



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

**Διερεύνηση ικανοποίησης πολιτών σε δημόσιες
υπηρεσίες. Μελέτη περίπτωσης της Διεύθυνσης
Μεταφορών και Επικοινωνιών της
Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου**

Μαρία Α. Βασάλου

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία

Καλαμάτα, Νοέμβριος, 2023

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

**Διερεύνηση ικανοποίησης πολιτών σε δημόσιες
υπηρεσίες. Μελέτη περίπτωσης της Διεύθυνσης
Μεταφορών και Επικοινωνιών της
Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου**

Μαρία Α. Βασάλου

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία

Επιβλέπων: Ευστράτιος Φ. Γεωργόπουλος, Καθηγητής

Εγκρίθηκε από την τριμελή επιτροπή αξιολόγησης την <01/12/2023>

Ευστράτιος Γεωργόπουλος, Καθηγητής, επιβλέπων
Θεόδωρος Κοτσιλιέρης, Αναπληρωτής Καθηγητής, μέλος
Αναστασία Βουτυνιώτη, Επίκουρος Καθηγήτρια, μέλος

Καλαμάτα, Νοέμβριος, 2023



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**
UNIVERSITY *of the* PELOPONNESE

School of Management (Kalamata)

Department of Business and Organization Administration

POSTGRADUATE PROGRAM MSc-MPA: PUBLIC ADMINISTRATION and

LOCAL GOVERNMENT

**Investigation the citizen's satisfaction in public
services. Case Study of the Directorate of
Transport and Communications of Regional Unit
of Heraklion**

Maria A. Vassalou

Kalamata November 2023

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Αφιερώνω την διπλωματική μου εργασία στον γιο μου, που με το χαμόγελό του μου έδινε κουράγιο και δύναμη να συνεχίζω.

Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω τους καθηγητές μου για ότι μου προσέφεραν και κατάφερα να αποκομίσω σε γνώσεις και δεξιότητες.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η συγκεκριμένη εργασία, διερευνά τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών που συναλλάσσονται με την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, αλλά και του βαθμού που εκτιμούν οι υπάλληλοι της ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες, ώστε να ελεγχθεί πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πολίτες σε μια σειρά παραγόντων-παραμέτρων, αλλά και να ελεγχθεί εάν η εκτίμηση των υπαλλήλων πλησιάζει την πραγματική άποψη των πολιτών, καθώς υπάρχει η τάση οι οργανισμοί να έχουν για το εαυτό τους διαφορετική στάση από ότι πραγματικά νιώθουν οι άνθρωποι που τους εξυπηρετούν, προσφέροντάς τους τις υπηρεσίες τους.

Επιπλέον, διεξάγεται έλεγχος για το τι συμπεράσματα μπορούν να προκύψουν για την ικανοποίηση των πολιτών ανάλογα το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και την συχνότητα συναλλαγής των πολιτών με την «Διεύθυνση».

Με δεδομένη την σημασία, όπως θα δειχθεί, της διερεύνησης της ικανοποίησης, στην εργασία αναδεικνύονται οι παράγοντες-παραμέτροι στους οποίους η «ΠΕ Ηρακλείου» δεν τα έχει πάει και τόσο καλά, αναδεικνύοντας την αναγκαιότητα για εκείνη, να σπεύσει στον λεγόμενο Έλεγχο Ποιότητας, με αυτοαξιολόγησή της βάσει του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης (ΚΠΑ) της ΕΕ ως εργαλείο Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ), για την βελτίωσή της, για την παροχή ποιοτικών – των καλύτερων δυνατών υπηρεσιών στους πολίτες.

Keywords: Δημόσιος οργανισμός/υπαλληλία-προϊόν, διαφορές επιχειρήσεων και δημόσιων οργανισμών, πολίτης/πελάτης, μέτρηση ικανοποίησης, μέτρηση ποιότητας, σχέση ποιότητας-ικανοποίησης, ΔΟΠ, ΔΜΣ, ΚΠΑ

ABSTRACT

A first objective of this thesis is to investigate the degree of satisfaction of the citizens served by the Directorate of Transport and Communications of Regional Unit of Heraklion, and the investigation of the degree of satisfaction estimated by the “Directorate’s” employees that the citizens have answered, so that, to check how satisfied citizens are in a series of parameters related to the public services, and to check if the assessment made by the “Directorate’s” employees about how satisfied the citizens can be, is closer to the real opinion of the citizens, due to the fact that there is a tendency for organizations to have a different attitude about themselves, than the people who serve them and provide them public services.

A second objective is to check what conclusions can be drawn about the satisfaction of citizens, according to their gender, their age, their educational level and the frequency they are served by the “Directorate”. Given the importance, first of all, of investigating the satisfaction of citizens in a public organization, as will be shown below, both of these objectives, are intended to highlight areas where the “Directorate” has not done well based on citizens' views, in order to highlight the necessity for the “Directorate” and for every public organization, to check their quality, proposing the CAF as a self-assessment TQM tool, highlighting in this way, how this tool is applied, which helps organizations to be improved and provide quality and the best possible services to citizens, and to be certified for it.

Keywords: Public organization/services, differences between businesses and public organizations, citizen/customer, satisfaction measurement,

quality measurement, quality and satisfaction relationship, TQM, MBO,
CAF

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	4
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	5
ABSTRACT.....	6
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	8
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ.....	17
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	20
1.1. Η αξιοποίηση της γνώσης και εμπειρίας του Ιδιωτικού Τομέα για τον εκσυγχρονισμό του Δημοσίου.....	20
1.2. Ο ρόλος της Επιστήμης του Μάρκετινγκ στην ικανοποίηση των πολιτών από τους οργανισμούς του Δημοσίου.....	21
1.3. Μιλώντας με όρους Μάρκετινγκ στον Δημόσιο Τομέα.....	24
1.3.1. Το Μίγμα Μάρκετινγκ, και η ποιότητα ως κεντρικό στοιχείο του στο Δημόσιο.....	24
1.3.2. Τι είναι το «δημόσιο προϊόν (υπηρεσία)».....	27
1.3.3. Η σημασία της αποτελεσματικότητας.....	31
1.3.4. Τι σημαίνει «αξία».....	33
1.3.5. Οι διαφορές Δημοσίων Οργανισμών και Επιχειρήσεων.....	35
Πίνακας 1.1: Οι ουσιώδεις διαφορές των Δημοσίων Οργανισμών και των Επιχειρήσεων.....	35
1.3.6. Τι σημαίνει «οργανισμός».....	36
1.3.7. Ποια είναι η «υπαλληλία».....	36
1.3.8. Ποιος είναι ο «πολίτης».....	37
1.3.9. Πως ορίζεται η «ανάγκη».....	38
1.3.10. Τι σημαίνει «ικανοποίηση».....	40
1.3.11. Η αποσαφήνιση του όρου «εμπειρία».....	42
1.4. Ο ρόλος της ποιότητας.....	45
1.4.1. Η ποιότητα και η ΔΟΠ.....	45
1.4.2. Άνθρωποι με σημαντικό έργο στην μετάβαση σε μια νέα εποχή προς μια Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.....	47
1.4.3. Το «Τρίγωνο Ποιότητας» στους Δημόσιους Οργανισμούς.....	50
1.4.4. Η μέτρηση της ποιότητας.....	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	56
2.1. Η Φυσιognωμία της «Διεύθυνσης».....	56
2.1.1. Λίγα λόγια για την Περιφέρεια Κρήτης.....	56
2.1.2. Η φυσιognωμία, οργάνωση και λειτουργία της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου.....	63

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	67
3.1. Ο Ρόλος της Ελληνικής Νομοθεσίας και της Ευρωπαϊκής Πρωτοβουλίας.....	67
3.2. Η Ελληνική Νομοθεσία και η ρύθμιση της σχέσης πολίτη και ΔΔ	68
3.2.1. Ο Νόμος 2690/1999 «Ο Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας».....	68
3.2.2. Ο Νόμος 2880/2001 «Το Πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ»	71
3.2.3. Ο Νόμος 3094/2003 «Ο Συνήγορος του Πολίτη»	72
3.2.4. Ο Νόμος 3230/2004 «Το Σύστημα ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΕΣΩ ΣΤΟΧΩΝ»	73
3.2.5. Ο Νόμος 3242/2004 «Ρυθμίσεις, μεταξύ άλλων, της διοικητικής διαδικασίας και της οργάνωσης και λειτουργίας των ΟΤΑ».....	76
3.2.6. Ο Νόμος 3584/2007 «Κώδικας Κατάστασης Δημοσίων Υπαλλήλων»	77
3.2.7. Ο Νόμος 3861/2010 «Ενίσχυση της Διαφάνειας και Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ»	80
3.2.8. Ο Νόμος 4369/2016 «Μεταξύ άλλων, για το Σύστημα Αξιολόγησης και Στοχοθεσίας στην ΔΔ»	80
3.2.9. Ο Νόμος 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα».....	83
3.2.10. Ο Νόμος 4727/2020 «Για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση»	83
3.2.11. Ο Νόμος 4795/2021 «Ο Σύμβουλος Ακεραιότητας»	85
3.2.12. Ο Νόμος 4940/2022 «Σύστημα Στοχοθεσίας, η αυτοαξιολόγηση και το ΚΠΑ».....	86
3.3. Οι Κώδικες Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων	89
3.3.1. Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων	89
3.3.2. Ο Εθνικός Κώδικας Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων.....	92
3.4. Προς μια δημιουργία Εγχειριδίου Ποιότητας αξιοποιώντας το εργαλείο ΚΠΑ ως εργαλείο ΔΟΠ στον Δημόσιο Τομέα	95
3.4.1. Λίγα λόγια για το ΚΠΑ	95
3.4.2. Ορισμός του ΚΠΑ, το περιεχόμενό του και ο σκοπός.....	96
3.4.3. Τα οφέλη όπως έχουν καταγραφεί, από χρήστες του εργαλείου	98
3.4.4. Η εφαρμογή του ΚΠΑ	99
3.4.5. Τα βήματα εφαρμογής του ΚΠΑ ως εργαλείου ΔΟΠ σε έναν δημόσιο οργανισμό, για τον έλεγχο και την πιστοποίηση της ποιότητάς του.....	100
3.4.6. Τεχνικές Προγραμματισμού και Διοίκηση Μέσω Στόχων (ΔΜΣ).....	106
3.4.7. Ως προς τα Αποτελέσματα για τον Πολίτη (Κριτήριο 6), με βάση το Μοντέλο ΚΠΑ.....	108
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	114
4.1. Ανάπτυξη Μεθοδολογίας.....	114
Πίνακας 4.1:Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στο σύνολο των ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Πολιτών, αναφορικά με την ικανοποίηση των πολιτών (την αντίληψη τους) για την εξυπηρέτηση, την οργάνωση και λειτουργία και την γενική εικόνα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:	118
Πίνακας 4.2:Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στο σύνολο των ερωτήσεων (ανά παράγοντα-παράμετρο) στο ερωτηματολόγιο των Πολιτών, αναφορικά με την ικανοποίηση των	

πολιτών (την αντίληψη τους) για την εξυπηρέτηση, την οργάνωση και λειτουργία και την γενική εικόνα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:	118
Πίνακας 4.3: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στην ομάδα ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Πολιτών, αναφορικά με την ικανοποίηση των πολιτών (την αντίληψη τους) για την Εξυπηρέτηση στην Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:	119
Πίνακας 4.4: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στην ομάδα ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Πολιτών, αναφορικά με την ικανοποίηση των πολιτών (την αντίληψη τους) για την Οργάνωση και Λειτουργία της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:	119
Πίνακας 4.5: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στην ομάδα ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Πολιτών, αναφορικά με την ικανοποίηση των πολιτών (την αντίληψη τους) για την Γενική Εικόνα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:	120
Πίνακας 4.6: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στο σύνολο των ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Υπαλλήλων, αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψη τους) από την εξυπηρέτηση, την οργάνωση και λειτουργία και την γενική εικόνα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:	120
Πίνακας 4.7: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στο σύνολο των ερωτήσεων (ανά παράγοντα-παράμετρο) στο ερωτηματολόγιο των Υπαλλήλων, αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την εξυπηρέτηση, την οργάνωση και λειτουργία και την γενική εικόνα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:.....	120
Πίνακας 4.8: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στην ομάδα ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Υπαλλήλων, αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την Εξυπηρέτηση στην Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:.....	121
Πίνακας 4.9: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στην ομάδα ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Υπαλλήλων, αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψη τους) από την Οργάνωση και Λειτουργία της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:	121
Πίνακας 4.10: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στην ομάδα ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Υπαλλήλων, αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψη τους) από την Γενική Εικόνα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:	121
4.2. Το Δημογραφικό Προφίλ των Πολιτών.....	122
Πίνακας 4.11: Το φύλο των πολιτών.....	122
Γράφημα 4.1: Το φύλο των πολιτών.....	123
Πίνακας 4.12: Η ηλικία των πολιτών.....	123
Γράφημα 4.2: Η ηλικία των πολιτών.....	124
Πίνακας 4.13 : Η υπηκοότητα των πολιτών.....	124
Πίνακας 4.14: Το μορφωτικό επίπεδο των πολιτών.....	124
Πίνακας 4.15: Η συχνότητα συναλλαγής των πολιτών με την «Διεύθυνση»	125
Πίνακας 4.16: Χαρακτηριστικά των 150 πολιτών.....	126
Πίνακας 4.17: Χαρακτηριστικά των 16 υπαλλήλων	128

Γράφημα 4.3: Το φύλο των υπαλλήλων	129
Γράφημα 4.4: Η ηλικία των υπαλλήλων	129
4.3. Αποτελέσματα	130
4.3.1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ	130
4.3.1.a. Ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών	130
Πίνακας 4.18: Ο βαθμός ικανοποίησης κατά φθίνουσα σειρά	131
4.3.1.b. Αναλυτικά για κάθε παράμετρο-παράγοντα	133
Πίνακας 4.19: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την ευγένεια του προσωπικού (πολίτες);.....	134
Πίνακας 4.20: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την ευγένεια του προσωπικού;.....	134
Πίνακας 4.21: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την προθυμία του προσωπικού να σας εξυπηρετήσουν και να βοηθήσουν ακόμα κι αν είναι αναρμόδιοι (πολίτες);	135
Πίνακας 4.22: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την προθυμία του προσωπικού να εξυπηρετήσουν και να βοηθήσουν ακόμα κι αν είναι αναρμόδιοι;	135
Πίνακας 4.23: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την αμεροληψία, ακεραιότητα του προσωπικού και ίση μεταχείριση που νιώθετε στην εξυπηρέτησή σας (πολίτες);	136
Πίνακας 4.24: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την αμεροληψία, ακεραιότητα του προσωπικού και ισότιμη μεταχείριση στην εξυπηρέτηση;	137
Πίνακας 4.25: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την τήρηση σειράς προτεραιότητας/ τήρηση του ραντεβού σας (πολίτες);	137
Πίνακας 4.26: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την τήρηση σειράς προτεραιότητας/ τήρηση του ραντεβού;	138
Πίνακας 4.27: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από τον χρόνο αναμονής σας να εξυπηρετηθείτε (πολίτες);	138
Πίνακας 4.28: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από τον χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση;	138
Πίνακας 4.29: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την γνώση του προσωπικού στο αντικείμενο της εργασίας του (πολίτες);.....	139
Πίνακας 4.30: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την γνώση του προσωπικού στο αντικείμενο της εργασίας του;...	139
Πίνακας 4.31: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την ικανότητα του προσωπικού να επιλύει προβλήματα ή/ και να δίνει εναλλακτικές λύσεις (πολίτες);	140
Πίνακας 4.32: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την ικανότητα του προσωπικού να επιλύει προβλήματα ή/ και να δίνει εναλλακτικές λύσεις;	140
Πίνακας 4.33: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από τον χρόνο ολοκλήρωσης/ απάντησης της υπόθεσης/ αιτήματός σας (πολίτες);.....	141

Πίνακας 4.34: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από τον χρόνο ολοκλήρωσης/ απάντησης της υπόθεσης/ αιτήματός τους;	141
Πίνακας 4.35: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από τις πληροφορίες και την καθοδήγηση που σας δίνει το προσωπικό (πολίτες);	142
Πίνακας 4.36: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από τις πληροφορίες και την καθοδήγηση που δίνει το προσωπικό; ..	142
Πίνακας 4.37: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την προθυμία του προσωπικού για επανόρθωση σε τυχόν λάθη τους (πολίτες);	143
Πίνακας 4.38: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την προθυμία του προσωπικού για επανόρθωση σε τυχόν λάθη τους;	143
Πίνακας 4.39: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων (πολίτες);	144
Πίνακας 4.40: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την προστασία των προσωπικών δεδομένων;	144
Πίνακας 4.41: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την τήρηση του ωραρίου (πολίτες);	145
Πίνακας 4.42: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την τήρηση του ωραρίου;	145
Πίνακας 4.43: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για την οργάνωση και λειτουργία της «Διεύθυνσης») είστε από την πρόσβαση στην Διεύθυνση από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους, ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται κάποια ειδική μέριμνα (πολίτες);	146
Πίνακας 4.44: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την πρόσβαση στην «Διεύθυνση» από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους, ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται κάποια ειδική μέριμνα; ..	146
Πίνακας 4.45: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για την οργάνωση και λειτουργία της «Διεύθυνσης») είστε από την κατάσταση του κτιρίου (πολίτες);	147
Πίνακας 4.46: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την κατάσταση του κτιρίου;	147
Πίνακας 4.47: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για την οργάνωση και λειτουργία της «Διεύθυνσης») είστε από την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού του (πολίτες);	147
Πίνακας 4.48: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού του;	148
Πίνακας 4.49: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για την οργάνωση και λειτουργία της «Διεύθυνσης») είστε από τις ψηφιακές του υπηρεσίες (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ραντεβού) (πολίτες);	149
Πίνακας 4.50: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από τις ψηφιακές του υπηρεσίες (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ραντεβού);	149
Πίνακας 4.51: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για την οργάνωση και λειτουργία της «Διεύθυνσης») είστε από την δυνατότητα που σας δίνεται να εκφράσετε κάποιο παράπονό σας/ να κάνετε μια καταγγελία και να λάβετε απάντηση (πολίτες);	150

Πίνακας 4.52: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την δυνατότητα που δίνετε στον πολίτη να εκφράσει κάποιο παράπονο/ να κάνει μια καταγγελία και να λάβει απάντηση;	150
Πίνακας 4.53: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για την οργάνωση και λειτουργία της «Διεύθυνσης») είστε από την ανοικτότητα και καινοτομία της «Διεύθυνσης» να καταγράψει και να αξιοποιεί προτάσεις σας και τις ανάγκες σας, και να παρακολουθεί σε ποιο βαθμό ικανοποιούνται (πολίτες);.....	151
Πίνακας 4.54: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την ανοικτότητα και καινοτομία της «Διεύθυνσης» να καταγράψει και να αξιοποιεί προτάσεις και τις ανάγκες τους, και να παρακολουθεί σε ποιο βαθμό ικανοποιούνται;	151
Πίνακας 4.55: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας γενικά για την «Διεύθυνση») είστε από την ανταπόκριση της στις ανάγκες/ απαιτήσεις σας, με εσάς ως πολίτη στο επίκεντρο (πολίτες);	152
Πίνακας 4.56: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την ανταπόκριση της «Διεύθυνσης» στις ανάγκες του πολίτη, με αυτόν στο επίκεντρο;	152
Πίνακας 4.57: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας γενικά για την «Διεύθυνση») είστε από την συμμόρφωση της με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας που αισθάνεστε ότι ακολουθεί (πολίτες);.....	153
Πίνακας 4.58: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την συμμόρφωση της «Διεύθυνσης» με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας;	153
Πίνακας 4.59: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας γενικά για την «Διεύθυνση») είστε από την ίδια την ποιότητα των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης που σας προσφέρει (πολίτες);	154
Πίνακας 4.60: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την ίδια την ποιότητα των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης;	154
Πίνακας 4.61: Πόσο ικανοποιημένος/η (γενικά για την «Διεύθυνση») είστε από την απόδοσή της (πολίτες);.....	155
Πίνακας 4.62: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την απόδοση της «Διεύθυνσης»;	155
Πίνακας 4.63: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας γενικά για την «Διεύθυνση») είστε από την βελτίωση, εκσυγχρονισμό και οικολογική της συνείδηση (πολίτες);.....	156
Πίνακας 4.64: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την βελτίωση, εκσυγχρονισμό και οικολογική συνείδηση της «Διεύθυνσης»;.....	156
Πίνακας 4.65: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την απλούστευση των διαδικασιών της και μείωση της γραφειοκρατίας σε σχέση με το παρελθόν μέσα από την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της (πολίτες);	157
Πίνακας 4.66: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την απλούστευση των διαδικασιών της «Διεύθυνσης» και μείωση της γραφειοκρατίας σε σχέση με το παρελθόν μέσα από την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της;	157
Πίνακας 4.67: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας γενικά για την «Διεύθυνση») είστε από την συνολική της εικόνα (πολίτες);.....	158

Πίνακας 4.68: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την συνολική εικόνα της «Διεύθυνσης»;	158
Πίνακας 4.69: Οι 17 παράγοντες-παράμετροι που τείνουν σε «Μέτρια Ικανοποίηση»	159
Γράφημα 4.5: Η εκτίμηση των υπαλλήλων στην Q17 ερώτηση	160
Γράφημα 4.6: Η εκτίμηση των υπαλλήλων στην Q18 ερώτηση	160
Γράφημα 4.7: Η απάντηση των πολιτών στην ερώτηση Q17	161
Γράφημα 4.8: Η απάντηση των πολιτών στην ερώτηση Q18	161
Γράφημα 4.9: Η απάντηση των πολιτών στην ερώτηση Q6	162
Γράφημα 4.10: Η εκτίμηση των υπαλλήλων στην Q6 ερώτηση	163
Γράφημα 4.11: Η απάντηση των πολιτών στην ερώτηση Q14	163
Γράφημα 4.12: Η εκτίμηση των υπαλλήλων στην Q14 ερώτηση	163
Γράφημα 4.13: Η απάντηση των πολιτών στην ερώτηση Q15	164
Γράφημα 4.14: Η εκτίμηση των υπαλλήλων στην Q15 ερώτηση	164
Γράφημα 4.15: Η απάντηση των πολιτών στην ερώτηση Q12	164
Γράφημα 4.16: Η εκτίμηση των υπαλλήλων στην Q12 ερώτηση	165
4.3.1.c. Τα σημαντικότερα προβλήματα των πολιτών	165
Πίνακας 4.70: Οι ελλείπουσες τιμές για την ανοιχτή ερώτηση	165
Πίνακας 4.71: Το Ραντεβού ως Πρόβλημα	166
Πίνακας 4.72: Η Εξυπηρέτηση ως Πρόβλημα	166
Πίνακας 4.73: Η Επάρκεια του Προσωπικού ως Πρόβλημα	167
Πίνακας 4.74: Η Υποδομή ως Πρόβλημα	167
Πίνακας 4.75: Οι Εξετάσεις Οδηγών ως Πρόβλημα	167
Πίνακας 4.76: Το Ωράριο ως Πρόβλημα	168
Γράφημα 4.17: Τα Προβλήματα στο σύνολο	168
4.3.2. ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΥΠΑΡΞΗΣ Η ΜΗ, ΣΥΣΧΕΤΙΣΗΣ	170
4.3.2.a. ΦΥΛΟ	172
Πίνακας 4.77: Έλεγχος Κανονικότητας «Φύλο» & «Συνολική Ικανοποίηση»	172
Πίνακας 4.78: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Φύλο» & «Συνολική Ικανοποίηση»	173
4.3.2.b. ΗΛΙΚΙΑ	173
Πίνακας 4.79: Έλεγχος Κανονικότητας «Ηλικία» & «Συνολική Ικανοποίηση»	173
Πίνακας 4.80: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας μέχρι 24 και 25-34» & «Συνολική Ικανοποίηση»	175
Πίνακας 4.81: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας μέχρι 24 και 35-44» & «Συνολική Ικανοποίηση»	177
Πίνακας 4.82: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας μέχρι 24 και 45-54» & «Συνολική Ικανοποίηση»	179
Πίνακας 4.83: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας μέχρι 24 και 55-64» & «Συνολική Ικανοποίηση»	181

Πίνακας 4.84: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας μέχρι 24 και 65 και άνω» & «Συνολική Ικανοποίηση»	182
Πίνακας 4.85: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 25-34 και 35-44» & «Συνολική Ικανοποίηση»	184
Πίνακας 4.86: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 25-34 και 45-54» & «Συνολική Ικανοποίηση»	186
Πίνακας 4.87: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 25-34 και 55-64» & «Συνολική Ικανοποίηση»	188
Πίνακας 4.88: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 25-34 και 65 και άνω» & «Συνολική Ικανοποίηση»	190
Πίνακας 4.89: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 35-44 και 45-54» & «Συνολική Ικανοποίηση»	192
Πίνακας 4.90: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 35-44 και 55-64» & «Συνολική Ικανοποίηση»	194
Πίνακας 4.91: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 35-44 και 65 και άνω» & «Συνολική Ικανοποίηση»	195
Πίνακας 4.92: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 45-54 και 55-64» & «Συνολική Ικανοποίηση»	197
Πίνακας 4.93: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 45-54 και 65 και άνω» & «Συνολική Ικανοποίηση»	199
Πίνακας 4.94: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 55-64 και 65 και άνω» & «Συνολική Ικανοποίηση»	201
4.3.2.c. ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	202
Πίνακας 4.95: Έλεγχος Κανονικότητας «Μορφωτικό Επίπεδο» & «Συνολική Ικανοποίηση»	202
Πίνακας 4.96: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Απόφ. Τριτοβ. & Λυκείου» & «Συνολική Ικανοποίηση»	204
Πίνακας 4.97: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Απόφ. Τριτοβ. & Γυμνασίου» & «Συνολική Ικανοποίηση»	205
Πίνακας 4.98: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Απόφ. Τριτοβ. & Δημοτικού» & «Συνολική Ικανοποίηση»	207
Πίνακας 4.99: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Απόφ. Λυκείου & Γυμνασίου» & «Συνολική Ικανοποίηση»	209
Πίνακας 4.100: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Απόφ. Λυκείου & Δημοτικού» & «Συνολική Ικανοποίηση»	211
Πίνακας 4.101: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Απόφ. Γυμνασίου & Δημοτικού» & «Συνολική Ικανοποίηση»	213
4.3.2.d. ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	213
Πίνακας 4.102: Έλεγχος Κανονικότητας «Συχνότητα Συναλλαγής» & «Συνολική Ικανοποίηση»	214
Πίνακας 4.103: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Συχνότητα Συναλλαγής» & «Συνολική Ικανοποίηση»	215
4.3.2.e. Οι 25 Παράγοντες-Παράμετροι Συναλλαγής και η Συχνότητα:	215

Πίνακας 4.104: Έλεγχος Κανονικότητας «Συχνότητα Συναλλαγής» & «Ικανοποίηση ως προς κάθε μια από τους 25 παράγοντες – παραμέτρους ικανοποίησης».....	216
Πίνακας 4.105: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Συχνότητα Συναλλαγής» & «Ικανοποίηση των Πολιτών ως προς τον Χρόνο Ολοκλήρωσης/ Απάντησης της Υπόθεσης/ Αιτήματος τους»	218
Γράφημα 4.18: Οι Μέσοι Όροι Ικανοποίησης των Πολιτών από τον Χρόνο Ολοκλήρωσης/ Απάντησης της Υπόθεσης/ Αιτήματός τους από την «Διεύθυνση», σε σχέση με το πόσο συχνά συναλλάσσονται.....	219
Πίνακας 4.106: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Συχνότητα Συναλλαγής» & «Ικανοποίηση των Πολιτών ως προς την Πρόσβαση στην «Διεύθυνση» από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους τους Πολίτες, ανεξαιρέτως ειδικής μέριμνας»	219
Γράφημα 4.19: Οι Μέσοι Όροι Ικανοποίησης των Πολιτών από την Πρόσβαση στην «Διεύθυνση» από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους τους Πολίτες, ανεξαρτήτως ειδικής μέριμνας, σε σχέση με το πόσο συχνά συναλλάσσονται.....	220
Πίνακας 4.107: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Συχνότητα Συναλλαγής» & «Ικανοποίηση των Πολιτών ως προς την Κατάσταση του Κτιρίου της «Διεύθυνσης»	220
Γράφημα 4.20: Οι Μέσοι Όροι Ικανοποίησης των Πολιτών από την Κατάσταση του Κτιρίου της «Διεύθυνσης», σε σχέση με το πόσο συχνά συναλλάσσονται.....	221
Πίνακας 4.108: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Συχνότητα Συναλλαγής» & «Ικανοποίηση των Πολιτών ως προς την Κατάσταση της Υποδομής της «Διεύθυνσης» και του Εξοπλισμού της»	222
Γράφημα 4.21: Οι Μέσοι Όροι Ικανοποίησης των Πολιτών από την Κατάσταση της Υποδομής της «Διεύθυνσης» και του Εξοπλισμού της, σε σχέση με το πόσο συχνά συναλλάσσονται	222
4.4. Συμπεράσματα	223
4.5. Προσφορά της Έρευνας και Περιορισμοί	228
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	231
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	237

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ACSI American Customer Satisfaction Index
ADR Accord Dangerous Routier
CAF Common Assessment Framework
CEM Customer Experience Management
CRM Customer Relationship Management
ΔΔ Δημόσια Διοίκηση
ΔΕΠ Διδακτικό Επιστημονικό Προσωπικό
ΔΜΣ Διοίκηση Μέσω Στόχων
ΔΟΠ Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
ΔΟΤ Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης
DPO Data Protection Officer
ΕΑΔ Εθνική Αρχή Διαφάνειας
Ε.Δ.Χ. Επιβατικό Δημόσιας Χρήσης
ΕΕ Ευρωπαϊκή Ένωση
EIPA European Institute of Public Administration
ΕΚΔΑΑ Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης
ΕΛΣΤΑΤ Ελληνική Στατιστική Αρχή
EFQM European Foundation for Quality Management
EPSA European Public Sector Awards
ERP
EUPAN European Public Administration Network
ISO International Organization for Standardization
ΚΕΠ Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΠΑ Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης
ΚΤΕΟ Κέντρο Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων
MBO Management By Objects
ΝΔΜ Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ
ΝΠΔΔ Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
ΝΠΙΔ Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου
OECD Organization for Economic Co-operation and Development
ΟΕΥ Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας
ΟΟΣΑ Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
OPSI OECD Observatory of Public Sector Innovation
ΟΤΑ Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΠΚ Περιφέρεια Κρήτης
ΣτΠ Συνήγορος του Πολίτη
SIGMA OECD Support for Improvement in Governance and Management
ΤΑ Τοπική Αυτοδιοίκηση
ΤΠΕ Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
TQM Total Quality Management
ΥΕΑΗΔ Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η συγκεκριμένη εργασία, διερευνά τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών που συναλλάσσονται με την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, «Διεύθυνση» στο εξής, αλλά και του βαθμού που εκτιμούν οι υπάλληλοι της ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες, ώστε να ελεγχθεί πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πολίτες σε μια σειρά παραγόντων-παραμέτρων, αλλά και να ελεγχθεί εάν η εκτίμηση των υπαλλήλων πλησιάζει την πραγματική άποψη των πολιτών, καθώς υπάρχει η τάση οι οργανισμοί να έχουν για το εαυτό τους διαφορετική στάση από ότι πραγματικά νιώθουν οι άνθρωποι που τους εξυπηρετούν, προσφέροντάς τους τις υπηρεσίες τους.

Επιπλέον, διεξάγεται έλεγχος για το τι συμπεράσματα μπορούν να προκύψουν για την ικανοποίηση των πολιτών ανάλογα το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και την συχνότητα συναλλαγής των πολιτών με την «Διεύθυνση».

Με δεδομένη την σημασία, όπως θα δειχθεί, της διερεύνησης της ικανοποίησης, στην εργασία αναδεικνύονται οι παράγοντες-παραμέτροι στους οποίους η «Διεύθυνση» δεν τα έχει πάει και τόσο καλά, αναδεικνύοντας την αναγκαιότητα για εκείνη, να σπεύσει στον λεγόμενο Έλεγχο Ποιότητας, με αυτοαξιολόγησή της βάσει του εργαλείου ΚΠΑ της ΕΕ ως εργαλείο ΔΟΠ, για την βελτίωσή της, για την παροχή ποιοτικών – των καλύτερων δυνατών υπηρεσιών στους πολίτες.

Το θεωρητικό μέρος της εργασίας χωρίζεται σε τρία κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται λόγος για την προσφορά του Ιδιωτικού Τομέα για τον εκσυγχρονισμό του Δημοσίου αναφορικά με την ικανοποίηση των

πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες ως προβληματική που παρατίθεται και μελετάται σε αυτή την εργασία, που παρά τις ουσιαστικές διαφορές επιχειρήσεων και δημόσιων οργανισμών, είναι σημαντικός ο ρόλος του ιδιωτικού χώρου για την αποσαφήνιση όλων των βασικών όρων της προβληματικής αυτής, στον δημόσιο χώρο.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται λόγος για την φυσιογνωμία τόσο της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, όσο και για την Περιφέρεια Κρήτης στην οποία υπάγεται.

Στο τρίτο κεφάλαιο, με επιρροές από την ευρωπαϊκή πρωτοβουλία και την αξιοποίηση της ελληνικής νομοθεσίας για την ρύθμιση της σχέσης πολίτη και Δημόσιας Διοίκησης (ΔΔ) αναφορικά με την προβληματική της εργασίας, αξιοποιήθηκε όλη αυτή η πληροφορία, η οποία ανέδειξε τους βασικούς παράγοντες-παραμέτρους ως δείκτες μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης στο ερωτηματολόγιο που κατασκευάστηκε για πολίτες και υπαλλήλους.

Το τέταρτο κεφάλαιο περιλαμβάνει την έρευνα για την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου ως μελέτη περίπτωσης και τα αποτελέσματα και συμπεράσματα που αυτή ανέδειξε, αλλά και την προσφορά της εργασίας αυτής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1. Η αξιοποίηση της γνώσης και εμπειρίας του Ιδιωτικού Τομέα για τον εκσυγχρονισμό του Δημοσίου

Η Διοίκηση των Επιχειρήσεων και η Δημόσια Διοίκηση είναι δύο επιστημονικά πεδία με στενές σχέσεις κυρίως μορφολογικά, αλλά ταυτόχρονα και πολύ διαφορετικά μεταξύ τους περιεχομενικά και ως προς την απεύθυνση και αναφορά τους. Και τα δύο αυτά επιστημονικά πεδία, εκπορεύονται και διέπονται από τις αρχές της Διοικητικής Επιστήμης, μιας επιστήμης που συγκροτήθηκε τόσο από τον ιδιωτικό χώρο των επιχειρήσεων, όσο και από τον δημόσιο χώρο, του κράτους, παρόλα αυτά διαφέρουν (Τσέκος, 2007: 13-14). Ενώ δηλαδή, στρατηγικός και επιχειρησιακός προγραμματισμός, οργανωτικές λειτουργίες, διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, έλεγχος βάσει Προτύπων με σαφώς προσδιορισμένους και χρονοπρογραμματισμένους στόχους για την μέτρηση των αποτελεσμάτων που έχουν επιτευχθεί, και αξιολόγηση, ως λειτουργίες του Μάνατζμεντ (Μπουραντάς 2015: 45-46) υπάρχουν και στους ιδιωτικούς αλλά και στους δημόσιους οργανισμούς, ιδιωτικοί και δημόσιοι οργανισμοί διαφέρουν (Τσέκος, 2007: 14), και αυτό πρέπει να επισημανθεί εξ αρχής.

Μάλιστα, η διοίκηση δημοσίων οργανισμών, προηγήθηκε εκείνης των οργανισμών του Ιδιωτικού Τομέα. Παρά το γεγονός όμως αυτό, ο Ιδιωτικός Τομέας εξελίχθηκε ραγδαία, και το Δημόσιο για να μπορέσει να κερδίσει έδαφος, δανείστηκε οργανωτικές και λειτουργικές μεθόδους από τον Ιδιωτικό, προσαρμοσμένες όμως στις ανάγκες της Δημόσιας Διοίκησης (Τσέκος, 2007: 14-15). Άρα επιχειρήσεις και δημόσιοι οργανισμοί διαφέρουν, όμως το Δημόσιο χρησιμοποιεί την γνώση και

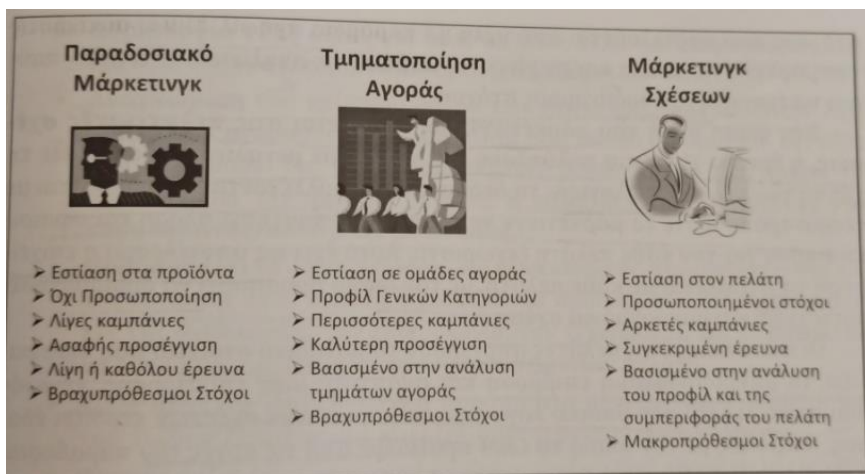
εμπειρία αλλά και τεχνογνωσία του Ιδιωτικού, για να μπορέσει να εκσυγχρονιστεί. Αυτός είναι και ο λόγος που στην παρούσα εργασία θα γίνεται συχνά αναφορά και στις ενέργειες που έχουν κάνει οι επιχειρήσεις αναφορικά με την προβληματική που προσπαθεί να ξετυλίξει η συγκεκριμένη εργασία για τον Δημόσιο Τομέα.

1.2. Ο ρόλος της Επιστήμης του Μάρκετινγκ στην ικανοποίηση των πολιτών από τους οργανισμούς του Δημοσίου

Η όλη προβληματική αφορά την διερεύνηση της ικανοποίησης των πολιτών από τους δημόσιους οργανισμούς. Μεγάλο ρόλο εδώ λοιπόν, θα διαδραματίσει και μια ακόμη επιστήμη, η Επιστήμη του Μάρκετινγκ (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2000: 21). Μάρκετινγκ, όπως επεξηγείται από τον Αγαπητό, είναι η τεχνική έρευνας των επιχειρήσεων, που σχεδιάζει, τιμολογεί, προωθεί-προβάλλει και διανέμει προϊόντα και υπηρεσίες, συμβάλλοντας στην ικανοποίηση των αναγκών του ατόμου. Η τεχνική αυτή περιλαμβάνει τις διαδικασίες εκείνες που προηγούνται της παραγωγής αυτών των προϊόντων/ υπηρεσιών (μεταξύ αυτών και η μελέτη των πελατών, των αναγκών τους και η ικανοποίησή τους), αλλά και εκείνες που έπονται. Επισημαίνεται επίσης ότι, για το Μάρκετινγκ, το προϊόν/ υπηρεσία, είναι αυτό που «βλέπει» ο πελάτης και του δημιουργεί οφέλη, και δεν είναι αυτό που «βλέπει» η επιχείρηση όπως το παράγει και το παρέχει (Αγαπητός, 2004: 243-244).

Αρχές του 20^{ου} αιώνα, άρχισε να διαφαίνεται η ανάγκη στον χώρο των επιχειρήσεων, κατανόησης του ποιοι είναι οι πελάτες τους, ως κάτι απολύτως αναγκαίο για την αύξηση των πωλήσεών τους. Στην πορεία λοιπόν εξέλιξης του Μάρκετινγκ, το Μάρκετινγκ ξεκίνησε ως το λεγόμενο «Παραδοσιακό Μάρκετινγκ», προέκυψε έπειτα η ανάγκη να

εκσυγχρονιστεί και μετεξελιχθεί, με δραστηριότητα σε συγκεκριμένα Τμήματα της Αγοράς, για να μετεξελιχθεί ακόμη περισσότερο στο λεγόμενο «*Μάρκετινγκ Σχέσεων*» με την σημερινή του μορφή, που στον πυρήνα του πλέον σήμερα, βρίσκεται η διαχείριση πελατειακών σχέσεων, δηλαδή ο ίδιος ο πελάτης χωριστά, η ικανοποίησή του και η σχέση του με την επιχείρηση, που ως σύστημα, είναι γνωστή με τον όρο Customer Relationship Management (CRM) (Κοσμάτος, 2011: 19-20, 22, 28-36). Η Εικόνα 1.1, συμπυκνώνει τα χαρακτηριστικά του Μάρκετινγκ σε όλη αυτή την πορεία εξέλιξής του.



Εικόνα 1.1: Η εξέλιξη του Μάρκετινγκ. Πηγή: (Κοσμάτος, 2011: 35)

Το Μάρκετινγκ λοιπόν, κατά κύριο λόγο, ασχολείται με τον πελάτη και την ικανοποίηση των αναγκών του. Επισημαίνεται κατά τους Armstrong και Kotler (2009: 43) ότι «*Μάρκετινγκ, με την στενή επιχειρηματική του έννοια, είναι η διαχείριση κερδοφόρων πελατειακών σχέσεων, δηλαδή το Μάρκετινγκ ασχολείται με την προσέλκυση νέων πελατών στους οποίους υπόσχεται παροχή υψίστης αξίας, και ταυτόχρονα ασχολείται με την διατήρηση των υπαρχόντων πελατών, παρέχοντάς τους ικανοποίηση».*

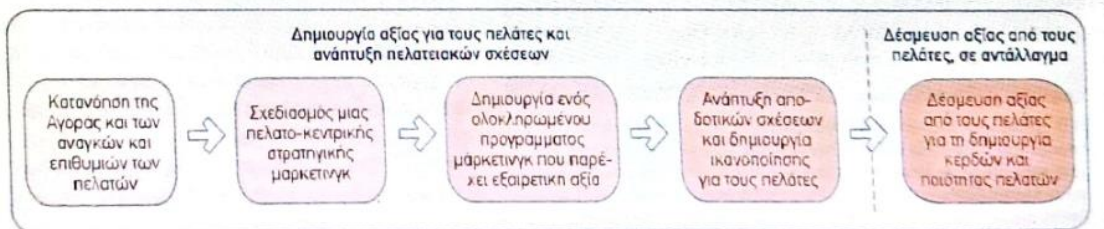
Με την ευρεία έννοια του όρου, «το Μάρκετινγκ, αποτελεί και μια κοινωνική και διοικητική διαδικασία κατά την οποία οι οργανισμοί, είτε ιδιωτικοί, είτε δημόσιοι, αποκτούν αυτό που επιθυμούν και χρειάζονται μέσω της δημιουργίας και ανταλλαγής αξίας με τους πελάτες/ πολίτες αντίστοιχα» (Armstrong & Kotler, 2009: 43).

Επομένως, η σωστή αξιοποίηση του Μάρκετινγκ, είναι κρίσιμη για κάθε οργανισμό, είτε ιδιωτικό, είτε δημόσιο.

Το Μάρκετινγκ για τον ιδιωτικό χώρο των επιχειρήσεων, ως διαδικασία, μπορεί να αποτυπωθεί στο λεγόμενο «Απλό Μοντέλο Μάρκετινγκ» των Armstrong και Kotler, με τα εξής στάδια (Εικόνα 1.2):

ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ 1.1

Ένα Απλό Μοντέλο της Διαδικασίας Μάρκετινγκ



Εικόνα 1.2: Το Απλό Μοντέλο Μάρκετινγκ. Πηγή: (Armstrong & Kotler, 2009: 43)

Όμως, βασικός στόχος ενός δημόσιου οργανισμού σε σχέση με έναν ιδιωτικό, μια επιχείρηση, δεν είναι η μεγιστοποίηση του κέρδους, αλλά η προστασία του λεγόμενου δημοσίου συμφέροντος, δηλαδή η διασφάλιση από το κράτος, «των συλλογικών αναγκών των πολιτών και η προστασία των λιγότερο ισχυρών ομάδων» (Τσέκος, 2007: 33), ως μια βασική αρχή της διοικητικής πρακτικής για το Δημόσιο (Ντάνος, 2014: 31). Εδώ σταδιακά, θα αρχίσουμε να εμβαθύνουμε στις ουσιώδεις διαφορές μεταξύ επιχειρήσεων και δημοσίων οργανισμών. Άρα, ενώ για τις ιδιωτικές επιχειρήσεις, κινητήριος δύναμη, αναγκαία ως ο λόγος

ύπαρξής είναι το κέρδος και η μεγιστοποίησή του, για τον Δημόσιο Τομέα και τους δημόσιους οργανισμούς, όπως επισημαίνεται από τον Τσέκο (2007: 33) «είναι η μεγιστοποίηση του κύρους τους μέσω της πλήρους ικανοποίησης των αναγκών των πολιτών» από τις υπηρεσίες που τους παρέχονται, προσέγγιση η οποία θα αναλυθεί στην συνέχεια.

1.3. Μιλώντας με όρους Μάρκετινγκ στον Δημόσιο Τομέα

1.3.1. Το Μίγμα Μάρκετινγκ, και η ποιότητα ως κεντρικό στοιχείο του στο Δημόσιο

Αλλά με τι όρους Μάρκετινγκ μπορούμε να μιλάμε στο Δημόσιο; Το Μάρκετινγκ, έχει ήδη χρησιμοποιηθεί σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς κοινωνικού χαρακτήρα, για την προώθηση και εξαγωγή κυρίως συλλογικών και ατομικών προτύπων συμπεριφοράς και υπάρχει σχετική συζήτηση, που υποστηρίζει ότι πράγματι οι μαρκετιστικές τεχνικές του Ιδιωτικού Τομέα μπορούν να εφαρμοστούν και στο Δημόσιο (Τσέκος, 2007: 20-26).

Πρώτα όμως, είναι αναγκαίο να γίνει κατανοητό το περιβάλλον του Μάρκετινγκ και να μπούμε πιο βαθιά, να δούμε συγκεκριμένα, το μικρο-περιβάλλον, που είναι ο χώρος στο εσωτερικό μιας επιχείρησης που περιλαμβάνει τα στοιχεία εκείνα βάσει των οποίων λειτουργεί η επιχείρηση, αλλά και δραστηριοποιείται το Μάρκετινγκ, και είναι το λεγόμενο Μίγμα Μάρκετινγκ, που με την σημερινή του μορφή, περιλαμβάνει τα εξής:

Το Προϊόν: το οποίο αποτελεί ένα αγαθό ή/και μια υπηρεσία, ποιοτικό (κάτι που στην πράξη βέβαια δεν παράγεται πάντα κατ' αυτόν τον τρόπο λόγω του κέρδους), όπου προσφέρει αξία στον χρήστη/ πελάτη ικανοποιώντας τις ανάγκες του

Την Τιμή: η οποία αποτελεί την οικονομική επιβάρυνση για τον χρήστη/ πελάτη για να έχει πρόσβαση στην παραγόμενη αυτή, αξία

Την Διανομή: η οποία αποτελεί το σημείο εκείνο προσπέλασης και πρόσβασης του χρήστη/ πελάτη σε αυτό το προϊόν/ υπηρεσία και την χρηστική του αξία

Την Προώθηση: η οποία αποτελεί μια διαδικασία γνωστοποίησης στον χρήστη/ πελάτη, του προϊόντος/ υπηρεσίας που διατίθεται, και ταυτόχρονα μια διαδικασία δημιουργίας κινήτρων για να αγοράσει ο χρήστης/ πελάτης αυτό το προϊόν/υπηρεσία

Τους Ανθρώπους: οι οποίοι είναι όλοι όσοι εμπλέκονται στην παραγωγή/ παροχή του προϊόντος/ υπηρεσίας και επηρεάζουν την αντίληψη του πελάτη

Το Περιβάλλον: όπου είναι ο χώρος μέσα στον οποίο παρέχεται το προϊόν/ υπηρεσία, όπου επιχείρηση και πελάτης επικοινωνούν

Τις Διαδικασίες: οι οποίες είναι όλες οι ενέργειες που γίνονται για την παραγωγή και παροχή του προϊόντος/ υπηρεσίας (Κοσμάτος, 2011: 25-27).

Μπορεί να διαπιστωθεί λοιπόν ότι το Μίγμα Μάρκετινγκ μπορεί να εφαρμοστεί και στον Δημόσιο Τομέα, όπως επισημαίνει και ο Τσέκος, καθώς:

Ως προς το προϊόν: αυτό αποτελεί κάθε δημόσιο προϊόν, που για τους δημόσιους οργανισμούς συνήθως είναι υπηρεσίες. Τα δημόσια προϊόντα όμως που παράγουν και παρέχουν οι δημόσιοι οργανισμοί, πρέπει να είναι κατ' ανάγκη ποιοτικά, παράγοντας και εδώ αξία στον χρήστη/ πολίτη, ικανοποιώντας τις ανάγκες του. Η απαίτηση αυτή, προκύπτει ακριβώς από τον κοινωνικό ρόλο και λόγο ύπαρξης και λειτουργίας των δημόσιων οργανισμών, που είναι όπως προαναφέρθηκε, η εξυπηρέτηση

του δημοσίου συμφέροντος (Τσέκος, 2007: 27-32, 33, 34-36), με την επισήμανση επίσης ότι οι συλλογικές αυτές ανάγκες των πολιτών που δημιουργούνται, ρυθμίζονται και κατοχυρώνονται από την νομοθεσία λαμβάνοντας την μορφή δικαιωμάτων των πολιτών, ακριβώς γιατί το κράτος έρχεται να προστατέψει τον πολίτη. Σύμφωνα με τον Heywood, δικαίωμα, είναι το να σου επιτρέπεται να ενεργείς με συγκεκριμένο τρόπο ή να σε αντιμετωπίζουν και να σου συμπεριφέρονται με συγκεκριμένο τρόπο, και όταν αυτό πάρει την μορφή νομικού δικαιώματος, βασίζεται πλέον σε ένα επίσημο σύστημα κανόνων, κανονισμών και ρυθμίσεων, που επιβάλλονται (Heywood, 2011: 200)

Ως προς την Τιμή: αυτή, εδώ, αποτελεί την οικονομική επιβάρυνση που έχουν ήδη υποστεί οι πολίτες, καθώς ένας δημόσιος οργανισμός, για να μπορεί να λειτουργεί και να παρέχει στους χρήστες/ πολίτες τις υπηρεσίες του με παραγόμενη αξία για αυτούς, χρησιμοποιεί δημόσιο χρήμα

Ως προς την Διανομή: εδώ, μπορούμε να μιλάμε για σημεία, μέσα και προϋποθέσεις προσπέλασης και πρόσβασης του χρήστη/ πολίτη στην υπηρεσία που του παρέχεται ως δημόσιο προϊόν, και την χρηστική της αξία

Ως προς την Προώθηση: και εδώ, στους δημόσιους οργανισμούς, υπάρχουν διαδικασίες γνωστοποίησης στον χρήστη/ πολίτη, των υπηρεσιών που του διατίθενται (Τσέκος, 2007: 27-29, 31-33), χωρίς όμως να υπάρχει αναγκαιότητα για διαδικασίες δημιουργίας κινήτρων

Ως προς τους Ανθρώπους: και εδώ στους δημόσιους οργανισμούς, υπάρχουν οι άνθρωποι εκείνοι που εμπλέκονται στην διαδικασία παραγωγής/ παροχής μιας υπηρεσίας, επηρεάζοντας την αντίληψη του πολίτη

Ως προς το Περιβάλλον: και εδώ στους δημόσιους οργανισμούς, υπάρχει ο χώρος μέσα στον οποίο παρέχονται οι υπηρεσίες, όπου μέσα σε αυτό τον χώρο το Δημόσιο και ο πολίτης επικοινωνούν

Τις Διαδικασίες: και εδώ στους δημόσιους οργανισμούς, υπάρχουν ενέργειες που γίνονται για την παραγωγή και παροχή των υπηρεσιών στους πολίτες.

Έτσι, μπορούμε να μιλάμε με όρους Μάρκετινγκ και στο Δημόσιο, με στόχο όμως ενός δημόσιου οργανισμού σε ένα εκδημοκρατισμένο κράτος, την μεγιστοποίηση του κύρους του οργανισμού όπως προαναφέρθηκε. Σύμφωνα με τον Τσέκο, το κύρος και η μεγιστοποίησή του, καθορίζεται από την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών/ πολιτών, που καθορίζεται από τις υπηρεσίες που τους παρέχει και την ποιότητα αυτών, μια προσέγγιση που καθιστά τις παραγόμενες αυτές υπηρεσίες και την ποιότητά τους ως το κεντρικό στοιχείο ενός Μίγματος Μάρκετινγκ για τον Δημόσιο Τομέα. Αυτό συμβαίνει ακριβώς γιατί, οι οργανισμοί του Δημοσίου Τομέα, υπάρχουν για να προσφέρουν, εξυπηρετώντας όπως προαναφέρθηκε, το δημόσιο συμφέρον, και έτσι αιτιολογούν και την ύπαρξη και λειτουργία τους. Εν αντιθέσει, οι οργανισμοί του Ιδιωτικού Τομέα, οι επιχειρήσεις, έχουν στόχο την μεγιστοποίηση του κέρδους και εάν και για τις ιδιωτικές επιχειρήσεις είναι εξίσου σημαντική η ποιότητα, προς χάρη του κέρδους υπάρχουν στιγμές που έρχεται σε δεύτερη μοίρα, ακριβώς γιατί το κέρδος είναι ο δικός τους λόγος ύπαρξης και λειτουργίας (Τσέκος, 2007: 28-31, 33-36).

1.3.2. Τι είναι το «δημόσιο προϊόν (υπηρεσία)»

Με όρους Μάρκετινγκ, αν θα βάζαμε τώρα έναν ορισμό για το τι είναι δημόσιο προϊόν (δηλαδή οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι δημόσιοι

οργανισμοί), όπως επισημαίνει ο Τσέκος (2007: 46-47) είναι «όλες εκείνες οι εκροές των δημόσιων οργανισμών με χαρακτηριστικά αναδιανομής, δηλαδή κάθε μορφή παραγωγής/ παροχής τέτοιων ποιοτικών αγαθών, μέσα από διαδικασίες που δεν έχουν στόχο το κέρδος και δεν ικανοποιούνται μέσω του μηχανισμού της Αγοράς, αλλά έχουν στόχο να ικανοποιήσουν συλλογικές και κοινωνικές ανάγκες, το κόστος παραγωγής και παροχής τους, καλύπτεται από δημόσιο χρήμα», και ως συλλογικές ανάγκες, το κράτος έρχεται να τις προστατεύσει προστατεύοντας τον πολίτη. Επιπλέον, δημόσια προϊόντα που παράγονται και παρέχονται κατ' αυτό τον τρόπο, προσδίδουν κύρος στο δημόσιο οργανισμό που τα παράγει και τα παρέχει.

Ειδικότερα τώρα ως προς τον όρο «υπηρεσία», σύμφωνα με τους Χυτήρη και Άννινο (2015: 11) «οι υπηρεσίες είναι ένα σύνολο ενεργειών εξυπηρέτησης, από και προς τους ανθρώπους, με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών αυτών που τις λαμβάνουν». Για μια επιχείρηση και το προσωπικό της, την υπηρεσία την αντιλαμβάνονται ως μια διαδικασία που παράγει ένα τελικό αποτέλεσμα με την αξιοποίηση των εισροών της επιχείρησης, και για τους πελάτες, την υπηρεσία την αντιλαμβάνονται ως συνολική εμπειρία με αξία χρήσης, που είναι μια οικονομική επιβάρυνση μέσω της τιμής για να κάνουν χρήση της υπηρεσίας σε σχέση με το όφελος που έχουν (Χυτήρης & Άννινο, 2015: 57). Η συμβολή της έρευνας και μελέτης από τον χώρο του Μάρκετινγκ των επιχειρήσεων, ήταν καθοριστική για την ανάπτυξη μιας επιστήμης των υπηρεσιών. Πρωτοπόροι στο ζήτημα αυτό της προβληματικής των υπηρεσιών είναι οι C. Lovelock, C. Gronroos, L. Berry, A. Parasuraman & V. Zeithaml κ.α., οι οποίοι ασχολήθηκαν με τις υπηρεσίες και την ποιότητά τους. Από το 1990, και ενώ η ανάπτυξη των υπηρεσιών αυξάνεται σε οικονομικό

επίπεδο, συνεχίζεται να αναπτύσσεται και μια επιστήμη των υπηρεσιών. Λόγω του ότι παγκοσμίως, τις τελευταίες δεκαετίες, αυξήθηκε ραγδαία η ανάπτυξη των υπηρεσιών, και επιπλέον στις αναπτυγμένες χώρες, οι υπηρεσίες συνέβαλλαν όλο και περισσότερο στην διάρθρωση του ΑΕΠ τους, προσανατολίστηκαν τα πράγματα τόσο προς τις υπηρεσίες, όσο και στην ποιότητά τους, για την ικανοποίηση των πελατών και άρα και την επίτευξη οικονομικών αποτελεσμάτων. Οι υπηρεσίες λοιπόν βρίσκονται στο επίκεντρο της οικονομίας (Χυτήρης & Άννινος, 2015: 11-13). Όμως ο Ιδιωτικός Τομέας, είναι ο ένας εκ των δύο τομέων από τους οποίους αποτελείται η οικονομία. Ο άλλος, είναι ο Δημόσιος Τομέας, με την στενή του έννοια (δηλαδή η Κεντρική Διοίκηση και οι ΟΤΑ) και την ευρεία (οι Δημόσιοι Οργανισμοί / Φορείς και Υπηρεσίες), και το μέγεθός του εκτιμάται βάσει του αριθμού των πόρων που χρειάζεται να αξιοποιήσει, σε σχέση με τους εθνικούς πόρους συνολικά (Αγαπητός, 2004: 89). Άρα, οι υπηρεσίες απασχολούν εκτός από τον Ιδιωτικό χώρο, και το Δημόσιο, και μάλιστα η ίδια η οικονομική ανάπτυξη ενός κράτους, προϋποθέτει παραγωγή και παροχή κατ' εξοχήν δημόσιων υπηρεσιών. Επομένως, οι υπηρεσίες βρίσκονται στο επίκεντρο ολόκληρου του οικονομικού συστήματος, και είναι καθοριστικός ο ρόλος τους στην οικονομία (Χυτήρης & Άννινος, 2015: 13). Καθίσταται λοιπόν, η σημασία της μελέτης των δημόσιων υπηρεσιών (ως δημόσια προϊόντα) που παράγονται και παρέχονται, αλλά και το πως παρέχονται ώστε να ικανοποιούν, μεγάλη.

Τα είδη των δημοσίων υπηρεσιών είναι (Τσέκος, 2007):

1. *«Δημόσια Προϊόντα Κανονιστικά Προκλητής Ζήτησης»:*

Πρόκειται για υπηρεσίες που επιβάλλονται από το κράτος, κανονιστικού και ρυθμιστικού χαρακτήρα, των οποίων η παραγωγή και παροχή στους χρήστες/ πολίτες είναι υποχρεωτική λόγω δημοσίου συμφέροντος.

2. *«Δημόσια Προϊόντα Αναδιανεμητικού Χαρακτήρα»:*

Πρόκειται για υπηρεσίες επιθυμητές από τους χρήστες/ πολίτες οι οποίοι τις αποζητούν για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους, ως αναδιανεμητικά προϊόντα μέσω δημοσίων δαπανών, για να μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτές όλοι οι πολίτες, ανεξαιρέτως, προασπίζοντας το δημόσιο συμφέρον.

3. *«Συλλογικά Αγαθά και Προϊόντα Φυσικού Μονοπωλίου»:*

Πρόκειται για συλλογικές παρεχόμενες υπηρεσίες, με γνώμονα το δημόσιο συμφέρον.

Είναι γεγονός λοιπόν ότι, ότι οι δημόσιοι οργανισμοί κατ' αποκλειστικότητα, παράγουν και παρέχουν αυτές τις υπηρεσίες (ως δημόσια προϊόντα), κάτι που σημαίνει ότι δεν υπάρχουν εναλλακτικοί προμηθευτές για τους πολίτες, είτε λόγω θεσμικών αιτιών, είτε λόγω οικονομικών αιτιών, και άρα δημιουργείται κοινό πολιτών, δέσμιο (Τσέκος, 2007: 47-52). Αυτό στην πράξη σημαίνει ότι, στην περίπτωση της παρούσας ερευνητικής μελέτης για την διερεύνησης της ικανοποίησης των πολιτών από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου που παράγει και παρέχει συγκεκριμένες υπηρεσίες στους πολίτες, εάν προκύψει βαθμός ικανοποίησης των πολιτών που τείνει προς ένα αρνητικό «πρόσημο» και αναδειχθεί δυσαρέσκεια των πολιτών για αυτήν την Δημόσια Υπηρεσία, ο πολίτης λόγω θεσμικών αιτιών δεν έχει την δυνατότητα, εναλλακτικά, να εξυπηρετηθεί και ικανοποιηθεί από άλλη αντίστοιχη Δημόσια

Υπηρεσία πιέζοντας έτσι την πρώτη να προβεί σε βελτιώσεις. Επομένως, ο πολίτης περιορίζεται και αναγκάζεται να καταναλώνει και αντίστοιχης ποιότητας υπηρεσίες.

Επιπλέον, η κάλυψη του κόστους που έχουν τα δημόσια αυτά προϊόντα (υπηρεσίες) από το δημόσιο χρήμα, δεν δίνει την δυνατότητα στους δημόσιους οργανισμούς που τα παράγουν και τα παρέχουν για ανάπτυξη ενός «αυτόματου μηχανισμού ελέγχου, ανιχνευτικό και διορθωτικό» (Τσέκος, 2007: 52-53), ως μηχανισμό βιωσιμότητας, εν αντιθέσει με τις επιχειρήσεις που ο μηχανισμός αυτός είναι το κέρδος και ο ανταγωνισμός (το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα) ως μηχανισμός ζωτικής σημασίας που καθορίζει όχι απλώς την ύπαρξη, λειτουργία και βιωσιμότητά τους, αλλά τις βοηθά, όλο και περισσότερο, να βελτιώνονται.

Έναν μηχανισμό δηλαδή, απαραίτητο για τους δημόσιους οργανισμούς, για την διερεύνηση μεταξύ άλλων, της ικανοποίηση των πολιτών προβαίνοντας σε βελτιωτικές κινήσεις, αντιλαμβανόμενοι τις επιπτώσεις που επιφέρει μια ενδεχόμενη αναποτελεσματικότητά τους, στο ίδιο το κόστος παραγωγής και παροχής των υπηρεσιών αυτών, στο ίδιο το κόστος ύπαρξης και λειτουργίας μιας τέτοιας αναποτελεσματικής Δημόσιας Υπηρεσίας για το κράτος, τις επιπτώσεις στον βαθμό ικανοποίησης των αναγκών των δέσμιων πολιτών τους, και εν τέλει, τις επιπτώσεις στην εκπλήρωση του κοινωνικού τους ρόλου, δηλαδή του ίδιου του λόγου ύπαρξής τους (Τσέκος, 2007: 53).

1.3.3. Η σημασία της αποτελεσματικότητας

Ας εστιάσουμε λίγο στον όρο «αναποτελεσματικότητα». Σύμφωνα με τον Μπουραντά (2015: 127) «ο βασικότερος λόγος ύπαρξης της Διοικητικής Επιστήμης είναι να κατανοήσει, να εξηγήσει, να προβλέψει και να

βελτιώσει την αποτελεσματικότητα των οργανισμών και άρα είναι και ο επιστημονικός αυτός χώρος που προσπαθεί να απαντήσει σε ερωτήματα και να χτίσει θεωρίες-προτάσεις αναφορικά με την αποτελεσματικότητα». Από τον χώρο λοιπόν της Διοικητικής Επιστήμης, όταν λέμε ότι ένας οργανισμός είναι αποτελεσματικός, πρέπει να επισημάνουμε τα εξής:

Η ανώτατη διοίκηση ενός οργανισμού, έχει στόχο να διασφαλίζει την λεγόμενη αποτελεσματικότητα (effectiveness) και αποδοτικότητα (efficiency) του.

Όπως επεξηγείται από τους Χυτήρη και Άννινο, η αποδοτικότητα, αφορά τον αριθμό των εκροών που παράγει ο οργανισμός, σε σχέση με τον αριθμό των εισροών που αξιοποιεί. Έτσι, εάν ο οργανισμός, με τις ίδιες εισροές, καταφέρνει να παράγει περισσότερες εκροές από την περσινή χρονιά, η αποδοτικότητά του σημαίνει ότι βελτιώνεται. Η αποτελεσματικότητα τώρα, αφορά στον βαθμό που ο οργανισμός και τα τμήματά του, καταφέρνουν να επιτυγχάνουν τους στόχους που έχουν τεθεί. Αν δεν συμβεί αυτό, σημαίνει ότι ο οργανισμός δεν είναι αποτελεσματικός (Χυτήρης & Άννινο, 2015: 20).

Όπως οι Χυτήρης και Άννινο χαρακτηριστικά αναφέρουν, *«για να είναι βιώσιμες οι επιχειρήσεις, αναγκαία θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν περισσότερο αποδοτικές και αποτελεσματικές, δηλαδή να έχουν κέρδος»*. Επίσης, *«οι επιχειρήσεις που έχουν αντιληφθεί την αναγκαιότητα να προσανατολίζονται στην ποιότητα των υπηρεσιών τους, η ποιότητα συμβάλλει στην ικανοποίηση των πελατών τους, με συμβολή στο να φέρουν οικονομικά αποτελέσματα και κέρδος»* (Χυτήρης & Άννινο, 2015: 11, 20).

Για το Δημόσιο όμως, αναδεικνύονται τα εξής δύο βασικά χαρακτηριστικά στοιχεία που πρέπει να σημειωθούν, και είναι το γεγονός, ότι:

1. Σημειώνεται απουσία στους δημόσιους οργανισμούς, εκείνου του αυτόματου μηχανισμού ελέγχου, όπως προαναφέρθηκε, ως μηχανισμού βιωσιμότητας, και εδώ, είναι ερώτημα εάν η νομοθεσία μπορεί να διαδραματίσει έναν τέτοιο ρόλο, εφόσον είναι εκείνη που έρχεται να προστατέψει τον πολίτη, ρυθμίζοντας την σχέση του με το Δημόσιο, στα πλαίσια εξυπηρέτησης του δημοσίου συμφέροντος
2. Επιπλέον, ερώτημα είναι τι γίνεται στην πράξη με την διασφάλιση της ποιότητας και άρα και ικανοποίησης των πολιτών, ειδικά εάν σκεφτούμε ότι η διασφάλιση αυτών των δύο, λόγω δημοσίου συμφέροντος, αποτελεί αποκλειστική αναγκαιότητα για τους δημόσιους οργανισμούς, διότι μέσα από μια τέτοια κουλτούρα «προσφοράς του καλύτερου», αιτιολογούν την ύπαρξη και λειτουργία τους, και εμπεδώνουν τον κοινωνικό τους ρόλο.

1.3.4. Τι σημαίνει «αξία»

Ως προς τον όρο «αξία» τώρα ενός προϊόντος/ υπηρεσίας ως αγαθών, υπό όρους Μάρκετινγκ στις επιχειρήσεις, για την διαχείριση των πελατειακών σχέσεων, όπως επισημαίνετε από τον Κοσμάτο (2011: 141-145) *«αξία είναι η αντίληψη του πελάτη για την διαφορά μεταξύ του οφέλους που λαμβάνει από ένα προϊόν ή υπηρεσία και της θυσίας που έχει κάνει για να αποκομίσει το όφελος αυτό ώστε να ικανοποιηθεί»*. Επιπλέον, για να αυξήσει η επιχείρηση την αξία αυτή, είτε πρέπει να αυξήσει τα οφέλη των πελατών, είτε να μειώσει τις θυσίες τους, είτε να πράξει και τα δύο.

Υπό όρους Μάρκετινγκ λοιπόν, και στον Δημόσιο Τομέα δημιουργείται και ανταλλάσσεται αξία με τους πολίτες, η οποία αξία έχει την μορφή κοινωνικής αξίας και κοινωνικού οφέλους, και η οποιαδήποτε δημόσια δαπάνη λόγω ύπαρξης και λειτουργικού κόστους των δημοσίων οργανισμών, πρέπει να προκαλεί προστιθέμενη κοινωνική αξία, και να μεγιστοποιεί τα κοινωνικά οφέλη για τους πολίτες μέσα από την παραγωγή και παροχή δημοσίων προϊόντων σε αυτούς, την οποία αξία χρήσης των προϊόντων αυτών, πρέπει να την απολαμβάνουν όλοι οι πολίτες, ανεξαιρέτως (Τσέκος, 2007: 55-56).

Για τις επιχειρήσεις λοιπόν, ζωτικής σημασίας είναι η μεγιστοποίηση του κέρδους. Για τους δημόσιους οργανισμούς όμως, ζωτικής σημασίας προκύπτει ότι απαιτείται να είναι η μεγιστοποίηση της κοινωνικής αξίας και οφέλους, και συνεπώς το κύρος τους, ακριβώς γιατί, σύμφωνα με τον Τσέκο (2007: 56-57) το κύρος ορίζεται ως *«αυτή η αποδοχή της κοινωνικής κρισιμότητας του πεδίου παρέμβασής των δημοσίων οργανισμών λόγω του οποίου υπάρχουν και λειτουργούν, αλλά και η αναγνώριση της επιτυχούς διαχείρισης αυτού του πεδίου, από τους πολίτες, που είναι και οι τελικοί αποδέκτες των αποτελεσμάτων της δράσης τους. Το κύρος λοιπόν, δείχνει και καθορίζει την δημόσια εικόνα ενός δημόσιου οργανισμού, η οποία καθορίζεται από τον βαθμό ικανοποίησης του κοινού της, δηλαδή των πολιτών που συναλλάσσονται μαζί της, ο οποίος καθορίζεται από την ποιότητα των δημοσίων προϊόντων που τους προσφέρει»*.

Βάσει των προαναφερθέντων, αυτό λοιπόν που οφείλει λόγω του κοινωνικού του ρόλου, χαρακτήρα και υπόστασης να κάνει ένας δημόσιος οργανισμός για τους πολίτες του, είναι να τους παρέχει ποιοτικά προϊόντα (δημόσιες υπηρεσίες), δηλαδή τέτοιες υπηρεσίες που

να προσδίδουν την μέγιστη κοινωνική αξία για να αιτιολογείται και ο λόγος ύπαρξης του οργανισμού αυτού, ικανοποιώντας τις ανάγκες όλων των πολιτών, ανεξαιρέτως, προσδίδοντας στον δημόσιο οργανισμό, κύρος.

1.3.5. Οι διαφορές Δημοσίων Οργανισμών και Επιχειρήσεων

Από όλα τα προαναφερόμενα τώρα, εάν θέλαμε να συμπυκνώσουμε τις ουσιώδεις διαφορές μεταξύ δημόσιων οργανισμών και επιχειρήσεων, παρατίθεται ο παρακάτω πίνακας για αυτόν τον σκοπό.

Πίνακας 1.1: Οι ουσιώδεις διαφορές των Δημοσίων Οργανισμών και των Επιχειρήσεων

Δημόσιος Τομέας – Δημόσιος Οργανισμός	Ιδιωτικός Τομέας - Επιχειρήσεις
Παράγουν/ παρέχουν υπηρεσίες	Παράγουν/ παρέχουν προϊόντα/ υπηρεσίες
Οικονομική επιβάρυνση που καλύπτεται από δημόσιο χρήμα	Οικονομική επιβάρυνση από την τιμή των προϊόντων/ υπηρεσιών που προσφέρονται προς αγορά
Λόγος ύπαρξης και λειτουργίας τους, το δημόσιο συμφέρον που τους προσδίδει κύρος	Λόγος ύπαρξης και λειτουργίας τους το κέρδος
Ικανοποιούν κοινωνικές/ συλλογικές ανάγκες, εκπληρώνοντας έναν κοινωνικό ρόλο, που ρυθμίζονται, κατοχυρώνονται νομοθετικά και προστατεύονται	Ικανοποιούν ιδιωτικές, προσδοκώμενες ανάγκες των πελατών
Η ποιότητα, αποτελεί το κεντρικό στοιχείο του Μίγματος Μάρκετινγκ, λόγω δημοσίου συμφέροντος και του κοινωνικού τους ρόλου	Η ποιότητα, δεν αποτελεί το κεντρικό στοιχείο του Μίγματος Μάρκετινγκ, λόγω του κέρδους
Άρα στο Μάρκετινγκ για το Δημόσιο, η ουσία βρίσκεται στα ποιοτικά χαρακτηριστικά του δημόσιου προϊόντος αυτά καθ' αυτά, ως η αποκλειστική απαίτηση και αιτιολόγηση του λόγου ύπαρξης και λειτουργίας των δημοσίων οργανισμών, που είναι το δημόσιο συμφέρον, και του κοινωνικού τους ρόλου	Άρα στο Μάρκετινγκ για τις επιχειρήσεις, η ουσία βρίσκεται στην πειθώ μέσω της προβολής και διαφήμισης των προϊόντων, ως εάν να πληρούν ποιοτικά χαρακτηριστικά, με κάποιο βαθμό τυποποίησης βέβαια, ως προβλέπεται, για την προστασία του καταναλωτή
Κουλτούρα προσφοράς	Ανταγωνισμός
Παρέχουν προστιθέμενη κοινωνική αξία (το όφελος για τον πολίτη)	Παρέχουν προστιθέμενη αξία (το όφελος για τον πελάτη)
Τελικοί αποδέκτες/ χρήστες οι πολίτες, ως δέσμιο κοινό, καθώς λόγω θεσμικών/ οικονομικών αιτιών δεν υπάρχει η δυνατότητα επιλογής εναλλακτικών προμηθευτών, που είναι δικαιούχοι παροχής υπηρεσιών ΔΔ	Τελικοί αποδέκτες/ χρήστες οι πελάτες, με την δυνατότητα επιλογής εναλλακτικών προμηθευτών
Απουσία μηχανισμού βιωσιμότητας, λόγω κάλυψης του κόστους των δημοσίων προϊόντων από δημόσιο χρήμα, που τους κάνει επιπλέον επιρρεπείς στην αναποτελεσματικότητα	Μηχανισμός βιωσιμότητας το κέρδος μέσα από την επίτευξη του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, που τις βοηθά να βελτιώνονται (αποδοτικές και αποτελεσματικές)

1.3.6. Τι σημαίνει «οργανισμός»

Ως προς τον όρο «οργανισμός», σύμφωνα με τον Μπουραντά, ο οργανισμός αποτελεί μια οργανωμένη ομάδα ανθρώπων σε συγκεκριμένες θέσεις και με αρμοδιότητες, οι οποίοι αλληλεπιδρούν για να λειτουργήσει ο οργανισμός και να επιτευχθούν οι σκοποί του με την μορφή οράματος, αποστολής και στόχων, που διαθέτει διακριτά σύνορα που τον ξεχωρίζουν από άλλους οργανισμούς, και με διάρκεια στον χρόνο, με τον ίδιο να αναφέρει ότι οι Δημόσιες Υπηρεσίες αποτελούν και αυτές οργανισμοί με αυτά τα χαρακτηριστικά, επιπλέον με όσα άλλα χαρακτηριστικά προαναφέρθηκαν. Ο Μπουραντάς, επισημαίνει ακόμη ότι *«οι λόγοι δημιουργίας των οργανισμών, έχουν έναν κοινό παρανομαστή που συνδέεται με την αποτελεσματικότερη ικανοποίηση των αναγκών του ανθρώπου, με την έννοια ότι οι άνθρωποι πετυχαίνουν την ικανοποίηση των αναγκών τους με μικρότερες θυσίες λόγω της συνένωσης των δυνάμεων τους και της συνέργειας μέσα στον οργανισμό»* (Μπουραντάς 2015: 25-30). Τέλος θα τονιστεί πολλές φορές, στην παρούσα μελέτη προς χάριν της προβληματικής εδώ που έχει ξεδιπλωθεί, ότι ο οργανισμός πρέπει να αποτυπώνει πως οι πελάτες/ πολίτες τον βλέπουν, και όχι πως ο ίδιος εκτιμά τον εαυτό του (Γούναρης & Σταθακόπουλος, 2006).

1.3.7. Ποια είναι η «υπαλληλία»

Ως προς τον όρο «προσωπικό-υπάλληλοι-στελέχη», κατά τους Χυτήρη και Άννινο, είναι οι άνθρωποι, ως μέλη αυτής της οργανωμένης ομάδας που λέγεται οργανισμός, που διαθέτουν δικαίωμα να ενεργούν έχοντας εξουσία, λαμβάνουν αποφάσεις κάνοντας συγκεκριμένες διοικητικές ενέργειες και έχοντας ευθύνη για αυτές, που αξιοποιώντας κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις εισροές του οργανισμού και επιτυγχάνοντας

τους στόχους που έχουν τεθεί, παράγουν εκροές-αποτελέσματα. Επισημαίνεται επίσης ότι χρειάζεται ιεραρχία προκειμένου να μπορεί να διοικηθεί ο οργανισμός αποτελεσματικά (Χυτήρης & Άννινος, 2015: 21).

Για να μπορέσει λοιπόν να οργανωθεί και να λειτουργεί η ΔΔ σε ένα Κράτος Δικαίου, έχει διοικητικά όργανα (δημόσιους οργανισμούς και υπαλληλία), όπου κατ' επάγγελμα προσφέρει εργασία προς το Κράτος, με συγκεκριμένα, νομοθετικά προσδιορισμένα καθήκοντα-υποχρεώσεις αλλά και δικαιώματα, που για τα ελληνικά δεδομένα βάσει του άρθρου 103, παράγραφος 1 του Συντάγματος *«εκτελεί την θέληση του Κράτους και υπηρετεί τον Λαό, με πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην Πατρίδα»*, που ενεργεί ασκώντας δημόσια εξουσία, με διοικητική δράση, παράγοντας και παρέχοντας δημόσια προϊόντα *«διασφαλίζοντας τις έννομες σχέσεις κράτους και πολιτών»* (Τάχου & Συμεωνίδη, 1999: 4-5, 10), με γνώμονα το δημόσιο συμφέρον.

1.3.8. Ποιος είναι ο «πολίτης»

Ως προς τον χρήστη/ πολίτη και τις ανάγκες του, σύμφωνα με τον Τσέκο, ο πολίτης είναι, συνηθέστερα, ο δέσμιος τελικός αποδέκτης και χρήστης των εκροών-αποτελεσμάτων ως δημοσίων προϊόντων που παράγονται από έναν δημόσιο οργανισμό και του παρέχονται, και πρέπει να είναι στο επίκεντρο αυτής της σχέσης, καθώς *«δημόσιος οργανισμός χωρίς χρήστες/ πολίτες, δεν έχει λόγο ύπαρξης και λειτουργίας. Επομένως, εν τέλει, η ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών και η εξυπηρέτησή τους, με ποιοτικά προϊόντα που οφείλει ο δημόσιος οργανισμός να τους παράγει και παρέχει, αποτελεί την μόνη βάσιμη αιτιολογία πραγματοποίησης οποιασδήποτε δημόσιας, υπηρεσιακής δαπάνης, (συμπεριλαμβανομένης μεταξύ άλλων και της μισθοδοσίας της*

υπαλληλίας)» (Τσέκος, 2007: 58-59). Ο πολίτης, είναι ουσιαστικά ο διοικούμενος στην σχέση αυτή, κράτους/ δημόσιας υπαλληλίας και πολίτη, αλλά και δικαιούχος παροχής δημόσιων προϊόντων (δηλαδή με υποχρεώσεις, αλλά και δικαιώματα). Επιπλέον, για να διασφαλίζεται το δημόσιο συμφέρον μακροπρόθεσμα, τα άτομα με την ιδιότητα του πολίτη απαιτείται να αξιολογούν τα δημόσια προϊόντα μετά από χρήση τους, και να κάνουν προτάσεις βελτίωσης ως χρήστες και οι τελικοί αποδέκτες των δημόσιων προϊόντων (υπηρεσιών) (Ραμματά, 2011: 25-27).

1.3.9. Πως ορίζεται η «ανάγκη»

Η «ανάγκη» τώρα, με οικονομικούς όρους, σύμφωνα με τον Αγαπητό, είναι η ανεπάρκεια σε αγαθά που δεν έχουν οι άνθρωποι και το δυσάρεστο συναίσθημα που αυτή δημιουργεί, που συνδέεται με το ευχάριστο συναίσθημα όταν αυτή η ανάγκη ικανοποιείται. Η έννοια αυτή στον Ιδιωτικό Τομέα, συνδέεται με τις προτιμήσεις και προσδοκίες των ανθρώπων και τις προϋποθέσεις για καλύτερη ποιότητα ζωής τους, δίνοντας κίνητρα δράσης στους ανθρώπους και βάζοντας σε κίνηση και ενεργοποιώντας έναν ολόκληρο επιστημονικό κλάδο, αυτόν της Οικονομικής Επιστήμης. Οι ιδιωτικές ανάγκες είναι ιδιοτελείς και απεριόριστες, και απαιτείται ιεράρχηση της ικανοποίησής τους (Αγαπητός, 2004: 28).

Στον ιδιωτικό χώρο των επιχειρήσεων λοιπόν, η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών πραγματοποιείται μέσω της προσφοράς προς αγορά, προϊόντων/ υπηρεσιών, αλλά επίσης και εμπειριών. Αυτό επιπλέον που επισημαίνεται εδώ, είναι ότι πέραν από το ίδιο το προϊόν/ υπηρεσία που προσφέρεται, εξίσου μεγάλη σημασία έχει και η εμπειρία

που παράγεται, δηλαδή τι προσωπική εμπειρία δημιουργεί για τον πελάτη ως χρήστη, αυτό το προϊόν/ υπηρεσία που προσφέρεται (Armstrong & Kotler, 2009: 44-45), μια έννοια για την οποία θα γίνει λόγος και παρακάτω.

Μπορεί επιπλέον να ειπωθεί σύμφωνα με τους Γούναρη και Σταθακόπουλο (2006: 134) ότι «ο πελάτης προμηθεύεται από την επιχείρηση και κάποιου είδους λύση σε κάποια συγκεκριμένη του ανάγκη, με επιβεβλημένη την ανάπτυξη λύσεων που ικανοποιούν τις ανάγκες των πελατών», διότι «ο πελάτης ξεκινάει με κάποιο είδος ανάγκης, η οποία στην ουσία μπορεί να οδηγήσει σε κάποιο πρόβλημα, το οποίο πρέπει να επιλυθεί» (Γούναρης & Σταθακόπουλος, 2006: 222).

Ανάγκες όμως, έχουν και οι πολίτες στον δημόσιο χώρο οι οποίοι συναλλάσσονται με τους δημόσιους οργανισμούς. Σύμφωνα με τον Τσέκο (2007: 61-62) «η ίδια η ανάπτυξη της έννοιας της ανάγκης σχετίζεται με την παρατήρηση ότι οι οργανισμοί (δημόσιοι), κατά κανόνα, ενεργούν βάσει μιας δικής τους αντίληψης σχετικά με το τι αναμένει ο αποδέκτης/χρήστης (πολίτης) από αυτούς και το τι θα έπρεπε να τον ικανοποιεί κατά την συναλλαγή τους. Μια αντίληψη του οργανισμού και του προσωπικού του, που συνηθίζεται να διαμορφώνεται χωρίς να διερευνάται πρώτα η ικανοποίηση των αποδεκτών/ χρηστών η οποία υποσκάπτεται στο τέλος, διότι οι υπηρεσίες (ως δημόσια προϊόντα) όπως παράγονται και παρέχονται, εν τέλει δεν τους ικανοποιούν».

Βάσει του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης (Τσέκος, 2007), υπάρχουν:

1. οι εκπεφρασμένες ανάγκες, που είναι εκείνες που ο χρήστης μιας υπηρεσίας μπορεί «να εκφράσει άμεσα ως προϊόν της δικής του

βούλησης», δηλαδή ως δικές του ανάγκες που προέρχονται από τον ίδιο

- 2. οι συναγόμενες ανάγκες, που είναι εκείνες που ο χρήστης μιας υπηρεσίας δεν είναι σε θέση να γνωρίζει για να εκφράσει, και συνάγονται από άλλες πηγές, όπως στην δική μας περίπτωση, από την νομοθεσία.*

Αυτός ο διαχωρισμός σε εκπεφρασμένες και συναγόμενες ανάγκες, όπως επισημαίνει ο Τσέκος (2007: 63-64) «επιτρέπει στον δημόσιο χώρο, την ενσωμάτωση του δημοσίου συμφέροντος στην παραγωγή και παροχή δημόσιων προϊόντων (υπηρεσιών) με την μορφή νομοθετικών και ρυθμιστικών διατάξεων, ως την συναγόμενη συνιστώσα των προς ικανοποίηση, αναγκών των πολιτών».

1.3.10. Τι σημαίνει «ικανοποίηση»

Και ήρθε η στιγμή, να προσδιοριστεί και ο όρος «ικανοποίηση» από ένα προϊόν/ υπηρεσία, που όπως επεξηγείται από τους Χυτήρη και Άννινο, είναι η ευχάριστη αυτή αίσθηση που έχουν οι άνθρωποι, επαρκής κάλυψη από το προϊόν αυτό/ υπηρεσία των αναγκών που έχουν ή αλλιώς επαρκής λύση σε ένα πρόβλημά τους. Η ικανοποίηση είναι ένα αποτέλεσμα αξιολόγησης που κάνουν οι άνθρωποι μέσα τους, που προκύπτει, αφού πρώτα χρησιμοποιήσουν αυτό το προϊόν ή κάνουν χρήση μιας υπηρεσίας και δημιουργηθεί μια εμπειρία για αυτούς (δηλαδή ένα συναισθηματικό αποτέλεσμα μεταξύ θετικών και αρνητικών ερεθισμάτων/ εικόνας), για την οποία εμπειρία, θα γίνει λόγος παρακάτω. Προηγείται δηλαδή η εμπειρία χρήσης, και έπεται η ικανοποίηση. Επισημαίνεται από τους ίδιους ότι, ειδικά ως προς την ικανοποίηση για παροχή υπηρεσιών, μελέτες έχουν δείξει ότι η ποιότητα

των υπηρεσιών και η αξία τους, αποτελεί μέσο για την ικανοποίηση των χρηστών/ αποδεκτών αυτών των υπηρεσιών, αλλά και ότι ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών/ αποδεκτών, διαμορφώνει την στάση τους (συναισθηματικά και συμπεριφορικά) προς τον οργανισμό που πάραξε και παρείχε αυτές τις υπηρεσίες (Χυτήρης & Άννινος, 2015: 68-69).

Τον ορισμό αυτό για την ικανοποίηση, επιβεβαιώνουν και οι Westbrook και Oliver (1991), οι οποίοι προσθέτουν επίσης ότι πέρα από αξιολογική κρίση, *«η ικανοποίηση αποτελεί και μια συνολική στάση που διαμορφώνουν οι άνθρωποι για αυτό το προϊόν/ υπηρεσία»*, σημειώνοντας επίσης οι Giese και Cote (2000), ότι αυτή η συνολική στάση, αποτελεί *«συγκινησιακή αντίδραση ποικίλης έντασης»* (Σιώμκος, 2016: 631-632). Ως προς αυτή την ένταση και το όριο μεταξύ ικανοποίησης και δυσαρέσκειας, ο Τσέκος αναφέρει το πλέον λογικό επιχείρημα ότι, εκεί όπου λήγει η ικανοποίηση, ξεκινά η δυσαρέσκεια (Τσέκος, 2007: 66), με τον Σιώμκο (2016: 632), να σημειώνει ότι μπορούμε να ορίσουμε την *«ικανοποίηση, ως μια σχετικά ήπια και θετική συναισθηματική κατάσταση ως αποτέλεσμα μιας θετικής αξιολόγησης ενός προϊόντος/ υπηρεσίας μετά από χρήση/ εμπειρία χρήσης, και δυσαρέσκεια, ως μια σχετικά ήπια και αρνητική συναισθηματική κατάσταση ως αποτέλεσμα μιας αρνητικής αξιολόγησης ενός προϊόντος/ υπηρεσίας μετά από χρήση/ εμπειρία χρήσης»*.

Ως προς την μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών/ αποδεκτών στον ιδιωτικό χώρο από ένα προϊόν/ υπηρεσία, η παραδοσιακή, συνηθέστερη και απλούστερη μέθοδος είναι να βάλουμε τον χρήστη/ αποδέκτη να κάνει μια γενική αξιολόγηση αυτών, σε ερωτηματολόγιο με απαντήσεις 5νταβάθμιας κλίμακας Likert. Επομένως, το γεγονός αυτό, *«καθιστά την διαδικασία μέτρησης της ικανοποίησης,*

ίδια με αυτή της μέτρησης στάσεων» (Σιώμκος, 2016: 638-639). Η χρήση ερωτηματολογίου και επιπλέον κυτία παραπόνων, είναι επίσης, μεταξύ άλλων, τρόποι διερεύνησης του βαθμού ικανοποίησης των αναγκών των πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες, και το επιδιωκόμενο όταν πραγματοποιείται μια μελέτη διερεύνησης της ικανοποίησης σύμφωνα με τον Τσέκο (2007: 61-62) είναι ότι *«οι αντιλήψεις των Δημοσίων Υπηρεσιών για τις προς ικανοποίηση ανάγκες των χρηστών/πολιτών, πρέπει να έρχονται σε σύμπνοια με τις αντίστοιχες αντιλήψεις των ίδιων των χρηστών/ πολιτών»*, καθώς έχει ήδη προαναφερθεί η παρατήρηση ότι υπάρχει η τάση οι οργανισμοί να έχουν για το εαυτό τους διαφορετική στάση από ότι πραγματικά νιώθουν οι άνθρωποι ως χρήστες και τελικοί αποδέκτες που τους εξυπηρετούν, προσφέροντάς τους τις υπηρεσίες τους. Δηλαδή, είναι αναγκαία η διερεύνηση των αντιλήψεων όχι μόνο των πολιτών, αλλά και των υπαλλήλων.

1.3.11. Η αποσαφήνιση του όρου «εμπειρία»

Ως προς τον όρο «εμπειρία του πελάτη» τώρα, όταν ένας πελάτης συναλλάσσει με μια επιχείρηση, σύμφωνα με τον Κοσμάτο *«εμπειρία είναι το συναισθηματικό αυτό αποτέλεσμα που συνθέτουν όλα αυτά τα στοιχεία της συναλλαγής του με την επιχείρηση»*. Αυτή η εμπειρία, κυμαίνεται μεταξύ θετικών και αρνητικών ερεθισμάτων κατά την συναλλαγή του πελάτη με την επιχείρηση, που επηρεάζουν την συμπεριφορά και την διάθεση του. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσεται και το λεγόμενο Customer Experience Management (CEM), δηλαδή η Διαχείριση της Εμπειρίας του Πελάτη (Κοσμάτος, 2011: 113-114).

Για την διαχείριση αυτής της εμπειρίας, όπως επεξηγεί ο Κοσμάτος, σημαντικός παράγοντας είναι τα λεγόμενα *«σημεία επαφής»*, που είναι

εκείνα μέσω των οποίων ο πελάτης έρχεται σε επαφή και συναλλάσσετε με την επιχείρηση (όπως το κατάστημα, ιστοσελίδα, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλέφωνο, το προσωπικό κ.τ.λ.), στα οποία σημεία, υπάρχουν διάφορα είδη αλληλεπιδράσεων εκκινώντας ένας κύκλος από ενέργειες μεταξύ των δύο μερών (πελάτη και επιχείρησης). Όπως αναφέρει και ο Κοσμάτος, «αυτός ο κύκλος είναι που παράγει την εμπειρία του πελάτη, που διανθίζεται με θετικές ή αρνητικές εικόνες για την επιχείρηση», και για αυτό μια επιχείρηση πρέπει να ρωτά τον πελάτη και να μαθαίνει για την άποψή του, ώστε να μπορεί στις αλληλεπιδράσεις της με αυτόν, αναπτύσσοντας η ίδια τρόπους μέτρησης που την βοηθάνε να αναγνωρίζει προβλήματα, να κάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες επίλυσής τους ή επιλογής καλών εναλλακτικών, διατηρώντας την ικανοποίηση του πελάτη (πραγματοποιώντας έτσι, αυτό που ονομάζεται στις επιχειρήσεις, υπόσχεση-δέσμευση (engagement) για τον πελάτη), επηρεάζοντάς τον συναισθηματικά (Κοσμάτος, 2011: 114-116).

Ο σημαντικότερος στόχος της CEM, είναι η βελτίωση της επιχείρησης, για αυτό η τελευταία πρέπει πρώτα να σπεύσει να ρωτήσει τους πελάτες της και να καταλάβει την άποψη αυτών, όπως πραγματικά την βλέπουν οι πελάτες αναγνωρίζοντας την εμπειρία τους, και όχι τι πιστεύει η ίδια για τον εαυτό της. Υπάρχουν διάφορες μέθοδοι που μπορούν να βοηθήσουν μια επιχείρηση να καταλάβει ποια είναι η εμπειρία των πελατών της, και όπως αναλύει ο Κοσμάτος εκτενέστερα, τέτοιες μέθοδοι είναι:

1. Η Χαρτογράφηση της Εμπειρίας (Experience Mapping)
2. Ο Κύκλος Δραστηριοτήτων του Πελάτη (Customer Activity Cycle – CAC)
3. Ο Μυστικός Πελάτης (Mystery Shopping)
4. Η Παρατήρηση με Συμμετοχή (Participant Observation)

5. Η Παρατήρηση Χωρίς Συμμετοχή (Non- Participant Observation)

Από την μέθοδο της Χαρτογράφησης, αξίζει να κρατήσουμε ότι ερωτάτε η γνώμη για την άποψη του πελάτη σε σημείο επαφής, είτε αμέσως, είτε εντός 72 ωρών μετά την συναλλαγή του με την επιχείρηση, για να καταγραφεί η, όσο το δυνατόν, πιο αληθινή και πραγματική του εμπειρία, με τον ίδιο να περιγράφει την εμπειρία του, αλλά και τι θα πρότεινε κατά την γνώμη του να βελτιωθεί, με σκοπό η επιχείρηση να εντοπίσει τα κενά μεταξύ του τι θα ήθελε να λάβει ο πελάτης ως εμπειρία και τι τελικά εξέλαβε και να προβεί η ίδια σε βελτιωτικές κινήσεις. Επίσης, ακόμα δύο τρόποι ώστε να εντοπιστεί τι αποτυπώνεται ως εμπειρία των πελατών από την συναλλαγή τους με μια επιχείρηση, που θα την βοηθήσουν να βελτιωθεί, είναι η μέθοδος του Μυστικού Πελάτη, όπου εξωτερικός συνεργάτης παριστάνει μυστικά τον πελάτη καταγράφοντας την εμπειρία του, αλλά και η μέθοδος της Παρατήρησης Χωρίς Συμμετοχή με έμπειρα ανώτερα στελέχη να παρατηρούν και να καταγράφουν πως η επιχείρηση συναλλάσσεται με τους πελάτες (Κοσμάτος, 2011: 116-119).

Το CEM λοιπόν, βοηθάει τις επιχειρήσεις να μαθαίνουν από τις εμπειρίες των πελατών τους ως σημαντικό μέρος του CRM, να βελτιώνονται, και να προσαρμόζονται για «να δημιουργούν προσωπικά προϊόντα ή υπηρεσίες για τους πελάτες τους» όπως αναφέρει ο Κοσμάτος, επιδρώντας θετικά στην πίστη των πελατών τους δημιουργώντας συναισθηματικό δέσιμο μαζί τους, επηρεάζοντας την διαμόρφωση της εικόνας που έχουν οι πελάτες για τις ίδιες, και επηρεάζοντας σημαντικά την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα τους (Κοσμάτος, 2011: 119-120).

Επιχειρήσεις λοιπόν, που διακρίνονται στο CEM, κάνουν τα εξής:

1. Οργανώνονται, λειτουργούν και πραγματοποιούν αλλαγές βάσει του CEM, παρέχοντας προσωπικές υπηρεσίες στους πελάτες τους
2. Για να το κάνουν αυτό, ρωτάνε τους πελάτες τους, καταγράφουν ποιοτικά δεδομένα και τα συνδυάζουν με τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών, τα μελετούν, και τα συμπεράσματα γνωστοποιούνται σε όλη την επιχείρηση η οποία ενεργεί βάσει αυτών, και
3. Επενδύουν σε πληροφοριακά συστήματα, ικανά να στηρίξουν όλη αυτή την προσπάθεια παραγωγή και παροχής προσωπικών υπηρεσιών στους πελάτες τους.

Για μια επιχείρηση λοιπόν εντός του πλαισίου της Διαχείρισης των Πελατειακών Σχέσεων (CRM), είναι πολύ σημαντική η Διαχείριση της Εμπειρίας των πελατών (CEM), καθώς δίνει την δυνατότητα στην επιχείρηση να γνωρίσει τους πελάτες της αλλά και τον τρόπο που μπορεί να βελτιωθεί, δηλαδή τον τρόπο που μπορεί να οργανωθεί και να λειτουργεί ώστε να καλλιεργήσει την εμπιστοσύνη στους πελάτες της, την δέσμευση και ικανοποίηση τους *«δημιουργώντας θετικές εικόνες στην εμπειρία τους και αμβλύνοντας τις αρνητικές εικόνες, όπου και όταν δημιουργούνται προβλήματα»*, βελτιώνοντας και την ίδια της την εικόνα (Κοσμάτος, 2011: 121-122, 124-125).

1.4. Ο ρόλος της ποιότητας

1.4.1. Η ποιότητα και η ΔΟΠ

Ως προς τον ρόλο τώρα της ποιότητας και της σχέσης της με την ικανοποίηση, έχει αναδειχθεί από τα προαναφερόμενα, και επίσης αναφέρεται και από τον Σιώμκο (2018: 356), ότι *«η ποιότητα αποτελεί έναν σημαντικό παράγοντα, ως το πρώτο σημαντικό μέσο για να επιτευχθεί η ικανοποίηση των πελατών στις ιδιωτικές επιχειρήσεις»*, και

το ανάποδο. Επομένως ποιότητα και ικανοποίηση συνδέονται. Άρα η ικανοποίηση προϋποθέτει, μεταξύ άλλων, και την ποιότητα. Με άλλα λόγια, εάν στην περίπτωση εδώ της ερευνητικής αυτής εργασίας, για την διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, προκύψει ότι ο βαθμός ικανοποίησής τους τείνει προς ένα αρνητικό «πρόσημο», τότε είναι αναγκαίος και επιβεβλημένος, ένας έλεγχος ποιότητας της «Διεύθυνσης».

Ως προς τον ορισμό της ποιότητας, σύμφωνα με τον Τσιότρα, χρειάζεται να επισημανθούν τα εξής:

Ποιότητα, είναι «τα χαρακτηριστικά εκείνα των προϊόντων/ υπηρεσιών που ικανοποιούν τους πελάτες μιας επιχείρησης». Αυτά τα χαρακτηριστικά, στην ουσία μετουσιώνουν τις ανάγκες που έχουν οι πελάτες, και προκύπτουν μέσα από συγκεκριμένο σχεδιασμό που κάνει η επιχείρηση, που αυτός ο σχεδιασμός είναι ο οδηγός της που ακολουθεί, ως πρότυπες προδιαγραφές βάσει των οποίων η επιχείρηση θα παράξει τα προϊόντα της αυτά/ υπηρεσίες ώστε να τα παρέχει στους πελάτες της. Άρα, ποιότητα, είναι ουσιαστικά «ο βαθμός στον οποίο ένα προϊόν/ υπηρεσία της, συμμορφώνεται με αυτές τις καθορισμένες προδιαγραφές του σχεδιασμού αυτού» (Τσιότρας, 2002: 14-16).

Στον Ιδιωτικό Τομέα, πρέπει να επισημανθεί η επιπλέον προσοχή που δίνεται στο ζήτημα της ποιότητας, καθώς όπως ο Τσιότρας επεξηγεί, λόγω της αναγκαιότητας προστασίας του καταναλωτή, υπάρχει θεσμικό, κανονιστικό πλαίσιο που ρυθμίζει το θέμα της ποιότητας και συμμόρφωσης των επιχειρήσεων με συγκεκριμένα Πρότυπα και προδιαγραφές των παραγόμενων και προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών προς τους πελάτες. Επισημαίνεται επίσης ότι η ποιότητα του

ίδιου του προσωπικού που εργάζεται στην επιχείρηση, επηρεάζει αντίστοιχα και την ποιότητα στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παράγονται και προσφέρονται, δηλαδή *«εργαζόμενοι με υψηλό επίπεδο ποιότητας θα παράξουν και αντίστοιχης ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες»*, μιας ποιότητας που τελικά χαρακτηρίζει και την εικόνα της επιχείρησης (Τσιότρας, 2002: 17-20).

1.4.2. Άνθρωποι με σημαντικό έργο στην μετάβαση σε μια νέα εποχή προς μια Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

Εξετάζοντας από που έχει τις ρίζες του ο έλεγχος ποιότητας στον Ιδιωτικό Τομέα, πρέπει να σημειωθεί ότι πριν την Βιομηχανική Επανάσταση όπου υπήρχαν μικρές ομάδες παραγωγών – τεχνιτών, μια πρώτη υποτυπώδης μορφή ελέγχου γινόταν από τους ίδιους. Την περίοδο της Βιομηχανικής Επανάστασης έγιναν προσπάθειες ο έλεγχος της ποιότητας να φύγει και να ανεξαρτητοποιηθεί από την Παραγωγή και έτσι έκαναν την εμφάνισή τους οι λεγόμενοι Επιθεωρητές και ο έλεγχος ποιότητας ήταν στην ουσία μια σύγκριση αυτού του προϊόντος ή υπηρεσίας που παραγόταν, με κάποιες βασικές προδιαγραφές. Γύρω στο 1950 πλέον, θα εμφανιστεί και το πρώτο σύστημα ποιότητας. Σημαντικό ρόλο έπαιξε και η ανάπτυξη της Επιστήμης της Στατιστικής που συνέβαλε στο να μπορεί στην πράξη να προσδιοριστεί ένα επίπεδο ποιότητας, αποδεκτό, δηλαδή τα χαρακτηριστικά των προϊόντων ή των υπηρεσιών που παράγονταν, μπορούσαν να εγγυηθούν οι επιχειρήσεις ότι ήταν μέσα στα προβλεπόμενα όρια των προδιαγραφών που είχαν τεθεί, και έτσι εμφανίστηκε ο *«Έλεγχος Ποιότητας»* ώστε αν διαπιστώνονταν αστοχίες σε αυτό τον έλεγχο, η επιχείρηση να μπορούσε να προβεί σε διορθωτικές κινήσεις. Όμως ενώ ο έλεγχος ποιότητας αδυνατούσε να εγγυηθεί στους πελάτες ότι θα λάμβαναν ακριβώς τα προϊόντα ή υπηρεσίες όπως

ακριβώς προδιαγράφονταν και παράλληλα οι απαιτήσεις των πελατών όλο και αυξάνονταν, οδήγησε οργανισμούς και επιχειρήσεις αρχής γενομένης από τον αμυντική και διαστημική βιομηχανία να ξεκινούν να εφαρμόζουν από κοινού, Συστήματα Διασφάλισης της Ποιότητας, όπως π.χ. το ISO 9001:2015 κ.α. με επέκταση και σε άλλους κλάδους. Σήμερα πλέον, το πιο σύγχρονο σύστημα ποιότητας είναι η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) που ορίζεται σύμφωνα με τον Τσιότρα ως «το σύνολο των δραστηριοτήτων και μεθόδων που εφαρμόζονται από έναν οργανισμό, με στόχο την ικανοποίηση του πελάτη και την ταυτόχρονη ενεργοποίηση όλου του δυναμικού (έμψυχου και άψυχου) του οργανισμού με το μικρότερο δυνατό κόστος» (Τσιότρας, 2002: 23-25).

Για την αποσαφήνιση των όρων, σύμφωνα με τον Τσιότρα (2002: 24) «Διασφάλιση Ποιότητας είναι οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν, που θα εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία θα πληρεί προκαθορισμένες προδιαγραφές», και για να γίνει αυτό, απαιτείται πρώτον έρευνα και δεύτερον εκπαίδευση καθώς θα πρέπει όλοι όσοι εμπλακούν, να γνωρίζουν και να κατανοούν αυτές τις προδιαγραφές.

Επίσης, «Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας είναι ο προγραμματισμός, τα μέσα και το προσωπικό για την εφαρμογή της Διασφάλισης Ποιότητας» (Τσιότρας, 2002: 93).

Τα προβλήματα λοιπόν ποιότητας στις επιχειρήσεις, τόσο στο ίδιο το λειτουργικό και οργανωτικό σύστημα παραγωγής και παροχής ποιοτικών υπηρεσιών, αλλά και εξυπηρέτησης, επιχειρήθηκαν να ξεπεραστούν, σύμφωνα με τους Χυτήρη και Άννινο, με μια νέα, διαφορετική και ολιστική «φιλοσοφία διοίκησης» όπως την αποκαλούν, την ΔΟΠ, η οποία στην ουσία «εμπλέκει τον πελάτη στην βελτίωση του τελικού

αποτελέσματος που παράγει και παρέχει μια επιχείρηση ως προϊόν/ υπηρεσία, δηλαδή εν τέλει στην βελτίωση της εμπειρίας του από την χρήση αυτού του προϊόντος/ υπηρεσίας. Ο κόσμος πλέον έχει μεταβεί στην λεγόμενη οικονομία της εμπειρίας όπως έχει προαναφερθεί, με τους σημερινούς πελάτες να επιθυμούν αξέχαστες εμπειρίες» (Χυτήρης & Άννινος, 2015: 15-16).

Την φιλοσοφία για μια Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ), γνωστή και ως Total Quality Management (TQM), ανέπτυξαν και διέδωσαν πρώτοι οι W. E. Deming και J. Juran, σε Αμερική και Ιαπωνία. Μετά ακολούθησαν και οι P. Crosby, A. Feigenbaum, K. Ishikawa και Taguchi κ.α., των οποίων η φιλοσοφία αναλύεται από τον Ζαβλανό (2006: 39-62), όπου έγινε το πάντρεμα Επιστήμης της Στατιστικής με την ποιότητα, μετατρέποντάς την σε τρόπο διοίκησης με τον οποίο παράγονται προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία συμμορφώνονται με προδιαγραφές και Πρότυπα, θέτοντας τον πελάτη και την ικανοποίηση των αναγκών του στο επίκεντρο, όπως επίσης επισημαίνουν οι Γρηγορούδης και Σίσκος (2000: 21), με στόχο, την όλο και αυξανόμενη ικανοποίηση των πελατών, με ταυτόχρονη όλο και περισσότερη μείωση του κόστους. Η ΔΟΠ, εφαρμόζεται και σε οργανισμούς παροχής υπηρεσιών, όπως οι δημόσιοι οργανισμοί (Χυτήρης & Άννινος, 2015: 61-63). Η συγκεκριμένη προσέγγιση διοίκησης, συνδέεται κατ' αποκλειστικό τρόπο με την στρατηγική, τόσο των επιχειρήσεων, όσο και των δημόσιων οργανισμών (Κυριαζόγλου & Πολίτου, 2005: 200).

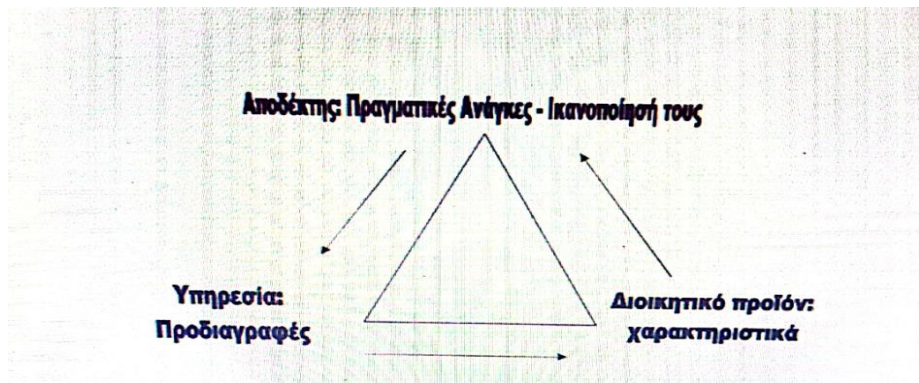
Κατ' ουσίαν, των αρχών του ΔΟΠ, όπως επισημαίνεται από τον Τσέκο (2007: 65), «η ποιότητα των αποτελεσμάτων, είναι συνάρτηση της ποιότητας των διαδικασιών παραγωγής τους, για αυτό και η ποιότητα του

τελικού αποτελέσματος, αποτελεί συνάρτηση της ποιότητας των αποτελεσμάτων όλων των ενδιάμεσων βημάτων».

1.4.3. Το «Τρίγωνο Ποιότητας» στους Δημόσιους Οργανισμούς

Για τους δημόσιους οργανισμούς λοιπόν, οι οποίοι επιθυμούν να αναπτύξουν μια τέτοια στρατηγική της «εικόνας» στην ουσία, και του «κύρους» τους, όπως προκύπτει από τα προαναφερόμενα, με συγκεκριμένο πρόγραμμα δράσης βασισμένο στην ΔΟΠ, πρέπει να ληφθεί υπόψη το λεγόμενο «*Τρίγωνο Ποιότητας*», σύμφωνα με τον Τσέκο, βάσει του οποίου η ποιότητα, αποτελεί την σχέση μεταξύ:

- a. του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών, που καθορίζεται από
- b. τα χαρακτηριστικά του δημόσιου προϊόντος (υπηρεσίας) που παράγει ο δημόσιος οργανισμός, που καθορίζονται από
- c. την ίδια την δράση του δημοσίου οργανισμού μέσω του προσωπικού του/ υπαλλήλων του (τις ενέργειές τους και την συμπεριφορά τους) (Τσέκος, 2007: 71) (Εικόνα 1.3).



Εικόνα 1.3: Το «Τρίγωνο Ποιότητας». Πηγή: (Τσέκος, 2007: 71)

1.4.4. Η μέτρηση της ποιότητας

Αξίζει τώρα, να γίνει μια αναφορά στην μέτρηση της ποιότητας. Σύμφωνα με τη μελέτη των, Seth, Deshmukh και Vrat, (2005) για τα Μοντέλα Ποιότητας των Υπηρεσιών, σύμφωνα με τους Χυτήρη και Άννινο (2015: 122-128, 169-178), τους Γρηγορούδη και Σίσκο (2000: 29-30, 48-51, 53-59, 72-75), τον Κέφη (2005: 141), και Ζαβλανό (2006: 84-86, 338-344, 378-382), που κάνουν αναφορά σε Υποδείγματα Αριστείας και Προσεγγίσεις Βελτίωσης Ποιότητας, αλλά και σύμφωνα με τους Κυριαζόγλου και Πολίτου (2005: 194-215), που αναφέρουν Μεθόδους Μέτρησης της Απόδοσης, παρατίθενται παρακάτω, εργαλεία σημαντικά για την μέτρηση της ποιότητας:

1. Το Μοντέλο του Kano (Kano, 1984)
2. Το Μοντέλο του Grönroos (Technical and Functional Quality Model, Grönroos, 1984)
3. Το Μοντέλο των Parasuraman κ.α. (GAP Model, Parasuraman et al., 1985)
4. Το Μοντέλο των Haywood-Farmer (Attribute Service Quality Model, Haywood-Farmer, 1988)
5. Το Μοντέλο των Brogowicz κ.α. (Synthesised Model of Service Quality, Brogowicz et al., 1990)
6. Το Μοντέλο SERVPERF των Cronin και Taylor (Performance Only Model, Cronin and Taylor, 1992)
7. Το Μοντέλο κατά Mattsson (Ideal Value Model of Service Quality, Mattsson, 1992)
8. Το Μοντέλο κατά Teas (Evaluated Performance and Normed Quality Model, Teas, 1993)

9. Το Μοντέλο των Berkley και Gupta (IT Alignment Model, Berkley and Guta, 1994)
10. Το Μοντέλο κατά Dabholkar (Attribute and Overall Affect Model, Dabholkar, 1996)
11. Το Μοντέλο των Spreng και Mackoy (Model of Perceived Service Quality and Satisfaction, Spreng and Mackoy, 1996)
12. Το Μοντέλο των Philip και Hazlett (PCP Attribute Model, Philip and Hazlett, 1997)
13. Το Μοντέλο των Sweeney κ.α. (Retail Service quality and Perceived Value Model, Sweeney et al., 1997)
14. Το Μοντέλο SERV*OR (Lytle, Hom, Mokwa, 1998)
15. Το Μοντέλο κατά Oh (Service Quality, Customer Value and Customer Satisfaction Model, Oh, 1999)
16. Το Μοντέλο των Dabholkar κ.α. (Antecedents and Mediator Model, Dabholkar et al., 2000)
17. Το Μοντέλο των Frost και Kumar (Internal Service Quality Model, Frost and Kumar, 2000)
18. Το Μοντέλο των Σωτηρίου και Σταυρινίδη (Internal Service Quality DEA Model, Σωτηρίου και Σταυρινίδη, 2000)
19. Το Μοντέλο των Broderick και Vachirapornruk (Internal Banking Model, Broderick και Vachirapornruk, 2002)
20. Το Μοντέλο των Zhu κ.α. (IT-Based Model, Zhu et al., 2002)
21. Το Μοντέλο κατά Santos (Model of E-Service Quality, Santos, 2003)
22. Το Μοντέλο του Johnston (Johnston, 2004)
23. Τα Πρότυπα ISO (του Διεθνή Οργανισμού International Organization for Standardization)
24. Η Balanced Scorecard (BSC)

25. Η Συγκριτική Αξιολόγηση (Benchmarking)
26. Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (CAF) (Μοντέλο Αυτοαξιολόγησης των Οργανισμών)
27. Η Μεθοδολογία SEM (Strategic Enterprise Management) που αξιοποιεί πληροφοριακά συστήματα:
 - a. ABC (Activity Based Costing)
 - b. BSC (Balanced Scorecard)
 - c. CRM (Customer Relationship Management)
 - d. Data Warehousing Systems
 - e. Budgeting-Costing Systems
 - f. ERP Systems (SAP κ.α.)
 - g. Performance Management Systems
 - h. Μοντέλα Οικονομικής Ανάλυσης
 - i. Διαδικασίες Διαχείρισης Πόρων
28. Η Μεθοδολογία Six Sigma (6σ): Performance Measurement Framework
29. Η Μεθοδολογία The Performance Prism
30. Η Μεθοδολογία Activity based Business Modeling for Government
31. Το Πλαίσιο των Επτά S (The Seven Ss Framework)
32. Η Προσέγγιση της Λιτής Υπηρεσίας (Lean Management).

Στις μεθοδολογίες αυτές, ανήκει και το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ), για το οποίο θα γίνει μνεία παρακάτω.

Συμπερασματικά λοιπόν, από το πρώτο κεφάλαιο, έχουν αναδειχθεί από τα προαναφερόμενα:

1. Ότι, όταν μιλάμε για διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης, η ικανοποίηση αποτελεί μια γενική αξιολογική κρίση και συνολική

στάση ποικίλης έντασης ως προς ένα προϊόν/ υπηρεσία, η οποία μπορεί να μετρηθεί με χρήση ερωτηματολογίου 5βάθμιας κλίμακας Likert, και ως προς το προϊόν/ υπηρεσία, αυτό γίνεται αντιληπτό ως μια συνολική εμπειρία δηλαδή ένα συναισθηματικό αποτέλεσμα μεταξύ θετικών και αρνητικών ερεθισμάτων/ εικόνας

2. Ότι, βάσει του «Τριγώνου Ποιότητας», είναι αναγκαίο στο ερωτηματολόγιο να ερωτηθούν οι πολίτες για τον βαθμό ικανοποίησής τους, ως προς παράγοντες-παραμέτρους υπό την μορφή στοιχείων που χαρακτηρίζουν, τόσο τα δημόσια προϊόντα που παράγονται, όσο και τις ενέργειες και συμπεριφορά του προσωπικού
3. Οι ουσιαστικές διαφορές μεταξύ δημόσιων οργανισμών και επιχειρήσεων
4. Ότι η ενσωμάτωση του δημοσίου συμφέροντος στην παραγωγή και παροχή δημοσίων υπηρεσιών ως προϊόντων, πραγματοποιείται μέσω της συναγόμενης συνιστώσας των προς ικανοποίηση αναγκών των πολιτών με την μορφή νομοθετικών και ρυθμιστικών διατάξεων. Άρα στον Δημόσιο Τομέα, όταν μιλάμε για ανάγκες των πολιτών προς ικανοποίηση, μιλάμε για ανάγκες που εκπορεύονται και κατοχυρώνονται νομοθετικά
5. Η αναγκαιότητα διερεύνησης των αντιλήψεων, όχι μόνο των πολιτών, αλλά και των υπαλλήλων, καθώς, όπως έχει επισημανθεί οι Δημόσιες Υπηρεσίες κατά κανόνα ενεργούν βάσει μιας δικής τους αντίληψης σχετικά με το τι ικανοποιεί τους πολίτες κατά την συναλλαγή τους
6. Η αναγκαιότητα ο δημόσιος οργανισμός, να προβεί σε Έλεγχο Ποιότητας και ολοκλήρωση αυτού με Πιστοποίηση Ποιότητας

(βάσει του εργαλείου ΚΠΑ ως εργαλείο ΔΟΠ), ειδικά εάν η ικανοποίηση των πολιτών που θα διερευνηθεί, τείνει ως προς ένα αρνητικό «πρόσημο», βάσει του «*Τριγώνου Ποιότητας*» λόγω της σχέσης της ικανοποίησης με την ποιότητα και λόγω της σημασίας της ποιότητας για τους δημόσιους οργανισμούς λόγω του λόγου ύπαρξής τους, λειτουργίας τους και του κοινωνικού τους ρόλου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1. Η Φυσιογνωμία της «Διεύθυνσης»

2.1.1. Λίγα λόγια για την Περιφέρεια Κρήτης

Η Περιφέρεια Κρήτης (ΠΚ) είναι ένας δημόσιος οργανισμός ο οποίος προκειμένου να εκσυγχρονιστεί για να μπορέσει να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις που έχει το σημερινό, σύγχρονο και σύνθετο περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργεί και δραστηριοποιείται, χρειάζεται να είναι ευέλικτος και οργανώθηκε και λειτουργεί εκ των έσω, με βάση τις αρχές του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ (ΝΔΜ) και της ΔΟΠ. Για την ΠΚ, ο πολίτης πρέπει να αντιμετωπίζεται ως χρήστης των υπηρεσιών που του παρέχονται, αλλά και ως πολίτης (Περιφέρεια Κρήτης, 2022).

Αυτή την προσπάθεια εκσυγχρονισμού της, την επηρεάζει αρνητικά μεταξύ άλλων, και το πρόβλημα ότι υπάρχουν εντός της, βαθιά ριζωμένες θέσεις και αξίες, δυσμετάβλητες. Από την άλλη, θετική επιρροή της ασκεί η ΕΕ η οποία πιέζει προς έναν οργανωτικό και λειτουργικό εκσυγχρονισμό. Η ΠΚ λοιπόν, συνέταξε για τον εκσυγχρονισμό της, τον λεγόμενο Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας (ΟΕΥ). Στην πράξη, αυτός ο εκσυγχρονισμός, σημαίνει μεταξύ άλλων ότι η ΠΚ πρέπει να βρίσκεται κοντά στην πολίτη, και πέραν του ότι οφείλει να τον εμπλέξει και να τον κάνει συμμετόχο στην διαχείριση των τοπικών υποθέσεων για την επίλυση των τοπικών προβλημάτων που άμεσα τον αφορούν μέσα από ευέλικτες και ανοιχτές μορφές διοικητικής οργάνωσης, οφείλει επιπλέον να λειτουργεί ποιοτικά και αποδοτικά, στραμμένη προς την εξυπηρέτηση του πολίτη, και να επικεντρώνεται στο να καθιστά τον πολίτη συμμετόχο και ενήμερο για τα δικαιώματά και τις υποχρεώσεις του. Η ΠΚ λοιπόν,

επισημαίνει ότι ο προσανατολισμός της είναι στραμμένος στα εξής (Εικόνα 2.1):

- Ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών λειτουργίας.
- Η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).
- Η υιοθέτηση προδιαγραφών ποιότητας για όλες τις υπηρεσίες .
- Η διενέργεια ερευνών για τις ανάγκες των πολιτών, σε τακτική βάση.
- Η δημοσιοποίηση των προσφερόμενων υπηρεσιών , μέσω προγραμμάτων δημοσιότητας.
- Τα πρότυπα/ στόχοι παραγόμενου έργου.
- Η περιγραφή θέσεων εργασίας.
- Η Διοίκηση Μέσω Στόχων.
- Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.
- Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (Κ.Π.Α)
- Η σύσταση και λειτουργία Αυτοτελούς Γραφείου Ακεραιότητας.
- Η εκλογή Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης.
- Η λειτουργία Εσωτερικού Ελέγχου στις Υπηρεσίες της Περιφέρειας.
- Η δημιουργία πρότυπων σχεδίων εγγράφων και πράξεων της Περιφέρειας Κρήτης.
- Η εκπαίδευση και η επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού της. Περιφέρειας.
- Η σύνταξη κανονισμών ρύθμισης των σχέσεων με τους πολίτες.
- Η λήψη μέτρων ουσιαστικοποίησης της συμμετοχής των πολιτών και της διαδικασίας λήψης των αποφάσεων.
- Η υιοθέτηση μέτρων αύξησης του κοινωνικού ελέγχου.

Εικόνα 2.1: Ο προσανατολισμός της ΠΚ. Πηγή: (Περιφέρεια Κρήτης, 2022)

Προκύπτει λοιπόν ότι αναφορικά με τον πολίτη, την Περιφέρεια δείχνει να την ενδιαφέρει και να την απασχολεί η συστηματική και συχνή διεξαγωγή ερευνών που αναδεικνύουν τις ανάγκες των πολιτών ώστε να βρίσκεται σε διαρκή επαφή με τις ανάγκες τους και να παρακολουθεί εάν αυτές ικανοποιούνται. Επίσης ενδιαφέρεται να δημιουργεί κανονιστικά πλαίσια που ρυθμίζουν την σχέση της με τους πολίτες, προσδιορίζοντας και κάνοντας ευδιάκριτα τα δικαιώματα των πολιτών και τις υποχρεώσεις της απέναντί τους. Δείχνει επίσης να την ενδιαφέρει να παράγει ποιοτικό έργο για τους πολίτες με σαφείς στόχους, χρονοδιαγράμματα, καλή δημοσιονομική διαχείριση, σύμφωνα με Πρότυπα Ποιότητας. Δείχνει να την ενδιαφέρει να είναι ευέλικτη, να μπορεί να αναπροσαρμόζει τις διαδικασίες της και να χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογίες για να μπορεί να παράξει με επιτυχία το έργο της. Επιπλέον, δείχνει ενδιαφέρον να χρησιμοποιεί διαθέσιμα συστήματα αυτοαξιολόγησης ώστε να παρακολουθεί συστηματικά το που βρίσκεται και που θέλει να φτάσει, την βελτίωσή της. Φαίνεται

λοιπόν, να την απασχολεί και να την ενδιαφέρει ο πολίτης να βρίσκεται στο επίκεντρο.

Όλα αυτά, θα μπορούσαμε να πούμε ότι τα μαρτυρούν τα παρακάτω συστήματα που υιοθετεί, τα εργαλεία που χρησιμοποιεί, οι υπηρεσίες που προσφέρει, τα Όργανα που θεσμοθέτησε και οι Οργανικές Μονάδες που συγκρότησε:

1. Η Διοίκηση Μέσω Στόχων (ΔΜΣ):

Η υιοθέτηση του συστήματος αυτού το οποίο βασίζεται στους νόμους 3230/2004, 4369/2016 και 4940/2022, καθόρισε τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους της ΠΚ σε όλες τις Οργανικές της Μονάδες. Εδώ πρέπει να διευκρινιστεί ότι η ΠΚ αποτελείται από Γενικές Διευθύνσεις τις οποίες συγκροτούν Οργανικές Μονάδες-Διευθύνσεις και Αυτοτελείς Υπηρεσίες. Στην πράξη, το σύστημα αυτό σημαίνει ότι η ΠΚ είναι προσανατολισμένη στην αξιολόγηση υπηρεσιών και υπαλλήλων της, βάση σαφούς χρονο-προγραμματισμένης στοχοθεσίας για μια αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη διοίκηση, αλλά και βελτίωση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη, ενισχύοντας την διαφάνεια, αξιοποιώντας όλους τους διαθέσιμους πόρους και καλλιεργώντας κλίμα εμπιστοσύνης στον πολίτη για την Δημόσια Διοίκηση (ΔΔ).

2. Το ISO 9001: 2015 Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ως εργαλείο ΔΟΠ):

Το συγκεκριμένο εργαλείο, εφαρμόστηκε δοκιμαστικά στην Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της ΠΚ, η οποία έλαβε και την πιστοποίηση αυτή, έχοντας η ΠΚ ως μακροπρόθεσμο στόχος της να εφαρμόσει αντίστοιχα τέτοια Πρότυπα Ποιότητας στο σύνολο των Οργανικών της Μονάδων για την συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που

προσφέρει στους πολίτες, στα πλαίσια υιοθέτησης της κουλτούρας του ΝΔΜ.

3. Η εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης (ΚΠΑ) της ΕΕ:

Το ΚΠΑ είναι ένα εργαλείο ΔΟΠ αυτοαξιολόγησης, που βοηθάει τους δημόσιους οργανισμούς όπως και την ΠΚ, που ενδιαφέρονται να κάνουν αυτοαξιολόγηση. Για το συγκεκριμένο εργαλείο, γίνεται αναλυτική μνεία παρακάτω. Πρόκειται στην ουσία για μια οργανωσιακή ανάλυση αξιολόγησης ενός δημόσιου οργανισμού, που στηρίζεται σε 9 κριτήρια (5 κριτήρια-προϋποθέσεις και 4 κριτήρια-αποτελέσματα). Πιο συγκεκριμένα, η Ηγεσία ενός οργανισμού, η Στρατηγική του, το Ανθρώπινο Δυναμικό του, οι Συνεργασίες και οι Πόροι του και οι Διαδικασίες του, πρέπει να δημιουργούν τις συνθήκες που να αποτελούν τις προϋποθέσεις, να επιτευχθούν τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα ως προς το ίδιο το Ανθρώπινο Δυναμικό, τους Πολίτες/ Πελάτες, την Κοινωνική Ευθύνη και την Απόδοση του οργανισμού.

4. Ο Οδηγός του Πολίτη:

Είναι μια ηλεκτρονική υπηρεσία που παρέχει η ΠΚ, η οποία θέλει να αξιοποιήσει την ψηφιακή τεχνολογία για να βελτιώσει τις υπηρεσίες της προς τον πολίτη. Μέσω αυτής της ψηφιακής πλατφόρμας, οι πολίτες μπορούν να ενημερωθούν και να πληροφορηθούν για τις διοικητικές διαδικασίες των Οργανικών Μονάδων-Διευθύνσεων της ΠΚ (δηλαδή, πληροφορίες για το ποια Διεύθυνση είναι αρμόδια για μια υπόθεσή τους, τι έγγραφα/ δικαιολογητικά χρειάζονται για την διεκπεραίωση της υπόθεσής τους, πληροφορίες για την ίδια την διαδικασία διεκπεραίωσης και τον χρόνο διεκπεραίωσης, πληροφορίες για την σχετική νομοθεσία που ισχύει, πληροφορίες για τον τρόπο που μπορούν να υποβάλλουν τα έγγραφα/ δικαιολογητικά κ.α.), μπορούν επίσης να υποβάλλουν ηλεκτρονικά, αιτήματά τους και είναι μια

«δεξαμενή» πληροφοριών που μπορούν να ανατρέξουν οι πολίτες για να πληροφορηθούν, όταν χρειάζεται να έρθουν σε συναλλαγή με τις Διευθύνσεις της ΠΚ.

5. Ο Συμπαραστάτης του πολίτη:

Θεσμοθετήθηκε στην Τοπική Αυτοδιοίκηση (ΤΑ) με τον νόμο 3852/2010 και είναι ο λεγόμενος «*Διαμεσολαβητής*» μεταξύ του πολίτη και της ΠΚ, με αποστολή του μεταξύ άλλων, την διαχείριση παραπόνων των πολιτών και την βελτίωση της εξυπηρέτησης τους.

6. Το Αυτοτελές Γραφείο Συμβούλου Ακεραιότητας:

Θεσμοθετήθηκε με τον νόμο 4795/ 2021 και παρακολουθεί στην ΠΚ, τα ζητήματα παραβίασης της δεοντολογίας και ακεραιότητας των εργαζομένων, δηλαδή ζητήματα διαφθοράς, διακρίσεων, παρενόχλησης στην ΠΚ και στις Οργανικές της Μονάδες-Διευθύνσεις της. Ο Σύμβουλος, είναι αυτός που θα λάβει σχετικές καταγγελίες και θα τις παραπέμψει σε αρμόδια όργανα να διερευνηθούν, θα βοηθήσει ώστε να καταρτιστούν Κώδικες Δεοντολογίας και Ακεραιότητας, θα βοηθήσει τους εργαζόμενους να εκπαιδευτούν ώστε να ακολουθούν τέτοια Πρότυπα Ακεραιότητας, θα κάνει προτάσεις βελτίωσης της πρόληψης για αποτροπή τέτοιων ενεργειών στον Οργανισμό και στις Υπηρεσίες του, και θα είναι αυτός που θα δει εάν όλες αυτές οι διαδικασίες για την προστασία της ακεραιότητας και ενίσχυση της διαφάνειας, είναι αποτελεσματικές.

7. Το Αυτοτελές Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου της ΠΚ:

Ο Εσωτερικός Έλεγχος θεσμοθετήθηκε και αυτός με τον νόμο 4795/ 2021 και βοηθάει την ΠΚ να βελτιώσει τον τρόπο που λειτουργεί, παρακολουθώντας την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών, την διαχείριση της ΠΚ σε κίνδυνους που εκτίθεται και ο Έλεγχος έχει

καταγράψει, και την αποδοτικότητα της ΠΚ σε δικλίδες ασφαλείας, κάνοντας επιπλέον προτάσεις βελτίωσης.

8. Η Διεύθυνση Οργάνωσης, Ποιότητας και Αποδοτικότητας:

Η Διεύθυνση αυτή έχει αρμοδιότητα να λαμβάνει μέτρα που θα βελτιώνουν την αποδοτικότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η ΠΚ στον πολίτη, για την καλύτερη εξυπηρέτησή του. Ειδικότερα, το Τμήμα Οργάνωσης και Συντονισμού της Διεύθυνσης, επιβλέπει εάν τηρείται η νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων και καταρτίζει τον Οδηγό του Πολίτη αναφορικά με όσα θέματα σχετίζονται με την εξυπηρέτηση του πολίτη. Το Τμήμα Σχεδιασμού, ασχολείται με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων βασισμένων στις αρχές της ΔΟΠ, της ΔΜΣ και της στοχοθεσίας στον Στρατηγικό Σχεδιασμό της ΠΚ, για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Το Τμήμα Απλούστευσης Διαδικασιών & Συστημάτων Ποιότητας, επικοινωνώντας με όλες τις Οργανικές Μονάδες-Διευθύνσεις της ΠΚ, είναι αρμόδιο να απλοποιεί τις διοικητικές διαδικασίες σε όλες τους μέσω της χρήσης ΤΠΕ. Το Τμήμα Ανάπτυξης Ανθρώπινων Πόρων & Εκπαίδευσης έχει την αρμοδιότητα να υλοποιεί προγράμματα επιμόρφωσης του προσωπικού της ΠΚ, και το Τμήμα Εξυπηρέτησης του Πολίτη, που είναι αυτό που εφαρμόζει την πολιτική της ΠΚ αναφορικά με τα ζητήματα που αφορούν την εξυπηρέτηση των πολιτών, είναι αυτό που βάζει τους κανόνες που ρυθμίζουν την σχέση της ΠΚ με τους πολίτες, δίνει τις κατευθυντήριες γραμμές στην ΠΚ να αντιμετωπίζει τους πολίτες *«τόσο ως χρήστες των παρεχόμενων υπηρεσιών της, όσο και ως πολίτες»* και είναι αρμόδιο να διεξάγει έρευνα για την χαρτογράφηση των αναγκών των πολιτών με στόχο την συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησής τους.

9. Η Διεύθυνση Διοίκησης & Ανθρωπίνου Δυναμικού:

Η Διεύθυνση αυτή έχει αρμοδιότητα μεταξύ άλλων, να προσδιορίσει τις ανάγκες των υπηρεσιών της ΠΚ σε προσωπικό. Μεταξύ των Τμημάτων της Διεύθυνσης αυτής, είναι το Τμήμα Διοικητικής Μέριμνας, στο οποίο πρέπει να αναφερθεί ότι είναι υπεύθυνο για την ασφάλεια των κτιρίων των Υπηρεσιών της ΠΚ, αλλά και της καλής λειτουργίας του εξοπλισμού τους.

10. Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

Η Διεύθυνση αυτή έχει αρμοδιότητα μεταξύ άλλων, την αποδοτική λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων της ΠΚ και της διαλειτουργικότητας αυτών με άλλα συστήματα, της ασφάλειας αυτών των συστημάτων με ευαισθησία στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, αλλά και του σχεδιασμού, υποστήριξης και βελτίωσης των ΤΠΕ της ΠΚ. Ειδικότερα, μεταξύ των Τμημάτων της Διεύθυνσης, είναι και το Τμήμα Σχεδιασμού Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών για τον Πολίτη, με αρμοδιότητες να σχεδιάζει και να υποστηρίζει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται στον πολίτη, υπηρεσίες One Stop Shop (OSS), καθώς και να συμβάλλει στην μέγιστη αξιοποίηση των ΤΠΕ προκειμένου να απλοποιηθούν οι διοικητικές διαδικασίες που του παρέχονται.

11. Η Διεύθυνση Ελέγχου Δόμησης και το Περιφερειακό Παρατηρητήριο:

Η τελευταία, περιλαμβάνει μεταξύ άλλων, το Τμήμα Ελέγχου Δόμησης και το Τοπικό Παρατηρητήριο της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, όπου πρέπει να αναφερθεί ότι είναι υπεύθυνο μεταξύ άλλων, να ελέγχει τους χώρους ως προς την προσβασιμότητά τους και ελεύθερης κυκλοφορίας όλων των πολιτών, ανεξαιρέτως (Περιφέρεια Κρήτης, 2022).

2.1.2. Η φυσιογνωμία, οργάνωση και λειτουργία της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου

Η Διεύθυνση λουπόν, Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου ή αλλιώς «Διεύθυνση» στην εργασία προς χάριν συντομίας, αποτελεί Οργανική Μονάδα της ΠΚ, και ανήκει στην Γενική Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΚ. Για να αντιληφθούμε την φυσιογνωμία της, παρατίθεται μια σύντομη περιγραφή.

Η «Διεύθυνση» είναι υπεύθυνη για ζητήματα μεταφορών επιβατών και εμπορευμάτων οδικά, για ζητήματα κυκλοφορίας, οδήγησης και υποδομών εξυπηρέτησης χερσαίων οχημάτων αλλά και για ζητήματα του τομέα επικοινωνιών. Ειδικότερα, η «Διεύθυνση» χωρίζεται σε Τμήματα τα οποία είναι τα εξής:

- Τμήμα Αδειών Κυκλοφορίας στο οποίο μπορεί να έρθει ο πολίτης που ενδιαφέρεται για απογραφή-ταξινόμηση, να μεταβιβάσει, να εκδώσει ή να αντικαταστήσει άδεια κυκλοφορίας, να του χορηγηθούν πινακίδες για τα οχήματά του, καθώς και για οποιοδήποτε άλλο ζήτημα κυκλοφορίας αντιμετωπίζει.
- Τεχνικό Τμήμα στο οποίο μπορεί να έρθει ο πολίτης που ενδιαφέρεται να ενημερωθεί ή να προβεί σε αιτήματα για τεχνικά ζητήματα που αφορούν τους Σταθμούς-Εγκαταστάσεις Εξυπηρέτησης των Οχημάτων, για τεχνικά ζητήματα των αυτοκινήτων, για άδεια άσκησης επαγγέλματος τεχνίτη αυτοκινήτων και άλλων τεχνικών ζητημάτων, αλλά και ζητημάτων επικοινωνιών. Το συγκεκριμένο Τμήμα είναι επίσης υπεύθυνο για την λειτουργία και τον έλεγχο των Κέντρων Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων (ΚΤΕΟ) που διεξάγουν τεχνικούς ελέγχους για την διασφάλιση της ασφάλειας

των οχημάτων και της ασφαλούς κυκλοφορίας των επιβαινόντων, όσο και για την διασφάλιση της προστασίας του περιβάλλοντος.

- Τμήμα Αδειών Οδήγησης που είναι υπεύθυνο για ότι θέμα αφορά τις άδειες οδήγησης όλων των οχημάτων (έκδοση, ανανέωση, αντικατάσταση) και οχημάτων ADR δηλαδή οχημάτων μεταφοράς επικίνδυνων εμπορευμάτων, καθώς και για ζητήματα των Σχολών Οδηγών και της διενέργειας των εξετάσεων για την χορήγηση άδειας οδήγησης.
- Τμήμα Γραμματείας που είναι υπεύθυνο για την ενημέρωση των πολιτών, την πρωτοκόλληση των εγγράφων και αιτημάτων των πολιτών και γενικότερα την υποστήριξη όλων των διοικητικών διαδικασιών της Διεύθυνσης.
- Το Τμήμα Μεταφορών Μοιρών, που εξυπηρετεί τον Δήμο Φαιστού και τις Δημοτικές Ενότητες Ρούβα, Γόρτυνα και Κόφινα του Δήμου Γόρτυνα για ταξινόμηση και χορήγηση αδειών κυκλοφορίας και πινακίδων, για χορήγηση, ανανέωση και μεταβολή αδειών οδήγησης, αλλά και για την διεξαγωγή των εξετάσεων για χορήγηση άδειας οδήγησης ΙΧ οχημάτων.
- Τέλος, το Τμήμα Μεταφορών Αρκαλοχωρίου, που εξυπηρετεί τον Δήμο Μινώα Πεδιάδας, τον Δήμο Βιάννου και τις Δημοτικές Ενότητες Αστερουσίων και Νίκου Καζαντζάκη του Δήμου Αρχανών – Αστερουσίων, προσφέροντας τις ίδιες υπηρεσίες που προσφέρει το Τμήμα Μεταφορών Μοιρών (Περιφέρεια Κρήτης, 2022).

Ως προς την οργάνωση και λειτουργία της «Διεύθυνσης», τις ενέργειες του προσωπικού και της συμπεριφοράς τους αναφορικά με την όλη προβληματική που ξετυλίσσεται, μετά από επικοινωνία με την ανώτατη διοίκησή της, πρέπει να αναφερθεί ότι:

- Τα τελευταία χρόνια έγινε προσπάθεια από την ανώτατη διοίκηση, και απέκτησε η Γενική Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών στην οποία υπάγεται και η «Διεύθυνση», επίσημη ιστοσελίδα, μέσω της οποίας ο πολίτης μπορεί να ενημερωθεί για τις διοικητικές διαδικασίες, τα δικαιολογητικά αλλά και την νομοθεσία που είναι σε ισχύ ανάλογα την διαδικασία για τις υποθέσεις που εξυπηρετούνται, αν και σύμφωνα με την ανώτατη διοίκηση, δεν έχουν ακόμη ψηφιοποιηθεί στο σύνολο εξ' ολοκλήρου οι διαδικασίες. Ο πολίτης μπορεί να ορίσει επίσης, ηλεκτρονικά το ραντεβού του, μια υπηρεσία που είναι διαθέσιμη όμως, μόνο για το Ηράκλειο. Τέλος, η σελίδα περιλαμβάνει συχνές ερωτήσεις όπου ο πολίτης μπορεί να ανατρέξει, αλλά και στοιχεία επικοινωνίας με την «Διεύθυνση» (ωράριο υποδοχής και κοινού, διεύθυνση, τηλεφωνικό κατάλογο με τα ονόματα των υπαλλήλων και e-mail). Η ιστοσελίδα, σύμφωνα με την ανώτατη διοίκηση, συνεχώς θα ανανεώνεται και θα αναβαθμίζεται, ώστε να καλύψει μελλοντικά, το σύνολο των διαδικασιών προς εξυπηρέτηση.
- Οργανωσιακά και λειτουργικά, ως προς την εξυπηρέτηση των πολιτών και την ρύθμιση της σχέσης της με τον πολίτη, η «Διεύθυνση» οργανώνεται και λειτουργεί βάσει:

 1. του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας του νόμου 2690/1999 και Δημοσιούπαλληλικού Κώδικα
 2. του Κανονισμού Επικοινωνίας των Δημοσίων Υπηρεσιών
 3. του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της ΠΚ
 4. του Στρατηγικού Σχεδιασμού και Επιχειρησιακού Προγραμματισμού της ΠΚ
 5. και ότι άλλο προβλέπουν οι νομοθετικές διατάξεις και το Σύνταγμα της Χώρας,

6. ενώ δεν έχει συγκροτηθεί για την Γενική Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΚ στην οποία υπάγεται και η «Διεύθυνση», ένας Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας, ούτε έχει αναπτυχθεί κάποιο εγχειρίδιο ως Πρότυπο Ποιότητας και Πιστοποίησης, που να ρυθμίζουν την ποιότητα των ενεργειών και της συμπεριφοράς του προσωπικού. Επιπλέον, δεν υπάρχει Στρατηγική με Πρόγραμμα Δράσης, αλλά ο υπάρχον Στρατηγικός και Επιχειρησιακός Προγραμματισμός είναι εκείνος γενικότερα της Περιφέρειας Κρήτης, που ρυθμίζει ζητήματα για όλες τις Γενικές Διευθύνσεις της, όχι όμως τέτοιας φύσης αναφορικά με την προβληματική που έχει ξεδιπλωθεί.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1. Ο Ρόλος της Ελληνικής Νομοθεσίας και της Ευρωπαϊκής Πρωτοβουλίας

Από την ελληνική νομοθεσία και την ευρωπαϊκή πρωτοβουλία, όπως προβλέπουν, για να ρυθμίσουν την σχέση του πολίτη με τους δημόσιους οργανισμούς, προέκυψαν οι 25 παράγοντες-παράμετροι, ως οι πιο κοινώς αναφερόμενοι παράγοντες-παράμετροι αναγκών που έχουν οι πολίτες όταν πάνε να συναλλαχθούν με μια Δημόσια Υπηρεσία (ως συναγόμενες από την ελληνική νομοθεσία και το ευρωπαϊκό ρυθμιστικό πλαίσιο), ως οι πιο σημαντικοί δείκτες μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης τους, βάσει των οποίων συγκροτήθηκαν τα ερωτηματολόγια των πολιτών και υπαλλήλων.

Η ελληνική νομοθεσία και η ευρωπαϊκή πρωτοβουλία δίνουν τις προδιαγραφές σύμφωνα με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνονται οι Δημόσιες Υπηρεσίες, λειτουργούν ως εάν να ήταν ο πολίτης, και μιλάνε για εκείνον, θέτουν με ευκρίνεια τις ανάγκες των πολιτών «πάνω στο τραπέζι», τις οποίες κατοχυρώνουν νομοθετικά, προστατεύοντας τον πολίτη, όχι απλώς ως ανάγκες που πρέπει να εισακούγονται και να λαμβάνονται υπόψη, αλλά μετουσιώνοντάς τις σε δικαιώματά του. Αυτοί είναι και οι λόγοι που γίνεται εκτενής αναφορά στην ελληνική νομοθεσία, και την ευρωπαϊκή πρωτοβουλία.

3.2. Η Ελληνική Νομοθεσία και η ρύθμιση της σχέσης πολίτη και ΔΔ

3.2.1. Ο Νόμος 2690/1999 «Ο Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας»

Ο νόμος αυτός έχει ισχύ και για τους ΟΤΑ β βαθμού όπως η Περιφέρεια, και άρα και η «Διεύθυνση» στην οποία υπάγεται. Με την ισχύ που έχει σήμερα, επισημαίνεται ότι, μεταξύ άλλων προβλέπει ότι:

- Για να εκδοθεί μια διοικητική πράξη σε Δημόσια Υπηρεσία, όπου απαιτείται, γίνεται με αίτηση από τον ίδιο τον πολίτη. Εάν ο πολίτης αδυνατεί να συντάξει την αίτησή του, οι υπάλληλοι της Υπηρεσίας οφείλουν να τον βοηθήσουν να την συντάξει. Επίσης, ως προς την ίδια την διοικητική πράξη, προβλέπεται προκαθορισμένο περιεχόμενο
- Οι Δημόσιες Υπηρεσίες χορηγούν στους πολίτες τα έντυπα αιτήσεων. Το έντυπο αυτό πρέπει να αναφέρει τις προϋποθέσεις για να ικανοποιηθεί ένα αίτημα του πολίτη βάσει προβλεπόμενων νομοθετικών διατάξεων. Πρέπει επίσης να αναφέρει τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει ο πολίτης για το αίτημά του, αλλά και τον χρόνο που ο πολίτης θα λάβει απάντηση
- Προβλέπεται επίσης η αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών των πολιτών για όσα δικαιολογητικά εκδίδονται από το Δημόσιο, κατά περίπτωση όμως
- Προβλέπεται ότι οι Δημόσιες Υπηρεσίες οφείλουν να εξετάζουν τα αιτήματα των πολιτών και να ολοκληρώνουν-διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους εντός συγκεκριμένης προθεσμίας, εφόσον κατά περίπτωση δεν ορίζεται διαφορετική προθεσμία, για την οποία ο πολίτης πρέπει να είναι ενήμερος. Επιπλέον, εάν δεν μπορεί να ολοκληρωθεί η υπόθεση του πολίτη, για αντικειμενικό και σοβαρό

λόγο, η Δημόσια Υπηρεσία οφείλει εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος να ενημερώσει τον πολίτη για τους λόγους αδυναμίας διεκπεραίωσης και καθυστέρησης του αιτήματός του, οφείλει να πληροφορήσει τον πολίτη για οποιαδήποτε διαδικασία χρειαστεί να γίνει, καθώς και να του γνωστοποιήσει τον υπάλληλο που ανέλαβε την υπόθεσή του. Να σημειωθεί επίσης, ότι για έκδοση πιστοποιητικών και απλών βεβαιώσεων, προβλέπεται να χορηγούνται άμεσα στον πολίτη, και στις περιπτώσεις όπου η Δημόσια Υπηρεσία αδυνατεί να του χορηγήσει άμεσα, προβλέπεται ο πολίτης να έχει την δυνατότητα να του αποστέλλονται μέχρι και ταχυδρομικά εάν το επιθυμεί, εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, όπως ορίζεται. Η Δημόσια Υπηρεσία τώρα, μετά την υποβολή της αίτησης, δίνει στον πολίτη απόδειξη παραλαβής του αιτήματός του με αριθμό πρωτοκόλλου, οφείλει να τον ενημερώσει για την προθεσμία εντός της οποίας ο πολίτης θα λάβει την απάντησή του και θα ολοκληρωθεί το αίτημά του, καθώς επίσης οφείλει να επισημάνει στον πολίτη ότι σε περίπτωση υπέρβασης της προθεσμίας αυτής, παρέχεται η δυνατότητα στον πολίτη να δικαιωθεί αποζημίωση, όπως το ορίζουν οι προβλεπόμενες διατάξεις

- Προβλέπεται ότι, ακόμα κι αν η αίτηση πολίτη υποβλήθηκε σε Δημόσια Υπηρεσία αναρμόδια για την υπόθεσή του, η Δημόσια Υπηρεσία οφείλει εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος όπως ο νόμος ορίζει να διαβιβάσει την αίτηση του πολίτη, στην αρμόδια Υπηρεσία και να ενημερώσει τον πολίτη
- Προβλέπεται ότι, ο πολίτης έχει την δυνατότητα να ζητήσει να έχει πρόσβαση σε δικά του, ιδιωτικά έγγραφα που φυλάσσονται στις Δημόσιες Υπηρεσίες για κάποια υπόθεσή του που έχει ήδη

ολοκληρωθεί ή βρίσκεται ακόμα σε εκκρεμότητα. Επίσης προβλέπεται η δυνατότητα πρόσβασης του πολίτη σε διοικητικά έγγραφα που συντάσσονται από τις Δημόσιες Υπηρεσίες, όπως το ορίζουν οι νομοθετικές διατάξεις

- Το διοικητικό προσωπικό στις Δημόσιες Υπηρεσίες οφείλει να παρέχει τις υπηρεσίες του με αμεροληψία, ακεραιότητα και ισότιμη μεταχείριση προς όλους τους πολίτες, ανεξαιρέτως, και εάν υπάρχει περίπτωση κατά την οποία διοικητικό όργανο πρέπει να απέχει από υπόθεση για λόγους αμεροληψίας, οφείλει να ζητήσει εξαίρεση
- Τέλος, ο νόμος αυτός προβλέπει ότι οι Δημόσιες Υπηρεσίες μπορούν να συντάσσουν και να εκδίδουν «Χάρτες Υποχρεώσεων» προς τους πολίτες. Ένας τέτοιος Χάρτης θα μπορεί να αποτυπώνει τις χρονικές και όποιες άλλες δεσμεύσεις και υποχρεώσεις μιας Δημόσιας Υπηρεσίας απέναντι στους πολίτες που εξυπηρετεί, σε σχέση με την εξυπηρέτηση και ποιότητα των υπηρεσιών και αγαθών που τους προσφέρει. Ο Χάρτης αυτός, αποτελεί μια επιπλέον υποχρέωση για μια Δημόσια Υπηρεσία, πέραν των ήδη υπαρχουσών νομοθετικών και κανονιστικών ρυθμίσεων που ήδη υπάρχουν, ισχύουν και από τις οποίες οφείλει να διέπτετε. Τέλος, ο Χάρτης μπορεί να προβλέπει και διαδικασίες ελέγχου και τήρησης του περιεχομένου του, που θα βοηθούν την Δημόσια Υπηρεσία να αξιολογεί σε ποιο επίπεδο βρίσκεται και τι είδους εξυπηρέτηση και υπηρεσίες προσφέρει στους πολίτες, καθώς επίσης ο Χάρτης μπορεί να προκαθορίζει και συγκεκριμένες συνέπειες που θα βοηθούν την Δημόσια Υπηρεσία να ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις της αυτές ως προς τον πολίτη.

3.2.2. Ο Νόμος 2880/2001 «Το Πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Ο νόμος αυτός έχει ισχύ και για τους ΟΤΑ β βαθμού, και με την ισχύ που έχει σήμερα, προβλέπει την έγκριση του λεγόμενου προγράμματος ΠΟΛΙΤΕΙΑ, όπου πρόκειται για ένα Πρόγραμμα του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, για τον εκσυγχρονισμό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης και προσαρμογής της στα πρότυπα και πολιτικές της ΕΕ, με προσανατολισμό, μεταξύ άλλων, προς την:

1. Βελτίωση της εξυπηρέτησης όλων των πολιτών, ανεξαιρέτως, με μέτρα επανασχεδιασμού στις διοικητικές διαδικασίες με μείωση των εμποδίων για τους πολίτες
2. Εισαγωγή νέων διοικητικών συστημάτων οργάνωσης και λειτουργίας των Δημοσίων Υπηρεσιών, όπως του συστήματος της ΔΟΠ και της εισαγωγής συστημάτων Στρατηγικού Σχεδιασμού με εφαρμογή στις Δημόσιες Υπηρεσίες
3. Ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών και απλούστευσης των διαδικασιών)
4. Εισαγωγή και εφαρμογή προγραμμάτων στοχοθεσίας των υπαλλήλων των Δημοσίων Υπηρεσιών και προγραμμάτων διαρκούς επιμόρφωσής τους, στα πλαίσια ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού του Δημοσίου Τομέα και
5. Ανάπτυξη προγραμμάτων για την ενίσχυση της διαφάνειας, βάσει των αξιών της χρηστής διακυβέρνησης

Στο συγκεκριμένο Πρόγραμμα, πρέπει να σημειωθεί ότι προβλέπεται ότι η αρμόδια Επιτροπή Διοίκησης, αποτελείται και μεν από στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, αλλά και από εμπειρογνώμονες του Ιδιωτικού Τομέα

που με ειδικές γνώσεις, εμπειρία και την επιστημοσύνη τους μπορούν να βοηθήσουν στην εφαρμογή του.

3.2.3. Ο Νόμος 3094/2003 «Ο Συνήγορος του Πολίτη»

Ο νόμος αυτός έχει ισχύ και για τους ΟΤΑ β βαθμού, και με την ισχύ που έχει σήμερα βάσει και του ν. 4443/2016, προβλέπει την σύσταση του Συνηγόρου του Πολίτη ως ανεξάρτητης αρχής και μηχανισμού πρόληψης και μεταξύ άλλων, ορίζεται ότι:

- Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει αποστολή να διαμεσολαβεί μεταξύ των πολιτών και των Δημόσιων Υπηρεσιών για την προστασία των δικαιωμάτων και νόμιμων συμφερόντων των πολιτών από φαινόμενα κακοδιοίκησης και αυθαιρεσίας, αντιμετώπισης τέτοιων φαινομένων όπου εκδηλώνονται, και προαγωγή των αρχών των ίσων ευκαιριών και ίσης μεταχείρισης, ανεξαρτήτως φύλου, εθνικότητας, ηλικίας, κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, θρησκευματος ή άλλων πεποιθήσεων και αναπηρίας ή ιατρικών παθήσεων, όπως προβλέπουν και οι σχετικές Ευρωπαϊκές Οδηγίες
- Ειδικότερα, ο νόμος προβλέπει την διερεύνηση ατομικών διοικητικών πράξεων και παραλείψεων στις Δημόσιες Υπηρεσίες που θίγουν τα δικαιώματα των πολιτών
- Επίσης, ο Συνήγορος του Πολίτη καταρτίζει εκθέσεις, επισημαίνει σημαντικές υποθέσεις, κάνει προτάσεις βελτίωσης των Δημοσίων Υπηρεσιών διατυπώνοντας ακόμη και νομοθετικές ρυθμίσεις, και συνεργάζεται με φορείς της ΕΕ για τέτοια θέματα. Οι Δημόσιες Υπηρεσίες, οφείλουν να γνωστοποιούν εάν εφαρμόζουν τις προτάσεις αυτές και εάν όχι, να το αιτιολογούν επαρκώς

- Ο πολίτης μπορεί να απευθυνθεί στον Συνήγορο του Πολίτη και να κάνει έγγραφη αναφορά, και όπως ο νόμος ορίζει, ο Συνήγορος του Πολίτη ερευνά την υπόθεση του πολίτη, και μπορεί να ζητήσει στοιχεία και έγγραφα από τις Δημόσιες Υπηρεσίες στα πλαίσια διενέργειας αυτοψίας, μπορεί να εξετάζει ακόμη και πρόσωπα και να παραγγέλνει πραγματογνωμοσύνη. Οι Δημόσιες Υπηρεσίες, βάσει του νόμου, οφείλουν να συνεργάζονται διευκολύνοντας την έρευνα. Μετά την διεξαγωγή της έρευνας γνωστοποιεί το πόρισμα στις Δημόσιες Υπηρεσίες αλλά στους αρμοδίους Υπουργούς, ενημερώνει τον πολίτη και διαμεσολαβεί με κάθε τρόπο για την επίλυση του προβλήματος του πολίτη
- Ο νόμος προβλέπει ακόμη, ποινική δίωξη σε δημόσιο υπάλληλο που αρνείται συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη για διεξαγωγή έρευνας για διαλεύκανση υποθέσεων/ αιτημάτων καταγγελιών των πολιτών, και η άρνηση συνεργασίας θεωρείται πειθαρχικό παράπτωμα.

3.2.4. Ο Νόμος 3230/2004 «Το Σύστημα ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΕΣΩ ΣΤΟΧΩΝ»

Ο νόμος αυτός έχει ισχύ και για τους ΟΤΑ β βαθμού, και με την ισχύ που έχει σήμερα, προβλέπει την καθιέρωση του λεγόμενου συστήματος ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΕΣΩ ΣΤΟΧΩΝ, και σε πολλές του διατάξεις έχουν υπάρξει αλλαγές βάσει του νέου νόμου 4940/2022, οι οποίες θα επισημανθούν παρακάτω. Με βάση τον ν. 3230/2004 λοιπόν, μεταξύ άλλων, προβλέπει:

- Την καθιέρωση του συστήματος της ΔΜΣ, για μια πιο αποτελεσματική οργάνωση και λειτουργία των Δημοσίων Υπηρεσιών, και άσκηση των καθηκόντων τους προς όφελος των πολιτών, βάσει μιας διαδικασίας σαφώς προσδιορισμένων στόχων και επίδοσης (προκαθορισμένα ποσοτικά και ποιοτικά

αποτελέσματα, βάσει δεικτών μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας) που οφείλει να επιτυγχάνει το προσωπικό τους, σε προκαθορισμένα χρονοδιαγράμματα. Πιο συγκεκριμένα, η καθιέρωση ενός τέτοιου συστήματος, σημαίνει αξιολόγηση των Δημοσίων Υπηρεσιών διότι συναλλάσσονται και εξυπηρετούν τους πολίτες, η διερεύνηση και αύξηση του βαθμού εμπιστοσύνης και ικανοποίησης των αναγκών των πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες, και ενίσχυση της διαφάνειας των Υπηρεσιών

- Ορίζει την αποδοτικότητα ως *«την μεγιστοποίηση των αποτελεσμάτων από την διοικητική δράση των Δημοσίων Υπηρεσιών, με αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων τους»*, ως αποτελεσματικότητα *«την επίτευξη συγκεκριμένων και προκαθορισμένων στόχων»* και τους δείκτες μέτρησης ως *«τα μέσα για την αποτίμηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας»*. Οι τελευταίοι, χωρίζονται σε γενικούς και ειδικούς δείκτες με προκαθορισμένο τρόπο μέτρησης και περιοδικότητα μέτρησης όπως ο νόμος ορίζει, ο οποίος, κάνει αναφορά συγκεκριμένα στον χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση των αιμάτων των πολιτών, το ποσοστό ικανοποίησης των παραπόνων των πολιτών, την εφαρμογή νέων τεχνολογιών και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες. Ειδικά για τους ΟΤΑ, ο νόμος αυτός προβλέπει την προσθήκη και δεικτών βάσει των τοπικών συνθηκών
- Ορίζει σαφώς την διαδικασία-στάδια εφαρμογής του συστήματος ΔΜΣ στις Δημόσιες Υπηρεσίες

Επιγραμματικά:

1. Κάθε Δημόσιος Φορέας προκαθορίζει τους στρατηγικούς του στόχους για το επόμενο έτος τους οποίους γνωστοποιεί στις Δημόσιες Υπηρεσίες που υπάγονται σε αυτόν (π.χ. η Περιφέρεια ως

Φορέας, και η Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου ως η Δημόσια Υπηρεσία που υπάγεται στην Περιφέρεια)

2. Αναλύονται οι στρατηγικοί στόχοι από τις υφιστάμενες του Φορέα, Υπηρεσίες/ Διευθύνσεις, οι οποίες τους λαμβάνουν υπόψη και προσδιορίζουν τους δικούς τους στόχους
3. Μετά ακολουθούν τα Τμήματα των Διευθύνσεων που και αυτά προσδιορίζουν τους στόχους τους, ώστε να προκαθοριστούν ατομικοί στόχοι σε επίπεδο προσωπικού/ υπαλλήλων
4. Οι στόχοι αποτυπώνονται σε ένα Πρόγραμμα Δράσης και αποτελούν συγκεκριμένες ενέργειες που πρέπει να κάνουν οι υπάλληλοι, προτεραιοποιημένες, σε συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα, με δείκτες μέτρησης των αποτελεσμάτων, για τους οποίους στόχους, έχει γνώση όλο το προσωπικό
5. Σε συγκεκριμένα, τακτά χρονικά διαστήματα ελέγχεται και η πορεία υλοποίησής τους από τα αρμόδια όργανα, και εάν υπάρξει σημαντική απόκλιση μεταξύ των επιδιωκόμενων και των υλοποιούμενων αποτελεσμάτων, οι στόχοι επανακαθορίζονται
6. Συστήνονται επίσης οι λεγόμενες Μονάδες Ποιότητας και Αποδοτικότητας με αρμοδιότητα την μέτρηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των Δημοσίων Υπηρεσιών στις οποίες ανήκουν, την έκδοση των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από τις μετρήσεις και την σύνταξη βελτιωτικών προτάσεων για τις Δημόσιες Υπηρεσίες, γνωστοποιώντας τα αποτελέσματα αυτά στην λεγόμενη Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, η οποία είναι αρμόδια για μελέτες και προτείνει βελτιωτικά μέτρα για τις Δημόσιες Υπηρεσίες

- Προβλέπει επίσης απλούστευση της διαδικασίας έκδοσης των διοικητικών πράξεων, με απλοποίηση των διαδικασιών και μείωση της γραφειοκρατίας, μείωση δικαιολογητικών και πιστοποιητικών, ή όπου προβλέπεται, αντικατάσταση τους με κάποια υπεύθυνη δήλωση, αλλά και αυτεπάγγελτη αναζήτηση τους μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών
- Τέλος, προβλέπεται ότι οι Δημόσιες Υπηρεσίες οφείλουν να εξασφαλίζουν την πρόσβαση και να διευκολύνουν τα άτομα με αναπηρίες και όσα άτομα χρειάζονται κάποια ειδική μέριμνα.

3.2.5. Ο Νόμος 3242/2004 «Ρυθμίσεις, μεταξύ άλλων, της διοικητικής διαδικασίας και της οργάνωσης και λειτουργίας των ΟΤΑ»

Ο συγκεκριμένος νόμος, όπως έχει ισχύ σήμερα, κάνει και αυτός αναφορά μεταξύ άλλων, στα:

- Την αυτεπάγγελτη αναζήτηση εγγράφων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών, όπως ορίζεται στον ν. 2690/1999
- Την εξέταση των αιτημάτων των πολιτών και ολοκλήρωση-διεκπεραίωση των υποθέσεων, όπως ορίζεται στον ν. 2690/1999 και τον ν. 3230/2004
- Την περίπτωση αίτησης πολίτη που υποβλήθηκε σε Δημόσια Υπηρεσία αναρμόδια για την υπόθεσή του, όπως ορίζεται στον ν. 2690/1999
- Την χρήση πληροφοριακών συστημάτων διαλειτουργικότητας μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών, όπως ορίζεται στον ν. 2880/2001 και τον ν. 3230/2004, επιπροσθέτως εδώ, με την επιφύλαξη νομοθετικών διατάξεων για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων

- Προβλέπει ποινική δίωξη σε δημόσιο υπάλληλο που αρνείται συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη για διεξαγωγή έρευνας για διαλεύκανση υποθέσεων/ αιτημάτων καταγγελιών των πολιτών, όπως ορίζεται στον ν. 3094/2003
- Να σημειωθεί επίσης, ότι για έκδοση απλών διοικητικών πράξεων, προβλέπεται να κατατίθεται αίτηση στα ΚΕΠ ως εάν να γίνεται αίτηση στην ίδια την Δημόσια Υπηρεσία την οποία αφορά το αίτημα, και τα ΚΕΠ γνωστοποιούν ηλεκτρονικά τέτοια αιτήματα στις Δημόσιες Υπηρεσίες
- Ο νόμος αυτός προβλέπει επίσης την σύσταση Κεντρικής Επιτροπής Απλούστευσης Διαδικασιών στην Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, η οποία έχει αρμοδιότητα να καταρτίζει και να παρακολουθεί την εφαρμογή και εξέλιξη Προγράμματος απλούστευσης, μεταξύ άλλων, και των διοικητικών διαδικασιών για να διευκολύνει τους πολίτες από κάθε είδους «διοικητικά βάρη» όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο νόμος, αλλά και Προγράμματα Επιμόρφωσης Διαδικασιών Απλούστευσης για τις Δημόσιες Υπηρεσίες.

3.2.6. Ο Νόμος 3584/2007 «Κώδικας Κατάστασης Δημοσίων Υπαλλήλων»

Ο νόμος αυτός έχει ισχύ και για τους ΟΤΑ β βαθμού, και όπως έχει ισχύ σήμερα, προβλέπει ότι *«οι δημόσιοι υπάλληλοι εκτελούν την θέληση του Κράτους, υπηρετούν μόνο το Λαό, με πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην Πατρίδα και την Δημοκρατία»*. Όπως ο νόμος ορίζει, μεταξύ άλλων:

- Ο δημόσιος υπάλληλος εκτελεί τις αρμοδιότητές του με νομιμότητα

- Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να συμπεριφέρεται στους πολίτες με ευπρέπεια και να εμπνέει εμπιστοσύνη και να εξυπηρετεί τους πολίτες διεκπαιρώντας τα αιτήματα/ υποθέσεις τους βάσει της αρχής της ίσης μεταχείρισης
- Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να συμπεριφέρεται αμερόληπτα και με ακεραιότητα, και εάν υπάρχει περίπτωση κατά την οποία ενέχει ο κίνδυνος παραβίασης της αμεροληψίας, οφείλει να ζητήσει εξαίρεση
- Ο νόμος επίσης ορίζει την ίδρυση Οργανικής Μονάδας του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, της υγιεινής και της ασφάλειας του χώρου εργασίας των Δημοσίων Υπηρεσιών
- Προβλέπεται ότι οι Δημόσιες Υπηρεσίες οφείλουν να προσφέρουν εισαγωγική εκπαίδευση στο προσωπικό ώστε να αποκτήσει την απαραίτητη γνώση στο αντικείμενο της εργασίας του. Επίσης οφείλουν να φροντίζουν να επιμορφώνουν το προσωπικό
- Ο νόμος προβλέπει επίσης την αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων, για την οποία γίνεται παραπομπή στον ν. 4369/2016, με νεότερες προβλεπόμενες διατάξεις
- Ο νόμος προβλέπει τα πειθαρχικά παραπτώματα των δημοσίων υπαλλήλων όπως ορίζουν ο ν. 3852/2010 και ο ν. 4057/2012, και ορίζει ως πειθαρχικό παράπτωμα, κάθε πράξη ή παράλειψη (που ανάγονται τόσο σε υποχρεώσεις, όσο και στην συμπεριφορά του υπαλλήλου εντός και εκτός της Δημόσιας Υπηρεσίας) του δημόσιου υπαλλήλου, που αποτελεί παράβαση των καθηκόντων του, δηλαδή κάθε πράξη άρνησης του δημοσίου υπαλλήλου να εκτελέσει την θέληση του Κράτους, να υπηρετεί τον Λαό, να αναγνωρίζει το

Σύνταγμα και να αφοσιώνεται στην Πατρίδα και την Δημοκρατία.

Πειθαρχικά παραπτώματα θεωρούνται μεταξύ άλλων:

1. Η αναξιοπρεπή και ανάρμοστη συμπεριφορά του δημοσίου υπαλλήλου εντός και εκτός της Δημόσιας Υπηρεσίας
2. Η αδικαιολόγητη μη εξυπηρέτηση των πολιτών από τον δημόσιο υπάλληλο, η αμέλεια ή/ και η μη έγκαιρη εκπλήρωση των αρμοδιοτήτων του, και η αποχή από την εκτέλεση αυτών
3. Η παραβίαση της αρχής της αμεροληψίας και ακεραιότητας με χρήση της ιδιότητας του ως δημοσίου υπαλλήλου για εξυπηρέτηση των ιδιωτικών του συμφερόντων ή συμφέροντα τρίτων και εύνοιας ή ανταλλάγματος για το χειρισμό υποθέσεων των πολιτών
4. Η παραβίαση της αρχής της ισότητας κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του
5. Η αδικαιολόγητη, καθυστέρηση ολοκλήρωσης/ διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών και η αδικαιολόγητη προτεραιοποίηση προς διεκπεραίωση νεότερων υποθέσεων έναντι παλαιών
6. Η άρνηση παροχής πληροφόρησης στους πολίτες
7. Η μη τήρηση του ωραρίου
8. Η φθορά της δημόσιας περιουσίας στην Δημόσια Υπηρεσία
9. Η άρνηση συνεργασίας με Δημόσιες Αρχές στα πλαίσια διεξαγωγής έρευνας των Αρχών για φαινόμενα κακοδιοίκησης και η αδικαιολόγητη, μη έγκαιρη απάντηση σε αναφορές (πράσινα/ καταγγελίες) πολιτών
10. Η άρνηση εφαρμογής των σχετικών διατάξεων περί απλούστευσης των διαδικασιών και καταπολέμησης της γραφειοκρατίας
 - Τέλος, ο νόμος προβλέπει και την επιβολή κυρώσεων επί των πειθαρχικών αυτών παραπτωμάτων, όπως ορίζουν και ο ν. 3852/2010 και ο ν. 4057/2012.

3.2.7. Ο Νόμος 3861/2010 «Ενίσχυση της Διαφάνειας και Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ»

Ο νόμος αυτός έχει ισχύ και για τους ΟΤΑ β βαθμού, και με την ισχύ που έχει σήμερα, προβλέπει την υποχρέωση για τις Δημόσιες Υπηρεσίες, δημοσίευσης νόμων, νομοθετικών διατάξεων, κανονιστικών πράξεων, διοικητικών πράξεων, προκηρύξεις θέσεων και στοιχεία προσλήψεων, και οικονομικά στοιχεία των Υπηρεσιών, για την ενίσχυση της διαφάνειας του Δημοσίου Τομέα. Ο νόμος ορίζει μεταξύ άλλων, ρητά ότι:

- Η δημοσίευση πρέπει να γίνεται στο διαδίκτυο, με τρόπο που να καθίσταται δυνατή η αναζήτηση πληροφοριών και η προσβασιμότητα σε αυτές, κάθε πολίτη/ χρήστη, ανεξαιρέτως εάν είναι πολίτης με αναπηρία ή/ και χρειάζεται κάποια ειδική μέριμνα
- Η μη δημοσίευση ή η καθυστερημένη δημοσίευση συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα
- Η δημοσίευση πραγματοποιείται με την επιφύλαξη της προστασίας των προσωπικών δεδομένων
- Τέλος, να επισημανθεί ότι κάθε Δημόσια Υπηρεσία, οφείλει να δημοσιεύει το οργανόγραμμά της, την περιγραφή των αρμοδιοτήτων των θέσεων των υπαλλήλων και τα στοιχεία επικοινωνίας των υπαλλήλων.

3.2.8. Ο Νόμος 4369/2016 «Μεταξύ άλλων, για το Σύστημα Αξιολόγησης και Στοχοθεσίας στην ΔΔ»

Ο νόμος αυτός έχει ισχύ και για τους ΟΤΑ β βαθμού, και με την ισχύ που έχει σήμερα βάσει του ν. 4940/2022, και μεταξύ άλλων, προβλέπει ότι:

- Προβλέπεται σύστημα αξιολόγησης με στοχοθεσία (καθώς ορίζεται σαφώς ότι *«Με την στοχοθεσία, επιδιώκεται η βελτίωση της αποτελεσματικότητας και συλλογικής δράσης της ΔΔ, η πληρέστερη*

εκπλήρωση της αποστολής της και η ανταπόκριση στις ανάγκες της κοινωνίας») για την ατομική βελτίωση του υπαλλήλου αλλά και της Δημόσιας Υπηρεσίας για την οποία τήρηση της διαδικασίας υπεύθυνη είναι η Διεύθυνση Διοίκησης/Προσωπικού κάθε Φορέα, με τον τελικό βαθμό αξιολόγησης να προκύπτει από συγκεκριμένο αριθμό αξιολογητών βάσει του νόμου, και για την αξιολόγηση των προϊσταμένων λαμβάνεται υπόψη και η αξιολόγησή τους από τους υφισταμένους τους

- Προβλέπεται η σύνταξη εκθέσεων αξιολόγησης, όπου για τους ΟΤΑ β βαθμού συντάσσονται από τον Περιφερειάρχη, όπου ορίζεται σαφώς το περιεχόμενό τους (μεταξύ αυτών το έργο που επιτέλεσε ο αξιολογούμενος υπάλληλος αλλά και η Δημόσια Υπηρεσία στην οποία υπηρετεί, η βαθμολογία του αξιολογούμενου με βάση συγκεκριμένα κριτήρια και τα μέτρα βελτίωσης)
- Ορίζεται το χρονικό διάστημα διενέργειας της αξιολόγησης
- Προβλέπονται ως κριτήρια αξιολόγησης η γνώση του αντικειμένου της εργασίας του υπαλλήλου από τον ίδιο, το ενδιαφέρον και η δημιουργικότητά του, οι υπηρεσιακές σχέσεις και συμπεριφορά του και η αποτελεσματικότητά του, και εάν πρόκειται για προϊστάμενο, και οι διοικητικές ικανότητες. Ειδικότερα:
 1. Ως προς την γνώση του αντικειμένου της εργασίας του, ο υπάλληλος πρέπει να έχει μεταξύ άλλων, ολοκληρωμένη γνώση για το αντικείμενο της εργασίας του αλλά και του έργου της Δημόσιας Υπηρεσίας που υπηρετεί, την οποία γνώση να είναι ικανός να εφαρμόζει, να ενδιαφέρετε και να είναι αφοσιωμένος στην εργασία του, να παίρνει πρωτοβουλίες, να βάζει προτεραιότητες, να αναλαμβάνει την ευθύνη και να είναι ικανός να συντονίζει το έργο του αλλά και να είναι ικανός επίλυσης προβλημάτων

2. Ως προς την συμπεριφορά, να έχει άριστη συνεργασία με τους συναδέλφους του αλλά και συμπεριφορά προς τους πολίτες, να σέβεται την διαφορετικότητα και να εξυπηρετεί άμεσα τις ανάγκες των πολιτών
3. Ως προς τις διοικητικές ικανότητες, μεταξύ άλλων, οι προϊστάμενοι πρέπει να είναι ικανοί για αντικειμενική και αμερόληπτη αξιολόγηση των υφισταμένων τους
4. Ως προς την αποτελεσματικότητα, να είναι αποδοτικός και μεταξύ άλλων να προσθέτει αξία διοικητικού έργου και να επιτυγχάνει τους δικούς του στόχους αλλά και του Τμήματος που υπάγεται
 - Προβλέπεται συγκεκριμένη βαθμολογική κλίμακα από τους άριστους υπαλλήλους μέχρι και ακατάλληλους υπαλλήλους και προβλέπεται όριο βαθμολογίας κάτω του οποίου πρέπει να αιτιολογείται ειδικά
 - Σε κάθε Φορέα προβλέπεται η σύσταση Επιτροπής Αξιολόγησης που εξετάζει τις εκθέσεις αξιολόγησης
 - Προβλέπεται επίσης το σύστημα στοχοθεσίας, κάθε πότε εκκινεί ως διαδικασία για τον προκαθορισμό των Στρατηγικών Στόχων με καθορισμό βαθμού προτεραιότητας ανά στόχο, δείκτες μέτρησης και χρονοδιάγραμμα
 - Προβλέπεται ο λεγόμενος Κοινωνικός Έλεγχος της ΔΔ, για την βελτίωση της και ποιότητα στις υπηρεσίες της, όπου οργανώνεται ακρόαση κοινωνικών φορέων και πολιτών για την καταγραφή της γνώμης τους για φαινόμενα κακοδιοίκησης που εντοπίζουν από την συναλλαγή τους με τις Δημόσιες Υπηρεσίες αλλά και την επισήμανση προβλημάτων που συναντούν από αυτή την συναλλαγή. Έχει ενδιαφέρον ότι η διαδικασία προβλέπεται να διεξάγεται ανά συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα. Ο κοινωνικός αυτός έλεγχος,

πραγματοποιείται και με έρευνες στις Δημόσιες Υπηρεσίες, κατά τις οποίες οι πολίτες αξιολογούν τις υπηρεσίες που χρησιμοποίησαν, μέσα από ένα σύστημα διερεύνησης της ικανοποίησής τους υποβάλλοντας οι ίδιοι παρατηρήσεις και προτάσεις. Αρμόδιο για την επεξεργασία όλων αυτών των δεδομένων συνίσταται ως όργανο το Παρατηρητήριο της ΔΔ στο ΕΚΔΑΑ.

3.2.9. Ο Νόμος 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα»

Ο νόμος αυτός έχει ισχύ και για τους ΟΤΑ β βαθμού, και με την ισχύ που έχει σήμερα, ρυθμίζει την λειτουργία της Ανεξάρτητης Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα η οποία έχει συσταθεί με τον ν. 472/1997, και ρυθμίζει τα ζητήματα πρόσβασης, επεξεργασίας και προστασίας τέτοιων δεδομένων από τις Δημόσιες Υπηρεσίες, καθώς και τις κυρώσεις που προβλέπονται για αδικήματα αναφορικά με τέτοια ζητήματα.

3.2.10. Ο Νόμος 4727/2020 «Για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση»

Ο νόμος αυτός (και με προγενέστερο του, τον ν. 3979/2011 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση) που έχει ισχύ και για τους ΟΤΑ β βαθμού, και με την ισχύ που έχει σήμερα προβλέπει μεταξύ άλλων, ότι:

- Η χρήση των ΤΠΕ γίνεται βάσει των αρχών της νομιμότητας, της χρηστής διοίκησης και διαφάνειας (ψηφιακής), της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, της ισότητας στην πρόσβαση, και ακεραιότητας και ασφάλειας
- Προβλέπει την αποτύπωση της λεγόμενης Βίβλου του Ψηφιακού Μετασχηματισμού ως η Εθνική μας Ψηφιακή Στρατηγική, όπου

πλέον όλα τα έργα ΤΠΕ της ΔΔ, πρέπει να εναρμονίζονται με τις βασικές αρχές της Βίβλου

- Προβλέπεται η υποχρέωση δημιουργίας διαδικτυακής ιστοσελίδας σε όλους τους δημόσιους οργανισμούς, μέσω των οποίων προβλέπεται να συναλλάσσεται ο πολίτης ηλεκτρονικά με τον δημόσιο οργανισμό με την υποβολή αιτήσεων και δικαιολογητικών, ηλεκτρονικών πληρωμών, αλλά και η διευκόλυνση της επικοινωνίας των πολιτών και της συναλλαγής τους γενικότερα με τον οργανισμό. Επίσης προβλέπεται η δημοσιοποίηση του οργανογράμματος ηλεκτρονικά, των Δημόσιων Υπηρεσιών, του έργου τους και των αρμοδιοτήτων κάθε Τμήματός τους, αλλά και η νομοθεσία αναφορικά με το πεδίο δραστηριότητας και αρμοδιότητας τους για κάθε ενδιαφερόμενο πολίτη
- Προβλέπεται η ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων και η διαλειτουργικότητά τους (όπου δημιουργείται Μητρώο Διαλειτουργικότητας) με ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών αποκλειστικά μέσω ΤΠΕ, όπως ο νόμος ορίζει, και χρήση πληροφοριακών συστημάτων από κοινού μεταξύ των Υπηρεσιών. Επίσης, στις αιτήσεις των πολιτών, προβλέπεται η αυτεπάγγελτη αναζήτηση εγγράφων εάν ο πολίτης το ζητήσει, αλλά και η ασφάλεια των πληροφοριών και δεδομένων και η τήρηση ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης στις Υπηρεσίες
- Προβλέπεται η ποιότητα και δημοσιότητα ηλεκτρονικά, των πληροφοριών, και προκαθορίζεται η μορφή τους να είναι και εκείνη φιλική προς τον χρήστη/ πολίτη, και η επικαιροποίηση των πληροφοριών

- Προβλέπονται φιλικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους χρήστες/ πολίτες και πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες σε όλους του πολίτες, ανεξαρτήτως ειδικής μέριμνας
- Προβλέπεται η διαδικασία έκδοσης διοικητικών εγγράφων ηλεκτρονικά βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών, αυθεντικοποίησης χρήστη και διαπιστευτηρίων για τις Υπηρεσίες αλλά και για τους πολίτες, η ασφάλειά τους, η εγκυρότητά τους και η τήρηση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου στις Δημόσιες Υπηρεσίες, αλλά και η υποβολή αιτήσεων των πολιτών, κατ' αυτόν τον τρόπο, μέσω ΤΠΕ και μέσω της Εθνικής Ψηφιακής Πύλης της ΔΔ και μάλιστα με αυτοματοποιημένο τρόπο
- Προβλέπεται επίσης η ενσωμάτωση σχετικών ευρωπαϊκών οδηγιών στην ελληνική νομοθεσία
- Προβλέπεται η τήρηση του Εθνικού Μητρώου Διοικητικών Διαδικασιών «Μίτος» ως το κεντρικό αποθετήριο των διοικητικών διαδικασιών του Δημοσίου για την πληροφόρηση επί αυτών, των πολιτών.

3.2.11. Ο Νόμος 4795/2021 «Ο Σύμβουλος Ακεραιότητας»

Ο νόμος αυτός έχει ισχύ και για τους ΟΤΑ β βαθμού, και με την ισχύ που έχει σήμερα βάσει και του ν. 4622/2019, ρυθμίζει την λειτουργία Μονάδων Εσωτερικού Ελέγχου λογοδοσίας και ακεραιότητας του Δημοσίου, και την καθιέρωση του θεσμού των Συμβούλων Ακεραιότητας στις Δημόσιες Υπηρεσίες βάσει της αρχής της Καλής Διακυβέρνησης, και των αρχών της Χρηστής Διοίκησης και Χρηστής Δημοσιονομικής Διαχείρισης.

3.2.12. Ο Νόμος 4940/2022 «Σύστημα Στοχοθεσίας, η αυτοαξιολόγηση και το ΚΠΑ»

Ο νόμος αυτός έχει ισχύ και για τους ΟΤΑ β βαθμού, και με την ισχύ που έχει σήμερα προβλέπει, μεταξύ άλλων, ότι:

- *«Σκοπός του είναι η βελτίωση της λειτουργίας, των υπηρεσιών και του προσωπικού των Δημοσίων Φορέων, μέσω της αυτοαξιολόγησης με όρους ΚΠΑ»*
- Προβλέπει την θέσπιση Ενιαίου Πλαισίου Δεξιοτήτων του προσωπικού της ΔΔ, μεταξύ άλλων, βάσει του προσανατολισμού στον πολίτη, την ομαδικότητα, την προσαρμοστικότητα, στα αποτελέσματα, στην οργάνωση, στην επίλυση προβλημάτων, στον επαγγελματισμό, στην ακεραιότητα, στην διαχείριση της γνώσης.
Αναλυτική αυτού του πλαισίου:
 1. Την άριστη συνεργασία του προσωπικού για την εκπλήρωση, ομαδικά του δημοσίου συμφέροντος μέσω της επίτευξης των σκοπών και επιδιωκόμενων στόχων του Δημόσιου Φορέα μέσα σε καλό χρονοπρογραμματισμό
 2. Η εξυπηρέτηση του πολίτη με ευγένεια
 3. Το ειλικρινές και αυξημένο ενδιαφέρον για τον πολίτη και την διευκόλυνσή του
 4. Το επαγγελματισμό και ακεραιότητά τους
 5. Την εξυπηρέτηση του πολίτη με συνέπεια
 6. Την εξυπηρέτηση του πολίτη στον ταχύτερο δυνατό χρόνο
 7. Την αποτελεσματική αξιοποίηση των γνώσεων τους με αυξημένη προθυμία για μάθηση και ανάπτυξη των γνώσεων και δεξιοτήτων τους

8. Την αναζήτηση της καλύτερης δυνατής λύσης προς όφελος του πολίτη και την καινοτομία στην ανεύρεση μη προκαθορισμένων λύσεων
9. Την ανάληψη ευθυνών αλλά και πρωτοβουλιών
10. Την υποστήριξη του πολίτη ώστε η ικανοποίησή του να διατηρείται στο υψηλότερο επίπεδο
11. Την διάθεση για αποτελεσματική ολοκλήρωση των αρμοδιοτήτων του προσωπικού και ποιότητας της εργασίας του
12. Την βελτίωση της απόδοσης τους ατομικά και ομαδικά
 - Προβλέπεται το Σύστημα Αξιολόγησης που ορίζει τους αξιολογητές, όπου όμοια με τον ν. 4369/2019, για τους ΟΤΑ β βαθμού, αξιολογητής των υπαλλήλων, ορίζεται ο Περιφερειάρχης όπου καταρτίζεται Σχέδιο Ανάπτυξης με υποχρεωτικό χαρακτήρα και για τους δύο, και ο αξιολογητής έχει την ευθύνη υλοποίησης και παρακολούθησης πορείας αυτού
 - Αντίστοιχα και εδώ, όπως και στον ν. 4369/2019 αρμόδια είναι η Διεύθυνση Διοίκησης/Προσωπικού
 - Και εδώ προβλέπεται σύνταξη Έκθεσης Αξιολόγησης
 - Επίσης η διαδικασία πραγματοποιείται ηλεκτρονικά μέσω του Μητρώου Ανθρώπινου Δυναμικού της ΔΔ
 - Προβλέπεται το Σύστημα Στοχοθεσίας, όπου προβλέπεται κάθε πότε θα εκκινεί η διαδικασία
 - Ορίζεται ως προς την στοχοθεσία ο ελάχιστος αριθμός στόχων για κάθε Δημόσιο Φορέα, σε 2 βασικές κατηγορίες στόχων, όπως προβλέπονται, που είναι:
 1. Στόχοι ως προς το προσωπικό και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, και
 2. Στόχοι ως προς την οργάνωση και λειτουργία των Φορέων και τις παρεχόμενες υπηρεσίες

- Προβλέπονται δείκτες μέτρησης του βαθμού επίτευξης των στόχων αυτών
- Προβλέπεται και ρυθμίζεται αναλυτικά η διαδικασία αξιολόγησης των υπαλλήλων και των προϊσταμένων
- Εντάσσεται το ΚΠΑ ως Πρότυπο ΔΟΠ για την αυτοαξιολόγηση των δημόσιων οργανισμών, στην εθνική νομοθεσία
- Προβλέπει ότι η Γενική Γραμματεία Ανθρώπινου Δυναμικού του Δημοσίου Τομέα του Υπουργείου Εσωτερικών, αναρτά συγκεκριμένες φορές το χρόνο, δημόσια πρόσκληση καλώντας όσους Δημόσιους Οργανισμούς θέλουν να πιστοποιηθούν ως προς την ορθή και ολοκληρωμένη εφαρμογή του ΚΠΑ
- Ρυθμίζει την διαδικασία πιστοποίησης
- Προβλέπει την απονομή διακρίσεων για τους Δημόσιους Οργανισμούς που έχουν εφαρμόσει το ΚΠΑ και έχουν εξαιρετικές επιδόσεις
- Και τέλος προβλέπει και συστήνει τον Κύκλο Ποιότητας για τους δημόσιους οργανισμούς, όπου τα μέλη του ως οι Δημόσιοι Οργανισμοί που έχουν εφαρμόσει το ΚΠΑ ή άλλα συστήματα ΔΟΠ όπως ISO κ.τ.λ., αλλά και στελέχη του Δημοσίου Τομέα εντός Ελλάδας αλλά και ΕΕ, αλλά και μέλη ΔΕΠ ως εξειδικευμένοι στο σύστημα ΔΟΠ, να μπορούν μεταξύ τους να επικοινωνούν και να αλληλεπιδρούν για ζητήματα που αφορούν το ΚΠΑ και ζητήματα ποιότητας, με σκοπό να αρχίσει το ΚΠΑ να αξιοποιείται όλο και περισσότερο στον Δημόσιο Τομέα.

3.3. Οι Κώδικες Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων

3.3.1. Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων

Στο Προλογικό Σημείωμα της τότε Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβήτριας Emily O' Reilly, αναφέρεται ότι ο Κώδικας αυτός του 2015 αποτελεί μια νέα έκδοση (την νεότερη μέχρι σήμερα) του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς, που είχε εγκριθεί από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο το 2001. Ο Κώδικας αναπτύχθηκε μέσα από την ανταλλαγή γνώσης και εμπειρίας Βέλτιστων Πρακτικών στις ΔΔ των κρατών – μελών της ΕΕ, αλλά από την αλληλεπίδρασή τους με τους πολίτες, επιχειρήσεις και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, για την προώθηση μιας δημόσιας διοικητικής κουλτούρας με επίκεντρο τον πολίτη στην εξυπηρέτησή του, βάσει ενός θεμελιώδους δικαιώματος των πολιτών της ΕΕ, αυτό της Χρηστής Διοίκησης. Το δικαίωμα αυτό είναι κατοχυρωμένο στο άρθρ. 41 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ, ο οποίος Χάρτης απέκτησε νομική ισχύ με την έναρξη της ισχύς της Συνθήκης της Λισαβόνας. Ο Κώδικας λοιπόν αυτός, βάζει στο επίκεντρο τον πολίτη, προάγοντας το δημόσιο συμφέρον και βοηθώντας τον πολίτη να διεκδικήσει τα δικαιώματά του, βελτιώνοντας την ΔΔ στην ΕΕ, και ενισχύοντας την ποιότητα και αποτελεσματικότητά της (ΕΕ, 2015: 2-6).

Ουσιαστικά, ο Κώδικας είναι ένα εργαλείο που υποδεικνύει το πώς πρέπει τα θεσμικά όργανα της ΕΕ (η ΔΔ της και οι υπάλληλοι της) να λειτουργούν διοικητικά βάσει αυτού του Πρότυπου Συμπεριφοράς που αποτελεί και σημαντικό παράγοντα την εξυπηρέτηση των πολιτών, συμβάλλοντας περαιτέρω στην ανάπτυξη και υλοποίηση βέλτιστων τέτοιων Προτύπων, με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο να ενστερνίζεται ψήφισμα με το οποίο ζητά από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, όταν ο

τελευταίος, σύμφωνα με το άρθρ. 228 της Συνθήκης για την Λειτουργία της ΕΕ έχει την δικαιοδοσία και εξετάζει παράπονα πολιτών και αναφορές κακοδιοίκησης ή να διεξάγει αυτεπάγγελτα σχετικές έρευνες, να εφαρμόζει τον παρόντα Κώδικα. Αναφορικά με τους πολίτες, να επισημανθεί ότι βάσει του άρθρ. 43 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων, έχουν αυτό, το λεγόμενο Δικαίωμα Προσφυγής (ΕΕ, 2015: 4-5).

Βέβαια, εδώ θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή δεν είναι νομικά δεσμευτικές, αλλά ούτε και ο παρόν Κώδικας. Όμως ο Κώδικας περιλαμβάνει Αρχές και Αξίες για τις οποίες γίνεται εκτενής αναφορά στο Παράρτημα (βλ. Παράρτημα α) που ταυτίζονται με το Δικαίωμα στην Χρηστή Διοίκηση, κάτι που σημαίνει ότι οι πολίτες έχουν δικαίωμα χρηστής εξέτασης των ζητημάτων τους.

Ειδικότερα, Χρηστή Διοίκηση στην ΕΕ σημαίνει:

- Ο πολίτης δικαιούται αμερόληπτο, δίκαιο και εντός συγκεκριμένου χρονικού ορίου, έλεγχο και διεκπεραίωση ενός αιτήματος/ υπόθεσής του
- Το δικαίωμα Προηγούμενης Ακρόασης
- Το δικαίωμα του πολίτη, πρόσβασης στον φάκελό της υπόθεσής του διασφαλίζοντας την προστασία των δεδομένων και εμπιστευτικότητας και απορρήτου των πληροφοριών
- Το δικαίωμά του να τεκμηριώνει η ΔΔ της ΕΕ, τις αποφάσεις της
- Το δικαίωμα αποκατάστασης τυχόν ζημίας που του προκάλεσε η ΔΔ
- Το δικαίωμά του να απευθύνεται και να θέτει ερωτήματα καθώς και να λαμβάνει απαντήσεις από την ΔΔ, σε μια από τις γλώσσες των Συνθηκών της ΕΕ.

Μόνο εφόσον αναπτυχθεί μια τέτοια κουλτούρα στην ΔΔ της ΕΕ εξυπηρέτησης του πολίτη βάσει της Χρηστής Διοίκησης, θα μπορεί να επιτευχθεί πλήρης και ορθή υιοθέτηση του παρόντα Κώδικα, του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων και του νομοθετικού πλαισίου της ΕΕ. Τέλος, ο Κώδικας αυτός έχει εμπνεύσει διάφορα κράτη – μέλη της ΕΕ (ΕΕ, 2015: 6-8, 11) όπως την Ελλάδα, αλλά και άλλες χώρες, που έχουν αναπτύξει και προσπαθούν να εφαρμόσουν αντίστοιχα Πρότυπα Συμπεριφοράς, όπως και ο εθνικός μας κώδικας, για τον οποίο θα γίνει μνεία παρακάτω.

Περίληπτικά για τον Ευρωπαϊκό Κώδικα, πιο αναλυτικά στο Παράρτημα (βλ. Παράρτημα α), μπορούμε να πούμε ότι το προσωπικό, με γνώμονα το δημόσιο συμφέρον, πρέπει να εργάζεται βάσει της ευρωπαϊκής νομοθεσίας και επαγγελματικών προτύπων. Επιπλέον, μεταξύ άλλων, πρέπει να συμπεριφέρεται με ευγένεια και ευπρέπεια στους πολίτες, να είναι ευσυνείδητο, προσιτό, εξυπηρετικό και πρόθυμο, να είναι αμερόληπτο και δίκαιο στον χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών, να απαντά άμεσα, γρήγορα και εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος στα αιτήματά τους, να δίνει πλήρεις, ακριβείς, σαφείς και κατανοητές πληροφορίες στους πολίτες, εάν προβεί σε κάποια λάθος ενέργεια να σπεύσει να επανορθώσει, να λειτουργεί διασφαλίζοντας την προστασία των προσωπικών δεδομένων, να απαντά με διαφάνεια στα αιτήματα και στα παράπονα των πολιτών, να συμμορφώνεται με τις Αρχές του Κώδικα και να αξιολογείται εάν εφαρμόζει αυτές τις Αρχές ώστε να βελτιώνεται η ποιότητα του οργανισμού (ΕΕ, 2015: 13-24).

3.3.2. Ο Εθνικός Κώδικας Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων

Το τότε Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΕΑΗΔ) της Ελλάδας, σημερινό Υπουργείο Εσωτερικών, και ο Συνήγορος του Πολίτη (ΣΤΠ), το 2012 κατάρτισαν έναν Οδηγό Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς όπως λέγεται, ως ένα Πρότυπο Συμπεριφοράς, βάσει, νομικών κανόνων και αρχών για να ρυθμίσουν την σχέση ΔΔ και πολίτη, μέσα από την ανατροφοδότηση που έλαβαν από την συλλογή και ανάλυση πληροφοριών αναφορικά με παράπονα των πολιτών στην σχέση τους με την υπαλληλία της ΔΔ. Σύμφωνα λοιπόν, με τον ελληνικό αυτόν Οδηγό, ένας από τους πιο σημαντικούς στόχους μιας σύγχρονης ΔΔ, έπρεπε και πρέπει να είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη με «*υψηλούς ποιοτικούς όρους*». Αυτό πρέπει να τεθεί ως στόχος, ειδικά λόγω του ότι η ΔΔ με την συμπεριφορά της, είναι υπεύθυνη για τον τρόπο που ο πολίτης αντιλαμβάνεται την ΔΔ. Για να επιτευχθεί λοιπόν η εξυπηρέτηση του πολίτη με την καλύτερη δυνατή ποιότητα, θα πρέπει να αλλάξει τόσο η κουλτούρα της ΔΔ, όσο και η συμπεριφορά του προσωπικούς της (των δημοσίων υπαλλήλων ανεξαρτήτως σχέσης εργασίας και κατοχής θέσης ευθύνης) βάσει κανόνων και αρχών ηθικών, του Διοικητικού Δικαίου ως ένα Κράτος Δικαίου που είναι η Ελλάδα. Δηλαδή, ο Οδηγός αυτός, αποτελεί ένα Πρότυπο, νομικά και ηθικά, ορθής συμπεριφοράς (εφαρμογή νομικών κανόνων του Κράτους Δικαίου και ηθικής συμπεριφοράς των υπαλλήλων στις συναλλαγές τους με τους πολίτες) και κάθε, προς επίτευξη, αποτέλεσμα της ΔΔ θα πρέπει να βασίζεται σε αυτούς τους κανόνες και αξίες. Όλο το πρώτο μέρος του Οδηγού αυτού, ασχολείται με αυτές λοιπόν τις βασικές αρχές και κανόνες, αναφορικά με την συμπεριφορά και υποχρεώσεις των δημοσίων υπαλλήλων προς τους πολίτες.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο τώρα, για την διαμόρφωση αυτή, σχέσης ποιότητας της ΔΔ (δημοσίων υπαλλήλων και προσωπικού της ΔΔ) με τους πολίτες, έχουν αναπτυχθεί αντίστοιχοι Κώδικες/ Οδηγοί Συμπεριφοράς και προδιαγραφών δράσης των υπαλλήλων προς τους πολίτες (ΥΕΑΗΔ & ΣΤΠ, 2012: 5-8), για τον οποίο, τελευταίο Ευρωπαϊκό Κώδικα, έγινε αναφορά προηγουμένως, εκτενέστερα στο Παράρτημα (βλ. Παράρτημα α), και ο οποίος επηρέασε την δημιουργία αυτού εδώ, του Εθνικού Οδηγού.

Μετεξέλιξη του Ελληνικού Οδηγού του 2012, αποτελεί ο νέος Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπαλλήλων του Δημοσίου Τομέα, του 2022, που ήρθε να εμπλουτίσει τον παλιό αυτόν Οδηγό, βασιζόμενος σε νεότερα πλέον δεδομένα. Ο Κώδικας αυτός σχεδιάστηκε από το Υπουργείο Εσωτερικών και την Εθνική Αρχή Διαφάνειας (ΕΑΔ), βασισμένος στο εθνικό και διεθνές νομοθετικό πλαίσιο και Πρότυπα, αλλά και σε Βέλτιστες Πρακτικές, ως ένα εργαλείο οριοθέτησης ενός πλαισίου συμπεριφοράς, μέσα στο οποίο η υπαλληλία της ΔΔ πρέπει να λειτουργεί, μεταξύ άλλων, για την βελτίωση της ποιότητας της και ενίσχυση της σχέσης της με τους πολίτες (ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ & ΕΑΔ, 2022: 5-7).

Ο Εθνικός Κώδικας του 2022, περιλαμβάνει θεμελιώδεις Αρχές και Αξίες (Σεβασμός στο Σύνταγμα, τους θεσμούς και την νομοθεσία, Ακεραιότητα, Σεβασμός στο άτομο και το περιβάλλον και Επαγγελματισμός, για τις οποίες αρχές γίνεται εκτενής αναφορά στο Παράρτημα (βλ. Παράρτημα β) και αποτελεί ένα Πρότυπο Συμπεριφοράς του προσωπικού της ΔΔ βάσει αυτών των αξιών όταν το προσωπικό ασκεί τα καθήκοντά του, με πεδίο εφαρμογής του Κώδικα, το σύνολο των δημοσίων υπαλλήλων βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας. Υπάρχουν βέβαια, βάσει του Κώδικα,

και κάποιες εξαιρέσεις από το πεδίο εφαρμογής του, όμως δεν ανήκουν σε αυτές τις εξαιρέσεις οι ΟΤΑ δευτέρου βαθμού, στους οποίους ανήκει η «Διεύθυνση» (ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ & ΕΑΔ, 2022: 11-12).

Ο Κώδικας αυτός λοιπόν, ο οποίος βάσει των διατάξεών του, πρέπει να εφαρμόζεται συμπληρωματικά προς την ισχύουσα νομοθεσία και έχει αναρτηθεί και δημοσιοποιηθεί στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Εσωτερικών και της ΕΑΔ, καθώς επίσης πρέπει να αναρτάται και στις επίσημες ιστοσελίδες των δημόσιων οργανισμών που τις αφορά, αποτελεί ένα Πρότυπο Συμπεριφοράς που το προσωπικό του Δημοσίου, με εξαίρεση μερικών περιπτώσεων, υποχρεούται να τηρεί για την διαμόρφωση ενός περιβάλλοντος ακεραιότητας και δεοντολογικής συμπεριφοράς μέσα σε έναν δημόσιο οργανισμό. Διαφορετικά, η παραβίαση διατάξεών του, αποτελεί πειθαρχικό παράπτωμα (ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ & ΕΑΔ, 2022: 24-25).

Κατ' ουσίαν για τον Ελληνικό αυτόν Οδηγό και Κώδικα, όπου γίνεται μια αναλυτική περιγραφή στο Παράρτημα (βλ. *Παράρτημα b*), και εμπνευσμένος από τον Ευρωπαϊκό, μπορούμε να παραθέσουμε τις ίδιες ακριβώς επισημάνσεις, όπως αναφέρθηκαν περιληπτικά, παραπάνω, στον Ευρωπαϊκό Κώδικα, για τον τρόπο συμπεριφοράς των δημοσίων υπαλλήλων προς τους πολίτες, και εδώ, με γνώμονα το δημόσιο συμφέρον, με ιδιαίτερη έμφαση επιπροσθέτως, στους πολίτες ειδικής μέριμνας και προστασίας των δικαιωμάτων όλων των πολιτών, της φροντίδας και μέριμνας για την υλικοτεχνική υποδομή, της απόδοσης προσωπικού και οργανισμού, και τον προσανατολισμό στην οικολογική συνείδηση και στην χρήση ΤΠΕ τόσο για οικολογικούς λόγους, όσο και για απλούστευση των διαδικασιών (ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ & ΕΑΔ, 2022: 15-24).

Αυτός ο Κώδικας, αποτελεί στην ουσία μέρος του λεγόμενου Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου που διαθέτει κάθε δημόσιος οργανισμός στην Ελλάδα, και την εποπτεία της εφαρμογής του την έχει ο επικεφαλής του κάθε οργανισμού όπου με μέριμνά του, πρέπει να διανέμεται και στους υπαλλήλους. Ακόμη, ο λεγόμενος Σύμβουλος Ακεραιότητας κάθε φορέα, πρέπει να συνδράμει συμβουλευτικά και ενημερωτικά για ζητήματα του Κώδικα, αλλά και για την εφαρμογή δράσεων ευαισθητοποίησης για αυτόν. Τέλος, ο Συνήγορος του Πολίτη συνδράμει και αυτός συμβουλευτικά και κάνει και αυτός χρήση του Κώδικα, στο πλαίσιο άσκησης των δικών του αρμοδιοτήτων (ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ & ΕΑΔ, 2022: 24-25).

Αναφορικά τώρα με το προηγούμενο Πρότυπο Συμπεριφοράς, τον Οδηγό Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς του 2012, έχει ακόμη και σήμερα ισχύς για όσα ζητήματα δεν ρυθμίζονται από τον παρόντα. Επιπλέον, διάφοροι Υπηρεσιακοί Κώδικες Συμπεριφοράς, έχουν και αυτοί ισχύς, αλλά συμπληρωματικά και ο Κώδικας αυτός δεν παραμένει αμετάβλητος, αλλά δύναται να επικαιροποιείται (ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ & ΕΑΔ, 2022: 24).

3.4. Προς μια δημιουργία Εγχειριδίου Ποιότητας αξιοποιώντας το εργαλείο ΚΠΑ ως εργαλείο ΔΟΠ στον Δημόσιο Τομέα

3.4.1. Λίγα λόγια για το ΚΠΑ

Γενικοί Διευθυντές κρατών της ΕΕ, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και χωρών σε συνεργασία με την ΕΕ, αποτελούν το λεγόμενο Ευρωπαϊκό Δίκτυο ΔΔ (EUPAN), δηλαδή μια κοινότητα που κάνει προσπάθεια παραγωγής, προώθησης και παροχής υψηλής ποιότητας δημόσιων προϊόντων (υπηρεσιών) στους δημόσιους οργανισμούς στην Ευρώπη, καθώς μέσα από ανταλλαγή γνώσης και εμπειρίας ανέπτυξε το Κοινό Πλαίσιο

Αξιολόγησης (ΚΠΑ), ως το πρώτο εργαλείο/ μοντέλο ΔΟΠ στην ΕΕ, αξιολόγησης και βελτίωσης της ποιότητας των δημόσιων οργανισμών από τους ίδιους, το οποίο συνεχώς αναπτύσσεται. Αυτό συνέβη διότι υποστηρίζεται ότι «η ποιοτική ΔΔ, αξιολογείται από το αντίκτυπο της στην ποιότητα ζωής των ανθρώπων». Πρόκειται λοιπόν, για ένα αναγνωρίσιμο εργαλείο τόσο εντός, όσο και εκτός Ευρώπης, καθώς είναι δοκιμασμένο από το 2000, που σχεδιάστηκε από το ίδιο τον Δημόσιο Τομέα για τον Δημόσιο Τομέα. Η 5^η, νεότερη έκδοση του ΚΠΑ, είναι το ΚΠΑ 2020 (EURAN & EIPA, 2020: 5).

3.4.2. Ορισμός του ΚΠΑ, το περιεχόμενό του και ο σκοπός

Το ΚΠΑ λοιπόν είναι ένα εργαλείο ΔΟΠ και ανήκει στα Μοντέλα Ποιότητας, όπως έχει προαναφερθεί. Το μοντέλο αυτό, μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε οποιοδήποτε επίπεδο της ΔΔ (εθνικό/ ομοσπονδιακό, περιφερειακό, τοπικό), αλλά και σε όλους τους δημόσιους οργανισμούς παγκοσμίως. Το ΚΠΑ ως εργαλείο, έχει τις καταβολές του από το Μοντέλο Αριστείας του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Διοίκησης Ποιότητας (EFQM) για την διαχείριση της ποιότητας και απόδοσης των οργανισμών (EURAN & EIPA, 2020: 6).

Το ΚΠΑ αποτελείται από 9 Κριτήρια όπως έτσι αναφέρονται, που υποδεικνύεται ότι πρέπει να ληφθούν υπόψη σε μια οργανωσιακή ανάλυση αξιολόγησης ενός οργανισμού. Τα 5 από τα 9 που είναι η Ηγεσία, η Στρατηγική και ο Προγραμματισμός του οργανισμού, το Ανθρώπινο Δυναμικό του, οι Συνεργασίες του και οι Πόροι του και τέλος οι Διαδικασίες που ακολουθεί, αποτελούν προϋποθέσεις επίτευξης των καλύτερων δυνατών/ άριστων αποτελεσμάτων, στο ίδιο το Ανθρώπινο Δυναμικό, στον Πολίτη/ Πελάτη, στην Κοινωνική Ευθύνη και

Αποτελεσμάτων Απόδοσης. Τα 4 αυτά αποτελέσματα, αποτελούν τα υπόλοιπα Κριτήρια του ΚΠΑ. Από αυτά, η παρούσα εργασία εστιάζει στο Κριτήριο 6, που είναι τα Αποτελέσματα προς τον Πολίτη/ Πελάτη (EURAN & EIPA, 2020: 6-7), καθώς είναι και το αντικείμενο έρευνας, για το οποίο γίνεται μνεία παρακάτω. Με όλα αυτά τα κριτήρια και αυτό τον τρόπο, εξετάζεται και αναλύεται ολιστικά ένας οργανισμός για την αξιολόγησή του.

Ειδικότερα, τα 5 Κριτήρια/ Προϋποθέσεις, προσδιορίζουν αυτό που πρέπει να κάνει ο οργανισμός και τους στόχους που πρέπει να βάλει, ώστε να επιτευχθούν τα επιθυμητά αποτελέσματα, που με όρους ΚΠΑ ως προς τα 4 Κριτήρια/ Αποτελέσματα του μοντέλου, που μετριούνται με βάση την αντίληψη των ενδιαφερομένων μερών για τον οργανισμό και μέτρησης της απόδοσής του. Τα 9 συνολικά αυτά Κριτήρια, περιλαμβάνουν Υποκριτήρια με παραδείγματα τα οποία έχουν προκύψει από Καλές Πρακτικές πανευρωπαϊκά και εξηγούν πιο λεπτομερειακά τους παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη και να δοθεί προσοχή στην διαδικασία αυτοαξιολόγησης του οργανισμού (EURAN & EIPA, 2020: 7).

Τα συμπεράσματα τώρα που θα προκύψουν, θα πρέπει να ενσωματωθούν στην πρακτική της ΔΔ, μια ενσωμάτωση που αποτελεί τόσο καινοτομία, όσο και μάθηση για έναν δημόσιο οργανισμό, στην πορεία του προς την επίτευξη άριστων αποτελεσμάτων. Στόχος λοιπόν του ΚΠΑ, είναι η βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων οργανισμών και των δημοσίων προϊόντων που παράγουν και παρέχουν στους πολίτες, και κατ' επέκταση η ικανοποίηση των πολιτών. Το ΚΠΑ έχει σκοπό να αλλάξει την κουλτούρα της ΔΔ, την βοηθά να εφαρμόσει τον Κύκλο (Προγραμματισμός, Εκτέλεση, Έλεγχος και Ανάδραση), πρόκειται για ένα εργαλείο αυτοαξιολόγησης των οργανισμών και αναδεικνύει τα σημεία

εκείνα που χρήζουν βελτίωσης και ενσωματώνονται στην πρακτική της ΔΔ, ώστε να συγκροτηθεί ένα Πρόγραμμα Δράσης και βελτίωσης τους, με αποτελέσματα αριστείας βάσει συγκεκριμένων Αρχών, όπως αναλυτικά παρατίθενται στο Παράρτημα (βλ. Παράρτημα c), συμβάλλοντας στην Χρηστή Διοίκηση (EUPAN & EIPA, 2020: 7-8).

Τέλος, οι οργανισμοί έχουν την δυνατότητα να προσαρμόσουν το μοντέλο στις ανάγκες και συνθήκες του περιβάλλοντός τους, αν και συνιστάται η χρήση του σύμφωνα με την δομή του (EUPAN & EIPA, 2020: 7).

3.4.3. Τα οφέλη όπως έχουν καταγραφεί, από χρήστες του εργαλείου

- Επισημαίνεται ότι το ΚΠΑ είναι πλήρως κατάλληλο για χρήση από τους δημόσιους οργανισμούς, εκπορευόμενο κατά την ανάπτυξη του από την δράση του Δημοσίου
- Επισημαίνεται ότι οι ΔΔ, μπορούν πλέον να συνομιλούν για τα οργανωσιακά και διοικητικά τους θέματα σε κοινή βάση
- Επισημαίνεται ότι εμπλέκεται το ανθρώπινο δυναμικό εξ' ολοκλήρου στην προσπάθεια αυτοβελτίωσης του οργανισμού, κάτι που ισχύει βάσει των αρχών της ΔΟΠ
- Επισημαίνεται ότι αξιοποιούνται αποδεικτικά δεδομένα και όλη η προσπάθεια αυτοβελτίωσης στηρίζεται σε χειροπιαστά στοιχεία, κάτι που ενισχύει και την αξιοπιστία του εργαλείου
- Επισημαίνεται ότι το ΚΠΑ αποτελεί ένα δωρεάν εργαλείο ΔΟΠ που διατίθεται από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Πόρων ΚΠΑ και το Δίκτυο Εθνικών Εκπροσώπων ΚΠΑ
- Επισημαίνεται ότι στους ενδιαφερόμενους χρήστες του εργαλείου, δίνεται η δυνατότητα παροχής οδηγιών και ανατροφοδότησης από

εξωτερικούς αξιολογητές για την υποστήριξη του οργανισμού στην αυτοαξιολόγησή του, αλλά και πιστοποίησής τους ως ο Αποτελεσματικός Χρήστης ΚΠΑ (Effective CAF User)

- Επισημαίνεται τέλος ότι η νεότερη έκδοση του ΚΠΑ, είναι το ΚΠΑ 2020 (EUPAN & EIPA, 2020: 7-8).

3.4.4. Η εφαρμογή του ΚΠΑ

Στάδιο 1 της Έναρξης:

Η διαδικασία εκκινεί με την απόφαση και δέσμευση της ανώτατης διοίκησης του δημόσιου οργανισμού ότι ο οργανισμός πρόκειται να εφαρμόσει ένα τέτοιο σύστημα ΔΟΠ, και η γνωστοποίηση αυτού του γεγονότος, σε όλα τα ιεραρχικά του επίπεδα

Στάδιο 2 της Αυτοαξιολόγησης:

Σε αυτό το στάδιο πραγματοποιείται η αυτοαξιολόγηση του οργανισμού βάσει των Κριτηρίων του ΚΠΑ για να βρεθεί που (σε ποιους παράγοντες/ παραμέτρους) ο οργανισμός χρειάζεται βελτίωση, ώστε να συνταχθεί μια Έκθεση με βελτιωτικές προτάσεις που πρέπει να εγκριθεί

Στάδιο 3 της Βελτίωσης:

Μετά την σύνταξη της Έκθεσης, αναπτύσσεται ένα Πρόγραμμα Δράσης προς υλοποίηση, βάσει των πόρων του δημόσιου οργανισμού και επίτευξης των στόχων που έχουν τεθεί σε συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα. Σε χρονικό διάστημα 6 και 12 μηνών μετά την έγκριση της Έκθεσης, ο οργανισμός μπορεί να εκκινήσει την διαδικασία πιστοποίησής του ως «Αποτελεσματικού Χρήστη ΚΠΑ», όπου σε περίπτωση θετικής αξιολόγησης η οποία πραγματοποιείται από εξωτερικούς αξιολογητές, δίνεται αυτή η πιστοποίηση. Η διαδικασία εφαρμογής του ΚΠΑ, πρέπει να έχει ολοκληρωθεί εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, τα δύο χρόνια. Μετά από αυτό το χρονικό

διάστημα, ο δημόσιος οργανισμός μπορεί να εκκινήσει και πάλι μια νέα διαδικασία εφαρμογής του ΚΠΑ κατ' αυτό τον τρόπο, σε μια προσπάθεια για την διαρκή βελτίωσή του (EUPAN & EIPA, 2020: 10-11).

Ειδικότερα, για την υποστήριξη στην χρήση αυτού του εργαλείου, έχει αποφασιστεί από τους Γενικούς Διευθυντές των κρατών της ΕΕ που είναι υπεύθυνοι για την ΔΔ, να δημιουργηθεί ένα Δίκτυο ΚΠΑ από εθνικούς εκπροσώπους από τα κράτη της ΕΕ και το Κέντρο Διαχείρισης Δεδομένων για το ΚΠΑ (CAF RC), για την παρακολούθηση του. Το Δίκτυο διοργανώνει κάθε 2 χρόνια, Εκδήλωση των Χρηστών του ΚΠΑ όπου ανταλλάσσεται γνώση και εμπειρία και συζητούνται Καλές Πρακτικές. Οι μεν εθνικοί εκπρόσωποι ΚΠΑ στηρίζουν την χρήση του ΚΠΑ στις χώρες τους που είναι κράτη της ΕΕ, μέσα από διάφορες δραστηριότητες, έως και συνέδρια ποιότητας. Το δε CAF RC που βρίσκεται στο EIPA, υποστηρίζει τους εξωτερικούς αξιολογητές, οργανώνει συνεδριάσεις του Δικτύου ΚΠΑ, παρέχει εκπαίδευση και κατάρτιση, διεξάγει έρευνες για την εφαρμογή του ΚΠΑ και διαχειρίζεται συγκεκριμένο διαδικτυακό τόπο με πληροφορίες για τους Χρήστες ΚΠΑ. Τέλος, υποστηρίζει και τα CAF Events (EUPAN & EIPA, 2020: 11).

3.4.5. Τα βήματα εφαρμογής του ΚΠΑ ως εργαλείου ΔΟΠ σε έναν δημόσιο οργανισμό, για τον έλεγχο και την πιστοποίηση της ποιότητάς του

Εάν λοιπόν προκύψει η ανάγκη για Έλεγχο Ποιότητας σε έναν δημόσιο οργανισμό, σύμφωνα με την Θεωρία όπως έχει παρατεθεί παραπάνω, και ειδικότερα ως προς τις επισημάνσεις του Τσιότρα (2002: 111-120), του Τσέκου (2007: 66-75), των Χυτήρη και Άννινου (2015: 16, 23-25, 62), του Μπουραντά (2015: 256-261) και των Κυριαζόγλου και Πολίτου (2005: 67-70, 75) και των συγκερασμό από αυτά τα δεδομένα και στοιχεία, την

ελληνική νομοθεσία αλλά και τις ευρωπαϊκές επιρροές όπως ο Ευρωπαϊκός Κώδικα και το εργαλείο ΚΠΑ για το οποίο γίνεται αναφορά των 5 Κριτηρίων/ Προϋποθέσεων, αναλυτικά στο Παράρτημα (βλ. *Παράρτημα d*), προτείνονται τα εξής βήματα για την εφαρμογή μιας τέτοιας διαδικασίας διασφάλισης της ΔΟΠ σε έναν δημόσιο οργανισμό, με την αξιοποίηση του εργαλείου ΚΠΑ βάσει των Αρχών του, που προκύπτουν από τα Κριτήρια/ Προϋποθέσεις ως προς την Ηγεσία, τον Στρατηγικό Σχεδιασμό, το Ανθρώπινο Δυναμικό, τις Συνεργασίες και τους Πόρους, και τις Διαδικασίες για το ΚΠΑ, αλλά και το Κριτήριο 6 ως Αποτελέσματα για τον Πολίτη:

1. Η διαδικασία εκκινεί με την απόφαση και δέσμευση της ανώτατης διοίκησης του οργανισμού ότι ο οργανισμός πρόκειται να εφαρμόσει ένα τέτοιο σύστημα ΔΟΠ, όπου γνωστοποιείται η απόφαση αυτού του γεγονότος σε όλα τα ιεραρχικά του επίπεδα, διασφαλίζοντας ένα καλό εργασιακό περιβάλλον για τους εργαζόμενους, καθώς ικανοποιημένο προσωπικό μπορεί να οδηγήσει σε ικανοποιημένους πολίτες, ανοιχτό στην επικοινωνία και την καινοτομία, που ενθαρρύνει τους εργαζομένους να μαθαίνουν, να βελτιώνονται βάσει συγκεκριμένων απαιτήσεων δεξιοτήτων και επιδόσεων όπως έχουν καθοριστεί και συμφωνηθεί μέσα από την εφαρμογή του συστήματος της Διοίκησης Μέσω Στόχων (ΔΜΣ), για την οποία γίνεται αναφορά παρακάτω, και να συνεργάζονται, για την επιτυχία του οργανισμού με τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα, και ενδυνάμωση της εικόνας και του κύρους του. Η ανώτατη διοίκηση, πρέπει επιπλέον να γνωρίζει τις ανάγκες της σε προσωπικό, αλλά και τις ικανότητές του προσωπικού ώστε να τις αξιοποιεί στον μέγιστο βαθμό.

2. Ακολουθεί η δημιουργία συντονιστικής επιτροπής/ κεντρικής ομάδας που θα έχει την εποπτεία και παρακολούθηση αυτής της προσπάθειας με αρμοδιότητες να διερευνά τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών, να προσδιορίζει τα σημεία εκείνα κατά τα οποία, μέσα από αυτή την διερεύνηση, προκύπτει ότι χρήζουν βελτίωσης, να θέτει τις προτεραιότητες και να αναπτύσσει έναν στρατηγικό σχεδιασμό για τον δημόσιο οργανισμό.
3. Για τον Στρατηγικό Σχεδιασμό, πρέπει να επισημανθούν τα εξής:
Ο δημόσιος οργανισμός, πρέπει να:
 - a. καθορίσει το όραμα και την αποστολή του, βάσει αξιών και σε συμφωνία με τις εθνικές και υπερεθνικές Στρατηγικές
 - b. να προβεί σε ανάλυση SWOT για να αναλύσει το εσωτερικό και εξωτερικό του περιβάλλον, και τα Δυνατά και Αδύναμα σημεία του, αλλά και τις Ευκαιρίες και Απειλές και να μπορεί να είναι ευέλικτος σε τυχόν αλλαγές
 - c. να καθορίσει τους στόχους και SMART σκοπούς του σε σχέση με το όραμα και την αποστολή του, αλλά και βάσει της ΔΜΣ όπως θα εφαρμοστεί, ώστε όλοι να ξέρουν τι πρέπει να κάνουν, να παράξουν, να επιτύχουν, με προτεραιότητα στις ανάγκες όλων των πολιτών ανεξαιρέτως ειδικής μέριμνας, ως ο κατεξοχήν λόγος ύπαρξης και λειτουργίας όλου του οργανισμού, αλλά και ως οι τελικοί αποδέκτες των προς επίτευξη, αποτελεσμάτων του. Είναι αναγκαία, βάσει του Κύκλου ΠΕΕΑ με όρους ΚΠΑ, συχνή ανατροφοδότηση από τους πολίτες, μέσω των αξιολογήσεων τους ως προς τον οργανισμό και την ικανοποίησή τους (ικανοποίηση, παράπονα/προβλήματα, προτάσεις/ιδέες τους), από την οποία συλλέγονται πολύτιμα στοιχεία που μπορούν να ενσωματωθούν στον Στρατηγικό Σχεδιασμό

d. ώστε να συνταχθεί ένα Πρόγραμμα Δράσης.

Ειδικότερα, ο οργανισμός, αφού λάβει υπόψη του και το «*Τρίγωνο Ποιότητας*», πρέπει:

a. να καταγράψει αναλυτικά τα δημόσια προϊόντα που παράγει (υπηρεσίες) και παρέχει στους πολίτες

b. να καταγράψει αναλυτικά, για κάθε προϊόν, την κατηγορία κοινού των πολιτών στο οποίο απευθύνεται το κάθε προϊόν

c. να μετατρέψει τις ενέργειες του προσωπικού σε μετρήσιμες μεταβλητές, όπου σε αυτή την διαδικασία, ο οργανισμός θα βοηθηθεί από την ανατροφοδότηση που έχει πάρει από τους πολίτες, από την αυτοαξιολόγησή που μπορεί να κάνει ο ίδιος μέσω της εφαρμογής του ΚΠΑ ως μέθοδος/ μοντέλο, και από το σύστημα ΔΜΣ που θα εφαρμόσει, ώστε ουσιαστικά να παράξει τους στόχους του και SMART σκοπούς του

d. να συγκεκριμενοποιήσει και να προγραμματίσει την συμπεριφορά του προσωπικού ως δεοντολογική και επαγγελματική, λαμβάνοντας υπόψη και πάλι την ανατροφοδότηση από τους πολίτες, την αυτοαξιολόγησή του μέσω ΚΠΑ, την εθνική νομοθεσία αλλά και την ευρωπαϊκή πρωτοβουλία και τι προβλέπουν για αυτό το ζήτημα βάσει ήδη υπάρχοντων Προτύπων Συμπεριφοράς, όπως ο Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων του Δημοσίου και ο Ευρωπαϊκός Κώδικας, για τους οποίους γίνεται αναλυτική περιγραφή στο Παράρτημα (βλ. Παράρτημα α&β)

e. να αξιολογήσει τις εγκαταστάσεις και υλικοτεχνικό εξοπλισμό του, λαμβάνοντας και εδώ, ανατροφοδότηση από τους πολίτες, αλλά και βάσει αυτοαξιολόγησής του μέσω του ΚΠΑ, διεκδικώντας από την ανώτατη πολιτική ηγεσία, έλεγχο των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού για την διασφάλιση της υγιεινής, ασφάλειας και

προσβασιμότητας βάσει της εθνικής νομοθεσίας, με οικολογικό προσανατολισμό, για να μπορεί, απρόσκοπτα και απερίσπαστα, να είναι οργανωμένος, να λειτουργεί και να παρέχει τις υπηρεσίες του. Ακολουθώντας αυτά τα βήματα, εν τέλει, ο οργανισμός σπεύδει να δημιουργήσει ένα Εγχειρίδιο Ποιότητας ώστε να μπορεί να καθίσταται εφικτή και η αξιολόγηση. Δηλαδή, η αξιολόγηση καθίσταται εφικτή, όταν υπάρχουν Πρότυπα, όπου βάσει αυτών, γίνεται σύγκριση με το τι συμβαίνει στην πράξη, τόσο σε επίπεδο οργανωτικό, λειτουργικό ενεργειών και συμπεριφοράς του προσωπικού, όσο και σε επίπεδο παραγωγής των δημοσίων προϊόντων (χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που παράγονται) από το προσωπικό, για την παροχή δημόσιων προϊόντων, υψηλής προστιθέμενης αξίας για τους πολίτες.

4. Κατ' ουσία λοιπόν, ο δημόσιος οργανισμός φτιάχνει ένα Εγχειρίδιο Ποιότητας με πρότυπες προδιαγραφές, ως έναν Οδηγό που να μπορεί να εκσυγχρονίζεται, αφού προηγουμένως έχει ρωτήσει τους πολίτες με τους οποίους συναλλάσσεται και του δίνουν μια γενική εικόνα που τείνει προς κάποιο «πρόσημο» θετικό ή αρνητικό και τον βοηθάνε δίνοντάς του την πρώτη εικόνα προς τα που να προσανατολιστεί για να προβεί σε βελτιώσεις.
5. Επόμενο βήμα είναι, από την συντονιστική επιτροπή που έχει οριστεί, να οριστεί ένας κεντρικός υπεύθυνος ποιότητας για όλο τον οργανισμό, που θα παρακολουθεί εάν εφαρμόζονται οι αποφάσεις της επιτροπής.
6. Έπειτα, η διαδικασία συνεχίζεται με την συναλλαγή του Φορέα Πιστοποίησης, όπου το εγχειρίδιο αυτό τελειοποιείται σε ένα Σύστημα Ποιότητας όπως ορίζει το ΚΠΑ.

7. Ο δημόσιος οργανισμός αξιολογείται βάσει αυτού του Συστήματος Ποιότητας.
8. Αν η αξιολόγηση είναι θετική ο οργανισμός πιστοποιείται, αν εντοπιστούν μικρές ελλείψεις δίνεται στον οργανισμό κάποιος χρόνος να κάνει βελτιώσεις, ενώ εάν υπάρχουν σοβαρές ελλείψεις ζητάτε ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας.
9. Εάν ο οργανισμός πιστοποιηθεί, ο Φορέας Πιστοποίησης θα επιστρέφει απροειδοποίητα για επιθεώρηση, ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής συμμόρφωση του οργανισμού με το Σύστημα που έχει επιλεγεί στις δεδομένες προδιαγραφές του Προτύπου που έχει επιλεγεί.

Με όρους ΚΠΑ λοιπόν, τα αποτελέσματα που θα προκύψουν αναφορικά με τους πολίτες, διερευνώνται, αρχικά μετρώντας την αντίληψη των πολιτών, δηλαδή τι άποψη έχουν οι πολίτες για τον τρόπο αυτόν οργάνωσης και λειτουργίας του οργανισμού, παραγωγής και παροχής δημοσίων προϊόντων, αλλά και συμπεριφοράς του προσωπικού του (αλλά και εκτίμηση των υπαλλήλων του όπως επισημάνθηκε εξαρχής, η σημασία της οποίας έχει ήδη επεξηγηθεί). Όμως, στην συνέχεια, ο οργανισμός δεν θα πρέπει να μένει εκεί, αλλά θα πρέπει να πάει και να δει, βάσει των Στρατηγικών του Στόχων για τους πολίτες, που έχει θέσει στον Στρατηγικό και Επιχειρησιακό του Προγραμματισμό, και των δεικτών απόδοσης που έχουν καθοριστεί, εάν έχει πετύχει αυτούς τους στόχους που ο ίδιος έχει θέσει για τον εαυτό του. Ο οργανισμός λοιπόν, θα συλλέξει πληροφορίες τόσο από τους πολίτες, αλλά θα πρέπει να πάει να δει εάν έχει πετύχει τους στόχους του, ώστε και τα 2 να τα λάβει υπόψη για να αναδειχθούν οι δυνατότητες βελτίωσής του.

Επομένως, βάσει των προαναφερθέντων βημάτων, ένας οργανισμός λοιπόν, που υποστηρίζει ότι επιθυμεί να κάνει χρήση του μοντέλου ΚΠΑ, θα πρέπει:

1. εάν θέλει να πετύχει τα καλύτερα δυνατά/ άριστα αποτελέσματα για τον πολίτη/ πελάτη, αρχικά να πάει και να σχεδιάσει την Στρατηγική του, αποκτώντας ουσιαστικά μια Στρατηγική Ποιότητας
2. να κάνει μια έρευνα και να ρωτήσει τους πολίτες τι άποψη έχουν, και ποια είναι η αντίληψή τους για τον οργανισμό (αλλά και εκτίμηση των υπαλλήλων του όπως επισημάνθηκε εξαρχής, η σημασία της οποίας έχει ήδη επεξηγηθεί)
3. να δημιουργήσει ένα «Εγχειρίδιο Ποιότητας» ως ένας Οδηγός
4. να ελέγξει βάσει του Οδηγού αυτού, εάν πετυχαίνει τους στόχους που έχουν τεθεί και να κάνει την αυτοαξιολόγησή του
5. να συλλέξει όλες αυτές τις πληροφορίες, να τις αναλύσει, ώστε να αναδειχθούν τα σημεία εκείνα που χρήζουν βελτίωσης και θα πρέπει να ενσωματωθούν στις διοικητικές πρακτικές, για να καθοριστεί ένα Πρόγραμμα Δράσεων βελτίωσης, για το οποίο εάν στην πράξη τα πάει καλά, θα πιστοποιηθεί.

3.4.6. Τεχνικές Προγραμματισμού και Διοίκηση Μέσω Στόχων (ΔΜΣ)

Οι τεχνικές Προγραμματισμού που χρησιμοποιούνται στις επιχειρήσεις είναι: (Χυτήρης & Άννινος, 2015: 28-30; Ζαβλανός, 2006: 384-476; Κέφης, 2005: 107-120):

1. Η τεχνική του (Brainstorming)
2. Η τεχνική της καταγραφής και διάγνωσης των τάσεων του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης
3. Οι προϋπολογισμοί
4. Η τεχνική του χρονοπρογραμματισμού (Scheduling)

5. Η τεχνική (Forecasting)
6. Η τεχνική Competitor Intelligence
7. Η τεχνική του (Payoff Matrix)
8. Το Δέντρο Λήψης Αποφάσεων
9. Η τεχνική της Ανάλυσης Νεκρού Σημείου (Break Even Analysis)
10. Η Συγκριτική Ανάλυση Απόδοσης (Benchmarking)
11. Το Δελτίο ή η Κάρτα (Ελέγχου) Ισόρροπης Απόδοσης (Balanced Scorecard)
12. Ο Κύκλος του Deming (The PDCA CYCLE)
13. Διαγράμματα Flow Charts
14. Διάγραμμα Gantt
15. Διαγράμματα Διασποράς
16. Διαγράμματα Συνάφειας
17. Τα Φύλλα Ελέγχου (Check Sheets)
18. Το Διάγραμμα (Cause and Effect)
19. Η Ανάλυση Pareto
20. Το Διάγραμμα Force Field Analysis
21. Διαγράμματα Control Charts.

Αναφορικά με την Διοίκηση Μέσω Στόχων, από το 1960, οι επιχειρήσεις και οι μελετητές στην Διοίκηση των Επιχειρήσεων, άρχισαν να εστιάζουν κατά πολύ την προσοχή τους στην στοχοθεσία, τόσο ως μέθοδος παρακίνησης των εργαζομένων αλλά και για το ίδιο το μάνατζμεντ. Από εκεί, προέκυψε και ο όρος «Διοίκηση Μέσω Στόχων» (Management by Objectives, MBO), η οποία αποτελεί στην ουσία ένα σύστημα που καθορίζει το πως πρέπει να τίθενται οι στόχοι.

Οι δύο βασικές αρχές της είναι:

1. Η ανώτατη διοίκηση ενός οργανισμού, πρέπει, για να παράξει ο οργανισμός τα επιθυμητά αποτελέσματα, να είναι αποτελεσματικός, να θέτει στόχους (συγκεκριμένους και μετρήσιμους) σε κάθε υφιστάμενο τμήμα, ώστε οι εργαζόμενοι να γνωρίζουν τι πρέπει να κάνουν με σαφήνεια, γνωρίζοντας επίσης ότι βάσει αυτών θα υφίσταται και η αξιολόγησή τους
2. Όλοι, υφιστάμενοι και προϊστάμενοι συμμετέχουν στον καθορισμό των στόχων αυτών, γεγονός που συμβάλλει στην δημιουργία κλίματος συναίνεσης και παρακινεί τους εργαζομένους να είναι αποτελεσματικοί (Μπουραντάς 2015: 345-346).

3.4.7. Ως προς τα Αποτελέσματα για τον Πολίτη (Κριτήριο 6), με βάση το Μοντέλο ΚΠΑ

Ειδικότερα για το Κριτήριο 6, ο όρος «Πολίτης/ Πελάτης» και η ικανοποίησή του βάση το ΚΠΑ, στο ΚΠΑ του 2020 αναφέρεται ο όρος «πολίτης/ πελάτης». Με τον όρο «Πολίτης», *«θεωρείται το άτομο εκείνο που ως μέλος μιας δημοκρατικής κοινωνίας, έχει δικαίωμα παροχής υπηρεσιών, δηλαδή είναι δικαιούχος υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης ή αλλιώς, ωφελούμενος παροχής προϊόντων ή υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα»*, και με τον όρο «Πελάτης», *«χαρακτηρίζεται ο πολίτης, καθώς έχει και κάποιες υποχρεώσεις να εκπληρώσει»*. Δεδομένων αυτών των στοιχείων, ένας δημόσιος οργανισμός πρέπει να αντιμετωπίζει με δικαιοσύνη και σεβασμό τον πολίτη, χωρίς όμως να θίγονται και τα δικά του συμφέροντα, και επειδή εδώ, δεν είναι πάντα ευδιάκριτος ο διαχωρισμός, η σχέση αυτή, περιγράφεται ως σχέση πολίτη/ πελάτη (EUPAN & EIPA, 2020: 44).

Το Κριτήριο 6 λοιπόν του ΚΠΑ, βοηθάει έναν δημόσιο οργανισμό να κάνει μια αυτοαξιολόγηση για να διαπιστώσει τι αποτελέσματα θα πρέπει να επιτύχει ώστε οι πολίτες να είναι ικανοποιημένοι τόσο με τον ίδιο, όσο και με τα δημόσια προϊόντα (υπηρεσίες) που τους παρέχει. Σύμφωνα λοιπόν με αυτό το Κριτήριο, κάθε δημόσιος οργανισμός πρέπει πρώτα να πάει και να διερευνά την ικανοποίηση των πολιτών, δηλαδή την αντίληψή τους για τον ίδιο τον οργανισμό. Έπειτα, ο οργανισμός πρέπει να θέτει ο ίδιος, δείκτες απόδοσης του για την ποιότητα των υπηρεσιών που τους παρέχει, με συγκεκριμένα αποτελέσματα που προσπαθεί να επιτύχει, και πρέπει να μετρά αυτά τα αποτελέσματα διότι και αυτά δίνουν πληροφορίες για την ικανοποίηση των πολιτών, καθώς αναμένεται ότι η βελτίωση αυτών των αποτελεσμάτων να οδηγεί και σε βελτίωση της ικανοποίησή τους. Το Κριτήριο 6 λοιπόν του ΚΠΑ, λειτουργεί με αυτόν τον τρόπο. Η ικανοποίηση λοιπόν των πολιτών προκύπτει, από την αντίληψή τους για τον οργανισμό, αλλά και από το τι αποτελέσματα επιτυγχάνει ο ίδιος ο οργανισμός, και στα δύο, σε μια σειρά παραγόντων, όπως αναφέρονται στα Υποκριτήρια 6.1 και 6.2 του Κριτηρίου 6 του ΚΠΑ. Η μέτρηση λοιπόν, της ικανοποίησης των πολιτών σημαίνει μέτρηση της αντίληψής τους μέσα από έρευνα ικανοποίησης στους πολίτες, σε μια σειρά από παράγοντες που υποδεικνύονται. Στην συνέχεια, μετά την μέτρηση της ικανοποίησης τους, αυτό δίνει ανατροφοδότηση για την απόδοση του οργανισμού, που μπορεί να μετρηθεί από τον ίδιο τον οργανισμό και αυτή, μέσα από έρευνα αυτοαξιολόγησης που πρέπει να κάνει (EUPAN & EIPA, 2020: 44).

Οι παράγοντες που υποδεικνύονται, με την σειρά όπως αναγράφονται στο ΚΠΑ στα δύο Υποκριτήρια, είναι οι εξής:

Ικανοποίηση των πολιτών (γενικότερα για τον οργανισμό) ως προς:

- Την εικόνα και κύρους του οργανισμού
- Την προσβασιμότητα του οργανισμού
- Την πελατοκεντρική αντίληψη της υπαλληλίας του
- Την συμμετοχή των πολιτών
- Την προσπάθεια του οργανισμού για διαφάνεια
- Την προσπάθειά του για ανοιχτότητα
- Την πληροφόρηση που τους παρέχει

Ικανοποίηση των πολιτών (γενικότερα για τις υπηρεσίες του) ως προς:

- Την πρόσβαση (ψηφιακά και στο κατάστημα)
- Την ποιότητα των δημοσίων προϊόντων
- Την ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών
- Την καινοτομία του
- Την ευελιξία του, δηλαδή το επίπεδο ψηφιοποίησης των διαδικασιών του και την ακεραιότητά του

Ικανοποίηση των πολιτών (ειδικότερα, για την ποιότητα των υπηρεσιών του) ως προς:

- Τον χρόνο αναμονής των πολιτών (για εξυπηρέτηση και ολοκλήρωση της υπόθεσής/ αιτήματός τους)
- Τον αριθμό των παραπόνων τους και τον αριθμό και χρόνο απάντησης στα παράπονά τους
- Τον αριθμό των λαθών του προσωπικού, αλλά και αριθμό και χρόνο λήψης διορθωτικών κινήσεων για αυτά
- Την συμμόρφωση του οργανισμού με Πρότυπα Ποιότητας

Ικανοποίηση των πολιτών (ειδικότερα, για την διαφάνεια, προσβασιμότητα και ακεραιότητά του) ως προς:

- Την επάρκεια του οργανισμού σε διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας μαζί του, για τους πολίτες
- Την ποιότητα των πληροφοριών

- Την ύπαρξη στόχων απόδοσης
- Την εμπέλεια παροχής ανοιχτών δεδομένων στους πολίτες

Ικανοποίηση των πολιτών (ειδικότερα, για την συμμετοχή των πολιτών και καινοτομία του οργανισμού) ως προς:

- Την μέτρηση του βαθμού συμμετοχής των πολιτών
- Την καινοτομία του να καταγράφει τις προτάσεις των πολιτών και σε τι βαθμό τις λαμβάνει υπόψη προς εφαρμογή

Ικανοποίηση των πολιτών (ειδικότερα, για την εφαρμογή ψηφιοποιημένων διαδικασιών) ως προς:

- Την καινοτομία του να παρακολουθεί, μέσω ηλεκτρονικής αξιολόγησης από τους πολίτες, τις ανάγκες τους που αλλάζουν, και τον βαθμό ικανοποίησής τους, αλλά και τον βαθμό διεξαγωγής τέτοιων αξιολογήσεων/ ερευνών
- Το ωράριο λειτουργίας του με την χρήση ψηφιοποιημένων διαδικασιών
- Την τιμή κόστους των δημόσιων προϊόντων
- Την διαθεσιμότητα ηλεκτρονικής πληροφόρησης των διοικητικών διαδικασιών του (EUPAN & EIPA, 2020: 44-46).

Συμπερασματικά, από το τρίτο κεφάλαιο αναδείχθηκαν τα εξής στοιχεία:

1. Ότι οι 25, κοινώς αναφερόμενοι παράγοντες-παράμετροι αναγκών που έχουν οι πολίτες όταν πάνε να συναλλαχθούν με μια Δημόσια Υπηρεσία, που προέκυψαν από την συστηματοποίηση όλων των παραπάνω στοιχείων από την ελληνική νομοθεσία και το ευρωπαϊκό ρυθμιστικό πλαίσιο αναφορικά με την προβληματική της μελέτης αυτής, ως οι πιο σημαντικοί δείκτες μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών, είναι οι εξής:

1. Η ευγένεια του προσωπικού

2. Η προθυμία τους να εξυπηρετήσουν τον πολίτη και να βοηθήσουν, ακόμα κι αν είναι αναρμόδιοι
3. Η αμεροληψία, ακεραιότητά τους και ισότιμη μεταχείριση στην εξυπηρέτηση του πολίτη
4. Η τήρηση σειράς προτεραιότητας / τήρηση του ραντεβού του πολίτη
5. Ο χρόνος αναμονής να εξυπηρετηθεί ο πολίτης
6. Η γνώση του προσωπικού στο αντικείμενο της εργασίας του
7. Η ικανότητα του προσωπικού να επιλύει προβλήματα ή/ και να δίνει εναλλακτικές λύσεις
8. Ο χρόνος ολοκλήρωσης/ απάντησης της υπόθεσης/ αιτήματος του πολίτη
9. Οι πληροφορίες και η καθοδήγηση που δίνει το προσωπικό στον πολίτη
10. Η προθυμία του προσωπικού για επανόρθωση σε τυχόν λάθη τους
11. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων του πολίτη
12. Η τήρηση του ωραρίου από το προσωπικό
13. Η πρόσβαση στην Δημόσια Υπηρεσία από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους, ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται κάποια ειδική μέριμνα
14. Η κατάσταση του κτιρίου της Δημόσιας Υπηρεσίας
15. Η κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού της
16. Οι ψηφιακές της υπηρεσίες (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ραντεβού)
17. Η δυνατότητα που δίνει η Δημόσια Υπηρεσία στον πολίτη να εκφράσει κάποιο παράπονο/ να κάνει μια καταγγελία και να λάβει απάντηση

18. Η ανοικτότητα και καινοτομία της Δημόσιας Υπηρεσίας να καταγράψει και να αξιοποιεί προτάσεις και τις ανάγκες του πολίτη, και να παρακολουθεί σε ποιο βαθμό ικανοποιούνται
 19. Η ανταπόκριση της Δημόσιας Υπηρεσίας στις ανάγκες/ απαιτήσεις του πολίτη, με τον ίδιο στο επίκεντρο
 20. Η συμμόρφωση της με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας
 21. Η ποιότητα των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης που προσφέρει στον πολίτη
 22. Η απόδοση της
 23. Η βελτίωση, ο εκσυγχρονισμός και η οικολογική της συνείδηση
 24. Η απλούστευση των διαδικασιών της και μείωση της γραφειοκρατίας σε σχέση με το παρελθόν μέσα από την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της
 25. Η συνολική της εικόνα
2. επιπλέον, αναδείχθηκε η καταλληλότητα εφαρμογής του εργαλείου ΚΠΑ για τους δημόσιους οργανισμούς
 3. η αναγκαιότητα μιας πρώτης διερεύνησης των αντιλήψεων των πολιτών, ως πρώτης προτεραιότητας για έναν δημόσιο οργανισμό, αλλά και
 4. τα βήματα εφαρμογής του ΚΠΑ για τον έλεγχο και την πιστοποίηση της ποιότητας του οργανισμού

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1. Ανάπτυξη Μεθοδολογίας

Στην παρούσα έρευνα, το θέμα της διπλωματικής αυτής εργασίας είναι η «Διερεύνηση Ικανοποίησης Πολιτών σε Δημόσιες Υπηρεσίες. Μελέτη Περίπτωσης της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου».

Ως προς το είδος της έρευνας με βάση το αντικείμενο της, πρόκειται για περιγραφική, δειγματοληπτική έρευνα μελέτης περίπτωσης με ποσοτική ανάλυση δεδομένων, σύμφωνα με σχετικές επισημάνσεις (Ζαφειρόπουλος, 2015: 34; Χαλικιάς, Μανωλέσου και Λάλου, 2015: 46-47).

Τα ερευνητικά ερωτήματα που αποσκοπεί να απαντήσει είναι:

1. Ποιο είναι το δημογραφικό προφίλ του πληθυσμού των πολιτών που εξυπηρετούνται από την «Διεύθυνση»;
2. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών σε μια σειρά 25 παραγόντων-παραμέτρων εξυπηρέτησης, οργάνωσης και λειτουργίας, και της συνολικής εικόνας της «Διεύθυνσης»;
3. Τι αναδεικνύει αυτή η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών, σε συγκριτική προοπτική με την εκτίμηση που δίνουν οι υπάλληλοι της «Διεύθυνσης», για το πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν οι ίδιοι ότι μπορεί να είναι οι πολίτες στις ίδιες παραμέτρους;
4. Ποια τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετώπισαν οι πολίτες στην συναλλαγή τους με την «Διεύθυνση»;
5. Ποιος είναι ο βαθμός της Συνολικής Ικανοποίησης των πολιτών σε όλους αυτούς τους παράγοντες-παραμέτρους, και επιπλέον εάν το φύλο των πολιτών, η ηλικία τους, το μορφωτικό τους επίπεδο και

η συχνότητα συναλλαγής τους με την «Διεύθυνση», επηρεάζουν (διαφοροποιούν ή/ υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά) την Συνολική τους Ικανοποίηση;

6. Τέλος, η συχνότητα συναλλαγής των πολιτών με την «Διεύθυνση», επηρεάζει (διαφοροποιεί ή/ υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά) την ικανοποίηση των πολιτών σε καθεμιά ξεχωριστά παράμετρο, στις 25 παράγοντες-παραμέτρους που εξετάζονται;

Ως προς το θεωρητικό πλαίσιο, η συγκεκριμένη έρευνα στηρίζεται στην σχετική θεωρία αναφορικά με την ικανοποίηση των πολιτών από δημόσιους οργανισμούς και την ικανοποίηση πελατών στον Ιδιωτικό Τομέα, καθώς θέλει να καταγράψει όλα εκείνα τα στοιχεία που σχετίζονται με την ικανοποίηση, συγκεκριμένα ως προς την εξυπηρέτηση, την οργάνωση και λειτουργία ενός οργανισμού και την γενική του εικόνα. Η σχετική θεωρία, καλύπτει την συγκεκριμένη προβληματική σε εθνικό κυρίως, και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, και στηρίζεται τόσο σε δευτερογενή δεδομένα μέσα από την βιβλιογραφική έρευνα σε επιστημονική βιβλιογραφία, όσο και σε πρωτογενή δεδομένα με την χρήση 2 ερωτηματολογίων (ένα για τους πολίτες και ένα για τους υπαλλήλους της «Διεύθυνσης») και στατιστικών στοιχείων, αλλά και την χρήση της νομοθεσίας και κανονισμών, προκειμένου να προκύψουν αιτιακές σχέσεις και συμπεράσματα, μέσα από μία προσπάθεια ανεύρεσης πιθανών συσχετίσεων μεταξύ των ερωτήσεων και των δημογραφικών χαρακτηριστικών.

Τα ερωτηματολόγια, όπως παρατίθενται στο Παράρτημα (βλ. Παράρτημα ε), είναι κλειστά και δομημένα, με απλά διατυπωμένες ερωτήσεις, εκ των οποίων, το ερωτηματολόγιο των πολιτών περιλαμβάνει και μια ερώτηση ανοιχτού τύπου. Επίσης, για την συμπλήρωσή τους απαιτούνται γύρω στα 5 με 6 λεπτά.

Πιο συγκεκριμένα, τα ερωτηματολόγια χωρίζονται σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος χωρίζεται σε 3 μέρη, και περιλαμβάνει σειρά 12 ερωτήσεων ως προς τις αντιλήψεις πολιτών και υπαλλήλων αναφορικά με την εξυπηρέτηση και συμπεριφορά του προσωπικού στην «Διεύθυνση», σειρά 6 ερωτήσεων ως προς τις αντιλήψεις πολιτών και υπαλλήλων αναφορικά με την οργάνωση και λειτουργία, και σειρά 7 ερωτήσεων ως προς τις αντιλήψεις πολιτών και υπαλλήλων ως προς την γενική εικόνα της «Διεύθυνσης». Επίσης το πρώτο μέρος, για το ερωτηματολόγιο των πολιτών, εμπεριέχει και την ανοιχτή ερώτηση αναφορικά με τα προβλήματα που συνάντησαν κατά την συναλλαγή τους. Το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει τα δημογραφικά χαρακτηριστικά βάσει των πινάκων της ΕΛΣΤΑΤ. Η κατασκευή των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με σχετικές επισημάνσεις για τον σχεδιασμό ενός ερωτηματολογίου (Ζαφειρόπουλος, 2015: 92-94; Χαλικιάς, Μανωλέσου και Λάλου, 2015: 56-88).

Ως προς το δειγματοληπτικό πλαίσιο, λόγω του ότι το δείγμα πρέπει να είναι τυχαίο για να διασφαλίζεται ότι οι απόψεις που καταγράφονται μένουν ανεπηρέαστες (Τσέκος, χ.χ.:17), ερωτώταν, κάθε φορά, με τυχαίο τρόπο οι εξερχόμενοι πολίτες από την «Διεύθυνση», δηλαδή έγινε χρήση της τεχνικής της απλής τυχαίας δειγματοληψίας, μιας τεχνικής στην οποία *«η τυχαιότητα εξασφαλίζεται με χρήση τυχαίων αριθμών κατά την επιλογή των ατόμων»* (Χαλικιάς, Μανωλέσου, Λάλου 2015: 42), όπως έγινε και εδώ. Με αυτήν την τεχνική, μπορεί να μειωθεί η πιθανότητα μεροληψίας, και να αυξηθεί η πιθανότητα να βρεθεί ένα δείγμα αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού (Bergin 2021: 149). Επομένως, το δείγμα εδώ, αφορά γενικό πληθυσμό.

Σε αρχικό στάδιο, η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο Ηράκλειο Κρήτης, στον περιβάλλοντα, εξωτερικό χώρο της Διεύθυνσης Μεταφορών και

Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, η οποία είχε διάρκεια από τις 04/05/2023 – 15/06/2023, και υλοποιήθηκε με βάση το προκαθορισμένο χρονοδιάγραμμα της έρευνας.

Για την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό λογισμικό πρόγραμμα κοινωνικών επιστημών της IBM, το S.P.S.S. (Statistical Package for Social Sciences), της 29^{ης} έκδοσης. Σε αρχικό στάδιο, έγινε εκτίμηση των κατανομών συχνοτήτων, των περιγραφικών και των δημογραφικών χαρακτηριστικών των ερωτώμενων, υπολογίζοντας τις ποσοστιαίες κατανομές και διαφορές με τη χρήση των 95% διαστημάτων εμπιστοσύνης (95%ΔΕ). Η διερεύνηση πιθανών συσχετίσεων και ο υπολογισμός της ύπαρξης στατιστικής σημαντικότητας έγινε με το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test (Two Independent Samples, δύο ανεξάρτητων δειγμάτων), λόγω του ότι διαπιστώθηκε η ύπαρξη κανονικότητας δεδομένων (Test of Normality). Σε όσες περιπτώσεις βρέθηκε να παραβιάζεται η παραδοχή της ύπαρξης κανονικότητας των δεδομένων, η διερεύνηση πιθανών συσχετίσεων και ο υπολογισμός της ύπαρξης στατιστικής σημαντικότητας έγινε με το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχο των Mann Witney. Ως αποδεκτό επίπεδο σημαντικότητας καθορίστηκε το $p \leq 0,05$. Να σημειωθεί ότι και οι 25 ερωτήσεις απαντήθηκαν πλήρως, και στα 2 ερωτηματολόγια, των πολιτών (150 πολίτες) και των υπαλλήλων (16 υπάλληλοι), ενώ ελλείπουσες τιμές σημειώθηκαν μόνο στο ανοιχτό ερώτημα του ερωτηματολογίου των πολιτών, όπου από τους 150 πολίτες θέλησαν να απαντήσουν το ανοιχτό ερώτημα οι 85.

Με βάση τις απαντήσεις που συλλέχθηκαν και από τα δύο ερωτηματολόγια της έρευνας οι οποίες αποτελούνται από κλίμακες Likert, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της εσωτερικής συνοχής (internal consistency) με συντελεστή Cronbach's alpha για τον έλεγχο της

εγκυρότητας και αξιοπιστίας των ερωτηματολογίων. Από τη στατιστική ανάλυση διαπιστώθηκε ότι το ερωτηματολόγιο των Πολιτών έδειξε αξιοπιστία ή εσωτερική συνοχή (internal consistency) σύμφωνα με το δείκτη Cronbach, $\alpha=0.951$ στο σύνολο των ερωτήσεων (Πίνακας 4.1 & Πίνακας 4.2), που μεγαλύτερος του 0,7, κυμαίνεται σε υψηλά επίπεδα, όπως και στην ανάλυση αξιοπιστίας των επιμέρους ομάδων ερωτήσεων του ερωτηματολογίου (Πίνακας 4.3, Πίνακας 4.4, Πίνακας 4.5). Αντιστοίχως, το ερωτηματολόγιο των Υπαλλήλων έδειξε αξιοπιστία ή εσωτερική συνοχή (internal consistency) σύμφωνα με το δείκτη Cronbach, $\alpha=0.954$ στο σύνολο των ερωτήσεων (Πίνακας 4.6 & Πίνακας 4.7), που μεγαλύτερος και αυτός του 0,7, κυμαίνεται επίσης σε υψηλά επίπεδα, όπως και στην ανάλυση αξιοπιστίας των επιμέρους ομάδων ερωτήσεων του ερωτηματολογίου (Πίνακας 4.8, Πίνακας 4.9, Πίνακας 4.10).

Ερωτηματολόγιο Πολιτών:

Πίνακας 4.1: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στο σύνολο των ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Πολιτών, αναφορικά με την ικανοποίηση των πολιτών (την αντίληψη τους) για την εξυπηρέτηση, την οργάνωση και λειτουργία και την γενική εικόνα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,951	25

Πίνακας 4.2: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στο σύνολο των ερωτήσεων (ανά παράγοντα-παράμετρο) στο ερωτηματολόγιο των Πολιτών, αναφορικά με την ικανοποίηση των πολιτών (την αντίληψη τους) για την εξυπηρέτηση, την οργάνωση και λειτουργία και την γενική εικόνα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:

Item-Total Statistics	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Την ευγένεια του προσωπικού	,949
Την προθυμία τους να σας εξυπηρετήσουν και να βοηθήσουν ακόμα κι αν είναι αναρμόδιοι	,949
Την αμεροληψία, ακεραιότητά τους και ισοτίμη μεταχείριση που νιώθετε στην εξυπηρέτησή σας	,949

Την τήρηση σειράς προτεραιότητας/τήρηση του ραντεβού σας	,950
Τον χρόνο αναμονής σας να εξυπηρετηθείτε	,951
Την γνώση του προσωπικού στο αντικείμενο της εργασίας του	,949
Την ικανότητα του προσωπικού να επιλύει προβλήματα ή/ και να δίνει εναλλακτικές λύσεις	,949
Τον χρόνο ολοκλήρωσης/απάντησης της υπόθεσης/αιτήματός σας	,949
Τις πληροφορίες και την καθοδήγηση που σας δίνει το προσωπικό	,949
Την προθυμία του προσωπικού για επανόρθωση σε τυχόν λάθη τους	,949
Την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων	,950
Την τήρηση του ωραρίου	,951
Την πρόσβαση στην Διεύθυνση από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται ειδική μέριμνα	,951
Την κατάσταση του κτιρίου	,951
Την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού του	,950
Τις ψηφιακές του υπηρεσίες (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ραντεβού)	,951
Την δυνατότητα που σας δίνεται να εκφράσετε κάποιο παράπονό σας/να κάνετε μια καταγγελία και να λάβετε απάντηση	,949
Την ανοικτότητα και καινοτομία της Διεύθυνσης να καταγράψει και να αξιοποιεί προτάσεις σας και να παρακολουθεί τις ανάγκες σας	,950
Την ανταπόκρισή της στις ανάγκες/απαιτήσεις σας, με εσάς ως πολίτη στο επίκεντρο	,948
Την συμμόρφωση της με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας που αισθάνεστε ότι ακολουθεί	,949
Την ίδια την ποιότητα των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης που σας προσφέρει	,948
Την απόδοση της	,948
Την βελτίωση, εκσυγχρονισμό και οικολογική της συνείδηση	,948
Την απλούστευση των διαδικασιών της και μείωση της γραφειοκρατίας σε σχέση με το παρελθόν μέσα από την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της	,951
Την συνολική της εικόνα	,948

Πίνακας 4.3: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στην ομάδα ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Πολιτών, αναφορικά με την ικανοποίηση των πολιτών (την αντίληψη τους) για την Εξυπηρέτηση στην Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,907	12

Πίνακας 4.4: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στην ομάδα ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Πολιτών, αναφορικά με την ικανοποίηση των πολιτών (την αντίληψη τους) για την Οργάνωση και Λειτουργία της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,802	6

Πίνακας 4.5: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στην ομάδα ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Πολιτών, αναφορικά με την ικανοποίηση των πολιτών (την αντίληψη τους) για την Γενική Εικόνα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,922	7

Ερωτηματολόγιο Υπαλλήλων:

Πίνακας 4.6: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στο σύνολο των ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Υπαλλήλων, αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψη τους) από την εξυπηρέτηση, την οργάνωση και λειτουργία και την γενική εικόνα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,954	25

Πίνακας 4.7: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στο σύνολο των ερωτήσεων (ανά παράγοντα-παράμετρο) στο ερωτηματολόγιο των Υπαλλήλων, αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την εξυπηρέτηση, την οργάνωση και λειτουργία και την γενική εικόνα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:

Item-Total Statistics	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Την ευγένεια του προσωπικού	,954
Την προθυμία του προσωπικού να εξυπηρετήσουν και να βοηθήσουν ακόμα και αν είναι αναρμόδιοι	,952
Την αμεροληψία, ακεραιότητά τους και ισότιμη μεταχείριση στην εξυπηρέτηση	,952
Την τήρηση σειράς προτεραιότητας/τήρηση του ραντεβού	,953
Τον χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση	,955
Την γνώση του προσωπικού στο αντικείμενο της εργασίας του	,956
Την ικανότητα του προσωπικού να επιλύει προβλήματα ή/ και να δίνει εναλλακτικές λύσεις	,952
Τον χρόνο ολοκλήρωσης/απάντησης της υπόθεσης/αιτήματος του πολίτη	,952
Τις πληροφορίες και την καθοδήγηση που δίνει το προσωπικό	,953
Την προθυμία του προσωπικού για επανόρθωση σε τυχόν λάθη τους	,951
Την προστασία των προσωπικών δεδομένων	,957
Την τήρηση του ωραρίου	,956
Την πρόσβαση στην Διεύθυνση από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους, ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται ειδική μέριμνα	,951
Την κατάσταση του κτιρίου	,951
Την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού του	,951
Τις ψηφιακές του υπηρεσίες (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ραντεβού)	,950

Την δυνατότητα που δίνεται στον πολίτη να εκφράσει κάποιο παράπονο/να κάνει μια καταγγελία και να λάβει απάντηση	,954
Την ανοικτότητα και καινοτομία της Διεύθυνσης να καταγράψει και να αξιοποιεί προτάσεις και να παρακολουθεί τις ανάγκες του πολίτη	,949
Την ανταπόκριση της Διεύθυνσης στις ανάγκες του πολίτη, με αυτόν στο επίκεντρο	,952
Την συμμόρφωσή της με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας	,951
Την ίδια την ποιότητα των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης	,951
Την απόδοση της	,952
Την βελτίωση, εκσυγχρονισμό και οικολογική της συνείδηση	,951
Την απλούστευση των διαδικασιών της και μείωση της γραφειοκρατίας σε σχέση με το παρελθόν μέσα από την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της	,951
Την συνολική της εικόνα	,952

Πίνακας 4.8: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στην ομάδα ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Υπαλλήλων, αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την Εξυπηρέτηση στην Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,851	12

Πίνακας 4.9: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στην ομάδα ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Υπαλλήλων, αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψη τους) από την Οργάνωση και Λειτουργία της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,912	6

Πίνακας 4.10: Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha στην ομάδα ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο των Υπαλλήλων, αναφορικά με το πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψη τους) από την Γενική Εικόνα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της ΠΕ Ηρακλείου:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,932	7

Σύμφωνα με την διεθνή βιβλιογραφία, η μέθοδος αυτή της εσωτερικής συνοχής (internal consistency) με συντελεστή Cronbach's alpha είναι διαδεδομένη σε ερωτηματολόγια που κάνουν χρήση της κλίμακας Likert. Η μέθοδος μετρά την αξιοπιστία της εσωτερικής συνοχής της κλίμακας μέτρησης όλων αυτών των παραγόντων-παραμέτρων που συνδυάζονται σε ένα ερωτηματολόγιο για να δημιουργήσουν ένα εργαλείο μέτρησης,

δηλαδή τον βαθμό που μια ομάδα ερωτήσεων έχουν συνοχή και ομοιογένεια, και δείχνει το πως διαφορετικοί παράγοντες-παράμετροι, μετρούν την ίδια έννοια. Οι τιμές κυμαίνονται από 0 μέχρι 1, και μια κλίμακα θεωρείται αποδεκτώς αξιόπιστη από τιμή μεγαλύτερη του 0,7, και όσο μεγαλύτερος είναι ο συντελεστής Cronbach's alpha, τόσο μεγαλύτερη είναι η συνάφεια μεταξύ των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου και άρα η αξιοπιστία της κλίμακας που χρησιμοποιείται. Όπως προκύπτει από τους πίνακες, όλες οι τιμές του δείκτη Cronbach, τόσο συνολικά όσο και στις επιμέρους ομάδες ερωτήσεων και των δύο ερωτηματολογίων, κυμαίνονται σε υψηλά επίπεδα και ως εκ τούτου, τα αποτελέσματα της έρευνας θεωρούνται αξιόπιστα.

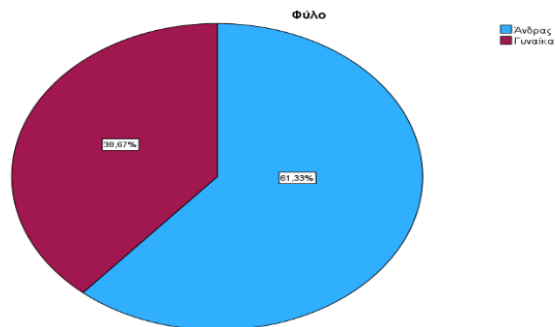
4.2. Το Δημογραφικό Προφίλ των Πολιτών

ΦΥΛΟ

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων αναφορικά με το φύλο (*Πίνακας 4.11 & Γράφημα 4.1*), συνολικά από τους 150 πολίτες, οι 92 είναι άνδρες, σε ποσοστό 61,3% και οι 58 είναι γυναίκες, σε ποσοστό 38,7%.

Πίνακας 4.11: Το φύλο των πολιτών

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Άνδρας	92	61,3	61,3	61,3
Γυναίκα	58	38,7	38,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	



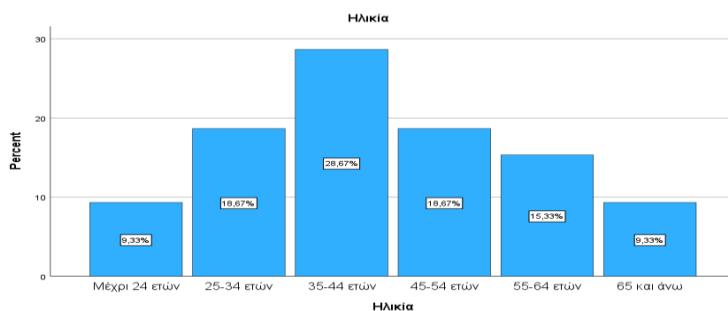
Γράφημα 4.1: Το φύλο των πολιτών

ΗΛΙΚΙΑ

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων αναφορικά με την ηλικία (Πίνακας 4.12 & Γράφημα 4.2), από τους 150 πολίτες, οι 14 ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία «Μέχρι 24 ετών», σε ποσοστό 9,3%, οι 28 ανήκουν στους «25-34 ετών», σε ποσοστό 18,7%, οι 43 ανήκουν στους «35-44 ετών», σε ποσοστό 28,7%, οι 28 ανήκουν στους «45-54 ετών», σε ποσοστό 18,7%, οι 23 ανήκουν στους «55-64 ετών», σε ποσοστό 15,3% και οι 14 ανήκουν στους «65 και άνω», σε ποσοστό 9,3%.

Πίνακας 4.12: Η ηλικία των πολιτών

	Συχνότητα	Ποσοστό	Εγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέχρι 24 ετών	14	9,3	9,3	9,3
25-34 ετών	28	18,7	18,7	28,0
35-44 ετών	43	28,7	28,7	56,7
45-54 ετών	28	18,7	18,7	75,3
55-64 ετών	23	15,3	15,3	90,7
65 και άνω	14	9,3	9,3	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	



Γράφημα 4.2: Η ηλικία των πολιτών

ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων αναφορικά με την υπηκοότητα (Πίνακας 4.13), συνολικά από τους 150 πολίτες, οι 149 έχουν ελληνική υπηκοότητα, σε ποσοστό 99,3%, ενώ 1, έχει άλλη υπηκοότητα, σε ποσοστό 0,7%.

Πίνακας 4.13 : Η υπηκοότητα των πολιτών

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ελληνική	149	99,3	99,3	99,3
Άλλη	1	0,7	0,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο (Πίνακας 4.14), συνολικά από τους 150 πολίτες, οι 64 είναι Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, σε ποσοστό 42,7%, οι 76 είναι Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης/ απόφοιτοι Λυκείου, σε ποσοστό 50,7%, οι 5 είναι του Γυμνασίου, σε ποσοστό 3,3%, οι 3 είναι του Δημοτικού, σε ποσοστό 2% ενώ οι 2 δήλωσαν την κατηγορία «Άλλο», σε ποσοστό 1,3%.

Πίνακας 4.14: Το μορφωτικό επίπεδο των πολιτών

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Απόφοιτος/-η Τριτοβάθμιας	64	42,7	42,7	42,7

Απόφοιτος/-η Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης/ Απόφοιτος/-η Λυκείου	76	50,7	50,7	93,3
Απόφοιτος/-η Γυμνασίου	5	3,3	3,3	96,7
Απόφοιτος/-η Δημοτικού	3	2,0	2,0	98,7
Άλλο	2	1,3	1,3	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων αναφορικά με την συχνότητα συναλλαγής των πολιτών (Πίνακας 4.15), συνολικά από τους 150 πολίτες, οι 47, σε ποσοστό 31,3% απάντησαν ότι συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση», και οι 103 απάντησαν ότι δεν συναλλάσσονται συχνά, σε ποσοστό 68,7% %.

Πίνακας 4.15: Η συχνότητα συναλλαγής των πολιτών με την «Διεύθυνση»

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	47	31,3	31,3	31,3
Όχι	103	68,7	68,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Συμπερασματικά, ως προς τα κύρια χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων (πολιτών και υπαλλήλων) στην έρευνα:

Από το ερωτηματολόγιο των πολιτών, με βάση τα περιγραφικά δημογραφικά στοιχεία του Πίνακα 4.16, προκύπτει ότι το μέγεθος του δείγματος της έρευνας ανήλθε συνολικά τα 150 άτομα (N=150). Ως προς την κατανομή του δείγματος με βάση το φύλο, φαίνεται ότι η πλειοψηφία των ερωτώμενων του δείγματος ήταν Άνδρες (N=92) σε ποσοστό 61,3%, έναντι των γυναικών (N=58) που σημείωσαν ποσοστό 38,7%. Η πλειονότητα του δείγματος (N=43) ανήκει στην ηλικιακή ομάδα από 35-44 ετών σε ποσοστό 28,7%. Όσον αφορά την υπηκοότητά τους είναι ελληνική (N=149) και ως προς το μορφωτικό τους επίπεδο, η πλειοψηφία (N=76) των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι Απόφοιτοι

Μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης – Λυκείου σε ποσοστό 50,7%. Αναφορικά με το ερώτημα πόσο συχνά συναλλάσσονται με την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, οι περισσότεροι ερωτώμενοι (N=103) απάντησαν αρνητικά σε ποσοστό 68,7%, ενώ όσοι απάντησαν θετικά (N=47) σε επίπεδο συχνότητας δήλωσαν ότι συναλλάσσονται πολύ συχνά σε ποσοστό 10,7%.

Πίνακας 4.16: Χαρακτηριστικά των 150 πολιτών

		N=150	%
Φύλο	Άνδρες	92	61,3
	Γυναίκες	58	38,7
Ηλικία, έτη	Μέχρι 24 ετών	14	9,3
	25-34 ετών	28	18,7
	35-44 ετών	43	28,7
	45-54 ετών	28	18,7
	55-64 ετών	23	15,3
	65 και άνω	14	9,3
	Υπηκοότητα	Ελληνική	149
Άλλη		1	0,7
Μορφωτικό επίπεδο	Απόφοιτος/-η Τριτοβάθμιας	64	42,7
	Απόφοιτος/-η Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης/ Απόφοιτος/-η Λυκείου	76	50,7

	Απόφοιτος/-η Γυμνασίου	5	3,3
	Απόφοιτος/-η Δημοτικού	3	2,0
	Άλλο	2	1,3
Συναλλάσσετε συχνά με την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου;	Ναι	47	31,3
	Όχι	103	68,7
Εάν ναι, πόσο συχνά;	Καθόλου συχνά	1	0,7
	Λίγο συχνά	8	5,3
	Αραιά και που	8	5,3
	Συχνά	14	9,3
	Πολύ συχνά	16	10,7
	Δ.Α.	103	68,7

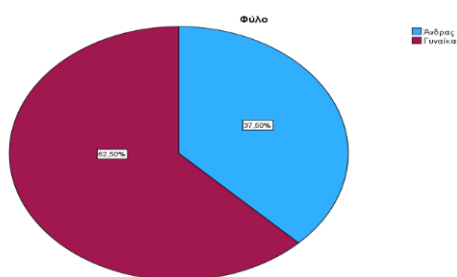
Από το ερωτηματολόγιο των υπαλλήλων, με βάση τα περιγραφικά δημογραφικά στοιχεία του Πίνακα 4.17, προκύπτει ότι το μέγεθος του δείγματος της έρευνας ανήλθε συνολικά τα 16 άτομα (N=16). Ως προς την κατανομή του δείγματος με βάση το φύλο (Γράφημα 4.3), φαίνεται ότι η πλειοψηφία των ερωτώμενων του δείγματος ήταν Γυναίκες (N=10) σε ποσοστό 62,5%, έναντι των ανδρών (N=6) που σημείωσαν ποσοστό 37,5%. Η πλειονότητα του δείγματος (N=9) ανήκει στην ηλικιακή ομάδα από 45-54 ετών σε ποσοστό 56,3% (Γράφημα 4.4). Όσον αφορά την υπηκοότητά τους είναι ελληνική (N=16) και ως προς το μορφωτικό τους επίπεδο, η πλειοψηφία (N=8) των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι

Απόφοιτοι Μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης – Λυκείου σε ποσοστό 50%. Αναφορικά με το ερώτημα εάν ανήκουν στο μόνιμο προσωπικό της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, οι περισσότεροι ερωτώμενοι (N=11) απάντησαν θετικά σε ποσοστό 68,8%, ενώ απάντησαν αρνητικά (N=5) σε ποσοστό 31,3%.

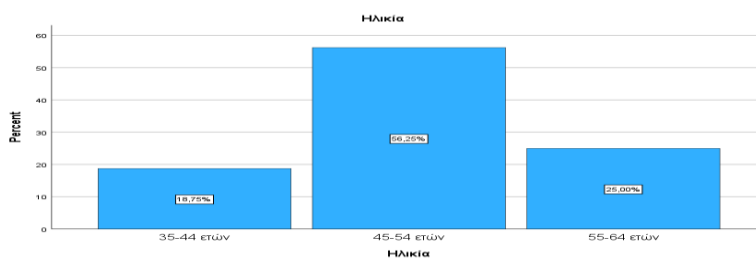
Πίνακας 4.17: Χαρακτηριστικά των 16 υπαλλήλων

		N=16	%
Φύλο	Άνδρες	6	37,5
	Γυναίκες	10	62,5
Ηλικία, έτη	Μέχρι 24 ετών	0	0
	25-34 ετών	0	0
	35-44 ετών	3	18,8
	45-54 ετών	9	56,3
	55-64 ετών	4	25,0
	65 και άνω	0	0
Υπηκοότητα	Ελληνική	16	100,0
	Άλλη	0	0
Μορφωτικό επίπεδο	Απόφοιτος/-η Τριτοβάθμιας	5	31,3
	Απόφοιτος/-η Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης/ Απόφοιτος/-η Λυκείου	8	50,0
	Απόφοιτος/-η Γυμνασίου	1	6,3

	Απόφοιτος/-η Δημοτικού	0	0
	Άλλο	2	12,5
Ανήκετε στο μόνιμο προσωπικό;	Ναι	11	68,8
	Όχι	5	31,3



Γράφημα 4.3: Το φύλο των υπαλλήλων



Γράφημα 4.4: Η ηλικία των υπαλλήλων

4.3. Αποτελέσματα

4.3.1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

4.3.1.α. Ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών

Βάσει του ερωτηματολογίου των πολιτών, ερευνάται πρώτον, ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από την «Διεύθυνση» σε μια σειρά 25 παραγόντων-παραμέτρων εξυπηρέτησης, οργάνωσης και λειτουργίας, και της συνολικής της εικόνας, και δεύτερον, λαμβάνοντας υπόψη και το ερωτηματολόγιο των υπαλλήλων, ερευνάται επίσης ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών σε συγκριτική προοπτική με την εκτίμηση που κάνουν οι υπάλληλοι για το πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν ότι μπορεί να είναι οι πολίτες στους ίδιους παράγοντες-παραμέτρους που εξετάζονται.

Οι πολίτες απάντησαν με χρήση 5βάθμιας κλίμακας Likert (με εύρος από το 1 έως το 5 και συγκεκριμένα:

1, που υποδηλώνει το «Καθόλου ικανοποιημένοι»

2, που υποδηλώνει το «Ελάχιστα ικανοποιημένοι»

3, που υποδηλώνει το «Μέτρια ικανοποιημένοι»

4, που υποδηλώνει το «Πολύ ικανοποιημένοι» και

5, που υποδηλώνει το «Απόλυτα ικανοποιημένοι»), σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιημένοι, δηλαδή σε μια κλίμακα που ευλόγως μπορεί να αποτυπώσει έναν βαθμό χαμηλής, μέτριας και υψηλής ικανοποίησης που τείνει μεταξύ ενός θετικού και ενός αρνητικού «προσήμου», σε μια σειρά 25 παραγόντων-παραμέτρων εξυπηρέτησης, οργάνωσης και λειτουργίας, και της γενικής εικόνας της «Διεύθυνσης», που χρησιμοποιήθηκαν ως εργαλείο μέτρησης.

Για την μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών, παρατίθεται πίνακας (Πίνακας 4.18), που συγκεντρώνει την αξιολόγηση από τους

πολίτες, όλων αυτών των παραγόντων-παραμέτρων βάσει της μέσης τιμής, κατά φθίνουσα σειρά.

Πίνακας 4.18: Ο βαθμός ικανοποίησης κατά φθίνουσα σειρά

Παράγοντες-Παράμετροι	N	Μέση Τιμή (Mean)	Τυπική Απόκλιση(Std. Deviation)
Την προστασία των προσωπικών δεδομένων	150	3,83	,988
Την τήρηση του ωραρίου	150	3,71	1,125
Την τήρηση σειράς προτεραιότητας/ τήρηση του ραντεβού σας	150	3,51	1,128
Την γνώση του προσωπικού στο αντικείμενο της εργασίας του	150	3,51	,961
Την ευγένεια του προσωπικού	150	3,30	,918
Την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού του	150	3,21	1,139
Την ικανότητα του προσωπικού να επιλύει προβλήματα ή/ και να δίνει εναλλακτικές λύσεις	150	3,17	,958
Την αμεροληψία, ακεραιότητα τους και ισότιμη μεταχείριση που νιώθετε στην εξυπηρέτησή σας	150	3,16	1,050
Τις πληροφορίες και την καθοδήγηση που σας δίνει το προσωπικό	150	3,14	1,075
Την ίδια την ποιότητα των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης που σας προσφέρει	150	3,11	,945
Τον χρόνο ολοκλήρωσης/ απάντησης της υπόθεσης/ αιτήματός σας	150	3,05	,975
Την συμμόρφωση της με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας που αισθάνεστε ότι ακολουθεί	150	3,05	,958
Την απλούστευση των διαδικασιών της και μείωση της γραφειοκρατίας σε σχέση με το παρελθόν μέσα από την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της	150	3,04	1,175
Την προθυμία τους να σας εξυπηρετήσουν και να βοηθήσουν ακόμα κι αν είναι αναμμόδιοι	150	3,01	,948
Την απόδοσή της	150	3,01	,916
Την συνολική της εικόνα	150	2,99	,980
Την κατάσταση του κτιρίου	150	2,94	1,183
Την προθυμία του προσωπικού για επανόρθωση σε τυχόν λάθη τους	150	2,91	1,255
Την πρόσβαση στην Διεύθυνση από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται ειδική μέριμνα	150	2,91	1,172
Τις ψηφιακές του υπηρεσίες (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ραντεβού)	150	2,88	1,226
Την ανταπόκρισή της στις ανάγκες/ απαιτήσεις σας, με εσάς ως πολίτη στο επίκεντρο	150	2,88	,933
Τον χρόνο αναμονής σας να εξυπηρετηθείτε	150	2,82	1,050
Την βελτίωση, εκσυγχρονισμό και οικολογική της συνείδηση	150	2,79	1,078

Την ανοικτότητα και καινοτομία της Διεύθυνσης να καταγράψει και να αξιοποιεί προτάσεις σας και να παρακολουθεί τις ανάγκες σας	150	2,37	1,190
Την δυνατότητα που σας δίνει να εκφράσετε κάποιο παράπονό σας/ να κάνετε μια καταγγελία και να λάβετε απάντηση	150	2,34	1,169
Valid N	150		

Σύμφωνα με τον Πίνακα 4.18, η μέση τιμή του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών σε όλους αυτούς τους παράγοντες-παραμέτρους, δεν ξεπερνάει την τιμή 3,83, και με δεδομένο ότι η μέση τιμή 3 υποδηλώνει το «Μέτρια ικανοποιημένοι» στην 5βάθμια κλίμακα Likert, προκύπτει ότι για τους πολίτες, η «Διεύθυνση» στην πλειοψηφία των 25 παραγόντων-παραμέτρων που εξετάστηκαν, αγγίζει την μετριότητα, και πιο συγκεκριμένα:

- στην ευγένεια του προσωπικού
- στην προθυμία για εξυπηρέτηση
- στην αμεροληψία, ακεραιότητα και ισότιμη μεταχείριση που νιώθουν οι πολίτες
- στην τήρηση της σειράς προτεραιότητας/ τήρηση του ραντεβού τους
- στον χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση
- στην γνώση του προσωπικού στο αντικείμενό του
- στην ικανότητα του προσωπικού, επίλυσης προβλημάτων
- στον χρόνο ολοκλήρωσης των υποθέσεων
- στις πληροφορίες και την καθοδήγηση
- στην προθυμία για επανόρθωση λαθών
- στην πρόσβαση στον χώρο της «Διεύθυνσης»
- στην κατάσταση του κτιρίου
- στην κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού της «Διεύθυνσης»
- στις ψηφιακές υπηρεσίες

- στην ανταπόκριση στις ανάγκες του πολίτη με τον ίδιο στο επίκεντρο
- στην συμμόρφωση με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας
- στην ίδια την ποιότητα στην εξυπηρέτηση και τις υπηρεσίες
- στην απόδοση της «Διεύθυνσης»
- στην βελτίωση, εκσυγχρονισμό της και η οικολογική της συνείδηση
- στην απλούστευση των διαδικασιών
- και στην συνολική εικόνα της «Διεύθυνσης», όπου καταγράφεται μέτρια ικανοποίηση.

Προκύπτει δε ότι, ως προς:

- την δυνατότητα που δίνετε στους πολίτες να εκφράσουν κάποιο παράπονο/ να κάνουν μια καταγγελία και
- την ανοικτότητα και καινοτομία της «Διεύθυνσης» να καταγράφει και αξιοποιεί προτάσεις των πολιτών και να παρακολουθεί σε ποιο βαθμό ικανοποιούνται οι ανάγκες τους, σύμφωνα με τις απαντήσεις των πολιτών, η «Διεύθυνση» βρίσκεται κάτω του μετρίου, όπου καταγράφεται χαμηλή ικανοποίηση.

Ενώ, μπορούμε να πούμε ότι, μόνο για:

- την προστασία των προσωπικών δεδομένων και
- την τήρηση του ωραρίου, καταγράφεται υψηλή ικανοποίηση.

Τα στοιχεία αυτά, επιβεβαιώνονται και από την ανάλυση των περιγραφικών στοιχείων του δείγματος, για κάθε παράμετρο-παράγοντα.

Προκύπτει λοιπόν ότι η ικανοποίηση των πολιτών, δείχνει να τείνει από έναν μέτριο βαθμό, προς ένα αρνητικό «πρόσημο».

4.3.1.b. Αναλυτικά για κάθε παράμετρο-παράγοντα

Q1. Ευγένεια του προσωπικού

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την ευγένεια του προσωπικού, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 43,3% (Πίνακας 4.19).

Πίνακας 4.19: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την ευγένεια του προσωπικού (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	4	2,7	2,7	2,7
Ελάχιστα	21	14,0	14,0	16,7
Μέτρια	65	43,3	43,3	60,0
Πολύ	46	30,7	30,7	90,7
Απόλυτα	14	9,3	9,3	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την ευγένειά τους, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 50% (Πίνακας 4.20).

Πίνακας 4.20: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την ευγένεια του προσωπικού;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ελάχιστα	1	6,3	6,3	6,3
Μέτρια	6	37,5	37,5	43,8
Πολύ	8	50,0	50,0	93,8
Απόλυτα	1	6,3	6,3	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q2.Την προθυμία του προσωπικού να εξυπηρετήσουν και να βοηθήσουν ακόμα κι αν είναι αναρμόδιοι

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την προθυμία του προσωπικού να τους

εξυπηρετήσουν και να βοηθήσουν ακόμα κι αν είναι αναρμόδιοι, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 46,7% (Πίνακας 4.21).

Πίνακας 4.21: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την προθυμία του προσωπικού να σας εξυπηρετήσουν και να βοηθήσουν ακόμα κι αν είναι αναρμόδιοι (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	7	4,7	4,7	4,7
Ελάχιστα	34	22,7	22,7	27,3
Μέτρια	70	46,7	46,7	74,0
Πολύ	28	18,7	18,7	92,7
Απόλυτα	11	7,3	7,3	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την προθυμία τους να τους εξυπηρετήσουν και να βοηθήσουν ακόμα κι αν είναι αναρμόδιοι, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 75% (Πίνακας 4.22).

Πίνακας 4.22: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την προθυμία του προσωπικού να εξυπηρετήσουν και να βοηθήσουν ακόμα κι αν είναι αναρμόδιοι;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ελάχιστα	1	6,3	6,3	6,3
Μέτρια	3	18,8	18,8	25,0
Πολύ	12	75,0	75,0	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q3. Την αμεροληψία του προσωπικού, ακεραιότητά τους και ισότιμη μεταχείριση στην εξυπηρέτηση των πολιτών

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την αμεροληψία, ακεραιότητα του προσωπικού και ίση μεταχείριση που νιώθουν στην εξυπηρέτησή τους, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 40% (Πίνακας 4.23).

Πίνακας 4.23: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την αμεροληψία, ακεραιότητα του προσωπικού και ίση μεταχείριση που νιώθετε στην εξυπηρέτησή σας (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	7	4,7	4,7	4,7
Ελάχιστα	32	21,3	21,3	26,0
Μέτρια	60	40,0	40,0	66,0
Πολύ	32	21,3	21,3	87,3
Απόλυτα	19	12,7	12,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την αμεροληψία, ακεραιότητα τους και ισότιμη μεταχείριση στην εξυπηρέτηση, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 43,8% (Πίνακας 4.24).

Πίνακας 4.24: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την αμεροληψία, ακεραιότητα του προσωπικού και ισότιμη μεταχείριση στην εξυπηρέτηση;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ελάχιστα	1	6,3	6,3	6,3
Μέτρια	2	12,5	12,5	18,8
Πολύ	7	43,8	43,8	62,5
Απόλυτα	6	37,5	37,5	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q4. Την τήρηση σειράς προτεραιότητας/ τήρηση του ραντεβού

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την τήρηση σειράς προτεραιότητας/ τήρηση του ραντεβού τους οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 42% (Πίνακας 4.25).

Πίνακας 4.25: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την τήρηση σειράς προτεραιότητας/ τήρηση του ραντεβού σας (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	11	7,3	7,3	7,3
Ελάχιστα	17	11,3	11,3	18,7
Μέτρια	33	22,0	22,0	40,7
Πολύ	63	42,0	42,0	82,7
Απόλυτα	26	17,3	17,3	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την τήρηση σειράς προτεραιότητας/ τήρηση του ραντεβού τους, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **απόλυτα** ικανοποιημένοι (N=16) ποσοστό 62,5% (Πίνακας 4.26).

Πίνακας 4.26: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την τήρηση σειράς προτεραιότητας/ τήρηση του ραντεβού;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ελάχιστα	1	6,3	6,3	6,3
Μέτρια	1	6,3	6,3	12,5
Πολύ	4	25,0	25,0	37,5
Απόλυτα	10	62,5	62,5	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q5. Τον χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από τον χρόνο αναμονής τους να εξυπηρετηθούν, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 41,3% (Πίνακας 4.27).

Πίνακας 4.27: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από τον χρόνο αναμονής σας να εξυπηρετηθείτε (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	19	12,7	12,7	12,7
Ελάχιστα	33	22,0	22,0	34,7
Μέτρια	62	41,3	41,3	76,0
Πολύ	28	18,7	18,7	94,7
Απόλυτα	8	5,3	5,3	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από τον χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 56,3% (Πίνακας 4.28).

Πίνακας 4.28: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από τον χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	6	37,5	37,5	37,5
Πολύ	9	56,3	56,3	93,8
Απόλυτα	1	6,3	6,3	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q6. Την γνώση του προσωπικού στο αντικείμενο της εργασίας του

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την γνώση του προσωπικού στο αντικείμενο της εργασίας του, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 36% (Πίνακας 4.29).

Πίνακας 4.29: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την γνώση του προσωπικού στο αντικείμενο της εργασίας του (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	3	2,0	2,0	2,0
Ελάχιστα	18	12,0	12,0	14,0
Μέτρια	52	34,7	34,7	48,7
Πολύ	54	36,0	36,0	84,7
Απόλυτα	23	15,3	15,3	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την γνώση τους στο αντικείμενο της εργασίας τους, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 87,5% (Πίνακας 4.30).

Πίνακας 4.30: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την γνώση του προσωπικού στο αντικείμενο της εργασίας του;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	1	6,3	6,3	6,3
Πολύ	14	87,5	87,5	93,8

Απόλυτα	1	6,3	6,3	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q7. Την ικανότητα του προσωπικού να επιλύει προβλήματα ή/ και να δίνει εναλλακτικές λύσεις

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την ικανότητα του προσωπικού να επιλύει προβλήματα ή/ και να δίνει εναλλακτικές λύσεις, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 46% (Πίνακας 4.31).

Πίνακας 4.31: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την ικανότητα του προσωπικού να επιλύει προβλήματα ή/ και να δίνει εναλλακτικές λύσεις (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	6	4,0	4,0	4,0
Ελάχιστα	26	17,3	17,3	21,3
Μέτρια	69	46,0	46,0	67,3
Πολύ	35	23,3	23,3	90,7
Απόλυτα	14	9,3	9,3	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την ικανότητά τους να επιλύουν προβλήματα ή/ και να δίνουν εναλλακτικές λύσεις, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 50% (Πίνακας 4.32).

Πίνακας 4.32: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την ικανότητα του προσωπικού να επιλύει προβλήματα ή/ και να δίνει εναλλακτικές λύσεις;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ελάχιστα	2	12,5	12,5	12,5
Μέτρια	4	25,0	25,0	37,5
Πολύ	8	50,0	50,0	87,5
Απόλυτα	2	12,5	12,5	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q8. Τον χρόνο ολοκλήρωσης/ απάντησης της υπόθεσης/ αιτήματος του πολίτη

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από τον χρόνο ολοκλήρωσης/ απάντησης της υπόθεσης/ αιτήματός τους, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 41,3% (Πίνακας 4.33).

Πίνακας 4.33: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από τον χρόνο ολοκλήρωσης/ απάντησης της υπόθεσης/ αιτήματός σας (πολίτες):

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	8	5,3	5,3	5,3
Ελάχιστα	33	22,0	22,0	27,3
Μέτρια	62	41,3	41,3	68,7
Πολύ	37	24,7	24,7	93,3
Απόλυτα	10	6,7	6,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από τον χρόνο ολοκλήρωσης/ απάντησης της υπόθεσης/ αιτήματός τους, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 68,8% (Πίνακας 4.34).

Πίνακας 4.34: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από τον χρόνο ολοκλήρωσης/ απάντησης της υπόθεσης/ αιτήματός τους;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ελάχιστα	1	6,3	6,3	6,3
Μέτρια	3	18,8	18,8	25,0
Πολύ	11	68,8	68,8	93,8
Απόλυτα	1	6,3	6,3	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q9. Τις πληροφορίες και καθοδήγηση που δίνει το προσωπικό

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από τις πληροφορίες και την καθοδήγηση που τους δίνει το προσωπικό, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 35,3% (Πίνακας 4.35).

Πίνακας 4.35: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από τις πληροφορίες και την καθοδήγηση που σας δίνει το προσωπικό (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	8	5,3	5,3	5,3
Ελάχιστα	35	23,3	23,3	28,7
Μέτρια	53	35,3	35,3	64,0
Πολύ	36	24,0	24,0	88,0
Απόλυτα	18	12,0	12,0	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από τις πληροφορίες και την καθοδήγηση που τους δίνουν, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 75% (Πίνακας 4.36).

Πίνακας 4.36: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από τις πληροφορίες και την καθοδήγηση που δίνει το προσωπικό;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ελάχιστα	1	6,3	6,3	6,3
Μέτρια	2	12,5	12,5	18,8
Πολύ	12	75,0	75,0	93,8
Απόλυτα	1	6,3	6,3	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q10. Την προθυμία του προσωπικού για επανόρθωση σε τυχόν λάθη τους

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την προθυμία του προσωπικού για επανόρθωση σε τυχόν λάθη τους, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 32,7% (Πίνακας 4.37).

Πίνακας 4.37: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την προθυμία του προσωπικού για επανόρθωση σε τυχόν λάθη τους (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	29	19,3	19,3	19,3
Ελάχιστα	22	14,7	14,7	34,0
Μέτρια	49	32,7	32,7	66,7
Πολύ	34	22,7	22,7	89,3
Απόλυτα	16	10,7	10,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την προθυμία τους για επανόρθωση σε τυχόν λάθη τους, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 56,3% (Πίνακας 4.38).

Πίνακας 4.38: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την προθυμία του προσωπικού για επανόρθωση σε τυχόν λάθη τους;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ελάχιστα	1	6,3	6,3	6,3
Μέτρια	1	6,3	6,3	12,5
Πολύ	9	56,3	56,3	68,8
Απόλυτα	5	31,3	31,3	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q11. Την προσασία των προσωπικών δεδομένων

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 40% (Πίνακας 4.39).

Πίνακας 4.39: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	3	2,0	2,0	2,0
Ελάχιστα	12	8,0	8,0	10,0
Μέτρια	34	22,7	22,7	32,7
Πολύ	60	40,0	40,0	72,7
Απόλυτα	41	27,3	27,3	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την προστασία των προσωπικών δεδομένων, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **απόλυτα** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 87,5% (Πίνακας 4.40).

Πίνακας 4.40: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την προστασία των προσωπικών δεδομένων;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	2	12,5	12,5	12,5
Απόλυτα	14	87,5	87,5	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q12. Την τήρηση του ωραρίου

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την τήρηση του ωραρίου, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **απόλυτα** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 30% (Πίνακας 4.41).

Πίνακας 4.41: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της «Διεύθυνσης») είστε από την τήρηση του ωραρίου (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	7	4,7	4,7	4,7
Ελάχιστα	13	8,7	8,7	13,3
Μέτρια	41	27,3	27,3	40,7
Πολύ	44	29,3	29,3	70,0
Απόλυτα	45	30,0	30,0	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την τήρηση του ωραρίου, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 50% (Πίνακας 4.42).

Πίνακας 4.42: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την τήρηση του ωραρίου;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	3	18,8	18,8	18,8
Πολύ	8	50,0	50,0	68,8
Απόλυτα	5	31,3	31,3	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q13. Την πρόσβαση στην «Διεύθυνση» από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους, ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται κάποια ειδική μέριμνα

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την πρόσβαση στην «Διεύθυνση» από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους, ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται κάποια ειδική μέριμνα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 38,7% (Πίνακας 4.43).

Πίνακας 4.43: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για την οργάνωση και λειτουργία της «Διεύθυνσης») είστε από την πρόσβαση στην Διεύθυνση από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους, ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται κάποια ειδική μέριμνα (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	23	15,3	15,3	15,3
Ελάχιστα	26	17,3	17,3	32,7
Μέτρια	58	38,7	38,7	71,3
Πολύ	28	18,7	18,7	90,0
Απόλυτα	15	10,0	10,0	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την πρόσβαση στην «Διεύθυνση» από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους, ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται κάποια ειδική μέριμνα, σημειώνεται ένα κοινό ποσοστό της τάξεως του 31,3% και για τις δύο απαντήσεις **«Πολύ» και «Απόλυτα»** (N=16) (Πίνακας 4.44).

Πίνακας 4.44: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την πρόσβαση στην «Διεύθυνση» από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους, ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται κάποια ειδική μέριμνα;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	2	12,5	12,5	12,5
Ελάχιστα	1	6,3	6,3	18,8
Μέτρια	3	18,8	18,8	37,5
Πολύ	5	31,3	31,3	68,8
Απόλυτα	5	31,3	31,3	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q14. Την κατάσταση του κτιρίου

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την κατάσταση του κτιρίου, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 38,7% (Πίνακας 4.45).

Πίνακας 4.45: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για την οργάνωση και λειτουργία της «Διεύθυνσης») είστε από την κατάσταση του κτιρίου (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	22	14,7	14,7	14,7
Ελάχιστα	26	17,3	17,3	32,0
Μέτρια	58	38,7	38,7	70,7
Πολύ	27	18,0	18,0	88,7
Απόλυτα	17	11,3	11,3	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την κατάσταση του κτιρίου, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 62,5% (Πίνακας 4.46).

Πίνακας 4.46: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την κατάσταση του κτιρίου;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	2	12,5	12,5	12,5
Ελάχιστα	2	12,5	12,5	25,0
Μέτρια	10	62,5	62,5	87,5
Πολύ	2	12,5	12,5	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q15. Την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού του

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού του, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 32,7% (Πίνακας 4.47).

Πίνακας 4.47: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για την οργάνωση και λειτουργία της «Διεύθυνσης») είστε από την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού του (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	13	8,7	8,7	8,7
Ελάχιστα	27	18,0	18,0	26,7
Μέτρια	43	28,7	28,7	55,3
Πολύ	49	32,7	32,7	88,0
Απόλυτα	18	12,0	12,0	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού του, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 43,8% (Πίνακας 4.48).

Πίνακας 4.48: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού του;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	2	12,5	12,5	12,5
Ελάχιστα	1	6,3	6,3	18,8
Μέτρια	6	37,5	37,5	56,3
Πολύ	7	43,8	43,8	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q16. Τις ψηφιακές του υπηρεσίες (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ραντεβού)

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από τις ψηφιακές του υπηρεσίες (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ραντεβού), οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 31,3% (Πίνακας 4.49).

Πίνακας 4.49: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για την οργάνωση και λειτουργία της «Διεύθυνσης») είστε από τις ψηφιακές του υπηρεσίες (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ραντεβού (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	25	16,7	16,7	16,7
Ελάχιστα	31	20,7	20,7	37,3
Μέτρια	47	31,3	31,3	68,7
Πολύ	31	20,7	20,7	89,3
Απόλυτα	16	10,7	10,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από τις ψηφιακές του υπηρεσίες (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ραντεβού), προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 50% (Πίνακας 4.50)

Πίνακας 4.50: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από τις ψηφιακές του υπηρεσίες (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ραντεβού);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ελάχιστα	3	18,8	18,8	18,8
Μέτρια	2	12,5	12,5	31,3
Πολύ	8	50,0	50,0	81,3
Απόλυτα	3	18,8	18,8	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q17. Την δυνατότητα που δίνετε στον πολίτη να εκφράσει κάποιο παράπονο/ να κάνει μια καταγγελία και να λάβει απάντηση

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την δυνατότητα που τους δίνετε να εκφράσουν κάποιο παράπονο/ να κάνουν μια καταγγελία και να λάβουν απάντηση, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **καθόλου** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 34,7% (Πίνακας 4.51).

Πίνακας 4.51: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για την οργάνωση και λειτουργία της «Διεύθυνσης») είστε από **την δυνατότητα που σας δίνεται να εκφράσετε κάποιο παράπονό σας/ να κάνετε μια καταγγελία και να λάβετε απάντηση (πολίτες);**

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	52	34,7	34,7	34,7
Ελάχιστα	24	16,0	16,0	50,7
Μέτρια	49	32,7	32,7	83,3
Πολύ	21	14,0	14,0	97,3
Απόλυτα	4	2,7	2,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την δυνατότητα που τους δίνουν να εκφράσουν κάποιο παράπονο/ να κάνουν μια καταγγελία και να λάβουν απάντηση, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 50% (Πίνακας 4.52).

Πίνακας 4.52: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από **την δυνατότητα που δίνετε στον πολίτη να εκφράσει κάποιο παράπονο/ να κάνει μια καταγγελία και να λάβει απάντηση;**

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	2	12,5	12,5	12,5
Μέτρια	3	18,8	18,8	31,3
Πολύ	8	50,0	50,0	81,3
Απόλυτα	3	18,8	18,8	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q18. Την ανοικτότητα και καινοτομία της «Διεύθυνσης» να καταγράψει και να αξιοποιεί προτάσεις του πολίτη και τις ανάγκες το, και να παρακολουθεί σε ποιο βαθμό ικανοποιούνται

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την ανοικτότητα και καινοτομία της «Διεύθυνσης» να καταγράψει και να αξιοποιεί προτάσεις του και τις

ανάγκες τους και να παρακολουθεί σε ποιο βαθμό ικανοποιούνται, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **καθόλου** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 34% (Πίνακας 4.53).

Πίνακας 4.53: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για την οργάνωση και λειτουργία της «Διεύθυνσης») είστε από την ανοικτότητα και καινοτομία της «Διεύθυνσης» να καταγράψει και να αξιοποιεί προτάσεις σας και τις ανάγκες σας, και να παρακολουθεί σε ποιο βαθμό ικανοποιούνται (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	51	34,0	34,0	34,0
Ελάχιστα	25	16,7	16,7	50,7
Μέτρια	45	30,0	30,0	80,7
Πολύ	25	16,7	16,7	97,3
Απόλυτα	4	2,7	2,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την ανοικτότητα και καινοτομία της «Διεύθυνσης» να καταγράψει και να αξιοποιεί προτάσεις και τις ανάγκες τους, και να παρακολουθεί σε ποιο βαθμό ικανοποιούνται, σημειώνεται ένα κοινό ποσοστό της τάξεως του 31,3% και για τις δύο απαντήσεις **«Πολύ» και «Απόλυτα»** (N=16) (Πίνακας 4.54).

Πίνακας 4.54: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την ανοικτότητα και καινοτομία της «Διεύθυνσης» να καταγράψει και να αξιοποιεί προτάσεις και τις ανάγκες τους, και να παρακολουθεί σε ποιο βαθμό ικανοποιούνται;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	1	6,3	6,3	6,3
Ελάχιστα	1	6,3	6,3	12,5
Μέτρια	4	25,0	25,0	37,5
Πολύ	5	31,3	31,3	68,8
Απόλυτα	5	31,3	31,3	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q19. Την ανταπόκριση στις ανάγκες/ απαιτήσεις του πολίτη, με αυτόν στο επίκεντρο

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο

ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την ανταπόκριση της «Διεύθυνσης» στις ανάγκες/ απαιτήσεις τους, με τους ίδιους ως πολίτες στο επίκεντρο, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 38% (Πίνακας 4.55).

Πίνακας 4.55: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας γενικά για την «Διεύθυνση») είστε από την ανταπόκριση της στις ανάγκες/ απαιτήσεις σας, με εσάς ως πολίτη στο επίκεντρο (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	6	4,0	4,0	4,0
Ελάχιστα	50	33,3	33,3	37,3
Μέτρια	57	38,0	38,0	75,3
Πολύ	30	20,0	20,0	95,3
Απόλυτα	7	4,7	4,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την ανταπόκριση της «Διεύθυνσης» στις ανάγκες τους, με τους πολίτες στο επίκεντρο, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 68,8% (Πίνακας 4.56).

Πίνακας 4.56: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την ανταπόκριση της «Διεύθυνσης» στις ανάγκες του πολίτη, με αυτόν στο επίκεντρο;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ελάχιστα	1	6,3	6,3	6,3
Μέτρια	1	6,3	6,3	12,5
Πολύ	11	68,8	68,8	81,3
Απόλυτα	3	18,8	18,8	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q20. Την συμμόρφωσή της με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την συμμόρφωση της «Διεύθυνσης» με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας που αισθάνονται ότι ακολουθεί, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες

απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 40,7% (Πίνακας 4.57).

Πίνακας 4.57: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας γενικά για την «Διεύθυνση») είστε από την συμμόρφωση της με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας που αισθάνεστε ότι ακολουθεί (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	7	4,7	4,7	4,7
Ελάχιστα	35	23,3	23,3	28,0
Μέτρια	61	40,7	40,7	68,7
Πολύ	38	25,3	25,3	94,0
Απόλυτα	9	6,0	6,0	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την συμμόρφωση της «Διεύθυνσης» με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 62,5% (Πίνακας 4.58).

Πίνακας 4.58: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την συμμόρφωση της «Διεύθυνσης» με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	2	12,5	12,5	12,5
Ελάχιστα	1	6,3	6,3	18,8
Μέτρια	1	6,3	6,3	25,0
Πολύ	10	62,5	62,5	87,5
Απόλυτα	2	12,5	12,5	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q21. Την ποιότητα των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την ίδια την ποιότητα των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης που τους προσφέρει, οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 44% (Πίνακας 4.59).

Πίνακας 4.59: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας γενικά για την «Διεύθυνση») είστε από την ίδια την ποιότητα των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης που σας προσφέρει (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	5	3,3	3,3	3,3
Ελάχιστα	32	21,3	21,3	24,7
Μέτρια	66	44,0	44,0	68,7
Πολύ	35	23,3	23,3	92,0
Απόλυτα	12	8,0	8,0	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την ίδια την ποιότητα των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 62,5% (Πίνακας 4.60).

Πίνακας 4.60: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την ίδια την ποιότητα των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	4	25,0	25,0	25,0
Πολύ	10	62,5	62,5	87,5
Απόλυτα	2	12,5	12,5	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q22. Την απόδοσή της

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την απόδοση της «Διεύθυνσης», οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 46,7% (Πίνακας 4.61).

Πίνακας 4.61: Πόσο ικανοποιημένος/η (γενικά για την «Διεύθυνση») είστε από την απόδοσή της (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	4	2,7	2,7	2,7
Ελάχιστα	39	26,0	26,0	28,7
Μέτρια	70	46,7	46,7	75,3
Πολύ	26	17,3	17,3	92,7
Απόλυτα	11	7,3	7,3	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την απόδοση της «Διεύθυνσης», προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 62,5% (Πίνακας 4.62).

Πίνακας 4.62: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την απόδοση της «Διεύθυνσης»;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	5	31,3	31,3	31,3
Πολύ	10	62,5	62,5	93,8
Απόλυτα	1	6,3	6,3	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q23. Την βελτίωση, εκσυγχρονισμό και οικολογική της συνείδηση

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την βελτίωση, εκσυγχρονισμό και οικολογική συνείδηση της «Διεύθυνσης», σημειώνεται ένα κοινό ποσοστό 32% και για τις δύο απαντήσεις **«Ελάχιστα» και «Μέτρια»** (N=150) (Πίνακας 4.63).

Πίνακας 4.63: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας γενικά για την «Διεύθυνση») είστε από την βελτίωση, εκσυγχρονισμό και οικολογική της συνείδηση (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	16	10,7	10,7	10,7
Ελάχιστα	48	32,0	32,0	42,7
Μέτρια	48	32,0	32,0	74,7
Πολύ	28	18,7	18,7	93,3
Απόλυτα	10	6,7	6,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την βελτίωση, εκσυγχρονισμό και οικολογική συνείδηση της «Διεύθυνσης», προκύπτει ότι η πλειοψηφία των **υπαλλήλων** απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 50% (Πίνακας 4.64).

Πίνακας 4.64: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την βελτίωση, εκσυγχρονισμό και οικολογική συνείδηση της «Διεύθυνσης»;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	1	6,3	6,3	6,3
Ελάχιστα	1	6,3	6,3	12,5
Μέτρια	5	31,3	31,3	43,8
Πολύ	8	50,0	50,0	93,8
Απόλυτα	1	6,3	6,3	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q24. Την απλούστευση των διαδικασιών και μείωση της γραφειοκρατίας σε σχέση με το παρελθόν, λόγω ψηφιοποίησης των υπηρεσιών της

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, σχετικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την απλούστευση των διαδικασιών της «Διεύθυνσης» και μείωση της γραφειοκρατίας σε σχέση με το παρελθόν μέσα από την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της, οι περισσότεροι συμμετέχοντες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 30,7% (Πίνακας 4.65).

Πίνακας 4.65: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την απλούστευση των διαδικασιών της και μείωση της γραφειοκρατίας σε σχέση με το παρελθόν μέσα από την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	20	13,3	13,3	13,3
Ελάχιστα	26	17,3	17,3	30,7
Μέτρια	46	30,7	30,7	61,3
Πολύ	44	29,3	29,3	90,7
Απόλυτα	14	9,3	9,3	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την ευγένειά τους, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 37,5% (Πίνακας 4.66).

Πίνακας 4.66: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την απλούστευση των διαδικασιών της «Διεύθυνσης» και μείωσης της γραφειοκρατίας σε σχέση με το παρελθόν μέσα από την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ελάχιστα	2	12,5	12,5	12,5
Μέτρια	4	25,0	25,0	37,5
Πολύ	6	37,5	37,5	75,0
Απόλυτα	4	25,0	25,0	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Q25. Την συνολική της εικόνα

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τον πίνακα των απολύτων συχνοτήτων, αναφορικά με το ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι είναι οι **πολίτες** από την συνολική εικόνα της «Διεύθυνσης», οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες απάντησαν ότι είναι **μέτρια** ικανοποιημένοι (N=150) σε ποσοστό 44,7% (Πίνακας 4.67).

Πίνακας 4.67: Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας γενικά για την «Διεύθυνση») είστε από την συνολική της εικόνα (πολίτες);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	10	6,7	6,7	6,7
Ελάχιστα	32	21,3	21,3	28,0
Μέτρια	67	44,7	44,7	72,7
Πολύ	31	20,7	20,7	93,3
Απόλυτα	10	6,7	6,7	100,0
Σύνολο	150	100,0	100,0	

Οι **υπάλληλοι**, στο ερώτημα πόσο ικανοποιημένοι εκτιμούν πως έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι από την συνολική εικόνα της «Διεύθυνσης», προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε ότι εκτιμά πως οι πολίτες θα είναι **πολύ** ικανοποιημένοι (N=16) σε ποσοστό 62,5% (Πίνακας 4.68).

Πίνακας 4.68: Ως υπάλληλοι, πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει οι πολίτες ότι είναι (την αντίληψή σας) από την συνολική εικόνα της «Διεύθυνσης»;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ελάχιστα	2	12,5	12,5	12,5
Μέτρια	3	18,8	18,8	31,3
Πολύ	10	62,5	62,5	93,8
Απόλυτα	1	6,3	6,3	100,0
Σύνολο	16	100,0	100,0	

Συμπερασματικά, η γενική εικόνα που έχουν οι υπάλληλοι όσον αφορά την ικανοποίηση των πολιτών σε όλους αυτούς τους παράγοντες-παραμέτρους εξυπηρέτησης, οργάνωσης και λειτουργίας, και της γενικής εικόνας της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, δείχνει να τείνει προς ένα θετικό «πρόσημο». Αυτό αναδεικνύει η πλειοψηφία των απαντήσεων των υπαλλήλων όπου από τις 25 ερωτήσεις, στις 24 οι υπάλληλοι εκτιμούν ότι οι πολίτες θα απαντήσουν ότι είναι «Πολύ ικανοποιημένοι» ή και «Απόλυτα ικανοποιημένοι».

Εν αντιθέσει, οι πολίτες δηλώνουν λιγότερο ικανοποιημένοι από την εκτίμηση των υπαλλήλων, και πιο συγκεκριμένα, όπως αναδείχθηκε και πρωτίτερα, δηλώνουν ότι η εξυπηρέτηση που έλαβαν, η οργάνωση και λειτουργία και η γενική εικόνα της «Διεύθυνσης» αγγίζει την μετριότητα, τείνοντας προς ένα αρνητικό «πρόσημο». Το δεδομένο αυτό, καταδεικνύει η πλειοψηφία των ερωτήσεων (17 από τις 25 ερωτήσεις), από τις απαντήσεις πολιτών και υπαλλήλων αναφορικά με την ευγένεια, την προθυμία για εξυπηρέτηση, την αμεροληψία και ακεραιότητα, τον χρόνο αναμονής, την ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, τον χρόνο ολοκλήρωσης των υποθέσεων, τις πληροφορίες και καθοδήγηση, την προθυμία για επανόρθωση λαθών, την πρόσβαση στον χώρο της «Διεύθυνσης», τις ψηφιακές υπηρεσίες, την ανταπόκριση της «Διεύθυνσης» στις ανάγκες του πολίτη, την συμμόρφωση με Πρότυπα Ποιότητας, την ίδια την ποιότητα, την απόδοση, την βελτίωση και εκσυγχρονισμός της, την απλούστευση των διαδικασιών και την συνολική εικόνα (ερωτήσεις Q1, Q2, Q3, Q5, Q7, Q8, Q9, Q10, Q13, Q16, Q19, Q20, Q21, Q22, Q23, Q24, Q25 (Πίνακας 4.69)).

Πίνακας 4.69: Οι 17 παράγοντες-παράμετροι που τείνουν σε «Μέτρια Ικανοποίηση»

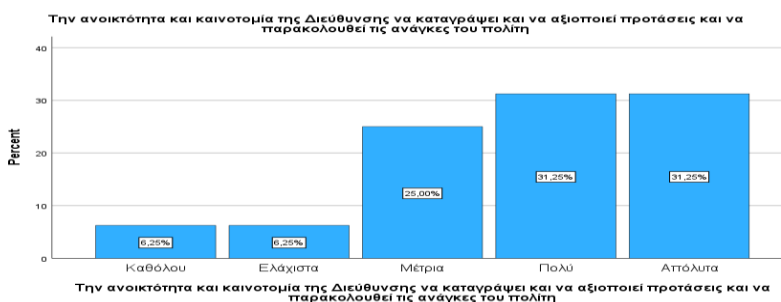
Q1	Την ευγένεια του προσωπικού
Q2	Την προθυμία του προσωπικού να εξυπηρετήσουν και να βοηθήσουν ακόμα κι αν είναι αναρμόδιοι
Q3	Την αμεροληψία, ακεραιότητά τους και ισότιμη μεταχείριση στην εξυπηρέτηση
Q5	Τον χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση
Q7	Την ικανότητα του προσωπικού να επιλύει προβλήματα ή/ και να δίνει εναλλακτικές λύσεις
Q8	Τον χρόνο ολοκλήρωσης/ απάντησης της υπόθεσης/ αιτήματός του πολίτη
Q9	Τις πληροφορίες και την καθοδήγηση που δίνει το προσωπικό
Q10	Την προθυμία του προσωπικού για επανόρθωση σε τυχόν λάθη τους
Q13	Την πρόσβαση στην Διεύθυνση από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους, ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται κάποια ειδική μέριμνα
Q16	Τις ψηφιακές υπηρεσίες (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ραντεβού)
Q19	Την ανταπόκριση της Διεύθυνσης στις ανάγκες/ απαιτήσεις του πολίτη, με τον πολίτη στο επίκεντρο
Q20	Την συμμόρφωση της με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας
Q21	Την ποιότητα των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης που προσφέρει
Q22	Την απόδοση της
Q23	Την βελτίωση, εκσυγχρονισμό και οικολογική της συνείδηση

Q24	Την απλούστευση των διαδικασιών της και μείωση της γραφειοκρατίας σε σχέση με το παρελθόν μέσα από την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της
Q25	Την συνολική της εικόνα

Επισημαίνεται ακόμη ότι, με βάση τις απαντήσεις των υπαλλήλων αναφορικά με την δυνατότητα που δίνετε στους πολίτες να εκφράσουν κάποιο παράπονό τους/ να κάνουν κάποια καταγγελία και να λάβουν απάντηση, αλλά και την ανοικτότητα και καινοτομία της «Διεύθυνσης» να καταγράψει και να αξιοποιεί προτάσεις τους και τις ανάγκες τους και να παρακολουθεί σε ποιο βαθμό ικανοποιούνται (ερωτήσεις Q17 και Q18), ενώ οι υπάλληλοι εκτιμούν ότι οι πολίτες θα απαντήσουν και εδώ ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι (Γράφημα 4.5 & Γράφημα 4.6), σημειώνεται εδώ μεγαλύτερη αντίθεση, καθώς οι πολίτες δηλώνουν ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι, δηλώνουν δυσαρεστημένοι (Γράφημα 4.7 & Γράφημα 4.8).



Γράφημα 4.5: Η εκτίμηση των υπαλλήλων στην Q17 ερώτηση



Γράφημα 4.6: Η εκτίμηση των υπαλλήλων στην Q18 ερώτηση

Την δυνατότητα που σας δίνεται να εκφράσετε κάποιο παράπονό σας/να κάνετε μια καταγγελία και να λάβετε απάντηση



Γράφημα 4.7: Η απάντηση των πολιτών στην ερώτηση Q17

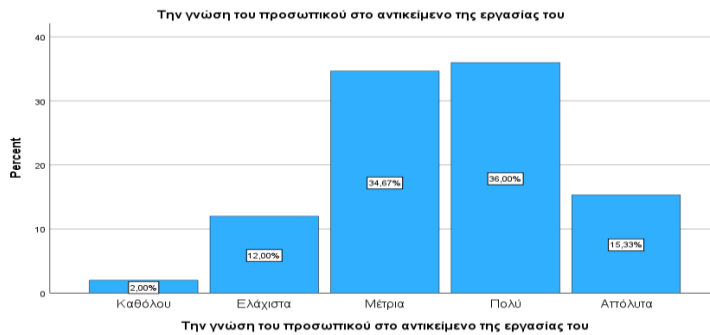
Την ανοικτότητα και καινοτομία της Διεύθυνσης να καταγράψει και να αξιοποιεί προτάσεις σας και να παρακολουθεί τις ανάγκες σας



Γράφημα 4.8: Η απάντηση των πολιτών στην ερώτηση Q18

Επιπλέον, στις ερωτήσεις αναφορικά με την τήρηση σειράς προτεραιότητας / τήρηση του ραντεβού και την προστασία των προσωπικών δεδομένων (ερωτήσεις Q4 και Q11), ενώ οι υπάλληλοι εκτιμούν ότι οι πολίτες θα απαντήσουν απόλυτα ικανοποιημένοι, στον αντίποδα οι πολίτες δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι, δηλαδή και εδώ, οι πολίτες δηλώνουν λιγότερο ικανοποιημένοι από αυτό που εκτίμησαν οι υπάλληλοι.

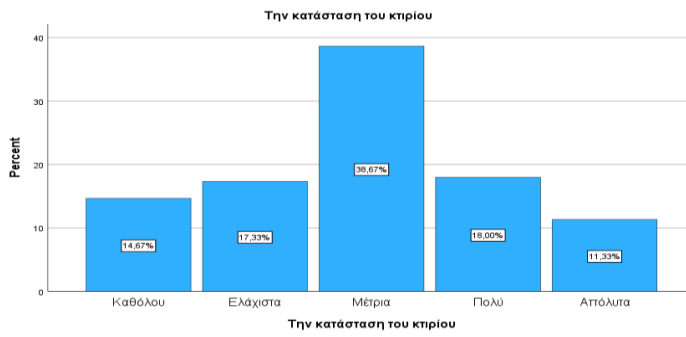
Τέλος, υπάρχουν μόνο 3 ερωτήσεις, σχετικά με την γνώση του προσωπικού στο αντικείμενο της εργασίας του, την κατάσταση του κτιρίου της «Διεύθυνσης» και την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού της (ερωτήσεις Q6, Q14 και Q15), όπου η εκτίμηση των υπαλλήλων και οι απαντήσεις των πολιτών έρχονται σε σύμπτωση (Γράφημα 4.9, Γράφημα 4.10, Γράφημα 4.11, Γράφημα 4.12 και Γράφημα 4.13, Γράφημα 4.14), ενώ, μια ερώτηση ήταν η ερώτηση, αναφορικά με την τήρηση του ωραρίου (ερώτηση Q12), όπου οι πολίτες δήλωσαν περισσότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με την εκτίμηση των υπαλλήλων, δηλαδή οι πολίτες δηλώνουν απόλυτα ικανοποιημένοι σε αντίθεση με την εκτίμηση των υπαλλήλων που εκτιμούν ότι οι πολίτες θα απαντούσαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι (Γράφημα 4.15 και Γράφημα 4.16).



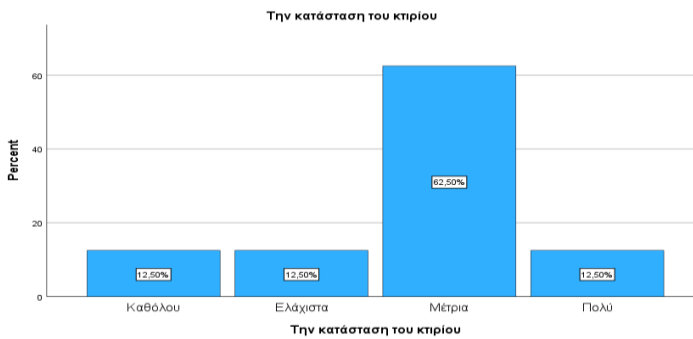
Γράφημα 4.9: Η απάντηση των πολιτών στην ερώτηση Q6



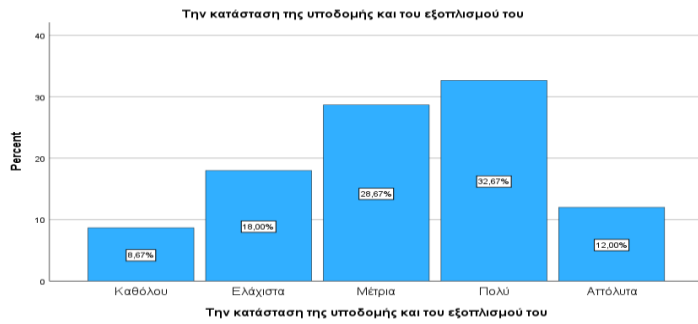
Γράφημα 4.10: Η εκτίμηση των υπαλλήλων στην Q6 ερώτηση



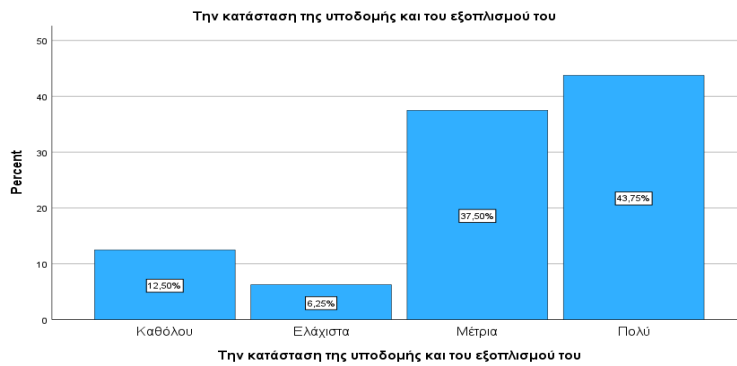
Γράφημα 4.11: Η απάντηση των πολιτών στην ερώτηση Q14



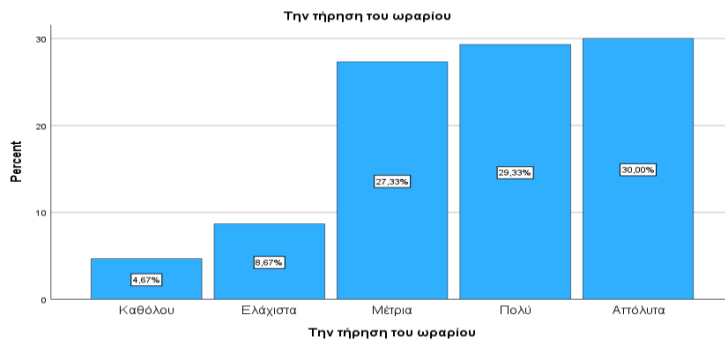
Γράφημα 4.12: Η εκτίμηση των υπαλλήλων στην Q14 ερώτηση



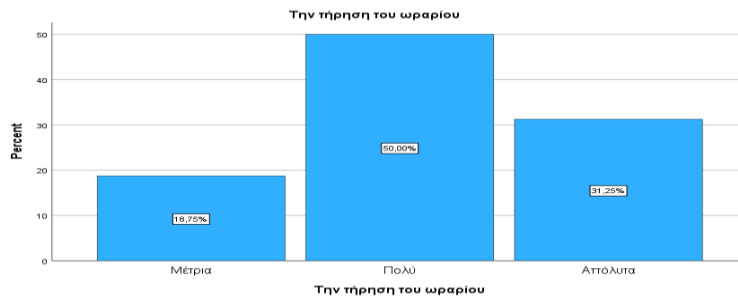
Γράφημα 4.13: Η απάντηση των πολιτών στην ερώτηση Q15



Γράφημα 4.14: Η εκτίμηση των υπαλλήλων στην Q15 ερώτηση



Γράφημα 4.15: Η απάντηση των πολιτών στην ερώτηση Q12



Γράφημα 4.16: Η εκτίμηση των υπαλλήλων στην Q12 ερώτηση

Αυτό που προκύπτει από όλα τα παραπάνω δεδομένα, είναι ότι η «Διεύθυνση» δείχνει να εκτιμά ότι οι πολίτες θα είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την ίδια και τις υπηρεσίες που προσφέρει, δείχνοντας να έχει τάση προς μια θετική στάση για τον εαυτό της, εν αντιθέσει με τους πολίτες που δηλώνουν λιγότερο ικανοποιημένοι τείνοντας προς μια αρνητική στάση για τον δημόσιο αυτό οργανισμό, δεδομένα που αναδεικνύονται από την πλειοψηφία των απαντήσεων των πολιτών και υπαλλήλων της «Διεύθυνσης», με τις απαντήσεις πολιτών και υπαλλήλων να μην έρχονται σε σύμπτωση.

4.3.1.c. Τα σημαντικότερα προβλήματα των πολιτών

Όπως έχει προαναφερθεί, ελλείπουσες τιμές (Πίνακας 4.70) σημειώθηκαν εδώ, στο ανοιχτό ερώτημα του ερωτηματολογίου των πολιτών αναφορικά με το ποια εκτιμούν οι πολίτες ότι είναι τα 5 βασικότερα προβλήματα της «Διεύθυνσης», όπου από τους 150 πολίτες, 85 απαντήσαν το ανοιχτό ερώτημα.

Πίνακας 4.70: Οι ελλείπουσες τιμές για την ανοιχτή ερώτηση

	Εξυπηρέτηση	Ραντεβού	Επάρκεια προσωπικού	Υποδομή	Εξετάσεις οδηγών	Ωράριο
Εγκυρα	85	85	85	85	85	85

Ελλείπουσες Τιμές	65	65	65	65	65	65
-------------------	----	----	----	----	----	----

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση τους πίνακες των απολύτων συχνοτήτων αναφορικά με το ανοιχτό αυτό ερώτημα, προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες/-ουσες στην απάντηση του ερωτήματος, απάντησαν ότι το μεγαλύτερο πρόβλημα είναι «**το ραντεβού**» σε ποσοστό 41,3% (Πίνακας 4.71 & Γράφημα 4.17), αμέσως μετά ότι είναι «**η εξυπηρέτηση**» σε ποσοστό 37,3% (Πίνακας 4.72 & Γράφημα 4.17), και ακολούθησαν «**η επάρκεια του προσωπικού**» σε ποσοστό 11,3% (Πίνακας 4.73 & Γράφημα 4.17), «**η υποδομή**» της «Διεύθυνσης» σε ποσοστό 6% (Πίνακας 4.74 & Γράφημα 4.17), «**οι εξετάσεις των οδηγών**» σε ποσοστό 3,3% (Πίνακας 4.75 & Γράφημα 4.17) και τέλος «**το ωράριο**» σε ποσοστό 1,3 % (Πίνακας 4.76 & Γράφημα 4.17).

Πίνακας 4.71: Το Ραντεβού ως Πρόβλημα

		Συχνότητα	Ποσοστό	Εγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Εγκυρα	Το ανέφεραν ως πρόβλημα	62	41,3	72,9	72,9
	Δεν αναφέρθηκε	23	15,3	27,1	100,0
	Σύνολο	85	56,7	100,0	
Ελλείπουσες Τιμές		65	43,3		
Σύνολο		150	100,0		

Πίνακας 4.72: Η Εξυπηρέτηση ως Πρόβλημα

		Συχνότητα	Ποσοστό	Εγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Εγκυρα	Το ανέφεραν ως πρόβλημα	56	37,3	65,9	65,9
	Δεν αναφέρθηκε	29	19,3	34,1	100,0
	Σύνολο	85	56,7	100,0	
Ελλείπουσες Τιμές		65	43,3		

Σύνολο	150	100,0		
--------	-----	-------	--	--

Πίνακας 4.73: Η Επάρκεια του Προσωπικού ως Πρόβλημα

		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρα	Το ανέφεραν ως πρόβλημα	17	11,3	20,0	20,0
	Δεν αναφέρθηκε	68	45,3	80,0	100,0
	Σύνολο	85	56,7	100,0	
Ελλείπουσες Τιμές		65	43,3		
Σύνολο		150	100,0		

Πίνακας 4.74: Η Υποδομή ως Πρόβλημα

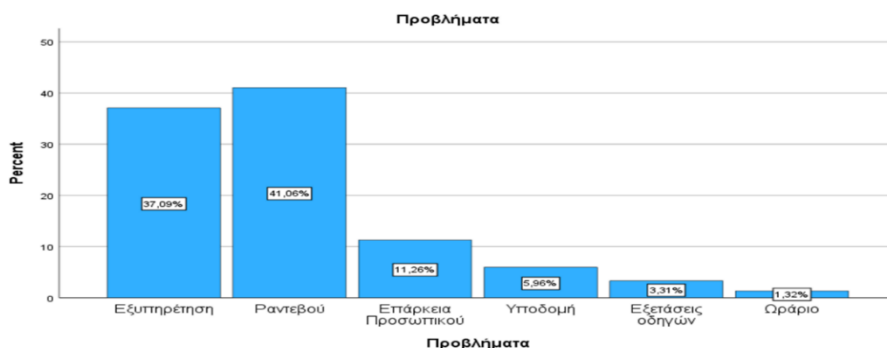
		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρα	Το ανέφεραν ως πρόβλημα	9	6,0	10,6	10,6
	Δεν αναφέρθηκε	76	50,7	89,4	100,0
	Σύνολο	85	56,7	100,0	
Ελλείπουσες Τιμές		65	43,3		
Σύνολο		150	100,0		

Πίνακας 4.75: Οι Εξετάσεις Οδηγών ως Πρόβλημα

		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρα	Το ανέφεραν ως πρόβλημα	5	3,3	5,9	5,9
	Δεν αναφέρθηκε	80	53,3	94,1	100,0
	Σύνολο	85	56,7	100,0	
Ελλείπουσες Τιμές		65	43,3		
Σύνολο		150	100,0		

Πίνακας 4.76: Το Ωράριο ως Πρόβλημα

		Συχνότητα	Ποσοστό	Εγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Εγκυρα	Το ανέφεραν ως πρόβλημα	2	1,3	2,4	2,4
	Δεν αναφέρθηκε	83	55,3	97,6	100,0
	Σύνολο	85	56,7	100,0	
Ελλείπουσες μέσ		65	43,3		
Σύνολο		150	100,0		



Γράφημα 4.17: Τα Προβλήματα στο σύνολο

Πιο συγκεκριμένα, οι πολίτες επισημαίνουν τα εξής:

Ως προς «το Ραντεβού»:

Οι πολίτες δυσκολεύονται να κλείσουν το ραντεβού τους για να εξυπηρετηθούν καθώς, Τα ραντεβού που ανοίγουν είναι πολύ λίγα σε αριθμό σε σχέση με τις υποθέσεις των πολιτών προς εξυπηρέτηση

Τα ραντεβού κλείνουν μέσα σε 5 λεπτά και αναγκάζονται να περιμένουν με άγχος και αγωνία για το εάν θα προλάβουν να κλείσουν, τις ώρες που ηλεκτρονικά θα ανοίξει το σύστημα

Λόγω φόρτου αιτημάτων για ραντεβού, πέφτει ηλεκτρονικά το σύστημα

Συχνά δεν προλαβαίνουν να κλείσουν το ραντεβού τους και καθυστερούν πολύ να ορίσουν νέο ραντεβού και να εξυπηρετηθούν

Προσφέρονται και υπηρεσίες ηλεκτρονικά για όποιον δεν προλάβει να κλείσει το ραντεβού του αλλά δεν προσφέρονται όλες οι υπηρεσίες στο σύνολο και ο πολίτης πρέπει να είναι εξοικειωμένος με την τεχνολογία για να τα καταφέρει

Αν και δίνεται η δυνατότητα σε όποιον δεν προλάβει να κλείσει ραντεβού, να πάει να του κλείσουν από τον κισσό, όμως αυτά τα ραντεβού είναι εξίσου λίγα σε αριθμό και κυρίως εξυπηρετούν κόσμο που δεν έχει την δυνατότητα να το κάνει ηλεκτρονικά

Αναγκάζονται να κλείνουν το ραντεβού σε ακατάλληλες ώρες (ξημερώματα ή χαράματα), καθώς μόνο τότε ανοίγει το σύστημα

Ενημερώνονται για αυτή την κατάσταση από οικεία πρόσωπα για να είναι προετοιμασμένοι τι θα συναντήσουν

Οι ιδιώτες μπορούν να εξυπηρετηθούν για συγκεκριμένο αριθμό αιτημάτων με αποτέλεσμα να καθυστερούν και τους πελάτες τους και επισημαίνουν άγχος για το ποιες υποθέσεις θα εξυπηρετήσουν πρώτα λόγω αυτής της κατάστασης (προτεραιοποίηση)

Ως προς «την Εξυπηρέτηση»:

Οι πολίτες επισημαίνουν ότι είναι λίγοι οι υπάλληλοι που εξυπηρετούν με ευγένεια, προθυμία και ανθρωπιά

Επισημαίνουν καθυστέρηση και χρονοτριβή στην εξυπηρέτηση τους, και επιπλέον κάποιοι επισημαίνουν εδώ ότι σε αυτό μπορεί να ευθύνεται ότι το προσωπικό είναι μεγάλης ηλικίας

Επισημαίνουν μεγάλο χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση

Επισημαίνουν καθυστερήσεις ειδικά στα αιτήματα για πινακίδες, ταξινομήσεις και μεταβιβάσεις, και στην θεωρητική εξέταση για εξετάσεις οδηγών

Επισημαίνουν αδυναμία, έστω και προσεγγιστικά, να γνωρίζουν πότε θα ολοκληρωθεί το αίτημά τους

Επισημαίνουν ότι δεν εξυπηρετούν όλοι οι υπάλληλοι το ίδιο καλά, να σου λύσουν το πρόβλημά σου

Επισημαίνουν ότι δεν γνωρίζουν όλοι οι υπάλληλοι το ίδιο καλά το αντικείμενο της εργασίας τους και υπάρχουν διαφορούμενες απόψεις για το ίδιο αίτημα. Υπάρχει αδυναμία σε επικαθορισμένες διαδικασίες, με αδυναμία επίσης και στην αναγνώριση λαθών

Επισημαίνουν ακόμη, αδυναμία στην έκφραση παραπόνων, και κατανόησης και ανταπόκρισης

Επισημαίνουν ότι δεν υπάρχει η δυνατότητα ανώνυμης αξιολόγησης των υπηρεσιών της «Διεύθυνσης», αν και υπάρχει ηλεκτρονική φόρμα αξιολόγησης

Επισημαίνουν αδυναμία για τηλεφωνική εξυπηρέτηση

Επισημαίνουν ότι δημιουργούνται εμπόδια στην εξυπηρέτηση που καθιστούν δύσκολη την εξυπηρέτηση αντί ο πολίτης να διευκολύνεται

Ως προς «την Επάρκεια του Προσωπικού»:

Οι πολίτες επισημαίνουν ότι είναι μεγάλος ο όγκος εργασίας και των υποθέσεων των πολιτών και είναι λίγο το προσωπικό, κάτι που κάποιοι επισημαίνουν και ως πρόβλημα που δημιουργεί η Περιφέρεια Κρήτης στην «Διεύθυνση», ως πρόβλημα υποστελέχωσης, και ειδικές επισημάνσεις έγιναν ως προς το Τεχνικό Τμήμα για αυτό το ζήτημα

Επισημαίνουν ότι είναι λίγα τα άτομα για τον προγραμματισμό της θεωρίας στις εξετάσεις οδηγών αλλά και στους εξεταστές πρακτικής εξέτασης στις εξετάσεις οδηγών

Επίσης, επισημαίνουν ότι έρχεται νέο προσωπικό ναι μεν, αλλά με συμβάσεις, που μόλις προλάβουν να μάθουν την δουλειά τους, λήγει η σύμβασή τους και φεύγουν, με αποτέλεσμα να έρχονται νέοι που πρέπει να εκπαιδευτούν από την αρχή, και με αυτό τον τρόπο καθυστερούν οι εργασίες και η εξυπηρέτηση των υποθέσεων των πολιτών, κάτι που επισημαίνεται και ως πρόβλημα που δημιουργεί η Περιφέρεια Κρήτης στην «Διεύθυνση»

Ως προς «την Υποδομή»:

Οι πολίτες επισημαίνουν ζητήματα υποδομής του κτιρίου παρά την ανακαίνιση του, και την δυσκολία πρόσβασης για τα άτομα που χρειάζονται ειδική μέριμνα

Ως προς «τις Εξετάσεις οδηγών»:

Επισημαίνεται ότι είναι λίγες οι φορές που ιδιώτες εξυπηρετούν όλες τις υποθέσεις τους για τις εξετάσεις οδηγών

Επισημαίνεται καθυστέρηση της διαδικασίας

Επισημαίνεται η έλλειψη αιθουσών εξέτασης καθώς υπάρχει μια αίθουσα εξετάσεων για όλο τον Νομό

Επισημαίνεται ότι οι εξετάσεις γίνονται κοντά στον κισσέ με αποτέλεσμα να γίνεται φασαρία την ώρα της εξέτασεων

Τέλος, επισημαίνεται ψυχρό περιβάλλον στις εξετάσεις οδηγών

Ως προς «το Ωράριο»:

Επισημάνση έγινε ως προς το ωράριο για τις ημέρες που είτε προηγούνται, είτε ακολουθούν αργίες

Σύμφωνα με την Bergin, «η περιγραφική στατιστική μπορεί να μας δώσει μια συνολική κατανόηση των χαρακτηριστικών των δεδομένων του δείγματός μας και είναι ένα σημαντικό πρώτο βήμα κατά στην διαδικασία ανάλυσης δεδομένων ώστε να αποκτήσουμε μια ευρύτερη εικόνα για τα χαρακτηριστικά του δείγματός μας» (Bergin, 2018: 152).

4.3.2. ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΥΠΑΡΞΗΣ Η ΜΗ, ΣΥΣΧΕΤΙΣΗΣ

Ως καταλληλότερο κριτήριο για την εξέταση των ερευνητικών ερωτημάτων κρίθηκε η εφαρμογή του στατιστικού κριτηρίου - ελέγχου T-Test για δύο ανεξάρτητα δείγματα (Two independent samples T-Test, έλεγχος Μέσων Τιμών), αφού πρώτα προηγήθηκε έλεγχος της ύπαρξης

κανονικότητας (Test of Normality) στα δεδομένα και διαπιστώθηκε ότι υπάρχει κανονικότητα δεδομένων. Επιπλέον, ελέγχθηκε ότι τηρούνται όλες οι απαιτούμενες παραδοχές (assumptions) προκειμένου να γίνει η εφαρμογή του συγκεκριμένου τεστ (Δαφέρμος, 2011: 449), για να διαπιστωθεί εάν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις μεταξύ των απαντήσεων των ερωτώμενων. Εδώ, θα πρέπει να επισημανθεί ακόμη ότι, υπήρχαν και περιπτώσεις που έδειξαν να παραβιάζεται η παραδοχή της ύπαρξης κανονικότητας στα δεδομένα, και ως λύση σε αυτό το πρόβλημα, επιλέχθηκε η εφαρμογή ενός άλλου στατιστικού, μη παραμετρικού κριτηρίου - ελέγχου αυτή την φορά, εκείνο των Mann-Witney, αφού επίσης ελέγχθηκε ότι τηρούνται όλες οι απαιτούμενες παραδοχές (assumptions) για την εφαρμογή του (Δαφέρμος, 2011: 742-743). Η εφαρμογή του στατιστικού κριτηρίου T-Test, αλλά και των Mann-Witney, εμφάνισαν τα αποτελέσματα για τον γενικό πληθυσμό, που αποτυπώνονται στους ακόλουθους πίνακες.

Στο ερωτηματολόγιο των πολιτών, δημιουργήθηκε μια νέα μεταβλητή Q26 με το όνομα «Συνολική Ικανοποίηση», που ισούται με την μέση τιμή των 25 μεταβλητών βαθμού ικανοποίησης των πολιτών, στους παράγοντες – παραμέτρους που εξετάστηκαν. Ακολούθησε έπειτα, η διερεύνηση συσχετίσεων μεταξύ αυτής της μεταβλητής και των δημογραφικών χαρακτηριστικών των πολιτών, και συγκεκριμένα ως προς το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και την συχνότητα συναλλαγής των πολιτών με την «Διεύθυνση», ώστε να ελεγχθεί εάν η Συνολική Ικανοποίηση επηρεάζεται από το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και την συχνότητα συναλλαγής.

4.3.2.α. ΦΥΛΟ

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση των ανδρών και των γυναικών από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των ανδρών και των γυναικών.

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση ανδρών και γυναικών;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τους άνδρες και για τις γυναίκες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τους άνδρες και για τις γυναίκες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων (άνδρες και γυναίκες), για δείγμα N=92 ανδρών και N=58 γυναικών, βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Kolmogorov-Smirnov, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι N>50 (Πίνακας 4.77).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας δεν προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Kolmogorov-Smirnov, η μια από τις δύο εξεταζόμενες ομάδες, εκείνη των ανδρών, είχε τιμή $p < 0,001 < 0,05$) (Πίνακας 4.77).

Πίνακας 4.77: Έλεγχος Κανονικότητας «Φύλο» & «Συνολική Ικανοποίηση»

	Φύλο	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Συνολική Ικανοποίηση	Άνδρας	,154	92	<,001	,971	92	,038
	Γυναίκα	,074	58	,200 [*]	,991	58	,932

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Άρα δεν είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, για αυτό πραγματοποιήθηκε το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχος των Mann-Witney.

H₀: Υπάρχει ομοιογένεια ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες ως προς την Συνολική τους Ικανοποίηση (ή η Συνολική Ικανοποίηση ανδρών και γυναικών είναι ομοιογενής).

H₁: Δεν υπάρχει ομοιογένεια ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες ως προς την Συνολική τους Ικανοποίηση (η Συνολική Ικανοποίηση ανδρών και γυναικών δεν είναι ομοιογενείς, διαφέρει).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση ανδρών και γυναικών δεν διαφοροποιείται (ή δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των ανδρών και των γυναικών), δηλαδή **το φύλο δεν δείχνει να διαφοροποιεί την Συνολική Ικανοποίηση** (εφόσον, για το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχο των Mann-Witney, $p = 0,533 > 0,05$) (Πίνακας 4.78).

Πίνακας 4.78: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Φύλο» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig. ^{a,b}	Decision
1	The distribution of Συνολική Ικανοποίηση is the same across categories of Φύλο.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,533	Retain the null hypothesis.

a. The significance level is .050.

b. Asymptotic significance is displayed.

4.3.2.b. ΗΛΙΚΙΑ

Πίνακας 4.79: Έλεγχος Κανονικότητας «Ηλικία» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Tests of Normality							
	Ηλικία	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Συνολική Ικανοποίηση	Μέχρι 24 ετών	,144	14	,200*	,982	14	,983
	25-34 ετών	,090	28	,200*	,982	28	,895
	35-44 ετών	,083	43	,200*	,984	43	,819
	45-54 ετών	,179	28	,022	,930	28	,063
	55-64 ετών	,151	23	,188	,959	23	,439
	65 και άνω	,152	14	,200*	,929	14	,293

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Ηλικιακή ομάδα: «Μέχρι 24 ετών» και «25 έως 34 ετών», των πολιτών

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου των πολιτών στις ηλικιακές κατηγορίες «Μέχρι 24 ετών» και «25 έως 34 ετών» ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «Μέχρι 24 ετών» και «25 έως 34 ετών».

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «Μέχρι 24 ετών» και «25 έως 34 ετών»;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=14 της ηλικιακής κατηγορίας πολιτών «Μέχρι 24 ετών» και N=28 της ηλικιακής κατηγορίας των πολιτών «25 έως 34 ετών», βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι N<50 (Πίνακας 4.79).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες «Μέχρι 24 ετών» είχε τιμή $p = 0,983 > 0,05$, και για τους πολίτες «25 έως 34 ετών» είχε τιμή $p = 0,895 > 0,05$) (Πίνακας 4.79).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «Μέχρι 24 ετών» και «25 έως 34 ετών» είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,163 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεγθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = -,578$, $df = 40$, $p = 0,566 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «Μέχρι 24 ετών» και «25 έως 34 ετών», δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των δύο αυτών ηλικιακών ομάδων**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,566 > 0,05$) (Πίνακας 4.80).

Πίνακας 4.80: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας μέχρι 24 και 25-34» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference		
		F	Sig.	t	df	One-Sided p	Two-Sided p	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	2,020	,163	-,578	40	,283	,566	-,12286	,21254	-,55242	,30670
	Equal variances not assumed			-,514	19,632	,306	,613	-,12286	,23885	-,62169	,37598

Group Statistics					
	Ηλικία	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	Μέχρι 24 ετών	14	2,8429	,80038	,21391
	25-34 ετών	28	2,9657	,56229	,10626

Ηλικιακή ομάδα: «Μέχρι 24 ετών» και «35 έως 44 ετών», των πολιτών

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου των πολιτών στις ηλικιακές κατηγορίες «Μέχρι 24 ετών» και «35 έως 44

ετών» ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «Μέχρι 24 ετών» και «35 έως 44 ετών».

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «Μέχρι 24 ετών» και «35 έως 44 ετών»;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=14 της ηλικιακής κατηγορίας πολιτών «Μέχρι 24 ετών» και N=43 της ηλικιακής κατηγορίας των πολιτών «35 έως 44 ετών», βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι N<50 (Πίνακας 4.79).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες «Μέχρι 24 ετών» είχε τιμή $p = 0,983 > 0,05$, και για τους πολίτες «35 έως 44 ετών» είχε τιμή $p = 0,819 > 0,05$) (Πίνακας 4.79).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «Μέχρι 24 ετών»

και «35 έως 44 ετών» είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,934 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεγθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = -1,548$, $df = 55$, $p = 0,127 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «Μέχρι 24 ετών» και «35 έως 44 ετών», δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των δύο αυτών ηλικιακών ομάδων**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,127 > 0,05$) (Πίνακας 4.81).

Πίνακας 4.81: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας μέχρι 24 και 35-44» & «Συνολική Ικανοποίηση»

		Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances				t-Test for Equality of Means				95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
						One-Sided p	Two-Sided p				
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	,007	,934	-1,548	55	,064	,127	-,35807	,23138	-,82176	,10562
	Equal variances not assumed			-1,482	20,665	,077	,153	-,35807	,24159	-,86098	,14484

Group Statistics

	Ηλικία	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	Μέχρι 24 ετών	14	2,8429	,80038	,21391
	35-44 ετών	43	3,2009	,73630	,11228

Ηλικιακή ομάδα: «Μέχρι 24 ετών» και «45 έως 54 ετών», των πολιτών

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου των πολιτών στις ηλικιακές κατηγορίες «Μέχρι 24 ετών» και «45 έως 54 ετών» ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «Μέχρι 24 ετών» και «45 έως 54 ετών».

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «Μέχρι 24 ετών» και «45 έως 54 ετών»;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=14 της ηλικιακής κατηγορίας πολιτών «Μέχρι 24 ετών» και N=28 της ηλικιακής κατηγορίας των πολιτών «45 έως 54 ετών», βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι N<50 (Πίνακας 4.79).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες «Μέχρι 24 ετών» είχε τιμή $p = 0,983 > 0,05$, και για τους πολίτες «45 έως 54 ετών» είχε τιμή $p = 0,063 > 0,05$) (Πίνακας 4.79).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «Μέχρι 24 ετών» και «45 έως 54 ετών» είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,618 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεχθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = -1,017$, $df = 40$, $p = 0,315 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «Μέχρι 24 ετών» και «45 έως 54 ετών», δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των δύο αυτών ηλικιακών ομάδων**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,315 > 0,05$) (Πίνακας 4.82).

Πίνακας 4.82: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας μέχρι 24 και 45-54» & «Συνολική Ικανοποίηση»

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	,252	,618	-1,017	40	,158	,315	-,24143	,23737	-,72118	,23832
	Equal variances not assumed			-,965	22,823	,172	,345	-,24143	,25013	-,75909	,27624

Group Statistics					
	Ηλικία	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	Μέχρι 24 ετών	14	2,8429	,80038	,21391
	45-54 ετών	28	3,0843	,68606	,12965

Ηλικιακή ομάδα: «Μέχρι 24 ετών» και «55 έως 64 ετών», των πολιτών

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου των πολιτών στις ηλικιακές κατηγορίες «Μέχρι 24 ετών» και «55 έως 64 ετών» ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «Μέχρι 24 ετών» και «55 έως 64 ετών».

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «Μέχρι 24 ετών» και «55 έως 64 ετών»;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=14 της ηλικιακής κατηγορίας πολιτών «Μέχρι 24 ετών» και N=23 της ηλικιακής κατηγορίας των πολιτών «55 έως 64 ετών», βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι N<50 (Πίνακας 4.79).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανεμημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και οι δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες «Μέχρι 24 ετών» είχε τιμή $p = 0,983 > 0,05$, και για τους πολίτες «55 έως 64 ετών» είχε τιμή $p = 0,439 > 0,05$) (Πίνακας 4.79).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «Μέχρι 24 ετών» και «55 έως 64 ετών» είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,810 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεχθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = -,166$, $df = 35$, $p = 0,869 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «Μέχρι 24 ετών» και «55 έως 64 ετών», δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση**

των δύο αυτών ηλικιακών ομάδων), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,869 > 0,05$) (Πίνακας 4.83).

Πίνακας 4.83: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας μέχρι 24 και 55-64» & «Συνολική Ικανοποίηση»

		Independent Samples Test				Significance		Mean	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference	
		Levene's Test for Equality of Variances		t	df	One-Sided p	Two-Sided p	Difference	Difference	Lower	Upper
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	.059	.810	-.166	35	.435	.869	-.04410	.26604	-.58419	.49600
	Equal variances not assumed			-.164	26,910	.435	.871	-.04410	.26815	-.59439	.50619

Group Statistics

	Ηλικία	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	Μέχρι 24 ετών	14	2,8429	,80038	,21391
	55-64 ετών	23	2,8870	,77550	,16170

Ηλικιακή ομάδα: «Μέχρι 24 ετών» και «65 ετών και άνω», των πολιτών

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου των πολιτών στις ηλικιακές κατηγορίες «Μέχρι 24 ετών» και «65 ετών και άνω» ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «Μέχρι 24 ετών» και «65 ετών και άνω».

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «Μέχρι 24 ετών» και «65 ετών και άνω»;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=14 της ηλικιακής κατηγορίας πολιτών «Μέχρι 24 ετών» και N=14 της ηλικιακής κατηγορίας των πολιτών «65 ετών και άνω», βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που

επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι $N < 50$ (Πίνακας 4.79).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και στις εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες «Μέχρι 24 ετών» είχε τιμή $p = 0,983 > 0,05$, και για τους πολίτες «65 ετών και άνω» είχε τιμή $p = 0,293 > 0,05$) (Πίνακας 4.79).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «Μέχρι 24 ετών» και «65 ετών και άνω» είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,795 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεγθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = -1,569$, $df = 26$, $p = 0,129 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «Μέχρι 24 ετών» και «65 ετών και άνω», δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των δύο αυτών ηλικιακών ομάδων**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,129 > 0,05$) (Πίνακας 4.84).

Πίνακας 4.84: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας μέχρι 24 και 65 και άνω» & «Συνολική Ικανοποίηση»

		Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	,069	,795	-1,569	26	,064	,129	-,48286	,30780	-1,11555	,14983
	Equal variances not assumed			-1,569	25,970	,064	,129	-,48286	,30780	-1,11558	,14987

Group Statistics					
	Ηλικία	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	Μέχρι 24 ετών	14	2,8429	,80038	,21391
	65 και άνω	14	3,3257	,82810	,22132

Ηλικιακή ομάδα: «25 έως 34 ετών» και «35 έως 44 ετών» των πολιτών

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου των πολιτών στις ηλικιακές κατηγορίες «25 έως 34 ετών» και «35 έως 44 ετών» ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «25 έως 34 ετών» και «35 έως 44 ετών».

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «25 έως 34 ετών» και «35 έως 44 ετών»;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=28 της ηλικιακής κατηγορίας πολιτών «25 έως 34 ετών» και N=43 της ηλικιακής κατηγορίας των πολιτών «35 έως 44 ετών», βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που

επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι $N < 50$ (Πίνακας 4.79).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανεμημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες «25 έως 34 ετών» είχε τιμή $p = 0,895 > 0,05$, και για τους πολίτες «35 έως 44 ετών» είχε τιμή $p = 0,819 > 0,05$) (Πίνακας 4.79).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «25 έως 34 ετών» και «35 έως 44 ετών» είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,068 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεγεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = -1,438$, $df = 69$, $p = 0,155 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «25 έως 34 ετών» και «35 έως 44 ετών», δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των δύο αυτών ηλικιακών ομάδων**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,155 > 0,05$) (Πίνακας 4.85).

Πίνακας 4.85: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 25-34 και 35-44» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	3,450	,068	-1,438	69	,077	,155	-,23522	,16357	-,56153	,09110
	Equal variances not assumed			-1,521	67,143	,066	,133	-,23522	,15460	-,54378	,07335

Group Statistics

	Ηλικία	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	25-34 ΕΤΩΝ	28	2,9657	,56229	,10626
	35-44 ΕΤΩΝ	43	3,2009	,73630	,11228

Ηλικιακή ομάδα: «25 έως 34 ετών» και «45 έως 54 ετών» των πολιτών

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου των πολιτών στις ηλικιακές κατηγορίες «25 έως 34 ετών» και «45 έως 54 ετών» ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «25 έως 34 ετών» και «45 έως 54 ετών».

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «25 έως 34 ετών» και «45 έως 54 ετών»;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=28 της ηλικιακής κατηγορίας πολιτών «25 έως 34 ετών» και N=28 της ηλικιακής κατηγορίας των πολιτών «45 έως 54 ετών», βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι N<50 (Πίνακας 4.79).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες «25 έως 34 ετών» είχε τιμή $p = 0,895 > 0,05$, και για τους πολίτες «45 έως 54 ετών» είχε τιμή $p = 0,063 > 0,05$) (Πίνακας 4.79).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «25 έως 34 ετών» και «45 έως 54 ετών» είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,261 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεγθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = -,707$, $df = 54$, $p = 0,482 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «25 έως 34 ετών» και «45 έως 54 ετών», δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των δύο αυτών ηλικιακών ομάδων**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,482 > 0,05$) (Πίνακας 4.86).

Πίνακας 4.86: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 25-34 και 45-54» & «Συνολική Ικανοποίηση»

		Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	1,292	,261	-,707	54	,241	,482	-,11857	,16764	-,45466	,21752
	Equal variances not assumed			-,707	51,995	,241	,483	-,11857	,16764	-,45496	,21782

Group Statistics

	Ηλικία	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	25-34 ετών	28	2,9657	,56229	,10626
	45-54 ετών	28	3,0843	,68606	,12965

Ηλικιακή ομάδα: «25 έως 34 ετών» και «55 έως 64 ετών» των πολιτών

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου των πολιτών στις ηλικιακές κατηγορίες «25 έως 34 ετών» και «55 έως 64 ετών» ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «25 έως 34 ετών» και «55 έως 64 ετών».

Ερευνητικό ερώτημα: Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «25 έως 34 ετών» και «55 έως 64 ετών»;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=28 της ηλικιακής κατηγορίας πολιτών «25 έως 34 ετών» και N=23 της ηλικιακής κατηγορίας των πολιτών «55 έως 64 ετών», βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι N<50 (Πίνακας 4.79).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες «25 έως 34 ετών» είχε τιμή $p =$

0,895 > 0,05 , και για τους πολίτες «55 έως 64 ετών» είχε τιμή $p = 0,439 > 0,05$) (Πίνακας 4.79).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «25 έως 34 ετών» και «55 έως 64 ετών» είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,231 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεγθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = ,420$, $df = 49$, $p = 0,676 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «25 έως 34 ετών» και «55 έως 64 ετών», δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των δύο αυτών ηλικιακών ομάδων**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,676 > 0,05$) (Πίνακας 4.87).

Πίνακας 4.87: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 25-34 και 55-64» & «Συνολική Ικανοποίηση»

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	1,470	,231	,420	49	,338	,676	,07876	,18756	-,29817	,45568
	Equal variances not assumed			,407	39,154	,343	,686	,07876	,19349	-,31257	,47009

Group Statistics					
	Ηλικία	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	25-34 ετών	28	2,9657	,56229	,10626
	55-64 ετών	23	2,8870	,77550	,16170

Ηλικιακή ομάδα: «25 έως 34 ετών» και «65 ετών και άνω» των πολιτών

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου των πολιτών στις ηλικιακές κατηγορίες «25 έως 34 ετών» και «65 ετών και άνω» ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «25 έως 34 ετών» και «65 ετών και άνω».

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «25 έως 34 ετών» και «65 ετών και άνω»;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=28 της ηλικιακής κατηγορίας πολιτών «25 έως 34 ετών» και N=14 της ηλικιακής κατηγορίας των πολιτών «65 ετών και άνω», βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι N<50 (Πίνακας 4.79).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανεμημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες «25 έως 34 ετών» είχε τιμή $p = 0,895 > 0,05$, και για τους πολίτες «65 ετών και άνω» είχε τιμή $p = 0,293 > 0,05$) (Πίνακας 4.79).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο

T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «25 έως 34 ετών» και «65 ετών και άνω» είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,078 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεγθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = -1,665$, $df = 40$, $p = 0,104 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «25 έως 34 ετών» και «65 ετών και άνω», δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των δύο αυτών ηλικιακών ομάδων**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,104 > 0,05$) (Πίνακας 4.88).

Πίνακας 4.88: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 25-34 και 65 και άνω» & «Συνολική Ικανοποίηση»

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	3,279	,078	-1,665	40	,052	,104	-,36000	,21621	-,79697	,07697
	Equal variances not assumed			-1,466	19,194	,079	,159	-,36000	,24551	-,87350	,15350

Group Statistics

	Ηλικία	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	25-34 ετών	28	2,9657	,56229	,10626
	65 και άνω	14	3,3257	,82810	,22132

Ηλικιακή ομάδα: «35 έως 44 ετών» και «45 έως 54 ετών» των πολιτών

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου των πολιτών στις ηλικιακές κατηγορίες «35 έως 44 ετών» και «45 έως 54 ετών» ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά

ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «35 έως 44 ετών» και «45 έως 54 ετών».

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «35 έως 44 ετών» και «45 έως 54 ετών»;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=43 της ηλικιακής κατηγορίας πολιτών «35 έως 44 ετών» και N=28 της ηλικιακής κατηγορίας των πολιτών «45 έως 54 ετών», βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι $N < 50$ (Πίνακας 4.79).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες «35 έως 44 ετών» είχε τιμή $p = 0,819 > 0,05$, και για τους πολίτες «45 έως 54 ετών» είχε τιμή $p = 0,063 > 0,05$) (Πίνακας 4.79).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «35 έως 44 ετών» και «45 έως 54 ετών» είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,547 >$

0,05), με αποτέλεσμα να επιλεχθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = 0,670$, $df = 69$, $p = 0,505 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «35 έως 44 ετών» και «45 έως 54 ετών», δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των δύο αυτών ηλικιακών ομάδων**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,505 > 0,05$) (Πίνακας 4.89).

Πίνακας 4.89: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 35-44 και 45-54» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances			t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	,366	,547	,670	69	,253	,505	,11664	,17413	-,23073	,46402
	Equal variances not assumed			,680	60,728	,250	,499	,11664	,17152	-,22635	,45964

Group Statistics					
	Ηλικία	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	35-44 ετών	43	3,2009	,73630	,11228
	45-54 ετών	28	3,0843	,68606	,12965

Ηλικιακή ομάδα: «35 έως 44 ετών» και «55 έως 64 ετών» των πολιτών

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου των πολιτών στις ηλικιακές κατηγορίες «35 έως 44 ετών» και «55 έως 64 ετών» ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «35 έως 44 ετών» και «55 έως 64 ετών».

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «35 έως 44 ετών» και «55 έως 64 ετών»;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=43 της ηλικιακής κατηγορίας πολιτών «35 έως 44 ετών» και N=23 της ηλικιακής κατηγορίας των πολιτών «55 έως 64 ετών», βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι N<50 (Πίνακας 4.79).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανεμημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες «35 έως 44 ετών» είχε τιμή $p = 0,819 > 0,05$, και για τους πολίτες «55 έως 64 ετών» είχε τιμή $p = 0,439 > 0,05$) (Πίνακας 4.79).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «35 έως 44 ετών» και «55 έως 64 ετών» είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,796 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεχθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = 1,621$, $df = 64$, $p = 0,110 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «35 έως 44 ετών» και «55 έως 64 ετών», δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση**

των δύο αυτών ηλικιακών ομάδων), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,110 > 0,05$) (Πίνακας 4.90).

Πίνακας 4.90: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 35-44 και 55-64» & «Συνολική Ικανοποίηση»

		Independent Samples Test				t-test for Equality of Means					
		Levene's Test for Equality of Variances				Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	,067	,796	1,621	64	,055	,110	,31397	,19375	-,07308	,70103
	Equal variances not assumed			1,595	43,083	,059	,118	,31397	,19686	-,08302	,71097

Group Statistics					
	Ηλικία	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	35-44 ετών	43	3,2009	,73630	,11228
	55-64 ετών	23	2,8870	,77550	,16170

Ηλικιακή ομάδα: «35 έως 44 ετών» και «65 ετών και άνω» των πολιτών

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου των πολιτών στις ηλικιακές κατηγορίες «35 έως 44 ετών» και «65 ετών και άνω» ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «35 έως 44 ετών» και «65 ετών και άνω».

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «35 έως 44 ετών» και «65 ετών και άνω»;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=43 της ηλικιακής κατηγορίας πολιτών «35 έως 44 ετών» και N=14 της ηλικιακής κατηγορίας των πολιτών «65 ετών και

άνω», βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι $N < 50$ (Πίνακας 4.79).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες «35 έως 44 ετών» είχε τιμή $p = 0,819 > 0,05$, και για τους πολίτες «65 ετών και άνω» είχε τιμή $p = 0,293 > 0,05$) (Πίνακας 4.79).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «35 έως 44 ετών» και «65 ετών και άνω» είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,659 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεγθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = -,534$, $df = 55$, $p = 0,595 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «35 έως 44 ετών» και «65 ετών και άνω», δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των δύο αυτών ηλικιακών ομάδων**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,595 > 0,05$) (Πίνακας 4.91).

Πίνακας 4.91: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 35-44 και 65 και άνω» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances			t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
						One-Sided p	Two-Sided p				
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	,197	,659	-,534	55	,298	,595	-,12478	,23355	-,59283	,34326
	Equal variances not assumed			-,503	20,141	,310	,621	-,12478	,24817	-,64223	,39266

Group Statistics					
	Ηλικία	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	35-44 ετών	43	3,2009	,73630	,11228
	65 και άνω	14	3,3257	,82810	,22132

Ηλικιακή ομάδα: «45 έως 54 ετών» και «55 έως 64 ετών» των πολιτών

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου των πολιτών στις ηλικιακές κατηγορίες «45 έως 54 ετών» και «55 έως 64 ετών» ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «45 έως 54 ετών» και «55 έως 64 ετών».

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «45 έως 54 ετών» και «55 έως 64 ετών»;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=28 της ηλικιακής κατηγορίας πολιτών «45 έως 54 ετών» και N=23 της ηλικιακής κατηγορίας των πολιτών «55 έως 64 ετών», βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι N<50 (Πίνακας 4.79).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες «45 έως 54 ετών» είχε τιμή $p = 0,063 > 0,05$, και για τους πολίτες «55 έως 64 ετών» είχε τιμή $p = 0,439 > 0,05$) (Πίνακας 4.79).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «45 έως 54 ετών» και «55 έως 64 ετών» είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,813 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεχθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = ,964$, $df = 49$, $p = 0,340 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «45 έως 54 ετών» και «55 έως 64 ετών», δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των δύο αυτών ηλικιακών ομάδων**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,340 > 0,05$) (Πίνακας 4.92).

Πίνακας 4.92: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 45-54 και 55-64» & «Συνολική Ικανοποίηση»

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				95% Confidence Interval of the Difference			
		F	Sig.	t	df	Significance One-Sided p	Two-Sided p	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	,057	,813	,964	49	,170	,340	,19733	,20475	-,21413	,60879
	Equal variances not assumed			,952	44,420	,173	,346	,19733	,20726	-,22027	,61493

Group Statistics					
	Ηλικία	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	45-54 ετών	28	3,0843	,68606	,12965
	55-64 ετών	23	2,8870	,77550	,16170

Ηλικιακή ομάδα: «45 έως 54 ετών» και «65 ετών και άνω» των πολιτών

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου των πολιτών στις ηλικιακές κατηγορίες «45 έως 54 ετών» και «65 ετών και άνω» ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «45 έως 54 ετών» και «65 ετών και άνω».

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «45 έως 54 ετών» και «65 ετών και άνω»;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=28 της ηλικιακής κατηγορίας πολιτών «45 έως 54 ετών» και N=14 της ηλικιακής κατηγορίας των πολιτών «65 ετών και άνω», βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι N<50 (Πίνακας 4.79).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες «45 έως 54 ετών» είχε τιμή $p =$

0,063 > 0,05 , και για τους πολίτες «65 ετών και άνω» είχε τιμή $p = 0,293 > 0,05$) (Πίνακας 4.79).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «45 έως 54 ετών» και «65 ετών και άνω» είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,402 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεγθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = -1,003$, $df = 40$, $p = 0,322 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «45 έως 54 ετών» και «65 ετών και άνω», δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των δύο αυτών ηλικιακών ομάδων**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,322 > 0,05$) (Πίνακας 4.93).

Πίνακας 4.93: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 45-54 και 65 και άνω» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
						One-Sided p	Two-Sided p				
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	,719	,402	-1,003	40	,161	,322	-,24143	,24066	-,72783	,24497
	Equal variances not assumed			-,941	22,195	,178	,357	-,24143	,25650	-,77310	,29025

Group Statistics					
	Ηλικία	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	45-54 ετών	28	3,0843	,68606	,12965
	65 και άνω	14	3,3257	,82810	,22132

Ηλικιακή ομάδα: «55 έως 64 ετών» και «65 ετών και άνω» των πολιτών

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου των πολιτών στις ηλικιακές κατηγορίες «55 έως 64 ετών» και «65 ετών και άνω» ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «55 έως 64 ετών» και «65 ετών και άνω».

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση στις δύο ηλικιακές κατηγορίες «55 έως 64 ετών» και «65 ετών και άνω»;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο ηλικιακές κατηγορίες δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=23 της ηλικιακής κατηγορίας πολιτών «55 έως 64 ετών» και N=14 της ηλικιακής κατηγορίας των πολιτών «65 ετών και άνω», βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι N<50 (Πίνακας 4.79).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες «55 έως 64 ετών» είχε τιμή $p = 0,439 > 0,05$, και για τους πολίτες «65 ετών και άνω» είχε τιμή $p = 0,293 > 0,05$) (Πίνακας 4.79).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «55 έως 64 ετών» και «65 ετών και άνω» είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,600 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεγθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = -1,627$, $df = 35$, $p = 0,113 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ηλικιακών ομάδων των πολιτών «55 έως 64 ετών» και «65 ετών και άνω», δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των δύο αυτών ηλικιακών ομάδων**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,113 > 0,05$) (Πίνακας 4.94).

Πίνακας 4.94: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Ηλικίας 55-64 και 65 και άνω» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances			t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Significance One-Sided p	Two-Sided p	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	,280	,600	-1,627	35	,056	,113	-,43876	,26964	-,98615	,10864
	Equal variances not assumed			-1,601	26,176	,061	,121	-,43876	,27410	-1,00199	,12448

Group Statistics					
	Ηλικία	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	55-64 ετών	23	2,8870	,77550	,16170
	65 και άνω	14	3,3257	,82810	,22132

Επομένως, σύμφωνα με όλα τα παραπάνω στοιχεία, η ηλικία δεν δείχνει να διαφοροποιεί την Συνολική Ικανοποίηση.

4.3.2.c. ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Πίνακας 4.95: Έλεγχος Κανονικότητας «Μορφωτικό Επίπεδο» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Μορφωτικό επίπεδο		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Συνολική Ικανοποίηση	Απόφοιτος/-η Τριτοβάθμιας	,071	64	,200*	,987	64	,753
	Απόφοιτος/-η Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης/ Απόφοιτος/-η Λυκείου	,141	76	<,001	,977	76	,171
	Απόφοιτος/-η Γυμνασίου	,313	5	,123	,798	5	,078
	Απόφοιτος/-η Δημοτικού	,262	3	.	,957	3	,600
	Άλλο	,260	2

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Μορφωτικό Επίπεδο των πολιτών: «Απόφ. Τριτοβάθμιας» και «Αποφ.Μεταδευτ. / Λυκείου»

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, των πολιτών Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και των πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο αυτές κατηγορίες μόρφωσης.

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών Τριτοβάθμιας και πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο κατηγορίες μόρφωσης είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο κατηγορίες μόρφωσης δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=64 των πολιτών Τριτοβάθμιας και N=76 των πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου, βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Kolmogorov-Smirnov, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι N>50 (Πίνακας 4.95).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας δεν προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Kolmogorov-Smirnov, η μια από τις δύο εξεταζόμενες ομάδες, εκείνη των πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου, είχε τιμή $p < 0,001 < 0,05$) (Πίνακας 4.95).

Άρα δεν είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, για αυτό πραγματοποιήθηκε το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχος των Mann-Witney.

H₀: Υπάρχει ομοιογένεια ανάμεσα στους πολίτες Τριτοβάθμιας και στους πολίτες Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου ως προς την Συνολική τους Ικανοποίηση (ή η Συνολική Ικανοποίηση πολιτών Τριτοβάθμιας και πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου είναι ομοιογενής).

H₁: Δεν υπάρχει ομοιογένεια ανάμεσα στους πολίτες Τριτοβάθμιας και στους πολίτες Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου ως προς την Συνολική τους Ικανοποίηση (ή η Συνολική Ικανοποίηση πολιτών Τριτοβάθμιας και πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου δεν είναι ομοιογενείς, διαφέρει).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση στους πολίτες Τριτοβάθμιας και στους πολίτες Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών Τριτοβάθμιας και στους πολίτες Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου** (εφόσον, για το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχο των Mann-Witney, $p = 0,372 > 0,05$) (Πίνακας 4.96).

Πίνακας 4.96: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Απόφ. Τριτοβ. & Λυκείου» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig. ^{a,b}	Decision
1	The distribution of Συνολική Ικανοποίηση is the same across categories of Μορφωτικό επίπεδο.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,372	Retain the null hypothesis.

a. The significance level is ,050.

b. Asymptotic significance is displayed.

Μορφωτικό Επίπεδο των πολιτών: «Απόφ. Τριτοβάθμιας» και «Αποφ. Γυμνασίου»

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, των πολιτών Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και των πολιτών Γυμνασίου ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο αυτές κατηγορίες μόρφωσης.

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών Τριτοβάθμιας και πολιτών Γυμνασίου;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο κατηγορίες μόρφωσης είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο κατηγορίες μόρφωσης δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=64 των πολιτών Τριτοβάθμιας και N=5 των πολιτών Γυμνασίου, βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Kolmogorov-Smirnov για το δείγμα N>50 των πολιτών και Shapiro-Wilk για το δείγμα N<50, για να ελεγχθεί η ύπαρξη κανονικότητας (Πίνακας 4.95).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες

Τριτοβάθμιας είχε τιμή $p = 0,200 > 0,05$, και για τους πολίτες Γυμνασίου είχε τιμή $p = 0,078 > 0,05$ (Πίνακας 4.95).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ομάδων των πολιτών, Τριτοβάθμιας και Γυμνασίου, είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,128 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεγθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = -1,094$, $df = 67$, $p = 0,278 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ομάδων των πολιτών, Τριτοβάθμιας και Γυμνασίου, δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών Τριτοβάθμιας και πολιτών Γυμνασίου**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,278 > 0,05$) (Πίνακας 4.97).

Πίνακας 4.97: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Απόφ. Τριτοβ. & Γυμνασίου» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances		t-Test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
						One-Sided p	Two-Sided p				
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	2,369	,128	-1,094	67	,139	,278	-,34013	,31087	-,96063	,28038
	Equal variances not assumed			-,819	4,326	,228	,455	-,34013	,41508	-1,45912	,77887

Group Statistics					
Μορφωτικό επίπεδο		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	Απόφοιτος/-η Τριτοβάθμιας	64	3,0919	,65120	,08140
	Απόφοιτος/-η Γυμνασίου	5	3,4320	,91012	,40702

Μορφωτικό Επίπεδο των πολιτών: «Απόφ. Τριτοβάθμιας» και «Αποφ. Δημοτικού»

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, των πολιτών Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και των πολιτών Δημοτικού ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο αυτές κατηγορίες μόρφωσης.

Ερευνητικό ερώτημα: - *Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών Τριτοβάθμιας και πολιτών Δημοτικού;*

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο κατηγορίες μόρφωσης είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο κατηγορίες μόρφωσης δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=64 των πολιτών Τριτοβάθμιας και N=3 των πολιτών Δημοτικού, βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Kolmogorov-Smirnov για το δείγμα N>50 των πολιτών και Shapiro-Wilk για το δείγμα N<50, για να ελεγχθεί η ύπαρξη κανονικότητας (Πίνακας 4.95).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες Τριτοβάθμιας είχε τιμή $p = 0,200 > 0,05$, και για τους πολίτες Δημοτικού είχε τιμή $p = 0,600 > 0,05$) (Πίνακας 4.95).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο

T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ομάδων των πολιτών, Τριτοβάθμιας και Δημοτικού, είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,824 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεχθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = -1,381$, $df = 65$, $p = 0,172 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ομάδων των πολιτών, Τριτοβάθμιας και Δημοτικού, δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών Τριτοβάθμιας και πολιτών Δημοτικού**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,172 > 0,05$) (Πίνακας 4.98).

Πίνακας 4.98: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Απόφ. Τριτοβ. & Δημοτικού» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances		t-Test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	,050	,824	-1,381	65	,086	,172	-,53479	,38718	-1,30804	,23846
	Equal variances not assumed			-1,173	2,134	,178	,355	-,53479	,45593	-2,38321	1,31362

Group Statistics					
Μορφωτικό επίπεδο		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	Απόφοιτος/-η Τριτοβάθμιας	64	3,0919	,65120	,08140
	Απόφοιτος/-η Δημοτικού	3	3,6267	,77700	,44860

Μορφωτικό Επίπεδο των πολιτών: «Αποφ. Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου» και «Απόφ. Γυμνασίου»

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, των πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και των πολιτών Γυμνασίου ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην

Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο αυτές κατηγορίες μόρφωσης.

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και πολιτών Γυμνασίου;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο κατηγορίες μόρφωσης είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο κατηγορίες μόρφωσης δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα $N=76$ των πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και $N=5$ των πολιτών Γυμνασίου, βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Kolmogorov-Smirnov για το δείγμα $N>50$ των πολιτών και Shapiro-Wilk για το δείγμα $N<50$, για να ελεγχθεί η ύπαρξη κανονικότητας (Πίνακας 4.95).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας δεν προέρχεται από κανονικά κατανεμημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Kolmogorov-Smirnov, η μια από τις δύο εξεταζόμενες ομάδες, εκείνη των πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου, είχε τιμή $p < 0,001 < 0,05$) (Πίνακας 4.95).

Άρα δεν είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, για αυτό πραγματοποιήθηκε το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχος των Mann-Witney.

H₀: Υπάρχει ομοιογένεια ανάμεσα στους πολίτες Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και στους πολίτες Γυμνασίου ως προς την Συνολική τους Ικανοποίηση (ή η Συνολική Ικανοποίηση πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και πολιτών Γυμνασίου είναι ομοιογενής).

H₁: Δεν υπάρχει ομοιογένεια ανάμεσα στους πολίτες Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και στους πολίτες Γυμνασίου ως προς την Συνολική τους Ικανοποίηση (ή η Συνολική Ικανοποίηση πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και πολιτών Γυμνασίου δεν είναι ομοιογενείς, διαφέρει).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση στους πολίτες Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου στους και στους πολίτες Γυμνασίου δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και των πολιτών Γυμνασίου** (εφόσον, για το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχο των Mann-Witney, $p = 0,427 > 0,05$) (Πίνακας 4.99).

Πίνακας 4.99: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Απόφ. Λυκείου & Γυμνασίου» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig. ^{a,b}	Decision
1	The distribution of Συνολική Ικανοποίηση is the same across categories of Μορφωτικό επίπεδο.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,427 ^c	Retain the null hypothesis.

a. The significance level is ,050.

b. Asymptotic significance is displayed.

c. Exact significance is displayed for this test.

Μορφωτικό Επίπεδο των πολιτών: «Αποφ. Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου» και «Απόφ. Δημοτικού»

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, των πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και των πολιτών Δημοτικού ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο αυτές κατηγορίες μόρφωσης.

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και πολιτών Δημοτικού;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο κατηγορίες μόρφωσης είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο κατηγορίες μόρφωσης δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=76 των πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και N=3 των πολιτών Δημοτικού, βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Kolmogorov-Smirnov για το δείγμα N>50 των πολιτών και Shapiro-Wilk για το δείγμα N<50, για να ελεγχθεί η ύπαρξη κανονικότητας (Πίνακας 4.95).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας δεν προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Kolmogorov-Smirnov, η μια από τις δύο εξεταζόμενες ομάδες, εκείνη των πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου, είχε τιμή $p < 0,001 < 0,05$) (Πίνακας 4.95).

Άρα δεν είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, για αυτό πραγματοποιήθηκε το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχος των Mann-Witney.

H₀: Υπάρχει ομοιογένεια ανάμεσα στους πολίτες Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και στους πολίτες Δημοτικού ως προς την Συνολική τους Ικανοποίηση (ή η Συνολική Ικανοποίηση πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και πολιτών Δημοτικού είναι ομοιογενής).

H₁: Δεν υπάρχει ομοιογένεια ανάμεσα στους πολίτες Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και στους πολίτες Δημοτικού ως προς την

Συνολική τους Ικανοποίηση (ή η Συνολική Ικανοποίηση πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και πολιτών Δημοτικού δεν είναι ομοιογενείς, διαφέρει).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση στους πολίτες Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου στους και στους πολίτες Δημοτικού δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου και των πολιτών Δημοτικού** (εφόσον, για το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχο των Mann-Witney, $p = 0,140 > 0,05$) (Πίνακας 4.100).

Πίνακας 4.100: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Απόφ. Λυκείου & Δημοτικού» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig. ^{a,b}	Decision
1	The distribution of Συνολική Ικανοποίηση is the same across categories of Μορφωτικό επίπεδο.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.140 ^c	Retain the null hypothesis.

a. The significance level is .050.

b. Asymptotic significance is displayed.

c. Exact significance is displayed for this test.

Μορφωτικό Επίπεδο των πολιτών: «Αποφ. Γυμνασίου» και «Απόφ. Δημοτικού»

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση από την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, των πολιτών Γυμνασίου και των πολιτών Δημοτικού ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών στις δύο αυτές κατηγορίες μόρφωσης.

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών Γυμνασίου και πολιτών Δημοτικού;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο κατηγορίες μόρφωσης είναι ίσες.

H_1 : Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης για τις δύο κατηγορίες μόρφωσης δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα $N=5$ των πολιτών Γυμνασίου και $N=3$ των πολιτών Δημοτικού, βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk, που επιλέχθηκε ως καταλληλότερο για να ελέγξει την ύπαρξη κανονικότητας καθώς και τα δύο δείγματα μας εδώ, είναι $N < 50$ (Πίνακας 4.95).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Shapiro-Wilk, και στις δύο εξεταζόμενες ομάδες, για τους πολίτες Γυμνασίου είχε τιμή $p = 0,078 > 0,05$, και για τους πολίτες Δημοτικού είχε τιμή $p = 0,600 > 0,05$) (Πίνακας 4.95).

Άρα είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test. Εφόσον μπορούμε να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ισότητας ή όχι, των διασπορών των δύο ηλικιακών ομάδων, βάσει του Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές των δύο ομάδων των πολιτών, Γυμνασίου και Δημοτικού, είναι ίσες (εφόσον για το Levene's Test, $p = 0,298 > 0,05$), με αποτέλεσμα να επιλεχθεί η γραμμή του «Equal variances assumed» με: $t = 1,295$, $df = 6$, $p = 0,769 > 0,05$

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των δύο ομάδων των πολιτών, Γυμνασίου και Δημοτικού, δεν διαφοροποιείται (ή **δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών Γυμνασίου και πολιτών Δημοτικού**), (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο – έλεγχο T-test, $p = 0,769 > 0,05$) (Πίνακας 4.101).

Πίνακας 4.101: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Απόφ. Γυμνασίου & Δημοτικού» & «Συνολική Ικανοποίηση»

		Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	One-Sided p	Two-Sided p	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	1,295	,298	-,307	6	,385	,769	-,19467	,63391	-1,74579	1,35646	
	Equal variances not assumed			-,321	4,966	,381	,761	-,19467	,60573	-1,75499	1,36566	

		Group Statistics				
		Μορφωτικό επίπεδο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	Απόφοιτος/-η Γυμνασίου		5	3,4320	,91012	,40702
	Απόφοιτος/-η Δημοτικού		3	3,6267	,77700	,44860

Επομένως, σύμφωνα με όλα τα παραπάνω στοιχεία για το μορφωτικό επίπεδο, η μόρφωση για τις κατηγορίες (πολιτών Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, Μεταδευτεροβάθμιας/ Λυκείου, Γυμνασίου και Δημοτικού), δεν διαφοροποιεί την Συνολική Ικανοποίηση.

4.3.2.d. ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ

Να ελεγχθεί, αν διαφέρει η Συνολική Ικανοποίηση όσων πολιτών συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση», με όσους δεν συναλλάσσονται συχνά ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση όσων πολιτών συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση», με όσους δεν συναλλάσσονται συχνά.

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση όσων πολιτών συναλλάσσονται συχνά, με όσους δεν συναλλάσσονται;

H₀: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης όσων πολιτών συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση», με όσους δεν συναλλάσσονται συχνά, είναι ίσες.

H₁: Η μέση τιμή της Συνολικής Ικανοποίησης όσων πολιτών συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση», με όσους δεν συναλλάσσονται συχνά, δεν είναι ίσες (διαφέρουν).

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα N=47 όσων πολιτών συναλλάσσονται συχνά, και N=103 όσων πολιτών δεν συναλλάσσονται συχνά, βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk για το πρώτο δείγμα καθώς N<50, και Kolmogorov-Smirnov για το δεύτερο δείγμα καθώς N>50, για να ελεγχθεί η ύπαρξη κανονικότητας και στα δύο δείγματα (Πίνακας 4.102).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας δεν προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό (εφόσον, για το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο Kolmogorov-Smirnov, η εξεταζόμενη ομάδα, εκείνη των μη συναλλασσόμενων συχνά με την «Διεύθυνση», είχε τιμή $p = 0,015 < 0,05$) (Πίνακας 4.102).

Πίνακας 4.102: Έλεγχος Κανονικότητας «Συχνότητα Συναλλαγής» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Tests of Normality							
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Συνολική Ικανοποίηση	Ναι	,101	47	,200 [*]	,972	47	,322
	Όχι	,099	103	,015	,978	103	,081

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Άρα δεν είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, για αυτό πραγματοποιήθηκε το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχος των Mann-Witney.

H₀: Υπάρχει ομοιογένεια ανάμεσα στους συχνά συναλλασσόμενους και στους μη συχνά συναλλασσόμενους ως προς την Συνολική τους Ικανοποίηση (ή η Συνολική Ικανοποίηση συχνά συναλλασσόμενων και μη, είναι ομοιογενής).

H₁: Δεν υπάρχει ομοιογένεια ανάμεσα στους συχνά συναλλασσόμενους και στους μη συχνά συναλλασσόμενους ως προς την Συνολική τους

Ικανοποίηση (η Συνολική Ικανοποίηση συχνά συναλλασσόμενων και μη, δεν είναι ομοιογενείς, διαφέρει).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι η Συνολική Ικανοποίηση των συχνά συναλλασσόμενων και μη, δεν διαφοροποιείται (ή δεν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα στην Συνολική Ικανοποίηση των συχνά συναλλασσόμενων και μη), δηλαδή **η συχνότητα της συναλλαγής με την «Διεύθυνση» δεν διαφοροποιεί την Συνολική Ικανοποίηση** (εφόσον, για το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχο των Mann-Witney, $p = 0,421 > 0,05$) (Πίνακας 4.103).

Πίνακας 4.103: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Συχνότητα Συναλλαγής» & «Συνολική Ικανοποίηση»

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig. ^{a,b}	Decision
1	The distribution of Συνολική Ικανοποίηση is the same across categories of Συναλλάσσετε συχνά με την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,421	Retain the null hypothesis.

a. The significance level is ,050.

b. Asymptotic significance is displayed.

Επομένως, από όλα τα παραπάνω δεδομένα για την Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών, προκύπτει ότι φύλο των πολιτών, η ηλικία τους, η μόρφωση τους και η συχνότητα συναλλαγής τους με την «Διεύθυνση», δεν δείχνουν να διαφοροποιούν την Συνολική τους Ικανοποίηση.

4.3.2.e. Οι 25 Παράγοντες-Παράμετροι Συναλλαγής και η Συχνότητα:

Πραγματοποιείται έλεγχος, εάν ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών σε καθεμία παράμετρο από τις 25, χωριστά, επηρεάζεται από την συχνότητα συναλλαγής των πολιτών με την «Διεύθυνση».

Πίνακας 4.104: Έλεγχος Κανονικότητας «Συχνότητα Συναλλαγής» & «Κανοποίηση ως προς κάθε μια από τους 25 παράγοντες – παραμέτρους ικανοποίησης»

		Tests of Normality					
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Την ευγένεια του προσωπικού	Ναι	,199	47	<,001	,902	47	<,001
	Όχι	,262	103	<,001	,880	103	<,001
Την προθυμία τους να σας εξυπηρετήσουν και να βοηθήσουν ακόμα κι αν είναι αναρμόδιοι	Ναι	,223	47	<,001	,904	47	<,001
	Όχι	,257	103	<,001	,889	103	<,001
Την αμεροληψία, ακεραιότητα τους και ισότιμη μεταχείριση που νιώθετε στην εξυπηρέτησή σας	Ναι	,199	47	<,001	,899	47	<,001
	Όχι	,231	103	<,001	,895	103	<,001
Την τήρηση σειράς προτεραιότητας/τήρηση του ραντεβού σας	Ναι	,290	47	<,001	,855	47	<,001
	Όχι	,244	103	<,001	,866	103	<,001
Τον χρόνο αναμονής σας να εξυπηρετηθείτε	Ναι	,182	47	<,001	,911	47	,002
	Όχι	,243	103	<,001	,899	103	<,001
Την γνώση του προσωπικού στο αντικείμενο της εργασίας του	Ναι	,220	47	<,001	,893	47	<,001
	Όχι	,222	103	<,001	,885	103	<,001
Την ικανότητα του προσωπικού να επιλύει προβλήματα ή/και να δίνει εναλλακτικές λύσεις	Ναι	,181	47	<,001	,916	47	,002
	Όχι	,271	103	<,001	,881	103	<,001
Τον χρόνο ολοκλήρωσης/απάντησης της υπόθεσης/αιτήματός σας	Ναι	,234	47	<,001	,900	47	<,001
	Όχι	,246	103	<,001	,889	103	<,001
Τις πληροφορίες και την καθοδήγηση που σας δίνει το προσωπικό	Ναι	,184	47	<,001	,916	47	,002
	Όχι	,210	103	<,001	,908	103	<,001
Την προθυμία του προσωπικού για επανόρθωση σε τυχόν λάθη τους	Ναι	,172	47	,001	,900	47	<,001
	Όχι	,201	103	<,001	,897	103	<,001
Την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων	Ναι	,225	47	<,001	,858	47	<,001
	Όχι	,252	103	<,001	,868	103	<,001
Την τήρηση του ωραρίου	Ναι	,212	47	<,001	,856	47	<,001
	Όχι	,189	103	<,001	,881	103	<,001
Την πρόσβαση στην Διεύθυνση από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται ειδική μέριμνα	Ναι	,211	47	<,001	,901	47	<,001
	Όχι	,201	103	<,001	,905	103	<,001
Την κατάσταση του κτιρίου	Ναι	,159	47	,005	,883	47	<,001
	Όχι	,238	103	<,001	,899	103	<,001
Την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού του	Ναι	,212	47	<,001	,880	47	<,001
	Όχι	,202	103	<,001	,905	103	<,001
Τις ψηφιακές του υπηρεσίες (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ραντεβού)	Ναι	,195	47	<,001	,881	47	<,001
	Όχι	,204	103	<,001	,911	103	<,001
Την δυνατότητα που σας δίνεται να εκφράσετε κάποιο παράπονό σας/να κάνετε μια καταγγελία και να λάβετε απάντηση	Ναι	,242	47	<,001	,840	47	<,001
	Όχι	,236	103	<,001	,859	103	<,001
Την ανοικτότητα και καινοτομία της Διεύθυνσης να καταγράψει και να αξιοποιεί προτάσεις σας και να παρακολουθεί τις ανάγκες σας	Ναι	,239	47	<,001	,842	47	<,001
	Όχι	,205	103	<,001	,868	103	<,001
Την ανταπόκριση της στις ανάγκες/απαιτήσεις σας, με εσάς ως πολίτη στο επίκεντρο	Ναι	,241	47	<,001	,875	47	<,001
	Όχι	,236	103	<,001	,883	103	<,001
Την συμμόρφωση της με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας που αισθάνεστε ότι ακολουθεί	Ναι	,214	47	<,001	,902	47	<,001
	Όχι	,203	103	<,001	,907	103	<,001
Την ίδια την ποιότητα των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης που σας προσφέρει	Ναι	,227	47	<,001	,887	47	<,001
	Όχι	,277	103	<,001	,876	103	<,001
Την απόδοση της	Ναι	,225	47	<,001	,901	47	<,001
	Όχι	,275	103	<,001	,864	103	<,001
Την βελτίωση, εκσυγχρονισμό και οικολογική της συνείδηση	Ναι	,214	47	<,001	,894	47	<,001
	Όχι	,201	103	<,001	,897	103	<,001
Την απλούστευση των διαδικασιών της και μείωση της γραφειοκρατίας σε σχέση με το παρελθόν μέσα από την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της	Ναι	,194	47	<,001	,908	47	,001
	Όχι	,191	103	<,001	,902	103	<,001
Την συνολική της εικόνα	Ναι	,188	47	<,001	,902	47	<,001
	Όχι	,260	103	<,001	,883	103	<,001

a. Lilliefors Significance Correction

Ακολούθως ελέγχεται, αν διαφέρει ο βαθμός ικανοποίησης στους 25 παράγοντες – παραμέτρους, όσων πολιτών συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση», με όσους δεν συναλλάσσονται συχνά ή να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσά τους.

Ερευνητικό ερώτημα: - Υπάρχει διαφορά στον βαθμό ικανοποίησης στους 25 παράγοντες – παραμέτρους όσων πολιτών συναλλάσσονται συχνά, με όσους δεν συναλλάσσονται;

Πρώτον, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας και στις δύο ομάδες δειγμάτων, για δείγμα $N=47$ όσων πολιτών συναλλάσσονται συχνά, και $N=103$ όσων πολιτών δεν συναλλάσσονται συχνά, βάσει του στατιστικού κριτηρίου-ελέγχου Shapiro-Wilk για το πρώτο δείγμα καθώς $N < 50$, και Kolmogorov-Smirnov για το δεύτερο δείγμα καθώς $N > 50$, για να ελεγχθεί η ύπαρξη κανονικότητας και στα δύο δείγματα (Πίνακας 4.104).

Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι το δείγμα μας δεν προέρχεται από κανονικά κατανομημένο πληθυσμό σύμφωνα με τον πίνακα (Πίνακας 4.104).

Άρα δεν είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε το στατιστικό κριτήριο-έλεγχο T-Test, για αυτό πραγματοποιήθηκε το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχος των Mann-Witney.

H₀: Υπάρχει ομοιογένεια ανάμεσα στους συχνά συναλλασσόμενους και στους μη συχνά συναλλασσόμενους ως προς τον βαθμό ικανοποίησης στους 25 παράγοντες – παραμέτρους (ή ο βαθμός ικανοποίησης στους 25 παράγοντες – παραμέτρους συχνά συναλλασσόμενων και μη, είναι ομοιογενής).

H₁: Δεν υπάρχει ομοιογένεια ανάμεσα στους συχνά συναλλασσόμενους και στους μη συχνά συναλλασσόμενους ως προς τον βαθμό ικανοποίησης στους 25 παράγοντες – παραμέτρους (ή ο βαθμός ικανοποίησης στους 25

παράγοντες – παραμέτρους συχνά συναλλασόμενων και μη, δεν είναι ομοιογενείς, διαφέρει).

Μετά από διενέργεια ελέγχου των υποθέσεων, προέκυψαν τα εξής:

1. Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι **διαφοροποιείται η ικανοποίηση ως προς τον χρόνο ολοκλήρωσης/ απάντησης της υπόθεσης/ αιτημάτων**, όσων πολιτών συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση» με όσους δεν συναλλάσσονται συχνά (ή υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα τους), δηλαδή η **συχνότητα της συναλλαγής με την «Διεύθυνση», διαφοροποιεί τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών σε αυτή την παράμετρο** (εφόσον, για το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχο των Mann-Witney, $p = 0,039 < 0,05$) (Πίνακας 4.105).

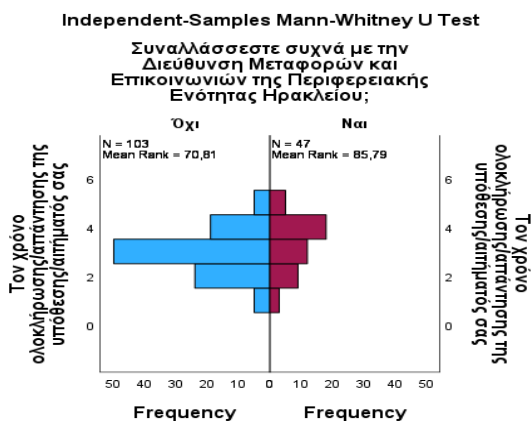
Πίνακας 4.105: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Συχνότητα Συναλλαγής» & «Ικανοποίηση των Πολιτών ως προς τον Χρόνο Ολοκλήρωσης/ Απάντησης της Υπόθεσης/ Αιτήματος τους»

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig. ^{a,b}	Decision
1	The distribution of Τον χρόνο ολοκλήρωσης/απάντησης της υπόθεσης/αιτημάτων σας is the same across categories of Συναλλάσσετε συχνά με την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,039	Reject the null hypothesis.

a. The significance level is ,050.

b. Asymptotic significance is displayed.

Αυτό σημαίνει ότι οι πολίτες που δεν συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση», φαίνεται να είναι κατά μικρότερο μέσο όρο ικανοποιημένοι από τον χρόνο ολοκλήρωσης/ απάντησης της υπόθεσής τους/ του αιτήματός τους από την «Διεύθυνση», σε σχέση με όσους πολίτες συναλλάσσονται συχνά (Γράφημα 4.18).



Γράφημα 4.18: Οι Μέσοι Όροι Ικανοποίησης των Πολιτών από τον Χρόνο Ολοκλήρωσης/ Απάντησης της Υπόθεσης/ Αιτήματός τους από την «Διεύθυνση», σε σχέση με το πόσο συχνά συναλλάσσονται

2. Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι διαφοροποιείται η ικανοποίηση ως προς την πρόσβαση στην «Διεύθυνση» από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους, ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται κάποια ειδική μέριμνα, όσων πολιτών συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση» με όσους δεν συναλλάσσονται συχνά (ή υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα τους), δηλαδή η συχνότητα της συναλλαγής με την «Διεύθυνση», διαφοροποιεί τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών σε αυτή την παράμετρο (εφόσον, για το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχο των Mann-Witney, $p = 0,008 < 0,05$) (Πίνακας 4.106).

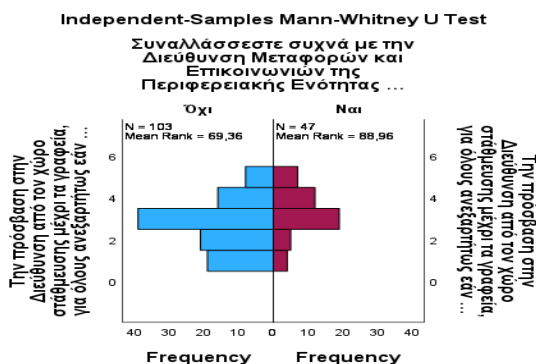
Πίνακας 4.106: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Συχνότητα Συναλλαγής» & «Ικανοποίηση των Πολιτών ως προς την Πρόσβαση στην «Διεύθυνση» από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους τους Πολίτες, ανεξαιρέτως ειδικής μέριμνας»

Hypothesis Test Summary			
Null Hypothesis	Test	Sig. ^{a,b}	Decision
1 The distribution of Την πρόσβαση στην Διεύθυνση από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται ειδική μέριμνα is the same across categories of Συναλλάσσετε συχνά με την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,008	Reject the null hypothesis.

a. The significance level is ,050.

b. Asymptotic significance is displayed.

Αυτό σημαίνει ότι οι πολίτες που δεν συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση», φαίνεται να είναι κατά μικρότερο μέσο όρο ικανοποιημένοι από την πρόσβαση στην «Διεύθυνση», σε σχέση με όσους πολίτες συναλλάσσονται συχνά (Γράφημα 4.19).



Γράφημα 4.19: Οι Μέσοι Όροι Ικανοποίησης των Πολιτών από την Πρόσβαση στην «Διεύθυνση» από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους τους Πολίτες, ανεξαρτητως ειδικής μέριμνας, σε σχέση με το πόσο συχνά συναλλάσσονται

3. Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι **διαφοροποιείται η ικανοποίηση ως προς την κατάσταση του κτιρίου της «Διεύθυνσης»**, όσων πολιτών συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση» με όσους δεν συναλλάσσονται συχνά (ή υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα τους), δηλαδή **η συχνότητα της συναλλαγής με την «Διεύθυνση», διαφοροποιεί τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών σε αυτή την παράμετρο** (εφόσον, για το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχο των Mann-Witney, $p = 0,009 < 0,05$) (Πίνακας 4.107).

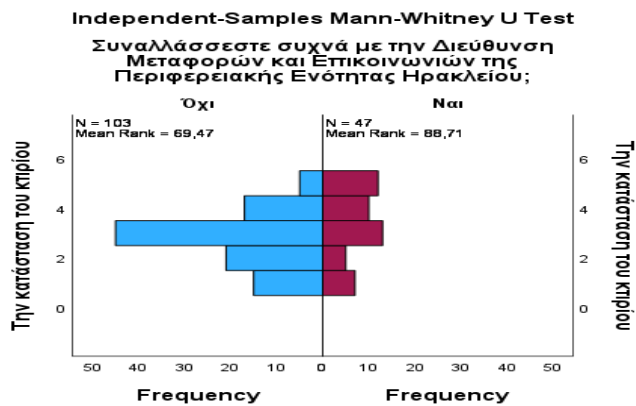
Πίνακας 4.107: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Συχνότητα Συναλλαγής» & «Ικανοποίηση των Πολιτών ως προς την Κατάσταση του Κτιρίου της «Διεύθυνσης»

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig. ^{a,b}	Decision
1	The distribution of Την κατάσταση του κτιρίου is the same across categories of Συναλλάσσετε συχνά με την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,009	Reject the null hypothesis.

a. The significance level is ,050.

b. Asymptotic significance is displayed.

Αυτό σημαίνει ότι οι πολίτες που δεν συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση», φαίνεται να είναι κατά μικρότερο μέσο όρο ικανοποιημένοι από την κατάσταση του κτιρίου της «Διεύθυνσης», σε σχέση με όσους πολίτες συναλλάσσονται συχνά (Γράφημα 4.20).



Γράφημα 4.20: Οι Μέσοι Όροι Ικανοποίησης των Πολιτών από την Κατάσταση του Κτιρίου της «Διεύθυνσης», σε σχέση με το πόσο συχνά συναλλάσσονται

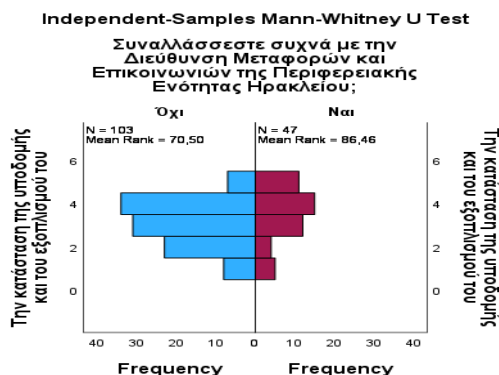
4. Στο εξεταζόμενο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι **διαφοροποιείται η ικανοποίηση ως προς την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού της «Διεύθυνσης»,** όσων πολιτών συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση» με όσους δεν συναλλάσσονται συχνά (ή υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά ανάμεσα τους), δηλαδή **η συχνότητα της συναλλαγής με την «Διεύθυνση», διαφοροποιεί τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών σε αυτή την παράμετρο** (εφόσον, για το μη παραμετρικό κριτήριο – έλεγχο των Mann-Witney, $p = 0,031 < 0,05$) (Πίνακας 4.108).

Πίνακας 4.108: Έλεγχος ύπαρξης συσχέτισης «Συχνότητα Συναλλαγής» & «Ικανοποίηση των Πολιτών ως προς την Κατάσταση της Υποδομής της «Διεύθυνσης» και του Εξοπλισμού της»

Hypothesis Test Summary			
Null Hypothesis	Test	Sig. ^{a,b}	Decision
1 The distribution of Την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού του is the same across categories of Συναλλάσσετε συχνά με την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,031	Reject the null hypothesis.

a. The significance level is ,050.
b. Asymptotic significance is displayed.

Αυτό σημαίνει ότι οι πολίτες που δεν συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση», φαίνεται να είναι κατά μικρότερο μέσο όρο ικανοποιημένοι από την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού της «Διεύθυνσης», σε σχέση με όσους πολίτες συναλλάσσονται συχνά (Γράφημα 4.21).



Γράφημα 4.21: Οι Μέσοι Όροι Ικανοποίησης των Πολιτών από την Κατάσταση της Υποδομής της «Διεύθυνσης» και του Εξοπλισμού της, σε σχέση με το πόσο συχνά συναλλάσσονται

5. Τέλος, ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών ως προς όλους τους υπόλοιπους παράγοντες - παραμέτρους πέραν των 4 που προαναφέρθηκαν, δεν προκύπτει, από την διενέργεια του ελέγχου υποθέσεων, να διαφοροποιείται από την συχνότητα συναλλαγής των πολιτών με την «Διεύθυνση».

Διευκρινίζεται ότι ο τρόπος διενέργειας του ελέγχου των υποθέσεων εδώ, για κάθε παράγοντα – παράμετρο εκ των 25, είναι ο ίδιος (ως

διαδικασία) που ακολουθήθηκε και για την μεταβλητή της Συνολικής Ικανοποίησης.

Επομένως, από όλα τα παραπάνω δεδομένα προκύπτει ότι η συχνότητα συναλλαγής των πολιτών με την «Διεύθυνση», δείχνει να διαφοροποιεί τον βαθμό ικανοποίησής τους στους εξής παράγοντες-παραμέτρους:

- Ως προς τον χρόνο που κάνει η «Διεύθυνση» να ολοκληρώσει τις υποθέσεις τους/ αιτήματά τους
- Ως προς την προσβασιμότητα που νιώθουν ότι έχουν στον χώρο της «Διεύθυνσης»
- Ως προς την κατάσταση του κτιρίου της «Διεύθυνσης» και
- Ως προς την κατάσταση του εξοπλισμού και υποδομής της.

Επιπλέον, εφόσον υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά μεταξύ αυτών των μεταβλητών, πιθανόν τα ευρήματα αυτά δεν αποτελούν τυχαία ευρήματα, και ανταποκρίνονται στον γενικό πληθυσμό.

4.4. Συμπεράσματα

Η συγκεκριμένη μελέτη, κάνει μια προσπάθεια διερεύνησης του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών ως προς την εξυπηρέτηση, την οργάνωση και λειτουργία, και γενική εικόνα της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, αναδεικνύοντας βάσει του θεωρητικού πλαισίου, την σημασία μιας τέτοιας πρώτης διερεύνησης για έναν οργανισμό.

Σύμφωνα με τα πρωτογενή δεδομένα:

Ως προς τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών, προκύπτει ότι για τους πολίτες, η «Διεύθυνση» στην πλειοψηφία των 25 παραγόντων-παραμέτρων που εξετάστηκαν, αγγίζει την μετριότητα τείνοντας προς ένα αρνητικό «πρόσημο», και πιο συγκεκριμένα:

- στην ευγένεια του προσωπικού
- στην προθυμία για εξυπηρέτηση
- στην αμεροληψία, ακεραιότητα και ισότιμη μεταχείριση που νιώθουν οι πολίτες
- στην τήρηση της σειράς προτεραιότητας/ τήρηση του ραντεβού τους
- στον χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση
- στην γνώση του προσωπικού στο αντικείμενό του
- στην ικανότητα του προσωπικού, επίλυσης προβλημάτων
- στον χρόνο ολοκλήρωσης των υποθέσεων
- στις πληροφορίες και την καθοδήγηση
- στην προθυμία για επανόρθωση λαθών
- στην πρόσβαση στον χώρο της «Διεύθυνσης»
- στην κατάσταση του κτιρίου
- στην κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού της «Διεύθυνσης»
- στις ψηφιακές υπηρεσίες
- στην ανταπόκριση στις ανάγκες του πολίτη με τον ίδιο στο επίκεντρο
- στην συμμόρφωση με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας
- στην ίδια την ποιότητα στην εξυπηρέτηση και τις υπηρεσίες
- στην απόδοση της «Διεύθυνσης»
- στην βελτίωση, εκσυγχρονισμό της και η οικολογική της συνείδηση
- στην απλούστευση των διαδικασιών
- και στην συνολική εικόνα της «Διεύθυνσης», όπου καταγράφεται μέτρια ικανοποίηση.

Προκύπτει δε ότι, ως προς:

- την δυνατότητα που δίνετε στους πολίτες να εκφράσουν κάποιο παράπονο/ να κάνουν μια καταγγελία και
- την ανοικτότητα και καινοτομία της «Διεύθυνσης» να καταγράφει και αξιοποιεί προτάσεις των πολιτών και να παρακολουθεί σε ποιο βαθμό ικανοποιούνται οι ανάγκες τους, σύμφωνα με τις απαντήσεις των πολιτών, η «Διεύθυνση» βρίσκεται κάτω του μετρίου, όπου καταγράφεται χαμηλή ικανοποίηση.

Ενώ, μπορούμε να πούμε ότι, μόνο για:

- την προστασία των προσωπικών δεδομένων και
- την τήρηση του ωραρίου, καταγράφεται υψηλή ικανοποίηση.

Τα στοιχεία αυτά, επιβεβαιώνονται και από την ανάλυση των περιγραφικών στοιχείων του δείγματος, για κάθε παράμετρο-παράγοντα, αναλυτικά. Προκύπτει λοιπόν ότι η ικανοποίηση των πολιτών, δείχνει να αγγίζει την μετριότητα, τείνοντας ως προς ένα αρνητικό «πρόσημο».

Ως προς τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών σε συγκριτική προοπτική με την εκτίμηση των υπαλλήλων, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η «Διεύθυνση» δείχνει να εκτιμά ότι οι πολίτες θα είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την ίδια και τις υπηρεσίες που προσφέρει, δείχνοντας να έχει τάση προς μια θετική στάση για τον εαυτό της, εν αντιθέσει με τους πολίτες που δηλώνουν λιγότερο ικανοποιημένοι τείνοντας προς μια αρνητική στάση για τον δημόσιο αυτό οργανισμό, δεδομένα που αναδεικνύονται από την πλειοψηφία των απαντήσεων των πολιτών και υπαλλήλων της «Διεύθυνσης», με τις απαντήσεις πολιτών και υπαλλήλων να μην έρχονται σε σύμπτωση.

Ως προς τα προβλήματα που αντιμετώπισαν οι πολίτες στην συναλλαγή τους με την Διεύθυνση, το μεγαλύτερο τους πρόβλημα είναι «το

ραντεβού» και η ρύθμιση αυτού του ζητήματος, που θεωρείται και πρωτεύον καθώς μέσω αυτού πραγματοποιείται και η συναλλαγή των πολιτών με την «Διεύθυνση» αποτελώντας ένα πρώτο «σημείο επαφής» με εκείνη, και με δεδομένο ότι αποτελεί πρόβλημα, συμβάλει στην δημιουργία αρνητικής της εικόνας για τους πολίτες. Οι πολίτες, επισημαίνουν επίσης ουσιαστικά προβλήματα στην εξυπηρέτηση, την επάρκεια σε προσωπικό, προβλήματα στην υποδομή της «Διεύθυνσης», στις εξετάσεις των οδηγών αλλά και μια επισήμανση, γίνεται και για το ωράριο.

Ως προς τα αποτελέσματα του ελέγχου των υποθέσεων ύπαρξης ή μη συσχέτισης μεταξύ μιας νέας μεταβλητής, της Συνολικής Ικανοποίησης των πολιτών, και του φύλου των πολιτών, της ηλικίας τους, του μορφωτικού τους επιπέδου και της συχνότητας με την οποία συναλλάσσονται με την «Διεύθυνση», δεν προκύπτει τα τελευταία αυτά στοιχεία, να διαφοροποιούν την Συνολική Ικανοποίηση των πολιτών, το οποίο ενδεχομένως να μπορεί να αιτιολογηθεί από το γεγονός ότι όλοι αυτοί οι παράγοντες-παραμέτροι ικανοποίησης δεν αφορούν το άτομο, ως μια ιδιοτελής μονάδα, αλλά αντανακλούν στον ρόλο του ως πολίτη ο οποίος συναλλάσσεται με τον δημόσιο αυτό οργανισμό, με συγκεκριμένα δικαιώματα και συλλογικές ανάγκες και αιτήματα που ισχύουν για όλους, ανεξαιρέτως.

Ως προς τα αποτελέσματα του ελέγχου των υποθέσεων ύπαρξης ή μη συσχέτισης μεταξύ της συχνότητας της συναλλαγής με την «Διεύθυνση» και του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών ως προς κάθε παράγοντα-παραμέτρο από τις 25, προέκυψε ότι η συχνότητα συναλλαγής των πολιτών με την «Διεύθυνση», δείχνει να διαφοροποιεί τον βαθμό ικανοποίησής τους στους εξής παράγοντες-παραμέτρους:

1. ως προς τον χρόνο που κάνει η «Διεύθυνση» να ολοκληρώσει τις υποθέσεις τους/ αιτήματά τους
2. ως προς την προσβασιμότητα που νιώθουν ότι έχουν στον χώρο της «Διεύθυνσης»
3. ως προς την κατάσταση του κτιρίου της «Διεύθυνσης» και
4. ως προς την κατάσταση του εξοπλισμού και υποδομής της,

αναδεικνύοντας ότι και στους τέσσερις αυτούς παράγοντες, οι πολίτες που δεν συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση», δείχνει να είναι κατά μικρότερο μέσο όρο ικανοποιημένοι σε σχέση με όσους πολίτες συναλλάσσονται συχνά, στοιχεία που μπορούν ενδεχομένως να αιτιολογηθούν από το γεγονός ότι οι πολίτες που συναλλάσσονται συχνά με την «Διεύθυνση» γνωρίζουν τι να περιμένουν ως προς την εξυπηρέτηση και τις υπηρεσίες που θα λάβουν ως δημόσιο προϊόν, σε σχέση με όσους δεν συναλλάσσονται συχνά και ενδεχομένως μια διερεύνηση περαιτέρω και των προσδοκιών, να μπορούσε να μας δώσει περισσότερα δεδομένα. Τέλος, εφόσον υπάρχει στατιστικώς σημαντική διαφορά μεταξύ αυτών των μεταβλητών, πιθανόν τα ευρήματα αυτά δεν αποτελούν τυχαία ευρήματα, και ανταποκρίνονται στον γενικό πληθυσμό.

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα από τα πρωτογενή δεδομένα, βάσει και του θεωρητικού πλαισίου, όπως έχει παρατεθεί, αναδεικνύουν την επιβεβλημένη ανάγκη, η Γενική Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφέρειας Κρήτης και επομένως και η «Διεύθυνση» της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου που υπάγεται στην πρώτη, να σπεύσει να συντάξει Στρατηγική Ποιότητας, να προβεί σε διαδικασίες να συντάξει Εγχειρίδιο Ποιότητας, και να ζητήσει συνδρομή από τις αρμόδιες Διευθύνσεις για την ποιότητα και την εξυπηρέτηση των πολιτών

της ΠΚ για αυτά τα θέματα, ώστε να βοηθηθεί για να μπορέσει να πραγματοποιήσει την αυτοαξιολόγησή της, χρησιμοποιώντας, για λόγους καταλληλότητας όπως έχουν προαναφερθεί, ως εργαλείο, το ΚΠΑ. Αναδεικνύεται λοιπόν, η επιβεβλημένη ανάγκη βελτίωσης της ίδιας, παρέχοντας την καλύτερη δυνατή εμπειρία εξυπηρέτησης και υπηρεσιών στους πολίτες, εκπληρώνοντας τον κοινωνικό της ρόλο, αυτόν για τον οποίο αιτιολογείται η ύπαρξη και λειτουργία της.

4.5. Προσφορά της Έρευνας και Περιορισμοί

Η προσφορά αυτής της μελέτης έγκειται στο γεγονός ότι:

- Αξιοποίησε την ελληνική νομοθεσία και την ευρωπαϊκή πρωτοβουλία που ρυθμίζουν και δίνουν κατευθύνσεις για την σχέση πολιτών και δημόσιων οργανισμών υπό την μορφή που μελετάται αυτή η σχέση σχετικά με την όλη προβληματική όπως ξεδιπλώνεται εδώ σε αυτή την εργασία, και συστηματοποίησε όλη αυτή την γνώση, αναδεικνύοντας 25, κοινώς αναφερόμενους παράγοντες-παραμέτρους αναγκών που έχουν οι πολίτες όταν πάνε να συναλλαχθούν με μια Δημόσια Υπηρεσία (ως συναγόμενες από την ελληνική νομοθεσία και το ευρωπαϊκό ρυθμιστικό πλαίσιο), ως τους πιο σημαντικούς δείκτες μέτρησης του βαθμού ικανοποίησής τους, βάσει των οποίων κατασκευάστηκαν τα ερωτηματολόγια των πολιτών και υπαλλήλων. Όπως έχει προαναφερθεί, η ελληνική νομοθεσία και η ευρωπαϊκή πρωτοβουλία δίνουν τις προδιαγραφές σύμφωνα με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνονται οι Δημόσιες Υπηρεσίες, λειτουργούν ως εάν να ήταν ο πολίτης, και μιλάνε για εκείνον, θέτουν με ευκρίνεια τις ανάγκες των πολιτών «πάνω στο τραπέζι», τις οποίες κατοχυρώνουν νομοθετικά, προστατεύοντας τον πολίτη, όχι απλώς ως ανάγκες που πρέπει να εισακούγονται και

να λαμβάνονται υπόψη, αλλά μετουσιώνοντάς τις σε δικαιώματά του.

- Επισήμανε τις διαφορές μεταξύ Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα, αλλά και το πως η γνώση και τεχνογνωσία του Ιδιωτικού Τομέα μπορεί να εφαρμοστεί στον Δημόσιο Τομέα, λαμβάνοντας όμως υπόψη αυτές τις διαφορές με προσαρμογή για το Δημόσιο. Επίσης επισήμανε την απουσία μηχανισμού βιωσιμότητας για τους δημόσιους οργανισμούς, αντίστοιχα όπως αποτελεί το κέρδος και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τις επιχειρήσεις, όπου μια διερεύνηση ως προς αυτό το στοιχείο, θα ήταν απαραίτητη.
- Ανέδειξε τον πρωτεύοντα ρόλο μιας διερεύνησης του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών για τους δημόσιους οργανισμούς, και αυτό, σε συγκριτική προοπτική με την εκτίμηση και την αντίληψη των υπαλλήλων.
- Επισήμανε την σημασία της αξιολόγησης της ποιότητας των δημοσίων οργανισμών.
- Επισήμανε την καταλληλότητα του εργαλείου ΚΠΑ, ως εργαλείο ΔΟΠ για την εφαρμογή του στους δημόσιους οργανισμούς και ανέδειξε ευκρινώς τα βήματα για την εφαρμογή του.
- Ανέδειξε την αναγκαιότητα για την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου να προβεί σε αυτοαξιολόγηση και έλεγχο ποιότητας.

Από την άλλη, ορισμένοι περιορισμοί που την διέπουν, είναι οι εξής:

- Η πιθανή επιείκεια στις απαντήσεις πολιτών που συναλλάσσονται συχνά με την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, λόγω φόβου διαρροής της δυσaréσκειας τους στην Υπηρεσία, παρά την διαβεβαίωση ότι τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα.

- Η πιθανή έλλειψη χρόνου και βιασύνη κάποιων πολιτών να απαντήσουν στις ερωτήσεις.
- Ο πιθανός περιορισμός που μπορεί να δημιουργείται από το γεγονός ότι δεν απάντησαν όλοι οι πολίτες την ανοιχτή ερώτηση του ερωτηματολογίου αναφορικά με τα προβλήματα που αντιμετώπισαν κατά την συναλλαγή τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Αγαπητός, Γ. (2004). *Εγχειρίδιο των Βασικών Οικονομικών Εννοιών*. Αθήνα: ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΑΓΑΠΗΤΟΣ
- Armstrong, G. & Kotler, P. (2009). *Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ Α.Ε.
- Bergin, T. (Επιμ.). (2021). *Εισαγωγή στην Ανάλυση Δεδομένων: Ποσοτικές, Ποιοτικές και Μεικτές Μέθοδοι*. Αθήνα: Εκδόσεις GUTENBERG
- Γούναρης, Σ. & Σταθακόπουλος, Β. (2006). *Διοίκηση Στρατηγικών Σχέσεων: Μάρκετινγκ και Πωλήσεις για Πελάτες Στρατηγικής Σημασίας*. Αθήνα: Εκδόσεις ΣΤΑΜΟΥΛΗ Α.Ε.
- Γρηγορούδης, Β. & Σίσκος, Γ. (2000). *Ποιότητα Υπηρεσιών & Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη*. Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ
- Δαφέρμος, Β. (2011). *Κοινωνική Στατιστική & Μεθοδολογία Έρευνας με το SPSS*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις ΖΗΤΗ
- ΕΕ. (2015). *Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.ombudsman.europa.eu/el/publication/el/3510>
- ΕΛΣΤΑΤ. (31 Δεκεμβρίου, 2022). *Αποτελέσματα Απογραφής Πληθυσμού-Κατοίκων 2021 (Νόμιμος Πληθυσμός)*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.statistics.gr/2021-census-legal-pop-results>
- ΕΛΣΤΑΤ. (3 Ιανουαρίου, 2023). *Πίνακας: Β11. Μόνιμος Πληθυσμός κατά ομάδες ηλικιών και ομάδες υπηκοοτήτων Περιφερειακές Ενότητες*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.statistics.gr/el/statistics/publication/SAM03/->
- ΕΛΣΤΑΤ. (3 Ιανουαρίου, 2023). *Πίνακας: Β05. Μόνιμος Πληθυσμός κατά ομάδες ηλικιών και επίπεδο εκπαίδευσης Περιφερειακές Ενότητες*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.statistics.gr/el/statistics/publication/SAM03/->
- ΕΛΣΤΑΤ. (3 Ιανουαρίου, 2023). *Πίνακας: Β10. Μόνιμος Πληθυσμός, κατά ομάδες υπηκοοτήτων, φύλο και επίπεδο εκπαίδευσης*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.statistics.gr/el/statistics/publication/SAM03/->
- ΕΛΣΤΑΤ. (3 Ιανουαρίου, 2023). *Πίνακας: Β06. Μόνιμος Πληθυσμός κατά φύλο και επίπεδο εκπαίδευσης Περιφερειακές Ενότητες Δήμοι*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.statistics.gr/el/statistics/publication/SAM03/->
- EIPA. (18 February, 2023). *What is CAF?*. [Online]. Retrieved from:
<https://www.eipa.eu/caf-resource-centre/what-is-caf/>
- EURAN & EIPA. (2020). *Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ): Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο για την Βελτίωση των Δημόσιων Οργανώσεων μέσω*

- Αυτοαξιολόγησης ΚΠΑ 2020. Αθήνα: ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ – ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.
Ανακτήθηκε από:
https://www.eipa.eu/wp-content/uploads/2021/11/CAF2020_Greek.pdf
- Ζαβλανός, Μ.Μ. (2006). *Η Ποιότητα στις Παρεχόμενες Υπηρεσίες και τα Προϊόντα*. Αθήνα: Εκδόσεις ΣΤΑΜΟΥΛΗ Α.Ε.
- Ζαφειρόπουλος, Κ. (2015). *Πως γίνεται μια Επιστημονική Εργασία; Επιστημονική Έρευνα και Συγγραφή Εργασιών*. Αθήνα: Εκδόσεις ΚΡΙΤΙΚΗ
- Heywood, A. (Επιμ.). (2011). *Βασικές Έννοιες της Πολιτικής Επιστήμης*. Αθήνα: Εκδόσεις ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ Α.Ε.
- Κέφης, Β.Ν. (Επιμ.). (2005). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Θεωρία και Πρότυπα*. Αθήνα: Εκδόσεις ΚΡΙΤΙΚΗ Α.Ε.
- Κοσμάτος, Δ.Β. (2011). *CRM Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων – Αρχές και Τεχνολογίες*. Αθήνα: Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ
- Κουζέλης, Γ. & Χριστόπουλος, Δ. (Επιμ.). (2012). *Ιδιότητα του Πολίτη: Πολιτικός Λόγος, Ιστορία και Κανόνες σε Συγκριτικές Προοπτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις ΠΑΤΑΚΗ
- Κυριαζόγλου, Ι. & Πολίτου, Δ. (2005). *Μέτρηση Απόδοσης για Επιχειρήσεις & Οργανισμούς: Performance Measurement*. Αθήνα: Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ
- Μακροδημήτρης, Α. & Πραβίτα Μ-Η. (2012). *Δημόσια Διοίκηση: Στοιχεία Διοικητικής Οργάνωσης*. Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ Α.Ε.
- Μοσχότη, Μ.Γ. (2019). *Αξιολόγηση του επιπέδου ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει η ελληνική δημόσια διοίκηση στον πολίτη. Η περίπτωση των ΚΕΠ*. (Διδακτορική Διατριβή). Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Ανακτήθηκε από:
<https://www.didaktorika.gr/eadd/handle/10442/45904>
- Μπουραντάς, Δ. (2015). *Μάνατζμεντ: Πλήρες Θεωρητικό Υπόβαθρο, Σύγχρονες Προσεγγίσεις & Μέθοδοι, Διοικητικές & Ηγετικές Ικανότητες*. Αθήνα: Εκδόσεις Γ. ΜΠΕΝΟΥ
- Μπουραντάς, Δ. (2002). *Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Εκδόσεις Γ. ΜΠΕΝΟΥ
- Ντάνος, Α. (2014). *Δημόσια Διοίκηση: Για μια σύγχρονη και λειτουργική Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, υπό το φως των εξελίξεων του 21^{ου} αιώνα*. Αθήνα: Εκδόσεις ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΚΔΟΤΙΚΗ Ε.Π.Ε.
- Περιφέρεια Κρήτης. (2020). *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2020 – 2023: Στρατηγικός Σχεδιασμός*. Ηράκλειο: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΚΡΗΤΗΣ. Ανακτήθηκε από:
<https://www.crete.gov.gr/stratigikos-sxediasmos/>
- Περιφέρεια Κρήτης. (2020). *Παρουσίαση: Στρατηγικό Σχέδιο*

- Περιφέρειας Κρήτης 2020 – 2023*. Ηράκλειο: ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ & ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΚΡΗΤΗΣ. Ανακτήθηκε από:
<https://www.crete.gov.gr/stratigikos-sxediasmos/>
- Περιφέρεια Κρήτης. (30 Δεκεμβρίου, 2022). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
https://www.crete.gov.gr/dioikisi-olikis_poiotitas/
- Περιφέρεια Κρήτης. (30 Δεκεμβρίου, 2022). *Συμπαραστάτης του Πολίτη & Επιχείρησης*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.crete.gov.gr/symparastatis-toy-politi-amp-epicheirisis/>
- Περιφέρεια Κρήτης. (30 Δεκεμβρίου, 2022). *Διοίκηση Μέσω Στόχων (ΔΜΣ)*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.crete.gov.gr/4-dioikisi-meso-stochon-dms/>
- Περιφέρεια Κρήτης. (30 Δεκεμβρίου, 2022). *Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ)*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.crete.gov.gr/koino-plaisio-axiologisis-kpa/>
- Περιφέρεια Κρήτης. (30 Δεκεμβρίου, 2022). *Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.crete.gov.gr/systimata-diacheirisis-poiotitas/>
- Περιφέρεια Κρήτης. (31 Δεκεμβρίου, 2022). *Οργανωτική Δομή*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.crete.gov.gr/organotiki-domi/>
- Περιφέρεια Κρήτης (Γενική Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών). (2 Ιανουαρίου, 2023). *Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών ΠΕ Ηρακλείου*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://gdme.crete.gov.gr/contact/epikoinonia-periferia-irakleiou/>
- Περιφέρεια Κρήτης. (15 Φεβρουαρίου, 2023). *Σύμβουλος Ακεραιότητας*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.crete.gov.gr/symvoylos-akeraiotitas/>
- Περιφέρεια Κρήτης. (15 Φεβρουαρίου, 2023). *Οδηγός του Πολίτη*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.crete.gov.gr/odigos-toy-politi/>
- Περιφέρεια Κρήτης. (15 Φεβρουαρίου, 2023). *Εσωτερικός Έλεγχος*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.crete.gov.gr/esoterikos-elegchos/>
- Ραμματά, Μ. (2011). *Σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση-Ανάμεσα στη Γραφειοκρατία και το Μάνατζμεντ*. Εκδόσεις ΚΡΙΤΙΚΗ Α.Ε.
- Σιώμκος, Γ.Ι. (2018). *Στρατηγικό Μάρκετινγκ*. Κύπρος: Εκδόσεις BROKEN HILL PUBLISHERS LTD
- Σιώμκος, Γ.Ι. (2016). *Συμπεριφορά Καταναλωτή*. Αθήνα: Εκδόσεις LIBANH Α.Ε.
- Σιώμκος Γ.Ι. (2004). *Στρατηγικό Μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις

- ΣΤΑΜΟΥΛΗ Α.Ε.
 Σιώμκος Γ.Ι. (2002). *Συμπεριφορά Καταναλωτή & Στρατηγικό Μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις ΣΤΑΜΟΥΛΗ Α.Ε.
- Seth, N., Deshmukh, S.G. & Vrat, P. (2005). *Service quality models: a review*. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22 (9), 913-949. Retrieved from:
https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02656710510625211/full/html?casa_token=CdCeAiO3XeYAAAAA:6jXAxz_jyG7Eu_QnPxrcplecxREAJTdj-xQWYqfwO_aUC0T4_oKhtv-4xgGWWZLnLB_C09sLPIqg2gjhHoTOvA0xL_BXAzT4UsxIWBQLWRle7XjHiA
- Τάχου, Α.Ι. & Συμεωνίδη, Ι. (1999). *Ερμηνεία Υπαλληλικού Κώδικα*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ
- Τσέκος, Θ.Ν. (χ.χ.). *Μεθοδολογία Εκπόνησης Επιστημονικής Εργασίας: Έρευνα και Συγγραφή* (Πανεπιστημιακές Σημειώσεις). Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου. Ανακτήθηκε από: <https://ddta.uop.gr/>
- Τσέκος, Θ. (2007). *Ποιότητα Υπηρεσιών και Δημόσιο Μάρκετινγκ: Προς Ένα Ανθρωποκεντρικό Παράδειγμα για την Δημόσια Διοίκηση*. Αθήνα: Εκδόσεις ΑΝΤ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑΣ
- Τσιότρας, Γ.Δ. (2002). *Βελτίωση Ποιότητας*. Αθήνα: Εκδόσεις Ε. ΜΠΕΝΟΥ
- ΥΕΑΗΔ & ΣτΠ. (2012). *Σχέσεις Δημοσίων Υπαλλήλων & Πολιτών: Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς*. Ανακτήθηκε από:
<https://www.ypes.gr/scheseis-dimosion-ypallilon-kai-politon-odigos-orthis-dioikitikis-symperiforas/>
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ – ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ. (2020). *Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης: Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο για τη Βελτίωση των Δημόσιων Οργανισμών μέσω Αυτοαξιολόγησης (ΚΠΑ * 2020)*. Αθήνα: ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ – ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ. Ανακτήθηκε από:
<https://www.ypes.gr/wp-content/uploads/2022/10/EGCHEIRIDIO-KPA2020-20221024.pdf>
<https://www.ypes.gr/egcheiridio-kai-odigos-efarmogis-gia-to-koino-plaisio-axiologisis-k-p-a/>
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ & ΕΑΔ. (2022). *Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπαλλήλων του Δημόσιου Τομέα*. Ανακτήθηκε από:
https://www.ypes.gr/wp-content/uploads/2022/07/Code_final-1.pdf
<https://aead.gr/publications/manuals/kodikas-ithikis-epaggelmatikh-sympeniforas-dhmosiou-tomea>
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ. (18 Φεβρουαρίου, 2023). *Διαδικτυακή Εφαρμογή για το ΚΠΑ*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:

- <https://www.ypes.gr/diadiktyaki-efarmogi-gia-to-koino-plaisio-axiologisis-k-p-a-2/>
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ. (19 Φεβρουαρίου, 2023). *Εφαρμογή της ΔΜΣ για το 2019, σύμφωνα με τον ν. 4369/2016*. [Διαδίκτυο].
Ανακτήθηκε από:
<https://www.ypes.gr/efarmogi-toy-systimatos-dioikisi-meso-stochongia-to-etos-2019-symfona-me-tis-diataxeis-toy-n-4369-2016-2/>
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ. (19 Φεβρουαρίου, 2023). *Εφαρμογή της ΔΜΣ για το 2019, σύμφωνα με τον ν. 4369/2016*. [Διαδίκτυο].
Ανακτήθηκε από:
<https://www.ypes.gr/efarmogi-toy-systimatos-dioikisi-meso-stochongia-to-etos-2019-symfona-me-tis-diataxeis-toy-n-4369-2016/>
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ. (19 Φεβρουαρίου, 2023). *Εφαρμογή της ΔΜΣ για το 2019, σε Ν.Π.Δ.Δ.* [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.ypes.gr/efarmogi-toy-systimatos-dioikisi-meso-stochongia-to-etos-2019-n-p-d-d-2/>
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ. (19 Φεβρουαρίου, 2023). *Εφαρμογή της ΔΜΣ για το 2018, σε ΟΤΑ α και β βαθμού, σύμφωνα με τον ν. 4369/2016*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.ypes.gr/efarmogi-systimatos-dioikisis-me-stochoy-gia-to-etos-2018-stoys-ota-a-kai-v-vathmoy-symfona-me-tis-diataxeis-toy-n-4369-2016-2/>
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ. (19 Φεβρουαρίου, 2023). *Εφαρμογή της ΔΜΣ για το 2018, σε ΟΤΑ α και β βαθμού, σύμφωνα με τον ν. 4369/2016*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.ypes.gr/efarmogi-systimatos-dioikisis-me-stochoy-gia-to-etos-2018-stoys-ota-a-kai-v-vathmoy-symfona-me-tis-diataxeis-toy-n-4369-2016/>
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ. (19 Φεβρουαρίου, 2023). *Αρχείο Διεύθυνσης Ποιότητας και Αποδοτικότητας*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.ypes.gr/archeio-dieythynsis-poiotitas-apodotikotitas-3/>
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ. (19 Φεβρουαρίου, 2023). *Αρχείο Διεύθυνσης Ποιότητας και Αποδοτικότητας*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.ypes.gr/archeio-dieythynsis-poiotitas-apodotikotitas/>
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ. (19 Φεβρουαρίου, 2023). *Διευκρινήσεις στοχοθεσίας*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.ypes.gr/dieykriniseis-stochotheseias-3/>
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ. (19 Φεβρουαρίου, 2023). *Διευκρινήσεις στοχοθεσίας*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:
<https://www.ypes.gr/dieykriniseis-stochotheseias/>
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ. (19 Φεβρουαρίου, 2023). *Μέτρα βελτίωσης ΔΥ, βάσει του ΚΠΑ*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:

[https://www.ypes.gr/efarmogi-metron-veltiosis-d-y-kai-foreon-vasei-
kra-3/](https://www.ypes.gr/efarmogi-metron-veltiosis-d-y-kai-foreon-vasei-kra-3/)

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ. (19 Φεβρουαρίου, 2023). *Μέτρα βελτίωσης ΔΥ, βάσει του ΚΠΑ*. [Διαδίκτυο]. Ανακτήθηκε από:

[https://www.ypes.gr/efarmogi-metron-veltiosis-d-y-kai-foreon-vasei-
kra/](https://www.ypes.gr/efarmogi-metron-veltiosis-d-y-kai-foreon-vasei-kra/)

Χαλικιάς, Μ., Μανωλέσου, Α., & Λάλου, Π. (2015). *Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS*. Ανακτήθηκε από:

<https://repository.kallipos.gr/handle/11419/5075>

Κυτήρης, Λ.Σ. & Άννινος, Λ.Ν. (2015). *Διοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών*. ΣΕΑΒ. Ανακτήθηκε από:

<https://repository.kallipos.gr/handle/11419/4981?locale=el>

Νομοθεσία

N. 2690/1999 – ΦΕΚ – 45/Α/09-03-1999

N. 2880/2001 – ΦΕΚ – 09/Α/30-01-2001

N. 3094/2003 – ΦΕΚ – 10/Α/22-01-2003

N. 3230/2004 – ΦΕΚ – 44/Α/11-02-2004

N. 3242/2004 – ΦΕΚ – 102/Α/24-05-2004

N. 3528/2007 – ΦΕΚ – 26/Α/09-02-2007

N. 3584/2007 – ΦΕΚ – 143/Α/28-06-2007

N. 3852/2010 – ΦΕΚ – 87/Α/07-06-2010

N. 3861/2010 – ΦΕΚ – 112/Α/13-07-2010

N. 3896/2010 – ΦΕΚ – 207/Α/08-12-2010

N. 3979/2011 – ΦΕΚ – 138/Α/16-06-2011

N. 4024/2012 – ΦΕΚ – 226/Α/27-10-2011

N. 4048/2012 – ΦΕΚ – 34/Α/23-02-2012

N. 4057/2012 – ΦΕΚ – 54/Α/14-03-2012

N. 4354/2015 – ΦΕΚ – 176/Α/16-02-2015

N. 4369/2016 – ΦΕΚ – 33/Α/27-02-2016

N. 4443/2016 – ΦΕΚ – 232/Α/09-12-2016

N. 4622/2019 – ΦΕΚ – 133/Α/07-08-2019

N. 4624/2019 – ΦΕΚ – 137/Α/29-08-2019

N. 4727/2020 – ΦΕΚ – 184/Α/23-09-2020

N. 4795/2021 – ΦΕΚ – 62/Α/17-04-2021

N. 4940/2022 – ΦΕΚ – 112/Α/14-06-2022

ΣΥΝΤΑΓΜΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ – ΦΕΚ – 187/Α/28-11-2019

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

α.Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων

Οι 5 Αρχές βάσει των οποίων πρέπει να λειτουργεί η ΔΔ της ΕΕ, όπως υποδεικνύει ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής είναι:

1. Η Αφοσίωση στην Ένωση και τον πολίτη, δηλαδή:
 - Το προσωπικό της ΔΔ της ΕΕ εμπνέει αποτελώντας καλό παράδειγμα, και κατανοεί ότι ο λόγος ύπαρξής της είναι το δημόσιο συμφέρον των πολιτών της ΕΕ και η πραγματοποίηση των στόχων των Συνθηκών της τελευταίας
 - Η λήψη αποφάσεών τους συμμερίζεται αυτά τα 2
 - Το προσωπικό της ΔΔ ασκεί τα καθήκοντά του με επαγγελματισμό
2. Η Ακεραιότητα, δηλαδή:
 - Το προσωπικό να εφαρμόζει σύννομη συμπεριφορά, ικανή για δημόσιο έλεγχο
 - Το προσωπικό να απορρίπτει οποιεσδήποτε μορφές οφέλους που δημιουργούν υποχρέωση με αντάλλαγμα την επιρροή στο λειτουργικό τους έργο
 - Το προσωπικό να επιλύει άμεσα, συγκρούσεις και προβλήματα
3. Η Αντικειμενικότητα, δηλαδή:
 - Το προσωπικό να είναι αμερόληπτο, να αφουγκράζεται το διαφορετικό, να βασίζεται σε τεκμήρια και να αναγνωρίζει και επανορθώνει τα λάθη του
 - Το προσωπικό να αποφασίζει αξιοκρατικά και με βάση τον νόμο σε συγκριτικές αξιολογήσεις
 - Το προσωπικό να μένει ανεπηρέαστο μακριά από διακρίσεις και προσωπικές φιλικές/ εχθρικές σχέσεις
4. Σεβασμός στο άτομο (οι υπάλληλοι μεταξύ τους και προς τους πολίτες), δηλαδή:

- Το προσωπικό να συμπεριφέρεται με σεβασμό, ευγένεια, να είναι πρόθυμο να εξυπηρετήσει, να δρα γρήγορα και μέσα σε κλίμα καλής συνεργασίας
- Να είναι πρόθυμο και διατεθειμένο να κατανοήσει αυτόν που έχει απέναντί του και συνομιλεί και να ανταποκρίνεται με απλό και σαφή τρόπο

5. Η Διαφάνεια, δηλαδή:

- Το προσωπικό να εξηγεί και να τεκμηριώνει τις ενέργειές του και
- Να διατηρεί πλήρες αρχείο και να αποδέχεται ότι πρέπει η συμπεριφορά του να υπόκειται σε δημόσιο έλεγχο

Αυτές όλες οι Αρχές λοιπόν, βοηθούν στην πορεία της ΕΕ προς την βελτίωση της ποιότητας της ΔΔ της, ενισχύουν το Κράτος – Δικαίου και μειώνουν την πιθανότητα αυθαιρεσίας της.

Οι διατάξεις του Κώδικα:

Άρθ. 1

Η ΔΔ της ΕΕ (θεσμικά όργανα και προσωπικό) να συμπεριφέρονται βάσει των Αρχών του Κώδικα

Άρθρ. 2

Ως προς το «προσωπικό», διευκρινίζεται ότι αποτελεί όλους τους υπαλλήλους της ΕΕ και διασφαλίζεται ότι ο Κώδικας πρέπει να έχει εφαρμογή, εκτός από το προσωπικό, και σε όσα άλλα άτομα εργάζονται για λογαριασμό του

Ως προς το «κοινό», διευκρινίζεται ότι αποτελεί όλες τις κατηγορίες Προσώπων με έδρα είτε εντός, είτε εκτός της ΕΕ, μεταξύ αυτών και οι πολίτες της ΕΕ

Ως προς τα «θεσμικά όργανα», διευκρινίζεται ότι αποτελούν όλους τους οργανισμούς της ΕΕ

Άρθρ. 3

Ο Κώδικας αποτελείται από όλες τις Αρχές – Αξίες ορθής διοικητικής συμπεριφοράς της ΔΔ της ΕΕ με τους πολίτες της, και διευκρινίζεται ότι οι σχέσεις μεταξύ του προσωπικού της ΔΔ ρυθμίζονται από τον Κανονισμό Υπηρεσιακής Κατάστασης

Άρθρ. 4

Το προσωπικό διασφαλίζει ότι οι αποφάσεις του στον χειρισμό αιτημάτων/ υποθέσεων των πολιτών, συμμορφώνονται με την νομοθεσία

Άρθρ. 5

Το προσωπικό διασφαλίζει την εφαρμογή της αρχής ίσης μεταχείρισης των πολιτών με το να συμπεριφέρεται με ισότητα κατά την διαχείριση αιτημάτων και αποφάσεων στις υποθέσεις των πολιτών, αποφεύγοντας οποιαδήποτε μορφή διάκρισης, και εφόσον υπάρξει διαφορά μεταχείρισης, αυτή πρέπει να δικαιολογείται

Άρθρ. 6

Το προσωπικό να διασφαλίζει ότι οι αποφάσεις του είναι ανάλογες προς τον επιδιωκόμενο σκοπό τους, αποφεύγοντας μέτρα επιβαρυντικά στους πολίτες, δυσανάλογα του σκοπού τους, καθώς και *«να μην διαταράσσει την ισορροπία των συμφερόντων ιδιωτικής πρωτοβουλίας με το δημόσιο συμφέρον»*

Άρθρ. 7

Η εξουσία μεταβιβάζεται στην ΔΔ με νόμιμα μέσα προς χάριν δημόσιου συμφέροντος, και για τέτοιους σκοπούς αποκλειστικά και μόνο, πρέπει να ασκείται και να χρησιμοποιείται

Άρθρ. 8

Το προσωπικό πρέπει να είναι αμερόληπτο, μακριά από συμφέροντα και πολιτική πίεση

Άρθρ. 9

Το προσωπικό να χειρίζεται με αντικειμενικό τρόπο τις υποθέσεις του και να αποφασίζει

Άρθρ. 10

Το προσωπικό να ασκεί τα διοικητικά του καθήκοντα με συνέπεια, και εάν δεν το πράξει, να δηλώνει εγγράφως τους λόγους. Επιπλέον, να σέβεται τις προσδοκίες (νόμιμες και ορθές) των πολιτών βάσει της προγενέστερης συμπεριφοράς του προσωπικού σε παρελθοντική συναλλαγή με τους πολίτες, καθώς και να συμβουλεύει τους πολίτες για την διαδικασία υποβολής αιτημάτων και διεκπεραίωσής των υποθέσεών τους σε ζητήματα της αρμοδιότητάς του

Άρθρ. 11

Το προσωπικό να συμπεριφέρεται με ορθότητα και δικαιοσύνη

Άρθρ. 12

Το προσωπικό να συμπεριφέρεται με ευγένεια και ευπρέπεια, και να είναι ευσυνείδητο, προσιτό και εξυπηρετικό, απαντώντας και δίνοντας πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες στους πολίτες. Επίσης, εάν είναι αναρμόδιο για ένα ζήτημα του πολίτη, να τον παραπέμπει σε κάποιον αρμόδιο, καθώς και εάν το προσωπικό προβεί σε κάποια λάθος ενέργεια, να σπεύσει να επανορθώσει για το λάθος του και να ζητήσει συγνώμη ενημερώνοντας τους ενδιαφερόμενους πολίτες για τις δυνατότητες που έχουν

Άρθρ. 13

Το προσωπικό να διασφαλίζει ότι όταν οι πολίτες απευθύνονται γραπτώς στους θεσμούς της ΕΕ, το κάνουν στις προβλεπόμενες γλώσσες της Συνθήκης της ΕΕ, καθώς και ότι απαντά στους πολίτες στην ίδια γλώσσα

Άρθρ. 14

Να επιβεβαιώνονται άμεσα, εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, οι παραλαβές αιτημάτων/ παραπόνων των πολιτών από το προσωπικό,

του οποίου οι απαντήσεις σε αυτές πρέπει να αναφέρουν τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου προσωπικού, εκτός από όσα αιτήματα/ παράπονα κρίνονται ως καταχρηστικά, τα οποία δεν απαντώνται

Άρθρ. 15

Όσα αιτήματα/ παράπονα αποστέλλονται σε αναρμόδια όργανα για ένα θέμα, εκείνα οφείλουν να τα διαβιβάσουν το γρηγορότερο στα αρμόδια όργανα, ενημερώνοντας τον πολίτη τόσο για την διαβίβαση, αλλά και τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου προσωπικού που θα τα λάβει, καθώς επίσης επισημαίνονται στον πολίτη τυχόν ελλείψεις, εάν υπάρχουν, στα έγγραφα αυτά που απέστειλε, ώστε να προβεί σε διορθώσεις

Άρθρ. 16

Το προσωπικό, κατά την διαδικασία λήψης μιας απόφασης, να σέβεται το δικαίωμα ακρόασης και έκφρασης άποψης υπό την μορφή γραπτών/ προφορικών παρατηρήσεων των πολιτών, για την προστασία δικαιωμάτων/ συμφερόντων τους που ενδεχομένως κάποια να θίγονται

Άρθρ. 17

Το προσωπικό, μετά την παραλαβή αιτημάτων/ παραπόνων των πολιτών, να απαντούν/ λαμβάνουν κάποια απόφαση άμεσα, γρήγορα και εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος από την παραλαβή. Εάν αυτή η προθεσμία λόγω πολυπλοκότητας δεν είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί, να ενημερώνεται άμεσα ο ενδιαφερόμενος πολίτης

Άρθρ. 18

Τα όργανα και το προσωπικό έχουν καθήκον να αιτιολογούν με σαφήνεια και λεπτομερώς τις αποφάσεις τους οι οποίες πρέπει να έχουν νομική ισχύ, και όπου αυτό δεν είναι δυνατόν για όλους, οι πολίτες που ρητά το ζήτησαν, να λάβουν εξατομικευμένη αιτιολόγηση

Άρθρ. 19

Αποφάσεις των οργάνων που επηρεάζουν δικαιώματα και συμφέροντα των πολιτών, να δίνεται η δυνατότητα αμφισβήτησής τους

Άρθρ. 20

Το προσωπικό να ενημερώνει άμεσα και εγγράφως τους πολίτες των οποίων τα δικαιώματα και συμφέροντα θίγονται από μια απόφαση που έχει ληφθεί, και επιπλέον, αφού συμβεί αυτό, μπορεί να γνωστοποιήσει και την απόφαση σε άλλες πηγές

Άρθρ. 21

Το προσωπικό να διασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων, βάσει της ευρωπαϊκής νομοθεσίας

Άρθρ. 22

Το προσωπικό, όταν είναι αρμόδιο για ένα ζήτημα των πολιτών και του ζητηθούν από τους πολίτες πληροφορίες για αυτό το ζήτημα, παρέχει αυτές τις πληροφορίες οι οποίες πρέπει να είναι σαφείς και κατανοητές. Επιπλέον, εάν χρειαστεί, μπορεί να παράσχει και συμβουλές. Για όσες πληροφορίες είναι εμπιστευτικές και δεν είναι δυνατόν να δοθούν, θα πρέπει να ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος τον λόγο για τον οποίο δεν μπορούν να του διαβιβαστούν οι πληροφορίες αυτές. Επίσης εάν ζητηθούν πληροφορίες από όργανο που είναι αναρμόδιο για ένα ζήτημα, παραπέμπει τους πολίτες είτε κατευθείαν στο αρμόδιο όργανο/ προσωπικό με στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου υπαλλήλου, είτε στην υπηρεσία παροχής πληροφοριών του οργάνου, κάτι που εξαρτάται από το είδος της πληροφορίας

Άρθρ. 23

Το προσωπικό απαντά σε αιτήματα προφορικά/ γραπτά για πρόσβαση των πολιτών σε έγγραφα, βάσει της ευρωπαϊκής νομοθεσίας

Άρθρ. 24

Το προσωπικό τηρεί αρχείο, το λεγόμενο μητρώο βάσει του Κώδικα, εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας και των απαντήσεων/μέτρων

Άρθρ. 25

Η ΕΕ να διασφαλίζει ότι οι πολίτες έχουν ενημερωθεί για τα δικαιώματα που προασπίζει ο Κώδικας, και τα όργανά της να τον δημοσιεύουν στην ιστοσελίδα τους. Επιπλέον, και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσιεύει τον παρόντα Κώδικα στους πολίτες

Άρθρ. 26

Εάν το προσωπικό και τα όργανα δεν συμμορφώνονται με τις Αρχές του Κώδικα, αυτό μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο αναφοράς στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, βάσει της ευρωπαϊκής νομοθεσίας

Άρθρ. 27

Τα όργανα, αξιολογούν την εφαρμογή του Κώδικα και ενημερώνουν τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή για τα αποτελέσματα που παίρνουν (ΕΕ, 2015: 8-24).

b.Ο Εθνικός Κώδικας Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων

Οι Θεμελιώδεις Αξίες και Αρχές (Εικόνα 1):



Εικόνα 1: Οι Θεμελιώδεις Αξίες και Αρχές του Εθνικού Κώδικα Συμπεριφοράς των Δημοσίων
Υπαλλήλων. Πηγή: (ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ & ΕΑΔ, 2022: 12)

Ως προς την 1^η Αρχή:

Για την τήρηση αυτών, χρειάζεται:

- Το προσωπικό της ΔΔ, να λειτουργεί βάσει του Συντάγματος και της ευρωπαϊκής και διεθνής νομοθεσίας
- Να εξυπηρετεί το λεγόμενο δημόσιο συμφέρον
- Να τηρεί τις Αρχές της Διοικητικής Δράσης που είναι:
 - Η Αρχή της Νομιμότητας
 - Η Αρχή της Διακριτικής Ευχέρειας
 - Η Αρχή της Χρηστής Διοίκησης
 - Η Αρχή της Δικαιολογημένης Εμπιστοσύνης των Διοικουμένων
 - Η Αρχή της Αναλογικότητας
 - Η Αρχή της Ισότητας
 - Η Αρχή της Καλής Πίστης και
 - Η Αρχή της Επιείκειας

2^η Αρχή:

Για την τήρηση αυτής, χρειάζεται:

- Το προσωπικό να λειτουργεί με διαφάνεια
- Να αναλαμβάνει την ευθύνη της δράσης του και να λογοδοτεί βάσει ιεραρχίας
- Να συμπεριφέρεται αμερόληπτα
- Να ασκεί τις αρμοδιότητές του με ουδετερότητα και αντικειμενικότητα, μακριά από εμπάθειες, προκαταλήψεις, διακρίσεις και αθέμιτες πιέσεις
- Να λαμβάνει την πληροφόρηση διατηρώντας την εχεμύθεια

3^η Αρχή:

Για την τήρηση αυτού, χρειάζεται:

- Το προσωπικό να συμπεριφέρεται δίκαια, τόσο μεταξύ τους οι υπάλληλοι, όσο και ως προς τους πολίτες
- Να συμπεριφέρεται ευγενικά, με διάθεση για κατανόηση, σεβασμό και διάθεση εξυπηρέτησης
- Να αναγνωρίζει την αξία του κάθε ανθρώπου ατομικά ως μονάδα και κοινωνικά, μακριά από οποιεσδήποτε διακρίσεις όπως (φύλο, εθνικότητα, πεποιθήσεις, προβλήματα υγείας, ηλικία, οικονομική και κοινωνική κατάσταση, σεξουαλική ταυτότητα)
- Να συμπεριφέρεται με γνώμονα την οικολογική συνείδηση και περιβαλλοντική προστασία

4^η Αρχή:

Για την τήρηση αυτού, χρειάζεται:

- Το προσωπικό να επιτυγχάνει αποτελεσματικά του Στρατηγικούς και Επιχειρησιακούς Στόχους που έχουν τεθεί από τον Φορέα του
- Να εργάζεται αποδοτικά, δηλαδή, για την επίτευξη της βέλτιστης σχέσης των διαθέσιμων μέσων που χρησιμοποιεί και των αποτελεσμάτων που επιτυγχάνει
- Να ανταλλάσσει γνώση και εμπειρία ελεύθερα, μέσα σε ομαδικό κλίμα καλής συνεργασίας
- Να αποκτά ψηφιακές δεξιότητες, να χρησιμοποιεί την ψηφιακή τεχνολογία, ώστε να συμβάλλει στην απλούστευση των διαδικασιών
- Να καταρτίζεται δια βίου, για την παροχή υπηρεσιών στον πολίτη, με υψηλούς ποιοτικούς όρους

Αυτές είναι οι Αξίες και Αρχές βάσει των οποίων οι δημόσιοι υπάλληλοι πρέπει να συμπεριφέρονται όταν ασκούν τα καθήκοντά τους.

Ειδικότερα για την επαγγελματική τους συμπεριφορά, βάσει όλων των παραπάνω Αρχών και Αξιών:

Ως προς την 1^η Αρχή:

Το προσωπικό πρέπει:

- Να τηρεί κάθε σχετική, εθνική, ευρωπαϊκή και διεθνής, γενική/ειδική διάταξη
- Να τηρεί το ισχύον εθνικό θεσμικό πλαίσιο
- Να τηρεί Κώδικες και Πρότυπα, Κανονισμούς με Εγκυκλίους και Οδηγίες, και, Πολιτικές του Φορέα του, για την επίτευξη των Στρατηγικών και Επιχειρησιακών Στόχων του Φορέα
- Να τηρεί δικαστικές αποφάσεις εθνικά, ευρωπαϊκά και διεθνώς

Ως προς την 2^η Αρχή:

Το προσωπικό πρέπει:

- Να μένει ανεπηρέαστο ιδιωτικών ή άλλων συμφερόντων
- Να εξαιρούνται οι υπάλληλοι από την διαχείριση υποθέσεων, από τις οποίες προκύπτει ιδιωτικό όφελος και συμφέρον ή προκύπτουν σχέσεις τέτοιες, για εκείνους και τις οικογένειές τους, υπό τον κίνδυνο αμεροληψίας
- Να απορρίπτει το προσωπικό την απόσπαση οφέλους (οικονομικά, δώρα, χρήματα, δάνεια, εκπτώσεις, διευκολύνσεις, διασκέδαση, φιλοξενία, ταξίδια, στέγαση, διατροφή, εκπαίδευση, προσκλήσεις σε εκδηλώσεις χωρίς καταβολή τελών) κλπ., για την δημιουργία υποχρέωσης και αντάλλαγμα την επιρροή στο λειτουργικό τους έργο
- Να μην προβεί σε κατάχρηση της θέσης του για οποιοδήποτε λόγο
- Να διασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την προστασία αυτών προς τρίτους, εμπιστευτικές και απόρρητες πληροφορίες, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας
- Να επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα με διαφάνεια και σεβασμό στα δικαιώματα των πολιτών

- Να εκπαιδεύεται, να χρησιμοποιεί μέτρα κατάλληλα για την διασφάλιση όλων των παραπάνω, και να λογοδοτεί για την διαδικασία επεξεργασίας τέτοιων πληροφοριών
- Να συμβουλευέται τον Υπεύθυνο DPO του Φορέα του

Ως προς την 3^η Αρχή:

Το προσωπικό πρέπει να συμπεριφέρεται με ευπρέπεια, ευγένεια, σεβασμό, υπευθυνότητα, δικαιοσύνη και ενσυναίσθηση και προθυμία για εξυπηρέτηση τόσο μεταξύ τους, όσο και προς τους πολίτες, δηλαδή:

- Να συμπεριφέρεται ο ένας στον άλλο ευγενικά, με σεβασμό προς το άτομο και τις διαφορετικές εκπεφρασμένες απόψεις, μέσω των οποίων πρέπει να πραγματοποιείται εποικοδομητική ανταλλαγή απόψεων
- Να απέχει από ενέργειες υπονόμησης ο ένας του άλλου
- Να αναλαμβάνει την ευθύνη των πράξεων του και να αναλαμβάνει να διεκπεραιώνει τα καθήκοντά του
- Να είναι πρόθυμο να ανταποκρίνεται στους πολίτες, δίνοντάς τους πληροφορίες απλές, κατανοητές, πλήρεις, ακριβείς και τεκμηριωμένες
- Να ολοκληρώνει την υπόθεση του πολίτη εντός ορισμένου χρονικού πλαισίου, όπως ορίζεται από τον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (Ν.2690/1999) και λοιπόν διατάξεων
- Να έχει ευπρεπή συμπεριφορά
- Να ενημερώνει τον πολίτη για την ισχύουσα νομοθεσία (εθνική, ευρωπαϊκή, διεθνής)
- Να προασπίζει τα δικαιώματα του πολίτη (Δικαιώμα της Αναφοράς, της Προηγούμενης Ακρόασης, της Υποβολής Διοικητικών Προσφυγών και της Γνώσης Διοικητικών Εγγράφων)

- Να ενημερώνει τον πολίτη για την δυνατότητα να αντλήσει διαθέσιμες πληροφορίες του Φορέα, μέσω ψηφιακών μέσων και να τον καθοδηγήσει εφόσον είναι απαραίτητο
- Να διασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων και πληροφοριών, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας
- Να τηρεί σειρά προτεραιότητας και να δίνει προτεραιότητα σε πολίτες ειδικής μέριμνας
- Να είναι έντιμο, και ηθικά ακέραιο και ανεπηρέαστο
- Να επιδεικνύει συμπεριφορά ισότιμης μεταχείρισης, αποφεύγοντας σχόλια και υπονοούμενα ρατσιστικά, σεξουαλικά, υποτιμητικά, ανάρμοστα, κακόβουλα, προσβλητικά, προσβλητικές πράξεις και πράξεις μείωσης της υπόστασης του ατόμου και της προσωπικότητάς του:

απαγορεύεται η βία και παρενόχληση κάθε μορφής (σεξουαλική, λεκτική, σωματική, ψυχολογική, πράξεις εκφοβισμού, καταπίεσης, απειλής, αθέμιτης διακριτικής συμπεριφοράς και κατάχρησης εξουσίας, βλάβης σωματικής, ψυχολογικής, σεξουαλικής και οικονομικής), και απαγορεύεται η διάκριση λόγω φύλου, εθνικότητας, πεποιθήσεων, προβλημάτων υγείας, ηλικίας, οικονομικής και κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικής ταυτότητας

- Να προστατεύει τον πολίτη από κάθε μορφή διάκρισης και κακής μεταχείριση, ενημερώνοντάς τον για τα μέτρα προστασίας που δικαιούται, και ενθαρρύνοντάς τον να κάνει καταγγελία στις αρμόδιες αρχές, ή το ίδιο το προσωπικό να ενημερώνει αυτοβούλως τις αρμόδιες αρχές

Το προσωπικό πρέπει να συμπεριφέρεται με σεβασμό στο περιβάλλον, δηλαδή:

- Να κάνει χρήση ΤΠΕ με ηλεκτρονική ανταλλαγή των διοικητικών εγγράφων
- Να απενεργοποιεί τον εξοπλισμό της Υπηρεσίας όταν παύει να κάνει χρήση πολύ ώρα ή παύει να τον χρησιμοποιεί επειδή σχολάζει από την εργασία του
- Να χρησιμοποιεί μέσα ανακύκλωσης του Φορέα του
- Να ενεργεί με οικολογική συνείδηση

Ως προς την 4^η Αρχή:

Το προσωπικό πρέπει να συμπεριφέρεται με ήθος και να διατηρώντας το κύρος του Φορέα, δηλαδή:

- Να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες, που προσδίδουν αξιοπιστία στον Φορέα του
- Να συμπεριφέρεται υποδειγματικά και επαγγελματικά
- Να επιτυγχάνει τους επιδιωκόμενους στόχους και σκοπού, με θεμιτό τρόπο αποφεύγοντας επαχθή μέτρα
- Να διαφυλάσσει το κύρος του Φορέα από περιστατικά υπονόμησης του, ενημερώνοντας καλοπροαίρετα και εχέμυθα τους αρμόδιους
- Να καταγγέλλει κάθε παράνομη συμπεριφορά που αντιλαμβάνεται
- Να είναι ιδιαίτερα προσεχτικό στην διατύπωση προσωπικών πεποιθήσεων, με τρόπο που να μην δίνει την εντύπωση σύνδεσής του με τον Φορέα του
- Να τηρεί τα Πρότυπα Συμπεριφοράς που θεσπίζει το νομοθετικό πλαίσιο και υποδεικνύει ο Φορέας του
- Τηρεί το ωράριο εργασίας του
- Να διατηρεί τον χώρο εργασίας καθαρό
- Η κατανάλωση ποτού, ουσίες και το κάπνισμα απαγορεύονται εντός της εργασίας

- Να διασφαλίζει τις απαραίτητες συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας στον εργασιακό χώρο
- Να ακολουθεί τον χρονοπρογραμματισμό που έχει τεθεί για την άσκηση των αρμοδιοτήτων του, και σε περιπτώσεις αδυναμίας ή καθυστέρησης διεκπεραίωσης μιας υπόθεσης, να λογοδοτεί τεκμηριώνοντας τον λόγο που συνέβη αυτό
- Να παρέχει σαφείς, πλήρεις και έγκαιρες πληροφορίες των αιτημάτων/ υποθέσεων που διαχειρίζεται
- Να παραδίδει το τηρούμενο αρχείο που διαχειρίζεται σε περίπτωση αποχώρησης από τον Φορέα, και να ενημερώνει τους αρμόδιους για τα αιτήματα/ υποθέσεις που έχει αφήσει σε εκκρεμότητα
- Να συνεργάζεται ομαδικά, αναπτύσσοντας σχέσεις αλληλεγγύης για την αντιμετώπιση προβλημάτων και διαχείριση προκλήσεων, και βοηθώντας άλλους συναδέλφους που δυσκολεύονται
- Να χειρίζεται τις υποθέσεις με βάση την χρονική σειρά που έχει υποβληθεί το αίτημα της κάθε μίας, και με εξαιρέσεις μόνο βάσει της σχετικής νομοθεσίας
- Να ασκεί τις αρμοδιότητές του αποτελεσματικά, και συνεχώς να βελτιώνεται μέσα από μια διαρκή διαδικασία απόκτησης γνώσεων και δεξιοτήτων (κατάρτιση, και δια βίου μάθηση και επιμόρφωση), ώστε να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες στους πολίτες
- Να συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του, με λύσεις, καινοτόμες ιδέες και προτάσεις
- Να ανταλλάσσει γνώση και εμπειρία ο ένας με τον άλλο μέσα σε ένα κλίμα καλής επικοινωνίας, συνεργασίας και ομαδικότητας
- Να χρησιμοποιεί τα νέα τεχνολογικά συστήματα, να αναπτύσσει τις ψηφιακές του δεξιότητες και να προωθεί ψηφιακή κουλτούρα
- Να προωθεί τον εθελοντισμό

- Να διατηρεί την υλικοτεχνική υποδομή του Φορέα σε καλή κατάσταση, και να μεριμνά για την προστασία της
- Να κάνει χρήση του υλικοτεχνικού εξοπλισμού και των ψηφιακών μέσων του Φορέα μόνο κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του
- Να κάνει χρήση των αναλωσίμων και υλικών πόρων του Φορέα, με σύνεση
- Το προσωπικό που εργάζεται με καθεστώς εξ αποστάσεως εργασίας θα πρέπει να τηρεί συγκεκριμένες αρχές για να είναι αποδοτικό στην άσκηση των καθηκόντων του
- Το προσωπικό οφείλει να κάνει ορθή χρήση του διαδικτύου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, μόνο εφόσον αυτή σχετίζεται με την άσκηση των αρμοδιοτήτων του, βάσει του νομοθετικού πλαισίου, με εχεμύθεια, προστασία των πνευματικών δικαιωμάτων και προσωπικών δεδομένων, και με ασφάλεια όταν χρησιμοποιεί όλα τα ψηφιακά μέσα και μέσα επικοινωνίας (εσωτερικό δίκτυο, e-mails, πληροφοριακό σύστημα του Φορέα) (ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ & ΕΑΔ, 2022: 12-24).

γ.Οι Αρχές Αριστείας του ΚΠΑ

Οι Αρχές αυτές καθορίστηκαν από το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Διοίκησης Ποιότητας, και το ΚΠΑ ως εργαλείο ΔΟΠ τις ενσωματώνει και βασίζεται σε αυτές, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα (*Εικόνα 2*).

<p>Αρχή 1: Προσανατολισμός στα αποτελέσματα Η Οργάνωση επικεντρώνεται στα αποτελέσματα. Επιτυγχάνονται αποτελέσματα τα οποία ικανοποιούν όλους τους εμπλεκόμενους φορείς με την οργάνωση (αρχές, πολίτες/πελάτες, εταίροι και ανθρώπινο δυναμικό που εργάζεται στην οργάνωση) σε σχέση με τους στόχους που έχουν τεθεί.</p> <p>Αρχή 2: Εστίαση στον πολίτη/πελάτη Η οργάνωση επικεντρώνεται στις ανάγκες τόσο των υφιστάμενων όσο και των δυνητικών πολιτών/πελατών, καθώς τους εμπλέκει στην ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών και στη βελτίωση των επιδόσεών της.</p> <p>Αρχή 3: Ηγεσία και σταθερότητα σκοπού Αυτή η αρχή συνδυάζει μια ηγεσία με όραμα, που αποτελεί πηγή έμπνευσης μέσω της διατήρησης της σταθερότητας του σκοπού σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Οι ηγέτες ορίζουν σαφώς την αποστολή, το όραμα και τις αξίες της οργάνωσης. Επίσης, δημιουργούν και διατηρούν το εσωτερικό περιβάλλον στο οποίο οι άνθρωποι μπορούν να συμμετέχουν πλήρως στην υλοποίηση των στόχων της οργάνωσης.</p> <p>Αρχή 4: Διαχείριση διαδικασιών και δεδομένων Η αρχή αυτή καθοδηγεί την οργάνωση από την άποψη ότι το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα επιτυγχάνεται αποτελεσματικότερα όταν η διαχείριση των σχετικών πόρων και δραστηριοτήτων αντιμετωπίζεται ως μία διαδικασία και οι αποτελεσματικές αποφάσεις βασίζονται στην ανάλυση των δεδομένων και των πληροφοριών.</p> <p>Αρχή 5: Ανάπτυξη και συμμετοχή του προσωπικού Το ανθρώπινο δυναμικό σε όλα τα επίπεδα αποτελεί το σημαντικότερο πόρο της οργάνωσης και η πλήρης συμμετοχή του καθιστά δυνατή την αξιοποίηση των ικανοτήτων του προς όφελός της. Η συμβολή των εργαζομένων θα πρέπει να μεγιστοποιηθεί μέσω της ανάπτυξης και της συμμετοχής τους και με τη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος κοινών αξιών και μιας κουλτούρας εμπιστοσύνης, διαφάνειας, ενδυνάμωσης και αναγνώρισης.</p> <p>Αρχή 6: Συνεχής μάθηση, καινοτομία και βελτίωση Η αριστεία θέτει υπό αμφισβήτηση την υφιστάμενη κατάσταση και φέρνει την αλλαγή μέσω της συνεχούς μάθησης για τη δημιουργία ευκαιριών καινοτομίας και βελτίωσης. Συνεπώς, η συνεχής βελτίωση θα πρέπει να αποτελεί μόνιμο στόχο της οργάνωσης.</p> <p>Αρχή 7: Ανάπτυξη των συνεργασιών Οι οργανώσεις του δημόσιου τομέα προκειμένου να επιτυγχάνουν τους στόχους τους, θα πρέπει να αναπτύξουν και να διατηρούν συνεργασίες προστιθέμενης αξίας. Μια οργάνωση και οι προμηθευτές της είναι αλληλεξαρτώμενοι και η διαμόρφωση μιας αμοιβαίας επωφελέους σχέσης ενισχύει τη δυνατότητα δημιουργίας αξίας και για τους δύο.</p> <p>Αρχή 8: Κοινωνική ευθύνη Οι οργανώσεις του δημόσιου τομέα οφείλουν να αντιληφθούν τη σημασία και να αναπτύξουν την κοινωνική ευθύνη τους, να σέβονται την οικολογική βιωσιμότητα και να προσπαθούν να ικανοποιήσουν τις μεγάλες προσδοκίες και τις απαιτήσεις της τοπικής και της παγκόσμιας κοινότητας.</p> <p><i>Αυτές οι αρχές αριστείας έχουν ενσωματωθεί στη δομή του ΚΠΑ και, με την πάροδο του χρόνου, η συνεχής βελτίωση των εννέα κριτηρίων του μοντέλου θα οδηγήσει μακροπρόθεσμα την οργάνωση σε υψηλό επίπεδο ωριμότητας. Για κάθε αρχή έχουν καθοριστεί τέσσερα επίπεδα ωριμότητας ώστε μια οργάνωση να μπορεί έχει μια εικόνα για την πορεία της προς την αριστεία</i></p>

Εικόνα 2: Οι Αρχές Αριστείας του ΚΠΑ. Πηγή: (EURAN & EIPA, 2020: 9)

Η εφαρμογή των αρχών αυτών, κάνει τους δημόσιους οργανισμούς γραφειοκρατικής παραδοσιακής οργάνωσης να διαφέρουν με εκείνους που προσανατολίζονται προς μια κουλτούρα ΔΟΠ (EURAN & EIPA, 2020: 8-9).

d.Τα 5 πρώτα Κριτήρια/ Προϋποθέσεις του ΚΠΑ

Αναφορικά με τα 5 πρώτα κριτήρια/ προϋποθέσεις του ΚΠΑ, θα πρέπει να σημειωθούν τα παρακάτω, που θα βοηθήσουν να αποσαφηνιστούν οι όροι ως προς το κριτήριο/ αποτέλεσμα 6 του ΚΠΑ για τους πολίτες/ πελάτες.

Ως προς το Κριτήριο 1 (Ηγεσία), πρώτα από όλα πρέπει να αναφερθεί ότι στην ανώτατη διοίκηση ενός δημόσιου οργανισμού έχουμε τους

εκλεγμένους πολιτικούς ως πολιτική ηγεσία που χαράσσουν τις δημόσιες πολιτικές, και την διοικητική ηγεσία της κάθε Διεύθυνσης και Τμημάτων στους δημόσιους οργανισμούς, που συνομιλεί με την πολιτική ηγεσία και τους εργαζόμενους (υπαλληλία) για αυτά τα θέματα, αρμόδια να εφαρμόσει αυτές τις πολιτικές. Το μοντέλο ΚΠΑ λοιπόν, όταν μιλάει για ηγεσία, αναφέρεται στην δεύτερη, την διοικητική ηγεσία, η οποία πρέπει να κάνει τα ακόλουθα:

1. Να διασφαλίζει ότι ο οργανισμός (και οι από κάτω Διευθύνσεις) έχει αποστολή (γιατί υπάρχουμε), όραμα (που θέλουμε να πάμε) και αξίες (τι μας καθοδηγεί να συμπεριφερόμαστε έτσι), δηλαδή Στρατηγικό Σχεδιασμό

2. Να διασφαλίσει ότι όλα τα παραπάνω έρχονται σε συμφωνία με τις εθνικές και υπερεθνικές Στρατηγικές

3. Μεταξύ των πιο σημαντικών αξιών του πρέπει να είναι η δημοκρατία, η δικαιοσύνη, η ισότητα και προστασία της διαφορετικότητας, ο πολίτης στο επίκεντρο, η ακεραιότητα και πρόληψη διαφθοράς, η διαφάνεια, η ευελιξία, η καινοτομία και η ανοιχτότητα, η ανοιχτή επικοινωνία, η εμπιστοσύνη, ο σεβασμός, η υπευθυνότητα και ακρίβεια, η κοινωνική ευθύνη, η βιωσιμότητα κ.α., τις οποίες, πρέπει η ηγεσία να διασφαλίζει ότι λειτουργούν όλοι, και η ίδια, και συμπεριφέρονται με γνώμονα βάσει αυτών

4. Να λαμβάνει υπόψη και να βοηθάει τον οργανισμό να είναι ευέλικτος και να προσαρμόζεται σε εξωτερικές αλλαγές μεταξύ των οποίων οι πιο σημαντικές είναι, μεταρρυθμίσεις, οι πολιτικές αλλαγές και η οικονομία, η ψηφιοποίηση και οι τεχνολογικές εξελίξεις, η κλιματική αλλαγή, η προστασία των προσωπικών δεδομένων και σαφώς, η καταγραφή των αναγκών και απόψεων των πολιτών/ πελατών κλπ., ώστε να επαναπροσδιορίζεται η Στρατηγική εάν χρειάζεται

5. Να διασφαλίζει την αποτελεσματική εφαρμογή της Στρατηγικής, κάτι που μπορεί να επιτευχθεί μέσω, πρώτον, σαφώς προσδιορισμένων από την ηγεσία, αρμοδιοτήτων σε όλους δηλαδή όλοι πρέπει να ξέρουν τι πρέπει να κάνουν, και δεύτερον, συγκεκριμένων και μετρήσιμων δεικτών απόδοσης ως στόχοι (σαφείς, βραχυπρόθεσμοι και μακροπρόθεσμοι, SMART στόχοι θα λέγαμε), δηλαδή όλοι να ξέρουν τι πρέπει να παράξουν, τι αποτελέσματα πρέπει να επιτευχθούν, κάτι που μπορεί να επανελέγξει τις επιδόσεις τους και απόδοση, σε μια διαδικασία διαρκής βελτίωσης για όλους, με προτεραιότητα στην ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών/ πελατών που είναι και οι αποδέκτες αυτών των αποτελεσμάτων

6. Να διασφαλίζει ότι όλα τα παραπάνω γίνονται μέσα σε ένα καλό εργασιακό περιβάλλον, ανοιχτό στην επικοινωνία και καινοτόμο, δεοντολογικής συμπεριφοράς, με ισότητα ευκαιριών, κουλτούρα μάθησης που ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες, καλής συνεργασίας και συμμετοχής όλων, αμοιβαίου διαλόγου με τους εργαζόμενους και ανατροφοδότησης στα ζητήματα που αφορούν τον οργανισμό και με συστήματα επιβράβευσης και κινήτρων ώστε να θέλουν να βελτιώνονται όλοι και να κάνουν τον οργανισμό να πετύχει

7. Η ίδια η ηγεσία, για να διασφαλίσει αυτό το καλό εργασιακό περιβάλλον πρέπει πρώτα η ίδια να εμπνέει την υπαλληλία με την συμπεριφορά της, λειτουργώντας βάσει των αξιών και των στόχων

8. Η ηγεσία διαχειρίζεται τις σχέσεις όλων των μερών (πολιτική ηγεσία, εργαζόμενοι και Ενώσεις, άλλοι οργανισμοί και οι πολίτες) που σχετίζονται με τον οργανισμό, εντός, αλλά και εκτός του, και πρέπει να επικοινωνεί μαζί τους, να παρακολουθεί τις ανάγκες τους, να τις λαμβάνει υπόψη και να τις αναδείξει, για την ενίσχυση και ενδυνάμωση της εικόνας και φήμης του οργανισμού.

Ως προς το Κριτήριο 2 (Στρατηγικός Σχεδιασμός), πρέπει πρώτα να αναφερθεί ότι η αποστολή του οργανισμού, δηλαδή το γιατί υπάρχει, και το όραμά του, δηλαδή το που θέλει να πάει, απαιτούν έναν Στρατηγικό Σχεδιασμό. Αυτός, βάσει των διαθέσιμων πόρων, μετενσαρκώνεται σε μετρήσιμους Στρατηγικούς Στόχους, Επιχειρησιακά Προγράμματα και μετρήσιμους Επιχειρησιακούς Στόχους που περιλαμβάνουν τους σκοπούς των διάφορων δημόσιων πολιτικών, τον προσδιορισμό των αναγκών των ενδιαφερόμενων μερών όπου μεταξύ αυτών είναι και οι πολίτες και άλλες εξωτερικές αλλαγές. Ουσιαστικά, ο Στρατηγικός Σχεδιασμός καθορίζει τις υπηρεσίες που θα παρέχονται αλλά και τους Στόχους ως μετρήσιμους δείκτες απόδοσης και προόδου (σαφείς, βραχυπρόθεσμοι και μακροπρόθεσμοι, SMART στόχοι όπως προαναφέρθηκε) που υποδηλώνουν τι αποτελέσματα πρέπει να επιτευχθούν. Όπως προαναφέρθηκε, πρέπει να διασφαλίζεται η αποτελεσματική υλοποίησή του στην προσπάθειά του αυτή, διαρκής βελτίωσης για όλους (δηλαδή της ανάγκης του οργανισμού για εκσυγχρονισμό) με προτεραιότητα στις ανάγκες των πολιτών/ πελατών, διότι είναι και οι τελικοί αποδέκτες αυτών των αποτελεσμάτων. Η ίδια η παρακολούθηση της υλοποίησης του Στρατηγικού Σχεδιασμού αποτελεί μέρος του που πρέπει να κάνει ο οργανισμός, και θα πρέπει να δίνει στοιχεία που αναπροσαρμόζουν τον Στρατηγικό Σχεδιασμό. **Έτσι, ο Στρατηγικός Σχεδιασμός πρέπει να κάνει τα εξής:**

1. Να λάβει υπόψη τον Κύκλο ΠΕΕΑ (Προγραμματισμός, Εκτέλεση, Έλεγχος και Ανάδραση) με όρους ΚΠΑ και να κάνει συχνές αξιολογήσεις συλλέγοντας, καταγράφοντας και αναλύοντας στοιχεία και πληροφορίες αναφορικά με τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών, μεταξύ αυτών και των πολιτών, εμπλέκοντάς τους και ρωτώντας τους ώστε να αναδειχθούν οι ανάγκες τους που συχνά προκύπτουν νέες, και η ικανοποίησή τους. Η

ποιότητα αυτής της διαδικασίας αξιολόγησης αλλά και των πληροφοριών αυτών, καθορίζουν και την ποιότητα στα προς επίτευξη αποτελέσματα που θέλει να επιτύχει ο Στρατηγικός Σχεδιασμός για τον οργανισμό

2. Άλλωστε, για να είναι αποτελεσματικός ο ίδιος ο Δημόσιος Τομέας, θέλει πρώτα Δημόσιες Διοικήσεις που να χρησιμοποιούν την έρευνα για να καταγράψουν καινοτόμες προτάσεις και ιδέες των ενδιαφερόμενων μερών, μεταξύ αυτών και των πολιτών/πελατών, που να είναι ανοιχτές σε καινοτόμες μεθόδους παροχής υπηρεσιών με υψηλή προστιθέμενη αξία για τους πολίτες/ πελάτες αλλά και ανοιχτές σε προτάσεις βελτίωσης, ώστε να έχουμε και δημόσιους οργανισμούς με Υπηρεσίες που να είναι ευέλικτες, καινοτομούν, αλλάζουν και προσαρμόζονται στις νέες ανάγκες των πολιτών/ πελατών, και προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες μειώνοντας και τα κόστη

3. Πρέπει επιπλέον να κάνει SWOT ανάλυση της απόδοσης και των δυνατοτήτων του οργανισμού, με έμφαση και σε στοιχεία από το εξωτερικό περιβάλλον και αλλαγές, μεταξύ των οποίων οι πιο σημαντικές όπως προαναφέρθηκε είναι, μεταρρυθμίσεις, οι πολιτικές αλλαγές και η οικονομία, η ψηφιοποίηση και οι τεχνολογικές εξελίξεις, η κλιματική αλλαγή, η προστασία των προσωπικών δεδομένων κ.τ.λ.

4. Έτσι προκύπτει ένα πλαίσιο μέτρησης των αποτελεσμάτων των εξής κριτηρίων που είναι:

- Οι πολίτες/ πελάτες (Κριτήριο 6)
- Το Ανθρώπινο Δυναμικό (Κριτήριο 7)
- Η Κοινωνική Ευθύνη (Κριτήριο 8) και
- Οι Βασικές Επιδόσεις (Κριτήριο 9).

5. Να διασφαλίζονται εδώ και οι απαιτούμενοι πόροι για την αποτελεσματική υλοποίησή του

6. Να υλοποιείται ο ίδιος αποτελεσματικά και ομοιόμορφα, κάτι που σημαίνει ότι ο Στρατηγικός Σχεδιασμός πρέπει να μετατραπεί πρώτα σε Επιχειρησιακό Προγραμματισμό και Επιχειρησιακούς SMART Στόχους για τις Διευθύνσεις και τα Τμήματα του οργανισμού, έτσι ώστε όλο το ανθρώπινο δυναμικό, από την ανώτερη διοικητική ιεραρχία μέχρι τους προς τα κάτω υπαλλήλους, να είναι καλά ενημερωμένοι για τις αρμοδιότητές τους και όλοι να ξέρουν τι πρέπει και είναι υπεύθυνοι να κάνουν, όλοι να ξέρουν τι πρέπει να παράξουν και τι αποτελέσματα πρέπει να επιτευχθούν, αλλά και να ελέγχονται οι επιδόσεις τους και απόδοση όλων και του οργανισμού, σε αυτή την διαδικασία, όπως προαναφέρθηκε, διαρκής βελτίωσης για όλους και εκσυγχρονισμού του οργανισμού, με προτεραιότητα στις ανάγκες των πολιτών/ πελατών που είναι και οι αποδέκτες αυτών των αποτελεσμάτων. Διότι για την επίτευξη των καλύτερων δυνατών/ άριστων/ βέλτιστων αποτελεσμάτων του οργανισμού για τους πολίτες, δεν χρειάζεται μόνο μια απλή καταγραφή των αναγκών τους (και ικανοποίησης τους), αλλά χρειάζεται, για την ικανοποίηση των αναγκών τους να συλλέγονται πληροφορίες, να καταγράφονται, να αναλύονται, να λαμβάνονται υπόψη και να ενσωματώνονται στον Στρατηγικό Σχεδιασμό

7. Ο Στρατηγικός Σχεδιασμός, πρέπει ακόμη να επικοινωνείται στα ενδιαφερόμενα μέρη, μεταξύ αυτών και στους πολίτες.

Ως προς το Κριτήριο 3 (Ανθρώπινο Δυναμικό, στο εξής προσωπικό)

πρέπει πρώτα να αναφερθεί ότι, μόνο ένα ικανοποιημένο ανθρώπινο δυναμικό μπορεί να οδηγήσει σε ικανοποιημένους πολίτες/ πελάτες. Η αποτελεσματική διαχείριση και αξιοποίηση του προσωπικού, επιτρέπει και στον οργανισμό να πετύχει τους Στρατηγικούς του Στόχους με τα καλύτερα δυνατά/ βέλτιστα/ άριστα αποτελέσματα. Έτσι, ως προς το προσωπικό, ο οργανισμός πρέπει να κάνει τα εξής:

1. Να γνωρίζει τις ανάγκες του σε προσωπικό, σύμφωνα και με την υλοποίηση του Στρατηγικού Σχεδιασμού
2. Να διαλέγει το προσωπικό και να συμπεριφέρεται σε αυτό βάσει των αξιών, όπως έχουν προαναφερθεί
3. Ο οργανισμός πρέπει, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των πολιτών, να προσελκύει για πρόσληψη, προσωπικό κατάλληλο και ικανό να παρέχει τις υπηρεσίες του σύμφωνα με τους Στρατηγικούς Στόχους
4. Ο οργανισμός δεν φτάνει μόνο να προσλαμβάνει ικανό προσωπικό, αλλά πρέπει επίσης να ξέρει τις ικανότητες του προσωπικού του, να μπορεί να τις αναπτύσσει μέσα από καινοτόμες και σύγχρονες μεθόδους μάθησης και κατάρτισης και ατομικά σχέδια ανάπτυξης, και να τις αξιοποιεί στον μέγιστο βαθμό. Επίσης, πρέπει να δίνει έμφαση στην βελτίωση του προσωπικού του βάσει συγκεκριμένων απαιτήσεων δεξιοτήτων και επιδόσεων που έχει καθορίσει (βελτίωση των δεξιοτήτων τους, κοινωνικών και ψηφιακών, της εργασιακής τους νοοτροπίας, και των επιδόσεών τους αφού πρώτα συνομιλήσει με το προσωπικό και καθορίσουν από κοινού στόχους απόδοσης). Αυτά τα δύο (ικανότητες προσωπικού και επιδόσεις), είναι σημαντικά και έχουν αντίκτυπο για την ίδια την ανάπτυξη των δυνατοτήτων του οργανισμού. Ο οργανισμός, πρέπει ακόμη να παρέχει καθοδήγηση στους νεοπροσληφθέντες
5. Η ηγεσία, πρέπει να ενθαρρύνει και ενεργοποιεί την συνεργασία της με το προσωπικό και την συμμετοχή του σε ότι αφορά την εργασία τους, ένα προσωπικό το οποίο πρέπει να έχει λόγο, διατυπώνοντας τις δικές του προτάσεις ανοιχτά μέσα από έρευνες γνώμης και αξιολογήσεων της ηγεσίας που πρέπει να διεξάγει ο οργανισμός, για την διασφάλιση καλού εργασιακού κλίματος (κάτι που σημαίνει, όπως προαναφέρθηκε, ότι πρέπει να είναι ένα περιβάλλον ανοιχτό στην επικοινωνία και καινοτόμο, δεοντολογικής συμπεριφοράς, με ισότητα ευκαιριών, κουλτούρα

μάθησης που ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες, καλής συνεργασίας και συμμετοχής όλων με προσοχή και στις ανάγκες εργαζομένων με ειδική φροντίδα και μέριμνα, αμοιβαίου διαλόγου με τους εργαζόμενους και ανατροφοδότησης στα ζητήματα που αφορούν τον οργανισμό, με συστήματα επιβράβευσης και κινήτρων ώστε να θέλουν να βελτιώνονται όλοι και να κάνουν τον οργανισμό να πετύχει, και επιπλέον, με προδιαγραφές υγιεινής και ασφάλειας) και βελτίωσης αυτού, και ευημερίας του προσωπικού.

Ως προς το Κριτήριο 4 (Συνεργασίες και Πόροι), πρέπει πρώτα να αναφερθεί ότι η σχέση των δημόσιων οργανισμών/ Υπηρεσιών και η συνεργασία τους με τους πολίτες, είναι όλο και περισσότερο σημαντική για αυτούς για να πετύχουν συγκεκριμένα αποτελέσματα ως προς τους πολίτες που όπως έχει προαναφερθεί είναι και οι τελικοί αποδέκτες. Σημαντικοί λοιπόν, είναι επίσης και οι πόροι (το οικονομικό σκέλος του οργανισμού, η γνώση, τεχνολογία και οι υποδομές) που είναι απαραίτητοι τόσο για να υλοποιηθεί ο Στρατηγικός Σχεδιασμός, όσο και για την ίδια την αποτελεσματική λειτουργία του οργανισμού. Ο οργανισμός λοιπόν, πρέπει να κάνει τα εξής:

- 1.** Να συνεργάζεται με άλλους οργανισμούς (τόσο του Δημόσιου, όσο και του Ιδιωτικού Τομέα, αλλά και την Κοινωνία των Πολιτών (ΚΤΠ)), κοινωνικά υπεύθυνους και άξιους εμπιστοσύνης, με τους οποίους να συνάπτει τις συμβάσεις της βάσει αμοιβαίου οφέλους όλων των εμπλεκόμενων μερών, αλληλοβοήθειας και ανταλλαγής γνώσης και εμπειρίας, ασκώντας τους εποπτεία και παρακολουθώντας τα αποτελέσματα αυτών των συνεργασιών, για να μπορεί να επιτυγχάνει τους Στρατηγικούς του Στόχους
- 2.** Να συνεργάζεται με τους ίδιους τους πολίτες. Όπως προαναφέρθηκε, η σχέση αυτή με τους πολίτες είναι πολύ σημαντική. Αυτό συμβαίνει διότι

οι πληροφορίες που μπορούν να συλλεχθούν, καταγραφούν και αναλυθούν μέσα από τα παράπονα, τις ιδέες και προτάσεις των πολιτών, αποτελούν την κινητήρια δύναμη βελτίωσης, τόσο των υπηρεσιών που παρέχει ο οργανισμός, όσο και της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητάς του. Οι πολίτες με όρους ΚΠΑ, θεωρούνται «*συνυπεύθυνοι*» στην λήψη των αποφάσεων και ο οργανισμός οφείλει με διαφάνεια να ενημερώνει ανοιχτά τους πολίτες για αυτές, θεωρούνται «*συν-σχεδιαστές*» των παρεχόμενων υπηρεσιών με συγκεκριμένες ανάγκες προς ικανοποίηση, άρα και «*συμπααραγωγοί*» αυτών των υπηρεσιών, για αυτό και ο οργανισμός πρέπει να διεξάγει έρευνες, δημοσκοπήσεις και δημόσιες διαβουλεύσεις, και θεωρούνται και «*συναξιολογητές*» που πρέπει να αξιολογούν την ποιότητα αυτών των παρεχόμενων υπηρεσιών και κατ' επέκταση την ποιότητα των ίδιων των δημόσιων πολιτικών, για αυτό και ο οργανισμός πρέπει να καταγράφει τις ιδέες, προτάσεις και παράπονά τους μέσα από έρευνες, ερωτηματολόγια, κουτιά παραπόνων, δημοσκοπήσεις κ.τ.λ.

3.Ως προς τα οικονομικά του, οφείλει να πραγματοποιεί μια αποτελεσματική, βιώσιμη, και υπεύθυνη διαχείριση αυτών βάσει των Στρατηγικών Στόχων, μέσω λογιστικών συστημάτων παρακολούθησης, με διαφανή τρόπο δημοσιεύοντας τις σχετικές οικονομικές πληροφορίες

4.Η δύναμη, το κύρος και η επιτυχία ενός οργανισμού πηγάζει από τις γνώσεις του και ικανότητες και δεξιότητές του (των εργαζομένων του), για αυτό και ο οργανισμός πρέπει να βοηθά τους εργαζόμενους του να αποκτούν τις κατάλληλες γνώσεις, την κατάλληλη στιγμή (η γνώση πρέπει να διαχέεται, να ανταλλάσσεται και να διατηρείται), αλλά και να τους δίνει την δυνατότητα να τις χρησιμοποιούν. Για να μπορέσει ο οργανισμός να το πράξει αυτό, πρέπει να δημιουργεί συστήματα μάθησης για τους εργαζόμενους, για την εκμάθηση των βασικών

γνώσεων. Να δημιουργεί συστήματα διαχείρισης και αξιολόγησης αυτών των πληροφοριών ώστε να διασφαλίζεται η συνάφεια, η ορθότητα, η αξιοπιστία και η ασφάλεια των πληροφοριών, να εξασφαλίζει πρόσβαση σε αυτές τις πληροφορίες για όλους τους εργαζόμενους ανεξαιρέτως ειδικής μέριμνας και να ενθαρρύνει την διάχυση αυτών σε όλο το προσωπικό, και να εκμεταλλεύεται τον ψηφιακό μετασχηματισμό αξιοποιώντας τα ψηφιακά μέσα (τα οποία πρέπει να είναι φιλικά προς τους χρήστες), τόσο για την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των εργαζομένων, όσο και δίνοντας πρόσβαση σε αυτή την πληροφορία σε όλα, ανεξαιρέτως και εδώ ειδικής μέριμνας, τα ενδιαφερόμενα μέρη, μεταξύ αυτών και στους πολίτες

5.Ως προς την αξιοποίηση τώρα της τεχνολογίας από τον οργανισμό, η χρήση των ΤΠΕ πρέπει να στηρίζει τους Στρατηγικούς Στόχους του, δηλαδή να είναι ξεκάθαρο το που θα χρησιμοποιηθούν ΤΠΕ και σε ποιες διαδικασίες είναι απολύτως απαραίτητες, με ποιο τρόπο θα χρησιμοποιηθούν, με ποιο τρόπο θα βελτιώσουν τις υπηρεσίες που παρέχονται για την ικανοποίηση των αναγκών τόσο των εργαζομένων, όσο και των πολιτών, αλλά και τι επιπτώσεις υπάρχουν από αυτή την χρήση. Επιπλέον, πρέπει να διασφαλίζεται και η προστασία των προσωπικών δεδομένων

6.Ως προς τις εγκαταστάσεις τέλος, πρέπει συχνά να αξιολογείται η κατάσταση (ασφάλεια, υγιεινή, προσβασιμότητα και χρήση) της υλικοτεχνικής υποδομής (κτίρια, γραφεία, εγκαταστάσεις, ενεργειακός εφοδιασμός, εξοπλισμός, υλικά και μέσα μεταφοράς) του οργανισμού ως προϋπόθεση για την απόδοσή του, την οποία υποδομή ο οργανισμός πρέπει να διαχειρίζεται αποτελεσματικά και να την συντηρεί, τόσο για την εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών και ικανοποίησής τους, όσο και για τους εργαζόμενους.

Ως προς το Κριτήριο 5 (Διαδικασίες) πρέπει πρώτα να αναφερθεί ότι «κάθε δημόσιος οργανισμός, λειτουργεί βάσει διαδικασιών που η καθεμιά αποτελεί ένα οργανωμένο σύνολο αλληλένδετων δραστηριοτήτων που μετατρέπουν τις εισροές/ πόρους σε εκροές/ υπηρεσίες και συνέπειες/ αποτελέσματα για την κοινωνία». Υπάρχουν λοιπόν 3 είδη αυτών, και ανάλογα την ποιότητά τους λειτουργεί αποτελεσματικά ο οργανισμός. Αυτές είναι οι:

1. Βασικές Διαδικασίες για την υλοποίηση του Στρατηγικού του Σχεδιασμού, πολύ σημαντικές για την παροχή των υπηρεσιών του, με τις οποίες ασχολείται το Κριτήριο 5
2. Διοικητικές Διαδικασίες για την καθοδήγηση του οργανισμού, με τις οποίες ασχολούνται τα Κριτήρια 1 και 2, και οι
3. Υποστηρικτικές Διαδικασίες που προσφέρουν τους πόρους που απαιτούνται, και ασχολούνται τα Κριτήρια 3 και 4.

Ένας αποτελεσματικός και αποδοτικός οργανισμός λοιπόν, λαμβάνει υπόψη του τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών, μεταξύ αυτών και των πολιτών και σε συνάρτηση με τον Στρατηγικό του Σχεδιασμό έχει καθορίσει και γνωρίζει ποιες θα είναι οι διαδικασίες του που θα διεκπεραιώνει, και έτσι παρέχει τις υπηρεσίες του παράγοντας συγκεκριμένα αποτελέσματα, μεταξύ άλλων και για τους πολίτες. Αυτή λοιπόν η ανάγκη αύξησης της αποτελεσματικότητάς του, που ερμηνεύεται ως η ανάγκη του οργανισμού να παράξει υπηρεσίας αυξανόμενης αξίας για όλους, και ιδιαίτερα για τους πολίτες, είναι αυτή η δύναμη που ωθεί και πιέζει για ανάπτυξη, όχι απλώς διαδικασιών, αλλά καινοτόμων διαδικασιών, εκσυγχρονίζοντας τον ίδιο τον οργανισμό. Επιπλέον, η αξιοποίηση από τον οργανισμό, όλων αυτών των πληροφοριών που θα πάρει από την αυξανόμενη αυτή συμμετοχή του πολιτών, αλλά και η αξιοποίηση και των πλεονεκτημάτων σημαντικών

εξωτερικών αλλαγών, μεταξύ των οποίων όπως έχει προαναφερθεί, είναι η ψηφιοποίηση, η κλιματική αλλαγή κλπ. ενδυναμώνουν την προσπάθεια του οργανισμού για μια διαρκή βελτίωση των διαδικασιών του και κατ' επέκταση και του ίδιου. Ο οργανισμός λοιπόν, πρέπει εδώ να κάνει τα εξής:

1. Να μπορεί να είναι ευέλικτος και να αξιολογεί συχνά την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητά του, για να μπορεί να σχεδιάζει και να διεκπεραιώνει καινοτόμες διαδικασίες βάσει της ικανοποίησης και των αναγκών των πολιτών που έχει καταγράψει και αναλύσει, τις οποίες διαδικασίες τις αντιστοιχεί με αυτές τους τις ανάγκες. Δηλαδή, με βάση και την επίτευξη του Στρατηγικού του Σχεδιασμού, οι διαδικασίες αυτές πρέπει να είναι τέτοιες που να αυξάνεται η αξία τους για τους πολίτες αλλά και η αξία του ίδιου του οργανισμού. Και εδώ, η συμμετοχή αυτή των πολιτών, σε αυτόν τον σχεδιασμό, είναι που θα καθορίσει και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του, την οποία ποιότητα ενισχύει ο ίδιος ο ρόλος των πολιτών που με όρους ΚΠΑ που τους θεωρεί «*συνυπεύθυνους, συν-σχεδιαστές, συμπαραγωγούς και συναξιολογητές*». Έτσι ο οργανισμός, πρέπει να ενθαρρύνει τους πολίτες να συμμετέχουν, γενικότερα σε μια ανάπτυξη Προτύπων Ποιότητας, και να εξετάσει ο ίδιος, τον τρόπο που θα αναπτύξει τις υπηρεσίες του ώστε να τους ικανοποιήσει. Τελικά, η αξιοποίηση όλης αυτής της πληροφορίας για τις ανάγκες και την ικανοποίηση των πολιτών, προωθεί την αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα και καινοτομία γενικότερα στον Δημόσιο Τομέα

2. Αφού ο οργανισμός αναπτύξει τις υπηρεσίες του, πρέπει να εξασφαλίζει την πρόσβαση σε αυτές, από όλους, και να τις προωθεί, παρέχοντας κατάλληλη πληροφόρηση και καθοδήγηση στους πολίτες

3. Ακόμη, ο οργανισμός πρέπει να μπορεί να κάνει και το ανάποδο, δηλαδή να αξιοποιεί έρευνες των πολιτών, παραπόνων τους, ιδεών και προτάσεων ώστε να μπορεί να εντοπίζει τις δυνατότητες να βελτιωθούν οι διαδικασίες και υπηρεσίες του, κατά τον καλύτερο/ βέλτιστο δυνατό τρόπο

4. Πρέπει επίσης να διανέμει καθορισμένες αρμοδιότητες σε όλους τους εργαζόμενους, ώστε όλοι να ξέρουν για το τι είναι αρμόδιοι να κάνουν

5. Να διασφαλίζει την απλούστευση των διαδικασιών με προτάσεις βελτίωσης για αλλαγή της νομοθεσίας

6. Σε αυτό το ταξίδι βελτιστοποίησης και καινοτομίας να λάβει υπόψη του και Καλές Πρακτικές

7. Να βελτιώνει τις διαδικασίες του διασφαλίζοντας την προστασία των προσωπικών δεδομένων

8. Και να μπορεί να συνεργάζεται για την παροχή των υπηρεσιών του, με άλλους οργανισμούς (συναφείς, Δημόσιους και Ιδιωτικούς κλπ.), δεδομένου ότι η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των διαδικασιών του, και άρα και του ίδιου, εξαρτάται από τέτοιες συνεργασίες, διότι μπορούν να προσθέσουν αξία στις διαδικασίες για τους πολίτες. Τέλος, πρέπει να συμφωνεί στο να δραστηριοποιείται βάσει Κοινών Προτύπων.

Ως προς τις Προϋποθέσεις λοιπόν, με βάση το μοντέλο ΚΠΑ:

Τα Κριτήρια λοιπόν 1 έως 5, αποτελούν τις Προϋποθέσεις, δηλαδή προσδιορίζουν αυτό που πρέπει να κάνει ο οργανισμός, ώστε να επιτευχθούν τα επιθυμητά αποτελέσματα, που με όρους ΚΠΑ είναι τα άριστα δηλαδή τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα. Και αφού ετούτη η έρευνα ασχολείται με τον πολίτη και την ικανοποίησή του, μας ενδιαφέρει το Κριτήριο 6/ Αποτελέσματα για τον πολίτη/ πελάτη (EURAN & EIPA, 2020: 16- 43).

ε.ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΟΛΙΤΩΝ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

Συμπλήρωση ερωτηματολογίου από τους πολίτες, στο πλαίσιο έρευνας για την εκπόνηση της Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας με Θέμα «Διερεύνηση ικανοποίησης πολιτών σε δημόσιες υπηρεσίες. Μελέτη περίπτωσης της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου».

Η Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου στο εξής θα αναφέρεται ως Διεύθυνση στο ερωτηματολόγιο, για λόγους συντομίας.

Η έρευνα πραγματοποιείται στο πλαίσιο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών με τίτλο «Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση», του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οργανισμών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και σκοπό έχει να βοηθήσει την Διεύθυνση να βελτιωθεί για να παρέχει καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, τα δεδομένα που θα προκύψουν θα χρησιμοποιούν αποκλειστικά και μόνο στην παραπάνω έρευνα και για κανένα άλλο σκοπό, και ο χρόνος συμπλήρωσής του εκτιμάται στα 5 λεπτά.

Σας ευχαριστώ για την συμμετοχή σας.
Με εκτίμηση,

Βασάλου Μαρία του Αντωνίου
Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια με Α.Μ.: 8085202101004

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΟΛΙΤΩΝ

ΑΑ Ερωτηματολογίου	
Ημερομηνία	
Τόπος	

Η Βαθμολογική Κλίμακα κυμαίνεται από:

Καθόλου	Ελάχιστα	Μέτρια	Πολύ	Απόλυτα
1	2	3	4	5

Α΄ ΜΕΡΟΣ

ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ):

Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για το προσωπικό της Διεύθυνσης) είστε από:

Q1. Την ευγένεια του προσωπικού	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q2. Την προθυμία τους να σας εξυπηρετήσουν και να βοηθήσουν ακόμα κι αν είναι αναρμόδιοι	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q3. Την αμεροληψία, ακεραιότητά τους και ισότιμη μεταχείριση που νιώθετε στην εξυπηρέτησή σας	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q4. Την τήρηση σειράς προτεραιότητας / τήρηση του ραντεβού σας	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q5. Τον χρόνο αναμονής σας να εξυπηρετηθείτε	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q6. Την γνώση του προσωπικού στο αντικείμενο της εργασίας του	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q7. Την ικανότητα του προσωπικού να επλύνει προβλήματα ή/ και να δίνει εναλλακτικές λύσεις	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q8. Τον χρόνο ολοκλήρωσης/ απάντησης της υπόθεσης/ αιτήματός σας	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q9. Τις πληροφορίες και την καθοδήγηση που σας δίνει το προσωπικό	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q10. Την προθυμία του προσωπικού για επανόρθωση σε τυχόν λάθη τους	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q11. Την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q12. Την τήρηση του ωραρίου	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ

ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ:

Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας για την Διεύθυνση) είστε από:

Q13. Την πρόσβαση στην Διεύθυνση από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους, ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται κάποια ειδική μέριμνα	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q14. Την κατάσταση του κτιρίου	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q15. Την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού του	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q16. Τις ψηφιακές του υπηρεσίες (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ραντεβού)	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q17. Την δυνατότητα που σας δίνετε να εκφράσετε κάποιο παράπονό σας/ να κάνετε μια καταγγελία και να λάβετε απάντηση	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q18. Την ανοικτότητα και καινοτομία της Διεύθυνσης να καταγράψει και να αξιοποιεί προτάσεις σας και τις ανάγκες σας, και να παρακολουθεί σε ποιο βαθμό ικανοποιούνται	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ

ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

Πόσο ικανοποιημένος/η (την αντίληψή σας γενικά για την Διεύθυνση) είστε από:

Q19. Την ανταπόκρισή της στις ανάγκες/ απαιτήσεις σας, με εσάς ως πολίτη στο επίκεντρο	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q20. Την συμμόρφωση της με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας που αισθάνεστε ότι ακολουθεί	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q21. Την ίδια την ποιότητα των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης που σας προσφέρει	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q22. Την απόδοση της	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q23. Την βελτίωση, εκσυγχρονισμό και οικολογική της συνείδηση	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q24. Την απλούστευση των διαδικασιών της και μείωση της γραφειοκρατίας σε σχέση με το παρελθόν μέσα από την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q25. Την συνολική της εικόνα	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ

Ποια εκτιμάτε ότι είναι τα 5 βασικότερα προβλήματα της Διεύθυνσης;

Β' ΜΕΡΟΣ**ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ****1. Φύλο**

Άνδρας	<input type="checkbox"/>
Γυναίκα	<input type="checkbox"/>

2. Ηλικία

Μέχρι 24 ετών	<input type="checkbox"/>
25-34 ετών	<input type="checkbox"/>
35-44 ετών	<input type="checkbox"/>
45-54 ετών	<input type="checkbox"/>
55-64 ετών	<input type="checkbox"/>
65 και άνω	<input type="checkbox"/>

3. Υψηλότητα

Ελληνική	<input type="checkbox"/>
Άλλη	<input type="checkbox"/>

4. Μορφωτικό Επίπεδο

Απόφοιτος/-η Τριτοβάθμιας	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος/-η Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης/	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος/-η Λυκείου	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος/-η Γυμνασίου	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος/-η Δημοτικού	<input type="checkbox"/>
Άλλο	<input type="checkbox"/>

5. Συναλλάσσετε συχνά με την Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου;

Ναι

Όχι

6. Εάν ναι, πόσο συχνά;

Καθόλου συχνά

Λίγο συχνά

Αραιά και που

Συχνά

Πολύ συχνά

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

Συμπλήρωση ερωτηματολογίου από το προσωπικό, στο πλαίσιο έρευνας για την εκπόνηση της Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας με Θέμα «Διερεύνηση ικανοποίησης πολιτών σε δημόσιες υπηρεσίες. Μελέτη περίπτωσης της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου».

Η Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου στο εξής θα αναφέρεται ως Διεύθυνση στο ερωτηματολόγιο, για λόγους συντομίας.

Η έρευνα πραγματοποιείται στο πλαίσιο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών με τίτλο «Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση», του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οργανισμών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και σκοπό έχει να βοηθήσει την Διεύθυνση να βελτιωθεί για να παρέχει καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, τα δεδομένα που θα προκύψουν θα χρησιμοποιούν αποκλειστικά και μόνο στην παραπάνω έρευνα και για κανένα άλλο σκοπό, και ο χρόνος συμπλήρωσής του εκτιμάται στα 5 λεπτά.

Σας ευχαριστώ για την συμμετοχή σας.
Με εκτίμηση,

Βασσάλου Μαρία του Αντωνίου
Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια με Α.Μ.: 8085202101004

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

ΑΑ Ερωτηματολογίου	
Ημερομηνία	
Τόπος	

Η Βαθμολογική Κλίμακα κυμαίνεται από:

Καθόλου	Ελάχιστα	Μέτρια	Πολύ	Απόλυτα
1	2	3	4	5

Α΄ ΜΕΡΟΣ

ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ):

Πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει ότι είναι οι πολίτες (την αντίληψή σας) από:

Q1. Την ευγένεια του προσωπικού	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q2. Την προθυμία του προσωπικού να εξυπηρετήσουν και να βοηθήσουν ακόμα κι αν είναι αναρμόδιοι	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q3. Την αμεροληψία, ακεραιότητά τους και ισότιμη μεταχείριση στην εξυπηρέτησή	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q4. Την τήρηση σειράς προτεραιότητας / τήρηση του ραντεβού	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q5. Τον χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q6. Την γνώση του προσωπικού στο αντικείμενο της εργασίας του	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q7. Την ικανότητα του προσωπικού να επιλύει προβλήματα ή/ και να δίνει εναλλακτικές λύσεις	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q8. Τον χρόνο ολοκλήρωσης/ απάντησης της υπόθεσης/ αιτήματος του πολίτη	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q9. Τις πληροφορίες και την καθοδήγηση που δίνει το προσωπικό	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q10. Την προθυμία του προσωπικού για επανόρθωση σε τυχόν λάθη τους	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q11. Την προστασία των προσωπικών δεδομένων	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q12. Την τήρηση του ωραρίου	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ

ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ:

Πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει ότι είναι οι πολίτες (την αντίληψή σας) από:

Q13. Την πρόσβαση στην Διεύθυνση από τον χώρο στάθμευσης μέχρι τα γραφεία, για όλους, ανεξαρτήτως εάν κάποιος πολίτης χρειάζεται κάποια ειδική μέριμνα	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q14. Την κατάσταση του κτιρίου	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q15. Την κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού του	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q16. Τις ψηφιακές του υπηρεσίες (ιστοσελίδα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ραντεβού)	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q17. Την δυνατότητα που δίνετε στον πολίτη να εκφράσει κάποιο παράπονό/ να κάνει μια καταγγελία και να λάβει απάντηση	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q18. Την ανοικτότητα και καινοτομία της Διεύθυνσης να καταγράφει και να αξιοποιεί προτάσεις και τις ανάγκες του πολίτη, και να παρακολουθεί σε ποιο βαθμό ικανοποιούνται	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ

ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

Πόσο ικανοποιημένοι εκτιμάτε ότι έχουν απαντήσει ότι είναι οι πολίτες (την αντίληψή σας) από:

Q19. Την ανταπόκρισή της Διεύθυνσης στις ανάγκες του πολίτη, με αυτόν στο επίκεντρο	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q20. Την συμμόρφωση της με Πρότυπα Συμπεριφοράς και Ποιότητας	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q21. Την ίδια την ποιότητα των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q22. Την απόδοση της	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q23. Την βελτίωση, εκσυγχρονισμό και οικολογική της συνείδηση	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q24. Την απλούστευση των διαδικασιών της και μείωση της γραφειοκρατίας σε σχέση με το παρελθόν μέσα από την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ
Q25. Την συνολική της εικόνα	Καθ	Ελαχ	Μετρ	Πολ	Απολυτ

Β' ΜΕΡΟΣ**ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ****1. Φύλο**

Ανδρας	<input type="checkbox"/>
Γυναίκα	<input type="checkbox"/>

2. Ηλικία

Μέχρι 24 ετών	<input type="checkbox"/>
25-34 ετών	<input type="checkbox"/>
35-44 ετών	<input type="checkbox"/>
45-54 ετών	<input type="checkbox"/>
55-64 ετών	<input type="checkbox"/>
65 και άνω	<input type="checkbox"/>

3. Υπηκοότητα

Ελληνική	<input type="checkbox"/>
Άλλη	<input type="checkbox"/>

4. Μορφωτικό Επίπεδο

Απόφοιτος/-η Τριτοβάθμιας	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος/-η Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης/	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος/-η Λυκείου	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος/-η Γυμνασίου	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος/-η Δημοτικού	<input type="checkbox"/>
Άλλο	<input type="checkbox"/>

5. Ανήκετε στο μόνιμο προσωπικό;

Ναι

Όχι