόβλεψης του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης από το Βαθμό Ικανοποίησης για την Ηλεκτρ/κή Πλατφορμα .....	100
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ</b>	
<b>7.1 Συμπεράσματα</b> .....	102
<b>7.2 Προτάσεις</b> .....	104
<b>ΠΗΓΕΣ</b> .....	106
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b> .....	112

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 Αναφορά θέματος

Η επέκταση της παγκοσμιοποίησης αυξάνει τις ανάγκες των ανθρώπων και των υπηρεσιών (Hadiyati, 2014). Η δομή των σύγχρονων κοινωνιών απαιτεί μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα από τις δημόσιες υπηρεσίες στην παροχή των υπηρεσιών τους προς τους πολίτες, οι οποίες έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην καθημερινή ζωή των πολιτών (Carvalho και Brito, 2012). Οι απαιτήσεις των πολιτών εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από το επίπεδο των αναγκών τους καθώς και την ατομική και κοινωνική αξία. Το γεγονός αυτό επιβάλλει οι δημόσιοι οργανισμοί να διαδραματίζουν πιο θετικό ρόλο βοηθώντας τους ανθρώπους να εκπληρώσουν τις ανάγκες τους. (Hadiyati, 2014).

Επίσης η δημόσια διοίκηση επηρεάζει καθοριστικά και στην ανταγωνιστικότητα των οικονομιών (Carvalho και Brito, 2012) . Ο Nor et al. (2010) αναφέρει ότι οι οργανώσεις του δημόσιου τομέα, οι οποίες παρέχουν υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών, είναι από τους σημαντικότερες παράγοντες που συμβάλλουν στην οικοδόμηση της καλής φήμης και της αξιοπιστίας του κράτους. (Hadiyati, 2014).

Σύμφωνα με τους Ling 2002, Roy και Seguin 2000, η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών έχει καταστεί προτεραιότητα για τις περισσότερες κυβερνήσεις ικανοποιώντας τις ανάγκες των πολιτών, με σαφή εστίαση στην προώθηση της χρηστής διακυβέρνησης και της εθνικής οικονομικής ανταγωνιστικότητας. (Carvalho και Brito 2012)

Υπό το πρίσμα της χρηστής διακυβέρνησης στην Ελλάδα που βίωσε την οικονομική κρίση τα τελευταία χρόνια, η αναγκαιότητα ανάρτησης και κύρωσης των Δασικών Χαρτών στην ελληνική επικράτεια για το Κράτος είναι επείγουσα.

Με τους δασικούς χάρτες για πρώτη φορά χαρτογραφούνται όλες οι εκτάσεις που διέπονται από τις διατάξεις της δασικής νομοθεσίας, με άμεση συνέπεια την περιβαλλοντική τους προστασία. Με την κύρωση των δασικών χαρτών θωρακίζονται τα δάση και οι δασικές εκτάσεις από τις αυθαίρετες επεμβάσεις και την άναρχη δόμηση και αποτελούν κομβικό σημείο για την κατάρτιση του δασολογίου. Για πρώτη φορά με τους δασικούς χάρτες, θα υπάρξει οργανωμένη χωρική πληροφορία με τα δάση και τις δασικές εκτάσεις, που ανήκουν κατά πλειονότητα στο Ελληνικό Δημόσιο και επομένως θα χρησιμοποιούνται για την προβολή εμπραγμάτων δικαιωμάτων επί των δασών, δασικών και χορτολιβαδικών εκτάσεων, από την πλευρά του Δημοσίου, ως προς τις διαδικασίες του



Εθνικού Κτηματολογίου αλλά και σε οποιαδήποτε δικαστική διαμάχη. Με την ανάρτηση και κύρωση των δασικών χαρτών διασφαλίζεται πέραν της δημόσιας περιουσίας και η ιδιωτική καθώς προάγεται η βιώσιμη ανάπτυξη και ο ορθός χωροταξικός σχεδιασμός της χώρας. (ΥΠΕΚΑ, 2019)

Από τις μεταρρυθμίσεις που πρέπει να ενσωματώσει η ελληνική δημόσια διοίκηση είναι ότι πρέπει να λαμβάνει υπόψη την γνώμη των πολιτών για κάθε παρεχόμενη δημόσια υπηρεσία ή προϊόν, όπως είναι ο Δασικός Χάρτης. Σύμφωνα με τους Osborne και Gaebler, (1992) η ακρόαση των πολιτών θεωρείται σημαντική πηγή πληροφοριών για τη βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών, με την υιοθέτηση ερωτηματολογίων, συνεντεύξεων, διαχείριση παραπόνων και άλλων μεθόδων για τη συλλογή πληροφοριών, σχετικά με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πολιτών. Οι Vigoda-Gadot, (2000) αναφέρουν ότι αυτό ανταποκρίνεται επίσης στις αυξανόμενες πιέσεις για τη βελτίωση της λογοδοσίας των δημόσιων φορέων (Carvalho και Brito 2012).

Η δυσκολία μέτρησης των αποτελεσμάτων, η έλλειψη αυτονομίας, καθώς και το γεγονός ότι οι αποφάσεις των δημόσιων υπηρεσιών πρέπει να βασίζονται στη νομοθεσία σύμφωνα με τους Teicher et al. (2002), επιδεινώνει την πρακτική της ποιότητας των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. (Hadiyati, 2014)

## **1.2 Βιβλιογραφική ανασκόπηση**

Τα τελευταία χρόνια λόγω της ανταγωνιστικότητας των οικονομιών καθώς και της σύνδεσης της παρεχόμενης δημόσιας υπηρεσίας με την ικανοποίηση των πολιτών από το δημόσιο τομέα και κατ' επέκταση από το κράτος, έχει πραγματοποιηθεί ένας σημαντικός αριθμός ερευνών. Οι έρευνες γίνονται τόσο για την αξιολόγηση της δημόσιας υπηρεσίας που παρέχεται, όσο και για τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών, λαμβάνοντας υπόψη διάφορες παραμέτρους και αλληλεπιδράσεις.

Οι Ni , Lei & Ranran, 2019 ερευνούν τον βαθμό ικανοποίησης των κατοίκων από το δημόσιο τομέα και διαπιστώνουν ότι οι κάτοικοι των πόλεων είναι πολύ πιο ικανοποιημένοι από τους κατοίκους της υπαίθρου και αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι το κράτος παρέχει δυσανάλογα πολύ μεγαλύτερα κονδύλια σε αστικές περιοχές για πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα με αποτέλεσμα, η εκπαίδευση, οι ιατρικές και υγειονομικές υπηρεσίες και οι δημόσιες υπηρεσίες στις πόλεις είναι πολύ καλύτερες από εκείνες των αγροτικών περιοχών. (Ni , Lei & Ranran, 2019)

Ο Józsa, 2017 αναφέρει ότι ο προσανατολισμός της παροχής δημόσιας υπηρεσίας απαιτεί να ακολουθηθεί το μοντέλο του ιδιωτικού τομέα και σύμφωνα με τα αποτελέσματα της μελέτης του, το μοντέλο αυτό έχει θετικό αντίκτυπο στις οργανωτικές επιδόσεις που μπορούν να μετρηθούν με την ικανοποίηση του πελάτη και τις μεταβλητές ποιότητας της δημόσιας υπηρεσίας. Επίσης διαπιστώνει την σημασία του προσωπικού, το οποίο διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στην παροχή υπηρεσιών, μέσω της συλλογής πληροφοριών και αντιμετώπισης προβλημάτων. Τα ευρήματα του δείχνουν επίσης ότι το εσωτερικό οργανωτικό περιβάλλον αποτελεί καθοριστική παράμετρο στον προσανατολισμό της αγοράς των παρόχων υπηρεσιών του δημόσιου τομέα καθώς επίσης η δέσμευση των εργαζομένων είναι ο σημαντικότερος παράγοντας που επηρεάζεται από το ομαδικό πνεύμα και την έμφαση της ανώτατης διοίκησης στις αξίες των πελατών. Επίσης επισημαίνει την σημασία και αξία της σύνδεσης μεταξύ των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. (Józsa, 2017)

Σύμφωνα με τους Collins , Kim & Tao (2019) δημοφιλής τρόπος διαχείρισης της απόδοσης του δημόσιου τομέα αποτελεί η ικανοποίηση του πολίτη, η οποία υποστηρίζει την αντίληψη ότι οι πολίτες είναι πελάτες που ενδιαφέρονται για την ποιότητα των δημόσιων αγαθών και υπηρεσιών. Μέσα από την ερευνά τους καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι τόσο η ποιότητα όσο και η ποσότητα των δημόσιων αγαθών και υπηρεσιών είναι σημαντικές για τους πολίτες επειδή επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών. Ως παράμετροι που συντελούν στην ικανοποίηση είναι η φύση των πολιτών, τα περίπλοκα καταναλωτικά και δημοκρατικά χαρακτηριστικά τους. Οι ερευνητές διαπιστώνουν ότι οι πολίτες ανησυχούν για την ισότητα και την προσβασιμότητα στις δημόσιες υπηρεσίες - αγαθά και ότι τόσο η ποιότητα όσο και η ποσότητα των παροχών δημόσιας υπηρεσίας είναι σημαντικά προγενέστερα της ικανοποίησης των πολιτών. (Collins , Kim & Tao, 2019)

Οι Walther , Weber & Kabst (2018), στο άρθρο τους Analyzing Influencing Factors on Citizens' Trust and Satisfaction, παρουσιάζουν τη θεωρία ότι εάν οι πολίτες έχουν την αντίληψη ότι η γνώμη τους είναι ικανή να επηρεάσει την λήψη διοικητικών αποφάσεων, τότε τείνουν να έχουν υψηλότερες αξιολογήσεις τόσο της ικανοποίησης όσο και της εμπιστοσύνης. Αναφέρουν ότι σύμφωνα με τους (Bandura, 1977 · Grimmelikhuijsen, 2010·Kievik & Gutteling, 2011 · Kornhauser, 2013) για να βελτιωθούν οι αξίες του πολίτη, να ενισχυθεί η λογοδοσία, να διατηρηθεί η νομιμότητα και να ληφθούν καλύτερες αποφάσεις, πρέπει να γίνει κατανοητό πώς η ικανοποίηση και η εμπιστοσύνη των πολιτών επηρεάζεται από τη δυνατότητα ακρόαση τους στις διοικητικές μονάδες. Τα ευρήματά τους

υποστηρίζουν ότι είναι σημαντικό να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη και η ικανοποίηση σε συναισθηματική βάση, προκειμένου να μεγιστοποιηθούν και οι δύο μεταβλητές και αναφέρουν ότι οι ηλικιωμένοι πολίτες δείχνουν ότι τείνουν να έχουν μεγαλύτερη αντιληπτή αποτελεσματικότητα έναντι των διοικήσεων, ίσως επειδή οι ηλικιωμένοι πολίτες έχουν αποκτήσει περισσότερη εμπειρία ζωής και έτσι αισθάνονται πιο σίγουροι ότι θα επηρεάσουν. Άλλοι παράγοντες, σύμφωνα με τους Walther , Weber & Kabst, (2018) που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών από τις διοικητικές μονάδες, είναι η εξοικείωση τους με την τοπική κοινωνία καθώς και η ικανοποίηση από την εργασία τους. Προτείνουν ένα συμπαγές σύνολο ασφαλών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών μέσα από το οποίο αυξάνοντας τις ψηφιακές επικοινωνίες και τη συνδεσιμότητα, είναι δυνατόν οι πολίτες να επηρεάσουν σε τοπικό και κεντρικό επίπεδο τις διοικήσεις. Το κράτος πρέπει να δώσει μεγαλύτερη προσοχή στις ασφαλείς ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για να ενισχύσει την εμπιστοσύνη των πολιτών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. (Walther , Weber & Kabst, 2018)

Η Yeh, (2019) υποστηρίζει ότι ο δημόσιος τομέας πρέπει να προσαρμοστεί στην ψηφιακή εποχή καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται με γοργό ρυθμό. Στην διερεύνηση του συσχετισμού μεταξύ της τεχνολογίας των πληροφοριών, της παραγωγικότητας και ποιότητας των υπηρεσιών αναφέρει ορισμένους ερευνητές όπως οι Bromberg και Manoharan (2015) οι οποίοι πρότειναν ότι η τεχνολογία μπορεί να επηρεάσει θετικά την δημόσια διοίκηση αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα και οι D'Agostino et al., (2011) που υποστηρίζουν ότι η τεχνολογία επιτρέπει στους δημόσιους οργανισμούς να «κάνουν περισσότερα με λιγότερα» καθιστώντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ελκυστική αναβάθμιση στο δημόσιο τομέα. Από την άλλη πλευρά, παραθέτει τις ανησυχίες μελετητών, Scott (2006), ότι με την τεχνολογία προκύπτουν κοινωνικοοικονομικά εμπόδια σε άτομα που δεν είναι χρήστες διαδικτύου όπως οι φτωχοί, οι ηλικιωμένοι και οι ανάπηροι και άρα σε αυτές τις κατηγορίες των πολιτών δημιουργεί ανισότητες στην εξυπηρέτηση. Προβλέπει ότι θα υπάρξει μείωση των ανισοτήτων με την πάροδο του χρόνου γιατί οι πολίτες αποκτούν εξοικείωση με τη νέα τεχνολογία και επισημαίνει το γεγονός της παροχής επαρκούς εκπαίδευσης στους υπαλλήλους. (Yeh, 2019)

### **1.3 Σκοπός της έρευνας και διαμόρφωση ερευνητικών ερωτημάτων**

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση της ποιότητας του Δασικού Χάρτη ως Παρεχόμενη Δημόσια Υπηρεσία – Προϊόν και ο προσδιορισμός του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από αυτόν. Ο Δασικός Χάρτης παρουσιάζει για τον πολίτη την ιδιομορφία του συνδυασμού της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ανάρτησης των δασικών χαρτών και υποβολής ενστάσεων-αντιρρήσεων, όσο και της παραδοσιακής επικοινωνίας με την αρμόδια υπηρεσία.

Ως μελέτη περίπτωσης έχει επιλεγεί η κτηματική περιφέρεια του Δήμου Βόρειας Κυνουρίας,

Τα ερευνητικά ερωτήματα που διαμορφώνονται βάσει του σκοπού της έρευνας, είναι:

- Ποιος είναι συνολικά ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από το Δασικό Χάρτη.
- Ποια δημογραφικά χαρακτηριστικά διαμορφώνουν την αντιλαμβανόμενη ποιότητα του Δασικού Χάρτη.
- Ποιοι είναι οι σημαντικότεροι παράγοντες διαμόρφωσης της ικανοποίησης των πολιτών.

### **1.4 Δομή της εργασίας**

Η παρούσα εργασία αποτελείται από επτά κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο που αναφέρεται ως εισαγωγή, γίνεται αναφορά θέματος για την ποιότητα παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες από τις δημόσιες υπηρεσίες. Ακολουθεί βιβλιογραφική ανασκόπηση με αντικείμενα ερευνών τόσο για την αξιολόγηση της δημόσιας υπηρεσίας που παρέχεται, όσο και για τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών. Στην συνέχεια διατυπώνονται ο σκοπός και τα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας διπλωματικής εργασίας και τέλος παρατίθεται η δομής αυτής η οποία περιγράφεται στην παρούσα ενότητα.

Στο δεύτερο κεφάλαιο επιχειρείται ανάλυση του όρου της υπηρεσίας και γίνεται αναφορά των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των υπηρεσιών. Αναφέρεται η υφιστάμενη κατάσταση της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα καθώς και τα χαρακτηριστικά της δημόσιας διοίκησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Παρατίθενται στην συνέχεια αναφορές επιστημόνων για τη διοίκηση και τους παράγοντες της ποιότητας των υπηρεσιών καθώς και για τις προϋποθέσεις δημιουργίας καλύτερων δημόσιων υπηρεσιών.

Το τρίτο κεφάλαιο ασχολείται με το αντικείμενο των Δασικών Χαρτών και την ιστορική αναδρομή τους, με τον ορισμό του Δάσους και της Δασικής Έκτασης καθώς και με το ρόλο και την σπουδαιότητα των Δασικών Οικοσυστημάτων. Επίσης στο τρίτο κεφάλαιο αναφέρονται τα οφέλη από την ανάρτηση και κύρωση των Δασικών Χαρτών. Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά για την ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες και την αναγκαιότητα μέτρησης αυτής.

Στο πέμπτο κεφάλαιο αναφέρεται η μέθοδος της έρευνας που ακολουθήθηκε για την παρούσα διπλωματική εργασία, η οποία είναι η ποσοτική. Η ποσοτική ανάλυση στοχεύει στην επαλήθευση μίας υπόθεσης μέσω στατιστικής ανάλυσης των αριθμητικών δεδομένων, με την βοήθεια του στατικού προγράμματος SPSS. Ακολουθεί η περιγραφή της δομής του ερωτηματολογίου, η διαδικασία δοκιμής του σχεδίου του και η διανομή αυτών καθώς επίσης και του συνολικού αριθμού των ερωτηματολογίων του μελετώμενου δείγματος, που είναι 120.

Στο έκτο γίνεται στατιστική επεξεργασία των δεδομένων που συλλέχθηκαν από τη διανομή του ερωτηματολογίου χρησιμοποιώντας περιγραφική και παραμετρική στατιστική, για να απεικονιστεί η τάση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα. Εξετάστηκαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των πολιτών και πως αυτά επηρεάζουν την αντίληψη τους για την ποιότητα του Δασικού Χάρτη. Επίσης διερευνήθηκαν οι σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών και πως αυτές επηρεάζουν το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τη συγκεκριμένη παρεχόμενη υπηρεσία.

Τέλος, στο έβδομο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της έρευνας για την αντιλαμβανόμενη από τους πολίτες, ποιότητα του Δασικού Χάρτη. Βάσει των στατιστικών αποτελεσμάτων κατατίθενται προτάσεις εφαρμογής, ώστε να επιτευχθεί η βελτίωση της ποιότητας του Δασικού Χάρτη, η οποία με τη σειρά της, θα συμβάλλει στην αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

### 2.1 Ο όρος «έννοια της υπηρεσίας»

Ο όρος υπηρεσία (service) αναφέρεται από τον Χυτήρη (2004), ως μια σειρά ενεργειών και δραστηριοτήτων οι οποίες προσδοκούν την ικανοποίηση των αναγκών του λήπτη της υπηρεσίας, ενώ σύμφωνα με τον Gröppros, (1990) ως κοινωνική δραστηριότητα (social activity) μεταξύ αυτού που λαμβάνει την υπηρεσία και αυτού που την παρέχει, άτομο ή εταιρεία/οργανισμός. (Χυτήρης & Άννινος, 2015).

Τα τελευταία χρόνια παρατηρήθηκε αυξανόμενο ενδιαφέρον για τις υπηρεσίες, το οποίο οφείλεται στο γεγονός ότι το ποσοστό απασχόλησης σύμφωνα με τον Godbout, (1993) στον τομέα των υπηρεσιών αυξήθηκε σε κάθε ανεπτυγμένη χώρα τα τελευταία 25 χρόνια. Αυξήσεις παρατηρήθηκαν σε όλες τις χώρες της Βόρειας Αμερικής, της Ασίας, της Ευρώπης και της Αυστραλίας. Με την ανάπτυξη του τομέα των υπηρεσιών, έγινε αντιληπτό, όπως αναφέρουν οι Rust, Zahorik και Keiningham, (1996), ότι η υπηρεσία είναι σημαντική και στον τομέα των αγαθών. Επειδή τα φυσικά αγαθά συνεπάγονται σχέσεις με τους παρόχους τους, οι κατασκευαστές συνειδητοποιούν ότι ο πραγματικός σκοπός τους είναι η εξυπηρέτηση των πελατών και το φυσικό προϊόν είναι μόνο ένα μέρος του συνόλου των υπηρεσιών. Επομένως εύκολα μπορεί να υποστηριχθεί ότι όλες οι οργανώσεις παρέχουν υπηρεσίες, αν και οι περισσότερες οργανώσεις δεν παρέχουν ένα φυσικό προϊόν (Oliver, Rust, Varki 1997).

Με τον όρο υπηρεσία νοείται από την πλευρά του παρόχου/επιχείρησης, μια διαδικασία με τη συντονισμένη χρήση των παραγωγικών συντελεστών του, για τη δημιουργία ενός τελικού αποτελέσματος συνήθως με τη συμμετοχή του τελικού πελάτη. Είναι σχεδόν πάντοτε απαραίτητη, για την παροχή των υπηρεσιών, η ύπαρξη για κατανάλωση ή χρήση, από τον πελάτη, κάποιων εμπράγματων αγαθών. Από την πλευρά του πελάτη, σύμφωνα με τους Johnston, Clark & Shulver, (2012), είναι η συνολική αντίληψη που αυτός έχει με την χρήση εμπράγματων στοιχείων, των οφελών και της αξιολόγησης με τελική διαμόρφωση της πρόθεσης του για επαναγορά της υπηρεσίας (Χυτήρης & Άννινος, 2015).

Η παροχή υπηρεσιών είναι οικονομικός όρος που αφορά τον χαρακτήρα του αγαθού που παρέχεται από επιχειρήσεις τριτογενούς παραγωγής, δηλαδή από επιχειρήσεις που δεν προσφέρουν κάποιο υλικό προϊόν, πρωτογενές ή μεταποιημένο, αλλά παρέχουν στους πελάτες τους υπηρεσίες. (el.wikipedia, 2019).

Η ύπαρξη τουλάχιστον ενός προμηθευτή ο οποίος παράγει και διαθέτει υλικά προϊόντα ή ενός παρόχου ο οποίος παρέχει υπηρεσίες, καθώς και η ύπαρξη ενός πελάτη, ο οποίος καταβάλλει το κόστος απόκτησης, αντίστοιχα αγαθού ή χρήσης υπηρεσίας για δεδομένη χρονική περίοδο, είναι απαραίτητη και στις δύο περιπτώσεις επειδή τόσο τα υλικά προϊόντα όσο και οι υπηρεσίες είναι εμπορεύσιμα αγαθά. Στις επιχειρήσεις παραγωγής προϊόντων η εκροή είναι υλικό αγαθό ενώ στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών είναι άυλα στοιχεία. Είναι εξαιρετικά δύσκολη η διάκριση μεταξύ των υλικών αγαθών και των υπηρεσιών, αφού δεν υπάρχει υλικό αγαθό το οποίο είτε για την παραγωγή του, είτε για τη διάθεσή του στην αγορά, δεν έχει στοιχεία υπηρεσιών. Αντίστοιχα και οι υπηρεσίες για να παρασχεθούν απαιτούν φυσικά στοιχεία και ενδιάμεσα υλικά προϊόντα. Ο Shostack, (1977) αναφέρει ότι η διάκριση βασίζεται στο ποσοστό υλικών ή άυλων στοιχείων που καθορίζει τη φύση, την αξία και τη χρήση του αγαθού ( Χυτήρης & Άννινος, 2015).

Ως επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών ενδεικτικά αναφέρονται οι παρεχόμενες από ελεύθερους επαγγελματίες καθώς και οι επιχειρησιακά οργανωμένες π.χ. διαφημιστικές, εκπαιδευτικές, οικοδομικές, τροφοδοσίας και καθαρισμού, κτηματομεσιτικές, μεταφορικές, τουριστικές, τραπεζικές υπηρεσίες, υγείας κλπ., όπως επίσης και όλο το εμπόριο διανομής αγαθών χονδρικού και λιανικού εμπορίου. Μετά τα υλικά αγαθά, οι παροχές υπηρεσιών αποτελούν τη δεύτερη σπουδαία κατηγορία των οικονομικών δραστηριοτήτων. (el.wikipedia, 2019)

Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών σύμφωνα με τους Grönroos,1988, 2007· Lindsay & Evans, 1999, 2010· Rust & Oliver, 1994· Fitzsimmons, Fitzsimmons & Bordoloi, 2014 · Χυτήρης & Άννινος, 2015), είναι τα κάτωθι:

✓ **Αϋλότητα (intangibility):**

Επειδή δεν έχουν φυσική υπόσταση είναι δύσκολο για κάποιον που παρέχει υπηρεσίες να τις προσδιορίσει με ακρίβεια και για έναν πελάτη-λήπτη να τις αξιολογήσει. Οι Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1985) υποστηρίζουν ότι επειδή δεν πρόκειται για αντικείμενα, δεν μπορούν να οριστούν εύκολα προδιαγραφές για την παροχή ομοιόμορφης ποιότητας.

✓ **Συμμετοχή του πελάτη (customer participation):**

Ο λήπτης-πελάτης μέσω των προτάσεων ή των απαιτήσεων του, εμμέσως συμμετέχει στην διαμόρφωση και παραγωγή της υπηρεσίας.

✓ **Ταυτόχρονη παραγωγή και κατανάλωση (simultaneity):**

Σύμφωνα με τους Carmen και Langedard (1980), Gronroos (1978), Regan (1963), Urah (1980), η παραγωγή και η κατανάλωση των περισσότερων υπηρεσιών είναι αδιαχώριστες. Οι υπηρεσίες δεν κατασκευάζονται και στη συνέχεια παραδίδονται άθικτα στον καταναλωτή. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Η κατανάλωση των υπηρεσιών γίνεται την ίδια στιγμή που παράγονται. Άρα στην περίπτωση παροχής των υπηρεσιών δεν υπάρχει δυνατότητα αποθήκευσης τους, όπως γίνεται στην περίπτωση παραγωγής υλικών αγαθών.

✓ **Άμεση χρονική απαξίωση/αναλωσιμότητα (perishability):**

Οι υπηρεσίες, δηλαδή αυτή καθαυτή η εξυπηρέτηση του πελάτη, δεν αποθηκεύεται για τον πελάτη που θα έρθει αύριο. Για τις περισσότερες υπηρεσίες δεν είναι καθόλου εύκολη η μέτρηση, η αποτίμηση και η εξακρίβωση τους πριν από την παροχή τους για να διασφαλισθεί η ποιότητα τους. Οι πάροχοι των υπηρεσιών δυσκολεύονται να αντιληφθούν τα κριτήρια με τα οποία οι λήπτες των υπηρεσιών αξιολογούν την ποιότητα των υπηρεσιών τους. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1985)).

✓ **Μη ιδιοκτησία (nontransferable ownership):**

Ο καταναλωτής αγοράζει μόνο το δικαίωμα χρήσης της υπηρεσίας και δεν καθίσταται ιδιοκτήτης (όπως ενός εμπράγματου αγαθού) .

✓ **Ετερογένεια (heterogeneity):**

Κατά την παροχή της υπηρεσίας υπάρχει ετερογένεια. Πρώτον γιατί κάθε λήπτης αυτής, έχει διαφορετικές ανάγκες και απαιτήσεις και δεύτερον κάθε πάροχος-υπάλληλος έχει διαφορετικές ικανότητές ή προθυμία εξυπηρέτησης. Επομένως είναι εξαιρετικά δύσκολο να έχουμε έναν ενιαίο τρόπο παροχής υπηρεσιών και εξυπηρέτησης, ακόμη κι αν αναφερόμαστε στην εξυπηρέτηση του ίδιου πελάτη, από τον ίδιο υπάλληλο αλλά σε διαφορετικό χρόνο.

(Χυτήρης & Άννινος, 2015)

Οι Hartman και Lindgren (1993) αναφέρουν ότι λόγω των χαρακτηριστικών και των ιδιαιτεροτήτων που έχουν τις υπηρεσίες όπως είναι ελάχιστα απτά, αδιάσπαστα, αλλοιώσιμα και μεταβλητά, η εξυπηρέτηση είναι ένα εφήμερο προϊόν που δημιουργείται και καταναλώνεται ταυτόχρονα και συνεπώς δεν είναι αποθηκεύσιμο. Επιπλέον, οι υπηρεσίες είναι ιδέες και έννοιες, έτσι ώστε τα αποτελέσματά τους να είναι αισθήσεις και



εμπειρίες και επομένως οι καινοτομίες στην υπηρεσία δεν είναι κατοχυρωμένες με δίπλωμα ευρεσιτεχνίας. Αυτοί οι ισχυρισμοί, μας δίνουν μια σαφή ιδέα της πολυπλοκότητας που υπάρχει για το σχεδιασμό, τη λειτουργία και την επίλυση προβλημάτων στην παροχή υπηρεσιών. (Alarcón-Bernal & Aceves-García & Fuentes-Zenón, 2019)

Σύμφωνα με τους Edvardsson & Olsson, (1996)· Edvardsson κ.α., (2000)· Johnston, Clark & Shulver, (2012) η «έννοια της υπηρεσίας» (service concept) αναφέρεται:

- στην ουσία της προσφερόμενης υπηρεσίας προς τον πελάτη,
- στο σύνολο των επιμέρους παρεχόμενων υπηρεσιών,
- στην εμπειρία χρήσης της υπηρεσίας από τον πελάτη.

Η υπηρεσία αφορά το παρόν και περιγράφει του τι προσφέρεται στον πελάτη και πως επιτυγχάνεται αυτό. (Χυτήρης & Άννινος, 2015)

Η χρήση μιας υπηρεσίας από αυτούς που την λαμβάνουν αξιολογείται σύμφωνα με τους Fitzsimmons κ.α., (2014), Χυτήρης & Άννινος, (2015) με βάση τα κάτωθι στοιχεία:

- τις απαιτούμενες εγκαταστάσεις για να είναι δυνατό να παρασχεθεί η υπηρεσία,
- τα εμπράγματα στοιχεία τα οποία λαμβάνει ο πελάτης,
- τη δυνατότητα παροχής στο πελάτη, μέσω διαδικτυακής εφαρμογής, στοιχεία ή πληροφορίες για τη χρήση της υπηρεσίας και την καλύτερη εξυπηρέτησή του.
- τις εμφανείς υπηρεσίες και
- τις μη εμφανείς υπηρεσίες.

### **Δημόσια υπηρεσία**

Ο όρος δημόσια υπηρεσία σύμφωνα με το Διοικητικό Δίκαιο μπορεί να ερμηνευτεί :

- με την οργανική έννοια, ότι είναι οι οργανώσεις του κράτους οι οποίες έχουν δημόσιο χαρακτήρα, ασκούν δημόσια εξουσία με σκοπό την προάσπιση του δημοσίου συμφέροντος. Η οργάνωση κι η λειτουργία τους, διέπονται από τους ειδικούς κανόνες του Διοικητικού Δικαίου.
- με την ουσιαστική έννοια ότι είναι η δραστηριότητα των δημοσίων νομικών προσώπων, που παρέχουν υπηρεσίες ή αγαθά προς τους πολίτες, με σκοπό την ικανοποίηση των βασικών αναγκών του κοινωνικού συνόλου όπως είναι η εκπαίδευση, η περίθαλψη, οι συγκοινωνίες κ.λπ. (el.wikipedia, 2019)

## **2.2 Υφιστάμενη Κατάσταση της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα**

Σήμερα η ελληνική δημόσια διοίκηση λειτουργεί μέσα σε ένα οικονομικό σύστημα που παραμένει ευάλωτο στις διεθνείς εξελίξεις και χαρακτηρίζεται από αβεβαιότητα. Επίσης λόγω των συνθηκών που έχουν διαμορφωθεί, τα τελευταία χρόνια της οικονομικής κρίσης, παρατηρούνται σημαντικές αλλαγές και στο κοινωνικό επίπεδο, όπως αυτό της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τους θεσμούς με συνέπεια η εφαρμογή των δημόσιων πολιτικών να γίνεται δυσκολότερη. ( Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2014)

Επειδή οι αδυναμίες στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης μπορούν να δημιουργήσουν σημαντικά εμπόδια στη λειτουργία της οικονομικής ανάκαμψης, πρέπει οι θεσμοί να επαναπροσδιορίσουν τον ρόλο τους με τον προσδιορισμό κινήτρων, για τον περιορισμό της αβεβαιότητας και να συμβάλλουν στην επίτευξη της ευημερίας μακροπρόθεσμα τόσο σε οικονομικό όσο και σε κοινωνικό επίπεδο (European Commission, 2016) .

Η δημόσια διοίκηση στη Ελλάδα παρουσιάζει διαχρονικές αδυναμίες στους τομείς του συντονισμού των διοικητικών υπηρεσιών, της στοχοθεσίας, στην ενσωμάτωση καλών πρακτικών και αξιοποίηση νέων τεχνολογιών καθώς επίσης και στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, τις οποίες περιγράφουμε ακολούθως. (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2017 & Καρκατσούλης , 2014)

### **➤ Έλλειψη συντονισμού**

Η έλλειψη δικτύων συνεργασίας και η ύπαρξη διοικητικών στεγανών καθώς και η απουσία ενός συντονιστικού μηχανισμού, σε συνδυασμό με τις χιλιάδες λεπτομερείς αρμοδιότητες των ελληνικών υπουργείων, οι οποίες είναι ατάκτως δομημένες, αποτελούν θεμελιώδη εμπόδια για την υλοποίηση των μεταρρυθμίσεων. Αυτά τα χαρακτηριστικά δίνουν την εικόνα ενός κατακερματισμένου λειτουργικού μοντέλου της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, που επιτρέπουν την περιχαράκωσή της, σε βάρος της αποτελεσματικότητας, της χρηστής διοίκησης και της οικονομικότητας. (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2017 & Καρκατσούλης, 2014)

### **➤ Δημόσιες πολιτικές**

Βασική αδυναμία της δημόσιας διοίκησης στη Ελλάδα, είναι ο σχεδιασμός και η εφαρμογή ολοκληρωμένων δημόσιων πολιτικών. Αυτό έχει ως συνέπεια την δημιουργία δαιδαλωδών δομών, αποσπασματικών παρεμβάσεων και αλληλοαναιρούμενων ενέργειων.

Οι Δημόσιες πολιτικές επιλογές κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης αποσταθεροποίησαν το σύστημα διοίκησης και μείωσαν τη συνοχή του, διαχωρίζοντας το υπηρετούν προσωπικό σε διαφορετικά επίπεδα, αποξένωσαν αυτό από τις μεταρρυθμίσεις, διατηρώντας την δημόσια διοίκηση στους λαβύρινθους της γραφειοκρατίας. (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2017 & Καρκατσούλης, 2014)

#### ➤ **Ανθρώπινο δυναμικό**

Είναι γνωστό ότι αποτέλεσε στρατηγική επιλογή όλων των κυβερνήσεων από τη δεκαετία του '80 και μετά, η δημιουργία ενός πελατειακού δημοσίου τομέα, με παντελή έλλειψη σχεδιασμού και στρατηγικής αντίληψης. Αυτό είχε ως συνέπεια την δημιουργία πολυποίκιλων σχέσεων εργασίας των υπάλληλων με το Δημόσιο.

Η διαχείριση ανθρώπινων πόρων χαρακτηρίζεται από την ανεπαρκή αξιοποίηση και την ανορθολογική κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού, που οδηγεί στο φαινόμενο της ανισομερούς στελέχωσης δημόσιων υπηρεσιών και στην μη ενδεδειγμένη αξιοποίηση πολύτιμων ανθρώπινων πόρων. (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2017 & Καρκατσούλης, 2014)

#### ➤ **Προβληματικό ρυθμιστικό πλαίσιο**

Η πολυνομία και η πολυπλοκότητα των κανονιστικών κειμένων και ρυθμίσεων αποτελούν θεμελιώδη προβλήματα του ελληνικού ρυθμιστικού συστήματος. Αποτέλεσμα αυτών είναι η δημιουργία προβλημάτων κατανόησης, ασφάλειας δικαίου των πολιτών αλλά και της ίδιας της δημόσιας διοίκησης με δυσλειτουργία των θεσμών, απώλεια χρόνου και εν τέλει δημιουργία σημαντικού αντίκτυπου στην ίδια την οικονομία. (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2017 & Καρκατσούλης, 2014)

#### ➤ **Ηλεκτρονική διακυβέρνηση**

Στην Ελλάδα βρίσκεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε πρώιμο στάδιο. Είναι ζωτικής σημασίας, τόσο από άποψη χρόνου και οικονομίας όσο και από άποψη διοικητικής διαφάνειας, η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ανοικτών ηλεκτρονικών δεδομένων στους πολίτες. Η ελλιπής και ακατάλληλη συλλογή και ταξινόμηση των δεδομένων δυσκολεύει και περιορίζει τη δυνατότητα του έγκαιρου εντοπισμού και της αποτελεσματικής επίλυσης προβλημάτων. (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2017 & Καρκατσούλης, 2014)

#### ➤ **Προϋπολογισμός**

Με τα προηγούμενα χαρακτηριστικά ένα διοικητικό σύστημα μπορεί να χρηματοδοτηθεί από έναν προϋπολογισμό ο οποίος παρουσιάζει παρόμοια χαρακτηριστικά

όπως είναι η μεγάλη διασπορά κωδικών, η κατάτμηση των δομών, η μη σύνδεσή του με στοχοθεσία και την ποιοτική συσχέτιση, με συνέπεια την αδυναμία εποπτικού ρόλου των οικονομικών υπηρεσιών, οι οποίες λειτουργούν χωρίς σύγχρονα πρότυπα λογιστικής διαχείρισης. (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2017 & Καρκατσούλης, 2014)

### **2.3 Η δημόσια διοίκηση σε ευρωπαϊκό επίπεδο**

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση το μεγαλύτερο ποσοστό απασχόλησης το κατέχει ο δημόσιος τομέας. Σε αυτόν απασχολούνται περίπου 75 εκατομμύρια άτομα, το οποίο αντιστοιχεί το 25% περίπου του εργατικού δυναμικού. Οι δημόσιες δαπάνες ανέρχονται στο 50 % του ΑΕΠ. Στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης πραγματοποιήθηκαν τις δύο τελευταίες δεκαετίες μεταρρυθμίσεις, που βελτίωσαν σε ένα βαθμό την οικονομική αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης. Πολλές πρωτοβουλίες μεταρρύθμισης σε ολόκληρη την Ευρώπη, επικεντρώνονται στην αναδιοργάνωση των επίσημων δομών και διαδικασιών. Παρατηρήθηκε βελτίωση στην πρόσβαση και στη ποιότητα των υπηρεσιών. (European Commission, 2016)

Παρόλα αυτά η εμπιστοσύνη των πολιτών στο κράτος καθώς και η κοινωνική συνοχή παρουσίασαν κάμψη, γιατί οι μεταρρυθμίσεις κατά κανόνα αντανάκλουν ένα πολιτικό ή δημοσιονομικό σκεπτικό χωρίς να δίνουν την κατάλληλη προσοχή στην επανεξέταση της λειτουργίας του κράτους, στην φιλοσοφία της διοίκησης ή στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού. (European Commission, 2016)

Η ικανότητα του κράτους να υλοποιεί ορθές πολιτικές, αποτυπώνονται στους δείκτες βιώσιμης διακυβέρνησης, οι οποίοι εξετάζουν και τις συμμετοχικές δεξιότητες των κοινωνικών φορέων. Εντός της ΕΕ παρουσιάζονται σημαντικές διαφορές μεταξύ των χωρών, όσον αφορά την εκτελεστική ικανότητα και λογοδοσία. Σημαντικός αριθμός χωρών εξακολουθούν να εφαρμόζουν ελάχιστα στην πράξη, τις επίσημες ρυθμίσεις που έχουν θεσπίσει για την ορθότερη χάραξη πολιτικής. Ο στρατηγικός σχεδιασμός και συντονισμός είναι ασθενέστερος στην Ελλάδα, στην Κύπρο και στην Ουγγαρία. Σε πολλές χώρες η απουσία επαγγελματικής, αμερόληπτης ανώτατης διοίκησης που κατευθύνει τον εκσυγχρονισμό, οδήγησε σε πολυάριθμες νομοθετικές τροποποιήσεις που στερούνταν περιεχομένου. Η δημόσια διοίκηση λόγω του μεγάλου όγκου της καθώς και των χαμηλών επιπέδων αυτονομίας που διαθέτει, όταν δυσλειτουργεί έχει ως αποτέλεσμα τη δυσλειτουργία της αγοράς και την μείωση του επενδυτικού επιπέδου και της καινοτομίας. (European Commission, 2016)

Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα δημοσίων δεδομένων 2016 της ΕΕ, στο τακτικό ευρωβαρόμετρο, η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών μιας χώρας συσχετίζεται με το επίπεδο εμπιστοσύνης στη δημόσια διοίκηση, την ευχέρεια άσκησης επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και την κοινωνική ευημερία. Αποτελεί αξιόπιστη ένδειξη για τη εύρυθμη λειτουργία εντός κράτους. Σύμφωνα με αυτή την έρευνα παρουσιάζεται μεγάλη διαφοροποίηση μεταξύ των κρατών μελών της Ε.Ε. Στην πρώτη θέση βρίσκεται η Ολλανδία, με το ποσοστό της θετικής γνώμης των πολιτών να πλησιάζει στο 90% , ενώ στην τελευταία θέση είναι η Ελλάδα με την θετική γνώμη των πολιτών να μην καταφέρνει να φθάνει στο 10%. Η διαμόρφωση της γνώμης των πολιτών επηρεάζεται και από την χρηματοπιστωτική κρίση, η οποία δημιούργησε πίεση στα δημοσιονομικά των κρατών και στον δημόσιο τομέα. Η δημοσιονομική διαχείριση επέβαλλε την μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα. Οι ενέργειες για την αντιμετώπιση της κρίσης ποικίλλουν ανά χώρα και εξαρτώνται από παράγοντες τόσο ειδικούς όσο και συγκυριακούς. Πολλά κράτη μέλη επιλέγουν την υιοθέτηση των αναλογικών περικοπών. (European Commission, 2016)

Σε ολόκληρη την ΕΕ για τη δημόσια διοίκηση ένας σημαντικός κίνδυνος, αποτελεί η γήρανση των δημοσίων υπαλλήλων. Αυτό προκαλεί ανησυχία για τη μακροπρόθεσμη ικανότητα, τη θεσμική σταθερότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών. Σε χώρες όπως Ισπανία, Ιταλία εντός των επόμενων 15 ετών, αναμένεται η συνταξιοδότηση του 45 % των δημοσίων υπαλλήλων. Για την αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος, πρέπει να εφαρμοστούν αποτελεσματικές στρατηγικές για την προσέλκυση υπαλληλικού δυναμικού και την περαιτέρω δυναμική εξέλιξη της διοίκησης. Σε ορισμένα κράτη μέλη της Ε.Ε παρατηρείται έλλειψη αξιοκρατικών προσλήψεων, οι οποίες ευνοούν τη διαφθορά υπονομεύουν την απόδοση και εν κατακλείδι παρεμποδίζουν τη δημιουργία βέλτιστης δημόσιας διοίκησης. (European Commission, 2016)

Επίσης οι πολιτικές που εφαρμόζονται, για τη διαχείριση του υπαλληλικού δυναμικού έχουν ως στόχο την μέτρηση της αξιολόγησης αυτού, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η αναγκαιότητα παροχής συνεχούς κατάρτισης του. Έτσι κατά τη διάρκεια της κρίσης η μείωση των δημοσίων δαπανών, επηρέασε πέραν των αποδοχών των εργαζόμενων και τις επενδύσεις για την κατάρτιση στη δημόσια διοίκηση. (European Commission, 2016)

Η Ε.Ε με την χρηματοδότηση της πολιτικής συνοχής σε ευρωπαϊκό επίπεδο επενδύει σε μία αποτελεσματική δημόσια διοίκηση, με την ενίσχυση των θεσμών, οι οποίοι πρέπει να παρουσιάζουν σταθερότητα αλλά και ευελιξία ώστε να ανταποκρίνονται στις κοινωνικές ανάγκες.

Η δημόσια διοίκηση πρέπει να αντιλαμβάνεται τις προσδοκίες των πολιτών, να είναι σε θέση να προτείνει λύσεις και να παρέχει καλύτερες υπηρεσίες. Η επένδυση στις υποδομές, στο ανθρώπινο κεφάλαιο, στα συστήματα και εργαλεία του δημόσιου τομέα προσανατολίζεται σε πιο αποτελεσματικές οργανωτικές διαδικασίες, σύγχρονη διοίκηση, δραστήριους και με επαρκή κατάρτιση δημόσιους υπαλλήλους. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2019)

#### **2.4 Διοίκηση και ποιότητα στις υπηρεσίες**

Διοίκηση είναι το σύνολο των ενεργειών που γίνονται για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων. Δεδομένης της καθοριστικής επίδρασης του ανθρώπινου δυναμικού για την επίτευξη στόχων, αλλά και των ευθυνών και ικανοτήτων των στελεχών για τον χειρισμό τους, οι Stewart, (1967)· Drucker, (1974)· Koontz & Donnell, (1989) την ορίζουν, ως επίτευξη αποτελεσμάτων μέσω (άλλων) ανθρώπων. (Χυτήρης & Άννινος, 2015)

Σύμφωνα με το βιβλίο του Λ. Χυτήρη, 2013 «Μάνατζμεντ-Αρχές διοίκησης επιχειρήσεων», οι ενέργειες/λειτουργίες της διοίκησης είναι:

- Ο προγραμματισμός (planning): καθορίζονται οι στόχοι και λαμβάνοντας υπόψη, τους περιορισμούς και τις ευκαιρίες που υπάρχουν ή παρουσιάζονται στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον, διαμορφώνεται το πλαίσιο δράσης για την επίτευξή τους.
- Η οργάνωση (organizing): αφορά τη διαδικασία διανομής του συνόλου των εργασιών σε άτομα στα οποία υπάρχει καθορισμός σχέσεων εξουσίας κι ευθύνης, καθώς και στην κατανομή των πόρων.
- Η διεύθυνση/ηγεσία (directing/leading): επιβλέπει τους εργαζομένους, δίνει κατευθυντήριες οδηγίες και επηρεάζει την συμπεριφορά τους, μέσω διαδικασιών παρακίνησης, επικοινωνίας, διαμόρφωσης οράματος, κουλτούρας, εργασιακού κλίματος, διευθέτησης συγκρούσεων.

- Ο έλεγχος (controlling): για τη διαπίστωση της επίτευξης των προγραμματισμένων δράσεων είναι αναγκαίος ο έλεγχος αποτελεσμάτων, συστημάτων, διαδικασιών και ανθρώπινων πόρων, προκειμένου να γίνουν οι απαραίτητες διορθώσεις .

Στόχος της διοίκησης είναι η εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας. (Χυτήρης & Άννινος, 2015)

Από τους πρώτους που διέδωσαν τη φιλοσοφία της ποιότητας και ανέπτυξαν πρακτικές για την εφαρμογή της, κυρίως για τα φυσικά/εμπράγματα αγαθά, ήταν οι Edward Deming και Joseph Juran. Ο Edward Deming (1986) κατέστησε στατιστικό έλεγχο για την ποιότητα της διοίκησης, γιατί θεωρούσε πως διοίκηση σημαίνει μείωση αποκλίσεων, όπου το μεγαλύτερο ποσοστό τους, βαραίνει τη διοίκηση και όχι τους εργαζομένους. Ο στατιστικός αυτός έλεγχος γνωστός και ως «κύκλος του Deming» έχει τέσσερα βασικά στάδια: τον σχεδιασμό, την εκτέλεση, τον έλεγχο και την δράση. Κεντρικός πυρήνας της φιλοσοφίας για τη διοίκηση που πρότεινε είναι πως ο πελάτης αποτελεί το σημαντικότερο μέρος της αλυσίδας παραγωγής. (Χυτήρης & Άννινος, 2015 )

Οι Anderson, Rungtusanatham & Schroeder (1994) στο άρθρο τους A Theory of Quality Management Underlying the Deming Management Method αναφέρουν ότι βασική ιδέα για την εφαρμογή της συνολικής διαχείρισης ποιότητας (Total Quality Management TQM), είναι οι 14 βαθμοί ή το μοντέλο Deming οι οποίοι είναι :

1. Δημιουργήστε σταθερότητα του σκοπού για τη βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών με σκοπό να γίνετε ανταγωνιστικοί, να επιβιώσετε στην αγορά και να προσφέρετε θέσεις εργασίας.
2. Υιοθετήστε τη νέα φιλοσοφία. Βρισκόμαστε σε μία νέα οικονομική εποχή. Ο Δυτικός τρόπος διαχείρισης υπηρεσιών πρέπει να αφυπνιστεί, να αναλάβει τις ευθύνες του και να πάρει τα ηνία της αλλαγής.
3. Σταματήστε την εξάρτηση από την επιθεώρηση για να βελτιώσετε την ποιότητα. Εξαλείψτε την ανάγκη για έλεγχο σε μαζική βάση ενσωματώνοντας την ποιότητα μέσα στο προϊόν από την αρχή.
4. Τερματίστε την πρακτική εκτίμησης της εργασίας βασισμένοι αποκλειστικά στην τιμή. Αντιθέτως ελαχιστοποιήστε το συνολικό κόστος σε συνεργασία με έναν μόνο πάροχο.

5. Βελτιώστε συνεχώς και για πάντα το σύστημα παραγωγής και υπηρεσιών, έτσι ώστε να βελτιώσετε την ποιότητα και την παραγωγή με τελικό αποτέλεσμα την μείωση του κόστους.
6. Καθιερώστε σύγχρονους μεθόδους εκπαίδευσης ως μέρος της εργασίας.
7. Υιοθετήστε και καθιερώστε ηγεσία. Ο στόχος της επίβλεψης είναι η βοήθεια ως προς τους ανθρώπους έτσι ώστε να εκτελείται μία καλύτερη μορφή εργασίας.
8. Απομακρύνετε το φόβο, ώστε όλοι να μπορούν να δουλεύουν αποτελεσματικά για τον οργανισμό.
9. Εξαφανίστε τα εμπόδια επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων. Τα άτομα στην έρευνα, στον σχεδιασμό, στις πωλήσεις και στην παραγωγή πρέπει να δουλεύουν σαν ομάδα, να προβλέπουν προβλήματα στην παραγωγή και στην χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών.
10. Εξαλείψτε τα συνθήματα, τις προτροπές και τους στόχους για το εργατικό δυναμικό. Τέτοιες προτροπές το μόνο που κάνουν είναι να δημιουργούν αντιφατικές σχέσεις
11. Εξαλείψτε τις αριθμητικές ποσοτώσεις για το εργατικό δυναμικό. Εξαλείψτε την διαχείριση του οργανισμού βάσει στόχων και νούμερων. Υποκαταστήστε την με ηγεσία.
12. Αφαιρέστε τα φράγματα που απαγορεύουν στους εργαζόμενους, το δικαίωμα της υπερηφάνειας όσον αφορά την εργασία τους. Η ευθύνη των επιτηρητών πρέπει να αλλάξει από καθαρούς αριθμούς σε ποιότητα. Αυτό σημαίνει εξάλειψη της ετήσιας αξιολόγησης και της διαχείρισης βάσει στόχων.
13. Εγκαταστήστε ένα δυναμικό πρόγραμμα εκπαίδευσης και αυτοβελτίωσης για όλους.
14. Βάλτε όλους τους εργαζόμενους να εργαστούν ώστε να πετύχουν αυτήν την ολοκλήρωση του μετασχηματισμού.

Οι 14 βαθμοί Deming για τη Διαχείριση της Ποιότητας είναι ένα σύνολο πρακτικών διαχείρισης που μπορούν να εφαρμοστούν από οποιονδήποτε οργανισμό, για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή της συνολικής διαχείρισης της ποιότητας και βοηθούν στην αύξηση της ποιότητας και της παραγωγικότητας τους. (Anderson, Rungtusanatham & Schroedei 1994)



Ο Gronroos διακρίνει την "τεχνική ποιότητα" (αυτό που παραδίδεται) και το "λειτουργικό" (πώς παραδίδεται). Πιστεύει ότι ο «τρόπος» της εξυπηρέτησης της ζωής - για παράδειγμα, η εμφάνιση και η συμπεριφορά ενός σερβιτόρου εστιατορίου - είναι κρίσιμη για τις αντιλήψεις ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

Η ποιότητα των υπηρεσιών, σύμφωνα με τον Tjiptono (2012), είναι "μια μέτρηση του τρόπου με τον οποίο μια υπηρεσία ανταποκρίνεται στην προσδοκία του καταναλωτή". Σύμφωνα με τον ορισμό, η ποιότητα μπορεί να επιτευχθεί με την ικανοποίηση των αναγκών και απαιτήσεων των πελατών, ώστε να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών. Επομένως, υπάρχουν δύο κύριοι παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα της υπηρεσίας: η αναμενόμενη εξυπηρέτηση και αντιληπτή υπηρεσία. Εάν η αντιληπτή υπηρεσία είναι ίση με την αναμενόμενη υπηρεσία, τότε η ποιότητα γίνεται θετική. (Hadiyati, 2014)

Ο Crosby (1926-2001), διατύπωσε τις τέσσερις «απόλυτες» θέσεις του, για την ποιότητα:

- 1) Ποιότητα σημαίνει συμμόρφωση στις απαιτήσεις του πελάτη .
- 2) Ποιότητα σημαίνει πρόληψη ελαττωμάτων. Η βελτίωση της ποιότητας δεν πρέπει να βασιστεί στον έλεγχο για ελαττωματικά προϊόντα γιατί αυτό αυξάνει το κόστος.
- 3) Το πρότυπο απόδοσης πρέπει να είναι ο μηδενισμός των ελαττωμάτων. Η διοίκηση δεν πρέπει να επιτρέπει χαλάρωση σε θέματα ποιότητας. Ο μηδενισμός των ελαττωματικών μπορεί να προέλθει ως συνολική και συστηματική προσπάθεια χωρίς να προκαλείται υψηλό κόστος.
- 4) Το κόστος μη συμμόρφωσης στις απαιτήσεις του πελάτη, να αποτελούν τη βάση για τη μέτρηση και την αξιολόγηση της ποιότητας.

Οι τέσσερις αυτές θέσεις πρέπει να είναι γνωστές και να γίνονται αποδεκτές τόσο από τους εργαζομένους, όσο και από τη διοίκηση. Οι Evans & Dean, (2000), Evans & Lindsay, (2007), Χυτήρης, (2013) αναφέρουν ότι για τη δημιουργία μιας νέας νοοτροπίας για τη συμπεριφορά και λειτουργία ενός συστήματος διοίκησης, απαραίτητη προϋπόθεση είναι η εκπαίδευση όλων των εμπλεκόμενων. Οι Feigenbaum, Ishikawa, Taguchi και άλλοι βασιζόμενοι στον Deming και στον Crosby ανέπτυξαν και πρότειναν τη θεωρία διοίκησης ολικής ποιότητας (total quality management) η οποία αποτελεί μια ανθρωποκεντρική φιλοσοφία διοίκησης, με στόχο τη διαρκή αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη σε συνδυασμό με χαμηλότερα επίπεδα κόστους. (Χυτήρης & Άννινος, 2015).

Οι Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) θεωρούν ότι οι καθοριστικοί παράγοντες της ποιότητας των υπηρεσιών είναι :

- Αξιοπιστία: σημαίνει ότι η επιχείρηση τιμά τις υποσχέσεις της και η οποία περιλαμβάνει εμπιστοσύνη και ειλικρίνεια.
- Ανταπόκριση: αφορά την προθυμία ή την ετοιμότητα των εργαζομένων να παρέχουν υπηρεσίες.
- Ικανότητα: σημαίνει κατοχή των απαιτούμενων δεξιοτήτων και γνώσεων για την εκτέλεση της υπηρεσίας.
- Πρόσβαση :περιλαμβάνει την ικανότητα προσέγγισης και την ευκολία της επαφής για τον πελάτη.
- Ευγένεια: σημαίνει καλή συμπεριφορά, σεβασμός, εκτίμηση και φιλικότητα του προσωπικού προς τον πελάτη.
- Επικοινωνία: σημαίνει η ενημέρωση των πελατών με κατανοητό τρόπο.
- Κατανόηση του πελάτη : προϋποθέτει την προσπάθεια αντιμετώπισης των αναγκών του πελάτη.

Τα υλικά στοιχεία περιλαμβάνουν τα φυσικά στοιχεία της υπηρεσίας όπως είναι οι φυσικές εγκαταστάσεις, η εμφάνιση του προσωπικού, τα εργαλεία ή εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για την παροχή της υπηρεσίας. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Σύμφωνα με τη θεωρία της (συνεχούς) αλυσίδας πελατών την οποία ανέπτυξε ο Schonberger (1937-...) και αναφέρεται στην ποιότητα των υπηρεσιών και στην εξυπηρέτηση του πελάτη, θα πρέπει να βελτιώνονται συνεχώς οι τέσσερις βασικές ανάγκες των πελατών οι οποίες είναι:

- ✓ πάντα καλύτερη ποιότητα,
- ✓ πάντα χαμηλότερο κόστος,
- ✓ πάντα αυξανόμενη ευελιξία και
- ✓ πάντα ταχύτερη ανταπόκριση.

Ειδικότερα για την ποιότητα, κάθε επιχειρησιακή λειτουργία και κάθε φάση εργασίας συνδέονται μεταξύ τους και σχηματίζουν μια αλυσίδα ποιότητας μέχρι τον τελικό πελάτη, ο οποίος αγοράζει το προϊόν ή την υπηρεσία.

Για την ευμάρεια ενός οργανισμού το πιο σημαντικό θέμα είναι ο προσανατολισμός προς τον πελάτη. Η υιοθέτηση αυτής της άποψης απαιτεί σχεδιασμό του οργανισμού, με τέτοιο τρόπο ώστε αυτή να γίνει ένα σύνολο από το ανώτατο στέλεχος έως τους εργαζόμενους και η εξυπηρέτησή του πελάτη να αφορά όλους τους εμπλεκόμενους.

Σε κάθε περίπτωση, η αντιμετώπιση των προβλημάτων ποιότητας απαιτεί την οργάνωση και λειτουργία (δηλαδή τη διοίκηση) του οργανισμού με τέτοιο τρόπο, ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα χαρακτηριστικά της ποιότητας (τα οποία απαιτεί ή και προσδοκά ο πελάτης) ενυπάρχουν και παρέχονται στις υπηρεσίες τις οποίες αγοράζει. Αυτό απαιτεί όλα τα υποσυστήματα του οργανισμού (άνθρωποι, εξοπλισμός, πρώτες ύλες, διαδικασίες) να συντονιστούν και να λειτουργήσουν άψογα, ώστε να εξασφαλιστεί η παραγωγή και η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. (Χυτήρης & Αννινος, 2015)

Λόγω της παγκοσμιοποίησης, ο δημόσιος τομέας δεν ήταν πλέον ο οργανισμός που στήριζε το ιεραρχικό σύστημα παραδοσιακής διοίκησης. Η κάθε κυβερνητική ηγεσία συνειδητοποίησε ότι η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχουν, πέραν του αντίκτυπου που έχει στην αποτελεσματικότητα και επίδοση της κυβερνητικής πολιτικής, είναι κρίσιμη και για την ανταγωνιστικότητα της χώρας. Ο δημόσιος τομέας πρέπει να επικεντρωθεί στους πελάτες και να παράσχει υπηρεσίες όπως οι ιδιωτικοί τομείς. Εκτός από την επιβολή της δημόσιας αρχής, οι δημόσιοι τομείς πρέπει να παρέχουν ποιότητα υπηρεσιών συμβατή με τις ανάγκες των ανθρώπων. Επομένως, ο προσανατολισμός προς τον πελάτη αποτέλεσε το κύριο καθήκον της μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης. Οι δημόσιοι φορείς ή τα θεσμικά όργανα πρέπει να καθοδηγήσουν το διοικητικό προσωπικό στην παροχή των υπηρεσιών με γνώμονα, τον πελάτη. (Hsiao, Lin, 2008).

Σύμφωνα με τους Gowan et al. (2001), η παροχή υπηρεσιών στον δημόσιο τομέα είναι πιο περίπλοκη, διότι πέρα από διαπίστωση και την κάλυψη των δηλωμένων αναγκών, σημαντικός παράγοντας αποτελεί ο καθορισμός προτεραιοτήτων και η διάθεση δημόσιων πόρων. Η ποιότητα της υπηρεσίας έχει εντοπιστεί και τεκμηριωθεί ως μία από τις σημαντικότερες κινητήριες δυνάμεις για οργανωτική βιωσιμότητα και ο ρόλος της είναι κρίσιμος, για την ευμάρεια της επιχείρησης σύμφωνα με τους Rust & Oliver, (1994). Οι Zeithaml και Bitner (2009: 85), αναφέρουν "*η εξέλιξη της ποιότητας των υπηρεσιών εστιαζόταν στον πελάτη, μια συγκεκριμένη αντίληψη για τις διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών περιλαμβάνει την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, τη σιγουριά, την εν συναίσθηση και την απτότητα*". Σύμφωνα με τους Parasuraman et al. (1985), η ποιότητα της υπηρεσίας είναι η διαφορά μεταξύ της αναμενόμενης και της αντιλαμβανόμενης υπηρεσίας από τον πελάτη. (Hadiyati, 2014)

Ο Pollitt, (1995) αναφέρει ότι οι δημόσιες υπηρεσίες αναλαμβάνουν όλο και περισσότερες σημαντικές ευθύνες και επίτευξη των στόχων, όπως είναι η διάσπαση παραδοσιακών γραφειοκρατικών οργανώσεων σε μικρότερες ευέλικτες υπηρεσίες,

αποκέντρωση της διαχειριστικής αρχής σε κάθε δημόσιο οργανισμό, διαχωρισμός παροχής και αγοράς δημόσιων υπηρεσιών, μείωση του κόστους (Carvalho και Brito 2012).

Αξιοσημείωτη είναι η αναφορά των Arawati, Baker, & Kandampully, (2007), ότι ο στόχος των δημόσιων οργανισμών δεν είναι το κέρδος, δεδομένου ότι διαδραματίζουν διαφορετικό ρόλο για την ανάπτυξη της κοινωνίας και της οικονομίας (Hadiyati, 2014).

Τα τελευταία χρόνια, η αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα, οι επιδόσεις και η ποιότητα των υπηρεσιών αποτέλεσαν το κυριότερο ζήτημα της δημόσιας διοίκησης. Έτσι, η νοοτροπία εξυπηρέτησης με γνώμονα τον πελάτη είναι το κορυφαίο καθήκον δημόσιων τομέων ή οργανισμών και όλα τα μέλη πρέπει να εστιάζουν στους πολίτες. Για τη διοίκηση σημαντική βάση αποτελεί η αξία του πολίτη, όπου με γνώμονα την εξυπηρέτηση του, μπορεί να αλληλοεπιδρά άμεσα με αυτόν, να συλλέγει πληροφορίες σχετικά με αυτόν και συνεπώς, να βελτιώνεται. (Hsiao & Lin, 2008)

Κάθε υπηρεσία του δημόσιου τομέα πρέπει να έχει ένα πρότυπο υπηρεσιών που είναι ένα μέτρο που τυποποιείται και είναι το επίπεδο της δημόσιας υπηρεσίας που παραδίδεται ως εγγύηση ασφάλειας για τους χρήστες υπηρεσιών.

Τα ελάχιστα πρότυπα υπηρεσιών καλύπτουν:

1. Διαδικασία εξυπηρέτησης. Τυποποιημένες διαδικασίες για τους παρόχους υπηρεσιών και τους αποδέκτες υπηρεσιών.
2. Χρόνος λύσης. Ο χρόνος που διατίθεται από τη στιγμή της υποβολής του αιτήματος του αιτούντος έως την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
3. Κόστος υπηρεσιών. Δαπάνες ή παράβολα που περιλαμβάνουν τις λεπτομέρειες που έχουν οριστεί στην υπηρεσία.
4. Προϊόντα υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα των υπηρεσιών που θα λάβουν οι πολίτες σύμφωνα με τους κανονισμούς.
5. Εγκαταστάσεις και υποδομή. Η παροχή διευκολύνσεων και υποδομών επαρκούς επιπέδου, από τους παρόχους της δημόσιας υπηρεσίας.
6. Αρμοδιότητα των παρόχων υπηρεσιών προσωπικού. Η αρμοδιότητα των παρόχων υπηρεσιών προσωπικού θα πρέπει να ορίζεται κατάλληλα, με βάση των απαιτούμενων γνώσεων, της εξειδίκευσης, των δεξιοτήτων, των στάσεων και των συμπεριφορών (Hadiyati, 2014)

Οι δημόσιοι τομείς δημιουργήθηκαν για να εξυπηρετήσουν τους ανθρώπους και έτσι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθορίζεται από την ικανοποίηση των ανθρώπων, η οποία μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσα από την καινοτομία και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών. (Hsiao, Lin, 2008).

Οι σημαντικότερες προϋποθέσεις για τη δημιουργία καλύτερων δημόσιων υπηρεσιών, αναφέρει ο Hadiyati, (2014) στο άρθρο του "Service Quality and Performance of Public Sector" ότι είναι:

✓ Δέσμευση

Οι προσπάθειες που μπορούν να γίνουν από την διοίκηση απαιτούν πάντοτε την υποστήριξη των υπευθύνων λήψης αποφάσεων (των ηγετών) τόσο στην τοπική όσο και στην κεντρική κυβέρνηση. Σημαίνει ισχυρή και συνεπή επιθυμία για συνεχείς βελτιώσεις, εφαρμογή πολιτικών και αποφάσεων σχετικά με την κατανομή και τη χρησιμοποίηση των πόρων, προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

✓ Αλλαγές στη νοοτροπία της λειτουργίας

Η αλλαγή νοοτροπίας είναι η αρχή όλων των προσπαθειών βελτίωσης και έχει πολύ μεγάλη επιρροή στη διαδικασία βελτίωσης των δημόσιων υπηρεσιών. Πρέπει να υπάρχει κατανόηση τόσο σε ατομικό όσο και σε συλλογικό επίπεδο, της σπουδαιότητας και των οφελών που θα λάβει το άτομο και η κοινωνία από την βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών.

✓ Συμμετοχή του κοινού ως χρήστες υπηρεσιών

Η βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών είναι δύσκολο να επιτευχθεί όταν η συμμετοχή του χρήστη είναι μικρή. Οι σημαντικότερες πτυχές της συμμετοχής των χρηστών υπηρεσιών είναι η φιλοδοξία τους για ποικιλία, ποιότητα και κόστος υπηρεσιών. Σε διαφορετική περίπτωση είναι πολύ πιθανό οι διοργανωτές και οι εκτελεστές της δημόσιας υπηρεσίας να οργανώσουν και να υλοποιούν υπηρεσίες που παράγουν κάτι που δεν χρειάζονται ή δεν επιθυμούν οι χρήστες της υπηρεσίας.

✓ Εμπιστοσύνη

Το κλειδί της επιτυχίας για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών είναι η αμοιβαία εμπιστοσύνη, μεταξύ της δημόσιας υπηρεσίας και της κοινότητας χρηστών της. Η αμοιβαία εμπιστοσύνη θα δημιουργήσει θετική επικοινωνία και αλληλεπίδραση για τη δημιουργία πιο ουσιαστικών υπηρεσιών.

✓ Ευαισθητοποίηση των διοργανωτών και αξιωματικών στη δημόσια υπηρεσία

Η συνειδητοποίηση συνδέεται πάντοτε με το επίπεδο ανταπόκρισης και λογοδοσίας στις Δημόσιες υπηρεσίες. Πολλές περιπτώσεις αποδεικνύουν την οργανωτική αδράνεια των

διοργανωτών, ως παρόχων δημόσιας υπηρεσίας. Το προσωπικό της οργάνωσης των παρόχων υπηρεσιών και των υπευθύνων λήψης αποφάσεων πρέπει να είναι πεπεισμένο ότι η αναβάθμιση της υπηρεσίας αποτελεί υποχρέωση.

✓ Διαφάνεια

Το κύριο εμπόδιο που αντιμετωπίζεται στην προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών είναι η διαφάνεια, που δεν ανήκει ούτε στον πάροχο υπηρεσιών ούτε στον αποδέκτη της υπηρεσίας. Η διαφάνεια σημαίνει προθυμία αποδοχής καταγγελιών ή κριτικών και ταυτόχρονα ανάληψη πραγματικής δράσης για τη βελτίωση αυτών. Η σημαντικότερη πτυχή της διαφάνειας είναι να είμαστε ειλικρινείς με την πραγματική κατάσταση.

✓ Η διαθεσιμότητα του προϋπολογισμού

Η διαθεσιμότητα του προϋπολογισμού θεωρείται ως βασική στρατηγική για να είναι επιτυχής η βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών. Ο προϋπολογισμός βελτίωσης των δημόσιων υπηρεσιών πρέπει να αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του συνολικού προϋπολογισμού, έτσι ώστε η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, να αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του συνολικού καθήκοντος της οργάνωσης και της υλοποίησης, παροχής δημόσιων υπηρεσιών.

✓ Πραγματικές ενέργειες βελτίωσης

Μετά τη διεξαγωγή ερευνών και οποιαδήποτε διερεύνηση συμμετοχής των χρηστών των δημοσίων υπηρεσιών πρέπει να ακολουθούνται πραγματικές ενέργειες βελτίωσης. Ο σκοπός της έρευνας είναι απλώς ένα εργαλείο για τον προσδιορισμό της αρχικής κατάστασης, της απόδοσης και της ποιότητας της υπηρεσίας. Εάν η αρχική κατάσταση δεν ακολουθείται από πραγματική βελτίωση, αργά ή γρήγορα θα εμφανιστεί η απάθεια μεταξύ των χρηστών υπηρεσιών .

✓ Ρεαλιστική και γρήγορη

Πρέπει να καταβληθούν προσπάθειες πραγματικής βελτίωσης προκειμένου να δοθεί η πραγματική αίσθηση των αλλαγών, που είναι εύκολα αντιληπτές και ωφέλιμες για τον χρήστη των υπηρεσιών. Πρέπει να πιστέψουμε ότι οι άνθρωποι έχουν πάντα επαρκή ευαισθητοποίηση και ανοχή στην περιοριστική ικανότητα των διοργανωτών και των εκτελεστών στις δημόσιες υπηρεσίες, στο να μην λύσουν ταυτόχρονα όλα τα θέματα. Η πραγματική δράση αν και απλή, εκτιμάται πολύ καλύτερα, μπορεί να γίνει κατανοητή από τους χρήστες των υπηρεσιών και είναι πιο πολύτιμη από μια μεγάλη δράση.

(Hadiyati, 2014)

Η δημόσια διοίκηση ανταποκρίνεται στις ανάγκες της κοινωνίας και λειτουργεί με βάση οργανωτικές δομές, διαδικασίες, ρόλους, σχέσεις, πολιτικές και προγράμματα. Διαμορφώνει σύμφωνα με τους Kaufmann, Kraay, and Zoido-Lobaton, (1999) τη βιώσιμη οικονομική ευμάρεια, ενώ οι Hallerod B, Rothstein B, Nandy S, Daoud A, (2013) αναφέρουν ότι συμβάλει στην κοινωνική συνοχή και στην ανθρώπινη ευημερία. Η δημόσια αξία, που διανέμεται στους φορείς της κοινωνίας καθώς και η κοινωνική εμπιστοσύνη επηρεάζονται και διαμορφώνονται από τη δημόσια διοίκηση (European Commission, 2016)

## **2.5 Τα δημόσια προϊόντα και οι ιδιομορφίες τους**

Φορέας παροχής δημοσίων υπηρεσιών και προϊόντων είναι ο δημόσιος τομέας. Ως δημόσια προϊόντα χαρακτηρίζουμε τις πάσης φύσεως υπηρεσίες και αγαθά, των φορέων του δημοσίου που παρουσιάζουν χαρακτηριστικά ρύθμισης ή αναδιανομής.

Η κάθε μορφή παραγωγή ή / και παροχή αγαθών και υπηρεσιών, που έχει ως σκοπό την κάλυψη των κοινωνικών αναγκών και αιτημάτων των πολιτών, ορίζεται ως αναδιανομή. Τα δημόσια προϊόντα δεν ικανοποιούνται μέσω των μηχανισμών της αγοράς και δεν έχουν ως στόχο το κέρδος. Το κόστος παραγωγής ή / και παροχής των αγαθών και των υπηρεσιών που παρέχεται από το δημόσιο, καλύπτεται από τους κοινωνικούς πόρους και τα ανταποδοτικά τέλη. Οι πόροι που παράγει το δημοσιονομικό σύστημα κυρίως μέσω της φορολογίας είναι οι λεγόμενοι Κοινωνικοί πόροι. Τα ανταποδοτικά τέλη αντιστοιχούν μόνο στο κόστος παραγωγής ή και παροχής τους, χωρίς κατά κανόνα να εμπεριέχουν ποσοστό κέρδους του δημοσίου φορέα και προκύπτουν από τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών ή αγαθών. (Τσέκος, 2007)

Ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών και αγαθών προσφέρεται από το δημόσιο τομέα, που περιλαμβάνει από την ασφάλεια και την άμυνα ως την επιστημονική έρευνα και από τον πολιτισμό μέχρι τα προγράμματα εκπαίδευσης και προληπτικής υγείας. Τα δημόσια προϊόντα μπορεί να ταξινομηθούν σε τρεις βασικές κατηγορίες. (Τσέκος, 2007)

### A. Δημόσια Προϊόντα Κανονιστικά Προκλητής Ζήτησης.

Πρόκειται για υπηρεσίες μη επιθυμητές, η χρήση των οποίων καθίσταται υποχρεωτική για λόγους δημοσίου συμφέροντος. Περιλαμβάνονται υπηρεσίες στις οποίες επιβάλλεται μονομερώς από την κρατική εξουσία η λήψη τους, ως συναλλαγή με τις αρμόδιες υπηρεσίες, μέσω κανονιστικών και ατομικών πράξεων.

### B. Δημόσια Προϊόντα Αναδιανεμητικού Χαρακτήρα.

Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται είναι επιθυμητές αξίες χρήσης γιατί καλύπτουν υπαρκτές ανάγκες των δυνητικών αποδεκτών τους. Ο όρος αναδιανεμητικά προϊόντα προϋποθέτει αναδιανομή του εισοδήματος, γιατί συνδέεται με την πρόσβαση των ασθενέστερων οικονομικά ομάδων σε αυτά, μέσω της ενεργοποίησης δημόσιας δαπάνης και φορολογίας.

### Γ. Συλλογικά Αγαθά.

Είναι τα αγαθά ή οι υπηρεσίες τα οποία συνδέονται με το δημόσιο συμφέρον και η κατανάλωσή τους δεν είναι εξατομικευμένη. Κάθε χρήστης αξιοποιεί το εν λόγω αγαθό στην ολότητα του και όχι κατά ένα μόνο τμήμα το οποίο θα του αντιστοιχούσε. Έτσι δεν υπάρχει συναλλαγή μεταξύ προμηθευτή και χρήστη, ούτε ανάγκη για αγοραία διακίνηση του προϊόντος. Η εθνική άμυνα και η προστασία του περιβάλλοντος αποτελούν χαρακτηριστικά παραδείγματα συλλογικών αγαθών. (Τσέκος, 2007)

Τα δημόσια προϊόντα παρουσιάζουν ορισμένα κοινά χαρακτηριστικά ή ιδιομορφίες τα οποία αφορούν την παραγωγή και παροχή υπηρεσιών. Η διαχείριση της παραγωγής ή παροχής τους, γίνεται αποκλειστικά από το δημόσιο με άμεσο αποτέλεσμα να μην υπάρχουν εναλλακτικοί προμηθευτές. Τα χαρακτηριστικά αυτά λειτουργούν δεσμευτικά απέναντι στους χρήστες γιατί δεν έχουν τη δυνατότητα της εναλλακτικής λύσης για την κάλυψη των αναγκών τους. Για το λόγο αυτό, πρέπει ο τομέας παραγωγής και παροχής δημοσίων προϊόντων να διαθέτει τους μηχανισμούς εκείνους, που θα του επιτρέπουν να καταγράψει τη δυσαρέσκεια του κοινού του και να ενεργοποιεί τις αναγκαίες αλλαγές για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας και των επιδόσεων του. (Τσέκος, 2007)

Η ανάγκη ανταπόκρισης της δημόσιας διοίκησης στις μεταβαλλόμενες δημοσιονομικές απαιτήσεις, για τη βελτίωση των επιδόσεων της στην κάλυψη των αναγκών που έχουν οι πολίτες στις εξελισσόμενες κοινωνίες, συνεπάγεται μια συνεχιζόμενη διαδικασία μεταρρύθμισης. Σε πολλούς τομείς, η Τεχνολογία Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) αποτέλεσαν σημαντικό εργαλείο για τις μεταρρυθμίσεις, οι οποίες εξακολουθούν να αποτελούν σημαντικό θέμα για όλες τις κυβερνήσεις. (OECD 2003).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έδωσε το πλεονέκτημα στις κυβερνήσεις για να επιτύχουν αυτόν τον στόχο. Η τεχνολογία πληροφοριών σύμφωνα με τον Seneviratne 1999 θεωρείται όλο και περισσότερο ως βασικό στοιχείο για τη βελτίωση του τρόπου με τον οποίο ο δημόσιος τομέας παρέχει υπηρεσίες στους πολίτες. Στην Ελλάδα, το Επιχειρησιακό



Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας προωθεί την Τεχνολογία Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) στον δημόσιο τομέα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) αναφέρουν οι Τερψιάδου & Οικονομίδης (2009), ότι είναι η μετατροπή της οργάνωσης του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. (Manolitzas, Yannacopoulos, Tsotsolas & Drosos 2010)

Ενώ η επιδίωξη για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών, υπήρξε ο κινητήριος μοχλός για τη χρήση των ΤΠΕ, πρόσφατα η επικέντρωση στράφηκε σε άλλους στόχους χρηστής διακυβέρνησης, όπως το κράτος δικαίου, η προσαρμοστικότητα, η ακεραιότητα, η αποτελεσματικότητα, η συνοχή, η αύξηση λογοδοσίας, η διαφάνεια και η διευκόλυνση της διαβούλευσης - συμμετοχής. (OECD 2003).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. Οι ΤΠΕ αποτελούν απαραίτητο μέσο για τη μεταρρύθμιση των τρόπων με τους οποίους λειτουργούν οι δημόσιες διοικήσεις. Η βελτίωση των εσωτερικών λειτουργικών συστημάτων - χρηματοπιστωτικά συστήματα, ρυθμίσεις αγοράς και πληρωμής, εσωτερικές επικοινωνίες και ανταλλαγή πληροφοριών - και ρυθμίσεις επεξεργασίας και παράδοσης προγραμμάτων μπορούν να δημιουργήσουν αποτελεσματικότητα λειτουργίας και να βελτιώσουν τις επιδόσεις. (OECD 2003).

Η ενισχυμένη ποιότητα των υπηρεσιών αποτέλεσε βασική συνιστώσα της μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης την τελευταία δεκαετία και η χρήση των ΤΠΕ για τη βελτίωση των υπηρεσιών υπήρξε πρωταρχικός παράγοντας για τη δραστηριότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ειδικότερα, η χρήση του Διαδικτύου έχει δώσει σημαντική ώθηση στις υπηρεσίες που εστιάζουν στους πελάτες. (OECD 2003).

Οι πελάτες είναι τώρα καλύτερα ενημερωμένοι, περισσότερο συνδεδεμένοι με το δίκτυο και βαθύτερα εμπλεκόμενοι στη συν-δημιουργία αξίας με τις επιχειρήσεις όπως αναφέρουν οι Prahalad & Ramaswamy, (2004). Με αυτή την έννοια, η ίδια η εμπειρία είναι πολύ σημαντική για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών. (Carvalho & Brito 2012).

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θεωρούνται όλο και περισσότερο ως μέρος μιας στρατηγικής ευρύτερων υπηρεσιών, με σημαντικά οφέλη για τους πελάτες και την αποτελεσματικότητα. Μέσω της συμμετοχής των πολιτών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να βελτιώσει τη συνολική σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ κυβέρνησης και δημόσιων διοικήσεων. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, βελτιώνοντας τις ροές πληροφοριών και ενθαρρύνοντας την ενεργό συμμετοχή των πολιτών, θεωρείται όλο και περισσότερο ένα πολύτιμο εργαλείο για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης μεταξύ κυβερνήσεων και πολιτών.

Με την αυξανόμενη εισαγωγή στο διαδίκτυο των δημόσιων υπηρεσιών, θα υπάρξουν σημαντικές μελλοντικές βελτιώσεις ως αποτέλεσμα της μεγαλύτερης ανταλλαγής δεδομένων εντός των υπηρεσιών του δημόσιου και μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Οι ρυθμίσεις που επιτρέπουν την επαναχρησιμοποίηση δεδομένων και τη κοινή χρήση δεδομένων εντός και μεταξύ των οργανισμών μειώνοντας την ανάγκη επανυποβολής και ελέγχου τους, μπορούν πέραν της αύξησης της αποτελεσματικότητας να επιτύχουν σημαντική μείωση του κόστους στο εσωτερικό του δημόσιου τομέα. (OECD 2003).

Μία από τις πρόσφατες εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα, αποτελεί η ιστοσελίδα των ΔΑΣΙΚΩΝ ΧΑΡΤΩΝ που αφορά την καταγραφή των δασών, δασικών και χορτολιβαδικών εκτάσεων στην Ελληνική Επικράτεια, η οποία αποτελεί στόχο χρηστής διακυβέρνησης, διαφάνειας και αποτελεσματικότητας.

Η επιτακτική ανάγκη ενημέρωσης και διασφάλισης της δημόσιας περιουσίας, σημαντικό μέρος της οποίας είναι τα δάση, οι δασικές και οι χορτολιβαδικές εκτάσεις, οδήγησαν στην κατάρτιση των Δασικών Χαρτών, αντικείμενο των οποίων είναι η οριοθέτηση και καταγραφή των δασών, δασικών και χορτολιβαδικών εκτάσεων κατά τρόπο ακριβή, διαφανή και οριστικό. Μέσω του διαχρονικού και γεωγραφικού προσδιορισμού και αποτύπωσης των δασών, των δασικών και χορτολιβαδικών εκτάσεων θα προβληθούν τα εμπράγματα δικαιώματα του Ελληνικού Δημοσίου, στις διαδικασίες του Εθνικού Κτηματολογίου και θα διερευνηθεί το ιδιοκτησιακό καθεστώς των εκτάσεων αυτών. (ΓΕΩΤΤΕ, 2009)

Οι δασικοί χάρτες μπορούν να αξιοποιηθούν πολλαπλώς. Αποτελούν σημαντικό εργαλείο περιβαλλοντικής προστασίας των δασών και των δασικών εκτάσεων καθώς για πρώτη φορά θα υπάρχουν χαρτογραφημένες όλες οι εκτάσεις που προστατεύονται από τη δασική νομοθεσία. Αξιοσημείωτο είναι ότι για πρώτη φορά θα υπάρχει οργανωμένη χωρική πληροφορία με τα δάση και τις δασικές εκτάσεις, που ανήκουν στην πλειοψηφία τους στην περιουσία του δημοσίου. Οι δασικοί χάρτες αποτελούν βάση προβολής εμπραγμάτων δικαιωμάτων του Ελληνικού Δημοσίου επί των δασών, δασικών και χορτολιβαδικών εκτάσεων ως προς τις διαδικασίες του Εθνικού Κτηματολογίου αλλά και σε οποιαδήποτε δικαστική διαμάχη. Επίσης θεωρούνται κομβικό σημείο για την κατάρτιση του δασολογίου. Με την κύρωση των δασικών χαρτών θωρακίζονται τα δάση και οι δασικές εκτάσεις από τις αυθαίρετες επεμβάσεις και την άναρχη δόμηση, ενώ ταυτόχρονα διασφαλίζεται η ιδιωτική και η δημόσια περιουσία καθώς προάγεται η βιώσιμη ανάπτυξη και ο ορθός χωροταξικός σχεδιασμός της χώρας. (ΥΠΕΚΑ, 2019)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΔΑΣΟΣ ΚΑΙ ΔΑΣΙΚΟΙ ΧΑΡΤΕΣ

### 3.1 Ορισμός του Δάσους και της Δασικής Έκτασης

Το 1979 ο νόμος 998 «Περί προστασίας των δασών και των δασικών εν γένει εκτάσεων της Χώρας», αποτέλεσε τη βάση της Δασικής Νομοθεσίας. Σκοπός του νόμου ήταν ο καθορισμός των συγκεκριμένων μέτρων προστασίας για τη διατήρηση, ανάπτυξη και βελτίωση των δασών, των δασικών εκτάσεων και των δημοσίων χορτολιβαδικών και βραχωδών εκτάσεων, σύμφωνα με την αρχή της αειφορίας και σε συνάρτηση με το ιδιαίτερο νομικό καθεστώς που διέπει την ιδιοκτησία και την εκμετάλλευση αυτών, όπως και ο προσδιορισμός κατά περίπτωση των όρων και προϋποθέσεων υπό τις οποίες οι προστατευτέες εκτάσεις μπορεί στο πλαίσιο της βιώσιμης ανάπτυξης να μεταβάλουν την κατά προορισμό χρήση τους ή να εξυπηρετούν και άλλες χρήσεις, για λόγους επιβαλλόμενους από το δημόσιο συμφέρον.

Οι ορισμοί του Δάσους και της Δασικής Έκτασης σύμφωνα με τη Δασική Νομοθεσία όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν είναι:

- Ως δάσος ή δασικό οικοσύστημα νοείται το οργανικό σύνολο άγριων φυτών με ξυλώδη κορμό πάνω στην αναγκαία επιφάνεια του εδάφους, τα οποία μαζί με την εκεί συνυπάρχουσα χλωρίδα και πανίδα, αποτελούν μέσω της αμοιβαίας αλληλεξάρτησης και αλληλοεπίδρασής τους, ιδιαίτερη βιοκοινότητα (δασοβιοκοινότητα) και ιδιαίτερο φυσικό περιβάλλον (δασογενές).
- Δασική έκταση υπάρχει όταν στο παραπάνω σύνολο η άγρια ξυλώδης βλάστηση, υψηλή ή θαμνώδης, είναι αραιά.

Τα δάση και οι δασικές εκτάσεις διέπονται από προστατευτικές διατάξεις και συνιστούν εθνικό κεφάλαιο, που η προστασία του αποτελεί υποχρέωση των κρατικών οργάνων κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους και συγχρόνως υποχρέωση και δικαίωμα των πολιτών.

Επίσης στις προστατευτικές διατάξεις του νόμου υπάγονται οι χορτολιβαδικές και βραχώδεις ή πετρώδεις εκτάσεις, που δεν έχουν αναγνωριστεί ως ιδιωτικές.

### 3.2 Επιστημονικά κριτήρια και εκτιμώμενα στοιχεία

Με Προεδρικό Διάταγμα του 2016 ορίστηκαν τα επιστημονικά κριτήρια και τα συνεκτιμώμενα στοιχεία για την υπαγωγή εκτάσεων σε δάση, σε δασικές εκτάσεις και σε χορτολιβαδικές, βραχώδεις ή πετρώδεις εκτάσεις.

Κριτήρια που λαμβάνονται σωρευτικά για τον προσδιορισμό της μορφής των εκτάσεων.

- ✓ Κριτήριο 1ο: “Αναγκαία επιφάνεια εδάφους”, ως ενδεικτικό προσδιοριστικό αριθμητικό δεδομένο για την ύπαρξη δάσους ή δασικής έκτασης, νοείται η εδαφική έκταση που καλύπτεται από δασική βλάστηση (υψηλή ή θαμνώδη), έχει τα οικολογικά χαρακτηριστικά της δασοβιοκοινότητας και του ιδιαίτερου δασογενούς περιβάλλοντος και αποτελεί, κατά τους κανόνες της δασολογικής επιστήμης, λειτουργική διαχειριστική μονάδα που συμβάλλει στην οικολογική ισορροπία του περιβάλλοντος ορισμένης περιοχής. Ως τέτοια επιφάνεια δίδεται, ενδεικτικά, η έχουσα μέγεθος λόχμης με ελάχιστο εμβαδόν επτακόσια τετραγωνικά μέτρα (700 τ.μ.), επιφάνεια, χωρίς να αποκλείονται, λόγω της αλληλεξάρτησης και αλληλεπίδρασης και των ιδιαίτερων εκάστοτε συνθηκών, και εκτάσεις με δασική βλάστηση μικρότερες αυτής, στις περιπτώσεις που περιβάλλονται ή συνορεύουν με άλλες εκτάσεις δασικού χαρακτήρα ή που συντρέχουν οι προϋποθέσεις του επόμενου κριτηρίου.
- ✓ Κριτήριο 2ο: Το σύνολο των άγριων φυτών με ξυλώδη κορμό, τα οποία μαζί με την εκεί συνυπάρχουσα χλωρίδα και πανίδα, αποτελούν μέσω της αμοιβαίας αλληλεξάρτησης και αλληλεπίδρασής τους ιδιαίτερη βιοκοινότητα (δασοβιοκοινότητα) και ιδιαίτερο φυσικό περιβάλλον (δασογενές). Κατά την εξέταση του κριτηρίου αυτού λαμβάνονται υπόψη τα στοιχεία της δασικής οικολογίας, όπως:
  - α) Η φυόμενη επί της εκτάσεως άγρια ξυλώδη βλάστηση (υψηλή ή θαμνώδης). Τα στοιχεία της χλωρίδας που συνθέτουν την ξυλώδη βλάστηση (είδη και σύνθεση αυτής).
  - β) Η ύπαρξη άγριας ζωής ως στοιχείο της δασοβιοκοινότητας μέσω της αμοιβαίας αλληλεξάρτησης και αλληλεπίδρασης της υπάρχουσας χλωρίδας και πανίδας.
  - γ) Η φυτοκοινωνιολογική ζώνη στην οποία υπάγεται η περιοχή της υπό εξέταση εκτάσεως.
  - δ) Οι εδαφολογικές συνθήκες (είδος και βάθος εδάφους, γόνιμο, άγονο, επιδεκτικό ή μη καλλιέργειας).

ε) Οι σταθμολογικές συνθήκες (τοπογραφία, ανάγλυφο, υπερθαλάσσιο ύψος, έκθεση ως προς τον ορίζοντα, κλίσεις εδάφους).

στ) Το γεωλογικό υπόστρωμα (υπέδαφος, μητρικό πέτρωμα).

ζ) Οι κλιματολογικές συνθήκες (πώς επηρεάζουν την ανάπτυξη και εξέλιξη της βλάστησης ιδιαίτερα σε σχέση με την κλιματική ζώνη, μέσο ύψος βροχής, διάρκεια ξηροθερμικών περιόδων κ.λπ.).

η) Η θέση της έκτασης σε σχέση με την ευρύτερη περιοχή (στοιχεία όμορων και παρακείμενων εκτάσεων, απόσταση εξ αυτών, είδος βλάστησης) καθώς και αν η έκταση ευρίσκεται εντός αλπικής ζώνης ή επί άβατων κλιτύων ορέων (αναφορικά με εκτάσεις που καλύπτονται από οποιαδήποτε ξυλώδη ή μη βλάστηση και ευρίσκονται εντός και υπεράνω των δασών και δασικών εκτάσεων).

Επίσης στο ίδιο προεδρικό διάταγμα ορίστηκε το κριτήριο προσδιορισμού διάκρισης του δάσους από τη δασική έκταση.

- Δάσος είναι, όταν ο μέσος βαθμός συγκόμωσης στο σύνολο αυτής υπερβαίνει το 25%.
- Δασική έκταση είναι, όταν ο μέσος βαθμός συγκόμωσης στο σύνολο αυτής δεν υπερβαίνει το 25% (αραιά συγκόμωση). Το κριτήριο είναι ενδεικτικό και μπορεί η έκταση να αποτελεί δάσος και με μικρότερη συγκόμωση.

Για τον προσδιορισμό της μορφής των εκτάσεων πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και να συνεκτιμώνται τα κάτωθι στοιχεία, τα οποία προκύπτουν από το αρχείο των δασικών υπηρεσιών:

α) Ανθρώπινες παρεμβάσεις και δραστηριότητες που έχουν λάβει χώρα οποτεδήποτε στην έκταση είτε κατόπιν εκδόσεως νόμιμων αδειών είτε παράνομων υλικών ενεργειών και πράξεων, ή διοικητικές πράξεις που αφορούν την έκταση.

β) Στερεοσκοπική παρατήρηση της έκτασης διαχρονικά με χρήση αεροφωτογραφιών, ορθοφωτοχαρτών και άλλων στοιχείων της σύγχρονης τεχνολογίας και επιστήμης, ιδίως χαρτών, δορυφορικών συστημάτων τηλεπισκόπησης, καθώς και φωτοερμηνευτική ανασκόπηση της έκτασης σε συνδυασμό με την επιτόπια αυτοψία.

### Εννοιολογικός προσδιορισμός των χορτολιβαδικών και βραχωδών εκτάσεων

Ο προσδιορισμός των εκτάσεων αυτών είναι :

1. Χορτολιβαδικές θεωρούνται οι εκτάσεις που βρίσκονται επί ημιορεινών, ορεινών και ανώμαλων εδαφών και συγκροτούν φυσικά οικοσυστήματα αποτελούμενα από φρυγανική (μη ξυλώδη), ποώδη ή αυτοφυή βλάστηση ή από δασική μεν βλάστηση, που δεν συνιστά όμως δασοβιοκοινότητα.

2. Βραχώδεις ή πετρώδεις θεωρούνται οι εκτάσεις επί των οποίων κυριαρχούν οι βραχώδεις ή πετρώδεις εξάρσεις επί του εδάφους και βρίσκονται επί ημιορεινών, ορεινών και ανώμαλων εδαφών.

3. Ως πεδινές χορτολιβαδικές εκτάσεις (μη ορεινές ή ημιορεινές και μη κείμενες επί ανώμαλων εδαφών) θεωρούνται οι εκτάσεις που έχουν τα χαρακτηριστικά των χορτολιβαδικών εκτάσεων και των οποίων, σφρευτικά, το υψόμετρο δεν υπερβαίνει τα 100 μέτρα από την επιφάνεια της θάλασσας, η δε μέση κλίση της εδαφικής επιφάνειας δεν υπερβαίνει το 8% και η μέγιστη εδαφική κλίση δεν ξεπερνά το 12% επί του συνόλου της εδαφικής επιφάνειας.

(Εθνικό τυπογραφείο, 2019)

### **3.3 Αντικείμενο Δασικών Χαρτών και Ιστορική αναδρομή**

Ο Δασικός Χάρτης ορίζεται ως η αποτύπωση των δασικών εν γένει εκτάσεων, σε κατάλληλης κλίμακας αεροφωτογραφικό ή χαρτογραφικό υλικό, το οποίο συμπληρώνεται με τα φωτοερμηνευτικά στοιχεία των πρόσφατων και των ιστορικών αεροφωτογραφιών, τις διοικητικές πράξεις και τα διαθέσιμα στοιχεία της δασικής υπηρεσίας.

Αντικείμενο των Δασικών Χαρτών είναι η αποτύπωση των εκτάσεων (δασών, δασικών και χορτολιβαδικών) σε όλη την ελληνική επικράτεια, που διέπονται από τις διατάξεις της δασικής νομοθεσίας, μέσω διαχρονικού και γεωγραφικού προσδιορισμού. Η όλη διαδικασία για την οριοθέτηση και καταγραφή των δασών και δασικών εκτάσεων, συνίσταται στον διαχρονικό έλεγχο των εκτάσεων που καλύπτονται από δασική βλάστηση, ο οποίος πραγματοποιείται με τη χρήση και μελέτη αεροφωτογραφιών. Για τη διερεύνηση στο παρελθόν εξετάζονται αεροφωτογραφίες έτους λήψης 1945/1960 ως το μοναδικό και παλαιότερο υλικό, το οποίο καλύπτει ενιαία την ελληνική επικράτεια. Αντίστοιχα για τα υφιστάμενα δάση και δασικές εκτάσεις πραγματοποιείται ανάλυση των χαρακτηριστικών της βλάστησης, μέσω της ερμηνείας αεροφωτογραφιών πρόσφατης λήψης, επαληθευμένης επί τους εδάφους. (ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ, 2019)

Ο συνδυασμός της φωτοερμηνείας αεροφωτογραφιών διαφορετικής ημερομηνίας λήψης, μιας παλαιάς (1945/1960) και μιας πρόσφατης (π.χ. 2007) που καλύπτουν την ίδια περιοχή, μπορεί να αποδώσει τις παρακάτω καταστάσεις:

- εκτάσεις που ήταν και παρέμειναν δάση και δασικές
- εκτάσεις που ήταν δάση και δασικές οι οποίες εκχερσώθηκαν ή καταστράφηκαν στο χρονικό διάστημα που μεσολάβησε
- εκτάσεις που ήταν αγροί και λόγω εγκατάλειψης της καλλιέργειας τους αναδασώθηκαν ή δασώθηκαν στο ενδιάμεσο χρονικό διάστημα.

Η ανάρτηση του Δασικού Χάρτη αποτελεί κορυφαία διαδικασία δημοσιότητας επί του περιεχομένου του. Πραγματοποιείται ηλεκτρονικά σε ειδικό δικτυακό τόπο ανάρτησης δασικών χαρτών και υποβολής αντιρρήσεων. Κατά αυτό τον τρόπο, επιτυγχάνεται η ενημέρωση κάθε ενδιαφερομένου για τον χαρακτήρα των εκτάσεων (δασικός ή μη δασικός) και δίνεται η δυνατότητα υποβολής των αντιρρήσεων του επί αυτών. Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας άσκησης των αντιρρήσεων, κατά του περιεχομένου του αναρτημένου Δασικού Χάρτη για κάθε υποβαλλόμενη αντίρρηση και για την έκταση που αμφισβητείται πρέπει να καταβληθεί ειδικό τέλος, το ύψος του οποίου ανάλογα με το εμβαδόν της υπό αντιρρήσεων έκτασης είναι:

- έως και 100 τ.μ., 10 ευρώ
- έως και 1.000 τ.μ., 40 ευρώ
- πάνω από 1 έως 5 στρέμματα, 90 ευρώ.
- πάνω από 5 έως 10 στρέμματα, 180 ευρώ.
- πάνω από 10 έως 20 στρέμματα, 350 ευρώ.
- πάνω από 20 έως 100 στρέμματα, 700 ευρώ.

Ο τελικός στόχος της συνολικής διαδικασίας είναι η κύρωση των δασικών χαρτών ως οριστικών. Εξαιρούνται της ανάρτησης των δασικών χαρτών στην παρούσα φάση, τα εγκεκριμένα και μη εγκεκριμένα σχέδια πόλεων & οικισμών. Οι εκτάσεις αυτές εμφανίζονται με μαύρο περίγραμμα στους αναρτημένους δασικούς χάρτες και ένδειξη «Περιοχή εκτός ανάρτησης».(ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ, 2019)

### **Ιστορική αναδρομή**

Μέχρι το 1976 δεν υπήρχαν χάρτες οι οποίοι αποτύπωναν την οριογραμμή μεταξύ των δασικών εδαφών και των εδαφών “άλλης χρήσης” όπως γεωργικές εκτάσεις, αστικές περιοχές, οικισμοί, βιομηχανικές εγκαταστάσεις κλπ. Αποτέλεσμα αυτού ήταν η ελλιπής προστασία των δασών και δασικών εκτάσεων. Δεν υπήρχε έλεγχος στις εκχερσώσεις, στην

αυθαίρετη δόμηση και στις παράνομες επεμβάσεις που γίνονταν εντός των εκτάσεων δασικού χαρακτήρα και γενικά δεν ήταν νομικά κατοχυρωμένη η οριογραμμή δασικών και μη δασικών εκτάσεων με αποτέλεσμα να δημιουργούνται προστριβές με τους πολίτες και η προστασία των δασών να οδηγείται πολλές φορές στα δικαστήρια. (ΥΠΕΚΑ, 2019)

Για πρώτη φορά το 1976 καθιερώθηκε στην Ελλάδα η κτηματογράφηση δασών και δασικών εκτάσεων, με την ψήφιση νόμου περί σύνταξης φύλλου καταγραφής, μητρώου ιδιοκτησίας και οριοθεσίας με σκοπό την προστασία των δημοσίων δασικών εκτάσεων. Έτσι με το φύλλο καταγραφής των δασών και δασικών εκτάσεων γινόταν σύνταξη κτηματικού χάρτη και με την σύνταξη του μητρώου ιδιοκτησίας, διενεργούνταν διοικητική διερεύνηση των εμπραγμάτων δικαιωμάτων, με αποτέλεσμα την δημιουργία κτηματολογικού πίνακα. Στην ουσία όμως δεν επρόκειτο για κτηματολόγιο, αφού δεν είχε διαδικασίες τελικής κρίσης των εμπραγμάτων δικαιωμάτων, αποδεικτικής ισχύος των εγγράφων και ενημέρωσης. Οι εργασίες κατάρτισης του δασικού κτηματολογίου άρχισαν πιλοτικά τον Μάρτιο του 1977 στο νομό Αττικής. Καταρτίστηκαν 189 προσωρινοί δασικοί κτηματικοί χάρτες οι περισσότεροι των οποίων στην περιοχή της Αττικής. (ΥΠΕΚΑ, 2019)

Το 1998 καθιερώνεται η σύνταξη των Δασικών Χαρτών, οι οποίοι συντάσσονται από τα Τμήματα Δασικών Χαρτογραφήσεων, που συστήθηκαν στις Διευθύνσεις Δασών των Νομών. Στις περιοχές οι οποίες κηρύσσονται υπό κτηματογράφηση κατά το Εθνικό Κτηματολόγιο, για τις οποίες δεν υφίσταται δασικός χάρτης, οι εργασίες κατάρτισής του, εκτελούνται από την ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α.Ε. με αναθέσεις σε ιδιωτικά γραφεία δασολόγων, εάν η απόφαση του Υπουργού ΥΠΕΚΑ, από την κήρυξη της περιοχής υπό κτηματογράφηση, δεν εκδοθεί μέσα σε προθεσμία 30 ημερών. (ΥΠΕΚΑ, 2019)

Μέχρι το 2010 έχουν καταρτισθεί Δασικοί Χάρτες σε 330 ΟΤΑ σε όλη τη Χώρα, κατά την πιλοτική εφαρμογή του Εθνικού Κτηματολογίου, σε 341 ΟΤΑ την περίοδο 1999 – 2003, αλλά δεν έχουν αναρτηθεί λόγω προσφυγών στο ΣΤΕ, εξαιτίας ψήφισης νόμου το 2003 με τον οποίο διαφοροποιήθηκαν τα κριτήρια του ορισμού του δάσους και της δασικής έκτασης.

Έχουμε επιτάχυνση και απλούστευση της διαδικασίας κύρωσης των δασικών χαρτών το 2010, ενώ ταυτόχρονα ρυθμίζονται οι διαδικασίες κατάρτισης, θεώρησης και κύρωσης τους καθώς περιλαμβάνεται και η διαδικασία άσκηση αντιρρήσεων εκ μέρους των ενδιαφερομένων και ο τρόπος εξέτασής τους, με την σύσταση των Επιτροπών Δασικών Αντιρρήσεων. Παράλληλα έπαυσε η εκκρεμοδικία ενώπιον του ΣΤΕ και συνεπώς η αναστολή ανάρτησης των Δασικών Χαρτών. (ΥΠΕΚΑ, 2019)



Το 2011 έχουμε Ανάρτηση Δασικών Χαρτών, οι οποίοι υλοποιήθηκαν πιλοτικά σε τρεις περιοχές της Αττικής, στην Πεντέλη, στην Νέα Πεντέλη και στο Μαραθώνα. Μέχρι το 2013 Δασικοί Χάρτες αναρτήθηκαν συνολικά σε 72 ΟΤΑ, έχουν μερικώς κυρωθεί σε 15 ΟΤΑ και κυρώθηκαν σε 57 ΟΤΑ. (Μόσχος Βογιατζής, 2017)

Ξεκίνησε νέα περίοδος αναρτήσεων Δασικών Χαρτών το 2016, όπου ανατέθηκε η αρμοδιότητα Ανάρτησης των Δασικών Χαρτών και λοιπών εργασιών ως την κύρωσή τους, στις Δ/νσεις Δασών. Καθορίστηκε ο τρόπος ανάρτησης και υποβολής αντιρρήσεων να γίνεται αποκλειστικά ηλεκτρονικά. Πραγματοποιήθηκε ανάρτηση Δασικών Χαρτών από 34 Δ/νσεις Δασών σε έκταση συνολικού εμβαδού 47,1 εκ. στρεμ., το οποίο αντιστοιχεί στο 35,79% της Χώρας. Μέχρι το Σεπτέμβριο του 2017 είχαν καταρτιστεί Δασικοί Χάρτες σε ολόκληρες Περιφερειακές Ενότητες καθώς και επιμέρους ΟΤΑ ή ομάδες ΟΤΑ, καλύπτοντας συνολική έκταση 71,8 εκ. στρ., ήτοι το 54,58% της ελληνικής επικράτειας. (Μόσχος Βογιατζής, 2017)

Πραγματοποιήθηκε συμπληρωματικός προγραμματισμός του δεύτερου μέρους της κλιμακωτής ανάρτησης των δασικών χαρτών, που ξεκίνησε στις 30 Οκτωβρίου 2017 και αντιστοιχεί στο 17% της χώρας . (Μόσχος Βογιατζής, 2017)

Η διαδικασία ανάρτησης των δασικών χαρτών, συνεχίζεται μέχρι σήμερα κατά το χρονικό διάστημα σύνταξης της παρούσας διπλωματικής εργασίας, έτσι τη Παρασκευή 01 Νοεμβρίου 2019 πραγματοποιήθηκε νέα ανάρτηση δασικών χαρτών σε περιοχές της Ανατολικής Αττικής.

### **3.4 Κατηγορίες δασών και δασικών εκτάσεων**

Οι κατηγορίες των δασών και δασικών εκτάσεων, για την αποτελεσματική και διαρκή προστασία τους, διακρίνονται με βάση δύο κριτήρια:

1) Ανάλογα με την ωφελιμότητα και λειτουργία τους ταξινομούνται :

α) Οι εκτάσεις εκείνες όπως είναι οι εθνικοί δρυμοί, τα αισθητικά δάση, οι υγροβιότοποι, τα διατηρητέα μνημεία της φύσης, δίκτυα και περιοχές προστατευόμενα από τις διατάξεις του κοινοτικού δικαίου, αρχαιολογικοί χώροι, το άμεσο περιβάλλον μνημείων και ιστορικοί τόποι, οι οποίοι παρουσιάζουν ιδιαίτερο επιστημονικό, αισθητικό, οικολογικό και γεωμορφολογικό ενδιαφέρον ή περιλαμβάνονται σε ειδικές ζώνες διατήρησης και ζώνες ειδικής προστασίας.

- β) Τα προστατευτικά δάση και οι δασικές εκτάσεις, είναι εκτάσεις που ασκούν ιδιαίτερη προστατευτική επίδραση επί των εδαφών και των υπογείων υδάτων, οι κείμενες εντός λεκανών απορροής χειμάρρων, οι υπερκείμενες πόλεων, χωρίων ή οικισμών, αυτές που ασκούν προστασία επί παρακείμενων φυσικών ή πολιτιστικών μνημείων ή σημαντικών τεχνικών έργων.
- γ) Τα εκμεταλλεύσιμα ή παραγωγικά δάση και δασικές εκτάσεις, τα οποία παρουσιάζουν ιδιαίτερη σημασία από απόψεως παραγωγής δασικών προϊόντων ή άλλων αγαθών πρωτογενούς παραγωγής .
- δ) Δάση και οι δασικές εκτάσεις οι οποίες προσφερόμενες για την αναψυχή του πληθυσμού ή αποτελούν παράγοντα συνθηκών διαβίωσης αυτού στη περιοχή ή συντελούν στην τουριστική ανάπτυξη αυτής.
- ε) Τα δάση και οι δασικές εκτάσεις, που δεν εμπίπτουν σε οποιαδήποτε των προαναφερόμενων κατηγοριών.
- 2) Ανάλογα με τη θέση τους σε σχέση με τους χώρους ανθρώπινης εγκαταστάσεως και δραστηριότητας, ταξινομούνται :
- α) Πάρκα και άλση εντός των πόλεων ή των οικιστικών περιοχών.
- β) Δάση και δασικές εκτάσεις που βρίσκονται σε απόσταση 1.000 μέτρων από την θάλασσα (παραλιακά δάση), πεντακόσια μέτρα από όχθη λιμνών (παραλίμνια δάση) και 200 μέτρα εκατέρωθεν της όχθης των ποταμών.
- γ) Δάση και δασικές εκτάσεις που βρίσκονται σε απόσταση 1.000 μέτρων εκατέρωθεν των εθνικών οδών και 200 μέτρων εκατέρωθεν επαρχιακών οδών.
- δ) Δάση και δασικές εκτάσεις που βρίσκονται σε απόσταση έως τρία χιλιόμετρα από το κέντρο τουριστικών περιοχών ή λουτροπόλεων.
- ε) Δάση και δασικές εκτάσεις που βρίσκονται σε απόσταση έως τρία χιλιόμετρα από το κέντρο αρχαιολογικών χώρων, ιστορικών τόπων, μνημείων ή παραδοσιακών οικισμών.
- στ) Δάση και δασικές εκτάσεις που βρίσκονται εντός βιομηχανικών ζωνών ή στις παρυφές βιομηχανικών περιοχών και εντός ζώνης 1.000 μέτρων από την περιφέρειά τους.
- ζ) Δάση και δασικές εκτάσεις εντός της περιφέρειάς του νομού Αττικής.

Μία άλλη κατηγοριοποίηση των δασικών οικοσυστημάτων στην Ελλάδα, σύμφωνα με τον Ντάφη (1973) είναι με βάση τις βιοκλιματικές τους προσαρμογές, σύμφωνα με τις οποίες ταξινομούνται:

- της μεσογειακής ζώνης βλάστησης, απαντώνται στις παράκτιες και νησιωτικές περιοχές της χώρας
- της παραμεσογειακής ζώνης, εξαπλώνονται σε πιο ηπειρωτικές θέσεις και μεγαλύτερα υψόμετρα
- της ζώνης της οξιάς-ελάτης, τα οποία αναπτύσσονται σε μεγαλύτερα ακόμα υψόμετρα, στα βουνά της Ελλάδας,
- της ζώνης των ψυχρόβιων κωνοφόρων τα οποία συναντάμε σε ορισμένες ορεινές περιοχές της βόρειας Ελλάδας

Επίσης ο Ντάφης (1986) διακρίνει τα δασικά οικοσυστήματα

- σε φυσικά σταθερά οικοσυστήματα τα οποία είναι ανεπηρέαστα από τον άνθρωπο, π.χ. τα παρθένα δάση,
- σε φυσικά συμβιβαστικά οικοσυστήματα, δηλαδή τα φυσικά οικοσυστήματα που διαχειρίζεται ο άνθρωπος, και
- στα μετασταθή δασικά οικοσυστήματα, που προέρχονται από αναδάσωση υποβαθμισμένων και χαμηλής παραγωγικότητας οικοσυστημάτων.

(Σμύρης, 2012)

### **3.5 Ρόλος Δασικών Οικοσυστημάτων**

Η έννοια του οικοσυστήματος για την επιστήμη της Οικολογίας, είναι βαρύνουσας σημασίας, τόσο σε θεωρητικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο. Σύμφωνα με τον Ellenberg (1973) «το οικοσύστημα είναι ένα πολύπλοκο πλέγμα αλληλεπιδράσεων και αλληλεξαρτήσεων ανάμεσα στους ζωντανούς οργανισμούς που το συνθέτουν, τόσο μεταξύ τους όσο και με το αβιοτικό περιβάλλον μέσα στο οποίο ζουν». (Σμύρης, 2012)

Τα βασικά δομικά χαρακτηριστικά κάθε οικοσυστήματος είναι δύο: ο βιότοπος και η βιοκοινότητα. Ο βιότοπος αποτελείται από το σύνολο των αβιοτικών παραγόντων σε κάθε περιοχή, όπως είναι οι κλιματικοί και εδαφικοί παράγοντες οι οποίοι σύμφωνα με τον

Molles (2009) βρίσκονται σε άμεση αλληλεπίδραση και αλληλεξάρτηση μεταξύ τους. Στην βιοκοινότητα ανήκουν οι ζώντες οργανισμοί, όπως τα φυτά, τα ζώα, οι μικροοργανισμοί, καθώς και ο άνθρωπος. Διακρίνεται η βιοκοινότητα στη φυτοκοινότητα, που είναι το σύνολο των φυτών τα οποία ζουν στο συγκεκριμένο βιότοπο και βρίσκονται σε αλληλεπίδραση και αλληλεξάρτηση μεταξύ τους και στη ζωοκοινότητα, η οποία είναι το σύνολο των ζώων που ζουν με τα φυτά στον ίδιο βιότοπο και βρίσκονται σε άμεση εξάρτηση από τη φυτοκοινότητα και έμμεση εξάρτηση από το βιότοπο. Όλα τα οικολογικά συστήματα υφίστανται εξωτερικές επιδράσεις και δεν έχουν σαφή όρια, ενώ παρουσιάζουν μια δυναμική ισορροπία. Στα δασικά οικοσυστήματα, περιλαμβάνονται όλα τα οικοσυστήματα δασών και δασικών εκτάσεων. (Σμύρης , 2012)

Ο ρόλος των Δασικών Οικοσυστημάτων είναι πολυποίκιλος γιατί πέραν της παραγωγής ποσοτήτων βιομάζας είναι και η παροχή μιας σειράς υπηρεσιών προς το κοινωνικό σύνολο που αναλύονται ακολούθως όπως αναφέρει ο Εσκίογλου Π, 2008 στο "Προστασία Δασικών Οικοσυστημάτων και Φυσικού Περιβάλλοντος":

- ✓ Παράγωγή οξυγόνου και δέσμευση του CO<sub>2</sub>.

Σε ένα χρόνο Δάσος 1 στρέμματος δεσμεύει 400 κιλά CO<sub>2</sub> και το μετατρέπει μέσω της φωτοσύνθεσης σε 400 κιλά O<sub>2</sub> από το οποία τα 250 κιλά μένουν ελεύθερα και αντιστοιχούν στην ποσότητα που καταναλώνει ετησίως ένας άνθρωπος. Πρέπει να επισημανθεί ότι ετησίως το CO<sub>2</sub> αυξάνεται κατά 3.000.000.000 τόνους, πράγμα που οδηγεί στην υπερθέρμανση της ατμόσφαιρας και στο φαινόμενο του θερμοκηπίου. (Εσκίογλου , 2008)

Τα τρία τέταρτα της ανθρωπογενούς παραγωγής διοξειδίου του άνθρακα, οφείλεται σε χρήση ορυκτών καυσίμων, ενώ το υπόλοιπο μέρος προέρχεται από αλλαγές που συντελούνται στο έδαφος, κυρίως μέσω της καταστροφής των δασών. (el.Wikipedia.org, 2019)

- ✓ Μειώνει την ένταση του φωτός και της ηλιακής ακτινοβολίας, αμβλύνει τις ακραίες θερμοκρασίες.

Με δεδομένη την αύξηση των μέσων θερμοκρασιών στον πλανήτη, είναι ιδιαίτερα ευεργετική η ικανότητά του δάσους να αμβλύνει μέχρι και 10° βαθμούς τις ακραίες θερμοκρασίες και να συγκρατεί την ηλιακή ακτινοβολία.

Η μείωση της έντασης του φωτός και της ηλιακής ακτινοβολίας είναι σε δάση Πεύκης κατά 50% ενώ σε δάση Οξυάς φθάνει στο 90%. (Εσκίογλου , 2008)

- ✓ Απορροφά και εξουδετερώνει επιβλαβείς ουσίες.

Κατά την διάρκεια ενός έτους συγκρατούνται, 3200 κιλά στερεών σωματιδίων και σκόνης, από Δάσος Πεύκης 1 στρέμματος, ενώ 6400 κιλά είναι η αντίστοιχη ποσότητα από Δάσος Οξυάς. Επίσης 1 στρέμμα δάσους ερυθρελάτης απορροφά 25 κιλά SO<sub>2</sub> και άλλων οξειδίων ενώ δάσος λεύκης απορροφά 20 κιλά. Τα δεδομένα αυτά έχουν οδηγήσει σε αναδασώσεις των εκτάσεων που βρίσκονται σε μικρή απόσταση από πυρηνικούς σταθμούς, για τη μείωση της ραδιενεργούς ακτινοβολίας και διαπιστώθηκε μείωση αυτής μέχρι και 28%. (Εσκίογλου , 2008)

- ✓ Επίσης το δάσος με την εξουδετέρωση των επιβλαβών ουσιών συντελεί στην αποτροπή εμφάνιση της όξινης βροχής.

Όξινη βροχή είναι το φαινόμενο κατά το οποίο ποσότητες θειικού και νιτρικού οξέος, οι οποίες προέρχονται από τη χρήση των ορυκτών καυσίμων στη βιομηχανία και τις μεταφορές, διαλύονται στην υγρασία της ατμόσφαιρας ή στα ατμοσφαιρικά κατακρημνίσματα, και φτάνουν στο έδαφος σε υγρή μορφή. Το νερό της βροχής φυσιολογικά έχει pH (δείκτη οξύτητας) 6,5 έως 5,6 και το pH της όξινης βροχής κυμαίνεται συνήθως μεταξύ 4,6 και 4. (Ζάνη , 2014).

Η όξινη βροχή προκαλεί σημαντικές επιπτώσεις στη χλωρίδα, στη πανίδα, στο έδαφος, στα υπόγεια ύδατα της περιοχής, με άμεσο αντίκτυπο μέσω της τροφικής αλυσίδας στην ανθρώπινη υγεία, γεγονός που σηματοδοτεί την αξία των δασικών οικοσυστημάτων για τον άνθρωπο. (Εσκίογλου , 2008)

- ✓ Το δάσος συντελεί στη μείωση της έντασης του ανέμου και των θορύβων. Έτσι στα 50 μέτρα δάσους ελάτης και στα 150 μέτρα σε δάσος Πεύκης δεν γίνεται αντιληπτός ο άνεμος, ενώ σε ζώνη δάσους κωνοφόρων πλάτους 30μέτρων μειώνεται η ένταση του θορύβου κατά 6dB, δρώντας σαν ηχοπέτασμα. (Εσκίογλου , 2008)
- ✓ Μετατρέπει την υγρασία του αέρα σε βροχή, συντελώντας στην αύξηση του ποσοστού των βροχοπτώσεων κατά 6%. Το 50% της βροχής με τη βοήθεια της βλάστησης απορροφάται από το έδαφος και εμπλουτίζονται τα υπόγεια νερά, που τροφοδοτούν με την σειρά τους τις πηγές. Αποτρέπει τα πλημμυρικά φαινόμενα, ενώ παράλληλα συγκρατεί το έδαφος και εμποδίζει τη διάβρωση του. Βοηθά στην ανασυγκρότηση του εδάφους με την ανακύκλωση των θρεπτικών συστατικών και την προσθήκη οργανικής ουσίας. Με την παρουσία δάσους συντηρείται η βιοποικιλότητα της περιοχής. (Εσκίογλου , 2008)

Το δασικό οικοσύστημα που αποτελείται από τα Δάση και τις Δασικές εκτάσεις, είναι ένα φυσικό αγαθό, με πολύπλευρη σημασία και ανυπολόγιστη αξία για τη ζωή και για τον άνθρωπο. Αποτελεί ανανεώσιμο φυσικό πόρο, με τεράστιες δυνατότητες για περιβαλλοντική, κοινωνική και πολιτιστική ανάπτυξη του τόπου και τη δημιουργία καλύτερων συνθηκών ζωής. Η δυναμικότητα του δασικού οικοσυστήματος, η οποία δίνει στο κοινωνικό σύνολο πολλαπλές υπηρεσίες και προσφορές που προαναφέρθηκαν, το καθιστά ένα από τους σημαντικούς μοχλούς για την οικονομική ανάπτυξη μιας περιοχής και γενικότερα μίας χώρας (Δούκας, 2019).

Η σπουδαιότητα και ο ρόλος των δασικών οικοσυστημάτων επιβεβαιώνεται και από το γεγονός ότι η Προστασία του περιβάλλοντος, των δασών και δασικών εκτάσεων θωρακίζονται από τον Νομοθέτη, καθώς περιλαμβάνονται στην παρ. 1 του άρθρου 24 του Συντάγματος της Ελλάδας, όπως αναθεωρήθηκε με το Ψήφισμα της 6ης Απριλίου 2001 της Ζ' Αναθεωρητικής Βουλής των Ελλήνων σύμφωνα με το οποίο « Η προστασία του φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος αποτελεί υποχρέωση του Κράτους και δικαίωμα του καθενός. Για τη διαφύλαξη του το Κράτος έχει υποχρέωση να παίρνει ιδιαίτερα προληπτικά ή κατασταλτικά μέτρα στο πλαίσιο της αρχής της αειφορίας. Νόμος ορίζει τα σχετικά με την προστασία των δασών και των δασικών εκτάσεων. Η σύνταξη δασολογίου συνιστά υποχρέωση του Κράτους. Απαγορεύεται η μεταβολή του προορισμού των δασών και των δασικών εκτάσεων, εκτός αν προέχει για την Εθνική Οικονομία η αγροτική εκμετάλλευση ή άλλη τους χρήση, που την επιβάλλει το δημόσιο συμφέρον.» (ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ, 2019)

### **3.6 Οφέλη από τους Δασικούς Χάρτες**

Η διαδικασία του Δασικού Χάρτη, η οποία περιλαμβάνει αποτύπωση και καταγραφή των εκτάσεων που διέπονται από τις διατάξεις της δασικής νομοθεσίας μέσω διαχρονικού και γεωγραφικού προσδιορισμού, συνεπάγεται αυτόματα την προστασία των δασών, των δασικών και χορτολιβαδικών εκτάσεων από παράνομες δραστηριότητες (άναρχη δόμηση, χωματερές, παράνομοι σκουπιδότοποι, αυθαίρετες επεμβάσεις κ.λ.π) (ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ, 2019)

Επειδή τα δάση και οι δασικές εκτάσεις στην Ελλάδα ανήκουν κατά κανόνα στο Κράτος, με την κατάρτιση των δασικών χαρτών κατοχυρώνεται η δημόσια περιουσία.

Παρόλο που η κύρωση των Δασικών Χαρτών αποτελεί διαδικασία ανεξάρτητη από το Εθνικό Κτηματολόγιο, χρησιμοποιείται όμως ως βάση δηλώσεων για τα εμπράγματα δικαιώματα του Δημοσίου επί των δασικών εδαφών, από τις περιφερειακές δασικές Υπηρεσίες προς το Κτηματολόγιο. (ΥΠΕΚΑ, 2019)

Με την κύρωση των δασικών χαρτών υπάρχει διασφάλιση της ιδιωτικής περιουσίας. Ορίζονται με επιστημονικό τρόπο, σαφήνεια και διαφάνεια οι εκτάσεις οι οποίες δεν διέπονται από τις διατάξεις της Δασικής Νομοθεσίας. Ο κάθε πολίτης έχει μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας, άμεση πρόσβαση και γνώση για το χαρακτήρα της έκτασης που τον ενδιαφέρει, αποφεύγοντας χρονοβόρες διοικητικές διαδικασίες. Έτσι καταρρίπτονται τα αναπτυξιακά αδιέξοδα, παρέχονται άμεσες και σαφείς επενδυτικές δυνατότητες για χρήσεις των εκτάσεων και μεταβιβάσεις ακινήτων, δημιουργώντας κλίμα εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και κράτους.

Η καταγραφή των δασών και δασικών εκτάσεων στοχεύει στην δημιουργία βασικής πληροφοριακής υποδομής για τη σύνταξη του Δασολογίου. (ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ, 2019).

Σε προθεσμία πέντε μηνών από την κύρωση του δασικού χάρτη αρχίζει η σύνταξη του Δασολογίου της οικείας Περιφερειακής Ενότητας για το σύνολο της έκτασης της, στο οποίο καταχωρούνται τα εμφανιζόμενα στο δασικό χάρτη, δάση και δασικές εκτάσεις. (ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ, 2019)

Ο Δασικός Χάρτης, από την ημερομηνία δημοσίευσής του καθίσταται οριστικός και έχει πλήρη αποδεικτική ισχύ σε κάθε διοικητική ή δικαστική αρχή. Συνέπεια τούτου είναι η αποδοχή χωρίς αμφισβήτηση των πληροφοριών που δίνει το οικείο Δασαρχείο ή η Δ/ση Δασών του νομού, για τον χαρακτήρα των εκτάσεων, η τόνωση της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας της υπηρεσίας. Επίσης αναμένεται σημαντική μείωση των παράνομων επεμβάσεων και εκχερσώσεων, γιατί λόγω οριστικοποίησης του χαρακτηρισμού των εκτάσεων δεν θα υπάρχει δυνατότητα διεκδίκησης των δασικών εκτάσεων. Επίσης θα υπάρχει απεγκλωβισμός σημαντικού αριθμού υπαλλήλων από την χρονοβόρα διαδικασία της έκδοσης πράξεων χαρακτηρισμών, της συμμετοχής τους στις Πρωτοβάθμιες και Δευτεροβάθμιες Επιτροπές Δασικών Αμφισβητήσεων. Αποτέλεσμα αυτού είναι η ενασχόληση των υπαλλήλων με άλλα αντικείμενα και τομείς της Δασικής Υπηρεσίας, συμβάλλοντας στη βελτίωση των τοπικών κοινωνικών και οικονομικών συνθηκών.

Με τις διαδικασίες ανάρτησης και κύρωσης των Δασικών Χαρτών δίνεται η δυνατότητα ανάπτυξης ολοκληρωμένης Δασικής Πολιτικής, στα πλαίσια της Εθνικής

Στρατηγικής για τα Δάση, της διαχείρισης και βελτίωσης αυτών των εκτάσεων μέσα από το πλέγμα των πολλαπλών σκοπών και χρήσεων που μπορούν να εξυπηρετήσουν οι εκτάσεις δασικού χαρακτήρα. Οι δασικοί χάρτες επίσης θα συμβάλλουν στην πολιτική χρήσεων γης, στο χωροταξικό σχεδιασμό, δημιουργώντας θέσεις εργασίας και λειτουργώντας ως εργαλείο ανάπτυξης, προωθώντας την ελληνική οικονομία και ανταγωνιστικότητα.

### **3.7 Στοιχεία περιοχής και Δασικού Χάρτη του Δήμου Βόρειας Κυνουρίας**

Η κτηματική περιφέρεια του Δήμου Βόρειας Κυνουρίας έχει έδρα το ιστορικό Άστρος Κυνουρίας και αποτελείται από 26 Τοπικά Διαμερίσματα και 40 οικισμούς. Βρίσκεται στο βόρειο ανατολικό τμήμα του Νομού Αρκαδίας και ένα μέρος του βρέχεται από τα νερά του Αργολικού Κόλπου. Ο Δήμος, ως ενιαία διοικητική ενότητα, συγκροτήθηκε με το Νόμο «Ιωάννης Καποδίστριας» .

Η περιοχή της Βόρειας Κυνουρίας λόγω του ιδιαίτερου γεωμορφολογικού χαρακτήρα περιλαμβάνει πολλούς οικισμούς, οι οποίοι είναι χτισμένοι στον ορεινό όγκο και φιλοξενούν μικρό σχετικά αριθμό κατοίκων, ο πληθυσμός των οποίων μειώνεται συνεχώς καθώς πολλοί οικισμοί κατοικούνται μόνο τους θερινούς μήνες. Τα θρησκευτικά και πολιτιστικά μνημεία του ορεινού όγκου Πάρνωνα δίνουν τη δυνατότητα ανάπτυξης εναλλακτικών μορφών αγροτουρισμού σε αυτούς τους οικισμούς.

Λόγω της βελτίωσης του οδικού δικτύου καθώς και της μικρής σχετικά απόστασης του Άστρους από την Αθήνα και από την Τρίπολη, παρατηρείται αύξηση των επισκεπτών κατά τους καλοκαιρινούς μήνες, κυρίως στους παραθαλάσσιους οικισμούς όπως το Παράλιο Άστρος και το Ξηροπήγαδο, οι οποίοι αποκτούν όλο και περισσότερο χαρακτηριστικά τουριστικής περιοχής.

Ο πληθυσμός του Δήμου σύμφωνα με την απογραφή του 2011 αγγίζει τους 10.341 κατοίκους. Το μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού ασχολείται με την κτηνοτροφία και τη γεωργία. Τα προϊόντα που παράγονται είναι κρέας, γαλακτοκομικά, ελιές, λάδι και κάστανα. Στα παράλια υπάρχουν μεγάλες μονάδες ιχθυοκαλλιέργειας. Επίσης τα τελευταία χρόνια αποτελεί σημαντικό τομέα απασχόλησης ο τουρισμός, κυρίως στην παραλιακή ζώνη του Δήμου.

Ο Δασικός Χάρτης αφορά όλη την ελληνική επικράτεια και η ανάρτηση του γίνεται σταδιακά ανά κτηματική περιφέρεια από τις κατά τόπους Διευθύνσεις Δασών.



Η ανάρτηση του Δασικού Χάρτη της κτηματικής περιφέρειας Βόρειας Κυνουρίας πραγματοποιήθηκε με δύο αποφάσεις.

- ✓ Στις 03 Φεβρουαρίου 2017 με απόφαση της Δ/νσης Δασών Αρκαδίας έγινε ανάρτηση του Δασικού Χάρτη και πρόσκληση για υποβολή αντιρρήσεων κατά τού περιεχομένου του, στην οποία περιλαμβάνονταν όλοι οι υπόλοιποι προ-Καποδιστριακοί Ο.Τ.Α. της Βόρειας Κυνουρίας εκτός των: Άστρους, Δολιανών, Ξηροπηγάδου, Παραλίου Άστρους.  
Η προθεσμία υποβολής ενστάσεων είχε έναρξη 13-2-2017 και λήξη 25-9-2017. Η απόφαση μερικής κύρωσης του Δασικού Χάρτη δημοσιεύθηκε στις 8-2-2018 στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (Φ.Ε.Κ Δ33/2018) και απέκτησε ισχύ.
- ✓ Στις 17 Νοεμβρίου 2017 με απόφαση της Δ/νσης Δασών Αρκαδίας αναρτήθηκε ο Δασικός Χάρτης των προ-Καποδιστριακών Ο.Τ.Α.: Άστρους, Δολιανών, Ξηροπηγάδου, Παραλίου Άστρους με ταυτόχρονη πρόσκληση για υποβολή ενστάσεων κατά τού περιεχομένου του. Το χρονικό διάστημα υποβολής ενστάσεων ξεκίνησε από 30-11-2017 και έληξε 10-9-2018. Η απόφαση μερικής κύρωσης του Δασικού Χάρτη δημοσιεύθηκε στις 31-12-2018 στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (Φ.Ε.Κ Δ556/2018) και απέκτησε ισχύ.

Η παροχή των στοιχείων για τους αναρτημένους δασικούς χάρτες της περιοχής, από τους οποίους προέκυψαν κατόπιν χρήσης προγράμματος GIS, τα εμβαδά των εκτάσεων των αναρτημένων δασικών χαρτών, έγινε από το Τμήμα Δασικών Χαρτών & Δασολογίου του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας και από τη Δασική Υπηρεσία, τα εμβαδά των εκτάσεων για τις οποίες ασκήθηκαν αντιρρήσεις.

Στο πίνακα Α που ακολουθεί βλέπουμε ότι το συνολικό εμβαδόν των εκτάσεων που αναρτήθηκε ο χαρακτηρισμός τους είναι συνολικού εμβαδού 480.642.073,21 τ.μ από τα οποία τα 133.292.117,33 τ.μ ως αγροτικά και 347.349.955,88 τ.μ ως δασικά. Κάνοντας την αναγωγή προκύπτει το ποσοστό των αγροτικών είναι 28% και το αντίστοιχο των δασικών 72%.

Το εμβαδόν των δασικών εκτάσεων για τις οποίες ασκήθηκαν αντιρρήσεις ανέρχεται σε 13.817.063,96 τ.μ το οποίο αντιστοιχεί στο 4% επί των αναρτημένων δασικών εκτάσεων. Από τα στοιχεία του Πίνακα Α άξιο παρατήρησης είναι το γεγονός ότι το μεγαλύτερο ποσοστό αντιρρήσεων, με σημαντική διαφορά από τις υπόλοιπες κοινότητες, έχει το Ξηροπήγαδο με 26%. Γεγονός το οποίο μπορεί να αποδοθεί τόσο γιατί στο Ξηροπήγαδο το ποσοστό των αναρτημένων δασικών εκτάσεων είναι υψηλό (77%) όσο και γιατί λόγω ανάπτυξης του ως τουριστική περιοχή, η αγροτική γη αποκτά μεγάλη οικοπεδική αξία.

**ΠΙΝΑΚΑΣ Α : ΕΜΒΑΔΑ, ΠΟΣΟΣΤΑ ΑΝΑΡΤΗΜΕΝΩΝ ΕΚΤΑΣΕΩΝ & ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΩΝ**

	<b>ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ ΔΗΜΟΥ ΑΣΤΡΟΥΣ</b>	<b>ΣΥΝ. ΕΜΒΑΔΟΝ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ</b>	<b>ΑΓΡΟΤΙΚΑ</b>	<b>ΔΑΣΙΚΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΓΡΟΤΙΚΩΝ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΔΑΣΙΚΩΝ</b>	<b>ΕΜΒΑΔΟΝ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΩΝ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΩΝ ΕΠΙ ΔΑΣΙΚΩΝ</b>
1.	Δ.Κ Αστρους	58299259,62	24008658,63	34290600,99	41%	59%	2784524,13	8%
2.	Αγίας Σοφίας	20544261,01	1328660,588	19215600,42	6%	94%	285596,33	1%
3.	Αγίου Ανδρέα	30440975,15	8321879,288	22119095,87	27%	73%	228909,18	1%
4.	Αγίου Γεωργίου	10992667,06	2833220,316	8159446,74	26%	74%	29798,06	0%
5.	Αγίου Πέτρου	47388741,74	12111065,23	35277676,51	26%	74%	1607877,61	5%
6.	Βερβένων	26473777,75	10185220,86	16288556,89	38%	62%	26018,57	0%
7.	Δολιανών	54511005,99	19090252,93	35420753,06	35%	65%	1635540,48	5%
8.	Ελάτου	1471941,46	330006,12	1141935,345	22%	78%	2559,07	0%
9.	Καράτουλα	1950125,72	631258,85	1318866,87	32%	68%	0,00	0%
10.	Καστανίτσης	511752,76	106987,90	404764,86	21%	79%	28085,73	7%
11.	Καστρίου	10403741,72	5130719,26	5273022,46	49%	51%	230583,15	4%
12.	Κορακοβουνίου	39529410,81	13806493,75	25722917,06	35%	65%	343492,89	1%
13.	Κουτρούφων	359293,99	154969,9898	204324,00	43%	57%	26750,57	13%
14.	Μελιγούς	17313781,58	3735388,727	13578392,85	22%	78%	1492241,51	11%
15.	Μεσορράχης	5530588,74	623897,01	4906691,74	11%	89%	39967,39	1%
16.	Νέας Χώρας	4636292,95	850926,02	3785366,94	18%	82%	17662,47	0%
17.	Ξηροπηγάδου	22009301,98	5018804,599	16990497,38	23%	77%	4493846,69	26%
18.	Παρ. Αστρους	2844136,37	2567153,75	276982,63	90%	10%	14870,21	5%
19.	Περδικόβρυση	6085863,391	1912711,41	4173151,981	31%	69%	9773,04	0%
20.	Πλατάνας	3789549,44	738826,57	3050722,88	19%	81%	1859,40	0%
21.	Πλατάνου	16811268,00	3485970,292	13325297,71	21%	79%	26566,70	0%
22.	Πραστού	45179765,88	98974,51	45080791,37	0%	100%	464250,08	1%
23.	Σιταίνης	22440386,58	1882269,46	20558117,12	8%	92%	1334,65	0%
24.	Στόλου	12759704,95	7225417,44	5534287,51	57%	43%	9075,71	0%
25.	Χαράδρου	11069101,79	3434221,32	7634880,46	31%	69%	12772,14	0%
26.	Ωριάς ή Ωργιάς	7295376,77	3678162,53	3617214,25	50%	50%	3108,20	0%
	<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>	<b>480642073,21</b>	<b>133292117,33</b>	<b>347349955,88</b>	<b>28%</b>	<b>72%</b>	<b>13817063,96</b>	<b>4%</b>

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

### 4.1 Ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες

Η διοικητική μεταρρύθμιση στη δεκαετία του 1980 και του 1990 εισήγαγε την ιδέα της αντιμετώπισης των πολιτών ως πελατών και την αλλαγή προσανατολισμού των δημόσιων υπηρεσιών προς τους πελάτες. Αυτό σήμαινε μεταξύ άλλων, τη διάσπαση της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών από το αποτέλεσμα. Σύμφωνα με ερευνητές (Flynn 2012, Schedler & Proeller 2002, Greener 2013) δόθηκε έμφαση στην προσπάθεια ο δημόσιος τομέας να παραδώσει στον πελάτη μια ευχάριστη εμπειρία υπηρεσίας και να μετατρέψει το παραδοσιακό γραφειοκρατικό κράτος σε μηχανή παροχής υπηρεσιών. (Walle, 2018)

Η υιοθέτηση της αντίληψης πολίτη-πελάτη θεωρεί ότι η ικανοποίηση των πολιτών είναι κατά κύριο λόγο συνάρτηση της ικανοποίησης των αναγκών των πολιτών για ποιοτικές υπηρεσίες. Η ικανοποίηση του πολίτη είναι δημοφιλής τρόπος διαχείρισης της απόδοσης του δημόσιου τομέα. Υπογραμμίζει μια κοινή αντίληψη ότι οι πολίτες είναι πελάτες που ανησυχούν για την ποιότητα των δημόσιων αγαθών και υπηρεσιών. (Collins, Kim, & Tao, 2019).

Σύμφωνα με ερευνητές (Hassett & Watson 2003, Van Ryzin 2007) ο δημόσιος τομέας γνωρίζοντας την ικανοποίηση του πολίτη, μπορεί να προβλέψει σημαντικές ανάγκες των πολιτών και στη συνέχεια η ηγεσία να καταρτίσει ένα κατάλληλο σχέδιο προϋπολογισμού και κατανομής πόρων. (Wu, Wang & Chang , 2017)

Μερικές φορές οι όροι ικανοποίηση και ποιότητα χρησιμοποιούνται εναλλακτικά, σαν να αναφέρονται και τα δύο στην αξιολόγηση, ωστόσο πολλοί ερευνητές (Dabholkar, 1993, Gotlieb, Grewal, & Brown, 1994) ασχολήθηκαν με τις διαφορές τους. Για παράδειγμα, ορισμένοι ερευνητές ποιότητας της υπηρεσίας περιγράφουν την ικανοποίηση ως μια πιο συγκεκριμένη, βραχυπρόθεσμη αξιολόγηση και την ποιότητα ως μια γενικότερη. Αντίθετα, άλλοι ερευνητές (Oliver, 1993) ικανοποίησης πελατών, θεωρούν την ποιότητα ως την πιο συγκεκριμένη κρίση και ως στοιχείο ικανοποίησης, την ευρύτερη αξιολόγηση. (Iacobucci, Ostrom & Grayson, 1995)

Τα αποτελέσματα πολλών πρόσφατων εμπειρικών μελετών δείχνουν ότι η ικανοποίηση των πελατών είναι μια πιο εκτεταμένη αντίληψη από την ποιότητα των υπηρεσιών, η οποία δίνει έμφαση στις ατομικές ιδιότητες της υπηρεσίας. Η ποιότητα της υπηρεσίας σύμφωνα με τους Zeithaml et al., (2006) αποτελεί προγενέστερη προϋπόθεση για την ικανοποίηση

του πελάτη. Σήμερα υπάρχει γενική συναίνεση ότι η ποιότητα των υπηρεσιών προηγείται της ικανοποίησης των πελατών (June-Young Rha , 2011)

Η έννοια της αντιλαμβανόμενης ποιότητας καθορίστηκε από τον Zeithaml (1988) ως την απόφαση του καταναλωτή ή του χρήστη για την ανωτερότητα ή την αριστεία ενός προϊόντος. Εφαρμόζοντας αυτό στις υπηρεσίες, υποστήριξαν οι Parasuraman et al., (1988), ότι θα σήμαινε μια συνολική κρίση ή αίσθηση σχετικά με την ανωτερότητα της υπηρεσίας. Ο Gefen (2000) καθόρισε αργότερα αυτή την έννοια, ως υποκειμενική σύγκριση που κάνουν οι καταναλωτές μεταξύ της ποιότητας εξυπηρέτησης που επιθυμούν και αυτής που πραγματικά λαμβάνουν. Από την άποψη αυτή, οι περισσότεροι ορισμοί που χρησιμοποιούνται από τους ερευνητές, επικεντρώνονται στο συνολικό επίπεδο αξιοπιστίας που θεωρούν οι καταναλωτές για μια υπηρεσία και αυτό καθορίζεται από την αξιολόγηση των τεχνικών και λειτουργικών χαρακτηριστικών της. (Aleman, Gutierrez-Sanchez and Liebana-Cabanillas, 2017)

Η ποιότητα της υπηρεσίας καθορίζεται σύμφωνα με Parasuraman et al., (1985) ως συγκριτική λειτουργία μεταξύ των προσδοκιών των καταναλωτών και των πραγματικών επιδόσεων των υπηρεσιών. (Iacobucci, Ostrom & Grayson, 1995) Η ικανοποίηση είναι μια έννοια που μπορεί να θεωρηθεί και ως διαδικασία και ως αποτέλεσμα. Υπό το πρίσμα αυτό, συμφωνούμε ότι «ενώ όλοι γνωρίζουν τι σημαίνει ικανοποίηση, δεν σημαίνει σαφώς το ίδιο πράγμα σε όλους». Παρόλα αυτά και παρά τις αποκλίνουσες απόψεις των διαφορετικών σχολών σκέψης και πειθαρχίας σχετικά με την έννοια της ικανοποίησης, υπάρχει σε διάφορα θέματα μια σύγκλιση της άποψης ότι η ικανοποίηση γενικά θεωρείται η διαφορά μεταξύ του αναμενόμενου ή επιθυμητού σε σύγκριση με ότι πραγματικά βιώνεται. (Elegba & Adah, 2017)

Η ικανοποίηση του πολίτη από τις δημόσιες υπηρεσίες συνδέεται θετικά με την πρόθεση των πολιτών να επιλέξουν τη συχνή χρήση των δημόσιων υπηρεσιών, η οποία με τη σειρά της οδηγεί τους πολίτες να υποστηρίξουν τις δαπάνες παροχής υπηρεσιών, με την προϋπόθεση της θετικής εμπειρίας χρήσης. Σύμφωνα με ερευνητές (Cheng , 2011), οι συχνόι χρήστες δημόσιων υπηρεσιών έχουν λιγότερη αβεβαιότητα, όσον αφορά τη χρήση των επιλεγμένων δημόσιων υπηρεσιών και έχουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά για τις υπηρεσίες αυτές. Οι Robbins et al., (2008) υποστηρίζουν ότι όσο περισσότερες πληροφορίες έχουν οι πολίτες για τις δημόσιες υπηρεσίες, τόσο συχνότερα πρόκειται να τις χρησιμοποιήσουν και τόσο πιθανότερο να είναι πρόθυμοι να πληρώσουν για αυτές φόρους σε αντάλλαγμα. (Wu, Wang & Chang , 2017)

Για τη βελτίωση της ικανοποίησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες, την αντιμετώπιση της δυσαρέσκειας τους και την αποκατάσταση της εμπιστοσύνης του κοινού στο δημόσιο τομέα έχουν γίνει πολλές πρωτοβουλίες διοικητικής μεταρρύθμισης. (Walle, 2018).

Μέσα στις τελευταίες δεκαετίες, μετά την εισαγωγή της κεντρικής προσέγγισης των πολιτών, ο δημόσιος τομέας άλλαξε ριζικά. Οι κύριες αλλαγές περιλαμβάνουν την αποκέντρωση και τη συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. (Chatterjee & Suy, 2019)

Η άνοδος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνέβαλε σε αυτή την προσπάθεια, για να καταστούν οι δημόσιες υπηρεσίες πιο προσιτές. Το νέο κύμα μεταρρυθμίσεων, σύμφωνα με ερευνητές (Ferlie et al., 1996, Hammerschmid et al., 2016), επικεντρώθηκε στις υπηρεσίες που πρέπει να παρασχεθούν, με ευρύτερο στόχο την ευθυγράμμιση της προσφοράς υπηρεσιών με τις απαιτήσεις των καταναλωτών. Αυτή η τάση συνοδεύτηκε από την περαιτέρω ελευθέρωση των δημόσιων υπηρεσιών και την εισαγωγή ανταγωνισμού και ευρύτερης επιλογής για τους πολίτες, μετά τη διάλυση των δημόσιων μονοπωλίων. Αυτό άρχισε σε τομείς όπως στην ηλεκτρική ενέργεια, στο φυσικό αέριο και στην τηλεφωνία, αλλά σύντομα επεκτάθηκε σε άλλους τομείς. (Walle, 2018).

Οι πολίτες διαδραματίζουν πολλαπλούς, επικαλυπτόμενους ρόλους ως καταναλωτές δημόσιων αγαθών. Η δημόσια οικονομία πρέπει να δίνει έμφαση στις δημόσιες αξίες και όχι αποκλειστικά και μόνο στις αξιολογήσεις της ποιότητας. Οι πολίτες λαμβάνουν χρησιμότητα από τα δημόσια αγαθά και τις υπηρεσίες και ως εκ τούτου, μια δέσμη δημόσιων αγαθών και υπηρεσιών που ωφελεί όλους τους πολίτες μπορεί να είναι εξίσου σημαντική με την παροχή ποιοτικών αγαθών και υπηρεσιών. Έτσι οι ικανοποιημένοι πολίτες μπορούν όχι μόνο να απαιτούν παροχή ποιοτικών αγαθών και υπηρεσιών αλλά μπορεί επίσης να απαιτούν επαρκή και ισότιμη πρόσβαση σε αυτά. (Collins, Kim, & Tao, 2019).

#### **4.2 Ανθρώπινος παράγοντας και ικανοποίηση πολιτών**

Η ικανοποίηση είναι μια σύνθετη έννοια με πολλαπλές έννοιες και εφαρμογή. Είναι σκόπιμο υποστηρίζει ο Oliver, (1981) στο άρθρο του με θέμα *Measurement and evaluation model of satisfaction process in retail setting*, να δούμε την ικανοποίηση ως μια ολοκληρωμένη ψυχική κατάσταση, στην οποία τα συναισθήματα που συσσωρεύονται για

μεγάλο χρονικό διάστημα από παλαιότερες συναλλακτικές εμπειρίες, συνδυάζονται με την τρέχουσα δυσαρέσκεια με τις υπηρεσίες με πιο πολύπλοκο τρόπο. (June-Young Rha ,2011)

Η έννοια της ικανοποίησης είναι γενικά υποκειμενική, επειδή βασίζεται σε καθορισμένο πρότυπο, το οποίο μπορεί να είναι προσδοκίες, αξίες και πεποιθήσεις. Ο υποκειμενικός χαρακτήρας της έννοιας, αντιπροσωπεύει σε μεγάλο βαθμό τις διάφορες παραμέτρους που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της ικανοποίησης, σε διάφορους τομείς της ζωής. Το επίπεδο ικανοποίησης ή η ικανοποίηση ενός ατόμου ή μιας ομάδας μπορεί σύμφωνα με ερευνητές (Bilton, et al, 2002) να είναι συνάρτηση πολλών αλληλένδετων παραγόντων, συμπεριλαμβανομένης της κοινωνικής τάξης όπως η εθνότητα ή οι οικονομικές διαιρέσεις, στις οποίες ανήκουν. Θα μπορούσε επίσης να αντικατοπτρίζει την ψυχολογική σύνθεση του ατόμου, τα συστήματα πεποίθησης και αξίας καθώς και τους περιβαλλοντικούς και πολιτιστικούς παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση, όπως είναι η δουλειά, η κατανάλωση προϊόντων / υπηρεσιών και τέλος η ίδια η ζωή . (Elegba & Adah, 2017)

Όταν λέγεται ότι η ποιότητα των υπηρεσιών προηγείται της ικανοποίησης του πελάτη, το νόημα είναι ότι το συναίσθημα της ικανοποίησης ή της δυσαρέσκειας, μπορεί να διαμορφωθεί μόνο αφού οι πελάτες βιώσουν μια υπηρεσία, στη συνέχεια αξιολογούν και αντιλαμβάνονται την αριστεία αυτής της υπηρεσίας. Αυτή η κατανόηση οφείλεται στο γεγονός ότι η ικανοποίηση του πελάτη, είναι μια συναισθηματική μεταβλητή που διαμορφώνεται από την επίδραση προηγούμενων παραγόντων, ενώ η ποιότητα των υπηρεσιών είναι ένα γνωστικό κριτήριο που αξιολογεί την υπεροχή των χαρακτηριστικών υπηρεσίας του κάθε ατόμου. Αντίθετα, όταν λέγεται ότι η ικανοποίηση του πελάτη αποτελεί προϋπόθεση για την ποιότητα της υπηρεσίας, το νόημα είναι ότι η ποιότητα των υπηρεσιών είναι μια μεταβλητή που αντιπροσωπεύει τη συνολική κρίση και τα χαρακτηριστικά της αριστείας υπηρεσιών. (June-Young Rha , 2011)

Η ικανοποίηση μπορεί να ερμηνευτεί μόνο σε συνδυασμό με τη γνώση σχετικά με τις προηγούμενες προσδοκίες. Αυτές οι προσδοκίες είναι προβλέψεις, για τις μελλοντικές επιδόσεις ή μια πρόβλεψη για το τι θα ακολουθήσει, που υπάρχουν πριν από την υπηρεσία που βιώνεται. Οι αντιληπτές επιδόσεις της υπηρεσίας, αξιολογούνται στη συνέχεια σε σύγκριση με τις αρχικές προσδοκίες, οδηγώντας σε επιβεβαίωση ή αμφισβήτηση των προσδοκιών, γεγονός που επηρεάζει την ικανοποίηση. Υπάρχουν επίσης αμφιβολίες σχετικά με το εάν οι πολίτες, έχουν σαφείς προσδοκίες πριν από τη συνάντηση της υπηρεσίας. Εάν οι προσδοκίες και η πεπειραμένη απόδοση των υπηρεσιών είναι ο βασικός

παράγοντας ικανοποίησης, αυτό έχει επιπτώσεις στην παροχή υπηρεσιών και υποδεικνύει ότι η διαχείριση των προσδοκιών είναι ζωτικής σημασίας. Οι προσδοκίες πιθανώς δεν είναι σταθερές και μπορεί να διαφέρουν μεταξύ των διαφόρων ομάδων του πληθυσμού. (Walle 2018)

Οι προσδοκίες των πολιτών για τις δημόσιες υπηρεσίες έχουν αυξηθεί τις τελευταίες δεκαετίες. Πρώτα απ' όλα, υπήρξε μια άνοδος των πολιτών οι οποίοι είναι πιο επικριτικοί ως προς το τι πράγματι λαμβάνουν από τις δημόσιες υπηρεσίες. Δεύτερον, τα όρια μεταξύ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα ολοένα και αμβλύνονται, καθιστώντας πιο εύκολο για τους πολίτες να συγκρίνουν άμεσα τις εμπειρίες τους από τους δημόσιους οργανισμούς με εκείνους τους οργανισμούς του ιδιωτικού τομέα. Οι καινοτομίες των ιδιωτικών υπηρεσιών και η έκθεσή τους σε νέες πρακτικές π.χ. η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, διαμορφώνει τις προσδοκίες προς τις δημόσιες υπηρεσίες. Τέλος, οι πολίτες έχουν υποκινηθεί να σκέφτονται και να συμπεριφέρονται ως πελάτες της δημόσιας υπηρεσίας. (Walle 2018)

### **4.3 Μέτρηση ικανοποίησης πολιτών**

Μετά την ανάπτυξη της νέας δημόσιας διοίκησης, η μέτρηση των επιδόσεων στον δημόσιο τομέα υιοθετήθηκε ως ζωτικής σημασίας συνιστώσα σε όλο τον κόσμο. Η απόδοση υπολογίζεται, από την αποτελεσματικότητα της παράδοσης των υπηρεσιών και η βελτίωση υποδηλώνεται από το αυξημένο επίπεδο ικανοποίησης των δικαιούχων. (Chatterjee & Suy, 2019)

Η αξιολόγηση των δημόσιων υπηρεσιών είναι δύσκολη, επειδή το αντικείμενο της μέτρησης είναι διφορούμενο. Ο Walle, 2009 αναφέρει ότι οι περισσότεροι πολίτες έχουν άποψη σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες, ακόμη και όταν είναι σπάνιοι χρήστες. Η έννοια των «δημόσιων υπηρεσιών» είναι αρκετά γενική και δεν μπορούμε να είμαστε σίγουροι ότι όλοι οι ερωτώμενοι που απαντούν σε μια ερώτηση σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες θα σκεφτούν το ίδιο σύνολο υπηρεσιών. Ορισμένες απόψεις μπορεί να επηρεάζονται από υπηρεσίες που δεν αποτελούν καθόλου δημόσιες υπηρεσίες. (Walle & Ryzin, 2011)

Παρόλα αυτά η συμμετοχή των πολιτών στην αξιολόγηση, είναι απαραίτητη για την οικοδόμηση μιας ισχυρής σχέσης μεταξύ κράτους και πολίτη μέσω της αξιοπιστίας. Μελέτες υποδηλώνουν ότι η απόδοση δεν επιτυγχάνει το στόχο της, εάν δεν έχει ενσωματωθεί η ανάγκη του πολίτη. Η δημόσια διοίκηση έχει δώσει έμφαση στον

προσδιορισμό της απόδοσης του δημόσιου τομέα, η οποία εστιάζει ιδιαίτερα στη μέτρηση των αποτελεσμάτων. Εντούτοις, αντικειμενικά μέτρα δεν είναι πάντα κατάλληλα για την αναγνώριση των αποτελεσμάτων των δημοσίων υπηρεσιών. Για την επίλυση αυτού του ζητήματος δόθηκε έμφαση στο αποτέλεσμα το οποίο εκτιμάται από τους ανθρώπους. (Chatterjee & Suy, 2019)

Εάν η ικανοποίηση του πελάτη απέναντι σε μεμονωμένες υπηρεσίες, δεν είναι επαναλαμβανόμενη και συσσωρευμένη, δεν είναι εύκολο να κρίνουμε την αριστεία μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας. (June-Young Rha ,2011)

Στις έρευνες ικανοποίησης, οι γενικές απόψεις για την κυβέρνηση, τη πολιτική ή τη γραφειοκρατία, συχνά φαίνεται να επηρεάζουν τις αξιολογήσεις των επιμέρους δημόσιων υπηρεσιών. Ένα υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης, καλύτερη πληροφόρηση, έκθεση σε πολιτικές πληροφορίες κ.ά. συμβάλλουν στη διαφοροποίηση του συστήματος των πεποιθήσεων. Αυτό σημαίνει ότι για τους ερωτώμενους που είναι καλύτερα ενημερωμένοι και μορφωμένοι, ο κοινός παράγοντας ή προδιάθεση έχει ασθενέστερη επίδραση στις συγκεκριμένες απόψεις. Ως αποτέλεσμα, αυτοί οι ερωτηθέντες, διαφοροποιούν καλύτερα τις διάφορες δημόσιες υπηρεσίες. Αυτό δείχνει ότι οι πολίτες δεν έχουν απαραίτητως κοινό σημείο αναφοράς, κατά την αξιολόγηση των δημόσιων υπηρεσιών. Οι βαθμολογίες ικανοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών, χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο για να παρακινήσουν τις μεταρρυθμίσεις υπηρεσιών, τις κατανομές του προϋπολογισμού και τη λογοδοσία της διοίκησης. (Walle & Ryzin, 2011)



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

### 5.1 Μέθοδος έρευνας

Ο όρος έρευνα περιλαμβάνει την αναζήτηση πληροφοριών και γνώσης με στόχο την διερεύνηση ή την επαλήθευση κάποιας υπόθεσης. Βασίζεται σε πειραματική μέθοδο και διενεργείται με στόχο την πρόβλεψη. Η ποσοτική έρευνα αναφέρεται στη συστηματική διερεύνηση φαινομένων με στατιστικές μεθόδους και αριθμητικά δεδομένα. Είναι αντικειμενική με ακριβή μέτρηση και ανάλυση των δεδομένων μετά την συλλογή τους. Χρησιμοποιείται συνήθως αντιπροσωπευτικό δείγμα παρατηρήσεων, επιδιώκοντας τα αποτελέσματα να γενικευτούν στον ευρύτερο πληθυσμό. Η συλλογή δεδομένων γίνεται με ερωτηματολόγια, κλίμακες κ.λ.π. Επίσης υπάρχει αποστασιοποίηση του ερευνητή από το αντικείμενο έρευνας (Νομικού Πηνελόπη, 2016)

Προκύπτει από τα προαναφερόμενα ότι η μεθοδολογία, η οποία χρησιμοποιείται για την πραγματοποίηση μίας ερευνητικής διαδικασίας, παίζει σημαντικό ρόλο και γι' αυτό το λόγο, πρέπει να ακολουθηθεί ένα ξεκάθαρο μεθοδολογικό πλαίσιο. Για όλα τα προαναφερόμενα χαρακτηριστικά, η μέθοδος που επιλέχθηκε για την παρούσα διπλωματική εργασία είναι η ποσοτική, γιατί θεωρούμε ότι μπορεί να αποτυπώσει με σαφήνεια το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από το Δασικό Χάρτη.

Ως σκοπός της μεθοδολογίας ορίζεται η έρευνα ορισμένων παραγόντων, η καταγραφή των στάσεων ενός ανθρώπου απέναντι σε μία κατάσταση-φαινόμενο, η μέτρηση της αλλαγής και η εξαγωγή συμπερασμάτων, καθώς και η καταγραφή προτάσεων και λύσεων απέναντι στα προβλήματα, τα οποία μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια της έρευνας (Ισαρη και Πουρκός, 2015). Έτσι η ποσοτική ανάλυση στοχεύει στην επαλήθευση μίας υπόθεσης, μέσω αριθμητικών στοιχείων. Επίσης η ποσοτική ανάλυση συμβάλλει στην αντικειμενική ερμηνεία και στατιστική ανάλυση των αριθμητικών δεδομένων με την βοήθεια του στατικού προγράμματος SPSS.

Στην παρούσα εργασία για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε τόσο η περιγραφική όσο και η παραμετρική στατιστική. Η κατασκευή συνοπτικών πινάκων ή γραφικών παραστάσεων, διευκολύνει την κατανόηση των δεδομένων και την εξαγωγή σωστών συμπερασμάτων.

## 5.2 Σύνταξη του ερωτηματολογίου

Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε ανώνυμο ερωτηματολόγιο, το οποίο περιέχει συνολικά 37 ερωτήσεις. Οι πρώτες ερωτήσεις σκιαγραφούν το δημογραφικό προφίλ των ερωτηθέντων (φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, επάγγελμα, εισόδημα).

Οι επόμενες ερωτήσεις είναι τύπου ναι/όχι και διερευνούν τα αποτελέσματα του Δασικού Χάρτη για τους ερωτώμενους, όπως εάν μέρος της ιδιοκτησίας τους έχει χαρακτηριστεί σύμφωνα με το Δασικό Χάρτη ως δασική, εάν έχουν προβεί στην υποβολή εντάσεων κατά αυτού ή εάν έχουν υποβάλλει αίτημα εξαγοράς.

Οι ερωτήσεις που ακολουθούν, ποσοτικοποιούν τα χαρακτηριστικά και τον βαθμό ικανοποίησης των ερωτώμενων από τον Δασικό Χάρτη, ως Παρεχόμενη Δημόσια Υπηρεσία – Προϊόν. Οι απαντήσεις σε αυτές τις ερωτήσεις δίνονται στη βάση πενταβάθμιας κλίμακας Likert ως εξής: 1=διαφωνώ απόλυτα, 2=διαφωνώ, 3=ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ, 4=συμφωνώ, 5=συμφωνώ απόλυτα, προκειμένου να δίνεται στους ερωτώμενους δυνατότητα επιλογής, ώστε οι απαντήσεις τους να ανταποκρίνονται ή να προσεγγίζουν τις απόψεις τους.

## 5.3 Δειγματοληψία

Πριν την διανομή του ερωτηματολογίου έγινε δοκιμή του σχεδίου του, έτσι ώστε να ελεγχθεί, εάν η διατύπωση των ερωτήσεων είναι κατανοητή, οι αναγραφόμενες ορολογίες γίνονται αντιληπτές καθώς και του απαιτούμενου χρόνου για την συμπλήρωση του. Στη συγκεκριμένη έρευνα, η δοκιμή έγινε σε 10 ερωτώμενους και διαπιστώθηκε ότι δεν υπήρχε κάποια δυσνόητη ερώτηση και ότι η χρονική διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, ήταν περίπου 7-10 λεπτά.

Ακολούθησε η διανομή των ερωτηματολογίων, η οποία πραγματοποιήθηκε με τυχαία δειγματοληψία και απαντήθηκαν ανώνυμα. Τα ερωτηματολόγια απαντήθηκαν από πολίτες του Δήμου Βόρειας Κυνουρίας κατά το χρονικό διάστημα από 11 Οκτωβρίου 2019 έως 5 Νοεμβρίου 2019. Τα ερωτηματολόγια που συλλέχτηκαν ήταν συνολικά 120.

#### 5.4 Διαδικασία της έρευνας

Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων, ακολούθησε η κωδικοποίηση των ερωτήσεων και την εισαγωγή των δεδομένων, στο στατιστικό πρόγραμμα IBM SPSS Statistics Version 23 (Statistical Package for Social Science).

Για την αποτύπωση των στοιχείων, χρησιμοποιήθηκαν τόσο Πίνακες Συχνοτήτων Ποιοτικών Μεταβλητών, με την απεικόνιση τους σε κυκλικά διαγράμματα ή ραβδογράμματα όσο και Ιστόγραμμα Συχνοτήτων Ποσοτικών Μεταβλητών.

Προκειμένου να επιτευχθεί η ανάλυση των δεδομένων, χρησιμοποιήθηκαν τα περιγραφικά μέτρα, που διακρίνονται σε μέτρα θέσης που είναι η μέση τιμή, η διάμεσος, η επικρατούσα τιμή καθώς και μέτρα διασποράς όπως το εύρος, η διακύμανση και η τυπική απόκλιση.

Τα Περιγραφικά Στατιστικά αποτυπώθηκαν τόσο σε πίνακες, όσο και σε γραφήματα (θηκογράμματα), για να απεικονιστεί η τάση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα. Έγινε στατιστική επεξεργασία των δεδομένων που συλλέχθηκαν από τη διανομή του ερωτηματολογίου, προκειμένου να διερευνηθούν οι σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών και πως αυτές επιδρούν στο βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από το Δασικό Χάρτη.

Εξετάσθηκαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των πολιτών και εάν αυτά μπορούν να επηρεάζουν την αντίληψη τους, για την ποιότητα του Δασικού Χάρτη. Επίσης πραγματοποιήθηκε έλεγχος της κανονικότητας μεταβλητών. Προβήκαμε σε έλεγχο υποθέσεων για τη μέση τιμή του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης, αλλά και επίδρασης των δημογραφικών χαρακτηριστικών σε αυτόν. Πραγματοποιήθηκαν στατιστικοί έλεγχοι για το ποιοι παράγοντες, επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών και ακολούθησε στατιστική ανάλυση για διερεύνηση πρόβλεψης του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης από τους παράγοντες αυτούς.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

### ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ- ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΈΡΕΥΝΑΣ

#### 6.1 Πίνακες Συχνότητων Δημογραφικών Στοιχείων Έρευνας

Η συνοπτική παρουσίαση των δεδομένων μίας ποιοτικής μεταβλητής επιτυγχάνεται με τον πίνακα συχνότητων των δεδομένων και με τις γραφικές τους παραστάσεις (ραβδόγραμμα, κυκλικό διάγραμμα).

Ο πίνακας συχνότητων μιας ποιοτικής μεταβλητής προκύπτει από την απαρίθμηση και καταγραφή των δειγματικών τιμών στην αντίστοιχη κατηγορία. Ένας ολοκληρωμένος πίνακας συχνότητων μίας ποιοτικής μεταβλητής περιλαμβάνει τη στήλη των Συχνότητων (η συχνότητα παριστάνει τον αριθμό των φορών που μία κατηγορία της ποιοτικής μεταβλητής εμφανίζεται στο δείγμα) και τη στήλη των Σχετικών συχνότητων (η σχετική συχνότητα παριστάνει το ποσοστό επί τοις εκατό των φορών εμφάνισης μίας τιμής στο δείγμα). (- Field Andy, 2013 - Μπατσίδης Α., 2014)

##### 6.1.1 ΦΥΛΟ

Ο πίνακας 1 που ακολουθεί, μας πληροφορεί για τα ποσοστά ανδρών και γυναικών στο δείγμα. Έτσι, από τη στήλη Frequency (Στήλη Συχνότητων) προκύπτει ότι είναι 70 άνδρες και 50 γυναίκες. Από τη στήλη Percent (Στήλη Σχετικών Συχνότητων) έχουμε ότι 58,33% των ερωτηθέντων είναι άνδρες και το 41,67 % γυναίκες.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1 : ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ ΦΥΛΟΥ**

		ΦΥΛΟ		
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	ΑΝΔΡΑΣ	70	58,33	58,33
	ΓΥΝΑΙΚΑ	50	41,67	41,67
	Total	120	100,00	100,00

Το ποσοστό στη στήλη Percent υπολογίζεται στο σύνολο των ερωτηθέντων, συμπεριλαμβανομένου και των πιθανών ελλিপών τιμών. Από την άλλη μεριά το ποσοστό στη στήλη Valid Percent υπολογίζεται στο σύνολο αυτών που έχουν απαντήσει. Εξάγεται το συμπέρασμα ότι οι διαθέσιμες δειγματικές τιμές είναι 120 και δεν υπάρχουν ελλείψεις τιμές, για το λόγο αυτό τα ποσοστά στις στήλες Percent και Valid Percent ταυτίζονται.

### 6.1.2 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Ο πίνακας 2 που ακολουθεί, είναι ο πίνακας συχνοτήτων για τα ποσοστά επιπέδου εκπαίδευσης των ερωτώμενων στο δείγμα.

Έτσι, από τη στήλη Frequency (Στήλη Συχνοτήτων) προκύπτει ότι 26 άτομα έχουν τελειώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση (ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΓΥΜΝΑΣΙΟ) και αντιστοιχούν σε ποσοστό 21,67 % του δείγματος. Αντίστοιχα 66 άτομα είναι απόφοιτοι της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ΛΥΚΕΙΟ) και αντιστοιχούν σε ποσοστό 55 % του δείγματος. Τέλος 28 άτομα είναι πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΑΕΙ-ΤΕΙ) και είναι το 23,33 % του δείγματος.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ ΒΑΘΜΙΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ	26	21,67	21,67	21,67
	ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	66	55,00	55,00	76,67
	ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ	28	23,33	23,33	100,00
	Total	120	100,00	100,00	

### 6.1.3 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3 : ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ**

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΓΡΟΤΗΣ	28	23,33	23,33	23,33
	ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	20	16,67	16,67	40,00
	ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	32	26,67	26,67	66,67
	ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	22	18,33	18,33	85,00
	ΑΛΛΟ	18	15,00	15,00	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Ο πίνακας 3 συχνοτήτων επαγγελματικών κατηγοριών, που παρατίθεται στην προηγούμενη σελίδα, μας πληροφορεί όπως ότι από το δείγμα μας 28 άτομα είναι αγρότες και αντιστοιχούν σε ποσοστό 23,33% του δείγματος, 20 άτομα είναι ελεύθεροι επαγγελματίες και είναι το 16,67% του δείγματος, 32 άτομα είναι δημόσιοι υπάλληλοι και αντιστοιχούν σε ποσοστό 26,67% του δείγματος, 22 άτομα είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι και το ποσοστό τους είναι 18,33% του δείγματος . Τέλος 18 άτομα δηλώνουν άλλο επάγγελμα και αντιστοιχούν σε ποσοστό 15% του δείγματος .

#### 6.1.4 ΕΙΣΟΔΗΜΑ

Από τον πίνακα 4 συχνοτήτων εισοδήματος, έχουμε στοιχεία για την Οικονομική Κατάσταση των ερωτώμενων. Έτσι, από τη στήλη Frequency (Στήλη Συχνοτήτων) προκύπτει ότι 48 ερωτώμενοι έχουν εισόδημα μικρότερο των 10.000 ευρώ, 58 ερωτώμενοι έχουν εισόδημα μεταξύ 10.001 και 20.000 ευρώ 11 ερωτώμενοι έχουν εισόδημα μεταξύ 20.001 και 30.000 ευρώ και τέλος 3 ερωτώμενοι έχουν εισόδημα μεγαλύτερο των 30.000 ευρώ.

Επιπλέον, από τη στήλη Percent (Στήλη Σχετικών Συχνοτήτων) έχουμε ότι 40% των ερωτηθέντων ανήκει στην κατηγορία κάτω των 10.000 ευρώ και το 48,33% έχουν εισόδημα μεταξύ 10.001 και 20.000 ευρώ .

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4 : ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ**

ΕΙΣΟΔΗΜΑ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 10000	48	40,00	40,00	40,00
	10001-20000	58	48,33	48,33	88,33
	20001-30000	11	9,17	9,17	97,50
	>30001	3	2,50	2,50	100,00
	Total	120	100,00	100,00	

Η στήλη Cumulative Percent αφορά στην αθροιστική σχετική συχνότητα των τιμών της μεταβλητής στο δείγμα και έχει εφαρμογή μόνο σε διατάξιμες ποιοτικές μεταβλητές. Έτσι προκύπτει ότι 88,33% των ερωτηθέντων έχουν εισόδημα ίσο ή μικρότερο των 20.000 ευρώ.

### 6.1.5 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ ΑΠΟ ΔΑΣΙΚΟ ΧΑΡΤΗ

Ο χαρακτηρισμός των εκτάσεων με το Δασικό Χάρτη, γίνεται μέσω γεωγραφικού προσδιορισμού και διαχρονικού ελέγχου, με το συνδυασμό της φωτοερμηνείας αεροφωτογραφιών διαφορετικής ημερομηνίας λήψης, μιας παλαιάς (1945/1960) και μιας πρόσφατης (π.χ. 2007) που καλύπτουν την ίδια περιοχή.

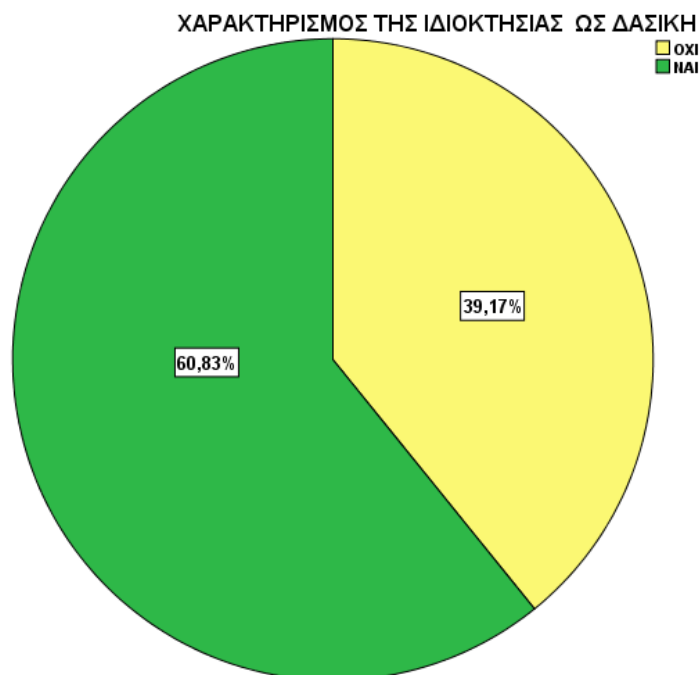
Έτσι η αποτύπωση των εκτάσεων στο Δασικό Χάρτη και οι περιπτώσεις οι οποίες μπορούν να προκύψουν είναι :

- α. εκτάσεις που ήταν και παρέμειναν αγροτικές
- β. εκτάσεις που ήταν αγροί και λόγω εγκατάλειψης της καλλιέργειας τους, αναδασώθηκαν ή δασώθηκαν στο ενδιάμεσο χρονικό διάστημα.
- γ. εκτάσεις που ήταν και παρέμειναν δάση και δασικές
- δ. εκτάσεις που ήταν δάση και δασικές και εκχερσώθηκαν ή καταστράφηκαν στο χρονικό διάστημα που μεσολάβησε.

Από τις ανωτέρω, οι περιπτώσεις β, γ και δ χαρακτηρίζονται με το δασικό χάρτη ως δασικού χαρακτήρα.

Το διάγραμμα 1 παρουσιάζει τα ποσοστά των ερωτηθέντων που μέρος της ιδιοκτησίας τους έχει χαρακτηριστεί με το δασικό χάρτη ως δασική. Έτσι, το 60,83 % των ερωτώμενων, έχει μέρος της ιδιοκτησίας του χαρακτηριστεί ως δασική, ενώ το 39,17 % των ερωτώμενων έχει απαντήσει αρνητικά.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1 : ΠΟΣΟΣΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΥ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ ΩΣ ΔΑΣΙΚΗ**



### 6.1.6 ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΟΥ ΔΑΣΙΚΟΥ ΧΑΡΤΗ

Για τις εκτάσεις που σύμφωνα με το Δασικό Χάρτη έχουν χαρακτηριστεί ως δασικές, έχουν το δικαίωμα οι κάτοχοι των εκτάσεων αυτών, εντός οριζόμενης από το Υπουργείο προθεσμίας, να υποβάλλουν ενστάσεις κατά του χαρακτηρισμού αυτού, προβάλλοντας τα επιχειρήματα τους και τεκμηριώνοντας τους ισχυρισμούς τους για την αγροτική μορφή της ιδιοκτησίας τους.

Ο Δασικός Χάρτης, μέσω της ανάρτησης του στην ηλεκτρονική πλατφόρμα, ακολουθεί ενδικοφανή διαδικασία, αφού μπορούν να λάβουν γνώση όλοι για το χαρακτηρισμό της ιδιοκτησίας τους. Αυτό σημαίνει ότι όποιος δεν υποβάλλει ένσταση εντός της προθεσμίας, αυτομάτως θεωρείται ότι αποδέχεται το χαρακτηρισμό του Δασικού Χάρτη.

Το διάγραμμα 2 αποτυπώνει σε κυκλικό διάγραμμα, τα ποσοστά των ερωτηθέντων που υπέβαλλαν ενστάσεις κατά του δασικού χάρτη. Προκύπτει ότι σε ποσοστό 50,00 % οι ερωτηθέντες υπέβαλλαν ενστάσεις κατά του δασικού χάρτη και το άλλο 50,00 % του δείγματος απάντησαν αρνητικά.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2 : ΠΟΣΟΣΤΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**



Επαγωγικά εξάγεται το συμπέρασμα ότι συγκρινόμενο το ποσοστό της μη υποβολής ενστάσεων (50,00%) με το ποσοστό του χαρακτηρισμού της ιδιοκτησίας ως δασικής, της προηγούμενης ενότητας (60,83%), προκύπτει ότι το 10,83% των ερωτηθέντων παρόλο που μέρος τη ιδιοκτησίας τους χαρακτηρίστηκε ως δασική, δεν υπέβαλλαν ενστάσεις.



### 6.1.7 ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΕΞΑΓΟΡΑΣ Ή ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΕΠΕΜΒΑΣΗΣ

Εκτάσεις οι οποίες στις αεροφωτογραφίες έτους λήψης 1945 αποτυπώνονται καλυπτόμενες από δασική βλάστηση και στο χρονικό διάστημα που μεσολάβησε εκχερσώθηκαν ή καταστράφηκαν και σήμερα είναι καλλιεργήσιμες, χαρακτηρίζονται σύμφωνα με το Δασικό Χάρτη ως ΔΑ. Στους κατόχους των εκτάσεων αυτών δίνεται η δυνατότητα υποβολής αιτήματος εξαγοράς ή έγκρισης επέμβασης για τις εκτάσεις αυτές, για αποκλειστικά και μόνο αγροτική χρήση.

Στο διάγραμμα 3 αποτυπώνονται τα ποσοστά των ερωτηθέντων που υπέβαλλαν αίτημα εξαγοράς ή έγκρισης επέμβασης. Έτσι, προκύπτει ότι το 29,17% των ερωτηθέντων έχουν υποβάλει αίτημα εξαγοράς ή έγκρισης επέμβασης ενώ το υπόλοιπο 70,83% του δείγματος έχει απαντήσει αρνητικά.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3 : ΠΟΣΟΣΤΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ  
ΕΞΑΓΟΡΑΣ Ή ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΕΠΕΜΒΑΣΗΣ**



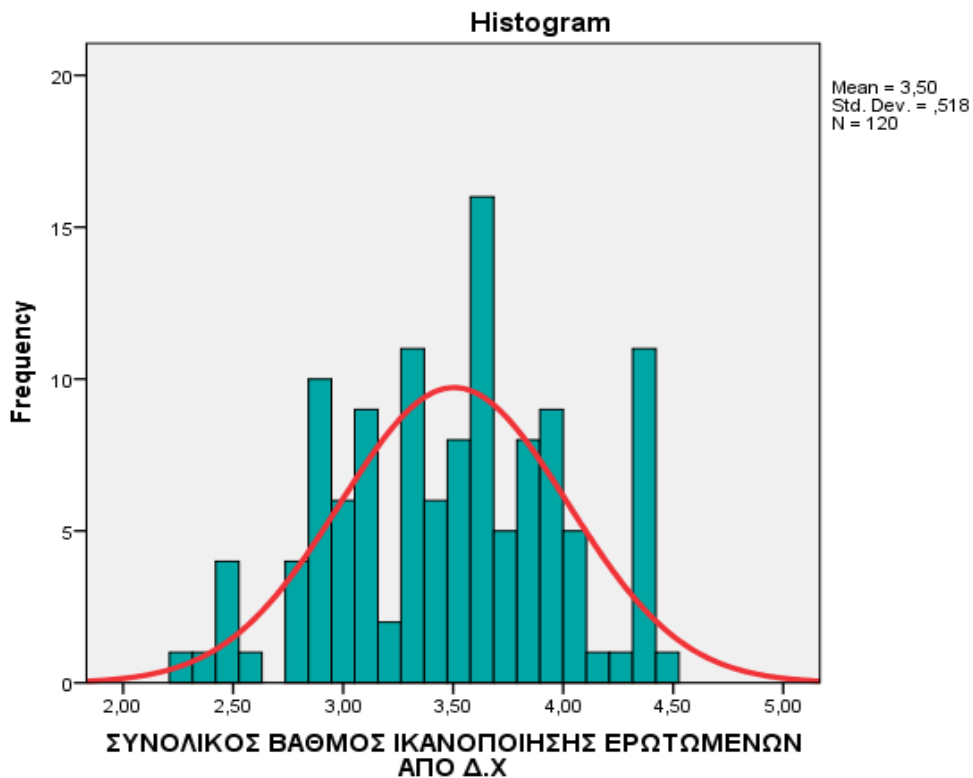
## 6.2 Ιστόγραμμα Συχνοτήτων

Πολλές φορές οι τιμές μιας ποσοτικής μεταβλητής είναι πολυάριθμες και για τη συνοπτική παρουσίασή τους, κρίνεται σκόπιμη η ομαδοποίησή τους. Οι ομάδες έχουν τη μορφή κλειστών συνεχόμενων διαστημάτων. Το ιστόγραμμα συχνοτήτων συνίσταται από ένα σύνολο συγγενών ορθογώνιων παραλληλόγραμμων, των οποίων το ύψος είναι ανάλογο με τη συχνότητα κάθε ομάδας και το μήκος τους ανάλογο με το μήκος της ομάδας. Οι τιμές της μεταβλητής (ουσιαστικά τα άκρα των ομάδων) τοποθετούνται στον οριζόντιο άξονα, ενώ οι συχνότητες στον κατακόρυφο άξονα. (- Field Andy, 2013 - Μπατσίδης Α., 2014)

### 6.2.1 ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Στο παρακάτω διάγραμμα 4, έχουμε γραφική απεικόνιση στατιστικών συχνοτήτων του συνολικού βαθμού ικανοποίησης των ερωτώμενων σε ιστόγραμμα, στο οποίο η επιφάνεια κάθε ορθογωνίου είναι μέτρο της συχνότητας εμφάνισης της συγκεκριμένης περιοχής τιμών, το ύψος των οποίων αντιστοιχεί στη συχνότητα κάθε ομάδας. Παρατηρούμε ότι οι τιμές από το 3 έως το 4 του βαθμού ικανοποίησης, παρουσιάζουν υψηλότερες συχνότητες. Πληροφορούμαστε επίσης ότι ο αριθμός του δείγματος μας είναι 120 και ο μέσος όρος των μετρήσεων (Mean), που είναι το άθροισμα των τιμών δια το πλήθος τους, είναι 3,50.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4 : ΙΣΤΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ**



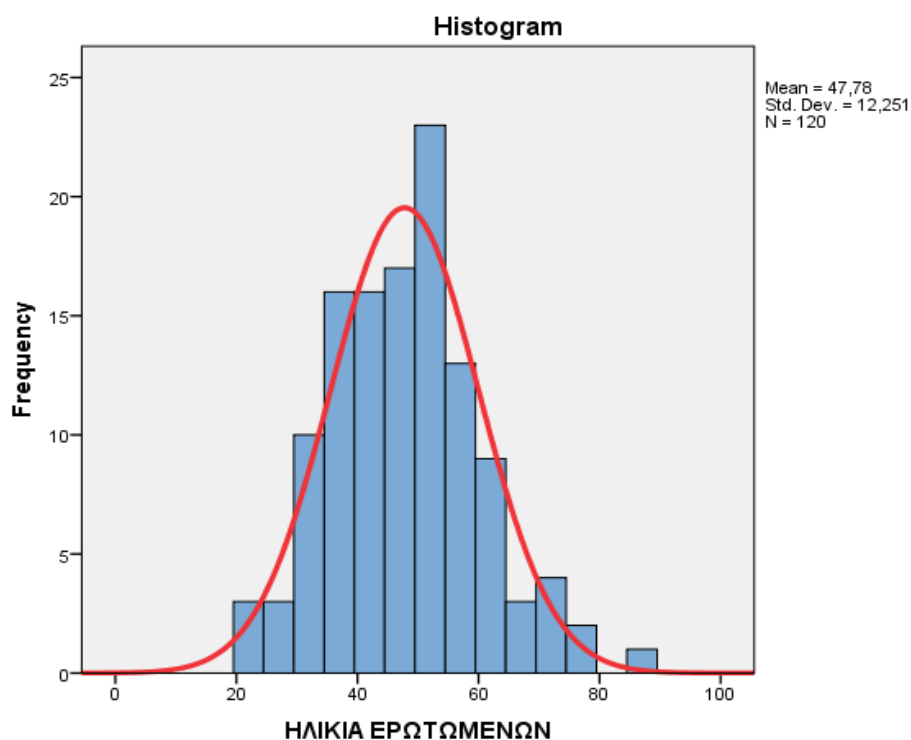
Η τυπική απόκλιση είναι ένα μέτρο που χρησιμοποιείται για να υπολογιστεί το ποσό της μεταβολής ή της διασποράς ενός συνόλου τιμών δεδομένων από το μέσο όρο τους. Μια χαμηλή τυπική απόκλιση όπως στο ανωτέρω ιστόγραμμα η οποία ισούται με 0,518 υποδηλώνει ότι τα σημεία των δεδομένων, τείνουν να είναι κοντά στο μέσο όρο του συνόλου.

Όσο αφορά το αν τα δεδομένα της μεταβλητής, προέρχονται από κανονική κατανομή παρόλα που υπάρχουν ενδείξεις μη κανονικότητας (τιμές έξω από την γραμμή κανονικότητας), δεν μπορούμε να αποφανθούμε για το θέμα, γιατί απαιτούνται περισσότεροι γραφικοί και κυρίως στατιστικοί τρόποι ελέγχου της υπόθεσης της κανονικότητας για την συγκεκριμένη μεταβλητή.

## 6.2.2 ΗΛΙΚΙΑ

Απεικονίζονται στο διάγραμμα 5 οι στατιστικές συχνότητες της ηλικίας των 120 ερωτώμενων σε ιστόγραμμα. Πληροφορούμαστε ότι ο μέσος όρος των μετρήσεων (Mean) είναι 47,78 έτη. Ο μέσος όρος ηλικίας του δείγματος οφείλεται στο γεγονός ότι επειδή ο Δασικός Χάρτης έχει άμεση σχέση με την ιδιοκτησία, για το λόγο αυτό ασχολήθηκαν και επομένως είχαν άποψη για τις διαδικασίες του Δασικού Χάρτη κυρίως άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, τα οποία σύμφωνα με τα ελληνικά δεδομένα είναι ιδιοκτήτες γης.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5 : ΙΣΤΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ ΗΛΙΚΙΑΣ**

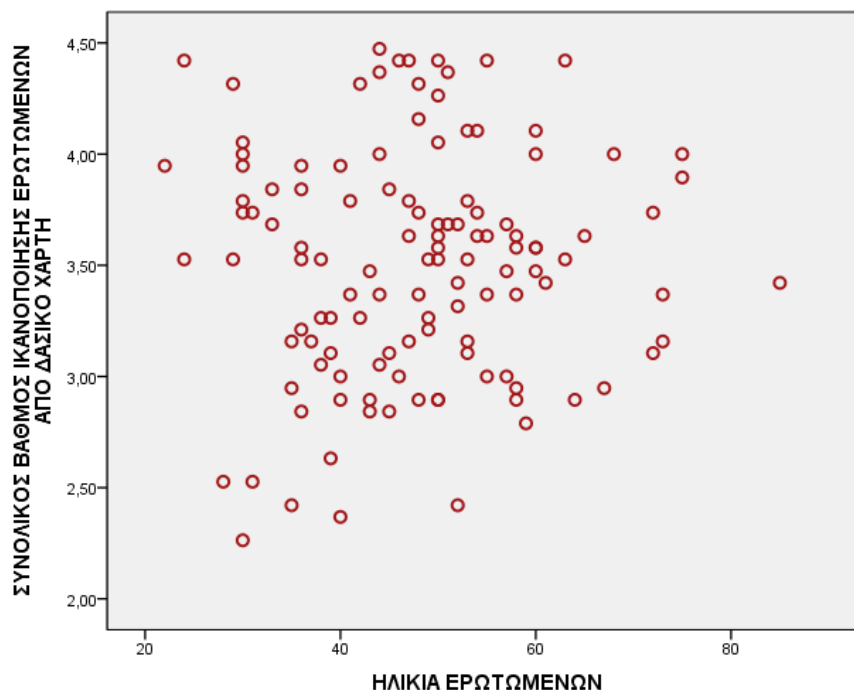


Η τυπική απόκλιση ισούται με 12,251. Όσο μικρότερες είναι οι τιμές της τυπικής απόκλισης, τόσο πιο συγκεντρωμένες γύρω από το  $\mu$  βρίσκονται οι τιμές της μεταβλητής, ενώ μια υψηλή υποδεικνύει ότι τα στοιχεία απλώνονται πάνω από ένα ευρύτερο φάσμα των τιμών. Για την υπόθεση της κανονικότητας για την συγκεκριμένη μεταβλητή παρόλα που υπάρχουν ενδείξεις μη κανονικότητας (τιμές έξω από την γραμμή κανονικότητας), απαιτούνται περισσότεροι γραφικοί και κυρίως στατιστικοί τρόποι ελέγχου της.

### 6.3 Διάγραμμα Διασποράς

Η εξέταση της ύπαρξης ή μη γραμμικής εξάρτησης μπορεί να γίνει με γραφικό τρόπο μέσω του διαγράμματος διασποράς. Το διάγραμμα διασποράς δεν είναι τίποτε άλλο παρά το γράφημα των τιμών των δύο ποσοτικών μεταβλητών. (- Field Andy, 2013 - Μπασιδής Α., 2014). Στον οριζόντιο άξονα του διαγράμματος  $\delta$  που ακολουθεί, τοποθετούνται οι τιμές εκείνης της μεταβλητής που ενδέχεται να έχει το ρόλο της ανεξάρτητης (Ηλικία), ενώ στον κατακόρυφο οι τιμές της εξαρτημένης (Συνολικός βαθμός ικανοποίησης των ερωτώμενων από το Δασικό Χάρτη).

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6 : ΔΙΑΣΠΟΡΑΣ**



Η απεικόνιση αυτή μας βοηθά να έχουμε μία πρώτη υπόνοια για την ύπαρξη ή όχι κάποιας μαθηματικής σχέσης. Παρατηρούμε ότι δεν υπάρχει γραμμική συσχέτιση μεταξύ του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης και της Ηλικίας, γιατί τα δεδομένα μας δεν τείνουν σε μια νοητή ευθεία.

## 6.4 Περιγραφικά Στατιστικά

### 6.4.1 ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΔΑΣΙΚΟ ΧΑΡΤΗ

Μια συνοπτική παρουσίαση των δεδομένων ποσοτικής μεταβλητής επιτυγχάνεται με τα περιγραφικά μέτρα, που διακρίνονται σε μέτρα θέσης και μέτρα διασποράς. Στο πίνακα 5 αποτυπώνονται τα περιγραφικά στατιστικά του Συνολικού βαθμού ικανοποίησης των ερωτώμενων από το Δασικό Χάρτη.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 5 : ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Statistics		
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ		
N	Valid	120
	Missing	0
Mean		3,5039
Std. Error of Mean		,04732
Median		3,5263
Mode		3,53
Std. Deviation		,51841
Variance		,269
Skewness		-,098
Std. Error of Skewness		,221
Kurtosis		-,504
Std. Error of Kurtosis		,438
Range		2,21
Minimum		2,26
Maximum		4,47
Sum		420,47
Percentiles	25	3,1053
	50	3,5263
	75	3,8421

Ένα μέτρο θέσης είναι μία αριθμητική τιμή ενδεικτική της θέσης, του σημείου γύρω από το οποίο ένα σύνολο δεδομένων συγκεντρώνεται. Τέτοια είναι η μέση τιμή  $\bar{X}$  (μέσος όρος των μετρήσεων), η οποία ισούται με 3,5039. Η διάμεσος (η τιμή εκείνη που χωρίζει τα δεδομένα σε δύο ίσα μέρη έτσι ώστε το πλήθος των μετρήσεων που βρίσκονται αριστερά της να είναι ίσο με το πλήθος των μετρήσεων που βρίσκεται δεξιά της) είναι 3,5263 και η επικρατούσα τιμή ή κορυφή (η τιμή με τη μεγαλύτερη συχνότητα) είναι 3,53 .

Ένα μέτρο διασποράς είναι μία αριθμητική τιμή ενδεικτική του τρόπου με τον οποίο τα δεδομένα κατανέμονται γύρω από τη μέση τιμή. Τέτοια μέτρα είναι το εύρος, παριστάνει τη διαφορά της ελάχιστης (2,26) από τη μέγιστη τιμή (4,47), το οποίο ισούται με 2,21. Άλλα περιγραφικά μέτρα είναι η διακύμανση είναι 0,269 , η τυπική απόκλιση 0,51841 , ο συντελεστής λοξότητας ο οποίος είναι -0,098 και ο συντελεστής κύρτωσης -0,504.

Παρόλο που στο δείγμα μας έχουμε ενδείξεις αρνητικής ασυμμετρίας, γιατί η μέση τιμή (3,5039) < διάμεσος (3,5263) < επικρατούσα τιμή (3,53 ) όσο και με βάση την λοξότητα (skewness) -0,098 η οποία είναι μικρότερη του μηδενός, παρόλο αυτά δεν μπορούμε να αποφανθούμε για το αν τα δεδομένα προέρχονται ή όχι από κανονική κατανομή, καθώς οι τιμές από τους συντελεστές λοξότητας και κύρτωσης δεν αποκλίνουν πολύ από το μηδέν. Επομένως απαιτούνται περισσότεροι γραφικοί και κυρίως στατιστικοί τρόποι ελέγχου της υπόθεσης της κανονικότητας.

## 6.4.2 ΗΛΙΚΙΑ

**ΠΙΝΑΚΑΣ 6 : ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΗΛΙΚΙΑΣ**

Statistics		
ΗΛΙΚΙΑ		
N	Valid	120
	Missing	0
Mean		47,78
Std. Error of Mean		1,118
Median		48,00
Mode		50
Std. Deviation		12,251
Variance		150,075
Skewness		,316
Std. Error of Skewness		,221
Kurtosis		,044
Std. Error of Kurtosis		,438
Range		63
Minimum		22
Maximum		85
Sum		5733
Percentiles	25	39,00
	50	48,00
	75	55,00

Στο διπλανό πίνακα 6 αποτυπώνονται τα περιγραφικά στατιστικά της μεταβλητής Ηλικία Ερωτηθέντων.

Η μέση τιμή (Mean) είναι 47,78 έτη, η διάμεσος (Median) είναι 48,00 και η επικρατούσα τιμή (Mode ) είναι 50,00 έτη.

Το εύρος της μεταβλητής είναι 63 καθώς η μέγιστη τιμή είναι 85 και η ελάχιστη 22.

Στο δείγμα μας έχουμε ενδείξεις αρνητικής ασυμμετρίας γιατί η μέση τιμή (47,78)<διάμεσος (48,00) < επικρατούσα τιμή (50,00).

Τα ανωτέρω περιγραφικά στατιστικά επιβεβαιώνουν ότι με τις διαδικασίες του Δασικού Χάρτη ασχολήθηκαν κυρίως άτομα μέσης ηλικίας και άνω.

### 6.4.3 ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ

Ο Βαθμός Ικανοποίησης από τους Υπαλλήλους προέκυψε από τις απαντήσεις των κάτωθι ερωτήσεων του ερωτηματολογίου

- ✓ Οι υπάλληλοι δίνουν αξιόπιστες πληροφορίες ή οδηγίες ανάλογα με το χαρακτήρισμό της κάθε έκτασης
- ✓ Οι υπάλληλοι γνωρίζουν το αντικείμενο της εργασίας τους και τις αρμοδιότητες τους.
- ✓ Οι υπάλληλοι δείχνουν ενδιαφέρον για την επίλυση προβλημάτων.
- ✓ Οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν άμεσα.
- ✓ Οι υπάλληλοι έχουν επάρκεια εξειδικευμένων γνώσεων .
- ✓ Οι υπάλληλοι είναι ευγενικοί με τους πολίτες.
- ✓ Οι υπάλληλοι αντιλαμβάνονται τις ιδιαίτερες ανάγκες των πολιτών.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 7 : ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΜΕΤΡΑ**  
**ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ**

Statistics		
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ		
N	Valid	120
	Missing	0
Mean		3,7333
Std. Error of Mean		,05869
Median		3,7143
Mode		3,86
Std. Deviation		,64287
Variance		,413
Skewness		,115
Std. Error of Skewness		,221
Kurtosis		-,606
Std. Error of Kurtosis		,438
Range		2,57
Minimum		2,43
Maximum		5,00
Sum		448,00
Percentiles	25	3,2857
	50	3,7143
	75	4,1429

Τα περιγραφικά στατιστικά της μεταβλητής του βαθμού ικανοποίησης από τους υπάλληλους αναγράφονται στο πίνακα 7 .

Διαπιστώνουμε ότι η μέση τιμή (Mean) είναι 3,7333 ενώ η διάμεσος (Median) είναι 3,7143 και η επικρατούσα τιμή (Mode ) είναι 3,86.

Το εύρος της μεταβλητής είναι 2,57. Η μέγιστη τιμή είναι 5,00 και η ελάχιστη 2,43. Στο δείγμα μας παρόλο που έχουμε ενδείξεις θετικής ασυμμετρίας, γιατί η διάμεσος (3,7143) είναι μικρότερη από τη μέση τιμή (3,7333) παρόλα αυτά απαιτούνται περισσότεροι στατιστικοί έλεγχοι .

#### 6.4.4 ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ

Ο Βαθμός Ικανοποίησης από την ηλεκτρονική πλατφόρμα προέκυψε από τις απαντήσεις των κάτωθι ερωτήσεων του ερωτηματολογίου

- ✓ Η ηλεκτρονική πλατφόρμα παρέχει επαρκείς και έγκυρες πληροφορίες.
- ✓ Μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας διεκπεραιώνονται οι περισσότερες διαδικασίες του Δασικού Χάρτη.
- ✓ Η διαδικασία ηλεκτρονικής υποβολής ενστάσεων είναι αξιόπιστη (πρόδηλο σφάλμα, αντιρρήσεις)
- ✓ Η ηλεκτρονική πλατφόρμα έχει ευκολία χρήσης.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 8 : ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΜΕΤΡΑ**  
**ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ**

Statistics		
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ		
N	Valid	120
	Missing	0
Mean		3,3854
Std. Error of Mean		,05574
Median		3,5000
Mode		3,75
Std. Deviation		,61057
Variance		,373
Skewness		-,414
Std. Error of Skewness		,221
Kurtosis		,409
Std. Error of Kurtosis		,438
Range		3,25
Minimum		1,50
Maximum		4,75
Sum		406,25
Percentiles	25	3,0000
	50	3,5000
	75	3,7500

Ο πίνακας 8 μας δίνει τα περιγραφικά στατιστικά, της μεταβλητής του βαθμού ικανοποίησης των ερωτηθέντων από την ηλεκτρονική πλατφόρμα.

Διαπιστώνουμε ότι η μέση τιμή (Mean) είναι 3,3854. Η διάμεσος (Median) είναι 3,5000 και η επικρατούσα τιμή (Mode ) είναι 3,75.

Το εύρος της μεταβλητής είναι 3,25. Η μέγιστη τιμή είναι 4,75 και η ελάχιστη 1,50.



## 6.5 Περιγραφικά Στατιστικά Επίδρασης Μεταβλητών

### 6.5.1 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΦΥΛΟΥ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Στο πίνακα 9 που ακολουθεί καταγράφονται τα περιγραφικά στατιστικά του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης και πως αυτά επηρεάζονται από το φύλο.

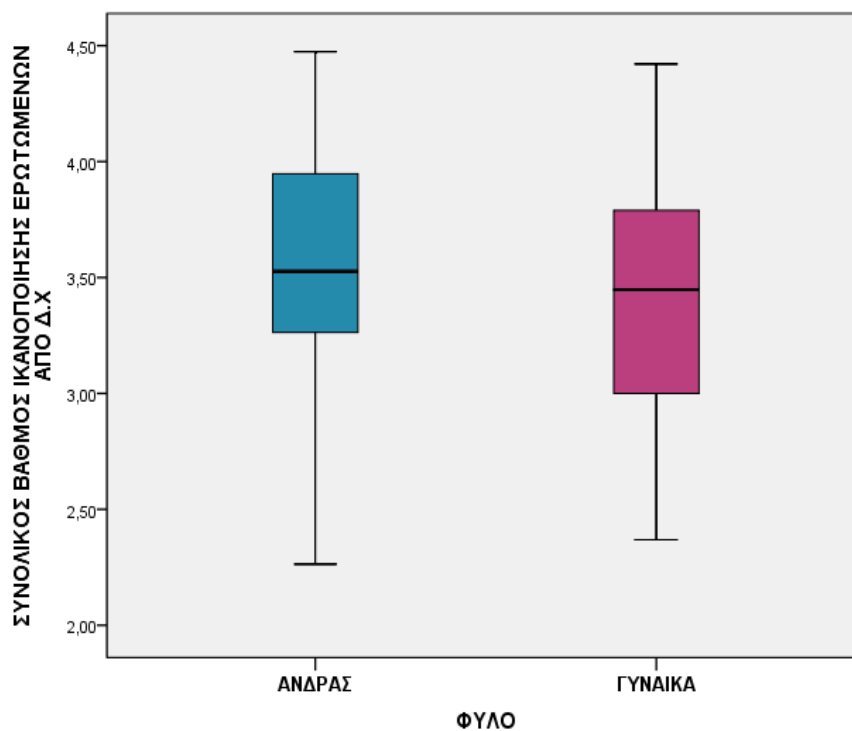
**ΠΙΝΑΚΑΣ 9 : ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΜΕΤΡΑ  
ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΦΥΛΟΥ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Descriptives					
	ΦΥΛΟ		Statistic	Std. Error	
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ	ΑΝΔΡΑΣ	Mean	3,5609	,05831	
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,4446	
			Upper Bound	3,6772	
		5% Trimmed Mean	3,5685		
		Median	3,5263		
		Variance	,238		
		Std. Deviation	,48783		
		Minimum	2,26		
		Maximum	4,47		
		Range	2,21		
		Interquartile Range	,71		
		Skewness	-,227	,287	
		Kurtosis	-,239	,566	
		ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ	ΓΥΝΑΙΚΑ	Mean	3,4242
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound			3,2669	
	Upper Bound			3,5815	
5% Trimmed Mean	3,4246				
Median	3,4474				
Variance	,306				
Std. Deviation	,55358				
Minimum	2,37				
Maximum	4,42				
Range	2,05				
Interquartile Range	,79				
Skewness	,121			,337	
Kurtosis	-,621			,662	

Από τη παρατήρηση του πίνακα 9, δίνονται ενδείξεις ότι οι γυναίκες είναι λιγότερο ικανοποιημένες από το Δασικό χάρτη, σε σχέση με τους άνδρες. Οι ενδείξεις αυτές προκύπτουν γιατί η μέση τιμή (Mean) του βαθμού ικανοποίησης των γυναικών είναι 3,4242 μικρότερη από ότι στους άνδρες η οποία είναι 3,5609. Το ίδιο ισχύει και με τη διάμεσο όπου η διάμεσος (Median) των ανδρών είναι 3,5263 και είναι μεγαλύτερη από τη διάμεσο των γυναικών που είναι 3,4474. Άλλη ένδειξη είναι το διάστημα εμπιστοσύνης 95% για τη μέση τιμή. Έτσι για τους άνδρες για ένα διάστημα εμπιστοσύνης 95% η χαμηλότερη τιμή είναι 3,4446 και η υψηλότερη είναι 3,6772 ενώ αντίστοιχα για τις γυναίκες η χαμηλότερη τιμή είναι 3,2669 και η υψηλότερη είναι 3,5815.

Πάρα ταύτα παρατηρούμε ότι δεν αποκλίνουν σημαντικά οι μέγιστες και οι ελάχιστες τιμές τους καθώς η μέγιστη τιμή των ανδρών είναι 4,47 ενώ η αντίστοιχη των γυναικών είναι 4,42. Αντίστοιχα η μικρότερη τιμή των ανδρών είναι 2,26 και των γυναικών είναι ίση με 2,37. Στο ακόλουθο διάγραμμα 7 αποτυπώνονται οι προαναφερόμενες τιμές.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7 : ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΦΥΛΟΥ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ**



Από τους συντελεστές λοξότητας και κύρτωσης δεν μπορούμε να αποφανθούμε για το αν τα δεδομένα προέρχονται από κανονική κατανομή, καθώς οι τιμές αυτές δεν αποκλίνουν πολύ από το μηδέν. Επομένως απαιτείται περαιτέρω στατιστικός έλεγχος εάν ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης από το Δασικό Χάρτη επηρεάζεται στατιστικά σημαντικά από το φύλο.

## 6.5.2 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ ΣΤΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ

Αποτυπώνονται στο πίνακα 10 τα περιγραφικά στατιστικά του Βαθμού Ικανοποίησης από τους υπάλληλους και πως επηρεάζονται από το επάγγελμα του.

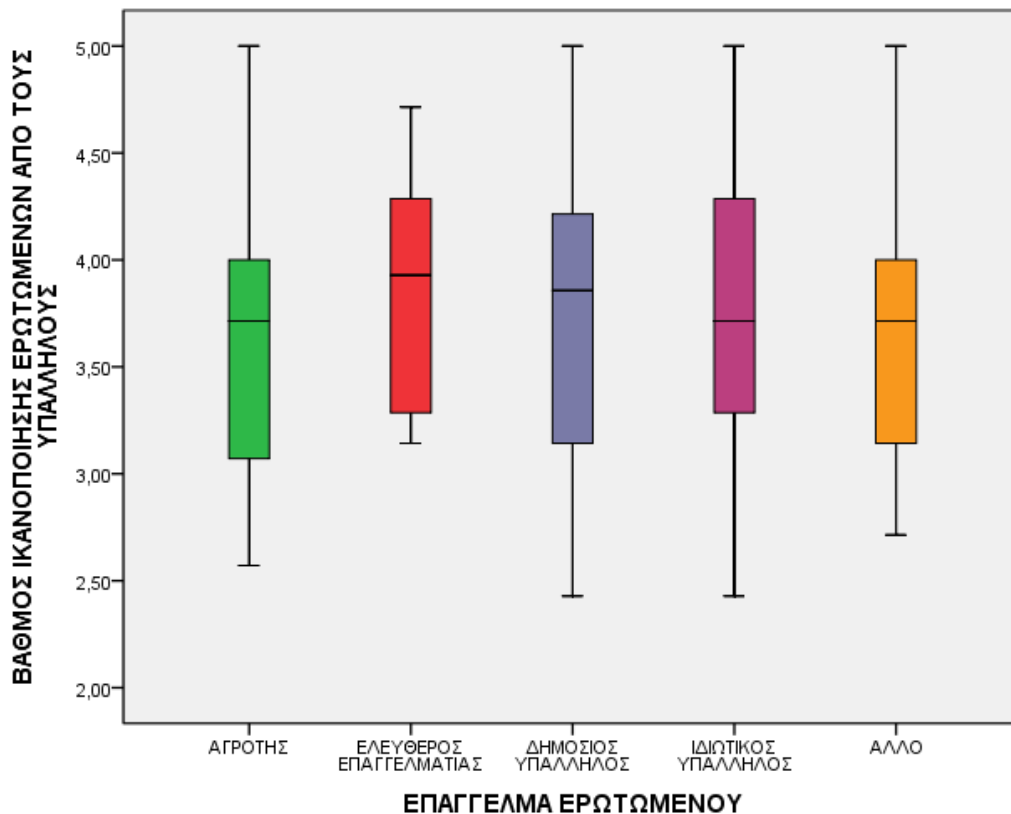
**ΠΙΝΑΚΑΣ 10 : ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΜΕΤΡΑ  
ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ  
ΣΤΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ**

Descriptives					
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ		Statistic	Std. Error	
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ	ΑΓΡΟΤΗΣ	Mean	3,6327	,11441	
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,3979	
			Upper Bound	3,8674	
		5% Trimmed Mean	3,6202		
		Median	3,7143		
		Variance	,366		
		Std. Deviation	,60538		
		Minimum	2,57		
		Maximum	5,00		
		Range	2,43		
		Interquartile Range	,96		
		Skewness	,078	,441	
		Kurtosis	-,386	,858	
		ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	Mean	3,8714	,11675
	95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3,6271	
			Upper Bound	4,1158	
	5% Trimmed Mean		3,8651		
	Median		3,9286		
	Variance		,273		
	Std. Deviation		,52212		
Minimum	3,14				
Maximum	4,71				
Range	1,57				
Interquartile Range	1,00				
Skewness	-,010	,512			
Kurtosis	-1,376	,992			

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ	ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Mean		3,7723	,12502
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,5173	
			Upper Bound	4,0273	
		5% Trimmed Mean		3,7728	
		Median		3,8571	
		Variance		,500	
		Std. Deviation		,70721	
		Minimum		2,43	
		Maximum		5,00	
		Range		2,57	
		Interquartile Range		1,11	
		Skewness		,060	,414
		Kurtosis		-,718	,809
	ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Mean		3,7338	,15106
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,4196	
			Upper Bound	4,0479	
		5% Trimmed Mean		3,7359	
		Median		3,7143	
		Variance		,502	
		Std. Deviation		,70854	
		Minimum		2,43	
		Maximum		5,00	
		Range		2,57	
		Interquartile Range		1,11	
		Skewness		,024	,491
		Kurtosis		-,628	,953
	ΑΛΛΟ	Mean		3,6667	,15409
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,3416	
			Upper Bound	3,9918	
		5% Trimmed Mean		3,6455	
		Median		3,7143	
		Variance		,427	
		Std. Deviation		,65374	
Minimum			2,71		
Maximum			5,00		
Range			2,29		
Interquartile Range			,89		
Skewness			,669	,536	
Kurtosis			,178	1,038	

Ο πίνακας 10 μας δίνει πληροφορίες για την επίδραση του επαγγέλματος, στο βαθμό ικανοποίησης από τους υπάλληλους. Παρατηρούμε ότι οι ελεύθεροι επαγγελματίες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τους υπαλλήλους, αφού η μέση τιμή τους ισούται με 3,8714 έναντι των υπολοίπων, χωρίς όμως να παρουσιάζεται σημαντική απόκλιση καθώς οι μέσες τιμές των άλλων κατηγοριών κυμαίνονται από 3,7723 για τους δημόσιους υπαλλήλους, έως 3,6327 που είναι η μέση τιμή των αγροτών.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8 : ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ  
ΣΤΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ**



Επίσης από το ανωτέρω διάγραμμα 8 εμφανώς αποτυπώνονται, ότι από τις πέντε κατηγορίες επαγγέλματος, η κατηγορία των ελευθέρων επαγγελματιών παρουσιάζει σε σχέση με τις υπόλοιπες κατηγορίες την υψηλότερη ελάχιστη τιμή καθώς επίσης και την χαμηλότερη μέγιστη τιμή, ενώ σε όλες τις άλλες κατηγορίες η μέγιστη τιμή τους ισούται με 5,00. Για το λόγο αυτό παρατηρείται και στο ανωτέρω θηκόγραμμα ότι η κατηγορία των ελευθέρων επαγγελματιών έχει το μικρότερο εύρος τιμών, συγκριτικά με τις άλλες επαγγελματικές κατηγορίες.

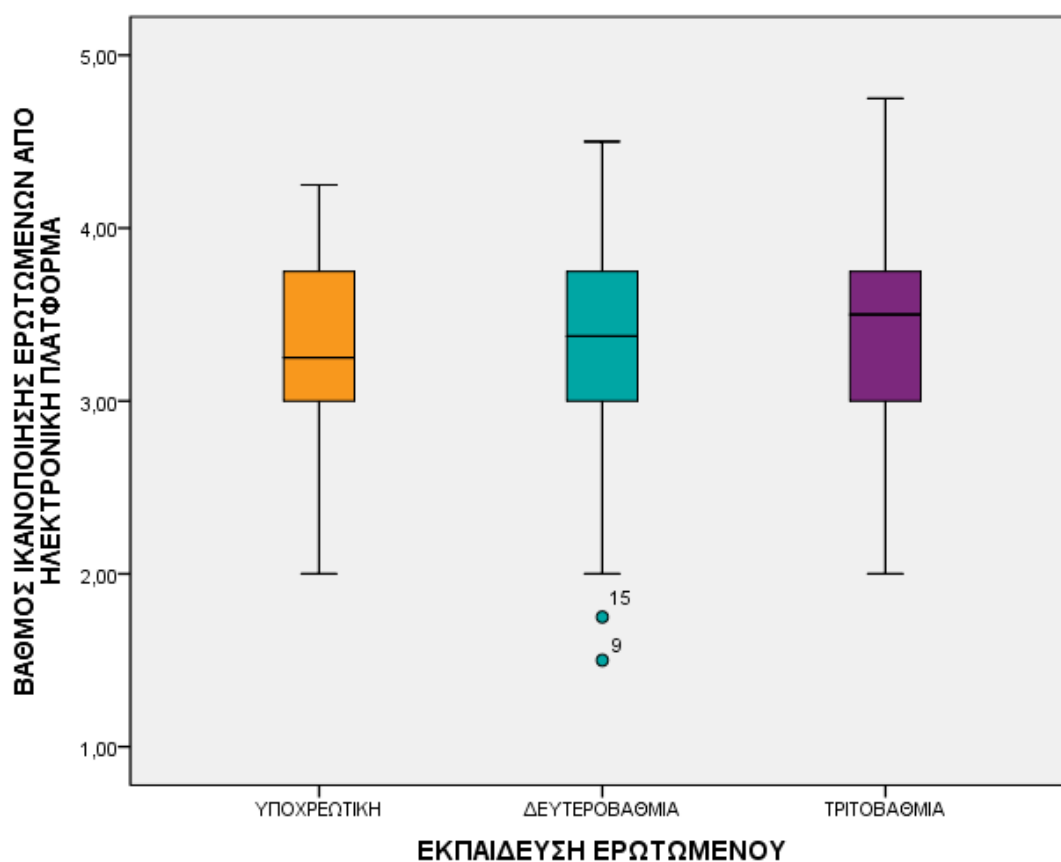
Με τα ανωτέρω στοιχεία δεν μπορούμε να εξάγουμε συμπέρασμα στο εάν η επίδραση του επαγγέλματος στο βαθμό ικανοποίησης από τους υπάλληλους, είναι στατιστικά σημαντική και για το λόγο αυτό απαιτούνται περαιτέρω έλεγχοι.

### 6.5.3 ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

#### ΣΤΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ

Στο διάγραμμα 9 που παρατίθεται στη συνέχεια, αποτυπώνεται ότι ο βαθμός ικανοποίησης από την ηλεκτρονική πλατφόρμα αυξάνεται καθώς αυξάνονται και οι βαθμίδες της εκπαίδευσης. Αντίστοιχα επίσης αυξάνονται και οι μέγιστες τιμές, με αυτή της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης να είναι υψηλότερη, από τις υπόλοιπες βαθμίδες εκπαίδευσης.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9 : ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ  
ΣΤΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ**



Τα στοιχεία αυτά επιβεβαιώνονται και από τον πίνακα 11 της επόμενης σελίδας, που αναγράφει τα περιγραφικά στατιστικά. Έτσι οι ερωτώμενοι της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης δίνουν ενδείξεις μεγαλύτερης ικανοποίησης από την ηλεκτρονική πλατφόρμα καθώς η μέση τιμή τους ισούται με 3,4732. Ακολουθούν οι ερωτώμενοι της δευτεροβάθμιας των οποίων η μέση τιμή είναι 3,3939 και τέλος οι ερωτώμενοι της υποχρεωτικής εκπαίδευσης με μέση τιμή να ισούται με 3,2692. Αντίστοιχα αυξάνονται και οι μέγιστες τιμές τους, έτσι η υποχρεωτική έχει 4,25 , η δευτεροβάθμια 4,50 και η τριτοβάθμια 4,75.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 11 : ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ  
ΣΤΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ**

<b>Descriptives</b>				
	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ		Statistic	Std. Error
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ	Mean	3,2692	,09896
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,0654
			Upper Bound	3,4730
		5% Trimmed Mean	3,2821	
		Median	3,2500	
		Variance	,255	
		Std. Deviation	,50459	
		Minimum	2,00	
		Maximum	4,25	
		Range	2,25	
		Interquartile Range	,75	
		Skewness	-,240	,456
		Kurtosis	,405	,887
		ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	Mean	3,3939
	95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3,2377
			Upper Bound	3,5502
	5% Trimmed Mean		3,4268	
	Median		3,3750	
	Variance		,404	
	Std. Deviation		,63558	
	Minimum		1,50	
	Maximum		4,50	
	Range		3,00	
	Interquartile Range		,75	
	Skewness		-,676	,295
	Kurtosis		,622	,582
	ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ		Mean	3,4732
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,2238
			Upper Bound	3,7226
		5% Trimmed Mean	3,4762	
		Median	3,5000	
		Variance	,414	
		Std. Deviation	,64312	
Minimum		2,00		
Maximum		4,75		
Range		2,75		
Interquartile Range		,75		
Skewness		-,111	,441	
Kurtosis		,099	,858	

## 6.6 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΝΟΝΙΚΗΣ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΔΑΣΙΚΟ ΧΑΡΤΗ

Η υπόθεση της κανονικότητας είναι μία από τις υποθέσεις πάνω στις οποίες έχει θεμελιωθεί η στατιστική. Οι περισσότερες από τις μεθοδολογίες της Παραμετρικής Στατιστικής υποθέτουν, προϋποθέτουν ότι τα δεδομένα προέρχονται από έναν πληθυσμό, ο οποίος περιγράφεται ικανοποιητικά από την κανονική κατανομή. Από τους στατιστικούς τρόπους ελέγχου ξεχωρίζει το στατιστικό τεστ που προτάθηκε από τους Shapiro-Wilk και οι επεκτάσεις αυτού. (- Field Andy, 2013 - Μπατσίδης Α., 2014)

Στον πίνακα 12 που αναγράφεται ως Tests of Normality αποφασίζουμε για την αποδοχή ή όχι της υπόθεσης της κανονικότητας, με βάση την p-value του ελέγχου που δίνονται στη στήλη Sig του Shapiro Wilk.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 12 :ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΝΟΝΙΚΟΤΗΤΑΣ**

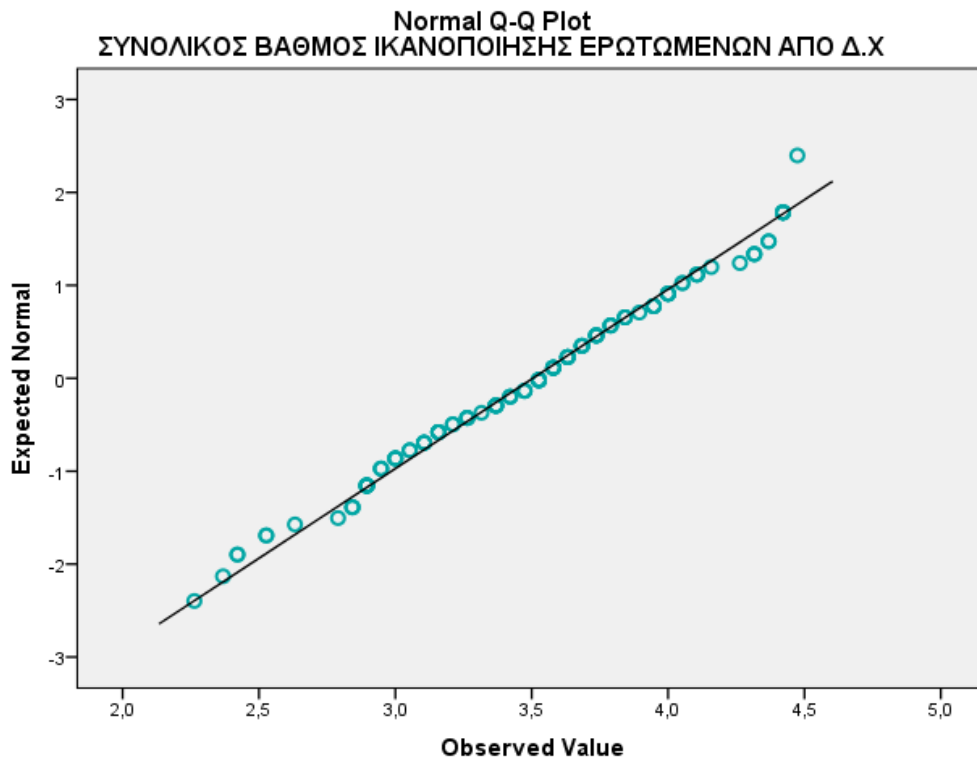
Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ	,059	120	,200*	,982	120	,107
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

Επειδή η p-value = 0,107 μεγαλύτερη του επίπεδου σημαντικότητας  $\alpha = 5\%$  (0,05), προκύπτει ότι δεν απορρίπτουμε την υπόθεση, ότι οι δειγματικές τιμές της κεντρικής μεταβλητής Συνολικός Βαθμός Ικανοποίησης από το Δασικό Χάρτη προέρχονται από πληθυσμό που περιγράφεται ικανοποιητικά από την κανονική κατανομή.

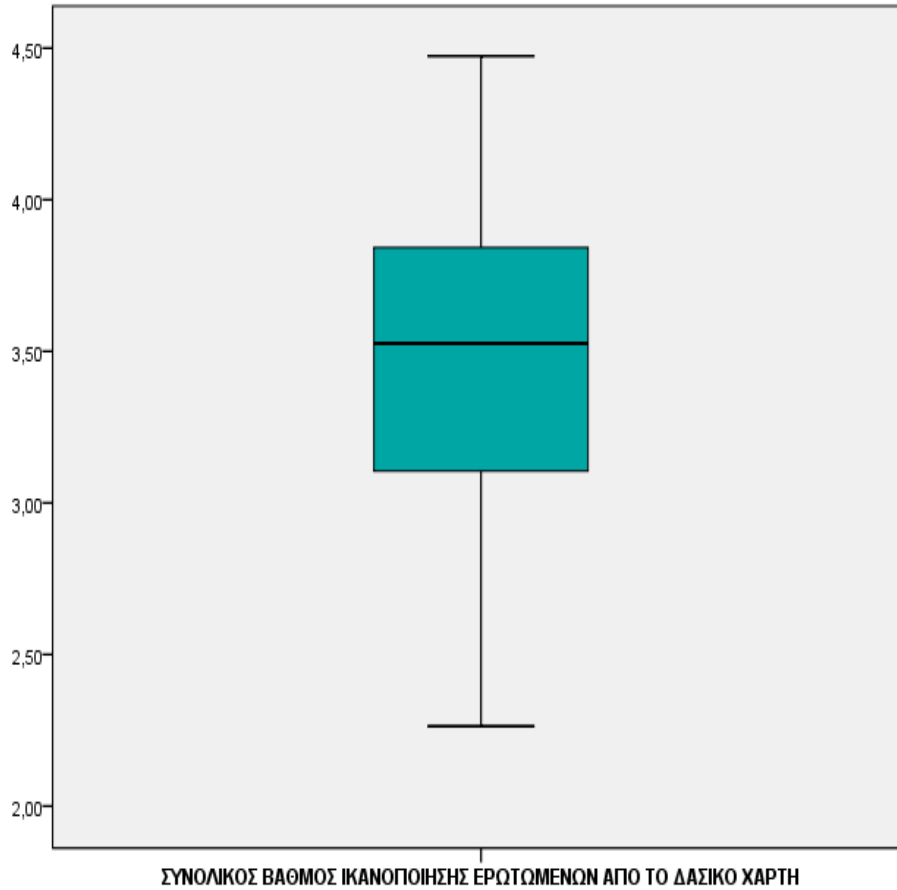
Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγουμε χρησιμοποιώντας το διάγραμμα 10 της σελίδας που ακολουθεί, το οποίο είναι ο γραφικός τρόπος ελέγχου (Normal Q-Q Plot). Στο συγκεκριμένο διάγραμμα δεν έχουμε μεγάλες αποκλίσεις και τα ποσοστιαία σημεία είναι κοντά σε ευθεία γραμμή, δεν υπάρχει ένδειξη απόκλισης από την κανονικότητα, οπότε μπορούμε να πούμε ότι το δείγμα μας προέρχεται από πληθυσμό που περιγράφεται ικανοποιητικά από την κανονική κατανομή. Ο έλεγχος κανονικότητας του συνολικού βαθμού ικανοποίησης επαληθεύεται και από το θηκόγραμμα, (διάγραμμα 11), που μας βοηθά να δούμε ότι δεν υπάρχουν πιθανές ακραίες τιμές και πιθανές αποκλίσεις από την κανονική κατανομή, αφού η διάμεσος δεν αποτυπώνεται κοντά στην κορυφή ή στην αρχή του κουτιού αλλά στο κέντρο.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10 :ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΝΟΝΙΚΟΤΗΤΑΣ**



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11 : ΘΗΚΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ**



## 6.7 Έλεγχος Υποθέσεων

### 6.7.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ $H_0 : \mu=3.5$

Είναι ένας έλεγχος για τη μέση τιμή ενός πληθυσμού. Θέλουμε να ελέγξουμε αν η μέση τιμή του συνολικού βαθμού ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Δασικού Χάρτη για τον πληθυσμό, από τον οποίο επιλέξαμε το δείγμα, δε διαφέρει στατιστικά σημαντικά από 3,5

$$H_0 : \mu=3.5$$

και η εναλλακτική  $H_1: \mu \neq 3.5$

Κάνουμε χρήση του παραμετρικού ελέγχου t-Test για τον έλεγχο της μηδενικής υπόθεσης και στο πίνακα 13 (One-Sample Test) το λογισμικό αρχικά στο πλαίσιο Test Value μας υπενθυμίζει ότι η τιμή ελέγχου είναι ίση με 3,5 (Test Value =3.5).

**ΠΙΝΑΚΑΣ 13 :ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗΔΕΝΙΚΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ**

One-Sample Test						
	Test Value = 3.5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ	,083	119	,934	,00395	-,0898	,0977

Από τον έλεγχο αυτό προκύπτει ότι ο μέσος όρος του συνολικού βαθμού ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Δασικού Χάρτη, δεν είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του 3,5 γιατί το p value =0,934 το οποίο είναι μεγαλύτερο από το επίπεδο σημαντικότητας 5% (0,05) .

Η στήλη Mean Difference μας πληροφορεί ότι ο μέσος όρος του βαθμού ικανοποίησης είναι μεγαλύτερος από το 3,5 καθώς το πρόσημο της μέσης διαφοράς της μεταβλητής είναι θετικό και η μέση διαφορά του μέσου βαθμού ικανοποίησης από το 3,5 ισούται με 0,00395.

Σύμφωνα με τη στήλη 95% Confidence Interval of the Difference για τη διαφορά του μέσου βαθμού ικανοποίησης από το 3,5 είναι η χαμηλότερη= -0,0898 και η υψηλότερη=0,0977. Επομένως ένα 95% διάστημα εμπιστοσύνης για τον μέσο όρο του συνολικού βαθμού ικανοποίησης από το Δασικό Χάρτη είναι το [( 3,5 -0,0898) , (3,5+0,0977)].

Δεν μπορούμε να απορρίψουμε την  $H_0$  και συμπεραίνουμε ότι ο μέσος όρος του βαθμού ικανοποίησης του πληθυσμού, δε διαφέρει στατιστικά σημαντικά από 3,5.

## 6.7.2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ

### ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΤΟΥ ΦΥΛΟΥ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Θέλουμε να ελέγξουμε αν ο μέσος βαθμός ικανοποίησης των ανδρών από τις υπηρεσίες του Δασικού Χάρτη δε διαφέρει στατιστικά σημαντικά από το μέσο βαθμό ικανοποίησης των γυναικών

$$H_0 : \mu_1(\text{ΑΝΔΡΩΝ}) = \mu_2 (\text{ΓΥΝΑΙΚΩΝ})$$

και η εναλλακτική  $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

Πρόκειται για δύο ανεξάρτητα δείγματα για τα οποία πληροφορούμαστε, από τον πίνακα 14, ότι υπάρχουν διαθέσιμες 70 παρατηρήσεις για άνδρες και 50 για γυναίκες. Ο μέσος βαθμός ικανοποίησης των ανδρών είναι 3,5609 και ο μέσος βαθμός ικανοποίησης των γυναικών είναι 3,4242. Μένει να διαπιστώσουμε αν είναι στατιστικά σημαντικά μεγαλύτερος. Επιπλέον, στον πίνακα αυτό μας δίνονται οι τυπικές αποκλίσεις και το τυπικό σφάλμα της μέσης τιμής του βαθμού ικανοποίησης ως προς το φύλο.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 14 :ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΑΝΔΡΩΝ-ΓΥΝΑΙΚΩΝ**

Group Statistics					
	ΦΥΛΟ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ	ΑΝΔΡΑΣ	70	3,5609	,48783	,05831
	ΓΥΝΑΙΚΑ	50	3,4242	,55358	,07829

Επειδή έχουμε τον καθορισμό δύο υποθετικών πληθυσμών, θα προβούμε σε παραμετρικό έλεγχο των δύο ανεξάρτητων δειγμάτων (Independent Samples Test)

Στον πίνακα 15 που ακολουθεί, υλοποιείται ο έλεγχος της υπόθεσης ότι δεν διαφέρει ο μέσος όρος του συνολικού βαθμού ικανοποίησης των ανδρών από τον αντίστοιχο μέσο όρο των γυναικών.

Η στατιστική συνάρτηση ελέγχου καθορίζεται από την απόρριψη ή όχι της υπόθεσης της ισότητας των πληθυσμιακών διακυμάνσεων. Η υπόθεση της ισότητας των πληθυσμιακών διακυμάνσεων γίνεται με το Levene's Test και δεν απορρίπτεται γιατί η τιμή  $pvalue=0,188 > 0,05$

Η υπόθεση ότι ο μέσος βαθμός ικανοποίησης των ανδρών δε διαφέρει στατιστικά σημαντικά από το μέσο βαθμό ικανοποίησης των γυναικών από το Δασικό Χάρτη δεν μπορεί να απορριφθεί γιατί η τιμή  $p- value=0,155 > 0,05$

**ΠΙΝΑΚΑΣ 15 :ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗΔΕΝΙΚΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ**

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ	Equal variances assumed	1,750	,188	1,430	118	,155	,13669	,09557	-,05257	,32595
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ	Equal variances not assumed			1,400	97,198	,165	,13669	,09762	-,05704	,33043

Άρα ο μέσος βαθμός ικανοποίησης των ανδρών δεν διαφέρει στατιστικά σημαντικά από το μέσο βαθμό ικανοποίησης των γυναικών από το Δασικό Χάρτη. Θα μπορούσε να διατυπωθεί ότι το φύλο δεν επηρεάζει το συνολικό βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από το Δασικό Χάρτη.

### 6.7.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ

#### **ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΤΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ ΣΤΟ ΒΑΘΜΟ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΩΝ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

Ο Βαθμός Συμφωνίας με τη Διαδικασία Ενστάσεων προέκυψε από τις απαντήσεις των κάτωθι ερωτήσεων του ερωτηματολογίου

- ✓ Είναι σημαντικό ότι η διαδικασία των ενστάσεων γίνεται αποκλειστικά με ηλεκτρονική υποβολή.
- ✓ Το κόστος του ειδικού τέλους υποβολής αντιρρήσεων δεν είναι υψηλό.
- ✓ Η προθεσμία υποβολής ενστάσεων είναι επαρκής.

Η προθεσμία υποβολής ενστάσεων είχε διάρκεια 7 μήνες και το ύψος του ειδικού τέλους υποβολής αντιρρήσεων είναι ανάλογο με το εμβαδόν της υπό αντιρρήσεων έκτασης, ενδεικτικά αναφέρουμε : \*10 ευρώ έως και 100 τ.μ., \* 40 ευρώ έως και 1.000 τ.μ., \* 90 ευρώ από 1 έως 5 στρέμματα, , 180 ευρώ από 5 έως 10 στρέμματα, κ.λ.π.

Θέλουμε να ελέγξουμε αν ο μέσος βαθμός συμφωνίας, με τη διαδικασία των ενστάσεων, των ατόμων που η ιδιοκτησία τους χαρακτηρίστηκε με το Δασικό Χάρτη ως

Δασική δε διαφέρει στατιστικά σημαντικά από το μέσο βαθμό συμφωνίας των ατόμων που η ιδιοκτησία τους δεν χαρακτηρίστηκε ως Δασική

$$H_0 : \mu_1(\text{ΝΑΙ}) = \mu_2(\text{ΟΧΙ})$$

και η εναλλακτική  $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

Πληροφορούμαστε από τον πίνακα 16 ότι υπάρχουν διαθέσιμες 73 θετικές απαντήσεις με μέσο βαθμό ικανοποίησης 3,2568 και 47 αρνητικές με μέσο βαθμό 3,5000.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 16 :ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ ΩΣ ΔΑΣΙΚΗ**

Group Statistics					
	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ ΩΣ ΔΑΣΙΚΗ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΝΑΙ	73	3,2568	,59508	,06965
ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ	ΟΧΙ	47	3,5000	,48901	,07133

Η υπόθεση της ισότητας των πληθυσμιακών διακυμάνσεων, γίνεται με το Levene's Test και δεν απορρίπτεται γιατί η τιμή  $p\text{-value}=0,148 > 0,05$

Σύμφωνα με τα δεδομένα του πίνακα 17, η υπόθεση ότι ο μέσος βαθμός συμφωνίας με τη διαδικασία των ενστάσεων των ατόμων που η ιδιοκτησία τους χαρακτηρίστηκε με το Δασικό Χάρτη ως Δασική, δε διαφέρει στατιστικά σημαντικά από το μέσο βαθμό συμφωνίας των ατόμων που η ιδιοκτησία τους δεν χαρακτηρίστηκε ως Δασική, μπορεί να απορριφθεί γιατί η τιμή  $p\text{-value}=0,021 < 0,05$

**ΠΙΝΑΚΑΣ 17 :ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗΔΕΝΙΚΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ**

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ	Equal variances assumed	2,117	,148	-2,338	118	,021	-,24315	,10401	-,44911	-,03719
	Equal variances not assumed			-2,439	111,042	,016	-,24315	,09969	-,44070	-,04560

Επομένως προκύπτει ότι ο χαρακτηρισμός της ιδιοκτησίας ως Δασικής επηρεάζει το βαθμό συμφωνίας των πολιτών, με τη διαδικασία των ενστάσεων του Δασικού Χάρτη.

## 6.7.4 ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ

### ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Θέλουμε να ελέγξουμε εάν η ηλικία επηρεάζει το βαθμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Δασικού Χάρτη. Έγινε επιλογή για το διαχωρισμό των δειγμάτων τα 45 έτη για να προσεγγίζεται ο μέσος όρος της ηλικίας του δείγματος ο οποίος ισούται με 47,78 έτη.

Επομένως θα ελεγχθεί εάν ο μέσος όρος των ατόμων ηλικίας ίση ή μεγαλύτερης των 45 ετών δε διαφέρει στατιστικά σημαντικά από το μέσο βαθμό ικανοποίησης των ατόμων ηλικίας μικρότερης των 45 ετών.

$$H_0 : \mu_1(\geq 45) = \mu_2 (< 45)$$

και η εναλλακτική  $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

Γνωρίζουμε από τον πίνακα 18 τα στατιστικά των προαναφερόμενων ηλικιακών ομάδων. Υπάρχουν διαθέσιμα 72 δεδομένα με ηλικία μεγαλύτερη ή ίση των 45 ετών και 48 δεδομένα με ηλικία μικρότερη των 45 ετών. Ο μέσος βαθμός ικανοποίησης των  $\geq 45$  είναι 3,5519 και ο μέσος βαθμός ικανοποίησης των  $< 45$  είναι 3,4320. Μένει να διαπιστώσουμε αν είναι στατιστικά σημαντικά μεγαλύτερος. Επιπλέον, στον πίνακα αυτό μας δίνονται οι τυπικές αποκλίσεις και το τυπικό σφάλμα της μέσης τιμής του βαθμού ικανοποίησης ως προς τις δύο ηλικιακές ομάδες.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 18 :ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΗΛΙΚΙΑΚΩΝ ΟΜΑΔΩΝ**

Group Statistics					
	ΗΛΙΚΙΑ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ	$\geq 45$	72	3,5519	,47307	,05575
	$< 45$	48	3,4320	,57757	,08336

Στον πίνακα 19 Independent Samples Test υλοποιείται ο έλεγχος της υπόθεσης ότι δεν διαφέρει ο μέσος όρος του βαθμού ικανοποίησης των ατόμων με ηλικία μεγαλύτερη ή ίση των 45 ετών από το μέσο όρο του βαθμού ικανοποίησης των ατόμων με ηλικία μικρότερη των 45 ετών.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 19 :ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗΔΕΝΙΚΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ**

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ	Equal variances assumed	3,555	,062	1,244	118	,216	,11988	,09638	-,07097	,31074
	Equal variances not assumed			1,195	86,932	,235	,11988	,10029	-,07945	,31922

Η στατιστική συνάρτηση ελέγχου καθορίζεται από την απόρριψη ή όχι της υπόθεσης της ισότητας των πληθυσμιακών διακυμάνσεων. Η υπόθεση της ισότητας των πληθυσμιακών διακυμάνσεων, δεν μπορεί να απορριφθεί γιατί στο Levene's Test η τιμή p- value ισούται 0,062 η οποία είναι μεγαλύτερη από το επίπεδο σημαντικότητας 5% (0,05).

Η υπόθεση ότι ο μέσος βαθμός ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Δασικού Χάρτη των ατόμων της πρώτης ηλικιακής ομάδας δε διαφέρει στατιστικά σημαντικά από το μέσο βαθμό ικανοποίησης των ατόμων της δεύτερης ηλικιακής ομάδας δεν απορρίπτεται, γιατί η p value ισούται με 0,216 , το οποίο είναι μεγαλύτερο από το επίπεδο σημαντικότητας 5% (0,05 ).

Άρα ο μέσος συνολικός βαθμός ικανοποίησης, από τις υπηρεσίες του Δασικού Χάρτη των ατόμων με ηλικία μεγαλύτερη ή ίση των 45 ετών δεν διαφέρει στατιστικά σημαντικά από το μέσο συνολικό βαθμό ικανοποίησης των ατόμων με ηλικία μικρότερη των 45 ετών. Μπορεί να ειπωθεί ότι η ηλικία δεν επηρεάζει το συνολικό βαθμό ικανοποίησης από το Δασικό Χάρτη.

## 6.8 Έλεγχος Ανεξαρτησίας Χ<sup>2</sup>

### 6.8.1 Η ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Θα ελέγξουμε εάν η υποβολή ενστάσεων κατά του Δασικού Χάρτη επηρεάζεται από το επίπεδο εκπαίδευσης, δηλαδή θα ελεγχθεί η υπόθεση ανεξαρτησίας μεταξύ των δύο ποιοτικών μεταβλητών, εάν υπάρχει πιθανή στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ τους.

Στο κριτήριο Χ<sup>2</sup> επειδή τα δεδομένα δεν είναι συνεχή δεν μπορούν να ακολουθούν μια κανονική κατανομή, ωστόσο έχει δύο σημαντικές παραδοχές α) κάθε άτομο να συμβάλει σε ένα μόνο κελί του πίνακα συνάφειας, β) οι αναμενόμενες μετρήσεις θα πρέπει να είναι μεγαλύτερες του 1, το δε ποσοστό των αναμενόμενων μετρήσεων που είναι μικρότερες από 5 δεν πρέπει να υπερβαίνει το 20%, (- Field Andy, 2013 - Μπατσίδης Α., 2014) τα οποία ισχύουν στο συγκεκριμένο έλεγχο παρατηρώντας την υποσημείωση α στον πίνακα Chi-Square Tests στην επόμενη σελίδα.

Ο επόμενος πίνακας 20 γνωστός και ως πίνακας συνάφειας, μας πληροφορεί ότι από τους απόφοιτους της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης το 25,83% του δείγματος έχει υποβάλλει ενστάσεις κατά του Δασικού Χάρτη ενώ το 29,17% δεν έχει υποβάλλει. Τα αντίστοιχα ποσοστά των αποφοίτων της υποχρεωτικής εκπαίδευσης είναι 14,17% του δείγματος έχει υποβάλλει ενώ το 7,50% απάντησε αρνητικά.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 20 : ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ και ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ Crosstabulation						
			ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			Total
			ΥΠΟΧΡ/ΚΗ	ΔΕΥΤ/ΘΜΙΑ	ΤΡΙΤ/ΘΜΙΑ	
ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ	OXI	Count	9	35	16	60
		% of Total	7,50%	29,17%	13,33%	50,00%
	NAI	Count	17	31	12	60
		% Total	14,17%	25,83%	10,00%	50,0%
Total		Count	26	66	28	120
		% of Total	21,67%	55,00%	23,3%	100,00%

Η παρατήρηση του ανωτέρω πίνακα μας βοηθά να διαπιστώσουμε ότι τα ποσοστά των ατόμων της υποχρεωτικής εκπαίδευσης, είναι μεγαλύτερα αυτά που ανήκουν στην κατηγορία υποβολής ενστάσεων, από τα αντίστοιχα ποσοστά των ατόμων που δεν υποβάλλαν ενστάσεις. Αντίθετα τα ποσοστά των ατόμων που παρουσιάζουν καλύτερο



μορφωτικό επίπεδο, (δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια) είναι λίγο μεγαλύτερα αυτά που ανήκουν στην κατηγορία μη υποβολής, από τα αντίστοιχα ποσοστά της υποβολής ενστάσεων. Μένει να διαπιστώσουμε εάν η υποβολή ενστάσεων είναι ανεξάρτητη από το επίπεδο εκπαίδευσης.

Για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας μας πληροφορεί ο πίνακας 21 (Chi-Square Tests). Η υπόθεση της ανεξαρτησίας δύο μεταβλητών Υποβολή ενστάσεων και Εκπαίδευση δεν μπορεί να απορριφθεί, καθώς στο Pearson Chi-Square η p-value ισούται με 0,194 το οποίο είναι μεγαλύτερο από το επίπεδο σημαντικότητας 5% (0,05).

**ΠΙΝΑΚΑΣ 21 : ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ**

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,275 <sup>a</sup>	2	,194
Likelihood Ratio	3,318	2	,190
Linear-by-Linear Association	2,646	1	,104
N of Valid Cases	120		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,00.

Κατόπιν αυτού εξάγεται το συμπέρασμα ότι δεν υπάρχει πιθανή στατιστικά σημαντική σχέση, μεταξύ του μορφωτικού επιπέδου και της επιλογής των ατόμων περί υποβολής ή μη υποβολής ενστάσεων κατά του Δασικού Χάρτη.

### **6.8.2 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΕΞΑΓΟΡΑΣ ή ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΕΠΕΜΒΑΣΗΣ**

Θα ελεγχθεί εάν υπάρχει πιθανή στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ του επαγγέλματος και της υποβολής ή μη υποβολής αιτήματος εξαγοράς ή έγκρισης επέμβασης.

Ο πίνακας 22 μας πληροφορεί ανά επαγγελματική κατηγορία, για την υποβολή αιτήματος. Διαπιστώνουμε ότι σε όλες τις επαγγελματικές κατηγορίες τα ποσοστά της μη υποβολής αιτήματος, είναι μεγαλύτερα από τα αντίστοιχα της υποβολής. Παρατηρούμε επίσης ότι το μεγαλύτερο θετικό ποσοστό (10,8%) ανήκει στην κατηγορία των αγροτών ενώ το μεγαλύτερο αρνητικό ποσοστό (20,0%) στους δημοσίους υπαλλήλους.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 22 : ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ και ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ**

ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΕΞΑΓΟΡΑΣ Ή ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΕΠΕΜΒΑΣΗΣ * ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ								
Crosstabulation								
			ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ					Total
			ΑΓΡΟΤΗΣ	ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΕΠΑΓΓ/ΤΙΑΣ	ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛ	ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛ	ΑΛΛΟ	
ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΟΧΙ	Count	15	14	24	16	16	85
		% of Total	12,5%	11,7%	20,0%	13,3%	13,3%	70,8%
	ΝΑΙ	Count	13	6	8	6	2	35
		% of Total	10,8%	5,0%	6,7%	5,0%	1,7%	29,2%
Total		Count	28	20	32	22	18	120
		% of Total	23,3%	16,7%	26,7%	18,3%	15,0%	100,0%

Σύμφωνα με τα στοιχεία του πίνακα 23 (Chi-Square Tests) γιατί η υπόθεση της ανεξαρτησίας των δύο αυτών μεταβλητών δεν μπορεί να απορριφθεί καθώς στο Pearson Chi-Square η τιμή p-value ισούται με 0,126 που είναι μεγαλύτερο από το επίπεδο σημαντικότητας 5% (0,05) επομένως δεν υπάρχει πιθανή στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ του επαγγέλματος και της επιλογής των ατόμων περί υποβολής ή μη υποβολής αιτήματος εξαγοράς ή έγκρισης επέμβασης.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 23 : ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ**

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,193 <sup>a</sup>	4	,126
Likelihood Ratio	7,436	4	,115
Linear-by-Linear Association	6,031	1	,014
N of Valid Cases	120		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,25.

## 6.9 Ανάλυση Διακύμανσης

### 6.9.1 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΣΤΟΝ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΒΑΘΜΟ

Στην ενότητα αυτή θα γίνει έλεγχος εάν υπάρχει επίδραση του εισοδήματος στον Συνολικό Βαθμό Ικανοποίησης. Ενδιαφερόμαστε για τον έλεγχο, σε επίπεδο σημαντικότητας  $\alpha$ , της μηδενικής υπόθεσης ότι οι μέσες τιμές του βαθμού ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Δασικού Χάρτη στις τέσσερις κατηγορίες εισοδήματος δεν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

ως προς την εναλλακτική  $H_1$ : δεν είναι όλοι οι μέσοι ίσοι, τουλάχιστον ένας μέσος διαφέρει

**ΠΙΝΑΚΑΣ 24 : ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΒΑΘΜΟΥ  
ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ**

Descriptives								
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ								
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
< 10000	48	3,4452	,53055	,07658	3,2911	3,5992	2,26	4,42
10001-20000	58	3,5091	,47908	,06291	3,3831	3,6350	2,37	4,42
20001-30000	11	3,7608	,67004	,20202	3,3106	4,2109	2,89	4,47
>30001	3	3,4035	,35826	,20684	2,5136	4,2935	3,00	3,68
Total	120	3,5039	,51841	,04732	3,4102	3,5977	2,26	4,47

Στις τρεις πρώτες εισοδηματικές κατηγορίες διαπιστώνουμε από τον πίνακα 24 ότι με την αύξηση του εισοδήματος, υπάρχει μια αντίστοιχη αύξηση των μέσων όρων τους. Στη συνέχεια θα εξετασθούν εάν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά .

Στον πίνακα 25 γίνεται έλεγχος της υπόθεσης των ίσων διακυμάνσεων ( Test of Homogeneity of Variances) μας δίνεται η τιμή, οι βαθμοί ελευθερίας και η p-τιμή του στατιστικού τεστ του Levene. Δεν μπορεί να απορριφθεί η υπόθεση της ισότητας των διακυμάνσεων γιατί η p-τιμή ισούται με 0,117 μεγαλύτερο από 5% (0,05).

**ΠΙΝΑΚΑΣ 25 : ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΙΣΩΝ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΕΩΝ**

Test of Homogeneity of Variances			
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2,006	3	116	,117

**ΠΙΝΑΚΑΣ 26 : ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΜΕΣΩΝ**

ANOVA					
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,923	3	,308	1,149	,332
Within Groups	31,058	116	,268		
Total	31,982	119			

Το συμπέρασμα το οποίο εξάγεται από τον πίνακα 26 (ANOVA), είναι ότι το εισόδημα δεν επηρεάζει στατιστικά σημαντικά το συνολικό βαθμό ικανοποίησης των πολιτών επειδή η p-value (0,332) είναι μεγαλύτερη από το επίπεδο σημαντικότητας 5% και επομένως δεν μπορεί να απορριφθεί η υπόθεση, ότι δεν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά οι μέσες τιμές του βαθμού ικανοποίησης και στις τέσσερις κατηγορίες εισοδήματος.

### 6.9.2 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ ΣΤΟΝ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΒΑΘΜΟ

Για να εξετάσουμε εάν ο Συνολικός Βαθμός Ικανοποίησης επηρεάζεται από το επάγγελμα πρέπει να γίνει έλεγχος της μηδενικής υπόθεσης ότι οι μέσες τιμές του βαθμού στις πέντε κατηγορίες επαγγέλματος δεν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$$

ως προς την εναλλακτική  $H_1$ : δεν είναι όλοι οι μέσοι ίσοι, τουλάχιστον ένας μέσος διαφέρει

**ΠΙΝΑΚΑΣ 27 : ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ**

Descriptives								
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ								
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ΑΓΡΟΤΗΣ	28	3,4868	,46209	,08733	3,3077	3,6660	2,79	4,42
ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	20	3,5526	,47583	,10640	3,3299	3,7753	2,42	4,42
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	32	3,6053	,52615	,09301	3,4156	3,7950	2,42	4,47
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	22	3,4952	,59516	,12689	3,2313	3,7591	2,53	4,42
ΆΛΛΟ	18	3,3070	,53194	,12538	3,0425	3,5715	2,26	4,42
Total	120	3,5039	,51841	,04732	3,4102	3,5977	2,26	4,47

Στον πίνακα 27 μας δίνονται το πλήθος των πειραματικών μονάδων, η μέση τιμή, η τυπική απόκλιση, η μέγιστη και η ελάχιστη τιμή για τον Συνολικό Βαθμό Ικανοποίησης ανά επαγγελματική κατηγορία.

Έτσι προκύπτει ότι η χαμηλότερη μέση τιμή του βαθμού ικανοποίησης είναι 3,3070 και ανήκει στην κατηγορία του ΑΛΛΟ, ενώ η υψηλότερη είναι 3,6053 και ανήκει στην κατηγορία του ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ. Μένει να εξετασθούν εάν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά.

Στον πίνακα 28 που ακολουθεί γίνεται έλεγχος της υπόθεσης των ίσων διακυμάνσεων, μας δίνεται η τιμή, οι βαθμοί ελευθερίας και η p-τιμή του στατιστικού τεστ του Levene. Δεν μπορεί να απορριφθεί η υπόθεση της ισότητας των διακυμάνσεων γιατί η p-τιμή ισούται με 0,503 μεγαλύτερο από το επίπεδο σημαντικότητας 5% (0,05).

**ΠΙΝΑΚΑΣ 28 : ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΙΣΩΝ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΕΩΝ**

Test of Homogeneity of Variances			
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟ Δ.Χ			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,839	4	115	,503

Από τον πίνακα 29 (ANOVA) μας δίνονται στοιχεία για τον έλεγχο της υπόθεσης ισότητας των μέσων. Προκύπτει ότι δεν μπορεί να απορριφθεί η υπόθεση ότι οι μέσες τιμές του βαθμού ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Δασικού Χάρτη και στις πέντε κατηγορίες επαγγέλματος δεν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά, γιατί p-value ισούται με 0,406 μεγαλύτερο από το επίπεδο σημαντικότητας 5% (0,05).

**ΠΙΝΑΚΑΣ 29 : ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΜΕΣΩΝ**

ANOVA					
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,084	4	,271	1,008	,406
Within Groups	30,898	115	,269		
Total	31,982	119			

Το συμπέρασμα το οποίο εξάγεται από τα ανωτέρω, είναι ότι το επάγγελμα δεν επηρεάζει στατιστικά σημαντικά το συνολικό βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες του Δασικού Χάρτη.

## 6.10 Ανάλυση Συσχέτισης

### 6.10.1 ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ

#### ΣΤΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ

Θέλουμε να εξετάσουμε την επιρροή της ηλικίας στο Συνολικό Βαθμό Ικανοποίησης των πολιτών από τους Υπαλλήλους. Ο έλεγχος της μηδενικής υπόθεσης για την μη ύπαρξη γραμμική συσχέτιση μεταξύ των προαναφερόμενων δύο ποσοτικών μεταβλητών, αφορά στην πραγματική τιμή του συντελεστή γραμμικής συσχέτισης  $\rho$  (στον πληθυσμό).

Η μηδενική υπόθεση περιγράφεται ως

$$H_0 : \rho = 0$$

ως προς την εναλλακτική  $H_1: \rho \neq 0$

Στον πίνακα 30 Συναφείας Μεταβλητών (Correlations) βλέπουμε στην πρώτη γραμμή κάθε κελιού το δείκτη Pearson's  $r$ , ο οποίος παίρνει τιμές  $-1 \leq r \leq +1$ , για τους πιθανούς συνδυασμούς των μεταβλητών που συμμετείχαν στην ανάλυση ενώ στη δεύτερη γραμμή το  $p$ -value για το δίπλευρο έλεγχο και στην τρίτη τον αριθμός των συμμετεχόντων για τους οποίους υπήρχαν στοιχεία και για τις δύο μεταβλητές. Συνεπάγεται η συναφεια κάθε μεταβλητής με τον εαυτό της είναι 1.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 30 : ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ**

Correlations			
		ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ	ΗΛΙΚΙΑ
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ	Pearson Correlation	1	-,076
	Sig. (2-tailed)		,410
	N	120	120
ΗΛΙΚΙΑ	Pearson Correlation	-,076	1
	Sig. (2-tailed)	,410	
	N	120	120

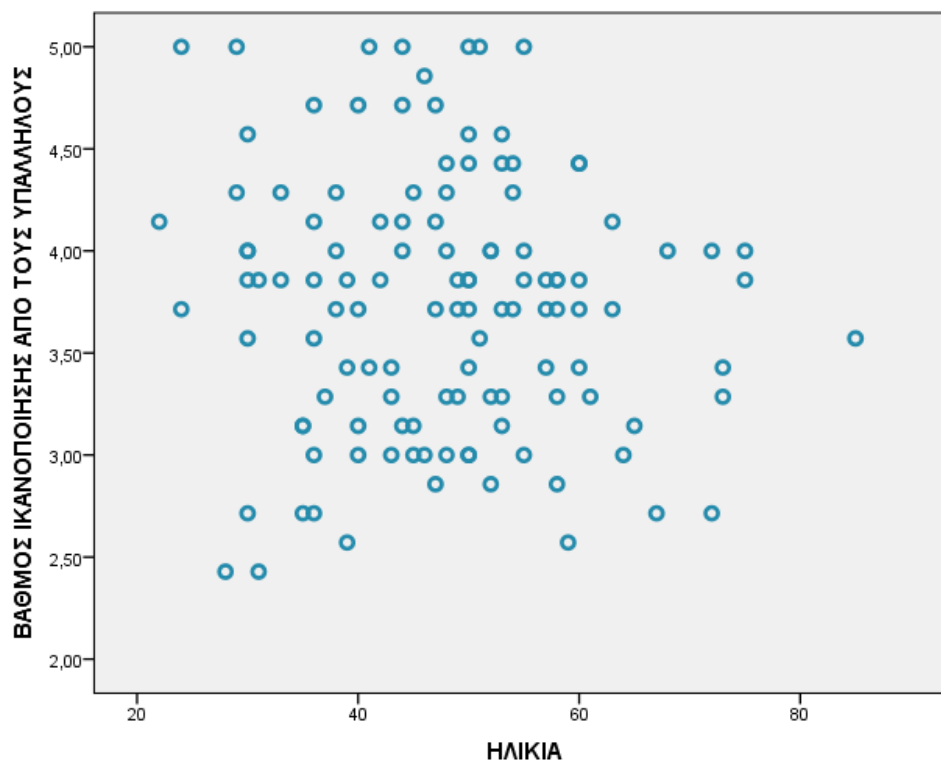
Πρέπει να επισημανθεί ότι η διαφορά μεταξύ του  $\rho$  και του  $r$  είναι ότι το πρώτο αναφέρεται στον πραγματικό συντελεστή συσχέτισης (δηλαδή εκείνον που θα είχε προκύψει εάν είχαμε δεδομένα από το σύνολο του “πληθυσμού”, και την τιμή του οποίου δεν γνωρίζουμε και θέλουμε να εκτιμήσουμε), ενώ το  $r$  αναφέρεται στον συντελεστή συσχέτισης που υπολογίζεται από τα δεδομένα του συγκεκριμένου δείγματος. (- Field Andy, 2013 - Μπατσίδης Α., 2014)

Από τον πίνακα των αποτελεσμάτων συμπεραίνουμε, ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική γραμμική συσχέτιση μεταξύ του Βαθμού Ικανοποίησης από τους Υπαλλήλους και της Ηλικίας, γιατί η  $p$ -τιμή για το δίπλευρο έλεγχο είναι ίση με 0,410 μεγαλύτερη του επίπεδου σημαντικότητας  $\alpha = 5\%$  (0,05).

Άρα ο συντελεστής  $\rho$  θεωρείται ότι δεν είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδενός, επομένως η υπόθεση της μη ύπαρξης στατιστικά σημαντικής γραμμικής συσχέτισης μεταξύ του Βαθμού Ικανοποίησης από τους Υπαλλήλους και της Ηλικίας, δεν μπορεί να απορριφθεί.

Επειδή ο συντελεστής συσχέτισης του Pearson  $r = -0,076$  είναι για το συγκεκριμένο δείγμα πολύ κοντά στο μηδέν, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι δύο μεταβλητές δεν συσχετίζονται μεταξύ τους γραμμικά (δηλαδή η σχέση τους δεν μπορεί να περιγραφεί ικανοποιητικά από μία ευθεία), γεγονός το οποίο επιβεβαιώνεται και με το ακόλουθο διάγραμμα διασποράς.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12 : ΔΙΑΣΠΟΡΑΣ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ & ΗΛΙΚΙΑΣ**



## 6.10.2 ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΣΤΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ

Θα εξετάσουμε εάν ο βαθμός ικανοποίησης από την ηλεκτρονική πλατφόρμα του Δασικού Χάρτη επηρεάζεται από την ηλικία του χρήστη. Η μηδενική υπόθεση της μη ύπαρξης γραμμικής συσχέτισης μεταξύ των δύο μεταβλητών είναι ότι η πραγματική τιμή του συντελεστή της γραμμικής συσχέτισης  $\rho$  στον πληθυσμό δεν είναι στατιστικά σημαντικά διάφορη του μηδενός .

Η μηδενική υπόθεση περιγράφεται ως

$$H_0 : \rho = 0$$

ως προς την εναλλακτική  $H_1: \rho \neq 0$

**ΠΙΝΑΚΑΣ 31 : ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ**

Correlations			
		ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΗΛΕΚΤΡ. ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ	ΗΛΙΚΙΑ
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΗΛΕΚΤΡ. ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ	Pearson Correlation	1	,184*
	Sig. (2-tailed)		,044
	N	120	120
ΗΛΙΚΙΑ	Pearson Correlation	,184*	1
	Sig. (2-tailed)	,044	
	N	120	120

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Από τον πίνακα 31 Συνάφειας Μεταβλητών (Correlations) επειδή η p-τιμή για το δίπλευρο έλεγχο είναι ίση με 0,044 μικρότερη του επίπεδου σημαντικότητας  $\alpha = 5\%$ , συμπεραίνουμε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική γραμμική συσχέτιση μεταξύ του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης από την ηλεκτρονική πλατφόρμα και την ηλικία του χρήστη στο επίπεδο σημαντικότητας 5%, γεγονός το οποίο αναγράφεται και στον πίνακα.

Αυτό σημαίνει ότι θεωρείται ο συντελεστής  $\rho$  να είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδενός, επομένως η υπόθεση της μη ύπαρξης στατιστικά σημαντικής γραμμικής συσχέτισης μεταξύ του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης από το Δασικό Χάρτη και της Ηλικίας, μπορεί να απορριφθεί. Κατόπιν τούτου εξάγεται το συμπέρασμα ότι η ηλικία του χρήστη, επηρεάζει το βαθμό ικανοποίησης από την ηλεκτρονική πλατφόρμα του Δ.Χ.



## 6.11 Ανάλυση Παλινδρόμησης

### 6.11.1ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ

#### ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ.

Για να διερενήσουμε ποια είναι η σχέση μεταξύ του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης από το Δασικό Χάρτη και της Ηλικίας, εξετάζουμε την μηδενική υπόθεση της μη ύπαρξης γραμμικής σχέσης μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών η οποία περιγράφεται ως

$$H_0: \beta=0$$

και η εναλλακτική  $H_1: \beta \neq 0$

Η απλή παλινδρόμηση είναι ένας τρόπος να προβλέψουμε τιμές μιας μεταβλητής από μια άλλη. Αυτό το κάνουμε προσαρμόζοντας στα δεδομένα ένα στατιστικό μοντέλο σε μορφή ευθείας γραμμής. Θα πρέπει να αξιολογήσουμε πόσο καλή προσαρμογή έχει η γραμμή στα δεδομένα μας. Ο συντελεστής προσδιορισμού  $R^2$  εκφράζει το ποσοστό της συνολικής μεταβλητότητας που εξηγείται από το μοντέλο παλινδρόμησης και λαμβάνει τιμές  $0 \leq R^2 \leq 1$ . (- Ρούσσος & Ευσταθίου, 2008 - Field Andy, 2013 - Μπατσίδης Α., 2014).

Στον πίνακα 32 Model Summary  $R^2 = 0,002$  δηλαδή το 0,2% της συνολικής μεταβλητότητας του συνολικού βαθμού ικανοποίησης, μπορεί να εξηγηθεί από την μεταβλητότητα της ηλικίας, αυτό σημαίνει ότι το δείγμα δεν προσφέρει ερμηνευτική ικανότητα.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 32 : ΜΕΤΑΒΛΗΤΟΤΗΤΑΣ**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,045 <sup>a</sup>	,002	-,006	,52008
a. Predictors: (Constant), ΗΛΙΚΙΑ				

Ο πίνακας 33 των αποτελεσμάτων της Ανάλυσης Διακύμανσης (ANOVA), μας λέει εάν το στατιστικό μοντέλο σε γενικές γραμμές, καταλήγει σε μια «καλή πρόβλεψη» της εξαρτημένης μεταβλητής ή η πρόβλεψη είναι τυχαία.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 33 : ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗ**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,064	1	,064	,237	,627 <sup>b</sup>
	Residual	31,917	118	,270		
	Total	31,982	119			
a. Dependent Variable: ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ						
b. Predictors: (Constant), ΗΛΙΚΙΑ						

Ο λόγος F ο οποίος μας λέει πόση διακύμανση μπορεί να εξηγήσει το μοντέλο, σε σχέση με το πόση δεν μπορεί να εξηγήσει, για τα συγκεκριμένα δεδομένα είναι 0,237 που σημαίνει ότι η πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής είναι τυχαία. Η τιμή στη στήλη Sig.=0,627 είναι μεγαλύτερη από 0,05 επομένως δεν μπορεί να απορριφθεί η  $H_0$ , δηλαδή της μη ύπαρξης γραμμικής σχέσης μεταξύ των δύο μεταβλητών ή η γραμμή παλινδρόμησης που έχει εκτιμηθεί θεωρείται ότι δεν είναι στατιστικά σημαντική ή πιο απλά ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική πρόβλεψη του συνολικού βαθμού ικανοποίησης από την ηλικία.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 34 : ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,413	,192		17,788	,000
	ΗΛΙΚΙΑ	,002	,004	,045	,487	,627

a. Dependent Variable: ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ

Το σύμβολο B συμβολίζει την κλίση της γραμμής παλινδρόμησης. Η τεταγμένη (α) αναφέρεται ως σταθερά ισούται με 3,413 και πρόκειται για το σημείο στο οποίο η γραμμή παλινδρόμησης τέμνει τον κατακόρυφο άξονα (Y).

Το μαθηματικό μοντέλο το οποίο προκύπτει σύμφωνα με τον πίνακα 34 για τη γραμμή παλινδρόμησης μεταξύ των δύο μεταβλητών είναι:

$$\text{ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ} = 3,413 + (0,002 * \text{ΗΛΙΚΙΑ})$$

Στον πίνακα υπάρχουν επίσης τα αποτελέσματα από δύο t-test:

- το πρώτο από αυτά εξετάζει την υπόθεση ότι η τιμή της σταθεράς είναι ίση με το μηδέν. Το αντίστοιχο p-value ισούται με 0,000 το οποίο είναι μικρότερο από το 0,05 άρα η υπόθεση  $H_0$  ότι η τιμή της σταθεράς είναι ίση με το μηδέν μπορεί να απορριφθεί.
- Το δεύτερο t-test ελέγχει την υπόθεση ότι η κλίση b είναι ίση με το μηδέν. Στατιστικά σημαντική κλίση σημαίνει και σημαντική πρόβλεψη. Το αντίστοιχο p-value = 0,627 το οποίο είναι μεγαλύτερο από το 0,05 άρα η υπόθεση  $H_0$  ότι η κλίση b είναι ίση με το μηδέν δεν μπορεί να απορριφθεί.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική πρόβλεψη του συνολικού βαθμού ικανοποίησης από την ηλικία. Επομένως οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι ο Συνολικός Βαθμός Ικανοποίησης δεν εξαρτάται από τη Ηλικία.

## 6.11.2 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ

### ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ.

Για τη διερεύνηση της επίδρασης του Βαθμού Ικανοποίησης από τους Υπαλλήλους στο Συνολικό Βαθμό Ικανοποίησης από το Δασικό Χάρτη, εξετάζουμε την μηδενική υπόθεση της μη ύπαρξης γραμμικής σχέσης μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών η οποία περιγράφεται ως

$$H_0: \beta=0$$

και η εναλλακτική  $H_1: \beta \neq 0$

Στον πίνακα 35 Model Summary ο συντελεστής προσδιορισμού  $R^2 = 0,754$  δηλαδή το 75,4% της συνολικής μεταβλητότητας του συνολικού βαθμού ικανοποίησης μπορεί να εξηγηθεί από την μεταβλητότητα του Βαθμού Ικανοποίησης από τους Υπαλλήλους, αυτό σημαίνει ότι το δείγμα προσφέρει ερμηνευτική ικανότητα.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 35 : ΜΕΤΑΒΛΗΤΟΤΗΤΑΣ**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,868 <sup>a</sup>	,754	,752	,25811

a. Predictors: (Constant), ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ

Από τα στοιχεία του πίνακα 36 της Ανάλυσης Διακύμανσης (ANOVA), η τιμή στη στήλη Sig.=0,000 μικρότερη από 0,05 επομένως μπορεί να απορριφθεί η  $H_0$ , δηλαδή υπάρχει γραμμική σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών ή η γραμμή παλινδρόμησης που έχει εκτιμηθεί θεωρείται ότι είναι στατιστικά σημαντική. Επομένως υπάρχει στατιστικά σημαντική πρόβλεψη του συνολικού βαθμού ικανοποίησης από το βαθμό ικανοποίησης από τους υπαλλήλους.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 36 : ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24,120	1	24,120	362,055	,000 <sup>b</sup>
	Residual	7,861	118	,067		
	Total	31,982	119			

a. Dependent Variable: ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ

b. Predictors: (Constant), ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ

**ΠΙΝΑΚΑΣ 37 : ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,889	,139		6,380	,000
	ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ	,700	,037	,868	19,028	,000

a. Dependent Variable: ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ

Το μαθηματικό μοντέλο το οποίο προκύπτει σύμφωνα με τον πίνακα 37 για τη γραμμή παλινδρόμησης μεταξύ των δύο μεταβλητών είναι:

$$\text{ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ} = 0,889 + (0,700 * \text{ΒΑΘΜΟΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ})$$

Στον πίνακα υπάρχουν επίσης τα αποτελέσματα από δύο t-test:

- το πρώτο από αυτά εξετάζει την υπόθεση ότι η τιμή της σταθεράς είναι ίση με το μηδέν. Το αντίστοιχο p-value ισούται με 0,000 το οποίο είναι μικρότερο από το 0,05 άρα η υπόθεση  $H_0$  ότι η τιμή της σταθεράς είναι ίση με το μηδέν μπορεί να απορριφθεί.
- Το δεύτερο t-test ελέγχει την υπόθεση ότι η κλίση b είναι ίση με το μηδέν. Το αντίστοιχο p-value = 0,000 το οποίο είναι μικρότερο από το 0,05 άρα η υπόθεση  $H_0$  ότι η κλίση b είναι ίση με το μηδέν μπορεί να απορριφθεί.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική πρόβλεψη του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης, από Βαθμό Ικανοποίησης απο τους Υπαλλήλους. Εξάγεται επομένως το συμπέρασμα ότι ο Συνολικός Βαθμός Ικανοποίησης από το Δασικό Χάρτη εξαρτάται από Βαθμό Ικανοποίησης των πολιτών απο τους Υπαλλήλους.

### 6.11.3 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ

#### ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΒΑΘΜΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡ/ΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ

Για τη διερεύνηση της επίδρασης του Βαθμού Ικανοποίησης από την ηλεκτρονική πλατφόρμα στο Συνολικό Βαθμό Ικανοποίησης από το Δασικό Χάρτη, εξετάζουμε την μηδενική υπόθεση της μη ύπαρξης γραμμικής σχέσης μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών η οποία περιγράφεται ως

$$H_0: \beta=0$$

και η εναλλακτική  $H_1: \beta \neq 0$

Στον πίνακα 38 Model Summary ο συντελεστής προσδιορισμού  $R^2 = 0,460$  δηλαδή το 46 % της συνολικής μεταβλητότητας του συνολικού βαθμού ικανοποίησης μπορεί να εξηγηθεί από την μεταβλητότητα του Βαθμού Ικανοποίησης από την ηλεκτρονική πλατφόρμα, αυτό σημαίνει ότι το δείγμα προσφέρει ερμηνευτική ικανότητα.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 38 : ΜΕΤΑΒΛΗΤΟΤΗΤΑΣ**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,678 <sup>a</sup>	,460	,455	,38272

a. Predictors: (Constant), ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ

Από τα στοιχεία του πίνακα 39 προκύπτει ότι υπάρχει γραμμική σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών ή η γραμμή παλινδρόμησης που έχει εκτιμηθεί θεωρείται ότι είναι στατιστικά σημαντική γιατί η τιμή στη στήλη Sig.=0,000 μικρότερη από 0,05 επομένως μπορεί να απορριφθεί η μηδενική υπόθεση. Άρα υπάρχει στατιστικά σημαντική πρόβλεψη του συνολικού βαθμού ικανοποίησης από το βαθμό ικανοποίησης από την ηλεκτρονική πλατφόρμα.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 39 : ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14,698	1	14,698	100,342	,000 <sup>b</sup>
	Residual	17,284	118	,146		
	Total	31,982	119			

a. Dependent Variable: ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ

b. Predictors: (Constant), ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ

**ΠΙΝΑΚΑΣ 40 : ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,555	,198		7,869	,000
	ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ	,576	,057	,678	10,017	,000

a. Dependent Variable: ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ Δ.Χ

Το μαθηματικό μοντέλο το οποίο προκύπτει σύμφωνα με τον πίνακα 40 για τη γραμμή παλινδρόμησης μεταξύ των δύο μεταβλητών είναι:

$$\text{ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ} = 1,555 + (0,576 * \text{ΒΑΘΜΟΣ ΑΠΟ ΗΛΕΚΤΡ/ΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ})$$

Στον πίνακα υπάρχουν επίσης τα αποτελέσματα από δύο t-test:

- το πρώτο από αυτά εξετάζει την υπόθεση ότι η τιμή της σταθεράς είναι ίση με το μηδέν, η οποία μπορεί να απορριφθεί γιατί το αντίστοιχο p-value = 0,000 < 0,05
- Το δεύτερο t-test ελέγχει την υπόθεση ότι η κλίση b είναι ίση με το μηδέν, η οποία μπορεί να απορριφθεί γιατί το αντίστοιχο p-value = 0,000 < 0,05

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική πρόβλεψη του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης, από Βαθμό Ικανοποίησης από την ηλεκτρονική πλατφόρμα. Το συμπέρασμα στο οποίο οδηγούμαστε είναι ότι ο Συνολικός Βαθμός Ικανοποίησης των πολιτών από το Δασικό Χάρτη, εξαρτάται από Βαθμό Ικανοποίησης τους από την ηλεκτρονική πλατφόρμα.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

### 7.1 Συμπεράσματα

Η περιοχή του Δήμου της Βόρειας Κυνουρίας παρουσιάζει χαρακτηριστικά φτωχής σχετικά, αγροτικής περιοχής της ελληνικής περιφέρειας. Αυτό εξηγείται από το γεγονός ότι σημαντικό ποσοστό των κατοίκων της, ασχολείται επαγγελματικά με τον αγροτικό τομέα καθώς και ότι μεγάλο ποσοστό παρουσιάζει χαμηλό εισόδημα.

Συνέπεια της οικονομικής κατάστασης αλλά και της ανάγκης ευρέσεως εργασίας, ο πληθυσμός της περιοχής, ιδιαίτερα των ορεινών οικισμών μειώνεται συνεχώς, κυρίως των νέων ατόμων, με αποτέλεσμα το ποσοστό των ατόμων με υψηλό μορφωτικό επίπεδο να είναι χαμηλό.

Η μείωση του πληθυσμού των νέων ατόμων, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι ο Δασικός Χάρτης έχει άμεση σχέση με την ιδιοκτησία, την οποία σύμφωνα με τα ελληνικά εθιμοτυπικά δεδομένα, κατέχουν άτομα μέσης ηλικίας και άνω, για το λόγο αυτό ασχολήθηκαν και επομένως είχαν άποψη για τις διαδικασίες του Δασικού Χάρτη, κυρίως άτομα μεγαλύτερης ηλικίας.

Από τα δημογραφικά στοιχεία της έρευνας, προκύπτει ότι σημαντικό ποσοστό των πολιτών έχει στην κατοχή του εκτάσεις. Επίσης εξάγεται το συμπέρασμα ότι ποσοστό 10,83% των ερωτηθέντων, παρόλο που μέρος τη ιδιοκτησίας τους χαρακτηρίστηκε ως δασική, δεν υπέβαλλαν ενστάσεις κατά του Δασικού Χάρτη. Το γεγονός αυτό μπορεί να οφείλεται στην χαμηλή αξία της αγροτικής γης, ιδιαίτερα των ημιορεινών και ορεινών περιοχών. Αντίθετα αυτό δεν συμβαίνει στην παραλιακή ζώνη του Δήμου, όπου η αγροτική γη έχει σημαντική οικοπεδική αξία. Άξιο αναφοράς είναι το Ξηροπήγαδο που λόγω της ανάπτυξης του ως τουριστικής περιοχής, παρουσιάζει το υψηλότερο ποσοστό ενστάσεων, κατά του Δασικού Χάρτη.

Από τη σύγκριση των περιγραφικών στατιστικών του Βαθμού Ικανοποίησης από τους Υπαλλήλους, με τα αντίστοιχα μέτρα του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης καθώς και του Βαθμού Ικανοποίησης από την Ηλεκτρονική Πλατφόρμα, εξάγεται το συμπέρασμα ότι οι ερωτώμενοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τους υπαλλήλους, στην συνέχεια έρχεται ο Συνολικός Βαθμός Ικανοποίησης και στο τέλος ο Βαθμός Ικανοποίησης από την ηλεκτρονική πλατφόρμα του Δασικού Χάρτη.

Επίσης διαπιστώνουμε ότι η ηλεκτρονική πλατφόρμα παρουσιάζει, τους λιγότερα ικανοποιημένους ερωτώμενους, καθώς έχει σημαντικά χαμηλότερη τιμή έναντι τόσο της

αντίστοιχης των υπαλλήλων, όσο και του συνολικού βαθμού. Οι μέγιστες τιμές, μας δείχνουν ότι υπάρχουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι ερωτώμενοι από τους υπαλλήλους και ακολουθούν πολύ ικανοποιημένοι ερωτώμενοι από την ηλεκτρονική πλατφόρμα.

Αποτέλεσμα αυτών είναι ότι ο βαθμός ικανοποίησης από την ηλεκτρονική πλατφόρμα, να παρουσιάζει το μεγαλύτερο εύρος έναντι των υπολοίπων. Αυτό μπορεί να αποδοθεί στους παράγοντες, οι οποίοι επηρεάζουν τη δυνατότητα χρήσης της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, όπως είναι η ηλικία, ο μέσος όρος του δείγματος είναι σχετικά υψηλός, καθώς και το μη υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης.

Από τα περιγραφικά στατιστικά έχουμε ενδείξεις ότι με την άνοδο των εκπαιδευτικών βαθμίδων, έχουμε αντίστοιχη αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από την ηλεκτρονική πλατφόρμα.

Επίσης διαπιστώθηκε ότι το μορφωτικό επίπεδο των πολιτών δεν επιδρά στην επιλογή τους, για υποβολή ή μη υποβολή ενστάσεων κατά του Δασικού Χάρτη. Αντίστοιχα και το επάγγελμα δεν επηρεάζει την επιλογή των πολιτών περί υποβολής ή μη υποβολής αιτήματος εξαγοράς ή έγκρισης επέμβασης γιατί δεν υπάρχει πιθανή στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των μεταβλητών.

Από τους στατιστικούς ελέγχους επίσης μας δίνονται δεδομένα, ότι ο Συνολικός Βαθμός Ικανοποίησης των πολιτών του Δήμου της Βόρειας Κυνουρίας, από τις υπηρεσίες του Δασικού Χάρτη, έχει μέση τιμή που δε διαφέρει στατιστικά σημαντικά από 3,5 και ότι δεν επηρεάζεται από δημογραφικούς παράγοντες όπως είναι το φύλο, η ηλικία, το εισόδημα και το επάγγελμα. Διαπιστώθηκε όμως ότι ο χαρακτηρισμός της ιδιοκτησίας από το Δασικό Χάρτη, ως δασικής ή ως μη δασικής, επηρεάζει το βαθμό συμφωνίας των πολιτών, με τη διαδικασία των ενστάσεων κατά του Δασικού Χάρτη.

Τα αποτελέσματα των στατιστικών αναλύσεων μας πληροφορούν ότι η Ηλικία δεν επιδρά στατιστικά σημαντικά, στο Βαθμό Ικανοποίησης των πολιτών από τους Υπαλλήλους. Αντίθετα η Ηλικία επηρεάζει σε στατιστικά σημαντική συσχέτιση, το Βαθμό Ικανοποίησης των πολιτών από την ηλεκτρονική πλατφόρμα του Δασικού Χάρτη.

Από την έρευνα της παρούσας διπλωματικής εργασίας, εξάγονται επίσης τα συμπεράσματα ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική πρόβλεψη του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης των πολιτών από την Ηλικία.

Υπάρχει όμως στατιστικά σημαντική πρόβλεψη του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης των πολιτών, από το Βαθμό Ικανοποίησης τους από τους Υπαλλήλους και μάλιστα κατόπιν αναγωγής του αντίστοιχου μαθηματικού μοντέλου προκύπτει ότι αύξηση κατά ένα βαθμό



της Ικανοποίησης των πολιτών από τους Υπαλλήλους, αυξάνει το Συνολικό Βαθμό Ικανοποίησης από το Δασικό Χάρτη, από 18% έως 44%.

Επίσης διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική πρόβλεψη, του Συνολικού Βαθμού Ικανοποίησης των πολιτών από το Βαθμό Ικανοποίησης τους από την Ηλεκτρονική Πλατφόρμα του Δασικού Χάρτη και μάλιστα κατόπιν αναγωγής του αντίστοιχου μαθηματικού μοντέλου, προκύπτει ότι αύξηση κατά ένα βαθμό της Ικανοποίησης των πολιτών από την Ηλεκτρονική Πλατφόρμα, αυξάνει το Συνολικό Βαθμό Ικανοποίησης από το Δασικό Χάρτη από 14% έως 27%.

Κατόπιν όλων των προαναφερόμενων από την έρευνα της παρούσας διπλωματικής εργασίας, εξάγεται ότι οι πολίτες του Δήμου της Βόρειας Κυνουρίας είναι μετρίως ικανοποιημένοι από το Δασικό Χάρτη, ως Παρεχόμενη Δημόσια Υπηρεσία – Προϊόν. Η ικανοποίηση των πολιτών δεν επηρεάζεται από δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως το φύλο, η ηλικία, το εισόδημα και το επάγγελμα.

Οι παράγοντες που συμβάλλουν σημαντικά στην διαμόρφωση του συνολικού βαθμού ικανοποίησης, είναι οι υπάλληλοι, με σαφείς ενδείξεις αυξημένης ικανοποίησης των πολιτών από αυτούς, καθώς και η Ηλεκτρονική Πλατφόρμα του Δασικού Χάρτη, η οποία σύμφωνα με ενδείξεις επηρεάζεται αντιστρόφως ανάλογα από την ηλικία του χρήστη.

## **7.2 Προτάσεις**

Προκειμένου λοιπόν να αυξηθεί η ικανοποίηση των πολιτών, θα πρέπει να υπάρχει δέσμευση της ηγεσίας προς την κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των προαναφερόμενων παραγόντων. Τόσο μέσα από βέλτιστη κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού, κυρίως όσον αφορά τον τομέα της εξυπηρέτησης των πολιτών, όσο και την προσφορά υψηλότερης ποιότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών, εύχρηστων στο μέσο πολίτη.

Επιπλέον απαιτείται λόγω της τεχνολογικής ανάπτυξης, για τη βελτίωση της σχέσης των πολιτών με το Κράτος, δέσμευση της ηγεσίας προς την κατεύθυνση της κατάρτισης των πολιτών, ακόμα και των ατόμων μέσης ηλικίας, προκειμένου να διευκολυνθεί η συμμετοχή τους στις ηλεκτρονικές εφαρμογές. Με αυτό το τρόπο θα εξοικονομηθεί σημαντικός χρόνος τόσο για τους πολίτες, που περιμένουν σε αναμονή για την κατάθεση αιτημάτων σε δημόσιες υπηρεσίες, όσο και για την δημόσια διοίκηση που θα παρουσιάζει καλύτερη εικόνα προς τους πολίτες, αφού θα υπάρχει περισσότερος παραγωγικός χρόνος για την διεκπεραίωση αιτημάτων των πολιτών.

### Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Η παρούσα έρευνα διερεύνησε το Βαθμό Ικανοποίησης των πολιτών από το Δασικό Χάρτη, ο οποίος συνεχίζει να αναρτάται ανά περιοχές και αφορά όλη την ελληνική επικράτεια. Ο δασικός Χάρτης παρέχεται τόσο μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ανάρτησης των δασικών χαρτών και υποβολής ενστάσεων - αντιρρήσεων, όσο μέσω της παραδοσιακής επικοινωνίας με την Δασική Υπηρεσία.

Ως μελέτη περίπτωσης επιλέχθηκε η κτηματική περιφέρεια του Δήμου Βόρειας Κυνουρίας, λόγω εύκολης προσέγγισης της περιοχής από την συντάκτρια.

Λόγω του γεωγραφικού περιορισμού τα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας δε μπορούν να γενικευθούν. Δεδομένου ότι το δείγμα της έρευνας μας, προέρχεται από περιοχή με τα χαρακτηριστικά μιας μικρής αγροτικής περιοχής, θεωρούμε ότι μία περαιτέρω έρευνα ενδεχομένως σε μια αστική περιοχή, κρίνεται απαραίτητη.

Η πρόταση μας στηρίζεται στο γεγονός ότι σε αστική περιοχή, παρουσιάζονται διαφοροποιημένα τόσο τα δημογραφικά στοιχεία, όπως η ηλικία, η εκπαίδευση, το εισόδημα, όσο και άλλοι παράγοντες όπως το ποσοστό των πολιτών που είναι ιδιοκτήτες γης, αλλά και οι διαπροσωπικές σχέσεις των πολιτών με τους υπαλλήλους των κατά τόπων Δασικών Υπηρεσιών, συγκρινόμενα με τα αντίστοιχα μιας μικρής αγροτικής περιοχής.

Οι διαφορές αυτές, θα βοηθήσουν να διερευνηθεί τόσο ο βαθμός συμβολής των παραγόντων, όπως οι υπάλληλοι και η ηλεκτρονική εφαρμογή του Δασικού Χάρτη, όσο και ποιοι άλλοι ενδεχομένως παράγοντες, συντελούν στην διαμόρφωση του συνολικού βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από το Δασικό Χάρτη. Αυτό θα συμβάλλει στην εξαγωγή χρήσιμων προτάσεων πρακτικής εφαρμογής, για τις ενέργειες που θα πρέπει να γίνουν για τη βελτίωση του Βαθμού Ικανοποίησης των πολιτών από το Δασικό Χάρτη ως Παρεχόμενη Δημόσια Υπηρεσία – Προϊόν.

## ΠΗΓΕΣ ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ

1. Alarcón-Bernal & Aceves-García & Fuentes-Zenón (2019)  
Systems Approach to Develop a Conceptual Model of the Service Enterprise Journal of Service Science και Management, 12, 697-713. Διαθέσιμο από:  
[doi: 10.4236 / jssm.2019.126048](https://doi.org/10.4236/jssm.2019.126048)
2. Aleman, Gutierrez-Sanchez and Liebana-Cabanillas, 2017 Determinant Factors of Satisfaction with Public Services in Spain  
Australian Journal of Public Administration Volume 77, Issue 1 p.p 1-12 Διαθέσιμο από:  
<https://doi.org/10.1111/1467-8500.12252>
3. Anderson, Rungtusanatham, and Schroedei (1994) A Theory of Quality Management Underlying the Deming Management Method  
Academy of Management Review 1994, Vol. 19. No. 3, 472-509 Διαθέσιμο από:  
<https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amr.1994.9412271808>
4. Andy (2013) Η διερεύνηση της στατιστικής με την χρήση του SPSS της IBM (1<sup>η</sup> Ελληνική έκδοση από την 4<sup>η</sup> Αγγλική) Εκδόσεις ΠΡΟΠΟΜΠΟΣ, 2016
5. Carvalho & Brito (2012) Assessing Users' Perceptions on how to Improve Public Services Quality, Public Management Review, Vol.14, No.4, pp.451-472 Διαθέσιμο από  
[https://www.researchgate.net/publication/254349673\\_Assessing\\_Users'\\_Perceptions\\_on\\_how\\_to\\_Improve\\_Public\\_Services\\_Quality/link/00b495326353195069000000/download](https://www.researchgate.net/publication/254349673_Assessing_Users'_Perceptions_on_how_to_Improve_Public_Services_Quality/link/00b495326353195069000000/download)
6. Chatterjee & Suy, 2019 An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation  
Open Journal of Social Sciences , Vol. 7, 243-258. Διαθέσιμο από:  
<https://doi.org/10.4236/jss.2019.74019>
7. Collins & Kim & Tao (2019) Managing for citizen satisfaction: Is good not enough?  
Journal of Public and Nonprofit Affairs Vol. 5, No. 1 p.p 21-38 Διαθέσιμο από:  
<http://jpna.org/index.php/jpna/article/view/163/257>
8. el.wikipedia, 2019 Δημόσια υπηρεσία Διαθέσιμο από:  
[https://el.wikipedia.org/wiki/Δημόσια\\_υπηρεσία](https://el.wikipedia.org/wiki/Δημόσια_υπηρεσία)

9. Elegba and Adah, 2017 SATISFACTION  
Department of Urban and Regional Planning School of Environmental Planning  
The Federal Polytechnic, Idah, Kogi State. Διαθέσιμο από:  
<https://www.researchgate.net/publication/320045022>
10. European Commission, 2016 Ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης Διαθέσιμο από:  
[https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/european-semester\\_thematic-factsheet\\_quality-public-administration\\_el.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_quality-public-administration_el.pdf)
11. European Commission, 2019 Αποτελεσματική δημόσια διοίκηση Διαθέσιμο από:  
[https://ec.europa.eu/regional\\_policy/el/policy/themes/better-public-administration/](https://ec.europa.eu/regional_policy/el/policy/themes/better-public-administration/)
12. Hadiyati (2014) Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia International Journal of Marketing Studies; Vol. 6, No. 6; pp. 104-117  
ISSN 1918-719X E-ISSN 1918-7203 Διαθέσιμο από:  
[www.ccsenet.org/journal/index.php/ijms/article/view/41107](http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijms/article/view/41107)
13. Hsiao & Lin (2008) A Study of Service Quality in Public Sector International Journal of Electronic Business Management, Vol. 6, No. 1, pp. 29-37 Διαθέσιμο από:  
[https://www.researchgate.net/publication/26542287\\_A\\_Study\\_of\\_Service\\_Quality\\_in\\_Public\\_Sector](https://www.researchgate.net/publication/26542287_A_Study_of_Service_Quality_in_Public_Sector)
14. Iacobucci, Ostrom & Grayson, 1995 Distinguishing Service Quality and Customer Satisfaction: The Voice of the Consumer  
Journal of Consumer Psychology, Volume 4, Issue 3, Pages 277-303 Διαθέσιμο από:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S105774089570434X>
15. Józsa (2017) The antecedents of market orientation and its effect on customer satisfaction and service quality International Review on Public and Nonprofit Marketing Volume 14, Issue 3, pp 391–407 Διαθέσιμο από:  
<https://link.springer.com/article/10.1007/s12208-017-0179-x>
16. June-Young Rha, 2011 Customer satisfaction and qualities in public service: an intermediary customer perspective  
The Service Industries Journal Vol. 32, No. 12, 2012, 1883–1900 Διαθέσιμο από:  
<http://dx.doi.org/10.1080/02642069.2011.574274>
17. Manolitzas & Yannacopoulos & Tsotsolas & Drosos (2010) Evaluating the Public Sector in Greece: The case of Citizens' Service Centers pp 250-256 Διαθέσιμο από:  
[https://www.academia.edu/22700535/Evaluating\\_the\\_Public\\_Sector\\_in\\_Greece\\_The\\_case\\_of\\_Citizens\\_Service\\_Centers](https://www.academia.edu/22700535/Evaluating_the_Public_Sector_in_Greece_The_case_of_Citizens_Service_Centers)

18. Ni & Lei & Ranran (2019) Analysis of the Survey on the Degree of Chinese Residents' Satisfaction with Government Service Advances in Social Science, Education and Humanities Research, volume 345 p.p 62-70 Διαθέσιμο από:  
<https://www.atlantis-press.com/proceedings/icaessr-19/125917352>
19. OECD E-GOVERNMENT FLAGSHIP REPORT "The E-Government Imperative, 2003 Διαθέσιμο από:  
[http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=GOV/PUMA\(2003\)6/ANN&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=GOV/PUMA(2003)6/ANN&docLanguage=En)
20. Oliver & Rust & Varki (1997) Customer Delight: foundations, Findings, and Managerial Insight Journal of Retailing, Volume 73(3), pp. 311-336, ISSN: 0022-4359 Διαθέσιμο από:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S002243599790021X>
21. Parasuraman & Zeithaml & Berry (1985) A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research Article *in* Journal of Marketing Vol. 49, 41-50. Διαθέσιμο από:  
[https://www.researchgate.net/publication/225083670\\_A\\_Conceptual\\_Model\\_of\\_Service\\_Quality\\_and\\_its\\_Implication\\_for\\_Future\\_Research\\_SERVQUAL?amp%3BenrichSource=Y292ZXJQYWdlOzIyNTA4MzY3MDtBUzoxNDY4MTcxODIzNDMxNjhAMTQxMjAxNTM1MjA1Nw%3D%3D&amp%3Bel=1\\_x\\_3&amp%3B\\_esc=publicationCoverPdf](https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL?amp%3BenrichSource=Y292ZXJQYWdlOzIyNTA4MzY3MDtBUzoxNDY4MTcxODIzNDMxNjhAMTQxMjAxNTM1MjA1Nw%3D%3D&amp%3Bel=1_x_3&amp%3B_esc=publicationCoverPdf)
22. Walle, 2018 Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe, p.p 227-241 Διαθέσιμο από:  
[https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3\\_11](https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_11)
23. Walle, Van Ryzin 2011  
The order of questions in a survey on citizen satisfaction with public services: lessons from a split-ballot experiment  
Public Administration Vol. 89, No. 4, Pages (1436–1450) Διαθέσιμο από:  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-9299.2011.01922.x>
24. Walther & Weber & Kabst (2018) Analyzing Influencing Factors on Citizens' Trust and Satisfaction Volume 5 • Issue 2 • April-June 2018 Διαθέσιμο από:  
<https://www.igi-global.com/article/analyzing-influencing-factors-on-citizens-trust-and-satisfaction/201151>

25. Wu, Wang & Chang ,2017 Public Service Users' Behavior, Service Satisfaction, and Citizens' Attitudes toward Budgets Cuts  
International Review of Management and Business Research Vol. 6 Issue.1 p.p 57-67  
Διαθέσιμο από:  
[esearchgate.net/publication/322084276\\_Public\\_service\\_users'\\_behavior\\_perceived\\_service\\_performance\\_and\\_citizens'\\_attitudes\\_toward\\_public\\_service\\_budgets\\_cuts](https://www.researchgate.net/publication/322084276_Public_service_users'_behavior_perceived_service_performance_and_citizens'_attitudes_toward_public_service_budgets_cuts)
26. Yeh (2019) How E-government Impacts Customer Service Satisfaction and Employee Efficiency: The Role of Technology in the Public Sector CALIFORNIA STATE UNIVERSITY, NORTHRIDGE. Διαθέσιμο από:  
<http://scholarworks.csun.edu/bitstream/handle/10211.3/212960/Yeh-Christine-thesis-2019.pdf?sequence=1>

#### ΠΗΓΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ

27. ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ, 2019 (Άρθρο 24 του Συντάγματος)  
<https://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/article-24/>
28. ΓΕΩΤΕΕ, 2009 Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο για την κατάρτιση των Δασικών Χαρτών  
[https://www.geotee.gr/lnkFiles/20120101\\_stratigiko\\_dasikon\\_xarton.pdf](https://www.geotee.gr/lnkFiles/20120101_stratigiko_dasikon_xarton.pdf)
29. Δούκας, 2019 Προστασία φυσικού Περιβάλλοντος και Δασικοί χάρτες  
<https://dasarxeio.com/2019/02/21/64388/>
30. ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ, 2019  
<http://www.et.gr/index.php/anazitisi-fek>
31. ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ, 2019  
<http://www.ktimatologio.gr/forestmaps/Pages/paYPJUHv0hLecIXe.aspx>
32. Εσκίογλου (2008) Προστασία Δασικών Οικοσυστημάτων και Φυσικού Περιβάλλοντος  
Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης Σχολή Δασολογίας και Φυσικού Περιβάλλοντος  
<https://users.auth.gr/~pxeskio/papers/93.pdf>
33. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2014), Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020  
[https://www.eetaa.gr/eu/eu2020/ellada/tomeaka\\_ep/tomeaka\\_Metarrythmisi\\_Dimosiou\\_2014GR05M2OP001\\_1\\_2\\_el.pdf](https://www.eetaa.gr/eu/eu2020/ellada/tomeaka_ep/tomeaka_Metarrythmisi_Dimosiou_2014GR05M2OP001_1_2_el.pdf)

34. Ζάνη (2014) Σημειώσεις για την ρύπανση και χημεία της ατμόσφαιρας  
[https://users.auth.gr/zanis/upload/air\\_pollution\\_climate\\_change/AIR\\_POLLUTION\\_ZA\\_NHS\\_SHMEIOSEIS\\_2014.pdf](https://users.auth.gr/zanis/upload/air_pollution_climate_change/AIR_POLLUTION_ZA_NHS_SHMEIOSEIS_2014.pdf)
35. Ίσαρη & Πουρκός (2015) Ποιοτική μεθοδολογία έρευνας. [ηλεκτρ. βιβλ.] Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. κεφ 4. Διαθέσιμο στο:  
<http://hdl.handle.net/11419/5821>
36. Καρκατσούλης (2014), Διοικητική παθολογία και διοικητική μεταρρύθμιση Συλλογικός Τόμος της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών με θέμα:" Ανταγωνιστικότητα για ανάπτυξη: Προτάσεις πολιτικής" 2014  
<https://www.hba.gr/Publications/PressDetails/76>
37. Μόσχος Βογιατζής, 2017 «ΔΑΣΙΚΟΙ ΧΑΡΤΕΣ: ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ-ΖΗΤΗΜΑΤΑ-ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ» ΗΜΕΡΙΔΑ ΣΔΑΤΜΒΕ  
[http://www.ktimatologio.gr/Documents/Pages/ΣΔΑΤΜΒΕ\\_ΔΧ\\_220917.pdf](http://www.ktimatologio.gr/Documents/Pages/ΣΔΑΤΜΒΕ_ΔΧ_220917.pdf)
38. Μπατσίδης (2014) Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το S.P.S.S Διδακτικές Σημειώσεις Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων Τμήμα Μαθηματικών  
<http://users.uoi.gr/abatsidis/SPSSClassNotes2014.pdf>
39. Νομικού (2016) Ποσοτική & Ποιοτική Έρευνα  
<https://cears.edu.gr/%CE%BD%CE%AD%CE%B1/posotiki-vs-poiotiki/>
40. Ρούσσος & Ευσταθίου (2008) Σύντομο Εγχειρίδιο SPSS 16.0 Πρόγραμμα Ψυχολογίας, Τμήμα ΦΠΨ, ΕΚΠΑ  
<https://docplayer.gr/1681518-Syntomo-egheiridio-spss-16-0-petros-royssos-giorgos-eystathioy-programma-psyhologias-tmima-fpps-ekpa.html>
41. Σμύρης (2012) WWF Ελλάς Το δασικό οικοσύστημα  
<http://www.wwf.gr/images/pdfs/A1.pdf>
42. Τσέκος (2007) Ποιότητα υπηρεσιών και δημόσιο marketing. Προς ένα ανθρωποκεντρικό παράδειγμα για τη δημόσια διοίκηση  
<https://docplayer.gr/7109582-Poiotita-ypiresion-kai-imosio-marketingk.html>
43. ΥΠΕΚΑ, (2019) ΔΑΣΙΚΟΙ ΧΑΡΤΕΣ  
<http://www.ypeka.gr>
44. ΥΠΕΚΑ, (2019) Ιστορική αναδρομή Δασικών Χαρτών  
[http://www.ypeka.gr/Default.aspx?tabid=713&language=elGR&SkinSrc=%5BG%5DSkins%2F\\_default%2FNo+Skin&ContainerSrc=%5BG%5DContainers%2F\\_default%2FNo+Container&dnnprintmode=true](http://www.ypeka.gr/Default.aspx?tabid=713&language=elGR&SkinSrc=%5BG%5DSkins%2F_default%2FNo+Skin&ContainerSrc=%5BG%5DContainers%2F_default%2FNo+Container&dnnprintmode=true)

45. Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, (2017), Εθνική Στρατηγική για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση 2017-2019  
<http://minadmin.ypes.gr/wp-content/uploads/Dimosio2020-%CE%92ooklet-GR.pdf>
46. Χυτήρης & Άννινος (2015) Διοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών  
Αναρτημένο από Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα  
Heallink  
[https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/4981/1/00\\_master\\_document-KOY.pdf](https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/4981/1/00_master_document-KOY.pdf)



## Π Α Ρ Α Ρ Τ Η Μ Α

## ΑΝΩΝΥΜΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το παρόν ερωτηματολόγιο γίνεται στα πλαίσια διπλωματικής εργασίας με θέμα  
**«Μέτρηση του Βαθμού Ικανοποίησης των πολιτών  
του Δήμου Βόρειας Κυνουρίας Π.Ε Αρκαδίας  
από το «Δασικό Χάρτη» ως Παρεχόμενη Δημόσια Υπηρεσία – Προϊόν»**

Τα στοιχεία που θα συλλεχθούν, θα χρησιμοποιηθούν με εμπιστευτικό τρόπο και  
για επιστημονικούς σκοπούς του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.

Φύλο	<input type="checkbox"/> Άνδρας		<input type="checkbox"/> Γυναίκα		
Ηλικία	.....				
Εκπαίδευση	<input type="checkbox"/> Υποχρεωτική		<input type="checkbox"/> Δευτεροβάθμια		<input type="checkbox"/> Τριτοβάθμια
Επάγγελμα	<input type="checkbox"/> Αγρότης	<input type="checkbox"/> Ελεύθερος Επαγγελματίας	<input type="checkbox"/> Δημόσιος Υπάλληλος	<input type="checkbox"/> Ιδιωτικός Υπάλληλος	<input type="checkbox"/> Άλλο .....
Εισόδημα	<input type="checkbox"/> ≤ 10.000 €	<input type="checkbox"/> 10.001 € - 20.000 €	<input type="checkbox"/> 20.001 € - 30.000 €		<input type="checkbox"/> ≥ 30.001 €
Έχει χαρακτηριστεί σύμφωνα με το Δασικό Χάρτη, μέρος της ιδιοκτησίας σας ως δασική ;				<input type="checkbox"/> ΝΑΙ	<input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Για την ιδιοκτησία σας που έχει χαρακτηριστεί ως δασική υποβάλλατε ενστάσεις (αντιρρήσεις - πρόδηλο σφάλμα) ;				<input type="checkbox"/> ΝΑΙ	<input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Για πόση έκταση συνολικά υποβάλλατε ενστάσεις στο Δασικό Χάρτη ;				..... στρέμματα	
Υποβάλλατε αίτημα εξαγοράς ή έγκρισης επέμβασης ;				<input type="checkbox"/> ΝΑΙ	<input type="checkbox"/> ΟΧΙ

<b>Πόσο συμφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις.</b>	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Ο Δασικός Χάρτης συμβάλλει στην προστασία και διαχείριση των δασών και του περιβάλλοντος.					
Ο Δασικός Χάρτης προάγει την βιώσιμη ανάπτυξη και τον ορθό χωροταξικό σχεδιασμό.					
Η ενημέρωση των πολιτών για τον Δασικό Χάρτη είναι ικανοποιητική. (τόσο διαδικτυακά όσο και από τους υπαλλήλους)					
Είναι σημαντικό ότι η διαδικασία των ενστάσεων γίνεται αποκλειστικά με ηλεκτρονική υποβολή.					
Το κόστος του ειδικού τέλους υποβολής αντιρρήσεων δεν είναι υψηλό.					
Η προθεσμία υποβολής ενστάσεων είναι επαρκής.					
Είναι σημαντική η διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των πολιτών.					
Είναι σημαντική η ανταπόκριση των υπαλλήλων για άμεση εξυπηρέτηση πολιτών.					
Είναι σημαντική η παροχή εξειδικευμένης πληροφόρησης από τους υπαλλήλους.					

<p>Το μέρος αυτό του ερωτηματολογίου εξετάζει την γνώμη σας, σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρει ο «Δασικός Χάρτης» ως Παρεχόμενη Δημόσια Υπηρεσία – Προϊόν.</p> <p>Σημειώστε με X το βαθμό που πιστεύετε ότι ο Δασικός Χάρτης παρουσιάζει τα παρακάτω χαρακτηριστικά.</p>	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Τα γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό-υπολογιστές					
Είναι επαρκής ο αριθμός υπαλλήλων.					
Η ηλεκτρονική πλατφόρμα παρέχει επαρκείς και έγκυρες πληροφορίες.					
Μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας διεκπεραιώνονται οι περισσότερες διαδικασίες του Δασικού Χάρτη.					
Η διαδικασία ηλεκτρονικής υποβολής ενστάσεων είναι αξιόπιστη. (πρόδηλο σφάλμα, αντιρρήσεις)					
Οι υπάλληλοι δίνουν αξιόπιστες πληροφορίες ή οδηγίες ανάλογα με το χαρακτηρισμό της κάθε έκτασης.					
Η υποβολή αιτημάτων όπως εξαγοράς, έγκρισης επέμβασης στη Δασική Υπηρεσία είναι αξιόπιστη.					
Οι υπάλληλοι γνωρίζουν το αντικείμενο της εργασίας τους και τις αρμοδιότητες τους.					
Οι υπάλληλοι δείχνουν ενδιαφέρον για την επίλυση προβλημάτων.					
Η ηλεκτρονική πλατφόρμα έχει ευκολία χρήσης.					
Οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν άμεσα.					
Οι υπάλληλοι έχουν επάρκεια εξειδικευμένων γνώσεων .					
Τα αιτήματα των πολιτών διεκπεραιώνονται σωστά και με ασφάλεια.					
Διασφαλίζονται πλήρως τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών.					
Οι υπάλληλοι είναι ευγενικοί με τους πολίτες.					
Οι ώρες εξυπηρέτησης του κοινού διευκολύνουν τους πολίτες.					
Οι υπάλληλοι αντιλαμβάνονται τις ιδιαίτερες ανάγκες των πολιτών.					
Υπάρχει ικανοποιητική ενημέρωση από έντυπο υλικό.					
Η υπηρεσία διαθέτει προσωπικό για την παροχή εξατομικευμένων πληροφοριών.					

**Ευχαριστούμε για το χρόνο σας.**



