

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ  
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ  
ΣΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ:  
Η ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΤΩΝ  
ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΥΤΩΝ  
“Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΤΟΠΙΚΗΣ  
ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ”**

*Αθηνά Σ. Σκριβάνου  
Διπλωματούχος Μηχανολόγος Μηχανικός του Πανεπιστημίου  
Πατρών*

*Υποβληθείσα για το Μεταπτυχιακό Δίπλωμα  
στη Διοίκηση Επιχειρήσεων - Ολική Ποιότητα*

**ΠΕΙΡΑΙΑΣ, 2005**

*Η Διπλωματική αυτή Εργασία αφιερώνεται  
στην Αθηνά και στην Αλεξάνδρα.*

## **Περίληψη**

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία θέτει ως αντικειμενικούς σκοπούς την ανάδειξη της σημασίας

- α) της Μέτρησης Ικανοποίησης των χρηστών μιας υπηρεσίας στη διαμόρφωση της τελευταίας.
- β) της σχέσης μεταξύ Μέτρησης Ικανοποίησης και διαμόρφωσης της παρεχόμενης υπηρεσίας.
- γ) της Μέτρησης Ικανοποίησης σε έναν οργανισμό Δημόσιου Τομέα και συγκεκριμένα σε έναν Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- δ) της αναγκαιότητας και του ρόλου που μπορούν να διαδραματίσουν οι σύγχρονες μέθοδοι επιχειρησιακής διαχείρισης, όπως η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας σε Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (**Κεφάλαιο Πρώτο**).

Παρουσιάζονται με επιστημονικά τεκμηριωμένο τρόπο οι Αρχές που διέπουν τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, η Φιλοσοφία της, η συμβολή της στην Παροχή Υπηρεσιών Ποιότητας και ο τρόπος με τον οποίο αυτά επιτυγχάνονται με κύριο «εισερχόμενο υλικό» την πληροφορία από τον τελικό χρήστη της υπηρεσίας.

Αποδεικνύεται λοιπόν, πως το νέο αυτό διοικητικό σύστημα, μπορεί και είναι αναγκαίο να εφαρμοστεί όχι μόνο στον Ιδιωτικό Τομέα αλλά και στον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα, και ιδιαίτερα στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Κατά συνέπεια, ύστερα από μια σύντομη αλλά περιεκτική αναφορά στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, αναδεικνύεται η σημασία της μέτρησης της γνώμης και της ικανοποίησης του πολίτη – πελάτη στη διαμόρφωση της υπηρεσίας, που τελικά καθορίζει σημαντικά την ποιότητα ζωής του (**Κεφάλαιο Δεύτερο**).

Το θεωρητικό κομμάτι, η έννοια και η σημασία της Μέτρησης Ικανοποίησης του πολίτη, συνοδεύεται από μια Μελέτη Πραγματικής Περίπτωσης Μέτρησης Ικανοποίησης του δημότη και κάτοικου ενός ΟΤΑ, η οποία πραγματοποιείται στο Δήμο Κορυδαλλού και αφορά στους πολίτες του Δήμου Κορυδαλλού. Πρόκειται ουσιαστικά για την πραγματοποίηση μιας έρευνας, με την μέθοδο της μη προγραμματισμένης συνέντευξης, η οποία πραγματοποιείται μετά το τέλος της συναλλαγής των δημοτών ή και κατοίκων του Δήμου με την υπηρεσία στην οποία είχαν απευθυνθεί.

Οι κρίσιμες Διαστάσεις Ικανοποίησης, είναι

- α) Η Ικανοποίηση των δημοτών από το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- β) Η Ικανοποίηση των δημοτών από τον αριθμό των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- γ) Η Ικανοποίηση των δημοτών από τις δραστηριότητες και τις πρωτοβουλίες του Δήμου.
- δ) Η Ικανοποίηση των δημοτών από τις ‘Διαστάσεις Ποιότητας των Παρεχόμενων Υπηρεσιών’.
- ε) Η Ένληψη των δημοτών για το είδος και την φύση των παρεχόμενων από τον Δήμο υπηρεσιών.

στ) Η Δυνατότητα συμμετοχής στην διαμόρφωση των υπηρεσιών του Δήμου.

Τα πρωτόγεννη στοιχεία που συλλέγονται, κωδικοποιούνται κατάλληλα και προσαρμύζονται στην Ανάλυση από το Πακέτο Στατιστικής Ανάλυσης Δεδομένων SPSS (**Κεφάλαιο Τρίτο**).

Τα αποτελέσματα της Ανάλυσης των Πρωτογενών Στοιχείων που προέκυψαν από την Έρευνα, αναφέρονται στο Εύρος Αναγνωρισιμότητας των Υπηρεσιών του Δήμου, στο Εύρος Ικανοποίησης των πολιτών από τις Υπηρεσίες, στη Γνώμη τους για τα Χαρακτηριστικά των Υπηρεσιών όπως η Συμπεριφορά των Υπαλλήλων, τον Χρόνο Εξυπηρέτησης και άλλα. Μεταβλητές μάλιστα όπως οι παραπάνω εξετάζονται ως προς την μεταβολή τους ανά Περιοχή Κατοικίας, ανά Ηλικία, αλλά και μεταξύ τους, προκειμένου να διαπιστωθούν τυχόν σχέσεις συνάφειας (**Κεφάλαιο Τέταρτο**).

Ολοκληρώνοντας το πρακτικό μέρος της Διπλωματικής Εργασίας, το οποίο ουσιαστικά αποτελεί ένα παράδειγμα Μέτρησης της Ικανοποίησης αλλά και της Γενικότερης Γνώμης των πολιτών για τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού, παρουσιάζεται μια σειρά προτάσεων, που αφορούν την Αναγνωρισιμότητα, τη Χρήση των Υπηρεσιών και την Ενημέρωση των πολιτών για τις παρεχόμενες από το Δήμο υπηρεσίες. Οι προτάσεις αυτές αναφέρονται στην Ικανοποίηση και στη Γενικότερη Ευχαρίστηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τη λειτουργία του Δήμου, στη Συμμετοχή των πολιτών στην διαμόρφωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και στη διαχείριση της λειτουργίας του Δήμου τους καθώς και στη Μέτρηση Ικανοποίησης αυτών.

Τέλος, γίνεται αναφορά στους παράγοντες που καθιστούν αποτελεσματική την συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη μέτρηση της ικανοποίησης τους, αλλά και σε αυτούς που συμβάλλουν στη μειωμένη συμμετοχή των πολιτών στην διαδικασία αυτή (**Κεφάλαιο Πέμπτο**).

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

---

<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b> .....	<b>I</b>
<i>ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ</i> .....	<b>I</b>
<b>ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ</b> .....	<b>I</b>
<b>ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΧΗΜΑΤΩΝ</b> .....	<b>I</b>
<b>ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ</b> .....	<b>I</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup></b> .....	<b>1</b>
<b>1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	<b>1</b>
1.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	1
1.2 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	1
1.3 Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΜΙΑΣ ΤΕΤΟΙΑΣ ΜΕΛΕΤΗΣ.....	2
1.4 ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	3
1.5 ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	4
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup></b> .....	<b>6</b>
<b>2.ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ &amp; ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</b> .....	<b>6</b>
2.1 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ: ΈΝΑ ΝΕΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΕ ΈΜΦΑΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ .....	6
2.2 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	11
2.3 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	14
2.4 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.....	16
2.5 Η ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ .....	18
2.6 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ .....	19
2.7 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ .....	22
2.8 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ .....	25
2.9 Ο ΠΕΛΑΤΗΣ – ΠΟΛΙΤΗΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ .....	28
2.10 ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ - ΠΟΛΙΤΗ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΖΩΗ.....	30
2.11 Η ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ .....	34
2.12 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ .....	35
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΔΕΥΤΕΡΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ</b> .....	<b>36</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup></b> .....	<b>38</b>
<b>3.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΗΜΟΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΟΤΑ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ</b> .....	<b>38</b>
3.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ .....	38
3.2 ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ.....	61
<i>ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ</i> .....	61
<i>ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΔΕΚΑΕΤΙΑ</i> .....	62
<i>ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ</i> .....	64
<i>ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ</i> .....	64
<i>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΤΡΙΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ</i> .....	66
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup></b> .....	<b>67</b>
<b>4.ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΗΜΟΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ</b> .....	<b>67</b>
4.1 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ .....	67
4.2 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΑΥΤΟΥ ΚΑΙ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥΣ ΑΠΟ ΑΥΤΕΣ. ....	73
4.3 ΕΥΡΟΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΥΡΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ.....	79
4.4 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΥΤΟΥ. ....	82
4.5 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΤΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ. ....	84
4.6 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ ΓΝΩΜΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΓΙΑ	

ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ. ....	85
4.7 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΝΑ ΑΝΑΦΕΡΟΥΝ ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ. ....	87
4.8 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ Η ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ. ....	90
4.9 ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ ΟΙ ΟΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΟΙ ΟΠΟΙΟΙ ΑΠΑΙΤΟΥΝ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΠΡΟΣΟΧΗ. ....	92
4.10 ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΙΝΟΥΝ ΣΤΟΥΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ. ....	94
4.11 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΕΥΡΟΥΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ ΣΥΝΑΡΤΗΣΕΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΠΑΡΑΜΕΤΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ. ....	96
4.12 ΣΥΝΟΨΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΈΡΕΥΝΑΣ. ....	103
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΤΕΤΑΡΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ. ....	106
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup></b> .....	<b>107</b>
<b>5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ</b> .....	<b>107</b>
5.1 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ. ....	107
5.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗ ΓΕΝΙΚΗ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΤΟΥΣ. ....	112
5.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΤΟΥΣ, ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΣΤΗ ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ. ....	115
5.4 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΚΑΘΙΣΤΟΥΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΚΑΙ ΤΗ ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ. ....	119
5.5 ΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΣΥΜΒΑΛΛΟΥΝ ΣΤΗ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ. ....	124
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΠΕΜΠΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ. ....	132
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ. ....	133
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι. ....	136
· Σύγκριση Μέσων Τιμών Εύρους Αναγνωρισιμότητας στις Ηλιακές Κατηγορίες των Ερωτώμενων με την μέθοδο One Way Anova (One Way Analysis of Variance). ....	136
· Συσχέτιση του Εύρους Αναγνωρισιμότητας των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού με τους Τρόπους Ενημέρωσης των Πολιτών και του Βαθμού Ενημέρωσης των πολιτών, με τη μέθοδο Συσχέτισης δύο Μεταβλητών. ....	136
· Σύγκριση των Μέσων Τιμών του Βαθμού Ενημέρωσης στις Περιοχές Κατοικίας των πολιτών του Δήμου Κορυδαλλού με τη μέθοδο Independent-Sample T Test. ....	136
· Παραγοντική Ανάλυση των Τρόπων Ενημέρωσης των Δημοτών και των Κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού σχετικά με τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες αυτού. ....	136
· Σύγκριση Μέσων Τιμών Εύρους Ικανοποίησης στις Ηλιακές Κατηγορίες των Ερωτώμενων με την μέθοδο One Way ANOVA (One Way Analysis of Variance). ....	136
· Συσχέτιση της Γενικής Ευχαρίστησης με το Εύρος Ικανοποίησης των Ερωτώμενων από τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού, με τη μέθοδο Συσχέτισης δύο Μεταβλητών. ....	136
· Σύγκριση των Μέσων Τιμών της Γενικής Ευχαρίστησης στις Περιοχές Κατοικίας των Ερωτώμενων με τη μέθοδο Independent-Sample T Test. ....	136
· Παραγοντική Ανάλυση των Χαρακτηριστικών των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού. ....	136
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ. ....	168
· Συμπληρωμένο Ερωτηματολόγιο «Μέτρησης Ικανοποίησης Δημοτών από τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού». ....	168
· Τμήμα από τον «Χάρτη Δικαιωμάτων του Πολίτη» του Δήμου Κορυδαλλού, 1 <sup>η</sup> Έκδοση, Ιανουάριος 2001. ....	168
· «Πολιτική Ποιότητας» του Δήμου Κορυδαλλού, από το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001:2000 που έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια της Δέσμευσης της Διοίκησης του Δήμου Κορυδαλλού για Ποιοτική Παροχή Υπηρεσιών προς τους Πολίτες. ....	168
· Έντυπο «Καταγραφής Παραπόνων», από το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001:2000 που έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια της προσπάθειας της Διοίκησης του Δήμου Κορυδαλλού να μετράται η Ικανοποίηση και η Γνώμη του Πολίτη και να αναβαθμίζονται οι υπηρεσίες του Δήμου. ....	168

## ***Ευχαριστίες***

*Τις πιο θερμές μου ευχαριστίες καταρχήν στο Δήμαρχο Κορυδαλλού, κο Στέφανο Γ. Χρήστου, που μου έδωσε τη δυνατότητα να διεξάγω την έρευνα στο Δήμο Κορυδαλλού, στον επιβλέποντα καθηγητή μου, κο Αθανάσιο Κουρεμένο, που συνέβαλε ουσιαστικά και καθοριστικά στην επιστημονική αρτιότητα της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας και στην φιλόλογο, κα Σοφία Πικάση, που με ιδιαίτερο ενδιαφέρον επιμελήθηκε το περιεχόμενο της εργασίας.*

*Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω το προσωπικό του Δήμου Κορυδαλλού, που με χαρά με καλωσόρισε και διευκόλυνε την πραγματοποίηση της έρευνας στους χώρους των υπηρεσιών του Δήμου, και τέλος όλους όσους συνεσέφεραν με τις συμβουλές και τις υποδείξεις τους στην ολοκλήρωση της Διπλωματικής Εργασίας.*

## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ

---

Πίνακας 1: Μέθοδοι Συλλογής Πρωτογενών Στοιχείων.....	41
Πίνακας 2: Απαντήσεις στην Ερώτηση «Σημειώστε ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες γνωρίζετε, ποιες έχετε χρησιμοποιήσει έστω και μία φορά, ποιες χρησιμοποιείτε συχνά, ποιες χρησιμοποιήσατε πρόσφατα και από ποιες είστε ικανοποιημένοι» .....	75
Πίνακας 3: Τιμές της Γενικής Ευχαρίστησης των ερωτώμενων από τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού.....	83
Πίνακας 4: Απαντήσεις στην Ερώτηση: «Πως και πόσο συχνά ενημερώνεστε για τις υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος Κορυδαλλού;» .....	84
Πίνακας 5: Απαντήσεις στην Ερώτηση: «Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω χαρακτηριστικά, που αφορούν τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού;» .....	86
Πίνακας 6: Ποσοστά Γνώμης Δημοτών σχετικά με τους Τομείς Δραστηριότητας του Δήμου Κορυδαλλού. ....	93
Πίνακας 7: Αποτελέσματα Ανάλυσης του Εύρους Αναγνωρισιμότητας σε σχέση με τις Ηλικιακές Κατηγορίες, τους Τρόπους και το Βαθμό Ενημέρωσης. ....	96
Πίνακας 8: Αποτελέσματα της Ανάλυσης του Εύρους Ικανοποίησης σε σχέση με τις Ηλικιακές Κατηγορίες και τη Γενική Ευχαρίστηση των Ερωτώμενων.....	99

## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

---

Σχήμα 1: Τα Επίπεδα Εξέλιξης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	9
Σχήμα 2: Διαδικασία Δειγματοληψίας.....	46
Σχήμα 3: Ο κύκλος του Deming .....	129

## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

---

Διάγραμμα 1: Ποσοστό Συμμετοχής Ανδρών και Γυναικών στο Δείγμα.....	67
Διάγραμμα 2: Κατηγορίες Ηλικιών των Ερωτώμενων που Συμμετείχαν στο Δείγμα .....	68
Διάγραμμα 3: Ποσοστό Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες στο Δείγμα.....	69
Διάγραμμα 4: Επαγγελματική Δραστηριότητα Συμμετεχόντων στο Δείγμα.....	69
Διάγραμμα 5: Επίπεδο Γραμματικών Γνώσεων των Ερωτώμενων. ....	70
Διάγραμμα 6: Ποσοστό Συμμετοχής Δημοτών και Κατοίκων Κορυδαλλού στο Δείγμα.....	71
Διάγραμμα 7: Χρόνια κατοικίας Δημοτών και Κατοίκων στον Δήμο Κορυδαλλού.....	72
Διάγραμμα 8: Περιοχή Κατοικίας Δημοτών και Κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού.....	73
Διάγραμμα 9: Εύρος Αναγνωρισιμότητας Υπηρεσιών εκ μέρους των Δημοτών και των Κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού.....	80
Διάγραμμα 10: Εύρος Ικανοποίησης των Δημοτών και των Κατοίκων από τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού.....	81
Διάγραμμα 11: Απαντήσεις Ερωτώμενων στην ερώτηση «Γενικά πόσο ευχαριστημένοι είστε από τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού;».....	83
Διάγραμμα 12: Αναφορά Προβλημάτων που σχετίζονται με τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού, εκ μέρους των Πολιτών.....	88
Διάγραμμα 13: Προβλήματα ή Δυσκολίες κατά τις Συναλλαγές με τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού.....	91
Διάγραμμα 14: Μέσος Όρος Τιμών της Γνώμης των Πολιτών για τους Τομείς Δραστηριότητας του Δήμου Κορυδαλλού, .....	92
Διάγραμμα 15: Σημαντικές Βελτιώσεις που πρέπει να γίνουν στους Τομείς Δραστηριότητας του Δήμου Κορυδαλλού.....	94



## ***Πρόλογος***

Σήμερα διανύουμε μια εποχή σημαντικών ανακατατάξεων, αμφισβητήσεων και μεγάλων κοινωνικών προβλημάτων.

Οι συνεχείς καταγραφόμενες αδυναμίες αντιμετώπισης θεμάτων εξυπηρέτησης των καθημερινών αναγκών των πολιτών, φαίνεται να επηρεάζουν και να ανασυνθέτουν την παραδοσιακή μορφή λειτουργίας του κράτους από ένα ιδιωτικό τομέα που, λόγω της οργάνωσης και της οργάνωσης που τον διακρίνει, εκτείνει το πεδίο δράσης του σε αρκετούς τομείς, όπως είναι η υγεία, η παιδεία, και ο θεσμός της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Όλες οι τοπικές κοινωνίες οραματίζονται ένα καλύτερο αύριο, μια ποιότητα ζωής που θα ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις και στις προσδοκίες των πολιτών και στην άσκηση τοπικής εξουσίας με κέντρο τον πολίτη.

Η θεσμική μεταρρύθμιση που εισήγαγε ο Ν. 2539/97 και το άμεσα συνυφασμένο με αυτόν πρόγραμμα 'Ι. Καποδίστριας' συνοδεύεται από μια αναδιάρθρωση στο επίπεδο πρωτοβάθμιας τοπικής διακυβέρνησης. Ταυτόχρονα όμως, η θεσμική αυτή μεταρρύθμιση ορίζει την άμεση έναρξη των προσπαθειών εκσυγχρονισμού και διοικητικής αναδιοργάνωσης.

Η ανανέωση αλλά και η ενδυνάμωση των σχέσεων του πολίτη με τον θεσμό της τοπικής αυτοδιοίκησης, πρέπει πλέον να ορίζεται με ποιοτικά κριτήρια, αποδοτικά, αποτελεσματικά, μετρήσιμα, που θα στοχεύουν σε μια κοινωνία υψηλών προδιαγραφών, αφήνοντας πίσω τους την απαρχαιωμένη άποψη ιδιοκτησιακής αντίληψης των αιρετών για τον θεσμό της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Οι απαιτήσεις των καιρών ορίζουν μια νέα φιλοσοφία Διοίκησης, μια νέα αντίληψη στην διακυβέρνηση των τοπικών κοινωνιών, που θα στοχεύει στην ποιοτική παροχή υπηρεσιών με την ενεργό συμμετοχή όλων.

## 1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 Αντικείμενο της Διπλωματικής Εργασίας

Αντικείμενο της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας αποτελεί ο ρόλος που μπορεί να διαδραματίσει η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στους ΟΤΑ, καθώς και στην Μέτρηση Ικανοποίησης των δημοτών / κατοίκων ενός πρωτοβάθμιου Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης<sup>1</sup> από τις παρεχόμενες υπηρεσίες αυτού. Επίσης, πραγματοποιείται την ανάπτυξη ενός συστήματος μέτρησης ικανοποίησης των κατοίκων / δημοτών ενός δήμου από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του, την εφαρμογή αυτού στον ΟΤΑ Κορυδαλλού, την ανάλυση των στοιχείων που προέκυψαν από την έρευνα, καθώς και την παράθεση συμπερασμάτων και προτάσεων επί των αποτελεσμάτων, αλλά και γενικότερα επί των Συστημάτων Μέτρησης Ικανοποίησης.

### 1.2 Στόχοι της Διπλωματικής Εργασίας

Καθίσταται λοιπόν σαφές ότι η ανάπτυξη ενός τέτοιου συστήματος μέτρησης κρίνεται απόλυτα αναγκαία και σκόπιμη, καθώς αποτελεί μία από τις ικανές και απαραίτητες προϋποθέσεις για την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών ενός οργανισμού παροχής υπηρεσιών, όπως είναι ένας Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Το στοιχείο αυτό αποτελεί και τον πρωταρχικό στόχο της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας.

Πέρα, όμως, από αυτό, η συγκεκριμένη εργασία έχει και τους ακόλουθους δευτερεύοντες – σίγουρα όχι μικρής σημασίας – στόχους:

- α) Ανάδειξη της σχέσης μεταξύ Μέτρησης Ικανοποίησης και Διαμόρφωσης της παρεχόμενης Υπηρεσίας από έναν ΟΤΑ.
- β) Ανάδειξη της σημασίας της Μέτρησης Ικανοποίησης σε έναν οργανισμό Δημόσιου Τομέα και συγκεκριμένα σ' έναν ΟΤΑ.

<sup>1</sup> Στην παρούσα εργασία ο όρος «Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης» αφορά τους α-βάθμιους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Σύμφωνα με το Άρθρο 1 (Άρθρο 1 ΠΔ 410/1995) του Δημοτικού και Κοινοτικού Κώδικα, α-βάθμιοι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης αποτελούν οι Δήμοι και οι Κοινότητες. Στην εν λόγω εργασία ο όρος αυτός αναφέρεται στους Δήμους.

γ) Ανάδειξη, τελικά, της αναγκαιότητας και του ρόλου που μπορούν να διαδραματίσουν οι σύγχρονες μέθοδοι επιχειρησιακής διαχείρισης, όπως η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και τα εργαλεία της, σε Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

### **1.3 Η Αναγκαιότητα και η Σημασία μιας τέτοιας Μελέτης**

Καθώς η κοινωνία μεταβάλλεται ταχύτατα, οι λύσεις που εφαρμόστηκαν στο παρελθόν αποδεικνύονται ανεπαρκείς. Θεωρείται επιβεβλημένη πλέον μια διοικητική μεταρρύθμιση στο Δημόσιο Τομέα ευέλικτη και σύγχρονη, η οποία να μπορεί να αναπροσαρμόζεται τόσο στις αλλαγές τις ίδιες της κοινωνίας όσο και στις μεταβαλλόμενες εξωγενείς επιδράσεις.

Επιπλέον, μπροστά σ' αυτή την πραγματικότητα της διαρκώς μεταβαλλόμενης κοινωνίας, η Δημόσια Διοίκηση καλείται να επαναπροσδιορίσει την σχέση της με τους πολίτες: απαιτούνται λοιπόν σχέσεις συνεργασίας, εμπιστοσύνης και επικοινωνίας. Βέβαια οι νέες συνθήκες αναιρούν την παρωχημένη εικόνα της απλής και στείρας συναλλαγής μεταξύ Δημόσιας Διοίκησης και πολίτη. Ακόμη, ορίζουν τον εμπλουτισμό των σχέσεων αυτών με συνεχείς και δυναμικές διαδικασίες ικανοποίησης των αναγκών και των προσδοκιών των πολιτών.

Θεωρείται, λοιπόν, αναγκαία η αλλαγή στη νοοτροπία και λειτουργία του συστήματος του Δημόσιου Τομέα, αλλαγή η οποία καθορίζεται όχι μόνο από τις ευρωπαϊκές και παγκόσμιες εξελίξεις στο κοινωνικό γίγνεσθαι, αλλά και από την προσωπική εμπειρία συναλλαγής με τους οργανισμούς του Δημόσιου Τομέα, και ιδιαίτερα με τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Εξάλλου, στον ελληνικό χώρο δειλά, αλλά σταθερά έχουν ξεκινήσει κάποιες προσπάθειες για την αναβάθμιση του Δημόσιου Τομέα και την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών, γεγονός που καθιστά την εν λόγω Διπλωματική Εργασία επίκαιρη και σύγχρονη. Με έμμεσο τρόπο ικανοποιεί την απαίτηση για διοικητική μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης και για επίτευξη της μεταβολής στις σχέσεις μεταξύ των πολιτών και της Δημόσιας Διοίκησης.

Οι αλλαγές, όμως, που πρέπει να συντελεστούν στο σύγχρονο κοινωνικό πλαίσιο, δεν ωφελούν μόνο τον πολίτη. Σημαντικό κέρδος έχει να αποκομίσει τόσο η ίδια η Δημόσια Διοίκηση όσο και ο ευρύτερος Δημόσιος Τομέας. Αν και αυτήν τη στιγμή ο ρόλος που διαδραματίζει ο τελευταίος εξακολουθεί να είναι προνομιακός και μονοπωλιακός, οι εξελίξεις και οι ταχύτατες μεταρρυθμίσεις στον ευρωπαϊκό και παγκόσμιο χώρο επιτάσσουν τον επαναπροσδιορισμό του. Η απώλεια του κυβερνητικού μονοπωλίου στην παροχή υπηρεσιών ισοδυναμεί με ανταγωνιστικό κλοιό, που θα περιβάλλει ακόμη και το Δημόσιο Φορέα παροχής υπηρεσιών.

Ο σύγχρονος τρόπος διαχείρισης των Δημόσιων Φορέων παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων και των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, σίγουρα θα αποτελέσει κίνηση υπεροχής έναντι των ιδιωτικών φορέων παροχής υπηρεσιών. Η προσφορά ποιοτικά αναβαθμισμένων υπηρεσιών με το μικρότερο δυνατό κόστος θα ενισχύσει το ρόλο του Δημόσιου Τομέα εξυγιαίνοντας ταυτόχρονα την εθνική οικονομία.

Το θέμα που πραγματεύεται η παρούσα Διπλωματική Εργασία κινείται στα πλαίσια μιας νέας φιλοσοφίας διοίκησης του Δημόσιου Τομέα. Θα καταστεί λοιπόν σαφές και στα επόμενα κεφάλαια ότι, η νέα αυτή φιλοσοφία πρεσβεύει, μεταξύ άλλων, τον εντοπισμό και την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών μιας υπηρεσίας.

## **1.4 Σχέση Μέτρησης Ικανοποίησης και Διοίκησης Ολικής Ποιότητας**

Η απαίτηση και η ανάγκη για μια νέα αντιμετώπιση στη διοίκηση του Δημόσιου Τομέα, ενεργοποιούν τη δέσμευση για ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες προς όφελος του πολίτη. Ο τρόπος για να μάθουμε και να εντοπίσουμε τις ανάγκες, τις επιθυμίες και τις προσδοκίες του πολίτη, είναι το επόμενο βήμα. Ακολουθεί ο σχεδιασμός υπηρεσιών για να καλύψουμε τις ανάγκες, τις επιθυμίες και τις προσδοκίες αυτές. Στη συνέχεια, επιβάλλεται η διαρκής έρευνα και ο έλεγχος για το κατά πόσο ο σχεδιασμός ήταν σωστός και οι υπηρεσίες ικανοποίησαν τον πολίτη, όπως χαρακτηριστικά λειτουργεί το σύστημα Μέτρησης Ικανοποίησης που πραγματεύεται η παρούσα Διπλωματική Εργασία. Τέλος, η μελέτη των δεδομένων που προκύπτουν από την παραπάνω έρευνα και η μετατροπή τους σε ένα νέο σχέδιο δράσης ολοκληρώνουν τον κύκλο δραστηριοτήτων που συνθέτουν μια νέα πρόταση διαχείρισης του Δημόσιου Τομέα.

Οι δραστηριότητες, λοιπόν, που περιγράφηκαν με την μορφή μιας ακολουθίας απλών βημάτων, αποτελούν τον πυρήνα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management), μιας καινούργιας φιλοσοφίας Διοίκησης ή Διαχείρισης Επιχειρήσεων και Οργανισμών, που επαναπροσδιορίζει τον τρόπο λειτουργίας τους. Αποκλίνοντας από τον παραδοσιακό τρόπο διοίκησης, ένας οργανισμός ή μια επιχείρηση που υιοθετεί τις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, αποκτά χαρακτήρα πελατοκεντρικό. Το νέο αυτό χαρακτηριστικό στοιχείο των επιχειρήσεων και των οργανισμών ορίζει ως προδιαγραφές των προϊόντων και των υπηρεσιών τους τις επιθυμίες, τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών. Προκειμένου, λοιπόν, αυτές να προσδιοριστούν αυτές, οι οργανισμοί θέτουν σε ισχύ δυναμικές διαδικασίες μέτρησης και αξιολόγησης του όλου συστήματος λειτουργίας.

Στο σημείο αυτό ακριβώς διαφαίνεται και η σχέση του αντικειμένου της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας με τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και την Διοίκηση Επιχειρήσεων και Οργανισμών γενικότερα. Η ανάπτυξη ενός συστήματος Μέτρησης της Ικανοποίησης των χρηστών μιας υπηρεσίας εν προκειμένω, αποτελεί ένα εργαλείο διοίκησης και λειτουργίας ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης, που με πελατοκεντρική δράση στοχεύει στην αξιολόγηση και στη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών του.

Όπως θα διαπιστωθεί και στη συνέχεια, οι αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και η γενικότερη φιλοσοφία της, μπορούν να εφαρμοστούν και στον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα. Οι δυσκολίες βέβαια είναι μεγάλες, σίγουρα μεγαλύτερες από αυτές που απαντώνται στον Ιδιωτικό Τομέα, δεν παύει όμως να αποτελεί μια καλή ευκαιρία για την ανανέωση και την αναζωογόνηση του πολύ ευαίσθητου αυτού τμήματος του κρατικού μηχανισμού.

## **1.5 Προσέγγιση για την διερεύνηση του Αντικειμένου της Διπλωματικής Εργασίας**

Αρχικά παρουσιάζονται οι έννοιες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) ΩΣ πλαίσιο διοικητικής διαχείρισης, η σχέση της ΔΟΠ με την Ποιότητα των Παρεχόμενων Υπηρεσιών, την Μέτρηση της Ικανοποίησης του χρήστη ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

Βάσει της υπάρχουσας βιβλιογραφίας παρουσιάζεται και η σχέση των παραπάνω εννοιών με τον Δημόσιο Τομέα. Επίσης, γίνεται, και μια συνοπτική παρουσίαση της έννοιας του θεσμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, της ιστορικής αναδρομής των ΟΤΑ και των κύριων χαρακτηριστικών τους.

Όσον αφορά στο πρακτικό μέρος, η προσπάθεια εστιάζεται στη δημιουργία ενός ερωτηματολογίου, το οποίο διανεμήθηκε στους δημότες και κατοίκους - χρήστες των υπηρεσιών ενός Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Το πρακτικό μέρος της εργασίας πραγματοποιήθηκε στον Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης Κορυδαλλού. Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν στους χώρους παροχής υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού και μετά το τέλος της συναλλαγής τους με τις υπηρεσίες, προκειμένου η εικόνα τους για αυτές να είναι ολοκληρωμένη και όσον το δυνατόν επίκαιρη.

Το σύστημα αυτό Μέτρησης Ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού, αναπτύχθηκε βάσει:

• Επιστημονικά Τεκμηριωμένων Αρχών

• Της Δομής και της Λειτουργίας ενός Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης

- Û Της Δομής και της Λειτουργίας του Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης Κορυδαλλού
- Û Της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Η πρωτογενής πληροφορία που συλλέχθηκε, αφού επεξεργάστηκε και κωδικοποιήθηκε κατάλληλα, αναλύθηκε με τη βοήθεια του Στατιστικού Πακέτου Ανάλυσης Δεδομένων SPSS. Στα αποτελέσματα που προέκυψαν, στηρίχθηκαν τα συμπεράσματα και οι προτάσεις που ακολουθούν.

## **2.ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

### **2.1 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας: Ένα Νέο Πλαίσιο Διοίκησης με Έμφαση στον Πελάτη**

#### **2.1.1 Η Φιλοσοφία του νέου τρόπου Διοίκησης με έμφαση στην Ολική Ποιότητα**

Η υψηλή ποιότητα τόσο ενός προϊόντος και μιας υπηρεσίας όσο και η σύνδεση τους με την ικανοποίηση του πελάτη, αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επιβίωση οποιασδήποτε επιχείρησης. Ωστόσο η φύση του παγκόσμιου ανταγωνισμού απαιτεί, γενικά από κάθε οργανισμό, τέσσερις κατηγορίες χαρακτηριστικών που αφορούν στις ικανότητες:<sup>2</sup>

1. Της κατανόησης της επιθυμίας του πελάτη και της ικανοποίησης της, αμέσως μόλις ζητηθεί με το χαμηλότερο κόστος
2. Της συνεπούς παροχής προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και πιστότητας
3. Της συμπίεσης με το ρυθμό των αλλαγών, όταν αυτές συντελούνται σε τεχνολογικό, πολιτικό και κοινωνικό επίπεδο και
4. Του να βρίσκεται κανείς ένα βήμα μπροστά από τις ανάγκες του πελάτη, δηλαδή να προβλέπει τι θα επιθυμήσει ο πελάτης σε ένα ή σε δέκα χρόνια από την τρέχουσα περίοδο

Είναι, συνεπώς ευνόητο ότι τα παραπάνω χαρακτηριστικά απαιτούν μια πολύ καλά οργανωμένη διοικητική προσέγγιση και πρακτική. Απαιτούν ένα πλαίσιο διοίκησης, το οποίο επιβάλλεται να στοχεύει στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των συντελεστών παραγωγής, να εμπλέκει κάθε μία ξεχωριστά αλλά και όλες μαζί τις δραστηριότητες του οργανισμού, καθώς και τους ανθρώπους του σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα.

---

<sup>2</sup> Λογοθέτης Ν., *Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας*, TQM HELLAS LTD, INTERBOOKS, (1992), σ.: 15

Αυτή η πρακτική διοίκηση ορίζεται ως Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και αποτελεί πραγματικά μια νέα διοικητική κουλτούρα. Το νέο στοιχείο αυτής της πρακτικής είναι ο τρόπος με τον οποίο συντελείται η προσπάθεια για την επιβίωση ενός οργανισμού. Μια τόσο εργώδης προσπάθεια απαιτεί την πλήρη δέσμευση όλου του ανθρώπινου δυναμικού απέναντι στην ικανοποίηση του πελάτη, με την προώθηση της συνεχούς βελτίωσης και της καινοτομίας σε όλες τις πλευρές της δραστηριότητας του οργανισμού.

Μερικοί από τους ορισμούς που έχουν διατυπωθεί για να αποδοθεί η σημασία και το περιεχόμενο της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας ή Διοίκησης με Έμφαση στην Ολική Ποιότητα είναι οι εξής:

*«Ολική Ποιότητα<sup>3</sup> (TQ-Total Quality) είναι ένα ανθρωποκεντρικό σύστημα Διοίκησης που στοχεύει στην συνεχή αύξηση της ικανοποίησης των Πελατών με συνεχώς μειούμενο πραγματικό κόστος. Ολική Ποιότητα είναι μια ολική Συστημική Προσέγγιση (όχι μια ξεχωριστή περιοχή ή πρόγραμμα) και ένα πλήρες κομμάτι μιας υψηλού επιπέδου στρατηγικής.*

*Λειτουργεί οριζόντια και κάθετα, εμπλέκει όλα τα τμήματα, τις λειτουργίες του οργανισμού, όλους τους υπαλλήλους σε όλα τα επίπεδα ενώ εκτείνεται από το σημείο πριν την παραγωγή έως και μετά από αυτή, ώστε να συμπεριλάβει τόσο τους προμηθευτές όσο και τους πελάτες.*

*Η Ολική Ποιότητα ενθαρρύνει την μάθηση και την υιοθέτηση της συνεχούς αλλαγής, θεωρώντας τα στοιχεία αυτά καίρια χαρακτηριστικά για την επιχειρησιακή επιτυχία.*

*Η «καρδιά» της Ολικής Ποιότητας είναι η Επιστημονική Μέθοδος. Η Ολική Ποιότητα περιλαμβάνει συστήματα, μεθόδους και εργαλεία. Τα συστήματα επιτρέπουν την αλλαγή. Η φιλοσοφία όμως παραμένει η ίδια. Η Ολική Ποιότητα είναι συνδεδεμένη με τις αξίες που τονίζουν την αξιοπρέπεια του ατόμου και τη δύναμη της κοινοτικής δράσης.»<sup>4</sup>*

*«Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι μια φιλοσοφία που υποστηρίζει τις εξής βασικές αρχές: (1) εστίαση στην ικανοποίηση του πελάτη, (2) ακριβής μέτρηση των ενεργειών, (συνεχής βελτίωση των προϊόντων και διαδικασιών, (4) δέσμευση και συμμετοχή του προσωπικού.»<sup>5</sup>*

*«Η ΔΟΠ είναι μια στρατηγική προσέγγιση που στοχεύει στην παραγωγή προϊόντος ή υπηρεσίας μέσω της υιοθέτησης καινοτομιών και συνεχών βελτιώσεων.»<sup>6</sup>*

---

<sup>3</sup> Ο όρος Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αναπτύχθηκε και χρησιμοποιήθηκε στο Υπουργείο Άμυνας των Η.Π.Α. και έγινε δημοφιλής στις επιχειρήσεις των Η.Π.Α. κατά την διάρκεια της δεκαετίας του 1980.

<sup>4</sup> Evans J., Lindsay W., *The Management and Control of Quality*, Southwestern – Thomson Learning, (2001) Fifth Edition, p.: 16

<sup>5</sup> Noori H., Russell R., *Production and Operations management, Total Quality and Responsiveness*, USA: McGraw-Hill, (1995)

<sup>6</sup> Bendell T., Boulter L., Kelly J., *Benchmarking for Competitive Advantage*, London: Pitman, (1993)



*«Η ΔΟΠ είναι ένας τρόπος ζωής για έναν οργανισμό αφοσιωμένο στην ολική ικανοποίηση του πελάτη μέσω της συνεχούς βελτίωσης και της συμμετοχής του ανθρώπινου δυναμικού.»<sup>7</sup>*

Ένας ακόμη ορισμός διατυπώνει ότι:

*«Η ΔΟΠ είναι ένα σύνολο οργανωτικών στρατηγικών, πρακτικών και εργαλείων για τη βελτίωση της οργανωτικής επίδοσης. Ως συστηματική προσέγγιση αφορά στη μέτρηση και βελτίωση των λειτουργικών διαδικασιών ώστε η κάθε μια από αυτές να προσθέτει αξία στο προϊόν ή την υπηρεσία με απώτερο στόχο την ικανοποίηση του πελάτη.»<sup>8</sup>*

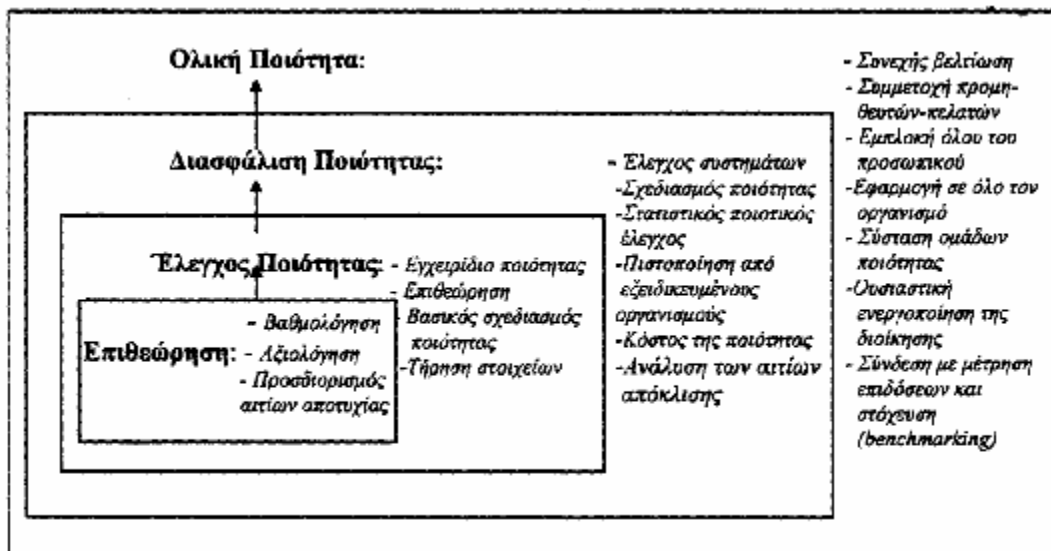
Ανεξάρτητα από την παράμετρο, στην οποία δίνει μεγαλύτερη έμφαση ο κάθε ορισμός, όλοι συγκλίνουν στο γεγονός ότι η ΔΟΠ είναι το σύστημα των πρακτικών και των ενεργειών που υιοθετούνται από έναν οργανισμό προκειμένου να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις του πελάτη για ποιότητα, υποκινώντας τη συμμετοχή όλου του ανθρώπινου δυναμικού με το μικρότερο δυνατό κόστος.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, ως ένα σύγχρονο διοικητικό πλαίσιο και μια νέα κουλτούρα διοίκησης, αποτέλεσε το επιστέγασμα των πολυετών προσπαθειών του επιχειρηματικού κόσμου για επιβίωση, οι οποίες ξεκίνησαν από απλές δραστηριότητες επιθεώρησης της παραγωγής, μετεξελίχθηκε σε Έλεγχο της Ποιότητας, αργότερα σε Διασφάλιση Ποιότητας και κατέληξε έως και σήμερα σε Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Συνοπτικά η διαδρομή αυτή παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα

---

<sup>7</sup>Mullins L. J., *Management and Organizational Behavior*, London: Pitman, (1999)

<sup>8</sup>Lawler E., Albers Mohrman S, Ledford G., *Strategies for High Performance Organizations, Employee Involvement, TQM, and Reengineering, Programs in Fortune 1000 Corporations, The CEO Report*, San Francisco: Jossey-Bass Inc, (1998)



Σχήμα Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Τα Επίπεδα Εξέλιξης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

## 2.1.2 Αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Οι ορισμοί της ΔΟΠ, αν και διαφορετικοί μεταξύ τους με μια πρώτη ματιά, υποδεικνύουν τις αρχές από τις διέπεται η ΔΟΠ. Οι θεμελιώδεις αυτές αρχές είναι τρεις:

1. Εστίαση στον Πελάτη και στο Συμμέτοχο του Οργανισμού.
2. Συμμετοχή και Ομαδική Εργασία από όλο το Ανθρώπινο Δυναμικό του Οργανισμού.
3. Εστίαση στις Διαδικασίες του Οργανισμού, οι οποίες πρέπει να υποστηρίζονται από Συνεχή Βελτίωση και Μάθηση.<sup>9</sup>

Οι παραπάνω αρχές αποτελούν τον κεντρικό άξονα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας σύμφωνα με αυτές πρέπει να χαράσσεται οποιαδήποτε επιχειρησιακή στρατηγική, να διατυπώνεται η επιχειρησιακή πολιτική και τελικά να ενσωματώνονται στην καθημερινή επιχειρησιακή λειτουργία και συμπεριφορά.

Αν και απλά διατυπωμένες, διαφέρουν ουσιαστικά από τις παραδοσιακές διοικητικές αρχές διοίκησης και πρακτικές. Οι επιχειρήσεις, μέχρι πρότινος, θεωρούσαν μονοσήμαντη την έννοια «πελάτης και «συμμέτοχος» ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης, αγνοώντας τη δυνατότητα της ουσιαστικής συνεισφοράς τους στην

<sup>9</sup>Evans J., Lindsay W., ο.π., p.17

επιβίωση αυτού με την έκφραση της άποψης και των ιδεών τους. Η ομαδική εργασία και η συμμετοχή ήταν ανύπαρκτη, ενώ τα λάθη και τα ελαττωματικά προϊόντα ελέγχονταν κυρίως μετά την παραγωγή. Οι βελτιώσεις στην ποιότητα απέρρεαν από τις τεχνολογικές εξελίξεις και όχι από την επιθυμία για συνεχή βελτίωση. Αντίθετα, οι αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας ενσωματωμένες στη λειτουργία ενός οργανισμού, του επιτρέπουν να δραστηριοποιείται στην ανίχνευση των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών, να χτίζει την ποιότητα στις διαδικασίες εργασίας με την ενσωμάτωση της γνώσης και της εμπειρίας του εργατικού δυναμικού του σε αυτές και να βελτιώνει συνεχώς κάθε λειτουργία του οργανισμού.

Οι αρχές της ΔΟΠ όμως, όσο σημαντικές και υποσχόμενες και αν είναι, δεν μπορούν να εφαρμοστούν δίχως την ύπαρξη της κατάλληλης οργανωσιακής υποδομής, των συγκεκριμένων διοικητικών πρακτικών και των συγκεκριμένων επιστημονικών τεχνικών και εργαλείων.

Η Οργανωσιακή Υποδομή αναφέρεται σε οποιαδήποτε μορφή διοικητικού συστήματος το οποίο συμβάλλει στην αποτελεσματική εφαρμογή των αρχών της ΔΟΠ. Μπορεί να περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

1. Διαχείριση Σχέσεων με Πελάτες (Customer Relationship Management)
2. Ηγεσία και Στρατηγικός Σχεδιασμός (Leadership and Strategic Planning)
3. Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού (Human Resources Management)
4. Διαχείριση Διαδικασιών (Process Management)
5. Διαχείριση Δεδομένων και Πληροφοριών (Data and Information Management)

Πρακτικές είναι εκείνες οι δραστηριότητες οι οποίες πραγματοποιούνται σε κάθε στοιχείο της υποδομής προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι που σχετίζονται με την υψηλή απόδοση. Π.χ. Η εκπαίδευση και ο προσδιορισμός της ικανοποίησης των εργαζομένων είναι πρακτική που αφορά την διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού.

Τέλος, τα επιστημονικά εργαλεία και οι τεχνικές περιλαμβάνουν μια σειρά από γραφικές και στατιστικές μεθόδους προκειμένου να σχεδιάζονται οι δραστηριότητες που σχετίζονται με την εργασία, να συλλέγονται δεδομένα, να αναλύονται αποτελέσματα, να παρακολουθείται η πρόοδος και να λύνονται τα προβλήματα.

## 2.2 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Ποιότητα Παροχής Υπηρεσιών

Μολονότι τα στοιχεία και οι έννοιες που διαμόρφωσαν τη φιλοσοφία της διοίκησης με έμφαση στην Ολική Ποιότητα παρουσιάστηκαν στο χώρο της βιομηχανικής παραγωγής και γενικότερα στο χώρο της παραγωγής υλικών αγαθών, οι αρχές και γενικότερα η κουλτούρα της είναι δυνατόν να υιοθετηθούν και από έναν οργανισμό που δραστηριοποιείται στο χώρο της παροχής υπηρεσιών.

Ως Υπηρεσία, ορίζεται «η οποιαδήποτε πρωταρχική ή συμπληρωματική δραστηριότητα η οποία δεν παράγει άμεσα ένα φυσικό προϊόν, δηλαδή το άυλο μέρος της συναλλαγής μεταξύ του αγοραστή (πελάτη) και του πωλητή (προμηθευτής)»<sup>10</sup>.

Ακόμη θα μπορούσε να οριστεί ότι υπηρεσία είναι «η σειρά των απαραίτητων ενεργειών που γίνονται για την ικανοποίηση του πελάτη» ή «η παροχή άυλων αγαθών, ανεξάρτητα από το αν γίνονται με την παροχή φυσικών αγαθών».

Η αλήθεια είναι ότι, όπως συμβαίνει με τον ορισμό της ποιότητας, έτσι και σε αυτή την περίπτωση, είναι πολύ δύσκολο να οριστεί μονοσήμαντα η έννοια της υπηρεσίας. Παρ' όλα αυτά, αποτελεί κοινό τόπο και για αυτούς που παρέχουν και για αυτούς που αγοράζουν υπηρεσίες, ότι «υπηρεσία θεωρείται το αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης μεταξύ του πελάτη και του συστήματος / επιχείρησης – που παρέχει την υπηρεσία – και αυτό που περιλαμβάνει το προσωπικό (επαφής), τον εξοπλισμό, το φυσικό περιβάλλον και τις εγκαταστάσεις»<sup>11</sup>.

Επιπλέον, είναι κοινά αποδεκτό πως δεν υφίστανται «καθαρές» υπηρεσίες, αλλά πάντα συνοδεύονται από κάποιο υλικό αγαθό ή ακολουθώντας την αντίστροφη πορεία, κάποιο υλικό αγαθό συνοδεύεται από υπηρεσία, πριν ή και μετά την αγορά. Πολλές φορές μάλιστα μόνο οι υπηρεσίες που συνοδεύουν τα προϊόντα είναι αρκετές ώστε να οδηγήσουν τους πελάτες στη αγορά ή όχι κάποιου προϊόντος.

Η παραγωγή υπηρεσιών διαφέρει σε πολλά σημεία από την παραγωγή απτών αγαθών, με αποτέλεσμα οι διαφορές αυτές να επιδρούν σημαντικά στον τρόπο με τον οποίο πρέπει να αντιμετωπιστεί η παροχή υπηρεσιών στα πλαίσια της ΔΟΠ. Οι πιο σημαντικές από αυτές τις διαφορές είναι οι παρακάτω<sup>12</sup>:

1. Οι ανάγκες των πελατών αλλά και τα μέτρα απόδοσης, όσον αφορά στην παροχή υπηρεσιών, είναι πολύ δύσκολα προσδιορίσιμα και μετρήσιμα. Αυτό συμβαίνει γιατί κάθε πελάτης έχει επιθυμίες που σχετίζονται με την προσωπικότητα και τον χαρακτήρα του: κάθε πελάτης είναι διαφορετικός.

<sup>10</sup>D.A. Collier, "The Customer Service and Quality Challenge", *The Service Industries Journal*, No 1, January 1987, p. 79

<sup>11</sup>G. F. Ross, "Service Quality Ideals among Hospitality Industry Employees", *Tourism Management*, Vol. 15, No 4, (1994), p 273-280

<sup>12</sup>Evans J., Lindsay W. ο.π. , p.59

2. Η παραγωγή υπηρεσιών απαιτεί μεγαλύτερο βαθμό τυποποίησης σε σχέση με τον κατασκευαστικό τομέα. Αυτό ισχύει, γιατί, όπως προείπαμε, ο κάθε πελάτης έχει την δική του ξεχωριστή προσωπικότητα, γεγονός που ορίζει πολλές φορές την παροχή υπηρεσιών στα μέτρα του κάθε πελάτη.
3. Η εκροή πολλών υπηρεσιών είναι άυλη, σε αντίθεση με τον κατασκευαστικό τομέα, του οποίου οι εκροές είναι απτές και πρόκειται για φυσικά προϊόντα. Η ποιότητα των απτών προϊόντων μπορεί να εκτιμηθεί, σε αντίθεση με την ποιότητα των υπηρεσιών, η οποία μπορεί να εκτιμηθεί σε σχέση με τις υποκειμενικές προσδοκίες και προηγούμενες εμπειρίες των πελατών. Επιπλέον, τα υλικά προϊόντα μπορούν να ανακληθούν ή να αντικατασταθούν από τον κατασκευαστή, ενώ μια κακή υπηρεσία συνοδεύεται συνήθως από δικαιολογίες και αποζημιώσεις, δημιουργώντας μια άσχημη εμπειρία στον πελάτη.
4. Οι υπηρεσίες παράγονται και καταναλώνονται αυτόματα, σε αντίθεση με τα απτά προϊόντα. Επιπροσθέτως, πολλές υπηρεσίες παρέχονται σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες του πελάτη. Ως εκ τούτου, οι υπηρεσίες δεν μπορούν να αποθηκευτούν, να απογραφούν ή και να επιθεωρηθούν πριν την παράδοση στον πελάτη, όπως συμβαίνει δηλαδή στα υλικά προϊόντα. Προκειμένου μάλιστα να εξασφαλιστεί η ποιότητα στις υπηρεσίες, πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή στην εκπαίδευση των υπαλλήλων σχετικά με την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.
5. Η ανάμειξη του πελάτη σε αρκετές περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών είναι ιδιαίτερα άμεση και εμφανής σε αντίθεση με την παραγωγή απτών προϊόντων.
6. Οι υπηρεσίες είναι εντάσεων εργασίας σε αντίθεση με τον κατασκευαστικό τομέα, ο οποίος είναι εντάσεως κεφαλαίου. Αυτό συνεπάγεται ότι η ποιότητα της συναλλαγής μεταξύ των υπαλλήλων και των πελατών είναι ζωτικής σημασίας για τις υπηρεσίες που σχετίζονται με την ανθρώπινη επαφή.
7. Η παροχή υπηρεσιών ενέχει πολύ μεγαλύτερες πιθανότητες λάθους, ιδιαίτερα σε οργανισμούς, που διαχειρίζονται μεγάλο αριθμό συναλλαγών. Αυτό δε συμβαίνει στον κατασκευαστικό τομέα.

Βέβαια ο τομέας της παροχής υπηρεσιών άρχισε να αναγνωρίζει τη σημασία και το ρόλο της ποιότητας αρκετά χρόνια αργότερα σε σχέση με τον κατασκευαστικό - παραγωγικό τομέα. Αυτή η καθυστέρηση οφείλεται στο γεγονός ότι οι οργανισμοί παροχής υπηρεσιών δεν αντιμετώπισαν αμέσως τον ίδιο σκληρό ανταγωνισμό, όπως συνέβη στον τομέα παραγωγής υλικών αγαθών. Ένας ακόμη παράγοντας υπήρξε το υψηλό ποσοστό κύκλου εργασιών της βιομηχανίας παροχής υπηρεσιών, οι οποίες πλήρωναν πολύ λιγότερο από τη βιομηχανία κατασκευής υλικών αγαθών. Επιπλέον, η ποιότητα εξελίχθηκε και δεν εστιάζονταν απλά στα ελαττωματικά προϊόντα, αλλά στη συνολική ευχαρίστηση του πελάτη.

Τα παραπάνω γεγονότα αποτελούν ορισμένα από τα αίτια, που συνετέλεσαν στη συνειδητοποίηση της σημασίας της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών, παράγοντας που δεν θα πρέπει από εδώ και στο εξής να μην εκτιμάται. Μάλιστα η American

Management Association εκτιμά ότι μια μεσαίας τάξεως εταιρεία χάνει το 35% των πελατών της κάθε χρόνο, από το οποίο ποσοστό τα δύο τρίτα χάνονται λόγω κακής ποιότητας υπηρεσιών εκ μέρους της εταιρείας αυτής.

Μελέτες, αντίθετα, έχουν δείξει ότι οι εταιρείες μπορούν να εκτινάξουν τα κέρδη τους στα ύψη, σχεδόν 100%, κρατώντας απλά 5% περισσότερους πελάτες σε σχέση με τις ανταγωνίστριες εταιρείες. Η βασική αιτία για το παραπάνω γεγονός είναι ότι το κόστος για να αποκτήσεις ένα νέο πελάτη είναι πολύ υψηλότερο από το κόστος του να διατηρήσεις τους ήδη υπάρχοντες πελάτες. Εταιρείες μάλιστα οι οποίες έχουν υψηλό λειτουργικό κόστος ή μικρό μερίδιο αγοράς, αλλά έχουν πιστούς πελάτες, μπορούν να ξεπεράσουν οικονομικά τους ανταγωνιστές εκείνους με τον υψηλότερο κύκλο εργασιών πελατών<sup>13</sup>.

Οι ορισμοί της ποιότητας που απευθύνονται σε υλικά αγαθά και προϊόντα, μπορούν ισοδύναμα να απευθυνθούν και σε προϊόντα-υπηρεσίες. Η ίδια η φύση της υπηρεσίας υπονοεί ότι πρέπει να ανταποκριθεί στις ανάγκες του πελάτη, δηλαδή η υπηρεσία πρέπει να “ικανοποιεί ή να υπερβαίνει τις προσδοκίες του πελάτη”. Αυτές οι προσδοκίες πρέπει να μεταφράζονται σε μέτρα απόδοσης και προδιαγραφές παρόμοιες με τα μέτρα συμμόρφωσης που κατευθύνουν τις κατασκευαστικές δραστηριότητες. Για παράδειγμα, σ’ ένα fast-food αναμένεται, από τους πελάτες του, να σερβιριστεί ένα πλήρες γεύμα μέσα σε πέντε λεπτά. Σε ένα πολυτελές εστιατόριο, αντίθετα, ο πελάτης θα μπορούσε να προσδοκεί να μεσολαβούν 10 με 15 λεπτά μεταξύ των σερβιριζόμενων πιάτων του γεύματος και για το λόγο αυτό θα θεωρούσε κακή την εξυπηρέτηση, αν αυτό συνέβαινε σε πολύ πιο σύντομο χρονικό διάστημα.

Έπειτα, μάλιστα, από έρευνες έχει αποδειχθεί ότι η ποιότητα των υπηρεσιών θα πρέπει να αντιμετωπίζεται και κατ’ επέκταση να μετράται ως μια στάση και συμπεριφορά ενός χρήστη. Για αυτό τον λόγο η μέτρησή της θα πρέπει να γίνεται με «εργαλεία μέτρησης πραγματικής απόδοσης» των υπηρεσιών.

Έχει, μάλιστα, αποδειχθεί ότι η ποιότητα της υπηρεσίας, που αντιλαμβάνεται κάποιος χρήστης, είναι μεν πολύ σημαντική για τη μελλοντική χρήση της από αυτόν, αλλά πολύ σημαντικό ρόλο παίζει και η ικανοποίηση του από την υπηρεσία αυτή, ίσως και σημαντικότερο ρόλο από την ποιότητα αυτή καθ’ αυτή της υπηρεσίας<sup>14</sup>.

Το γεγονός αυτό δεν αναιρεί τη σημασία της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών. Πρέπει όμως προγράμματα και στρατηγικές ενός οργανισμού, που αφορούν αυτή, να συμπληρώνονται από προγράμματα και στρατηγικές που αφορούν την ικανοποίηση του πελάτη - χρήστη μιας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος που συνοδεύεται από μια υπηρεσία.

---

<sup>13</sup>Evans J., Lindsay W. ο.π. , p.58

<sup>14</sup>Cronin J, Taylor S, “Measuring service quality: a reexamination and extension”, *Journal of Marketing*, Vol. 56, July 1992, p. 65

## 2.3 Η έννοια της Δημόσιας Διοίκησης

Η επιστημονική προσπάθεια για τον καθορισμό της έννοιας της Δημόσιας Διοίκησης συνάντησε σημαντικές δυσκολίες. Η επιστήμη ακολούθησε δύο μεθόδους για τον καθορισμό της: την αρνητική και τη θετική. Σύμφωνα με την πρώτη, Δημόσια Διοίκηση είναι η δράση του κράτους για την πραγμάτωση των σκοπών του, η οποία δεν είναι άσκηση ούτε νομοθετικού ούτε δικαστικού έργου<sup>15</sup>. Καλείται, λοιπόν, αρνητικός ο ορισμός αυτός, γιατί δηλώνει τι δεν είναι Δημόσια Διοίκηση. Όμως, καθώς η Διοίκηση είναι κύρια λειτουργία του κράτους και όχι ό,τι υπολείπεται, αν από την κρατική δραστηριότητα αφαιρεθεί το νομοθετικό και δικαστικό έργο, καίριας σημασίας είναι να οριστεί θετικά.

Όμως επειδή ο ορισμός μιας τόσο σύνθετης έννοιας δεν είναι εφικτός, μπορούμε να περιγράψουμε τα βασικά χαρακτηριστικά της γνωρίσματα<sup>16</sup> προκειμένου να προβούμε στην κατανόησή της.

1. Η Δημόσια Διοίκηση είναι δράση στραμμένη προς το νόμιμα οργανωμένο κοινωνικό σύνολο. Έχει σκοπό τη ρύθμιση της ζωής με πράξεις, οι οποίες κανονίζουν ζητήματα του κοινωνικού συνόλου.
2. Η Διοίκηση είναι δράση υπέρ των δημοσίων συμφερόντων. Στη δράση της, πρωτεύουσα είναι η σημασία του δημόσιου συμφέροντος, ενώ έπονται τα ιδιωτικά.
3. Η Διοίκηση είναι διαπλαστική εκτέλεση του νόμου. Όσα ο νομοθέτης ορίζει γενικά και αφηρημένα, μετατρέπονται σε διοικητικές πράξεις.

Κατά την οργανική θεωρία του Διοικητικού Δικαίου, Δημόσια Διοίκηση<sup>17</sup> θεωρείται το σύνολο των νομικών προσώπων, στα οποία είναι οργανωμένα τα διοικητικά όργανα που προβλέπουν οι κανόνες δικαίου.

Η κρατική διοίκηση<sup>18</sup> είναι μέρος της Δημόσιας Διοίκησης και αναφέρεται αποκλειστικά στον κύκλο των υπηρεσιών του νομικού προσώπου του κράτους (υπουργείων, περιφερειών ή άλλων αποκεντρωμένων υπηρεσιών).

Στο σημείο αυτό καίριο είναι να αναφερθεί ο όρος του «Δημόσιου Τομέα», όρος που έχει απασχολήσει τη βιβλιογραφία και αρθρογραφία της εποχής μας. Ο Δημόσιος Τομέας είναι έννοια ευρύτερη από αυτή της Δημόσιας Διοίκησης. Περιλαμβάνει όχι μόνο τις δημόσιες υπηρεσίες που ανήκουν στο νομικό πρόσωπο του κράτους και τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) (δημόσιος τομέας σε στενή έννοια), αλλά και νομικά πρόσωπα, εξαρτώμενα άμεσα ή έμμεσα ή επιχορηγούμενα ή

<sup>15</sup>Κόρσος Δημήτριος, *Διοικητικό Δίκαιο – Γενικό Μέρος*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα - Κομοτηνή, (1995), σ.29-30,

<sup>16</sup>Κόρσος Δημήτριος, ο.π., σ. 31

<sup>17</sup>Σπηλιωτόπουλος Επαμεινώνδας, *Εγχειρίδιο Διοικητικού Δικαίου*, Τόμος Ι, Έβδομη Έκδοση, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα - Κομοτηνή, (1996), σ. 19

<sup>18</sup>Κόρσος Δημήτριος, ο.π., σ. 33

εποπτευόμενα από το κράτος, άσχετα αν τα νομικά πρόσωπα είναι δημοσίου ή ιδιωτικού ή μεικτού δικαίου. Περιλαμβάνει, δηλαδή<sup>19, 20,21</sup>

1. Την Κεντρική Διοίκηση. Η κεντρική Διοίκηση έχει ως στόχο την παροχή υπηρεσιών γενικού χαρακτήρα προς το κοινωνικό σύνολο, όπως π.χ. δικαιοσύνη, άμυνα, εκπαίδευση. Επίσης, βασικός στόχος της είναι η λήψη μέτρων για τη σταθεροποίηση της οικονομίας, την αναδιανομή του εισοδήματος και την προώθηση της οικονομικής μεγέθυνσης.
2. Τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, δηλαδή τους δήμους και κοινότητες. Ασχολούνται με την παροχή υπηρεσιών γενικού χαρακτήρα, οι οποίες όμως περιορίζονται σε τοπικό επίπεδο.
3. Τους Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης. Βασικός στόχος τους είναι η παροχή υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης, στις οποίες περιλαμβάνονται η σύνταξη, η υγειονομική περίθαλψη, καθώς επίσης και η παροχή άλλων ειδικών επιδομάτων.
4. Τα Ν.Π.Δ.Δ. όπως τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, τα νοσοκομεία κ.λ.π.
5. Τις τράπεζες που ανήκουν στο δημόσιο, είτε στο σύνολό τους, είτε κατά πλειοψηφία
6. Τους ανάδοχους δημόσιας υπηρεσίας.

Κρίσιμο είναι να διευκρινιστεί ότι στον όρο «δημόσιος τομέας» δεν περιλαμβάνονται οι δημόσιες επιχειρήσεις, οι οποίες αποτελούν επιχειρηματικούς οργανισμούς που υπόκεινται εν μέρει στον έλεγχο της αγοράς, εφόσον τα έσοδά τους δεν προέρχονται από φόρους, αλλά από την πώληση των υπηρεσιών και αγαθών που παράγονται από αυτούς τους οργανισμούς<sup>22</sup>.

Παρόλα αυτά στην έννοια του δημόσιου τομέα έρχεται να προστεθεί και η έννοια του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Ο όρος αυτός περιλαμβάνει<sup>23,24,25</sup>:

1. Τις κάθε είδους δημόσιες υπηρεσίες που υπάγονται στο νομικό πρόσωπο του κράτους
2. Τα κάθε είδους Ν.Π.Δ.Δ., εξαιρουμένου του Χρηματιστηρίου Αξιών, είτε αυτά αποτελούν οργανισμούς κατά τόπο είτε καθ' ύλη αυτοδιοίκηση.
3. Τις κάθε είδους κρατικές ή δημόσιες ή παραχωρηθείσες επιχειρήσεις και οργανισμούς, καθώς και τα νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου δημοσίου χαρακτήρα, τα οποία επιδιώκουν κοινωφελείς ή άλλους δημόσιους σκοπούς.
4. Τις τράπεζες και άλλες ανώνυμες εταιρίες που ανήκουν στο νομικό πρόσωπο του κράτους, είτε στο σύνολό τους είτε κατά πλειοψηφία.

<sup>19</sup>Σπηλιωτόπουλος Επαμεινώνδας, ο.π., σ. 21-22.

<sup>20</sup>Ν. 1232/1982, άρθρο 9§1 και Ν. 1892/1990, άρθρο 51

<sup>21</sup>Γεωργακόπουλος Θ, Πατσουράτης Β, *Δημόσια Οικονομική*, Εκδοτικές Επιχειρήσεις «Το Οικονομικό», Κ.&Π. Σμπιλιας, Αθήνα, (1995), σ. 48-51

<sup>22</sup>Τάτσος Ν., *Τα Δημόσια Οικονομικά στην Ελλάδα*, Εκδοτικές Επιχειρήσεις «Το Οικονομικό», Κ.&Π. Σμπιλιας, Αθήνα, (1994), σ. 9-11

<sup>23</sup>Κόρσος Δημήτριος, ο.π., σ. 38-39

<sup>24</sup>Σπηλιωτόπουλος Επαμεινώνδας, ο.π., σ. 21-22

<sup>25</sup>Ν.2000/1992, άρθρα 1&2



5. Τις κάθε είδους θυγατρικές εταιρίες των Ν.Π.Δ.Δ., εκτός από τις επιχειρήσεις των Ο.Τ.Α.
6. Όσα νομικά πρόσωπα έπαψαν να περιλαμβάνονται στο δημόσιο τομέα.
7. Τα κοινωφελή ιδρύματα του Αστικού Κώδικα (Α.Κ.) που περιήλθαν στο δημόσιο και χρηματοδοτούνται ή επιχορηγούνται απ' αυτό.

Εκτός όμως από το δημόσιο τομέα και τη δημόσια διοίκηση, επιτακτική ανάγκη αποτελεί και η αναφορά της έννοιας της 'Δημόσιας Υπηρεσίας'.

Δημόσιες υπηρεσίες<sup>26</sup>, με την οργανική έννοια, είναι οι οργανωτικοί σχηματισμοί του Δημόσιου και των άλλων δημόσιων νομικών προσώπων που συγκροτούνται από φυσικά πρόσωπα και περιουσιακά μέσα, και με τους οποίους το Δημόσιο αλλά και τα νομικά πρόσωπα επιδιώκουν την πραγματοποίηση των σκοπών τους με άσκηση δημόσιας εξουσίας.

## 2.4 Η έννοια του Δημόσιου Προϊόντος<sup>27</sup>

Σχετική με τις προαναφερόμενες έννοιες είναι και η έννοια των "Δημοσίων Προϊόντων".

*"Δημόσια προϊόντα καλούνται οι κάθε φύσης τελικές εκροές, υπηρεσίες και αγαθά, των φορέων δημόσιας δράσης που διαθέτουν χαρακτηριστικά ρύθμισης ή αναδιανομής, ενώ το κόστος παροχής τους καλύπτεται από κοινωνικούς πόρους και ανταποδοτικά τέλη."*

Για την πλήρη διασαφήνιση του όρου, καίριο είναι να αναλυθούν και να εξηγηθούν οι επιμέρους έννοιες που τον συνιστούν.

Ως *αναδιανομή* ορίζεται η κάθε μορφής παραγωγή και παροχή αγαθών και υπηρεσιών μέσα από διαδικασίες που δε στοχεύουν να προσπορίσουν κέρδη, αλλά να ανταποκριθούν σε κοινωνικές ανάγκες και αιτήματα που δεν ικανοποιούνται μέσω του μηχανισμού της αγοράς.

*Κοινωνικοί* είναι οι πόροι που παράγει το δημοσιονομικό σύστημα μέσω της φορολογίας και των λοιπών παγίων εσόδων του. Παράλληλα, μπορεί αν τροφοδοτούνται και από τυχόν κέρδη που προκύπτουν από τη συμμετοχή δημοσίων φορέων στην αγορά. Από την άλλη πλευρά, τα ανταποδοτικά τέλη προκύπτουν από τιμολόγηση των υπηρεσιών ή αγαθών, η οποία καλύπτει μόνο το κόστος παροχής, χωρίς να εμπεριέχει ποσοστό κέρδους του δημόσιου φορέα.

<sup>26</sup> Σπηλιωτόπουλος Επαμεινώνδας, ο.π., σ.22-23

<sup>27</sup> Θεόδωρος Τσέκος, "Τοπική Αυτοδιοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών, Δημόσια Δράση, Τοπικές Κοινωνίες και οι Νέοι ρόλοι των ΟΤΑ", Τετράδια Αυτοδιοίκησης, (2002), σ.17-21

Τα δημόσια προϊόντα εμπίπτουν σε τρεις κατηγορίες:

***A. Προϊόντα κανονιστικά υποχρεωτικής κατανάλωσης.***

Η κατηγορία αυτή αφορά υπηρεσίες μη επιθυμητές από τον άμεσο αποδέκτη, ο οποίος δεν προσέρχεται αυτοβούλως και εκούσια σε συναλλαγή με το δημόσιο φορέα, αλλά υποχρεώνεται να το κάνει σύμφωνα με μονομερή κανονιστική ή ατομική απόφαση του δημοσίου για λόγους προστασίας του δημόσιου συμφέροντος. Στη συγκεκριμένη κατηγορία ανήκουν οι κάθε είδους αδειοδοτήσεις και οι συνεπακόλουθοι έλεγχοι, αυτοψίες, πληρωμές τελών, οι πολεοδομικές άδειες, οι άδειες κατάληψης πεζοδρομίου, η εγγραφή στα δημοτολόγια, καθώς και οι πληρωμές τελών και προστίμων.

***B. Προϊόντα αναδιανομής.***

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν υπηρεσίες ή αγαθά, η κατανάλωση των οποίων είναι απολύτως επιθυμητή και τα οποία παράγονται και παρέχονται δια μέσου της αγοράς. Παρόλα αυτά, το κόστος τους τα καθιστά δυσπρόσιτα για τις ομάδες πληθυσμού χαμηλού εισοδήματος ή καθιστά την παραγωγή τους απαγορευτική με επιχειρηματικά κριτήρια λόγω του μικρού μεγέθους της αγοράς στην οποία απευθύνονται. Χαρακτηριστικά παραδείγματα υπηρεσιών που εμπίπτουν σε αυτή την κατηγορία είναι οι υπηρεσίες παιδείας, υγείας και λοιπών κοινωνικών παροχών. Στην περίπτωση των Ο.Τ.Α., η παροχή κοινωνικών υπηρεσιών σε παιδιά, πολύτεκνους ή άτομα τρίτης ηλικίας μέσω των Κ.Α.Π.Η., των πολιτιστικών – πνευματικών κέντρων και των δημοτικών αθλητικών οργανισμών, αποτελούν χαρακτηριστικές περιπτώσεις αναδιανομής.

***Γ. Συλλογικά αγαθά και προϊόντα φυσικού μονοπωλίου.***

Πρόκειται για αγαθά ή υπηρεσίες, η φύση των οποίων συνδέεται στενά με το δημόσιο συμφέρον, όμως ταυτόχρονα δεν επιτρέπει την εξατομικευμένη κατανάλωσή τους. Αυτό σημαίνει ότι ο κάθε χρήστης αξιοποιεί το αγαθό στην ολότητά του και όχι μόνο το τμήμα το οποίο θα του αντιστοιχούσε. Τα χαρακτηριστικά αυτά δεν επιτρέπουν την ελεύθερη συναλλαγή μεταξύ προμηθευτή και χρήστη και καθιστούν άσκοπη τη διακίνηση του προϊόντος στην αγορά. Η εθνική άμυνα και η προστασία του περιβάλλοντος είναι χαρακτηριστικά παραδείγματα συλλογικών αγαθών.

Παρομοίως, υπάρχουν προϊόντα τα οποία παράγονται σε καθεστώς μονοπωλίου. Κατά παράδοση, στην κατηγορία αυτή εντάσσονται οι σιδηρόδρομοι, η παραγωγή ενέργειας (η οποία οδηγείται και αυτή προς την απελευθέρωσή της). Βέβαια, η ανάπτυξη της τεχνολογίας έχει διαφοροποιήσει τις διαδικασίες παραγωγής, προσφέροντας δυνατότητες παράλληλης ύπαρξης περισσότερων προμηθευτών.

Όλες οι παραπάνω κατηγορίες δημοσίων προϊόντων παρουσιάζουν ορισμένα κοινά χαρακτηριστικά:

1. Οι φορείς δημόσιας δράσης διαχειρίζονται κατ' αποκλειστικότητα τις διαδικασίες παραγωγής / παροχής τους.
2. Δεν υπάρχουν εναλλακτικοί προμηθευτές για το προϊόν ή την υπηρεσία. Η δράση τους, όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, εντοπίζεται σε καθεστώς φυσικού μονοπωλίου.
3. Όλα τα παραπάνω δεσμεύουν τους πολίτες. Οι δυσαρεστημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών πολίτες δεν έχουν τη δυνατότητα να αναζητήσουν εναλλακτική πηγή κάλυψης των αναγκών τους, εγκαταλείποντας τον ανεπαρκή δημόσιο προμηθευτή και ασκώντας του πιέσεις για βελτίωση. Παραμένουν εξαρτημένοι από αυτόν και περιορίζονται να καταναλώνουν αγαθά και υπηρεσίες η ποιότητα των οποίων καθορίζεται μονομερώς και άνευ συνεπειών από τον ίδιο.
4. Η κάλυψη του κόστους των δημόσιων προϊόντων από κοινωνικούς πόρους που διασφαλίζεται από το δημοσιονομικό σύστημα στερεί τους φορείς από τη δυνατότητα να συναρτούν τα έσοδα τους από την ικανοποίηση του κοινού.

## 2.5 Η έννοια και ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Υπάρχουν πολλά κοινά στοιχεία μεταξύ των εννοιών του κράτους και των αυτοδιοικούμενων οργανισμών. Μεταξύ αυτών βρίσκεται και η άσκηση δημόσιας εξουσίας, η ύπαρξη οργάνων και κυρίως η χωριστή νομική προσωπικότητα που χάρη σ' αυτήν έχουν οι οργανισμοί δικά τους χωριστά περιουσιακά δικαιώματα και δικές τους έννομες υποχρεώσεις, δικό τους προσωπικό, δική τους περιουσία, δικό τους προϋπολογισμό, ικανότητα να συμβάλλονται και δικαίωμα παράστασης ενώπιον των δικαστηρίων. Η νομική αυτή προσωπικότητα θεωρείται σήμερα αναγκαία προϋπόθεση της αυτοδιοίκησης.

Αυτοδιοίκηση καλείται η σύσταση οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης, έξω από το νομικό πρόσωπο του κράτους, που αποτελούν ιδιαίτερα νομικά πρόσωπα και έχουν δικά τους όργανα.<sup>28,29</sup>

Φορείς αυτοδιοίκησης μπορεί να είναι μόνο τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, τα οποία διακρίνονται σε δυο κατηγορίες: σε εδαφικά νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και σε μη εδαφικά. Στη διάκριση αυτή στηρίζεται ο διαχωρισμός της αυτοδιοίκησης σε Τοπική και Ειδική ή Καθ' ύλη. Φορείς, δηλαδή, της Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι εδαφικά νομικά πρόσωπα, ενώ φορείς της Ειδικής ή Καθ' ύλη είναι μη εδαφικά νομικά πρόσωπα.

Σύμφωνα με έναν άλλο ορισμό, ως *“Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης μπορεί να θεωρηθεί ένας οργανισμός υπό τον άμεσο έλεγχο των εκλεγμένων αντιπροσώπων του*

<sup>28</sup> Μπέσιλα-Βήκα Ευρυδίκη, *Το Συνταγματικό Πλαίσιο του θεσμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης*, Αφοί Π. Σάκκουλα, Αθήνα, (1995), σ.12-19

<sup>29</sup> Σπηλιωτόπουλος Επαμεινώνδας, ο.π., σ.243

λαού, με στόχο την παροχή υπηρεσιών που χρειάζεται το κοινωνικό σύνολο σε μία προκαθορισμένη γεωγραφική περιοχή<sup>30</sup>.

Η δημόσια εξουσία που ασκείται από τους αυτοδιοικούμενους οργανισμούς δεν έχει πρωτογενή χαρακτήρα, αλλά είναι “δοτή” ή “παράγωγη”. Δεν αποτελεί ίδιο δικαίωμα των νομικών προσώπων που την ασκούν, αλλά ασκείται από τα πρόσωπα αυτά κατά παροχή εκ μέρους της πολιτείας.

Στη χώρα μας αυτή τη στιγμή, η δομή της Τοπικής Αυτοδιοίκησης καλύπτει την πρώτη και τη δεύτερη βαθμίδα αυτοδιοίκησης. Την πρώτη βαθμίδα αποτελούν οι δήμοι και οι κοινότητες σύμφωνα με τον Δημοτικό και Κοινοτικό Κώδικα (ΔΚΚ)<sup>31</sup>, ενώ τη δεύτερη οι νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις.

Ο νομοθέτης έχει καθιερώσει δυο ειδών οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, πρωτοβάθμιους και τους δύο. Όσες πόλεις έχουν πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους ή είναι ανεξαρτήτως πληθυσμού πρωτεύουσες νομών αποτελούν δήμους (άρθρο 2§1 Δ.Κ.Κ.). Οι πρώην κοινότητες των οποίων ο πληθυσμός έχει υπερβεί τις δέκα χιλιάδες, πρέπει να μετατραπούν σε δήμους. Ακόμη, οι κοινότητες που είχαν χαρακτηριστεί λουτροπόλεις και ο πληθυσμός τους υπερέβαινε τις 2.500, μπορούν να αναγνωριστούν σε δήμους σύμφωνα με προεδρικό διάταγμα. Με όμοιο διάταγμα μπορούν να αναγνωριστούν σε δήμους και οι κοινότητες εκείνες που έχουν ιδιαίτερη ιστορική σημασία.

## 2.6 Αρμοδιότητες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Σύμφωνα με το άρθρο 102 παρ. 1 του Συντάγματος 1975/1986<sup>32</sup>, αποστολή της Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι η διοίκηση των τοπικών υποθέσεων με την καθιέρωση γενικής αρμοδιότητας. Δηλαδή, καθιερώνεται τεκμήριο αρμοδιότητας των δήμων και των κοινοτήτων για όλες τις τοπικές υποθέσεις, μόνο σε περίπτωση σιωπής του νόμου<sup>33</sup>.

Ο καθορισμός της έννοιας της τοπικής υπόθεσης δεν είναι εύκολος. Εφόσον η κάθε τοπική υπόθεση προσδιορίζεται από την ύπαρξη μιας τοπικής κοινότητας, στην οποία και αναφέρεται, η οριοθέτηση της έννοιας αυτής μπορεί να γίνει με βάση το τοπικό συμφέρον το οποίο η κοινότητα αυτή εκπροσωπεί. Η έννοια “τοπικό συμφέρον” είναι οπωσδήποτε ευρύτερη και καλύπτει ένα μεγάλο φάσμα δραστηριοτήτων. Σε αυτή περιλαμβάνονται και ζητήματα που έχουν σχέση με τα

<sup>30</sup>Corrigan Paul & Joyce Paul, “Reconstructing public management - A new responsibility for the public and a case study of local government”, *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 10, no. 6, (1997), p.417-420

<sup>31</sup>Δ.Κ.Κ., Π.Δ. 76/ 1985, ΦΕΚ 27, άρθρο 1 «Οι δήμοι και οι Κοινότητες αποτελούν την πρώτη βαθμίδα των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης»

<sup>32</sup> «Η διοίκηση των τοπικών υποθέσεων ανήκει στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, των οποίων την πρώτη βαθμίδα αποτελούν οι δήμοι και οι κοινότητες. Οι λοιπές βαθμίδες ορίζονται δια νόμου».

<sup>33</sup>Μηλιαράκης Πέτρος, *Μετεξελίξεις στην Τοπική Αυτοδιοίκηση*, Τεύχος Α, Αθήνα (1989), σ. 19-23

συμφέροντα της περιφέρειας ενός Ο.Τ.Α., αλλά αναμφισβήτητα δεν ανήκουν στην αρμοδιότητά του.

Βασικό στοιχείο στην έννοια του τοπικού συμφέροντος αποτελεί η αναφορά στην προαγωγή των κοινωνικών, οικονομικών και οικολογικών αναγκών της περιφέρειας του Ο.Τ.Α, καθώς και στην ικανοποίηση ορισμένων βασικών αναγκών των κατοίκων της.

Πάντως τα όρια μεταξύ τοπικών υποθέσεων και μη είναι τόσο ρευστά, εξαρτώμενα από τις εκάστοτε οργανωτικές, οικονομικές και τεχνολογικές αντιλήψεις και συνθήκες, ώστε επιτρέπουν εύκολα την παραμόρφωση του όρου “τοπική υπόθεση”. Η παραμόρφωση αυτή εκδηλώνεται κυρίως με τη μετατόπιση των ορίων που χωρίζουν τις τοπικές από τις εθνικές υποθέσεις. Η μετατόπιση των ορίων αυτών προς την κατεύθυνση των εθνικών υποθέσεων και η συνεπαγόμενη αλλοίωση του χαρακτήρα των τοπικών υποθέσεων είναι αποτέλεσμα του σύγχρονου συγκεντρωτικού κράτους και της έλλειψης αποκέντρωσης της κρατικής εξουσίας.

Ο Δημοτικός και Κοινοτικός Κώδικας (Π.Δ. 410/1995) προβλέπει πως οι τοπικοί οργανισμοί μπορούν να αναπτύξουν οποιαδήποτε δραστηριότητα που προάγει τα κοινωνικά, οικονομικά, πολιτιστικά και πνευματικά συμφέροντα των κατοίκων τους (άρθρο 24)<sup>34</sup>.

### **I. Περιβαλλοντολογικές Δραστηριότητες**

Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται όλες οι υπηρεσίες που στοχεύουν στη βελτίωση και τον έλεγχο του φυσικού περιβάλλοντος. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Û Ευθύνη των δήμων για προσφορά νερού, κατασκευή υπονόμων και συστημάτων αποχέτευσης.
- Û Καθαρισμός των δρόμων
- Û Συλλογή των απορριμμάτων
- Û Κατασκευή, συντήρηση και λειτουργία κοιμητηρίων
- Û Ρύθμιση της στάθμευσης σε κοινόχρηστους χώρους, τοποθέτηση παρκόμετρων κατασκευή πάρκινγκ.
- Û Θέματα σχετικά με την οργάνωση και λειτουργία των εμποροπανηγύρεων
- Û Κατασκευή οποιουδήποτε έργου για την προστασία του φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος
- Û Έλεγχος για την τήρηση των διατάξεων που αφορούν ην καθαριότητα, την οικοδόμηση, την ύδρευση, την αποχέτευση και τη μόλυνση του περιβάλλοντος (καπνοί, θόρυβοι κλπ.).
- Û Κατασκευή δρόμων, πλατειών και γεφυρών (δημοτική οδοποιία).
- Û Μελέτη, διαχείριση και εκτέλεση προγραμμάτων οικιστικής και πολεοδομικής ανάπτυξης της περιοχής
- Û Επισκευή και συντήρηση παραδοσιακών ή ιστορικών κτιρίων

<sup>34</sup>Μπέσιλα Βήκα Ευρυδίκη, ο.π., σ. 310-317

- Û Συντήρηση και μέριμνα λειτουργίας αρχαιολογικών και ιστορικών χώρων της περιοχής σε συνεργασία με τους αρμόδιους δημόσιους φορείς.

## II. Προσωπικές Δραστηριότητες

- Û Κατασκευή, επισκευή και συντήρηση σχολικών κτιρίων
- Û Ίδρυση, κατασκευή και λειτουργία σχολών διδασκαλίας μουσικής, χορού, ζωγραφικής και κέντρων επαγγελματικού προσανατολισμού.
- Û Κοινωνική μέριμνα για υπερήλικες, παιδιά, ανάπηρους: κέντρα ανοικτής περίθαλψης, ψυχαγωγίας και αναψυχής, παιδικοί, βρεφικοί και βρεφονηπιακοί σταθμοί, βρεφοκομεία και ορφανοτροφεία.
- Û Προσφορά κατοικίας

## III. Δραστηριότητες Αναψυχής

Οι υπηρεσίες αυτές έχουν ως στόχο την προσφορά ευχάριστου χρόνου στους κατοίκους.

- Û Κατασκευή, συντήρηση και λειτουργία βασικών έργων υποδομής, απαραίτητων για την ικανοποίηση βασικών αναγκών αναψυχής, όπως άλση, κήποι, υπαίθριοι κοινόχρηστοι χώροι αναψυχής, εξωραϊστικοί χώροι, αθλητικές εγκαταστάσεις, κέντρα νεότητας, παιδικές χαρές καθώς και ό,τι έχει σχέση με τον πνευματικό χώρο, όπως βιβλιοθήκες, μουσεία, πινακοθήκες, φιλαρμονικές, θέατρα, γυμναστήρια και αθλητικά κέντρα.

## IV. Δραστηριότητες Προστασίας

- Û Προστασία της ζωής και της υγείας των κατοίκων και των υλικών αγαθών τους από βίαια ή έκτακτα γεγονότα και περιστατικά, όπως πλημμύρες ή δασικές πυρκαγιές.
- Û Κατάρτιση ειδικών προγραμμάτων πρόληψης, άμεσης βοήθειας και θεραπείας.

## V. Παραγωγικές και Αναπτυξιακές Δραστηριότητες

Οι δραστηριότητες αυτές αποβλέπουν στην προσφορά άμεσων παραγωγικών και αναπτυξιακών υπηρεσιών.

- Û Κατασκευή διάφορων έργων, π.χ. αρδευτικά και εγγειοβελτιωτικά έργα.
- Û Αξιοποίηση και εκμετάλλευση τοπικών φυσικών πόρων, ιαματικών πηγών και ήπιων μορφών ενέργειας, όπως η ηλιακή ενέργεια, η βιοενέργεια κ.α.
- Û Εκμετάλλευση βιοτεχνικών κέντρων και κτιρίων στις βιοτεχνικές και βιομηχανικές ζώνες.
- Û Διακίνηση και εμπορία υγρών και αέριων καυσίμων .
- Û Μέριμνα για την εξασφάλιση γης για τη βοσκή των ζώων των δημοτών
- Û Εκμετάλλευση όχι μόνο αδρανών υλικών που βρίσκονται μέσα σε δημοτικές και κοινοτικές εκτάσεις, αλλά και εκείνων που βρίσκονται σε εκτάσεις κυριότητας του δημοσίου.

Από την απαρίθμηση αυτή εξάγεται το συμπέρασμα ότι ο πολίτης στην καθημερινότητά του, καταναλώνει άμεσα πολύ περισσότερο δημοτικές παρά υπουργικές υπηρεσίες. Συνεπώς, προκύπτει ότι η ποιότητα ζωής των πολιτών εξαρτάται περισσότερο από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους αποκεντρωμένους φορείς και ειδικότερα τους ΟΤΑ<sup>35</sup>.

## 2.7 Ιστορική αναδρομή του θεσμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης<sup>36,37</sup>

Ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Ελλάδα δεν είναι καινούριος. Οι ρίζες του βρίσκονται στην αρχαία Αθήνα της εποχής του Κλεισθένη. Η πρώτη μορφή αυτοδιοίκησης εγκαινιάστηκε από τον ίδιο τον Κλεισθένη, ο οποίος διαίρεσε την Αθήνα σε δήμους με ξεχωριστά διοικητικά όργανα και ξεχωριστή προσωπικότητα για τους δημότες του κάθε δήμου. Αναφέρεται, ακόμη, ότι η κοινότητα δεν είναι παρά εκδήλωση μιας πανάρχαιας ελληνικής ιδέας, της ιδέας της συσσωμάτωσης, της συνένωσης δηλαδή ανθρώπων που συνδέονται μεταξύ τους με δεσμούς κοινού τόπου και κοινού συμφέροντος. Η ιδέα αυτή επεκτάθηκε επί Σόλωνα στις αρχές του 6<sup>ου</sup> αιώνα π.Χ. και οδήγησε στη δημιουργία της δημοκρατίας. Όμως, τόσο ο πολιτισμός των αρχαίων Αθηναίων όσο και εκείνος των αρχαίων Λακεδαιμονίων βασιζόταν στο θεσμό της Αυτοδιοίκησης με χαρακτηριστικό την απόλυτη αυτονομία της πόλης και των περιφερειακών κοινοτήτων.

Κατά την πρώτη περίοδο της ρωμαϊκής κυριαρχίας, η αυτονομία των ελληνικών πόλεων έμεινε σχεδόν ανέπαφη. Η κοινότητα, δηλαδή, κατά τους χρόνους της ρωμαϊκής κυριαρχίας δεν ήταν τίποτε άλλο παρά μετουσίωση της αρχαίας ελληνικής πολιτείας. Η διαμόρφωση και η λειτουργία της οφειλόταν είτε στην αδυναμία της Ρώμης να παρεμβαίνει ρυθμιστικά στη διοίκηση κάθε τμήματος της αυτοκρατορίας είτε στη σκόπιμη ανοχή της.

Μετά το διαχωρισμό του ρωμαϊκού κράτους, την ίδρυση του ανατολικού ρωμαϊκού κράτους στην Κωνσταντινούπολη και τον εξελληνισμό του στη συνέχεια, υπάρχουν σαφή δείγματα της αυτοδιοίκησης των πόλεων. Είναι γεγονός, βέβαια ότι η βυζαντινή κυβέρνηση κατά τους χρόνους ακμής της, μεταξύ 9<sup>ης</sup> και 12<sup>ης</sup> εκατονταετηρίδας, προσπάθησε να συγκεντρώσει όλο και περισσότερο τη διοίκηση στα χέρια της. Όμως, υπάρχουν πολλές μαρτυρίες για τη λειτουργία αυτόνομων οργανισμών πόλεων, κωμοπόλεων και χωριών. Στις μετέπειτα έρευνες επιβεβαιώνεται η ύπαρξη των όρων «ομάς χωριών» και «μητροκωμία», που σημαίνει κωμόπολη με συσπειρωμένους γύρω της κατοίκους, που έχουν κοινά

<sup>35</sup> Θεόδωρος Τσέκος, ο.π., σ. 16-17

<sup>36</sup> Ευρυδίκη Μπέσιλα – Βήκα, Δανάτος Παπαγιάννης, ο.π., σ. 11-20

<sup>37</sup> Θεοδώρου Θ. - Δήμαρχος Κύμης, *Η νομικοπολιτική θέση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, σε θέματα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης - Άρθρα και Μελέτες των Δημάρχων*, Εκδόσεις Αφών Τολίδη, Αθήνα, (1982), σ. 19-21

καθήκοντα και κοινά προνόμια, δηλαδή πρωτεύουσα κοινότητας. Κατά συνέπεια, στην εποχή της διάλυσης του βυζαντινού κράτους υπήρχε αυτοδιοίκηση, υπήρχαν κοινότητες και όσο η δύναμη του Βυζαντίου εξασθενούσε, τόσο αυτές ισχυροποιούνταν. Είναι, ακόμη, γνωστό ότι στα τέλη της βυζαντινής εποχής δόθηκε στις πόλεις η διαχείριση της κατώτερης δικαιοσύνης, που τους είχε άλλοτε αφαιρεθεί<sup>38</sup>.

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση αναπτύχθηκε ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια της τουρκοκρατίας, όταν πολλές ελληνικές κοινότητες έγιναν κέντρα τοπικού πολιτισμού, όπως τα Αμπελάκια και η Δημητσάνα. Στην εποχή εκείνη, η τοπική διοίκηση ασκούσαν από περιφερειακούς αιρετούς προεστούς, οι οποίοι είχαν σχέση εξάρτησης με την τουρκική αρχή. Το κυριότερο από τα καθήκοντά τους ήταν η συγκέντρωση της φορολογίας των ελληνικών πληθυσμών και η απόδοσή της στον Τούρκο σουλτάνο. Σημαντική όμως για την ανάπτυξη των τοπικών κοινοτήτων ήταν η θέληση των Ελλήνων να διατηρήσουν την εθνική τους συνοχή και οργάνωση, να κρατήσουν τα πατροπαράδοτα και θρησκευτικά τους έθιμα και να ασκήσουν οικονομικές δραστηριότητες για να επιβιώσουν. Οι κοινότητες αποτελούσαν το κέντρο γύρω από το οποίο συσπειρώθηκαν οι κατά τόπου δυνάμεις του έθνους κι έγιναν οι φρουροί της εθνικής συνείδησης των υπόδουλων Ελλήνων.

Με την έναρξη της Επανάστασης, οι τοπικές αρχές που είχε εγκαταστήσει η τουρκική εξουσία, καταργήθηκαν αυτόματα και δημιουργήθηκαν οι πρώτες ελληνικές τοπικές αρχές με σκοπό την αντιμετώπιση των αναγκών του Αγώνα και την επίλυση των καθημερινών προβλημάτων, που ανέκυπταν κατά την εξέλιξή του. Όμως, θεωρείται σχετικά πρόωρο να γίνει λόγος για εφαρμογή ουσιαστικής Τοπικής Αυτοδιοίκησης, γιατί την περίοδο αυτή υπήρχε ανάγκη εφαρμογής ενιαίας πολιτικής ενότητας για να αντιμετωπιστούν οι ανάγκες της Επανάστασης.

Κατά την περίοδο διακυβέρνησης της χώρας από τον Ιωάννη Καποδίστρια, η τάση για τη δημιουργία ενός συγκεντρωτικού κράτους έγινε πιο έντονη, καθώς ο ίδιος ο κυβερνήτης θεωρούσε τα επαρχιακά και κοινοτικά όργανα ως όργανα της κρατικής διοίκησης και όχι της αυτοδιοίκησης. Έτσι, αντί να σταματήσει τις καταχρήσεις και να παραχωρήσει στις τοπικές κοινότητες την παλιά τους δύναμη, τις αποστέρησε ακόμα κι από τη διοίκηση των τοπικών υποθέσεων. Παρ' όλα αυτά, το πρώτο μέτρο για την οργάνωση του θεσμού ήταν η απονομή δικαιώματος ψήφου στους κατοίκους άνω των 25 ετών.

Κατά την περίοδο της βασιλείας του Όθωνα και της βαυαρικής αντιβασιλείας έγινε προσπάθεια οργάνωσης της Τοπικής Αυτοδιοίκησης σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα της εποχής αυτής (συγκεκριμένα το γαλλικό σύστημα Τοπικής Διοίκησης).

---

<sup>38</sup>Β. Ανδρονόπουλος-Μ. Μαθιουδάκης, "Νεοελληνική Διοικητική Ιστορία-Περιφερειακή Διοίκηση/Τοπική Αυτοδιοίκηση", Τετράδια Αυτοδιοίκησης, Επιστημονική Επιθεώρηση περί τα «Κοινά των Πόλεων», ΚΕΔΚΕ, τ.2, (2002), σ.25-32



Το 1833 η χώρα διαιρέθηκε σε δήμους με βάση τους 300 κατοίκους η εκλογή των αντιπροσώπων γινόταν με καθολική ψηφοφορία.

Παρόλα αυτά, ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης καθιερώθηκε για πρώτη φορά από το Σύνταγμα του 1844, με το οποίο έμμεσα αναγνωρίστηκε ο δήμος ως μια μονάδα Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ορίζοντας στο άρθρο 11 ότι «αι δαπάναι της δημοτικής εκπαιδεύσεως βαρύνουσι τους Δήμους, συντρέχοντος και του κράτους κατά το μέτρον της ανάγκης αυτών».

Όμως, η ρητή συνταγματική κατοχύρωση του θεσμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης επήλθε με το Σύνταγμα του 1864. Στο άρθρο 105 του Συντάγματος καθιερώνεται η άμεση εκλογή των δημοτικών αρχών, συμπεριλαμβανομένου του δημάρχου, «δια μέσου, καθολικής και μυστικής δια σφαιριδίων ψηφοφορίας».

Και το άρθρο 105 του Συντάγματος του 1911 αφορούσε την εκλογή των δημοτικών αρχών, με τη διαφορά ότι διασφάλιζε την καθολικότητα της ψηφοφορίας, όχι όμως και την αμεσότητα και τη μυστικότητα.

Ο νόμος ΔΝΖ' του 1912 «Περί συστάσεως δήμων και κοινοτήτων» αποτέλεσε την πρώτη προσπάθεια καθορισμού ενός πλαισίου αρμοδιοτήτων των Ο.Τ.Α. Ο νόμος αυτός εισήγαγε τη διάκριση σε αστικούς και αγροτικούς δήμους, από τους οποίους οι πρώτοι αποτέλεσαν, με ορισμένους περιορισμούς, τους δήμους και οι δεύτεροι τις κοινότητες. Ανάμεσα στις διατάξεις του νόμου αυτού, το άρθρο 92 όριζε το περιεχόμενο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η διοίκηση των τοπικών υποθέσεων ανήκε στους δήμους και τις κοινότητες, ενώ ακολουθούσε και μια ενδεικτική απαρίθμηση των τοπικών υποθέσεων. Μία ακόμα από τις μεταρρυθμίσεις του νόμου ήταν η καθιέρωση των δημάρχων, των παρέδρων, των δημοτικών συμβουλίων και της δημορχιακής επιτροπής ως οργάνων Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Το αποκεντρωτικό σύστημα εμφανίζεται για πρώτη φορά στο κείμενο του άρθρου 105 του Συντάγματος του 1925, το οποίο και επαναλαμβάνεται στο άρθρο 108 του Συντάγματος του 1927. Σκοπός του συστήματος αυτού ήταν ο διαχωρισμός των κυβερνητικών καθηκόντων με ανάθεση της καθημερινής διοίκησης σε τεχνικά αρμόδια διοικητικά όργανα.

Το Σύνταγμα του 1927 μάλιστα, περιλαμβάνει τη διάταξη του άρθρου 107 που έχει μεγαλύτερο και ουσιαστικότερο περιεχόμενο. Στην παρ. 1 ορίζεται ότι «το Κράτος διαιρείται εις περιφέρειας εντός των οποίων οι πολίται διαχειρίζονται απ' ευθείας τας τοπικάς υποθέσεις ως ο νόμος θέλει ορίσει». Άρα, οι αρμοδιότητες των τοπικών οργανισμών καθορίζονται από τον κοινό νομοθέτη, ο οποίος θα υπάγει στους τοπικούς οργανισμούς όλες τις υποθέσεις που θα έχουν τοπικό χαρακτήρα.

Το Σύνταγμα του 1952 δε συμπεριέλαβε ειδική διάταξη για το περιεχόμενο των τοπικών οργανισμών, αλλά ανέθεσε στον κοινό νομοθέτη τον καθορισμό των αρμοδιοτήτων τους. Με τον τρόπο αυτό, ο κοινός νομοθέτης ήταν υποχρεωμένος να ρυθμίσει την οργάνωση και λειτουργία των τοπικών οργανισμών, έτσι ώστε όλες οι τοπικές υποθέσεις να αποτελούν αρμοδιότητες αυτών. Οι αρμοδιότητες αυτές έπρεπε να ασκούνται με τρόπο που να προάγει την ανάπτυξη και την απόδοση του θεσμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ακόμα στο άρθρο 99, καθιερώνεται η καθολική ψηφοφορία για την εκλογή των δημοτικών και κοινοτικών αρχών.

Μάλιστα, ο Μ. Στασινόπουλος, συγκρίνοντας τις διατάξεις των Συνταγμάτων 1927 και 1952, διαπιστώνει τα εξής<sup>39</sup>:

- I. Ότι υφίστανται αυτοδιοίκητοι οργανισμοί κατά τόπους, που διοικούν τις τοπικές υποθέσεις.
- II. Ότι τα όργανα που διοικούν τους δήμους και τις κοινότητες δε διορίζονται από το κράτος, αλλά εκλέγονται από το λαό
- III. Ότι η εκλογή των οργάνων γίνεται με καθολική ψηφοφορία
- IV. Ότι η αρμοδιότητα των δήμων και κοινοτήτων εκτείνεται σε όλες τις τοπικές υποθέσεις, με το νόμο να μπορεί να αφαιρέσει κάποιες, όχι όμως να περιορίσει ουσιαστικά τον κύκλο τους.
- V. Ότι ο έλεγχος επί των πράξεων των τοπικών και κοινοτικών αρχών δεν καταλύει την αυτοδιοίκηση.

Το δικτατορικό Σύνταγμα του 1968 προέβλεπε ρητά με το άρθρο 121 ότι σκοπός των τοπικών οργανισμών είναι η προαγωγή των τοπικών συμφερόντων και η ικανοποίηση των αναγκών των κατοίκων της οικείας περιφέρειας, ενώ απαγόρευε την ανάμειξη των τοπικών οργανισμών σε θέματα ξένα με τους παραπάνω σκοπούς. Η εν λόγω διάταξη, όμως, παρέμεινε ανενεργή, εφόσον αναιρούνταν ένα από τα βασικότερα στοιχεία του θεσμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, το αιρετό των τοπικών αρχών.

## 2.8 Διαφορές Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα<sup>40</sup>

**Ο στόχος των δημοσίων υπηρεσιών:** Η πιο σημαντική διαφορά των υπηρεσιών του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα εντοπίζεται στη στοχοθεσία. Ενώ οι επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα έχουν ως απώτερο σκοπό τη μεγιστοποίηση του κέρδους τους, δηλαδή την αύξηση της κερδοφορίας τους μέσω της αύξησης της ικανοποίησης του πελάτη τους, καθώς και της εμπιστοσύνης του, ο δημόσιος τομέας, αντίθετα, έχει ως στόχο την ικανοποίηση των συμφερόντων του κοινωνικού συνόλου. Ο κύριος στόχος του είναι η ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών, με τρόπο

<sup>39</sup>Μ. Στασινόπουλος, *Μαθήματα Διοικητικού Δικαίου*, Αθήνα, (1957), σ. 166

<sup>40</sup>Politt Christopher & Bouckaert Geert, *Quality improvement in European public services*, SAGE Publications, London, (1995), p. 11-15

αποτελεσματικό και δίκαιο και με βάση τους περιορισμένους πόρους χρηματοδότησης που διαθέτει<sup>41</sup>.

**Πολλαπλότητα στόχων του δημόσιου τομέα:** Οι οργανισμοί του δημόσιου τομέα, γενικά, αντιμετωπίζουν πολλαπλούς στόχους, περιορισμούς στη δυνατότητά τους να παράγουν νέα έσοδα και να λειτουργήσουν γνωρίζοντας ότι ο τελικός έλεγχος για την ύπαρξη και λειτουργία τους βρίσκεται στα χέρια της εκλεγμένης από το λαό πολιτικής ηγεσίας. Ταυτόχρονα, οι οργανισμοί του δημόσιου τομέα συχνά αναγκάζονται να αντεπεξέλθουν σε καταστάσεις αυξημένης ζήτησης των υπηρεσιών τους, διαθέτοντας παράλληλα περιορισμένο προϋπολογισμό<sup>42</sup>.

**Δέσμευση από την πολιτική ηγεσία:** Τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης έχουν καθήκον να εφαρμόσουν τις πολιτικές και προτεραιότητες που θεσπίζονται από την αιρετή πολιτική ηγεσία. Οποιαδήποτε απόφαση λαμβάνει η Διοίκηση του κάθε δημόσιου τοπικού ή κεντρικού οργανισμού, πρέπει να έχει την έγκριση των αιρετών, γεγονός όχι πάντα εύκολο να επιτευχθεί, γιατί η πολιτική και η κομματική στρατηγική δεν επιτρέπουν με ευκολία και χωρίς αγώνα την υιοθέτηση πρωτοβουλιών που θα προάγουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών<sup>43</sup>. Αυτό σημαίνει ότι η λήψη πρωτοβουλιών και η υιοθέτηση νέων πολιτικών δε βρίσκεται πλέον στα χέρια των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης, αλλά στα χέρια της πολιτικής ηγεσίας<sup>44</sup>.

**Η διαφορά πολίτη – πελάτη:** Υπάρχει μια σημαντική διαφορά μεταξύ των εννοιών του πελάτη και του πολίτη – πελάτη. Ο πελάτης για να προβεί στην κατανάλωση μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας του ιδιωτικού τομέα, είναι υποχρεωμένος να καταβάλλει άμεσα το αντίτιμο. Αντίθετα, ο πολίτης- πελάτης δεν πληρώνει άμεσα κάποιο αντίτιμο, αλλά έμμεσα μέσω της φορολογίας.

**Η ανατροφοδότηση της γνώμης του πελάτη:** Στην αγορά του ιδιωτικού τομέα, σε καθεστώς πλήρους ανταγωνισμού, η ανατροφοδότηση της γνώμης του πελάτη είναι πολύ σημαντική για την επιχείρηση. Το τμήμα του marketing, τμήμα ζωτικής σημασίας σε κάθε ιδιωτική επιχείρηση, έχει καθήκον να ανιχνεύει τις ανάγκες, επιθυμίες και προσδοκίες των πελατών και να μετατρέπει τις εσωτερικές διαδικασίες της επιχείρησης σε μηχανισμούς ικανοποίησης των προσδοκιών των πελατών. Οι σύνδεσμοι ανατροφοδότησης είναι εξαιρετικά άμεσοι και χρησιμεύουν για να θυμίζουν συνεχώς στον παραγωγό τη σημασία της κάλυψης των προσδοκιών των πελατών του. Η μείωση της ζήτησης για τις υπηρεσίες που αυτός παρέχει, συνήθως σημαίνει έλλειψη ικανοποίησης των πελατών ή χαμηλή ποιότητα των παρεχόμενων

<sup>41</sup>Gaster Lucy, "Quality services in local government: a bottom up approach", *Journal of Management Development*, Vol. 15, No 2, (1996), p. 82

<sup>42</sup>Macintosh Robert, "BPR: alive and well in the public sector", *International Journal of Operations & Production Management*, Volume 23, Number 3, (2003), p. 327-344

<sup>43</sup>Corrigan Paul & Joyce Paul, "Reconstructing public management - A new responsibility for the public and a case study of local government", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 10, no. 6, (1997), p.417-420

<sup>44</sup>Corrigan, Hayes & Joyce Paul, ο.π., p. 114-117

υπηρεσιών. Επειδή η μείωση της ζήτησης ισοδυναμεί με μείωση των εσόδων τότε ο παραγωγός λαμβάνει αμέσως μέτρα για τη βελτίωση της ποιότητας, τον εντοπισμό των προβλημάτων και την άμεση επίλυσή τους, προκειμένου να αποφευχθεί περαιτέρω απώλεια κέρδους για την επιχείρηση.

Στο δημόσιο τομέα αντίθετα, η γνώμη του πελάτη – πολίτη για την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας έχει λιγότερη δύναμη. Εφόσον οι υπηρεσίες παρέχονται δωρεάν ή με ελάχιστο αντίτιμο σε σχέση με το κόστος παροχής της, η μείωση της ζήτησης δεν ισοδυναμεί με μείωση των εσόδων. Απεναντίας, μια ενδεχόμενη μείωση της ζήτησης μπορεί να θεωρηθεί ως ανακούφιση: λιγότερη πίεση από τους πολίτες, περισσότερος ελεύθερος χρόνος για τους εργαζόμενους και μάλιστα χωρίς αυτό να συνοδεύεται από αντίστοιχη μείωση του προϋπολογισμού. Άλλωστε, το φαινόμενο της υπερβολικής ζήτησης που οδηγεί σε ογκώδεις ουρές μειώνει τα κίνητρα για τη βελτίωση της ποιότητας. Αν ο πολίτης δεν είναι ικανοποιημένος από την υπηρεσία, δε μπορεί να απευθυνθεί κάπου άλλου, καθώς το καθεστώς παροχής των δημόσιων υπηρεσιών είναι μονοπωλιακό. Έτσι, ο πολίτης, αισθάνεται συχνά παγιδευμένος και εγκλωβισμένος μέσα σε μια αναποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση διαμορφώνοντας παράλληλα χαμηλές προσδοκίες για την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών της.

***Η ιδιάζουσα φύση των δημόσιων υπηρεσιών:*** Υπάρχουν μερικές κατηγορίες δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται παρά τις επιθυμίες των πολιτών – πελατών, όμως δεν είναι δυνατό να μην παρασχεθούν, καθώς αποτελούν τμήμα του μηχανισμού ελέγχου του κράτους. Οι υπηρεσίες αυτές εμπίπτουν στην κατηγορία των «υπηρεσιών δημοσίας τάξης». Σ' αυτές ανήκουν η αστυνόμευση και οι φυλακές, καθώς και οι κοινωνικοί λειτουργοί, οι υπεύθυνοι αναστολών κ.λ.π. Οι υπηρεσίες αυτές επηρεάζουν τις ζωές εκατομμυρίων πολιτών κάθε ευνομούμενης κοινωνίας, παρέχονται όμως παρά τις επιθυμίες των ατόμων που υπόκεινται στο πεδίο αρμοδιότητάς τους. Π.χ. οι φυλακισμένοι δεν αισθάνονται ιδιαίτερα χαρούμενοι για την ύπαρξη των Σωφρονιστικών Ιδρυμάτων. Ταυτόχρονα, οι υπηρεσίες αυτές δεν έχουν καμία αντιστοιχία με τον ιδιωτικό τομέα και την ελεύθερη αγορά.

***Οι ευκαιρίες για την υιοθέτηση πολιτικών ποιότητας είναι περισσότερες στον ιδιωτικό τομέα:*** Για μια ιδιωτική επιχείρηση, οι πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της ποιότητας στοχεύουν στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς της σε μακροπρόθεσμη προοπτική. Άρα, η χρηματοδότηση αυτών των πρωτοβουλιών μπορεί να θεωρηθεί ως επένδυση και η επιχείρηση μπορεί να αναμένει την ανάκτηση του κεφαλαίου της. Αντίθετα, στο δημόσιο τομέα οι πρωτοβουλίες βελτίωσης της ποιότητας δε συνοδεύονται από αύξηση του προϋπολογισμού τους, καθώς δεν θα προκύψει αύξηση της κερδοφορίας ή επίτευξη κάποιου άλλου οικονομικού οφέλους από τη βελτίωση της ποιότητας. Μάλιστα, συχνά πρέπει να γίνει αναδιανομή των κονδυλίων που προορίζονται για άλλες δραστηριότητες, έτσι

ώστε οι προσπάθειες βελτίωσης της ποιότητας να υλοποιηθούν τελικά. Το γεγονός αυτό σαφώς δε λειτουργεί ως κίνητρο για να αναλάβουν τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους οργανισμούς τους<sup>45</sup>.

## 2.9 Ο Πελάτης – Πολίτης στο Δημόσιο Τομέα

Πελάτες ενός οργανισμού θεωρούνται τα άτομα που λαμβάνουν τις αποφάσεις αγοράς των προϊόντων ή των υπηρεσιών που παρέχει ο οργανισμός. Πελάτες, δηλαδή, είναι το σύνολο των ατόμων που είναι διατεθειμένα να πληρώσουν την προκαθορισμένη από την αγορά- τιμή για την απόκτηση της υπηρεσίας.

Παρόμοια ως δυνητικοί πελάτες μπορούν να θεωρηθούν τα άτομα που έχουν:

- την ανάγκη ή την επιθυμία για την αγορά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας,
- το κίνητρο να προχωρήσουν σε μια τέτοια αγορά,
- τους απαιτούμενους οικονομικούς πόρους,
- τη δυνατότητα πρόσβασης στα σημεία διάθεσης των προϊόντων ή υπηρεσιών.

Ένας εναλλακτικός ορισμός του πελάτη είναι ο ακόλουθος:

«Πελάτης είναι το άτομο ή η ομάδα ατόμων που λαμβάνει το παραγόμενο αποτέλεσμα (output) μιας εργασίας (work)»<sup>46</sup>.

Ο τελευταίος ορισμός είναι ευρύτερος, γιατί κατ' αυτή την έννοια, ως πελάτης θεωρείται και ο χρήστης των προϊόντων του δημόσιου τομέα. Πραγματικά, στο δημόσιο τομέα, σε αντίθεση με τον ιδιωτικό, υπάρχει μια ιδιομορφία: πελάτες του δεν θεωρούνται όσοι πληρώνουν για τη χρήση των υπηρεσιών του, καθώς τα προϊόντα του απευθύνονται σε όλους τους Έλληνες πολίτες, που δεν πληρώνουν για την κατανάλωση τους άμεσα, με καθορισμένο από την αγορά αντίτιμο, αλλά έμμεσα, μέσω της φορολογίας.<sup>47</sup>

Όμως, το σύνολο των πολιτών, των οποίων οι ανάγκες πρέπει να ικανοποιηθούν είναι μια πολύ ευρεία έννοια που περιλαμβάνει άτομα με αποκλίνουσες ή και συχνά αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις. Ο δημόσιος τομέας συχνά είναι υποχρεωμένος να παράσχει υπηρεσίες που θα πληρούν όλες τις προσδοκίες, γεγονός ανέφικτο.

Ο παλαιότερος προσανατολισμός της Δημόσιας Διοίκησης προς ένα σύστημα κανόνων στο οποίο θα πρέπει να υπακούουν οι πολίτες-διοικούμενοι, πρέπει να αντικατασταθεί με ένα νέο προσανατολισμό προς ένα σύστημα που θα στοχεύει

<sup>45</sup>Donnelly Mike, Wisniewski Mik, Dalrymple John and Curry Adrienne, "Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 8 no 7, (1995), p. 15-20

<sup>46</sup>Βαγγέλης Γρηγορούδης, Γιάννης Σίσκος, *Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη - Το σύστημα MUSA*, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, (2000), σ.20

<sup>47</sup>Donnelly Mike, Wisniewski Mik, Dalrymple John and Curry Adrienne, ο.π., p. 15-20

στην ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών. Έτσι δημιουργήθηκε το πρότυπο του Πολίτη-Πελάτη<sup>48</sup>.

Με την έννοια “πολίτης”<sup>49</sup> εννοείται η συγκέντρωση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων σε ένα άτομο, στα πλαίσια ενός συνταγματικού κράτους, καθώς επίσης και στα πλαίσια μιας ιεραρχίας νόμων και κανονισμών. Το κράτος υπάρχει για να προστατέψει τα δικαιώματα του πολίτη και να συμβάλλει στην προαγωγή του κοινωνικού συμφέροντος. Ο πολίτης μπορεί να πληρώσει έμμεσα ή άμεσα κάποιο σχετικό τίμημα για την εν λόγω υπηρεσία, αλλά ενδέχεται να πληρώσει και για κάποιες υπηρεσίες που δεν θα απολαύσει ή που δεν τον αφορούν άμεσα π.χ. σωφρονιστικά Ιδρύματα. Η ακόμη μπορεί να απολαύσει κάποιες υπηρεσίες χωρίς να καταβάλλει το σχετικό τίμημα. Παράλληλα, όμως, μπορεί να μη χρησιμοποιεί την υπηρεσία, γιατί δεν τη δικαιούται ή γιατί του έχει απαγορευθεί η χρήση της ή ίσως να βρίσκεται σε λίστα αναμονής. Ενδεχομένως, να μη γνωρίζει το δικαίωμα του να κάνει χρήση μιας υπηρεσίας ή να έχει απορριφθεί λόγω διακρίσεων (κοινωνικών, οικονομικών κ.λ.π.). Μπορεί βέβαια να είναι παλαιός ή και μελλοντικός χρήστης της υπηρεσίας αυτής<sup>50</sup>.

Ο πολίτης αποκτά τα δικαιώματα του από τη γέννησή του. Μπορεί να αρνηθεί να αναλάβει ενεργητικό ρόλο ως πολίτης, αλλά διατηρεί τα πολιτικά του δικαιώματα και υποχρεώσεις. Αντίθετα, οι πελάτες προκύπτουν από ατομικές και συγκεκριμένες αλληλεπιδράσεις με το κράτος. Θεωρούνται πελάτες μόνο κατά τη διάρκεια των αλληλεπιδράσεων αυτών. Μετά το πέρας τους, χάνουν το status του πελάτη, αλλά μπορούν να εισέλθουν σε νέα αλληλεπίδραση-συναλλαγή με το κράτος σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή το επιθυμήσουν. Κατά τη διάρκεια όλων αυτών των αλληλεπιδράσεων παραμένουν πολίτες π.χ. δημότες ή μέλη ενός κράτους.

Η παροχική διοίκηση<sup>51</sup> υπό το πρίσμα της ανταποδοτικότητας, έχει μεταβάλει τις σχέσεις δημοτικής διοίκησης και πολίτη σε σχέση δυο συναλλασσόμενων μερών, από τα οποία το ένα έχει την υποχρέωση από το θεσμικό πλαίσιο, που διέπει τις αρμοδιότητές του, να παρέχει υπηρεσίες και το άλλο μέρος, ο πολίτης, ως χρήστης και ενίοτε αγοραστής αυτών των υπηρεσιών, αξιώνει συγκεκριμένη ποιότητα και συγκεκριμένο περιεχόμενο. Έτσι, ο πολίτης ως χρήστης υπηρεσιών έχει απαιτήσεις, οι οποίες προσλαμβάνουν τη μορφή δικαιωμάτων σε καίριες πτυχές της καθημερινής ζωής.

Έτσι, λοιπόν, όταν ο Mintzberg αναφέρει ότι θέλει να είναι κάτι παραπάνω από ένας απλός πελάτης και ότι θέλει να γίνει πολίτης, παραβλέπει τη συσχέτιση των δυο

<sup>48</sup> Λήμος Κορυδαλλού, *Χάρτης δικαιωμάτων του Δημότη*, 1<sup>η</sup> έκδοση, Ιανουάριος (2001)

<sup>49</sup> Politt Christopher & Bouckaert Geert, ο.π., p. 6

<sup>50</sup> Gaster Lucy, ο.π., p.25

<sup>51</sup> Κατσούλης Δημήτρης, “Τα δικαιώματα των πολιτών στην καθημερινή ζωή και η αποδοχή τους από τη Δημοτική Αυτοδιοίκηση”, Αυτοδιοίκηση και Πολιτικό Σύστημα, Δημερίδα 12-13 Μαρτίου 1999, Εταιρία Πολιτικού Προβληματισμού Νίκος Πουλαντζάς, Αθήνα, Απρίλιος 2001, σ.30

αυτών εννοιών: δεν υπάρχει διαζευκτική σχέση μεταξύ τους. Είναι δυνατό να συνυπάρχουν ταυτόχρονα. Ο Mintzberg δε χάνει τα πολιτικά του δικαιώματα αναλαμβάνοντας ενεργό ρόλο ως πελάτης. Μπορεί να εξασκήσει ταυτόχρονα την ιδιότητα του ως πολίτης και να συμμετέχει σε οποιαδήποτε διαδικασία λήψης αποφάσεων σχετική με τα πολιτικά δικαιώματά του<sup>52</sup>.

Τελικά, ο πολίτης είναι ένα τμήμα κοινωνικού συμβολαίου, ενώ ο πελάτης είναι τμήμα της αγοράς. Ο πελάτης γενικότερα είναι μόνο ένα τμήμα της έννοιας του πολίτη, ένα υποσύνολο των πολιτών.

Στην περίπτωση των Ο.Τ.Α., ως πολίτης-πελάτης θεωρείται ο χρήστης των δημοτικών υπηρεσιών: ο δημότης, ο διαμένων ή επαγγελματικά δραστηριοποιούμενος στην πόλη, ο επισκέπτης ή ο διερχόμενος από αυτήν, ο εγγεγραμμένος στο ληξιαρχείο, ο για οποιονδήποτε λόγο συναλλασσόμενος με τις υπηρεσίες της ή ο ασκών χρήση των υποδομών της. Ο χρήστης, ο συναλλασσόμενος συνιστά ουσιαστικά τον απώτερο λόγο ύπαρξης της υπηρεσίας αυτής καθ' αυτής. Η κάλυψη των αναγκών του και η εξυπηρέτησή του αποτελεί τη μόνιμη βάσιμη αιτιολογία πραγματοποίησης οποιασδήποτε υπηρεσιακής δαπάνης, συμπεριλαμβανομένης και της μισθοδοσίας του προσωπικού. Υπηρεσία δίχως τους δημότες - πελάτες της στερείται νοήματος ύπαρξης<sup>53</sup>.

## 2.10 Τα Δικαιώματα του Πελάτη - Πολίτη στην Καθημερινή Ζωή<sup>54</sup>

Οι κλασικές αξίες της Δημόσιας Διοίκησης για ισότητα και νομιμότητα εξακολουθούν να αποτελούν το θεμέλιο λίθο και στη σύγχρονη Ανταποκριτική Διοίκηση, αλλά θεωρούνται αναγκαίες προϋποθέσεις για τη δημιουργία νέων αξιών.

Οι νέες αυτές αξίες είναι<sup>55</sup>:

**Α) Η Διαφάνεια.** Οι πολίτες-πελάτες έχουν δικαίωμα να γνωρίζουν πώς εργάζεται η Διοίκηση, ποιες είναι οι αρμοδιότητες και οι επιτρεπόμενες ενέργειες του κάθε δημοσίου υπαλλήλου, ποιος είναι υπεύθυνος, γιατί κ.λ.π.

**Β) Η Συμμετοχή των Πολιτών.** Οι πολίτες-πελάτες δεν είναι πια παθητικοί αποδέκτες των αποφάσεων ιδιαίτερα σε θέματα που τους αφορούν άμεσα.

**Γ) Η Ικανοποίηση των Απαιτήσεων των Πολιτών.** Η Διοίκηση καταβάλλει προσπάθειες για να ικανοποιήσει τις ανάγκες ή τις επιθυμίες του κάθε πολίτη. Η φιλοσοφία «μια υπηρεσία για όλους τους πολίτες» έχει αντικατασταθεί με τη νέα

<sup>52</sup>Schedler Kuno & Felix Jurg, "Quality in Public Management: the customer perspective", *International Public Management Journal*, Vol 3, (2000), p. 125-143

<sup>53</sup>Θεόδωρος Τσέκος, ο.π., σ.24

<sup>54</sup>Κατσούλης Δημήτρης, ο.π., σ.23-32

<sup>55</sup>Δήμος Κορυδαλλού, *Χάρτης δικαιωμάτων του Δημότη*, 1<sup>η</sup> έκδοση, Ιανουάριος 2001

αντίληψη για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας με πολλούς τρόπους, έτσι ώστε να ικανοποιούνται όλοι οι πολίτες: π.χ. ένας πολίτης μπορεί να ζητήσει μια πληροφορία από τη Διοίκηση, γραπτά, προφορικά, τηλεφωνικά ή με φαξ, ανάλογα με τις επιθυμίες του.

**Δ) Η Προσβασιμότητα.** Οι πολίτες πρέπει να έχουν εύκολη πρόσβαση στη Διοίκηση, σε ώρες που τους διευκολύνουν και με πολλούς τρόπους-μέσα.

Ο πολίτης, κατά την επικοινωνία του με το Δήμο, πρέπει να γνωρίζει τα δικαιώματά του. Όλοι οι φορείς πρέπει να δεσμεύονται για την τήρηση των δικαιωμάτων των πολιτών και να τον αποζημιώνουν σε περίπτωση που αυτά δεν τηρούνται. Τα δικαιώματα του πολίτη στην καθημερινή ζωή, δυστυχώς, δεν έχουν απασχολήσει όσο θα έπρεπε την εγχώρια βιβλιογραφία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, καθώς και ποτέ δεν έχουν αποτελέσει αντικείμενο πολιτικού διαλόγου.

Σύμφωνα με μελέτες, υπάρχουν δύο κατηγορίες δικαιωμάτων των πολιτών:

1. Τα διαδικαστικά δικαιώματα (procedural rights), τα οποία πηγάζουν από μια ορισμένη σχέση του πολίτη με μια συγκεκριμένη δημόσια υπηρεσία, ενώ συνίστανται ιδίως στο δικαίωμα του πολίτη για αποζημίωση. Η κατηγορία αυτή των δικαιωμάτων οδηγεί με έμφαση στις διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων και στην κοινοποίηση και δημοσιοποίηση πληροφοριών για τις δημόσιες υπηρεσίες με μορφή Χαρτών Δικαιωμάτων.
2. Τα ουσιαστικά δικαιώματα, τα οποία δίνουν έμφαση στη συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση των κοινών στόχων του κοινωνικού συνόλου.

Τα δικαιώματα αυτά από νομική άποψη δεν αποτελούν ατομικά δικαιώματα για να είναι αγώγιμα, δεν είναι παραδοσιακά κοινωνικά δικαιώματα και ασφαλώς έχουν πολιτική διάσταση, χωρίς να αποτελούν μικρογραφίες των παραδοσιακών δικαιωμάτων πολιτικής συμμετοχής. Όμως, τα δικαιώματα αυτά είναι ιδιαίτερα σημαντικά για τις ομάδες που βρίσκονται στα όρια κοινωνικού αποκλεισμού. Οι ομάδες αυτές μπορούν να ζητούν να συμμετάσχουν, όχι για σκοπούς ευνοιοκρατίας, καλοσύνης ή φιλελευθερισμού, αλλά για την προάσπιση των ίδιων των δικαιωμάτων τους<sup>56</sup>.

Η Μόνιμη Διάσκεψη Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης ήταν η πρώτη που ασχολήθηκε επίσημα με το μείζον αυτό θέμα και εξέδωσε το Μάρτιο του 1992 τον Ευρωπαϊκό Χάρτη για τα Δικαιώματα των Πολιτών στις Ευρωπαϊκές Πόλεις. Ο Χάρτης αυτός συνοδεύεται από τη Διακήρυξη των Δικαιωμάτων και περιλαμβάνει τις βασικές κατευθύνσεις πολιτικών, που πρέπει να εφαρμόζουν οι τοπικές αρχές, προκειμένου οι πολίτες των ευρωπαϊκών πόλεων να ζουν σε συνθήκες ασφάλειας και το βιοτικό του επίπεδο να είναι ποιοτικό.

---

<sup>56</sup>Gaster Lucy, ο.π., p.26



Η έννοια λοιπόν των δικαιωμάτων του πολίτη στην καθημερινή ζωή είναι οι αξιώσεις του για καλύτερες συνθήκες ποιότητας ζωής στην μικροκλίμακα του χώρου που ζει, εργάζεται και δημιουργεί.

Σύμφωνα με την προαναφερθείσα Διακήρυξη, οι πολίτες έχουν δικαίωμα:

- Û Σε ένα υγιεινό και χωρίς ρύπανση περιβάλλον.
- Û Στην υγεία.
- Û Στη στέγαση.
- Û Στον πολιτισμό.
- Û Στην πολυπολιτισμική ολοκλήρωση.
- Û Στον αθλητισμό και τον ελεύθερο χρόνο.
- Û Στη μετακίνηση.
- Û Σε ένα αρχιτεκτονικό και φυσικό περιβάλλον ποιότητας.
- Û Στην αρμονική συνύπαρξη των λειτουργιών της καθημερινής ζωής.
- Û Στην απασχόληση.
- Û Στην οικονομική ανάπτυξη.
- Û Στην αειφόρο διαρκή ανάπτυξη.
- Û Στους φυσικούς πόρους και τον φυσικό πλούτο.
- Û Στη συμμετοχή στη λήψη των αποφάσεων που τους αφορούν.
- Û Στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.
- Û Στην ασφαλή διαβίωση.
- Û Στην αλληλεγγύη και στη συνυπευθυνότητα πολίτη και πόλης.
- Û Στη συμμετοχή στις διεθνείς σχέσεις της πόλης.
- Û Στην ισότητα της απόλαυσης όλων των παραπάνω δικαιωμάτων.

Η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων είναι καίριας σημασίας. Η θεμελιώδης διακήρυξη «οι αποφάσεις να λαμβάνονται στο κοντινότερο του πολίτη επίπεδο» πρέπει να γίνει πραγματικότητα. Πρέπει να δημιουργηθούν οι προϋποθέσεις συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων και στο σχεδιασμό της πολιτικής του Δήμου, μέσω της οργάνωσης Σώματος Πολιτών (panel πολιτών). Οι πολίτες, οι οποίοι εθελοντικά θα μετέχουν στο σώμα αυτό, θα ερωτώνται σε τακτά χρονικά διαστήματα και θα εκφράζουν την άποψή τους για τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες και τις εφαρμοζόμενες πολιτικές. Παράλληλα, η γνησιότερη έκφραση της άμεσης δημοκρατίας και συμμετοχή του μεμονωμένου πολίτη στα κοινά είναι η διεξαγωγή δημοψηφίσματος σε τοπικό επίπεδο για μείζονος σημασίας θέματα που αφορούν την τοπική κοινωνία.

Όλοι αυτοί οι νέοι τρόποι δραστηριοποίησης των πολιτών και συμμετοχής τους στις τρέχουσες εξελίξεις είναι γνωστοί με τον όρο «νέα συμμετοχή». Με τον όρο αυτό νοείται η ενεργοποίηση των κοινωνικών κινημάτων και η ενεργή εμπλοκή τους στη διαμόρφωση των πολιτικών αποφάσεων, που λαμβάνονται στο πλαίσιο των αρμόδιων αρχών. Η «νέα συμμετοχή» δεν εξαντλείται στις τυπικές εκλογικές διαδικασίες, που ενσωματώνουν τους συμμετέχοντες, αλλά περιλαμβάνει και την ανάληψη ευθυνών στην υλοποίηση των αντίστοιχων μέτρων πολιτικής.

Η συνηθέστερη μορφή διατύπωσης των δικαιωμάτων είναι οι πολύ γνωστοί σε όλους 'Χάρτες των Πολιτών'. Αυτοί αποτελούν διακηρύξεις αρχών και δεσμεύσεων χωρίς κανένα νομικό έρεισμα, αλλά με δραστική πολιτική σημασία. Οι Χάρτες αυτοί μπορεί αν αποτελέσουν σημείο αναφοράς για τους ενεργούς πολίτες, να γίνουν η αιτία συσπείρωσής τους και άρα να θεωρούνται μοχλοί κινητοποίησης της κοινωνίας των πολιτών. Οι 'Χάρτες των Πολιτών' αποτελούν τμήμα των μέτρων για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου προς τους πολίτες, ενώ διαμορφώνουν το πλαίσιο των υποχρεώσεων τους, προκαλώντας την αυτοδέσμευση των δημοτικών αρχών για την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων για τους δημότες.

Την πρωτοπορία στη θέσπιση 'Χαρτών των Πολιτών' έχει η Αγγλία. Ο 'Χάρτης των Πολιτών' της συντηρητικής κυβέρνησης, που ανακοινώθηκε για πρώτη φορά τον Ιούλιο του 1991, επιχειρεί να θέσει τις προδιαγραφές, να εξασφαλίσει περισσότερο ανταγωνισμό και υπευθυνότητα, προσφέροντας παράλληλα ικανοποίηση στους πολίτες που είναι θύματα κακής εξυπηρέτησης. Ο 'Χάρτης των Πολιτών' ορίζει τα δικαιώματα του πολίτη ως κεντρικό θέμα της δημόσιας ζωής για τη δεκαετία του 1990<sup>57</sup>.

Αυτό συνεπάγεται μεγαλύτερη δέσμευση στην ποιότητα των υπηρεσιών, σταθερές ώρες επίσκεψης και περισσότερο ευγενικούς μηχανισμούς για την αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών. Ο 'Χάρτης των Πολιτών' καθορίζει προδιαγραφές για την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών και θα επιτρέπει σε αυτούς που μπορούν να ικανοποιήσουν τις υψηλές προδιαγραφές, να χρησιμοποιούν ένα ειδικό «Χαρτόσημο», το οποίο θα υποδηλώνει τη δημοσιοποίηση των προδιαγραφών της υπηρεσίας που ο πολίτης αναμένει εύλογα.

Παράλληλα, δημιουργούνται κρατικοί μηχανισμοί με ανεξάρτητους κριτές, για τη διαμαρτυρία των πολιτών σε περίπτωση που δε μένουν ικανοποιημένοι. Η απώτερη απαίτηση είναι η αξιολόγηση από ανεξάρτητη πηγή της μη ικανοποίησης των προδιαγραφών και η ρητή δέσμευση για τη βελτίωση της ποιότητας. Με τον τρόπο αυτό κάθε χρόνο δίνονται στη δημοσιότητα στόχοι για βελτίωση κάθε υπηρεσίας.

---

<sup>57</sup>Bank John, *Μανατζμεντ Ολικής Ποιότητας - Αρχές, Στρατηγικές, Εφαρμογές του*, Εκδόσεις Β. Γκιούρδας, (2000), σ.1-7

Η εφαρμογή του σχεδίου αυτού όμως δεν είχε πάντα τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Ενώ ο Χάρτης σημείωσε ορισμένες επιτυχίες, δεν κατάφερε να τηρήσει την υπόσχεση για γενικότερη βελτίωση και έμειναν απλά κάποιες υποσχέσεις στο χαρτί. Όμως, αυτός ο 'Χάρτης των Πολιτών' βασιζόταν στην πολύ νεωτεριστική αντίληψη της δέσμευσης της Δημόσιας Διοίκησης για την εγγύηση της προσφοράς των δικαιωμάτων των πολιτών, αλλά και στη διεύρυνση της συμμετοχής τους στο σχεδιασμό και τη λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών.

## 2.11 Η Μέτρηση της Ικανοποίησης των Πολιτών<sup>58</sup>

Η ικανοποίηση είναι μια γνωστική κατάσταση του πολίτη, όσον αφορά στην επαρκή ή ανεπαρκή ανταμοιβή του για τις θυσίες και τις προσπάθειες που έχει καταβάλει. Μια άλλη εκδοχή του ίδιου ορισμού είναι ότι η ικανοποίηση είναι μια διαδικασία αξιολόγησης, η οποία βασίζεται στο κατά πόσο η συγκεκριμένη εμπειρία ήταν τόσο καλή όσο ο πελάτης πίστευε ότι θα είναι, ή κατά πόσο η συγκεκριμένη επιλογή είναι συμβατή με τις προγενέστερες απαιτήσεις του πελάτη.

Η Μέτρηση της Ικανοποίησης των πολιτών έχει τις ρίζες της στο χώρο της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, ενώ έχει απασχολήσει και αρκετούς θεωρητικούς ερευνητές της επιστήμης του marketing. Πραγματικά, έχει αποδειχθεί ότι υπάρχει μια στενή σχέση ποιότητας και ικανοποίησης. Αν ο πολίτης είναι ικανοποιημένος, η υπηρεσία που του προσφέρθηκε πρέπει να ήταν υψηλής ποιότητας. Όμως, υπάρχουν αρκετά προβλήματα στη συσχέτιση αυτή<sup>59</sup>.

Καταρχήν, επειδή οι πελάτες-πολίτες είναι πολλοί και έχουν διαφορετικές ανάγκες, επιθυμίες και προσδοκίες, είναι δύσκολο να βρεθεί ένα επίπεδο της υπηρεσίας που θα τους ικανοποιήσει όλους. Κι αυτό προκαλεί το κρίσιμο ερώτημα: αν ο κάθε ερωτώμενος έχει διαφορετική αντίληψη για την ποιότητα και την ικανοποίηση, πώς τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών; πρέπει να εξεταστούν πολύ προσεκτικά οι συνιστώσες της ικανοποίησης των πολιτών-πελατών. Έπειτα, οι δημόσιες υπηρεσίες δεν έχουν απαραίτητα ως έναν από τους βασικούς στόχους τους να παρέχουν ικανοποίηση. Δεν είναι στόχος τους να είναι δημοφιλείς με κόστος κάποιων άλλων σκοπών και αξιών.

Σε κάθε περίπτωση, πάντως, οι ερευνητές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας έχουν συνειδητοποιήσει ότι η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών δε μπορεί απλά να βασίζεται μόνο σε εσωτερικούς δείκτες του οργανισμού, αλλά θα πρέπει να συνδυάζεται με δεδομένα που προέρχονται άμεσα από τους πελάτες-πολίτες. Τόσο ο Deming όσο και ο Juran θεωρούν τη διαδικασία επικοινωνίας με

<sup>58</sup> Βαγγέλης Γρηγορούδης, Γιάννης Σίσκος, ο.π., σ.16-25

<sup>59</sup> Gaster Lucy, ο.π., p.45

τους πελάτες-πολίτες ως τη βασική προϋπόθεση για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών.

## 2.12 Πλεονεκτήματα Μέτρησης Ικανοποίησης Πολιτών

Είναι σαφές ότι η ικανοποίηση των πολιτών από της παρεχόμενες υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, και μάλιστα στη συγκεκριμένη περίπτωση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, είναι ένας ιδιαίτερα σημαντικός δείκτης της αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών. Άλλωστε, ο δημότης θεωρείται ο εξωτερικός πελάτης των υπηρεσιών του δήμου, ενώ η βασική αρχή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι η εστίαση στον πελάτη. Εφαρμόζοντας τις αρχές αυτές, ο Δήμος ενδιαφέρεται πολύ για την άποψη του πελάτη του.

Η μέτρηση και η παρακολούθηση αποτελεί ταυτόχρονα το τέρμα και την αφετηρία για την ανάπτυξη και την εφαρμογή μιας πολιτικής για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών. Η μέτρηση είναι ο μοναδικός τρόπος να ληφθούν πληροφορίες για το περιεχόμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών και για τον τρόπο με τον αντιλαμβάνεται και το αντιμετωπίζει ο πολίτης<sup>60</sup>.

Τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα μιας έρευνας ικανοποίησης πολιτών συνοψίζονται στα ακόλουθα σημεία<sup>61</sup>:

1. Τα προγράμματα μέτρησης ικανοποίησης, εφόσον αποτελούν συνεχείς και συστηματικές προσπάθειες του οργανισμού, βελτιώνουν την επικοινωνία του Δήμου με τους πολίτες.
2. Ο Δήμος μπορεί να δει κατά πόσο οι υπηρεσίες του ανταποκρίνονται στις προσδοκίες και τις ανάγκες των δημοτών. Επιπρόσθετα, δίνεται η δυνατότητα να μελετηθεί κατά πόσο νέες ενέργειες, προσπάθειες και προγράμματα του Δήμου έχουν αντίκτυπο στις ζωές των δημοτών.
3. Εντοπίζονται οι κρίσιμες διαστάσεις των υπηρεσιών που πρέπει να βελτιωθούν, καθώς και οι τρόποι με τους οποίους θα επιτευχθεί η βελτίωση αυτή.
4. Προσδιορίζονται τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της παροχής των υπηρεσιών του Δήμου, σύμφωνα με τις απόψεις και αντιλήψεις των δημοτών.
5. Δίνεται ένα κίνητρο στους δημοτικούς υπαλλήλους να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους, δεδομένου ότι οι προσπάθειες βελτίωσης των υπηρεσιών που προσφέρονται, αξιολογούνται από τους πολίτες.

---

<sup>60</sup>Gaster Lucy, ο.π., p.107

<sup>61</sup>Βαγγέλης Γρηγορούδης, Γιάννης Σίσκος, ο.π., σ. 15-16

## BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΔΕΥΤΕΡΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

### ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- **Ανδρονόπουλος Β. - Μαθιουδάκης Μ.**, “*Νεοελληνική Διοικητική Ιστορία - Περιφερειακή Διοίκηση/Τοπική Αυτοδιοίκηση*”, **Τετράδια Αυτοδιοίκησης, Επιστημονική Επιθεώρηση περί τα «Κοινά των Πόλεων»**, ΚΕΔΚΕ, τ.2, 2002.
- **Γρηγορούδης Βαγγέλης, Σίσκος Γιάννης**, *Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη- το σύστημα MUSA*, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 2000.
- **Γεωργακόπουλος Θ., Πατσουράτης Β.**, *Δημόσια Οικονομική*, Εκδοτικές Επιχειρήσεις «Το Οικονομικό», Κ&Π. Σμπίλιας, Αθήνα, 1995.
- **Δήμος Κορυδαλλού, Χάρτης Δικαιωμάτων του Δημότη**, 1<sup>η</sup> έκδοση, 2001 Ιανουάριος.
- **Θεόδωρου Θ.-Δήμαρχος Κύμης**, *Η νομοκοινοτική θέση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, σε θέματα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης - Άρθρα και Μελέτες των Δημάρχων*, Εκδόσεις Αφών Τολίδη, Αθήνα, 1982.
- **Κατσούλης Δημήτρης**, *Τα δικαιώματα των πολιτών στην καθημερινή ζωή και η αποδοχή τους από τη Δημοτική Αυτοδιοίκηση*, Αυτοδιοίκηση και Πολιτικό Σύστημα., Διημερίδα 12-13 Μαρτίου 1999, Εταιρία Πολιτικού Προβληματισμού, Νίκος Πουλιαντζάς, Αθήνα, Απρίλιος 2001.
- **Κόρσος Δημήτριος**, *Διοικητικό Δίκαιο – Γενικό Μέρος*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή, 1995.
- **Λογοθέτης Ν.**, *Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας*, TQM HELLAS LTD, INTERBOOKS, 1992.
- **Μηλιαράκης Πέτρος**, *Μεταξελίζεις στην Τοπική Αυτοδιοίκηση*, τεύχος Α, Αθήνα, 1989.
- **Μπέσιλα – Βήκα Ευρυδίκη, Παπαγιάννης Δονάτος**, *Σύγχρονες Αρμοδιότητες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Ευρωπαϊκή Ενοποίηση*, Εκδόσεις Π.Ν. Σάκκουλας, Αθήνα, 1996.
- **Μπέσιλα- Βήκα Ευρυδίκη**, *Το Συνταγματικό Πλαίσιο του θεσμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης*, Αφοί Π. Σάκκουλα, Αθήνα, 1995
- **Σπηλιωτόπουλος Επαμεινώνδας**, *Εγχειρίδιο Διοικητικού Δικαίου*, τόμος Ι, Έβδομη Έκδοση, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή, 1996.
- **Στασινόπουλος Μ.**, *Μαθήματα Διοικητικού Δικαίου*, Αθήνα, 1957.
- **Τσέκος Θεόδωρος**, “*Τοπική Αυτοδιοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών, Δημόσια Δράση, Τοπικές Κοινωνίες και οι Νέοι ρόλοι των ΟΤΑ*”, **Τετράδια Αυτοδιοίκησης**, 2002.
- **Τσέκος Θεόδωρος**, “*Τοπική Αυτοδιοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών, Δημόσια Δράση, Τοπικές Κοινωνίες και οι Νέοι ρόλοι των ΟΤΑ*”, **Τετράδια Αυτοδιοίκησης, Επιστημονική Επιθεώρηση περί τα «Κοινά των Πόλεων»**, ΚΕΔΚΕ, 1998.
- **Bank John**, *Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας - Αρχές, Στρατηγικές, Εφαρμογές του*, Εκδόσεις Β. Γκιούρδας, 2000.

### ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- **Bendell T., Boulter L., Kelly J.**, *Benchmarking for Competitive Advantage*, London: Pitman, 1993.

- **Collier D.A.**, *“The Customer Service and Quality Challenge”*, **The Service Industries Journal**, No 1, January 1987.
- **Corrigan Paul & Joyce Paul**, *“Reconstructing public management - A new responsibility for the public and a case study of local government”*, **International Journal of Public sector Management**, Vol. 10, no. 6, 1997.
- **Cronin J, Taylor S**, *“Measuring service quality: a reexamination and extension”*, **Journal of Marketing**, Vol. 56, July 1992.
- **Evans J., Lindsay W.**, *The Management and Control of Quality*, Fifth Edition, Southwestern-Thomson Learning, 2001
- **Donnelly Mike, Wisniewski Mik, Dalrymple John and Curry Adrienne**, *“Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach”*, **International Journal of Public Sector Management**, Vol. 8, no. 7, 1995.
- **G. F. Ross**, *“Service Quality Ideals among Hospitality Industry Employees”*, **Tourism Management**, Vol. 15, No 4, 1994.
- **Gaster Lucy**, *“Quality services in local government: a bottom up approach”*, **Journal of Management Development**, Vol. 15, No 2, 1996.
- **Lawler E., Albers Mohraman S, Ledford G.** *Strategies for High Performance Organizations, Employee Involvement, TQM, and Reengineering, Programs in Fortune 1000 Corporations, The CEO Report*, San Francisco: Jossey-Bass Inc., 1998.
- **Macintosh Robert**, *“BPR: alive and well in the public sector”*, **International Journal of Operations & Production Management**, Volume 23, Number 3, 2003.
- **Mullins L. J.**, *Management and Organizational Behavior*, London: Pitman, 1999.
- **Noori H., Russell R.**, *Production and Operations management, Total Quality and Responsiveness*, USA: McGraw-Hill, 1995.
- **Politt Christopher & Bouckaert Geert**, *Quality improvement in European public services*, SAGE Publications, London, 1995.
- **Ross G. F.**, *“Service Quality Ideals among Hospitality Industry Employees”*, **Tourism Management**, Vol. 15, No 4, 1994.
- **Schedler Kuno & Felix Jurg**, *“Quality in Public Management: the customer perspective”*, **International Public Management Journal**, Vol 3, 2000.

### **3.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΗΜΟΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΟΤΑ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ**

#### **3.1 Περιγραφή Διαδικασίας Διερεύνησης του Προβλήματος**

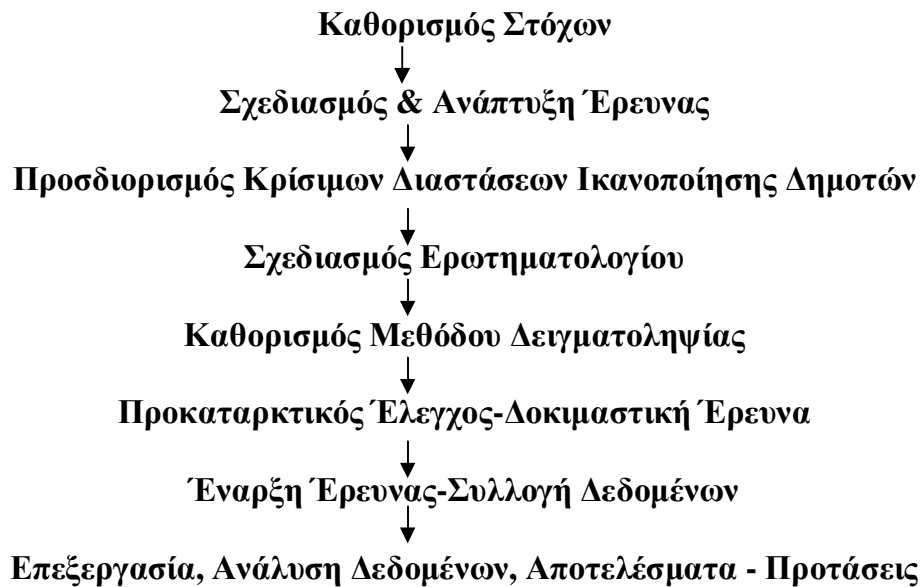
Κατέστη απόλυτα σαφής η σπουδαιότητα και η σημασία της εκτίμησης της γνώμης και των αναγκών των πελατών ενός οργανισμού στα πλαίσια της ποιοτικής παροχής υπηρεσιών. Επίσης, έγινε γνωστή η σημασία της μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών-χρηστών μιας υπηρεσίας στη διαμόρφωση τελικά αυτής. Τα σημεία αυτά αποδείχθηκε ότι αφορούν όχι μόνο τους οργανισμούς του Ιδιωτικού Τομέα αλλά και του Δημόσιου.

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία περιλαμβάνει και την διεξαγωγή έρευνας Μέτρησης Ικανοποίησης των Δημοτών και των κατοίκων από τις υπηρεσίες ενός Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης, και συγκεκριμένα από τις υπηρεσίες του Ο.Τ.Α. Κορυδαλλού.

Ο σχεδιασμός της έρευνας Μέτρησης Ικανοποίησης και εν γένει της παρούσας Διπλωματικής εργασίας ακολούθησε τα παρακάτω βήματα<sup>62</sup>:

---

<sup>62</sup> Γρηγορούδης Β, Σίσκος Γ., *Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη - το σύστημα MUSA*, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, (2000), σ. 15-30



### 3.1.1 Καθορισμός Στόχων

Πρωταρχικός στόχος τόσο της Διπλωματικής Εργασίας όσο και της ίδιας της έρευνας ήταν η **Μέτρηση της Ικανοποίησης**, όπως αυτή ορίζεται από τις διαστάσεις ικανοποίησης που αναφέρονται παρακάτω, των δημοτών και των κατοίκων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης Κορυδαλλού.

Ήταν, λοιπόν, η παρουσίαση των μετρήσεων/αποτελεσμάτων, η ερμηνεία τους και τέλος οι προτάσεις βασισμένες στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.

### 3.1.2 Σχεδιασμός & Ανάπτυξη Έρευνας

Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη της έρευνας αποτελεί ουσιαστικά το πλαίσιο εργασίας το οποίο αξιοποιήθηκε για τη συλλογή και ανάλυση των στοιχείων της έρευνας. Ο απώτερος σκοπός του καθορισμού του σχεδίου της έρευνας ήταν να εξασφαλίσει ότι:

- Η έρευνα / μελέτη θα ανταποκρίνεται στη φύση του προβλήματος και
- θα χρησιμοποιηθούν μεθοδολογίες και τεχνικές με το χαμηλότερο δυνατό κόστος.

Η έρευνα που σχεδιάστηκε για τον σκοπό της εν λόγω Διπλωματικής Εργασίας, ανήκει στην κατηγορία των περιγραφικών ερευνών και αποσκοπεί στην ακριβή περιγραφή των μεγεθών (ή μεταβλητών) εκείνων που αποτελούν μέρος του προβλήματος. Εν προκειμένω, αποσκοπεί



στην ακριβή περιγραφή των διαστάσεων ικανοποίησης των δημοτών από τις υπηρεσίες ενός Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Όπως όλες οι περιγραφικές έρευνες έτσι και η συγκεκριμένη βασίστηκε σε πρωτογενή στοιχεία (primary data). Ειδικότερα, οι περιγραφικές έρευνες απαιτούν τον εκ των προτέρων πολύ καλό καθορισμό του ποιος, τι, πότε, πού, γιατί και πώς της έρευνας, που θα πραγματοποιηθεί. Διαφορετικά ελλοχεύει ο κίνδυνος, οι συγκεντρωμένες πληροφορίες να αποδειχθούν ελάχιστα χρήσιμες με συνέπεια απώλεια χρόνου και χρημάτων.

Σύμφωνα, λοιπόν, με τις απαιτήσεις της περιγραφικής έρευνας, αυτή προδιαγράφηκε να πραγματοποιηθεί εξ' ολοκλήρου από την συγγραφέα-ερευνητή της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας. Επίσης, προδιαγράφηκε να διεξαχθεί σε χρόνο κατά τον οποίο παρατηρείται η πιο αντιπροσωπευτική κίνηση των δημοτών και των κατοίκων στις υπηρεσίες, σύμφωνα πάντα με τις υποδείξεις των υπηρεσιών.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε υπηρεσίες του Δήμου, οι οποίες αποτέλεσαν και το δειγματοληπτικό πλαίσιο ή τις μονάδες δειγματοληψίας του υπό μελέτη δείγματος. Ο τρόπος συλλογής των πρωτογενών στοιχείων που απαιτούνταν για την έρευνα, ήταν η διανομή ερωτηματολογίου, κατάλληλα διαμορφωμένου ώστε να πληρούνται οι στόχοι της έρευνας. Η εν λόγω μέθοδος συλλογής πρωτογενών στοιχείων χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό δόμησης και αμεσότητας.

Δηλαδή, όπως φαίνεται και στον παρακάτω Πίνακα, οι ερωτήσεις που απευθύνθηκαν στους ερωτώμενους υπήρξαν απόλυτα τυποποιημένες και ήταν απόλυτα γνωστός ο λόγος και ο σκοπός της έρευνας.

Περισσότερα στοιχεία σχετικά με τη δομή και το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου αναφέρονται σε επόμενη σχετική παράγραφο.

**Πίνακας Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Μέθοδοι Συλλογής Πρωτογενών Στοιχείων**

<b>Βαθμός Δόμησης</b>			
		<b>Υψηλός (Δομημένη)</b>	<b>Χαμηλός (Αδόμητη)</b>
<b>Βαθμός Αμεσότητας ή Συγκάλυψης</b>	Άμεση ή Μη Συγκεκριμενοποιημένη	<b>Μορφή:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τυποποιημένες ερωτήσεις</li> <li>• Τυποποιημένες απαντήσεις</li> </ul> π.χ. δημοσκόπηση	<b>Μορφή:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μη τυποποιημένες ερωτήσεις</li> <li>• Μη τυποποιημένες απαντήσεις</li> </ul> π.χ. ομάδα εστίασης ενδιαφέροντος, σε βάθος συνέντευξη
	Έμμεση ή Συγκεκριμενοποιημένη	<b>Χαρακτηριστικά:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εύκολη συμπλήρωση</li> <li>• Εύκολη ανάλυση</li> </ul>	<b>Χαρακτηριστικά:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ευέλικτη συμπλήρωση</li> <li>• Δύσκολη Ερμηνεία</li> <li>• Επιρροή ερευνητή</li> <li>• Κατάλληλη για εξερευνητική έρευνα</li> </ul>
		<b>Μορφή:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τυποποιημένες ερωτήσεις</li> <li>• Τυποποιημένες απαντήσεις</li> </ul> Η λιγότερο χρησιμοποιούμενη	<b>Μορφή:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τυποποιημένο ερέθισμα</li> <li>• Μη τυποποιημένες απαντήσεις</li> </ul> π.χ. συσχετισμός λέξεων, συμπλήρωση φράσης, εικόνας, ιστορίας
			<b>Χαρακτηριστικά:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δύσκολη ανάλυση</li> <li>• Υποκειμενική ερμηνεία</li> </ul>

Η μέθοδος που επιλέχθηκε για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν η μη προγραμματισμένη προσωπική συνέντευξη, η οποία πραγματοποιούνταν μετά το τέλος της συναλλαγής των δημοτών ή και κατοίκων του Δήμου με την υπηρεσία στην οποία είχαν απευθυνθεί.

Ο λόγος που επιλέχθηκε η μέθοδος αυτή σχετίζεται με τα αντικειμενικά πλεονεκτήματά αυτής και με τα ισχύοντα κριτήρια επιλογής.<sup>63</sup>

Πιο συγκεκριμένα, λόγω της αναπόφευκτα μεγάλης έκτασης του ερωτηματολογίου, που εύλογα αποθαρρύνει τον ερωτώμενο, ο ερευνητής μπορούσε εύκολα να τον καθυστερήσει επισημαίνοντας του την απλότητα των ερωτήσεων.

<sup>63</sup> Σταθακόπουλος Β, *Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς*, Εκδόσεις Σταμούλη, (1997), σ. 84-90

Επιπλέον, ο ερωτώμενος μπορούσε να έχει την κάθε δυνατή βοήθεια για την συμπλήρωση του, χωρίς φυσικά να κατευθύνονται οι απαντήσεις, εξασφαλίζοντας έτσι την αξιοπιστία των συλλεγόμενων πληροφοριών. Ταυτόχρονα, ο ερευνητής είχε πολύ καλή εποπτεία της συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων και μπορούσε να συλλέξει πολύτιμη πληροφορία για την έρευνα, ακόμη και από τη συμπεριφορά ή τις αντιδράσεις των ερωτώμενων κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

Το δείγμα έφτασε τους 200 ερωτώμενους, βάσει του πληθυσμού του Δήμου και περιέλαβε όλες τις κατηγορίες ερωτώμενων, όπως αυτές περιγράφονται στα ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ του ερωτηματολογίου. Ο αριθμός αυτός προέκυψε με βάση τον αριθμό των δημοτών και κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού, από το αντικείμενο και την φύση της έρευνας, αλλά και με κριτήρια το οικονομικό και χρονικό κόστος, το οποίο έπρεπε να διατηρηθεί σε όσο το δυνατόν χαμηλό επίπεδο. Η μείωση, όμως, του κόστους, χρονικού και οικονομικού, δεν αποτέλεσε τροχοπέδη στην προσπάθεια του ερευνητή για να αποδώσει όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ακρίβεια στα αποτελέσματα της έρευνας μειώνοντας έτσι τα στατιστικά σφάλματα (γιατί είναι απόλυτα φυσιολογικό τα αποτελέσματα ενός δείγματος να περιέχουν και στατιστικά σφάλματα). Για τη μείωση αυτή καταβλήθηκε κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε:

- Να σχεδιαστεί ένα όσο το δυνατόν κατάλληλο και προσιτό προς τον ερωτώμενο ερωτηματολόγιο, το οποίο να συλλέγει σωστές και χρήσιμες πληροφορίες, που ανταποκρίνονται στους σκοπούς της έρευνας,
- Να μειωθεί ο αριθμός των «άσχημων συνεντεύξεων» με καλύτερη εποπτεία.
- Να μειωθούν τα λάθη στην καταγραφή και επεξεργασία των απαντήσεων.
- Να μειωθεί το ποσοστό άρνησης απάντησης.
- Να μειωθεί η μεροληψία κατά την επιλογή του δείγματος.

Πριν την έναρξη του κυρίως μέρους της έρευνας θεωρήθηκε απόλυτα αναγκαία η διεξαγωγή μιας Δοκιμαστικής Έρευνας και Πιλοτικής Διανομής των ερωτηματολογίων στους δημότες ή και κατοίκους του Δήμου Κορυδαλλού.

Η δοκιμαστική έρευνα πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τις προδιαγραφές που αρχικά τέθηκαν για το κύριο μέρος της έρευνας. Η δοκιμαστική αυτή έρευνα τροφοδότησε με διορθώσεις τόσο το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε όσο και την ίδια τη διαδικασία διεξαγωγής της έρευνας, προκειμένου να φτάσει στην τελική της μορφή.

Μετά το τέλος της δοκιμαστικής έρευνας και τις διορθωτικές ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν, ακολούθησε η διεξαγωγή της έρευνας και η διανομή των ερωτηματολογίων.

Μετά τη διανομή των ερωτηματολογίων ακολούθησε η επεξεργασία των δεδομένων που συλλέχθηκαν, η ανάλυση των δεδομένων αυτών, η παρουσίαση τους και τέλος η πρόταση γενικών βελτιωτικών ενεργειών, που βασίζονται στην Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.

### **3.1.3 Προσδιορισμός Κρίσιμων Διαστάσεων Ικανοποίησης Δημοτών & Διατύπωση Υποθέσεων Έρευνας**

Οι διαστάσεις ικανοποίησης ενσωματώθηκαν κατάλληλα στο ερωτηματολόγιο, με την μορφή ερωτήσεων, που διανεμήθηκε στους δημότες, προκειμένου τελικά να μετρηθούν και να αξιολογηθούν. Οι διαστάσεις αυτές είναι οι εξής:

- Û Ικανοποίηση των δημοτών και των κατοίκων από το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Û Ικανοποίηση των δημοτών και των κατοίκων από τον αριθμό των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Û Ικανοποίηση των δημοτών και των κατοίκων από τις δραστηριότητες και τις πρωτοβουλίες του Δήμου.
- Û Ικανοποίηση των δημοτών από τις ‘Διαστάσεις Ποιότητας των Παρεχόμενων Υπηρεσιών’, όπως ο χρόνος εξυπηρέτησης, οι χώροι και τα μέσα παροχής των υπηρεσιών, η προσβασιμότητα στις υπηρεσίες κλπ.
- Û Ενημέρωση των δημοτών και των κατοίκων για το είδος και την φύση των παρεχόμενων από το Δήμο υπηρεσιών.
- Û Δυνατότητα συμμετοχής των δημοτών και των κατοίκων στη διαμόρφωση των υπηρεσιών του Δήμου.

Επιπλέον, υπολογίζονται και παρουσιάζονται και άλλα “χαρακτηριστικά μεγέθη” που σχετίζονται με τις παραπάνω διαστάσεις όπως το ‘Εύρος Αναγνωρισιμότητας των Υπηρεσιών’, το ‘Εύρος Ικανοποίησης των Δημοτών και των Κατοίκων’ ή το ‘Εύρος Ενημέρωσης των Δημοτών και των Κατοίκων’.

Στα πλαίσια της Έρευνας γίνεται επίσης έλεγχος και των παρακάτω υποθέσεων:

- Û Όλες οι Ηλικιακές Κατηγορίες έχουν τον ίδιο Μέσο Όρο Εύρους Αναγνωρισιμότητας των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού
- Û Οι Τρόποι Ενημέρωσης και ο Βαθμός Ενημέρωσης συσχετίζονται με το Εύρος Αναγνωρισιμότητας
- Û Ο Βαθμός Ενημέρωσης δεν επηρεάζεται από τον τόπο κατοικίας
- Û Όλες οι Ηλικιακές Κατηγορίες έχουν τον ίδιο Μέσο Όρο Εύρους Ικανοποίησης από τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού
- Û Η Γενική Ευχαρίστηση δε συσχετίζεται με το Εύρος Ικανοποίησης
- Û Η Γενική Ευχαρίστηση δε μεταβάλλεται από τον τόπο κατοικίας

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονιστεί ότι η πραγματοποίηση της Δοκιμαστικής Έρευνας έπαιξε σημαντικό ρόλο και στον σαφέστερο προσδιορισμό των διαστάσεων ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών.

### 3.1.4 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου<sup>64</sup>

Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου έγινε με πρωτεύον κριτήριο τη συλλογή **σωστών και χρήσιμων πληροφοριών-δεδομένων**, που βοηθούν στην ικανοποίηση των στόχων της έρευνας.

Όσον αφορά το περιεχόμενο των ερωτήσεων που απευθύνονται στις υπηρεσίες, σε πολλές περιπτώσεις προσδιορίστηκε τόσο από την πραγματικότητα ενός οποιούδήποτε Ο.Τ.Α. όσο και από αυτή του Δήμου Κορυδαλλού.

Επίσης, ακολουθήθηκαν οι παρακάτω αρχές:

- Το ερωτηματολόγιο να είναι ανώνυμο.
- Να περιέχονται πλήρη Δημογραφικά Στοιχεία.
- Να υπάρχουν μόνο απαραίτητες ερωτήσεις.
- Οι ερωτήσεις αυτές να δίνουν ικανοποιητικές και επαρκείς απαντήσεις.
- Οι ερωτήσεις να μην αφορούν θέματα για τα οποία οι ερωτώμενοι δεν μπορούν να γνωρίζουν.
- Οι ερωτώμενοι να μην αναγκάζονται να ανακαλούν πολύ παλιότερες εμπειρίες ή γεγονότα για να δώσουν απάντηση.
- Οι ερωτώμενοι να μην αναγκάζονται να έρχονται αντιμέτωποι με ερωτήσεις, τα οποίες δεν επιθυμούν να απαντήσουν.
- Το αντικείμενο της ερώτησης και συνεπώς η απάντηση να μην επηρεάζεται από γεγονότα, τα οποία δεν άπτονται της ευθύνης του ερωτώμενου ή επηρεάζονται από εξωτερικά γεγονότα.

Όσον αφορά στην διατύπωση των ερωτήσεων, ακολουθήθηκαν οι εξής αρχές:

- Χρήση απλών λέξεων
- Αποφυγή λέξεων με αμφίβολη ή ασαφή έννοια
- Αποφυγή ερωτήσεων που οδηγούν στην επιθυμητή απάντηση
- Αποφυγή μη αναφοράς υποθετικών εναλλακτικών λύσεων

<sup>64</sup> Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου στηρίχθηκε στα ακόλουθα:

- Σταθακόπουλος Β, *Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς*, Εκδόσεις Σταμούλη, (1997)
- Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (ΕΕΤΑΑ) & Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος (ΚΕΔΚΕ), *Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στον 21<sup>ο</sup> Αιώνα*, Έρευνα που διεξήχθη από την ΕΕΤΑΑ και την ΚΕΔΚΕ, (2002)
- J.A.F. Nicholls, G. Ronald Gilbert, Sydney Roslow, "Parsimonious measurement of customer satisfaction with personal service and the service setting", *Journal of Consumer Marketing*, Volume: 15 n: 3, (1998), p. 239 –253
- Cathy Johnson, Brian P Mathews "The influence of experience on service expectations", *International Journal of Service Industry Management*, Volume: 8 n: 4, (1997), p. 290-305
- Yi-Ting Yu, Alison Dean, "The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty", *International Journal of Service Industry Management*, Volume: 12, n: 3, (2001) p. 234–250

- Αποφυγή υποθέσεων
- Αποφυγή γενικεύσεων

Στο ερωτηματολόγιο περιλήφθηκαν και ερωτήσεις ανοικτού τύπου, οι οποίες έδωσαν τη δυνατότητα στον ερωτώμενο να εκφράσει ελεύθερα την άποψή του. Επίσης, περιείχονταν και ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής που επέτρεψαν στον ερωτώμενο να επιλέξει παραπάνω από μία απάντηση, διατυπώνοντας έτσι καλύτερα τη γνώμη του απέναντι στο ερώτημα που του τίθεται.

Σε πολλές ερωτήσεις μάλιστα δόθηκε η δυνατότητα επιλογής απαντήσεων όπως «δεν ξέρω», «δεν απαντώ» ή «δεν έχω γνώμη», προσφέροντας με αυτό τον τρόπο μεγαλύτερη ακρίβεια στα συλλεγόμενα στοιχεία της έρευνας.

### **3.1.5 Καθορισμός Μεθόδου Δειγματοληψίας<sup>65,66,67</sup>**

Εφόσον ορίστηκαν το αντικείμενο και οι σκοποί της έρευνας, επιλέχθηκε η μέθοδος της έρευνας που θα ακολουθηθεί και σχεδιάστηκαν τα μέσα τα οποία θα χρησιμοποιηθούν για να γίνει η συλλογή των πρωτογενών στοιχείων. Το επόμενο βήμα ήταν η επιλογή των ερωτώμενων, εκείνων δηλαδή από τους οποίους θα συγκεντρωθούν τα στοιχεία.

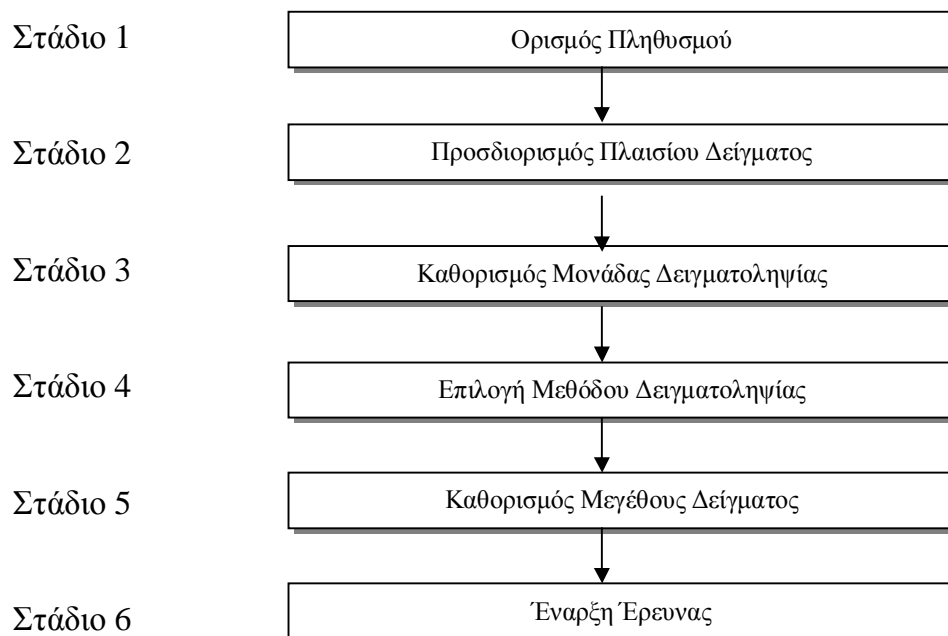
Η επιλογή των ερωτώμενων ή διαφορετικά η διαδικασία της δειγματοληψίας ακολούθησε έξι στάδια:

---

<sup>65</sup> Σταθακόπουλος Β., ο.π., σ. 203-219

<sup>66</sup> Χαρίσης Κ., Κώχος Π., *Θεωρία Δειγματοληψίας & Εφαρμογές*, Εκδόσεις INTERBOOKS, (1997), σ. 207-231

<sup>67</sup> Μπένου Β., *Μέθοδοι και Τεχνικές Δειγματοληψίας*, Εκδόσεις Σταμούλη, (1991), σ. 129-131 & σ. 196-203




---

**Σχήμα Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Διαδικασία Δειγματοληψίας**

**Ορισμός Πληθυσμού**

Σύμφωνα με το παραπάνω σχήμα που περιγράφει τα στάδια της διαδικασίας δειγματοληψίας, το πρώτο από αυτά αφορά τον Ο ρ ι σ μ ό τ ο υ Π λ η θ υ σ μ ο ύ . Ο πληθυσμός αποτελείται από όλους τους δυνητικούς ερωτώμενους, οι οποίοι θεωρούνται κατάλληλοι για να συμμετάσχουν στην έρευνα. Ο πληθυσμός ορίζεται από τέσσερις παραμέτρους: το στοιχείο ή την δειγματοληπτική μονάδα, τη μονάδα δειγματοληψίας, την έκταση και το χρόνο .

Στην συγκεκριμένη περίπτωση ο πληθυσμός μπορεί να οριστεί ως εξής:

**Στοιχείο ή Δειγματοληπτική Μονάδα:** Οι Δημότες ή / και κάτοικοι του Δήμου Κορυδαλλού από 18 ετών και άνω, οι οποίοι έχουν χρησιμοποιήσει ή έχουν συναλλαχθεί έστω και μια φορά με κάποια από τις υπηρεσίες του Δήμου.

**Μονάδα Δειγματοληψίας:** Το τμήμα Δημοτικής Κατάστασης και Ληξιαρχείου (Δημοτολόγιο και Ληξιαρχείο), το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών και τα 5 Κέντρα Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων (Κ.Α.Π.Η.).

**Έκταση:** ο Δήμος Κορυδαλλού

**Χρόνος:** Το χρονικό διάστημα 09/2003 έως και 10/2003

### ***Προσδιορισμός Πλαισίου Δείγματος***

Το Πλαίσιο Δείγματος ή διαφορετικά το Δειγματοληπτικό Πλαίσιο είναι οι κατάλογοι εκείνοι που περιλαμβάνουν όλους τους δυνητικούς ερωτώμενους από όπου θα επιλεγεί το δείγμα. Το πλαίσιο δείγματος αποτελεί βασική προϋπόθεση για την επιτυχία μιας δειγματοληπτικής έρευνας, δεδομένου ότι πρέπει να περιέχει όλο το δειγματοληπτούμενο πληθυσμό, ώστε να ικανοποιεί την υπόθεση 'ότι κάθε δειγματοληπτική μονάδα έχει την ίδια ευκαιρία επιλογής κατά τη δειγματοληψία', δηλαδή δεν υπάρχουν παραλείψεις δειγματοληπτικών μονάδων και διπλές καταχωρήσεις στο δειγματοληπτικό πλαίσιο.

Στην εν λόγω έρευνα σαν δειγματοληπτικό πλαίσιο χρησιμοποιήθηκε ο κατάλογος με τις διαθέσιμες υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού, ο οποίος περιέχει τις υπηρεσίες που σχετίζονται με τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου, τις Δημοτικές Επιχειρήσεις και τα Νομικά Πρόσωπα και τέλος με τις υπηρεσίες που εμπλέκεται και άλλοι Δημόσιοι φορείς όπως είναι το Υπ. Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

Η επιλογή αυτού του δειγματοληπτικού πλαισίου έγινε γιατί υπήρξε αδύνατη η εύρεση ενός αντίστοιχου που να περιέχει καταγεγραμμένες όλες τις δειγματοληπτικές μονάδες ή τα στοιχεία του πληθυσμού. Εξ' άλλου η μέθοδος δειγματοληψίας που επιλέχθηκε και η οποία θα παρουσιαστεί παρακάτω, επιτρέπει την ύπαρξη ενός τέτοιου δειγματοληπτικού πλαισίου το οποίο περιέχει ομάδες στοιχείων.

### ***Καθορισμός Μονάδας Δειγματοληψίας***

Όπως προαναφέρθηκε, οι Μονάδες Δειγματοληψίας της συγκεκριμένης έρευνας υπήρξαν το τμήμα Δημοτικής Κατάστασης και Ληξιαρχείου (Δημοτολόγιο και Ληξιαρχείο), το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών και τα 5 Κέντρα Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων (Κ.Α.Π.Η.), απόλυτα συναφείς με το πλαίσιο δείγματος που επιλέχθηκε.

### ***Επιλογή Μεθόδου Δειγματοληψίας***

Η μέθοδος δειγματοληψίας που εφαρμόστηκε στην παρούσα έρευνα είναι αυτή της δειγματοληψίας κατά ομάδες. Πρόκειται για μια μέθοδο τυχαίας δειγματοληψίας στην οποία κάθε δειγματοληπτική μονάδα, είναι μια ομάδα στοιχείων του ερευνούμενου πληθυσμού.

Η συγκεκριμένη μέθοδος επιλέχθηκε, καθώς με την επιλογή ομάδων στοιχείων περιορίζεται ο χρόνος διεξαγωγής της έρευνας και μειώνεται το κόστος της. Ένας πρόσθετος λόγος, που οδήγησε στην επιλογή του συγκεκριμένου τρόπου δειγματοληψίας, ήταν και η απουσία του κατάλληλου δειγματοληπτικού πλαισίου, το οποίο θα περιελάμβανε όλα τα στοιχεία του υπό έρευνα πληθυσμού. Αντίθετα, το μόνο διαθέσιμο δειγματοληπτικό πλαίσιο ήταν ο κατάλογος με τις παρεχόμενες



υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού, ο οποίος περιέχει τις υπηρεσίες που σχετίζονται με τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου, τις Δημοτικές Επιχειρήσεις και τα Νομικά Πρόσωπα, και τέλος με τις υπηρεσίες που εμπλέκονται και άλλοι Δημόσιοι Φορείς, όπως είναι το Υπ. Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Το γεγονός αυτό είναι απόλυτα συμβατό με τις «απαιτήσεις» διεξαγωγής της έρευνας.

Ο υπό έρευνα πληθυσμός διασπάστηκε σε ανομοιογενείς ομάδες και στη συνέχεια επιλέχθηκε τυχαία ένα υποσύνολο των ομάδων αυτών. Από αυτές τις επιλεγθείσες ομάδες επιλέχθηκε τυχαία ένα δείγμα στοιχείων ή δειγματοληπτικών μονάδων και όχι το σύνολο των στοιχείων των ομάδων αυτών. Η μέθοδος αυτή ονομάζεται *Δειγματοληψία Δύο Σταδίων*.

Οι ομάδες στις οποίες διασπάστηκε ο πληθυσμός έγινε σύμφωνα με το δειγματοληπτικό πλαίσιο που ήταν διαθέσιμο, δηλαδή τις υπηρεσίες του Δήμου. Από το σύνολο των υπηρεσιών επιλέχθηκαν *τρεις (3)* υπηρεσίες και συγκεκριμένα το Τμήμα Δημοτικής Κατάστασης και Ληξιαρχείου (Δημοτολόγιο και Ληξιαρχείο), τα Κέντρα Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων (Κ. Α. Π. Η.) και το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ. Ε. Π.).

Σε καθεμιά από τις παραπάνω υπηρεσίες επιλέχθηκαν τυχαία *εξήντα οκτώ (68)*, *τριάντα τρεις (33)* και *ενενήντα εννέα (99)* ερωτώμενοι, οι οποίοι βρίσκονταν ή είχαν συναλλαγή με τις υπηρεσίες αυτές. Η κατανομή των ερωτώμενων έγινε σύμφωνα με τις ζώνες έντονης δραστηριότητας και κίνησης των υπηρεσιών αυτών καθώς και του ωραρίου λειτουργίας τους.

*Αναλυτικότερα μπορούμε να αναφέρουμε τα εξής.*

**Θ Τμήμα Δημοτικής Κατάστασης και Ληξιαρχείου:**

Ωράριο Λειτουργίας: 07:30-15:00

Ζώνες Έντονης Κίνησης: 08:00-11:00 και 11:00-14:00

Αριθμός Ερωτηματολογίων ανά ζώνη έντονης κίνησης: 34

**Θ Κέντρα Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων (Κ. Α. Π. Η.):**

Ωράριο Λειτουργίας: 07:30-19:00

Ζώνες Έντονης Κίνησης: 10:00-12:00

Αριθμός Ερωτηματολογίων ανά ζώνη έντονης κίνησης: 33

**Θ Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ. Ε. Π.):**

Ωράριο Λειτουργίας: 08:00-20:00

Ζώνες Έντονης Κίνησης: 10:00-12:00, 12:00-14:00 και 18:00-20:00

Αριθμός Ερωτηματολογίων ανά ζώνη έντονης κίνησης: 33

### ***Καθορισμός Μεγέθους Δείγματος***

Το μέγεθος του δείγματος, όπως έχει ήδη αναφερθεί, θα είναι ίσο με 200.

### **3.1.6 Δοκιμαστική Έρευνα**

Η διενέργεια Δοκιμαστικής Έρευνας (Pilot Survey) εξυπηρετεί μια σειρά από σκοπούς, στους οποίους εντάσσεται και η υποβολή του ερωτηματολογίου σε δοκιμή, προκειμένου να γίνουν οι τελικές διορθώσεις, πριν από την έναρξη της κύριας έρευνας. Μεταξύ των άλλων σκοπών της δοκιμαστικής έρευνας είναι και η δοκιμή του σχεδιασμού και της ανάπτυξης της έρευνας, η δοκιμή της εποπτείας και της οργάνωσης στην πράξη, ο επαναπροσδιορισμός των κρίσιμων διατάσεων ικανοποίησης των δημοτών και των κατοίκων, καθώς και του απαιτούμενου χρόνου για τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίου.

Με άλλα λόγια η διενέργεια της δοκιμαστικής έρευνας αποτελεί τη δοκιμαστική εφαρμογή της έρευνας με στόχο να αναδείξει οποιαδήποτε ατέλεια ή αδυναμία σε οποιοδήποτε στάδιο αυτής. Για το λόγο αυτό η δοκιμαστική έρευνα που πραγματοποιήθηκε, έγινε με συνθήκες όσο το δυνατόν παρόμοιες με αυτές της κύριας έρευνας.

Συγκεκριμένα, λοιπόν, το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε 20 δημότες και κατοίκους του Δήμου, οι οποίοι είχαν απευθυνθεί στο τμήμα Δημοτικής Κατάστασης και Ληξιαρχείου, στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών και στα ΚΑΠΗ, ακριβώς μετά το τέλος της συναλλαγής τους. Η δοκιμαστική έρευνα έγινε το μήνα Ιούλιο του 2003 και διήρκεσε 15 ημέρες περίπου.

Η πληροφόρηση και οποιαδήποτε σχόλια λήφθηκαν υπόψη στο επαναπροσδιορισμό του ερωτηματολογίου και της όλης διαδικασίας πραγματοποίησης της έρευνας. Τα κυριότερα σημεία, που χρειάστηκε να επανασχεδιαστούν, ώστε να μπορούν να αποδώσουν τα επιθυμητά αποτελέσματα στην κύρια έρευνα, ήταν ορισμένα σημεία του ερωτηματολογίου, καθώς και ο τρόπος προσέγγισης των ερωτώμενων. Όσον αφορά στην προσέγγιση των ερωτώμενων έπρεπε να είναι πιο οικεία, πιο φιλική, να εξηγείται ο λόγος πραγματοποίησης της έρευνας και ο ρόλος τόσο του ερευνητή όσο και της Δημοτικής Αρχής στην πραγματοποίηση της έρευνας αυτής.

Ένα ακόμη σημείο που προέκυψε από τη δοκιμαστική έρευνα ήταν ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, οποίος τελικά υπερέβαινε τα 10 λεπτά φτάνοντας μέχρι και τα 30, σε περιπτώσεις που οι δημότες και οι κάτοικοι θεωρούσαν το συγκεκριμένο γεγονός της έρευνας ως ευκαιρία να εκφράσουν τη δυσαρέσκεια ή την ικανοποίηση τους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου.

Παρ' όλα αυτά ο αρχικός σχεδιασμός της έρευνας αποδείχθηκε κατάλληλος, αφού δε σημειώθηκαν επιπλέον ή κάποια άλλα σημαντικά σημεία προς βελτίωση.

### **3.1.7 Έναρξη Έρευνας-Συλλογή Δεδομένων**

Η διαδικασία Μέτρησης Ικανοποίησης των δημοτών και των κατοίκων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου τους, ξεκίνησε αμέσως μετά το τέλος της δοκιμαστικής έρευνας και την επανατροφοδότηση του συστήματος με τις πληροφορίες που συλλέχθηκαν από την τελευταία και έπειτα από σχετική γραπτή ενημέρωση της Δημοτικής Αρχής και των υπηρεσιών, στις οποίες θα διεξάγονταν αυτή.

Ο βασικός σχεδιασμός της έρευνας ακολουθήθηκε κατά την πραγματοποίηση του κύριου μέρους της έρευνας. Έτσι, η διεξαγωγή της έρευνας βασίστηκε στη μεθοδολογία της Δειγματοληψίας κατά ομάδες, έγινε στις υπηρεσίες που είχαν επιλεγεί σύμφωνα με τη μεθοδολογία αυτή, δηλαδή στο τμήμα Δημοτικής Κατάστασης και Ληξιαρχείου, στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών και στα ΚΑΠΗ, ακριβώς μετά το τέλος της συναλλαγής των δημοτών και των κατοίκων με τις υπηρεσίες αυτές.

Η έρευνα τελικά διεξήχθη από τη συγγραφέα της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας. Η έρευνα διήρκεσε δύο (2) ημερολογιακούς μήνες και συγκεκριμένα τον Σεπτέμβριο και Οκτώβριο 2003. Η επιλογή του χρόνου διεξαγωγής δεν ήταν τυχαία, αλλά αντίθετα θεωρήθηκε μια από τις πλέον κατάλληλες εφόσον η χρήση των υπηρεσιών εκ μέρους των δημοτών ή και κατοίκων είναι πολύ συχνή, ιδιαίτερα μετά το τέλος της θερινής περιόδου.

Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε τελικά για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν η μη προγραμματισμένη προσωπική συνέντευξη. Στις περισσότερες των περιπτώσεων το ερωτηματολόγιο συμπληρώνονταν από τους ίδιους τους ερωτώμενους, εκτός αν οι συνθήκες απαιτούσαν το αντίθετο (π.χ. άτομα που αδυνατούσαν να διαβάσουν το ερωτηματολόγιο).

Μια παρατήρηση που προέκυψε από τη δοκιμαστική έρευνα ήταν η ανάγκη για βελτίωση στον τρόπο προσέγγισης των ερωτώμενων, προκειμένου αυτοί να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο. Πράγματι, σημειώθηκαν οι σχετικές αλλαγές στον τρόπο προσέγγισης, που σημαίνει πιο οικεία και πιο φιλική, με επεξήγηση του λόγου πραγματοποίησης της έρευνας και του ρόλου τόσο του ερευνητή όσο και της Δημοτικής Αρχής στην πραγματοποίηση της έρευνας αυτής. Ωστόσο το γεγονός αυτό δε μείωσε τα ποσοστά άρνησης, τα οποία άγγιξαν το 30% του συνολικού δείγματος. Ο κύριος λόγος της άρνησης ήταν η έλλειψη χρόνου εκ μέρους των ερωτώμενων. Ο δε χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου κυμάνθηκε μεταξύ

των τιμών που καταγράφηκαν κατά την διεξαγωγή της Δοκιμαστικής Έρευνας, δηλαδή από 10 έως 30 λεπτά.

### **3.1.8 Επεξεργασία, Ανάλυση Δεδομένων, Αποτελέσματα – Προτάσεις**

Από τη στιγμή που συγκεντρώθηκαν τα πρωτογενή στοιχεία που απαιτούνταν για την έρευνα, ακολούθησε η επεξεργασία και η ανάλυση αυτών. Ο σκοπός αυτής της φάσης της έρευνας ήταν να περιγράψει διάφορες μεταβλητές ή μεγέθη, καθώς και να εξετάσει την υπάρχουσα σχέση μεταξύ των μεταβλητών.

Τα πρωτογενή, όμως, στοιχεία που συγκεντρώθηκαν δεν ήταν διαθέσιμα για άμεση ανάλυση. Αντίθετα, ήταν απαραίτητο να υποστούν κάποια επεξεργασία, πριν γίνει η ανάλυση τους. Η προετοιμασία των δεδομένων, στην παρούσα έρευνα<sup>68</sup>, για ανάλυση ακολούθησε τα εξής βήματα: (1) Επεξεργασία Ερωτηματολογίων (2) Κωδικοποίηση.

Το στάδιο της επεξεργασίας των ερωτηματολογίων περιέλαβε τη διαχείριση των ερωτηματολογίων, όμως, που έχουν συμπληρωθεί ελλιπώς. Τα ερωτηματολόγια αυτά δεν αποκλείστηκαν από την ανάλυση, αλλά συμπεριλήφθηκαν κανονικά, όπως εκείνα, που ήταν συμπληρωμένα.

Το επόμενο στάδιο της επεξεργασίας των ερωτηματολογίων αφορούσε την κωδικοποίηση αυτών που θα περιλαμβάνονταν στην ανάλυση. Η κωδικοποίηση αφορά τη διαδικασία με την οποία τα δεδομένα ταξινομούνται σε κατηγορίες. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκαν αριθμοί που μπορούσαν να ταξινομηθούν και να αναλυθούν.

Το πρώτο βήμα στην κωδικοποίηση ήταν ο καθορισμός των κατηγοριών στις οποίες τοποθετήθηκαν οι απαντήσεις. Η κάθε κατηγορία αντιπροσώπευε την απάντηση, του ερωτήματος, που απευθυνόταν στον ερωτώμενο. Κάθε κατηγορία ισοδυναμεί με έναν αριθμό.

Η τακτική αυτή εφαρμόστηκε όχι μόνο στις ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, αλλά και στις ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκε κλίμακα για την επιλογή της απάντησης εκ μέρους του ερωτώμενου. Όσον αφορά στα ερωτήματα ανοικτού τύπου, ο καθορισμός των κατηγοριών έγινε σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν από το σύνολο των ερωτώμενων. Παρ' όλα αυτά, και συγκεκριμένα για τις ανοικτού τύπου

---

<sup>68</sup> Γενικότερα στις έρευνες, των οποίων τα πρωτογενή στοιχεία συλλέγονται με την διανομή και συμπλήρωση ερωτηματολογίων, η προετοιμασία των δεδομένων για ανάλυση περιλαμβάνει και μια ακόμη δραστηριότητα, που προηγείται των άλλων δύο, αυτή των 'ελέγχων στο πεδίο'. Οι έλεγχοι στο πεδίο είναι διαδικασίες, οι οποίες αποσκοπούν στον περιορισμό των λαθών κατά την περίοδο της συλλογής των στοιχείων από το δείγμα των ερωτώμενων. Οι έλεγχοι αυτοί συνίστανται στην επίβλεψη και επιβεβαίωση ότι οι προγραμματισμένες διαδικασίες εφαρμόστηκαν από τα άτομα εκείνα που προΐστανται των ερευνών. Στην παρούσα έρευνα δεν λαμβάνει χώρα ο έλεγχος στο πεδίο, αφού αυτό δεν ήταν εφικτό και δεν προβλεπόταν λόγω της φύσης της έρευνας. Η οποιαδήποτε προσπάθεια για πιστή εφαρμογή του σχεδιασμού της έρευνας καταβλήθηκε από τον ίδιο τον ερευνητή.

ερωτήσεις, δημιουργήθηκε και μια ακόμη κατηγορία απαντήσεων με την ονομασία «Άλλο».

Η διεργασία και τα αποτελέσματα της κωδικοποίησης δίδονται παρακάτω.

1. Σημειώστε ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες γνωρίζετε, ποιες έχετε χρησιμοποιήσει έστω και μία φορά, ποιες χρησιμοποιείτε συχνά, ποιες χρησιμοποιήσατε πρόσφατα και από ποιες είστε ικανοποιημένοι.

<p><b>Υπηρεσίες Δήμου Κορυδαλλού = ΜΕΤΑΒΑΗΤΕΣ Vi</b></p>	<p><b>ΔΕΝ ΤΗΝ ΓΝΩΡΙΖΩ=1</b>  <b>Την γνωρίζω =2,</b>  <b>Τη χρησιμοποιώ συχνά &amp; Δεν είμαι ικανοποιημένος=3</b>  <b>Τη χρησιμοποιώ συχνά, Τη χρησιμοποίησα πρόσφατα &amp; Δεν είμαι ικανοποιημένος =4</b>  <b>Την έχω χρησιμοποιήσει έστω και 1 φορά &amp; Δεν είμαι ικανοποιημένος =5</b>  <b>Τη έχω χρησιμοποιήσει έστω και 1 φορά, Τη χρησιμοποίησα πρόσφατα &amp; Δεν είμαι ικανοποιημένος =6</b>  <b>Την έχω χρησιμοποιήσει έστω και 1 φορά &amp; Είμαι ικανοποιημένος =7</b>  <b>Την έχω χρησιμοποιήσει έστω και 1 φορά, Τη χρησιμοποίησα πρόσφατα &amp; Είμαι ικανοποιημένος =8</b>  <b>Τη χρησιμοποιώ συχνά &amp; Είμαι ικανοποιημένος =9</b>  <b>Τη χρησιμοποιώ συχνά, Τη χρησιμοποίησα πρόσφατα &amp; Είμαι ικανοποιημένος =10</b></p>
<p>V1=Έκδοση Αδειών Καταστημάτων</p>	
<p>.....</p>	
<p>.....</p>	
<p>.....</p>	
<p>.....</p>	
<p>.....</p>	
<p>.....</p>	
<p>.....</p>	
<p>.....</p>	
<p>.....</p>	
<p>V31=Σχολές Καλλιτεχνικών Δραστηριοτήτων</p>	

2. Γενικά, πόσο ευχαριστημένοι είστε από τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού;

<b>ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ Vi</b>	
V32=Γενική Ευχαρίστηση από Υπηρεσίες	<b>Πάρα Πολύ=4, Πολύ=3, Λίγο=2, Καθόλου=1, Δεν έχω ολοκληρωμένη άποψη=9</b>

3. Πώς και πόσο συχνά ενημερώνεστε για τις υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος Κορυδαλλού;

<b>Τρόποι Ενημέρωσης=ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ Vi</b>	<b>Πολύ Συχνά=6, Αρκετά Συχνά=5, Συχνά=4, Σπάνια=3, Ποτέ (δεν έχω ενδιαφερθεί να ενημερωθώ με αυτό τον τρόπο)=2 Ποτέ (δεν έχω ενημερωθεί με αυτόν τον τρόπο)=1</b>
V33=Από Τοπικές Εφημερίδες και Περιοδικά	
V34=Από Φυλλάδια που διανέμονται από τις Υπηρεσίες του Δήμου	
V35=Από Φυλλάδια που βρίσκονται στις Υπηρεσίες του Δήμου	
V36=Από Αφίσες και Ανακοινώσεις σε Δημόσιους Χώρους	
V37=Από συζητήσεις με γείτονες, φίλους, συγγενείς	
V38=Έπειτα από τηλεφωνική επικοινωνία με υπαλλήλους του Δήμου	
V39=Έπειτα από μια επίσκεψή σας στο Δήμο	

4. Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω χαρακτηριστικά, που αφορούν τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού;

<b>Χαρακτηριστικά Υπηρεσιών=ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ Vi</b>	<b>Πολύ Καλή=4, Καλή=3, Μέτρια=2, Κακή=1, Δεν ξέρω / Δεν απαντώ=9</b>
V40=Αριθμός Υπηρεσιών που παρέχει ο Δ. Κορυδαλλού	
V41=Είδος Υπηρεσιών που παρέχει ο Δ. Κορυδαλλού	
V42=Χρησιμότητα Υπηρεσιών που παρέχει ο Δ. Κορυδαλλού	
V43=Πρόσβαση πολιτών στον χώρο των υπηρεσιών	
V44=Ωράριο Λειτουργίας Υπηρεσιών	
V45=Χώρος και Μέσα παροχής Υπηρεσιών	
Συμπεριφορά Υπαλλήλων	
V46=Ευγένεια	
V47=Χαμόγελο	
V48=Υπομονή	
V49=Πρόθεση των υπαλλήλων για εξυπηρέτηση	
V50=Ικανότητα των υπαλλήλων στη δουλειά τους	
V51=Διευκόλυνση των πολιτών από τους υπαλλήλους	
V52=Προσοχή των υπαλλήλων στα αιτήματα των πολιτών	
V53=Επικοινωνία των υπαλλήλων με τους πολίτες	
V54=Εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους	
V55=Χρόνος Εξυπηρέτησης	



5. Σε περίπτωση που αντιμετωπίσετε ένα πρόβλημα με τις υπηρεσίες του Δήμου, που απευθύνεστε συνήθως;

<b>ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ Vi</b>	
V56=Γνωστοποίηση / Ανακοίνωση προβλημάτων που αφορούν τις υπηρεσίες	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Στον υπάλληλο της Υπηρεσίας=1,</li> <li>• Στον προϊστάμενο της Υπηρεσίας=2,</li> <li>• Στο Διευθυντή της Υπηρεσίας=3,</li> <li>• Στο αρμόδιο Αντιδήμαρχο=4,</li> <li>• Στο Δήμαρχο=5,</li> <li>• Από τον υπάλληλο έως και το Δήμαρχο, εάν δεν βρω ανταπόκριση=6,</li> <li>• Σε κανέναν, γιατί δεν με απασχολεί=7,</li> <li>• Σε κανέναν, γιατί πιστεύω πως δεν θα αλλάξει κάτι=8, Σε κανέναν, γιατί δεν μπόρεσα να βρω / να μιλήσω με κάποιον αρμόδιο=9,</li> <li>• Δεν έχω αντιμετωπίσει <u>κάποιο</u> σοβαρό πρόβλημα έως τώρα=10,</li> <li>• Δεν έχω αντιμετωπίσει <u>κανένα</u> σοβαρό πρόβλημα έως τώρα=11</li> <li>• Από τον υπάλληλο έως και τον Δήμαρχο, αν και δεν έχω αντιμετωπίσει κανένα ή κάποιο σοβαρό πρόβλημα έως τώρα=12</li> </ul>

6. Αναφέρατε τα 2 πιο συχνά προβλήματα ή δυσκολίες που αντιμετωπίζετε κάθε φορά που συναλλάσσετε με τις υπηρεσίες του Δήμου.

<b>ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ Vi</b>	
V57=Συχνά παρουσιαζόμενο πρόβλημα ή δυσκολία	<p><b>Κανένα πρόβλημα ή δυσκολία=3,</b></p> <p><b>Το πρώτο πιο συχνά παρουσιαζόμενο πρόβλημα ή δυσκολία είναι «.....»=1,</b></p> <p><b>Το δεύτερο πιο συχνά παρουσιαζόμενο πρόβλημα ή δυσκολία είναι «.....»</b> <b>πρόβλημα=2</b></p> <p><b>Άλλο=4</b></p> <p><i>Τα προβλήματα αυτά θα κατηγοριοποιηθούν σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων.</i></p>

7. Ποιους από τους παρακάτω τομείς δραστηριότητας του Δήμου Κορυδαλλού θεωρείτε ιδιαίτερα σημαντικούς ή/και σε ποιους από αυτούς απαιτείται, κατά τη γνώμη σας, περισσότερη προσοχή;

<b>Τομείς Δραστηριότητας=ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ Vi</b>	<b>Ιδιαίτερα Σημαντικός Τομέας=2,                      Τομέας για τον οποίο Απαιτείται Περισσότερη Προσοχή=3,                      Ιδιαίτερα Σημαντικός Τομέας &amp; για τον οποίο Απαιτείται                      Περισσότερη Προσοχή=4                      Όχι Ιδιαίτερα Σημαντικός Τομέας &amp; για τον οποίο δεν Απαιτείται                      Περισσότερη Προσοχή=1</b>
V58=Καθαριότητα	
V59=Υδρευση – Αποχέτευση	
V60=Περιβάλλον-Πράσινο	
V61=Πολιτισμός	
V62=Δημοτικά Έργα	
V63Οικονομικά (φόροι, τέλη κλπ)	
V64=Νεολαία	
V65=Κοινωνική Πολιτική	
V66=Παιδεία / Εκπαίδευση	
V67=Αρχιτεκτονική / Πολεοδομία	
V68=Ανεργία	
V69=Κυκλοφορία / Στάθμευση Οχημάτων	
V70=Δημοτική Αστυνόμευση	
V71=Απομάκρυνση Φυλακών	

8. Αναφέρατε τις 2 πιο σημαντικές βελτιώσεις που πρέπει να γίνουν σε κάποιον ή κάποιους από τους παραπάνω τομείς δραστηριότητας.

ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ V <sub>i</sub>	
V72= Σημαντικές Βελτιώσεις	<p><b>Καμία βελτίωση=3,</b>  <b>Η πρώτη πιο συχνά αναφερόμενη βελτίωση είναι</b>  <b>«.....»=1,</b>  <b>Η δεύτερη πιο συχνά αναφερόμενη βελτίωση είναι «.....» =2</b>  <b>Άλλη βελτίωση=4</b>  <i>Οι βελτιώσεις αυτές θα κατηγοριοποιηθούν σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων.</i></p>

### Δημογραφικά Στοιχεία

- V73=Φύλο:                    Άνδρας =**1**      Γυναίκα =**2**
- V74=Ηλικία:    18-25 = **1**      26-35 = **2**      36-50 = **3**      51-65 = **4**      66 και άνω = **5**
- V75=Άτομο με ειδικές ανάγκες / ειδικά προβλήματα:    Ναι =**1**            Όχι = **2**
- V76=Επαγγελματική Ομάδα:    Άνεργος =**1**      Μαθητής / Σπουδαστής =**2**  
Εργαζόμενος = **3**      Οικιακά =**4**      Συνταξιούχος =**5**  
Άλλο =**6**
- V77=Γραμματικές Γνώσεις:    Δεν πήγε σχολείο-Κάποιες τάξεις του Δημοτικού=**1**  
Βασική Εκπαίδευση (Δημοτικό)=**2**  
Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Γυμνάσιο)= **3**  
Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Λύκειο)= **4**  
Δημόσιο-Ιδιωτικό Ι.Ε.Κ.=**5**  
Ανώτατη Εκπαίδευση (Τ.Ε.Ι./ Α.Ε.Ι.)=**6**  
Μεταπτυχιακές Σπουδές=**7**
- V78=Ιθαγένεια:                    Ελληνική =**1**      Άλλη=**2**
- V79=Δημότης Κορυδαλλού:    Ναι = **1**      Όχι = **2**
- V80=Χρόνια Κατοικίας στο Δήμο Κορυδαλλού: \_\_\_\_\_
- V81=Περιοχή Κατοικίας:            «Άνω Κορυδαλλός» = **1**      «Κορυδαλλός» =**2**

Όπως εξάγεται από την αποτύπωση της κωδικοποίησης στο παραπάνω ερωτηματολόγιο, προέκυψαν ογδόντα μία (81) μεταβλητές, σε καθεμία από τις οποίες αντιστοιχεί μια κατηγορία δυνατών απαντήσεων και κατ' επέκταση τιμών, εφόσον και αυτές έχουν κωδικοποιηθεί. Η ταξινόμηση, μάλιστα, των απαντήσεων με κωδικούς αριθμούς έγινε σύμφωνα με τον κανόνα της αντιστοίχισης στη θετικότερη δυνατή απάντηση-κατάσταση της μεγαλύτερης τιμής κωδικού αριθμού π.χ στην ερώτηση,

*Γενικά, πόσο ευχαριστημένοι είστε από τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού;*

*Πάρα Πολύ .. Πολύ .. Λίγο .. Καθόλου .. Δεν έχω ολοκληρωμένη άποψη ..*

η κωδικοποίηση των απαντήσεων είναι η ακόλουθη,

*Πάρα Πολύ=4, Πολύ=3, Λίγο=2, Καθόλου=1, Δεν έχω ολοκληρωμένη άποψη=9*

Οι παρουσιαζόμενες τιμές με τον κωδικό «9» αποκλείστηκαν από την ανάλυση. Η ίδια τακτική ακολουθήθηκε και για τις υπόλοιπες κλίμακες μέτρησης που χρησιμοποιήθηκαν στο ερωτηματολόγιο.

Στο σημείο αυτό και προκειμένου να ολοκληρωθεί η παρουσίαση του ερωτηματολογίου, καλό θα ήταν να ερμηνευτούν ορισμένα σημεία του.

Στην ερώτηση

*«Σημειώστε ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες γνωρίζετε, ποιες έχετε χρησιμοποιήσει έστω και μία φορά, ποιες χρησιμοποιείτε συχνά, ποιες χρησιμοποιήσατε πρόσφατα και από ποιες είστε ικανοποιημένοι»,*

η επιλογή **«Τη γνωρίζω»**, ουσιαστικά σημαίνει

**«Γνωρίζω την ύπαρξη της υπηρεσίας, χωρίς να την έχω χρησιμοποιήσει».**

Επίσης, στην ίδια ερώτηση, η επιλογή **«Τη χρησιμοποίησα πρόσφατα»** ορίζει ως χρονικό διάστημα συναλλαγής με την υπηρεσία αυτή **«τους δύο προηγούμενους μήνες, το πολύ».**

Η ερώτηση

*«Γενικά, πόσο ευχαριστημένοι είστε από τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού;»*

ουσιαστικά ερευνά

*«την ευχαρίστηση των δημοτών/κατοίκων τόσο από τις υπηρεσίες που έχουν χρησιμοποιήσει όσο και από αυτές που δεν έχουν χρησιμοποιήσει, αλλά έχουν επίδραση στην καθημερινή τους ζωή».*

Η ερώτηση

*«Σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε ένα πρόβλημα με τις υπηρεσίες του Δήμου, πού απευθύνεστε συνήθως;»*

ουσιαστικά ερευνά

*«τη στάση των δημοτών/κατοίκων να ανακοινώνουν τα προβλήματα, που έχουν αντιμετωπίσει ή που ενδεχομένως να αντιμετωπίσουν με τις υπηρεσίες του Δήμου, στα στελέχη των υπηρεσιών».*

Στην ερώτηση

*«Αναφέρατε τις 2 πιο σημαντικές βελτιώσεις που πρέπει να γίνουν σε κάποιο ή κάποιους από τους παραπάνω τομείς δραστηριότητας»*

οι δημότες ή και κάτοικοι του Δήμου Κορυδαλλού είχαν τη δυνατότητα να αναφέρουν είτε κάποια συγκεκριμένη βελτίωση είτε κάποιο τομέα δραστηριότητας, που έχρηζε βελτίωσης.

Οι παραπάνω επεξηγήσεις δόθηκαν και κατά τη διάρκεια της διανομής και συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων, προκειμένου οι απαντήσεις των δημοτών/κατοίκων να είναι έγκυρες και ακριβείς.

Η ανάλυση των δεδομένων, που συλλέχθηκαν, έγινε μετά το τέλος της κωδικοποίησης των ερωτηματολογίων της έρευνας Μέτρησης Ικανοποίησης Δημοτών και με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Η ανάλυση των δεδομένων αυτών συνέβαλε ουσιαστικά στην αποτύπωση των πρωτογενών στοιχείων σε σχήματα και διαγράμματα, παρουσιάζοντας τις διαστάσεις της ικανοποίησης των δημοτών και των κατοίκων από τις υπηρεσίες του Δήμου τους, συνδέοντας τόσο τις ίδιες όσο και με άλλους παράγοντες, όπως η ηλικία, η περιοχή κατοικίας κλπ. Στο κεφάλαιο που ακολουθεί, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης των δεδομένων, αλλά και τα συμπεράσματα αυτής.

### **3.2 Προφίλ Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης Κορυδαλλού<sup>69</sup>**

Παρουσιάζονται, λοιπόν, τα βασικότερα στοιχεία που συνθέτουν το προφίλ του Δήμου Κορυδαλλού, όπου διεξήχθη η έρευνα Μέτρησης Ικανοποίησης.

#### ***Βασικές δημογραφικές τάσεις***

- Ο συνολικός πραγματικός πληθυσμός το 2001, σε απόλυτες αριθμητικές τιμές, ανήλθε σε 67.456 άτομα αυξημένος κατά 4.272 σε σχέση με το πληθυσμιακό σύνολο του 1991, που απαρτιζόταν από 63.184 άτομα. Σε σύγκριση με το 1991, το 2001 η αύξηση του πραγματικού πληθυσμού στο Δήμο Κορυδαλλού ήταν της τάξεως του 6,76%, ενώ αντίστοιχα εκείνη στο επίπεδο της περιφέρειας αγγίζει το 6,77%. Στο επίπεδο της χώρας καταγράφεται αύξηση της τάξεως του 6,86%.
- Στο Δήμο Κορυδαλλού κατά το διάστημα της δεκαετίας 1991-2001, παρουσιάστηκε κατακόρυφη αύξηση του δείκτη γήρανσης, με αποτέλεσμα, ενώ

<sup>69</sup>Το Προφίλ του Δήμου Κορυδαλλού στοιχειοθετήθηκε από την ανάλυση των Αποτελεσμάτων της Απογραφής των ετών 1991 και 2001 της ΕΣΥΕ.

το 1991 στα 100 παιδιά να αντιστοιχούν 51,7 ηλικιωμένοι, το 2001 ο αντίστοιχος αριθμός των ηλικιωμένων να ανέρχεται σε 95,6 άτομα, παρουσιάζοντας, σημαντική αύξηση της τάξεως των 43,9 ηλικιωμένων ανά 100 παιδιά. Ωστόσο, αυτός ο αριθμός εμφανίζεται σημαντικά χαμηλότερος από τον αντίστοιχο της Περιφέρειας Αττικής (143,5 ηλικιωμένοι ανά 100 παιδιά), αλλά και από αυτόν της χώρας (110 ηλικιωμένοι ανά 100 παιδιά).

- Σε σχέση με την πληθυσμιακή σύνθεση του Δήμου ανά φύλο, ο ανδρικός πληθυσμός το 1991 αποτελούσε το 49,04% του συνολικού πραγματικού πληθυσμού, ενώ το 2001 το ποσοστό αυτό διαμορφώθηκε σε 49,62% παρουσιάζοντας αύξηση της τάξεως του 0,58%. Για το γυναικείο πληθυσμό, παρατηρήθηκε μια μείωση της τάξεως του 0,58% επί του συνολικού πραγματικού πληθυσμού με αποτέλεσμα το 50,96%, που καταγράφηκε το 1991, να διαμορφώνεται σε 50,38% το 2001.
- Ο δείκτης εξάρτησης εμφανίζεται να είναι της τάξεως του 38,9% επί των ατόμων εργάσιμης ηλικίας. Αυτό σημαίνει ότι στα 100 άτομα εργάσιμης ηλικίας (15-64 ετών) αντιστοιχούν 38,9 άτομα, που χαρακτηρίζονται ως οικονομικά εξαρτώμενα. Ο αριθμός των ατόμων αυτής της κατηγορίας εμφανίζεται σημαντικά χαμηλότερος από τον αντίστοιχο σε εθνικό επίπεδο και ελαφρώς χαμηλότερος από αυτόν της περιφέρειας.
- Η ποσοστιαία μεταβολή του πληθυσμού και των δύο φύλων παρουσιάζει μια ομοιόμορφη κατανομή με εξαίρεση τις ηλικιακές ομάδες 20 έως 40 ετών, στις οποίες ο ανδρικός πληθυσμός εμφανίζει ιδιαίτερα σημαντική αύξηση σε σχέση με το γυναικείο. Το γεγονός αυτό πιθανώς να ενισχύεται από την αθρόα εισροή μεταναστών των συγκεκριμένων ηλικιακών ομάδων, που ανήκουν κυρίως στο ανδρικό φύλο.

#### ***Βασικές τάσεις εξέλιξης της κοινωνικής σύνθεσης και του εκπαιδευτικού επιπέδου του δήμου Κορυδαλλού κατά την τελευταία δεκαετία.***

- Ο Δήμος Κορυδαλλού εμφανίζει μικρότερη συγκέντρωση αλλοδαπών σε σχέση με την αντίστοιχη στην περιφέρεια Αττικής και στη χώρα. Ωστόσο, λόγω της γενικευμένης αυξητικής τάσης των μεταναστών σε όλη τη χώρα, το γεγονός ότι το ποσοστό του Δήμου είναι συγκριτικά μικρότερο, δε συνεπάγεται ταυτόχρονα ότι και ο αριθμός των μεταναστών του δήμου είναι περιορισμένος. Σύμφωνα με τη στατιστική υπηρεσία, οι καταγεγραμμένοι μετανάστες του Δήμου ανέρχονται στις τους 4.000 αγγίζοντας το 5,96% του πραγματικού πληθυσμού.
- Η μεταβολή των άγαμων στο Δήμο Κορυδαλλού παρουσιάζει αύξηση της τάξεως του 9,96% σε σχέση με το 1991, ενώ οι έγγαμοι παρουσιάζουν μια μικρή αύξηση της τάξεως του 2,58%. Η κατηγορία των χήρων και διαζευγμένων ισοδυναμεί με μια σημαντική αύξηση που αγγίζει το 65,64%. Στο επίπεδο της χώρας τα αντίστοιχα ποσοστά μεταβολής διαμορφώνονται σε 13,29%, 4,22% και 29,55%. Στην Αττική παρατηρείται επίσης, μια θετική μεταβολή σε όλες τις κατηγορίες της τάξεως του 11,37% για τους άγαμους, του 3,64% για τους έγγαμους και του 32,13% για τους χήρους-διαζευγμένους. Σημαντικό στοιχείο αποτελεί ο

υπερδιπλάσιος ρυθμός αύξησης που παρατηρείται στην τρίτη κατηγορία, αυτή των χήρων–διαζευγμένων στον Κορυδαλλό τόσο σε σχέση με το επίπεδο της χώρας όσο και σε σχέση με αυτό της Αττικής. Φαινόμενο ιδιαίτερα σημαντικό, αν αναλογιστούμε τις συνέπειες του στην κοινωνική διάρθρωση, καθώς και στις περαιτέρω ανάγκες για κοινωνικές υποδομές και υποστηρικτικές πολιτικές που δημιουργούνται.

- Στο Δήμο Κορυδαλλού, οι ομοδημότες αποτελούν το 63% του πραγματικού πληθυσμού και οι ετεροδημότες το 31%. Η ποσοστιαία αυτή σύνθεση είναι αντίστοιχη του πληθυσμού της περιφέρειας. Επίσης, κατά την τελευταία δεκαετία, στο δήμο παρουσιάζεται μια πτωτική τάση των ετεροδημοτών και μια ανοδική τάση των ομοδημοτών.
- Οι απόφοιτοι μέσης και στοιχειώδους εκπαίδευσης συνιστούν τον κύριο κορμό του πραγματικού πληθυσμού του Δήμου Κορυδαλλού με ποσοστό 33% και 29% αντίστοιχα. Ακολουθούν με ποσοστό 13,39% οι απόφοιτοι της γ' τάξης του Γυμνασίου και με ποσοστό 11% οι πτυχιούχοι ανώτατων σχολών. Σε σύγκριση με την περιφέρεια, ο Δήμος εμφανίζει πολύ χαμηλότερα ποσοστά στους πτυχιούχους ανώτερων και ανώτατων σχολών και μεγαλύτερα ποσοστά σε απόφοιτους της βασικής και στοιχειώδους εκπαίδευσης. Το γεγονός αυτό αποδεικνύει ότι ο πληθυσμός του Δήμου Κορυδαλλού διακρίνεται για το χαμηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης από ότι η περιφέρεια Αττικής, δίχως αυτό να σημαίνει ότι οι διαφοροποιήσεις είναι μεγάλες.
- Κατά την τελευταία δεκαετία, στο Δήμο Κορυδαλλού παρατηρείται τετραπλασιασμός των πτυχιούχων ανώτερων σχολών και διπλασιασμός των πτυχιούχων ανώτατων σχολών. Παράλληλα συντελείται μια δραματική μείωση στους απόφοιτους της στοιχειώδους εκπαίδευσης καθώς και σε αυτούς που δεν τελείωσαν το δημοτικό, αλλά γνωρίζουν γραφή και ανάγνωση. Οι μεταβολές αυτές στοιχειοθετούν μια τάση βελτίωσης του εκπαιδευτικού επιπέδου του πληθυσμού του Δήμου Κορυδαλλού.
- Η ηλικιακή ομάδα 65 ετών και άνω συγκεντρώνει τα μεγαλύτερα ποσοστά του αγράμματου πληθυσμού, ενώ η ηλικιακή ομάδα 10-19 συγκεντρώνει το μικρότερο ποσοστό. Το γεγονός αυτός ορίζει τη σταδιακή μείωση, στα επόμενα χρόνια, του ποσοστού των αγράμματων στο Δήμο. Επιπλέον, στην ηλικιακή ομάδα 20-29 ετών κυριαρχούν οι απόφοιτοι μέσης εκπαίδευσης, ενώ στην ηλικιακή ομάδα 30-64 κυριαρχούν οι απόφοιτοι μέσης και στοιχειώδους εκπαίδευσης. Από τα παραπάνω στοιχεία γίνεται εμφανής η βελτίωση του εκπαιδευτικού επιπέδου των ατόμων της νεότερης ηλικίας.
- Οι γυναίκες διαθέτουν χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο από τους άνδρες. Ωστόσο, κατά την τελευταία δεκαετία, το μορφωτικό επίπεδο των γυναικών έχει βελτιωθεί πολύ περισσότερο από αυτό των ανδρών. Για παράδειγμα, ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι από το 1991 έως το 2001, η αύξηση των γυναικών πτυχιούχων ανώτερων σχολών αγγίζει τις 13 εκατοστιαίες μονάδες σε σχέση με την αντίστοιχη αύξηση των ανδρών, η οποία δεν ξεπερνά τις 4 εκατοστιαίες μονάδες. Με βάση αυτά τα στοιχεία μπορεί να υποστηριχθεί ότι, μέσα στα



επόμενα χρόνια, η υφιστάμενη διαφορά του εκπαιδευτικού επιπέδου ανδρών και γυναικών θα περιοριστεί σημαντικά.

### ***Βασικές τάσεις απασχόλησης στο Δήμο Κορυδαλλού***

- Βασικό χαρακτηριστικό, που σχετίζεται με την απασχόληση στο Δήμο, αποτελεί το μεγάλο ποσοστό μη ενεργού πληθυσμού, ιδιαίτερα των γυναικών παραγωγικής ηλικίας, σε σχέση με την περιφέρεια Αττικής.
- Παρατηρείται σχετική αύξηση του ΟΕΠ (Οικονομικά Ενεργού Πληθυσμού) στην δεκαετία 1991-2001 κυρίως ως απόρροια της εισόδου των γυναικών στο χώρο της απασχόλησης.
- Η απασχόληση σύμφωνα με τα υπάρχοντα στατιστικά στοιχεία μειώνεται οριακά στο Δήμο Κορυδαλλού. Η μείωση αυτή είναι μικρότερη της αντίστοιχης μείωσης που καταγράφεται σε επίπεδο περιφέρειας και χώρας.
- Η συμμετοχή των γυναικών στην απασχόληση μπορεί να μεταβάλλεται θετικά στην εξεταζόμενη δεκαετία, αλλά υπολείπεται του αντίστοιχου ποσοστού σε επίπεδο περιφέρειας.
- Σε σχέση με τις προηγούμενες δεκαετίες είναι εμφανής πια η τριτογενοποίηση της παραγωγής στο Δήμο, ιδιαίτερα η κλαδική εξειδίκευση στο εμπόριο.
- Οι τομείς, που υφίστανται τη μεγαλύτερη κρίση στο Δήμο Κορυδαλλού, είναι οι μεταποιητικές μονάδες παραγωγής και οι νέοι, μη δυνάμενοι να καταταγούν σε κάποιο κλάδο απασχόλησης. Η συγκεκριμένη κρίση επηρεάζει πολύ περισσότερο τη γυναικεία απασχόληση έναντι της ανδρικής.
- Η μορφή της μισθωτής εργασίας κυριαρχεί ως μορφή απασχόλησης του εργατικού δυναμικού του ΟΕΠ του Δήμου και συμβαδίζει με τα ανάλογα ποσοστά της περιφέρειας. Διαχρονικά, η μισθωτή εργασία παρουσιάζει την μεγαλύτερη θετική μεταβολή έναντι οποιασδήποτε άλλης μορφής απασχόλησης.
- Οι εργοδότες (κυρίως άνδρες) υπερτερούν ως ποσοστό του εργατικού δυναμικού σε σχέση με το αντίστοιχο ποσοστό της περιφέρειας.

### ***Βασικές τάσεις της ανεργίας στο Δήμο Κορυδαλλού***

- Η μακρόχρονη ύπαρξη της ανεργίας και η συνεχιζόμενη ποσοστιαία αύξησή της, αποτελεί κυρίαρχο γνώρισμα του Δήμου Κορυδαλλού. Το ποσοστό ανεργίας, καθ' όλη τη διάρκεια της εξεταζόμενης περιόδου ανέρχεται σε ποσοστό που υπερβαίνει το αντίστοιχο της περιφέρειας (10,93% στο Δήμο Κορυδαλλού το 2001 έναντι 9,71 % στην Περιφέρεια Αττικής).
- Η γυναικεία ανεργία στο Δήμο, παρά την καθοδική της τάση, είναι υψηλότερη από την αντίστοιχη στην περιφέρεια καθ' όλη τη διάρκεια της δεκαετίας.
- Η ηλικία αποτελεί καθοριστικό παράγοντα στη δυνατότητα εύρεσης εργασίας στο Δήμο Κορυδαλλού. Τα άτομα ηλικίας έως 25 ετών αντιμετωπίζουν τα μεγαλύτερα προβλήματα στην προσπάθεια εύρεσης μιας εργασιακής θέσης. Ιδιαίτερα οι νέοι (κυρίως άνδρες) κάτω των 20 ετών εμφανίζουν ποσοστά ανεργίας αρκετά μεγαλύτερα από αυτά της περιφέρειας.

- Οι γυναίκες των ηλικιακών ομάδων 30 έως 64 ετών αντιμετωπίζουν εντονότερο πρόβλημα ανεργίας συγκριτικά με τους άνδρες της αντίστοιχης ηλικιακής ομάδας. Επίσης, οι γυναίκες της ίδιας ηλικιακής ομάδας συνοψίζουν το μεγαλύτερο ποσοστό των παλαιών άνεργων στο Δήμο. Το συγκεκριμένο ποσοστό αποκαλύπτει ότι οι γυναίκες πλήττονται περισσότερο από την οικονομική κρίση και από την μακρόχρονη ανεργία έναντι των ανδρών της ίδιας ηλικίας.
- Οι νέες γυναίκες, κάτω των 30 ετών, έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες εύρεσης εργασίας από τους άντρες, καθώς τα τελευταία χρόνια το μορφωτικό τους επίπεδο έναντι έχει βελτιωθεί αισθητά σε σχέση με αυτό των ανδρών.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΤΡΙΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

---

### ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- Γρηγορούδης Β, Σίσκος Γ., *Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης πελάτη. Το σύστημα MUSA*, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, 2000.
- Μπένου Β., *Μέθοδοι και Τεχνικές Δειγματοληψίας*, Εκδόσεις Σταμούλη, 1991.
- Σταθακόπουλος Β, *Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς*, Εκδόσεις Σταμούλη, 1997.
- Χαρίσης Κ., Κιόχος Π., *Θεωρία Δειγματοληψίας & Εφαρμογές*, Εκδόσεις INTERBOOKS, 1997.
- Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (ΕΕΤΑΑ) & Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος (ΚΕΔΚΕ), *Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στον 21<sup>ο</sup> Αιώνα*, Έρευνα που διεξήχθη από την ΕΕΤΑΑ και την ΚΕΔΚΕ, 2002.

### ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

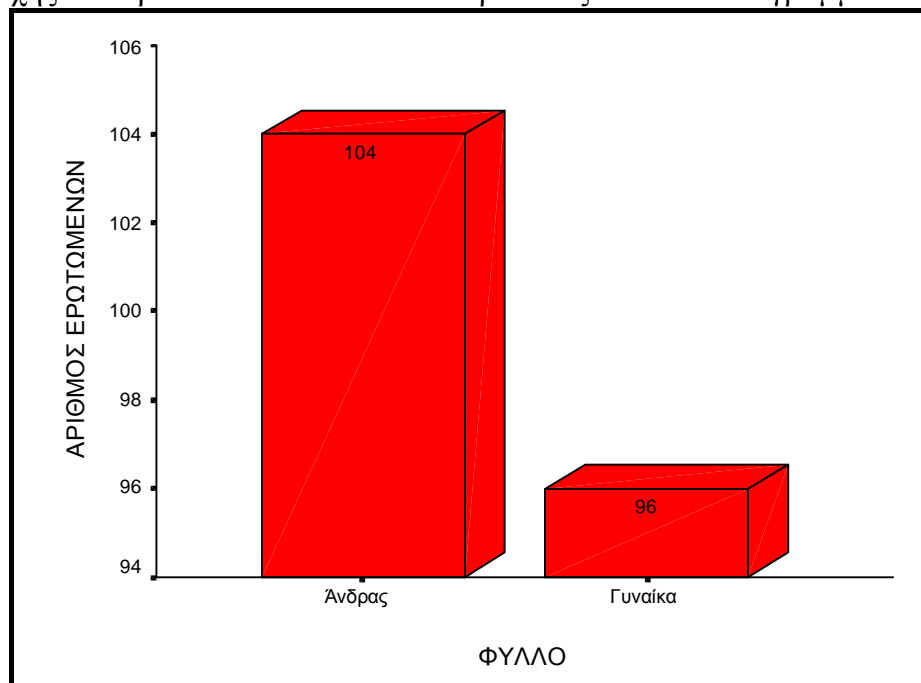
- **Cathy Johnson, Brian P. Mathews**, “*The influence of experience on service expectations*”, **International Journal of Service Industry Management**, Volume: 8 n: 4, 1997.
- **J.A.F. Nicholls, G. Ronald Gilbert, Sydney Roslow**, “*Parsimonious measurement of customer satisfaction with personal service and the service setting*”, **Journal of Consumer Marketing**, Volume: 15 no 3, 1998.
- **Yi-Ting Yu, Alison Dean**, “*The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty*”, **International Journal of Service Industry Management**, Volume: 12, no 3, 2001.

## **4.ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΗΜΟΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ**

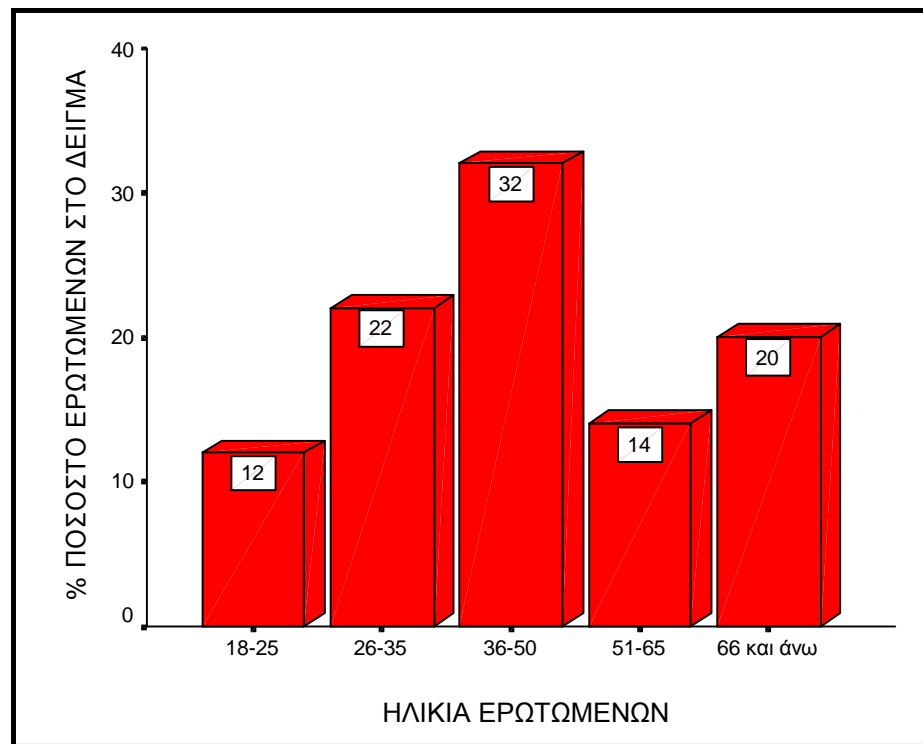
### **4.1 Δημογραφικά Στοιχεία Δείγματος**

Στο σημείο αυτό, και προτού παρουσιαστούν αναλυτικά τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, κρίνεται σκόπιμο να γίνουν γνωστά τα Δημογραφικά Στοιχεία του δείγματος της έρευνας.

Όπως προαναφέρθηκε ,το μέγεθος του δείγματος ήταν 200 άτομα, από τα οποία τα 104 άτομα ήταν «Άνδρες» και τα 96 «Γυναίκες». Τα αντίστοιχα % ποσοστά συμμετοχής «Ανδρών» και «Γυναικών» παρουσιάζονται στο διάγραμμα:



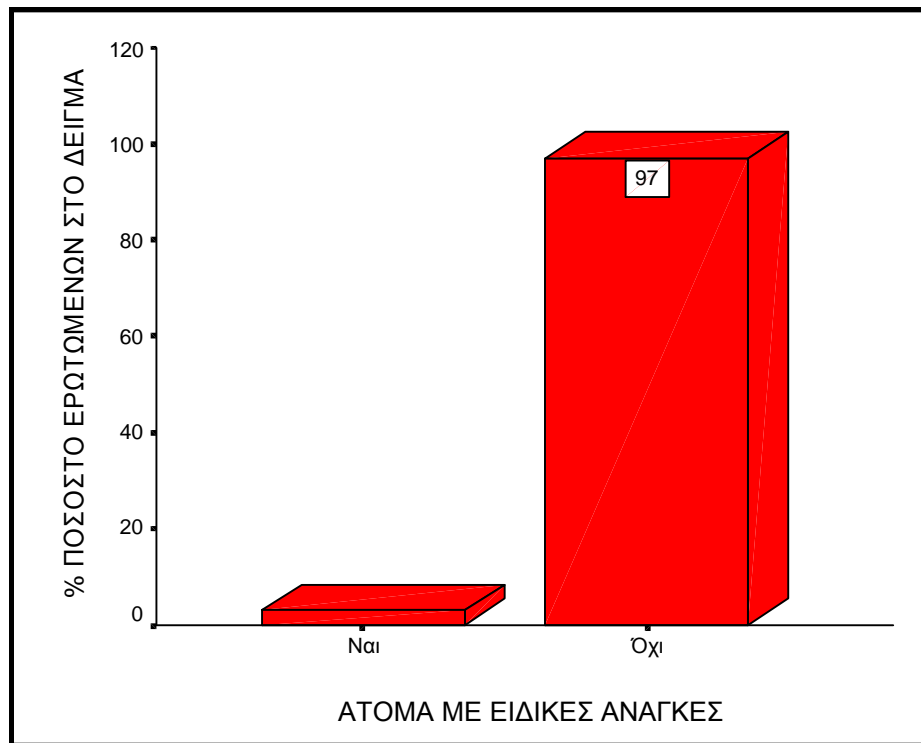
**Διάγραμμα Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Ποσοστό Συμμετοχής Ανδρών και Γυναικών στο Δείγμα**



**Διάγραμμα Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Κατηγορίες Ηλικιών των Ερωτώμενων που Συμμετείχαν στο Δείγμα**

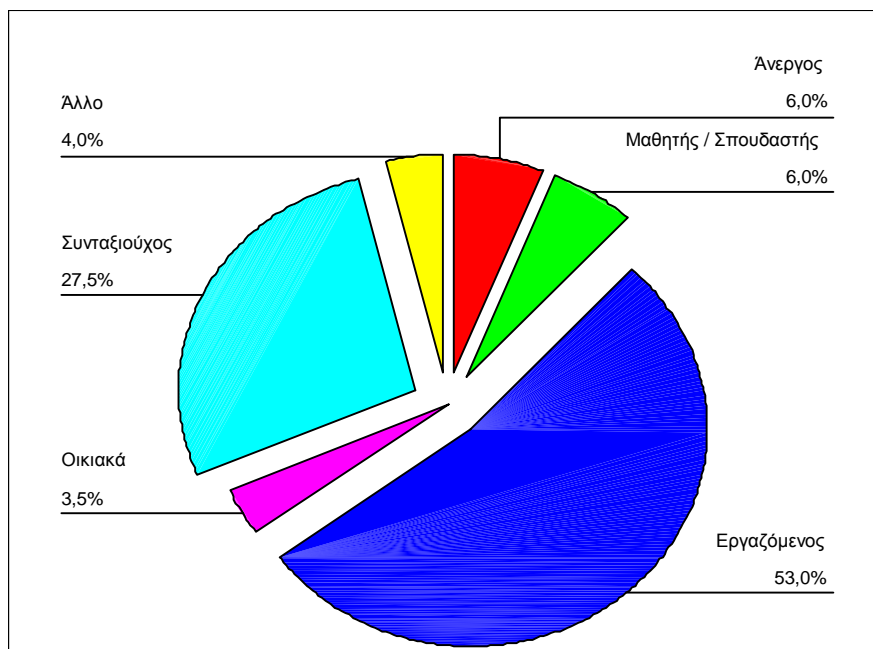
Στο παραπάνω διάγραμμα παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία των 36 έως 50 ετών. Αντίθετα, το μικρότερο ποσοστό των ερωτώμενων εντάσσεται στην κατηγορία των 18 έως 25 ετών.

Στο σύνολο των διακοσίων (200) ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα Μέτρησης Ικανοποίησης Δημοτών, μόλις τα 6 από αυτά ήταν άτομα με ειδικές ανάγκες. Δηλαδή, τα άτομα αυτά αντιπροσώπευαν μόνο το **3%** των ερωτώμενων του δείγματος, όπως εξάλλου φαίνεται και από το **Διάγραμμα 3** που ακολουθεί.



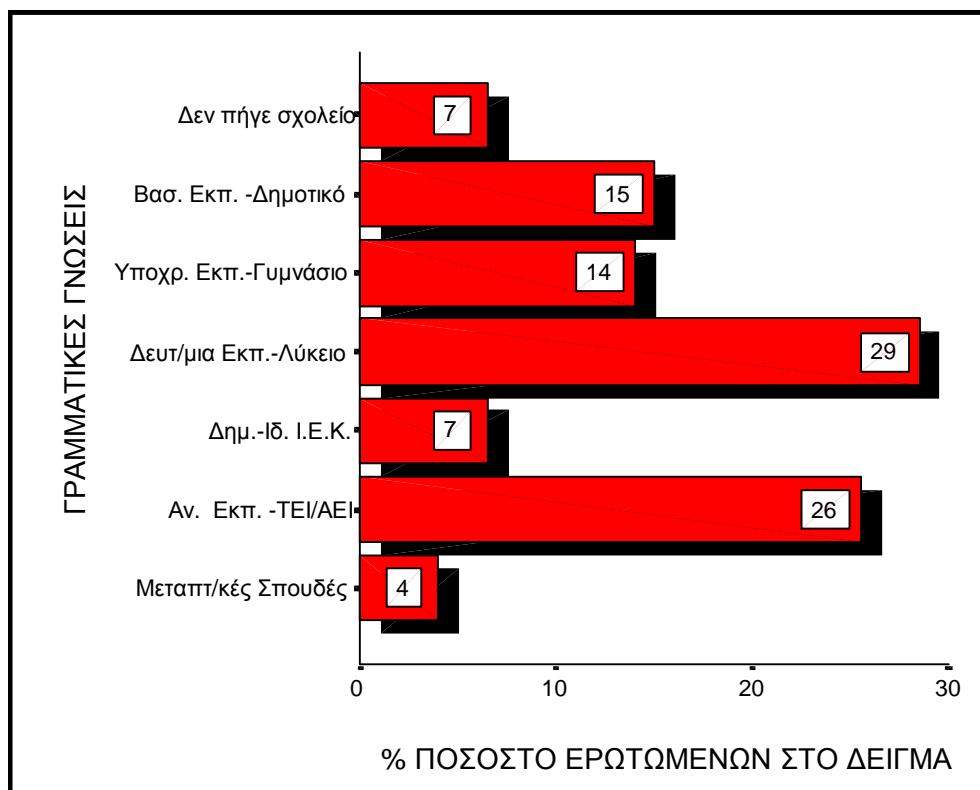
**Διάγραμμα Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Ποσοστό Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες στο Δείγμα**

Η επαγγελματική απασχόληση των συμμετεχόντων στο δείγμα είναι αυτή που απεικονίζεται στο παρακάτω διάγραμμα.



**Διάγραμμα Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Επαγγελματική Δραστηριότητα Συμμετεχόντων στο Δείγμα**

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων αποτελείται από εργαζόμενους και μισθωτούς, είτε στον Ιδιωτικό είτε στο Δημόσιο Τομέα. Ακολουθούν οι συνταξιούχοι και τέλος το μικρότερο ποσοστό αντιστοιχεί στον τομέα επαγγελματικής δραστηριότητας των ελεύθερων επαγγελματιών και των εμπόρων.

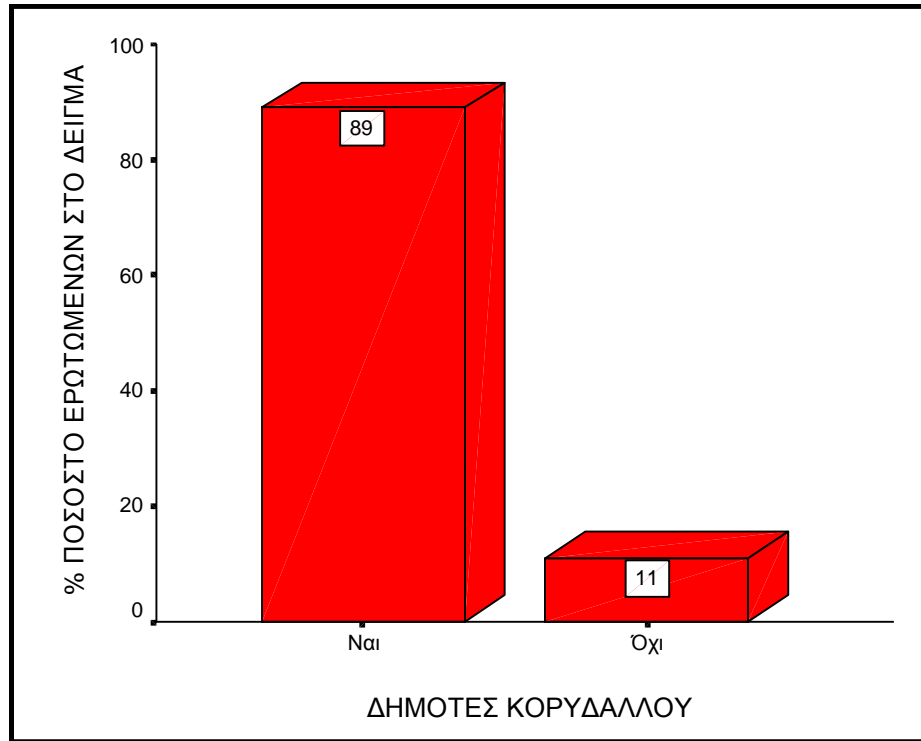


**Διάγραμμα Σφάλμα! Αγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Επίπεδο Γραμματικών Γνώσεων των Ερωτώμενων.**

Όπως προκύπτει από το παραπάνω διάγραμμα οι συμμετέχοντες στο δείγμα είναι κυρίως απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης σε ποσοστό **29%** και απόφοιτοι Ανώτατης Εκπαίδευσης σε ποσοστό μάλιστα **26%**. Επίσης, αξιοσημείωτο είναι το μικρό ποσοστό, **7%**, των ατόμων που δεν παρακολούθησαν καθόλου ή παρακολούθησαν κάποιες από τις τάξεις της Βασικής Εκπαίδευσης.

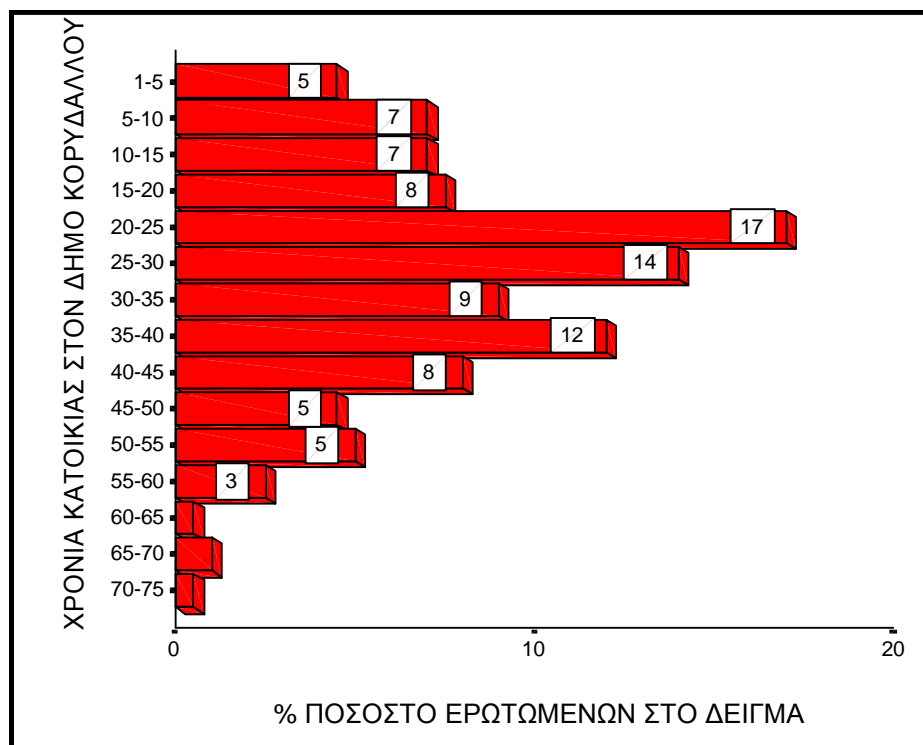
Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε αφορούσε τόσο τους δημότες όσο και τους κατοίκους του Δήμου Κορυδαλλού. Τα ποσοστά συμμετοχής των δημοτών και των κατοίκων στο δείγμα, εμφανίζονται στο ακόλουθο διάγραμμα.





**Διάγραμμα Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Ποσοστό Συμμετοχής Δημοτών και Κατοίκων Κορυδαλλού στο Δείγμα**

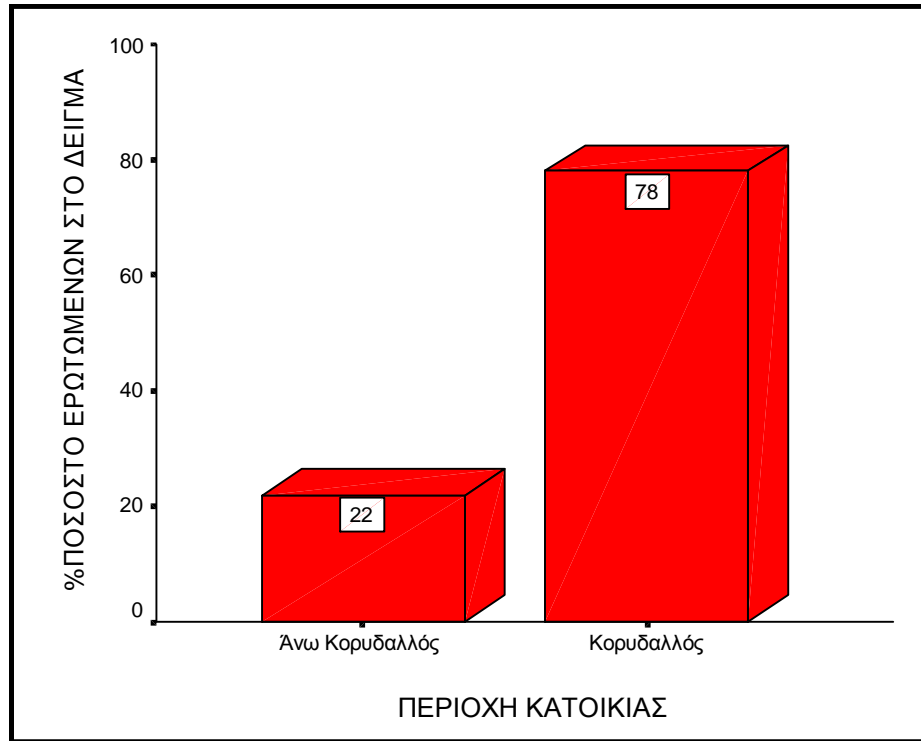
Ένα επιπλέον στοιχείο που καταχωρήθηκε στην έρευνα είναι τα χρόνια κατοικίας των δημοτών και των κατοίκων στον Δήμο Κορυδαλλού. Όπως φαίνεται και από το διάγραμμα του ακολουθεί το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων κατοικεί στο Δήμο 20-25 χρόνια.



**Διάγραμμα Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Χρόνια κατοικίας Δημοτών και Κατοίκων στον Δήμο Κορυδαλλού**

Τέλος, οι περιοχές κατοικίας των δημοτών και των κατοίκων που συμμετείχαν στην έρευνα, αποτυπώνονται στο επόμενο διάγραμμα. Το συγκεκριμένο Δημογραφικό Στοιχείο θεωρείται ιδιαίτερα σημαντικό και θα αξιοποιηθεί και αργότερα στην ανάλυση που ακολουθεί.

Οι ερωτώμενοι που συμμετείχαν στο δείγμα είναι ως επί το πλείστον κάτοικοι Κορυδαλλού, κατά **78%**, ενώ το **22%** αντιστοιχεί στους κατοίκους του Άνω Κορυδαλλού.



**Διάγραμμα Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Περιοχή Κατοικίας Δημοτών και Κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού**

#### **4.2 Αποτελέσματα που αφορούν την Αναγνωρισιμότητα, την Χρήση των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού εκ μέρους των Δημοτών και Κατοίκων αυτού και την Ικανοποίηση τους από αυτές.**

Στο σημείο αυτό θα ξεκινήσει η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας, έπειτα από την ανάλυση των δεδομένων με τη βοήθεια του Στατιστικού Πακέτου Ανάλυσης Δεδομένων SPSS.

Η περιοχή της έρευνας που θα παρουσιαστεί πρώτα, αφορά την αναγνωρισιμότητα των υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού εκ μέρους των δημοτών και των κατοίκων, τη χρήση των υπηρεσιών αυτών εκ μέρους τους και τέλος την ικανοποίηση αυτών ή όχι.

Η αναγνωρισιμότητα, η χρήση και εν τέλει η ικανοποίηση των δημοτών και των κατοίκων από τις υπηρεσίες του Δήμου, διερευνάται στην πρώτη ερώτηση

*«Σημειώστε ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες γνωρίζετε, ποιες έχετε χρησιμοποιήσει έστω και μία φορά, ποιες χρησιμοποιείτε συχνά, ποιες χρησιμοποιήσατε πρόσφατα και από ποιες είστε ικανοποιημένοι»*  
του ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε. Τα αποτελέσματα έχουν καταγραφεί στον παρακάτω πίνακα.

**Πίνακας Σφάλμα! Αγνώστη παράμετρος αλλαγής.: Απαντήσεις στην Ερώτηση «Σημειώστε ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες γνωρίζετε, ποιες έχετε χρησιμοποιήσει έστω και μία φορά, ποιες χρησιμοποιείτε συχνά, ποιες χρησιμοποιήσατε πρόσφατα και από ποιες είστε ικανοποιημένοι»**

Υπηρεσίες Δήμου Κορυδαλλού	Τη γνωρίζω	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ έπειτα από.....				ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ έπειτα από.....			
		Όχι Συχνή Χρήση	Όχι Συχνή αλλά Πρόσφατη Χρήση	Συχνή Χρήση	Συχνή και Πρόσφατη Χρήση	Όχι Συχνή Χρήση	Όχι Συχνή αλλά Πρόσφατη Χρήση	Συχνή Χρήση	Συχνή και Πρόσφατη Χρήση
Έκδοση Αδειών Καταστημάτων	33%	1,5%	-	-	-	0,5%	-	0,5%	-
Υπηρεσία Τεχνικών & Δημοτικών Έργων	46%	2,5%	0,5%	-	-	1%	-	-	-
Δημοτολόγιο-Ληξιαρχείο	36,5%	29%	12%	8%	2%	0,5%	1%	-	-
Καθαριότητα	65,5%	9,5%	2,5%	2%	0,5%	5,5%	0,5%	1,5%	-
Φύλαξη Σχολικών Κτηρίων	44,5%	1%	-	0,5%	-	2%	-	1%	-
Υπηρεσία Πρασίνου-Περιβάλλοντος	51,5%	1%	1%	0,5%	-	2,5%	-	-	-
Υπηρεσία Κυκλοφοριακού	19%	0,5%	-	0,5%	-	-	-	-	-
Δημοτική Αστυνομία	79%	3%	1%	1,5%	0,5%	2%	-	1%	0,5%
Δημοτική Συγκοινωνία	47,5%	16%	3%	8%	1%	7,5%	-	2%	0,5%
Υπηρεσία Υδρευσης – Αποχέτευσης	24%	1%	1%	-	-	0,5%	-	-	0,5%
Οικονομικές Υπηρεσίες (Λογιστήριο, Ταμείο, Έσοδα κλπ)	24,5%	4,5%	-	1%	0,5%	1%	-	-	-
Αθλητικός Οργανισμός	54,5%	4%	0,5%	3,5%	0,5%	0,5%	-	0,5%	0,5%
Γρ. Δημ. Κορυδαλλού – 1560	18%	0,5%	-	0,5%	-	0,5%	-	-	-
ΚΑΠΗ	61%	1,5%	-	12,5%	3%	-	-	1%	0,5%
Δημοτικά Ιατρεία	60%	6,5%	-	3,5%	-	1,5%	-	1%	-
Βοήθεια στο Σπίτι	40%	3%	-	-	-	0,5%	-	0,5%	-
Ιατροπαιδαγωγική Μονάδα	12,5%	1%	-	0,5%	-	-	-	-	-
Μονάδα Ενηλίκων	12%	0,5%	-	-	-	-	-	-	-
Κέντρο Διαμεσολάβησης	10,5%	0,5%	-	-	-	-	-	-	-
Σχολή Γονέων	26%	0,5%	-	1%	0,5%	-	-	-	-
Δημοτικό Παρκιν	58,5%	3%	-	0,5%	-	1%	-	1%	-
Δημοτικός Κινηματογράφος	56%	15,5%	3,5%	6%	3,5%	1,5%	-	1%	-
Δημοτική Βιβλιοθήκη	52,5%	6%	-	4,5%	0,5%	2%	0,5%	0,5%	-
Γραφείο Ανέργων	13%	2%	-	-	-	-	-	-	-
Κέντρο Πληροφόρησης Νέων	17,5%	2,5%	1%	-	-	-	-	-	-
Κέντρο. Εξυπ. Πολιτών-ΚΕΠ	25,5%	24,5%	16,5%	11%	9,5%	-	0,5%	-	0,5%
Παιδικό & Βρεφικό Σταθμό	51,5%	1,5%	-	2%	0,5%	0,5%	-	-	-
Κέντρο Δημιουργικής Απασχόλησης 'ΕΡΓΑΣΤΗΡΙ' (για παιδιά με ειδικές ανάγκες)	25,5%	0,5%	-	-	-	-	-	-	-
Κέντρο Δημιουργικής Απασχόλησης 'ΑΕΡΟΣΤΑΤΟ'	21,5%	1%	-	0,5%	-	-	-	-	-
Ημέρες Κοινού	27,5%	4%	0,5%	0,5%	1%	2,5%	-	-	-

Σχολές Καλλιτεχνικών Δραστηριοτήτων	32%	4%	0,5%	0,5%	1%	2,5%	-	-	-
---	-----	----	------	------	----	------	---	---	---

Στον παραπάνω Πίνακα η επιλογή του ερωτηματολογίου «*Την έχω χρησιμοποιήσει έστω και 1 φορά*» αντικαταστήθηκε με τον όρο «*Συχνά*», ενώ παρουσιάζεται «*η συχνότητα*» και «*ο χρόνος χρησιμοποίησης*» της κάθε υπηρεσίας σε δύο επιμέρους κατηγορίες, των «*Ικανοποιημένων*» και των «*Μη Ικανοποιημένων*».

Στην πρώτη στήλη των αποτελεσμάτων του παραπάνω πίνακα απεικονίζονται τα ποσοστά των δημοτών ή και των κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού που γνωρίζουν (αναγνωρίζουν) τις αναφερόμενες στην πρώτη στήλη υπηρεσίες. Αξίζει να σημειωθεί ότι η αναφορά της γνώσης (αναγνωρισιμότητας) ή όχι των υπηρεσιών που ζητείται, ουσιαστικά ορίζει την αναφορά ή μη όσων υπηρεσιών ο δημότης ή ο κάτοικος έχει ακουστά χωρίς όμως να έχει χρησιμοποιήσει.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα αυτά αποδεικνύεται ότι οι πλέον γνωστές υπηρεσίες είναι η **Δημοτική Αστυνομία** με ποσοστό **79%** και η **Καθαριότητα 65,5%**. Τα αποτελέσματα αυτά δεν προκαλούν έκπληξη, διότι οι υπηρεσίες αυτές είναι «εμφανείς» και «ορατές» καθημερινά στους δημότες και στους κατοίκους του Δήμου Κορυδαλλού. Ιδιαίτερα, η **Υπηρεσία Καθαριότητας** αποτελεί την υπηρεσία εκείνη, για την οποία φορολογείται ο κάθε δημότης/κάτοικος του Κορυδαλλού και πιστοποιεί την λειτουργία της καθημερινά εξαιτίας της συλλογής των απορριμμάτων.

Ακολουθούν οι υπηρεσίες των **ΚΑΠΗ** και των **Δημοτικών Ιατρείων** με ποσοστά **61%** και **60%** αντίστοιχα. Το ίδιο αναμενόμενα αποτελέσματα, με αυτά της **Υπηρεσίας Καθαριότητας**, αποτελούν και αυτά για την υπηρεσία των **ΚΑΠΗ**, αφού εδώ και χρόνια αποτελεί στη χώρα μας μια υπηρεσία-θεσμό των ΟΤΑ προς τα άτομα της τρίτης ηλικίας. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων-χρηστών των ΚΑΠΗ εμφανίζονται ικανοποιημένοι.

Επιπλέον παρεχόμενες υπηρεσίες, με υψηλά ποσοστά αναγνωρισιμότητας εκ μέρους των δημοτών και των κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού, είναι η λειτουργία του **Δημοτικού Παρκιν**, του **Δημοτικού Κινηματογράφου**, του **Αθλητικού Οργανισμού**, της **Δημοτικής Βιβλιοθήκης**, της υπηρεσίας που σχετίζεται με τους χώρους **Πρασίνου και Περιβάλλοντος** καθώς και της λειτουργίας **Παιδικών και Βρεφικών Σταθμών**. Τα ποσοστά αναγνωρισιμότητας των υπηρεσιών αυτών κυμαίνονται από **58,5%** έως **51,5%**, όπως φαίνεται και στον παραπάνω Πίνακα.

Τα ποσοστά αυτά μπορούν να θεωρηθούν ικανοποιητικά για υπηρεσίες, όπως ο **Αθλητικός Οργανισμός**, η **Δημοτική Βιβλιοθήκη**, ο **Δημοτικός Κινηματογράφος**, δεδομένου ότι δεν πρόκειται για υπηρεσίες που συνδέονται άμεσα με την καθημερινότητα του πολίτη. Εντούτοις, τα ποσοστά της αναγνωρισιμότητας πρέπει να αυξηθούν δεδομένου του πολιτιστικού χαρακτήρα των υπηρεσιών αυτών. Η

σωστή προβολή, αλλά και η μέριμνα για την ποιοτική παροχή αυτών των υπηρεσιών, θα συμβάλλουν και στην αύξηση των ποσοστών χρήσης τους, που θα δημιουργήσουν ικανοποιημένους δημότες και κατοίκους.

Οι υπόλοιπες υπηρεσίες παρουσιάζουν μικρά ποσοστά αναγνωρισιμότητας και μικρά έως ελάχιστα ποσοστά χρήσης, γεγονός που εκτοξεύει σε υψηλά επίπεδα τα ποσοστά **μη** χρήσης. Αυτές οι υπηρεσίες συνιστούν το πρώτο ‘target group’ της εντατικότερης προβολής και καμπάνιας των Δημοτικών Υπηρεσιών του Κορυδαλλού. Η σύσταση του βέβαια καθορίζεται και πρέπει να γίνει έτσι, σύμφωνα με τις προτεραιότητες της Δημοτικής Αρχής και της στρατηγικής του Οργανισμού.

Χαρακτηριστικά, μπορεί να αναφερθεί μια σειρά από υπηρεσίες, που παρουσιάζουν ιδιαίτερα χαμηλά ποσοστά αναγνωρισιμότητας, από **10%** έως **26%** και χαμηλά ποσοστά χρήσης, από **0,5%** έως **3,5%** (**μόνο όμως ικανοποιημένων χρηστών**), ενώ αποτελούν ιδιαίτερα σημαντικές και πρωτοποριακές υπηρεσίες. Αυτές οι υπηρεσίες είναι οι εξής:

- Û Γραφείο Δημότη Κορυδαλλού-1560
- Û Ιατροπαιδαγωγική Μονάδα
- Û Μονάδα Ενηλίκων
- Û Κέντρο Διαμεσολάβησης
- Û Σχολή Γονέων
- Û Γραφείο Ανέργων
- Û Κέντρο Πληροφόρησης Νέων

Οι υπηρεσίες που ικανοποιούν περισσότερο τους χρήστες είναι οι εξής:

- Û Του **Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών**, με **24,5%**, **16,5%**, **11%** και **9,5%** Ικανοποιημένους Χρήστες έπειτα από ‘όχι συχνή χρήση’, ‘όχι συχνή αλλά πρόσφατη χρήση’, ‘συχνή χρήση’ και ‘συχνή αλλά πρόσφατη χρήση’ αντίστοιχα
- Û Του **Δημοτικού Κινηματογράφου**, με **15,5%**, **3,5%**, **6%** και **3,5%** Ικανοποιημένους Χρήστες έπειτα από ‘όχι συχνή χρήση’, ‘όχι συχνή αλλά πρόσφατη χρήση’, ‘συχνή χρήση’ και ‘συχνή αλλά πρόσφατη χρήση’ αντίστοιχα
- Û Των **ΚΑΠΗ**, με **1,5%**, **12,5%** και **3%** Ικανοποιημένους Χρήστες έπειτα από ‘όχι συχνή χρήση’, ‘συχνή χρήση’ και ‘συχνή αλλά πρόσφατη χρήση’ αντίστοιχα
- Û Της **Δημοτικής Συγκοινωνίας**, με **16%**, **3%**, **8%** και **1%** Ικανοποιημένους Χρήστες έπειτα από ‘όχι συχνή χρήση’, ‘όχι συχνή αλλά πρόσφατη χρήση’, ‘συχνή χρήση’ και ‘συχνή αλλά πρόσφατη χρήση’ αντίστοιχα
- Û Του **Δημοτολογίου και Ληξιαρχείου**, με **29%**, **12%**, **8%** και **2%** Ικανοποιημένους Χρήστες έπειτα από ‘όχι συχνή χρήση’, ‘όχι συχνή αλλά πρόσφατη χρήση’, ‘συχνή χρήση’ και ‘συχνή αλλά πρόσφατη χρήση’ αντίστοιχα

Τα παραπάνω αποτελέσματα απεικονίζουν τις υπηρεσίες εκείνες, οι οποίες «κερδίζουν» τον πολίτη-χρήστη και του εξασφαλίζουν μια ευχάριστη εμπειρία κατά τη συναλλαγή του, την οποία θυμάται ακόμη και ύστερα από αρκετό χρονικό διάστημα, όπως χαρακτηριστικά συμβαίνει με τις υπηρεσίες του **Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών** και με το **Δημοτολόγιο και Ληξιαρχείο**, οι οποίες παρουσιάζουν πολύ καλό ποσοστό ικανοποίησης έπειτα από όχι συχνή χρήση.

Οι παραπάνω υπηρεσίες, που παρουσιάζουν και πολύ χαμηλά ποσοστά **μη** ικανοποιημένων χρηστών, αποτελούν τα «δυνατά χαρτιά», αν μπορεί να επιτραπεί ένας τέτοιου είδους χαρακτηρισμός στο χώρο παροχής υπηρεσιών εκ μέρους του Δήμου Κορυδαλλού. Αυτό το γεγονός πρέπει να αποτελέσει τη βάση για περαιτέρω βελτίωση και αξιοποίηση των δυνατοτήτων των υπηρεσιών αυτών. Στις παραπάνω υπηρεσίες επιβάλλεται να δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα προβολής, καθιστώντας αυτές μέρος του προαναφερόμενου target group υπηρεσιών, που χρήζουν ιδιαίτερης προβολής και προώθησης.

Από τις υπηρεσίες εκείνες που παρουσιάζουν αξιοσημείωτους δείκτες **μη** ικανοποίησης είναι

Û Η **Υπηρεσία Καθαριότητας**, με **5,5%**, **0,5%**, και **1,5%** μη Ικανοποιημένους Χρήστες έπειτα από **‘όχι συχνή χρήση’**, **‘όχι συχνή αλλά πρόσφατη χρήση’** και **‘συχνή χρήση’** αντίστοιχα

Û Η **Υπηρεσία Δημοτικής Συγκοινωνίας**, με **7,5%**, **2%** και **0,5%** μη Ικανοποιημένους Χρήστες έπειτα από **‘όχι συχνή χρήση’**, **‘συχνή χρήση’** και **‘συχνή αλλά πρόσφατη χρήση’** αντίστοιχα

Οι υπηρεσίες αυτές παρουσιάζουν τους υψηλότερους δείκτες όσον αφορά την **μη** ικανοποίηση των χρηστών και μάλιστα σε σχεδόν οποιαδήποτε συχνότητα χρήσης αυτών.

Το γεγονός αυτό, ότι δηλαδή οι χρήστες θυμούνται ακόμη μια αρνητική εμπειρία που είχαν στο παρελθόν, υποδηλώνει ότι η εμπειρία συναλλαγής τους δεν ήταν καθόλου ευχάριστη και απογοήτευσε τις προσδοκίες/επιθυμίες τους.

Το ίδιο μπορούμε να ισχυριστούμε, βέβαια, για όλες τις υπηρεσίες που παρουσιάζουν δείκτες μη ικανοποίησης και γι’ αυτό θα πρέπει να εκδηλωθεί ιδιαίτερο ενδιαφέρον προς την κατεύθυνση αυτή, δηλαδή της προσπάθειας μείωσης των ποσοστών αυτών, σταδιακά, με σωστό σχεδιασμό, στοιχείο που συνάδει με τη στρατηγική του Οργανισμού.

Η ίδια φιλοσοφία θα πρέπει να διέπει όλες τις προσπάθειες αναδιοργάνωσης των υπηρεσιών, όταν και εφόσον απαιτηθεί να γίνουν αυτές στοχεύοντας στη μείωση των δεικτών μη ικανοποίησης και στην αύξηση των αντίστοιχων ικανοποίησης.



Ακόμη, και στις περιπτώσεις, που καθίστανται αναγκαίες δραστηριότητες προβολής των υπηρεσιών, προαπαιτούμενη θα πρέπει να είναι η αποτύπωση της παρούσας κατάστασης και η διερεύνηση των αιτιών που προκαλούν την πραγματικότητα αυτή, προκειμένου να εντοπιστούν οι τρόποι και τα μέσα άρσης της κατάστασης αυτής.

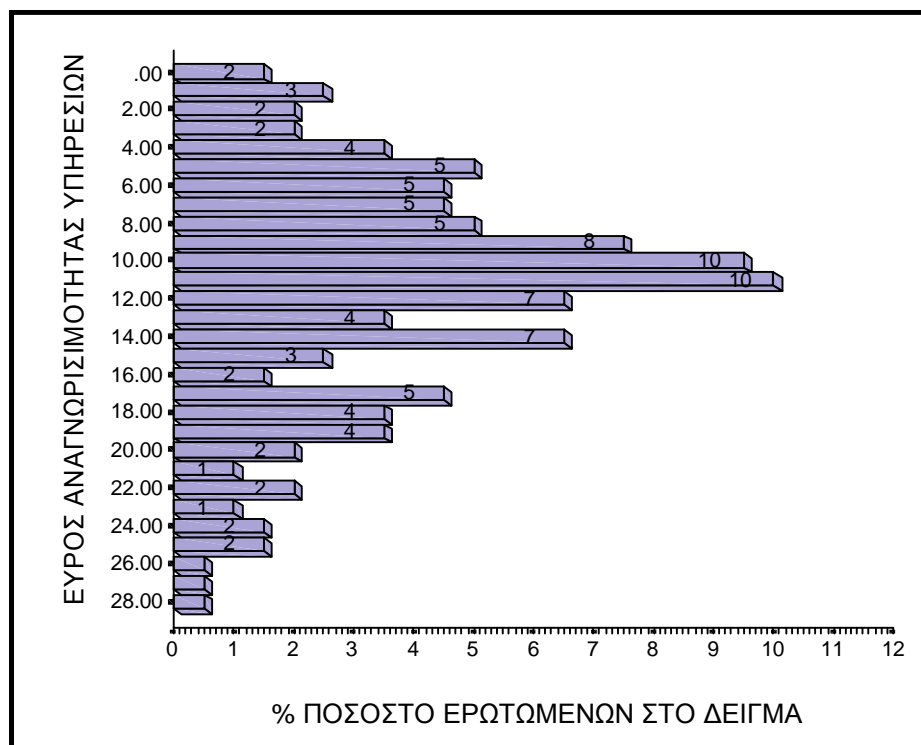
### **4.3 Εύρος Αναγνωρισιμότητας των Υπηρεσιών και Εύρος Ικανοποίησης των Δημοτών και Κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού από τις Υπηρεσίες του.**

Εκτός από το δείκτη αναγνωρισιμότητας της κάθε υπηρεσίας, εάν μπορεί να οριστεί μ' αυτόν τον τρόπο η δήλωση της γνώσης ή όχι κάποιων υπηρεσιών από τους δημότες και κατοίκους, πολύ σημαντική είναι και η αναφορά του εύρους αναγνωρισιμότητας των υπηρεσιών εκ μέρους των ερωτώμενων.

Ο δείκτης του Εύρους Αναγνωρισιμότητας<sup>70</sup> των υπηρεσιών απεικονίζει τον αριθμό των υπηρεσιών, που γνωρίζει ο δημότης και ο κάτοικος του Δήμου Κορυδαλλού, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας και στα πλαίσια του πρώτου ερωτήματος: *«Σημειώστε ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες γνωρίζετε, ποιες έχετε χρησιμοποιήσει έστω και μία φορά, ποιες χρησιμοποιείτε συχνά, ποιες χρησιμοποιήσατε πρόσφατα και από ποιες είστε ικανοποιημένοι».*

---

<sup>70</sup>Πρόκειται ουσιαστικά για μια νέα μεταβλητή η οποία ισούται με το άθροισμα των τιμών των μεταβλητών-υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού, οι οποίες όμως για αυτό το σκοπό επανακωδικοποιήθηκαν με δυνατές τιμές '0' ή '1'. Η τιμή '0' αποδόθηκε στην επιλογή 'Δεν τη Γνωρίζω' και η τιμή '1' στην επιλογή 'Τη Γνωρίζω'. Η νέα κατηγορία 'Την Γνωρίζω' εμπεριέχει εν προκειμένω όλες τις δυνατές επιλογές που υπήρχαν αρχικά συναρτήσει της συχνότητας χρήσης και της ικανοποίησης, λαμβάνοντας τώρα ως κωδικό την τιμή 1.



**Διάγραμμα Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Εύρος Αναγνωρισιμότητας όλων των Υπηρεσιών εκ μέρους των Δημοτών και των Κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού**

Από το παραπάνω διάγραμμα συνάγεται ότι οι πολίτες του Δήμου Κορυδαλλού δεν έχουν ικανοποιητική γνώση των υπηρεσιών που μπορούν να χρησιμοποιήσουν. Το μεγαλύτερο ποσοστό από αυτούς, συγκεκριμένα το **10%**, γνωρίζει το πολύ **12** υπηρεσίες από το σύνολο των **31** που υπήρχαν στο ερωτηματολόγιο. Οι ερωτώμενοι που γνωρίζουν σχεδόν όλες τις υπηρεσίες, που τους κοινοποιήθηκαν μέσω του ερωτηματολογίου, δεν αγγίζουν καν το ποσοστό του **1%** του δείγματος. Πρέπει να επισημανθεί ότι κανένας πολίτης δε γνωρίζει και τις **31** υπηρεσίες, που παρατέθηκαν μέσω του ερωτηματολογίου.

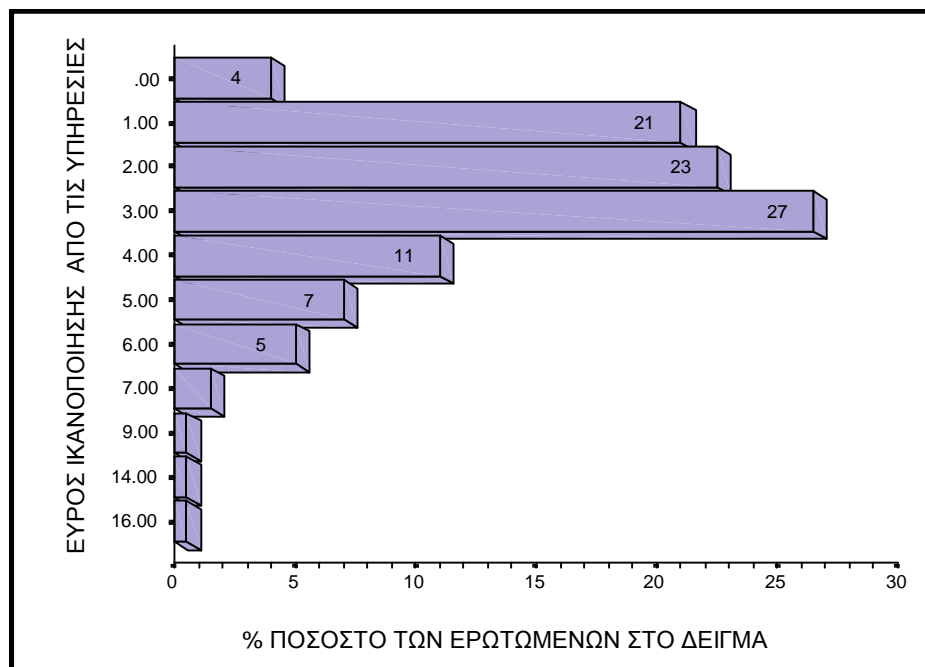
Τα αποτελέσματα, λοιπόν, που απεικονίζονται στο παραπάνω διάγραμμα, υπογραμμίζουν **την ελλιπή γνώση των πολιτών σχετικά με τις υπηρεσίες του Δήμου**. Αυτή η ανεπαρκής ενημέρωση, ενδεχομένως βέβαια να οφείλεται και σε λόγους που δε σχετίζονται με την προβολή των υπηρεσιών αυτών. Ένας τέτοιος λόγος θα μπορούσε να είναι η ανάγκη του πολίτη για χρήση της εκάστοτε υπηρεσίας. Με άλλα λόγια, αν ένας πολίτης δε χρειάστηκε να χρησιμοποιήσει κάποια από τις υπηρεσίες του Δήμου, είναι εύλογο και να μην τη γνωρίζει.

Βέβαια, το παραπάνω γεγονός δεν περιορίζει τη βαρύτητα και τη σημασία της σωστής προβολής των υπηρεσιών εκ μέρους του Δήμου. Αντίθετα, την επιβάλλει και σε συνδυασμό με τα στοιχεία του **Πίνακα 2, 'Απαντήσεις στην Ερώτηση:**

*«Σημειώστε ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες γνωρίζετε, ποιες έχετε χρησιμοποιήσει έστω και μία φορά, ποιες χρησιμοποιείτε συχνά, ποιες χρησιμοποιήσατε πρόσφατα και από ποιες είστε ικανοποιημένοι»*.

Κατά πλήρη αντιστοιχία με το Εύρος Αναγνωρισιμότητας των ερωτώμενων σχετικά με τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού, πολύ σημαντική είναι και η αναφορά του Εύρους Ικανοποίησης των ερωτώμενων από τις υπηρεσίες.

Ο δείκτης του Εύρους Ικανοποίησης<sup>71</sup> από τις υπηρεσίες παριστάνει τον αριθμό των υπηρεσιών από τις οποίες μένει ευχαριστημένος ο δημότης/κάτοικος του Δήμου Κορυδαλλού, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας και στα πλαίσια της πρώτης ερώτησης: *«Σημειώστε ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες γνωρίζετε, ποιες έχετε χρησιμοποιήσει έστω και μία φορά, ποιες χρησιμοποιείτε συχνά, ποιες χρησιμοποιήσατε πρόσφατα και από ποιες είστε ικανοποιημένοι»*.



**Διάγραμμα Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Εύρος Ικανοποίησης των Δημοτών και των Κατοίκων από τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού**

Από το παραπάνω διάγραμμα διασαφηνίζεται ότι οι πολίτες του Δήμου Κορυδαλλού παρουσιάζονται ανικανοποίητοι από τις περισσότερες, αν όχι από όλες τις υπηρεσίες του Δήμου. Το μεγαλύτερο ποσοστό των πολιτών, συγκεκριμένα το **27%**, είναι ικανοποιημένο από **3** υπηρεσίες σε σχέση με όσες έχει χρησιμοποιήσει, ανεξάρτητα

<sup>71</sup>Πρόκειται ουσιαστικά για μια νέα μεταβλητή η οποία ισούται με το άθροισμα των τιμών των μεταβλητών – υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού, οι οποίες όμως για αυτό το σκοπό επανακωδικοποιήθηκαν με δυνατές τιμές '0' ή '1'. Η τιμή '0' αποδόθηκε στις επιλογές «Δεν τη γνωρίζω», «Τη Γνωρίζω», σε όλες τις επιλογές όπου οι χρήστες δεν ήταν ικανοποιημένοι, ανεξάρτητα από την συχνότητα χρήσης, ενώ η τιμή '1' στις δυνατές επιλογές των ικανοποιημένων χρηστών, ανεξάρτητα από την συχνότητα χρήσης. Με άλλα λόγια δημιουργήθηκε μια μεταβλητή η οποία μετρούσε την ικανοποίηση των χρηστών της ή όχι, παίρνοντας τιμές '1' ή '0' αντίστοιχα.

από τη συχνότητα χρήσης. Υψηλά ποσοστά, **23%** και **21%**, παρουσιάζουν και οι ερωτώμενοι που είναι ικανοποιημένοι από **2** ή **1** υπηρεσία αντίστοιχα, σε σχέση με όσες έχουν χρησιμοποιήσει. Το ποσοστό των ερωτώμενων που είναι ικανοποιημένοι από περισσότερες των **4** υπηρεσιών μειώνεται σταδιακά, φτάνοντας στο επίπεδο του **1%** για ικανοποιημένους χρήστες, από **9** έως **16** υπηρεσίες.

Τα αποτελέσματα που απεικονίζονται λοιπόν στο παραπάνω διάγραμμα επισημαίνουν ότι η ικανοποίηση από τη χρήση των υπηρεσιών αποτελεί φαινόμενο, που προέρχεται από πολύ μικρό αριθμό υπηρεσιών, τουλάχιστον για το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων. Μια ευχάριστη εμπειρία συναλλαγής, που θα μπορούσε να οδηγήσει σε ικανοποίηση του χρήστη-κατά την άποψη της μειονότητας των ερωτώμενων-προέρχεται από μικρό αριθμό υπηρεσιών. Οι αιτίες για τα παραπάνω αποτελέσματα πιθανόν να οφείλονται σε αρκετούς και διαφορετικούς λόγους.

Σίγουρα, οφείλονται στα αρκετά σημαντικά ποσοστά μη αναγνωρισιμότητας και μη χρήσης των υπηρεσιών εκ μέρους των δημοτών και των κατοίκων, τα οποία κατά την ανάλυση, λειτούργησαν αρνητικά στις προκύπτουσες τιμές του Εύρους Ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες. Σε κάθε περίπτωση όμως δόθηκε η πραγματική εικόνα του αριθμού των υπηρεσιών, που μέχρι και τη στιγμή διεξαγωγής της έρευνας, έχουν προσφέρει ικανοποίηση στους χρήστες από τη χρήση τους ή όχι. Επιπλέον, κακή εξυπηρέτηση, άσχημοι χώροι παροχής των υπηρεσιών, αυξημένες απαιτήσεις των χρηστών, είναι ορισμένα από τα ενδεχόμενα αίτια που μπορεί να οδήγησαν στα αποτελέσματα αυτά.

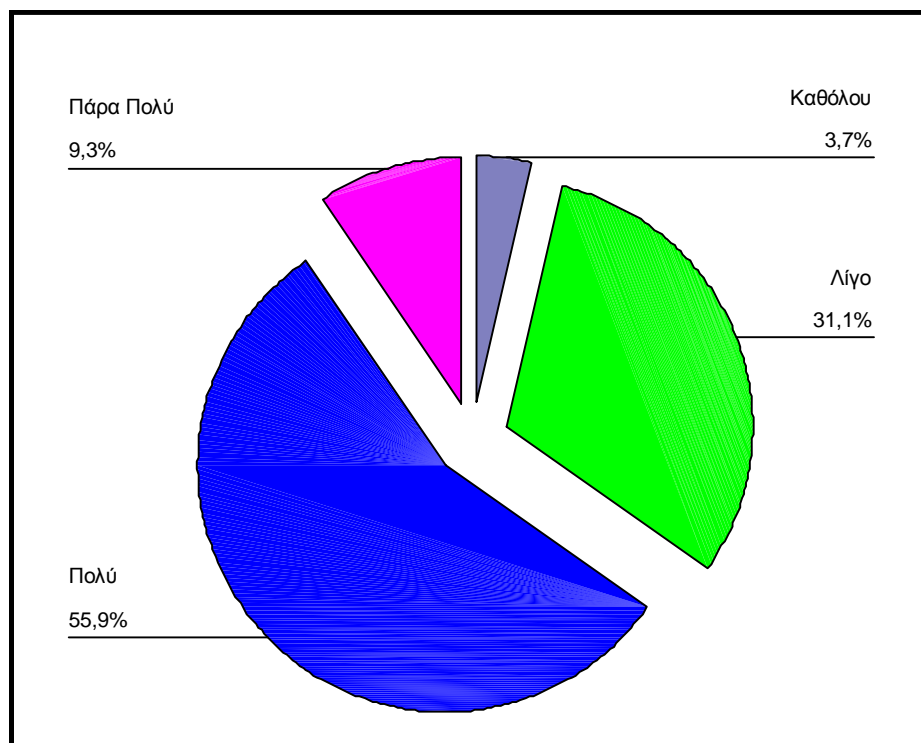
Αναντίρρητα, τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται μπορούν και πρέπει να αποτελέσουν μια καλή ένδειξη για εκκίνηση διορθωτικών ενεργειών τόσο ως προς την προβολή όσο και ως προς τη βελτίωσή τους.

#### **4.4 Αποτελέσματα που Αφορούν την Γενική Ευχαρίστηση των Δημοτών και Κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού από τις Υπηρεσίες αυτού.**

Η Γενική Ευχαρίστηση των δημοτών και των κατοίκων από τις υπηρεσίες του Δήμου, διερευνάται στη δεύτερη ερώτηση

*«Γενικά, πόσο ευχαριστημένοι είστε από τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού;»*

Τα αποτελέσματα, που προέκυψαν κατά την ανάλυση των δεδομένων από το SPSS, φαίνονται στον παρακάτω πίνακα και στο διάγραμμα:



**Διάγραμμα Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Απαντήσεις Ερωτώμενων στην ερώτηση «Γενικά πόσο ευχαριστημένοι είστε από τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού;»**

**Πίνακας Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Τιμές της Γενικής Ευχαρίστησης των ερωτώμενων από τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού**

<b>Μέση Τιμή Γενικής Ευχαρίστησης</b>	<b>2.71</b>
Τυπική Απόκλιση Τιμών Γενικής Ευχαρίστησης	.686
Διακύμανση Τιμών Γενικής Ευχαρίστησης	.470
Εύρος Τιμών Γενικής Ευχαρίστησης	3
<b>Ελάχιστη Τιμή</b>	<b>1</b>
<b>Μέγιστη Τιμή</b>	<b>4</b>

Προκύπτει, λοιπόν, το συμπέρασμα ότι οι δημότες και οι κάτοικοι του Δήμου Κορυδαλλού-στην πλειοψηφία τους-είναι γενικά **‘Πολύ Ευχαριστημένοι’** από τις υπηρεσίες του Δήμου τους. Αξίζει να σημειωθεί ότι η γενική ευχαρίστηση, η οποία ζητείται να αποτυπωθεί μέσω της ερώτησης αυτής, αναφέρεται στην εμπειρία η οποία προκαλείται όχι μόνο από τις συναλλαγές των χρηστών, αλλά και από την επίδραση που έχει η λειτουργία αυτών στην ζωή τους.

#### 4.5 Αποτελέσματα που Αφορούν την Ενημέρωση των Δημοτών και των Κατοίκων του Κορυδαλλού σχετικά με τις παρεχόμενες Υπηρεσίες του Δήμου.

Ένα ακόμη σημαντικό σημείο που διερευνήθηκε στην παρούσα Διπλωματική Εργασία, είναι και αυτό της ενημέρωσης των πολιτών σχετικά με τις υπηρεσίες που έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν. Το σημείο αυτό διευκρινίστηκε μέσω της ερώτησης «*Πως και πόσο συχνά ενημερώνεστε για τις υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος Κορυδαλλού;*».

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν, παριστάνονται στον παρακάτω πίνακα.

**Πίνακας Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.:Απαντήσεις στην Ερώτηση: «Πως και πόσο συχνά ενημερώνεστε για τις υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος Κορυδαλλού;»**

Τρόποι Ενημέρωσης	Πολύ Συχνά	Αρκετά Συχνά	Συχνά	Σπάνια	Ποτέ (δεν έχω ενδιαφερθεί να ενημερωθώ με αυτόν τον τρόπο)	Ποτέ (δεν έχω ενημερωθεί με αυτόν τον τρόπο)
<i>Από Τοπικές Εφημερίδες και Περιοδικά</i>	7,5%	8,0%	35,5%	32,5%	1,5%	15,0%
<i>Από Φυλλάδια που διανέμονται από τις Υπηρεσίες του Δήμου</i>	5%	8,5%	32,5%	32,5%	6%	15,5%
<i>Από Φυλλάδια που βρίσκονται στις Υπηρεσίες του Δήμου</i>	1,5%	4,5%	23,5%	37%	12,5%	21%
<i>Από Αφίσες και Ανακοινώσεις σε Δημόσιους Χώρους</i>	4%	12%	43,5%	21,5%	9,5%	9,5%
<i>Από συζητήσεις με γείτονες, φίλους, συγγενείς</i>	1,5%	15%	37,5%	27,5%	10,5%	8%
<i>Έπειτα από τηλεφωνική επικοινωνία με υπαλλήλους του Δήμου</i>	2,5%	4,5%	17,5%	26%	31,5%	18%
<i>Έπειτα από μια επίσκεψή σας στο Δήμο</i>	2,5%	4,5%	14,5%	29,5%	38%	11%

Από τα αποτελέσματα του παραπάνω πίνακα διαπιστώνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των πολιτών του Κορυδαλλού, το **43,5%**, ενημερώνεται ‘**Συχνά**’ για τις υπηρεσίες από τις ‘**Αφίσες και τις Ανακοινώσεις σε Δημόσιους Χώρους**’. Το παραπάνω ποσοστό είναι ικανοποιητικό και αναδεικνύει ταυτόχρονα τη δύναμη αυτού του μέσου προβολής των υπηρεσιών. Πρόκειται για ένα μέσο προσιτό και

άμεσο, καθώς συγκεντρώνει τα μεγαλύτερα ποσοστά «χρήσης» από τους πολίτες σε όλες σχεδόν τις κατηγορίες συχνότητας.

Με την ίδια συχνότητα, δηλαδή **‘Συχνά’**, οι πολίτες του Κορυδαλλού ενημερώνονται για τις υπηρεσίες του Δήμου τους, σε ποσοστά **37,5%** και **35,5%**, από **‘Συζητήσεις με γείτονες, φίλους, συγγενείς’** και **‘Από Τοπικές Εφημερίδες και Περιοδικά’** αντίστοιχα. Ιδιαίτερα, **‘Οι συζητήσεις με γείτονες, φίλους, συγγενείς’** αποτελούν ισχυρότερο μέσο ενημέρωσης από τις **‘Τοπικές εφημερίδες και τα περιοδικά’**, αφού αυτή η μορφή ενημέρωσης παρουσιάζει σημαντικότερα ποσοστά στις διάφορες κατηγορίες συχνότητας.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονιστεί ότι οι χαρακτηρισμοί «δυνατό» ή «ισχυρό» μέσο προβολής, διατυπώνονται σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, χωρίς να είναι απόλυτοι και μη αναστρέψιμοι, έπειτα από διορθωτικές ενέργειες και παρεμβάσεις.

Σύμφωνα, πάλι, με τα αποτελέσματα του παραπάνω πίνακα, ιδιαίτερη σημασία θα πρέπει να δοθεί στα ποσοστά που αντιστοιχούν στην τελευταία στήλη του **‘Ποτέ (δεν έχω ενημερωθεί με αυτό τον τρόπο)’** και είναι μεγαλύτερα του **10%**. Τα πιο σημαντικά, που πρέπει να αναφερθούν, είναι το **18%** που αντιστοιχεί στο **‘Έπειτα από τηλεφωνική επικοινωνία με υπαλλήλους του Δήμου’** και το **11%**, που αντιστοιχεί στο **‘Έπειτα από μια επίσκεψή σας στο Δήμο’**. Τα δύο αυτά σημεία είναι αξιόλογα προσοχής, εφόσον ενδέχεται να επηρεάσουν και αρνητικά τους πολίτες για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τον Δήμο, στον οποίο κατοικούν.

#### **4.6 Αποτελέσματα που Αφορούν την Γνώμη των Δημοτών και των Κατοίκων για τα Χαρακτηριστικά των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού.**

Ένα, ακόμη σημείο, που διερευνήθηκε στην παρούσα Διπλωματική Εργασία είναι και αυτό της γνώμης των πολιτών σχετικά με τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που έχουν χρησιμοποιήσει. Η ερώτηση **«Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω χαρακτηριστικά, που αφορούν τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού;»** στο ερωτηματολόγιο διασαφήνισε το σημείο αυτό. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης των δεδομένων που συλλέχθηκαν, παριστάνονται στον παρακάτω πίνακα.

**Πίνακας Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Απαντήσεις στην Ερώτηση: «Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω χαρακτηριστικά, που αφορούν τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού;»<sup>72</sup>**

Χαρακτηριστικά Υπηρεσιών	Πολύ Καλή	Καλή	Μέτρια	Κακή	Δεν ξέρω / Δεν απαντώ
<i>Αριθμός Υπηρεσιών που παρέχει ο Δ. Κορυδαλλού</i>	13%	62,5%	9%	2,5%	13%
<i>Είδος Υπηρεσιών που παρέχει ο Δ. Κορυδαλλού</i>	11%	59%	15,5%	2,5%	12%
<i>Χρησιμότητα Υπηρεσιών που παρέχει ο Δ. Κορυδαλλού</i>	13%	61,5%	13%	3%	9,5%
<i>Πρόσβαση πολιτών στον χώρο των υπηρεσιών</i>	8%	43%	25,5%	7%	16,5%
<i>Ωράριο Λειτουργίας Υπηρεσιών</i>	7%	62,5%	12%	2,5%	16%
<i>Χώρος και Μέσα παροχής Υπηρεσιών</i>	7%	43,5%	27,5%	9%	13%
<i>Συμπεριφορά Υπαλλήλων</i>					
• <i>Ευγένεια</i>	21%	56,5%	12%	4,5%	6%
• <i>Χαμόγελο</i>	20%	55%	14%	5%	6%
• <i>Υπομονή</i>	20,5%	52,5%	16,5%	4%	7%
<i>Πρόθεση των υπαλλήλων για εξυπηρέτηση</i>	21,5%	44,5%	24,5%	4%	5,5%
<i>Ικανότητα των υπαλλήλων στη δουλειά τους</i>	15%	43,5%	19,5%	5%	17%
<i>Διευκόλυνση των πολιτών από τους υπαλλήλους</i>	14,5%	47,5%	25,5%	5%	8%
<i>Προσοχή των υπαλλήλων στα αιτήματα των πολιτών</i>	12,5%	44,5%	27,5%	5,5%	10%
<i>Επικοινωνία των υπαλλήλων με τους πολίτες</i>	13,5%	45,5%	22,5%	8,5%	10%
<i>Εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους</i>	17%	59%	16,5%	3,5%	4%
<i>Χρόνος Εξυπηρέτησης</i>	14,5%	56%	19,5%	6,5%	3,5%

Από τα αποτελέσματα του παραπάνω πίνακα διαπιστώνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των πολιτών του Κορυδαλλού, το **62,5%** θεωρεί **‘Καλό’** τον **‘Αριθμό των υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος Κορυδαλλού’**. Αυτό το ποσοστό αφορά όχι μόνο τις υπηρεσίες, που έχουν χρησιμοποιήσει οι δημότες και οι κάτοικοι του Δήμου, αλλά και όλες όσες γνώρισαν με τη διαδικασία της συμπλήρωσης των

<sup>72</sup>Οι απαντήσεις ‘Δεν Ξέρω / Δεν Απαντώ’ εξαιρέθηκαν από την ανάλυση.



ερωτηματολογίων. Στο ίδιο ποσοστό, **62,5%**, εντάσσεται η πεποίθηση των πολιτών ότι το **‘Ωράριο Λειτουργίας’** των υπηρεσιών είναι **‘καλό’**, δηλαδή έχουν **‘Καλή Γνώμη’**.

Ένα μεγάλο ποσοστό μάλιστα, **61,5%**, έχει **‘Καλή Γνώμη’** για τη **‘Χρησιμότητα των Υπηρεσιών’** που προσφέρει ο Δήμος Κορυδαλλού, όπως και το **59%** των ερωτώμενων έχει **‘Καλή Γνώμη’** για το **‘Είδος των Υπηρεσιών’** που παρέχει ο Δήμος τους, αλλά και για την **‘Εξυπηρέτηση από τους Υπαλλήλους’**.

Τα παραπάνω ποσοστά είναι και τα μεγαλύτερα που παρουσιάζονται, όπως προκύπτει και από τον σχετικό πίνακα, και συνυφαίνονται με την **‘Καλή Γνώμη’** των πολιτών για τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών.

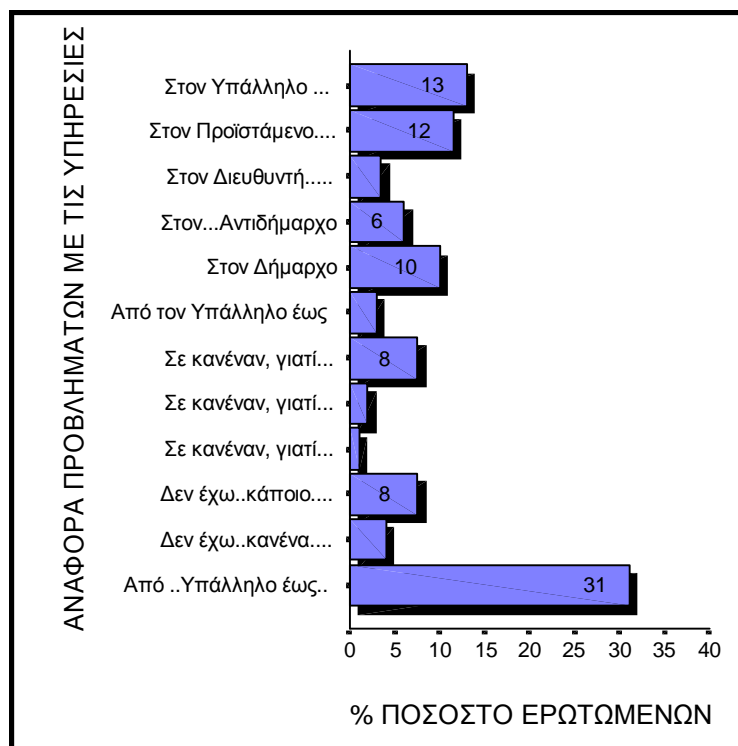
Στις άλλες κατηγορίες «Γνώμης», τα πιο σημαντικά ποσοστά που παρουσιάζονται, είναι το **21,5%** που αφορά την **‘Καλή Γνώμη’** των πολιτών σχετικά με την **‘Πρόθεση των Υπαλλήλων για Εξυπηρέτηση’**, το **27,5%** για την **‘Μέτρια Γνώμη’** των πολιτών σχετικά με τον **‘Χώρο και τα Μέσα παροχής Υπηρεσιών’** και την **‘Προσοχή των Υπαλλήλων στα Αιτήματα των Πολιτών’** και το **8,5%** σχετικά με την **‘Επικοινωνία των Υπαλλήλων με τους Πολίτες’**.

#### **4.7 Αποτελέσματα που Σχετίζονται με την Δυνατότητα των Πολιτών να Αναφέρουν τα Προβλήματα που Αντιμετωπίζουν με τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού.**

Στα προηγούμενα κεφάλαια έγινε αναφορά της σημασίας της ενσωμάτωσης της γνώμης και των απαιτήσεων των πολιτών στο σχεδιασμό των υπηρεσιών και στην αναδιοργάνωση αυτών. Οι απαιτήσεις και οι ανάγκες αυτές μπορούν να καταγραφούν με διάφορες μεθόδους, όπως η πραγματοποίηση σχετικών ερευνών.

Μία ακόμη μέθοδος συλλογής των στοιχείων, που σχετίζονται με την ικανοποίηση των πολιτών και των αναγκών τους, είναι και η παροχή της δυνατότητας έκφρασης των παραπόνων και των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν με τις υπηρεσίες.

Για το λόγο αυτό, στο ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε, διατυπώθηκε και η εξής πολύ σημαντική ερώτηση, **«Σε περίπτωση που αντιμετωπίσετε ένα πρόβλημα με τις υπηρεσίες του Δήμου, πού απευθύνεστε συνήθως;»**. Τα αποτελέσματα, που προέκυψαν, φαίνονται στο παρακάτω διάγραμμα.



**Διάγραμμα Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Αναφορά Προβλημάτων που σχετίζονται με τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού, εκ μέρους των Πολιτών<sup>73</sup>**

Οι κατηγορίες απαντήσεων που δόθηκαν και διακρίνονται στο παραπάνω διάγραμμα είναι οι εξής:

- Στον Υπάλληλο της Υπηρεσίας
- Στον Προϊστάμενο της Υπηρεσίας
- Στο Διευθυντή της Υπηρεσίας
- Στον αρμόδιο Αντιδήμαρχο
- Στο Δήμαρχο
- Από τον Υπάλληλο έως και τον Δήμαρχο, εάν δε βρω ανταπόκριση
- Σε κανέναν, γιατί δεν με απασχολεί

<sup>73</sup>Λόγω της μη αποτύπωσης στο παραπάνω διάγραμμα, οι κατηγορίες που ακολουθούν συγκέντρωσαν τα εξής ποσοστά

ü Στο Διευθυντή της Υπηρεσίας: 3,5%

ü Από τον Υπάλληλο έως και τον Δήμαρχο, εάν δε βρω ανταπόκριση: 3%

ü Σε κανέναν, γιατί πιστεύω πως δεν θα αλλάξει κάτι: 2%

ü Σε κανέναν, γιατί δε μπόρεσα να βρω/να μιλήσω με κάποιον αρμόδιο: 1%

ü Δεν έχω αντιμετωπίσει κανένα σοβαρό πρόβλημα έως τώρα: 4%

- Σε κανέναν, γιατί πιστεύω πως δεν θα αλλάξει κάτι
- Σε κανέναν, γιατί δεν μπόρεσα να βρω / να μιλήσω με κάποιον αρμόδιο
- Δεν έχω αντιμετωπίσει κάποιο σοβαρό πρόβλημα έως τώρα
- Δεν έχω αντιμετωπίσει κανένα σοβαρό πρόβλημα έως τώρα
- Από τον Υπάλληλο έως και τον Δήμαρχο, αν και δεν έχω αντιμετωπίσει κανένα πρόβλημα έως τώρα

Από τα αποτελέσματα που προέκυψαν, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων, **31%**, θα απευθυνόταν σε οποιοδήποτε αρμόδιο διοικητικό ή πολιτικό μέλος του οργανισμού, προκειμένου να εκφράσει το πρόβλημά του, αν και δεν έχει αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα έως τώρα. Το αποτέλεσμα αυτό αποκαλύπτει την πρόθεση των πολιτών να εκφράσουν τη δυσαρέσκεια και την επιθυμία τους να ακουστούν, αλλά ταυτόχρονα επισημαίνει την έως τώρα μη αντιμετώπιση σχετικών προβλημάτων.

Η μη αντιμετώπιση προβλημάτων, που σχετίζονται με τις υπηρεσίες του Δήμου, διαπιστώνεται και από τα ποσοστά στις κατηγορίες **«Δεν έχω αντιμετωπίσει κάποιο σοβαρό πρόβλημα έως τώρα»** και **«Δεν έχω αντιμετωπίσει κανένα σοβαρό πρόβλημα έως τώρα»**, **7,5%** και **4%** αντίστοιχα. Καθίσταται, λοιπόν, σαφές ότι οι πολίτες δεν έχουν αντιμετωπίσει κάποιο σοβαρό ή μη πρόβλημα με τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού.

Από τα ποσοστά των άλλων κατηγοριών, **«Στον Υπάλληλο της Υπηρεσίας»**, **«Στον Προϊστάμενο της Υπηρεσίας»**, **«Στο Διευθυντή της Υπηρεσίας»**, **«Στον αρμόδιο Αντιδήμαρχο»**, **«Στο Δήμαρχο»**, **«Από τον Υπάλληλο έως και το Δήμαρχο, εάν δεν βρω ανταπόκριση»**, ενισχύεται η προηγουμένως διατυπωμένη άποψη ότι οι πολίτες έχουν τη διάθεση να εκφράσουν τη δυσαρέσκεια τους, γεγονός πολύ σημαντικό για την περαιτέρω βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επίρρωση αυτής της τάσης αποτελεί και το ποσοστό των ερωτώμενων, που δεν απευθύνθηκαν σε κάποιον αρμόδιο, γιατί δεν μπόρεσαν να βρουν ή να μιλήσουν με κάποιον, ποσοστό που αγγίζει το **1%**.

Στόχος, βέβαια, της Διοίκησης του Οργανισμού επιβάλλεται να είναι η σταδιακή μείωση του παραπάνω ποσοστού, δηλ. του **1%**, με την εφαρμογή συγκεκριμένων μεθόδων καταγραφής των προβλημάτων και παραπόνων των δημοτών και των κατοίκων του Δήμου. Παράλληλα με την καλύτερη αξιοποίηση της πληροφορίας αυτής μπορεί η διορθωτική ενέργεια να λειτουργήσει υπέρ της τελικής ικανοποίησης των πολιτών.

Ένα επιπλέον, στοιχείο, το οποίο χρήζει ιδιαίτερης προσοχής, είναι και αυτό που εκφράζεται μέσω της κατηγορίας **«Σε κανέναν, γιατί πιστεύω πως δεν θα αλλάξει»**

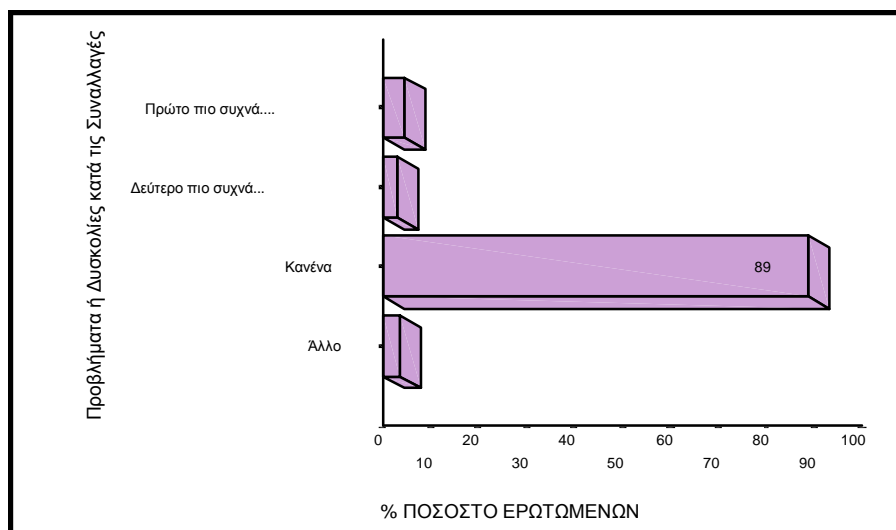
**κάτι»,** που εκφράζει την πεποίθηση των πολιτών ότι η έκφραση των προβλημάτων τους σχετικά με τις υπηρεσίες, δεν ένδειξη στοιχείο για περαιτέρω βελτίωση.

Το ποσοστό αυτό αν και είναι μικρό, μόλις **2%**, είναι αρκετό ως μια τάση του πληθυσμού να αντιμετωπίζει με αυτόν τον τρόπο την δική του συμμετοχή στην αλλαγή των υπηρεσιών που απολαμβάνει. Μια τέτοια στάση, βέβαια, έχει δημιουργηθεί όχι μόνο από περιστατικά, που αφορούν την κοινωνία του συγκεκριμένου Δήμου, αλλά ευρύτερα της ελληνικής πραγματικότητας, εδώ και πολλά χρόνια.

Ως εκ τούτου η αλλαγή μιας τέτοιας παγιωμένης νοοτροπίας αποτελεί μια πραγματικά μια πολύ δύσκολη υπόθεση, που απαιτεί επίμονες και επίπονες προσπάθειες σε δύο μέτωπα: στην αλλαγή της νοοτροπίας, ότι δηλαδή ο πολίτης μπορεί και έχει τη δύναμη να αλλάξει κάποια πράγματα στο δημόσιο βίο με τη σύμφωνη γνώμη και συμμετοχή της Δημοτικής Αρχής, και με τη συμπεριφορά της Διοίκησης της Δημοτικής Αρχής. Δηλαδή, αφενός η νέα στάση πρέπει να παρακινεί τους πολίτες να συμμετέχουν στη διαμόρφωση των υπηρεσιών και αφετέρου να πραγματοποιεί τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πολιτών.

#### **4.8 Προβλήματα ή Δυσκολίες κατά τις Συναλλαγές με τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού.**

Η εικόνα, που διαμορφώθηκε από τα αποτελέσματα της προηγούμενης παραγράφου, δηλαδή η τάση των πολιτών να εκφράζουν τη δυσαρέσκεια και τα προβλήματά τους από τις υπηρεσίες του Δήμου αν και δεν αντιμετωπίζουν κάποιο σοβαρό ή και κανένα πρόβλημα με αυτές, προκύπτει και από τις απαντήσεις στην ερώτηση **«Αναφέρατε τα 2 πιο συχνά προβλήματα ή δυσκολίες που αντιμετωπίζετε κάθε φορά που συναλλάσσετε με τις υπηρεσίες του Δήμου».**



**Διάγραμμα Σφάλμα! Αγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Προβλήματα ή Δυσκολίες κατά τις Συναλλαγές με τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού**

Σύμφωνα λοιπόν με το παραπάνω διάγραμμα το **89%** των ερωτώμενων ανέφερε ότι δεν έχει αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα ή δυσκολία στις συναλλαγές του με τις υπηρεσίες του Δήμου.

Αντίθετα, το **4,5%** των ερωτώμενων απάντησε ότι τα πρώτα πιο συχνά προβλήματα ή δυσκολίες που αντιμετωπίζει κατά τη συναλλαγή του με τις υπηρεσίες του Δήμου είναι:

- Û Ο χρόνος αναμονής μέχρι την ολοκλήρωση των αιτημάτων τους.
- Û Η αδιαφορία για τα αιτήματά τους και, τέλος.
- Û Ότι δεν επιθυμείται πραγματικά η εξυπηρέτηση των πολιτών.

Το **3%** των ερωτώμενων απάντησε ότι τα δεύτερα πιο συχνά προβλήματα ή δυσκολίες είναι:

- Û Η γραφειοκρατία.
- Û Η δυσκολία επικοινωνίας με το κατάλληλο και αρμόδιο άτομο.
- Û Η επίρριψη των ευθυνών από το ένα άτομο στο άλλο.

Τέλος το **3,5%** των ερωτώμενων αναφέρει μια σειρά άλλων προβλημάτων και δυσκολιών που αντιμετωπίζει κατά τις συναλλαγές του με τις υπηρεσίες του Δήμου, όπως

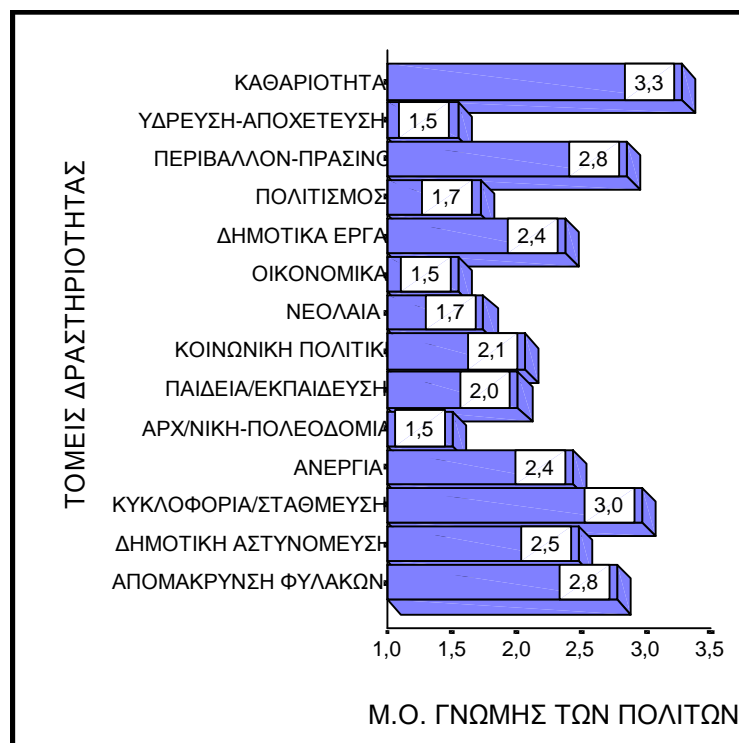
- Û Έλλειψη προσωπικού για κάλυψη των αναγκών των πολιτών.
- Û Απώλεια χρόνου στις συναλλαγές.
- Û Μη υλοποίηση των υποσχέσεων που δίνονται από υπαλλήλους.
- Û Έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής σύμφωνα με τις υπάρχουσες απαιτήσεις.
- Û Μη λειτουργία των υπηρεσιών τις απογευματινές ώρες.

Όμως παρά τα μικρά ποσοστά των ερωτώμενων που ανέφεραν τα προβλήματα και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν με τις συναλλαγές τους, αυτά θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να ληφθούν υπόψη και να δημιουργηθούν οι κατάλληλες υποδομές ή να ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα για την εξάλειψή τους.

#### 4.9 Τομείς Δραστηριότητας του Δήμου Κορυδαλλού οι οποίοι είναι Ιδιαίτερα Σημαντικοί και οι οποίοι απαιτούν Μεγαλύτερη Προσοχή.

Ολοκληρώνοντας την έρευνα Μέτρησης Ικανοποίησης Δημοτών από τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού, θεωρήθηκε σκόπιμο να διενεργηθεί σφυγμομέτρηση της γνώμης των ερωτώμενων για τους κυριότερους τομείς δραστηριότητας του Δήμου.

Η γνώμη των πολιτών για τους τομείς αυτούς φαίνονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



**Διάγραμμα Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Μέσος Όρος Τιμών της Γνώμης των Πολιτών για τους Τομείς Δραστηριότητας του Δήμου Κορυδαλλού<sup>74, 75</sup>**

<sup>74</sup>Ο τομέας δραστηριότητας «Οικονομικά» περιλαμβάνει τους φόρους, τα τέλη κλπ., ενώ ο τομέας «Αρχ/νική-Πολεοδομία» αφορά την Αρχιτεκτονική, την Πολεοδομία και γενικότερα τη ρυμοτομία και τα έργα που υπάρχουν στον Δήμο Κορυδαλλού.

<sup>75</sup>Η κωδικοποίηση που έγινε σχετικά με τη γνώμη των πολιτών για τους παραπάνω τομείς δραστηριότητας του Δήμου έχει ως εξής:

ü Όχι Ιδιαίτερα Σημαντικός Τομέας & Δεν Απαιτείται Περισσότερη Προσοχή=1

ü Ιδιαίτερα Σημαντικός Τομέας=2

ü Τομέας για τον οποίο Απαιτείται Περισσότερο Προσοχή=3

Από το παραπάνω διάγραμμα διαπιστώνεται ότι ο τομέας της **‘Καθαριότητας’ (3,3)** απαιτεί-κατά την γνώμη των πολιτών-μεγαλύτερη προσοχή, χωρίς όμως να θεωρείται και ασήμαντος τομέας. Στην ίδια κατηγορία ανήκει και ο τομέας της **‘Κυκλοφορίας/Στάθμευσης Οχημάτων’ (3)**, που μάλιστα φαίνεται ότι απασχολεί ιδιαίτερα τους πολίτες του Δήμου Κορυδαλλού.

Ιδιαίτερα σημαντικός τομέας, σύμφωνα πάντα με την γνώμη των ερωτώμενων, αποδεικνύεται και ο τομέας της **‘Δημοτικής Αστυνόμευσης’**, ο οποίος παρουσιάζει τέτοια τιμή **(2,5)** που τείνει να γίνει και τομέας, που απαιτεί περισσότερη προσοχή. Αντίθετα, παρατηρώντας τους τομείς με τις χαμηλότερες τιμές **(1,5)**, όσον αφορά στην γνώμη των πολιτών, η **‘Υδρευση-Αποχέτευση’**, τα **‘Οικονομικά (φόροι, τέλη κλπ)’** και η **‘Αρχιτεκτονική/Πολεοδομία’** θεωρούνται τομείς που τείνουν να είναι ιδιαίτερα σημαντικοί χωρίς όμως να φαίνεται ότι είναι.

Στον Πίνακα που ακολουθεί φαίνονται τα ποσοστά που «έλαβε» ο κάθε Τομέας Δραστηριότητας, κατανεμημένα στις επιμέρους κατηγορίες γνώμης

**Πίνακας Σφάλμα! Αγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Ποσοστά Γνώμης Δημοτών σχετικά με τους Τομείς Δραστηριότητας του Δήμου Κορυδαλλού.**

ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ	ΓΝΩΜΗ ΔΗΜΟΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ			
	Όχι Ιδιαίτερα Σημαντικός Τομέας & Δεν Απαιτείται Περισσότερη Προσοχή	Ιδιαίτερα Σημαντικός Τομέας	Τομέας που Απαιτεί Περισσότερη Προσοχή	Ιδιαίτερα Σημαντικός Τομέας & Απαιτείται Περισσότερη Προσοχή
Καθαριότητα	6,0%	22,5%	9,5%	62,0%
Υδρευση-Αποχέτευση	73,0%	10,0%	7,0%	10,0%
Περιβάλλον-Πράσινο	17,5%	26,5%	9,5%	46,5%
Πολιτισμός	60,0%	20,5%	7,0%	12,5%
Δημοτικά Έργα	41,0%	13,5%	12,5%	33,0%
Οικονομικά (φόροι, τέλη κλπ)	73,0%	8,5%	9,5%	9,0%
Νεολαία	64,5%	12,5%	7,0%	16,0%
Κοινωνική Πολιτική	48,0%	22,0%	5,5%	24,5%
Παιδεία-Εκπαίδευση	54,0%	14,0%	7,5%	24,0%
Αρχιτεκτονική-Πολεοδομία	76,0%	6,0%	10,0%	8,0%
Ανεργία	43,0%	9,5%	8,5%	39,0%
Κυκλοφορία-Στάθμευση Οχημάτων	24,5%	9,5%	10,5%	55,5%
Δημοτική Αστυνόμευση	35,5%	17,5%	10,5%	36,5%

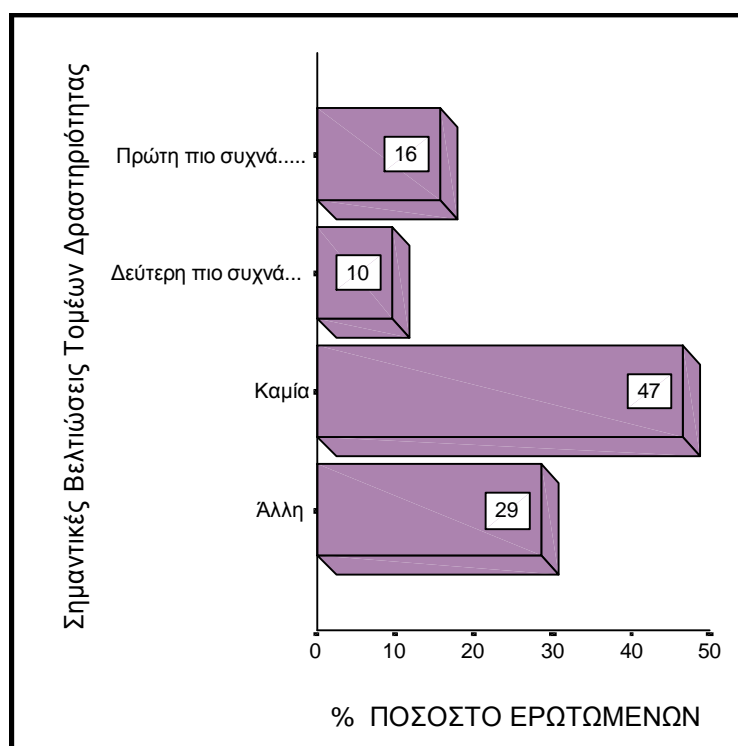
Ϊ Ιδιαίτερα Σημαντικός Τομέας & Απαιτείται Περισσότερο Προσοχή=4

Απομάκρυνση Φυλακών	31,5%	9,0%	10,0%	49,5%
---------------------	-------	------	-------	-------

#### 4.10 Βελτιώσεις που πρέπει να γίνουν στους Σημαντικότερους Τομείς Δραστηριότητας του Δήμου Κορυδαλλού.

Σε άμεση σύνδεση με την προηγούμενη ερώτηση, δηλαδή «*Ποιούς από τους παρακάτω τομείς δραστηριότητας του Δήμου Κορυδαλλού θεωρείτε ιδιαίτερα σημαντικούς ή / και σε ποιους από αυτούς απαιτείται, κατά την γνώμη σας, περισσότερο προσοχή;*», τέθηκε στους ερωτώμενους το ερώτημα «*Αναφέρατε τις 2 πιο σημαντικές βελτιώσεις που πρέπει να γίνουν σε κάποιον ή κάποιους από τους παραπάνω τομείς δραστηριότητας*».

Αυτό έγινε, προκειμένου οι πολίτες, δημότες και κάτοικοι του Κορυδαλλού, να εκφράσουν ευκρινέστερα τη γνώμη τους αναφέροντας συγκεκριμένες προτάσεις για βελτίωση των τομέων, που επηρεάζουν καθημερινά τη ζωή τους. Πέρα όμως, από τις προτάσεις, που για ορισμένους από τους ερωτώμενους δεν ήταν τόσο εύκολο να διατυπωθούν, επισημάνθηκαν οι τομείς δραστηριότητας, στους οποίους πρέπει να γίνουν βελτιωτικές παρεμβάσεις.



**Διάγραμμα Σφάλμα! Αγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Σημαντικές Βελτιώσεις που πρέπει να γίνουν στους Τομείς Δραστηριότητας του Δήμου Κορυδαλλού**

Οι βελτιώσεις που προτάθηκαν κατανεμήθηκαν σε τρεις κατηγορίες: αυτή με τις ‘Πρώτες πιο συχνά αναφερόμενες βελτιώσεις’, αυτή με τις ‘Δεύτερες πιο συχνά



**αναφερόμενες βελτιώσεις** και μια τρίτη κατηγορία, **‘Άλλη’**, που περιλαμβάνει μεμονωμένες βελτιώσεις ή κατηγορίες προτεινόμενων βελτιώσεων που δεν μπορούν να ταξινομηθούν στις δύο πρώτες.

Από το παραπάνω διάγραμμα διαφαίνεται ότι το **47%** των ερωτώμενων δεν πρότεινε καμία σημαντική βελτίωση ή κάποιον τομέα, στον οποίο θα επιθυμούσε να γίνει κάποια βελτίωση. Η στάση αυτή δεν μπορεί να ερμηνευτεί στην παρούσα φάση: αν δεν είναι, λοιπόν, σαφές αυτή η στάση οφείλεται στην απροθυμία των ερωτώμενων να εισάγουν προτάσεις, ή στην αδυναμία τους να προτείνουν κάποια βελτίωση ή απλά, γιατί, δεν θεώρησαν ότι πρέπει να γίνουν κάποιες βελτιώσεις.

Η πρώτη πιο συχνά αναφερόμενη βελτίωση, σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων, έχει να κάνει με τον τομέα της **‘Καθαριότητας’** και μάλιστα αυτό το στοιχείο παρουσιάστηκε σε ποσοστό **16%**. Η δεύτερη πιο συχνά αναφερόμενη βελτίωση, σε ποσοστό **10%**, έχει να κάνει με τη **‘Δημοτική Αστυνόμευση’**.

Όσον αφορά την κατηγορία **‘Άλλη’**, που αφορά διάφορες αναφερθείσες βελτιώσεις και συγκεντρώνει ποσοστό **29%**, αυτή παρουσιάζει βελτιώσεις σε τομείς όπως η **‘Απομάκρυνση των Φυλακών’**, η **‘Κυκλοφορία και η Στάθμευση των Οχημάτων’** και η **‘Ανεργία’**.

## 4.11 Παρουσίαση του Εύρους Αναγνωρισιμότητας και Ικανοποίησης των Δημοτών και Κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού συναρτήσει σημαντικών Δημογραφικών Παραμέτρων και Διαστάσεων Ποιότητας.

### 4.11.1 Εύρος Αναγνωρισιμότητας και Ηλικία, Τρόπων και Βαθμού Ενημέρωσης Δημοτών και Κατοίκων Κορυδαλλού

Στις προηγούμενες παραγράφους παρουσιάστηκαν τα ποσοστά αναγνωρισιμότητας των υπηρεσιών εκ μέρους του συνόλου των ερωτώμενων, που παρατέθηκαν μέσω του ερωτηματολογίου, καθώς και το Εύρος Αναγνωρισιμότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από το Δήμο τους.

Ιδιαίτερα για το Εύρος Αναγνωρισιμότητας, θεωρήθηκε απαραίτητη η περαιτέρω ανάλυσή του, συναρτήσει των εξής παραμέτρων:

- Ηλικιακές Κατηγορίες των Ερωτώμενων
- Τρόποι Ενημέρωσης των Ερωτώμενων για τις παρεχόμενες από το Δήμο Υπηρεσίες
- Βαθμός Ενημέρωσης των Ερωτώμενων σχετικά με τις παρεχόμενες από το Δήμο Υπηρεσίες

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης φαίνονται στον παρακάτω Πίνακα

**Πίνακας Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Αποτελέσματα Ανάλυσης του Εύρους Αναγνωρισιμότητας σε σχέση με τις Ηλικιακές Κατηγορίες, τους Τρόπους και το Βαθμό Ενημέρωσης.**

Ε Υ Ρ Ο Σ  Α Ν Α Γ Ν Ω Ρ Ι	ΗΛΙΚΙΑΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ
	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟΠΙΚΕΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΕΣ & ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ
	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΦΥΛΛΑΔΙΑ ΠΟΥ ΔΙΑΝΕΜΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΦΥΛΛΑΔΙΑ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΑΦΙΣΕΣ & ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ
	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΠΕΙΤΑ ΑΠΟ ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ ΜΕ ΓΕΙΤΟΝΕΣ, ΦΙΛΛΟΥΣ, ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ
	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΠΕΙΤΑ ΑΠΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ
	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΠΕΙΤΑ ΑΠΟ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟ
	ΒΑΘΜΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

Σ Ι Μ Ο Τ Η Τ Α Σ	Sig=0, 266	Sig=0,014 R=0,173	Sig=0,019 R=0,166	Sig=0,0 R=0,278	Sig=0,0 11 R=0,180	Sig=0,008 R=0,186	Sig=0,325 R=0,070	Sig=0,035 R=0,150	Sig=0,00 R=0,303
---	---------------	----------------------	----------------------	--------------------	--------------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---------------------

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα αυτά, το Εύρος Αναγνωρισιμότητας των υπηρεσιών εκ μέρους των Δημοτών και των Κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού, δεν παρουσιάζει μεταβολή στις Ηλικιακές Κατηγορίες αυτών.

Τα αποτελέσματα προέκυψαν βάσει της μεθοδολογίας της *Σύγκρισης των Μέσων πολλών Ανεξάρτητων Δειγμάτων*, η οποία ολοκληρώθηκε με τη μέθοδο ανάλυσης One -Way ANOVA (One Way Analysis of Variance) του Στατιστικού Πακέτου Επεξεργασίας Δεδομένων SPSS. Δηλαδή, με τη βοήθεια της μεθόδου αυτής συγκρίθηκαν οι μέσες τιμές του Εύρους Αναγνωρισιμότητας των υπηρεσιών που παρουσιάστηκαν στις κατηγορίες ηλικιών των ερωτώμενων. Στην περίπτωση αυτή οι ηλικιακές κατηγορίες των ερωτώμενων μπορούν να θεωρηθούν σαν ανεξάρτητα δείγματα μεταξύ τους<sup>76</sup>.

Διαφαίνεται, όμως, η συσχέτιση με τους Τρόπους Ενημέρωσης που αναφέρθηκαν στο ερωτηματολόγιο: *‘Τοπικές Εφημερίδες και Περιοδικά’*, από *‘Διανεμημένα Φυλλάδια από τις Υπηρεσίες’*, από *‘Φυλλάδια που βρίσκονται στις Υπηρεσίες’*, από *‘Αφίσες και Ανακοινώσεις σε Δημόσιους Χώρους’*, από *‘Συζητήσεις με Γείτονες, φίλους, Συγγενείς’*, *‘Επειτα από επίσκεψη στο Δήμο’*, εκτός από *‘Επειτα από Τηλεφωνική Επικοινωνία με Υπαλλήλους’*. Αποδεικνύεται, επίσης, ότι συσχετίζεται και με τον *‘Βαθμό Ενημέρωσης’*<sup>77</sup> των Δημοτών.

Προκύπτει, μάλιστα, ότι η συσχέτιση του Εύρους Αναγνωρισιμότητας με τους Τρόπους Ενημέρωσης και το Βαθμό Ενημέρωσης είναι θετική και σχετικά ασθενής. Το συμπέρασμα αυτό, που απορρέει από τις τιμές του συντελεστή Pearson R, αντιστοιχεί στο παρακάτω γεγονός:

Το Εύρος Αναγνωρισιμότητας με τους Τρόπους Ενημέρωσης και το Βαθμό Ενημέρωσης έχουν μεταξύ τους κάποια λειτουργική σχέση ή συνάφεια, όχι απαραίτητα αιτιατή, αλλά συνδέονται μεταξύ τους λειτουργικά σε σχετικά ασθενή

<sup>76</sup>Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Μέθοδο Ανάλυσης One -Way ANOVA (One Way Analysis of Variance) που ακολουθήθηκε και τα αποτελέσματα της στην εν λόγω περίπτωση υπάρχουν στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.

<sup>77</sup>Πρόκειται για μια νέα μεταβλητή η οποία προέκυψε από το άθροισμα των τιμών των μεταβλητών – τρόπων ενημέρωσης, οι οποίες όμως για αυτό το σκοπό επανακωδικοποιήθηκαν με δυνατές τιμές ‘0’, ‘1’ και ‘2’. Η τιμή ‘0’ αποδόθηκε στις επιλογές *‘Ποτέ (δεν έχω ενδιαφερθεί να ενημερωθώ με αυτό τον τρόπο)’*, *‘Ποτέ (δεν έχω ενημερωθεί με αυτό τον τρόπο)’* και *‘Σπάνια’*, η τιμή ‘1’ στην επιλογή *‘Συχνά’* και η τιμή ‘2’ στις επιλογές *‘Αρκετά Συχνά’* και *‘Πολύ Συχνά’*. Με άλλα λόγια δημιουργήθηκε μια μεταβλητή, η οποία μετρούσε τη συχνότητα της ενημέρωσης των πολιτών, παίρνοντας τιμές ‘0’, ‘1’ και ‘2’.

βαθμό. Δηλαδή, όσο αυξάνει ο Βαθμός Ενημέρωσης των πολιτών και ενισχύονται οι Τρόποι Ενημέρωσης, τόσο αυξάνεται και το Εύρος Αναγνωρισιμότητας<sup>78</sup>.

#### **4.11.2 Επιπλέον Στοιχεία που αφορούν την Ενημέρωση των Δημοτών και των Κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού**

Ο Βαθμός Ενημέρωσης διαμορφώνεται και επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες. Εξετάστηκε, λοιπόν, κατά πόσο ο Βαθμός Ενημέρωσης των δημοτών και των κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού διαφοροποιείται στην περιοχή κατοικίας αυτών.

Τα σχετικά συμπεράσματα προέκυψαν από τη μεθοδολογία της *Σύγκρισης των Μέσων δύο Υποομάδων του ίδιου Δείγματος*, η οποία ολοκληρώθηκε με την μέθοδο ανάλυσης *Independent-Samples T test* του Στατιστικού Πακέτου Επεξεργασίας Δεδομένων SPSS. Δηλαδή, με την αξιοποίηση της μεθόδου αυτής, συγκρίθηκαν οι μέσες τιμές του Βαθμού Ενημέρωσης των ερωτώμενων σχετικά με τις υπηρεσίες και με τις περιοχές κατοικίας των ερωτώμενων. Στην περίπτωση αυτή, οι περιοχές κατοικίας των ερωτώμενων μπορούν να θεωρηθούν δύο ανεξάρτητες υποομάδες του ίδιου δείγματος.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ανάλυσης, δηλαδή **sig=0,014<0,05**, προέκυψε ότι ο Βαθμός Ενημέρωσης μεταβάλλεται ανά τόπο κατοικίας<sup>79</sup>.

Όσον αφορά στους Τρόπους Ενημέρωσης των Δημοτών και των Κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού, που παρατίθενται στο ερωτηματολόγιο που τους διανεμήθηκε, ομαδοποιούνται στα εξής groups ή παράγοντες.

##### **1<sup>ος</sup> Παράγοντας**

- Û Τοπικές Εφημερίδες και Περιοδικά
- Û Διανεμημένα Φυλλάδια από Υπηρεσίες
- Û Φυλλάδια που βρίσκονται στις Υπηρεσίες

##### **2<sup>ος</sup> Παράγοντας**

- Û Τηλεφωνική Επικοινωνία με Υπαλλήλους
- Û Επίσκεψη στο Δήμο

##### **3<sup>ος</sup> Παράγοντας**

- Û Αφίσες και Ανακοινώσεις σε Δημόσιους Χώρους

---

<sup>78</sup>Περισσότερες πληροφορίες για την έννοια της Συσχέτισης Δύο Μεταβλητών και τα αποτελέσματα των συγκεκριμένων περιπτώσεων υπάρχουν στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.

<sup>79</sup>Περισσότερα στοιχεία για την Μέθοδο Ανάλυσης Independent-Samples T Test και τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης περίπτωσης υπάρχουν στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.

Ὡ Συζητήσεις με γείτονες , φίλους, συγγενείς

Σε αυτό το στάδιο, οι παράγοντες που προέκυψαν, μπορούν να ονομαστούν σύμφωνα πάντα με τις μεταβλητές που περιέχονται σε αυτούς. Έτσι, ο πρώτος Παράγοντας μπορεί να ονομαστεί «**Έντυπη Προβολή των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού**», ο δεύτερος Παράγοντας μπορεί να ονομαστεί «**Προσωπική Επικοινωνία και Επαφή με τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού**» και ο τρίτος Παράγοντας αναφέρεται στην «**Ενημέρωση που προέρχεται από το ευρύτερο Εξωτερικό Περιβάλλον του Πολίτη και έχει να κάνει με το Άμεσο ή Έμμεσο Ενδιαφέρον του για Ενημέρωση**».

Η μέθοδος που αξιοποιήθηκε, για να προκύψουν τα παραπάνω αποτελέσματα, είναι αυτή της Παραγοντικής Ανάλυσης, η οποία χρησιμοποιείται προκειμένου να ομαδοποιηθεί μια σειρά από μεταβλητές βάσει της μεταξύ τους συσχέτισης. Μετά την ομαδοποίηση αυτή, οι μεταβλητές του κάθε Παράγοντα είναι περισσότερο συσχετισμένες από ό,τι αυτές που ανήκουν σε κάποιον άλλο παράγοντα. Η έννοια, βέβαια, της συσχέτισης δεν έχει να κάνει με αιτιατή σχέση, αλλά υποδηλώνει την ύπαρξη κάποιας λειτουργικής διασύνδεσης ή συνάφειας μεταξύ των μεταβλητών, η οποία μπορεί να συνεισφέρει σε συνδυασμό με άλλες μεταβλητές στην εν μέρει ερμηνεία ή πρόβλεψη κάποιων από αυτές<sup>80</sup>.

Αυτό ακριβώς το γεγονός-σύμφωνα πάντα με τα αποτελέσματα της Παραγοντικής Ανάλυσης- θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στις αποφάσεις που αφορούν την προβολή των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού και την ενημέρωση των Πολιτών. Με άλλα λόγια, δε θα πρέπει να αντιμετωπίζονται μεμονωμένα οι τρόποι ενημέρωσης, αλλά παράλληλα με εκείνους που ανήκουν στον ίδιο Παράγοντα, εφόσον ο καθένας επηρεάζεται από τον άλλο και υπάρχει λειτουργική σχέση μεταξύ τους.

#### **4.11.3 Εύρος Ικανοποίησης, Ηλικία και Γενική Ευχαρίστηση των Δημοτών και Κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού**

Πέρα από την ανάλυση του Εύρους Αναγνωρισιμότητας συναρτήσεως της Ηλικίας των Ερωτώμενων, των Τρόπων Ενημέρωσης και του Βαθμού Ενημέρωσης τους, ανάλογες διαδικασίες ακολουθήθηκαν και για το Εύρος Ικανοποίησης των ερωτώμενων από τις Υπηρεσίες σε συνάρτηση με την Ηλικία των Ερωτώμενων και τη Γενική Ευχαρίστηση τους.

---

<sup>80</sup>Περισσότερες πληροφορίες για την Μέθοδο της Παραγοντικής Ανάλυσης και τα αποτελέσματα στην προκείμενη περίπτωση υπάρχουν στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.

**Πίνακας Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Αποτελέσματα της Ανάλυσης του Εύρους Ικανοποίησης σε σχέση με τις Ηλικιακές Κατηγορίες και τη Γενική Ευχαρίστηση των Ερωτώμενων**

	<b>ΗΛΙΚΙΑΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ</b>	<b>ΓΕΝΙΚΗ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΗ</b>
<b>ΕΥΡΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	Sig=0,981	Sig=0,006 R=0,217

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ανάλυσης, που παριστάνονται στον παραπάνω Πίνακα, το Εύρος Ικανοποίησης των Ερωτώμενων από τις Υπηρεσίες του Δήμου δε μεταβάλλεται στις Ηλικιακές Κατηγορίες των ερωτώμενων.

Η μέθοδος, που ακολουθήθηκε, για τη διαπίστωση της μεταβολής ή όχι του Εύρους Ικανοποίησης στις Ηλικιακές Κατηγορίες, είναι η *Σύγκριση των Μέσων πολλών Ανεξάρτητων Δειγμάτων*, η οποία ολοκληρώθηκε με τη μέθοδο ανάλυσης One -Way ANOVA του Στατιστικού Πακέτου Επεξεργασίας Δεδομένων SPSS. Δηλαδή, βάσει της μεθόδου αυτής, συγκρίθηκαν οι μέσες τιμές του εύρους ικανοποίησης των ερωτώμενων από τις υπηρεσίες, με τις κατηγορίες ηλικιών των ερωτώμενων. Στην περίπτωση αυτή οι ηλικιακές κατηγορίες των ερωτώμενων μπορούν να θεωρηθούν ανεξάρτητα δείγματα μεταξύ τους<sup>81</sup>.

Αποδεικνύεται, όμως, ότι το Εύρος Ικανοποίησης συνδέεται με τη Γενική Ευχαρίστηση των ερωτώμενων από τις υπηρεσίες του Δήμου, αναφορικά τόσο με τη χρήση των Υπηρεσιών όσο και με την επίδραση αυτών στην καθημερινότητα των Δημοτών.

Προκύπτει, μάλιστα, ότι η συσχέτιση του Εύρους Ικανοποίησης με την Γενική Ευχαρίστηση είναι θετική και σχετικά ασθενής. Το συμπέρασμα αυτό που απορρέει από τις τιμές του συντελεστή Pearson R, αποτυπώνεται στο εξής παρακάτω γεγονός:

Το Εύρος Ικανοποίησης με τη Γενική Ευχαρίστηση έχουν μεταξύ τους κάποια λειτουργική σχέση ή συνάφεια, όχι απαραίτητα αιτιατή, αλλά συνδέονται μεταξύ τους λειτουργικά σε σχετικά ασθενή βαθμό. Δηλαδή, όσο αυξάνει η Γενική Ευχαρίστηση των πολιτών τόσο αυξάνεται και το Εύρος Ικανοποίησης<sup>82</sup>.

#### **4.11.4 Επιπλέον Στοιχεία που αφορούν την Γενική Ευχαρίστηση και την Γνώμη των Δημοτών για τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού και τα Χαρακτηριστικά αυτών**

<sup>81</sup>Περισσότερες πληροφορίες για την Μέθοδο One Way ANOVA (One Way Analysis of Variance) και τα αποτελέσματα στην προκειμένη περίπτωση υπάρχουν στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.

<sup>82</sup>Περισσότερες πληροφορίες για την έννοια της Συσχέτισης δύο Μεταβλητών και τα αποτελέσματα των συγκεκριμένων περιπτώσεων υπάρχουν στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.

Η διαμόρφωση της Γενικής Ευχαρίστησης προκαλείται και επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες. Στο σημείο αυτό θα εξεταστεί κατά πόσο η Γενική Ευχαρίστηση των δημοτών και των κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού επηρεάζεται και τελικά διαφοροποιείται από την περιοχή κατοικίας τους.

Τα σχετικά συμπεράσματα προέκυψαν από τη μεθοδολογία της *Σύγκρισης των Μέσων δύο Υποομάδων του ίδιου Δείγματος*, η οποία ολοκληρώθηκε με τη μέθοδο ανάλυσης *Independent-Samples T test* του Στατιστικού Πακέτου Επεξεργασίας Δεδομένων SPSS. Δηλαδή, βάσει της μεθόδου αυτής, συγκρίθηκαν οι μέσες τιμές της γενικής ευχαρίστησης των ερωτώμενων από τις υπηρεσίες στις περιοχές κατοικίας των ερωτώμενων. Στην περίπτωση αυτή οι περιοχές κατοικίας των ερωτώμενων μπορούν να εκληφθούν ως δύο ανεξάρτητες υποομάδες του ίδιου δείγματος.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ανάλυσης, δηλαδή **sig.=0,795 > 0,05**, η Γενική Ευχαρίστηση δε μεταβάλλεται ανά τόπο κατοικίας<sup>83</sup>.

Η ικανοποίηση των πολιτών Κορυδαλλού από τη χρήση των υπηρεσιών επηρεάζεται από μια σειρά χαρακτηριστικών-διαστάσεων, τα σημαντικότερα από τα οποία αξιολογήθηκαν από τους ερωτώμενους μέσω του ερωτηματολογίου.

Στοχεύοντας στην ανάδειξη των πιο σημαντικών χαρακτηριστικών των υπηρεσιών, τα οποία επηρεάζουν τη γνώμη των δημοτών-κατοίκων του Δήμου και καθορίζουν σημαντικά την ικανοποίησή τους, ακολουθήθηκε η Παραγοντική Ανάλυση των χαρακτηριστικών των υπηρεσιών<sup>84</sup>.

Οι Παράγοντες-Ομάδες χαρακτηριστικών, που προέκυψαν από την Ανάλυση είναι οι εξής:

#### **1<sup>ος</sup> Παράγοντας**

- Û Ευγένεια Υπαλλήλων
- Û Χαμόγελο Υπαλλήλων
- Û Υπομονή Υπαλλήλων
- Û Πρόθεση των Υπαλλήλων για Εξυπηρέτηση
- Û Ικανότητα των Υπαλλήλων στην δουλειά τους
- Û Διευκόλυνση των πολιτών από τους Υπαλλήλους
- Û Προσοχή των Υπαλλήλων στα αιτήματα των Πολιτών
- Û Επικοινωνία των Υπαλλήλων με τους Πολίτες
- Û Εξυπηρέτηση από τους Υπαλλήλους
- Û Χρόνος Εξυπηρέτησης

<sup>83</sup>Περισσότερα στοιχεία για τη Μέθοδο Ανάλυσης Independent-Samples T Test και τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης περίπτωσης υπάρχουν στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.

<sup>84</sup>Περισσότερες πληροφορίες για τη Μέθοδο της Παραγοντικής Ανάλυσης και τα αποτελέσματα στην προκείμενη περίπτωση υπάρχουν στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.

## 2<sup>ος</sup> Παράγοντας

- Û Αριθμός Υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος Κορυδαλλού
- Û Είδος Υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος Κορυδαλλού
- Û Χρησιμότητα Υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος Κορυδαλλού

## 3<sup>ος</sup> Παράγοντας

- Û Πρόσβαση Πολιτών στο Χώρο των Υπηρεσιών
- Û Ωράριο Λειτουργίας Υπηρεσιών
- Û Χώρος και Μέσα παροχής Υπηρεσιών

Σε αυτό το στάδιο μπορούμε να ονομάσουμε τους παράγοντες που προέκυψαν, σύμφωνα πάντα με τις μεταβλητές που περιέχονται σε αυτούς. Έτσι ο πρώτος Παράγοντας μπορεί να ονομαστεί «**Γενικότερη Συμπεριφορά Υπαλλήλων των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού**», ο δεύτερος Παράγοντας «**Χαρακτηριστικά που σχετίζονται ευρύτερα με την Παροχή Υπηρεσιών εκ μέρους του Δήμου Κορυδαλλού**» και ο τρίτος Παράγοντας «**Απτά – Υλικά Χαρακτηριστικά που σχετίζονται με τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού**».

Η μέθοδος της Παραγοντικής Ανάλυσης χρησιμοποιείται προκειμένου να ομαδοποιηθεί μια σειρά από μεταβλητές βάσει της μεταξύ τους συσχέτισης. Μετά την ομαδοποίηση αυτή, οι μεταβλητές του κάθε Παράγοντα είναι περισσότερο συσχετισμένες από αυτές που ανήκουν σε κάποιον άλλο παράγοντα. Η έννοια, βέβαια, της συσχέτισης δεν έχει να κάνει με αιτιατή σχέση, αλλά υποδηλώνει την ύπαρξη κάποιας λειτουργικής διασύνδεσης ή συνάφειας μεταξύ των μεταβλητών, η οποία μπορεί να συνεισφέρει-σε συνδυασμό με άλλες μεταβλητές-στην εν μέρει ερμηνεία ή πρόβλεψη κάποιων από αυτές.

Αυτό ακριβώς το γεγονός και σύμφωνα πάντα με τα αποτελέσματα της Παραγοντικής Ανάλυσης, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στις αποφάσεις που αφορούν τα χαρακτηριστικά των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού. Συνοπτικά, δε θα πρέπει να αντιμετωπίζονται μεμονωμένα τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών αλλά παράλληλα με εκείνα που ανήκουν στον ίδιο Παράγοντα, εφόσον το καθένα επηρεάζεται από το άλλο και υπάρχει λειτουργική σχέση μεταξύ τους.

Σύμφωνα με τα παραπάνω αποτελέσματα προέκυψε ότι ο πρώτος παράγοντας εμπεριέχει τον μεγαλύτερο αριθμό μεταβλητών - χαρακτηριστικών των υπηρεσιών σε σχέση με του άλλους δύο. Στον πρώτο παράγοντα μάλιστα οι φορτίσεις των μεταβλητών είναι κατά πολύ μεγαλύτερες από αυτές που παρουσιάζονται στον δεύτερο και στον τρίτο.

Αυτό καθιστά τον πρώτο παράγοντα ισχυρότερο από τους άλλους δύο, δηλαδή να εκφράζει καθ' ολοκληρία το ερώτημα που διατυπώθηκε στο ερωτηματολόγιο: «**Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω χαρακτηριστικά, που αφορούν τις υπηρεσίες**



*του Δήμου Κορυδαλλού;». Αυτό σημαίνει ότι τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, που ανήκουν στον πρώτο παράγοντα, επηρεάζουν σημαντικά τη γνώμη των δημοτών και των κατοίκων του Κορυδαλλού· επίσης, είναι ιδιαίτερα σημαντικά για αυτούς, σημαντικότερα από αυτά που ανήκουν στους άλλους δύο παράγοντες.*

Οι μεταβλητές που ανήκουν στους άλλους παράγοντες, παίζουν δευτερεύοντα ρόλο στην διαμόρφωση της γνώμης των δημοτών· πρόκειται δηλαδή για λιγότερο σημαντικές ομάδες μεταβλητών.

Τα παραπάνω συμπεράσματα είναι ιδιαίτερα σημαντικά, εφόσον αναδεικνύουν τα πλέον απαραίτητα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών για τους πολίτες, τα οποία δρουν καταλυτικά στη διαμόρφωση της γνώμης των πολιτών. Αξιοποιώντας τα αποτελέσματα αυτά, οι οποιοσδήποτε βελτιωτικές ενέργειες πραγματοποιούνται με γνώμονα το βαθμό που επηρεάζουν τα χαρακτηριστικά του πρώτου παράγοντα, αυτού, δηλαδή, που σχετίζεται με τη συμπεριφορά, και τη λειτουργία του Ανθρώπινου Δυναμικού του οργανισμού.

Λαμβάνοντας υπόψη αυτό το γεγονός, αυτόματα η γνώμη των πολιτών ενσωματώνεται στο σχεδιασμό και στην όποια κίνηση για αναδιοργάνωση των υπηρεσιών.

#### **4.12 Σύνοψη Αποτελεσμάτων Έρευνας**

Το δείγμα, στο οποίο απευθύνθηκε η έρευνα *«Μέτρησης Ικανοποίησης των Δημοτών και των Κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού από τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες του»* ήταν 200 άτομα, από τα οποία τα 104 άτομα ήταν 'Άνδρες' και τα 96 'Γυναίκες'. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων εντασσόταν στην 'Ηλικιακή Κατηγορία' των '36-50 ετών', ενώ το μικρότερο στην 'Ηλικιακή Κατηγορία' των '18-25 ετών'.

Το μεγαλύτερο ποσοστό από τα άτομα του δείγματος ήταν Εργαζόμενοι-Μισθωτοί στον Δημόσιο ή Ιδιωτικό Τομέα, απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, δημότες Κορυδαλλού και κάτοικοι στην ευρύτερη περιοχή του Κορυδαλλού τα τελευταία 20-25 χρόνια.

Το μεγαλύτερο ποσοστό, επίσης, απαρτίζονταν από κατοίκους του κεντρικού Κορυδαλλού, ενώ μόλις 6 άτομα από το δείγμα ανήκαν στην κατηγορία των ατόμων με 'Ειδικές Ανάγκες'.

Οι υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού, που είχαν μεγαλύτερη *Αναγνωρισιμότητα* από τους πολίτες, ήταν αυτές που είναι «ορατές» και τις «βιώνουν» καθημερινά, όπως π.χ. η υπηρεσία Καθαριότητας, αλλά και αυτές που λειτουργούν χρόνια αποτελώντας θεσμό στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, όπως τα

ΚΑΠΗ. Προέκυψε ακόμη, ότι σημαντικές υπηρεσίες ως προς το περιεχόμενο και την καινοτομία τους δεν ήταν ικανοποιητικά γνωστές στους πολίτες παρουσιάζοντας και πολύ μικρά ποσοστά χρήσης. Γενικότερα, το *Εύρος Αναγνωρισιμότητας* των υπηρεσιών δεν ήταν το καλύτερο δυνατό.

Επίσης, αποδείχθηκε ότι το *Εύρος Αναγνωρισιμότητας* των υπηρεσιών δεν παρουσιάζει μεταβολή στις αναφερόμενες ηλικιακές κατηγορίες, ενώ συσχετίζεται με όλους σχεδόν τους τρόπους ενημέρωσης (*Τοπικές Εφημερίδες και Περιοδικά*, από *Διανεμημένα Φυλλάδια από τις Υπηρεσίες*, από *Φυλλάδια που βρίσκονται στις Υπηρεσίες*, από *Αφίσες και Ανακοινώσεις σε Δημόσιους Χώρους*, από *Συζητήσεις με Γείτονες, φίλους, Συγγενείς*, *Έπειτα από επίσκεψη στο Δήμο*, εκτός από *Έπειτα από Τηλεφωνική Επικοινωνία με Υπαλλήλους*). Αποδείχθηκε, μάλιστα, ότι συσχετίζεται και με τον *Βαθμό Ενημέρωσης* των Πολιτών του Κορυδαλλού, θετικά και ασθενώς.

Προέκυψε, επίσης, ότι ο *Βαθμός Ενημέρωσης* μεταβάλλεται ανά περιοχή κατοικίας και ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων ενημερώνεται 'συχνά' από *Αφίσες και Ανακοινώσεις σε Δημόσιους Χώρους*, ενώ σε μικρότερα ποσοστά, αλλά πάντα 'συχνά' ενημερώνεται με τους υπόλοιπους τρόπους.

Όσον αφορά στην ικανοποίηση των πολιτών από τη χρήση των υπηρεσιών, εξετάζοντας το *Εύρος Ικανοποίησης*, αποδεικνύεται ότι αποτελεί φαινόμενο που αφορά πολύ μικρό αριθμό υπηρεσιών, τουλάχιστον για το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ανάλυσης, συνάγεται ότι το *Εύρος Ικανοποίησης* των ερωτώμενων από τις Υπηρεσίες του Δήμου δεν μεταβάλλεται στις ηλικιακές κατηγορίες των ερωτώμενων.

Αποδεικνύεται, επίσης, ότι το *Εύρος Ικανοποίησης* συσχετίζεται με τη *Γενική Ευχαρίστηση* των ερωτώμενων από τις υπηρεσίες του Δήμου, αναφορικά τόσο με τη χρήση των Υπηρεσιών όσο και με την επίδραση αυτών στην καθημερινότητα των Δημοτών. Προκύπτει μάλιστα ότι η συσχέτιση του *Εύρους Ικανοποίησης* με την *Γενική Ευχαρίστηση* είναι θετική και σχετικά ασθενής.

Όσον αφορά στη *Γενική Ευχαρίστηση*, η οποία αφορά την εμπειρία που προκαλείται όχι μόνο από τις συναλλαγές των χρηστών αλλά και από την επίδραση που έχει η λειτουργία αυτών στην ζωή τους, αποδείχθηκε ότι οι δημότες και οι κάτοικοι του Δήμου Κορυδαλλού, στην πλειοψηφία τους, είναι γενικά 'Πολύ Ευχαριστημένοι' από τις υπηρεσίες του Δήμου τους και ότι αυτή δεν μεταβάλλεται ανά περιοχή κατοικίας.

Η γνώμη των πολιτών του Κορυδαλλού για τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών προκύπτει ότι είναι 'Καλή', ενώ στοχεύοντας στην ανάδειξη των πιο σημαντικών χαρακτηριστικών των υπηρεσιών, τα οποία επηρεάζουν τη γνώμη των πολιτών, προέκυψαν 3 ομάδες-παράγοντες χαρακτηριστικών, η «Γενικότερη Συμπεριφορά Υπαλλήλων των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού», τα «Χαρακτηριστικά που σχετίζονται ευρύτερα με την Παροχή Υπηρεσιών εκ μέρους του Δήμου Κορυδαλλού» και τα «Απτά – Υλικά Χαρακτηριστικά που σχετίζονται με τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού».

Από τα αποτελέσματα της έρευνας, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων θα απευθυνόταν σε οποιοδήποτε αρμόδιο διοικητικό ή πολιτικό μέλος του οργανισμού, προκειμένου να εκφράσει το πρόβλημά του, αν και δεν έχει αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα έως τώρα. Το αποτέλεσμα αυτό δείχνει την πρόθεση των πολιτών να εκφράσουν τη δυσαρέσκεια τους και την επιθυμία τους να ακουστούν αλλά ταυτόχρονα αναδεικνύει την έως τώρα μη αντιμετώπιση σχετικών προβλημάτων.

Ωστόσο αναφέρθηκε ότι τα πρώτα πιο συχνά προβλήματα ή δυσκολίες που αντιμετωπίζονται κατά τη συναλλαγή με τις υπηρεσίες του Δήμου είναι:

- Û Ο χρόνος αναμονής μέχρι την ολοκλήρωση των αιτημάτων τους
- Û Η αδιαφορία για τα αιτήματα τους και τέλος
- Û Η έλλειψη επιθυμίας για την εξυπηρέτηση των πολιτών

Τα δεύτερα πιο συχνά προβλήματα ή δυσκολίες είναι:

- Û Η γραφειοκρατία
- Û Η δυσκολία επικοινωνίας με το κατάλληλο και αρμόδιο άτομο και τέλος
- Û Η επίρριψη των ευθυνών από το ένα άτομο στο άλλο

Τέλος, αναφέρεται μια σειρά άλλων προβλημάτων και δυσκολιών που αντιμετωπίζονται κατά τις συναλλαγές του με τις υπηρεσίες του Δήμου, όπως:

- Û Έλλειψη προσωπικού για κάλυψη των αναγκών των πολιτών
- Û Απώλεια χρόνου στις συναλλαγές
- Û Μη υλοποίηση των υποσχέσεων που δίνονται από υπαλλήλους
- Û Έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής σύμφωνα με τις απαιτήσεις που υπάρχουν
- Û Μη λειτουργία των υπηρεσιών τις απογευματινές ώρες

Ολοκληρώνοντας την έρευνα, θεωρήθηκε σκόπιμο να σφυγμομετρηθεί η γνώμη των ερωτώμενων για τους κυριότερους τομείς δραστηριότητας του Δήμου. Οι τομείς δραστηριότητας του Δήμου που θεωρήθηκαν 'Ιδιαίτερα Σημαντικοί και Απαιτούν Περισσότερη Προσοχή' είναι η «**Καθαριότητα**» και η «**Κυκλοφορία / Στάθμευση Οχημάτων**».

Η πρώτη πιο συχνά αναφερόμενη βελτίωση, σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων, συνδέεται με τον τομέα της '**Καθαριότητας**'. Η δεύτερη πιο συχνά αναφερόμενη βελτίωση σχετίζεται με τη '**Δημοτική Αστυνόμευση**'.

Επίσης, αναφέρθηκαν βελτιώσεις σε τομείς όπως η **‘Απομάκρυνση των Φυλακών’**, η **‘Κυκλοφορία και η Στάθμευση των Οχημάτων’** και η **‘Ανεργία’**.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΤΕΤΑΡΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

---

(με την βοήθεια της οποίας εξάχθηκαν τα αποτελέσματα)

### ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- **Δημητριάδης Ε.**, *Στατιστικές Εφαρμογές με SPSS*, Εκδόσεις ΚΡΙΤΙΚΗ, 2003
- **Μακράκης Β.**, *Ανάλυση Δεδομένων στην Επιστημονική Έρευνα με τη χρήση του SPSS, Από τη Θεωρία στην Πράξη*, GUTENBERG, 1997.

### ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- **Foster J.**, *Data Analysis – Using SPSS for Windows, A Beginner’s Guide*, SAGE Publications, 1998
- **Kinnear Paul & Gray Colin**, *SPSS/PC+ Made Simple*, LEA – Lawrence Erlbaum Associates, 1995.
- **Kinnear Paul & Gray Colin**, *SPSS FOR WINDOWS Made Simple*, LEA – Lawrence Erlbaum Associates, 1995.
- -, *SPSS Base 10,0- User’s Guide*, SPSS Inc, 1999.
- -, *SPSS Base 7,5- User’s Guide*, SPSS Inc, 1997.

## 5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας στο δείγμα των ατόμων, που αποτάθηκε η έρευνα, έγιναν και οι ενδεικτικές προτάσεις που ακολουθούν.

### 5.1 Προτάσεις που αφορούν την Αναγνωρισιμότητα, τη Χρήση των Υπηρεσιών και την Ενημέρωση των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Από τα αποτελέσματα της έρευνας διαπιστώνεται ότι το *Εύρος Αναγνωρισιμότητας* των υπηρεσιών, δηλαδή ο συνολικός αριθμός των υπηρεσιών, που γνωρίζει ο πολίτης σε σχέση με αυτές που του δόθηκαν μέσω του ερωτηματολογίου, δεν υπήρξε ικανοποιητικό, αφού το μεγαλύτερο ποσοστό των πολιτών, συγκεκριμένα το **10%**, γνωρίζει το πολύ **12** υπηρεσίες από το σύνολο των **31** που παρατέθηκαν στο ερωτηματολόγιο. Οι ερωτώμενοι, που γνωρίζουν όλες σχεδόν τις υπηρεσίες που παρατέθηκαν μέσω του ερωτηματολογίου δεν αγγίζουν καν στο ποσοστό του **1%** του δείγματος, ενώ κανένας πολίτης δε γνωρίζει και τις **31** υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο. Πολύ μικρό ποσοστό, λοιπόν, των ερωτώμενων γνωρίζει έναν ικανοποιητικό αριθμό υπηρεσιών από αυτές που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν δυναμικά.

Διαπιστώνεται, μάλιστα, ότι οι υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού που είχαν μεγαλύτερη *Αναγνωρισιμότητα* από τους πολίτες, ήταν αυτές που είναι «ορατές» και τις «βιώνουν» καθημερινά, όπως π.χ. η υπηρεσία Καθαριότητας ή Δημοτική Αστυνομία, αλλά και αυτές που λειτουργούν χρόνια και αποτελούν θεσμό στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, όπως τα ΚΑΠΗ ή τα Δημοτικά Ιατρεία.

Πρόέκυψε, ακόμη, ότι σημαντικές υπηρεσίες ως προς το περιεχόμενο και την καινοτομία τους δεν ήταν ικανοποιητικά γνωστές στους πολίτες, παρουσιάζοντας ταυτόχρονα πολύ μικρά ποσοστά χρήσης. Οι δύο αυτές συνθήκες τις καθιστούν «σχεδόν άγνωστες» στους πολίτες του Κορυδαλλού. Έτσι, υπηρεσίες όπως είναι η Ιατροπαιδαγωγική Μονάδα, η Μονάδα Ενηλίκων και η Σχολή Γονέων, έχουν μικρά ποσοστά αναγνωρισιμότητας, αλλά και χρήσης.

Σε μία κοινωνική πραγματικότητα και διάρθρωση, όπως αυτή του Δήμου Κορυδαλλού, όπου οι πολίτες του έχουν ανάγκη από δωρεάν κοινωνικές παροχές, οι

υπηρεσίες σχετικού περιεχομένου θα πρέπει να αποτελέσουν αντικείμενο της πλέον εντατικής προβολής, αλλά και συνεχούς βελτίωσης εκ μέρους της διοίκησης του Οργανισμού.

Από την στιγμή που το δυναμικό του Δήμου Κορυδαλλού απαρτίζεται από μεγάλο αριθμό ηλικιωμένων σε σχέση με τα παιδιά, από αρκετά μεγάλο αριθμό οικονομικά εξαρτώμενων ατόμων εργάσιμης ηλικίας (15-64) και ανέργων-ποσοστό ιδιαίτερα αυξημένο στα νεαρά άτομα και στις γυναίκες-από σημαντικό αριθμό μεταναστών, από σημαντικό ποσοστό χήρων ή διαζευγμένων και από σχετικά χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης-ακόμη και αν έχει διαπιστωθεί σημαντική βελτίωση τα δέκα τουλάχιστον τελευταία χρόνια-αυτόματα γεννώνται ιδιαίτερα αυξημένες ανάγκες για κοινωνικές και υποστηρικτικές υποδομές και πολιτικές.

Οι προαναφερόμενες, λοιπόν, υπηρεσίες, όπως η Ιατροπαιδαγωγική Μονάδα, η Μονάδα Ενήλικων, η Σχολή Γονέων, το γραφείο Δημότη Κορυδαλλού – 1560, το Κέντρο Διαμεσολάβησης, το γραφείο Ανέργων, το Κέντρο Πληροφόρησης Νέων, θα πρέπει να προβληθούν σωστά και συστηματικά ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους Δημότες ή και κατοίκους του Κορυδαλλού και φυσικά να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους.

Η προβολή των υπηρεσιών αυτών, αλλά και όλων των υπόλοιπων που δεν παρουσίασαν στην έρευνα τόσο χαμηλά ποσοστά αναγνωρισιμότητας και χρήσης-με παράλληλη ενθάρρυνση των πολιτών να τις χρησιμοποιήσουν-θα μπορούσε να γίνει με διάφορους τρόπους. Επειδή, μάλιστα, όπως προκύπτει από την ανάλυση των δεδομένων, η χαμηλή αναγνωρισιμότητα απαντάται σε όλες τις ηλικιακές κατηγορίες, δηλαδή το *Εύρος Αναγνωρισιμότητας* δε μεταβάλλεται στις ηλικιακές κατηγορίες, οι όποιες διορθωτικές ενέργειες θα πρέπει να είναι αποτελεσματικές για όλες τις εξεταζόμενες ηλικίες.

Στο ερωτηματολόγιο αναφέρεται μια σειρά από διαφορετικούς τρόπους ενημέρωσης των πολιτών, όσον αφορά στις παρεχόμενες υπηρεσίες από το Δήμο τους. Εκείνοι, μάλιστα, που συσχετίζονται με το *Εύρος Αναγνωρισιμότητας* των υπηρεσιών είναι οι **‘Τοπικές Εφημερίδες και Περιοδικά’**, τα **‘Διανεμημένα Φυλλάδια από τις Υπηρεσίες’**, τα **‘Φυλλάδια που βρίσκονται στις Υπηρεσίες’**, τις **‘Αφίσες και Ανακοινώσεις σε Δημόσιους Χώρους’**, και **‘Επειτα από επίσκεψη στο Δήμο’**.

Δεδομένου, λοιπόν, ότι όλοι οι παραπάνω τρόποι ενημέρωσης παρουσιάζουν θετική, έστω και ασθενή, συσχέτιση με το *Εύρος Αναγνωρισιμότητας*, σημαίνει ότι οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να προβληθούν πιο εντατικά και συστηματικά μέσω των τρόπων αυτών, στοχεύοντας τελικά στην προσέλκυση μεγαλύτερου ποσοστού χρηστών. Το ίδιο μπορούμε να ισχυριστούμε λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι το *Εύρος Αναγνωρισιμότητας* συσχετίζεται και με το *Βαθμό Ενημέρωσης* των Πολιτών του Κορυδαλλού.

Ο οργανισμός, λοιπόν, του Δήμου Κορυδαλλού θα πρέπει να επενδύσει στους προαναφερόμενους τρόπους ενημέρωσης των πολιτών, προβάλλοντας τις υπηρεσίες του μέσω αυτών και με τη βοήθεια σωστά καταρτισμένης ομάδας, που ασχολείται με το marketing και την προβολή υπηρεσιών.

Κάποιες προτάσεις, που μπορούν ενδεικτικά να αναφερθούν, όσον αφορά στην έντυπη προβολή και στους τρόπους ενημέρωσης, που σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας συνιστούν και τον πρώτο παράγοντα (factor) της ανάλυσης των τρόπων ενημέρωσης-και ως εκ τούτου θα πρέπει να ενισχυθούν από κοινού- είναι η δημιουργία υλικού που να είναι απόλυτα προσιτό στους πολίτες, ως προς τη δομή και το περιεχόμενο και την διάθεσή του. Θα πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, δηλαδή την ταχυδρομική διεύθυνση παροχής της υπηρεσίας, τα διαθέσιμα τηλέφωνα και τις ώρες λειτουργίας, καθώς και τα άτομα εκείνα που μπορούν να ενημερώσουν τους πολίτες για αυτές.

Σε έντυπο υλικό μπορούν ακόμη να τυπώνονται στοιχεία που αφορούν την εμπειρία των διάφορων πολιτών από τη χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών, στα οποία θα αναφέρεται η ικανοποίηση ή οι επιπλέον απαιτήσεις τους, έπειτα από τη διεξαγωγή συνεντεύξεων ή ερευνών. Επίσης, σε έντυπο υλικό και πάλι με στόχο την προβολή των υπηρεσιών και ενημέρωση των πολιτών, μπορούν να αποτυπώνονται στοιχεία από τη χρήση της υπηρεσίας, δηλαδή ο αριθμός των χρηστών, ο αριθμός των ικανοποιημένων χρηστών, οι ρυθμοί αύξησης των χρηστών· όλα αυτά τα στοιχεία θα προκύπτουν έπειτα από κατάλληλα σχεδιασμένες έρευνες ικανοποίησης σε τακτά χρονικά διαστήματα. Με τον τρόπο αυτό η εμπιστοσύνη των πολιτών στις παρεχόμενες από το Δήμο υπηρεσίες, θα ενισχυθεί και πιθανότατα θα αποτελέσει ένα επιπλέον κίνητρο για να τις χρησιμοποιήσουν, όταν δημιουργηθεί η ανάγκη για αυτό. Ως έντυπο υλικό νοούνται οι παραπάνω αναφερόμενοι τρόποι ενημέρωσης, δηλαδή οι *‘Τοπικές Εφημερίδες και Περιοδικά’*, τα διάφορα *‘Φυλλάδια’* και οι *‘Αφίσες και Ανακοινώσεις σε Δημόσιους Χώρους’*.

Το υλικό αυτό, που θα αφορά το σύνολο των υπηρεσιών του Οργανισμού, θα πρέπει να είναι διαρκώς διαθέσιμο σε όλες τις υπηρεσίες του, σε εμφανή σημεία των χώρων αυτών, αλλά και σε άλλους δημόσιους χώρους, όπως οι πλατείες ή τα πάρκα, στα οποία θα μπορούσαν να δημιουργηθούν κιόσκια ενημέρωσης πολιτών, προσφέροντας πληροφορίες που αφορούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου. Ιδιαίτερα για τις *‘Τοπικές Εφημερίδες και Περιοδικά’* και τα διάφορα *‘Φυλλάδια’* που διατίθενται στις υπηρεσίες ή διανέμονται από τις υπηρεσίες, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στη διανομή και διάθεσή τους, εφόσον έλαβαν αρκετά υψηλά ποσοστά στην κατηγορία απάντησης *‘Ποτέ (δεν έχω ενημερωθεί μα αυτόν τον τρόπο)’*. Ένας περισσότερο συστηματικός, ελεγχόμενος τρόπος διανομής και διάθεσης, γιατί όχι και προσωπικός σε κάθε δημότη, έστω και με ελάχιστο κόστος συνδρομής, θα μπορούσε να αποτρέψει την επανεμφάνιση τέτοιων φαινομένων.

Επιπλέον, βασιζόμενοι στο ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων ενημερώνεται ‘συχνά’ από *‘Αφίσες και Ανακοινώσεις σε Δημόσιους Χώρους’*, ο



τρόπος αυτός προβολής και ενημέρωσης θα πρέπει να ενισχυθεί, πιθανόν με τοποθέτηση ηλεκτρονικών πινάκων διαφήμισης σε κεντρικά σημεία της πόλης. Τοποθέτηση αφισών και ανάρτηση ανακοινώσεων θα πρέπει να γίνεται και σε όλες τις δημοτικές υπηρεσίες, σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους, χωρίς να πλήττεται η αισθητική του πολίτη και να ρυπαίνεται το περιβάλλον, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την ενημέρωση του πολίτη.

Το υλικό αυτό θα πρέπει να είναι διαθέσιμο σε όλους τους πολίτες του Κορυδαλλού, τόσο στο κέντρο όσο και στον άνω Κορυδαλλό, γιατί, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, ο *Βαθμός Ενημέρωσης* μεταβάλλεται στις δύο αυτές περιοχές κατοικίας, με αποτέλεσμα οι δημότες και οι κάτοικοι αυτής της περιοχής να είναι ελλιπώς ενημερωμένοι όσον αφορά στις παροχές του Δήμου τους. Στο πλάνο, λοιπόν, προβολής των υπηρεσιών και ενημέρωσης των πολιτών του Κορυδαλλού, που θα σχεδιάζει η διοίκηση του Δήμου, θα πρέπει να ενταχθεί και η συγκεκριμένη περιοχή αποσκοπώντας στη συστηματική και αποτελεσματική ενημέρωση όλων των πολιτών.

Εκτός, όμως, από το έντυπο μέσο προβολής των παρεχόμενων υπηρεσιών, η Διοίκηση του Δήμου θα μπορούσε να επενδύσει και σε άλλους τρόπους ενημέρωσης των πολιτών.

Σε άμεση επαφή με τους πολίτες, οι πολιτικοί ή διοικητικοί προϊστάμενοι των υπηρεσιών θα μπορούσαν να καλλιεργήσουν τη γνωριμία των πολιτών με νέες ή και παλαιότερες υπηρεσίες του οργανισμού, σε προκαθορισμένο χώρο εκδηλώσεων ή και στον ίδιο το χώρο παροχής της υπηρεσίας, αν αυτό είναι εφικτό. Στα πλαίσια των εκδηλώσεων αυτών, η Διοίκηση του Δήμου, θα μπορούσε να ενημερώσει τους πολίτες για την παροχή των υπηρεσιών αυτών και να απαντήσει σε τυχόν ερωτήματα ή απορίες τους.

Στα ίδια πλαίσια, της προσωπικής, δηλαδή, επαφής με το δημότη και τον κάτοικο του Κορυδαλλού, θα μπορούσαν να διοργανωθούν συναντήσεις με φορείς και οργανώσεις της πόλης, της εκπαιδευτικής κοινότητας, των επαγγελματιών της περιοχής, των φοιτητών και άλλων, κατά τη διάρκεια των οποίων θα μπορεί να πραγματοποιηθεί η προβολή των υπηρεσιών που τους αφορά άμεσα ή και γενικότερα.

Επιπλέον, θα μπορούσαν να διοργανωθούν διάφορες εκδηλώσεις ή και προγράμματα εκ μέρους των υπηρεσιών, με θέματα που απασχολούν το κοινωνικό σύνολο του Κορυδαλλού και σχετικά με το αντικείμενο της υπηρεσίας, ώστε και οι πολίτες να γνωρίσουν την υπηρεσία αυτή, αλλά και να επωφεληθούν από τη συγκεκριμένη εκδήλωση. Χαρακτηριστικά, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε τη διοργάνωση προγραμμάτων που αναφέρονται στον επαγγελματικό προσανατολισμό των νέων· τα προγράμματα αυτά θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν συζητήσεις με επαγγελματίες από διαφορετικούς χώρους και επιστημονικά πεδία, επισκέψεις σε χώρους εργασίας, επισκέψεις σε χώρους εκπαίδευσης και εργαστήρια Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων, συνεδρίες με ειδικούς του επαγγελματικού προσανατολισμού, που θα

μπορούσαν να βοηθήσουν τους νέους να επιλέξουν το μελλοντικό επάγγελμα που επιθυμούν και ταιριάζει στην προσωπικότητά τους. Ένα τέτοιο πρόγραμμα θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί από την Διεύθυνση Κοινωνικών Υπηρεσιών σε συνεργασία με το γραφείο Ανέργων.

Εμμένοντας στην προσωπική επαφή με τον πολίτη, η Διοίκηση θα μπορούσε να διοργανώσει μια εκδήλωση – ημερίδα για τον Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης Κορυδαλλού, στην οποία κρίνεται απαραίτητο να παρουσιαστεί και να γίνει γνωστός στον πολίτη ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, των κανόνων και των νόμων που τον διέπουν. Αναγκαία καθίσταται, ακόμη, η παρουσίαση του Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης Κορυδαλλού και του Οργανισμού Εσωτερικής Λειτουργίας του με αναλυτική παρουσίαση των παρεχόμενων υπηρεσιών του και των δυνατοτήτων του.

Επιπλέον τρόποι ενημέρωσης των πολιτών συνδέονται με την «**Προσωπική Επικοινωνία και Επαφή με τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού**» τον δεύτερο παράγοντα (factor) της ανάλυσης των τρόπων ενημέρωσης, που συνιστάται από *‘Τηλεφωνική Επικοινωνία με Υπαλλήλους’* ( ακόμη και αν δεν συσχετίζεται με το *Εύρος Αναγνωρισιμότητας* ) και *‘Επίσκεψη στον Δήμο’*. Θα έπρεπε να αντιμετωπιστούν και να βελτιωθούν από κοινού. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, αρκετά σημαντικό ποσοστό ανήκει στην κατηγορία της απάντησης *‘Ποτέ (δεν έχω ενημερωθεί μα αυτόν τον τρόπο)’*. Ενδεικτικές προτάσεις που θα μπορούσαν να βελτιώσουν τα παραπάνω ποσοστά και να οδηγήσουν σε αποτελεσματική ενημέρωση των πολιτών, είναι οι παρακάτω.

Η Διοίκηση του Δήμου θα μπορούσε να ξεκινήσει ένα πρόγραμμα ενημέρωσης των υπαλλήλων της για το είδος των υπηρεσιών που παρέχει, για τον τρόπο παροχής αυτών των υπηρεσιών (δικαιολογητικά, αιτήσεις κλπ), τα υπεύθυνα άτομα για τις υπηρεσίες αυτές και τα τηλέφωνα επικοινωνίας με τις υπηρεσίες αυτές. Τα στοιχεία αυτά θα μπορούσαν να αφορούν όλες τις υπηρεσίες του Δήμου σε ένα ικανοποιητικό επίπεδο λεπτομέρειας.

Ιδιαίτερα ενημερωμένα θα πρέπει να είναι τα άτομα υποδοχής των τηλεφωνημάτων ή των επισκέψεων των πολιτών στις υπηρεσίες του Δήμου, όπως στο τηλεφωνικό κέντρο και στις γραμματείες ή στο θυρωρείο. Ενισχυτικά στην προσπάθεια αυτή, θα πρέπει να λειτουργήσει μια διαδικασία συλλογής όλων αυτών των πληροφοριών και κυρίως παρακολούθησης τυχόν αλλαγών και έγκαιρης διάθεσής τους στους αρμόδιους υπαλλήλους και τμήματα.

Τέλος, όσον αφορά στη χρήση των υπηρεσιών εκ μέρους των πολιτών, αυτό αποτελεί ένα γεγονός που συνδέεται και με τη γνώση του πολίτη ότι υφίσταται και παρέχεται η συγκεκριμένη υπηρεσία, αλλά και με την ανάγκη του πολίτη να την χρησιμοποιήσει. Άρα, η Δημοτική Αρχή, επιδιώκοντας την αύξηση των χρηστών των υπηρεσιών της, θα πρέπει καταρχήν να στοχεύσει στη σωστή μεταφορά αυτής της πληροφορίας στους δυνητικούς χρήστες και στη συνέχεια να «χτίζει» τις υπηρεσίες αυτές με προδιαγραφές τις ανάγκες και τις επιθυμίες των χρηστών,

συστηματικά και ελεγχόμενα. Η ικανοποίηση, τελικά, και η εμπιστοσύνη των χρηστών στις υπηρεσίες μπορούν να αποτελέσουν από μόνες τους τα πιο ισχυρά μέσα προβολής αυτών των υπηρεσιών.

## **5.2 Προτάσεις που αφορούν την Ικανοποίηση και τη Γενική Ευχαρίστηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου τους**

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το σύνολο σχεδόν των υπηρεσιών ικανοποιεί τους χρήστες τους, χωρίς βέβαια να αποκλείονται και οι περιπτώσεις μη ικανοποίησης.

Παρ' όλα αυτά, και σύμφωνα πάντα με τα αποτελέσματα της ανάλυσης των δεδομένων της έρευνας, αποδεικνύεται ότι το *Εύρος Ικανοποίησης* των ερωτώμενων, δηλαδή ο αριθμός των υπηρεσιών που ικανοποιεί τους χρήστες, είναι πολύ μικρό τουλάχιστον για το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων. Χαρακτηριστικά μπορούμε να αναφέρουμε ότι μόλις το **27%** από αυτούς είναι ικανοποιημένοι από **3** υπηρεσίες και μειωμένο το ποσοστό αυτό, φτάνει στο επίπεδο του **1%**, για ικανοποιημένους χρήστες από **9** έως **16** υπηρεσίες. Όπως αναφέρθηκε και στο προηγούμενο κεφάλαιο, το φαινόμενο αυτό οφείλεται τόσο, στην άγνοια των πολιτών για την παροχή των διάφορων υπηρεσιών ή και την μη χρησιμοποίησή τους, όσο και στη μη ικανοποίηση των προσδοκιών και των αναγκών των χρηστών, οι οποίοι ανήκουν σε όλες τις ηλικίες. Το στοιχείο αυτό ενισχύεται από το *Εύρος Ικανοποίησης*, το οποίο δε μεταβάλλεται στις ηλικιακές κατηγορίες και γι' αυτό οι προτάσεις ή οποιεσδήποτε ενέργειες βελτίωσης θα πρέπει να αφορούν και να εμπλέκουν, όπου απαιτείται, τους δημότες και τους κατοίκους όλων των ηλικιών.

Θα πρέπει, λοιπόν, να καταβληθεί προσπάθεια τόσο στον τομέα της ενημέρωσης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου και την προβολή τους όσο και στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, που να ικανοποιούν τους πολίτες και τις ανάγκες τους. Οι δύο αυτές παράλληλες δραστηριότητες, αν όχι σίγουρα, θα δημιουργήσουν πολύ περισσότερους χρήστες, θα δημιουργήσουν ικανοποιημένους χρήστες, από όλες σχεδόν τις υπηρεσίες που επισκέπτονται και επωφελούνται των παροχών τους.

Όσον αφορά στο κομμάτι της βελτίωσης των υπηρεσιών με στόχο την ικανοποίηση των χρηστών, η αρχή όλων αυτών των προσπαθειών θα πρέπει να είναι η μέτρηση της ικανοποίησης τους σε πρώτη φάση, η διερεύνηση των αναγκών και των προσδοκιών τους σε δεύτερη φάση, η επεξεργασία όλων αυτών των συλλεγόμενων στοιχείων και η προσεκτική εξαγωγή συμπερασμάτων σε τρίτη φάση, ο σχεδιασμός διορθωτικών ενεργειών σε τέταρτη και η υλοποίησή τους, συστηματικά και ελεγχόμενα, σε τελευταία φάση.

Η διεργασία αυτή απαιτείται να είναι δυναμική και επαναλαμβανόμενη, ώστε να είναι τελικά οι υπηρεσίες ικανές να ευχαριστήσουν τους χρήστες, να τους

διατηρήσουν, να αυξήσουν τα επίπεδα της *Γενικής Ευχαρίστησης* τους από τον Δήμο, εφόσον αποδεικνύεται ότι το *Εύρος Ικανοποίησης* συσχετίζεται με την *Γενική Ευχαρίστηση* θετικά έστω και ασθενώς, δείχνοντας τελικά εμπιστοσύνη τόσο σε αυτές όσο και στην Δημοτική Αρχή από την οποία παρέχονται.

Θα πρέπει να αποτελέσει ένα από τα βασικότερα εργαλεία διοίκησης και ο σχεδιασμός του θα πρέπει να γίνεται από εξειδικευμένη ομάδα ατόμων, που δραστηριοποιούνται στη διοίκηση επιχειρήσεων και στο marketing υπηρεσιών, με την ενεργή συμμετοχή τόσο της πολιτικής Διοίκησης του Δήμου όσο και των Διευθυντών και Προϊσταμένων των υπηρεσιών. Η σύσταση αυτή της ομάδας από άτομα διαφορετικών επιπέδων διοίκησης, αιρετών και μη, εξασφαλίζει την εισροή στην όλη διαδικασία, διαφορετικής και μεγάλης γκάμας πληροφορίας και εμπειρίας, εμπλέκοντας την κάθε υπηρεσία στη διεργασία βελτίωσης των παροχών του Δήμου προς τους πολίτες.

Ο κεντρικός έλεγχος και η παρακολούθηση για την εξέλιξη της διεργασίας αυτής θα πρέπει να γίνεται από την ομάδα αυτή, η οποία θα λαμβάνει και τις αποφάσεις για τις οποιοσδήποτε ενέργειες που πρέπει να ακολουθήσουν, εκτιμώντας κάθε φορά τις εκροές αυτής.

Επίσης, η διεργασία αυτή θα μπορούσε να εφαρμοστεί τόσο για κάποια υπηρεσία μεμονωμένα, όσο και για το σύνολο των υπηρεσιών ταυτόχρονα, και μάλιστα και για εκείνες που ο σχεδιασμός και η λειτουργία τους υπακούει πιστά στη Νομοθεσία που αφορά τους Ο.Τ.Α. Σε μια τέτοια περίπτωση, ενδεχομένως, οι αλλαγές για βελτίωση και η προσαρμογή τους στις ανάγκες και στις επιθυμίες των πολιτών να είναι πιο δύσκολες. Ωστόσο, δεν είναι αδύνατες και σίγουρα οφείλουν να είναι πολύ προσεκτικές, ώστε να μην αίρεται καμία νομοθετική απαίτηση. Όταν η διεργασία αυτή εφαρμόζεται για μια συγκεκριμένη υπηρεσία ή λειτουργία του Δήμου, συστηματικός, καθημερινός έλεγχος και παρακολούθηση θα πρέπει να γίνεται ταυτόχρονα και από τους αρμόδιους πολιτικούς και διοικητικούς Διευθυντές και Προϊστάμενους,.

Έτσι, για την περίπτωση του Δήμου Κορυδαλλού, τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας, αποτελούν την απόρροια της πρώτης φάσης της διεργασίας που περιγράφηκε παραπάνω, δηλαδή της μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών. Συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα της ανάλυσης των δεδομένων στις ερωτήσεις **«Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω χαρακτηριστικά, που αφορούν τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού;»**, **«Αναφέρατε τα 2 πιο συχνά προβλήματα ή δυσκολίες που αντιμετωπίζετε κάθε φορά που συναλλάσσετε με τις υπηρεσίες του Δήμου»**, **«Ποιους από τους παρακάτω τομείς δραστηριότητας του Δήμου Κορυδαλλού θεωρείτε ιδιαίτερα σημαντικούς ή/και σε ποιους από αυτούς απαιτείται, κατά τη γνώμη σας, ιδιαίτερη προσοχή;»** και **«Αναφέρατε τις 2 πιο σημαντικές βελτιώσεις που πρέπει να γίνουν σε κάποιο ή κάποιους από τους παραπάνω τομείς**

**δραστηριότητας»,** σχημάτισαν την εικόνα και τη γνώμη που έχουν οι δημότες και οι κάτοικοι του Κορυδαλλού από τις υπηρεσίες και τη λειτουργία του Δήμου.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα αυτά και την ανάλυσή τους που ακολούθησε, η «Καλή γνώμη», όπως προέκυψε, των χρηστών για τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού επηρεάζεται από 3 ομάδες-παράγοντες χαρακτηριστικών, τη «Γενικότερη Συμπεριφορά Υπαλλήλων των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού», τα «Χαρακτηριστικά που σχετίζονται ευρύτερα με την Παροχή Υπηρεσιών εκ μέρους του Δήμου Κορυδαλλού», όπως ο 'Αριθμός', το 'Είδος' και η 'Χρησιμότητα' των υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος, και τα «Απτά – Υλικά Χαρακτηριστικά που σχετίζονται με τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού», όπως η 'Πρόσβαση', το 'Ωράριο' και ο 'Χώρος και τα Μέσα Παροχής' των υπηρεσιών. Σε αυτές τις ομάδες χαρακτηριστικών, θα πρέπει η προαναφερόμενη ομάδα ανασχεδιασμού να δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα και σε συνδυασμό με μετρήσεις που αφορούν τις επιθυμίες και τις προσδοκίες του πολίτη από τις υπηρεσίες, να σχεδιαστούν οι κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες και να ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα δράσης.

Παραδείγματος χάριν, τα παραπάνω αποτελέσματα θα μπορούσαν να συνδυαστούν με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση **«Αναφέρατε τα 2 πιο συχνά προβλήματα ή δυσκολίες που αντιμετωπίζετε κάθε φορά που συναλλάσσετε με τις υπηρεσίες του Δήμου»,** δηλαδή

ü Τον χρόνο αναμονής μέχρι την ολοκλήρωση των αιτημάτων τους

ü Την αδιαφορία για τα αιτήματά τους

ü Την έλλειψη ουσιαστικής επιθυμίας για την εξυπηρέτηση των πολιτών

Επίσης,

ü Τη γραφειοκρατία

ü Τη δυσκολία επικοινωνίας με το κατάλληλο και αρμόδιο άτομο και τέλος

ü Την επίρριψη των ευθυνών από το ένα άτομο στο άλλο

και τέλος

ü Την έλλειψη προσωπικού για κάλυψη των αναγκών των πολιτών

ü Την απώλεια χρόνου στις συναλλαγές

ü Την μη υλοποίηση των υποσχέσεων που δίνονται από υπαλλήλους

ü Την έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής σύμφωνα με τις απαιτήσεις που υπάρχουν

ü Τη μη λειτουργία των υπηρεσιών τις απογευματινές ώρες,

σχεδιάζοντας μέτρα βελτίωσης και λαμβάνοντας υπόψη ότι τα χαρακτηριστικά που ανήκουν στον καθένα από τους παράγοντες θα πρέπει να αντιμετωπιστούν από κοινού και ταυτόχρονα. Πρέπει, ακόμη, να ληφθεί υπόψη η επήρεια της κάθε αλλαγής σε κάποιο από τα χαρακτηριστικά που ανήκουν στον ίδιο παράγοντα, και βέβαια να δοθεί προτεραιότητα σε καθέναν από τους παράγοντες αυτούς.

Σε αυτό μάλιστα το σημείο, δηλαδή του σχεδιασμού διορθωτικών ενεργειών, θεωρείται κρίσιμη και η συμμετοχή των υπηρεσιακών παραγόντων στην ομάδα ανασχεδιασμού των υπηρεσιών, δηλαδή των Διευθυντών και των Προϊσταμένων, εφόσον εκείνοι μπορούν να εκφέρουν γνώμη για τα δυνατά ή αδύνατα σημεία των

διορθωτικών ενεργειών, να προτείνουν εναλλακτικές λύσεις που μπορούν να υποστηριχτούν από τους υπαλλήλους των υπηρεσιών και γενικότερα να προσαρμόσουν τα μέτρα-βελτιώσεις στο προφίλ και στις δυνατότητες της κάθε υπηρεσίας. Επιπλέον, η συμμετοχή τους σε μια τέτοια διαδικασία αναδιοργάνωσης, που κάνει μέτοχους σε αυτή και τους υπαλλήλους των υπηρεσιών, με την εκπροσώπηση τους από αυτούς τους υπηρεσιακούς παράγοντες, τους ενθαρρύνει να τις υποστηρίξουν στην καθημερινή εφαρμογή και πράξη. Αυτό έχει να κάνει με την αίσθηση ότι η προσπάθεια αυτή καταβάλλεται για την επίτευξη ενός στόχου, στον οποίο έχουν διαδραματίσει ρόλο και οι ίδιοι και είναι προς όφελος όχι μόνο των πολιτών, αλλά τελικά και των ίδιων.

Παράλληλα με τα παραπάνω αποτελέσματα μπορεί να γίνει ανάλογη επεξεργασία των δεδομένων που αφορούν τους τομείς δραστηριότητας του Δήμου. Τα αποτελέσματα αυτά σε συνδυασμό με τις προτεινόμενες βελτιώσεις, που έχουν διατυπωθεί, αποτελούν πρωτογενή πληροφορία, που μετά από κατάλληλη ανάλυση, μπορούν να οδηγήσουν σε διορθωτικές ενέργειες βραχυπρόθεσμου ή μακροπρόθεσμου χαρακτήρα.

Εξυπακούεται, βέβαια, ότι ο σχεδιασμός των οποιωνδήποτε διορθωτικών ενεργειών θα πρέπει να είναι απόλυτα συμβατός με το στρατηγικό σχεδιασμό του Δήμου και να ενισχύει την αξία του, χωρίς να επιβαρύνει την σχέση κόστους και ποιότητας.

Συμπληρωματικά, όμως, με τις δραστηριότητες συνεχούς και συστηματικής βελτίωσης των υφιστάμενων υπηρεσιών, θα πρέπει να λειτουργήσουν και διεργασίες σχεδιασμού και υλοποίησης και νέων υπηρεσιών, συνεχώς ανταποκρινόμενων στις απαιτήσεις και στις ανάγκες των πολιτών του Κορυδαλλού, παρά το γεγονός ότι οι ερωτώμενοι θεωρούν **‘Καλό’** τον **‘Αριθμό των υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος Κορυδαλλού’**.

### **5.3 Προτάσεις που αφορούν τη Συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση των Παρεχόμενων Υπηρεσιών και στη Διαχείριση Λειτουργίας του Δήμου τους, καθώς και στη Μέτρηση Ικανοποίησής αυτών**

Ο παλαιότερος προσανατολισμός της Δημόσιας Διοίκησης προς ένα σύστημα κανόνων στο οποίο θα πρέπει να υπακούουν οι πολίτες, χωρίς να έχουν καμία συμμετοχή στη θεμελίωση των κανόνων αυτών, θα πρέπει να αντικατασταθεί με ένα νέο προσανατολισμό προς ένα σύστημα, του οποίου απώτερος στόχος θα είναι η ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών<sup>85</sup>. Η Δημόσια Διοίκηση οφείλει να αναθεωρηθεί με επίκεντρο πια τον πολίτη και με τις ανάγκες του να προσδιορίζουν το περιεχόμενο των δημόσιων υπηρεσιών. Η δραστηριοποίηση των πολιτών

<sup>85</sup> Δήμος Κορυδαλλού, *Χάρτης δικαιωμάτων του Δημότη*, 1<sup>η</sup> έκδοση, Ιανουάριος 2001.

αποτελεί την πρώτη και απαραίτητη κίνηση για τον επαναπροσανατολισμό του ρόλου της Δημόσιας Διοίκησης με επίκεντρο πάντα τον πολίτη.

Αν η στρατηγική ενός Δημόσιου Οργανισμού και οι στόχοι του δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες και στις επιθυμίες των πολιτών, τότε όλες οι προσπάθειες για την επίτευξή τους καθίστανται μάταιες. Μπορεί ο πολίτης να φαίνεται αδύναμος, αλλά η ισχύς του αποδεικνύεται τελικά εξαιρετικά μεγάλου μεγέθους, και αυτή εκφράζεται τη στιγμή της επιλογής των διοικούντων των Δημόσιων Οργανισμών ή ακόμη και των κυβερνούντων της χώρας που ζει.

Όταν ο πολίτης και η γνώμη του διαμορφώνουν τις επιλογές και τις αποφάσεις της Διοικούσας Αρχής της πόλης του, όταν όλες οι αποφάσεις λαμβάνονται με γνώμονα πολίτη, όταν γίνονται έρευνες που ζητούν τη γνώμη του για τις πολιτικές επιλογές που τον επηρεάζουν, όταν του αποδίδεται ο σεβασμός που του αρμόζει και που του αξίζει, τότε η διακυβέρνηση έχει ποιότητα και τελικά ο πολίτης μένει ικανοποιημένος και εμπιστεύεται την Διοικούσα Αρχή της πόλης του.

Όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενο κεφάλαιο, ο κάθε δημότης/κάτοικος μιας πόλης έχει τη διπλή ιδιότητα του «πελάτη» και του «πολίτη», οι οποίες μπορούν να συνυπάρχουν. Μπορεί, δηλαδή, να «αγοράζει τις υπηρεσίες ή τα προϊόντα του Οργανισμού», αλλά και να «συμμετέχει σε οποιαδήποτε διαδικασία λήψης αποφάσεων σχετική με τα πολιτικά ή μη δικαιώματά του». Ο πολίτης-πελάτης-χρήστης των υπηρεσιών ενός Οργανισμού έχει απαιτήσεις, επιθυμίες και ανάγκες, οι οποίες λόγω της διπλής αυτής ιδιότητάς του προσλαμβάνουν μορφή δικαιωμάτων. Από τα δικαιώματα αυτά, τα πλέον ουσιαστικά είναι εκείνα τα οποία δίνουν έμφαση στη συμμετοχή των πολιτών-της γνώμης, των αναγκών και των προσδοκιών τους στη διαμόρφωση των κοινών στόχων του κοινωνικού συνόλου. Κοινών στόχων, που σχετίζονται με τη βελτίωση μιας παρεχόμενης υπηρεσίας, διεκδικώντας το δικαίωμα τους να αποδεσμευτούν από τα γρανάζια της γραφειοκρατίας, μέχρι και τη διαμόρφωση της οικονομικής πολιτικής που θα υιοθετήσει η Διοικούσα Αρχή της πόλης του.

Συνεπώς, είναι απαραίτητο να μεταβούμε, από ένα «απρόσωπο» Δημόσιο Τομέα βασισμένο στη γραφειοκρατία, σε έναν εντελώς διαφορετικό, επικεντρωμένο στον πολίτη και στις ανάγκες του: στη διακυβέρνηση που θα είναι ανοικτή στους πολίτες, σύμφωνη με τις ανάγκες τους και με οδηγούς αξίες όπως

1. Τη Διαφάνεια στον τρόπο εργασίας της Διοίκησης
2. Τη Συμμετοχή των Πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων αλλά και στη διαμόρφωση των αποφάσεων αυτών
3. Την Ικανοποίηση των απαιτήσεων των Πολιτών
4. Τη Προσβασιμότητα των πολιτών στη Διοίκηση και στη πληροφορία που παρέχει αυτή

Η εφαρμογή των παραπάνω αξιών και ιδιαίτερα της «Συμμετοχής των Πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και στη διαμόρφωση των αποφάσεων αυτών», αλλά

και της «Ικανοποίησης των απαιτήσεων των Πολιτών» ερευνάται στην παρούσα Διπλωματική Εργασία, ενώ η έννοια της Μέτρησης Ικανοποίησης των Δημοτών, που αποτελεί και το κύριο αντικείμενο της Εργασίας, εμπεριέχεται στην ευρύτερη έννοια της «Συμμετοχής των Πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και στη διαμόρφωση των αποφάσεων αυτών» ως ένας έμμεσος αλλά ουσιαστικός τρόπος συμμετοχής.

Είναι σημαντικό, λοιπόν, η Δημόσια Διοίκηση να λειτουργεί με βάση τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών και όχι με βάση τις αντιλήψεις της για τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους. Είναι, ακόμη, καίριο να κατανοήσει τις προσδοκίες των πολιτών, να διερευνήσει πρώτα τις απόψεις των ίδιων των χρηστών και να εκτιμήσει την ικανοποίησή τους, έτσι ώστε να σχεδιάσει και να προγραμματίσει την παροχή των υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες τους.

Η Δημόσια Διοίκηση μπορεί να μετρήσει την ικανοποίηση των πολιτών, να διερευνήσει τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους με διάφορους τρόπους όπως:

- Διεξαγωγή δημοσκοπήσεων κοινής γνώμης.
- Διεξαγωγή ερευνών, που βασίζονται στη συμπλήρωση ερωτηματολογίων από τους πολίτες, όπως παραδείγματος χάρη, αυτή που διεξήχθη στα πλαίσια της Διπλωματικής Εργασίας.
- Διεξαγωγή ερευνών με τη βοήθεια ερωτηματολογίων, που δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του Οργανισμού.
- Σχεδιασμός διαδικασιών διαχείρισης παραπόνων που καταγράφονται σε ειδικά σχεδιασμένα έντυπα, που διατίθενται σε προσιτά στους πολίτες σημεία και συγκεντρώνονται σε κυτία παραπόνων.
- Συσκέψεις με συλλογικούς φορείς ή εθελοντικές οργανώσεις, που εκπροσωπούν διάφορες κοινωνικές ομάδες ή ομάδες ποικίλων δραστηριοτήτων της πόλης.
- Για την επίλυση θεμάτων ειδικού ενδιαφέροντος, δημιουργία ειδικών ομάδων που συμμετέχουν αιρετοί, εκπρόσωποι υπηρεσιών και πολίτες.
- Θέσπιση τακτικών και ανοικτών συναντήσεων μεταξύ της Διοίκησης του Οργανισμού και των πολιτών, όπως η θεσμοθετημένη διαδικασία της «Λογοδοσίας Δημάρχου» μια φορά το χρόνο.
- Διάθεση, εκ μέρους της Διοίκησης του Οργανισμού, συγκεκριμένων ωρών και ημερών στους πολίτες, οι οποίοι θα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν άμεσα και να εκφράζουν ευθέως την άποψή τους για τα τεκταινόμενα στην πόλη τους, να εκφράζουν τις επιθυμίες, τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους από τη Διοίκηση του Οργανισμού.
- Λειτουργία ειδικής υπηρεσίας ή ακόμη και τηλεφωνικής γραμμής, που να διαχειρίζεται τα αιτήματα και τα παράπονα των πολιτών και να καταγράφει οποιαδήποτε πληροφορία αναφέρεται στη λειτουργία και στις δραστηριότητες του Δήμου.

Η έννοια της «συμμετοχής των πολιτών», η οποία αποσκοπεί στη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών, των αναγκών και των προσδοκιών του, καλύπτει μια ευρύτατη γκάμα δραστηριοτήτων και υπάρχουν πάρα πολλές πρωτοβουλίες που θα



μπορούσαν να κάνουν τους πολίτες συμμετόχους στις αποφάσεις ενός Δημοτικού Οργανισμού.

Συνοπτικά, οι πρωτοβουλίες αυτές θα μπορούσαν να ομαδοποιηθούν στις εξής κατηγορίες<sup>86</sup>:

- **Πρωτοβουλίες Βασισμένες σε Μοντέλα Καταναλωτικά**

Οι πρωτοβουλίες αυτές βασίζονται σε εμπειρίες από τον ιδιωτικό τομέα. Όπως στον ιδιωτικό τομέα, ο πελάτης θεωρείται επίκεντρο στη λήψη αποφάσεων, έτσι και στο δημόσιο τομέα, ο πολίτης θεωρείται πελάτης των δημόσιων υπηρεσιών και γι' αυτό ο οργανισμός κάνει τα πάντα για την πλήρη ικανοποίησή του. Στις πρωτοβουλίες αυτές περιλαμβάνονται συστήματα διαχείρισης παραπόνων, έρευνες ικανοποίησης πολιτών καθώς και γκάλοπ. Μάλιστα, κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1980 έγιναν πολλές επιτυχημένες προσπάθειες να αυξηθούν τα πρότυπα για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών και τη βελτίωση αυτών. Παρ' όλα αυτά, οι συγκεκριμένες προσεγγίσεις έγιναν αντικείμενο έντονης κριτικής, γιατί θεωρήθηκε ότι αγνοούσαν εντελώς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πολιτών, δίνοντας έμφαση μόνο στις δυνάμεις της αγοράς.

- **Παραδοσιακές Μέθοδοι Συμμετοχής**

Σ' αυτές τις μεθόδους περιλαμβάνονται τεχνικές όπως δημόσιες συναντήσεις, έγγραφα συμβουλευτικής, συμμετοχή αντιπροσώπων κοινωνικών ή εθελοντικών ομάδων στα συμβούλια ή στα όργανα λήψης αποφάσεων, καθώς και συνεδριάσεις επίλυσης αποριών των πολιτών. Παρ' όλα αυτά παρουσιάζουν και προβλήματα, για αυτό το λόγο απαιτείται πολύ καλός σχεδιασμός, ιδιαίτερα στις δημόσιες συνεδριάσεις, γιατί η Διοικητική Αρχή, έχοντας στη διάθεση της όλες τις πληροφορίες, μπορεί να κάνει επιλεκτική παρουσίαση των δεδομένων στους πολίτες, θέλοντας να διαμορφώσει και να επηρεάσει τη γνώμη τους. Παράλληλα, μπορεί να μην ενθαρρυνθεί ο ανοικτός διάλογος με τους πολίτες, από τον οποίο μπορούν να προκύψουν δημιουργικές προτάσεις για την επίλυση προβλημάτων.

- **Forum Πολιτών**

Στοχεύοντας στη συμμετοχή όσων το δυνατόν περισσότερων ομάδων πολιτών και όχι μόνο όσων ανήκουν σε τοπικές ή εθελοντικές οργανώσεις, έχουν δημιουργηθεί τα fora πολιτών, τα οποία εντάσσουν άτομα με κοινά ενδιαφέροντα σε τομείς δράσης π.χ forum γειτονιάς ή fora που ασχολούνται με την υγεία, με την ασφάλεια στα σχολεία κ.λ.π. Τα fora, μπορεί, να περιλαμβάνουν αντιπροσώπους του κοινωνικού συνόλου ή να είναι ανοικτά στη συμμετοχή του κοινού γενικά. Και σε αυτή, βέβαια την περίπτωση υπάρχει ο κίνδυνος, με τη δημιουργία forum βασισμένων στην περιοχή δράσης (εντοπιότητα), να παραγνωριστούν άλλα, βασισμένα σε συγκεκριμένες ανάγκες των πολιτών. Επίσης, το μέγεθος της συμμετοχής είναι πολύ σημαντικό στο κατά πόσο το forum θα χρησιμοποιηθεί απλά για συλλογή στοιχείων αναφορικά την άποψη των πολιτών ή θα συμπεριληφθεί και στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

- **Συμβουλευτικές Καινοτομίες**

Οι μέθοδοι αυτές ζητούν τη συμβουλευτική αρωγή των πολιτών σε συγκεκριμένα ζητήματα που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης, και λιγότερο να τους εμπλέξουν σε

---

<sup>86</sup> Demos Research Findings, Literature Review, [www.demosproject.org](http://www.demosproject.org).

ένα συνεχή διάλογο. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αυτών των μεθοδολογιών είναι τα panel πολιτών και τα δημοψηφίσματα. Καθώς, είναι πολύ συχνά αδύνατο να ενημερώνονται όλοι οι πολίτες για όλα τα θέματα, οι μέθοδοι αυτές ενημερώνουν ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα πολιτών.

- **Καινοτομίες Διαλόγου (Deliberative Innovation)**

Είναι νέες μέθοδοι που ενθαρρύνουν τους πολίτες να αναπτύξουν τις απόψεις του σε θέματα που τους αφορούν. Στην κατηγορία αυτή εμπίπτουν τα Focus groups, οι ομάδες κοινωνικού σχεδιασμού, τα σώματα πολιτών-ενόρκων (citizens' juries), η διενέργεια διαλεκτικών γκάλοπ και των συναινετικών συνεδρίων. Ο στόχος όλων αυτών των μεθοδολογιών είναι να εξακριβωθεί μέσω του διαλόγου η άποψη των πολιτών, η οποία όμως θα έχει διαμορφωθεί έπειτα από πλήρη ενημέρωση και πληροφόρηση του πολίτη για το υπό συζήτηση θέμα.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να αναφερθεί ότι η ανάπτυξη διάφορων μεθόδων και διεργασιών που εμπλέκουν τον πολίτη στο πολιτικό και κοινωνικό γίνεσθαι της πόλης, οφείλει να λαμβάνει υπόψη το προφίλ του κοινωνικού συνόλου στο οποίο απευθύνεται και να είναι σε απόλυτη αρμονία με τις δυνατότητες και την «προσωπικότητα» του κάθε Οργανισμού.

Όσον αφορά στην περίπτωση του Δήμου Κορυδαλλού και στην συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ερευνώντας την πρωτοβουλία τους να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους σε υπηρεσιακούς ή πολιτικούς παράγοντες, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων θα απευθύνονταν σε οποιοδήποτε αρμόδιο διοικητικό ή πολιτικό μέλος του οργανισμού, προκειμένου να διατυπώσει το πρόβλημά του, αν και δεν έχει αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα έως τώρα.

Τα αποτελέσματα αποκαλύπτουν δείχνουν την πρόθεση των πολιτών να εκφράσουν τη δυσαρέσκεια τους και την επιθυμία τους να ακουστούν αλλά ταυτόχρονα αναδεικνύει την έως τώρα μη αντιμετώπιση σχετικών προβλημάτων.

## **5.4 Παράγοντες που καθιστούν αποτελεσματική τη Συμμετοχή και τη Μέτρηση Ικανοποίησης των Πολιτών στην Δημόσια Διοίκηση**

Η συμμετοχή των πολιτών στη Δημόσια Διοίκηση, με την ευρύτερη έννοια του όρου συμπεριλαμβάνοντας και την μέτρηση της ικανοποίησης αυτών, έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της ευαισθητοποίησης της Διοίκησης έναντι των πολιτών και την προσαρμογή της Στρατηγικής του Οργανισμού στα μηνύματα που λαμβάνει.

Η εμπλοκή των πολιτών στα τεκταινόμενα της πόλης τους και στις υπηρεσίες που τους παρέχονται, θεωρείται μια διαδικασία που μπορεί να προωθήσει τη διαφάνεια στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, αποτελεί δείγμα συνεργασίας με την εκάστοτε Διοικούσα Αρχή της πόλης και με την οποία οι πολίτες καθορίζουν τη διαδικασία

και το περιεχόμενο των αποφάσεων. Επιπλέον, με τη διαδικασία αυτή αναγνωρίζεται η ισότητα των πολιτών στην πρόταση των θεμάτων και των εναλλακτικών λύσεων, καθώς και στη διαμόρφωση του διαλόγου και της πολιτικής. Για τους λόγους αυτούς η Διοίκηση του Οργανισμού οφείλει να ενθαρρύνει τη συμμετοχή των πολιτών, αλλά και να μεριμνά για τη σωστή οργάνωση και προώθησή της, είτε αυτή πραγματοποιείται με τη βοήθεια ερευνών είτε με τον ανοικτό διάλογο μεταξύ της Διοικούσας Αρχής και πολιτών.

Στοχεύοντας, λοιπόν, σε μια αποτελεσματική συμμετοχή των πολιτών, με καθέναν από τους παραπάνω τρόπους και προκείμενου να αντληθεί πληροφορία που αφορά τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πολιτών, η Διοίκηση του κάθε Οργανισμού θα πρέπει να προβεί στις παρακάτω ενέργειες:

- **Ενημέρωση των πολιτών για τον τρόπο που η συμμετοχή τους συμβάλλει στη διαμόρφωση των στόχων και της λειτουργίας του Οργανισμού καθώς και προβολή των πλεονεκτημάτων της συμμετοχής**

Η Διοίκηση του Οργανισμού θα πρέπει καταρχήν να προβάλλει τα πλεονεκτήματα της συμμετοχής των πολιτών, παρέχοντας έτσι κίνητρα που θα δραστηριοποιούν τους πολίτες σε ζητήματα που αφορούν την εμπλοκή τους στις διαδικασίες αυτές.

Ένα από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα είναι η απόκτηση της δυνατότητας να μεταβάλλουν τα αποτελέσματα των πολιτικών που τους αφορούν προς όφελός τους. Ένα δεύτερο είναι ότι η σημασία συμμετοχής, που ενεργοποιεί τους πολίτες, ακόμη και ως προσωπικότητες, ενδυναμώνοντας το συναίσθημα της προσφοράς προς το κοινωνικό σύνολο. Με τον τρόπο αυτό αισθάνονται σημαντικοί και μη περιθωριοποιημένοι.

Έχει σημειωθεί, μάλιστα, ότι η ενεργός συμμετοχή των πολιτών στη Δημόσια Διοίκηση συμβάλλει στην εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού και ρατσισμού, στην ενδυνάμωση της συνοχής της κοινωνίας και στη δημιουργία βιώσιμων κοινωνικών ομάδων.

Επιπλέον, οι πολίτες οφείλουν να γνωρίζουν τον τρόπο με τον οποίο μπορεί η γνώμη τους να επηρεάσει την διαμόρφωση των πολιτικών της Αρχής που διοικεί την πόλη που κατοικούν και κατ' επέκταση τις παροχές, που θα απολαύσουν, στοιχείο που θα πρέπει να γίνει απόλυτα σαφές εκ μέρους της Διοίκησης του Οργανισμού.

Οι πολίτες επιβάλλεται να ενημερωθούν με τρόπο απλό και κατανοητό για τον τρόπο που η συλλεγόμενη γνώμη και άποψή τους μετουσιώνεται σε παροχές προς τους ίδιους, κάνοντας γνωστές ακόμη και τις εσωτερικές διεργασίες και λειτουργίες του οργανισμού, που οδηγούν στο αποτέλεσμα αυτό.

Όταν ο πολίτης είναι ενημερωμένος για τα παραπάνω, αποκτά μεγαλύτερη εμπιστοσύνη απέναντι στη Διοικούσα Αρχή της πόλης και στη διαδικασία της συμμετοχής του, γιατί γνωρίζει τον τρόπο με τον οποίο η γνώμη του θα διακινηθεί στις εσωτερικές λειτουργίες του Οργανισμού, ώστε να μετατραπεί σε παροχές που τον ικανοποιούν. Επιπλέον, αισθάνεται πιο ασφαλής και δυνατός να διεκδικήσει την ικανοποίηση των αναγκών και των επιθυμιών του, γιατί γνωρίζει πού να απευθυνθεί

και πώς να αναζητήσει τρόπους προσέγγισης των αρμόδιων υπηρεσιακών ή πολιτικών παραγόντων, εφόσον είναι πλέον συμμετέχων των εξελίξεων στην πόλη του και η Διοικούσα Αρχή δεν είναι για αυτόν απρόσωπη και απρόσιτη.

**• Σωστός σχεδιασμός των διαδικασιών Μέτρησης Ικανοποίησης Μέτρησης των Πολιτών, καθώς και οποιασδήποτε άλλης εκδήλωσης-πρόσκλησης Συμμετοχής των Πολιτών στην λειτουργία του Οργανισμού.**

Ο σωστός σχεδιασμός τέτοιου είδους δραστηριοτήτων, στοχεύοντας πάντα στην αποτελεσματικότητά τους, οφείλει να υπακούει σε μία σειρά από αρχές:

***Συγκεκριμένο αντικείμενο και θέμα των Μετρήσεων Ικανοποίησης και προσκλήσεων σε συμμετοχή των πολιτών, που να τους αφορά άμεσα.***

Τα θέματα υπό έρευνα και συζήτηση επηρεάζουν το βαθμό ανταπόκρισης και συμμετοχής των πολιτών. Θέματα που είναι συγκεκριμένα και σχετίζονται με τις ανάγκες των πολιτών και τις ανησυχίες τους, ελκύουν περισσότερο την προσοχή τους από τα γενικά ή ασαφή θέματα.

***Σχεδιασμός και ενεργοποίηση συγκεκριμένης διαδικασίας καταγραφής της πληροφορίας από τους πολίτες.***

Τέτοιες διαδικασίες επαφής με τους πολίτες είναι πραγματικά εκ των ουκ άνευ, εάν η πληροφορία που απορρέει από αυτούς δεν καταγράφεται, ώστε να αξιοποιηθεί σε μεταγενέστερο στάδιο.

Η διαδικασία με την οποία θα διαμορφώνεται η πληροφορία και η γνώμη του πολίτη, θα πρέπει να είναι απόλυτα συμβατή με το είδος και τον τρόπο συμμετοχής του πολίτη στα δρώμενα του Οργανισμού και της πόλης. Θα μπορούσε κάλλιστα να αναφερθεί η χρήση κατάλληλα σχεδιασμένων ερωτηματολογίων, όπως και στις έρευνες Μέτρησης Ικανοποίησης, η μαγνητοφώνηση των ανοικτών συναντήσεων, η τήρηση πρακτικών και άλλα. Σε κάθε περίπτωση, όμως, η διανομή και συμπλήρωση ερωτηματολογίων ή σχετικών εντύπων διευκολύνει τη συγκέντρωση πληροφορίας με τον πιο μεθοδικό τρόπο, εφόσον βέβαια και αυτά έχουν σχεδιαστεί κατάλληλα.

Εκτός από αυτά, τα στοιχεία που διατίθενται στους πολίτες προς απάντηση θα πρέπει να είναι συγκεκριμένα, ώστε να δίνονται και συγκεκριμένες απαντήσεις, που βοηθούν στη λήψη αποφάσεων από την Διοίκηση, να είναι διατυπωμένα με βαθμό σημαντικότητας ώστε να είναι ξεκάθαρες και οι προτεραιότητες που θα θέσει αργότερα η Διοίκηση και, τέλος όλα τα στοιχεία αυτά να αξιοποιούνται άμεσα, ώστε οι δράσεις που θα προκύψουν να είναι συμβατές με τις τρέχουσες κάθε φορά ανάγκες των πολιτών και της ίδιας της πόλης.

***Σχεδιασμός και ενεργοποίηση διαδικασίας αποτελεσματικής διαχείρισης της πληροφορίας που συγκεντρώνεται από τους πολίτες.***

Αφού συγκεντρωθεί η πληροφορία από τους πολίτες για το εκάστοτε υπό έρευνα θέμα, τότε αυτή θα πρέπει να αξιοποιηθεί κατάλληλα προκειμένου να μετατραπεί σε διορθωτικές ενέργειες και να οδηγήσει σε λήψη αποφάσεων.

Διορθωτικές ενέργειες για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, τη λειτουργία του Οργανισμού, τους τομείς δραστηριότητας του και βέβαια λήψη αποφάσεων που

στοχεύουν στην αναβάθμιση του βιοτικού επιπέδου και της ποιότητας ζωής των πολιτών με επίκεντρο πάντα εκείνους.

Η διαδικασία διαχείρισης της πληροφορίας αυτής θα πρέπει να βασίζεται στη λειτουργία 'Plan – Do – Check – Act', τον γνωστό Κύκλο του Deming, που αποτελεί μια από τις θεμελιώδεις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Με άλλα λόγια η διαδικασία αυτή θα πρέπει να συγκεντρώνει την πληροφορία των πολιτών, να την εντάσσει με την κατάλληλη μορφή στο σύστημα λήψης αποφάσεων και στους μηχανισμούς λειτουργίας του Οργανισμού, να την μετατρέπει σε ενέργειες, να παρακολουθεί την υλοποίηση των ενεργειών αυτών, να παρακολουθεί και να ελέγχει τη γνώμη των πολιτών για τις ενέργειες αυτές, να εισαγάγει την ανάδραση αυτή και πάλι μέσα στο σύστημα και να προβαίνει σε οποιαδήποτε διορθωτική δράση που αφορά τις ενέργειες αυτές, αλλά και τη ίδια την διαδικασία διαχείρισης της πληροφορίας.

Η διαδικασία, λοιπόν, αυτή της διαχείρισης της πληροφορίας των πολιτών οφείλει να είναι επαναλαμβανόμενη και διαρκής, ώστε να μπορεί να είναι αποτελεσματική ως προς τις ενέργειες και δράσεις του Οργανισμού και την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών, αλλά και ως προς τις ίδιες τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πολιτών που εισέρχονται στο σύστημα λήψης αποφάσεων του Οργανισμού, ώστε να είναι σύγχρονες και πάντα επίκαιρες.

Σύμφωνα με το παραπάνω πλαίσιο, η συλλεγόμενη πληροφορία, η οποία μπορεί να προέρχεται από συμπληρωμένα ερωτηματολόγια, από τηλεφωνικά αιτήματα, από συναντήσεις μαζικές ή προσωπικές, από γραπτά ή προφορικά αιτήματα, οφείλει να αποτελέσει αντικείμενο κατάλληλης επεξεργασίας και να μετατραπεί τελικά σε στόχους· και να εισέλθει με την κατάλληλη μορφή στους μηχανισμούς εσωτερικής λειτουργίας του Οργανισμού, που θα την μετατρέψει σε διορθωτικές ενέργειες και νέες αποφάσεις.

#### ***Υποστήριξη των διαδικασιών Μέτρησης Ικανοποίησης και Συμμετοχής των πολιτών από επαγγελματίες του είδους και φυσικά από τη Διοίκηση του Οργανισμού.***

Στον σωστό σχεδιασμό των διαδικασιών Μέτρησης Ικανοποίησης των δημοτών και των κατοίκων μιας περιοχής και της Συμμετοχής τους στη λειτουργία του Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης της πόλης τους, πρέπει να συμπεριλαμβάνονται ρόλοι και δράσεις που να απευθύνονται στους πολιτικούς, αλλά και στους υπηρεσιακούς προϊστάμενους του Οργανισμού και βέβαια στον ίδιο το Δήμαρχο.

Ιδιαίτερα ο τελευταίος οφείλει να έχει τον κεντρικό ρόλο στην όλη αυτή διαδικασία, με σταθερή αφοσίωση στην παροχή της δημόσιας υπηρεσίας και στους σκοπούς της, δηλαδή στην ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών κατανοώντας το εύρος και τη φύση των αναγκών αυτών, όχι μόνο σε τοπικό επίπεδο, αλλά και ευρύτερα με την έννοια της κοινωνίας ως συνόλου. Άλλωστε, με τη συγκέντρωση και αξιολόγηση των τοπικών αναγκών και την εφαρμογή πολιτικών που αποσκοπούν στην ικανοποίησή τους, οι τοπικοί άρχοντες έχουν σημαντική ευθύνη στην επίτευξη και διατήρηση της ισότητας και της ισονομίας στους πολίτες.

Πέρα, όμως, από τη δέσμευση του για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών και την αφοσίωση του στις διαδικασίες υλοποίησης των αναγκών και των επιθυμιών των πολιτών, ο Δήμαρχος οφείλει να συστήσει μια ομάδα – επιτροπή διαχείρισης της συνολικής διαδικασίας, που αφορά τη συμμετοχή και εμπλοκή των πολιτών στα δρώμενα της πόλης τους, είτε αυτή εκφράζεται με τη διεξαγωγή Μετρήσεων Ικανοποίησης είτε με προσκλήσεις πολιτών σε ανοικτές συγκεντρώσεις και συζητήσεις.

Στην επιτροπή αυτή, στην οποία επιβάλλεται να προΐσταται ο Δήμαρχος, θα πρέπει να συμμετέχουν οι ανώτεροι υπηρεσιακοί προϊστάμενοι των υπηρεσιών του Οργανισμού, οι πολιτικοί προϊστάμενοι των υπηρεσιών καθώς και εκπρόσωποι του προσωπικού, ώστε στις συνεδριάσεις και στις αποφάσεις της ομάδας αυτής να αντανακλώνται οι απόψεις του συνόλου του Οργανισμού. Καλό θα ήταν, και όταν αυτό βέβαια κρίνεται απαραίτητο, να συμμετέχουν και εκπρόσωποι φορέων ή οργανώσεων της πόλης ώστε και σε αυτούς να δίνεται βήμα λόγου και η δική τους άποψη να καθορίζει τις αποφάσεις προς υλοποίηση.

Κάθε μέλος της ομάδας αυτής θα πρέπει να δρα τόσο «οριζόντια» όσο και «κάθετα», σε συνεργασία με τους υπόλοιπους πολιτικούς αλλά και υπηρεσιακούς προϊστάμενους, ακόμη και με τους εργαζόμενους έχοντας ως τελικό αποδέκτη της διεργασίας αυτής τη λειτουργία της επιτροπής, που θα οδηγήσει σε αποφάσεις με τελικό δικαιούχο τον ίδιο τον πολίτη.

Επίσης, μέρος του ρόλου του κάθε μέλους οφείλει να είναι και η ίδια του η συμπεριφορά, που θα πρέπει να συνάδει με τις αρχές “Lead by Example” και “Management Commitment” στοχεύοντας στη “Προτεραιότητα στον Πολίτη, εμπλέκοντας και ενθαρρύνοντας τον κάθε συντελεστή παραγωγής της υπηρεσίας που θα τον ικανοποιήσει”.

Απόλυτος και μοναδικός βοηθός της ομάδας αυτής θα πρέπει να είναι κατάλληλα καταρτισμένο άτομο, σε σχετικό επιστημονικό πεδίο, μέλος και αυτό της ομάδας με ανάλογη εμπειρία Συμβούλου Οργανισμού, σε θέματα που αφορούν τομείς όπως Business Reengineering, Process Management, Marketing και Human Resource Management, διότι παρατηρείται πολύ συχνά η αντίσταση του ανθρώπινου δυναμικού σε οποιαδήποτε αλλαγή και ιδιαίτερα στο Δημόσιο Τομέα, οπότε θα πρέπει να αντιμετωπιστεί με τον πλέον κατάλληλο και επιστημονικό τρόπο. Η συμβολή ενός τέτοιου ατόμου μπορεί να κάνει πιο αποτελεσματική την όλη διαδικασία, η οποία είναι εξέχουσας σημασίας για κάθε Οργανισμό που παρέχει άμεσα ή έμμεσα υπηρεσίες σε πολίτες, καθορίζοντας ως ένα βαθμό την ποιότητα της ζωής τους.

Τέλος, όσον αφορά στη συχνότητα των συνεδριάσεων της επιτροπής αυτής, θα πρέπει να είναι αυτή που επιβάλλεται από τη λειτουργία του ‘Plan – Do – Check – Act’ της διαδικασίας **«Αποτελεσματικής διαχείρισης της πληροφορίας που συγκεντρώνεται από τους πολίτες»**, εφόσον η εν λόγω επιτροπή θα πραγματοποιεί αυτή τη διαδικασία διαχείρισης της πληροφορίας και θα λαμβάνει τις αποφάσεις για τις οποιεσδήποτε ενέργειες. Κατά συνέπεια οι συνεδριάσεις θα πρέπει να είναι

τακτικές, μια φορά τον μήνα, αλλά και όποτε άλλοτε κρίνεται απαραίτητη η συνεδρίαση της για θέματα που θεωρούνται κρίσιμα και επείγοντα, που αφορούν τον Οργανισμό αλλά και την ίδια την πόλη.

Επίσης, θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμο η επιτροπή αυτή να έχει λόγο και στον μακροπρόθεσμο αλλά και στο βραχυπρόθεσμο σχεδιασμό της στρατηγικής του Οργανισμού, της κατάρτισης του σχεδίου του Προϋπολογισμού και του Τεχνικού Προγράμματος, εισάγοντας με αυτό τον τρόπο, και σε αυτά τα εργαλεία λειτουργίας του Οργανισμού τις επιθυμίες και τις ανάγκες των πολιτών με τη μορφή δράσεων, ενεργειών και έργων που λαμβάνουν και οικονομική διάσταση.

## **5.5 Οι παράγοντες που συμβάλλουν στη μειωμένη συμμετοχή των πολιτών<sup>87</sup> και προϋποθέσεις επιτυχημένης συμμετοχής**

Η οποιασδήποτε μορφής συμμετοχή των πολιτών στη λειτουργία ενός Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης-και κατ' επέκταση στη ζωή της πόλης-είναι τελικά πολύ σημαντική ακόμη και για την ίδια την προώθηση της δημοκρατίας. Όμως υπάρχουν πολλοί παράγοντες που την εμποδίζουν. Οι βασικότεροι από αυτούς είναι οι ακόλουθοι: η Διοίκηση του κάθε Οργανισμού οφείλει να τους αποδυναμώσει και να τους εξαλείψει.

### **1. Αρνητική άποψη πολιτών για την τοπική αυτοδιοίκηση**

Τα άτομα αυτά δείχνουν έλλειψη εμπιστοσύνης στη νομιμότητα των τοπικών αρχών, θεωρούν ανέντιμους και απρόθυμους τους δημόσιους λειτουργούς να βοηθήσουν τον πολίτη με αποτέλεσμα να αποφεύγουν να συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, στηρίζοντας τις απόψεις τους αυτές τόσο σε προσωπική πείρα όσο και σε απόψεις γνωστών τους.

### **2. Έλλειψη ενημέρωσης πολιτών για τις δυνατότητες συμμετοχής**

Η έλλειψη αυτή μπορεί να έχει προκύψει από φυσικά εμπόδια όπως έλλειψη διαφήμισης, εσωστρέφεια της τοπικής αυτοδιοίκησης, μη βολικό χρόνο και τόπο δημόσιων συναντήσεων κλπ.

### **3. Απόψεις των πολιτών που δε λαμβάνονται υπόψη**

Μεγάλη μερίδα πολιτών έχει σχηματίσει την άποψη ότι η γνώμη τους δε μετράει, δε λαμβάνεται υπόψη κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Αισθάνονται ότι οι κυβερνήσεις ζητούν τη γνώμη τους χωρίς να σκοπεύουν να την αξιοποιήσουν, πράττοντας τελικά αυτό που είχαν ήδη προαποφασίσει. Αυτό ουσιαστικά συνθέτει το πρόβλημα της έλλειψης εμπιστοσύνης του πολίτη στην τοπική κυβέρνηση.

### **4. Πολίτες που ανήκουν σε ομάδες στα όρια κοινωνικού αποκλεισμού**

Πολλοί άνθρωποι, που συνήθως ανήκουν σε ομάδες στα όρια κοινωνικού αποκλεισμού, θεωρούν ότι δεν είναι κατάλληλοι για να συμμετάσχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Στην κατηγορία αυτοί ανήκουν συνήθως οι νέοι, που θεωρούν ότι δε διαθέτουν την απαραίτητη εμπειρία για να διατυπώσουν εμπειριστατωμένη άποψη σε θέματα εξειδικευμένου ενδιαφέροντος, οι εθνικές μειονότητες και μετανάστες, που ενδεχομένως να αντιμετωπίζουν πρόβλημα

<sup>87</sup> Demos Research Findings, Literature Review, [www.demosproject.org](http://www.demosproject.org).

κατανόησης των θεμάτων κοινωνικού διαλόγου λόγω διαφορετικής γλώσσας. Οι διάφορες κοινωνικές ομάδες έχουν διαφορετικές ανάγκες και προτεραιότητες. Γι' αυτό και στην περίπτωση των κοινωνικών ομάδων στα όρια αποκλεισμού, η εμπλοκή των πολιτών στην παροχή των υπηρεσιών είναι ακόμα πιο σημαντική. Το δικαίωμα όλων να εισακουστούν και να εκφραστούν δημόσια, αποτελεί χαρακτηριστικό γνώρισμα της δημοκρατίας. Η αρχή της ισότητας επιβάλλει τη συμμετοχή όλων των κοινωνικών ομάδων στη διαδικασία της δημόσιας διαβούλευσης<sup>88</sup>.

Για να διασφαλιστεί, επομένως, η επιτυχία ενός προγράμματος προώθησης της συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία διαβουλεύσεων, γνωμοδοτήσεων και τελικά στην εμπλοκή τους στις αποφάσεις, είναι απαραίτητη η ύπαρξη των παρακάτω προϋποθέσεων:

### **1. Αφοσίωση**

Για να θεμελιωθεί η ενεργή συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες διαβούλευσης και απόφασης, πρέπει να υπάρχει αφοσίωση στην ανάγκη για πλήρη και διαφανή παροχή πληροφόρησης και καθιέρωσης συστήματος συμβουλευτικής από όλες τις διοικητικές αρχές όλων των επιπέδων, τόσο στις πολιτικές αρχές όσο και στις δημόσιες αρχές και υπαλλήλους.

### **2. Σεβασμός και νομοθετική θεμελίωση των δικαιωμάτων των πολιτών**

Τα δικαιώματα των πολιτών στην πρόσβαση στην πληροφόρηση, στη συμμετοχή στη διαβούλευση, στην παροχή ανατροφοδότησης, αλλά και στην ενεργή συμμετοχή στη διαμόρφωση γνώμης που θα επηρεάζει τη λήψη πολιτικών αποφάσεων πρέπει να είναι ευκρινώς θεμελιωμένα στην νομοθεσία. Πρέπει, ακόμη, να διασαφηνίζεται η υποχρέωση της τοπικής κυβέρνησης να τα σεβαστεί.

### **3. Σαφήνεια των στόχων**

Οι στόχοι των προγραμμάτων συμμετοχής πρέπει να είναι ξεκάθαροι και προκαθορισμένοι, όπως επίσης και τα όρια στην παροχή πληροφοριών, στη διαβούλευση και στην ενεργή συμμετοχή. Οι ρόλοι των πολιτών και τα όρια δράσης τους πρέπει να διασαφηνιστούν εκ των προτέρων.

### **4. Χρόνος συμμετοχής**

Οι πολίτες πρέπει να εμπλέκονται όσο νωρίτερα γίνεται στη διαδικασία διαβούλευσης, έτσι ώστε να αναπτυχθούν όσο το δυνατόν περισσότερες λύσεις.

### **5. Αντικειμενικότητα της πληροφόρησης**

Η πληροφόρηση, που παρέχεται από τα διοικητικά όργανα κατά τη διάρκεια της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, πρέπει να είναι αμερόληπτη, αντικειμενική, πλήρης και ισότιμα προσβάσιμη σε όλους τους πολίτες.

### **6. Εξεύρεση Πόρων**

Είναι απαραίτητο να εξευρεθούν οι απαιτούμενοι οικονομικοί, τεχνικοί και ανθρώπινοι πόροι για να συντελέσουν στην προώθηση της ενεργούς συμμετοχής των πολιτών.

---

<sup>88</sup>Office of the Deputy Prime Minister UK, *Citizen Engagement and Public Services: Why Neighbourhoods Matter*, Ιανουάριος 2005, [www.odpm.gov.uk/localvision](http://www.odpm.gov.uk/localvision), p. 7-9



### **7. Συντονισμός Ενεργειών**

Οι πρωτοβουλίες πληροφόρησης ανατροφοδότησης και συμβουλευτικής με τους πολίτες πρέπει να είναι απόλυτα συντονισμένες από την Τοπική Αρχή, προκειμένου να βελτιωθεί η διαχείριση της γνώσης και να διασφαλιστεί η συμβατότητα με την προκαθορισμένη πολιτική.

### **8. Υπευθυνότητα της Διοίκησης**

Η Διοίκηση του Οργανισμού έχει την υποχρέωση να εγγυηθεί για τη χρήση των εισροών των πολιτών που λαμβάνονται μέσω ανατροφοδότησης, δημόσιας διαβούλευσης και ενεργούς συμμετοχής. Μάλιστα, πρέπει να λαμβάνονται μέτρα που να διασφαλίζουν ότι η διαδικασία λήψης αποφάσεων είναι ανοικτή σε όλους, ξεκάθαρη και υποκείμενη σε λεπτομερή εξέταση.

### **9. Αξιολόγηση**

Είναι αναγκαίο να υπάρχει διαρκής αξιολόγηση των πολιτικών που προωθούν την ενεργή συμμετοχή των πολιτών στη διαβούλευση και λήψη αποφάσεων, έτσι ώστε να υπάρχει μεγαλύτερη ευελιξία και προσαρμοστικότητα.

## *Επίλογος*

Ανάμεσα στα έκδηλα χαρακτηριστικά της κρίσης της Δημόσιας Διοίκησης συγκαταλέγονται ο δύσμορφος σχεδιασμός της οργανωτικής δομής και ο υδροκεφαλισμός των δημόσιων υπηρεσιών, ο γιγαντισμός και η γενικευμένη ακαταλληλότητα της δημόσιας υπαλληλίας, η εσωστρέφεια, ο νομικισμός, οι πελατειακές σχέσεις, η παντελής απουσία σύγχρονου πνεύματος, μεθοδολογίας και φιλοσοφίας και φιλοσοφία διοίκησης, ο εξαιρετικός συγκεντρωτισμός κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων και η πολιτικοποίηση του συνόλου των επιλογών<sup>89</sup>.

Υπάρχουν δυο βασικές γενεσιουργές αιτίες για τη διοικητική κρίση<sup>90</sup>:

1. Η ελλιπής εξωτερική διαφοροποίηση ή η σχετική αυτονόμηση της διοίκησης από την πολιτική και η συνακόλουθη ενεργοποίηση στρατηγικών ελέγχου πολιτικοποίησης ή κομματικοποίησης της δημόσιας γραφειοκρατίας.
2. Η ανεπαρκής εσωτερική ανάπτυξη και διαφοροποίηση του διοικητικού συστήματος, η δομική και διαρθρωτική ακαταλληλότητα του διοικητικού μηχανισμού της χώρας τόσο στο επίπεδο της οργάνωσης όσο και στο επίπεδο του ανθρώπινου δυναμικού.

Οι παλαιοί τρόποι διαχείρισης και διοίκησης δεν αποδίδουν πια. Στις μέρες μας έχει γίνει επιτακτική η ανάγκη για διοικητικό εκσυγχρονισμό<sup>91</sup>. Με τον όρο αυτό εννοούμε την προσπάθεια προσαρμογής της επιχειρησιακής ικανότητας των φορέων δημόσιας δράσης, αλλά και των τοπικών φορέων δημόσιας δράσης, στις ραγδαία μεταβαλλόμενες ανάγκες των τοπικών κοινωνιών. Ως επιχειρησιακή ικανότητα θεωρείται η ικανότητα των φορέων αυτών να παράγουν αποτελέσματα. Άρα, ως διοικητικό εκσυγχρονισμό ορίζουμε τον τρόπο που οι φορείς δημόσιας δράσης, δηλαδή οι τοπικοί οργανισμοί στο θέμα μας, κατορθώνουν να παράγουν αποτελέσματα, τα οποία ανταποκρίνονται σε ανάγκες ή αιτήματα των τοπικών κοινωνιών.

Η σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση έχει πλέον πυρήνα μικρό, επιτελικό, με κύρια αποστολή τη στήριξη της πολιτικής ηγεσίας στην κατάρτιση και εκπόνηση της κυβερνητικής πολιτικής. Τον όγκο όμως της σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης αποτελούν υπηρεσίες ξέχωρες και αποκεντρωμένες γεωγραφικά αλλά και οργανωτικά. Οι δημόσιες αυτές υπηρεσίες έχουν δικούς τους προϋπολογισμούς, χαίρουν σχετικής ευελιξίας στη διαχείριση των χρημάτων, των υλικών και ανθρώπινων πόρων, ενώ παράλληλα τελούν σε άμεση και στενή σχέση με το εξυπηρετούμενο κοινό. Για να ανταποκριθούν, όμως, στις αυξανόμενες απαιτήσεις των πολιτών, αλλά και του ανταγωνισμού, πολλοί οργανισμοί καταφεύγουν στην επιβολή αντιτίμου για τις παρεχόμενες υπηρεσίες (user charges). Αυτό, όμως,

<sup>89</sup>Τσέκος Θεόδωρος, “Ο ανθρώπινος παράγοντας στη Δημόσια Διοίκηση”, Τετράδια Αυτοδιοίκησης, Επιστημονική Επιθεώρηση περί τα «Κοινά των Πόλεων», ΚΕΔΚΕ, τ.2, 2002, σ. 33.

<sup>90</sup>Τσέκος Θεόδωρος, ο.π., σ. 33-35.

<sup>91</sup>Τσέκος Θεόδωρος, “Η διοικητική αναδιάρθρωση του τοπικού, Αυτοδιοίκηση και πολιτικό σύστημα”, Δημερίδα 12-13 Μαρτίου 1999, Εταιρία Πολιτικού Προβληματισμού Νίκος Πουλαντζάς, Αθήνα, Απρίλιος 2001, σ.75.

προϋποθέτει αλλαγή νοοτροπίας και συνηθειών σε ένα χώρο κατεξοχήν βραδυκίνητο και συντηρητικό<sup>92</sup>.

Η ΔΟΠ μπορεί κάλλιστα να αποτελέσει την απάντηση στην ανάγκη για Διοικητική Μεταρρύθμιση και Εκσυγχρονισμό στον Δημόσιο Τομέα, εφόσον συνθέτει τη σημαντική μεταβολή που έχει συντελεστεί τα τελευταία χρόνια από τις παραδοσιακές προσεγγίσεις για την ποιότητα προς μια ριζικά διαφορετική κουλτούρα υποστήριξης της ποιότητας σε κάθε φάση σχεδιασμού, παραγωγής και παροχής ενός προϊόντος.

Πρόκειται με άλλα λόγια για μια μεταβολή από τον απλό, μονοδιάστατο έλεγχο ποιότητας προς την εφαρμογή μεθόδων διαχείρισης ποιότητας υπό το πρίσμα της επιδίωξης της βελτίωσης από τον ίδιο τον οργανισμό τοπικής αυτοδιοίκησης. Η εισαγωγή της προενεργητικής προσέγγισης προς αντικατάσταση της αντιδραστικής, προσδίδει την απαραίτητη επιχειρησιακή ευελιξία σ' ένα φορέα της τοπικής δημόσιας δράσης να είναι αποτελεσματικός και ταυτόχρονα να εξοικονομεί τους απαραίτητους πόρους. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας επιβάλλει και οδηγεί στην αποτελεσματική ολοκλήρωση κάθε λειτουργίας έχοντας ως βασικούς άξονες τις ακόλουθες αρχές:

- Καθορισμός αποστολής και εμπλοκή όλων των τμημάτων του αυτοδιοικητικού οργανισμού.
- Πλήρης ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των πολιτών.
- Συμμετοχή όλων των δημοτικών υπαλλήλων.
- Εξέταση του κόστους ποιότητας.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας ως μια νέα φιλοσοφία λειτουργίας και οργάνωσης και προκειμένου να λειτουργήσει αποτελεσματικά, θα πρέπει να επεκταθεί σε όλον τον Αυτοδιοικητικό Οργανισμό και να εφαρμοστεί σε όλες τις δημοτικές υπηρεσίες. Η εμπέδωση αυτού του εγχειρήματος προϋποθέτει το σαφή καθορισμό και την εξειδίκευση της αποστολής και του οράματος του Οργανισμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

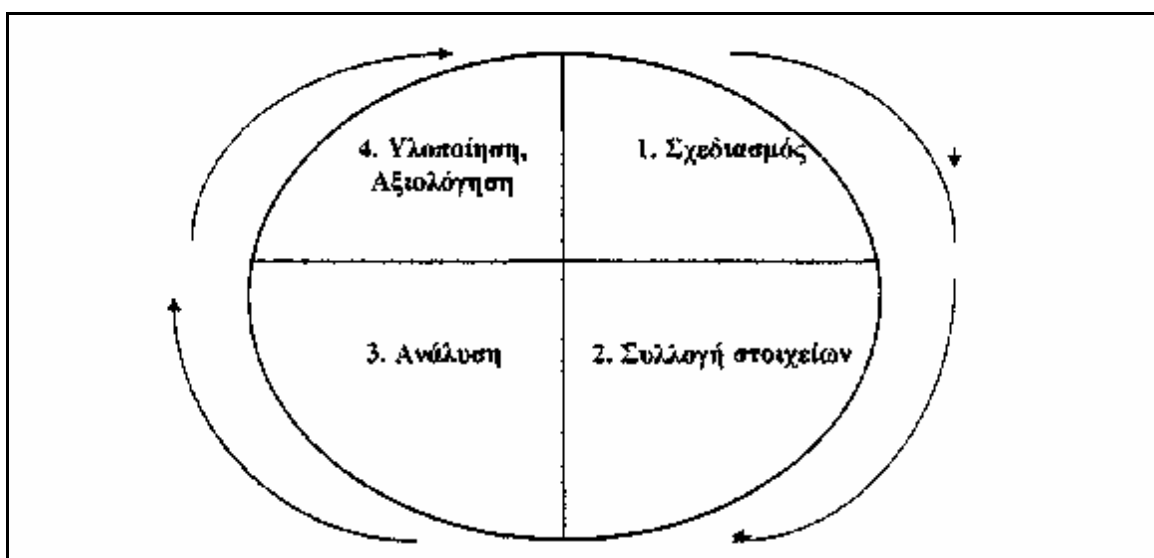
Στα πλαίσια του καθορισμού της αποστολής του, οφείλεται να διατυπωθούν οι γενικοί και ειδικοί στόχοι και να εξειδικευτούν οι δράσεις για την επίτευξή τους. Αν ο ΟΤΑ επιδιώξει την υλοποίησή τους, εφαρμόζοντας ένα Πρόγραμμα Ολικής Ποιότητας, πρέπει η κορυφή της ιεραρχικής πυραμίδας του ΟΤΑ η αιρετή δηλαδή ηγεσία να ταχθεί υπέρ της συγκεκριμένης πολιτικής, πιστοποιώντας έτσι τη δέσμευσή της στην ποιότητα. Στη συνέχεια, η δέσμευση αυτή πρέπει να εμποτιστεί και στα υφιστάμενα επίπεδα διοίκησης, ξεπερνώντας τις όποιες αντιθέσεις, συγκρούσεις και δυσλειτουργίες που υπάρχουν στις εσωτερικές διαδικασίες των τμημάτων, και αποτελούν πηγή αναποτελεσματικότητας και χαμηλών επιδόσεων των υπηρεσιών.

---

<sup>92</sup> Μακρυνδημήτρης Αντ., *Θεσμοί της Ελληνικής Κοινωνίας - Για μια Δημόσια Διοίκηση που αποδίδει και επικοινωνεί με τους πολίτες*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή 1998, σ.105-107.

Ο ορισμός μιας κοινής δράσης και ενός κοινού πλαισίου αποστολής αποτελεί τη βασική προϋπόθεση για την επιτυχία του οράματος του φορέα τοπικής αυτοδιοίκησης, που δεν είναι τίποτε άλλο παρά η κάλυψη των αναγκών του δημότη-πελάτη. Αυτό μπορεί καταρχήν να επιτευχθεί με τη δημιουργία διαύλων επικοινωνίας και διαλόγου μεταξύ της αιρετής ηγεσίας και των υπηρεσιακών προϊσταμένων στοχεύοντας στην οικοδόμηση ενός κοινού οράματος για την ποιότητα, το οποίο είναι απαραίτητο-με πρωτοβουλία της διοίκησης-να κωδικοποιηθεί και να γίνει γνωστό σε όλο το προσωπικό.

Ένα ακόμη νέο στοιχείο που εισάγεται με τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι και αυτό της Συνεχούς Βελτίωσης. Σύμφωνα, μάλιστα, με τον Deming, η συνεχής βελτίωση είναι μια διαδικασία που παριστάνεται με τον ομώνυμο κύκλο



**Σχήμα Σφάλμα! Άγνωστη παράμετρος αλλαγής.: Ο κύκλος του Deming**

Σύμφωνα με την φιλοσοφία αυτή, στην πρώτη φάση ο ΟΤΑ θέτει τους στόχους του, στη δεύτερη συλλέγονται στοιχεία σχετικά με τα προβλήματα που θα επιλυθούν, στην τρίτη φάση αναλύονται τα στοιχεία που έχουν συλλεγεί και στην τέταρτη υλοποιούνται οι προτεινόμενες λύσεις και αξιολογείται η αποτελεσματικότητά τους. Τα στάδια αυτά αποτελούν ένα σύστημα διοίκησης ποιότητας, το οποίο βάσει του γνωρίσματός του ως αυτόδιορθωτικό, προγραμματίζονται και εκτελούνται δράσεις για την αναβάθμιση των δημοτικών υπηρεσιών, αξιολογούνται ως προς την αποτελεσματικότητά τους και συνεχίζουν να βελτιώνονται μ' ένα συστηματικό τρόπο.

Όμως, η διαδικασία της συνεχούς βελτίωσης προϋποθέτει τα εξής:

- Η αιρετή ηγεσία πρέπει να πιστεύει στην αναγκαιότητα βελτίωσης της ποιότητας των τοπικών δημόσιων υπηρεσιών.
- Ο δημότης-χρήστης πρέπει να είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της προσπάθειας της συνεχούς βελτίωσης.

- Û Ύπαρξη διευρυμένου διαλόγου μεταξύ όλων των επιπέδων ιεραρχίας και λειτουργίας του αυτοδιοικητικού οργανισμού.
- Û Ανάπτυξη ξεκάθαρων στόχων για κάθε διαδικασία, κυριαρχία της αντίληψης του εσωτερικού πελάτη-εσωτερικού προμηθευτή, δηλαδή του ανθρώπινου δυναμικού του οργανισμού.

Στην προσπάθεια αυτή οδηγός και κύριος αρωγός θα πρέπει να είναι η Διοίκηση/Ηγεσία του Οργανισμού, εφαρμόζοντας πρακτικές όπως:

- Û Δημιουργία ενός στρατηγικής σημασίας πελατοκεντρικού οράματος, αξιών που σχετίζονται με την ποιότητα, τα οποία θα αποτελέσουν και τη βάση για οποιαδήποτε απόφαση του οργανισμού σε όλα τα επίπεδά του.
- Û Δημιουργία και διατήρηση ενός συστήματος και ενός περιβάλλοντος ηγεσίας, το οποίο προωθεί την ενδυνάμωση και εμπύχωση του ανθρώπινου δυναμικού, την καινοτομία και τη συνεχή εκμάθηση.
- Û Ύψηλή στοχοθέτηση, δέσμευση απέναντι στους στόχους ποιότητας, καθώς και καθημερινή και προσωπική ανάμιξη/ενασχόληση με την ποιότητα.
- Û Η ενσωμάτωση των αξιών ποιότητας στην καθημερινή άσκηση της διοίκησης του Οργανισμού και επικοινωνία με όλα τα επίπεδα του Οργανισμού και τους υπαλλήλους.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και η διοίκηση ενός Οργανισμού με τις αρχές Ποιότητας δημιουργεί τελικά «Πιστούς Πελάτες». Η έννοια του «Πιστού Πελάτη» έχει ιδιαίτερη σημασία για όλους τους Οργανισμούς, Δημόσιους, Ιδιωτικούς, Κοινής Ωφέλειας, Παροχής Υπηρεσιών ή Υλικών Προϊόντων, πόσο μάλλον των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Οι πελάτες που πιστεύουν ότι τέτοιου είδους οργανισμοί στηρίζονται στην ποιότητα και το αποδεικνύουν καθημερινά με τις παροχές τους, υποστηρίζουν και θα υποστηρίζουν αυτούς τους οργανισμούς σε κάθε περίπτωση.

Η υποστήριξη αυτή μπορεί να εκφραστεί είτε με τη διατήρηση του πελάτη για την αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών, αν πρόκειται για Οργανισμό Ιδιωτικού Δικαίου Οικονομικής Δραστηριότητας είτε με την πολιτική στήριξη του Οργανισμού, αν πρόκειται για έναν Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Αυτή η στάση των πολιτών απέναντι στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι και η πλέον συχνή ή η και μόνη εκδήλωση της πίστης των πολιτών απέναντι σε αυτούς. Σε 'μάκρο' επίπεδο, οι ΟΤΑ όπως και όλοι οι Οργανισμοί Παροχής Υπηρεσιών που σχετίζονται άμεσα με τον άνθρωπο, βρίσκονται σε ανταγωνισμό με άλλες κοινωνικές ανάγκες, όπως η εκπαίδευση, η υγειονομική περίθαλψη, η συντήρηση υποδομής και άλλες. Σε 'μίκρο' επίπεδο, οι ΟΤΑ βρίσκονται σε ανταγωνισμό μεταξύ τους για τα περιορισμένα δημόσια ή ακόμη και ιδιωτικά κεφάλαια. Η αντίληψη για την ποιότητα των ΟΤΑ, γενικά, μπορεί να καθορίσει καλά την κατανομή μελλοντικών εθνικών πόρων έναντι άλλων ανταγωνιστικών κοινωνικών αναγκών. Επιπλέον, η αντίληψη για το προϊόν και την ποιότητα υπηρεσιών των μεμονωμένων ΟΤΑ μπορεί να καθορίσει καλά την κατανομή των

μελλοντικών πόρων για τις κατηγορίες αυτές των υπηρεσιών. Και στις δύο περιπτώσεις, το κλειδί για τη μελλοντική επιβίωση είναι η υποστήριξη των «Πιστών Πελατών».

Τέλος, η κοινωνική συμμετοχή είναι ζωτικής σημασίας στη διασφάλιση της αξίας για τα δαπανώμενα χρήματα “value for money” του δημόσιου οργανισμού, καθώς οι δημόσιες υπηρεσίες που σχεδιάζονται και παρέχονται χωρίς τη συμμετοχή του κοινού, αποτελούν κίνδυνο δημόσιας σπατάλης, αν δεν είναι αυτό που χρειάζονται οι πολίτες.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΠΕΜΠΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

---

### ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- **Μακρυδημήτρης Αντ.**, *Θεσμοί της ελληνικής Κοινωνίας - Για μια Δημόσια Διοίκηση που αποδίδει και επικοινωνεί με τους πολίτες*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή 1998.
- **Τσέκος Θεόδωρος**, *Η διοικητική αναδιάταξη του τοπικού*, Αυτοδιοίκηση και πολιτικό σύστημα, Διημερίδα 12-13 Μαρτίου 1999, Εταιρία Πολιτικού Προβληματισμού Νίκος Πουλαντζάς, Αθήνα, Απρίλιος 2001.
- **Τσέκος Θεόδωρος**, *“Ο ανθρώπινος παράγοντας στη Δημόσια Διοίκηση”*, **Τετράδια Αυτοδιοίκησης, Επιστημονική Επιθεώρηση περί τα «Κοινά των Πόλεων»**, ΚΕΔΚΕ, τ.2, 2002.
- **Δήμος Κορυδαλλού**, *Χάρτης δικαιωμάτων του Δημότη*, 1<sup>η</sup> έκδοση, Ιανουάριος 2001.

### ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- **Demos Research Findings**, Literature Review, [www.demosproject.org](http://www.demosproject.org).
- **Office of the Deputy Prime Minister UK**, *Citizen Engagement and Public Services: Why Neighbourhoods Matter*, Ιανουάριος 2005, [www.odpm.gov.uk/localvision](http://www.odpm.gov.uk/localvision).

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

### ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- **Ανδρονόπουλος Β. - Μαθιουδάκης Μ.**, “*Νεοελληνική Διοικητική Ιστορία - Περιφερειακή Διοίκηση/Τοπική Αυτοδιοίκηση*”, **Τετράδια Αυτοδιοίκησης, Επιστημονική Επιθεώρηση περί τα «Κοινά των Πόλεων»**, ΚΕΔΚΕ, τ.2, 2002.
- **Γρηγορούδης Βαγγέλης, Σίσκος Γιάννης**, *Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη- το σύστημα MUSA*, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 2000.
- **Γεωργακόπουλος Θ., Πατσουράτης Β.**, *Δημόσια Οικονομική*, Εκδοτικές Επιχειρήσεις «Το Οικονομικό», Κ&Π. Σμπύλιας, Αθήνα, 1995.
- **Δημητριάδης Ε.**, *Στατιστικές Εφαρμογές με SPSS*, Εκδόσεις ΚΡΙΤΙΚΗ, 2003
- **Δήμος Κορυδαλλού**, *Χάρτης Δικαιωμάτων του Δημότη*, 1<sup>η</sup> έκδοση, 2001 Ιανουάριος.
- **Θεοδώρου Θ.-Δήμαρχος Κύμης**, *Η νομικοπολιτική θέση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, σε θέματα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης - Άρθρα και Μελέτες των Δημάρχων*, Εκδόσεις Αφών Τολίδη, Αθήνα, 1982.
- **Κατσούλης Δημήτρης**, *Τα δικαιώματα των πολιτών στην καθημερινή ζωή και η αποδοχή τους από τη Δημοτική Αυτοδιοίκηση*, Αυτοδιοίκηση και Πολιτικό Σύστημα,, Διημερίδα 12-13 Μαρτίου 1999, Εταιρία Πολιτικού Προβληματισμού, Νίκος Πουλαντζάς, Αθήνα, Απρίλιος 2001.
- **Κόρσος Δημήτριος**, *Διοικητικό Δίκαιο – Γενικό Μέρος*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή, 1995.
- **Λογοθέτης Ν.**, *Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας*, TQM HELLAS LTD, INTERBOOKS, 1992.
- **Μακράκης Β.**, *Ανάλυση Δεδομένων στην Επιστημονική Έρευνα με τη χρήση του SPSS, Από τη Θεωρία στην Πράξη*, GUTENBERG, 1997.
- **Μακρυδημήτρης Αντ.**, “*Θεσμοί της ελληνικής Κοινωνίας - Για μια Δημόσια Διοίκηση που αποδίδει και επικοινωνεί με τους πολίτες*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή 1998.
- **Μηλιαράκης Πέτρος**, *Μετεξελίξεις στην Τοπική Αυτοδιοίκηση*, τεύχος Α, Αθήνα, 1989.
- **Μπένου Β.**, *Μέθοδοι και Τεχνικές Δειγματοληψίας*, Εκδόσεις Σταμούλη, 1991.
- **Μπέσιλα – Βήκα Ευρυδίκη, Παπαγιάννης Δονάτος**, *Σύγχρονες Αρμοδιότητες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Ευρωπαϊκή Ενοποίηση*, Εκδόσεις Π.Ν. Σάκκουλας, Αθήνα, 1996.
- **Μπέσιλα- Βήκα Ευρυδίκη**, *Το Συνταγματικό Πλαίσιο του θεσμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης*, Αφοί Π. Σάκκουλα, Αθήνα, 1995.
- **Σπηλιωτόπουλος Επαμεινώνδας**, *Εγχειρίδιο Διοικητικού Δικαίου*, τόμος Ι, Έβδομη Έκδοση, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή 1996.
- **Σταθακόπουλος Β**, *Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς*, Εκδόσεις Σταμούλη, 1997
- **Στασινόπουλος Μ.**, *Μαθήματα Διοικητικού Δικαίου*, Αθήνα, 1957.
- **Τσέκος Θεόδωρος**, *Η διοικητική αναδιάρθρωση του τοπικού*, Αυτοδιοίκηση και πολιτικό σύστημα, Διημερίδα 12-13 Μαρτίου 1999, Εταιρία Πολιτικού Προβληματισμού Νίκος Πουλαντζάς, Αθήνα, Απρίλιος 2001.
- **Τσέκος Θεόδωρος**, *Ο ανθρώπινος παράγοντας στη Δημόσια Διοίκηση*, **Τετράδια Αυτοδιοίκησης, Επιστημονική Επιθεώρηση περί τα «Κοινά των Πόλεων»**, ΚΕΔΚΕ, τ.2, 2002.



- **Τσέκος Θεόδωρος**, *Τοπική Αυτοδιοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών, Δημόσια Δράση, Τοπικές Κοινωνίες και οι Νέοι ρόλοι των ΟΤΑ, Τετράδια Αυτοδιοίκησης, Επιστημονική Επιθεώρηση περί τα «Κοινά των Πόλεων»*, ΚΕΔΚΕ., 1998.
- **Τσέκος Θεόδωρος**, *“Τοπική Αυτοδιοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών, Δημόσια Δράση, Τοπικές Κοινωνίες και οι Νέοι ρόλοι των ΟΤΑ”*, **Τετράδια Αυτοδιοίκησης**, 2002.
- **Χαρίσης Κ., Κιόχος Π.**, *Θεωρία Δειγματοληψίας & Εφαρμογές*, Εκδόσεις INTERBOOKS, 1997
- **Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (ΕΕΤΑΑ) & Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος (ΚΕΔΚΕ)**, *Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στον 21<sup>ο</sup> Αιώνα*, Έρευνα που διεξήχθη από την ΕΕΤΑΑ και την ΚΕΔΚΕ, 2002.
- **Chevallier Jacques**, *Διοικητική Επιστήμη*, 1993.
- **Bank John**, *Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας - Αρχές, Στρατηγικές, Εφαρμογές του*, Εκδόσεις Β. Γκιούρδας, 2000.

#### ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- **Bendell, T., Boulter, L., Kelly, .1** *”Benchmarking for competitive advantage”*, London: Pitman, 1993.
- **Cathy Johnson, Brian P. Mathews**, *“The influence of experience on service expectations”*, **International Journal of Service Industry Management**, Volume: 8 n: 4, 1997.
- **Collier D.A.**, *“The Customer Service and Quality Challenge”*, **The Service Industries Journal**, No 1, January 1987.
- **Corrigan Paul & Joyce Paul**, *“Reconstructing public management - A new responsibility for the public and a case study of local government”*, **International Journal of Public sector Management**, Vol. 10, no. 6, 1997.
- **Corrigan, Hayes and Joyce**, *Managing in the new local government*, published in Association with the IDEA Improvement and Development Agency, Kogan Page, 1999.
- **Cronin J, Taylor S**, *“Measuring service quality: a reexamination and extension”*, **Journal of Marketing**, Vol. 56, July 1992.
- **Daniel, A.L.**, *“Overcome the barriers to superior customer service”*, **The journal of business strategy**, January/February, 1992.
- **Demos Research Findings**, Literature Review, [www.demosproject.org](http://www.demosproject.org).
- **Donnelly Mike, Wisniewski Mik, Dalrymple John and Curry Adrienne**, *“Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach”*, **International Journal of Public Sector Management**, Vol. 8 No. 7, 1995.
- **Evans J., Lindsay W.**, *The Management and Control of Quality*, Fifth Edition, Southwestern-Thomson Learning, 2001.
- **Foster J.**, *Data Analysis – Using SPSS for Windows, A Beginner’s Guide*, SAGE Publications, 1998.
- **Gaster Lucy**, *“Quality in public services”*, Open University Press, Buckingham – Philadelphia, 1995.
- **Gaster Lucy**, *“Quality services in local government: a bottom up approach”*, **Journal of Management Development**, Vol. 15, No 2, 1996.

- **Kinnear Paul & Gray Colin**, *SPSS/PC+ Made Simple*, LEA – Lawrence Erlbaum Associates, 1995.
- **Kinnear Paul & Gray Colin**, *SPSS FOR WINDOWS Made Simple*, LEA – Lawrence Erlbaum Associates, 1995.
- **J.A.F. Nicholls, G. Ronald Gilbert, Sydney Roslow**, “Parsimonious measurement of customer satisfaction with personal service and the service setting”, **Journal of Consumer Marketing**, Volume: 15 no 3, 1998.
- **Lawler E., Albers Mohraman S, Ledford G.** *Strategies for High Performance Organizations, Employee Involvement, TQM, and Reengineering, Programs in Fortune 1000 Corporations, The CEO Report*, San Francisco: Jossey-Bass Inc., 1998.
- **Macintosh Robert**, “BPR: alive and well in the public sector”, **International Journal of Operations & Production Management**, Volume 23, Number 3, 2003.
- **Martin, Lawrence L.**, *Total quality management in human service organizations*, Florida: St Press, 1995
- **Milakovich, Michael E.**, *Improving service quality achieving high performance in the public sectors*, London: Sage Pub., 1993.
- **Morgan Colin & Murgatroyd Stephen**, *Total Quality management and the public sector - An international perspective*, Open University Press, Buckingham Philadelphia, 1994
- **Mullins L. J.**, *Management and Organizational Behavior*, London: Pitman, 1999.
- **Noori H., Russell R.**, *Production and Operations management, Total Quality and Responsiveness*, USA: McGraw-Hill, 1995.
- **Office of the Deputy Prime Minister UK**, *Citizen Engagement and Public Services: Why Neighbourhoods Matter*, Ιανουάριος 2005, [www.odpm.gov.uk/localvision](http://www.odpm.gov.uk/localvision).
- **Politt Christopher & Bouckaert Geert**, *Quality improvement in European public services*, SAGE Publications, London, 1995.
- **Ross G. F.**, “Service Quality Ideals among Hospitality Industry Employees”, **Tourism Management**, Vol. 15, No 4, 1994.
- **Schedler Kuno & Felix Jurg**, “Quality in Public Management: the customer perspective”, **International Public Management Journal**, Vol 3, 2000.
- **Yi-Ting Yu, Alison Dean**, “The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty”, **International Journal of Service Industry Management**, Volume: 12, no 3, 2001.
- -, *SPSS Base 10,0- User’s Guide*, SPSS Inc, 1999.
- -, *SPSS Base 7,5- User’s Guide*, SPSS Inc, 1997.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

---

- *Σύγκριση Μέσων Τιμών Εύρους Αναγνωρισιμότητας στις Ηλιακές Κατηγορίες των Ερωτώμενων με την μέθοδο One Way Anova (One Way Analysis of Variance).*
- *Συσχέτιση του Εύρους Αναγνωρισιμότητας των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού με τους Τρόπους Ενημέρωσης των Πολιτών και του Βαθμού Ενημέρωσης των πολιτών, με τη μέθοδο Συσχέτισης δύο Μεταβλητών.*
- *Σύγκριση των Μέσων Τιμών του Βαθμού Ενημέρωσης στις Περιοχές Κατοικίας των πολιτών του Δήμου Κορυδαλλού με τη μέθοδο Independent-Sample T Test.*
- *Παραγοντική Ανάλυση των Τρόπων Ενημέρωσης των Δημοτών και των Κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού σχετικά με τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες αυτού.*
- *Σύγκριση Μέσων Τιμών Εύρους Ικανοποίησης στις Ηλιακές Κατηγορίες των Ερωτώμενων με την μέθοδο One Way ANOVA (One Way Analysis of Variance).*
- *Συσχέτιση της Γενικής Ευχαρίστησης με το Εύρος Ικανοποίησης των Ερωτώμενων από τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού, με τη μέθοδο Συσχέτισης δύο Μεταβλητών.*
- *Σύγκριση των Μέσων Τιμών της Γενικής Ευχαρίστησης στις Περιοχές Κατοικίας των Ερωτώμενων με τη μέθοδο Independent-Sample T Test.*
- *Παραγοντική Ανάλυση των Χαρακτηριστικών των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού.*

## Σύγκριση Μέσων Τιμών Εύρους Αναγνωρισιμότητας στις Ηλικιακές Κατηγορίες των Ερωτώμενων με την μέθοδο One Way Ανοva (One Way Analysis of Variance)

Η μέθοδος One Way Ανοva ουσιαστικά εξετάζει τη διακύμανση ή τη διασπορά ή τη μεταβλητότητα μιας μεταβλητής μεταξύ ανεξάρτητων δειγμάτων ή ομάδων και εντοπίζει τις διαφορές μεταξύ των ομάδων ή των δειγμάτων αυτών. Με τη μέθοδο αυτή εξετάζεται η υπόθεση ότι οι μέσες τιμές μιας μεταβλητής είναι ίσες.

Πράγματι, αν δεν υπήρχε καμία διαφορά των τιμών μιας μεταβλητής μεταξύ κάποιων ομάδων, τότε τα δεδομένα αυτών θα είχαν την ίδια μέση τιμή και την ίδια διασπορά ή θα είχαν απλά πολύ μικρές διαφορές. Η διακύμανση μάλιστα της κάθε ομάδας θα ήταν μια εκτίμηση για την διακύμανση του πληθυσμού (διακύμανση η οποία οφείλεται σε τυχαίες αυξομειώσεις μεταξύ των ερωτώμενων, γνωστή αλλιώς ως «Διακύμανση Σφάλματος» -Error Variance-, επειδή προκαλείται από τυχαίες μεταβολές στα δεδομένα). Η καλύτερη εκτίμηση της διακύμανσης του πληθυσμού, εν προκειμένω, είναι η μέση τιμή της διακύμανσης που παρουσιάζουν οι ομάδες αυτές. Εξετάζοντας, λοιπόν, τη μέση διακύμανση των ομάδων, εκτιμάται η διακύμανση σφάλματος.

Η διακύμανση που παρουσιάζεται μεταξύ των ομάδων αυτών, όταν οι μέσες τιμές δε διαφέρουν μεταξύ τους, ονομάζεται «Διακύμανση Μελέτης» -Treatment Variance- και μάλιστα αυτή θα ήταν ίση με τη «Διακύμανση Σφάλματος». Το πηλίκο της «Διακύμανσης Μελέτης» με τη «Διακύμανση Σφάλματος», σ' αυτήν τη μέθοδο ανάλυσης, δίνεται από τον δείκτη F ή διαφορετικά από τον Στατιστικό Δείκτη Levene, ο οποίος δείχνει την ισότητα ή όχι των διακυμάνσεων μεταξύ των ομάδων.

Τα πρώτα αποτελέσματα της ανάλυσης αυτής φαίνονται στον Πίνακα που ακολουθεί αμέσως και περιέχει τα απλά στατιστικά μέτρα και μεγέθη που αφορούν το εύρος αναγνωρισιμότητας των υπηρεσιών στις ηλικιακές κατηγορίες.

**Πίνακας 1: Απλά Στατιστικά Μέτρα και Διάστημα Εμπιστοσύνης των Μέσων Τιμών του Εύρους Αναγνωρισιμότητας στις Ηλικιακές Κατηγορίες**

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΗΛΙΚΙΑΣ	ΕΥΡΟΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ							
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
18-25	24	12.0000	6.66594	1.36068	9.1852	14.8148	3.00	25.00
26-35	44	10.7727	6.85350	1.03320	8.6891	12.8564	.00	27.00
36-50	64	12.7188	6.51121	.81390	11.0923	14.3452	1.00	28.00
51-65	28	10.8214	5.34758	1.01060	8.7479	12.8950	5.00	26.00
66 και άνω	40	10.3500	3.77271	.59652	9.1434	11.5566	2.00	23.00
Total	200	11.4650	6.02747	.42621	10.6245	12.3055	.00	28.00

Επιπλέον σημαντικά αποτελέσματα της ανάλυσης που περιγράψαμε και που αφορούν το δείγμα των ερωτώμενων, είναι και αυτά που φαίνονται στους Πίνακες παρακάτω.

**Πίνακας 2: Αποτελέσματα του Test Ομογένειας των Διακυμάνσεων του Εύρους Γνώσης στα Δείγματα των Ηλικιακών Κατηγοριών**

<b>ΕΥΡΟΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
4.424	4	195	.002

Η αρχική υπόθεση του test είναι ότι **οι υποομάδες ή τα ανεξάρτητα δείγματα, δηλαδή οι ηλικιακές κατηγορίες, έχουν ίσες διακυμάνσεις**. Η υπόθεση αυτή απορρίπτεται σε επίπεδο σημαντικότητας 0,05, αν **sig.0,05**. Η εναλλακτική υπόθεση είναι ότι **οι υποομάδες ή τα ανεξάρτητα δείγματα, δηλαδή οι ηλικιακές κατηγορίες, έχουν διαφορετικές μεταξύ τους διακυμάνσεις**.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, ο δείκτης Levene Statistic και το sig. (δείκτης στατιστικής σημαντικότητας) δίνουν την πληροφορία ότι οι διακυμάνσεις του εύρους γνώσης των υπηρεσιών στις ηλικιακές κατηγορίες διαφέρουν μεταξύ τους, εφόσον sig.=0,002<0,05. Το αποτέλεσμα αυτό δείχνει την ανομοιογένεια των δεδομένων που παρουσιάζεται στο δείγμα και για αυτό το λόγο τα αποτελέσματα που θα ακολουθήσουν, δεν είναι ασφαλή ώστε να γενικευτούν και στον πληθυσμό.

Η μεταβλητότητα του Εύρους Αναγνωρισιμότητας, σχετικά με τις Υπηρεσίες, των πολιτών του Δήμου Κορυδαλλού, καθορίζεται από τα αποτελέσματα του παρακάτω Πίνακα.

**Πίνακας 3: Πίνακας Αποτελεσμάτων της Μεθόδου Ανάλυσης NOVA**

<b>ΕΥΡΟΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	189.883	4	47.471	1.315	.266
Within Groups	7039.872	195	36.102		
Total	7229.755	199			

Η αρχική υπόθεση είναι ότι **όλες οι Ηλικιακές Κατηγορίες έχουν τον ίδιο Μέσο Όρο Εύρους Αναγνωρισιμότητας των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού**, σε επίπεδο σημαντικότητας 0,05, ενώ η εναλλακτική υπόθεση είναι ότι **τουλάχιστον δύο Ηλικιακές Κατηγορίες έχουν τον διαφορετικό Μέσο Όρο Εύρους Αναγνωρισιμότητας των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού**.

Σύμφωνα με την τιμή του sig.=0,266 >0,05 η αρχική μας υπόθεση δεν απορρίπτεται, δηλαδή προκύπτει ότι όλες οι Ηλικιακές Κατηγορίες έχουν τον ίδιο Μέσο Όρο Εύρους Αναγνωρισιμότητας Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού.

Παρουσιάζοντας τη μέθοδο ανάλυσης One Way Anova, αναφέρθηκε ότι χρησιμοποιείται για να συγκριθούν οι μέσες τιμές μιας μεταβλητής μεταξύ διαφορετικών ομάδων αλλά και για να εντοπιστούν ακριβώς οι μεταξύ των ομάδων διαφορές ως προς τις τιμές της εξεταζόμενης μεταβλητής. Όλες οι λεπτομέρειες σχετικά με τη διαφορά των μέσων όρων του εύρους γνώσης των υπηρεσιών στις κατηγορίες ηλικίας των ερωτώμενων παριστάνονται στον παρακάτω πίνακα

**Πίνακας 4: Αναλυτική Παρουσίαση των Μέσων Τιμών του Εύρους Γνώσης των Υπηρεσιών σε κάθε Ηλικιακή Κατηγορία**

ΕΥΡΟΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ						
(I) ΗΛΙΚΙΑ	(J) ΗΛΙΚΙΑ	Mean Differenc e (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
18-25	26-35	1.2273	1.52471	1.000	-3.1019	5.5564
	36-50	-.7188	1.43817	1.000	-4.8022	3.3647
	51-65	1.1786	1.67141	1.000	-3.5671	5.9242
	66 και άνω	1.6500	1.55138	1.000	-2.7549	6.0549
26-35	18-25	-1.2273	1.52471	1.000	-5.5564	3.1019
	36-50	-1.9460	1.17669	.998	-5.2870	1.3950
	51-65	-.0487	1.45253	1.000	-4.1729	4.0755
	66 και άνω	.4227	1.31265	1.000	-3.3043	4.1498
36-50	18-25	.7188	1.43817	1.000	-3.3647	4.8022
	26-35	1.9460	1.17669	.998	-1.3950	5.2870
	51-65	1.8973	1.36141	1.000	-1.9682	5.7628
	66 και άνω	2.3688	1.21105	.519	-1.0698	5.8073
51-65	18-25	-1.1786	1.67141	1.000	-5.9242	3.5671
	26-35	.0487	1.45253	1.000	-4.0755	4.1729
	36-50	-1.8973	1.36141	1.000	-5.7628	1.9682
	66 και άνω	.4714	1.48051	1.000	-3.7322	4.6751
66 και άνω	18-25	-1.6500	1.55138	1.000	-6.0549	2.7549
	26-35	-.4227	1.31265	1.000	-4.1498	3.3043
	36-50	-2.3688	1.21105	.519	-5.8073	1.0698
	51-65	-.4714	1.48051	1.000	-4.6751	3.7322

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι η μέση τιμή του εύρους αναγνωρισιμότητας των υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού, διαφέρει μεταξύ των διάφορων κατηγοριών ηλικίας των ερωτώμενων. Οι διαφορές αυτές φαίνονται στη στήλη *Mean Difference (I-J)*, προκύπτουν από τη διαφορά της μέσης τιμής των ομάδων μεταξύ τους και όπως φαίνεται είναι άλλοτε θετικές και άλλοτε αρνητικές.

Με μια πρώτη ματιά τα περιεχόμενα του παραπάνω πίνακα φαίνεται πως έρχονται σε αντίθεση με την αποδοχή της υπόθεση ότι όλες οι Ηλικιακές Κατηγορίες έχουν το ίδιο Εύρος Αναγνωρισιμότητας Υπηρεσιών. Στην πραγματικότητα, όμως, δεν ισχύει κάτι τέτοιο, εφόσον οι διαφορές που παρουσιάζονται μεταξύ των Ηλικιακών Κατηγοριών είναι πολύ μικρές και επιπλέον αυτές δεν είναι στατιστικά σημαντικές, εφόσον ο δείκτης sig.=0,266.

Ακόμη, όπως προέκυψε και από το test της ομογένειας των δεδομένων του δείγματος, τα αποτελέσματα δεν είναι ασφαλή ώστε να αναχθούν στον πληθυσμό του Δήμου Κορυδαλλού.

## **Συσχέτιση του Εύρους Αναγνωρισιμότητας των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού με τους Τρόπους Ενημέρωσης των Πολιτών και του Βαθμού Ενημέρωσης των πολιτών, με τη μέθοδο Συσχέτισης δύο Μεταβλητών**

Η συσχέτιση αναφέρεται στη διερεύνηση της συνάφειας ή σχέσης μεταξύ δύο μεταβλητών. Η παρουσία μιας ισχυρής συσχέτισης μεταξύ των δύο μεταβλητών δε σημαίνει αναγκαστικά ότι υπάρχει μια αιτιατή σχέση μεταξύ τους, ακόμη και αν η συσχέτιση αυτή μπορεί να οδηγήσει στον εντοπισμό αιτιατών σχέσεων, ιδιαίτερα μέσα από διαφορετικές μεθοδολογικές προσεγγίσεις.

Έτσι η παρουσία μιας ισχυρής συσχέτισης μεταξύ μιας μεταβλητής X (ανεξάρτητη) και μιας μεταβλητής Ψ (εξαρτημένη) υποδηλώνει την ύπαρξη κάποιας λειτουργικής διασύνδεσης ή συνάφειας της X προς την Ψ, η οποία μπορεί να συνεισφέρει με άλλες μεταβλητές στην εν μέρει ερμηνεία ή πρόβλεψη της Ψ. Σε καμία όμως περίπτωση η ύπαρξη συσχετίσεων δεν μπορεί να αποδείξει την ύπαρξη μιας αιτιατής σχέσης μεταξύ των δύο μεταβλητών.

**Η αρχική υπόθεση αυτής της μεθόδου, στις συγκεκριμένες περιπτώσεις, είναι ότι καθένας από τους Τρόπους Ενημέρωσης και ο Βαθμός Ενημέρωσης δε συσχετίζονται με το Εύρος Αναγνωρισιμότητας των υπηρεσιών. Αν το sig. είναι μικρότερο από το Επίπεδο Σημαντικότητας της κάθε περίπτωσης, η αρχική υπόθεση απορρίπτεται.**

Από τα παραπάνω αποτελέσματα προκύπτει ότι οι τιμές του sig. είναι μικρότερες από το επίπεδο σημαντικότητας του κάθε test (0,05 και 0,01) σε όλες σχεδόν τις περιπτώσεις. Άρα **οι Τρόποι Ενημέρωσης και ο Βαθμός Ενημέρωσης συσχετίζονται με το Εύρος Αναγνωρισιμότητας.**

Εξαίρεση αποτελεί η περίπτωση της **Ενημέρωσης έπειτα από Τηλεφωνική Επικοινωνία με τους Υπαλλήλους του Δήμου Κορυδαλλού**. Στην περίπτωση αυτή **δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ Εύρους Αναγνωρισιμότητας και του συγκεκριμένου τρόπου ενημέρωσης.**

Από τις τιμές μάλιστα του δείκτη Pearson R, προκύπτει ότι η συσχέτιση μεταξύ των Τρόπων αυτών Ενημέρωσης, του Βαθμού Ενημέρωσης με το Εύρος Αναγνωρισιμότητας των υπηρεσιών είναι σχετικά ασθενής και θετική, δηλαδή η συχνότερη Ενημέρωση των πολιτών, μέσω αυτών των Τρόπων Ενημέρωσης που αναφέρθηκαν και η αύξηση του Βαθμού Ενημέρωσης συσχετίζονται με το Εύρος Αναγνωρισιμότητας των Υπηρεσιών σε ασθενή βαθμό.

Εδώ καλό θα ήταν να αναφερθεί για μια ακόμη φορά ότι η θετική και ασθενής συσχέτιση της των Τρόπων και του Βαθμού Ενημέρωσης με το Εύρος Αναγνωρισιμότητας των υπηρεσιών, προκύπτει από την τιμή του συντελεστή Pearson R και σύμφωνα με το πεδίο τιμών αυτού. Συγκεκριμένα, το πεδίο τιμών του συντελεστή είναι το [-1,1]. Οι αρνητικές τιμές του συντελεστή υποδηλώνουν αρνητική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών και ανάλογα με το αν είναι μικρή ή μεγάλη η τιμή, η συσχέτιση είναι έντονη ή ασθενής. Αντίθετα, αν ο συντελεστής είναι θετικός, υποδηλώνεται η θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών που εξετάζονται και σύμφωνα με την τιμή αυτού, η συσχέτιση είναι ασθενής ή έντονη.

Η ύπαρξη συσχέτισης των Τρόπων και του Βαθμού Ενημέρωσης με το Εύρος Αναγνωρισιμότητας των Υπηρεσιών εκ μέρους των ερωτώμενων, δεν μπορεί να αναχθεί και στον πληθυσμό. Εν τούτοις, όμως η εξαγωγή ή όχι μιας τέτοιας σχέσης είναι ένα ιδιαίτερα σημαντικό συμπέρασμα. Αναδεικνύει τη σημασία της προβολής των υπηρεσιών προς όφελος τελικά του πολίτη, που έχει ανάγκη τις υπηρεσίες που του παρέχει ο Δήμος στον οποίο κατοικεί, προβάλλει τα μέσα που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν προς την κατεύθυνση αυτή και τέλος ορίζει τη βαρύτητα του κάθε μέσου στη σωστή προβολή των υπηρεσιών και ενημέρωση του πολίτη.

**Σύγκριση των Μέσων Τιμών του Βαθμού Ενημέρωσης στις Περιοχές Κατοικίας των πολιτών του Δήμου Κορυδαλλού με τη μέθοδο Independent-Sample T Test**

**Πίνακας 1: Απλά Στατιστικά Μέτρα των Μέσων Τιμών του Βαθμού Ενημέρωσης στις Περιοχές Κατοικίας των Ερωτώμενων**

	<b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>	<b>Std. Error Mean</b>
<b>ΒΑΘΜΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ</b>	Άνω Κορυδαλλός	44	6.9318	2.34667	.35377
	Κορυδαλλός	156	8.0256	3.14991	.25219

Ο παραπάνω πίνακας μας δίνει μια πρώτη αίσθηση των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από την ανάλυση και σύμφωνα με αυτά η μέση τιμή του Βαθμού Ενημέρωσης διαφέρει σημαντικά ανά περιοχή





**Πίνακας 2: Πίνακας Αποτελεσμάτων της Μεθόδου Ανάλυσης Independent – Samples T test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
<b>ΒΑΘΜΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ</b>	Equal variances assumed	5.452	.021	-2.140	198	.034	-1.0938	.51104	-2.10160	-.08604
	Equal variances not assumed			-2.518	91.269	.014	-1.0938	.43446	-1.95680	-.23085

Στον παραπάνω πίνακα διακρίνονται τα αποτελέσματα από δύο test που πραγματοποιήθηκαν στα πλαίσια της μεθόδου Independent – Samples T test. Το πρώτο test αφορά την **εξέταση της ισότητας των διακυμάνσεων – Levene's test for Equality of Variances**. Για το test αυτό δίνονται οι τιμές του **F** και του **sig.** αυτού, που είναι και το σημαντικότερο μέγεθος.

**Η αρχική υπόθεση αυτού του test είναι ότι οι διακυμάνσεις (Variances) των δύο υποομάδων είναι ίσες – equal Variances assumed – (Ομοιογενείς πληθυσμοί). Αν του sig. είναι μικρότερο από το 0,05, απορρίπτεται αυτή η υπόθεση και γίνεται δεκτό ότι οι διακυμάνσεις δεν είναι ίσες – equal Variances not assumed.**

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του πίνακα η τιμή του **sig. = 0,021 < 0,05**, άρα οι διακυμάνσεις του **Βαθμού Ενημέρωσης ανά περιοχή κατοικίας δεν είναι ίσες.**

Στη συνέχεια του ίδιου πίνακα αναφέρεται το τεστ για την **ισότητα των μέσων, t - Test for equality of mean.** Η αρχική υπόθεση του τεστ είναι ότι οι δύο υποομάδες έχουν τον ίδιο μέσο. Αν το **sig.** είναι μικρότερο από το **0,05** απορρίπτεται αυτή η υπόθεση και γίνεται αποδεκτό ότι **οι μέσοι δεν είναι ίσοι.** Βέβαια, υπάρχουν δύο τέτοιες τιμές. Η επιλογή της μιας από τις δύο γίνεται σύμφωνα με την αποδοχή ή την απόρριψη της αρχικής υπόθεσης του προηγούμενου τεστ.

Δεδομένης λοιπόν της ανισότητας των διακυμάνσεων της γενικής ευχαρίστησης που προέκυψε από το πρώτο τεστ, η τιμή του **sig. = 0,014 < 0,05.** Η τιμή αυτή του **sig.** μας οδηγεί στην απόρριψη της αρχικής υπόθεσης ότι **οι δύο υποομάδες έχουν τον ίδιο μέσο ή διαφορετικά ο βαθμός ενημέρωσης δεν επηρεάζεται από τον τόπο κατοικίας** και αποδεχόμαστε ότι **οι δύο υποομάδες έχουν διαφορετικό μέσο ή με άλλα λόγια ο βαθμός ενημέρωσης μεταβάλλεται ανά τόπο κατοικίας.**

Αυτή η διαπίστωση δεν έρχεται σε αντίθεση με τα αποτελέσματα του **Πίνακα 1: «Απλά Στατιστικά Μέτρα των Μέσων Τιμών του Βαθμού Ενημέρωσης στις Περιοχές Κατοικίας των Ερωτώμενων»**, γιατί ούτως ή άλλως οι διαφορές που διακρίνονται στον Βαθμό Ενημέρωσης δεν είναι πολύ μικρές, και μάλιστα είναι στατιστικά σημαντικές αφού διαπιστώθηκε ότι **sig.=0,021.**

## Παραγοντική Ανάλυση των Τρόπων Ενημέρωσης των Δημοτών και των Κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού σχετικά με τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες αυτού

Με τον όρο **Παραγοντική Ανάλυση** ορίζεται η **Πολυμεταβλητή (Multivariate)** στατιστική μέθοδος ανάλυσης δεδομένων, της οποίας πρωταρχικός στόχος είναι να προσδιορίσει τη δομή ενός σύνθετου συνόλου δεδομένων, αναλύοντας τις συσχετίσεις που υπάρχουν μεταξύ τους.

Η μέθοδος, λοιπόν, της Παραγοντικής Ανάλυσης μελετά τη σχέση μεταξύ μεγάλου αριθμού αλληλοσυνδεόμενων μεταβλητών δια μέσου της ομαδοποίησης αυτών σε **Παράγοντες (Factors)**. Με τον όρο «**Παράγοντας**» εννοείται η υποομάδα των μεταβλητών που προκύπτουν από το σύνολο των μεταβλητών.

Μετά την ομαδοποίηση, οι μεταβλητές του κάθε παράγοντα είναι περισσότερο συσχετισμένες σε σχέση με μεταβλητές που ανήκουν σε άλλους παράγοντες. Αντίθετα, οι παράγοντες μεταξύ τους έχουν πολύ μικρό και μηδενικό συντελεστή συσχέτισης. Επίσης, ο κάθε παράγοντας μπορεί να ερμηνευτεί σύμφωνα με τη σημασία των μεταβλητών που εμπεριέχονται σ' αυτόν.

Μ' άλλα λόγια, λοιπόν, η Παραγοντική Ανάλυση προσφέρει τη δυνατότητα να εξάγεται νόημα από ένα σύνθετο σύνολο μεταβλητών μειώνοντάς τις σε μια μικρότερη ομάδα μεταβλητών, δηλαδή των Παραγόντων.

Προκειμένου, λοιπόν, να προσδιοριστούν η σχέση μεταξύ των **Τρόπων Ενημέρωσης των Πολιτών** και οι ομάδες εκείνων των τρόπων ενημέρωσης που λειτουργούν καθοριστικά στην ενημέρωση γενικά, εφαρμόστηκε η μέθοδος της Παραγοντικής Ανάλυσης. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης φαίνονται στους παρακάτω πίνακες.

**Πίνακας 1: Πίνακας KMO and Bartlett's Test**

<b>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</b>		,665
<b>Bartlett's Test of Sphericity</b>	Approx. Chi-Square	225,446
	df	21
	Sig.	,000

Ο παραπάνω πίνακας περιέχει δύο σημαντικούς δείκτες. Ο πρώτος δείκτης, ο οποίος μετρά το βαθμό αυτοσυσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών και την καταλληλότητα των δεδομένων για επεξεργασία με την μέθοδο της παραγοντικής ανάλυσης, είναι ο **δείκτης επάρκειας του δείγματος (sampling adequacy)**, γνωστός και ως δείκτης **Kaiser-Meyer-Olkin**. **Οι τιμές του δείκτη κοντά στη μονάδα δηλώνουν ότι κάθε μεταβλητή είναι πολύ καλά προβλέψιμη, χωρίς λάθος, από τις άλλες μεταβλητές και τα δεδομένα είναι κατάλληλα για περαιτέρω επεξεργασία.** Αυτό ακριβώς ισχύει και για τις δικές μας μεταβλητές, δηλαδή για τους τρόπους ενημέρωσης, εφόσον ο δείκτης **KMO=0,665**.

Ο δεύτερος δείκτης που είναι σημαντικός είναι το **sig** του **Bartlett's Test of Sphericity**. Το τεστ αυτό αποφαίνεται για την παρουσία σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών. Στην ουσία δίνει την πιθανότητα ο πίνακας συσχέτισης, που θα ακολουθήσει, να έχει σημαντικές σχέσεις μεταξύ κάποιων μεταβλητών.

Έτσι αν ο δείκτης  $\text{sig} < 0,05$ , απορρίπτεται η υπόθεση της μη ύπαρξης σημαντικών συσχετίσεων, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Εν προκειμένω το  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$  άρα, ισχύει η υπόθεση ότι υπάρχουν σημαντικές σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών, δηλαδή των τρόπων ενημέρωσης και αναμένεται η δημιουργία παραγόντων (factors).

Στον πίνακα που ακολουθεί περιέχονται οι τιμές **communality (Initial and Extraction)**, οι οποίες εκφράζουν το ποσοστό της διακύμανσης των τιμών της κάθε μεταβλητής, το οποίο ερμηνεύεται από τους παράγοντες.

**Πίνακας 2: Ποσοστά της Διακύμανσης των τιμών των Μεταβλητών που Ερμηνεύονται από τους Παράγοντες**

<b>ΤΡΟΠΟΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ</b>	<b>Initial</b>	<b>Extraction</b>
<b>ΤΟΠΙΚΕΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΕΣ &amp; ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ</b>	1,000	,676
<b>ΔΙΑΝΕΜΗΜΕΝΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b>	1,000	,682
<b>ΦΥΛΛΑΔΙΑ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b>	1,000	,511
<b>ΑΦΙΣΕΣ &amp; ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ</b>	1,000	,682
<b>ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ ΜΕ ΓΕΙΤΟΝΕΣ, ΦΙΛΟΥΣ, ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ</b>	1,000	,818
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ</b>	1,000	,663
<b>ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟ</b>	1,000	,731

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Στο συγκεκριμένο πίνακα υπάρχουν οι τιμές πριν (Initial) και μετά (Extraction) την πρώτη επιλογή του πλήθους των παραγόντων της ανάλυσης (Principal Component Analysis). Στο στάδιο αυτό της ανάλυσης οι τιμές **Initial** είναι πάντα **1**. Αντίθετα οι τιμές **Communalities**, μετά την αρχική μέθοδο εξαγωγής των Παραγόντων (Principal Component Analysis), κυμαίνονται από **0** έως **1**. Τιμή **0** σημαίνει ότι οι παράγοντες δεν ερμηνεύουν κανένα ποσοστό της μεταβολής των τιμών της μεταβλητής (Διακύμανση), ενώ η τιμή **1** δηλώνει ότι το **100%** των μεταβολών των τιμών της μεταβλητής (Διακύμανση) ερμηνεύεται από τους παράγοντες.

Οι Παράγοντες οι οποίοι ερμηνεύουν τα ποσοστά της Διακύμανσης των μεταβλητών που αναφέρθηκαν παραπάνω φαίνονται στον Πίνακα 3: «Πίνακας 'Total Variance Explained' του πρώτου μέρους (Principal Component Analysis) της Παραγοντικής Ανάλυσης των Τρόπων Ενημέρωσης των Πολιτών της Παραγοντικής Ανάλυσης των Τρόπων Ενημέρωσης των Πολιτών», ο οποίος ακολουθεί.

Στην στήλη **Component** του Πίνακα αυτού παρουσιάζεται το πλήθος των παραγόντων, σύμφωνα με το πρώτο επίπεδο της Ανάλυσης, οι οποίοι είναι ίσοι με τον αριθμό των μεταβλητών που εξετάζονται, δηλαδή ίσοι με τον αριθμό των τρόπων ενημέρωσης που παρατίθενται στο ερωτηματολόγιο.

Σε καθένα από τους παράγοντες αυτούς αντιστοιχεί και μία Ιδιοτιμή (**Eigenvalue**), στη στήλη **Total (Initial Eigenvalues)**. Η κάθε τιμή είναι η συνολική μεταβολή της μεταβλητής η οποία ερμηνεύεται από τους παράγοντες. Το σύνολο των τιμών είναι ίσο με τον αριθμό των παραγόντων. Στη στήλη **% of Variance (Initial Eigenvalues)** δίνονται τα ποσοστά της διακύμανσης τα οποία περιγράφονται από τους παράγοντες.

Στη στήλη **Total (Extraction of Sums of Squared Loadings)** δίνονται οι τιμές οι οποίες έχουν ιδιοτιμές μεγαλύτερες της τιμής **1**. Η επιλογή του ορίου αυτού στις ιδιοτιμές έγινε προκειμένου να καθοριστεί ο αριθμός των παραγόντων οι οποίοι θα προκύψουν από την παραγοντική ανάλυση. Δηλαδή, οι παράγοντες εκείνοι οι οποίοι έχουν ιδιοτιμή από αυτή που έχει οριστεί, εν προκειμένω την τιμή **1**, θα αποτελέσουν τους παράγοντες της ανάλυσης. Ο αριθμός των παραγόντων που προκύπτει ισούται με **3**, οι οποίοι έχουν ιδιοτιμές **2,331**, **1,353** και **1,079**.

**Πίνακας 3: Πίνακας ‘Total Variance Explained’ του πρώτου μέρους (Principal Component Analysis) της Παραγοντικής Ανάλυσης των Τρόπων Ενημέρωσης των Πολιτών**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,331	33,305	33,305	2,331	33,305	33,305	1,940	27,710	27,710
2	1,353	19,324	52,629	1,353	19,324	52,629	1,543	22,036	49,746
3	1,079	15,417	68,047	1,079	15,417	68,047	1,281	18,300	68,047
4	,695	9,931	77,978						
5	,577	8,246	86,223						
6	,513	7,322	93,545						
7	,452	6,455	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Πίνακας 4: Φορτίσεις των Μεταβλητών - Τρόπων Ενημέρωσης των Πολιτών στους Παράγοντες**

<b>ΤΡΟΠΟΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ</b>	<b>ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ</b>		
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>ΤΟΠΙΚΕΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΕΣ &amp; ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ</b>	,714	-,365	
<b>ΔΙΑΝΕΜΗΜΕΝΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b>	,653	-,481	
<b>ΦΥΛΛΑΔΙΑ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b>	,670		
<b>ΑΦΙΣΕΣ &amp; ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ</b>	,601		,520
<b>ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ ΜΕ ΓΕΙΤΟΝΕΣ, ΦΙΛΟΥΣ, ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ</b>	,367		,771
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ</b>	,478	,599	
<b>ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟ</b>	,473	,699	

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
a. 3 components extracted.



Ο παραπάνω Πίνακας 4 περιέχει τους παράγοντες που προέκυψαν καθώς και τις αντίστοιχες φορτίσεις (loadings) των μεταβλητών στους τρεις αυτούς παράγοντες. Η φόρτιση των μεταβλητών στον κάθε παράγοντα έχει την έννοια της βαρύτητας ή του φορτίου της κάθε μεταβλητής στον κάθε παράγοντα και οι τιμές αυτές κυμαίνονται από -1 έως 1. Από τα παραπάνω στοιχεία διαμορφώνεται μια πρώτη εικόνα για τις μεταβλητές που θα μπορούσαν να περιέχονται στον κάθε παράγοντα.

Η τελική εικόνα για τους παράγοντες και τις μεταβλητές που περιέχονται στον καθένα, προκύπτει από τον πίνακα που ακολουθεί.

**Πίνακας 5: Φορτίσεις των Μεταβλητών - Τρόπων Ενημέρωσης των Πολιτών στους Παράγοντες, έπειτα από την Ορθογωνική Περιστροφή των Παραγόντων-Rotated Component Matrix(a)**

ΤΡΟΠΟΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ		
	1	2	3
ΤΟΠΙΚΕΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΕΣ & ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ	,813		
ΔΙΑΝΕΜΗΜΕΝΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	,822		
ΦΥΛΛΑΔΙΑ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	,611	,369	
ΑΦΙΣΕΣ & ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ	,452		,688
ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ ΜΕ ΓΕΙΤΟΝΕΣ, ΦΙΛΟΥΣ, ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ			,881
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ		,805	
ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟ		,843	

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a Rotation converged in 5 iterations.

Στον παραπάνω πίνακα φαίνονται οι τρεις παράγοντες, που προέκυψαν από την ανάλυση, με τις αντίστοιχες φορτίσεις των μεταβλητών στους τρεις αυτούς παράγοντες, μετά την ορθογωνική περιστροφή των τριών παραγόντων. Η περιστροφή έχει ως σκοπό την αύξηση των μεγάλων φορτίσεων και αντίστοιχα τη μείωση των μικρών.

Από τον πίνακα αυτό θα οριστεί τελικά η σύνθεση των παραγόντων. Το κριτήριο που θα χρησιμοποιηθεί είναι το μέγεθος της φόρτισης της κάθε μεταβλητής στους παράγοντες. Με απλά λόγια ανήκει στον παράγοντα στον οποίο παρουσιάζει τη μεγαλύτερη φόρτιση.

## Σύγκριση Μέσων Τιμών Εύρους Ικανοποίησης στις Ηλικιακές Κατηγορίες των Ερωτώμενων με την μέθοδο One Way ANOVA (One Way Analysis of Variance)

Η μέθοδος One Way Anova ουσιαστικά εξετάζει τη διακύμανση ή τη διασπορά ή τη μεταβλητότητα μιας μεταβλητής μεταξύ ανεξάρτητων δειγμάτων ή ομάδων και εντοπίζει τις διαφορές μεταξύ των ομάδων ή των δειγμάτων αυτών. Με τη μέθοδο αυτή εξετάζεται η υπόθεση ότι οι μέσες τιμές μιας μεταβλητής είναι ίσες.

Πράγματι, αν δεν υπάρχει καμία διαφορά των τιμών μιας μεταβλητής μεταξύ κάποιων ομάδων, τότε τα δεδομένα αυτών θα είχαν την ίδια μέση τιμή και την ίδια διασπορά ή θα είχαν απλά πολύ μικρές διαφορές. Η διακύμανση, μάλιστα, της κάθε ομάδας θα ήταν μια εκτίμηση για τη διακύμανση του πληθυσμού (διακύμανση η οποία οφείλεται σε τυχαίες αυξομειώσεις μεταξύ των ερωτώμενων, γνωστή αλλιώς ως «Διακύμανση Σφάλματος» -Error Variance-, επειδή προκαλείται από τυχαίες μεταβολές στα δεδομένα). Η καλύτερη εκτίμηση της διακύμανσης του πληθυσμού εν προκειμένω, είναι η μέση τιμή της διακύμανσης που παρουσιάζουν οι ομάδες αυτές. Εξετάζοντας, λοιπόν, την μέση διακύμανση των ομάδων, εκτιμάται η διακύμανση σφάλματος.

Η διακύμανση που παρουσιάζεται μεταξύ των ομάδων αυτών, όταν οι μέσες τιμές δε διαφέρουν μεταξύ τους, ονομάζεται «Διακύμανση Μελέτης» -Treatment Variance- και μάλιστα αυτή θα ήταν ίση με τη «Διακύμανση Σφάλματος». Το πηλίκο της «Διακύμανσης Μελέτης» με τη «Διακύμανση Σφάλματος», σ' αυτήν την μέθοδο ανάλυσης, δίνεται από τον δείκτη F ή διαφορετικά από τον Στατιστικό Δείκτη Levene, ο οποίος δείχνει την ισότητα ή όχι των διακυμάνσεων μεταξύ των ομάδων.

Τα πρώτα αποτελέσματα της ανάλυσης αυτής φαίνονται στον Πίνακα που αμέσως ακολουθεί και περιέχει τα απλά στατιστικά μέτρα και μεγέθη που αφορούν το εύρος αναγνωρισιμότητας των υπηρεσιών στις ηλικιακές κατηγορίες.

**Πίνακας 1: Απλά Στατιστικά Μέτρα και Διάστημα Εμπιστοσύνης των Μέσων Τιμών του Εύρους Ικανοποίησης στις Ηλικιακές Κατηγορίες**

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΗΛΙΚΙΑΣ	ΕΥΡΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ							
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Mini mu m	Maxi mu m
					Lower Bound	Upper Bound		
18-25	24	2,6667	1,57885	,32228	2,0000	3,3334	,00	6,00
26-35	44	2,8636	2,56625	,38688	2,0834	3,6438	,00	16,00
36-50	64	2,9375	2,20299	,27537	2,3872	3,4878	,00	14,00
51-65	28	2,8929	1,52362	,28794	2,3021	3,4837	1,00	7,00
66 και άνω	40	2,7500	1,69085	,26735	2,2092	3,2908	,00	6,00
Total	200	2,8450	2,03264	,14373	2,5616	3,1284	,00	16,00

Επιπλέον σημαντικά αποτελέσματα της ανάλυσης που περιγράψαμε και που αφορούν το δείγμα των ερωτώμενων, είναι και αυτά που φαίνονται στον Πίνακα που ακολουθεί

**Πίνακας 2: Αποτελέσματα του Test Ομογένειας των Διακυμάνσεων του Εύρους Ικανοποίησης στα Δείγματα των Ηλικιακών Κατηγοριών**

<b>ΕΥΡΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ</b>			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,406	4	195	,804

Η αρχική υπόθεση του test είναι ότι **οι υποομάδες ή τα ανεξάρτητα δείγματα, δηλαδή οι ηλικιακές κατηγορίες, έχουν ίσες διακυμάνσεις**. Η υπόθεση αυτή απορρίπτεται σε επίπεδο σημαντικότητας 0,05, αν **sig.0,05**. Η εναλλακτική υπόθεση είναι ότι **οι υποομάδες ή τα ανεξάρτητα δείγματα, δηλαδή οι ηλικιακές κατηγορίες, έχουν διαφορετικές μεταξύ τους διακυμάνσεις**.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του πίνακα αυτού ο δείκτης Levene Statistic και το sig. (δείκτης στατιστικής σημαντικότητας) δίνουν την πληροφορία ότι οι διακυμάνσεις των τιμών του εύρους ικανοποίησης των ερωτώμενων στις ηλικιακές κατηγορίες δε διαφέρουν μεταξύ τους, εφόσον sig.=0,804>0,05. Το αποτέλεσμα αυτό δείχνει την ομοιογένεια των δεδομένων που παρουσιάζεται στο δείγμα και αυτό μας υποδεικνύει ότι τα αποτελέσματα που θα ακολουθήσουν είναι ασφαλή ώστε να γενικευτούν και στον πληθυσμό.

Η μεταβλητότητα του Εύρους Ικανοποίησης - σχετικά με τις Υπηρεσίες - των πολιτών του Δήμου Κορυδαλλού, καθορίζεται από τα αποτελέσματα του παρακάτω Πίνακα.

**Πίνακας 3: Πίνακας Αποτελεσμάτων της Μεθόδου Ανάλυσης ANOVA**

<b>ΕΥΡΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ</b>					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,751	4	,438	,104	,981
Within Groups	820,444	195	4,207		
Total	822,195	199			

Η αρχική υπόθεση είναι ότι **όλες οι Ηλικιακές Κατηγορίες έχουν τον ίδιο Μέσο Όρο Εύρους Ικανοποίησης από τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού**, σε επίπεδο σημαντικότητας 0,05, ενώ η εναλλακτική υπόθεση είναι ότι **τουλάχιστον δύο Ηλικιακές Κατηγορίες έχουν τον διαφορετικό Μέσο Όρο Εύρους Ικανοποίησης από τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού**.

Σύμφωνα με την τιμή του sig=0,266 >0,05, η αρχική μας υπόθεση δεν απορρίπτεται, δηλαδή προκύπτει ότι όλες οι Ηλικιακές Κατηγορίες έχουν τον ίδιο Μέσο Όρο Εύρους Ικανοποίησης από τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού.

Παρουσιάζοντας την μέθοδο ανάλυσης One Way Anova, αναφέρθηκε ότι χρησιμοποιείται προκειμένου να συγκριθούν οι μέσες τιμές μιας μεταβλητής μεταξύ διαφορετικών ομάδων, αλλά και για να εντοπιστούν ακριβώς οι μεταξύ των ομάδων διαφορές ως προς τις τιμές της εξεταζόμενης μεταβλητής. Όλες οι λεπτομέρειες σχετικά με τη διαφορά των μέσων όρων του εύρους γνώσης των υπηρεσιών στις κατηγορίες ηλικίας των ερωτώμενων αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα

Τέλος, όλες οι λεπτομέρειες σχετικά με τη διαφορά των μέσων όρων του εύρους γνώσης των υπηρεσιών στις κατηγορίες ηλικίας των ερωτώμενων φαίνονται στον παρακάτω πίνακα

**Πίνακας 4: Αναλυτική Παρουσίαση των Μέσων Τιμών του Εύρους Ικανοποίησης των Ερωτώμενων σε κάθε Ηλικιακή Κατηγορία**

ΕΥΡΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ						
(I) ΗΛΙΚΙΑ	(J) ΗΛΙΚΙΑ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval Lower Bound	Upper Bound
18-25	26-35	-,1970	,52051	1,000	-1,6749	1,2809
	36-50	-,2708	,49097	1,000	-1,6649	1,1232
	51-65	-,2262	,57059	1,000	-1,8463	1,3939
	66 και άνω	-,0833	,52962	1,000	-1,5871	1,4204
26-35	18-25	,1970	,52051	1,000	-1,2809	1,6749
	36-50	-,0739	,40170	1,000	-1,2144	1,0667
	51-65	-,0292	,49587	1,000	-1,4372	1,3787
	66 και άνω	,1136	,44812	1,000	-1,1587	1,3860
36-50	18-25	,2708	,49097	1,000	-1,1232	1,6649
	26-35	,0739	,40170	1,000	-1,0667	1,2144
	51-65	,0446	,46476	1,000	-1,2750	1,3643
	66 και άνω	,1875	,41343	1,000	-,9864	1,3614
51-65	18-25	,2262	,57059	1,000	-1,3939	1,8463
	26-35	,0292	,49587	1,000	-1,3787	1,4372
	36-50	-,0446	,46476	1,000	-1,3643	1,2750
	66 και άνω	,1429	,50542	1,000	-1,2922	1,5779
66 και άνω	18-25	,0833	,52962	1,000	-1,4204	1,5871
	26-35	-,1136	,44812	1,000	-1,3860	1,1587
	36-50	-,1875	,41343	1,000	-1,3614	,9864
	51-65	-,1429	,50542	1,000	-1,5779	1,2922

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι η μέση τιμή του εύρους ικανοποίησης των ερωτώμενων σχετικά με τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού, διαφέρει μεταξύ των διάφορων κατηγοριών ηλικίας των ερωτώμενων. Οι διαφορές αυτές φαίνονται στη στήλη *Mean Difference (I-J)*, προκύπτουν από τη διαφορά της μέσης τιμής των ομάδων μεταξύ τους και όπως φαίνεται είναι άλλοτε θετικές και άλλοτε αρνητικές.

Με μια πρώτη ματιά τα περιεχόμενα του παραπάνω πίνακα φαίνεται πως έρχονται σε αντίθεση με την αποδοχή της υπόθεσης ότι όλες οι Ηλικιακές Κατηγορίες έχουν το ίδιο Εύρος Ικανοποίησης από τις Υπηρεσίες. Στην πραγματικότητα, όμως, δεν ισχύει κάτι τέτοιο, εφόσον οι διαφορές που παρουσιάζονται μεταξύ των Ηλικιακών Κατηγοριών είναι πολύ μικρές και επιπλέον αυτές δεν είναι στατιστικά σημαντικές εφόσον ο δείκτης sig=0,804.

## Συσχέτιση της Γενικής Ευχαρίστησης με το Εύρος Ικανοποίησης των Ερωτώμενων από τις Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού, με τη μέθοδο Συσχέτισης δύο Μεταβλητών

Προτού γίνει όμως η παρουσίαση των αποτελεσμάτων, χρήσιμο είναι να γίνει αναφορά στην έννοια της συσχέτισης και της μεθόδου που χρησιμοποιήθηκε για την διερεύνηση της ύπαρξης ή όχι συσχέτισης των δύο μεταβλητών.

Η συσχέτιση αναφέρεται στη διερεύνηση της συνάφειας ή σχέσης μεταξύ δύο μεταβλητών. Η παρουσία μιας ισχυρής συσχέτισης των δύο μεταβλητών δε σημαίνει αναγκαστικά ότι υπάρχει μια αιτιατή σχέση μεταξύ τους, ακόμη και αν η συσχέτιση αυτή μπορεί να οδηγήσει στον εντοπισμό αιτιατών σχέσεων, ιδιαίτερα μέσα από διαφορετικές μεθοδολογικές προσεγγίσεις.

Έτσι η παρουσία μιας ισχυρής συσχέτισης μιας μεταβλητής X (ανεξάρτητη) και μιας μεταβλητής Ψ (εξαρτημένη) υποδηλώνει την ύπαρξη κάποιας λειτουργικής διασύνδεσης ή συνάφειας της X προς την Ψ, η οποία μπορεί να συνεισφέρει με άλλες μεταβλητές στην εν μέρει ερμηνεία ή πρόβλεψη της Ψ. Σε καμία όμως περίπτωση η ύπαρξη συσχετίσεων δεν μπορεί να αποδείξει την ύπαρξη μιας αιτιατής σχέσης μεταξύ των δύο μεταβλητών.

**Πίνακας 1: Αποτελέσματα Συσχέτισης της Γενικής Ευχαρίστησης και του Εύρους Ικανοποίησης των Ερωτώμενων από τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού**

		ΓΕΝΙΚΗ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΗ	ΕΥΡΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ
<b>ΓΕΝΙΚΗ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΗ</b>	Pearson Correlation	1	.217(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.006
	N	161	161
<b>ΕΥΡΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	Pearson Correlation	.217(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.
	N	161	200

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Η αρχική υπόθεση αυτής της μεθόδου είναι ότι η Γενική Ευχαρίστηση δε συσχετίζεται με το Εύρος Ικανοποίησης. Αν το  $\text{sig.} < 0,01$ , αυτή η υπόθεση απορρίπτεται.

Από τα παραπάνω αποτελέσματα συνάγεται ότι  $\text{sig.} = 0,006 < 0,01$ . Άρα, η Γενική Ευχαρίστηση συσχετίζεται με το Εύρος Ικανοποίησης.

Από την τιμή μάλιστα του δείκτη Pearson = 0,217, προκύπτει ότι η συσχέτιση Γενικής Ευχαρίστησης και Εύρους Ικανοποίησης είναι ασθενής και θετική, δηλαδή αύξηση του Εύρους Ικανοποίησης συνεπάγεται αύξηση της Γενικής Ευχαρίστησης των δημοτών και των κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού από τις υπηρεσίες του, αλλά όχι σε μεγάλο βαθμό.

Η θετική και ασθενής συσχέτιση της Γενικής Ευχαρίστησης με το Εύρος Ικανοποίησης προκύπτει από την τιμή του συντελεστή Pearson και σύμφωνα με το πεδίο τιμών αυτού. Συγκεκριμένα, το πεδίο τιμών του συντελεστή είναι το [-1,1]. Οι αρνητικές τιμές του συντελεστή υποδηλώνουν αρνητική συσχέτιση των δύο μεταβλητών, δηλαδή όταν αυξάνει η μία μεταβλητή μειώνεται η άλλη,

και ανάλογα με το αν είναι μικρή ή μεγάλη η τιμή, η συσχέτιση είναι έντονη ή ασθενής. Αντίθετα, αν ο συντελεστής είναι θετικός, υποδηλώνεται η θετική συσχέτιση των δύο μεταβλητών που εξετάζονται, δηλαδή καθώς η μία αυξάνεται το ίδιο συμβαίνει και με την άλλη. Σύμφωνα με την τιμή αυτού, η συσχέτιση είναι ασθενής ή έντονη.

Το παραπάνω συμπέρασμα, δηλαδή η συσχέτιση της Γενικής Ευχαρίστησης με το Εύρος Ικανοποίησης, είναι ιδιαίτερα σημαντικό και θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κάθε φορά που τίθεται το ερώτημα της αναβάθμισης ή όχι των υπηρεσιών, κάθε φορά που τίθεται το ερώτημα του τρόπου και των μέσων αναβάθμισης ή όχι των υπηρεσιών του Δήμου.

**Σύγκριση των Μέσων Τιμών της Γενικής Ευχαρίστησης στις Περιοχές Κατοικίας των Ερωτώμενων με τη μέθοδο Independent-Sample T Test**

**Πίνακας 1: Απλά Στατιστικά Μέτρα των Μέσων Τιμών της Γενικής Ευχαρίστησης στις Περιοχές Κατοικίας των Ερωτώμενων**

	<b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>	<b>Std. Error Mean</b>
<b>Γενικά, πόσο ευχαριστημένοι είστε από τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού;</b>	Άνω Κορυδαλλός	34	2,74	,710	,122
	Κορυδαλλός	127	2,70	,682	,061

Ο παραπάνω πίνακας μας δίνει μια πρώτη εικόνα των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από την ανάλυση και σύμφωνα με αυτά η μέση τιμή της γενικής ευχαρίστησης δε διαφέρει σημαντικά ανά περιοχή.



**Πίνακας 2: Πίνακας Αποτελεσμάτων της Μεθόδου Ανάλυσης Independent – Samples T test**

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
<b>Γενικά, πόσο ευχαριστημένοι είστε από τις υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού;</b>	Equal variances assumed	,033	,855	,260	159	,795	,03	,133	-,228	,297
	Equal variances not assumed			,254	50,537	,801	,03	,136	-,238	,307

Στον παραπάνω πίνακα διακρίνονται τα αποτελέσματα από δύο test που πραγματοποιήθηκαν στα πλαίσια της μεθόδου Independent – Samples T test. Το πρώτο test αφορά την **εξέταση της ισότητας των διακυμάνσεων – Levene' s test for Equality of Variances**. Για το test αυτό δίνονται οι τιμές του **F** και του **sig** αυτού, το οποίο αποτελεί και το σημαντικότερο μέγεθος.

**Η αρχική υπόθεση αυτού του test είναι ότι οι διακυμάνσεις (Variances) των δύο υποομάδων είναι ίσες – equal Variances assumed – (Ομοιογενείς πληθυσμοί). Αν του sig. είναι μικρότερο από το 0,05, απορρίπτεται αυτή η υπόθεση και γίνεται δεκτό ότι οι διακυμάνσεις δεν είναι ίσες – equal Variances not assumed.**

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του πίνακα η τιμή του **sig. = 0,855 > 0,05**. άρα, οι διακυμάνσεις των τιμών της γενικής ευχαρίστησης ανά περιοχή κατοικίας είναι ίσες.

Στη συνέχεια του ίδιου πίνακα αναφέρεται το τεστ για την **ισότητα των μέσων – t Test for equality of mean**. Η αρχική υπόθεση του τεστ είναι ότι οι δύο υποομάδες έχουν τον ίδιο μέσο. Αν το **sig.** είναι μικρότερο από το **0,05** απορρίπτεται αυτή η υπόθεση και γίνεται αποδεκτό ότι οι μέσοι δεν είναι ίσοι. Βέβαια, υπάρχουν δύο τέτοιες τιμές· η επιλογή της μιας από τις δύο γίνεται σύμφωνα με την αποδοχή ή την απόρριψη της αρχικής υπόθεσης του προηγούμενου τεστ.

Δεδομένης λοιπόν της **ισότητας των διακυμάνσεων της γενικής ευχαρίστησης**, που προέκυψε από το πρώτο τεστ, η τιμή του **sig. = 0,795 > 0,05**. Η τιμή αυτή του **sig.** μας οδηγεί στην αποδοχή της αρχικής υπόθεσης ότι οι δύο υποομάδες έχουν τον ίδιο μέσο ή διαφορετικά η γενική ευχαρίστηση δεν μεταβάλλεται από τον τόπο κατοικίας.

Αυτή η διαπίστωση δεν έρχεται σε αντίθεση με τα αποτελέσματα του **Πίνακα 1: «Απλά Στατιστικά Μέτρα των Μέσων Τιμών της Γενικής Ευχαρίστησης στις Περιχές Κατοικίας των Ερωτώμενων»**, γιατί ούτως ή άλλως οι διαφορές που διακρίνονται στη Γενική Ευχαρίστηση είναι πολύ μικρές και στατιστικά ασήμαντες εφόσον διαπιστώθηκε ότι **sig.=0,795**.

## Παραγοντική Ανάλυση των Χαρακτηριστικών των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού

Η Παραγοντική Ανάλυση μελετά τη συσχέτιση μεγάλου αριθμού αλληλοσυνδεόμενων μεταβλητών δια μέσου της ομαδοποίησης αυτών σε **Παράγοντες (Factors)**. Με τον όρο Παράγοντας εννοείται η υποομάδα των μεταβλητών που προκύπτει από το σύνολο των μεταβλητών, σύμφωνα με μια σειρά από κριτήρια.

Μετά την ομαδοποίηση, οι μεταβλητές του κάθε παράγοντα είναι μεταξύ τους περισσότερο συσχετισμένες σε σχέση με μεταβλητές που ανήκουν σε άλλους παράγοντες. Αντίθετα οι παράγοντες μεταξύ τους έχουν πολύ μικρό και μηδενικό συντελεστή συσχέτισης. Επίσης, ο κάθε παράγοντας μπορεί να ερμηνευτεί σύμφωνα με τη σημασία των μεταβλητών που εμπεριέχονται σ' αυτόν.

Μ' άλλα λόγια, λοιπόν, η Παραγοντική Ανάλυση δίνει την δυνατότητα να εξάγεται νόημα από ένα σύνθετο σύνολο μεταβλητών μειώνοντάς τις σ' ένα μικρότερο ομάδων μεταβλητών, δηλαδή των Παραγόντων.

Προκειμένου λοιπόν να προσδιοριστούν η συσχέτιση των **Χαρακτηριστικών των Υπηρεσιών** αλλά και οι ομάδες εκείνων που λειτουργούν καθοριστικά στη δημιουργία της θετικής γνώμης των πολιτών, εφαρμόστηκε η μέθοδος της Παραγοντικής Ανάλυσης. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης φαίνονται στους παρακάτω πίνακες.

**Πίνακας 1: Πίνακας KMO and Bartlett's Test**

<b>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</b>		,917
<b>Bartlett's Test of Sphericity</b>	Approx. Chi-Square	1800,24
	df	6
	Sig.	120
		,000

Ο παραπάνω πίνακας περιέχει δύο σημαντικούς δείκτες. Ο πρώτος δείκτης, ο οποίος μετρά το βαθμό αυτοσυσχέτισης των μεταβλητών και την καταλληλότητα των δεδομένων για επεξεργασία με τη μέθοδο της παραγοντικής ανάλυσης, είναι ο **δείκτης επάρκειας του δείγματος (sampling adequacy)**, γνωστός και ως δείκτης **Kaiser-Meyer-Olkin**. **Οι τιμές του δείκτη κοντά στη μονάδα δηλώνουν ότι κάθε μεταβλητή είναι πολύ καλά προβλέψιμη, χωρίς λάθος, από τις άλλες μεταβλητές και τα δεδομένα είναι κατάλληλα για περαιτέρω επεξεργασία.** Αυτό ακριβώς ισχύει και για τις δικές μας μεταβλητές, δηλαδή για τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, εφόσον ο δείκτης **KMO=0,917**

Ο δεύτερος δείκτης που είναι σημαντικός είναι το **sig.** του **Bartlett' s Test of Sphericity**. Το τεστ αυτό αποφαινεται για την παρουσία συσχετίσεων των μεταβλητών. Στην ουσία δίνει την πιθανότητα ο πίνακας συσχέτισης, που θα ακολουθήσει, να έχει σημαντικές συσχετίσεις κάποιων μεταβλητών.

Έτσι, αν ο δείκτης **sig.<0,05**, απορρίπτεται η υπόθεση της μη ύπαρξης σημαντικών συσχετίσεων, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Εν προκειμένω το **sig.=0,000<0,05** άρα, ισχύει η υπόθεση ότι υπάρχουν σημαντικές συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών, δηλαδή των τρόπων ενημέρωσης και αναμένεται η δημιουργία παραγόντων (factors).

Στον πίνακα που ακολουθεί περιέχονται οι τιμές **communality (Initial and Extraction)** οι οποίες εκφράζουν το ποσοστό της διακύμανσης των τιμών της κάθε μεταβλητής που ερμηνεύεται από τους παράγοντες.

**Πίνακας 2: Ποσοστά της Διακόμανσης των Τιμών των Μεταβλητών που Ερμηνεύονται από τους Παράγοντες**

<b>ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<i>Initial</i>	<i>Extraction</i>
<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	1,000	,834
<b>ΕΙΔΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	1,000	,705
<b>ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	1,000	,697
<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	1,000	,518
<b>ΩΡΑΡΙΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	1,000	,618
<b>ΧΩΡΟΣ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	1,000	,680
<b>ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ</b>	1,000	,849
<b>ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ</b>	1,000	,862
<b>ΥΠΟΜΟΝΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ</b>	1,000	,838
<b>ΠΡΟΘΕΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ</b>	1,000	,693
<b>ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ</b>	1,000	,763
<b>ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΑΠΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ</b>	1,000	,806
<b>ΠΡΟΣΟΧΗ ΑΠΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ</b>	1,000	,840
<b>ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ</b>	1,000	,801
<b>ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ</b>	1,000	,773
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ</b>	1,000	,603

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Στον συγκεκριμένο πίνακα υπάρχουν οι τιμές πριν (Initial) και μετά (Extraction) την πρώτη επιλογή του πλήθους των παραγόντων της ανάλυσης (Principal Component Analysis). Στο στάδιο αυτό της ανάλυσης οι τιμές **Initial** είναι πάντα **1**. Αντίθετα οι τιμές **Communalities**, μετά την αρχική μέθοδο εξαγωγής των Παραγόντων (Principal Component Analysis), κυμαίνονται από **0** έως **1**. Τιμή **0** σημαίνει ότι οι παράγοντες δεν ερμηνεύουν κανένα ποσοστό της μεταβολής των τιμών της μεταβλητής (Διακύμανση), ενώ η τιμή **1** δηλώνει ότι το **100%** των μεταβολών των τιμών της μεταβλητής (Διακύμανση) ερμηνεύεται από τους παράγοντες.

Οι Παράγοντες οι οποίοι ερμηνεύουν τα ποσοστά της Διακύμανσης των μεταβλητών που αναφέρθηκαν παραπάνω φαίνονται στον **Πίνακα 3: «Πίνακας ‘Total Variance Explained’ του πρώτου μέρους (Principal Component Analysis) της Παραγοντικής Ανάλυσης των Τρόπων Ενημέρωσης των Πολιτών της Παραγοντικής Ανάλυσης των Χαρακτηριστικών των Υπηρεσιών»**, ο οποίος και ακολουθεί.

Στη στήλη **Component** παρουσιάζεται το πλήθος των παραγόντων, σύμφωνα με το πρώτο επίπεδο της Ανάλυσης, οι οποίοι είναι ίσοι με τον αριθμό των μεταβλητών που εξετάζονται, δηλαδή ίσοι με τον αριθμό των τρόπων ενημέρωσης που παρατίθενται στο ερωτηματολόγιο.

Σε καθέναν από τους παράγοντες αυτούς αντιστοιχεί και μία Ιδιοτιμή (**Eigenvalue**), στη στήλη **Total (Initial Eigenvalues)**. Η κάθε τιμή είναι η συνολική μεταβολή της μεταβλητής η οποία ερμηνεύεται από τους παράγοντες. Το σύνολο των τιμών είναι ίσο με τον αριθμό των παραγόντων. Στην στήλη **% of Variance (Initial Eigenvalues)** δίνονται τα ποσοστά της διακύμανσης, τα οποία περιγράφονται από τους παράγοντες.

Στη στήλη **Total (Extraction of Sums of Squared Loadings)** δίνονται οι τιμές οι οποίες έχουν ιδιοτιμές μεγαλύτερες της **τιμής 1**. Η επιλογή του ορίου αυτού στις ιδιοτιμές έγινε προκειμένου να καθοριστεί ο αριθμός των παραγόντων, οι οποίοι θα προκύψουν από την παραγοντική ανάλυση. Δηλαδή, οι παράγοντες, εκείνοι οι οποίοι έχουν ιδιοτιμή από αυτή που έχει οριστεί, εν προκειμένω την τιμή 1, θα αποτελέσουν τους παράγοντες της ανάλυσης. Ο αριθμός των παραγόντων που προκύπτει ισούται με **3**, οι οποίοι έχουν ιδιοτιμές **9,285**, **1,592** και **1,005**.

**Πίνακας 3: Πίνακας ‘Total Variance Explained’ του πρώτου μέρους (Principal Component Analysis) της Παραγοντικής Ανάλυσης των Χαρακτηριστικών των Υπηρεσιών**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9,285	58,031	58,031	9,285	58,031	58,031	7,142	44,636	44,636
2	1,592	9,950	67,981	1,592	9,950	67,981	2,393	14,958	59,594
3	1,005	6,279	74,260	1,005	6,279	74,260	2,347	14,666	74,260
4	,717	4,479	78,738						
5	,637	3,981	82,720						
6	,589	3,683	86,403						
7	,520	3,249	89,651						
8	,408	2,547	92,199						
9	,348	2,175	94,374						
10	,258	1,610	95,984						
11	,217	1,357	97,341						
12	,178	1,115	98,456						
13	,103	,645	99,100						
14	6,706E-02	,419	99,520						
15	4,334E-02	,271	99,790						
16	3,352E-02	,210	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Πίνακας 4: Φορτίσεις των Μεταβλητών-Χαρακτηριστικών των Υπηρεσιών στους Παράγοντες

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ		
	1	2	3
ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	,538	,617	-,405
ΕΙΔΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	,494	,617	
ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	,643	,527	
ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	,556		,401
ΩΡΑΡΙΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	,517	,409	,428
ΧΩΡΟΣ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	,573		,560
ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	,894		
ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	,886		
ΥΠΟΜΟΝΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	,874		
ΠΡΟΘΕΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	,796		
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	,869		
ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΑΠΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ	,891		
ΠΡΟΣΟΧΗ ΑΠΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ	,894		
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ	,884		
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ	,861		
ΧΡΟΝΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	,762		

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
a. 3 components extracted.



Ο παραπάνω Πίνακας περιλαμβάνει τους παράγοντες που προέκυψαν, καθώς και τις αντίστοιχες φορτίσεις (loadings) των μεταβλητών στους τρεις αυτούς παράγοντες. Η φόρτιση των μεταβλητών στον κάθε παράγοντα έχει την έννοια της βαρύτητας ή του φορτίου της κάθε μεταβλητής στον κάθε παράγοντα και οι τιμές αυτές κυμαίνονται από -1 έως 1. Από τα παραπάνω στοιχεία διαμορφώνεται μια πρώτη εικόνα για τις μεταβλητές που θα μπορούσαν να περιέχονται στον κάθε παράγοντα. Η τελική εικόνα για τους παράγοντες και τις μεταβλητές που περιέχονται στον καθένα, προκύπτει από τον πίνακα που ακολουθεί.

**Πίνακας 5: Φορτίσεις των Μεταβλητών - Χαρακτηριστικών των Υπηρεσιών στους Παράγοντες, έπειτα από την Ορθογωνική Περιστροφή των Παραγόντων-Rotated Component Matrix(a)**

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ		
	1	2	3
ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		,880	
ΕΙΔΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		,803	
ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	,301	,681	,378
ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ			,637
ΩΡΑΡΙΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ			,713
ΧΩΡΟΣ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ			,769
ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	,869		
ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	,892		
ΥΠΟΜΟΝΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	,877		
ΠΡΟΘΕΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	,803		
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	,779		,321
ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΑΠΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ	,807		,328
ΠΡΟΣΟΧΗ ΑΠΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ	,859		
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ	,823		
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ	,819		
ΧΡΟΝΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	,685		,342

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Στον παραπάνω πίνακα φαίνονται οι τρεις παράγοντες, που προέκυψαν από την ανάλυση, με τις αντίστοιχες φορτίσεις των μεταβλητών στους τρεις αυτούς παράγοντες, μετά την ορθογωνική

περιστροφή των τριών παραγόντων. Η περιστροφή έχει ως σκοπό την αύξηση των μεγάλων φορτίσεων και αντίστοιχα τη μείωση των μικρών.

Από τον πίνακα αυτό θα οριστεί τελικά η σύνθεση των παραγόντων. **Το κριτήριο που θα χρησιμοποιηθεί είναι το μέγεθος της φόρτισης της κάθε μεταβλητής στους παράγοντες. Με απλά λόγια, η κάθε μεταβλητή ανήκει στον παράγοντα, στον οποίο παρουσιάζει τη μεγαλύτερη φόρτιση.**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

---

- *Συμπληρωμένο Ερωτηματολόγιο «Μέτρησης Ικανοποίησης Δημοτών από τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες του Δήμου Κορυδαλλού».*
- *Τμήμα από τον «Χάρτη Δικαιωμάτων του Πολίτη» του Δήμου Κορυδαλλού, 1<sup>η</sup> Έκδοση, Ιανουάριος 2001.*
- *«Πολιτική Ποιότητας» του Δήμου Κορυδαλλού, από το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001:2000 που έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια της Δέσμευσης της Διοίκησης του Δήμου Κορυδαλλού για Ποιοτική Παροχή Υπηρεσιών προς τους Πολίτες.*
- *Έντυπο «Καταγραφής Παραπόνων», από το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001:2000 που έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια της προσπάθειας της Διοίκησης του Δήμου Κορυδαλλού να μετράται η Ικανοποίηση και η Γνώμη του Πολίτη και να αναβαθμίζονται οι υπηρεσίες του Δήμου.*