

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΜΕΛΕΤΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΝΙΚΑΙΑΣ – ΑΓ. ΙΩΑΝΝΗ ΡΕΝΤΗ

Ομάδα έρευνας

Δημήτριος Απίστουλας, MSc, (Συντονιστής)

Δρ. Παναγιώτης Γιαγλάρας

Χριστίνα Θάνου, MSc

Διονύσιος Κυριακόπουλος, MSc

Ιωάννης Ματζαβάκης, MSc

ΑΘΗΝΑ

Δεκέμβριος 2017

ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΤΗΣ Δ/ΝΤΡΙΑΣ ΙΝ.ΕΠ.

Η παρούσα μελέτη αποτελεί προϊόν επιστημονικής έρευνας (δευτερογενούς και πρωτογενούς) που διεξήχθη από στελέχη του Ινστιτούτου Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.), κατ' εκτέλεση της Απόφασης της Δ/νσης του ΙΝ.ΕΠ. 5332/26.7.2017 περί «διενέργειας ερευνών και εκπόνησης μελετών» στο πλαίσιο της στοχοθεσίας του. Όπως αναφέρεται στο Π.Δ. 1/7.1.2008 στις αρμοδιότητες του ΙΝ.ΕΠ. περιλαμβάνεται μεταξύ άλλων «η σχεδίαση και η πραγματοποίηση ερευνών και μελετών σχετικών με την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης, ιδιαίτερα όσον αφορά στην ανίχνευση εκπαιδευτικών αναγκών και στην αξιολόγηση των επιμορφωτικών δράσεων» (άρθρ.14, παρ. 2Α, εδαφ. θθ). Η εκπόνηση της παρούσας μελέτης εντάσσεται στο ως άνω πλαίσιο και λειτουργεί προς εκπλήρωση των σχετικών διατάξεων, επιβεβαιώνοντας την ισχυρή δέσμευση της Διοίκησης του Ε.Κ.Δ.Δ.Α. για συνεχή αναβάθμιση και εμπλουτισμό του πολύπλευρου έργου του, μέσω της υλοποίησης δράσεων προστιθέμενης αξίας και ουσιαστικής συμβολής στη διαρκή βελτίωση της δημόσιας διοίκησης στη χώρα μας.

Η Διευθύντρια ΙΝ.ΕΠ.

Δρ. Άννα Κοντονή

Πίνακας περιεχομένων

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
Αντικείμενο – Δομή της Μελέτης.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	2
Η έννοια της ικανοποίησης των πολιτών.....	2
Κρίσιμες διαστάσεις ικανοποίησης.....	3
Κοινωνιοδημογραφικοί και πολιτιστικοί παράγοντες (παράγοντες που αφορούν τις αντιλήψεις και προσδοκίες του πολίτη).....	4
Εξωγενείς παράγοντες (παράγοντες που αφορούν στην εικόνα και ποιότητα εξυπηρέτησης που προσφέρει ο δημόσιος φορέας).....	4
Διαχρονική εξέλιξη της μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών από τη δημόσια διοίκηση.....	5
Σκοπός – Λόγοι διενέργειας της έρευνας – Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	7
Το Τμήμα Κοινωνικών Υπηρεσιών.....	8
Το Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών.....	9
Δημογραφία και βασικοί κοινωνικοοικονομικοί δείκτες του Δήμου Νίκαιας – Αγ. Ιωάννη Ρέντη.....	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	13
Εισαγωγή.....	13
Συνοπτική παρουσίαση των σταδίων υλοποίησης της έρευνας.....	14
Αρχές του ερευνητικού σχεδιασμού.....	15
Σχεδιασμός ερωτηματολογίων.....	16
Βασικά τμήματα.....	16
Σύνταξη ερωτηματολογίου.....	17
Συλλογή – Έλεγχος δεδομένων.....	21
Στατιστική επεξεργασία.....	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	23
Αποτελέσματα Έρευνας – Κοινωνική Υπηρεσία.....	23
Δημογραφικά στοιχεία συμμετεχόντων.....	23
Διάσταση: Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/Πολυνομία.....	27
Διάσταση: Αποτελεσματικότητα.....	27
Διάσταση: Γραφειοκρατία εντός του φορέα – Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων).....	29
Διάσταση: Χρόνος ανταπόκρισης.....	30

Διάσταση: Ασφάλεια – Εχεμύθεια	30
Διάσταση: Υποδομές – Πρόσβαση	31
Διάσταση: Γενική ικανοποίηση	32
Αποτελέσματα έρευνας – Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών	33
Δημογραφικά στοιχεία συμμετεχόντων	33
Διάσταση: Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/Πολυνομία	36
Διάσταση: Αποτελεσματικότητα	36
Διάσταση: Γραφειοκρατία εντός του φορέα – Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)	38
Διάσταση: Χρόνος ανταπόκρισης	39
Διάσταση: Ασφάλεια – Εχεμύθεια	39
Διάσταση: Υποδομές – Πρόσβαση	40
Διάσταση: Γενική ικανοποίηση	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	43
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	45
I. Ερωτηματολόγιο για την Κοινωνική Υπηρεσία	45
II. Ερωτηματολόγιο για το Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών της Διεύθυνσης Υπηρεσίας Δόμησης	47
III. Πίνακες αποτελεσμάτων για την Κοινωνική Υπηρεσία	49
IV. Πίνακες αποτελεσμάτων για το Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών της Διεύθυνσης Υπηρεσίας Δόμησης	57
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	65

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η βελτίωση της οργανωτικής, θεσμικής και επιχειρησιακής ικανότητας της δημοσίας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης μέσα από παρεμβάσεις που θα αλλάξουν την οργάνωση και λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών συνιστά βασικό υπόστρωμα οικοδόμησης μιας σύγχρονης και αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης. Στο επίκεντρο της πιο πάνω διαδικασίας εντάσσεται η εξυπηρέτηση του πολίτη που επιτυγχάνεται δια μέσου της άρσης των γραφειοκρατικών διαδικασιών και της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό εντάσσεται η έρευνα που πραγματοποίησε το ΙΝ.ΕΠ. / Ε.Κ.Δ.Δ.Α. σε δύο Τμήματα του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη (Τμήμα Κοινωνικών Υπηρεσιών και Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών της Διεύθυνσης Υπηρεσίας Δόμησης) τον Οκτώβριο του 2017, με απώτερο σκοπό να αποτυπωθεί η ικανοποίηση των πολιτών από το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών, προκειμένου να διερευνηθούν οι δυνατότητες βελτίωσης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του Δημόσιου Τομέα¹.

Αντικείμενο – Δομή της Μελέτης

Το περιεχόμενο της μελέτης διαρθρώνεται σε τέσσερα κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζονται βασικές πτυχές της έννοιας της ικανοποίησης των πολιτών και των μεθόδων που έχουν αναπτυχθεί για τη μέτρησή της. Στο δεύτερο κεφάλαιο περιγράφεται η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε για την υλοποίηση της έρευνας πεδίου, ο σχεδιασμός των ερωτηματολογίων που χρησιμοποιήθηκαν, η συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα από την επεξεργασία των δεδομένων και στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύονται τα συμπεράσματα της έρευνας.

¹ Βλ. Ν. 4369/2016 «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια – αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις.» (ΦΕΚ Α /33/27-02-2016), άρθρο 24 «Λογοδοσία και Κοινωνικός Έλεγχος - Παρατηρητήριο Δημόσιας Διοίκησης».

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

Η έννοια της ικανοποίησης των πολιτών

Η ικανοποίηση των πολιτών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες του δημοσίου τομέα βρίσκεται σε ευθεία αναλογία με τις αρχικές προσδοκίες τους και την ποιότητα των υπηρεσιών που δέχονται (James, 2007: 108). Η εμπάθυνση στην έννοια της ικανοποίησης και στις παραμέτρους που την επηρεάζουν προϋποθέτει την ολοκληρωμένη αντίληψη του όρου, όπως αντιμετωπίζεται και στις μελέτες σχετικά με τα επίπεδα κάλυψης των αναγκών των πολιτών. Σύμφωνα με τα πιο πάνω, ο σαφής προσδιορισμός της έννοιας της ικανοποίησης συμβάλει στην αποσαφήνιση των επιθυμιών των επιδιώξεων και των προσδοκιών των πολιτών σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες Δημόσιου Τομέα. Από μία άλλη οπτική η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών προσδιορίζεται από την συνολική κρίση που κάνουν οι εξυπηρετούμενοι για αυτήν (Parasuraman et al, 1988) και συνδέεται και με την διαχρονική συνολική αντίληψή τους για τις προσφερόμενες υπηρεσίες (Zeithaml & Bitner, 1996).

Ο λεξικογραφικός ορισμός της λέξης «ικανοποίηση» αποδίδεται με τις έννοιες της εκπλήρωσης, της δικαίωσης, της ευχαρίστησης και της απόλαυσης. Επιπλέον, ο όρος χρησιμοποιείται για να αποδώσει το νόημα της πραγματοποίησης αναγκών, επιθυμιών ή αιτημάτων, αλλά και του συναισθήματος που απορρέει από την εκπλήρωση των ανωτέρω αξιώσεων. Η έννοια της ικανοποίησης συνδέεται επίσης με την ηθική αμοιβή και αποκατάσταση, καθώς και με την ηθική ή και υλική αποζημίωση για αντίστοιχη άμεση ή έμμεση βλάβη. Ωστόσο, στη διεθνή βιβλιογραφία η προσέγγιση της έννοιας της ικανοποίησης πολιτών στο πεδίο της χρήσης υπηρεσιών του δημοσίου τομέα είναι ευρύτερη από την λεξικογραφική της απόδοση δεδομένου ότι οι ερευνητές αναζητούν το ουσιαστικό νόημά της στις εντυπώσεις, στις εμπειρίες και στις περιγραφές των πολιτών. Με αυτόν τον τρόπο, οι ερευνητές αφουγκράζονται τις απόψεις των πολιτών και αναγνωρίζουν ότι η ικανοποίηση αποτελεί τη σύνοψη μιας ψυχολογικής διαδικασίας, ο βαθμός της οποίας προκύπτει μετά το πέρας της συνολικής εμπειρίας συναλλαγής με το φορέα (Oliver, 2014: 6). Υπό αυτή την έννοια, η μέτρηση της ικανοποίησης προσδιορίζεται στη βάση της «ανταπόκρισης εκπλήρωσης» του υποκειμένου και εξαρτάται από «το βαθμό στον οποίο το επίπεδο εκπλήρωσης είναι ευχάριστο ή δυσάρεστο» (Oliver, 2014: 8, 23). Συνεπώς, η ικανοποίηση εξαρτάται τόσο από το βαθμό ολοκλήρωσης της αρχικής προσδοκίας όσο από τα συναισθήματα που η εκπλήρωση αυτή προκαλεί. Για τους λόγους αυτούς, η ικανοποίηση συνδέεται με μια συγκεκριμένη επιδίωξη ή ένα στόχο που πρέπει να επιτευχθεί (Oliver, 2014: 4). Επισημαίνεται ότι, η ικανοποίηση αφορά το τελικό στάδιο της συναλλαγής με τους φορείς και αποτελεί μια ενισχυτική εμπειρία, καθώς επιβεβαιώνει τις αρχικές επιδιώξεις του πολίτη.

Εναλλακτικά ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών σχετίζεται άμεσα με τις προσδοκίες τους καθώς όσο η αντίληψη που έχουν για την χρήση της υπηρεσίας υπερβαίνει τις προσδοκίες τους, τόσο μεγαλύτερη είναι η ικανοποίησή τους (Parasuraman et al, 1985).

Συνεπώς ο βαθμός ικανοποίησης δεν συνιστά αντικειμενικό μέγεθος δεδομένου ότι συναρτάται από το επίπεδο των προσδοκιών και κατά πόσο αυτές εκπληρώνονται (Lewis and Mitchell, 1990). Η ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες λοιπόν είναι μία αντίληψη, μία νοητική πρόσληψη που χρήζει μέτρησης και ερμηνείας, η οποία ωστόσο δεν ανταποκρίνεται απαραίτητα σε αυτό που θα ορίζεται ως «αντικειμενική» πραγματικότητα (Hill, 1996).

Επιπλέον, το επίπεδο ικανοποίησης προβάλλεται και στην προτίμηση που επιδεικνύουν οι πολίτες σε ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες σε αντιπαραβολή με άλλες αντίστοιχες. Συγκεκριμένα, εάν η ίδια υπηρεσία προσφέρεται από παραπάνω από έναν δημόσιους φορείς, όπως είναι για παράδειγμα η βεβαίωση γνησίου υπογραφής ή η επικύρωση εγγράφων από τα αστυνομικά καταστήματα και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, η προτίμηση που ενδεχομένως δείχνουν οι πολίτες στα ΚΕΠ φανερώνει τον υψηλότερο βαθμό ικανοποίησής τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Η έννοια της ικανοποίησης συνδέεται με τα χαρακτηριστικά της ποιότητας, καθώς η ικανοποίηση μπορεί επιπροσθέτως να οριστεί ως η εντύπωση που έχει σχηματίσει ο πολίτης σχετίζοντας τα αποτελέσματα της υπηρεσίας που έλαβε με το πρότυπο ποιότητας που θεωρεί ως άριστο. Μολονότι οι έννοιες της ικανοποίησης και της ποιότητας συγχέονταν στο παρελθόν (Oliver, 2014: 23), λόγω της νοηματικής τους γειννίασης και συγγένειας, οι πρόσφατες θεωρίες και έρευνες δείχνουν ότι οι έννοιες είναι απολύτως διακριτές. Ουσιαστικά η ποιότητα, την οποία αναζητούν οι πολίτες στις συναλλαγές στους με τους δημόσιους φορείς, μπορεί να οριστεί ως η «αξιολόγηση» της προσφερόμενης υπηρεσίας σε σχέση με την επίδοση που κάθε πολίτης θεωρεί ως «βέλτιστη». Θα μπορούσε να υποστηριχτεί, ότι ο βαθμός της ποιότητας των υπηρεσιών κρίνεται αξιολογικά σε σχέση με κάποιο πρότυπο αριστείας, όπως αυτό καθορίζεται από τις αντιλήψεις των εξυπηρετούμενων πολιτών.

Κρίσιμες διαστάσεις ικανοποίησης

Η επίτευξη της ικανοποίησης των πολιτών από τις συναλλαγές τους με τους δημόσιους φορείς είναι μια διαδικασία που καλύπτει πολλές διαφορετικές παραμέτρους. Καθώς η ικανοποίηση αποτελεί συνολική εμπειρία, επηρεάζεται από ποικίλους παράγοντες που επιδρούν στην τελική εντύπωση αναφορικά με την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας. Αποσκοπώντας στην εκπόνηση αξιόπιστης ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας που θα αποτυπώνει το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες των δημοσίων φορέων που αποτελούν αντικείμενο της μελέτης, θα επιχειρήσουμε να διερευνήσουμε και να περιγράψουμε τους παράγοντες αυτούς. Στοχεύοντας στη διερεύνηση των παραμέτρων που επιδρούν στο επίπεδο της ποιότητας και της συνακόλουθης ικανοποίησης, είναι απαραίτητη η διάκριση σε παράγοντες ενδογενείς, που αφορούν κάθε πολίτη διακριτά, δηλαδή τους κοινωνιοδημογραφικούς και πολιτιστικούς παράγοντες, και στους εξωγενείς, δηλαδή σε εκείνους που αφορούν στην εικόνα και την ποιότητα εξυπηρέτησης που προσφέρει ο δημόσιος φορέας (Montalvo, 2009: 2, εικ.2. James, 2007: 109. Alizadeh & Kianfar, 2013: 795. Christensen & Lægheid, 2005: 7. Kampen et al, 2006).

Κοινωνιοδημογραφικοί και πολιτιστικοί παράγοντες (παράγοντες που αφορούν τις αντιλήψεις και προσδοκίες του πολίτη).

Οι κοινωνιοδημογραφικοί και πολιτιστικοί παράγοντες διακρίνονται σε δημογραφικούς, κοινωνικοοικονομικούς παράγοντες και εθνοτικούς/θρησκευτικούς παράγοντες και συγκεκριμένα:

α) οι **δημογραφικοί παράγοντες** αφορούν στην ηλικία, το φύλο και το μέγεθος της περιοχής διαμονής προσανατολίζουν τους πολίτες σε διαφορετικές μορφές υπηρεσιών (e-δημόσιο, δια τηλεφώνου ή εκ του σύνεγγυς επικοινωνία),

β) οι **κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες** αφορούν στο μορφωτικό επίπεδο και η ευχέρεια στην πρόσβαση και χρήση ηλεκτρονικών μέσων επιδρά συχνά στην επιλογή του μέσου συναλλαγής. Το επάγγελμα, οι εργασιακές σχέσεις, η προερχόμενη από αυτά οικονομική κατάσταση και το απορρέον κοινωνικό κύρος επηρεάζουν τις προσδοκίες και τις εντυπώσεις από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Το μορφωτικό επίπεδο και η πρόσβαση στην πληροφορία συνδέονται με την ενημέρωση και τις προσδοκίες του κοινού. Το υψηλό επίπεδο πληροφόρησης διαμορφώνει ανάλογες προσδοκίες από το φορέα και ως εκ τούτου αντίστοιχο βαθμό ικανοποίησης. Οι παράμετροι αυτές επιδρούν στο επίπεδο εμπιστοσύνης προς την αξιοπιστία και επάρκεια του φορέα. Οι κοινωνιοδημογραφικοί παράγοντες συχνά μελετώντας συνδυαστικά με τους ψυχογραφικούς, προκειμένου να εντοπίσουν με μεγαλύτερη ακρίβεια τις αιτίες διαβάθμισης της ικανοποίησης, και

γ) οι **εθνοτικοί/θρησκευτικοί παράγοντες** αφορούν στα ζητήματα επικοινωνίας, κατανόησης ή πολιτιστικού περιεχομένου θέματα, που αντιμετωπίζουν οι εθνοτικές ή/και θρησκευτικές μειονότητες.

Εξωγενείς παράγοντες (παράγοντες που αφορούν στην εικόνα και ποιότητα εξυπηρέτησης που προσφέρει ο δημόσιος φορέας)

Οι εξωγενείς παράγοντες διακρίνονται σε:

α) Χωροθέτηση/εικόνα δημόσιας υπηρεσίας: χωροθέτηση, ευκολία στην πρόσβαση, πρόσβαση σε ΑμεΑ, ευκολία στη μετακίνηση εντός της υπηρεσίας, υποδομές, χρήση υποδομών από τους υπαλλήλους και από τους πολίτες, χώρος αναμονής με αριθμούς προτεραιότητας.

β) Πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες πριν ή χωρίς τη δια ζώσης επικοινωνία: τηλεφωνική εξυπηρέτηση, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ιστοχώρος.

γ) Επάρκεια γνώσεων των υπαλλήλων, δυνατότητα υπέρβασης δυσκολιών, δημιουργική αντιμετώπιση της υπόθεσης του πολίτη, κατανόηση των ιδιαιτεροτήτων του πολίτη, αξιοπιστία των παρεχομένων πληροφοριών και υπηρεσιών.

δ) Προσωπικότητα/συμπεριφορά υπαλλήλων.

- ε) Χρόνος εξυπηρέτησης, χρόνος αναμονής, επανάληψη επίσκεψης στο φορέα.
- στ) Κόστος εξυπηρέτησης (κόστος πρόσβασης στο φορέα, κόστος τηλεφωνικής επικοινωνίας, κόστος επικυρώσεων, μεγαρόσημα κ.ά.)
- ζ) Ασφάλεια που θεωρεί ο πολίτης ότι του παρέχεται από την χρήση της υπηρεσίας.

Εάν υπάρχει μη ικανοποιητική ποιότητα υπηρεσιών που μπορεί να συνεπάγεται συνολικά χαμηλή ικανοποίηση του πολίτη, ή έστω μερικά χαμηλή ικανοποίηση, οι λόγοι δύναται να εστιαστούν:

- α) Σε δυσκίνητες και χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες.
- β) Σε ελλιπή ενημέρωση των πολιτών.
- γ) Σε μεγάλους χρόνους διεκπεραίωσης υποθέσεων.
- δ) Σε μη ευγενική αντιμετώπιση.
- ε) Σε παραπομπή από υπηρεσία σε υπηρεσία για την διεκπεραίωση της υπόθεσης.

Ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών, μολονότι αντικατοπτρίζει τη συνολική εντύπωση που δημιουργείται από την συναλλαγή με το φορέα, επηρεάζεται διακριτά από τον κάθε παράγοντα. Στοχεύοντας στον εντοπισμό των αιτιών διαμόρφωσης των εντυπώσεων σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών, η έρευνα θα επιχειρήσει να διερευνήσει τις ανωτέρω παραμέτρους.

Διαχρονική εξέλιξη της μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών από τη δημόσια διοίκηση

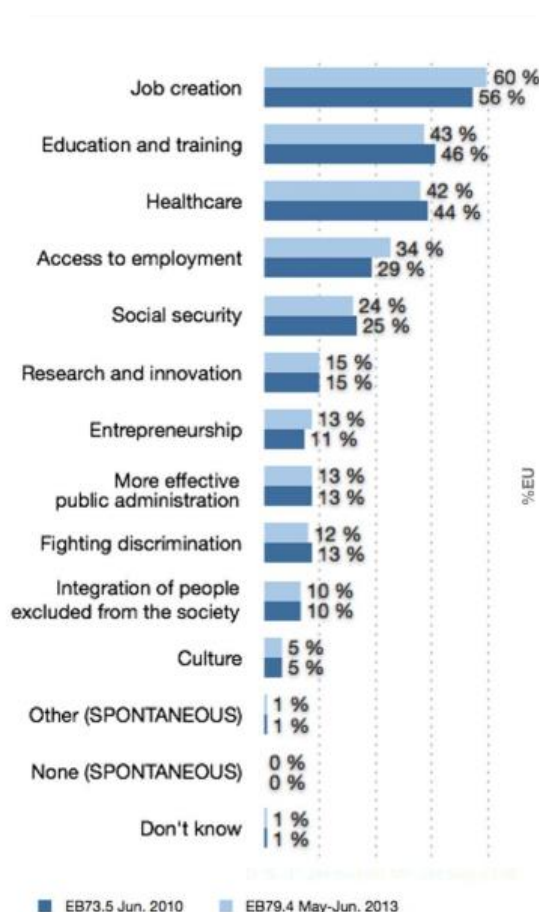
Η μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τη δημόσια διοίκηση εξελίχθηκε βασιζόμενη στις κλίμακες αξιολόγησης της ικανοποίησης των πολιτών/πελατών. Οι πρώτες συστηματικές ενέργειες μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών/πελατών αναπτύχθηκαν ως τμήμα εκτεταμένων προγραμμάτων αστικής ανάπτυξης στις ΗΠΑ κατά τη δεκαετία του 1970. Η ομάδα στόχος ήταν κυρίως οι ιδιοκτήτες εμπορικών καταστημάτων και οι επιχειρήσεις που αντιμετώπιζαν δυσχερείς καταστάσεις εξαιτίας της οικονομικής κρίσης. Τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν στις έρευνες αυτές στηρίζονταν σε πιλοτικές εφαρμογές ενταγμένες σε συγκεκριμένα προγράμματα ερευνητικού χαρακτήρα.

Η πρακτική της ικανοποίησης των πολιτών επιστρατεύτηκε κατά την επόμενη δεκαετία για να εντοπίσει και να καταδείξει την αξιολόγηση των δημοτικών υπηρεσιών των ΗΠΑ, καταγράφοντας τις απόψεις των πολιτών που τις χρησιμοποιούσαν. Η διασύνδεση της ερευνητικής αυτής διαδικασίας με την πελατοκεντρική διοίκηση από τις αρχές της δεκαετίας του 1990 έφερε ως αποτέλεσμα την ανάπτυξη των πρώτων εργαλείων και μεθοδολογιών συστηματικής μέτρησης της ικανοποίησης. Αρκετά κράτη που ακολούθησαν πρωτοπόρα προγράμματα διοικητικής μεταρρύθμισης, όπως ήταν η Ηνωμένο Βασίλειο, το Βέλγιο, η Ολλανδία και ο Καναδάς, ενσωμάτωσαν στη λειτουργία των Δημόσιων Υπηρεσιών τη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών.

Η ανάγκη επίτευξης εθνικών στόχων αναβάθμισης της ποιότητας των υπηρεσιών, όπως είναι, για παράδειγμα, η μείωση της γραφειοκρατίας, διαμόρφωσε κατά τη δεκαετία του 2000 εξειδικευμένους οδηγούς και συστήματα μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων αυτών ενσωματώθηκαν στις εθνικές διοικήσεις και αξιοποιήθηκαν λειτουργικά στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού του δημοσίου τομέα.

Περαιτέρω, η Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω του Ευρωβαρομέτρου καταγράφει από το 1973 τις απόψεις της κοινής γνώμης για διάφορα ζητήματα που κατά καιρούς προκύπτουν στη διαμόρφωση ευρωπαϊκών πολιτικών. Από τις έρευνες του Ευρωβαρομέτρου προέκυψε ότι ένα μικρό ποσοστό (13%) των ευρωπαίων πολιτών πιστεύουν ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση θα έπρεπε να επενδύσει περισσότερο σε μια πιο αποτελεσματική δημόσια (Γράφημα 1).

Γράφημα 1. Ποσοστά απαντήσεων στην ερώτηση «Ποιες είναι οι προτεραιότητες της ΕΕ και ποιος θα έπρεπε να ωφελείται» στα Ευρωβαρόμετρα Ιουνίου 2010 και Μαΐου - Ιουνίου 2013 (European Commission, 2013).



Σκοπός – Λόγοι διενέργειας της έρευνας – Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Στοχεύοντας στη λογοδοσία και τον κοινωνικό έλεγχο της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω της βελτίωσης της λειτουργίας και της ποιότητας των υπηρεσιών της, στον νόμο 4369/2016 προβλέπονται τα εξής:

- διαδικασία ακρόασης κοινωνικών φορέων και πολιτών (Άρθρο 24, § 1, σημείο β),
- διενέργεια ηλεκτρονικών και μη ερευνών με τις οποίες οι πολίτες αξιολογούν τις υπηρεσίες τις οποίες χρησιμοποίησαν (Άρθρο 24, § 1, σημείο γ),
- ανάπτυξη και εφαρμογή συστήματος διερεύνησης ικανοποίησης των πολιτών στις υπηρεσίες όπου προσέρχονται πολίτες και υποβολή παρατηρήσεων και προτάσεων για τη λειτουργία τους (Άρθρο 24, § 1, σημείο δ),
- σύσταση στο ΕΚΔΔΑ Παρατηρητηρίου της Δημόσιας Διοίκησης (ΠΑ.Δ.Δ.) με αποστολή την επιστημονική παρακολούθηση της διοικητικής λειτουργίας και το συντονισμό των διαδικασιών αξιολόγησης και κοινωνικού ελέγχου της δημόσιας διοίκησης (άρθρο 24, § 2).

Επιπλέον, προβλέπεται ότι οι υπηρεσίες στις οποίες προσέρχονται πολίτες οφείλουν να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν συστήματα διερεύνησης της ικανοποίησης των πολιτών σε συνεργασία με το ΕΚΔΔΑ. Για το σκοπό αυτό στη στοχοθεσία του ΙΝΕΠ² συμπεριλήφθηκε στόχος με τίτλο «Συμμετοχή στο σύστημα διερεύνησης ικανοποίησης των πολιτών (άρ. 24, παρ. 2 του Ν. 4369/2016) για την επιστημονική παρακολούθηση της διοικητικής λειτουργίας» και στη βάση αυτού του στόχου συγκροτήθηκε, με απόφαση της Διεύθυνσης του ΙΝΕΠ³, ομάδα εργασίας για τη διερεύνηση ικανοποίησης των πολιτών σε υπηρεσίες φορέων του δημοσίου, προκειμένου το ΙΝΕΠ να συμβάλει στην εφαρμογή του άρθρου 24 του Ν. 4369/2016. Ο φορέας που αποτέλεσε πεδίο έρευνας στην ανά χειράς μελέτη είναι ο Δήμος Νίκαιας – Αγ. Ι. Ρέντη και ειδικότερα δύο υπηρεσίες του, το Τμήμα Κοινωνικών Υπηρεσιών και το Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών της Διεύθυνσης Υπηρεσίας Δόμησης.

Η έρευνα είναι προσανατολισμένη στους πολίτες, οι οποίοι νοιώθουν ότι τους ακούν, τους υπολογίζουν και τους καθιστούν κοινωνούς των δημόσιων διαδικασιών, άρα και αξιόλογους συμμετόχους σε αυτές. Η διερεύνηση της ικανοποίησης των πολιτών αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες κάνει τους πολίτες να αισθάνονται ότι συμμετέχουν και επηρεάζουν με την γνώμη τους τη λειτουργία του Δημόσιου Τομέα. Από την άλλη πλευρά, αν οι απόψεις των πολιτών ληφθούν υπόψη από το Δημόσιο Τομέα, θα συμβάλλουν στη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για ταχύτερες και φιλικότερες υπηρεσίες. Με αυτό τον τρόπο δημιουργείται το αίσθημα ότι η Δημόσια Διοίκηση

² Η με αριθμό 525/06-02-2017 Απόφαση Προέδρου του ΕΚΔΔΑ (Ω6ΜΗ4691Φ0-Γ17) με θέμα « Σύστημα Διοίκησης με Στόχους του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.) για το 2017 (Καθορισμός Στόχων Διευθύνσεων και Αυτοτελών Τμημάτων) κατόπιν σχετικής εισήγησης της Δ/σης του ΙΝΕΠ.

³ Η με αριθμό 5332/27-07-2017 απόφαση της Δ/ντριας ΙΝΕΠ για τη διενέργεια ερευνών και εκπόνηση μελετών στο πλαίσιο του προγραμματισμού (ΙΝ.ΕΠ.-Π.ΙΝ.ΕΠ.Θ.), όπως τροποποιήθηκε με την με αριθμό 5993/18-09-2017 απόφαση

απευθύνεται στους πολίτες και όχι μόνο ο πολίτης προς τη Δημόσια Διοίκηση και εγκαθιδρύεται μία αμφίδρομη σχέση που περιορίζει την κακοδιοίκηση και τις γραφειοκρατικές πρακτικές, θέτοντας ως στόχο την εξυπηρέτησή τους και όχι τη «διοίκησή» τους (McKevit & Lawton, 1995). Ο πολίτης, εφόσον ερωτάται και λαμβάνεται υπόψη η γνώμη του για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, μπορεί να συμβάλλει στη δημιουργία μίας «πολιτοκεντρικής» οργανωσιακής κουλτούρας του δημόσιου τομέα. Η ανάγκη δημιουργίας μιας νέας οργανωσιακής κουλτούρας εντός της ελληνικής δημόσιας διοίκησης κρίνεται απαραίτητη για την μετατόπιση της στοχοθεσίας της προς την καλύτερη εξυπηρέτηση και τη βελτίωση των σχέσεών της με τον πολίτη δημιουργώντας κλίμα εμπιστοσύνης και νομιμοποίησης. Επιπλέον, η έρευνα ικανοποίησης θα ρίξει φως σε προβληματικές περιοχές στο πεδίο των παρεχόμενων υπηρεσιών που εξετάζονται και θα δοθεί η δυνατότητα να αναζητηθούν βιώσιμες λύσεις για τη βελτίωσή τους. Μέσα από τη διαδικασία αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους πολίτες οι υπηρεσίες θα μπορέσουν να εξελιχθούν σε μαθησιακού τύπου οργανώσεις που είναι πιο ευέλικτες, εξωστρεφείς και ευεπίφορες σε αλλαγές (Μιχαλόπουλος, 2003; Fountain, 2001).

Εξετάζοντας τα προσδοκώμενα αποτελέσματα της έρευνας μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών θεωρούμε ότι αυτή μπορεί να έχει ένα διττό αποτέλεσμα. Σε πρώτο επίπεδο η έρευνα θα χαρτογραφήσει την ικανοποίηση των πολιτών που εξυπηρετήθηκαν από τις δύο υπηρεσίες του Δήμου Νίκαιας – Αγ. Ι. Ρέντη. Σε δεύτερο επίπεδο από την ανάγνωση των αποτελεσμάτων της έρευνας οι υπηρεσίες του Δήμου θα εστιάσουν στα σημεία που χρειάζονται βελτίωση αναφορικά με την εξυπηρέτηση των πολιτών. Στο πλαίσιο αυτό θα συμβάλλει στη διαμόρφωση μιας πολιτοκεντρικής διοίκησης που ευθυγραμμίζει τους στόχους της με την ικανοποίηση του πολίτη και αυξάνει εν τέλει την αποτελεσματικότητά της. Περαιτέρω, οι έρευνα θα μπορούσε να αξιοποιηθεί προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας, της διαφάνειας και της λογοδοσίας του Δημόσιου Τομέα, που αποτελούν παράγοντες διαμόρφωσης ενός περιβάλλοντος εντός του οποίου η διοίκηση μπορεί να παρέχει αξιόπιστες και ποιοτικές υπηρεσίες.

Το Τμήμα Κοινωνικών Υπηρεσιών

Η Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου ασχολείται με το σύνολο των προβλημάτων που μπορεί να αντιμετωπίσει ένας άνθρωπος είτε στο πλαίσιο κοινωνικών ομάδων, όπως η οικογένεια και η γειτονιά, είτε ως άτομο ξεχωριστά.

Ο ρόλος της Κοινωνικής Υπηρεσίας είναι η διευθέτηση πρακτικών ζητημάτων, όπως για παράδειγμα η εξεύρεση πόρων, η χορήγηση επιδομάτων, η εισαγωγή ατόμων τρίτης ηλικίας ή χρόνιων πασχόντων στα Θεραπευτήρια Χρόνιων Παθήσεων ή σε κλινικές, η αναζήτηση υποστηρικτικού περιβάλλοντος για τους πολίτες και τους δημότες που αντιμετωπίζουν προβλήματα κάθε φύσεως κ.α.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι η συμβουλευτική ψυχολογική στήριξη κοινωνικών ομάδων, η εισήγηση οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα που χρήζουν άμεσης βοήθειας (πληγέντες πυρκαγιών, πλημμύρων κλπ) και η βοήθεια με τη χορήγηση ειδών ένδυσης και

διατροφής σε οικονομικά ευάλωτους πολίτες. Ανάλογα με την φύση του προβλήματος, οι λύσεις δίνονται από διάφορους φορείς και πολλούς εθελοντές. Με την βοήθεια των συλλόγων αλλά και των πολιτών - εθελοντών συνδιοργανώνονται εκδηλώσεις ενημέρωσης και υποστήριξης σε όλα τα επίπεδα των αδύναμων κοινωνικά ομάδων.

Το Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών

Οι αρμοδιότητες του Τμήματος Πολεοδομικών Εφαρμογών του Δήμου Νίκαιας – Αγ. Ιωάννη Ρέντη περιλαμβάνουν:

- Να παρακολουθεί την εξέλιξη των ρυθμιστικών σχεδίων και των πολεοδομικών μελετών για την επέκταση/τροποποίηση των σχεδίων πόλεων στην περιοχή του Δήμου.
- Να μελετά και να εισηγείται για τις ανάγκες τροποποιήσεων/αναθεώρησης των ρυμοτομικών σχεδίων των πόλεων στην περιοχή του Δήμου.
- Να μελετά και να εισηγείται την προκαταρκτική πρόταση ανάπλασης ορισμένης περιοχής.
- Να ελέγχει την εφαρμογή ρυμοτομικών και πολεοδομικών σχεδίων, σύμφωνα με τις αρμοδιότητες που δίδονται στο Δήμο με τις ισχύουσες διατάξεις. Οι εφαρμογές αυτές περιλαμβάνουν ιδίως:
 - (α) Τον έλεγχο εφαρμογής ρυμοτομικών σχεδίων στο έδαφος πριν την έγκριση των πινακίδων εφαρμογής.
 - (β) Την σύνταξη διαγραμμάτων εφαρμογής και διαγραμμάτων διαμορφωμένης κατάστασης.
 - (γ) Τον έλεγχο τοπογραφικών διαγραμμάτων που προορίζονται για σύνταξη πράξεων τακτοποιήσεως και αναλογισμού ή πράξεων εφαρμογής.
 - (δ) Την επίβλεψη τοπογραφικών μελετών και μελετών Πράξεων Εφαρμογής Σ.Π.
 - (ε) Την σύνταξη Πράξεων Εφαρμογής.
 - (στ) Την εφαρμογή πολεοδομικών σχεδίων και συναφών εκτελεστών πράξεων, που δεν έχουν γενικότερο χαρακτήρα.
 - (ζ) Τον έλεγχο εφαρμογής ρυμοτομικών σχεδίων στο έδαφος, κατ' άρθρο 115 Κ.Β.Π.Ν.
 - (η) Την εφαρμογή εγκεκριμένων σχεδίων επί του εδάφους κατά την πρόβλεψη της παρ.1 του άρθρου 155 Κ.Β.Π.Ν.
 - (θ) Εισηγείται την διόρθωση κυρωμένων πράξεων εφαρμογής, εκδίδει τις πράξεις επιβολής εισφοράς σε γη & χρήμα & χορηγεί βεβαιώσεις που αφορούν στα ακίνητα των πράξεων εφαρμογής.

(ι) Εισηγείται στο Δ.Σ. τον καθορισμό της αξίας της εισφοράς σε γη & χρήμα & τον καθορισμό της αξίας των οικοπεδικών τμημάτων που προσκυρώνονται σε συνεργασία με το Τμήμα Τοπογραφικό Διαχείρισης Γεωχωρικής Πληροφορίας.

(κ) Συμμετέχει στις διαδικασίες τυχόν αναθεωρήσεων του Γενικού Πολεοδομικού Σχεδίου του Δήμου.

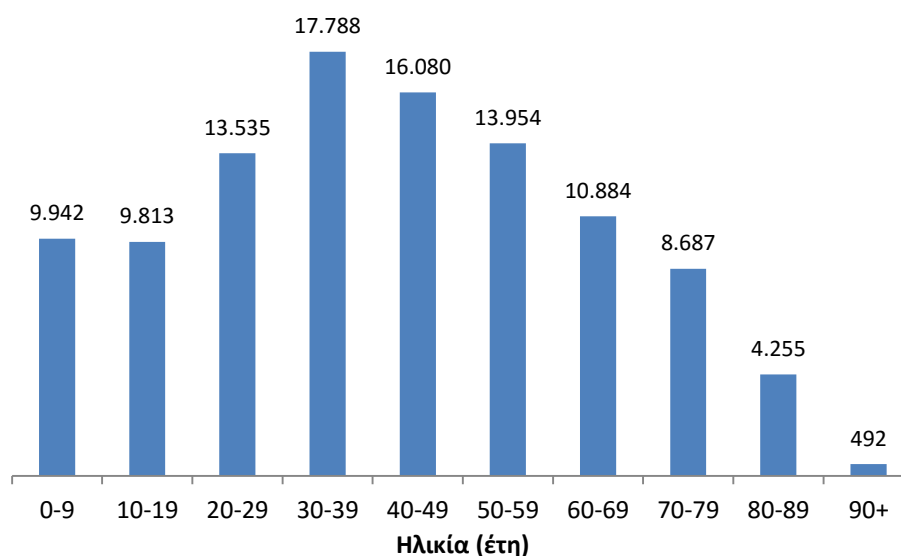
- Να τηρεί αρχεία χαρτών και ρυμοτομικών διαγραμμάτων, όρων δόμησης, διαγραμμάτων και πράξεων εφαρμογής, πράξεων τακτοποίησης και αναλογισμού.

Δημογραφία και βασικοί κοινωνικοοικονομικοί δείκτες του Δήμου Νίκαιας – Αγ. Ιωάννη Ρέντη

Σύμφωνα με τα στοιχεία της απογραφής του πληθυσμού του 2011 ο πραγματικός πληθυσμός του Δήμου ανέρχεται σε 104.142 κατοίκους (51.200 άνδρες και 54.230 γυναίκες), μειωμένος κατά 3,70% σε σχέση με τον αντίστοιχο πληθυσμό κατά το έτος 2001 όπου ανερχόταν σε 108.146 κατοίκους.

Η μέση ηλικία των κατοίκων του Δήμου ανέρχεται στα 41,2 έτη (στην Αττική η μέση ηλικία ανέρχεται στα 41,3 έτη και στην Ελλάδα στα 41,9 έτη), ενώ, σύμφωνα με το Γράφημα 2, η ηλικιακή πυραμίδα για το 2010 εμφανίζεται με συρρικνωμένη βάση (ως αποτέλεσμα της καθοδικής τάσης της γεννητικότητας), διευρυμένη κορυφή (εξαιτίας της δημογραφικής γήρανσης) και ενισχυμένα τα μεσαία στρώματα (λόγω και της πρόσφατης μαζικής εγκατάστασης οικονομικών μεταναστών, η οποία στο Δήμο Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη ανέρχεται σε ποσοστό 9,6% επί του μόνιμου πληθυσμού, δηλαδή 10.123 κάτοικοι).

Γράφημα 2. Ηλικιακή σύνθεση Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη (2011)



Πηγή δεδομένων: Eurostat 2011 Census database (<http://ec.europa.eu/eurostat/web/population-and-housing-census/census-data/2011-census>). Ιδία επεξεργασία.

Το ολοκληρωμένο επίπεδο εκπαίδευσης, για τα άτομα που γεννήθηκαν το 2004 και πριν, στο Δήμο Νίκαιας Αγ. Ι. Ρέντη είναι πιο κοντά στο μέσο όρο σε επίπεδο χώρας παρά σε επίπεδο περιφέρειας και έχει ως εξής (Πίνακας 1):

(α) σε ποσοστό 52,17% έχουν ολοκληρώσει τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση (48,54% στην Αττική και 44,1% στην Ελλάδα),

(β) σε ποσοστό 23,43% έχουν ολοκληρώσει την πρωτοβάθμια (17,99% στην Αττική και 24,9% στην Ελλάδα), και

(γ) σε ποσοστό 12,89% έχουν ολοκληρώσει την τριτοβάθμια (23,65% στην Αττική και 17,84% στην Ελλάδα).

Πίνακας 1. Ολοκληρωμένο επίπεδο εκπαίδευσης Δήμου (άτομα γεννηθέντα έως το 2004)

	Πρωτοβάθμια	Δευτεροβάθμια - Μεταδευτεροβάθμια	Τριτοβάθμια	Λοιπά	Σύνολο
Αριθμός	23.201	51.646	12.766	11.390	99.003
Ποσοστό	23,43%	52,17%	12,89%	11,50%	100,00

Πηγή: Απογραφή 2011, ΕΛΣΤΑΤ

Σχετικά με την οικονομική δραστηριότητα στον Δήμο, σύμφωνα με στοιχεία του Εμποροβιομηχανικού Επιμελητηρίου Πειραιά, παρουσιάζεται εντονότερη δραστηριότητα στους τομείς παραγωγής και μεταποίησης στη Δημοτική Ενότητα Ρέντη, γεγονός που οφείλεται στη ρυμοτομική εικόνα του Ρέντη που εμφανίζει μεγαλύτερες ελεύθερες εκτάσεις πρόσφορες για τη δημιουργία βιομηχανικής ζώνης, εν αντιθέσει με τη Δημοτική Ενότητα Νίκαιας που λόγω της πυκνής δόμησης ευνοείται η ανάπτυξη εμπορικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων εστίασης. Περαιτέρω, στο Δήμο Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη οι βασικοί κλάδοι της τοπικής οικονομικής δραστηριότητας είναι η βιομηχανία και βιοτεχνία, το τοπικό και υπερτοπικό εμπόριο, οι επιχειρήσεις ψυχαγωγίας και οι μεταφορές, εντούτοις, σε ποσοστό 78,99% οι εργαζόμενοι κάτοικοι του Δήμου (37.016 άτομα, ποσοστό 35,11% επί του μόνιμου πληθυσμού) απασχολούνται στον τριτογενή τομέα, σε ποσοστό 20,40% στο δευτερογενή τομέα και σε ποσοστό 0,60% στον πρωτογενή τομέα (Πηγή: Ελληνική Στατιστική Αρχή 2011).

Επισημαίνεται ότι κατά τις τελευταίες δεκαετίες υποχώρηση παρουσιάζουν κατά κύριο λόγο η βιοτεχνία και η βιομηχανία, καθώς και ο ρυθμός ανάπτυξης εμπορικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων αναψυχής, που αναπτύσσονται στους βασικούς οδικούς άξονες που διατρέχουν το Δήμο. Αντίθετα, ανάπτυξη παρατηρείται στις επιχειρήσεις εστίασης και σε κέντρα ψυχαγωγίας.

Τα ποσοστά απασχόλησης παρουσίασαν σημαντική κάμψη στις δεκαετίες του '80 και του '90 λόγω της αποβιομηχανοποίησης, ενώ ανάχωμα στην εξέλιξη αυτή αποτέλεσε η ανάπτυξη του εμπορίου και των επιχειρήσεων ελεύθερου χρόνου και αναψυχής με αποτέλεσμα το ποσοστό ανεργίας στο Δήμο κυμαίνεται στο μέσο όρο των πολεοδομικών συγκροτημάτων Αθήνας - Πειραιά (19,6% το 2011). Η πλειονότητα των εργαζομένων είναι

μισθωτοί, ενώ υπάρχουν δυνατότητες απασχόλησης στους κλάδους της βιομηχανίας και βιοτεχνίας, του εμπορίου και της ψυχαγωγίας.

Η οικονομική κρίση και οι επιπτώσεις της είναι εμφανείς στο Δήμο Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη κατά την πενταετία 2008-2012 (Πίνακας 2). Ειδικότερα, το κατά κεφαλή δηλωθέν εισόδημα για τα οικονομικά έτη 2010-2012 παρουσίασε σημαντική μείωση της τάξης του 18,88%, γεγονός που οφείλεται στις οριζόντιες περικοπές σε μισθούς και συντάξεις καθώς και στη δραματική αύξηση των ποσοστών ανεργίας. Εν κατακλείδι στο Δήμο έχει επέλθει συρρίκνωση της τοπικής επιχειρηματικότητας, ως αποτέλεσμα της παρατεταμένης οικονομικής κρίσης, ενώ σε μείζων ζήτημα έχει αναδειχθεί η αύξηση των ποσοστών ανεργίας, γεγονός που έχει αντίκτυπο στο πραγματικό εισόδημα των Δημοτών του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη.

Πίνακας 2. Δηλωθέν κατά κεφαλή εισόδημα 2008-2012

	2008	2009	2010	2011	2012
Νίκαια-Αγ. Ι. Ρέντης	15.327,80	15.199,65	15.162,50	13.984,94	12.299,60
Περιφέρεια Αττικής	20.797,50	21.172,55	21.368,01	19.703,50	17.252,67
Ελλάδα	15.696,90	15.591,31	15.919,12	14.489,52	12.705,18

Πηγή: Υπουργείο Οικονομικών

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Εισαγωγή

Όπως ήδη έχουμε αναφερθεί και στο προηγούμενο κεφάλαιο, η μελέτη της ικανοποίησης των πολιτών-χρηστών των δημοσίων υπηρεσιών, ως διαδικασία, βασίστηκε στις αρχές και τη μεθοδολογία των ερευνών ικανοποίησης πελατών στον τομέα των επιχειρήσεων. Η αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών περιελάμβανε - εκτός από την εκτίμηση της λειτουργικότητας και αξίας του καταναλωτικού προϊόντος που είχαν προμηθευτεί - τις απόψεις τους σχετικά με τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης, τις γνώσεις των υπαλλήλων ή/και την καθαριότητα των χώρων. Καθώς αυτά είναι στοιχεία κοινά με τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι δημόσιοι φορείς, θεωρήθηκε ότι μπορούν να επιστρατευτούν οι ίδιες μέθοδοι μέτρησης της εκτίμησης των υπηρεσιών, να αξιοποιηθούν, δηλαδή, τα δοκιμασμένα μοντέλα αξιολόγησης της ικανοποίησης πελατών/πολιτών.

Ειδικότερα, για την μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών έχουν αναπτυχθεί δείκτες ικανοποίησης των καταναλωτών των προϊόντων και των χρηστών των υπηρεσιών. Συχνότερα χρησιμοποιούνται ο Αμερικανικός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (American Customer Satisfaction Index – ACSI) και ο Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (European Customer Satisfaction Index – ECSI). Αυτοί βασίστηκαν στο Σουηδικό Βαρόμετρο Ικανοποίησης Πελατών που σχεδιάστηκε και εφαρμόστηκε στη Σουηδία το 1989, από τον Claes Fornell, υπό την επίβλεψη του Πανεπιστημίου του Michigan και των Σουηδικών Ταχυδρομείων. Το Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών, (IOBE) για λογαριασμό της Ελληνικής Εταιρίας Διοίκησης Επιχειρήσεων, (ΕΕΔΕ) ανέλαβε την ανάπτυξη του ECSI στην Ελλάδα σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ως αποτέλεσμα προέκυψε ο Ελληνικός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών που παρουσιάστηκε στις 20/11/2001 από το IOBE και την ΕΕΔΕ. Ο προαναφερόμενος δείκτης, βασίζεται στις αξιολογήσεις των καταναλωτών για την ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από οργανισμούς και επιχειρήσεις του ιδιωτικού και του δημοσίου τομέα.

Η παρούσα μελέτη αποτελεί μία πρώτη προσπάθεια διερεύνησης του τομέα της ικανοποίησης των πολιτών από τις δομές παροχής υπηρεσιών του ευρύτερου δημοσίου σε πιλοτικό επίπεδο, χρησιμοποιώντας τις αρχές και τη μεθοδολογία των ερευνών ικανοποίησης πελατών. Η έρευνα λοιπόν επικεντρώθηκε στην διερεύνηση των παραμέτρων της ικανοποίησης σε σχέση με την αποτελεσματικότητα, τη γραφειοκρατία, την πολυνομία, το χρόνο απόκρισης, την ασφάλεια-εχεμύθεια και τις υποδομές των υπηρεσιών αυτών. Πρέπει να γίνει κατανοητό ότι σε αυτή την πρωταρχική φάση της διερεύνησης της ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Ελληνικού Δημοσίου δεν επιχειρήθηκε να κατασκευαστούν δείκτες που να μετρούν συγκριτικά την ικανοποίηση των πολιτών αλλά η έρευνα μας επικεντρώθηκε στο να χαρτογραφηθεί μία νέα για τα δεδομένα του Ελληνικού Δημοσίου περιοχή.

Συνοπτική παρουσίαση των σταδίων υλοποίησης της έρευνας

Ο σχεδιασμός της έρευνας ικανοποίησης αποτελεί ένα από τα βασικότερα στάδια εφαρμογής ενός προγράμματος ικανοποίησης για έναν οποιοδήποτε οργανισμό ή επιχείρηση και έχει ως βασικό στόχο την αποφυγή λαθών και τη διασφάλιση ικανοποιητικών αποτελεσμάτων.

Η διαδικασία σχεδιασμού μιας έρευνας ικανοποίησης συνήθως περιλαμβάνει τα ακόλουθα βασικά βήματα (Varva,1995):

1. Καθορισμός στόχων έρευνας ικανοποίησης. Αυτό προϋποθέτει :
 - Τον καθορισμό των διαστάσεων και χαρακτηριστικών ικανοποίησης που θα μετρηθούν και την ιεράρχηση τους
 - Τη συμφωνία σχετικά με τις επιχειρησιακές πρακτικές που θέλουμε να επηρεαστούν από την έρευνα
 - Τη επιλογή των ομάδων συμμετεχόντων που πρόκειται να συμπεριληφθούν στην έρευνα -επιλογή των ατόμων εσωτερικά της επιχείρησης, που θα επεξεργαστούν / χρησιμοποιήσουν τα αποτελέσματα της έρευνας
2. Επιλογή μεθόδου μέτρησης ικανοποίησης: Σε αυτό το βήμα θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα εξής:
 - οι κατηγορίες των συμμετεχόντων στην έρευνα και ο συνολικός αριθμός τους
 - η γεωγραφική κατανομή τους
 - το κόστος ανά συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο
 - ο χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας
3. Επιλογή του δείγματος πελατών και προγραμματισμός της διεξαγωγής της έρευνας. Εδώ θα πρέπει να ληφθούν υπόψη δυο κύριοι παράγοντες:
 - το μέγεθος και ο τύπος του δείγματος
 - η μέθοδος για την επιλογή του Σχετικά με τον προγραμματισμό της έρευνας, τα κύρια ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν είναι : -ποιος θα διεξάγει την έρευνα -ποια είναι η κατάλληλη χρονική στιγμή για τη διεξαγωγή της
4. Ανάπτυξη του ερωτηματολογίου: Τα χαρακτηριστικά που πρέπει να προσεχθούν σε ένα ερωτηματολόγιο είναι (Varva,1995): - η έκταση του - η οργάνωση του - οι τύποι των ερωτήσεων - η χρήση ανοικτών ερωτήσεων - η εμφάνιση του
5. Δοκιμή του ερωτηματολογίου : πριν τη διεξαγωγή της έρευνας θα πρέπει να γίνει μια δοκιμή του ερωτηματολογίου σε ένα μικρό δείγμα πελατών. Με αυτό τον τρόπο διαπιστώνονται σε πρώιμο στάδιο διάφορα προβλήματα, τα οποία θα

αποτελούσαν απειλή για την ορθή συμπλήρωση του και αφορμή για παρερμηνείες και λανθασμένες απαντήσεις.

6. Επεξεργασία και παρουσίαση των αποτελεσμάτων: ο τρόπος με τον οποίο θα επεξεργαστούν τα δεδομένα και θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα είναι εξίσου σημαντικός με τον τρόπο με τον οποίο θα συλλεχθούν. Η επεξεργασία θα πρέπει να συνδυάζει μεθόδους περιγραφικής στατιστικής με ανώτερες στατιστικές τεχνικές. Τα αποτελέσματα θα πρέπει να είναι σε όσο το δυνατό απλούστερη μορφή, ώστε να γίνονται κατανοητά από τη διοίκηση ανεξάρτητα από το μορφωτικό επίπεδο των μελών της.

Για τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη του ανά χείρας πονήματος ακολουθήθηκαν τα εξής βήματα: (1) αρχικά καθορίστηκαν οι στόχοι, εν συνεχεία (2) προσδιορίστηκαν οι κρίσιμες διαστάσεις της ικανοποίησης πολιτών, (3) σχεδιάστηκε το ερωτηματολόγιο διερεύνησης της ικανοποίησης των πολιτών από προσφερόμενες υπηρεσίες συγκεκριμένων δομών, (4) καθορίστηκε η διαδικασία δειγματοληψίας, (5) πραγματοποιήθηκε προκαταρκτικός έλεγχος της διαδικασίας καθώς και (6) συλλογή και επεξεργασία δεδομένων και (7) ανάλυση αποτελεσμάτων και η υποβολή προτάσεων για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Αρχές του ερευνητικού σχεδιασμού

Ο σχεδιασμός των συνεντεύξεων, αλλά και το σύνολο της έρευνας πλαισιώνεται από τις αρχές και τη μεθοδολογία της *Κοινωνιολογικής Έρευνας* (Κυριαζή, 1999). Ειδικότερα: (1) η σύνταξη των ερωτήσεων αποφασίστηκε να είναι απλή και συγκεκριμένη, ώστε, να μην προκύπτουν προβλήματα κατανόησης ή σύγχυσης από την πλευρά των ερωτώμενων εξαιτίας περίπλοκων όρων και διατυπώσεων, (2) να μην προκύπτει δυσκολία στην απόδοση της απάντησης, εξαιτίας ερωτήσεων για θέματα που δεν είναι γνωστά στους πολίτες, (3) η δομή του ερωτηματολογίου να είναι τέτοια ώστε να είναι εύκολη η συμπλήρωσή του και εν συνεχεία (5) η στατιστική ανάλυση του, (6) η κάθε απάντηση να μετράει μόνο ένα χαρακτηριστικό, (7) να μη προσφέρεται με μεγάλη ευκολία η εναλλακτική απάντηση «Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ».

Κατά τη σύνταξη του ερωτηματολογίου αποφεύχθηκαν: (1) ερωτήσεις με διττή σημασία ή/και ερωτήσεις διατυπωμένες αρνητικά, (2) άμεσες προσωπικές ερωτήσεις, (3) κατευθυντικές ερωτήσεις που μπορεί να προκαταβάλλουν ή να υποβάλλουν την απάντηση στον πολίτη με οποιοδήποτε τρόπο, (5) εκφράσεις ή λέξεις που δεν έχουν το ίδιο νόημα για όλους, (6) ερωτήσεις που δεν έχουν κάποιο συγκεκριμένο λόγο ύπαρξης και κάποια λογική σημασία.

Οι βασικές κλίμακες μέτρησης που συνήθως χρησιμοποιούνται στις κοινωνικές έρευνες είναι οι: (1) κλίμακα σπουδαιότητας, (2) κλίμακα σταθερού αθροίσματος, (3) κλίμακα κατάταξης, (4) γραφική κλίμακα. Για την υλοποίηση της έρευνας μας χρησιμοποιήσαμε την πρώτη κλίμακα εκ των αναφερομένων. Η κλίμακα σπουδαιότητας εκτιμά την σπουδαιότητα μιας ιδιότητας σε μια κλίμακα, που περιλαμβάνει τις

εναλλακτικές επιλογές, από «καθόλου σημαντικό» έως «πάρα πολύ σημαντικό». Τα πλεονεκτήματα αυτής της μεθόδου εντοπίζονται στην ευκολία του σχεδιασμού, στην ύπαρξη διαφοροποιήσεων μεταξύ των διαφόρων χαρακτηριστικών του προϊόντος και στην ευκολία συμπλήρωσης.

Προσδιορισμός κρίσιμων διαστάσεων

Κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου επιλέχθηκε να μελετηθούν οι εξής κρίσιμες διαστάσεις του υπό μελέτη θέματος:

- A. Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/ Πολυνομία
- B. Αποτελεσματικότητα
- Γ. Γραφειοκρατία εντός του φορέα- Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)
- Δ. Χρόνος ανταπόκρισης
- Ε. Ασφάλεια – Εχεμύθεια
- ΣΤ. Υποδομές-Πρόσβαση
- Z. Γενική ικανοποίηση

Στη συνέχεια συγκεντρώθηκαν πληροφορίες σχετικά με τις αρμοδιότητες, τις διαδικασίες και το κοινό που εξυπηρετεί η κάθε υπηρεσία και αποφασίστηκε να: (1) εφαρμοστεί η μεθοδολογία της δια ζώσης συνέντευξης και για τις δύο υπηρεσίες, (2) ότι ο χρόνος διεξαγωγής της έρευνας θα συμπίπτει με το χρόνο ολοκλήρωσης της εξυπηρέτησης των πολιτών από την υπηρεσία.

Σχεδιασμός ερωτηματολογίων

Βασικά τμήματα

Με βάση την ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας αναφορικά με τον σχεδιασμό των βασικών τμημάτων του ερωτηματολογίου, διαπιστώθηκε ότι πρέπει να περιλαμβάνονται σ' αυτό τα εξής τμήματα (Dutka 1995, Naumann and Giel 1995, Varva 1997):

1. **Εισαγωγή**, όπου περιγράφεται ο λόγος διεξαγωγής της έρευνας, ο τρόπος με τον οποίο έχει επιλεγεί ο συγκεκριμένος χρήστης υπηρεσιών, καθώς και η σκοπιμότητα της συμμετοχής του στην έρευνα.
2. **Δημογραφικά στοιχεία**, όπου περιλαμβάνονται οι βασικές δημογραφικές διαστάσεις του δείγματος των πολιτών (για παράδειγμα φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση), ώστε να είναι δυνατή η ομαδοποίηση του και η περαιτέρω ανάλυση του.
3. **Ερωτήσεις ικανοποίησης**, όπου περιλαμβάνονται ερωτήσεις που αναφέρονται στην μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών, με βάση τις διαστάσεις και τις κλίμακες μέτρησης που έχουν ορισθεί. Το τμήμα αυτό αποτελεί και το κύριο μέρος του ερωτηματολογίου.

4. **Ερωτήσεις συμπεριφοράς, όπου υπάρχει αναφορά** στη γενικότερη στάση και συμπεριφορά των χρηστών-υπηρεσιών, σε σχέση με την ικανοποίηση που αποκομίζουν από την υπηρεσία, όπως για παράδειγμα αν σκοπεύουν να προτιμήσουν ξανά ή να συστήσουν σε άλλους πολίτες την συγκεκριμένη υπηρεσία του δημοσίου τομέα.

Σύνταξη ερωτηματολογίου

Ειδικότερα, τα δομημένα ερωτηματολόγια, της ανά χείρας μελέτης, όπως προαναφέρθηκε, σχεδιάστηκαν στη βάση των αρχών της κοινωνικής έρευνας (Κυριαζή, 1999) και αποτελούνται ειδικότερα από τα εξής τμήματα⁴:

1^ο τμήμα. Στο εισαγωγικό αυτό τμήμα παρουσιάζεται ο σκοπός της έρευνας και διευκρινίζεται μεταξύ άλλων ότι οι απαντήσεις είναι εμπιστευτικές. Το κείμενο έχει ως εξής:

«Το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.) του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης διενεργεί έρευνα ικανοποίησης των πολιτών (άρθρο 24 του Ν. 4369/2017 «Λογοδοσία και κοινωνικός έλεγχος»). Ως συναλλασσόμενοι με την υπηρεσία ζητείται η συμμετοχή σας μέσω της συμπλήρωσης του παρόντος ερωτηματολογίου. Ο χρόνος που απαιτείται είναι ελάχιστος, η έρευνα είναι ανώνυμη και διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα των απαντήσεων σας, ενώ τα στοιχεία που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν, αποκλειστικά, για την εξυπηρέτηση των σκοπών της εν λόγω έρευνας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συμμετοχή σας.»

2^ο τμήμα. Το τμήμα αυτό περιλαμβάνει τα δημογραφικά στοιχεία και ερωτήσεις σχετικά με την ενημέρωση για τη λειτουργία της υπηρεσίας και τη συχνότητα χρήσης της:

Φύλο	<ul style="list-style-type: none">• Άντρας• Γυναίκα
Έτος γέννησης	Ανοικτή ερώτηση
Εθνικότητα	<ul style="list-style-type: none">• Ημεδαπός• Αλλοδαπός
Μορφωτικό επίπεδο	<ul style="list-style-type: none">• Α' Βάθμια (Δημοτικό)• Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Γυμνάσιο)• Β' Βάθμια (Λύκειο, ΙΕΚ ή Τεχνική Σχολή)• Γ' Βάθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ),• Μεταπτυχιακές Σπουδές (Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό)

⁴ Τα πλήρη ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν σε κάθε υπηρεσία παρουσιάζονται στο Παράρτημα.

Οικογενειακή κατάσταση	<ul style="list-style-type: none"> • Άγαμος/η • Παντρεμένος/η • Διαζευγμένος/η • Σε διάσταση • Χήρος/α
Απασχόληση	<ul style="list-style-type: none"> • Δημόσιος υπάλληλος • Ιδιωτικός υπάλληλος • Ελεύθερος επαγγελματίας • Συνταξιούχος • Οικιακά • Φοιτητής • Άνεργος
Από πού πήρατε πληροφορίες για την λειτουργία αυτής της υπηρεσίας;	<ul style="list-style-type: none"> • Από κάποιο γνωστό σας • Από το διαδίκτυο • Από τον έντυπο τύπο • Από άλλες δημόσιες υπηρεσίες • Από τα ηλεκτρονικά μέσα (τηλεόραση, ραδιόφωνο) • Άλλο:
Πόσες φορές κάνατε χρήση της υπηρεσίας τους τελευταίους δώδεκα μήνες;	<ul style="list-style-type: none"> • 1 φορά • 2-3 φορές • Πάνω από 3 φορές

3^ο τμήμα. Περιλαμβάνονται ερωτήσεις οι οποίες διερευνούν τις επτά διαστάσεις του υπό μελέτη θέματος με χρήση κλειστών και ανοικτών ερωτήσεων. Οι κλειστές ερωτήσεις διακρίνονται σε δύο είδη: σε ερωτήσεις οι οποίες απαντώνται με ΝΑΙ/ΟΧΙ και σε ερωτήσεις (στοιχεία) Likert (Likert items) με 5 διαθέσιμες απαντήσεις (σημεία) σε διατεταγμένη κλίμακα: Πάρα πολύ, Πολύ, Μέτρια, Λίγο, Καθόλου. Για τις 3 διαστάσεις «Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/ Πολυνομία», «Αποτελεσματικότητα» και «Γραφειοκρατία εντός του φορέα–Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)», χρησιμοποιείται συνδυασμός κλειστών και ανοικτών ερωτήσεων ενώ για τις 4 διαστάσεις «Χρόνος ανταπόκρισης», «Ασφάλεια–Εχεμύθεια», «Υποδομές–Πρόσβαση» και «Γενική ικανοποίηση» χρησιμοποιούνται αποκλειστικά ερωτήσεις Likert.

Η χρήση ερωτήσεων Likert είναι συνήθης σε ερωτηματολόγια εκτίμησης του βαθμού συμφωνίας (ή διαφωνίας) των συμμετεχόντων αναφορικά με διάφορες δηλώσεις/προτάσεις. Τυπικά χρησιμοποιούνται ερωτήσεις Likert 5 ή 7 σημείων. Περισσότερες από μία ερωτήσεις Likert οι οποίες επικεντρώνονται σε κάποιο συγκεκριμένο θέμα ή διάσταση, απαρτίζουν από κοινού μία ψυχομετρική κλίμακα που ονομάζεται κλίμακα Likert. Αφού αντιστοιχηθούν ακέραιες τιμές αντίστοιχα στις δυνατές απαντήσεις των ερωτήσεων Likert (π.χ. Καθόλου=1, Λίγο=2, κ.ο.κ.), υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας ενός συνολικού βαθμού από το άθροισμα ή τη μέση τιμή των επιμέρους απαντήσεων ο οποίος θα αποτυπώνει συνολικά το βαθμό συμφωνίας για το εν λόγω θέμα.

Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν, εμφανίζονται στο ερωτηματολόγιο ομαδοποιημένες για κάθε διάσταση, όπως παρακάτω:

A. Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/ Πολυνομία	
1. Για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας διαφορετικοί φορείς του Δημοσίου (σημ. ο ερευνητής διευκρινίζει ότι δεν εννοεί διαφορετικές Διευθύνσεις του ίδιου φορέα):	<ul style="list-style-type: none"> • ΝΑΙ • ΟΧΙ
1.1. Αν ΝΑΙ επιλέξτε το είδος του δημόσιου φορέα:	Αναφέρονται διαφορετικοί Φορείς του Δημοσίου σε κάθε ερωτηματολόγιο.
B. Αποτελεσματικότητα	
1. Η υπηρεσία ⁵ σας εξυπηρέτησε έγκαιρα ;	<ul style="list-style-type: none"> • ΝΑΙ • ΟΧΙ
1.1. Αν ΟΧΙ επιλέξτε από τους παρακάτω λόγους:	<ul style="list-style-type: none"> • Συγκέντρωση εγγράφων από διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες • Μικρός αριθμός υπαλλήλων προς εξυπηρέτηση • Έλλειψη γνώσεων υπαλλήλων στο αντικείμενο • Άλλος λόγος:
2. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που σας δόθηκαν από την υπηρεσία ήταν ακριβείς;	Likert
3. Για την διεκπεραίωση της υπόθεσής σας είχατε απορίες / ερωτήματα;	<ul style="list-style-type: none"> • ΝΑΙ • ΟΧΙ
3.1. Αν ΝΑΙ σε ποιο βαθμό λάβατε από την υπηρεσία κατατοπιστικές απαντήσεις;	Likert
4. Σε ποιο βαθμό η υπηρεσία πιστεύετε ότι κατανόησε τις ιδιαίτερες ανάγκες σας; ⁶	Likert
Γ. Γραφειοκρατία εντός του φορέα – Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)	
1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας πόσα έγγραφα / έντυπα προσκομίσατε στην υπηρεσία;	Ανοικτή ερώτηση
1.1. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν όλα από την υπηρεσία;	<ul style="list-style-type: none"> • ΝΑΙ • ΟΧΙ
1.1.1. Αν ΝΑΙ, αναφέρετε τον αριθμό θέσεων εργασίας (γραφείων) της υπηρεσίας στα οποία απευθυνθήκατε:	Ανοικτή ερώτηση

⁵ Αναγράφεται η υπηρεσία στην οποία πραγματοποιείται η έρευνα

⁶ Η ερώτηση αυτή χρησιμοποιήθηκε μόνο στο ερωτηματολόγιο για την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Νίκαιας- Αγ. Ι. Ρέντη

1.1.2. Αν ΟΧΙ επιλέξετε φορέα / φορείς (πλην ΚΕΠ) που απευθυνθήκατε για την συγκέντρωση των απαιτούμενων εγγράφων προκειμένου να ολοκληρωθεί η υπόθεσή σας και αναφέρατε τον αριθμό των εγγράφων από κάθε φορέα.	Αναφέρονται διαφορετικοί Φορείς του Δημοσίου σε κάθε ερωτηματολόγιο. Συνδυασμός κλειστής-ανοικτής ερώτησης.
2.1. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας αξιοποιήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ;	<ul style="list-style-type: none"> • ΝΑΙ • ΟΧΙ
Δ. Χρόνος ανταπόκρισης	
1. Κρίνετε ότι το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι ικανοποιητικό;	Likert
2. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής στην ουρά είναι μεγάλος;	Likert
Ε. Ασφάλεια – Εχεμύθεια	
1. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;	Likert
2. Θεωρείτε ότι η υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;	Likert
ΣΤ. Υποδομές-Πρόσβαση	
1. Πόσο εύκολο ήταν να φτάσετε στην περιοχή της υπηρεσίας για να εξυπηρετηθείτε;	Likert
2. Πόσο εύκολη ήταν η πρόσβαση εντός του χώρου για να εξυπηρετηθείτε (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση);	Likert
3. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία;	Likert
4. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αισθητική/ διακόσμηση του χώρου της υπηρεσίας;	Likert
5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την άνεση του χώρου αναμονής της υπηρεσίας;	Likert
6. Πόσο καθαρός είναι ο χώρος της υπηρεσίας;	Likert
7. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες του φορέα;	Likert
Ζ. Γενική ικανοποίηση	
1. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε συνολικά από την επαφή σας με την υπηρεσία;	Likert
2. Κατά πόσο θα συστήνατε την υπηρεσία σε κάποιο γνωστό σας;	Likert

Συλλογή – Έλεγχος δεδομένων

Για τον προκαταρκτικό έλεγχο της διαδικασίας πραγματοποιήθηκαν δοκιμαστικές διαζώσεις συνεντεύξεις μεταξύ των ερευνητών με συναλλασσόμενους στους χώρους των Υπηρεσιών. Σε αυτή τη φάση, έγιναν οι απαραίτητες βελτιώσεις στα ερωτηματολόγια και εκτιμήθηκε η ημερήσια κίνηση των συναλλασσόμενων στις υπηρεσίες. Με βάση αυτή, αποφασίστηκε το μέγεθος του δείγματος λαμβάνοντας υπόψη τις χρονικές απαιτήσεις της συλλογής των δεδομένων αλλά και τη δυνατότητα των ερευνητών για φυσική παρουσία στις υπηρεσίες. Η συλλογή των δεδομένων και στις δύο υπηρεσίες έγινε από τους ίδιους τους ερευνητές στις 11, 12, 17 και 26 Οκτωβρίου 2017. Μετά τη συλλογή των δεδομένων ακολούθησε η καταχώρησή τους σε λογιστικά φύλλα και κατόπιν ελέγχου ποιότητας των στοιχείων και διορθώσεων, ακολούθησε η στατιστική επεξεργασία.

Στατιστική επεξεργασία

Για τη στατιστική επεξεργασία χρησιμοποιήθηκαν αριθμητικές και γραφικές περιγραφικές μέθοδοι. Στις απαντήσεις των ερωτήσεων Likert του ερωτηματολογίου αντιστοιχήθηκαν ακέραιες τιμές από 1 («Καθόλου») έως 5 («Πάρα πολύ»). Βάσει αυτών των τιμών, σε κάθε ερώτηση Likert υπολογίστηκαν η διάμεσος (Δ), η μέση τιμή (ΜΤ) και η τυπική απόκλιση (ΤΑ) και δημιουργήθηκαν διαγράμματα με αποκλίνουσες σωρευμένες ράβδους (Diverging Stacked Bar) για τις σχετικές συχνότητες για την ευκολότερη κατανόηση των αποτελεσμάτων (Robbins et al 2011). Στα διαγράμματα αυτά, με αποχρώσεις του κόκκινου χρώματος εμφανίζονται οι απαντήσεις «Καθόλου» και «Λίγο» (και το αντίστοιχο από κοινού ποσοστό), με ανοικτό κίτρινο χρώμα η απάντηση «Μέτρια» και με αποχρώσεις του πράσινου χρώματος οι απαντήσεις «Πολύ» και «Πάρα πολύ» (και το αντίστοιχο από κοινού ποσοστό). Οι ράβδοι στοιχίζονται στο κέντρο της μεσαίας κατηγορίας («Μέτρια») διευκολύνοντας έτσι τη σύγκριση μεταξύ των απαντήσεων.

Επιπλέον, για κάθε ερωτώμενο, σε κάθε μία από τις διαστάσεις οι οποίες περιλαμβάνουν ερωτήσεις Likert, δηλαδή για τις διαστάσεις «Αποτελεσματικότητα»⁷, «Χρόνος ανταπόκρισης», «Ασφάλεια–Εχεμύθεια», «Υποδομές–Πρόσβαση» και «Γενική ικανοποίηση», υπολογίστηκε *ατομικός δείκτης ικανοποίησης* ως η μέση τιμή των απαντήσεών του στις επιμέρους ερωτήσεις Likert που απαρτίζουν τη διάσταση ούτως ώστε να αποτυπωθεί η ικανοποίηση κάθε ερωτώμενου συνολικά για κάθε μία από αυτές. Επίσης, για κάθε διάσταση υπολογίστηκε *ολικός δείκτης ικανοποίησης (ΟΔΙ)*, οριζόμενος ως η μέση τιμή των αντίστοιχων ατομικών δεικτών ικανοποίησης όλων των ερωτώμενων για τη συγκεκριμένη διάσταση. Τόσο ο ατομικός όσο και ολικός δείκτης ικανοποίησης μπορούν να πάρουν τιμές από 1 έως 5, όχι απαραίτητα ακέραιες.

⁷ Αφορά μόνο την περίπτωση της Κοινωνικής Υπηρεσίας στην οποία η διάσταση «Αποτελεσματικότητα» περιελάμβανε δύο ερωτήσεις Likert.

Για παράδειγμα, αν κάποιος ερωτώμενος απάντησε «Μέτρια» (=3) και «Πολύ» (=4) αντίστοιχα στις δύο ερωτήσεις της διάστασης «Χρόνος ανταπόκρισης», τότε ο ατομικός του δείκτης ικανοποίησης για τη συγκεκριμένη διάσταση είναι $(3+4) / 2 = 3,5$. Από τη μέση τιμή των αντίστοιχων ατομικών δεικτών όλων των ερωτώμενων προκύπτει ο ολικός δείκτης ικανοποίησης του δείγματος για τη διάσταση «Χρόνος ανταπόκρισης».

Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων των υπόλοιπων ερωτήσεων γίνεται συνοπτικά με διαγράμματα σχετικών συχνοτήτων στηλών ή ράβδων ενώ στο Παράρτημα παρουσιάζονται οι αντίστοιχοι λεπτομερείς πίνακες.

Η στατιστική επεξεργασία έγινε με το στατιστικό πακέτο SAS 9.4.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

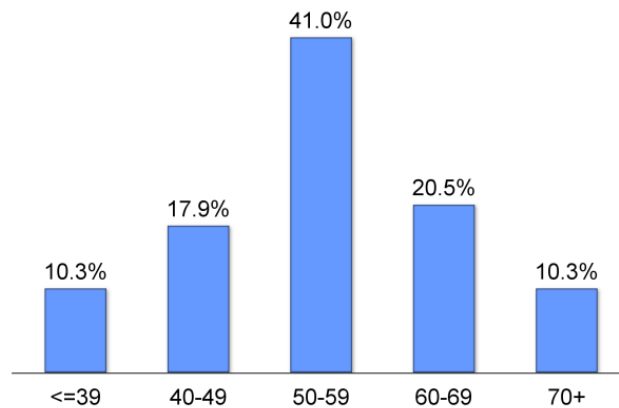
Αποτελέσματα Έρευνας – Κοινωνική Υπηρεσία

Καταγράφηκαν συνολικά 39 ερωτηματολόγια από εξυπηρετούμενους της Κοινωνικής Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια των 4 ημερών που διήρκεσε η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων. Όπως εκτιμήθηκε από τους ερευνητές, κατά την περίοδο συλλογής των δεδομένων οι εξυπηρετηθέντες της υπηρεσίας ανέρχονταν σε 80 πολίτες. Συνεπώς, ο βαθμός ανταπόκρισης προσεγγίζει το 49%.

Δημογραφικά στοιχεία συμμετεχόντων

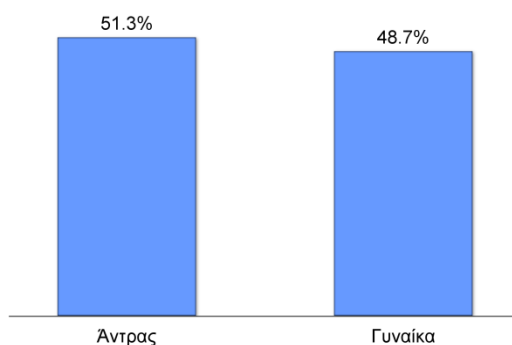
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας περίπου 4 στους 10 (ποσοστό 41,0%) ήταν ηλικίας μεταξύ 50 και 59 ετών (μέση ηλικία: 54,5 έτη) και ακολουθούν τα άτομα ηλικίας μεταξύ 60-69 ετών (ποσοστό 20,5%) και τα άτομα ηλικίας 40-49 ετών (ποσοστό 17,9%). Από τα πιο πάνω προκύπτει ότι το 80% περίπου των εξυπηρετούμενων από την κοινωνική υπηρεσία ήταν ηλικίας μεταξύ 40-69 ετών (Γράφημα 3).

Γράφημα 3. Κατανομή συμμετεχόντων ανά ηλικιακή κατηγορία



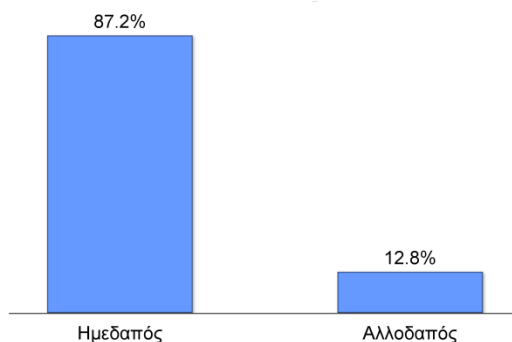
Αναφορικά με το φύλο, οι συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν μοιρασμένοι (Γράφημα 4). Συγκεκριμένα στην έρευνα συμμετείχαν 20 άνδρες και 19 γυναίκες.

Γράφημα 4. Κατανομή συμμετεχόντων ανά φύλο



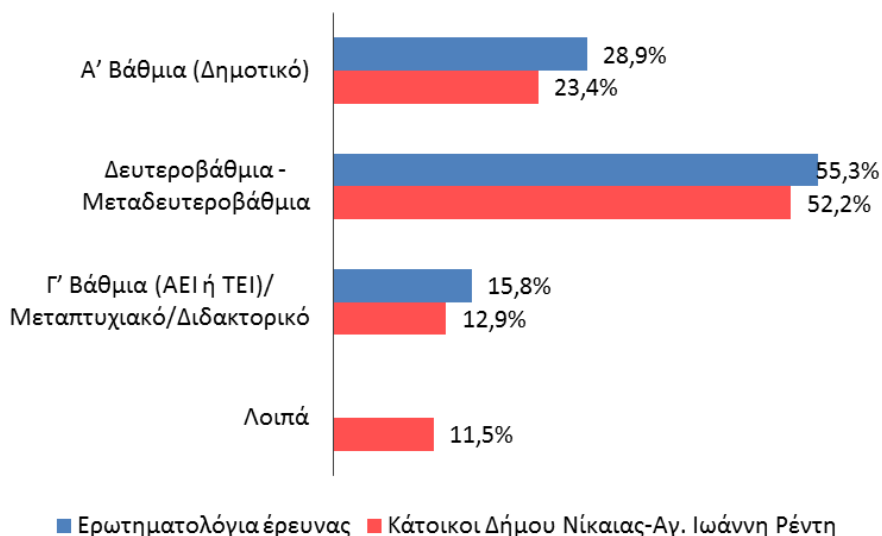
Όπως προκύπτει από το Γράφημα 5, σε ποσοστό 87,2% οι συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν ημεδαποί ενώ σε ποσοστό 12,8% αλλοδαποί.

Γράφημα 5. Κατανομή συμμετεχόντων ανά εθνικότητα



Αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο όσων απάντησαν προκύπτει ότι σε ποσοστό 55,3% ήταν απόφοιτοι υποχρεωτικής εκπαίδευσης (28,9% απόφοιτοι δημοτικού και 26,4% απόφοιτοι γυμνασίου), ενώ σε ποσοστό 28,9% ήταν απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και 15,8% απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Από την σύγκριση των παραπάνω με τα αντίστοιχα στοιχεία της απογραφής του 2011 (Ελληνική Στατιστική Αρχή) για το Δήμο Νίκαιας-Αγ. Ιωάννης Ρέντη, δεν προκύπτουν αξιοσημείωτες διαφορές, δηλαδή, δεν διαπιστώνεται συσχέτιση της συνολικής ζήτησης για παροχή κοινωνικών υποστηρικτικών υπηρεσιών με το μορφωτικό επίπεδο των ληπτών προνοιακών παροχών και κοινωνικών υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο, αποτέλεσμα όμως το οποίο θα πρέπει να γίνει δεκτό υπό τον περιορισμό του μικρού σχετικά μέγεθος του δείγματος της μελέτης μας (Γράφημα 6).

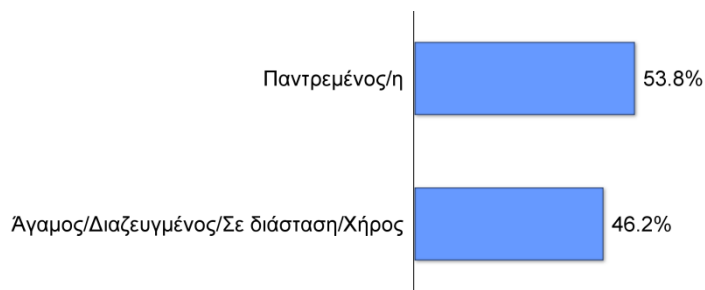
Γράφημα 6. Σύγκριση μορφωτικού επιπέδου των συμμετεχόντων στην έρευνα και του συνόλου των κατοίκων του Δήμου Νίκαιας-Αγ. Ιωάννη Ρέντη



Πηγή στοιχείων για κατοίκους Νίκαιας-Αγ. Ιωάννη Ρέντη: Ελληνική Στατιστική Αρχή, Απογραφή 2011

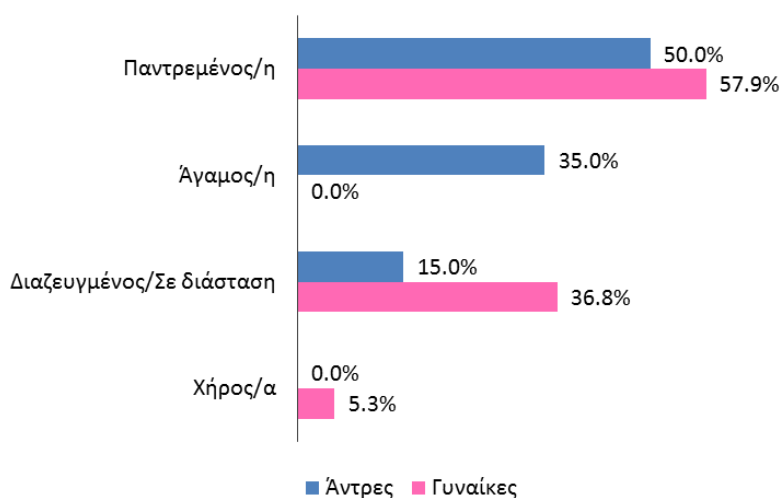
Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων, όπως φαίνεται στο Γράφημα 7, περίπου οι μισοί ήταν παντρεμένοι (ποσοστό 53,8%).

Γράφημα 7. Οικογενειακή κατάσταση



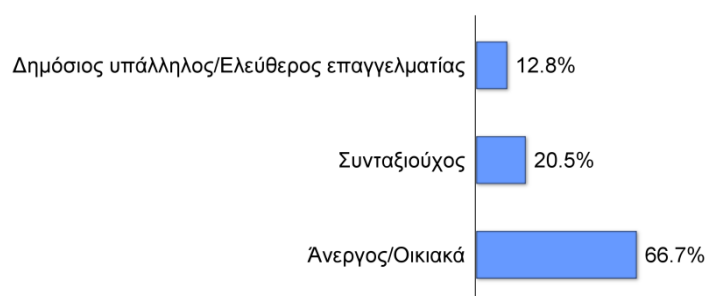
Ωστόσο, συγκρίνοντας την οικογενειακή κατάσταση μεταξύ των δύο φύλων στο επόμενο γράφημα, το 35,0% των αντρών ήταν άγαμοι και το 15,0% διαζευγμένοι/σε διάσταση ενώ αντίθετα δεν καταγράφηκαν άγαμες γυναίκες και το ποσοστό διαζευγμένων/σε διάσταση γυναικών ήταν υψηλότερο (36,8%) (Γράφημα 8).

Γράφημα 8. Οικογενειακή κατάσταση ανά φύλο



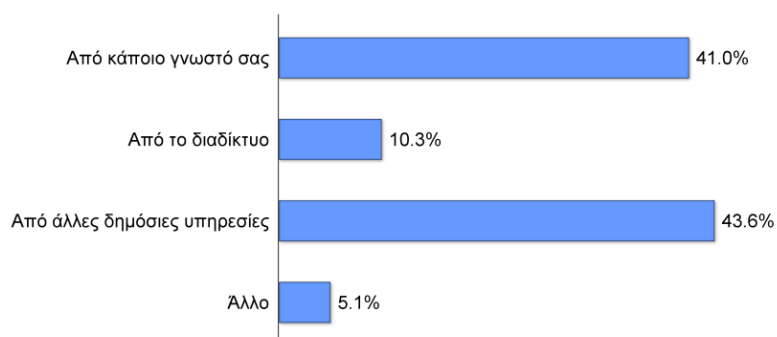
Σχετικά με την απασχόλησή τους, δύο στους τρεις ερωτηθέντες δήλωσαν άνεργοι ή οικιακά και ένας στους πέντε ήταν συνταξιούχοι (Γράφημα 9).

Γράφημα 9. Κατανομή συμμετεχόντων ανά κατηγορία απασχόλησης



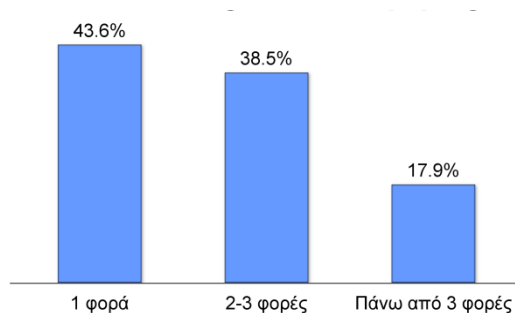
Η πληροφόρησή τους για την υπηρεσία προήλθε κυρίως από άλλες δημόσιες υπηρεσίες (43,6%) ή από κάποιο γνωστό τους πρόσωπο (41,0%) και σε μικρότερο βαθμό από το διαδίκτυο (10,3%) (Γράφημα 10).

Γράφημα 10. Προέλευση ενημέρωσης για την υπηρεσία



Οι περισσότεροι χρησιμοποίησαν την Κοινωνική Υπηρεσία σε διάρκεια ενός έτους μία φορά (43,6%) ή 2-3 φορές (38,5%) (Γράφημα 11).

Γράφημα 11. Χρήση της υπηρεσίας τους τελευταίους 12 μήνες



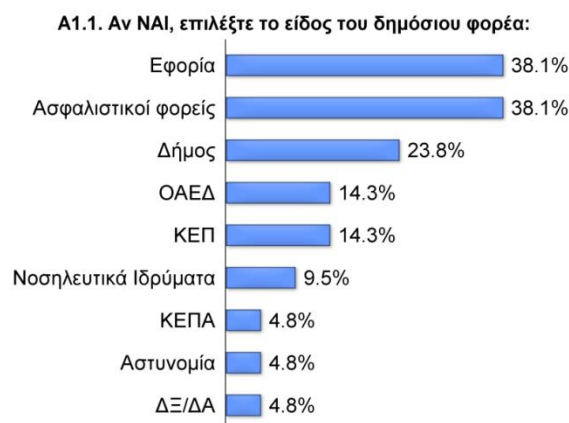
Διάσταση: Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/Πολυνομία

Στις ερωτήσεις με τις οποίες εξετάζονται οι επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων και η πολυνομία, το 53,8% απάντησαν ότι για την ολοκλήρωση της υπόθεσής τους εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας διαφορετικοί φορείς (Γράφημα 12). Οι φορείς που αναφέρθηκαν ήταν κυρίως η Εφορία (38,1%), Ασφαλιστικοί φορείς (38,1%), ο Δήμος (23,8%), ΟΑΕΔ (14,3%), ΚΕΠ (14,3%), και σε λίγες περιπτώσεις Νοσηλευτικά Ιδρύματα, ΚΕΠΑ και Αστυνομία (Γράφημα 13).

Γράφημα 12



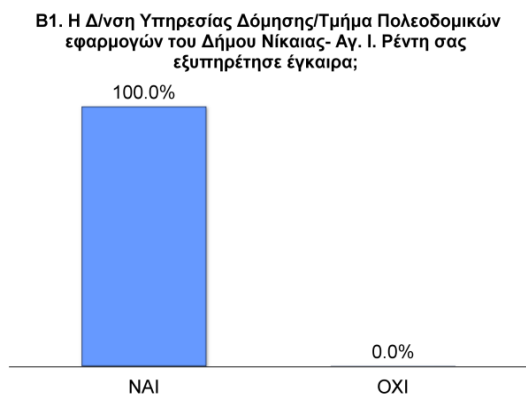
Γράφημα 13



Διάσταση: Αποτελεσματικότητα

Στο σύνολό τους οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι εξυπηρετήθηκαν έγκαιρα από την Κοινωνική Υπηρεσία (Γράφημα 14) και στην πλειοψηφία τους έλαβαν πάρα πολύ ακριβείς πληροφορίες (82,1%). Μεταξύ όσων εξέφρασαν απορίες για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής τους (Γράφημα 15: 35,9%) σχεδόν όλοι έλαβαν πάρα πολύ κατατοπιστικές απαντήσεις (Γράφημα 16: 92,9%). Σχεδόν καθολικά επίσης απάντησαν ότι η υπηρεσία κατανόησε πάρα πολύ τις ιδιαίτερες ανάγκες τους (Πίνακας 12: 92,3%). Ο ολικός δείκτης ικανοποίησης για τη συγκεκριμένη διάσταση ήταν 4,67, μεταξύ των επιπέδων «Πολύ» και «Πάρα πολύ» της κλίμακας Likert (Πίνακας 13).

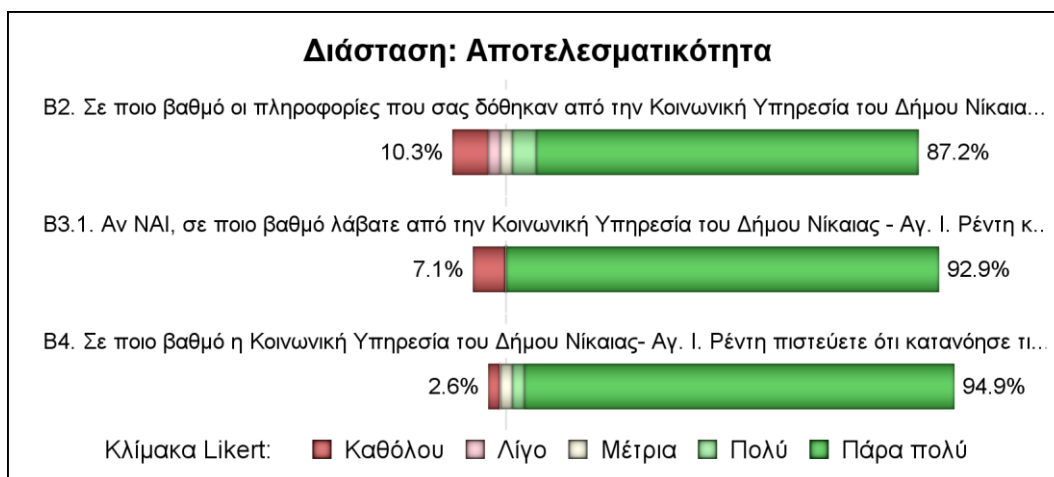
Γράφημα 14



Γράφημα 15



Γράφημα 16. Κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις Likert της διάστασης «Αποτελεσματικότητα»

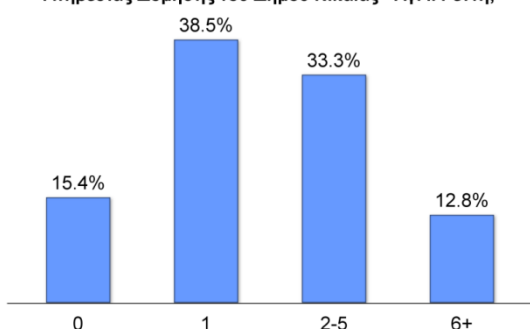


Διάσταση: Γραφειοκρατία εντός του φορέα – Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)

Σχεδόν οι μισοί από όσους απάντησαν (53,9%) χρειάστηκαν μόλις ένα ή κανένα έγγραφο για την υπόθεσή τους (Γράφημα 17). Ωστόσο, για μία στις 3 περιπτώσεις χρειάστηκαν 2-5 έγγραφα και για το 12,8% χρειάστηκαν ακόμη περισσότερα. Μεταξύ όσων συγκέντρωσαν τουλάχιστον 2 έγγραφα, έκαναν χρήση των υπηρεσιών των ΚΕΠ κατά 56,3% (Γράφημα 19).

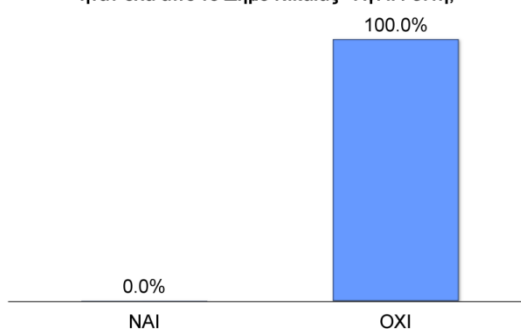
Γράφημα 17

Γ1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, πόσα έγγραφα / έντυπα συνολικά προσκομίσατε στη Δ/νση Υπηρεσίας Δόμησης του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη;



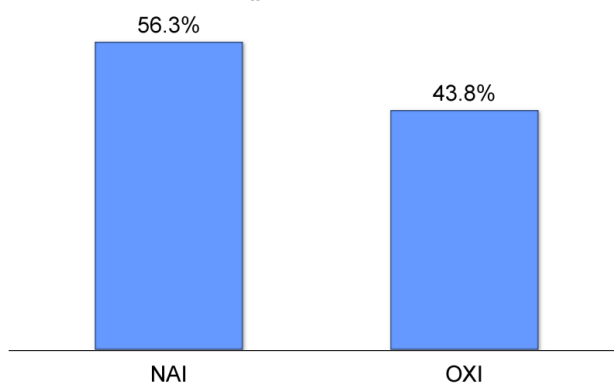
Γράφημα 18

Γ1.1. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν όλα από το Δήμο Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη;



Γράφημα 19

Γ2.1. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, αξιοποιήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ;



Διάσταση: Χρόνος ανταπόκρισης

Η ικανοποίηση των ερωτώμενων για το ωράριο εξυπηρέτησης καθώς και για το χρόνο αναμονής ήταν ιδιαίτερα υψηλή καθώς οι ερωτώμενοι απάντησαν «Πάρα πολύ» σε ποσοστά 71,8% (Πίνακας 17) και 79,5% (Πίνακας 18) αντίστοιχα. Ο ολικός δείκτης ικανοποίησης για τη συγκεκριμένη διάσταση ήταν 4,44, που αντιστοιχεί σε επίπεδο μεταξύ του «Πολύ» και του «Πάρα πολύ» της κλίμακας Likert (Πίνακας 19).

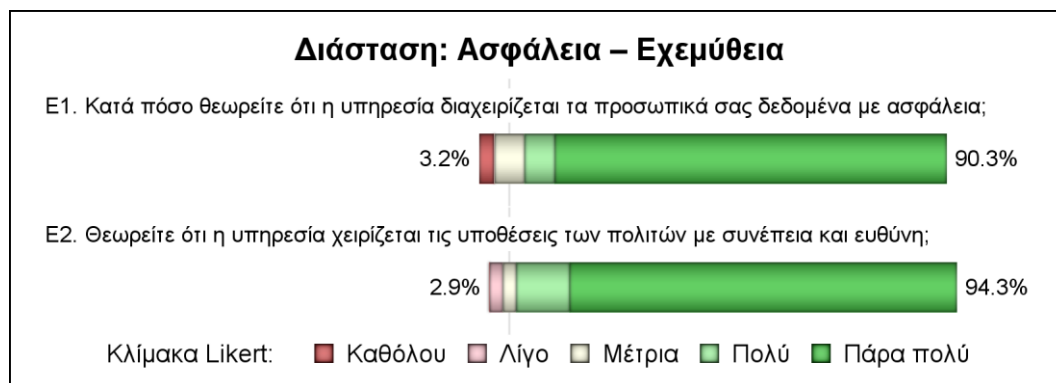
Γράφημα 20. Κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της διάστασης «Χρόνος ανταπόκρισης»



Διάσταση: Ασφάλεια – Εχεμύθεια

Στην ερώτηση της διάστασης «Ασφάλεια-Εχεμύθεια», αρκετοί ερωτώμενοι (8) δεν απάντησαν θεωρώντας ότι δεν ήταν σε θέση να αξιολογήσουν το επίπεδο ασφαλείας χειρισμού των δεδομένων από την υπηρεσία. Ωστόσο, μεταξύ όσων απάντησαν, 83,9% θεωρούν ότι η υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά τους δεδομένα με πάρα πολύ ασφάλεια (Πίνακας 20). Αντίστοιχο ήταν το σχετικό ποσοστό και στην ερώτηση αν η υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη (Πίνακας 21: 82,9%). Ο ολικός δείκτης ικανοποίησης για τη συγκεκριμένη διάσταση ήταν 4,72, που αντιστοιχεί σε επίπεδο μεταξύ του «Πολύ» και του «Πάρα πολύ» της κλίμακας Likert (Πίνακας 22).

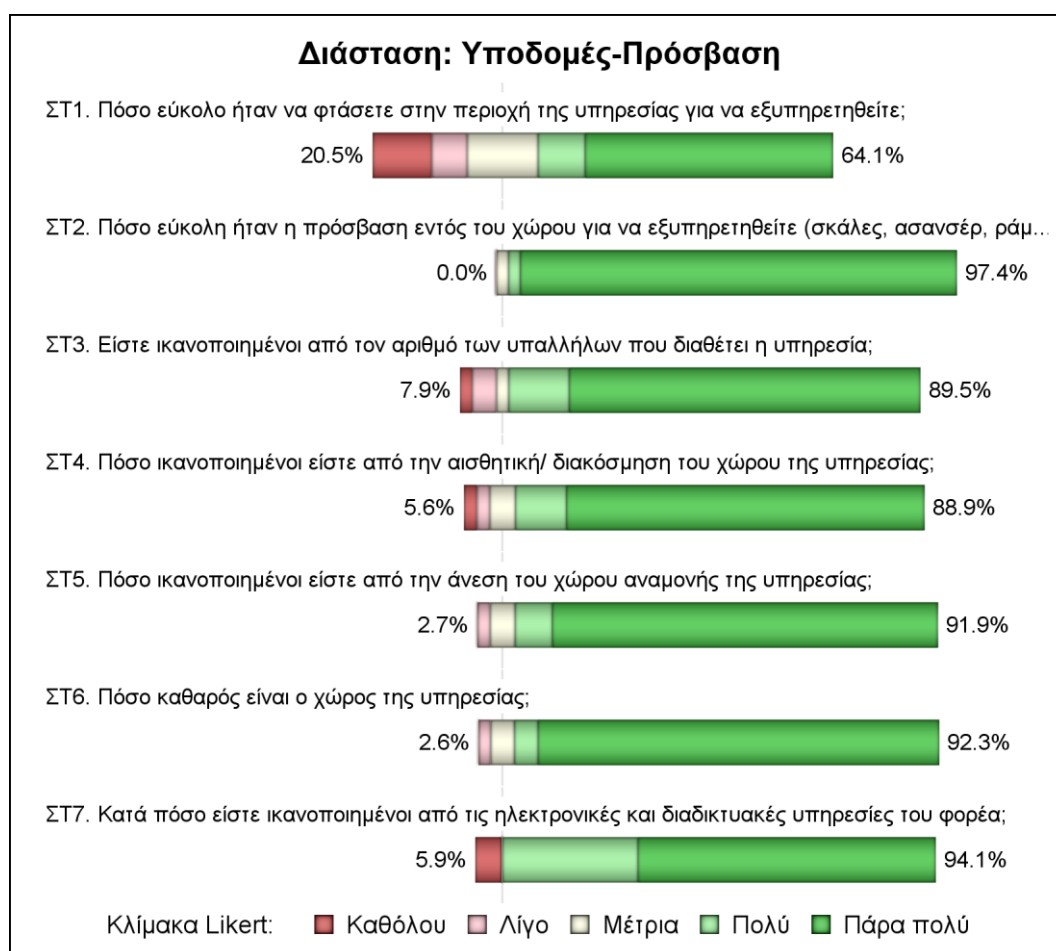
Γράφημα 21. Κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της διάστασης «Ασφάλεια – Εχεμύθεια»



Διάσταση: Υποδομές – Πρόσβαση

Στις ερωτήσεις που συνθέτουν τη διάσταση που αφορά στις υποδομές και την πρόσβαση, οι απαντήσεις ήταν ιδιαίτερα θετικές με το «Πολύ» και «Πάρα πολύ» να κυμαίνονται από κοινού από 88,9% έως 97,4% με εξαίρεση την ερώτηση σχετικά με την πρόσβαση στην περιοχή της υπηρεσίας στην οποία το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 64,1% ενώ 20,5% απάντησαν «Καθόλου» ή «Λίγο» (Γράφημα 22). Ο ολικός δείκτης ικανοποίησης για τη συγκεκριμένη διάσταση ήταν 4,57, μεταξύ των επιπέδων «Πολύ» και «Πάρα πολύ» της κλίμακας Likert (Πίνακας 30).

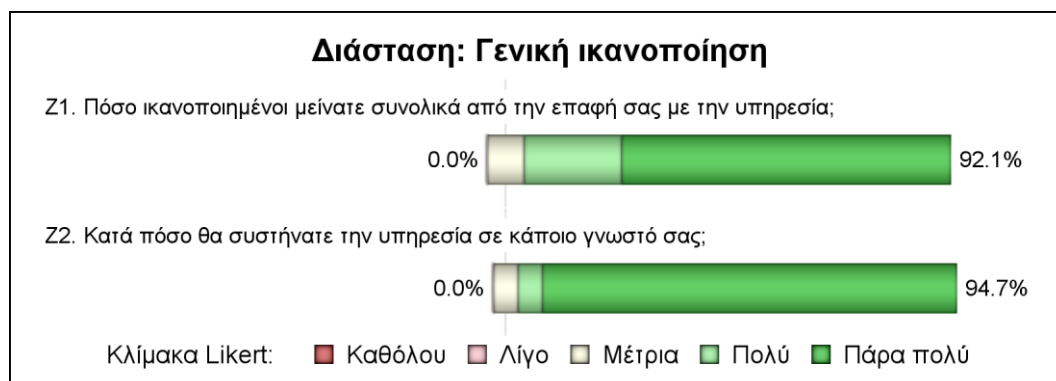
Γράφημα 22. Κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της διάστασης «Υποδομές-Πρόσβαση»



Διάσταση: Γενική ικανοποίηση

Στην ερώτηση σχετικά με τη συνολική ικανοποίηση από την υπηρεσία, οι ερωτώμενοι απάντησαν «Πολύ» ή «Πάρα πολύ» ικανοποιημένοι σε ποσοστό 92,1% και ότι αντίστοιχα θα σύστηναν την υπηρεσία σε κάποιον γνωστό τους σε ποσοστό 94,7% (Γράφημα 23). Ο ολικός δείκτης ικανοποίησης για τη συγκεκριμένη διάσταση ήταν 4,74, κοντά στο ανώτερο επίπεδο «Πάρα πολύ» της κλίμακας Likert (Πίνακας 33).

Γράφημα 23. Κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της διάστασης «Γενική ικανοποίηση»



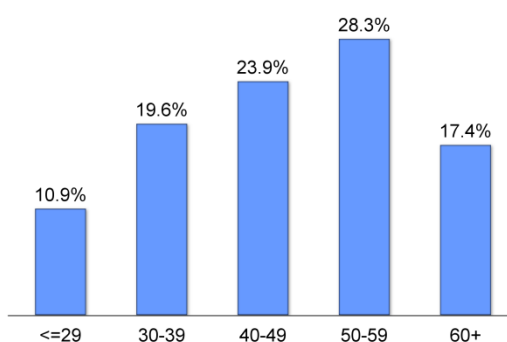
Αποτελέσματα έρευνας – Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών

Καταγράφηκαν συνολικά 48 ερωτηματολόγια από εξυπηρετούμενους του Τμήματος Πολεοδομικών Εφαρμογών κατά τη διάρκεια των 4 ημερών που διήρκεσε η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων. Όπως εκτιμήθηκε από τους ερευνητές, κατά την περίοδο συλλογής των ερωτηματολογίων οι εξυπηρετηθέντες της υπηρεσίας ανέρχονταν σε 80 πολίτες. Συνεπώς, ο βαθμός ανταπόκρισης υπολογίζεται στο 60%.

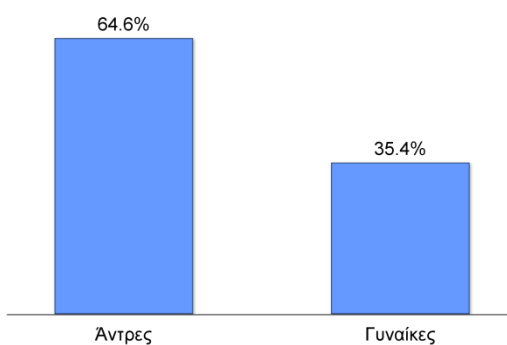
Δημογραφικά στοιχεία συμμετεχόντων

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η μέση ηλικία όσων απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ήταν 46,8 έτη (Πίνακας 34) με συχνότερη ηλικιακή κατηγορία 50-59 έτη (Γράφημα 24), οι άντρες ήταν περίπου διπλάσιοι από τις γυναίκες (Γράφημα 25), περίπου 6 στους 10 συμμετέχοντες ήταν παντρεμένοι (Γράφημα 26) και σε ποσοστό 12,5% ήταν αλλοδαποί (Γράφημα 27).

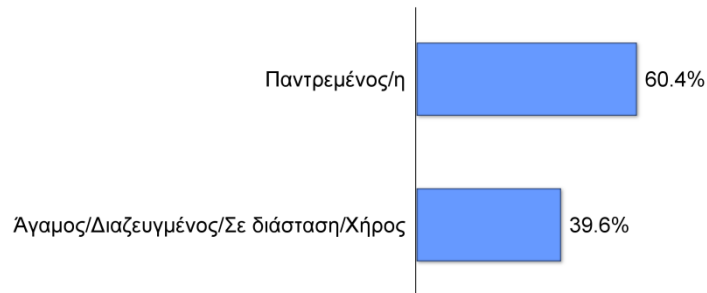
Γράφημα 24. Κατανομή συμμετεχόντων ανά ηλικιακή κατηγορία



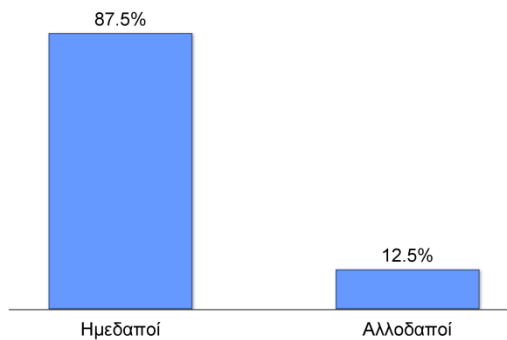
Γράφημα 25. Κατανομή συμμετεχόντων ανά φύλο



Γράφημα 26. Οικογενειακή κατάσταση

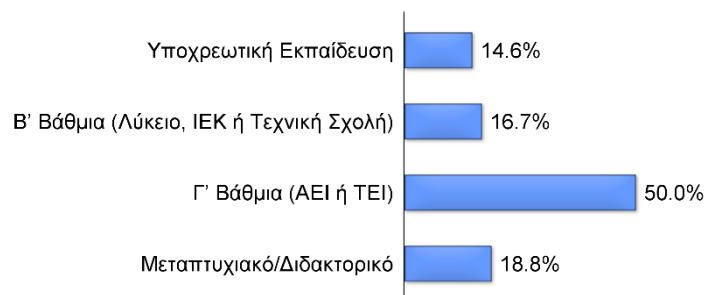


Γράφημα 27. Κατανομή συμμετεχόντων ανά εθνικότητα



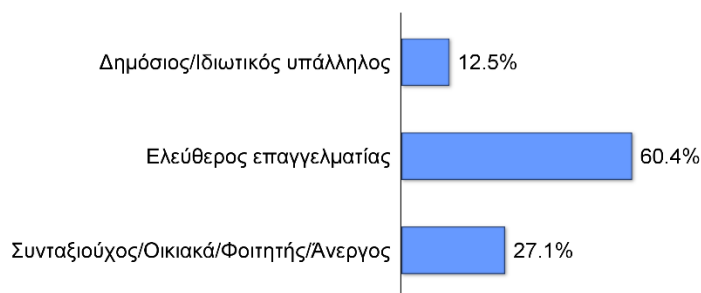
Το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων ήταν υψηλό καθώς 7 στους 10 ήταν κάτοχοι πτυχίου ή μεταπτυχιακού (Γράφημα 28).

Γράφημα 28. Μορφωτικό επίπεδο



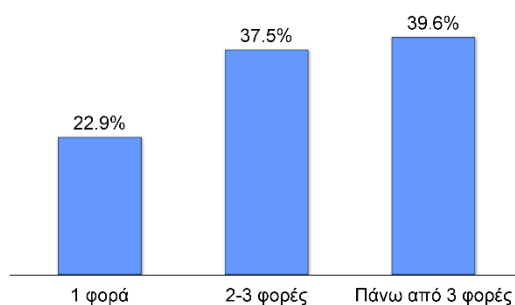
Στην πλειοψηφία τους οι συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν ελεύθεροι επαγγελματίες (60,4%). Σε μικρότερο ποσοστό ήταν μη εργαζόμενοι (27,1%) και δημόσιοι ή ιδιωτικοί υπάλληλοι (12,5%) (Γράφημα 29).

Γράφημα 29. Κατανομή συμμετεχόντων ανά κατηγορία απασχόλησης



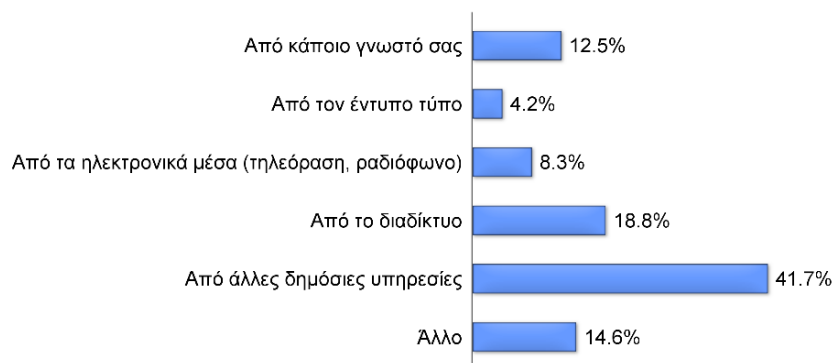
Η επαφή τους με την υπηρεσία ήταν αρκετά συχνή καθώς κατά 39,6% επισκέφτηκαν την υπηρεσία τουλάχιστον 4 φορές στο τελευταίο έτος και 37,5% από 2 έως 3 φορές (Γράφημα 30).

Γράφημα 30. Χρήση της υπηρεσίας τους τελευταίους 12 μήνες



Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα, ενημερώθηκαν για την υπηρεσία από άλλες δημόσιες υπηρεσίες (41,7%) και σε μικρότερο ποσοστό από το διαδίκτυο (18,8%), κάποιον γνωστό τους (12,5%), από τηλεόραση ή ραδιόφωνο (8,3%), από τον έντυπο τύπο (4,2%) (Γράφημα 31).

Γράφημα 31. Προέλευση ενημέρωσης για την υπηρεσία



Διάσταση: Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/Πολυνομία

Στις ερωτήσεις με τις οποίες εξετάζονται οι επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων και η πολυνομία, το 62,5% απάντησε ότι για την ολοκλήρωση της υπόθεσής τους εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας διαφορετικοί φορείς (Γράφημα 32). Οι φορείς που αναφέρθηκαν ήταν ο Δήμος (53,3%), η Περιφέρεια (23,3%), κεντρικό Υπουργείο (23,3%), η αποκεντρωμένη Διοίκηση (13,3%) και άλλοι (13,3%) όπως η Αρχαιολογική υπηρεσία, η Πυροσβεστική, Δασαρχεία και η Τεχνική Υπηρεσία Λαχαναγοράς (Γράφημα 33).

Γράφημα 32



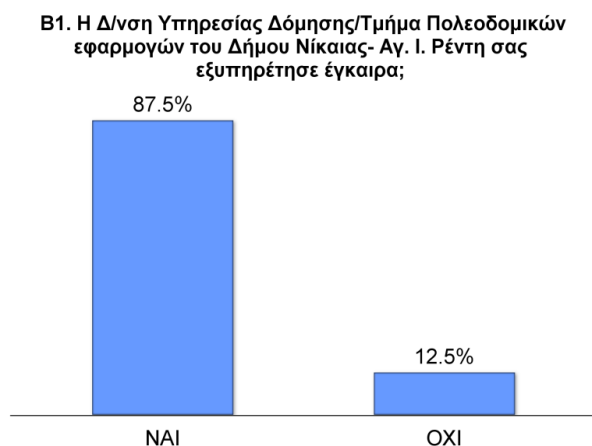
Γράφημα 33



Διάσταση: Αποτελεσματικότητα

Η πλειοψηφία όσων απάντησαν δήλωσαν ότι εξυπηρετήθηκαν έγκαιρα από την υπηρεσία (87,5%) (Γράφημα 34). Οι 6 εξυπηρετούμενοι που δεν εξυπηρετήθηκαν έγκαιρα δήλωσαν ως λόγους τη συγκέντρωση εγγράφων από διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες (3), τον μικρό αριθμό υπαλλήλων (2), την έλλειψη γνώσεων των υπαλλήλων (2), το ωράριο (1) και την νομοθεσία (1).

Γράφημα 34

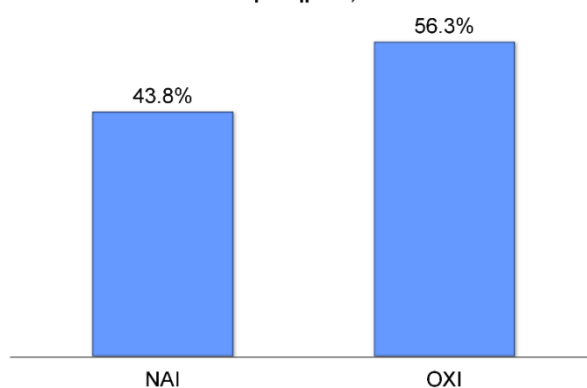


Περισσότεροι από 7 στους 10 απάντησαν ότι οι πληροφορίες που τους δόθηκαν από την υπηρεσία ήταν πολύ ή πάρα πολύ ακριβείς (Γράφημα 36). Ωστόσο, από την ανάλυση των στοιχείων προέκυψε διαφορά στη συγκεκριμένη ερώτηση μεταξύ όσων ήταν απόφοιτοι ανώτατης εκπαίδευσης, οι οποίοι θεώρησαν τις απαντήσεις της υπηρεσίας πιο ακριβείς (διάμεσος: 5) σε σχέση με τους αποφοίτους το πολύ δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (διάμεσος: 3).

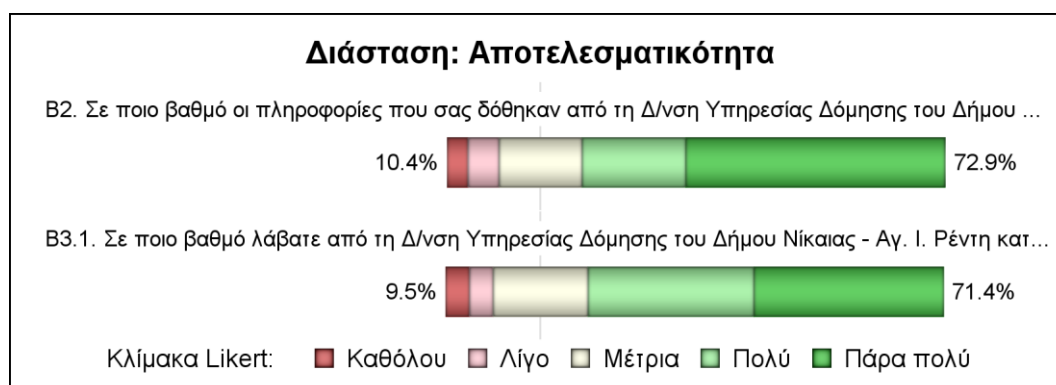
Για την διεκπεραίωση της υπόθεσής τους οι ερωτώμενοι απάντησαν ότι είχαν απορίες σε ποσοστό 43,8% (Γράφημα 35) αλλά στην πλειοψηφία τους (71,4%) δήλωσαν ότι έλαβαν από την υπηρεσία πολύ ή πάρα πολύ κατατοπιστικές απαντήσεις (Γράφημα 36). Σε περαιτέρω διερεύνηση των δεδομένων σε αυτή την ερώτηση διαπιστώθηκε ότι οι συχνότεροι χρήστες της υπηρεσίας (περισσότερες από 3 φορές/έτος) απάντησαν θετικότερα (διάμεσος: 5) σε σχέση με τους λιγότερο συχνούς χρήστες (έως 3 φορές/έτος, διάμεσος: 4).

Γράφημα 35

B3. Για την διεκπεραίωση της υπόθεσής σας είχατε απορίες / ερωτήματα;



Γράφημα 36. Κατανομή των απαντήσεων στις 2 ερωτήσεις Likert της διάστασης «Αποτελεσματικότητα»

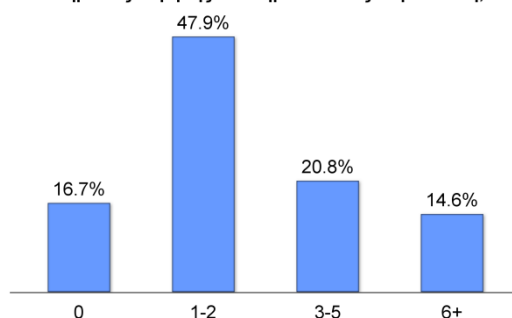


Διάσταση: Γραφειοκρατία εντός του φορέα – Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)

Σχεδόν οι μισοί από τους συμμετέχοντες προσκόμισαν 1 ή 2 έγγραφα στην υπηρεσία έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής τους (Γράφημα 37), ωστόσο, σημαντικό ήταν το ποσοστό όσων προσκόμισαν 3-5 έγγραφα (20,8%) ή ακόμα περισσότερα (14,6%).

Γράφημα 37

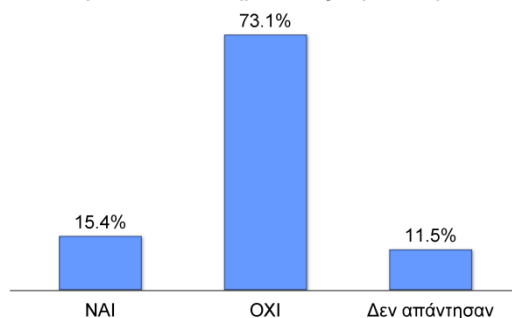
Γ1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, πόσα έγγραφα / έντυπα συνολικά προσκομίσατε στη Δ/νση Υπηρεσίας Δόμησης του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη;



Από όσους χρειάστηκαν περισσότερα από ένα έγγραφο, στο 73,1% δεν ήταν όλα από υπηρεσίες του Δήμου Νίκαιας-Ρέντη (Γράφημα 38).

Γράφημα 38

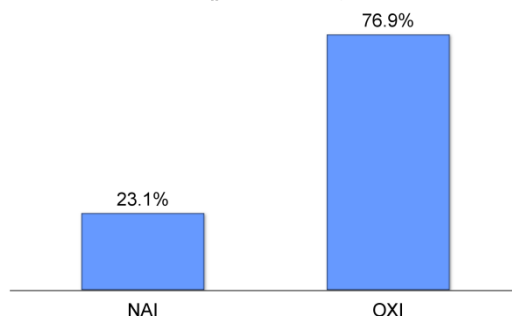
Γ1.1. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν όλα από το Δήμο Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη;



Παρά την προσκόμιση ενός τουλάχιστον εγγράφου από το 83,3% των συμμετεχόντων (Γράφημα 37), μόνο το 23,1% συνολικά χρησιμοποίησαν την υπηρεσία των ΚΕΠ (Γράφημα 39).

Γράφημα 39

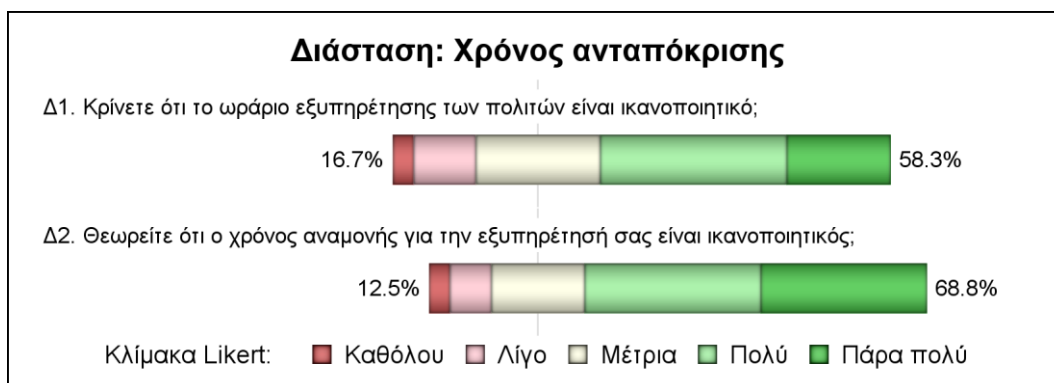
Γ2.1. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υποθέσεώς σας, αξιοποιήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ;



Διάσταση: Χρόνος ανταπόκρισης

Σχετικά με ωράριο εξυπηρέτησης το 58,3% δήλωσαν πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι και για τον χρόνο αναμονής τους το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 68,8% (Γράφημα 40). Ο ολικός δείκτης ικανοποίησης για τη συγκεκριμένη διάσταση ήταν 3,72 που αντιστοιχεί στο επίπεδο μεταξύ του «Μέτρια» και του «Πολύ» της κλίμακας Likert (Πίνακας 46).

Γράφημα 40. Κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της διάστασης «Χρόνος ανταπόκρισης»

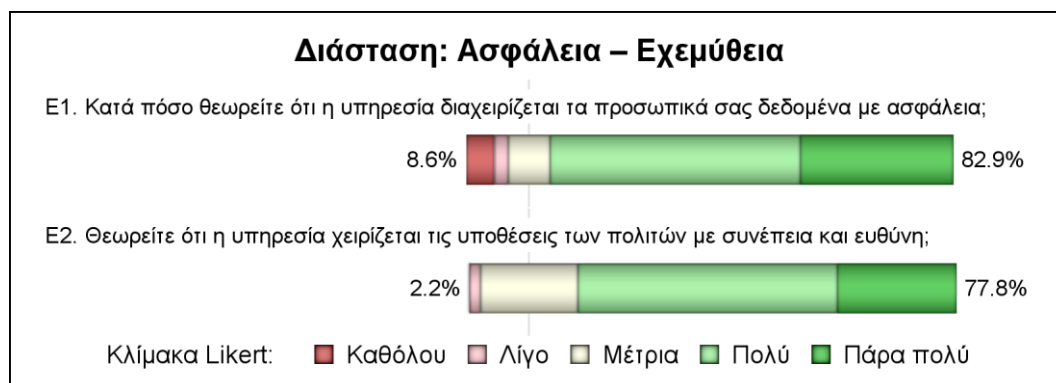


Διάσταση: Ασφάλεια - Εχεμύθεια

Στην ερώτηση E1 της διάστασης «Ασφάλεια-Εχεμύθεια», αρκετοί ερωτώμενοι (13) δεν απάντησαν θεωρώντας ότι δεν ήταν σε θέση να αξιολογήσουν το επίπεδο ασφαλείας χειρισμού των δεδομένων από την υπηρεσία (Πίνακας 47). Ωστόσο, μεταξύ όσων απάντησαν, το ποσοστό των απαντήσεων «Πολύ» και «Πάρα πολύ» ήταν ιδιαίτερα υψηλό: 82,9% (Γράφημα 41). Αντίστοιχα υψηλό ήταν και το αντίστοιχο ποσοστό στην ερώτηση αν η υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις τους με συνέπεια και ευθύνη: 77,8% (Γράφημα 41). Ο

ολικός δείκτης ικανοποίησης για τη συγκεκριμένη διάσταση ήταν 3,97 που αντιστοιχεί στο επίπεδο «Πολύ» της κλίμακας Likert (Πίνακας 49).

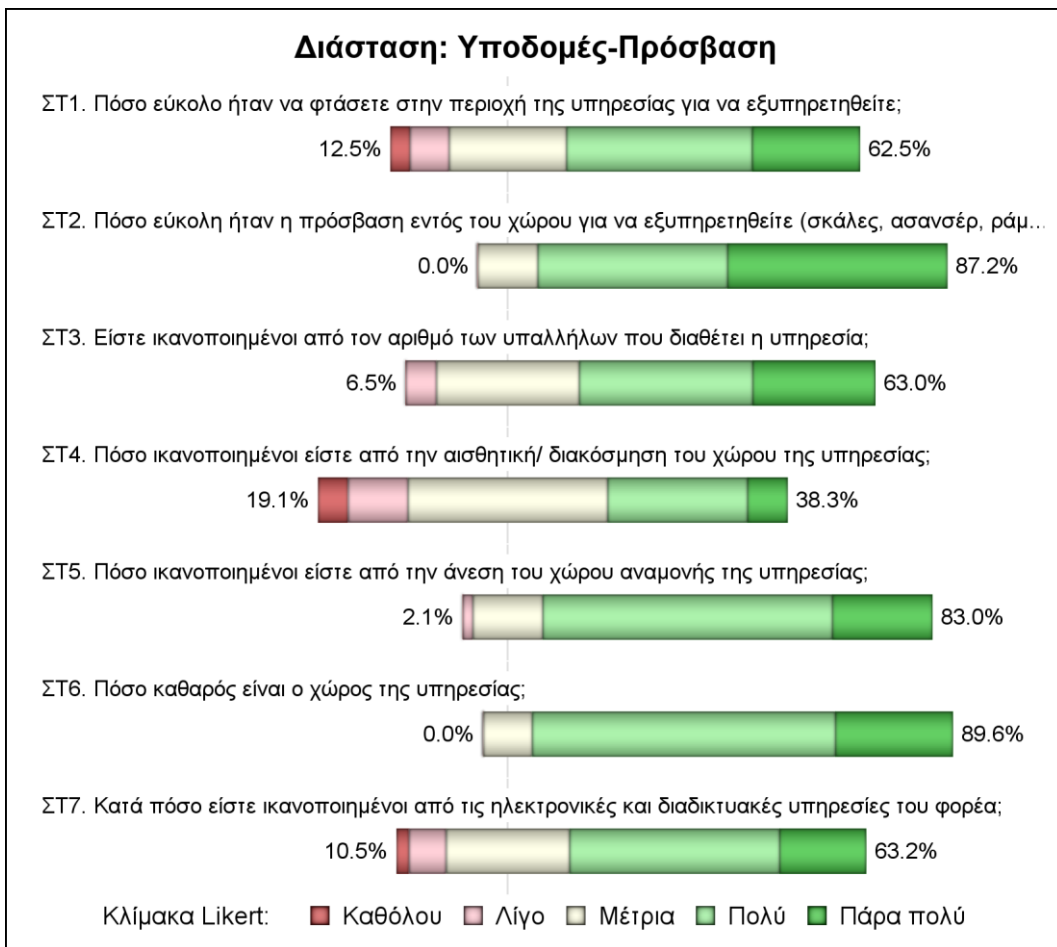
Γράφημα 41. Κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της διάστασης «Ασφάλεια – Εχεμύθεια»



Διάσταση: Υποδομές – Πρόσβαση

Μεταξύ των ερωτήσεων για τη διάσταση που αφορά στις υποδομές και την πρόσβαση, ιδιαίτερα θετικές («Πολύ» ή «Πάρα πολύ») ήταν οι απαντήσεις για την ερώτηση σχετικά με την καθαριότητα του χώρου της υπηρεσίας (89,6%), την πρόσβαση εντός του χώρου (87,2%) και την άνεση του χώρου αναμονής (83,0%) (Γράφημα 42). Λιγότερο θετικές ήταν οι απαντήσεις στις ερωτήσεις σχετικά με τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες (63,2%), τον αριθμό των υπαλλήλων (63,0%) και την ευκολία πρόσβασης στην υπηρεσία (62,5%). Σημειώνεται επίσης ότι 10 εξυπηρετούμενοι, δηλαδή περίπου ένας στους 5, δεν απάντησε σχετικά με τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες μη έχοντας ενδεχομένως σχετική γνώση. Μικρό συγκριτικά ήταν το αντίστοιχο ποσοστό για την αισθητική του χώρου της υπηρεσίας (38,3%) καθώς οι περισσότεροι δήλωσαν μέτρια ικανοποιημένοι (42,6%). Ο ολικός δείκτης ικανοποίησης για τη συγκεκριμένη διάσταση ήταν 3,85 που αντιστοιχεί σε επίπεδο μικρότερο από το «Πολύ» της κλίμακας Likert (Πίνακας 57).

Γράφημα 42. Κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της διάστασης «Υποδομές-Πρόσβαση»



Διάσταση: Γενική ικανοποίηση

Στις δύο ερωτήσεις της διάστασης γενικής ικανοποίησης, οι απαντήσεις ήταν ιδιαίτερα θετικές. Στην ερώτηση για τη συνολική ικανοποίηση από την επαφή τους με την υπηρεσία, 3 στους 4 απάντησαν «Πολύ» ή «Πάρα πολύ» ενώ σε ακόμα υψηλότερο ποσοστό θα σύστηναν την υπηρεσία σε κάποιον γνωστό τους (80,9%) (Γράφημα 43). Ο ολικός δείκτης ικανοποίησης για τη συγκεκριμένη διάσταση ήταν 4,06, αντίστοιχη του επιπέδου «Πολύ» της κλίμακας Likert (Πίνακας 60).

Γράφημα 43. Κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της διάστασης «Γενική ικανοποίηση»



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: **ΣΥΖΗΤΗΣΗ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

Η έρευνα της ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση υπηρεσιών του δημοσίου τομέα φανέρωσε τις απόψεις των εξυπηρετούμενων και κατέδειξε τις διαδικασίες και τις καταστάσεις που θα μπορούσαν ενδεχομένως να βελτιωθούν προκειμένου να διευκολύνουν την ολοκλήρωση της υπόθεσής τους. Οι πολίτες που απάντησαν στα ερωτηματολόγια κλήθηκαν να αξιολογήσουν διαφορετικές παραμέτρους εξυπηρέτησης των υπηρεσιών που χρησιμοποιούσαν. Έχοντας ως κεντρικό στόχο την έγκαιρη και πλήρη εξυπηρέτηση του κοινού τους, η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας από τις υπηρεσίες θα μπορούσε να επισπεύσει τη σειρά των απαραίτητων ενεργειών τους ώστε να ολοκληρώνουν αποτελεσματικότερα τις συναλλαγές τους με τους πολίτες.

Η σύμφωνη γνώμη των διοικήσεων των υπηρεσιών, που επιλέχτηκαν για να διενεργηθεί η έρευνα, αναδεικνύει την αυτοπεποίθηση αυτών των Τμημάτων σε σχέση με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών η οποία πηγάζει από την πολύ θετική ανταπόκριση των αποδεκτών τους όπως αυτή αποτυπώνεται στην έρευνά μας.

Ιδιαίτερα για την Κοινωνική Υπηρεσία τα επίπεδα ικανοποίησης ήταν πολύ υψηλά σε όλες τις εξεταζόμενες διαστάσεις. Οι πολίτες δηλώνουν ικανοποιημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών, από την εγκυρότητα των πληροφοριών και από τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους το οποίο συνεπάγεται ότι οι δημότες έχουν κατανοήσει ότι η παροχή προνοιακών παροχών σε χρήμα ή σε είδος δεν εξαρτάται από την διακριτική ευχέρεια της διοίκησης και των στελεχών της κοινωνικής υπηρεσίας, αλλά από κοινούς κανόνες και κριτήρια επιλεξιμότητας που έχουν προσδιοριστεί σε κεντρικό επίπεδο από το Υπουργείο Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Με αυτό τον τρόπο οι ωφελούμενοι δημότες αποσυνδέουν την κοινωνική υπηρεσία από τη δυνατότητα λήψης παροχών και την αντιμετωπίζουν ως σημείο αναφοράς και εξυπηρέτησής τους που αναλαμβάνει τη διερεύνηση των δυνατοτήτων τους για λήψη κάποιας παροχής (εργαλειακή θεώρηση της δημόσιας υπηρεσίας). Ωστόσο, καταγράφηκαν επιμέρους ζητήματα που επιδέχονται βελτιώσεων. Ο μειωμένος βαθμός ικανοποίησης σχετικά με την ευκολία πρόσβασης στην υπηρεσία αντανακλά το γεγονός ότι η υπηρεσία στεγάζεται στο παλαιό Δημαρχείο του Δήμου Αγ. Ι. Ρέντη και η πρόσβαση των Δημοτών που κατοικούν στο δημοτικό διαμέρισμα της Νίκαιας δεν είναι εύκολη (δεν υπάρχει ενδοδημοτική συγκοινωνία). Επιπλέον, ο συγκριτικά χαμηλότερος βαθμός ικανοποίησης για το ωράριο εξυπηρέτησης της υπηρεσίας, παρά το γεγονός ότι στη συντριπτική τους πλειοψηφία οι εξυπηρετούμενοι ήταν μη εργαζόμενοι και εξυπηρετήθηκαν έγκαιρα από την υπηρεσία, δείχνει την αυξημένη ανάγκη που έχουν οι ευπαθείς ομάδες για άμεση πρόσβαση σε υποστηρικτικές δομές. Περιθώρια βελτίωσης υπάρχουν ενδεχομένως και σε σχέση με τη γραφειοκρατία ώστε οι πολίτες να προσκομίζουν λιγότερα έγγραφα για την διεκπεραίωση των υποθέσεών τους και να χρησιμοποιούν περισσότερο τις υπηρεσίες των Κ.Ε.Π.

Για το Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών η ικανοποίηση ήταν επίσης υψηλή αλλά χαμηλότερη από εκείνη για την Κοινωνική Υπηρεσία σε όλες τις διαστάσεις. Τα δύο Τμήματα προσφέρουν από πλευράς περιεχομένου διαφορετικού είδους υπηρεσίες και

απευθύνονται σε πολίτες που διαφοροποιούνται ως προς το κοινωνικοοικονομικό τους προφίλ και το εργασιακό τους status. Ένας επιπρόσθετος παράγοντας είναι ο λόγος και το περιεχόμενο του αιτήματος με το οποίο απευθύνονται στην υπηρεσία, γεγονός που επηρεάζει τις αρχικές τους προσδοκίες και εν τέλει την ικανοποίησή τους. Για παράδειγμα, στην Κοινωνική Υπηρεσία προσφεύγουν πολίτες που κατά κύριο λόγο χρειάζονται υλική, χρηματική ή άλλου είδους στήριξη (εξατομικευμένη παρέμβαση, ψυχοκοινωνική στήριξη κ.λπ.) όπου η προσωπική επαφή με τους κοινωνικούς λειτουργούς της υπηρεσίας αποκτά ιδιαίτερη αξία. Αντίθετα, στο Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών οι πολίτες «διεκπεραιώνουν» υποθέσεις σε επαγγελματικό επίπεδο αναζητώντας την τεχνοκρατική εκτίμηση και άποψη της υπηρεσίας η οποία δεν απαιτεί συναισθηματική εμπλοκή των στελεχών της και των εξυπηρετούμενων πολιτών. Ωστόσο, αυτό δεν αναιρεί τις δυνατότητες βελτίωσης για το Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών σε διάφορους τομείς. Συγκεκριμένα, η μέτρια εικόνα που έχουν οι εξυπηρετούμενοι από την αισθητική του χώρου της υπηρεσίας θα μπορούσε εύκολα να βελτιωθεί με απλές αισθητικές παρεμβάσεις σε αυτόν δεδομένης της υψηλής ικανοποίησης για την υπάρχουσα καθαριότητα του χώρου. Επίσης, ο βαθμός ικανοποίησης σχετικά με την πρόσβαση στην υπηρεσία εμφανίζει περιθώρια βελτίωσης όπως επίσης και για τις παρεχόμενες διαδικτυακές υπηρεσίες. Στο πλαίσιο αυτό, η διάθεση τουλάχιστον τμήματος των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου μέσω ηλεκτρονικών και διαδικτυακών εφαρμογών θα μπορούσε να λειτουργήσει υπέρ της ταχύτερης και πιο αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πολιτών, δεδομένου ότι θα επιτάχυνε τις διαδικασίες, θα βελτιώνε την προσβασιμότητα και θα μείωνε τις επισκέψεις των δημοτών στους χώρους των υπηρεσιών. Ως αποτέλεσμα, αυτό θα βελτιώνε την ικανοποίηση των εξυπηρετούμενων και σχετικά με το ωράριο εξυπηρέτησης και τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία, στοιχεία στα οποία η ικανοποίηση ήταν συγκριτικά χαμηλότερη.

Συμπερασματικά, καταλήγουμε ότι η παρούσα έρευνα ρίχνει φως σε ορισμένες πτυχές της ικανοποίησης των πολιτών από δύο υπηρεσίες του Δήμου Νίκαιας – Αγ. Ρέντη. Καθώς οι υπηρεσίες που μελετήθηκαν δεν ήταν αποτέλεσμα πιθανοτικής δειγματοληψίας αλλά υποδείχτηκαν από την διοίκηση του Δήμου, τα αποτελέσματα δεν μπορούν να γενικευθούν για το σύνολο των υπηρεσιών του Δήμου ή ευρύτερα. Ωστόσο, η έρευνα μπορεί να αποτελέσει την αρχή για μία ευρύτερη και βαθύτερη μελέτη σε περισσότερους φορείς του Δημοσίου Τομέα. Κάτι τέτοιο θα απαιτούσε ωστόσο περισσότερους πόρους κυρίως σε ανθρώπινο δυναμικό ή χρήση επιπλέον εργαλείων (π.χ. διαδικτυακό ερωτηματολόγιο) αναλόγως της εξεταζόμενης υπηρεσίας και του πληθυσμού. Επίσης, ένα εκτενέστερο και πιο λεπτομερές ερωτηματολόγιο αλλά παράλληλα και μεγαλύτερο μέγεθος δείγματος πολιτών, θα επέτρεπαν τη χρήση πιο προχωρημένων μεθόδων στατιστικής ανάλυσης και συμπερασματολογίας, ώστε να επιτευχθεί μία πιο ολοκληρωμένη και σε βάθος διερεύνηση της ικανοποίησης των πολιτών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

I. Ερωτηματολόγιο για την Κοινωνική Υπηρεσία



ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ (ΙΝ.ΕΠ.)

Όνομα ερευνητή

Ημερομηνία συνέντευξης..... ΑΑ:

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΗΜΟΥ ΝΙΚΑΙΑΣ - ΑΓ. Ι. ΡΕΝΤΗ

Το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.) του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης διενεργεί έρευνα ικανοποίησης των πολιτών (άρθρο 24 του Ν. 4369/2017 «Λογοδοσία και κοινωνικός έλεγχος»). Ως συναλασσόμενοι με την υπηρεσία ζητείται η συμμετοχή σας μέσω της συμπλήρωσης του παρόντος ερωτηματολογίου. Ο χρόνος που απαιτείται είναι ελάχιστος, η έρευνα είναι ανώνυμη και διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα των απαντήσεων σας, ενώ τα στοιχεία που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν, αποκλειστικά, για την εξυπηρέτηση των σκοπών της εν λόγω έρευνας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συμμετοχή σας.

X1. Φύλο: Άντρας Γυναίκα

X2. Έτος γέννησης:

X3. Εθνικότητα: Ημεδαπός Αλλοδαπός

X4. Μορφωτικό επίπεδο:

- Α' Βάθμια (Δημοτικό) Γ' Βάθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ)
 Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Γυμνάσιο) Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό
 Β' Βάθμια (Λύκειο, ΙΕΚ ή Τεχνική Σχολή)

X5. Οικογενειακή κατάσταση: Άγαμος/η Διαζευγμένος/η Χήρος/α
 Παντρεμένος/η Σε διάσταση

X6. Απασχόληση: Δημόσιος υπάλληλος Ελεύθερος επαγγελματίας Οικιακά Άνεργος
 Ιδιωτικός υπάλληλος Συνταξιούχος Φοιτητής

X7. Από πού πήρατε πληροφορίες για την λειτουργία αυτής της υπηρεσίας;

- Από κάποιο γνωστό σας Από το διαδίκτυο
 Από τον έντυπο τύπο Από άλλες δημόσιες υπηρεσίες
 Από τα ηλεκτρονικά μέσα (τηλεόραση, ραδιόφωνο) Άλλο:

X8. Πόσες φορές κάνατε χρήση της υπηρεσίας τους τελευταίους δώδεκα μήνες;

- 1 φορά 2-3 φορές Πάνω από 3 φορές

A1. Για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας διαφορετικοί φορείς του Δημοσίου (σημ. ο ερευνητής διευκρινίζει ότι δεν εννοεί διαφορετικές Διευθύνσεις Δήμου Νίκαιας-Αγ. Ι. Ρέντη): ΝΑΙ ΟΧΙ

A1.1. Αν ΝΑΙ, επιλέξτε το είδος του δημόσιου φορέα:

- Δήμος Εφορία ΟΑΕΔ
 Ασφαλιστικοί Φορείς Νοσηλευτικά Ιδρύματα Άλλο:

B1. Η Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Νίκαιας- Αγ. Ι. Ρέντη σας εξυπηρέτησε **έγκαιρα;**

ΝΑΙ ΟΧΙ

B1.1. Αν ΟΧΙ, επιλέξτε από τους παρακάτω λόγους:

- Συγκέντρωση εγγράφων από διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες
 Μικρός αριθμός υπαλλήλων προς εξυπηρέτηση
 Έλλειψη γνώσεων υπαλλήλων στο αντικείμενο
 Άλλος λόγος:

B2. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που σας δόθηκαν από την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη ήταν ακριβείς;

Πάρα πολύ Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου

B3. Για την διεκπεραίωση της υπόθεσής σας είχατε απορίες / ερωτήματα;

ΝΑΙ ΟΧΙ

B3.1. Αν ΝΑΙ, σε ποιο βαθμό λάβατε από την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη κατατοπιστικές απαντήσεις;

Πάρα πολύ Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ.
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΗΜΟΥ ΝΙΚΑΙΑΣ - ΑΓ. Ι. ΡΕΝΤΗ**

B4. Σε ποιο βαθμό η Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Νίκαιας- Αγ. Ι. Ρέντη πιστεύετε ότι κατανόησε τις ιδιαίτερες ανάγκες σας;

Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Γ1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, πόσα έγγραφα / έντυπα συνολικά προσκομίσατε στην Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη; Αναφέρετε αριθμό:

Γ1.1. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν **όλα** από το Δήμο Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη; ΝΑΙ ΟΧΙ

Γ1.1.1 Αν ΝΑΙ, αναφέρετε τον αριθμό θέσεων εργασίας (γραφείων) του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη στα οποία απευθυνθήκατε:

Γ1.1.2 Αν ΟΧΙ, επιλέξτε φορέα / φορείς (πλην ΚΕΠ) που απευθυνθήκατε για την συγκέντρωση των απαιτούμενων εγγράφων προκειμένου να ολοκληρωθεί η υπόθεσή σας και αναφέρετε τον αριθμό των εγγράφων από κάθε φορέα:

Φορείς του Δημοσίου	Αριθμός Εγγράφων
<input type="checkbox"/> Δήμος
<input type="checkbox"/> Ασφαλιστικοί Φορείς
<input type="checkbox"/> Εφορία
<input type="checkbox"/> Νοσηλευτικά Ιδρύματα
<input type="checkbox"/> ΟΑΕΔ
<input type="checkbox"/> Άλλος:

Γ2.1. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, αξιοποιήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ; ΝΑΙ ΟΧΙ

Παρακαλώ, στις παρακάτω ερωτήσεις απαντήστε σε κλίμακα «Καθόλου» έως «Πάρα Πολύ».

	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
Δ1. Κρίνετε ότι το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι ικανοποιητικό;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Δ2. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής για την εξυπηρέτησή σας είναι ικανοποιητικός;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ε1. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ε2. Θεωρείτε ότι η υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΤ1. Πόσο εύκολο ήταν να φτάσετε στην περιοχή της υπηρεσίας για να εξυπηρετηθείτε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΤ2. Πόσο εύκολη ήταν η πρόσβαση εντός του χώρου για να εξυπηρετηθείτε (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΤ3. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΤ4. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αισθητική/ διακόσμηση του χώρου της υπηρεσίας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΤ5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την άνεση του χώρου αναμονής της υπηρεσίας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΤ6. Πόσο καθαρός είναι ο χώρος της υπηρεσίας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΤ7. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες του φορέα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z1. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε συνολικά από την επαφή σας με την υπηρεσία;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z2. Κατά πόσο θα συστήνατε την υπηρεσία σε κάποιο γνωστό σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. Ερωτηματολόγιο για το Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών της Διεύθυνσης Υπηρεσίας Δόμησης



ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ (ΙΝ.ΕΠ.)

Όνομα ερευνητή

Ημερομηνία συνέντευξης: ΑΑ:

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΟΜΗΣΗΣ ΔΗΜΟΥ ΝΙΚΑΙΑΣ - ΑΓ. Ι. ΡΕΝΤΗ

Το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.) του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης διενεργεί έρευνα ικανοποίησης των πολιτών (άρθρο 24 του Ν. 4369/2017 «Λογοδοσία και κοινωνικός έλεγχος»). Ως συναλλασσόμενοι με την υπηρεσία ζητείται η συμμετοχή σας μέσω της συμπλήρωσης του παρόντος ερωτηματολογίου. Ο χρόνος που απαιτείται είναι ελάχιστος, η έρευνα είναι ανώνυμη και διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα των απαντήσεων σας, ενώ τα στοιχεία που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν, αποκλειστικά, για την εξυπηρέτηση των σκοπών της εν λόγω έρευνας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συμμετοχή σας.

X1. Φύλο: Άντρας Γυναίκα

X2. Έτος γέννησης:

X3. Εθνικότητα: Ημεδαπός Αλλοδαπός

X4. Μορφωτικό επίπεδο:

- Α' Βάθμια (Δημοτικό) Γ' Βάθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ)
 Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Γυμνάσιο) Μεταπτυχιακό/Διαδακτορικό
 Β' Βάθμια (Λύκειο, ΙΕΚ ή Τεχνική Σχολή)

X5. Οικογενειακή κατάσταση: Άγαμος/η Διαζευγμένος/η Χήρος/α
 Παντρεμένος/η Σε διάσταση

X6. Απασχόληση: Δημόσιος υπάλληλος Ελεύθερος επαγγελματίας Οικιακά Άνεργος
 Ιδιωτικός υπάλληλος Συνταξιούχος Φοιτητής

X7. Από πού πήρατε πληροφορίες για την λειτουργία αυτής της υπηρεσίας;

- Από κάποιο γνωστό σας Από το διαδίκτυο
 Από τον έντυπο τύπο Από άλλες δημόσιες υπηρεσίες
 Από τα ηλεκτρονικά μέσα (τηλεόραση, ραδιόφωνο) Άλλο:.....

X8. Πόσες φορές κάνατε χρήση της υπηρεσίας τους τελευταίους δώδεκα μήνες;

- 1 φορά 2-3 φορές Πάνω από 3 φορές

A1. Για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας **διαφορετικοί φορείς** του Δημοσίου (σημ. ο ερευνητής διευκρινίζει ότι δεν εννοεί διαφορετικές Διευθύνσεις Δήμου Νίκαιας-Αγ. Ι. Ρέντη): ΝΑΙ ΟΧΙ

A1.1. Αν ΝΑΙ, επιλέξτε το είδος του δημόσιου φορέα:

- Κεντρικό Υπουργείο Αποκεντρωμένη Διοίκηση
 Περιφέρεια Δήμος

B1. Η Δ/νση Υπηρεσίας Δόμησης/Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών του Δήμου Νίκαιας- Αγ. Ι. Ρέντη σας εξυπηρέτησε **έγκαιρα**; ΝΑΙ ΟΧΙ

B1.1. Αν ΟΧΙ, επιλέξτε από τους παρακάτω λόγους:

- Συγκέντρωση εγγράφων από διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες
 Μικρός αριθμός υπαλλήλων προς εξυπηρέτηση
 Έλλειψη γνώσεων υπαλλήλων στο αντικείμενο
 Άλλος λόγος:

B2. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που σας δόθηκαν από τη Δ/νση Υπηρεσίας Δόμησης του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη ήταν ακριβείς;

Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B3. Για την διεκπεραίωση της υπόθεσής σας είχατε απορίες / ερωτήματα; ΝΑΙ ΟΧΙ

B3.1. Αν ΝΑΙ, σε ποιο βαθμό λάβατε από τη Δ/νση Υπηρεσίας Δόμησης του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη κατατοπιστικές απαντήσεις;

Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΟΜΗΣΗΣ ΔΗΜΟΥ ΝΙΚΑΙΑΣ - ΑΓ. Ι. ΡΕΝΤΗ**

Γ1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, πόσα έγγραφα / έντυπα συνολικά προσκομίσατε στη Δ/νση Υπηρεσίας Δόμησης του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη; Αναφέρετε αριθμό:

Γ1.1. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν **όλα** από το Δήμο Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη; ΝΑΙ ΟΧΙ

Γ1.1.1 Αν ΝΑΙ, αναφέρετε τον αριθμό θέσεων εργασίας (γραφείων) του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη στα οποία απευθυνθήκατε:

Γ1.1.2 Αν ΟΧΙ, επιλέξτε φορέα / φορείς (πλην ΚΕΠ) που απευθυνθήκατε για την συγκέντρωση των απαιτούμενων εγγράφων προκειμένου να ολοκληρωθεί η υπόθεσή σας και αναφέρετε τον αριθμό των εγγράφων από κάθε φορέα:

Φορείς του Δημοσίου	Αριθμός Εγγράφων
<input type="checkbox"/> Κεντρικό Υπουργείο
<input type="checkbox"/> Αποκεντρωμένη Διοίκηση
<input type="checkbox"/> Περιφέρεια
<input type="checkbox"/> Δήμος

Γ2.1. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, αξιολογήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ; ΝΑΙ ΟΧΙ

Παρακαλώ, στις παρακάτω ερωτήσεις απαντήστε σε κλίμακα «Καθόλου» έως «Πάρα Πολύ».

	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
Δ1. Κρίνετε ότι το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι ικανοποιητικό;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Δ2. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής για την εξυπηρέτησή σας είναι ικανοποιητικός;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ε1. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ε2. Θεωρείτε ότι η υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΤ1. Πόσο εύκολο ήταν να φτάσετε στην περιοχή της υπηρεσίας για να εξυπηρετηθείτε;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΤ2. Πόσο εύκολη ήταν η πρόσβαση εντός του χώρου για να εξυπηρετηθείτε (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΤ3. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΤ4. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αισθητική/διακόσμηση του χώρου της υπηρεσίας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΤ5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την άνεση του χώρου αναμονής της υπηρεσίας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΤ6. Πόσο καθαρός είναι ο χώρος της υπηρεσίας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΣΤ7. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες του φορέα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z1. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε συνολικά από την επαφή σας με την υπηρεσία;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z2. Κατά πόσο θα συστήνατε την υπηρεσία σε κάποιο γνωστό σας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. Πίνακες αποτελεσμάτων για την Κοινωνική Υπηρεσία

Πίνακας 3. Κατανομές των δημογραφικών μεταβλητών και των μεταβλητών σχετικά με την ενημέρωση για την υπηρεσία και τη χρήση της

	N	%
Φύλο		
Άντρας	20	51,3
Γυναίκα	19	48,7
Ηλικία*		
<=39	4	10,3
40-49	7	17,9
50-59	16	41,0
60-69	8	20,5
70+	4	10,3
Εθνικότητα		
Ημεδαπός	34	87,2
Αλλοδαπός	5	12,8
Μορφωτικό επίπεδο**		
Α' Βάθμια (Δημοτικό)	11	28,9
Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Γυμνάσιο)	10	26,4
Β' Βάθμια (Λύκειο, ΙΕΚ ή Τεχνική Σχολή)	11	28,9
Γ' Βάθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ)/Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	6	15,8
Οικογενειακή κατάσταση		
Παντρεμένος/η	21	53,8
Άγαμος/Διαζευγμένος/Σε διάσταση/Χήρος	18	46,2
Απασχόληση		
Δημόσιος υπάλληλος/Ελεύθερος επαγγελματίας	5	12,8
Συνταξιούχος	8	20,5
Άνεργος/Οικιακά	26	66,7
Ενημέρωση για την υπηρεσία		
Από κάποιο γνωστό σας	16	41,0
Από το διαδίκτυο	4	10,3
Από άλλες δημόσιες υπηρεσίες	17	43,6
Άλλο	2	5,1
Πόσες φορές κάνατε χρήση της υπηρεσίας τους τελευταίους δώδεκα μήνες;		
1 φορά	17	43,6
2-3 φορές	15	38,5
Πάνω από 3 φορές	7	17,9
Σύνολο	39	100,0

* Μέση τιμή: 54,5, τυπική απόκλιση: 11,6

** Σε μία περίπτωση δεν καταγράφηκε

Πίνακας 4. Κατανομή της οικογενειακής κατάστασης σε σχέση με το φύλο των ερωτώμενων

Οικογενειακή κατάσταση	Φύλο					
	Άντρες		Γυναίκες		Σύνολο	
	N	%	N	%	N	%
Παντρεμένος/η	10	50,0	11	57,9	21	53,8
Άγαμος	7	35,0	0	0,0	7	17,9
Διαζευγμένος/Σε διάσταση	3	15,0	7	36,8	10	25,6
Χήρος	0	0,0	1	5,3	1	2,6
Σύνολο	20	100,0	19	100,0	39	100,0

Πίνακας 5. Σύγκριση του μορφωτικού επιπέδου των συμμετεχόντων στην έρευνα και του συνόλου των κατοίκων του Δήμου Νίκαιας- Αγ. Ιωάννη Ρέντη

Μορφωτικό επίπεδο	Ερωτηματολόγια έρευνας		Κάτοικοι Δήμου Νίκαιας- Αγ. Ιωάννη Ρέντη	
	N	%	N	%
Α' Βάθμια (Δημοτικό)	11	28,9	23.201	23,4
Δευτεροβάθμια - Μεταδευτεροβάθμια	21	55,3	51.646	52,2
Γ' Βάθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ)/ Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	6	15,8	12.766	12,9
Λοιπά	-	-	11.390	11,5
Σύνολο	38	100,0	99.003	100,0

Πίνακας 6. Α1. Για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας διαφορετικοί φορείς του Δημοσίου;

	N	%
ΝΑΙ	21	53,8
ΟΧΙ	18	46,2
Σύνολο	39	100,0

Πίνακας 7. A1.1. Αν ΝΑΙ, επιλέξτε το είδος του δημόσιου φορέα:

Φορέας	N	%
Εφορία	8	38,1%
Ασφαλιστικοί φορείς	8	38,1%
Δήμος	5	23,8%
ΟΑΕΔ	3	14,3%
ΚΕΠ	3	14,3%
Νοσηλευτικά Ιδρύματα	2	9,5%
ΚΕΠΑ	1	4,8%
Αστυνομία	1	4,8%
ΔΞ/ΔΑ	1	4,8%

Πίνακας 8. B1. Η Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Νίκαιας- Αγ. Ι. Ρέντη σας εξυπηρέτησε έγκαιρα;

	N	%
ΝΑΙ	39	100,0
ΟΧΙ	0	0,0
Σύνολο	39	100,0

Πίνακας 9. B2. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που σας δόθηκαν από την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη ήταν ακριβείς;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	3	1	1	2	32	39	5	4,51 (1,19)
%	7,7	2,6	2,6	5,1	82,1	100,0		
%	10,3		2,6	87,2		100,0		

Πίνακας 10. B3. Για την διεκπεραίωση της υπόθεσής σας είχατε απορίες / ερωτήματα;

	N	%
ΝΑΙ	14	35,9
ΟΧΙ	25	64,1
Σύνολο	39	100,0

Πίνακας 11. B3.1. Αν ΝΑΙ, σε ποιο βαθμό λάβατε από την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη κατατοπιστικές απαντήσεις;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	1	0	0	0	13	14	5	4,71 (1,07)
%	7,1	0,0	0,0	0,0	92,9	100,0		
%	7,1		0,0	92,9		100,0		

Πίνακας 12. Β4. Σε ποιο βαθμό η Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Νίκαιας- Αγ. Ι. Ρέντη πιστεύετε ότι κατανόησε τις ιδιαίτερες ανάγκες σας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	1	0	1	1	36	39	5	4,82 (0,72)
%	2,6	0,0	2,6	2,6	92,3	100,0		
%	2,6		2,6	94,9		100,0		

Πίνακας 13. Κατανομή του μέσου βαθμού των ερωτήσεων Β2 και Β4 της διάστασης «Αποτελεσματικότητα»

	Έως 3	(3, 4]	(4, 5]	Σύνολο	Δ	ΟΔΙ (ΤΑ)
N	4	3	32	39	5,00	4,67 (0,75)
%	10,3	7,7	82,0	100,0		

Πίνακας 14. Γ1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, πόσα έγγραφα / έντυπα συνολικά προσκομίσατε στην Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη;

Αριθμός εγγράφων	N	%
0	6	15,4
1	15	38,5
2-5	13	33,3
6+	5	12,8
Σύνολο	39	100,0

Πίνακας 15. Γ1.1. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν όλα από το Δήμο Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη;

	N	%
ΝΑΙ	0	0,0
ΟΧΙ	17	100,0
Σύνολο	17	100,0

Πίνακας 16. Γ2.1. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, αξιοποιήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ;

	N	%
ΝΑΙ	9	56,3
ΟΧΙ	7	43,7
Σύνολο	16	100,0

Πίνακας 17. Δ1. Κρίνετε ότι το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι ικανοποιητικό;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	1	2	6	2	28	39	5	4,38 (1,09)
%	2,6	5,1	15,4	5,1	71,8	100,0		
%	7,7		15,4	76,9		100,0		

Πίνακας 18. Δ2. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής για την εξυπηρέτησή σας είναι ικανοποιητικός;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	3	1	1	3	31	39	5	4,49 (1,19)
%	7,7	2,6	2,6	7,7	79,5	100,0		
%	10,3		2,6	87,2		100,0		

Πίνακας 19. Κατανομή του μέσου βαθμού των ερωτήσεων της διάστασης «Χρόνος ανταπόκρισης»

	Έως 3	(3, 4]	(4, 5]	Σύνολο	Δ	ΟΔΙ (ΤΑ)
N	5	10	24	39	5,00	4,44 (0,75)
%	12,8	25,6	61,6	100,0		

Πίνακας 20. Ε1. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	1	0	2	2	26	31	5	4,68 (0,87)
%	3,2	0,0	6,5	6,5	83,9	100,0		
%	3,2		6,5	90,3		100,0		

Πίνακας 21. Ε2. Θεωρείτε ότι η υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	0	1	1	4	29	35	5	4,74 (0,66)
%	0,0	2,9	2,9	11,4	82,9	100,0		
%	2,9		2,9	94,3		100,0		

Πίνακας 22. Κατανομή του μέσου βαθμού των ερωτήσεων της διάστασης «Ασφάλεια – Εχεμύθεια»

	Έως 3	(3, 4]	(4, 5]	Σύνολο	Δ	ΟΔΙ (ΤΑ)
N	1	6	29	36	5,00	4,72 (0,51)
%	2,8	16,7	80,5	100,0		

Πίνακας 23. ΣΤ1. Πόσο εύκολο ήταν να φτάσετε στην περιοχή της υπηρεσίας για να εξυπηρετηθείτε;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	5	3	6	4	21	39	5	3,85 (1,48)
%	12,8	7,7	15,4	10,3	53,8	100,0		
%	20,5		15,4	64,1		100,0		

Πίνακας 24. ΣΤ2. Πόσο εύκολη ήταν η πρόσβαση εντός του χώρου για να εξυπηρετηθείτε (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση);

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	0	0	1	1	37	39	5	4,92 (0,35)
%	0,0	0,0	2,6	2,6	94,9	100,0		
%	0,0		2,6	97,4		100,0		

Πίνακας 25. ΣΤ3. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	1	2	1	5	29	38	5	4,55 (0,98)
%	2,6	5,3	2,6	13,2	76,3	100,0		
%	7,9		2,6	89,5		100,0		

Πίνακας 26. ΣΤ4. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αισθητική/ διακόσμηση του χώρου της υπηρεσίας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	1	1	2	4	28	36	5	4,58 (0,94)
%	2,8	2,8	5,6	11,1	77,8	100,0		
%	5,6		5,6	88,9		100,0		

Πίνακας 27. ΣΤ5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την άνεση του χώρου αναμονής της υπηρεσίας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	0	1	2	3	31	37	5	4,73 (0,69)
%	0,0	2,7	5,4	8,1	83,8	100,0		
%	2,7		5,4	91,9		100,0		

Πίνακας 28. ΣΤ6. Πόσο καθαρός είναι ο χώρος της υπηρεσίας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	0	1	2	2	34	39	5	4,77 (0,67)
%	0,0	2,6	5,1	5,1	87,2	100,0		
%	2,6		5,1	92,3		100,0		

Πίνακας 29. ΣΤ7. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες του φορέα;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	1	0	0	5	11	17	5	4,47 (1,01)
%	5,9	0,0	0,0	29,4	64,7	100,0		
%	5,9		0,0	94,1		100,0		

Πίνακας 30. Κατανομή του μέσου βαθμού των ερωτήσεων της διάστασης «Υποδομές-Πρόσβαση»

	Έως 3	(3, 4]	(4, 5]	Σύνολο	Δ	ΟΔΙ (ΤΑ)
N	2	1	36	39	4,67	4,57 (0,56)
%	5,1	2,6	92,3	100,0		

Πίνακας 31. Ζ1. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε συνολικά από την επαφή σας με την υπηρεσία;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	0	0	3	8	27	38	5	4,63 (0,63)
%	0,0	0,0	7,9	21,1	71,1	100,0		
%	0,0		7,9	92,1		100,0		

Πίνακας 32. Ζ2. Κατά πόσο θα συστήνατε την υπηρεσία σε κάποιο γνωστό σας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	0	0	2	2	34	38	5	4,84 (0,49)
%	0,0	0,0	5,3	5,3	89,5	100,0		
%	0,0		5,3	94,7		100,0		

Πίνακας 33. Κατανομή του μέσου βαθμού των ερωτήσεων της διάστασης «Υποδομές-Πρόσβαση»

	Έως 3	(3, 4]	(4, 5]	Σύνολο	Δ	ΟΔΙ (ΤΑ)
N	2	2	34	38	5,00	4,74 (0,53)
%	5,3	5,3	89,4	100,0		

IV. Πίνακες αποτελεσμάτων για το Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών της Διεύθυνσης Υπηρεσίας Δόμησης

Πίνακας 34. Κατανομές των δημογραφικών μεταβλητών και των μεταβλητών σχετικά με την ενημέρωση για την υπηρεσία και τη χρήση της

	N	%
Φύλο		
Άντρες	31	64,6
Γυναίκες	17	35,4
Ηλικία*		
<=29	5	10,9
30-39	9	19,6
40-49	11	23,9
50-59	13	28,2
60+	8	17,4
Εθνικότητα		
Ημεδαπός	42	87,5
Αλλοδαπός	6	12,5
Μορφωτικό επίπεδο		
Υποχρεωτική Εκπαίδευση	7	14,6
Β' Βάθμια (Λύκειο, ΙΕΚ ή Τεχνική Σχολή)	8	16,7
Γ' Βάθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ)	24	50,0
Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	9	18,7
Οικογενειακή κατάσταση		
Παντρεμένος/η	29	60,4
Άγαμος/Διαζευγμένος/Σε διάσταση/Χήρος	19	39,6
Απασχόληση		
Δημόσιος/Ιδιωτικός υπάλληλος	6	12,5
Ελεύθερος επαγγελματίας	29	60,4
Συνταξιούχος/Οικιακά/Φοιτητής/Άνεργος	13	27,1
Ενημέρωση για την υπηρεσία		
Από κάποιο γνωστό	6	12,5
Από τον έντυπο τύπο	2	4,2
Από τα ηλεκτρονικά μέσα (τηλεόραση, ραδιόφωνο)	4	8,3
Από το διαδίκτυο	9	18,8
Από άλλες δημόσιες υπηρεσίες	20	41,6
Άλλο	7	14,6
Χρήση της υπηρεσίας τους τελευταίους δώδεκα μήνες		
1 φορά	11	22,9
2-3 φορές	18	37,5
Πάνω από 3 φορές	19	39,6
Σύνολο	48	100,0

* Σε 2 περιπτώσεις δεν καταγράφηκε. Μέση τιμή: 46,8, τυπική απόκλιση: 14,3

Πίνακας 35. Α1. Για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας διαφορετικοί φορείς του Δημοσίου;

	N	%
ΝΑΙ	30	62,5
ΟΧΙ	18	37,5
Σύνολο	48	100,0

Πίνακας 36. Α1.1. Αν ΝΑΙ, επιλέξτε το είδος του δημόσιου φορέα:

Φορέας	N	%
Δήμος	16	53,3
Κεντρικό Υπουργείο	7	23,3
Περιφέρεια	7	23,3
Αποκεντρωμένη Διοίκηση	4	13,3
Άλλος	4	13,3

Πίνακας 37. Β1. Η Δ/ση Υπηρεσίας Δόμησης/Τμήμα Πολεοδομικών εφαρμογών του Δήμου Νίκαιας- Αγ. Ι. Ρέντη σας εξυπηρέτησε έγκαιρα;

	N	%
ΝΑΙ	42	87,5
ΟΧΙ	6	12,5
Σύνολο	48	100,0

Πίνακας 38. Β2. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που σας δόθηκαν από τη Δ/ση Υπηρεσίας Δόμησης του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη ήταν ακριβείς;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	2	3	8	10	25	48	5	4,10 (1,15)
%	4,2	6,3	16,6	20,8	52,1	100,0		
%	10,5		16,6	72,9		100,0		

Πίνακας 39. Β3. Για την διεκπεραίωση της υπόθεσής σας είχατε απορίες / ερωτήματα;

	N	%
ΝΑΙ	21	43,7
ΟΧΙ	27	56,3
Σύνολο	48	100,0

Πίνακας 40. Β3.1. Αν ΝΑΙ, σε ποιο βαθμό λάβατε από τη Δ/νση Υπηρεσίας Δόμησης του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι, Ρέντη κατατοπιστικές απαντήσεις;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	1	1	4	7	8	21	4	3,95 (1,17)
%	4,8	4,8	19,0	33,3	38,1	100,0		
%	9,5		19,0	71,4		100,0		

Πίνακας 41. Γ1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, πόσα έγγραφα / έντυπα συνολικά προσκομίσατε στη Δ/νση Υπηρεσίας Δόμησης του Δήμου Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη;

Αριθμός εγγράφων	N	%
0	8	16,7
1-2	23	47,9
3-5	10	20,8
6+	7	14,6
Σύνολο	48	100,0

Πίνακας 42. Γ1.1. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν όλα από το Δήμο Νίκαιας - Αγ. Ι. Ρέντη;

	N	%
ΝΑΙ	4	15,4
ΟΧΙ	19	73,1
Δεν απάντησαν	3	11,5
Σύνολο	26	100,0

Πίνακας 43. Γ2.1. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, αξιοποιήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ;

	N	%
ΝΑΙ	6	23,1
ΟΧΙ	20	76,9
Σύνολο	26	100,0

Πίνακας 44. Δ1. Κρίνετε ότι το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι ικανοποιητικό;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	2	6	12	18	10	48	4	3,58 (1,09)
%	4,2	12,5	25,0	37,5	20,8	100,0		
%	16,7		25,0	58,3		100,0		

Πίνακας 45. Δ2. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής για την εξυπηρέτησή σας είναι ικανοποιητικός;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	2	4	9	17	16	48	4	3,85 (1,11)
%	4,2	8,3	18,8	35,4	33,3	100,0		
%	12,5		18,8	68,8		100,0		

Πίνακας 46. Κατανομή του μέσου βαθμού των ερωτήσεων της διάστασης «Χρόνος ανταπόκρισης»

	Έως 3	(3, 4]	(4, 5]	Σύνολο	Δ	ΟΔΙ (ΤΑ)
N	13	21	14	48	4	3,72 (0,84)
%	27,1	43,8	29,2	100,0		

Πίνακας 47. Ε1. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	2	1	3	18	11	35	4	4,00 (1,03)
%	5,7	2,9	8,6	51,4	31,4	100,0		
%	8,6		8,6	82,9		100,0		

Πίνακας 48. Ε2. Θεωρείτε ότι η υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	0	1	9	24	11	45	4	4,00 (0,74)
%	0,0	2,2	20,0	53,4	24,4	100,0		
%	2,2		20,0	77,8		100,0		

Πίνακας 49. Κατανομή του μέσου βαθμού των ερωτήσεων της διάστασης «Ασφάλεια – Εχεμύθεια»

	Έως 3	(3, 4]	(4, 5]	Σύνολο	Δ	ΟΔΙ (ΤΑ)
N	7	23	15	45	4,00	3,97 (0,73)
%	15,6	51,1	33,3	100,0		

Πίνακας 50. ΣΤ1. Πόσο εύκολο ήταν να φτάσετε στην περιοχή της υπηρεσίας για να εξυπηρετηθείτε;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	2	4	12	19	11	48	4	3,68 (1,06)
%	4,2	8,3	25,0	39,6	22,9	100,0		
%	12,5		25,0	62,5		100,0		

Πίνακας 51. ΣΤ2. Πόσο εύκολη ήταν η πρόσβαση εντός του χώρου για να εξυπηρετηθείτε (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση);

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	0	0	6	19	22	47	4	4,34 (0,70)
%	0,0	0,0	12,8	40,4	46,8	100,0		
%	0,0		12,8	87,2		100,0		

Πίνακας 52. ΣΤ3. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	0	3	14	17	12	46	4	3,83 (0,90)
%	0,0	6,5	30,4	37,0	26,1	100,0		
%	6,5		30,5	63,0		100,0		

Πίνακας 53. ΣΤ4. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αισθητική/ διακόσμηση του χώρου της υπηρεσίας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	3	6	20	14	4	47	3	3,21 (1,00)
%	6,4	12,8	42,6	29,8	8,5	100,0		
%	19,1		42,6	38,3		100,0		

Πίνακας 54. ΣΤ5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την άνεση του χώρου αναμονής της υπηρεσίας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	0	1	7	29	10	47	4	4,02 (0,68)
%	0,0	2,1	14,9	61,7	21,3	100,0		
%	2,1		14,9	83,0		100,0		

Πίνακας 55. ΣΤ6. Πόσο καθαρός είναι ο χώρος της υπηρεσίας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	0	0	5	31	12	48	4	4,15 (0,58)
%	0,0	0,0	10,4	64,6	25,0	100,0		
%	0,0		10,4	89,6		100,0		

Πίνακας 56. ΣΤ7. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες του φορέα;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	1	3	10	17	7	38	4	3,68 (0,96)
%	2,6	7,9	26,3	44,7	18,4	100,0		
%	10,5		26,3	63,2		100,0		

Πίνακας 57. Κατανομή του μέσου βαθμού των ερωτήσεων της διάστασης «Υποδομές-Πρόσβαση»

	Έως 3	(3, 4]	(4, 5]	Σύνολο	Δ	ΟΔΙ (ΤΑ)
N	2	33	13	48	3,86	3,85 (0,46)
%	4,2	68,8	27,1	100,0		

Πίνακας 58. Ζ1. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε συνολικά από την επαφή σας με την υπηρεσία;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	0	1	11	17	19	48	4	4,13 (0,84)
%	0,0	2,1	22,9	35,4	39,6	100,0		
%	2,1		22,9	75,0		100,0		

Πίνακας 59. Ζ2. Κατά πόσο θα συστήνατε την υπηρεσία σε κάποιο γνωστό σας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο	Δ	ΜΤ (ΤΑ)
N	2	1	6	23	15	47	4	4,02 (0,97)
%	4,3	2,1	12,8	48,9	31,9	100,0		
%	6,4		12,8	80,9		100,0		

Πίνακας 60. Κατανομή του μέσου βαθμού των ερωτήσεων της διάστασης «Υποδομές-Πρόσβαση»

	Έως 3	(3, 4]	(4, 5]	Σύνολο	Δ	ΟΔΙ (ΤΑ)
N	9	20	19	48	4	4,06 (0,83)
%	18,8	41,7	39,6	100,0		

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Alizadeh, A. & Kianfar, F., (2013), *Developing a model for citizens' satisfaction with public sector services based on rough sets theory: a case study of Tehran municipality*, *Tehnički vjesnik* 20, 5, 795-802
- Barnes, J., G., (2003), *Build Value For Customers To Create Lasting Relationships*. In *Customer Think Guide to Real CRM* (pp. 7-9), CRMGuru.com
- Bradshaw, D., & Brash, C., (2001), *Management Customer Relationships In The eBusiness World*. *International Journal of Retail & Distribution Management* , 29 (12), 520-530
- Christensen, T. & Lægneid, P., (2005), *Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography*. *Public Performance & Management Review*, 28(4), 487-511.
- Czarnecki M., T., (1999), *Managing by measuring: How to improve your organization's performance through effective benchmarking*. Amacom, ©1999.
- Dutka, A., (1995), *AMA Handbook of customer satisfaction: A guide to research, planning and implementation*, NTC Publishing Group, Illinois.
- European Commission, 2013. Eurobarometer 40 years.
(http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/ResultDoc/download/DocumentKy/68126_03/11/2017)
- Fountain, J., (2001), *Paradoxes of Public Sector Customer Service Governance: An International Journal of Policy and Administration*, v14, n1, 55-73.
- Grigoroudis & Siskos, (2010), *Customer Satisfaction Evaluation. Methods for Measuring and Implementing Service Quality*. Springer (link)
- Hill, N. & Alexander, J., (2006), *Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*, 3rd edition, Routledge, New York
- Hill, N., (1996)., *Handbook of customer satisfaction measurement*. Gower.
- James, O., (2007), *Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107-123.
- Kampen, J., K., Van de Walle, S., & Bouckaert, G., (2006), *Assessing the relation between satisfaction with public service delivery and trust in government: The impact of the predisposition of citizens toward government on evaluations of its performance*. In: *Public Performance and Management Review*, 29 (4): 387-404.
- Lewis, B.R. & Mitchell, V.W., (1990), *Defining and measuring the quality of customer service*, *Marketing Intelligence and Planning*, vol. 8(6), p.11-17

- Likert, R., (1932), *A technique for the measurement of attitudes*. *Archives of Psychology*, No 140.
- McKevit, D. & Lawton, A., (1995), *Public sector management: theory, critique & practice*, Sage publication Ltd
- Montalvo, D., (2009), *Citizen satisfaction with municipal services*. *Americas Barometer Insights* (No.14), 1-6
- Naumann, E. and Giel, E., (1995). *Customer satisfaction measurement and management: using the voice of the customer*. Thomson Executive Press Cincinnati.
- Naumann, E., & Giel, K., (1995), *Customer Satisfaction, Measurement and Management*, Thomson Executive Press, Ohio, USA.
- Oliver, R. L., (2014), *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge (<https://books.google.gr/books?id=TzrfBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=oliver+2014&hl=el&sa=X&ved=0ahUKEwiH9-ShhrjWAhWLLsAKHXx2DyoQ6AEIJTAA#v=onepage&q=oliver%202014&f=false>)
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. & Berry, L., L., (1988), *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, vol. 64(1), p. 12-40
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. & Berry, Leonard., L., (1985), *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, *Journal of Marketing*, vol. 49, p. 41-50)
- Robbins, Naomi B., and Richard M. Heiberger. "Plotting Likert and other rating scales." *Proceedings of the 2011 Joint Statistical Meeting*. 2011.
- Schellong, A., (2007)., *Citizen Relationship Management*. In A.-V. Anttiroiko, & M. Malkia, *Encyclopedia of Digital Government* (vo. I, pp. 174-182), Hershey: Idea Group Reference
- Vavra, T.G., (1997), *Improving Your Measurement of Customer Satisfaction*. ASQC Quality Press, Milwaukee.
- Wood, S., Webb, P., & Page, S., (2007), *Measurement of customer satisfaction and performance measurement within a local government framework*. Paper presented at conference at the *Academy of Marketing*, Royal Holloway College in London, UK, July 2007 (<https://core.ac.uk/download/pdf/364136.pdf>)
- Zeithaml, Valerie, A. & Bitner, Mary, J., (1996), *Services Marketing*, McGraw-Hill, New York, N.Y
- Καραβέλης, Δ., (2005), *Μέθοδοι μέτρησης της ικανοποίησης πελατών στον τομέα των υπηρεσιών. Η περίπτωση του Κ.Ε.Π. Δήμου Λαμιέων* (<http://nestor.teipel.gr/xmlui/handle/123456789/14877>)

- Κυριαζή, Ν., (1999), *Η Κοινωνιολογική Έρευνα, Ελληνικά Γράμματα*, Αθήνα
- Λοϊζου, Ε, (2010), *Μεθοδολογία Έρευνας Κοινωνικών Επιστημών. Ενότητα 10: Κλίμακες μέτρησης.*
(<https://openclass.teiwm.gr/modules/document/file.php/AGROTECH102/%CE%95%CE%A1%CE%95%CE%A5%CE%9D%CE%91%2010o.pdf>, 21-09-2017)
- Μιχαλόπουλος, Ν. (2003), *Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο Management*, Παπαζήσης, Αθήνα,
- ΟΑΕΔ, (2017), *Διοικητική Οργάνωση & Διάρθρωση του ΟΑΕΔ*
(<http://www.oaed.gr/dioiketike-organose-diarthrose-tou-oaed>, 22-09-2017)
- Παπαδημητρίου, (2001) ή Μπαλτάς, (2012) (<http://www.greek-language.gr/certification/research/lexicon/show.html?id=118>)
- Ραμματά, Μ., (2011), *Σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση – Ανάμεσα στη Γραφειοκρατία και το Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Κριτική