

# **Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

**Σχολή Οικονομικών Σπουδών και Διοίκησης**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών**

***Διοίκηση Τεχνολογία και Ποιότητα***

**Μεταπτυχιακή Διατριβή**



**Δημόσιες Υπηρεσίες και Ικανοποίηση του Πολίτη  
Αξιολόγηση και Βελτίωση των Υπηρεσιών στο Δήμο Τριφυλίας**

**Αναστασία Ράλλη**

**Επιβλέπουσα Καθηγήτρια  
Ευανθία Βορριά**

**Μάιος 2023**

**Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**  
**Σχολή Οικονομικών Σπουδών και Διοίκησης**  
**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Διοίκηση Τεχνολογία και Ποιότητα**

**Μεταπτυχιακή Διατριβή**

**Δημόσιες Υπηρεσίες και Ικανοποίηση του Πολίτη**  
**Αξιολόγηση και Βελτίωση των Υπηρεσιών στο Δήμο Τριφυλίας**

**Αναστασία Ράλλη**

**Επιβλέπουσα Καθηγήτρια**  
**Ευανθία Βορριά**

Η  
παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών  
στη Διοίκηση Τεχνολογία και Ποιότητα  
από τη Σχολή Οικονομικών Σπουδών και Διοίκησης  
του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

**Μάιος 2023**



## **Περίληψη**

Σκοπός της διπλωματικής εργασίας είναι να διερευνήσει τις αντιλήψεις των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας για την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν και την επίδραση που μπορεί να έχει η ποιότητα των υπηρεσιών στη συνολική ικανοποίηση τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Για το σκοπό αυτό πραγματοποιήθηκε ποσοτική μελέτη, η οποία βασίστηκε στο μοντέλο SERVQUAL για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών και της ποιότητας υπηρεσιών. Συνολικά στην έρευνα συμμετείχαν 101 πολίτες του Δήμου Τριφυλίας οι οποίοι απάντησαν ανώνυμα σε ένα ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο. Η ανάλυση των δεδομένων έδειξε πως οι πολίτες του Δήμου Τριφυλίας αναγνωρίζουν πως η διάσταση με τα σημαντικότερα προβλήματα (σύμφωνα με την εμπειρία τους από τις υπηρεσίες του Δήμου) είναι τα απτά στοιχεία ενώ στις υπόλοιπες διαστάσεις (αξιοπιστία, ανταπόκριση, ακρίβεια, ενσυναίσθηση) αναγνωρίζουν ένα μέτριο προς ικανοποιητικό επίπεδο. Από τη σύγκριση μεταξύ αντιληπτής και επιθυμητής ποιότητας, προέκυψε πως η ποιότητα υπηρεσιών στο Δήμο Τριφυλίας υπολείπεται της επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών. Τα ευρήματα της έρευνας επιβεβαίωσαν πως η ποιότητα των υπηρεσιών επηρεάζει θετικά την ικανοποίηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Τα ευρήματα της διπλωματικής εργασίας δείχνουν πως οι αρχές του Δήμου Τριφυλίας θα πρέπει να λάβουν μέτρα για την παροχή μιας περισσότερο από μέτριας ποιότητας υπηρεσιών καθώς και την επαρκή ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών και την αύξηση της απόδοσης του Δήμου.

### **Λέξεις – Κλειδιά**

Ποιότητα υπηρεσιών, Μοντέλο SERVQUAL, Ικανοποίηση πολιτών, Δημόσιος Τομέας

## **Abstract**

The purpose of the thesis is to investigate the perceptions of the citizens of the Municipality of Trifilia about the quality of the services they receive and the effect that the quality of the services can have on their overall satisfaction with the services provided. For this purpose, a quantitative study was carried out, which was based on the SERVQUAL model for measuring citizen satisfaction and service quality. In total, 101 citizens of the Municipality of Trifylia participated in the survey, who answered anonymously to an electronic questionnaire. The analysis of the data showed that the citizens of the Municipality of Trifylia recognize that the dimension with the most important problems (according to their experience with the services of the Municipality) is the tangible elements, while in the remaining dimensions (reliability, responsiveness, accuracy, empathy) they recognize a moderate to satisfactory level. From the comparison between perceived and desired quality, it emerged that the quality of services in the Municipality of Trifylia falls short of the desired quality of services. The research findings confirmed that the quality of services positively affects citizens' satisfaction with public services. The findings of the thesis show that the authorities of the Municipality of Trifylia should take measures to provide a more than average quality of services as well as adequately satisfy the needs of the citizens and increase the efficiency of the municipality.

## **Keywords**

Service quality, SERVQUAL model, Citizen satisfaction, Public Sector

## ***Ευχαριστίες***

*Με την ολοκλήρωση της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής, θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου για το ενδιαφέρον και τις παρατηρήσεις της, αλλά και όλους τους καθηγητές του μεταπτυχιακού προγράμματος που με την ακαδημαϊκή τους επάρκεια μου άνοιξαν νέους ορίζοντες.*

*Η ολοκλήρωση των σπουδών μου επιτεύχθηκε χάρη στην αμέριστη ηθική και πρακτική συμπαράσταση της οικογενείας μου και ιδιαίτερα του γιού μου Θεόδωρου-Αναστάση.*

*Εκφράζω σε όλους τις θερμές μου ευχαριστίες.*

# Περιεχόμενα

Περίληψη.....	i
Abstract .....	ii
Ευχαριστίες.....	iii
Περιεχόμενα .....	iv
Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	vi
Κατάλογος Πινάκων .....	vii
Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή.....	1
Κεφάλαιο 2. Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας.....	3
2.1 Ποιότητα υπηρεσιών.....	3
2.1.1 Ορισμός ποιότητα και ποιότητας υπηρεσιών .....	5
2.1.2 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.....	5
2.1.3 Προσδιοριστικοί παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών .....	5
2.1.4 Μέτρηση της ποιότητας: Μοντέλο SERVQUAL .....	6
2.2 Ικανοποίηση πελατών/ χρηστών υπηρεσιών.....	8
2.2.1 Ορισμός ικανοποίησης πελατών/ χρηστών υπηρεσιών .....	8
2.2.2 Αξιολόγηση της ικανοποίησης πελατών/ χρηστών υπηρεσιών .....	8
2.2.3 Ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών/ χρηστών υπηρεσιών.....	9
2.3 Ανασκόπηση ερευνών για την ικανοποίηση πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο δημόσιο τομέα .....	10
Κεφάλαιο 3. Δήμος Τριφυλίας.....	15
3.1 Βασικά χαρακτηριστικά του Δήμου Τριφυλίας.....	15
3.2 Υπηρεσίες Δήμου Τριφυλίας, οργανόγραμμα του και νομικά πρόσωπα-επιχειρήσεις .....	177
3.3 Ανθρώπινου δυναμικό του Δήμου Τριφυλίας.....	188
Κεφάλαιο 4. Μεθοδολογία.....	19
4.1 Σχεδιασμός ερευνητικής μεθοδολογίας .....	19
4.2 Δειγματοληψία .....	19
4.3 Μέσο συλλογής δεδομένων .....	20
4.4 Μεθοδολογία στατιστικής ανάλυσης.....	21
4.5 Ηθική και δεοντολογία έρευνας.....	222
Κεφάλαιο 5. Αποτελέσματα έρευνας.....	22

5.1 Δημογραφικά στοιχεία δείγματος .....	223
5.2 Αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών .....	245
5.2.1 Αντιληπτή ποιότητα υπηρεσιών .....	245
5.2.2 Επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών .....	334
5.2.3 Διαφορά μεταξύ αντιληπτής και επιθυμητής ποιότητας.....	413
5.2.4 Αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών ως προς τα δημογραφικά στοιχεία των πολιτών .....	457
5.3 Ικανοποίηση πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.....	546
5.3.1 Ικανοποίηση πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς τα δημογραφικά στοιχεία των πολιτών.....	557
5.4 Συσχέτιση ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.....	591
Κεφάλαιο 6. Συμπεράσματα- Εισηγήσεις.....	69
6.1 Συμπεράσματα .....	69
6.2 Περιορισμοί έρευνας και μελλοντικές έρευνες.....	680
6.3 Πρακτικές επιπτώσεις έρευνας .....	691
6.4 Προτάσεις βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών.....	702
Βιβλιογραφία.....	757
Παράρτημα Α: Ερωτηματολόγιο .....	824



## Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1. Συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας .....	245
Διάγραμμα 2. Επίπεδο αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Απτά Στοιχεία» ..	267
Διάγραμμα 3. Επίπεδο αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Αξιοπιστία» .....	278
Διάγραμμα 4. Επίπεδο αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Ακρίβεια» .....	290
Διάγραμμα 5. Επίπεδο αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Ανταπόκριση»....	301
Διάγραμμα 6. Επίπεδο αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Ενσυναίσθηση» .	323
Διάγραμμα 7. Συγκεντρωτικά αποτελέσματα για το επίπεδο της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών βάση του μοντέλου SERVQUAL .....	334
Διάγραμμα 8. Επίπεδο επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Απτά Στοιχεία»..	345
Διάγραμμα 9. Επίπεδο επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Αξιοπιστία» .....	367
Διάγραμμα 10. Επίπεδο επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Ακρίβεια» .....	378
Διάγραμμα 11. Επίπεδο επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Ανταπόκριση» ...	38
Διάγραμμα 12. Επίπεδο επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Ενσυναίσθηση» .	40
Διάγραμμα 13. Συγκεντρωτικά αποτελέσματα για το επίπεδο της επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών βάση του μοντέλου SERVQUAL .....	41
Διάγραμμα 14. Συγκεντρωτικά αποτελέσματα για τη διαφορά αντιληπτής και επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών βάση του μοντέλου SERVQUAL .....	43
Διάγραμμα 15. Διάγραμμα Pareto βάση της απόκλισης μεταξύ επιθυμητής και αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών .....	44

## Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1. Δημογραφικά στοιχεία για τους πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα.....	23
Πίνακας 2. Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Απτά Στοιχεία».....	256
Πίνακας 3. Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Αξιοπιστία».....	267
Πίνακας 4. Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Ακρίβεια».....	29
Πίνακας 5. Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Ανταπόκριση».....	290
Πίνακας 6. Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Ενσυναίσθηση».....	312
Πίνακας 7. Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την επιθυμητή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Απτά Στοιχεία».....	345
Πίνακας 8. Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την επιθυμητή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Αξιοπιστία».....	356
Πίνακας 9. Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την επιθυμητή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Ακρίβεια».....	36
Πίνακας 10. Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την επιθυμητή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Ανταπόκριση».....	39
Πίνακας 11. Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την επιθυμητή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Ενσυναίσθηση».....	39
Πίνακας 12. Αποτελέσματα για την αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών και τη διαφορά μεταξύ τους.....	424
Πίνακας 13. Συγκρίσεις για την αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών και τη διαφορά μεταξύ τους ως προς το φύλο των πολιτών.....	45
Πίνακας 14. Συγκρίσεις για την αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών και τη διαφορά μεταξύ τους ως προς την ηλικιακή ομάδα των πολιτών.....	46
Πίνακας 15. Συγκρίσεις για την αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών και τη διαφορά μεταξύ τους ως προς τις σπουδές των πολιτών.....	48
Πίνακας 16. Συγκρίσεις για την αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών και τη διαφορά μεταξύ τους ως προς την οικογενειακή κατάσταση των πολιτών.....	50

Πίνακας 17. Συγκρίσεις για την αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών και τη διαφορά μεταξύ τους ως προς το ετήσιο εισόδημα των πολιτών.....	52
Πίνακας 18. Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών αναφορικά με την ικανοποίηση τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες .....	54
Πίνακας 19. Συγκρίσεις για την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς το φύλο των πολιτών .....	55
Πίνακας 20. Συγκρίσεις για την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς την ηλικιακή ομάδα των πολιτών .....	56
Πίνακας 21. Συγκρίσεις για την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς τις σπουδές των πολιτών .....	569
Πίνακας 22. Συγκρίσεις για την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς την οικογενειακή κατάσταση των πολιτών .....	60
Πίνακας 23. Συγκρίσεις για την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς το ετήσιο εισόδημα των πολιτών .....	58
Πίνακας 24. Συσχέτιση μεταξύ της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πολιτών.....	60
Πίνακας 25. Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή την ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση από την τελευταία φορά που επισκέφθηκαν κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας και ανεξάρτητες τις διαστάσεις της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών .....	61
Πίνακας 26. Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή τη συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας και ανεξάρτητες τις διαστάσεις της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών .....	625
Πίνακας 27. Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή τη πρόθεση να χρησιμοποιήσουν ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον και ανεξάρτητες τις διαστάσεις της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών.....	646
Πίνακας 28. Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή τη πρόθεση να συστήσουν τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας σε φίλους/γνωστούς και ανεξάρτητες τις διαστάσεις της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών.....	657

## Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή

Μία από τις σημαντικότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν σήμερα οι οργανισμοί παροχής υπηρεσιών, είναι η συνεχής παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Η παροχή σταθερής ποιότητας υπηρεσιών είναι αναμφισβήτητα ο πιο ζωτικός παράγοντας που συμβάλλει στην εδραίωση της αξιοπιστίας και της φήμης των οργανισμών στα μάτια του κοινού (Ocampo et al., 2019). Οι οργανισμοί του δημόσιου τομέα, δεν έχουν μείνει απρόσβλητοι από τις αλλαγές που έχουν μεταμορφώσει μεγάλο μέρος του τομέα των εμπορικών υπηρεσιών την τελευταία περίπου δεκαετία. Στον ιδιωτικό τομέα, η ικανοποίηση και η πίστη των πελατών, που διασφαλίζονται μέσω προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας που παρέχουν αξία στα χρήματα του πελάτη, θεωρούνται απαραίτητα για τη μακροπρόθεσμη επιβίωση, πόσο μάλλον για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία (Song, An & Meier, 2020). Οι οργανισμοί που δραστηριοποιούνται στον δημόσιο τομέα έχουν επίσης συνειδητοποιήσει ότι όχι μόνο πρέπει να φροντίζουν τους «πελάτες» τους, αλλά πρέπει επίσης να εκμεταλλεύονται την ευκαιρία να μάθουν από αυτούς, όσον αφορά τόσο τις προσδοκίες των πελατών, όσο και τις αντιλήψεις των πελατών για την εξυπηρέτηση (Paul, Mittal & Srivastav, 2016).

Σήμερα, για διάφορους λόγους, οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα προσπαθούν να εντοπίσουν τις ανάγκες των πελατών και να παρακολουθήσουν τις αντιλήψεις τους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και την ποιότητα τους (Kant, Jaiswal & Mishra, 2017). Οι απόψεις των πολιτών για τις δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να παρέχουν στους κυβερνητικούς αξιωματούχους ζωτικής σημασίας ανατροφοδότηση σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρονται, ειδοποιώντας τους αξιωματούχους σχετικά με αλλαγές στις προτεραιότητες των υπηρεσιών ή την ανάγκη ανακατανομής των πόρων. Δεδομένης της σημασίας των εισροών των πολιτών για αποτελεσματική διακυβέρνηση, οι κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο συγκεντρώνουν τις απόψεις των πολιτών σχετικά με τις επιδόσεις και την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών (Kakouris & Meliou, 2010; Kontogeorgos, Tselempis & Aggelopoulos, 2014; Luoma-Aho, Olkkonen & Canel, 2020).

Η ποιότητα είναι καθοριστικός παράγοντας για τον μετασχηματισμό των δημοτικών υπηρεσιών και κρίσιμη κινητήρια δύναμη για καλύτερη ικανοποίηση των πολιτών (Suzuki & Demircioglu, 2020). Το αποτελεσματικό και αξιόπιστο σύστημα παράδοσης των υπηρεσιών γίνεται το κύριο επίκεντρο της κυβέρνησης πολλών χωρών λόγω της επιμονής και των ελπίδων της κοινωνίας για τις τοπικές αρχές να παρέχουν τις υπηρεσίες τους

σύμφωνα με τα πρότυπα ποιότητας όπως αναμένονται από τους φορολογούμενους (Nguyenetal., 2017). Ωστόσο, η παροχή υψηλής ποιότητας και οικονομικά αποδοτικών δημόσιων υπηρεσιών δεν είναι εύκολη υπόθεση. Περιλαμβάνει τη δημιουργία οργανισμών με τις σωστές προσεγγίσεις, την καθιέρωση σαφών τρόπων παροχής υπηρεσιών και την τοποθέτηση των κατάλληλων ανθρώπων για να ανταποκριθούν στις ανάγκες των πολιτών. Απαιτεί επίσης συνδυασμό καλής ανάπτυξης πολιτικής, επιτυχούς εφαρμογής, καλής κατανόησης των αναγκών και των προσδοκιών των πολιτών, κατάλληλων πόρων και τεχνολογίας, οργανωτικής κουλτούρας που ανταποκρίνεται και καλά εκπαιδευμένου προσωπικού (Μαστροθανάσης, 2016). Ταυτόχρονα, οι δήμοι πρέπει να εξισορροπήσουν τα έσοδα που εισπράττουν με το υψηλό κόστος παροχής αποτελεσματικότερων υπηρεσιών που απαιτούνται από τους πολίτες (VandeWalle, 2017).

Σκοπός της διπλωματικής εργασίας είναι να διερευνήσει τις αντιλήψεις των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας για την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν και την επίδραση που μπορεί να έχει η ποιότητα των υπηρεσιών στη συνολική ικανοποίηση τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η μελέτη θα βασιστεί στο μοντέλο SERVQUAL για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών και της ποιότητας υπηρεσιών. Άλλοι στόχοι της θα είναι να καθορίσει ποιες πτυχές της ποιότητας των υπηρεσιών εκτιμούν περισσότερο οι πολίτες του Δήμου, τι εμποδίζει την ικανοποίηση των πολιτών και τι μπορεί να γίνει για τη βελτίωσή τους. Τα ερευνητικά ερωτήματα της διπλωματικής εργασίας είναι τα εξής:

1. Πώς αντιλαμβάνονται οι πολίτες του Δήμου Τριφυλίας την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν;
2. Σε ποιες διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών παρατηρείται σημαντική απόκλιση μεταξύ της υπάρχουσας κατάστασης (αντιληπτή ποιότητα) και της επιθυμητής κατάστασης;
3. Ποιο είναι το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών Δήμου Τριφυλίας από το σύνολο των υπηρεσιών;
4. Σχετίζεται το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών Δήμου Τριφυλίας με την ποιότητα των υπηρεσιών;
5. Ποιες διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών είναι σημαντικές στην πρόβλεψη της ικανοποίησης των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας;

Η παρούσα μελέτη θα προσθέσει στο σώμα της υπάρχουσας βιβλιογραφίας που εξετάζει την ποιότητα των υπηρεσιών στις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες και ιδιαίτερα στους ΟΤΑ. Τα αποτελέσματά της θα σκιαγραφήσουν την υπάρχουσα κατάσταση στο Δήμο

Τριφυλίας και θα δώσουν αφορμή στους διαμορφωτές της πολιτικής αλλά και στους εργαζόμενους για τη βελτίωση και ανάπτυξη των υπηρεσιών τους μέσω διορθωτικών μέτρων, ενώ επίσης θα παρέχουν καθοδήγηση και σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες.

## **Κεφάλαιο 2. Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας**

### **2.1 Ποιότητα υπηρεσιών**

#### **2.1.1 Ορισμός ποιότητα και ποιότητας υπηρεσιών**

Η έννοια της ποιότητας και της ποιότητάς των υπηρεσιών έχει λάβει μεγάλη προσοχή τόσο από ακαδημαϊκούς όσο και από επαγγελματίες τις τελευταίες τρεις δεκαετίες. Είναι μια έννοια που έχει προκαλέσει σημαντικό ενδιαφέρον και συζήτηση στην ερευνητική βιβλιογραφία λόγω των δυσκολιών τόσο στον ορισμό όσο και στη μέτρησή της χωρίς να προκύπτει συναίνεση σε κανένα από τα δύο (Wisniewski, 2001). Η πρώτη ανησυχία για αυτό που έγινε γνωστό ως «Ποιότητα Υπηρεσιών» εμφανίστηκε το 1976.

Η ποιότητα κατανοείται και ερμηνεύεται διαφορετικά ανάλογα με το ποιος την εξετάζει και σε ποιόν τομέα. Διαφορετικές αντιλήψεις για την ποιότητα έχουν οι καταναλωτές και οι παραγωγοί. Από τη σκοπιά του καταναλωτή ποιοτικό προϊόν ή υπηρεσία είναι το προϊόν ή η υπηρεσία που ικανοποιεί μια συγκεκριμένη ανάγκη. Από τη σκοπιά του κατασκευαστή ή του παρόχου των υπηρεσιών, η ποιότητα αφορά το πώς παράχθηκε το προϊόν ή η υπηρεσία του και πόσο επιτυχημένο ήταν (Gorlaetal., 2010). Η ποιότητα από τη σκοπιά της αγοράς είναι ο βαθμός στον οποίο ορισμένα αγαθά ή υπηρεσίες ικανοποιούν έναν συγκεκριμένο πελάτη σε σχέση με πανομοιότυπα αγαθά ή υπηρεσίες που προσφέρονται από τον ανταγωνισμό (Parasuramanetal., 1988).

Πολλοί ερευνητές έχουν ορίσει την ποιότητα με διαφορετικούς τρόπους. Η οπτική γωνία του πελάτη ή του χρήστη της υπηρεσίας ή του προϊόντος είναι μια από τις πιο σημαντικές προοπτικές στη διαδικασία καθορισμού της ποιότητας. Ο Wilson (1978) λέει ότι η αντίληψη του πελάτη είναι βασικό στοιχείο της αποτίμησης κάθε ατόμου και αποτελείται από τους ακόλουθους παράγοντες: την ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών, τις υπηρεσίες που παρέχονται από τον οργανισμό/ επιχείρηση, τους εργαζόμενους, την εικόνα του οργανισμού, την τιμή πώλησης των προϊόντων ή υπηρεσιών,

το συνολικό κόστος του πελάτη για το προϊόν ή την υπηρεσία. Σύμφωνα με τους Sethetal. (2005) εκτός από τον αντίκτυπο στην αντίληψη του πελάτη, είναι σημαντικό η υπηρεσία που προσφέρει ο οργανισμός να έχει αξία για τον χρήστη. Η ιδιαιτερότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας που επηρεάζει την αντίληψη του πελάτη παρέχει μεγάλη συμβολή στη δημιουργία μιας σύνθετης δομής ποιότητας (Ghobadianetal., 1994).

Ο Crosby (1980) θεωρεί ότι η ποιότητα είναι δωρεάν, γιατί στην πραγματικότητα το κόστος συνδέεται με τη χαμηλή ποιότητα και την ανάγκη εκτέλεσης πρόσθετων δραστηριοτήτων που προέκυψαν ως αποτέλεσμα κακής απόδοσης και ποιότητας. Σύμφωνα με τον Crosby (1980) είναι σημαντικό να γίνεται «σωστή δουλειά» από την πρώτη στιγμή, προκειμένου να αποφευχθούν οι αρνητικές συνέπειες και το αυξανόμενο κόστος της επανάληψης της διαδικασίας παραγωγής προϊόντων ή υπηρεσιών. Ο Feigenbaum (1991) έχει επισημάνει τον βασικό ρόλο των πελατών στον καθορισμό των προτύπων ποιότητας καθώς, η ποιότητα καθορίζεται από τον καταναλωτή, με βάση την πραγματική εμπειρία του με το προϊόν ή την υπηρεσία, μετρημένη σύμφωνα με τις προσδοκίες του (επιβεβλημένες ή μη,) με συνειδητό ή υποκειμενικό τρόπο. Ο Johnston (1995) ασχολείται με τον ορισμό της ποιότητας της διαδικασίας ως το άθροισμα των δραστηριοτήτων που λαμβάνουν ένα ή περισσότερα στοιχεία στην είσοδο και δημιουργούν το αποτέλεσμα, προκειμένου να έχουν ικανοποιημένους καταναλωτές, πελάτες ή χρήστες υπηρεσιών. Οι Danishetal. (2018) ταυτίζονται με τους Parasuramanetal. (1988) και περιγράφουν την ποιότητα της υπηρεσίας ως τη συγκριτική συνάρτηση που συνδέει τις προσδοκίες των πελατών με την παρεχόμενη υπηρεσία. Οι Fidaetal. (2020) όρισαν την ποιότητα υπηρεσιών ως τις υποκείμενες δυνατότητες για μια δεδομένη εταιρεία ή κλάδο να ανταποκριθεί στις επιθυμητές προσδοκίες των πελατών. Επιπλέον, περιέγραψαν την ποιότητα των υπηρεσιών ως έναν τύπο αξιολόγησης που χρησιμοποιείται για να αντιπροσωπεύσει μια μακροπρόθεσμη αξιολόγηση. Παρά αυτούς τους διαφορετικούς ορισμούς, η πιο συχνά χρησιμοποιούμενη περιγραφή σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών είναι αυτή των Danishetal. (2018) και Parasuramanetal. (1988).

Εν ολίγοις, η ποιότητα στο μυαλό των πελατών της υπηρεσίας είναι κάποια συνολική καθαρή αξία των οφελών που γίνονται αντιληπτά κατά την παροχή της υπηρεσίας σε σχέση με αυτό που αναμενόταν. Από την πλευρά του πελάτη, μια υπηρεσία μπορεί να χωριστεί σε δύο στοιχεία: την πραγματική λειτουργική υπηρεσία και τον τρόπο με τον οποίο εκτελείται ή παρέχεται η υπηρεσία. Η ποιότητα της υπηρεσίας είναι ένας όρος που

περιλαμβάνει και τα δύο στοιχεία, αν και χρησιμοποιείται πιο συχνά για να αναφέρεται στην πραγματική λειτουργικότητα μιας υπηρεσίας.

### **2.1.2 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας**

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) είναι η διαδικασία διαχείρισης που παρακινεί τους ανθρώπους να εργαστούν σκληρότερα με σκοπό την παροχή καλύτερης ποιότητας υπηρεσιών (Evans&Lindsay, 2005). Η ΔΟΠ καθοδηγείται από τρεις παράγοντες: την ικανοποίηση των πελατών, τη συμμετοχή των εργαζομένων και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας. Καθένας από αυτούς τους παράγοντες θα πρέπει να είναι παρών στην εφαρμογή της ΔΟΠ, ώστε να μπορεί να λειτουργήσει καλά (Crosby, 1980; Deming, 1986). Οι Evans και Lindsay (2005) πρότειναν ότι η ποιότητα είναι ασήμαντη εάν δεν εστιάζεται στον πελάτη. Έτσι, κάθε εργαζόμενος θα πρέπει να συμμετέχει στη βελτίωση της ποιοτικής διαδικασίας και να διασφαλίζει ότι είναι προσανατολισμένος προς τους πελάτες με στόχο την επίτευξη υψηλών ποσοστών ικανοποίησης πελατών. Η ΔΟΠ προσθέτει αξία βελτιώνοντας την ικανοποίηση των πελατών, ενισχύοντας τις σχέσεις, μειώνοντας τη σπατάλη και βελτιώνοντας την εσωτερική επικοινωνία, την επίλυση προβλημάτων και τη δέσμευση και τα κίνητρα των εργαζομένων (Nguyen&Nagase, 2019). Σύμφωνα με τους Abbas και Kumari (2021) η ανώτατη διοίκηση θα πρέπει επίσης να εμπλακεί στη διαδικασία ποιότητας προκειμένου η εφαρμογή ΔΟΠ να πετύχει. Ως εκ τούτου, ενδέχεται να προκύψουν ορισμένοι περιορισμοί στην εφαρμογή της ΔΟΠ και να σχετίζονται άμεσα με τις ανώτατες διοικητικές και ηγετικές θέσεις. Μερικοί από αυτούς τους λόγους που εμποδίζουν μια σωστή εφαρμογή ΔΟΠ περιλαμβάνουν: έλλειψη γνώσης της σημασίας της ποιότητας της λειτουργίας, κακή ηγεσία και έλλειψη εκτίμησης της σημασίας της ποιότητας των υπηρεσιών σε επίπεδο ανώτατης διοίκησης, έλλειψη κεφαλαίων και πόρων, αντίσταση του εργαζομένου στην αλλαγή και αδυναμία κατανόησης εφαρμογή διαδικασιών ποιότητας σε επίπεδο μεσαίας διοίκησης (Nguyen&Nagase, 2019).

### **2.1.3 Προσδιοριστικοί παράγοντες της ποιότητας υπηρεσιών**



Στη βιβλιογραφία υπάρχουν αρκετές έρευνες που έχουν προσπαθήσει να συνοψίσουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την αντίληψη των πελατών/χρηστών υπηρεσιών για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για παράδειγμα σε πρόσφατη έρευνα οι Hapsarietal. (2017) περιέγραψαν δέκα χαρακτηριστικά που επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών. Αυτά τα χαρακτηριστικά βασίστηκαν στην αντίληψη των πελατών. Μεταξύ των δέκα καθοριστικών παραγόντων, υπάρχει η αξιοπιστία, η επικοινωνία, η ευγένεια, η ανταπόκριση και η απτή διάσταση. Επιπλέον, προστέθηκαν παράγοντες όπως η κατανόηση, η ασφάλεια και η ικανότητα ως άλλες σημαντικές διαστάσεις. Παρόμοια, από την ανάλυση των Othmanetal. (2019), AkinloyeAkinboadeetal. (2012) και Ghotbabadietal. (2015) αναδείχθηκαν επιπλέον διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών όπως το επίπεδο επικοινωνίας/ αλληλοεπίδρασης, η ικανότητα των υπαλλήλων και η αίσθηση ασφάλειας.

#### **2.1.4 Μέτρηση της ποιότητας: Μοντέλο SERVQUAL**

Το SERVQUAL είναι ένα βασικό όργανο για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών στη βιβλιογραφία του μάρκετινγκ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Αυτό το εργαλείο χρησιμοποιείται ευρέως τόσο από οργανισμούς όσο και από ερευνητές για τη μέτρηση των αντιλήψεων των καταναλωτών/ χρηστών των υπηρεσιών σχετικά με την ποιότητα μιας υπηρεσίας (VanMy & ThiThuyHanh, 2018). Σύμφωνα με τους Parasuraman, Zeithaml και Berry (1988) οι καταναλωτές χρησιμοποιούν τα ίδια κριτήρια για τη μέτρηση της ποιότητας, ανεξάρτητα από το είδος της υπηρεσίας. Η έννοια της ποιότητας ως ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος είναι αυτό που διαφοροποιεί ένα ίδρυμα από τον ανταγωνισμό. Οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν πέντε διαστάσεις ως κριτήρια αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών: αξιοπιστία, απτή διάσταση, ανταπόκριση, ακρίβεια και ενσυναίσθηση. Οι διαστάσεις του μοντέλου είναι οι εξής (Parasuramanetal., 1988):

- Αξιοπιστία: η ικανότητα υλοποίησης των υποσχόμενων υπηρεσιών με υπευθυνότητα και ακρίβεια.
- Απτή διάσταση: φυσικές εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, προσωπικό και υλικά επικοινωνίας.
- Ανταπόκριση: παροχή άμεσων υπηρεσιών και προθυμία των εργαζομένων να βοηθήσουν τους πελάτες/ χρήστες των υπηρεσιών
- Διασφάλιση/ Ακρίβεια: ευγένεια και γνώση των εργαζομένων και η ικανότητά τους να παρέχουν εμπιστοσύνη

- Ενσυναίσθηση: ικανότητα που έχει ένα άτομο να βιώσει τα συναισθήματα του άλλου παρέχοντάς του εξατομικευμένη προσοχή.

Η ουσία αυτού του εργαλείου έγκειται στην εύρεση του χάσματος μεταξύ των προσδοκιών και της αντίληψης μιας υπηρεσίας (Wisniewski, 1996). Το SERVQUAL είναι ένα αξιόπιστο εργαλείο για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Από το 1985 που εκδόθηκε το SERVQUAL, οι δημιουργοί του Parasuraman, Zeithmal και Berry εργάζονται για την περαιτέρω ανάπτυξή του και την προώθηση της τεχνολογίας μέσω μιας σειράς εκδόσεων. Το αρχικό όργανο SERVQUAL αποτελείται από δύο τμήματα, το καθένα από τα οποία περιέχει 22 ερωτήσεις. Οι πρώτες 22 ερωτήσεις σχετίζονται με τις προσδοκίες των ερωτηθέντων για την ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ οι υπόλοιπες 22 ερωτήσεις μετρούν την πραγματική απόδοση της παροχής υπηρεσιών. Το επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας αντιπροσωπεύεται από το χάσμα μεταξύ της αναμενόμενης και της αντιληπτής υπηρεσίας. Οι 22 ερωτήσεις αντιπροσωπεύουν τις πέντε διαστάσεις ποιότητας υπηρεσίας που έχουν καθοριστεί ως διαστάσεις SERVQUAL. Η ουσία αυτού του εργαλείου είναι να βρεθεί το χάσμα ή η διαφορά μεταξύ των προσδοκιών των χρηστών υπηρεσιών και των αντιλήψεών τους για μια δεδομένη υπηρεσία. Οι συντάκτες του SERVQUAL ορίζουν την ποιότητα της υπηρεσίας ως σχέση (Bryslan&Curry, 2001; Ocampoetal., 2019; Parasuramanetal., 1988):

$$Q=P-E$$

Όπου: E = προσδοκίες των χρηστών υπηρεσιών, αξιολογούμενες με 22 ερωτήσεις, P =αντιλήψεις των χρηστών υπηρεσιών, αξιολογούμενες με τις 22 ερωτήσεις (Armstrong, Connie, &Go, 1997, σελ. 103). Οι απαντήσεις καταγράφονται στην κλίμακα Likert (κλίμακα 1-7, όπου το 1 σημαίνει διαφωνώ απόλυτα και το 7 αντιπροσωπεύει απόλυτη συμφωνία). Το εργαλείο SERVQUAL μπορεί να εφαρμοστεί σε οποιονδήποτε κλάδο υπηρεσιών μετά από προσαρμογή συγκεκριμένου οργανωτικού πλαισίου. Επιπλέον, τα αποτελέσματα της διαφοράς μπορούν να βοηθήσουν τους υπευθύνους του αντίστοιχου οργανωτικού πλαισίου να διαγνώσουν πού μπορούν να επιτύχουν βελτιώσεις στην απόδοση. Τα μεγαλύτερα αρνητικά αποτελέσματα (μεγαλύτερο κενό), σε συνδυασμό με την εκτίμηση των μεγαλύτερων προσδοκιών, διευκολύνουν την προτεραιότητα βελτίωσης της απόδοσης (Wisniewski, 2001; Zhangetal., 2021).

## **2.2 Ικανοποίηση πελατών/ χρηστών υπηρεσιών**

### **2.2.1 Ορισμός ικανοποίησης πελατών/ χρηστών υπηρεσιών**

Υπάρχουν διάφοροι ορισμοί για την ικανοποίηση των πελατών/ χρηστών από διαφορετικούς ερευνητές. Οι Parker και Mathews (2001) ορίζουν την ικανοποίηση των καταναλωτών ως την ανταπόκριση του πελάτη στην αντιληπτή υπηρεσία με βάση τις προσωπικές προσδοκίες και την πραγματική απόδοση της υπηρεσίας. Από την άλλη, ο Torres(2014) ορίζει την ικανοποίηση του πελάτη ως την αξιολογική αντίδραση του πελάτη σε σχέση με την απόδοση μιας υπηρεσίας ή προϊόντος με βάση τις προσδοκίες του για την υπηρεσία. Επιπλέον, οι Yuksel και Yuksel(2001) αναφέρουν ότι η ικανοποίηση πελατών αναφέρεται στο πώς η αντιληπτή απόδοση μιας υπηρεσίας ταιριάζει ή ξεπερνά τις προσδοκίες των πελατών. Στην ιδανική περίπτωση, η αδυναμία της υπηρεσίας να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των πελατών οδηγεί σε δυσαρέσκεια. Αυτοί οι ορισμοί από διάφορους συγγραφείς, απεικονίζουν την ικανοποίηση ως μια γενική αξιολόγηση, μετά την λήψη της υπηρεσίας, από έναν πελάτη.

### **2.2.2 Αξιολόγηση της ικανοποίησης πελατών/ χρηστών υπηρεσιών**

Στη σημερινή ανταγωνιστική κοινωνία η ανάγκη για μοντέλα μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες είναι πιο απαραίτητη από ποτέ. Οι επιστήμονες, έχοντας κατανοήσει τη σημασία της μέτρησης αυτών των στοιχείων, ανέπτυξαν αρκετά μοντέλα που είναι προσαρμοσμένα σε διαφορετικές συνθήκες και έχουν προσεγγιστεί από διαφορετική οπτική γωνία. Αυτές οι μεθοδολογίες είναι μερικές από τις οποίες οι δήμοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν για να προβλέψουν εάν υπάρχει αυξημένη ικανοποίηση και απόδοση των πολιτών ή όχι. Η βασική μεθοδολογία είναι η ανάλυση κενών (gap analysis) με την οποία θα ασχοληθούμε περαιτέρω παρακάτω καθώς είναι μια βάση που θα χρησιμοποιήσουμε για τη μελέτη μας. Οι Parasuramanetal. (1988) ανέπτυξαν αυτό το επιστημονικό εργαλείο για να συγκρίνουν εάν τα μέτρα απόδοσης υπηρεσιών αγγίζουν τις προσδοκίες των πελατών. Σε αυτό το μοντέλο ο μέσος όρος της ικανοποίησης των πελατών εισάγεται ως συνάρτηση των προσδοκιών των πελατών. Το χάσμα προκύπτει από οποιαδήποτε διαφορά μεταξύ του αναμενόμενου και αυτού που παρέχεται για μια

συγκεκριμένη υπηρεσία. Το μοντέλο SERVQUAL χρησιμοποιεί πέντε διαστάσεις ποιότητας υπηρεσιών και είκοσι δύο ερωτήσεις για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Οι διαστάσεις είναι: απτά στοιχεία, αξιοπιστία, ανταπόκριση, ενσυναίσθηση και ακρίβεια. Ο δείκτης SERVQUAL έχει τη μορφή ερωτηματολογίου που χρησιμοποιεί μια κλίμακα Likert πέντε επιπέδων που ποικίλλει από διαφωνώ απολύτως έως απόλυτα συμφωνώ (Wisniewski, 2001).

### **2.2.3 Ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών/ χρηστών υπηρεσιών**

Υπάρχει μια σταθερή σχέση μεταξύ της ποιότητας των υπηρεσιών, της ικανοποίησης των πελατών, της αφοσίωσης των πελατών και της οργανωσιακής παραγωγικότητας (Parasuramanetal., 1988; Oh&Kim., 2017). Οι Crosby (1979) και Deming (1986) τόνισαν ότι η ικανοποίηση των πελατών θα είναι η προτεραιότητα για κάθε οργανισμό. Στο πλαίσιο των δημόσιων οργανισμών, οι πολίτες είναι οι κύριοι «πελάτες». Έτσι, όταν οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι, πιθανότατα θα συστήσουν τους δημόσιους οργανισμούς στους φίλους και τους γνωστούς τους. Μερικές φορές, μπορεί επίσης να επιστρέψουν για να χρησιμοποιήσουν τις ίδιες υπηρεσίες (AkinloyeAkinboadeetal. 2012; Giannoccaroetal., 2008). Οι πολίτες είναι πιθανό να είναι ικανοποιημένοι από τις δημόσιες υπηρεσίες όταν η παρεχόμενη υπηρεσία ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους και ακόμη θα είναι πιο ικανοποιημένοι όταν η υπηρεσία υπερβαίνει αυτές τις προσδοκίες. Αντίθετα, οι πολίτες είναι γενικά δυσαρεστημένοι με τους δημόσιους οργανισμούς όταν η ποιότητα των υπηρεσιών είναι χαμηλότερη από τις προσδοκίες τους, γεγονός που θα έχει ως αποτέλεσμα τη διάδοση αρνητικής αντίληψης στους γνωστούς, τους φίλους και την οικογένειά τους (Chatzoglou, etal. 2013).

Η βιβλιογραφία για τις υπηρεσίες διαφοροποιεί τις έννοιες της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών (Parasuramanetal., 1986). Το μεγαλύτερο μέρος της συζήτησης είχε ως στόχο τη σωστή αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών και κατά πόσον πρέπει να δοθεί προτεραιότητα στην ποιότητα ή την ικανοποίηση των πελατών. Η αντιληπτή ποιότητα υπηρεσιών αξιολογείται συγκρίνοντας τις προσδοκίες με την απόδοση (Feigenbaum, 1991). Οι Ghotbabadietal. (2015) δήλωσαν ότι η αντιληπτή ποιότητα υπηρεσιών είναι ένα είδος στάσης που είναι παρόμοια αλλά όχι ίδια με την ικανοποίηση. Όταν ένας οργανισμός προσφέρει υπηρεσίες σε υψηλό επίπεδο, το οποίο είναι

μεγαλύτερο από τις προσδοκίες των πελατών, η υπηρεσία θα αξιολογηθεί ως υπηρεσία υψηλής ποιότητας. Αντίθετα, η παροχή μιας υπηρεσίας που αποτυγχάνει να ικανοποιήσει τις προσδοκίες του πελάτη θα κριθεί ως κακής ποιότητας (Croninetal. 2000). Ωστόσο, ο Ekinici(2004) αμφισβήτησε τις προσδοκίες ως πρότυπο αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών. ΟEkinici(2004) υποστήριξε την ιδέα ότι η ποιότητα των υπηρεσιών είναι μια στάση. Από την άλλη πλευρά, ισχυρίστηκαν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών μπορεί να αξιολογηθεί μόνο με τη μέτρηση της απόδοσης και όχι με τη μέτρηση του χάσματος μεταξύ προσδοκιών και απόδοσης. Επίσης, υπάρχει μεγάλη συζήτηση εάν η ικανοποίηση των πελατών είναι αποτέλεσμα της ποιότητας των υπηρεσιών ή είναι παράγοντας που επηρεάζει την αξιολόγηση της ποιότητας. Πολλαπλές μελέτες υποδεικνύουν ότι η ικανοποίηση του πελάτη είναι ένα σαφές αποτέλεσμα της ποιότητας των υπηρεσιών (Danishetal., 2018). Ωστόσο, άλλες μελέτες όπως οι Sureshchandaretal.(2002) υποστήριξαν ότι η ικανοποίηση είναι προκάτοχος της ποιότητας των υπηρεσιών. Το υποστήριξαν υποστηρίζοντας ότι για να επιτευχθεί μια στάση, η ποιότητα των υπηρεσιών πρέπει να συσσωρεύσει όλες τις διαστάσεις ικανοποίησης. Σε αυτό αντιτάχθηκαν και πάλι οι Hussainetal(2015), οι οποίοι πραγματοποίησαν πειραματικές έρευνες και αποκάλυψαν ότι η ποιότητα της υπηρεσίας αποφέρει ικανοποίηση πελατών και όχι το αντίθετο.

Η τρέχουσα εργασία προσαρμόζει το πλαίσιο που υποστηρίζει ότι η ποιότητα των υπηρεσιών είναι προκάτοχος της ικανοποίησης, παρόμοια με πρόσφατες έρευνες που παρέχονται από πολλούς ερευνητές (Paul, Mittal&Srivastav, 2016; Özkanetal., 2019).

### **2.3 Ανασκόπηση ερευνών για την ικανοποίηση πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο δημόσιο τομέα**

Στην τελευταία ενότητα παρουσιάζονται αποτελέσματα ερευνών από τη διεθνή και ελληνική βιβλιογραφία σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο δημόσιο τομέα και τις διαστάσεις που συνδέονται με την αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών.

Στην έρευνα των Agusetal. (2007) σκοπός ήταν να διερευνηθεί ο βαθμός στον οποίο η ποιότητα των υπηρεσιών διεισδύει στον τομέα των δημόσιων υπηρεσιών της Μαλαισίας, βασιζόμενη στις αντιλήψεις της διοίκησης και των πελατών/ χρηστών για την Για το σκοπό αυτό, δύο ξεχωριστές έρευνες πραγματοποιήθηκαν σε διευθυντές και πελάτες/πολίτες σε 86 υποκαταστήματα ενός τμήματος του δημόσιου τομέα σε ένα Υπουργείο της Μαλαισίας. Η έρευνα σε επίπεδο διευθυντών περιελάμβανε εργαλεία σχετικά με την απόδοση της

υπηρεσίας του οργανισμού, ενώ η έρευνα πελατών περιείχε εργαλεία σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών. Ολοκληρώθηκαν συνολικά 430 ερωτηματολόγια διευθυντών και πελατών, που αντιπροσωπεύουν ποσοστό ανταπόκρισης 95%. Τα αποτελέσματα της έρευνας υποστηρίζουν το εννοιολογικό μοντέλο αποδεικνύοντας μια ισχυρή συσχέτιση μεταξύ των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών, της απόδοσης της υπηρεσίας και της ικανοποίησης των πελατών. Ειδικότερα, οι πάροχοι υπηρεσιών που ταξινομήθηκαν ως «εξαιρετικοί» βαθμολογήθηκαν ευνοϊκότερα όσον αφορά την ανταπόκριση, την πρόσβαση και την αξιοπιστία. Η πρωτοτυπία αυτής της εργασίας βρίσκεται στο πλαίσιο στο οποίο πραγματοποιήθηκε αυτή η μελέτη. Η μελέτη εξετάζει τις βασικές σχέσεις μεταξύ των διαστάσεων των υπηρεσιών, της απόδοσης των υπηρεσιών και της ποιότητας των υπηρεσιών στον τομέα των δημόσιων υπηρεσιών. Αν και προηγούμενες έρευνες έχουν αντιμετωπίσει παρόμοια ζητήματα στο πλαίσιο του δημόσιου τομέα, σχετικά λίγες μελέτες έχουν καταγράψει την ποιότητα των υπηρεσιών τόσο σε επίπεδο στελεχών των υπηρεσιών όσο και σε επίπεδο πολιτών.

Στην έρευνα των Kakouris και Meliou (2010) σκοπός της μελέτης ήταν να διερευνήσει την ποιότητα των υπηρεσιών από τις υπηρεσίες των Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών (ΔΟΥ). Για το σκοπό αυτό αξιολογήθηκαν οι διαφορές στις αντιλήψεις και τις προσδοκίες για την ποιότητα των υπηρεσιών μεταξύ των πολιτών που χρειάστηκαν τις υπηρεσίες και των εργαζομένων σε αυτές τις υπηρεσίες και προσδιορίστηκε σημασία που έχουν οι διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών για τις παραπάνω ομάδες. Συνολικά 181 εφοριακοί και 200 φορολογούμενοι συμπλήρωσαν ένα ερωτηματολόγιο. Η ανάλυση των δεδομένων ανέδειξε τη δυσαρέσκεια των πολιτών για την ποιότητα των υπηρεσιών. Σύμφωνα με τους συγγραφείς, αυτό είναι συνεπές με την εντύπωση των ανθρώπων για την αποτελεσματικότητα της δημόσιας υπηρεσίας και το χαμηλό επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στην Ελλάδα. Όσον αφορά τις πέντε διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών, η αξιοπιστία βαθμολογήθηκε ως η πιο σημαντική διάσταση και η απτή ως η λιγότερο σημαντική. Οι συγγραφείς καταλήγουν στο ότι κατανόηση των προσδοκιών των πολιτών για την ποιότητα των υπηρεσιών θα επιτρέψει στις αρμόδιες αρχές και τους υπεύθυνους των Δ.Ο.Υ να εντοπίσουν πρακτικές προκειμένου να εκπληρώσουν τη δέσμευση των πελατών και να αποφύγουν τη μελλοντική δυσαρέσκεια.

Στην έρευνα των Mokhliset al. (2011) οι στόχοι ήταν οι εξής: (1) να εξεταστεί η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται από την τοπική κυβέρνηση στη νότια Ταϊλάνδη και (2) να προσδιορίσει τις πιο σημαντικές διαστάσεις της ποιότητας των

υπηρεσιών που καθορίζουν την ικανοποίηση των πολιτών. Για το σκοπό αυτό διανεμήθηκαν ερωτηματολόγια σε 234 πολίτες. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι (1) οι πέντε διαστάσεις του SERVQUAL αντιπροσωπεύουν ένα έγκυρο όργανο για τη μέτρηση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών και (2) οι τέσσερις διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών, δηλαδή η απτή διάσταση, η ενσυναίσθηση, η διασφάλιση και η ανταπόκριση προέβλεπαν σημαντικά την ικανοποίηση των πολιτών. Οι συγγραφείς κατέληξαν στο ότι τα ευρήματα μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως οδηγός για τους υπεύθυνους στις δημόσιες υπηρεσίες για τη βελτίωση των κρίσιμων χαρακτηριστικών ποιότητας και την ενίσχυση της ικανοποίησης των πολιτών. Από στρατηγικής άποψης, οι αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να προσδιορίσουν τη σχετική σημασία των πέντε διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών στην πρόβλεψη της ικανοποίησης των πολιτών. Με αυτόν τον τρόπο, μπορούν να καθορίσουν ποια διάσταση ποιότητας υπηρεσίας πρέπει να δώσουν μεγαλύτερη προσοχή.

Στην έρευνα των Chatzoglouetal. (2013) σκοπός ήταν η μέτρηση του επιπέδου ποιότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας σε ένα μοναδικό φορέα παροχής υπηρεσιών, δηλαδή τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ) της Ελλάδας. Τα ΚΕΠ είναι ένας οργανισμός δημόσιας υπηρεσίας που δημιουργήθηκε το 2002, με στόχο την παροχή βοήθειας σε όλους τους πολίτες και τη μείωση της γραφειοκρατίας της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Επιπλέον, η παρούσα μελέτη στόχευσε να υπογραμμίσει τη σημασία της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες σχεδιασμού και παροχής υπηρεσιών, δίνοντας έτσι μια πρόσθετη διάσταση στην ικανοποίησή τους. Η μελέτη χρησιμοποίησε ένα ελαφρώς τροποποιημένο όργανο SERVQUAL που διανεμήθηκε σε πολίτες που επισκέπτονταν ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα υποκαταστημάτων ΚΕΠ. Πιο συγκεκριμένα, πλῆθηθηκε δείγμα από 221 ΚΕΠ (20.35% του συνολικού πληθυσμού) και συλλέχθηκαν 843 ερωτηματολόγια από πολίτες. Από την έρευνα διαπιστώθηκε ότι, αν και οι προσδοκίες των πολιτών δεν ικανοποιούνται σε τρεις από τις πέντε διαστάσεις SERVQUAL, η συνολική απόδοση της ποιότητας των υπηρεσιών είναι πολύ πάνω από το μέσο όρο, επιτρέποντας σε κάποιον να ισχυριστεί ότι τα ΚΕΠ έχουν επιτύχει τον αρχικό τους στόχο. Οι βαθμολογίες χάσματος (gap) για τις διαστάσεις της ενσυναίσθησης και της ανταπόκρισης ήταν θετικές, ενώ οι ίδιες βαθμολογίες για τις διαστάσεις της απτότητας, της αξιοπιστίας και της διασφάλισης ήταν αρνητικές. Οι ερευνητές κατέληξαν στο ότι η χρήση του οργάνου SERVQUAL μπορεί να χρησιμοποιηθεί με επιτυχία και αξιοπιστία στο περιβάλλον μιας δημόσιας υπηρεσίας. Η μεθοδολογική συμβολή της εργασίας έγκειται στην εφαρμογή του εργαλείου SERVQUAL

στο πλαίσιο των δημόσιων υπηρεσιών και στην επακόλουθη επικύρωσή του με τη χρήση διερευνητικής και επιβεβαιωτικής παραγοντικής ανάλυσης. Σε θεωρητικό επίπεδο, η παρούσα εργασία ενισχύει την τρέχουσα βιβλιογραφία με μια εργασία που υποστηρίζει ότι οι πολίτες πρέπει να συμμετέχουν ενεργά στις διαδικασίες σχεδιασμού υπηρεσιών και παροχής υπηρεσιών.

Στην έρευνα των Kontogeorgosetal. (2014) που πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα σκοπός ήταν να διερευνήσει πώς αντιλαμβάνονται οι Έλληνες αγρότες την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει το Ελληνικό Υπουργείο Γεωργίας και δεύτερον, να επιβεβαιώσει την αξιοπιστία της εφαρμογής των πέντε διαστάσεων που προτείνει το εργαλείο SERVQUAL στην αξιολόγηση της ικανοποίησης από τις δημόσιες υπηρεσίες. για το σκοπό αυτό πραγματοποιήθηκε ποσοτική έρευνα με χρήση ερωτηματολογίου βασισμένο στην κλίμακα Likert, στην περιοχή της κεντρικής Μακεδονίας στην Ελλάδα. Συνολικά συλλέχθηκαν 245 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι υπάρχουν περιθώρια για στρατηγικές βελτίωσης στις παρεχόμενες υπηρεσίες από τον ελληνικό δημόσιο τομέα. Τα αποτελέσματα, επιπλέον, αποκάλυψαν ότι μια τρισδιάστατη δομή (αντί για τις πέντε διαστάσεις) του οργάνου SERVQUAL είναι καταλληλότερη για την αξιολόγηση της ικανοποίησης από τις δημόσιες υπηρεσίες. Οι «κοινωνικές δεξιότητες» του ανθρώπινου παράγοντα αποκαλύφθηκαν ως η πιο κρίσιμη διάσταση της ποιότητας των υπηρεσιών. Οι ερευνητές κατέληξαν στο ότι το μοντέλο SERVQUAL και η εφαρμογή του για την αξιολόγηση των δημόσιων υπηρεσιών από τους πολίτες/ χρήστες των υπηρεσιών μπορεί αν δώσει κατευθυντήριες γραμμές στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής για να αναπτύξουν στρατηγικές για τον εντοπισμό κενών στην ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ η μείωση τέτοιων κενών θα μπορούσε να οδηγήσει στη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών.

Στο άρθρο του VandeWalle (2017) εξετάστηκαν οι τρέχουσες μελέτες σχετικά με την ικανοποίηση από τις δημόσιες υπηρεσίες και ειδικότερα τους μηχανισμούς και τις θεωρίες για την εξήγηση αυτής της ικανοποίησης. Το άρθρο καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η ικανοποίηση από τις δημόσιες υπηρεσίες μπορεί να μελετηθεί σε διαφορετικά επίπεδα. Στο πιο βασικό της επίπεδο, μπορεί κανείς να εξετάσει τις λειτουργικές ιδιότητες μιας δημόσιας υπηρεσίας για να δει πώς η ποιότητα των υπηρεσιών μεταφράζεται σε ικανοποίηση από την υπηρεσία. Αυτή η προσέγγιση συνδέει την ικανοποίηση σε μια μηχανική διαδικασία που λειτουργεί στη διεπαφή μεταξύ υπηρεσιών και πολιτών. Η εστίαση σε αυτό το βασικό επίπεδο επιτρέπει στους ερευνητές και τους επαγγελματίες να χρησιμοποιήσουν πληροφορίες από τη βιβλιογραφία, προκειμένου να εντοπίσουν τους



παράγοντες ικανοποίησης και δυσαρέσκειας και τμηματοποίησης στους χρήστες στο δημόσιο τομέα. Κάποιος μπορεί επίσης να διευρύνει την αντίληψή του για την ικανοποίηση από την υπηρεσία ενσωματώνοντας προηγούμενες προσδοκίες και απόψεις σχετικά με την υπηρεσία για να δει πώς αυτές επηρεάζουν την ικανοποίηση αργότερα (πχ μοντέλο SERVQUAL). Η διεύρυνση αυτής της προσέγγισης για την ικανοποίηση από την υπηρεσία επιτρέπει μια πιο ολιστική αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, και μπορεί να αναδειχθεί το αν η πιθανή δυσαρέσκεια είναι απλώς αποτέλεσμα της αντικειμενικής ποιότητας υπηρεσίας και προηγούμενων προσδοκιών ή αν προέρχεται από δυσαρέσκεια με τον τύπο των υπηρεσιών που παρέχονται.

Στην έρευνα των Suzuki και Demircioglu (2020) σκοπός της μελέτης ήταν κατανόηση της σχέσης μεταξύ της αμεροληψίας και των αντιλήψεων των πολιτών για την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών. Χρησιμοποιώντας τα δεδομένα του Ευρωπαϊκού Δείκτη Ποιότητας για 56.925 πολίτες σε 174 ευρωπαϊκές περιφέρειες, τα αποτελέσματα της πολυεπίπεδης ανάλυσης έδειξαν ότι η αμεροληψία από μόνη της δεν οδηγεί σε αύξηση της αντιληπτής ποιότητας στις δημόσιες υπηρεσίες. Ωστόσο, η κυβερνητική αμεροληψία οδηγεί σε μειωμένη ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών για τους ευάλωτους πολίτες. Τα ευρήματα είναι ισχυρά σε όλες τις περιοχές και τις χώρες, ακόμη και μετά από έλεγχο για μεμονωμένους, περιφερειακούς και σε επίπεδο χώρας παράγοντες. Αυτά τα αποτελέσματα υποδηλώνουν ότι οι πολίτες δεν επωφελούνται εξίσου από την αμεροληψία της κυβέρνησης και απαιτούνται περισσότερες έρευνες για την ανάδειξη των παραγόντων που συμβάλλουν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στην έρευνα των Romero-Subiaetal. (2022) σκοπός ήταν η αξιολόγηση της αφοσίωσης των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες και η καταγραφή της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω έρευνας σε επίπεδο νοικοκυριού, με δείγμα 428 έγκυρων ερωτηματολογίων. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν δείχνουν ότι η αφοσίωση του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες εξαρτάται από την ικανοποίηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχει η δημοτική διοίκηση. Επιπλέον, η ποιότητα που αντιλαμβάνεται ο πολίτης διαμορφώνει σε διαφορετικά επίπεδα τις σχέσεις μεταξύ της αντιλαμβανόμενης αξίας και της ικανοποίησης του πολίτη. Τα ευρήματα αυτά δείχνουν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών είναι μια σημαντική διάσταση που οδηγεί την ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και την αφοσίωση/δέσμευση των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες.

## Κεφάλαιο 3. Δήμος Τριφυλίας

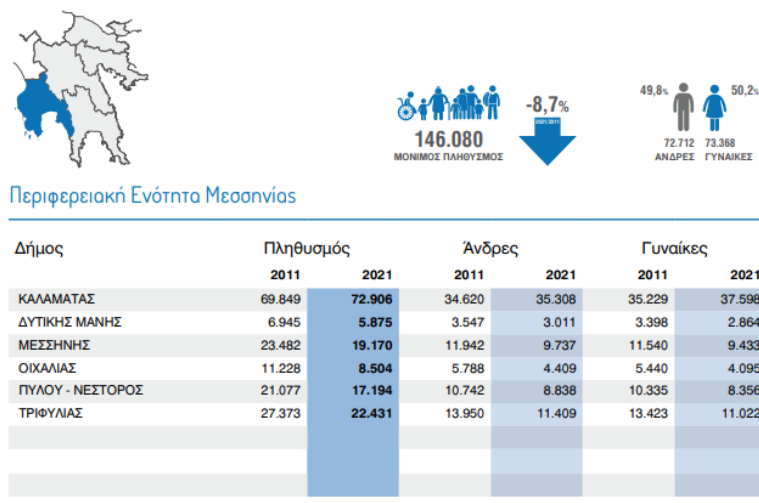
### 3.1 Βασικά χαρακτηριστικά του Δήμου Τριφυλίας

Ο Δήμος Τριφυλίας χωροθετείται στην Νοτιοδυτική Ελλάδα και συγκεκριμένα στο Νοτιοδυτικό τμήμα της Πελοποννήσου και καταλαμβάνει το βόρειο τμήμα του Νομού Μεσσηνίας (Εικόνα 1). Με την εφαρμογή της Νέας Αρχιτεκτονικής της Αυτοδιοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης Ν. 3852/2010 – ο Δήμος Τριφυλίας προέκυψε από τη συνένωση των 5 προϋπαρχόντων Δήμων Αετού, Αυλώνας, Κυπαρισσίας, Φιλιατρών & Γαργαλιάνων καθώς και της Κοινότητας Τριπύλης.



**Εικόνα 1.** Η γεωγραφική θέση του Δήμου Τριφυλίας (με κόκκινο χρώμα)

Ο Δήμος Τριφυλίας, διοικητικά υπάγεται στην Περιφέρεια Πελοποννήσου και είναι ένας από τους έξι Δήμους της Περιφερειακής Ενότητας Μεσσηνίας. Η έκταση του Δήμου είναι 612 τ. χλμ. (431τ.χλμ,πεδινή έκταση και 181τ.χλμ ορεινή έκταση) και έχει 22431 κατοίκους σύμφωνα με την απογραφή του 2021 (Εικόνα 2).



**Εικόνα 2.** Αποτελέσματα απογραφής Περιφερειακής Ενότητας Μεσσηνίας και στοιχεία για τον πληθυσμό του Δήμου Τριφυλίας το 2021 (Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ, 2021)

Η έδρα του Δήμου είναι η Κυπαρισσία. Η έκταση του Δήμου χαρακτηρίζεται από ανάγλυφη ποικιλομορφία καθώς οι τέσσερις από τις Δημοτικές Ενότητες που τη συνθέτουν χαρακτηρίζονται ως πεδινές και οι δύο ως ορεινές. Μεγάλη έκταση καταλαμβάνει ο εύφορος και παραγωγικός Τριφυλιακός κάμπος ο οποίος σε συνδυασμό με τις άριστες κλιματολογικές συνθήκες που επικρατούν στο Δήμο (μεσογειακό κλίμα), δίνει στην περιοχή σημαντικό προβάδισμα στον πρωτογενή τομέα. Οι φυσικές ομορφιές του ορεινού όγκου, η νήσος Πρώτη, οι προσιτές ακτές και παραλίες του Κυπαρισσιακού κόλπου, οι παραδοσιακοί οικισμοί και η μεγάλης σπουδαιότητας αρχαιολογικοί χώροι συνθέτουν ένα εντυπωσιακό σκηνικό που συμβάλει ουσιαστικά στην οικονομική ανάπτυξη του Δήμου, όπως αυτή αποτυπώνεται στον τριτογενή τομέα.

### 3.2 Υπηρεσίες Δήμου Τριφυλίας, οργανόγραμμα του και νομικά πρόσωπα-επιχειρήσεις

Ο Δήμος Τριφυλίας παρέχει μια σειρά δημοτικών υπηρεσιών με απώτερο σκοπό την εξυπηρέτηση του πολίτη. Μετά την ενσωμάτωση των νέων αρμοδιοτήτων που μεταβιβάστηκαν από την πρώην Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση λόγω εφαρμογής του Ν 3852/2010, οι κεντρικές υπηρεσίες που είναι εγκατεστημένες στην έδρα του Δήμου αλλά και η διάρθρωση των αποκεντρωμένων υπηρεσιών που είναι εγκατεστημένες στην έδρα των δημοτικών ενοτήτων, εξυπηρετούν τις δημοτικές / τοπικές κοινότητες της ενότητας και περιλαμβάνουν υπηρεσίες οι οποίες υπάγονται διοικητικά και ιεραρχικά, σε αντίστοιχες Διευθύνσεις ή Τμήματα των Κεντρικών Υπηρεσιών του Δήμου. Βάσει του αριθμού φύλλου ΦΕΚ Β/3189/12-9-2017 (Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Τριφυλίας) το οργανόγραμμα του Δήμου Τριφυλίας δίνεται στην Εικόνα 3.

#### Οργανόγραμμα Φορέα: ΔΗΜΟΣ ΤΡΙΦΥΛΙΑΣ

Ενέργειες: <input type="text" value="Προβολή Θέσεων"/> <input type="text" value="Προβολή σε διάγραμμα"/>			
Όνομασία Μονάδας	Κωδικός	Τύπος Μονάδας	Θέσεις
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ	650283	ΓΡΑΦΕΙΟ	0
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ,ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	697179	ΓΡΑΦΕΙΟ	6
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΔΗΜΑΡΧΟΥ ,ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ	960559	ΓΡΑΦΕΙΟ	0
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ	435039	ΤΜΗΜΑ	0
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ, ΔΗΜ. ΥΓΕΙΑΣ, ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ-ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ	194981	ΤΜΗΜΑ	21
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ(ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΟΜΗΣΗΣ)	765006	ΤΜΗΜΑ	7
ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ	775425	ΑΛΛΟ	0
ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΙΔΙΚΩΝ ΘΕΣΕΩΝ	122277	ΓΡΑΦΕΙΟ	0
Δ/ΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ,ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ,ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΠΡΑΣΙΝΟΥ	356453	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	15
Δ/ΝΣΗ ΚΕΠ	319676	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	1
Δ/ΝΣΗ ΤΟΠΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	425488	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	2
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	708852	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	4
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	373209	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	3
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	726127	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	17
ΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	220611	ΑΛΛΟ	1

Εικόνα 3. Οργανόγραμμα του Δήμου Τριφυλίας

Ο Δήμος Τριφυλίας περιλαμβάνει τα εξής νομικά πρόσωπα και επιχειρήσεις:

- Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης και Αποχέτευσης Τριφυλίας (ΔΕΥΑΤ)
- Κοινοφελής Επιχείρηση Παιδείας Πολιτισμού Αλληλεγγύης και Περιβάλλοντος Δήμου Τριφυλίας ΚΕΠΑΠΠΕΔΗΤ
- Φορέας Κοινωνικής Προστασίας -Αλληλεγγύης Πολιτισμού Δήμου Τριφυλίας
- Σχολικές Επιτροπές Α/θμιας και Β/θμιας Εκπαίδευσης

### **3.3 Ανθρώπινου δυναμικό του Δήμου Τριφυλίας**

Σύμφωνα με τον ΝΕΟ Ο.Ε.Υ. (ΦΕΚ Β/3189/12-9-2017) που τροποποιήθηκε με ΦΕΚ Β'655/28-02-2019 στο Δήμο Τριφυλίας (πλην των νομικών προσώπων) εργάζονται 126 εργαζόμενοι σε καθεστώς τακτικού προσωπικού και 44 εργαζόμενοι σε καθεστώς προσωπικού αορίστου χρόνου. Αναλυτικότερα, από τα στοιχεία που έχει δώσει ο δήμος για το τακτικό προσωπικό ισχύουν τα εξής:

- Έχει ανάγκη από 189 άτομα τακτικού προσωπικού (41 πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, 22 τεχνολογικής εκπαίδευσης, 70 δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και 56 υποχρεωτικής εκπαίδευσης). Συνολικά καλύπτονται 126 από τις 189 θέσεις (υπάρχουν 63 κενές θέσεις για τακτικό προσωπικό). Από τους 126 εργαζομένους σε καθεστώς τακτικού προσωπικού οι 41 είναι απόφοιτοι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, οι 12 είναι απόφοιτοι τεχνολογικής εκπαίδευσης, οι 49 είναι τεχνολογικής εκπαίδευσης δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και οι 35 είναι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης υποχρεωτικής εκπαίδευσης.
- Έχει ανάγκη από 44 εργαζομένους σε καθεστώς προσωπικού αορίστου χρόνου (2 πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, 1 τεχνολογικής εκπαίδευσης, 17 δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και 24 υποχρεωτικής εκπαίδευσης). Συνολικά καλύπτονται 44 από τις 44 θέσεις (δεν υπάρχουν κενές θέσεις για προσωπικό αορίστου χρόνου).

## **Κεφάλαιο 4. Μεθοδολογία**

## 4.1 Σχεδιασμός ερευνητικής μεθοδολογίας

Στην παρούσα μελέτη εφαρμόστηκε ποσοτική περιγραφική έρευνα για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας. Η ποσοτική περιγραφική έρευνα επιδιώκει πάντα την ακριβή και συστηματική ανάλυση μιας δεδομένης ομάδας ατόμων, γεγονότων ή φαινομένων. Αυτός ο σχεδιασμός έρευνας είναι ιδιαίτερα πολύτιμος όταν ένας ερευνητής επιδιώκει να μάθει περισσότερα για ένα δεδομένο γεγονός, δηλαδή γνωρίζοντας ποιος έλαβε μέρος, τι έλαβε χώρα και ποιά ήταν η τοποθεσία του συμβάντος (Saundersetal., 2015). Σε αντίθεση με την πειραματική έρευνα, ένας ερευνητής στην ποσοτική περιγραφική έρευνα έχει ελάχιστο έλεγχο ή χειρισμό οποιωνδήποτε μεταβλητών. Ο ερευνητής πραγματοποιεί μόνο παρατηρήσεις και μετρήσεις τέτοιων μεταβλητών. Η ποσοτική περιγραφική έρευνα έχει μεγάλη σημασία όταν ένας ερευνητής επιδιώκει να επεξεργαστεί ένα δεδομένο φαινόμενο (Bryman&Bell, 2011). Ο λόγος για την επιλογή αυτής της ερευνητικής τεχνικής ήταν επειδή πρωτίστως η διπλωματική εργασία στόχευε να υπολογίσει την υπάρχουσα διασύνδεση μεταξύ των μεταβλητών της έρευνας (ποιότητα υπηρεσίας και ικανοποίηση πολιτών). Επιπλέον, χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική περιγραφική έρευνα για να διαπιστωθεί η συσχέτιση μεταξύ των καθοριστικών χαρακτηριστικών για το επίπεδο εξυπηρέτησης και την ικανοποίηση των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας.

## 4.2 Δειγματοληψία

Ο πληθυσμός της έρευνας ορίστηκε να είναι το σύνολο των πολιτών που διαμένουν στο Δήμο Τριφυλίας κατά το τελευταίο έτος και οι οποίοι είχαν κάνει τουλάχιστον μια φορά χρήση υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας. Για τις ανάγκες της έρευνας στάλθηκε το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο σε 140 πολίτες των οποίων ήταν γνωστή η ηλεκτρονική διεύθυνση από προηγούμενη εξυπηρέτησή τους από τον Δήμο. Από αυτούς ανταποκρίθηκαν 101 πολίτες ηλικίας άνω των 18 ετών. Ο Creswell(2014) υποστηρίζει ότι υπάρχουν δύο κατηγορίες δειγματοληπτικών σχεδίων: τεχνικές πιθανοτήτων και μη πιθανοτήτων. Στην περίπτωση της παρούσας διπλωματικής χρησιμοποιήθηκε μια μέθοδο μη πιθανότητας, η δειγματοληψία ευκολίας. Η δειγματοληψία ευκολίας, είναι ένας τύπος δειγματοληψίας μη πιθανοτήτων στην οποία οι ερευνητές επιλέγουν τους συμμετέχοντες αποκλειστικά για λόγους ευκολίας. Ο χρήστης συλλέγει δείγματα από άτομα που βρίσκονται κοντά τους, για παράδειγμα στην εργασία, στο σχολείο, στη γειτονιά του, και

το αν το δείγμα είναι αντιπροσωπευτικό ενός συγκεκριμένου πληθυσμού δεν λαμβάνεται υπόψη (Bryman&Bell, 2011). Το μόνο κριτήριο επιλογής για τους συμμετέχοντες είναι να είναι παρόντες και πρόθυμοι να συμμετάσχουν. Με αυτόν τον τρόπο είναι εφικτό να συλλεχθούν απαντήσεις από φίλους, συναδέλφους, χρήστες μέσω κοινωνικής δικτύωσης, άτομα από το ευρύτερο κοινωνικό πλαίσιο ή οποιονδήποτε πληροί τα κριτήριά (στην παρούσα διπλωματική εργασία μοναδικό κριτήριο ορίστηκε να είναι πολίτες του Δήμου Τριφυλίας άνω των 18 ετών). Από το δείγμα της μελέτης προέκυψε πως σχεδόν όλοι οι πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα ανέφεραν πως είχαν εξυπηρετηθεί κατά κύριο λόγο από την οικονομική υπηρεσία του δήμου ή την υπηρεσία που σχετίζεται με το δημοτολόγιο.

### 4.3 Μέσο συλλογής δεδομένων

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση κατάλληλου ερωτηματολογίου που βασίστηκε στο μοντέλο SERVQUAL. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας δίνεται στο Παράρτημα της διπλωματικής εργασίας και αποτελείται από τρεις ενότητες ερωτήσεων.

Στην πρώτη ενότητα ερωτήσεων καταγράφηκε το δημογραφικό προφίλ των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας που συμμετείχαν στην έρευνα. Τα δημογραφικά στοιχεία που καταγράφηκαν ήταν: το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο σπουδών, η οικογενειακή κατάσταση, η επαγγελματική ιδιότητα και το ετήσιο εισόδημα. Επιπλέον, καταγράφηκε η συχνότητα με την οποία οι πολίτες χρησιμοποιούν υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας.

Στη δεύτερη ενότητα οι πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα έπρεπε να απαντήσουν σε 22 ερωτήσεις βασισμένες στο μοντέλο SERVQUAL αναφορικά (1) με το αντιληπτό επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας (αντιληπτό επίπεδο=το τι πιστεύουν ότι ισχύει στο Δήμο Τριφυλίας) και (2) το επιθυμητό επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας (επιθυμητό επίπεδο=το τι θα ήθελαν να ισχύει στο Δήμο Τριφυλίας). Οι ερωτήσεις αξιολογήθηκαν σε κλίμακα Likert με διαβάθμιση από 1=Διαφωνώ απόλυτα έως 5= Συμφωνώ απόλυτα. Από τις 22 ερωτήσεις αξιολογούνται συνολικά πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών

1. απτά στοιχεία: ερωτήσεις 1,2,3,4
2. αξιοπιστία: ερωτήσεις 5,6,7
3. ακρίβεια: ερωτήσεις 8,9,10,11,12
4. ανταπόκριση: ερωτήσεις 13,14,15
5. ενσυναίσθηση: ερωτήσεις 16,17,18,19, 20,21,22

Από τις απαντήσεις των πολιτών δημιουργούνται πέντε μεταβλητές που αφορούν την αντιληπτή ποιότητα υπηρεσιών, πέντε μεταβλητές που αφορούν την επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών και πέντε μεταβλητές που αφορούν τη διαφορά μεταξύ αντιληπτής και επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών.

Στη τρίτη ενότητα οι πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα έπρεπε να απαντήσουν σε 4 ερωτήσεις σε κλίμακα Likert με διαβάθμιση από 0=καθόλου ικανοποιημένος έως το 10=απόλυτα ικανοποιημένος και από 0=καθόλου πιθανό έως το 10=πάρα πολύ πιθανό. Από τις ερωτήσεις αυτές αξιολογείται (1) το επίπεδο ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση από την τελευταία φορά που επισκεφθήκαν κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας, (2) το συνολικό επίπεδο ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας, (3) η πιθανότητα να χρησιμοποιήσουν ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον και (4) η πιθανότητα να πουν καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας.

#### **4.4 Μεθοδολογία στατιστικής ανάλυσης**

Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε στο λογισμικό SPSS version 26. Για την ανάλυση των δεδομένων αρχικά υπολογίστηκαν οι τιμές των πέντε μεταβλητών που αφορούν την αντιληπτή ποιότητα υπηρεσιών, των πέντε μεταβλητών που αφορούν την επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών και των πέντε μεταβλητών που αφορούν τη διαφορά μεταξύ αντιληπτής και επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών. Οι μεταβλητές υπολογίστηκαν ως ο μέσος όρος των απαντήσεων των πολιτών στις ερωτήσεις της κάθε διάστασης του SERVQUAL. Οι μεταβλητές μπορούν να πάρουν τιμές μεταξύ 1 και 5, και υψηλότερες τιμές αντιστοιχούν σε υψηλότερο επίπεδο ποιότητας ή υψηλότερη απόκλιση μεταξύ αντιληπτής και επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών, αντίστοιχα. Στη συνέχεια υπολογίστηκαν οι δείκτες περιγραφικής στατιστικής, Μέσος Όρος (ΜΟ) και Τυπική Απόκλιση (ΤΑ), για όλες τις μεταβλητές. Τέλος, πραγματοποιήθηκε επαγωγική ανάλυση με χρήση των κριτηρίων: t-test για εξαρτημένα δείγματα (σύγκριση μεταξύ αντιληπτής και επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών), t-test για ανεξάρτητα δείγματα (σύγκριση ως προς το φύλο των πολιτών) και one-way ANOVA (σύγκριση ως προς τα υπόλοιπα δημογραφικά στοιχεία των πολιτών). Επιπλέον, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης του Pearson και η μέθοδος της πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης μέθοδος Stepwise για την ανάδειξη των σχέσεων μεταξύ των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.



## 4.5 Ηθική και δεοντολογία έρευνας

Καθόλη τη διάρκεια της έρευνας εφαρμόστηκαν όλα τα κατάλληλα μέτρα ηθικής και δεοντολογίας μιας κοινωνικής έρευνας (Creswell, 2014). Πιο αναλυτικά, η συμμετοχή των πολιτών έγινε με απόλυτη ανωνυμία ενώ η συμμετοχή στην έρευνα ήταν εθελοντική. Επιπλέον, οι πολίτες είχαν τη δυνατότητα να σταματήσουν τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου και να αποχωρήσουν από την έρευνα όποτε έκριναν οι ίδιοι. Τέλος, πριν τη συμμετοχή τους ενημερώθηκαν για το σκοπό της έρευνας και το χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.

## Κεφάλαιο 5. Αποτελέσματα έρευνας

### 5.1 Δημογραφικά στοιχεία δείγματος

Συνολικά στην έρευνα συμμετείχαν 101 πολίτες του Δήμου Τριφυλίας, εκ των οποίων 47 (46.5%) ήταν άντρες και 54 (53.5%) ήταν γυναίκες. Τα συνολικά δημογραφικά και λοιπά χαρακτηριστικά των πολιτών στο δείγμα της έρευνας δίνονται στον Πίνακα 1. Από το σύνολο των πολιτών το 22.8% (v=23) ανήκαν στην ηλικιακή ομάδα έως και 35 ετών ενώ το 29.7% (v=30) των πολιτών ανήκαν στην ηλικιακή ομάδα μεταξύ 36 και 45 ετών. Επιπρόσθετα, ένα ποσοστό 22.8% (v=23) των πολιτών ήταν ηλικίας 46 έως 55 ετών και το 24.8% (v=25) των πολιτών ήταν ηλικίας άνω των 55 ετών. Τα στοιχεία που αφορούν το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των 101 πολιτών του δείγματος έδειξαν πως το 25.8% (v=26) εξ αυτών ήταν απόφοιτοι Πρωτοβάθμιας/ Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 54.5% (v=55) ήταν απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΑΕΙ/ΤΕΙ) και το 19.8% (v=20) ήταν κάτοχοι είτε μεταπτυχιακού είτε διδακτορικού τίτλου. Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος προέκυψε πως το 25.7% (v=26) ήταν άγαμοι, το 68.3% (v=69) ήταν έγγαμοι και το 6% (v=6) ήταν διαζευγμένοι ή χήροι.

Τα στοιχεία σχετικά με την επαγγελματική κατάσταση των πολιτών έδειξαν πως το 45.5% (v=46) εξ αυτών ήταν δημόσιοι υπάλληλοι, το 23.8% (v=24) ήταν ελεύθεροι επαγγελματίες και το 16.5% (v=17) ήταν ιδιωτικοί υπάλληλοι. Μικρότερο ποσοστό του δείγματος αποτελούνταν από φοιτητές (v=4, 4%), συνταξιούχους (v=4, 4%) ή ανέργους (v=6, 5.9%). Τέλος, από τον Πίνακα 1 προκύπτει ότι το 6.9% (v=7) των πολιτών είχαν

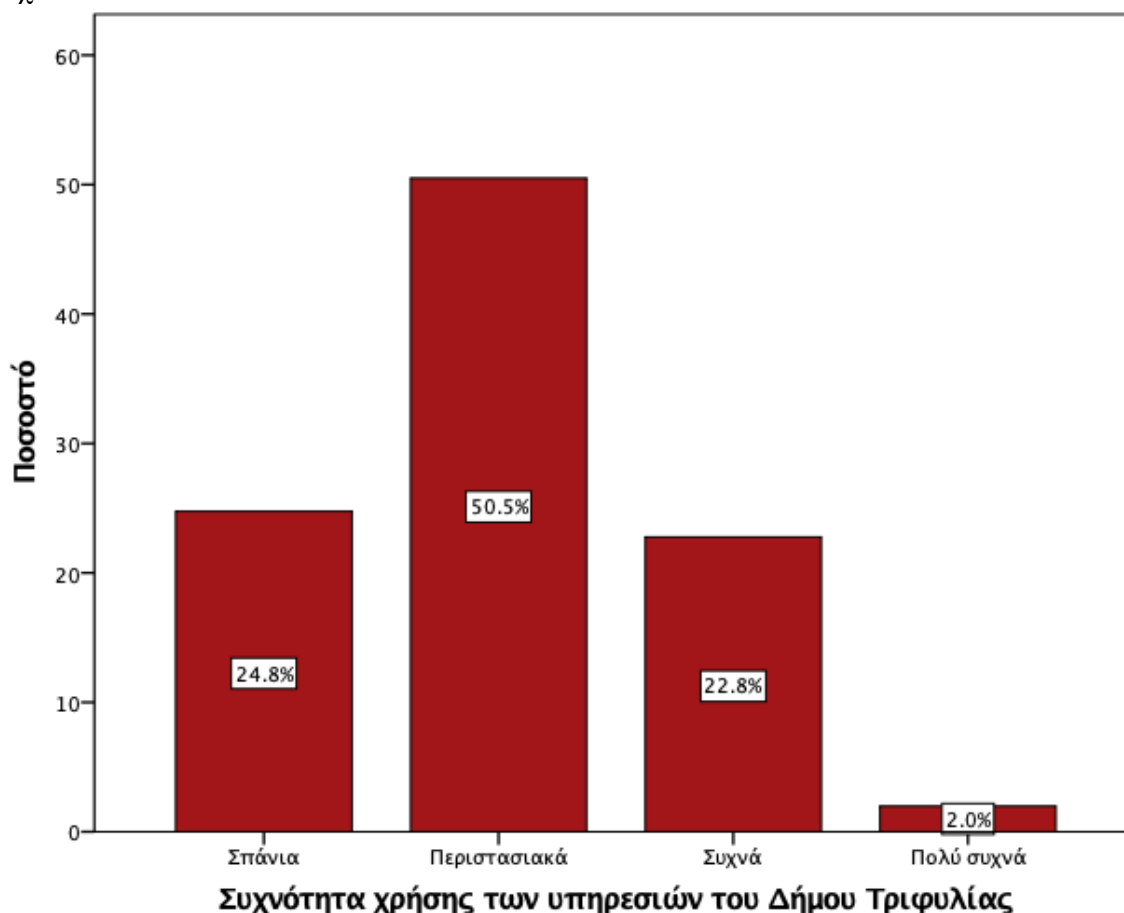
ετήσιο οικογενειακό εισόδημα που φτάνει έως και τα 5000 ευρώ ενώ το 13.9% (v=14) ανέφεραν πως έχουν ετήσιο οικογενειακό εισόδημα που κυμαίνεται από 5001 έως 10000 ευρώ. Επιπλέον, το 38.6% (v=39) των πολιτών ανέφεραν πως έχουν ετήσιο οικογενειακό εισόδημα μεταξύ 10001 και 20000 ευρώ, το 18.8% (v=19) των πολιτών ανέφεραν πως έχουν ετήσιο οικογενειακό εισόδημα μεταξύ 20001 και 30000 ευρώ και το 21.8% (v=22) ανέφεραν πως έχουν ετήσιο οικογενειακό εισόδημα που ξεπερνά τις 30000 ευρώ.

**Πίνακας 1.** Δημογραφικά στοιχεία για τους πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα

		v	%
Φύλο	Άντρας	47	46.5%
	Γυναίκα	54	53.5%
Ηλικία	Έως 35 ετών	23	22.8%
	36-45 ετών	30	29.7%
	46-55 ετών	23	22.8%
	56 ετών και άνω	25	24.8%
Εκπαιδευτικό επίπεδο	Απόφοιτος Πρωτοβάθμιας	2	2.0%
	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας	24	23.8%
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ ΤΕΙ	55	54.5%
	Μεταπτυχιακός Τίτλος	18	17.8%
	Διδακτορικός Τίτλος	2	2.0%
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος/η	26	25.7%
	Έγγαμος/η	69	68.3%
	Διαζευγμένος/η	4	4.0%
	Χήρος/α	2	2.0%
Επάγγελμα	Φοιτητής/σπουδαστής	4	4.0%
	Ελεύθερος επαγγελματίας	24	23.8%
	Ιδιωτικός Υπάλληλος	17	16.8%
	Δημόσιος Υπάλληλος	46	45.5%
	Συνταξιούχος	4	4.0%
	Άνεργος	6	5.9%
Ετήσιο οικογενειακό εισόδημα	Έως 5000 ευρώ	7	6.9%
	5001-10000 ευρώ	14	13.9%
	10001-20000 ευρώ	39	38.6%
	20001-30000 ευρώ	19	18.8%
	30001 ευρώ και άνω	22	21.8%

Στο Διάγραμμα 1 δίνονται τα στοιχεία αναφορικά με τη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας. Το 24.8% (v=25) των συμμετεχόντων ανέφεραν πως κάνουν χρήση των υπηρεσιών του Δήμου σπάνια ενώ το 50.5% (v=51) ανέφεραν πως

κάνουν χρήση των υπηρεσιών του Δήμου περιστασιακά. Αντίθετα, το 24.8% (v=25) των συμμετεχόντων ανέφεραν πως κάνουν χρήση των υπηρεσιών του Δήμου συχνά ή πολύ συχνά.



**Διάγραμμα 1.** Συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας

## 5.2 Αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών

Στην δεύτερη υποενότητα του κεφαλαίου δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα που προέκυψαν από τις απαντήσεις των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών (αντιληπτής και επιθυμητής). Επιπλέον, δίνονται τα ευρήματα που προέκυψαν από τις συγκρίσεις με βάση τα δημογραφικά στοιχεία των πολιτών με βάση τους ελέγχους t-test και one-way ANOVA.

### 5.2.1 Αντιληπτή ποιότητα υπηρεσιών

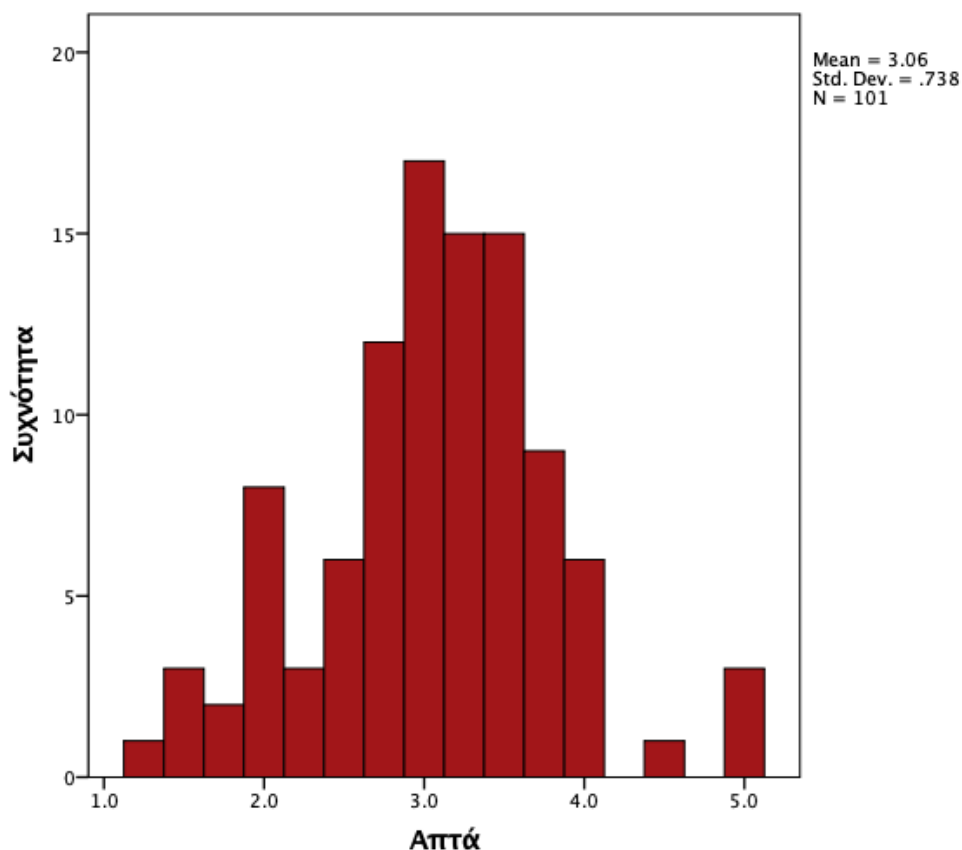
Στον Πίνακα 2 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα που καταγράφηκαν από τις απαντήσεις των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας αναφορικά με το πως αξιολογούν την απτή διάσταση της

ποιότητας των υπηρεσιών σύμφωνα με τις εμπειρίες τους. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως από τα χαρακτηριστικά που συνδέονται με τη ναπητή διάσταση της ποιότητας των υπηρεσιών, αυτό που καταγράφει τη χειρότερη επίδοση είναι η μοντέρνα εμφάνιση των εγκαταστάσεων (MO=2.4, TA=1.0). Αντίθετα, οι πολίτες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με το ότι οι εγκαταστάσεις του δήμου είναι λειτουργικές και άνετες (MO=3.10, TA=0.90), με το ότι ο εσωτερικός χώρος των Δημοτικών Καταστημάτων είναι τακτοποιημένος (MO=3.40, TA=1.00) και με το ότι τα έγγραφα, στοιχεία αιτήσεις, κλπ. τα οποία σχετίζονται με την εξυπηρέτησή μου είναι οπτικά ελκυστικά (MO=3.30, TA=1.00)

**Πίνακας 2.** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Απτά Στοιχεία»

	MO	TA
Οι εγκαταστάσεις του δήμου είναι λειτουργικές και άνετες	3.10	0.90
Οι εγκαταστάσεις του δήμου έχουν μοντέρνα εμφάνιση	2.40	1.00
Ο εσωτερικός χώρος των Δημοτικών Καταστημάτων είναι τακτοποιημένος.	3.40	1.00
Τα (έγγραφα, στοιχεία αιτήσεις, κλπ.) τα οποία σχετίζονται με την εξυπηρέτησή μου είναι οπτικά ελκυστικά	3.30	1.00

Στο Διάγραμμα 2 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα για τη συνολική αξιολόγηση της απτής διάστασης της αντιληπτής ποιότητας των υπηρεσιών. Τα στοιχεία έδειξαν πως οι πολίτες αξιολογούν την απτή διάσταση των υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας ως μέτρια (MO=3.06, TA=0.74).



**Διάγραμμα 2.** Επίπεδο αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Απτά Στοιχεία»

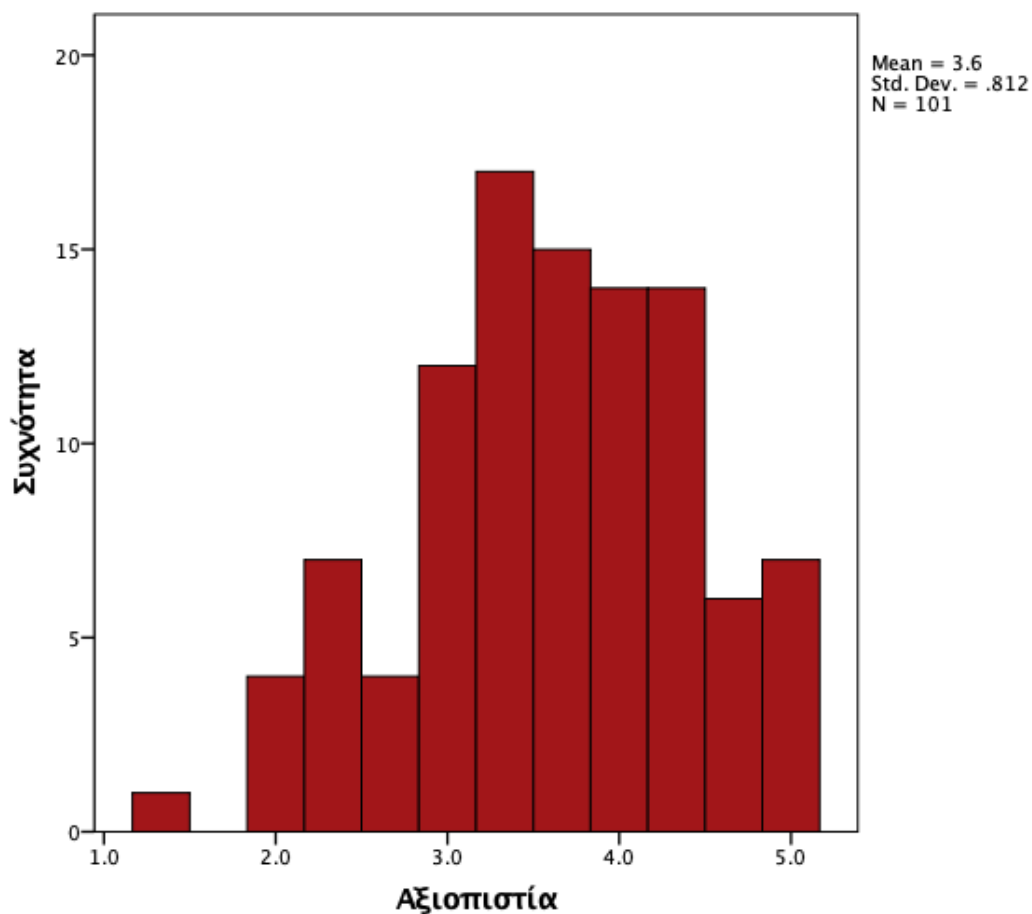
Στον Πίνακα 3 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα που καταγράφηκαν από τις απαντήσεις των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας αναφορικά με το πως αξιολογούν την αξιοπιστία των υπηρεσιών σύμφωνα με τις εμπειρίες τους. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι πολίτες συμφωνούν με το ότι οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας δεσμεύονται να πραγματοποιήσουν κάτι σε σύντομο χρονικό διάστημα, τα καταφέρνουν (MO=3.90, TA=1.00) και τείνουν να συμφωνήσουν με το ότι ο Δήμος Τριφυλία διασφαλίζει ότι οι προσφερόμενες υπηρεσίες γίνονται με το λιγότερο περιθώριο λάθους (MO=3.60, TA=0.90). Αντίθετα, οι πολίτες έχουν μια ουδέτερη άποψη αναφορικά με το αν ο Δήμος Τριφυλία επιλύει γρήγορα τα εμφανιζόμενα προβλήματα (MO=3.30, TA=1.0).

**Πίνακας 3.** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Αξιοπιστία»

	MO	TA
Ο Δήμος Τριφυλία διασφαλίζει ότι οι προσφερόμενες υπηρεσίες γίνονται με το λιγότερο περιθώριο λάθους.	3.60	0.90

Εκτιμώ ότι ο Δήμος Τριφυλία επιλύει γρήγορα τα εμφανιζόμενα προβλήματα.	3.30	1.00
Όταν οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας δεσμεύονται να πραγματοποιήσουν κάτι σε σύντομο χρονικό διάστημα, τα καταφέρνουν.	3.90	1.00

Στο Διάγραμμα 3 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα για τη συνολική αξιολόγηση της αξιοπιστίας των υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας. Τα στοιχεία έδειξαν πως οι πολίτες θεωρούν πως οι υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας χαρακτηρίζονται σε αρκετό βαθμό από αξιοπιστία (ΜΟ=3.60, ΤΑ=0.81).



**Διάγραμμα 3.** Επίπεδο αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Αξιοπιστία»

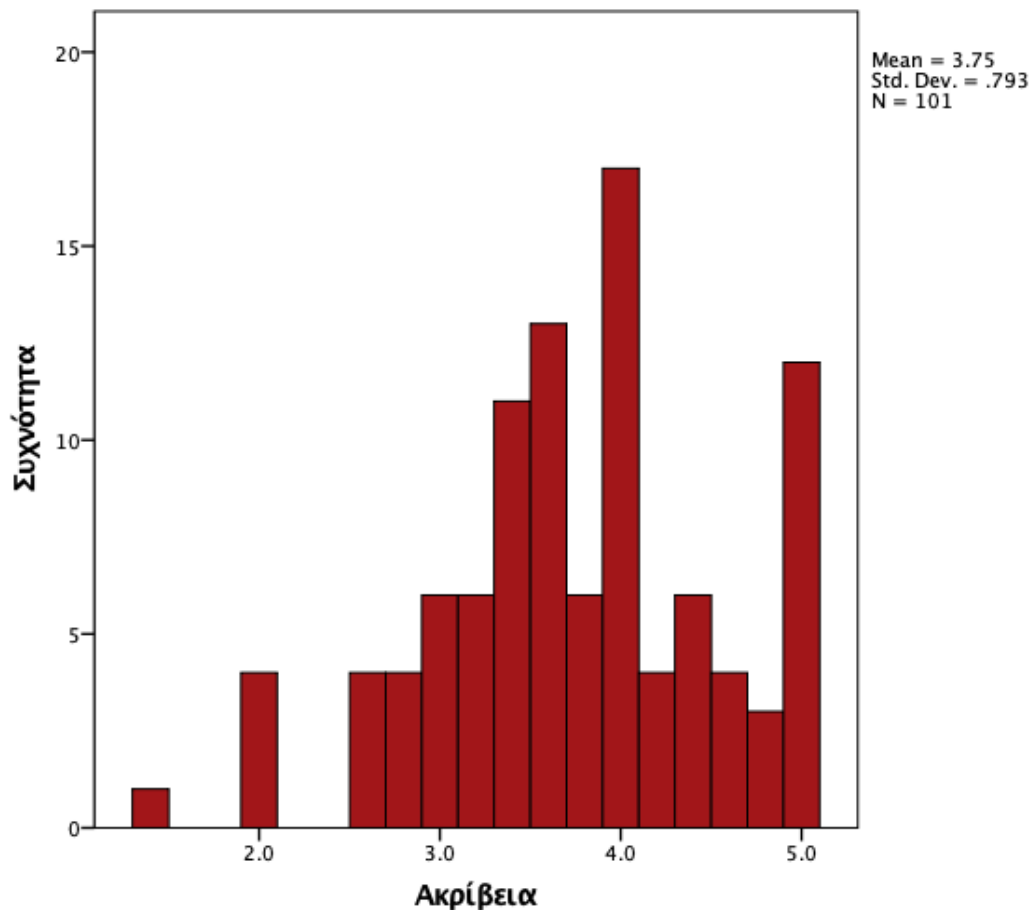
Στον Πίνακα 4 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα που καταγράφηκαν από τις απαντήσεις των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας αναφορικά με το πως αξιολογούν την ακρίβεια των υπηρεσιών σύμφωνα με τις εμπειρίες τους. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι πολίτες

συμφωνούν με το ότι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας έχουν την γνώση να απαντούν στις ερωτήσεις τους (ΜΟ=3.90, ΤΑ=0.90), είναι αξιόπιστοι και ειλικρινείς(ΜΟ=3.90, ΤΑ=0.80) και πληροφορούν με ακρίβεια για το πότε θα πραγματοποιηθεί αυτό που θέλουν (ΜΟ=3.70, ΤΑ=1.0). Παρόμοια, οι πολίτες τείνουν να συμφωνήσουν με το ότι ο Δήμος Τριφυλίας έχει ικανούς υπαλλήλους, που έχουν απαραίτητες δεξιότητες (ΜΟ=3.70, ΤΑ=0.90).

**Πίνακας 4.** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Ακρίβεια»

	ΜΟ	ΤΑ
Ο Δήμος Τριφυλίας έχει ικανούς υπαλλήλους, που έχουν απαραίτητες δεξιότητες.	3.70	0.90
Οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας είναι αξιόπιστοι και ειλικρινείς.	3.90	0.80
Οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας έχουν την γνώση να απαντούν στις ερωτήσεις μου.	3.90	0.90
Οι δημοτικοί υπάλληλοι με πληροφορούν με ακρίβεια για το πότε θα πραγματοποιηθεί αυτό που θέλω.	3.70	1.00
Οι δημοτικοί υπάλληλοι μπορούν να ανταποκριθούν στα αιτήματά μου οποιαδήποτε στιγμή.	3.60	1.00

Στο Διάγραμμα 4 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα για τη συνολική αξιολόγηση της ακρίβεια των υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας. Τα στοιχεία έδειξαν πως οι πολίτες θεωρούν πως οι υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας χαρακτηρίζονται σε αρκετό βαθμό από ακρίβεια (ΜΟ=3.75, ΤΑ=0.79).



**Διάγραμμα 4.** Επίπεδο αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Ακρίβεια»

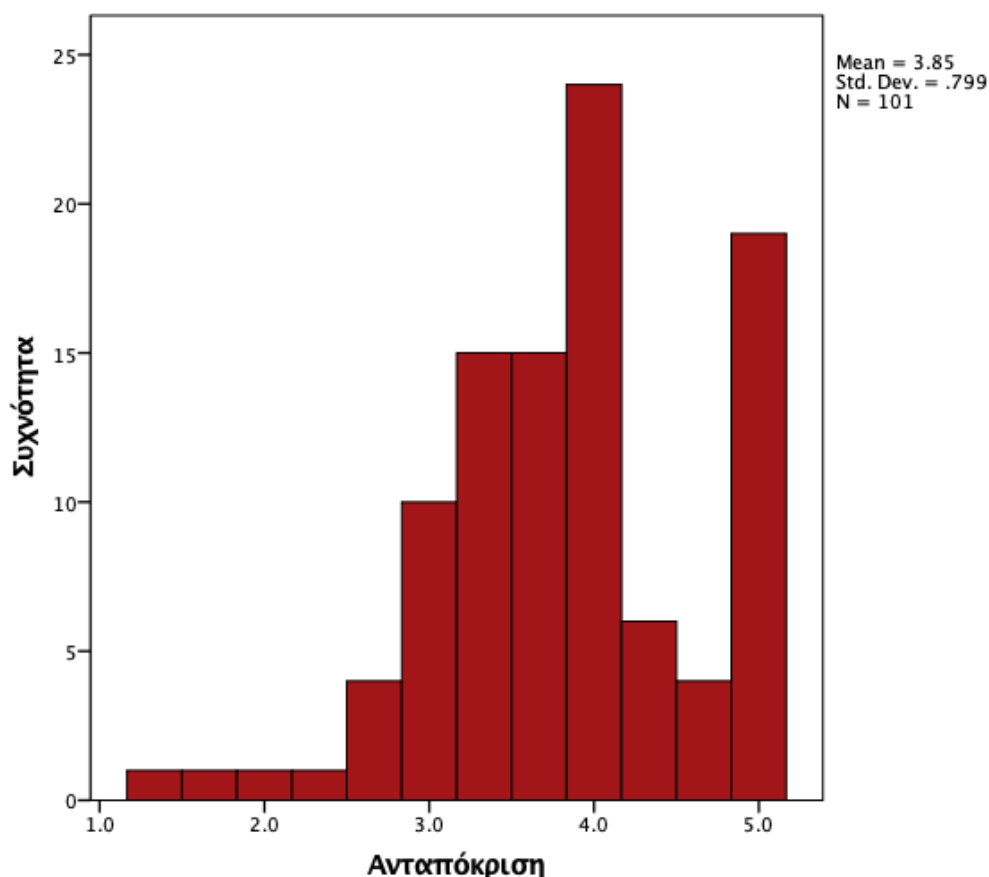
Στον Πίνακα 5 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα που καταγράφηκαν από τις απαντήσεις των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας αναφορικά με το πως αξιολογούν την ανταποκρισιμότητα των υπηρεσιών σύμφωνα με τις εμπειρίες τους. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι πολίτες συμφωνούν με το ότι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας είναι πρόθυμοι να βοηθήσουν (MO=4.00, TA=0.90) και τείνουν να συμφωνήσουν με το ότι οιδημοτικοί υπάλληλοι με εξυπηρετούν γρήγορα (MO=3.80, TA=0.90) και ότι ο Δήμος Τριφυλίας παρέχει γρήγορη και αξιόπιστη εξυπηρέτηση (MO=3.70, TA=0.90).

**Πίνακας 5.** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Ανταπόκριση»

	MO	TA
Οι δημοτικοί υπάλληλοι με εξυπηρετούν γρήγορα.	3.80	0.90
Ο Δήμος Τριφυλίας παρέχει γρήγορη και αξιόπιστη εξυπηρέτηση.	3.70	0.90
Οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας είναι πρόθυμοι να βοηθήσουν	4.00	0.90



Στο Διάγραμμα 5 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα για τη συνολική αξιολόγηση της ανταποκρισιμότητας των υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας. Τα στοιχεία έδειξαν πως οι πολίτες θεωρούν πως οι υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας χαρακτηρίζονται σε αρκετό βαθμό από ανταποκρισιμότητα (ΜΟ=3.85, ΤΑ=0.80).



**Διάγραμμα 5.** Επίπεδο αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Ανταπόκριση»

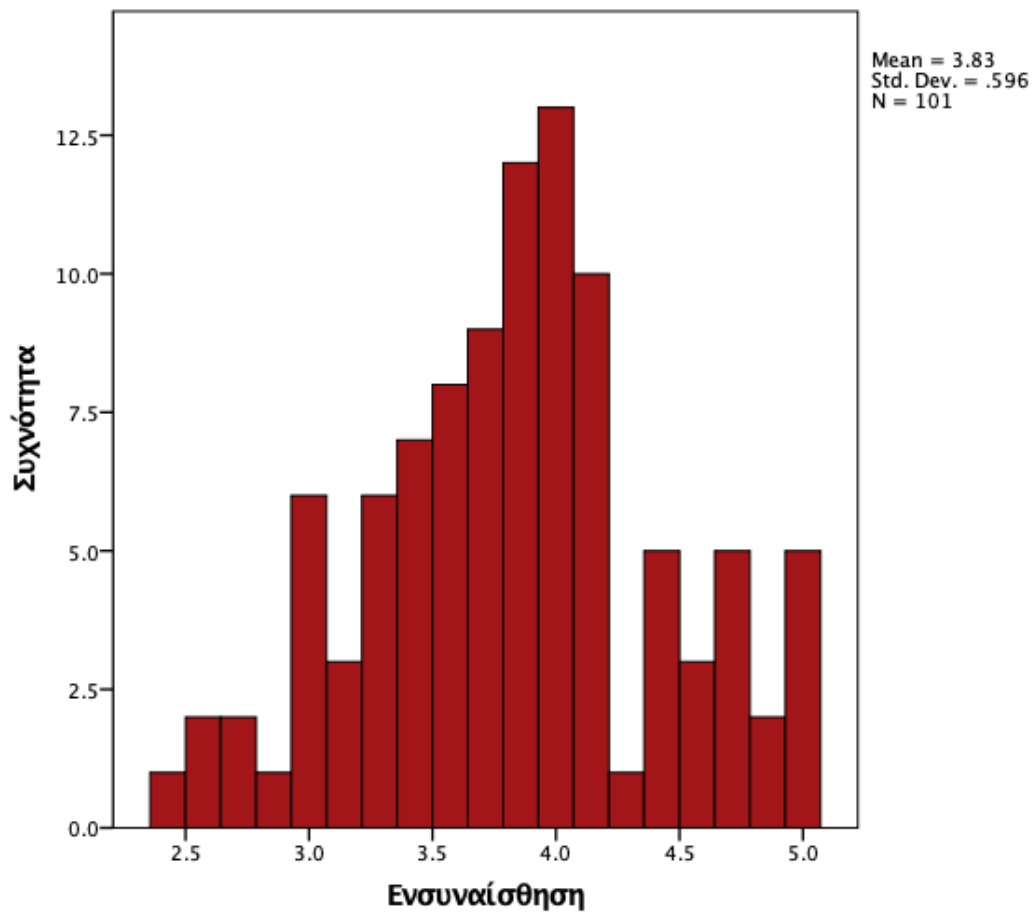
Στον Πίνακα 6 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα που καταγράφηκαν από τις απαντήσεις των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας αναφορικά με το πως αξιολογούν την ύπαρξη ενσυναίσθησης στις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας σύμφωνα με τις εμπειρίες τους. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι πολίτες συμφωνούν με το ότι οι ώρες λειτουργίας των Δημοτικών Καταστημάτων είναι κατάλληλες (ΜΟ=4.00, ΤΑ=0.80), τα Δημοτικά Καταστήματα δεν έχουν μεγάλες ουρές (ΜΟ=4.20, ΤΑ=0.80) και ότι η πρόσβαση στις κατά τόπους υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας είναι εύκολη (ΜΟ=4.10, ΤΑ=0.90). Επιπλέον, αναγνωρίζουν ότι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας καταλαβαίνουν τις ανάγκες τους (ΜΟ=3.70, ΤΑ=0.90), τους δίνουν ιδιαίτερη προσοχή (ΜΟ=3.60, ΤΑ=0.90) και προβαίνουν

σε διορθωτικές ενέργειες μετά από παρέμβασή τους στην ηλεκτρονική διαβούλευση του Δήμου (ΜΟ=3.60, ΤΑ=0.90).

**Πίνακας 6.** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Ενσυναίσθηση»

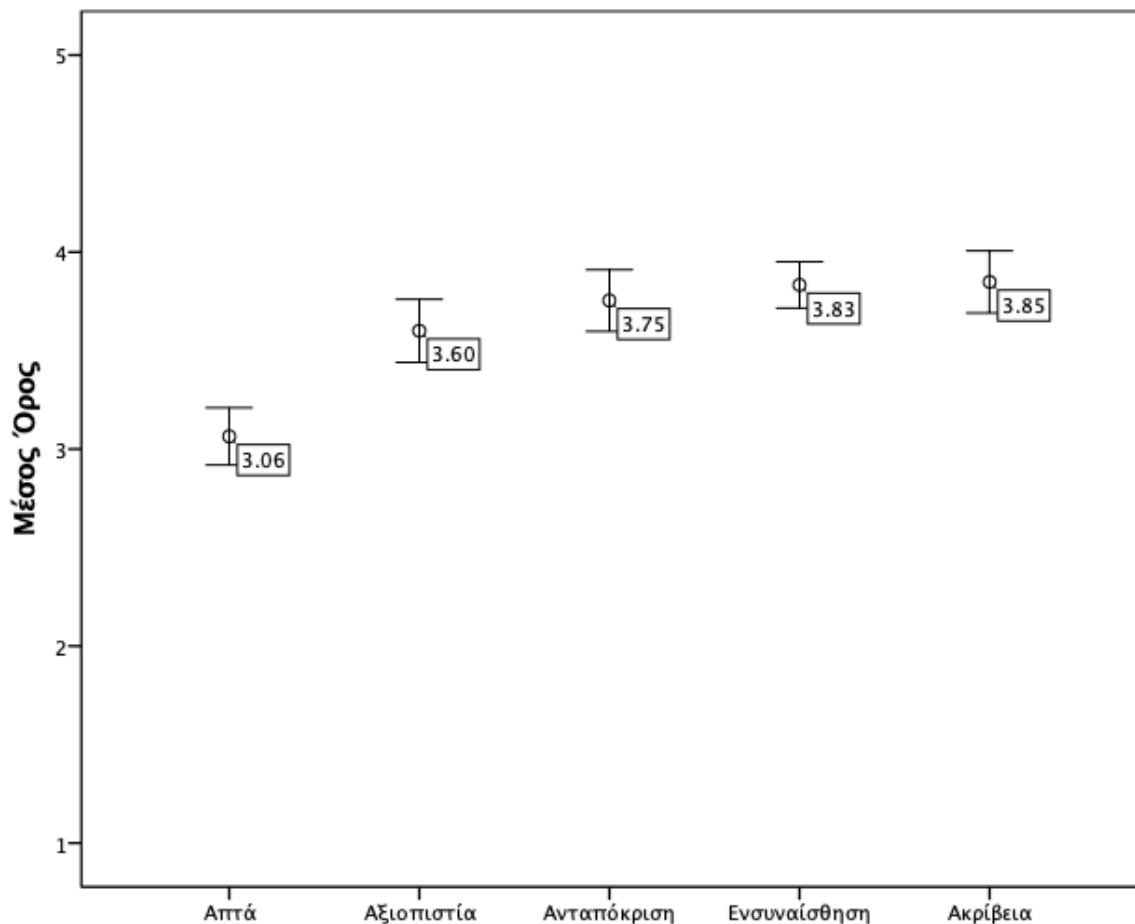
	ΜΟ	ΤΑ
Οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας καταλαβαίνουν τις ανάγκες μου.	3.70	0.90
Οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας μου δίνουν ιδιαίτερη προσοχή.	3.60	1.00
Οι ώρες λειτουργίας των Δημοτικών Καταστημάτων είναι κατάλληλες.	4.00	0.80
Τα Δημοτικά Καταστήματα δεν έχουν μεγάλες ουρές.	4.20	0.80
Η πρόσβασή μου στις κατά τόπους υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας είναι εύκολη.	4.10	0.90
Τα μέσα με τα οποία μου παρέχονται οι διάφορες υπηρεσίες είναι εξελιγμένα.	3.60	0.80
Οι υπάλληλοι του Δήμου προβαίνουν σε διορθωτικές ενέργειες μετά από παρέμβασή μου στην ηλεκτρονική διαβούλευση του Δήμου.	3.60	0.90

Στο Διάγραμμα 6 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα για τη συνολική αξιολόγηση της ύπαρξης ενσυναίσθησης στις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας. Τα στοιχεία έδειξαν πως οι πολίτες θεωρούν πως οι υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας χαρακτηρίζονται σε αρκετό βαθμό από ενσυναίσθηση (ΜΟ=3.83, ΤΑ=0.60).



**Διάγραμμα 6.** Επίπεδο αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Ενσυναίσθηση»

Τέλος, στο Διάγραμμα 7 δίνονται συγκεντρωτικά τα αποτελέσματα για το επίπεδο της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας βάση του μοντέλου SERVQUAL. Η διάσταση που υστερεί σε σύγκριση με τις υπόλοιπες είναι τα απτά στοιχεία.



**Διάγραμμα 7.** Συγκεντρωτικά αποτελέσματα για το επίπεδο της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών βάση του μοντέλου SERVQUAL

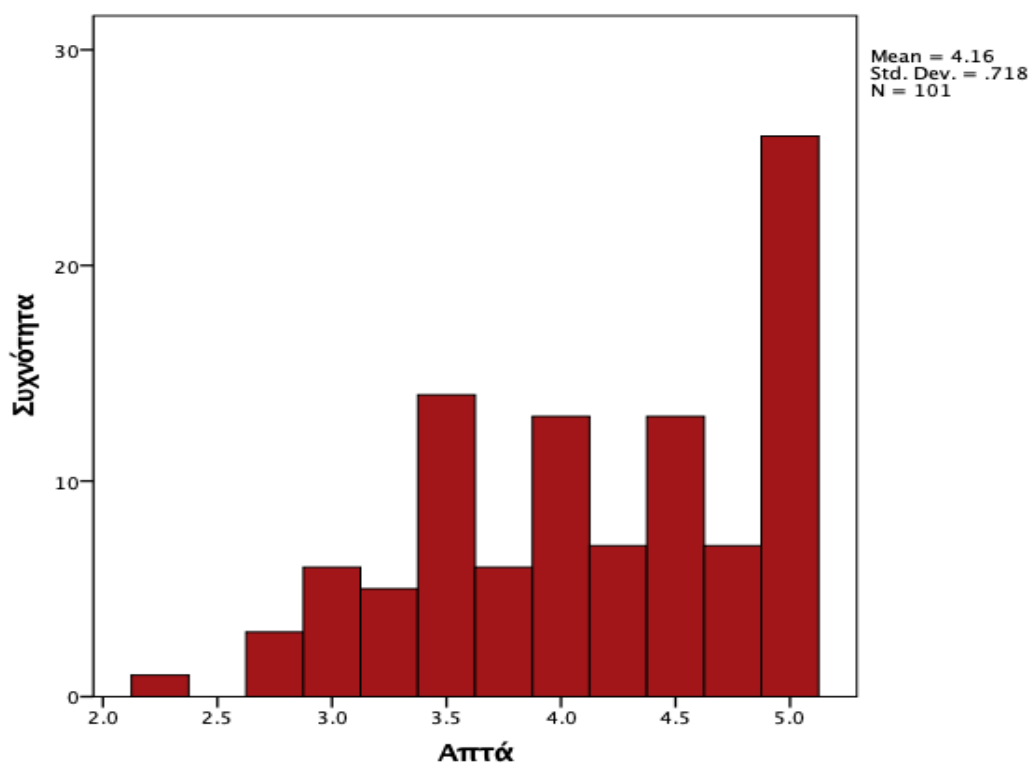
### 5.2.2 Επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών

Στον Πίνακα 7 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα που καταγράφηκαν από τις απαντήσεις των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας αναφορικά με το πως θα επιθυμούσαν να είναι τα απτά στοιχεία των υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλία. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως από τα χαρακτηριστικά που συνδέονται με τη ναπητή διάσταση της ποιότητας των υπηρεσιών αυτό που οι πολίτες αναγνωρίζουν ως σημαντικά (σύμφωνα με τις προτιμήσεις/ επιθυμίες τους) είναι η λειτουργικότητα και άνεση των εγκαταστάσεων (MO=4.30, TA=0.90), η ύπαρξη τακτοποιημένων χώρων στις εγκαταστάσεις (MO=4.30, TA=0.90) και το να είναι οπτικά ελκυστικά τα έγγραφα, στοιχεία αιτήσεων, κλπ.) τα οποία σχετίζονται με την εξυπηρέτησή τους (MO=4.20, TA=0.80).

**Πίνακας 7.** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την επιθυμητή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Απτά Στοιχεία»

	ΜΟ	ΤΑ
Οι εγκαταστάσεις του δήμου είναι λειτουργικές και άνετες	4.30	0.90
Οι εγκαταστάσεις του δήμου έχουν μοντέρνα εμφάνιση	3.90	1.10
Ο εσωτερικός χώρος των Δημοτικών Καταστημάτων είναι τακτοποιημένος.	4.30	0.90
Τα (έγγραφα, στοιχεία αιτήσεις, κλπ.) τα οποία σχετίζονται με την εξυπηρέτησή μου είναι οπτικά ελκυστικά	4.20	0.80

Στο Διάγραμμα 8 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα για το επίπεδο σημαντικότητας που δίνουν οι πολίτες στα απτά στοιχεία των υπηρεσιών. Τα στοιχεία έδειξαν πως οι πολίτες θα επιθυμούσαν ένα πολύ υψηλό επίπεδο απτών στοιχείων κατά την εξυπηρέτησή τους (ΜΟ=4.16, ΤΑ=0.72).



**Διάγραμμα 8.** Επίπεδο επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Απτά Στοιχεία»

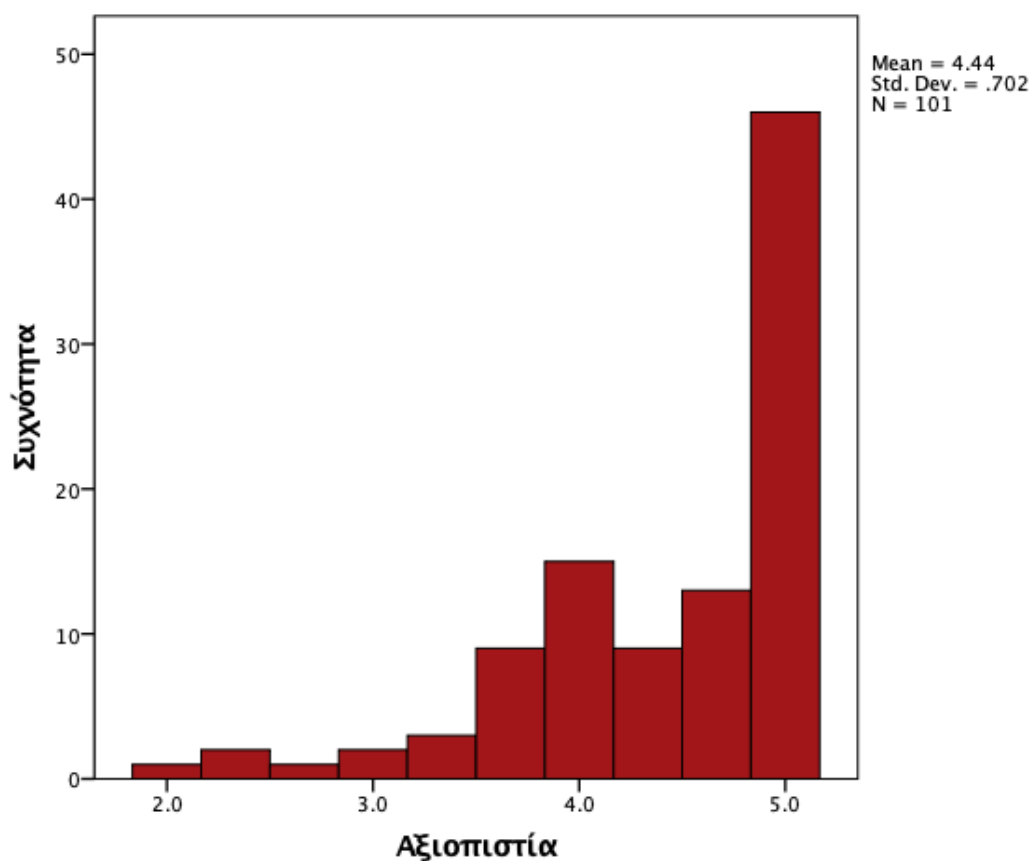
Στον Πίνακα 8 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα που καταγράφηκαν από τις απαντήσεις των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας αναφορικά με το επιθυμητό επίπεδο αξιοπιστίας των υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι πολίτες συμφωνούν σε αρκετά μεγάλο βαθμό πως ο Δήμος Τριφυλίας θα πρέπει διασφαλίζει ότι οι προσφερόμενες

υπηρεσίες γίνονται με το λιγότερο περιθώριο λάθους (MO=4.40, TA=0.80) και να επιλύει γρήγορα τα εμφανιζόμενα προβλήματα (MO=4.50, TA=0.70). Επιπλέον, οι πολίτες συμφωνούν σε αρκετά μεγάλο βαθμό πως οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας θα πρέπειόταν δεσμεύονται να πραγματοποιήσουν κάτι σε σύντομο χρονικό διάστημα, να τα καταφέρνουν (MO=4.40, TA=0.80).

**Πίνακας 8.** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την επιθυμητή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Αξιοπιστία»

	MO	TA
Ο Δήμος Τριφυλία διασφαλίζει ότι οι προσφερόμενες υπηρεσίες γίνονται με το λιγότερο περιθώριο λάθους.	4.40	0.80
Εκτιμώ ότι ο Δήμος Τριφυλία επιλύει γρήγορα τα εμφανιζόμενα προβλήματα.	4.50	0.70
Όταν οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας δεσμεύονται να πραγματοποιήσουν κάτι σε σύντομο χρονικό διάστημα, τα καταφέρνουν.	4.40	0.80

Στο Διάγραμμα 9 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα για το επίπεδο σημαντικότητας που δίνουν οι πολίτες στην αξιοπιστία των υπηρεσιών. Τα στοιχεία έδειξαν πως οι πολίτες θα επιθυμούσαν ένα πολύ υψηλό επίπεδο αξιοπιστίας στις υπηρεσίες που τους παρέχονται (MO=4.44, TA=0.70).



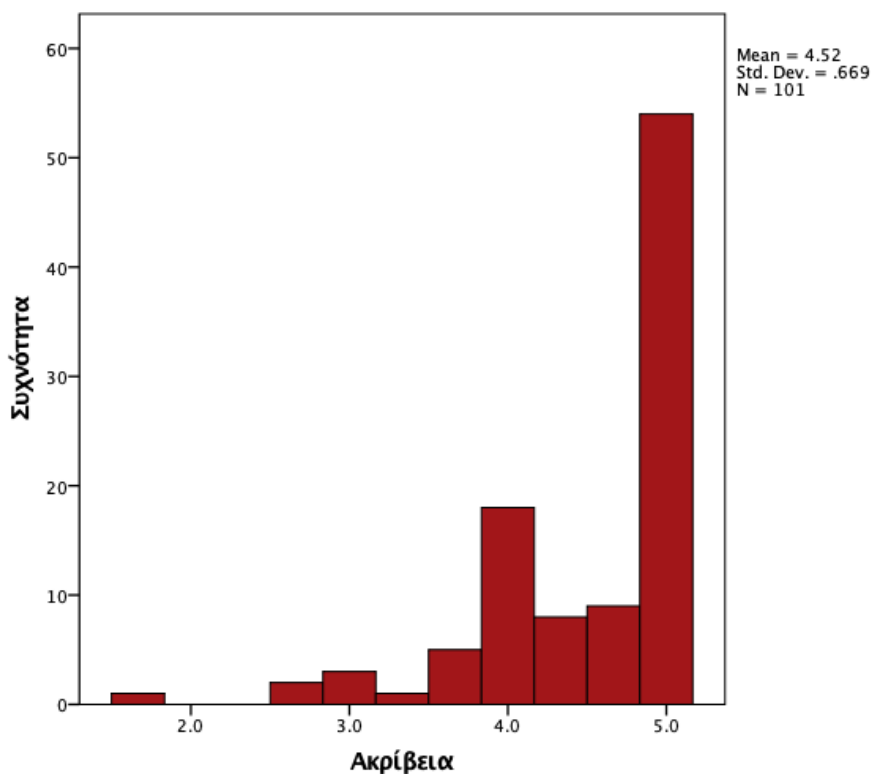
**Διάγραμμα 9.** Επίπεδο επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Αξιοπιστία»

Στον Πίνακα 9 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα που καταγράφηκαν από τις απαντήσεις των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας αναφορικά με το επιθυμητό επίπεδο ακρίβειας των υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλία. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι πολίτες συμφωνούν σε αρκετά μεγάλο βαθμό πως ο Δήμος Τριφυλία θα πρέπει να έχει ικανούς υπαλλήλους, που έχουν απαραίτητες δεξιότητες (ΜΟ=4.50, ΤΑ=0.80) και με το ότι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας πρέπει να είναι αξιόπιστοι και ειλικρινείς (ΜΟ=4.50, ΤΑ=0.80), να έχουν την γνώση να απαντούν στις ερωτήσεις τους (ΜΟ=4.50, ΤΑ=0.80) και να με πληροφορούν με ακρίβεια για το πότε θα πραγματοποιηθεί αυτό που θέλουν (ΜΟ=4.40, ΤΑ=0.80).

**Πίνακας 9.** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την επιθυμητή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Ακρίβεια»

	ΜΟ	ΤΑ
Ο Δήμος Τριφυλίας έχει ικανούς υπαλλήλους, που έχουν απαραίτητες δεξιότητες.	4.50	0.80
Οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας είναι αξιόπιστοι και ειλικρινείς.	4.50	0.80
Οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας έχουν την γνώση να απαντούν στις ερωτήσεις μου.	4.50	0.80
Οι δημοτικοί υπάλληλοι με πληροφορούν με ακρίβεια για το πότε θα πραγματοποιηθεί αυτό που θέλω.	4.40	0.80
Οι δημοτικοί υπάλληλοι μπορούν να ανταποκριθούν στα αιτήματά μου οποιαδήποτε στιγμή.	4.30	0.80

Στο Διάγραμμα 10 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα για το επίπεδο σημαντικότητας που δίνουν οι πολίτες στην ακρίβεια των υπηρεσιών. Τα στοιχεία έδειξαν πως οι πολίτες θα επιθυμούσαν ένα πολύ υψηλό επίπεδο ακρίβειας στις υπηρεσίες που τους παρέχονται (ΜΟ=4.53, ΤΑ=0.67).



**Διάγραμμα 10.** Επίπεδο επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Ακρίβεια»

Στον Πίνακα 10 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα που καταγράφηκαν από τις απαντήσεις των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας αναφορικά με το επιθυμητό επίπεδο ανταποκρισιμότητας των υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως

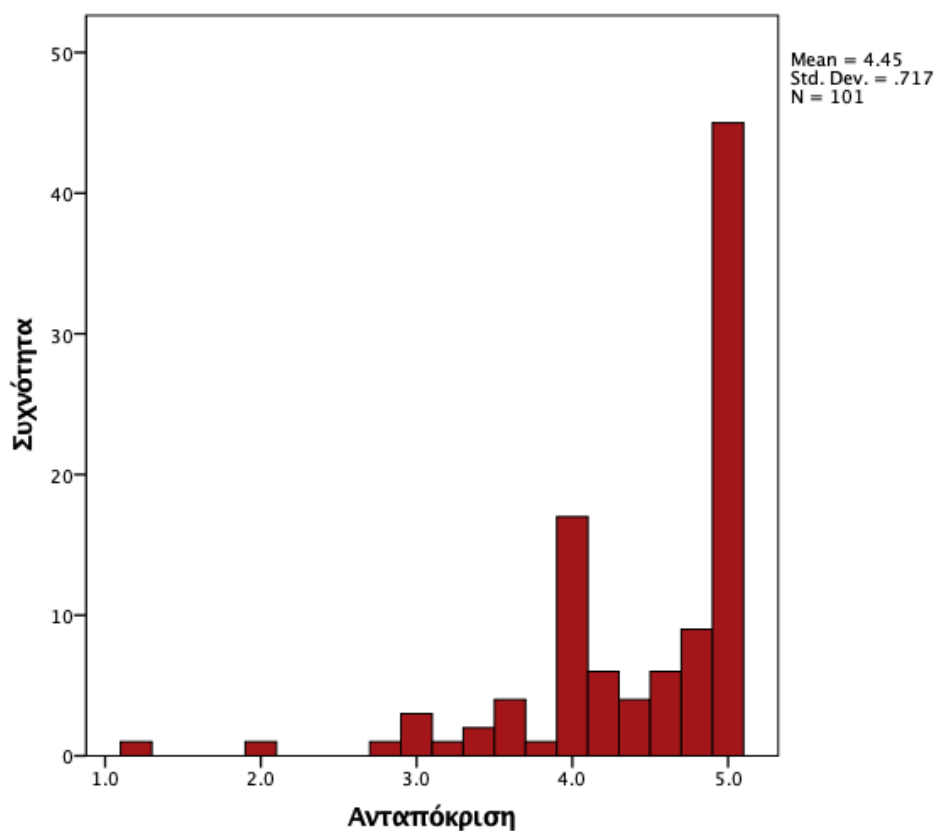


οι πολίτες συμφωνούν σε αρκετά μεγάλο βαθμό πως ο Δήμος Τριφυλίας θα πρέπει να παρέχει γρήγορη και αξιόπιστη εξυπηρέτηση (MO=4.50, TA=0.70) και με το ότι οι δημοτικοί υπάλληλοι πρέπει να εξυπηρετούν γρήγορα (MO=4.50, TA=0.70) και πρέπει να είναι πρόθυμοι να βοηθήσουν (MO=4.60, TA=0.70).

**Πίνακας 10.** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την επιθυμητή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Ανταπόκριση»

	MO	TA
Οι δημοτικοί υπάλληλοι με εξυπηρετούν γρήγορα.	4.50	0.70
Ο Δήμος Τριφυλίας παρέχει γρήγορη και αξιόπιστη εξυπηρέτηση.	4.50	0.70
Οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας είναι πρόθυμοι να βοηθήσουν	4.60	0.70

Στο Διάγραμμα 11 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα για το επίπεδο σημαντικότητας που δίνουν οι πολίτες στην ανταποκρισιμότητα των υπηρεσιών. Τα στοιχεία έδειξαν πως οι πολίτες θα επιθυμούσαν ένα πολύ υψηλό επίπεδο ανταποκρισιμότητας στις υπηρεσίες που τους παρέχονται (MO=4.45, TA=0.72).



υ

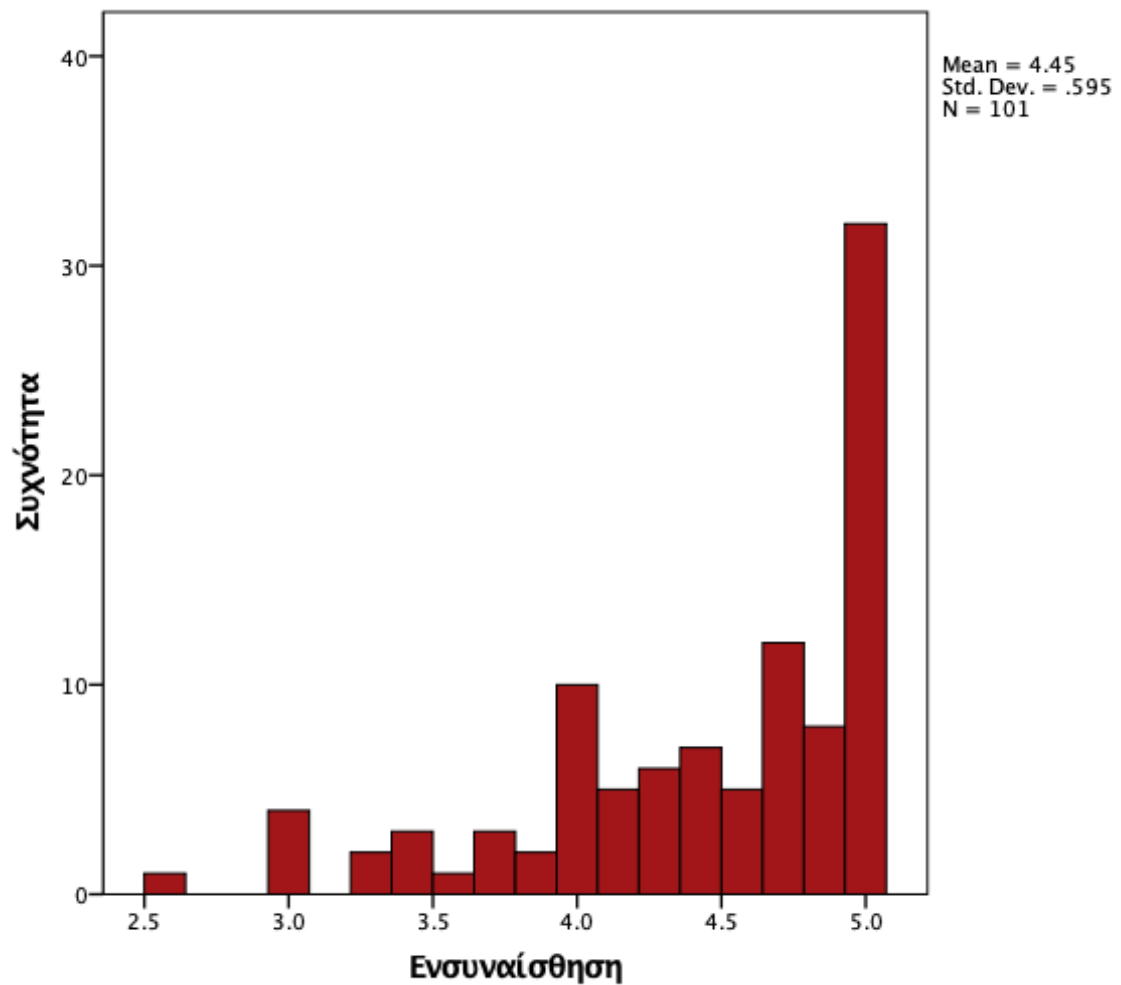
**Διάγραμμα 11.** Επίπεδο επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Ανταπόκριση»

Στον Πίνακα 11 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα που καταγράφηκαν από τις απαντήσεις των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας αναφορικά με το επιθυμητό επίπεδο ενσυναίσθησης στις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι πολίτες συμφωνούν σε αρκετά μεγάλο βαθμό πως οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας πρέπει να καταλαβαίνουν τις ανάγκες τους (MO=4.40, TA=0.70) και να τους δίνουν ιδιαίτερη προσοχή (MO=4.30, TA=0.90). Επιπλέον, οι πολίτες συμφωνούν σε αρκετά μεγάλο βαθμό πως οι ώρες λειτουργίας των Δημοτικών Καταστημάτων πρέπει να είναι κατάλληλες (MO=4.50, TA=0.60), να μην έχουν μεγάλες ουρές (MO=4.50, TA=0.80) ενώ είναι αναγκαίο οι υπάλληλοι του Δήμου να προβαίνουν σε διορθωτικές ενέργειες μετά από παρέμβασή των πολιτών στην ηλεκτρονική διαβούλευση του Δήμου (MO=4.40, TA=0.80).

**Πίνακας 11.** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών για την επιθυμητή ποιότητα των υπηρεσιών: Διάσταση «Ενσυναίσθηση»

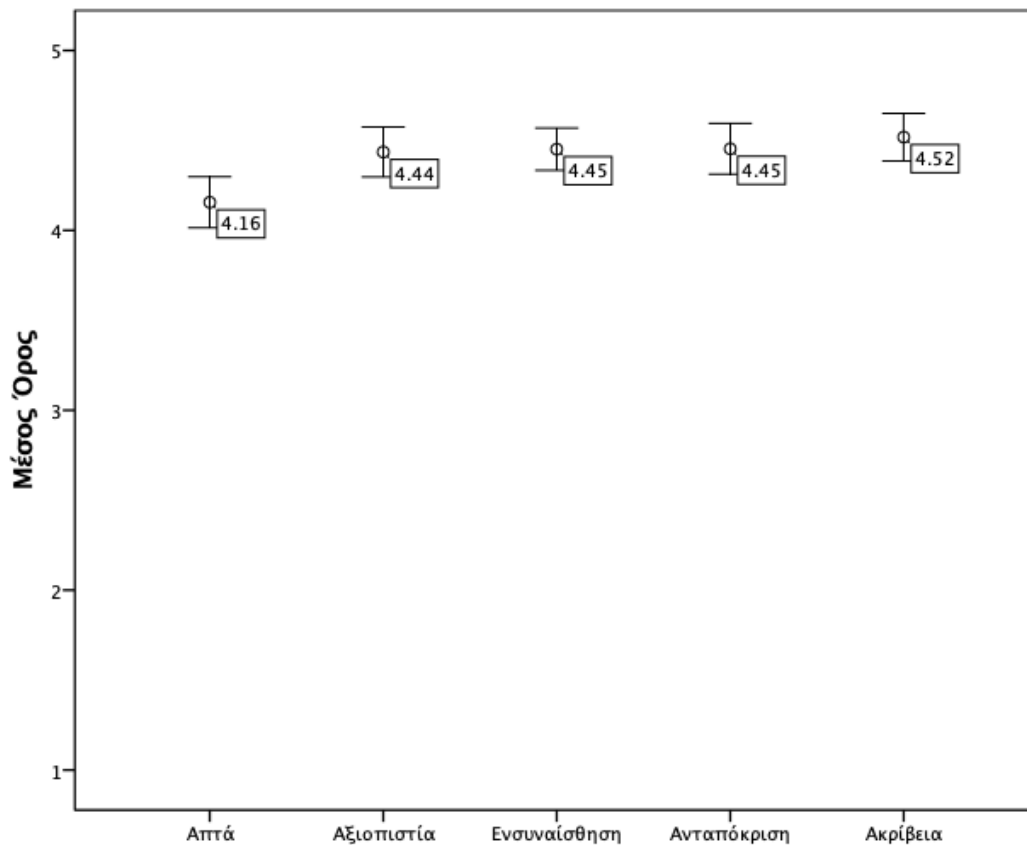
	MO	TA
Οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας καταλαβαίνουν τις ανάγκες μου.	4.40	0.70
Οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας μου δίνουν ιδιαίτερη προσοχή.	4.30	0.90
Οι ώρες λειτουργίας των Δημοτικών Καταστημάτων είναι κατάλληλες.	4.50	0.60
Τα Δημοτικά Καταστήματα δεν έχουν μεγάλες ουρές.	4.50	0.80
Η πρόσβασή μου στις κατά τόπους υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας είναι εύκολη.	4.60	0.50
Τα μέσα με τα οποία μου παρέχονται οι διάφορες υπηρεσίες είναι εξελιγμένα.	4.40	0.80
Οι υπάλληλοι του Δήμου προβαίνουν σε διορθωτικές ενέργειες μετά από παρέμβασή μου στην ηλεκτρονική διαβούλευση του Δήμου.	4.40	0.80

Στο Διάγραμμα 12 δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα για το επίπεδο σημαντικότητας που δίνουν οι πολίτες στην ενσυναίσθηση των υπηρεσιών. Τα στοιχεία έδειξαν πως οι πολίτες θα επιθυμούσαν ένα πολύ υψηλό επίπεδο ενσυναίσθησης στις υπηρεσίες που τους παρέχονται (MO=4.45, TA=0.60).



**Διάγραμμα 12.** Επίπεδο επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών: Διάσταση «Ενσυναίσθηση»

Τέλος, στο Διάγραμμα 13 δίνονται συγκεντρωτικά τα αποτελέσματα για το επίπεδο της επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας βάση του μοντέλου SERVQUAL.



**Διάγραμμα 13.** Συγκεντρωτικά αποτελέσματα για το επίπεδο της επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών βάση του μοντέλου SERVQUAL

### 5.2.3 Διαφορά μεταξύ αντιληπτής και επιθυμητής ποιότητας

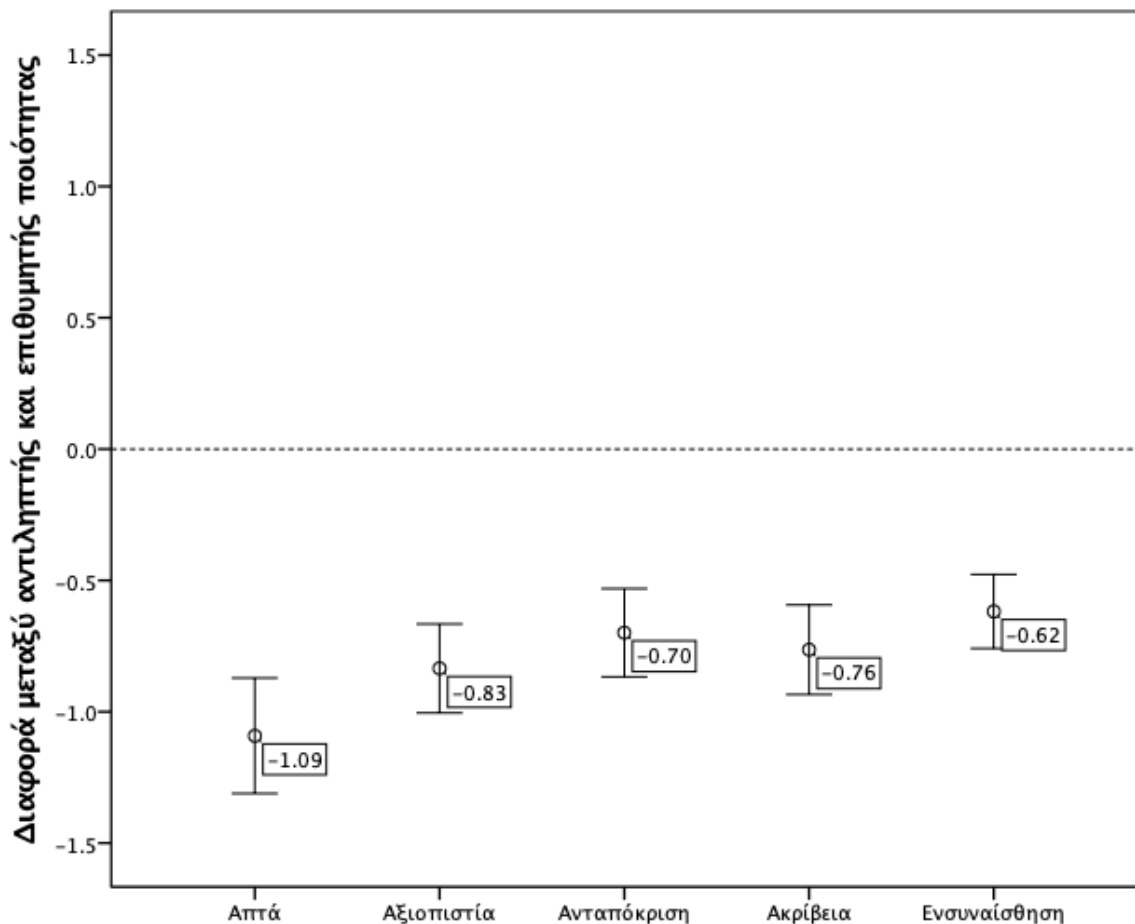
Στην επόμενη ενότητα δίνονται τα ευρήματα της ανάλυσης για τη διαφορά μεταξύ αντιληπτής και επιθυμητής ποιότητας των υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα δίνονται στον Πίνακα 12 και στο Διάγραμμα 14. Για τη σύγκριση μεταξύ αντιληπτής και επιθυμητής ποιότητας χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος t-test για εξαρτημένα δείγματα. Η ανάλυση έδειξε πως υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ αντιληπτής και επιθυμητής ποιότητας και στις πέντε διαστάσεις του μοντέλου SERVQUAL καθώς σε όλες τις συγκρίσεις καταγράφηκε p-value=0.000.

**Πίνακας 12.** Αποτελέσματα για την αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών και τη διαφορά μεταξύ τους

	Διαφορά	
	ΜΟ	ΤΑ
Απτά	-1.09	1.10
Αξιοπιστία	-0.83	0.90
Ανταπόκριση	-0.70	0.90
Ακρίβεια	-0.76	0.90
Ενσυναίσθηση	-0.62	0.70

Διάφορα αντιληπτής-επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών								
			95%		t	df	p	
ΜΟ	ΤΑ	Τυπικό Σφάλμα	Διάστημα Εμπιστοσύνης					
			Κάτω Όριο	Άνω Όριο				
Απτά	-1.09	1.10	0.11	-1.31	-0.87	-9.853	100	.000
Αξιοπιστία	-0.83	0.90	0.09	-1.00	-0.67	-9.775	100	.000
Ανταπόκριση	-0.70	0.90	0.08	-0.87	-0.53	-8.253	100	.000
Ακρίβεια	-0.76	0.90	0.09	-0.84	-0.50	-7.763	100	.000
Ενσυναίσθηση	-0.62	0.70	0.07	-0.76	-0.48	-8.717	100	.000

Στο Διάγραμμα 14 δίνεται διαγραμματικά η μέση διαφορά μεταξύ αντιληπτής και επιθυμητής ποιότητας. Τα αποτελέσματα δείχνουν πως η ποιότητα υπηρεσιών στο Δήμο Τριφυλίας υπολείπεται της επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών.



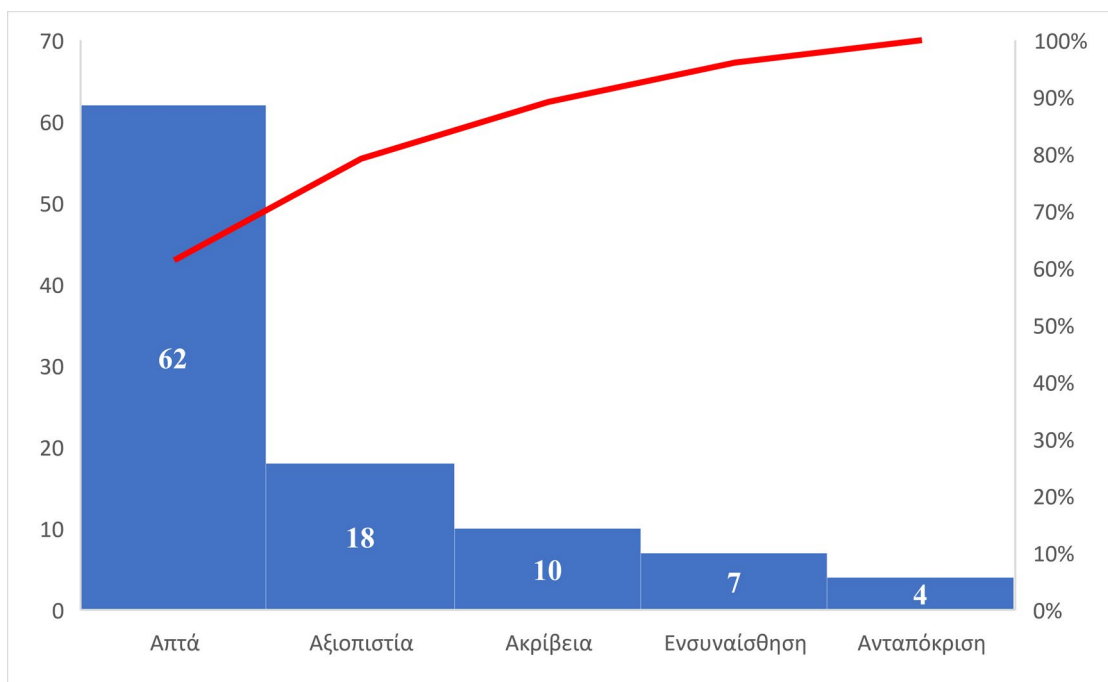
**Διάγραμμα 14.** Συγκεντρωτικά αποτελέσματα για τη διαφορά αντιληπτής και επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών βάση του μοντέλου SERVQUAL

Στη συνέχεια δημιουργήθηκε ένα διάγραμμα Pareto για να αναδειχθούν εκείνες οι διαστάσεις που είναι σημαντικότερες στη δημιουργία δυσαρέσκειας στους πολίτες από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας. Για να δημιουργηθεί το διάγραμμα Pareto πραγματοποιήθηκε η εξής διαδικασία:

1. Για κάθε έναν από τους 101 λήφθηκε υπόψη η διάσταση στην οποία παρατηρήθηκε μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ επιθυμητής και αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών (για παράδειγμα για τον πρώτο συμμετέχοντα οι αποκλίσεις ήταν οι εξής: απόκλιση απτά = -3.50, απόκλιση αξιοπιστία = -1.00, απόκλιση ανταπόκριση = -1.00, απόκλιση ακρίβεια = -1.00, απόκλιση ενσυναίσθηση = -1.00).
2. Για κάθε έναν πολίτη από τους 101 καταγράφηκε η διάσταση στην οποία παρατηρείται η μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ επιθυμητής και αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών (για παράδειγμα για τον πρώτο συμμετέχοντα μεγαλύτερη απόκλιση καταγράφηκε στη διάσταση απτά στοιχεία)

3. Υπολογίστηκε για κάθε διάσταση από τις πέντε ο αριθμός συμμετεχόντων στους οποίους είχαν τη μεγαλύτερη απόκλιση
4. Από τα αποτελέσματα προέκυψε πως οι 62 από τους 101 συμμετέχοντες εμφάνισαν τη μεγαλύτερη απόκλιση στα απτά στοιχεία, οι 18 συμμετέχοντες εμφάνισαν τη μεγαλύτερη απόκλιση στην αξιοπιστία, οι 10 συμμετέχοντες εμφάνισαν τη μεγαλύτερη απόκλιση στην ακρίβεια, οι 7 συμμετέχοντες εμφάνισαν τη μεγαλύτερη απόκλιση στην ενσυναίσθηση και οι 4 συμμετέχοντες εμφάνισαν τη μεγαλύτερη απόκλιση στην ανταπόκριση
5. Βάση των παραπάνω δημιουργήθηκε το διάγραμμα Pareto

Στο Διάγραμμα 15 δίνεται το αποτέλεσμα του διαγράμματος Pareto. Τα αποτελέσματα δείχνουν πως τα απτά στοιχεία είναι υπεύθυνα για το 61.4% των περισσότερων περιπτώσεων μεγαλύτερης δυσαρέσκειας ενώ η αξιοπιστία είναι υπεύθυνη για το 17.8% των περιπτώσεων μεγαλύτερης δυσαρέσκειας. Συνολικά αυτές οι δύο διαστάσεις είναι υπεύθυνες για το 79.2% των περιπτώσεων μεγαλύτερης δυσαρέσκειας.



**Διάγραμμα 15.** Διάγραμμα Pareto βάση της απόκλισης μεταξύ επιθυμητής και αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών

### 5.2.4 Αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών ως προς τα δημογραφικά στοιχεία των πολιτών

Στη συνέχεια δίνονται τα ευρήματα της στατιστικής ανάλυσης για την ανάδειξη των σημαντικών διαφορών ως προς τα δημογραφικά στοιχεία των πολιτών. Αρχικά, δίνονται τα ευρήματα του ελέγχου t-test για την ανάδειξη σημαντικών διαφορών ως προς το φύλο των πολιτών (Πίνακας 13). Η ανάλυση ανέδειξε στατιστικά σημαντική διαφορά στις διαστάσεις «Αξιοπιστία» ( $t=-2.782$ ,  $p=0.006$ ) και «Ακρίβειας» ( $t=-2.024$ ,  $p=0.046$ ) της επιθυμητής ποιότητας των υπηρεσιών και στη διαφορά μεταξύ αντιληπτής και επιθυμητής ποιότητας στα απτά στοιχεία ( $t=2.345$ ,  $p=0.021$ ). Τα αποτελέσματα δείχνουν πως οι γυναίκες επιθυμούν σε μεγαλύτερο βαθμό από τους άντρες οι υπηρεσίες να χαρακτηρίζονται από αξιοπιστία και ακρίβεια. Επιπλέον, οι γυναίκες αναγνώρισαν μεγαλύτερη διαφορά μεταξύ της πραγματικής και της επιθυμητής κατάστασης στα απτά στοιχεία των υπηρεσιών.

**Πίνακας 13.** Συγκρίσεις για την αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών και τη διαφορά μεταξύ τους ως προς το φύλο των πολιτών

	Φύλο	N	ΜΟ	ΤΑ	t	p
<b>Αντιληπτή ποιότητα</b>						
Απτά	Άντρας	47	3.21	0.80	1.910	0.059
	Γυναίκα	54	2.94	0.66		
Αξιοπιστία	Άντρας	47	3.52	0.83	-0.874	0.384
	Γυναίκα	54	3.67	0.80		
Ανταπόκριση	Άντρας	47	3.75	0.85	-0.065	0.948
	Γυναίκα	54	3.76	0.75		
Ακρίβεια	Άντρας	47	3.83	0.89	-0.215	0.830
	Γυναίκα	54	3.86	0.72		
Ενσυναίσθηση	Άντρας	47	3.86	0.64	0.424	0.672
	Γυναίκα	54	3.81	0.56		
<b>Επιθυμητή ποιότητα</b>						
Απτά	Άντρας	47	4.03	0.73	-1.632	0.106
	Γυναίκα	54	4.26	0.69		
Αξιοπιστία	Άντρας	47	4.23	0.81	-2.782	0.006
	Γυναίκα	54	4.61	0.54		
Ανταπόκριση	Άντρας	47	4.34	0.87	-1.431	0.156
	Γυναίκα	54	4.55	0.54		
Ακρίβεια	Άντρας	47	4.38	0.80	-2.024	0.046
	Γυναίκα	54	4.64	0.51		



Ενσυναίσθηση	Άντρας	47	4.36	0.67	-1.465	0.146
	Γυναίκα	54	4.53	0.51		
<b>Διαφορά</b>						
Απτά	Άντρας	47	-0.82	1.10	2.345	0.021
	Γυναίκα	54	-1.33	1.08		
Αξιοπιστία	Άντρας	47	-0.71	0.84	1.380	0.171
	Γυναίκα	54	-0.94	0.87		
Ανταπόκριση	Άντρας	47	-0.60	0.88	1.139	0.257
	Γυναίκα	54	-0.79	0.82		
Ακρίβεια	Άντρας	47	-0.63	0.89	1.495	0.138
	Γυναίκα	54	-0.88	0.83		
Ενσυναίσθηση	Άντρας	47	-0.50	0.78	1.586	0.116
	Γυναίκα	54	-0.72	0.64		

Στον Πίνακα 14 δίνονται τα ευρήματα του ελέγχου one-wayANOVAγια την ανάδειξη σημαντικών διαφορών ως προς την ηλικιακή ομάδα των πολιτών.Η ανάλυση ανέδειξε στατιστικά σημαντική διαφορά μόνο στη διάσταση «Ανταπόκριση» ( $F=3.070$ ,  $p=0.031$ ) της επιθυμητής ποιότητας των υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι πολίτες ηλικίας 46 έως 55 ετών επιθυμούν σε μεγαλύτερο βαθμό από πολίτες άλλων ηλικιακών ομάδων, οι υπηρεσίες να χαρακτηρίζονται από ανταπόκριση.

**Πίνακας 14.** Συγκρίσεις για την αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών και τη διαφορά μεταξύ τους ως προς την ηλικιακή ομάδα των πολιτών

		N	ΜΟ	ΤΑ	F	p
<b>Αντιληπτή ποιότητα</b>						
Απτά	Έως 35 ετών	23	3.02	0.75	1.848	0.144
	36-45 ετών	30	3.28	0.79		
	46-55 ετών	23	2.80	0.58		
	56 ετών και άνω	25	3.09	0.75		
Αξιοπιστία	Έως 35 ετών	23	3.42	0.93	1.328	0.270
	36-45 ετών	30	3.83	0.69		
	46-55 ετών	23	3.58	0.87		
	56 ετών και άνω	25	3.51	0.76		
Ανταπόκριση	Έως 35 ετών	23	3.57	1.07	0.931	0.429
	36-45 ετών	30	3.91	0.75		
	46-55 ετών	23	3.81	0.65		
	56 ετών και άνω	25	3.69	0.66		

Ακρίβεια	Έως 35 ετών	23	3.71	1.02	0.401	0.753
	36-45 ετών	30	3.93	0.71		
	46-55 ετών	23	3.91	0.68		
	56 ετών και άνω	25	3.81	0.80		
Ενσυναίσθηση	Έως 35 ετών	23	3.84	0.69	0.100	0.960
	36-45 ετών	30	3.87	0.70		
	46-55 ετών	23	3.78	0.54		
	56 ετών και άνω	25	3.84	0.43		
<b>Επιθυμητή ποιότητα</b>						
Απτά	Έως 35 ετών	23	4.09	0.82	1.187	0.319
	36-45 ετών	30	3.99	0.68		
	46-55 ετών	23	4.32	0.73		
	56 ετών και άνω	25	4.27	0.63		
Αξιοπιστία	Έως 35 ετών	23	4.19	0.98	2.370	0.075
	36-45 ετών	30	4.40	0.58		
	46-55 ετών	23	4.72	0.40		
	56 ετών και άνω	25	4.44	0.70		
Ανταπόκριση	Έως 35 ετών	23	4.17	1.00	3.070	0.031
	36-45 ετών	30	4.39	0.61		
	46-55 ετών	23	4.78	0.31		
	56 ετών και άνω	25	4.49	0.72		
Ακρίβεια	Έως 35 ετών	23	4.26	0.95	2.687	0.051
	36-45 ετών	30	4.47	0.56		
	46-55 ετών	23	4.80	0.33		
	56 ετών και άνω	25	4.56	0.64		
Ενσυναίσθηση	Έως 35 ετών	23	4.27	0.73	2.503	0.064
	36-45 ετών	30	4.38	0.57		
	46-55 ετών	23	4.71	0.33		
	56 ετών και άνω	25	4.47	0.63		
<b>Διαφορά</b>						
Απτά	Έως 35 ετών	23	-1.07	1.13	2.372	0.075
	36-45 ετών	30	-0.72	1.12		
	46-55 ετών	23	-1.51	1.03		
	56 ετών και άνω	25	-1.18	1.07		
Αξιοπιστία	Έως 35 ετών	23	-0.77	0.91	2.210	0.092
	36-45 ετών	30	-0.57	0.81		
	46-55 ετών	23	-1.14	0.85		
	56 ετών και άνω	25	-0.93	0.82		
Ανταπόκριση	Έως 35 ετών	23	-0.61	1.10	1.744	0.163
	36-45 ετών	30	-0.47	0.86		

	46-55 ετών	23	-0.97	0.62		
	56 ετών και άνω	25	-0.80	0.71		
Ακρίβεια	Έως 35 ετών	23	-0.70	1.19	1.305	0.277
	36-45 ετών	30	-0.55	0.80		
	46-55 ετών	23	-0.99	0.62		
	56 ετών και άνω	25	-0.87	0.75		
Ενσυναίσθηση	Έως 35 ετών	23	-0.43	0.72	2.419	0.071
	36-45 ετών	30	-0.51	0.82		
	46-55 ετών	23	-0.94	0.49		
	56 ετών και άνω	25	-0.63	0.68		

Στον Πίνακα 15 δίνονται τα ευρήματα του ελέγχου one-way ANOVA για την ανάδειξη σημαντικών διαφορών ως προς τις σπουδές των πολιτών. Η ανάλυση έδειξε ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τις σπουδές των πολιτών, εφόσον από την ανάλυση καταγράφηκε p-value άνω του 0.05 σε όλες τις συγκρίσεις.

**Πίνακας 15.** Συγκρίσεις για την αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών και τη διαφορά μεταξύ τους ως προς τις σπουδές των πολιτών

		N	MO	TA	F	p
<b>Αντιληπτή ποιότητα</b>						
Απτά	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	2.92	0.79	0.827	0.440
	TEI/AEI	55	3.08	0.75		
	Μεταπτυχιακό/ PhD	20	3.20	0.64		
Αξιοπιστία	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	3.47	0.75	1.304	0.276
	TEI/AEI	55	3.57	0.80		
	Μεταπτυχιακό/ PhD	20	3.85	0.91		
Ανταπόκριση	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	3.57	0.84	1.777	0.175
	TEI/AEI	55	3.75	0.77		
	Μεταπτυχιακό/ PhD	20	4.01	0.76		
Ακρίβεια	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	3.63	0.77	1.898	0.155
	TEI/AEI	55	3.87	0.82		
	Μεταπτυχιακό/ PhD	20	4.08	0.73		
Ενσυναίσθηση	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	3.65	0.53	2.580	0.081
	TEI/AEI	55	3.84	0.59		

	Μεταπτυχιακό/ PhD	20	4.05	0.64		
<b>Επιθυμητή ποιότητα</b>						
Απτά	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	4.18	0.63	0.115	0.892
	ΤΕΙ/ΑΕΙ	55	4.17	0.78		
	Μεταπτυχιακό/ PhD	20	4.09	0.68		
Αξιοπιστία	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	4.38	0.80	0.115	0.891
	ΤΕΙ/ΑΕΙ	55	4.44	0.71		
	Μεταπτυχιακό/ PhD	20	4.48	0.58		
Ανταπόκριση	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	4.47	0.64	0.010	0.990
	ΤΕΙ/ΑΕΙ	55	4.45	0.78		
	Μεταπτυχιακό/ PhD	20	4.44	0.66		
Ακρίβεια	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	4.58	0.63	0.162	0.851
	ΤΕΙ/ΑΕΙ	55	4.51	0.71		
	Μεταπτυχιακό/ PhD	20	4.47	0.63		
Ενσυναίσθηση	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	4.49	0.56	0.093	0.911
	ΤΕΙ/ΑΕΙ	55	4.44	0.61		
	Μεταπτυχιακό/ PhD	20	4.43	0.62		
<b>Διαφορά</b>						
Απτά	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	-1.26	1.20	0.628	0.536
	ΤΕΙ/ΑΕΙ	55	-1.09	1.14		
	Μεταπτυχιακό/ PhD	20	-0.89	0.93		
Αξιοπιστία	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	-0.91	0.87	0.701	0.499
	ΤΕΙ/ΑΕΙ	55	-0.87	0.82		
	Μεταπτυχιακό/ PhD	20	-0.63	0.96		
Ανταπόκριση	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	-0.90	1.04	1.750	0.179
	ΤΕΙ/ΑΕΙ	55	-0.70	0.81		
	Μεταπτυχιακό/ PhD	20	-0.43	0.61		
Ακρίβεια	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	-1.01	1.10	2.369	0.099
	ΤΕΙ/ΑΕΙ	55	-0.76	0.79		
	Μεταπτυχιακό/ PhD	20	-0.46	0.62		
Ενσυναίσθηση	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	-0.84	0.80	2.488	0.088

ΤΕΙ/ΑΕΙ	55	-0.60	0.66
Μεταπτυχιακό/ PhD	20	-0.38	0.69

Στη συνέχεια, δίνονται τα ευρήματα του ελέγχου one-way ANOVA για την ανάδειξη σημαντικών διαφορών ως προς την οικογενειακή κατάσταση των πολιτών (Πίνακας 16). Η ανάλυση ανέδειξε στατιστικά σημαντική διαφορά στις διαστάσεις «Αξιοπιστία» ( $F=3.196$ ,  $p=0.045$ ), «Ακρίβεια» ( $F=3.528$ ,  $p=0.033$ ) και «Ανταπόκριση» ( $F=3.427$ ,  $p=0.036$ ) της αντιληπτής ποιότητας των υπηρεσιών. Επιπλέον, η ανάλυση ανέδειξε στατιστικά σημαντική διαφορά στις διαστάσεις «Απτά» ( $F=3.219$ ,  $p=0.044$ ), «Αξιοπιστία» ( $F=3.245$ ,  $p=0.043$ ), «Ακρίβεια» ( $F=4.603$ ,  $p=0.012$ ), «Ανταπόκριση» ( $F=4.786$ ,  $p=0.010$ ) και «Ενσυναίσθηση» ( $F=4.093$ ,  $p=0.021$ ) της επιθυμητής ποιότητας των υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα δείχνουν πως οι διαζευγμένοι/ χήροι αναγνωρίζουν σε μεγαλύτερο βαθμό ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες χαρακτηρίζονται από αξιοπιστία, ανταπόκριση και ακρίβεια. Επιπλέον, οι διαζευγμένοι/ χήροι θα επιθυμούσαν καλύτερο επίπεδο και στις πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών.

**Πίνακας 16.** Συγκρίσεις για την αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών και τη διαφορά μεταξύ τους ως προς την οικογενειακή κατάσταση των πολιτών

		N	ΜΟ	ΤΑ	F	p
<b>Αντιληπτή ποιότητα</b>						
Απτά	Άγαμος/η	26	2.89	0.70	2.795	0.066
	Έγγαμος/η	69	3.08	0.66		
	Άλλο	6	3.67	1.40		
Αξιοπιστία	Άγαμος/η	26	3.42	0.93	3.196	0.045
	Έγγαμος/η	69	3.60	0.74		
	Άλλο	6	4.33	0.82		
Ανταπόκριση	Άγαμος/η	26	3.53	1.11	3.427	0.036
	Έγγαμος/η	69	3.78	0.63		
	Άλλο	6	4.43	0.50		
Ακρίβεια	Άγαμος/η	26	3.63	1.05	3.528	0.033
	Έγγαμος/η	69	3.87	0.66		
	Άλλο	6	4.56	0.72		
Ενσυναίσθηση	Άγαμος/η	26	3.78	0.73	2.108	0.127
	Έγγαμος/η	69	3.81	0.53		
	Άλλο	6	4.31	0.62		
<b>Επιθυμητή ποιότητα</b>						

Απτά	Άγαμος/η	26	4.03	0.73	3.219	0.044
	Έγγαμος/η	69	4.14	0.71		
	Άλλο	6	4.83	0.41		
Αξιοπιστία	Άγαμος/η	26	4.21	0.97	3.245	0.043
	Έγγαμος/η	69	4.48	0.58		
	Άλλο	6	4.94	0.14		
Ανταπόκριση	Άγαμος/η	26	4.15	1.03	4.786	0.010
	Έγγαμος/η	69	4.52	0.55		
	Άλλο	6	5.00	0.00		
Ακρίβεια	Άγαμος/η	26	4.23	0.95	4.603	0.012
	Έγγαμος/η	69	4.58	0.52		
	Άλλο	6	5.00	0.00		
Ενσυναίσθηση	Άγαμος/η	26	4.24	0.75	4.093	0.021
	Έγγαμος/η	69	4.49	0.52		
	Άλλο	6	4.95	0.12		
<b>Διαφορά</b>						
Απτά	Άγαμος/η	26	-1.13	1.17	0.047	0.955
	Έγγαμος/η	69	-1.07	1.09		
	Άλλο	6	-1.17	1.37		
Αξιοπιστία	Άγαμος/η	26	-0.78	0.86	0.322	0.726
	Έγγαμος/η	69	-0.87	0.87		
	Άλλο	6	-0.61	0.77		
Ανταπόκριση	Άγαμος/η	26	-0.62	1.08	0.282	0.755
	Έγγαμος/η	69	-0.74	0.78		
	Άλλο	6	-0.57	0.50		
Ακρίβεια	Άγαμος/η	26	-0.70	1.16	0.301	0.741
	Έγγαμος/η	69	-0.80	0.76		
	Άλλο	6	-0.57	0.50		
Ενσυναίσθηση	Άγαμος/η	26	-0.46	0.79	0.848	0.431
	Έγγαμος/η	69	-0.67	0.69		
	Άλλο	6	-0.64	0.57		

Στον Πίνακα 17 δίνονται τα ευρήματα του ελέγχου one-wayANOVAγια την ανάδειξη σημαντικών διαφορών ως προς το ετήσιο εισόδημα των πολιτών.Η ανάλυση έδειξε ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς το ετήσιο εισόδημα των πολιτών, εφόσον από την ανάλυση καταγράφηκε p-valueάνω του 0.05 σε όλες τις συγκρίσεις.

**Πίνακας 17.** Συγκρίσεις για την αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών και τη διαφορά μεταξύ τους ως προς το ετήσιο εισόδημα των πολιτών

		N	ΜΟ	ΤΑ	F	p
<b>Αντιληπτή ποιότητα</b>						
Απτά	Έως 5000 ευρώ	7	3.25	0.43	0.618	0.651
	5001-10000 ευρώ	14	3.18	0.79		
	10001-20000 ευρώ	39	3.03	0.73		
	20001-30000 ευρώ	19	3.18	0.77		
	30001 ευρώ και άνω	22	2.90	0.78		
Αξιοπιστία	Έως 5000 ευρώ	7	3.81	0.54	0.420	0.794
	5001-10000 ευρώ	14	3.67	0.83		
	10001-20000 ευρώ	39	3.61	0.81		
	20001-30000 ευρώ	19	3.67	0.71		
	30001 ευρώ και άνω	22	3.42	0.99		
Ανταπόκριση	Έως 5000 ευρώ	7	4.06	0.53	0.520	0.721
	5001-10000 ευρώ	14	3.86	0.83		
	10001-20000 ευρώ	39	3.76	0.85		
	20001-30000 ευρώ	19	3.73	0.62		
	30001 ευρώ και άνω	22	3.60	0.89		
Ακρίβεια	Έως 5000 ευρώ	7	4.05	0.52	0.663	0.619
	5001-10000 ευρώ	14	3.88	0.77		
	10001-20000 ευρώ	39	3.85	0.90		
	20001-30000 ευρώ	19	4.00	0.58		
	30001 ευρώ και άνω	22	3.64	0.88		
Ενσυναίσθηση	Έως 5000 ευρώ	7	3.90	0.55	0.930	0.450
	5001-10000 ευρώ	14	4.01	0.53		
	10001-20000 ευρώ	39	3.82	0.61		
	20001-30000 ευρώ	19	3.91	0.47		
	30001 ευρώ και άνω	22	3.65	0.71		
<b>Επιθυμητή ποιότητα</b>						
Απτά	Έως 5000 ευρώ	7	4.29	0.62	0.417	0.796
	5001-10000 ευρώ	14	4.11	0.73		
	10001-20000 ευρώ	39	4.08	0.76		
	20001-30000 ευρώ	19	4.32	0.55		
	30001 ευρώ και άνω	22	4.15	0.82		
Αξιοπιστία	Έως 5000 ευρώ	7	4.52	0.42	0.075	0.990
	5001-10000 ευρώ	14	4.40	0.83		
	10001-20000 ευρώ	39	4.41	0.69		
	20001-30000 ευρώ	19	4.49	0.53		
	30001 ευρώ και άνω	22	4.42	0.88		

Ανταπόκριση	Έως 5000 ευρώ	7	4.51	0.49	0.240	0.915
	5001-10000 ευρώ	14	4.47	0.72		
	10001-20000 ευρώ	39	4.44	0.75		
	20001-30000 ευρώ	19	4.57	0.52		
	30001 ευρώ και άνω	22	4.35	0.88		
Ακρίβεια	Έως 5000 ευρώ	7	4.48	0.47	0.565	0.688
	5001-10000 ευρώ	14	4.62	0.66		
	10001-20000 ευρώ	39	4.47	0.70		
	20001-30000 ευρώ	19	4.68	0.44		
	30001 ευρώ και άνω	22	4.41	0.84		
Ενσυναίσθηση	Έως 5000 ευρώ	7	4.31	0.57	0.605	0.660
	5001-10000 ευρώ	14	4.57	0.49		
	10001-20000 ευρώ	39	4.40	0.65		
	20001-30000 ευρώ	19	4.59	0.37		
	30001 ευρώ και άνω	22	4.39	0.73		
<b>Διαφορά</b>						
Απτά	Έως 5000 ευρώ	7	-1.04	0.86	0.203	0.936
	5001-10000 ευρώ	14	-0.93	1.14		
	10001-20000 ευρώ	39	-1.05	1.17		
	20001-30000 ευρώ	19	-1.13	1.01		
	30001 ευρώ και άνω	22	-1.25	1.22		
Αξιοπιστία	Έως 5000 ευρώ	7	-0.71	0.52	0.288	0.885
	5001-10000 ευρώ	14	-0.74	0.80		
	10001-20000 ευρώ	39	-0.80	0.92		
	20001-30000 ευρώ	19	-0.82	0.62		
	30001 ευρώ και άνω	22	-1.00	1.06		
Ανταπόκριση	Έως 5000 ευρώ	7	-0.46	0.53	0.334	0.854
	5001-10000 ευρώ	14	-0.61	0.79		
	10001-20000 ευρώ	39	-0.67	0.88		
	20001-30000 ευρώ	19	-0.84	0.73		
	30001 ευρώ και άνω	22	-0.75	1.04		
Ακρίβεια	Έως 5000 ευρώ	7	-0.42	0.63	0.568	0.686
	5001-10000 ευρώ	14	-0.76	0.92		
	10001-20000 ευρώ	39	-0.71	0.86		
	20001-30000 ευρώ	19	-0.96	0.64		
	30001 ευρώ και άνω	22	-0.81	1.06		
Ενσυναίσθηση	Έως 5000 ευρώ	7	-0.41	0.44	0.388	0.817
	5001-10000 ευρώ	14	-0.56	0.65		
	10001-20000 ευρώ	39	-0.58	0.78		
	20001-30000 ευρώ	19	-0.68	0.48		



### 5.3 Ικανοποίηση πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Στην τρίτη υποενότητα του κεφαλαίου δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα που προέκυψαν από τις απαντήσεις των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας αναφορικά με την ικανοποίηση τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Επιπλέον, δίνονται τα ευρήματα που προέκυψαν από τις συγκρίσεις με βάση τα δημογραφικά στοιχεία των πολιτών με βάση τους ελέγχους t-test και one-way ANOVA.

Από τον Πίνακα 18 προκύπτει πως οι πολίτες ήταν πολύ ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση από την τελευταία φορά που επισκεφθήκαν κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας (MO=8.10, TA=1.80) ενώ εξέφρασαν σχετικά υψηλό επίπεδο ικανοποίησης συνολικά από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας (MO=7.50, TA=1.60). Επιπλέον, από τον Πίνακα 18 προκύπτει πως οι πολίτες είναι πολύ πιθανό να χρησιμοποιήσουν ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον (MO=8.30, TA=1.80) και είναι πολύ πιθανό να πουν καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας (MO=7.80, TA=1.90).

**Πίνακας 18.** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις απαντήσεις των πολιτών αναφορικά με την ικανοποίηση τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες

	MO	TA
Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε από την εξυπηρέτηση από την τελευταία φορά που επισκεφθήκατε κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας	8.10	1.80
Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε συνολικά από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας	7.50	1.60
Πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιήσετε ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον	8.30	1.80
Πόσο πιθανό είναι να πείτε καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας	7.80	1.90

### 5.3.1 Ικανοποίηση πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς τα δημογραφικά στοιχεία των πολιτών

Στον Πίνακα 19 δίνονται τα ευρήματα του ελέγχου t-testγια την ανάδειξη σημαντικών διαφορών στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς το φύλο των πολιτών. Η ανάλυση έδειξε ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς το φύλο των πολιτών, εφόσον από την ανάλυση καταγράφηκε p-valueάνω του 0.05 σε όλες τις συγκρίσεις.

**Πίνακας 19.** Συγκρίσεις για την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς το φύλο των πολιτών

	Φύλο	N	ΜΟ	ΤΑ	t	p
Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε από την εξυπηρέτηση από την τελευταία φορά που επισκεφθήκατε κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας	Άντρας	47	7.87	2.03	-1.244	0.217
	Γυναίκα	54	8.31	1.54		
Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε συνολικά από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας	Άντρας	47	7.66	1.59	1.083	0.282
	Γυναίκα	54	7.31	1.60		
Πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιήσετε ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον	Άντρας	47	8.36	1.85	0.080	0.937
	Γυναίκα	54	8.33	1.73		
Πόσο πιθανό είναι να πείτε καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας	Άντρας	47	7.81	1.95	-0.016	0.987
	Γυναίκα	54	7.81	1.91		

Στον Πίνακα 20 δίνονται τα ευρήματα του ελέγχου one-wayANOVAγια την ανάδειξη σημαντικών διαφορών στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς την ηλικιακή ομάδα των πολιτών. Η ανάλυση έδειξε ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς την ηλικιακή ομάδα των πολιτών, εφόσον από την ανάλυση καταγράφηκε p-valueάνω του 0.05 σε όλες τις συγκρίσεις.

**Πίνακας 20.** Συγκρίσεις για την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς την ηλικιακή ομάδα των πολιτών

	N	MO	TA	F	p	
Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε από την εξυπηρέτηση από την τελευταία φορά που επισκεφθήκατε κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας	Έως 35 ετών 36-45 ετών 46-55 ετών 56 ετών και άνω	23 30 23 25	7.96 8.23 8.35 7.88	2.27 1.61 1.75 1.59	0.370	0.775
Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε συνολικά από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας	Έως 35 ετών 36-45 ετών 46-55 ετών 56 ετών και άνω	23 30 23 25	7.26 7.80 7.48 7.28	1.63 1.63 1.65 1.51	0.669	0.573
Πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιήσετε τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον	Έως 35 ετών 36-45 ετών 46-55 ετών 56 ετών και άνω	23 30 23 25	8.04 8.90 8.17 8.12	2.14 1.47 1.80 1.67	1.423	0.241
Πόσο πιθανό είναι να πείτε καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας	Έως 35 ετών 36-45 ετών 46-55 ετών 56 ετών και άνω	23 30 23 25	7.30 8.13 7.96 7.76	2.42 2.03 1.72 1.39	0.860	0.465

Στον Πίνακα 21 δίνονται τα ευρήματα του ελέγχου one-wayANOVA για την ανάδειξη σημαντικών διαφορών στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς το εκπαιδευτικό επίπεδο των πολιτών. Η ανάλυση έδειξε ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς το εκπαιδευτικό επίπεδο των πολιτών, εφόσον από την ανάλυση καταγράφηκε p-value άνω του 0.05 σε όλες τις συγκρίσεις.

**Πίνακας 21.** Συγκρίσεις για την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς τις σπουδές των πολιτών

	N	MO	TA	F	p	
Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε από την εξυπηρέτηση από την τελευταία φορά που	Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια ΤΕΙ/ΑΕΙ	26 55	7.69 8.11	2.04 1.66	1.642	0.199

επισκεφθήκατε υπηρεσία Τριφυλίας	κάποια Δήμου	Μεταπτυχιακό/ PhD	20	8.65	1.73		
Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε συνολικά από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας		Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	7.08	1.49	1.132	0.327
		ΤΕΙ/ΑΕΙ	55	7.58	1.50		
		Μεταπτυχιακό/ PhD	20	7.70	1.95		
Πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιήσετε ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον		Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	8.04	1.75	0.532	0.589
		ΤΕΙ/ΑΕΙ	55	8.44	1.79		
		Μεταπτυχιακό/ PhD	20	8.50	1.79		
Πόσο πιθανό είναι να πείτε καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας		Πρωτοβάθμια/ Δευτεροβάθμια	26	7.54	2.00	0.568	0.569
		ΤΕΙ/ΑΕΙ	55	7.82	1.90		
		Μεταπτυχιακό/ PhD	20	8.15	1.93		

Στον Πίνακα 22 δίνονται τα ευρήματα του ελέγχου one-way ANOVA για την ανάδειξη σημαντικών διαφορών στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς την οικογενειακή κατάσταση των πολιτών. Η ανάλυση έδειξε ότι οι διαζευγμένοι/ χήροι είναι πιο πιθανό να πουν καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας σε σύγκριση με πολίτες που είναι άγαμοι ή έγγαμοι ( $F=3.567$ ,  $p=0.032$ ).

**Πίνακας 22.** Συγκρίσεις για την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς την οικογενειακή κατάσταση των πολιτών

	N	MO	TA	F	p
Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε από την εξυπηρέτηση από την τελευταία φορά που επισκεφθήκατε κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας	26	8.12	2.20	0.811	0.447
	69	8.03	1.65		
	6	9.00	1.26		

Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε Άγαμος/η	26	7.35	1.87	1.351	0.264
συνολικά από τις υπηρεσίες του Έγγαμος/η	69	7.43	1.49		
Δήμου Τριφυλίας Άλλο	6	8.50	1.38		
Πόσο πιθανό είναι να Άγαμος/η	26	8.50	2.18	0.428	0.653
χρησιμοποιήσετε ξανά τις Έγγαμος/η	69	8.25	1.66		
υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας Άλλο	6	8.83	1.17		
στο μέλλον					
Πόσο πιθανό είναι να πείτε καλά Άγαμος/η	26	7.12	2.52	3.567	0.032
λόγια σε φίλους/γνωστούς για Έγγαμος/η	69	7.96	1.61		
τις υπηρεσίες του Δήμου Άλλο	6	9.17	1.33		
Τριφυλίας					

Στον Πίνακα 23 δίνονται τα ευρήματα του ελέγχου one-wayANOVA για την ανάδειξη σημαντικών διαφορών στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς το ετήσιο εισόδημα των πολιτών. Η ανάλυση έδειξε ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς το ετήσιο εισόδημα των πολιτών, εφόσον από την ανάλυση καταγράφηκε p-value άνω του 0.05 σε όλες τις συγκρίσεις.

**Πίνακας 23.** Συγκρίσεις για την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ως προς το ετήσιο εισόδημα των πολιτών

	N	MO	TA	F	p
Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε από την εξυπηρέτηση από την τελευταία φορά που επισκεφθήκατε κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας	7	8.14	1.35	0.359	0.837
Έως 5000 ευρώ	14	7.86	2.48		
5001-10000 ευρώ	39	8.36	1.56		
10001-20000 ευρώ	19	8.05	1.68		
20001-30000 ευρώ	22	7.86	1.96		
30001 ευρώ και άνω					
Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε συνολικά από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας	7	7.29	1.11	0.248	0.911
Έως 5000 ευρώ	14	7.43	1.79		
5001-10000 ευρώ	39	7.62	1.55		
10001-20000 ευρώ	19	7.58	1.35		
20001-30000 ευρώ	22	7.23	1.95		
30001 ευρώ και άνω					
Πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιήσετε ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον	7	7.86	2.12	0.590	0.671
Έως 5000 ευρώ	14	8.93	1.00		
5001-10000 ευρώ	39	8.31	1.91		
10001-20000 ευρώ	19	8.42	1.22		
20001-30000 ευρώ	22	8.14	2.21		
30001 ευρώ και άνω					
Έως 5000 ευρώ	7	8.43	1.13	1.000	0.412

Πόσο πιθανό είναι να πείτε καλά λόγια	5001-10000 ευρώ	14	8.21	1.72
φίλους/γνωστούς	σε 10001-20000 ευρώ	39	7.79	2.15
τις υπηρεσίες του	για 20001-30000 ευρώ	19	8.05	1.35
Δήμου Τριφυλίας	του 30001 ευρώ και άνω	22	7.18	2.17

#### 5.4 Συσχέτιση ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Στην τελευταία ενότητα του κεφαλαίου δίνονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης που αφορούν τη σχέση μεταξύ της ποιότητας υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Στον Πίνακα 24 δίνονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης σχετικά με τη συσχέτιση μεταξύ της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πολιτών. Τα αποτελέσματα δείχνουν πως η ποιότητα στα απτά στοιχεία σχετίζεται με αυξημένο επίπεδο ικανοποίησης από την τελευταία εξυπηρέτηση ( $r=0.275$ ,  $p=0.005$ ), με αυξημένο επίπεδο συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ( $r=0.512$ ,  $p=0.001$ ), με αυξημένη πιθανότητα να χρησιμοποιήσουν οι πολίτες τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον ( $r=0.323$ ,  $p=0.001$ ) και με αυξημένη πιθανότητα να πουν οι πολίτες καλάλόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας ( $r=0.544$ ,  $p=0.000$ ).

Επιπλέον, τα αποτελέσματα δείχνουν πως η αξιοπιστία των υπηρεσιών σχετίζεται με αυξημένο επίπεδο ικανοποίησης από την τελευταία εξυπηρέτηση ( $r=0.475$ ,  $p=0.000$ ), με αυξημένο επίπεδο συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ( $r=0.643$ ,  $p=0.000$ ), με αυξημένη πιθανότητα να χρησιμοποιήσουν οι πολίτες τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον ( $r=0.435$ ,  $p=0.000$ ) και με αυξημένη πιθανότητα να πουν οι πολίτες καλάλόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας ( $r=0.686$ ,  $p=0.000$ ).

Παρόμοια, τα αποτελέσματα δείχνουν πως η ανταπόκριση σχετίζεται με αυξημένο επίπεδο ικανοποίησης από την τελευταία εξυπηρέτηση ( $r=0.562$ ,  $p=0.000$ ), με αυξημένο επίπεδο συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ( $r=0.627$ ,  $p=0.000$ ), με αυξημένη πιθανότητα να χρησιμοποιήσουν οι πολίτες τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον ( $r=0.418$ ,  $p=0.000$ ) και με αυξημένη πιθανότητα να πουν οι πολίτες καλάλόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας ( $r=0.748$ ,  $p=0.000$ ).

Επιπρόσθετα, τα αποτελέσματα δείχνουν πως η ακρίβεια σχετίζεται με αυξημένο επίπεδο ικανοποίησης από την τελευταία εξυπηρέτηση ( $r=0.597$ ,  $p=0.000$ ), με αυξημένο επίπεδο συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ( $r=0.673$ ,  $p=0.000$ ), με αυξημένη

πιθανότητα να χρησιμοποιήσουν οι πολίτες τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον ( $r=0.475$ ,  $p=0.000$ ) και με αυξημένη πιθανότητα να πουν οι πολίτες καλάλόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας ( $r=0.743$ ,  $p=0.000$ ).

Τέλος, τα αποτελέσματα δείχνουν πως η ενσυναίσθηση σχετίζεται με αυξημένο επίπεδο ικανοποίησης από την τελευταία εξυπηρέτηση ( $r=0.619$ ,  $p=0.000$ ), με αυξημένο επίπεδο συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ( $r=0.701$ ,  $p=0.000$ ), με αυξημένη πιθανότητα να χρησιμοποιήσουν οι πολίτες τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον ( $r=0.526$ ,  $p=0.000$ ) και με αυξημένη πιθανότητα να πουν οι πολίτες καλάλόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας ( $r=0.695$ ,  $p=0.000$ ).

**Πίνακας 24.** Συσχέτιση με συντελεστή  $r$  του Pearson μεταξύ της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πολιτών

		Απτά	Αξιοπιστία	Ανταπόκριση	Ακρίβεια	Ενσυναίσθηση
Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε από την εξυπηρέτηση από την τελευταία φορά που επισκεφθήκατε κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας	r	.275	.475	.562	.597	.619
	p	.005	.000	.000	.000	.000
	n	101	101	101	101	101
Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε συνολικά από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας	r	.512	.643	.627	.673	.701
	p	.000	.000	.000	.000	.000
	n	101	101	101	101	101
Πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιήστε ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον	r	.323	.435	.418	.475	.526
	p	.001	.000	.000	.000	.000
	n	101	101	101	101	101
Πόσο πιθανό είναι να πείτε καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας	r	.544	.686	.748	.743	.695
	p	.000	.000	.000	.000	.000
	n	101	101	101	101	101

Στον Πίνακα 25 δίνονται τα ευρήματα που προέκυψαν από τη μέθοδο της πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης με σκοπό να αναδειχθούν εκείνες οι διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών που προβλέπουν το επίπεδο ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση την

τελευταία φορά που επισκέφθηκαν κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας. Τα ευρήματα έδειξαν πως από τις πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών δύο είναι σημαντικές στην πρόβλεψη της ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση την τελευταία φορά, η διάσταση της ενσυναίσθησης ( $b=1.175$ ,  $t=3.060$ ,  $p=0.003$ ) και η διάσταση της ακρίβειας ( $b=0.637$ ,  $t=2.224$ ,  $p=0.028$ ). Αυτές οι δύο διαστάσεις προβλέπουν το 41.3% της ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση την τελευταία φορά που επισκέφθηκαν κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας ( $R_{square}=0.413$ ). Τα αποτελέσματα δείχνουν πως το αυξημένο επίπεδο ενσυναίσθησης και το αυξημένο επίπεδο ακρίβειας στις υπηρεσίες προβλέπουν αυξημένο επίπεδο ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση την τελευταία φορά που επισκέφθηκαν κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας. Επιπλέον, από τα ευρήματα προκύπτει πως το 58.7% της ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση την τελευταία φορά που επισκέφθηκαν κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας ερμηνεύεται από άλλους παράγοντες που δεν συμπεριλήφθηκαν στη μελέτη.

**Πίνακας 25.** Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή την ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση από την τελευταία φορά που επισκέφθηκαν κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας και ανεξάρτητες τις διαστάσεις της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.619 <sup>a</sup>	.383	.377	1.4119
2	.642 <sup>b</sup>	.413	.401	1.3846

a. Predictors: (Constant), Ενσυναίσθηση

b. Predictors: (Constant), Ενσυναίσθηση, Ακρίβεια

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122.440	1	122.440	61.418	.000 <sup>b</sup>
	Residual	197.362	99	1.994		
	Total	319.802	100			
2	Regression	131.925	2	65.962	34.407	.000 <sup>c</sup>
	Residual	187.877	98	1.917		
	Total	319.802	100			



- a. Dependent Variable: Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε από την εξυπηρέτηση από την τελευταία φορά που επισκεφθήκατε κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας
- b. Predictors: (Constant), Ενσυναίσθηση
- c. Predictors: (Constant), Ενσυναίσθηση, Ακρίβεια

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.996	.918		1.084	.281
	Ενσυναίσθηση	1.856	.237	.619	7.837	.000
2	(Constant)	1.152	.903		1.275	.205
	Ενσυναίσθηση	1.175	.384	.392	3.060	.003
	Ακρίβεια	.637	.287	.285	2.224	.028

a. Dependent Variable: Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε από την εξυπηρέτηση από την τελευταία φορά που επισκεφθήκατε κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας

Στον Πίνακα 26 δίνονται τα ευρήματα που προέκυψαν από τη μέθοδο της πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης με σκοπό να αναδειχθούν εκείνες οι διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών που προβλέπουν το επίπεδο συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας. Τα ευρήματα έδειξαν πως από τις πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών δύο είναι σημαντικές στην πρόβλεψη της συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας, η διάσταση της ενσυναίσθησης ( $b=1.310$ ,  $t=5.315$ ,  $p=0.000$ ) και η διάσταση της αξιοπιστίας ( $b=0.619$ ,  $t=3.422$ ,  $p=0.001$ ). Αυτές οι δύο διαστάσεις προβλέπουν το 54.5% της συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας ( $R^2=0.545$ ). Τα αποτελέσματα δείχνουν πως το αυξημένο επίπεδο ενσυναίσθησης και το αυξημένο επίπεδο αξιοπιστίας στις υπηρεσίες προβλέπουν αυξημένο επίπεδο συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας. Επιπλέον, από τα ευρήματα προκύπτει πως το 45.5% της συνολικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας ερμηνεύεται από άλλους παράγοντες που δεν συμπεριλήφθηκαν στη μελέτη.

**Πίνακας 26.** Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή τη συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας και ανεξάρτητες τις διαστάσεις της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701 <sup>a</sup>	.491	.486	1.1457
2	.738 <sup>b</sup>	.545	.536	1.0884

a. Predictors: (Constant), Ενσυναίσθηση

b. Predictors: (Constant), Ενσυναίσθηση, Αξιοπιστία

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	125.227	1	125.227	95.394	.000 <sup>b</sup>
	Residual	129.961	99	1.313		
	Total	255.188	100			
2	Regression	139.096	2	69.548	58.710	.000 <sup>c</sup>
	Residual	116.092	98	1.185		
	Total	255.188	100			

a. Dependent Variable: Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε συνολικά από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας

b. Predictors: (Constant), Ενσυναίσθηση

c. Predictors: (Constant), Ενσυναίσθηση, Αξιοπιστία

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.281	.745		.378	.706
	Ενσυναίσθηση	1.877	.192	.701	9.767	.000
2	(Constant)	.225	.708		.318	.751
	Ενσυναίσθηση	1.310	.246	.489	5.315	.000
	Αξιοπιστία	.619	.181	.315	3.422	.001

a. Dependent Variable: Πόσο ικανοποιημένοι είσαστε συνολικά από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας

Στον Πίνακα 27 δίνονται τα ευρήματα που προέκυψαν από τη μέθοδο της πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης με σκοπό να αναδειχθούν εκείνες οι διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών που προβλέπουν την πρόθεση των πολιτών να χρησιμοποιήσουν ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας. Τα ευρήματα έδειξαν πως από τις πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών μια είναι σημαντική στην πρόβλεψη της πρόθεσης των πολιτών να χρησιμοποιήσουν ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας, η διάσταση της ενσυναίσθησης

( $b=1.567$ ,  $t=6.161$ ,  $p=0.000$ ) Η ενσυναίσθηση στις υπηρεσίες προβλέπει το 27.7% της πρόθεσης των πολιτών να χρησιμοποιήσουν ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας, ( $R^2=0.277$ ). Τα αποτελέσματα δείχνουν πως το αυξημένο επίπεδο ενσυναίσθησης στις υπηρεσίες προβλέπουν αυξημένο επίπεδο πρόθεσης των πολιτών να χρησιμοποιήσουν ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας. Επιπλέον, από τα ευρήματα προκύπτει πως το 72.3% της πρόθεσης των πολιτών να χρησιμοποιήσουν ξανά τις 0. του Δήμου Τριφυλίας ερμηνεύεται από άλλους παράγοντες που δεν συμπεριλήφθηκαν στη μελέτη.

**Πίνακας 27.** Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή τη πρόθεση να χρησιμοποιήσουν ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον και ανεξάρτητες τις διαστάσεις της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.526 <sup>a</sup>	.277	.270	1.5163

a. Predictors: (Constant), Ενσυναίσθηση

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	87.258	1	87.258	37.953	.000 <sup>b</sup>
	Residual	227.614	99	2.299		
	Total	314.871	100			

a. Dependent Variable: Πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιήσετε ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον

b. Predictors: (Constant), Ενσυναίσθηση

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.342	.986		2.374	.020
	Ενσυναίσθηση	1.567	.254	.526	6.161	.000

a. Dependent Variable: Πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιήσετε ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον

Στον Πίνακα 28 δίνονται τα ευρήματα που προέκυψαν από τη μέθοδο της πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης με σκοπό να αναδειχθούν εκείνες οι διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών που προβλέπουν την πρόθεση των πολιτών να μεταφέρουν καλά λόγια σε

φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας. Τα ευρήματα έδειξαν πως από τις πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών τέσσερις είναι σημαντικές στην πρόβλεψη της πρόθεσης των πολιτών να μεταφέρουν καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας, η διάσταση της ανταπόκρισης ( $b=0.603$ ,  $t=1.997$ ,  $p=0.046$ ), η διάσταση της αξιοπιστίας ( $b=0.531$ ,  $t=2.412$ ,  $p=0.018$ ), η διάσταση της ακρίβειας ( $b=0.699$ ,  $t=2.209$ ,  $p=0.030$ ) και η διάσταση των απτών στοιχείων ( $b=0.393$ ,  $t=2.032$ ,  $p=0.045$ ). Αυτές οι τέσσερις διαστάσεις προβλέπουν το 63.8% της πρόθεσης των πολιτών να μεταφέρουν καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας, ( $R_{\text{square}}=0.638$ ). Τα αποτελέσματα δείχνουν πως το αυξημένο επίπεδο ανταπόκρισης, αξιοπιστίας και ακρίβειας και τα ποιοτικά απτά στοιχεία (εγκαταστάσεις) στις υπηρεσίες προβλέπουν αυξημένο επίπεδο πρόθεσης των πολιτών να μεταφέρουν καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας. Επιπλέον, από τα ευρήματα προκύπτει πως το 36.2% της πρόθεσης των πολιτών να μεταφέρουν καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας ερμηνεύεται από άλλους παράγοντες που δεν συμπεριλήφθηκαν στη μελέτη.

**Πίνακας 28.** Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή τη πρόθεση να συστήσουν τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας σε φίλους/γνωστούς και ανεξάρτητες τις διαστάσεις της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 <sup>a</sup>	.559	.554	1.2830
2	.775 <sup>b</sup>	.601	.593	1.2267
3	.789 <sup>c</sup>	.622	.611	1.1992
4	.799 <sup>d</sup>	.638	.623	1.1803

a. Predictors: (Constant), Ανταπόκριση

b. Predictors: (Constant), Ανταπόκριση, Αξιοπιστία

c. Predictors: (Constant), Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, Ακρίβεια

d. Predictors: (Constant), Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, Ακρίβεια, Απτά

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	206.474	1	206.474	125.441	.000 <sup>b</sup>
	Residual	162.952	99	1.646		
	Total	369.426	100			
2	Regression	221.964	2	110.982	73.757	.000 <sup>c</sup>
	Residual	147.461	98	1.505		

	Total	369.426	100			
3	Regression	229.935	3	76.645	53.298	.000 <sup>d</sup>
	Residual	139.490	97	1.438		
	Total	369.426	100			
4	Regression	235.689	4	58.922	42.296	.000 <sup>e</sup>
	Residual	133.737	96	1.393		
	Total	369.426	100			

a. Dependent Variable: Πόσο πιθανό είναι να πείτε καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας

b. Predictors: (Constant), Ανταπόκριση

c. Predictors: (Constant), Ανταπόκριση, Αξιοπιστία

d. Predictors: (Constant), Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, Ακρίβεια

e. Predictors: (Constant), Ανταπόκριση, Αξιοπιστία, Ακρίβεια, Απτά

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.008	.621		1.624	.108
	Ανταπόκριση	1.812	.162	.748	11.200	.000
2	(Constant)	.446	.619		.721	.472
	Ανταπόκριση	1.282	.226	.529	5.663	.000
	Αξιοπιστία	.709	.221	.300	3.209	.002
3	(Constant)	.124	.620		.200	.842
	Ανταπόκριση	.677	.339	.279	1.997	.049
	Αξιοπιστία	.623	.219	.264	2.847	.005
	Ακρίβεια	.754	.320	.313	2.354	.021
4	(Constant)	-.259	.639		-.405	.687
	Ανταπόκριση	.603	.336	.249	1.997	.046
	Αξιοπιστία	.531	.220	.225	2.412	.018
	Ακρίβεια	.699	.316	.291	2.209	.030
	Απτά	.393	.193	.151	2.032	.045

a. Dependent Variable: Πόσο πιθανό είναι να πείτε καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας

## Κεφάλαιο 6. Συμπεράσματα- Εισηγήσεις

### 6.1 Συμπεράσματα

Σκοπός της διπλωματικής εργασίας ήταν να διερευνήσει τις αντιλήψεις των πολιτών του Δήμου Τριφυλίας για την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν και το πώς η ποιότητα των υπηρεσιών επηρεάζει τελικά τη συνολική ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Το ερευνητικό μέρος της διπλωματικής εργασίας βασίστηκε στο μοντέλο SERVQUAL και στην αξιολόγηση πέντε διαστάσεων της ποιότητας υπηρεσιών: απτά στοιχεία, αξιοπιστία, ανταπόκριση, ακρίβεια, ενσυναίσθηση. Τα αποτελέσματα της διπλωματικής εργασίας έδειξαν πως οι πολίτες του Δήμου Τριφυλίας αναγνωρίζουν πως η διάσταση με τα σημαντικότερα προβλήματα (σύμφωνα με την εμπειρία τους από τις υπηρεσίες του Δήμου) είναι τα απτά στοιχεία ενώ στις υπόλοιπες διαστάσεις (αξιοπιστία, ανταπόκριση, ακρίβεια, ενσυναίσθηση) αναγνωρίζουν ένα μέτριο προς ικανοποιητικό επίπεδο. Αναλυτικότερα, οι πολίτες του Δήμου Τριφυλίας ανέφεραν πως οι εγκαταστάσεις του δήμου στερούνται μοντέρνας εμφάνιση ενώ σε μέτριο βαθμό λειτουργικές και άνετες. Τα αποτελέσματα σχετικά με το πώς θα επιθυμούσαν τις υπηρεσίες του δήμου έδειξαν πως οι πολίτες του Δήμου Τριφυλίας εκφράζουν το ίδιο επίπεδο επιθυμητής ποιότητας και στις πέντε διαστάσεις του μοντέλου SERVQUAL, δηλαδή θεωρούν σημαντικές και τις πέντε διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών. Από τη σύγκριση μεταξύ αντιληπτής και επιθυμητής ποιότητας, προέκυψε πως η ποιότητα υπηρεσιών στο Δήμο Τριφυλίας υπολείπεται της επιθυμητής ποιότητας υπηρεσιών. Βάση αυτού, ο Δήμος Τριφυλίας πρέπει να βελτιώσει και τις πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών στις υπηρεσίες που παρέχει ώστε να καλύψει τις επιθυμίες των πολιτών του.

Τα ευρήματα σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες έδειξαν πως πολίτες στο Δήμο Τριφυλίας είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση που έλαβαν κατά την τελευταία τους επίσκεψη, εξέφρασαν ένα αρκετά υψηλό επίπεδο ικανοποίησης συνολικά από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας και ανέφεραν ως είναι αρκετά πιθανό να χρησιμοποιήσουν ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον και να πουν καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας.

Τα ευρήματα της έρευνας επιβεβαίωσαν ευρήματα άλλων ερευνών που αναφέρουν πως η ποιότητα των υπηρεσιών επηρεάζει θετικά την ικανοποίηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες (Chatzoglou et al., 2013; Demircioglu, 2020; Kontogeorgos et al., 2014; Oh & Kim, 2017; Özkan et al., 2019; Paul, Mittal & Srivastava, 2016; Romero-Subia et al.,

2022). Τα ευρήματα της διπλωματικής εργασίας έδειξαν πως και οι πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών σχετίζονται θετικά τόσο με την ικανοποίηση των πολιτών όσο και με την πρόθεση τους να χρησιμοποιήσουν ξανά τις υπηρεσίες του δήμου στο μέλλον και να πουν καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του δήμου.

## **6.2 Περιορισμοί έρευνας και μελλοντικές έρευνες**

Σύμφωνα με τους περιορισμούς της έρευνας, ως μια ποσοτική μελέτη σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο, τα αποτελέσματα που προκύπτουν είναι ενδείξεις και όχι αδιαμφισβήτητα γεγονότα. Το δείγμα θα μπορούσε να είναι μεγαλύτερο και πιο αντιπροσωπευτικό, ωστόσο ήταν αρκετά μεγάλο για να δώσει κάποια βασικά και πολύ κοντά στην πραγματικότητα αποτελέσματα. Ένας ακόμη σημαντικός περιορισμός της μελέτης είναι ότι οι πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα ανέφεραν πως είχαν εξυπηρετηθεί κατά κύριο λόγο από την οικονομική υπηρεσία του δήμου ή την υπηρεσία που σχετίζεται με το δημοτολόγιο. Επιπρόσθετα, τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης αναφέρονται μόνο στο Δήμο Τριφυλίας, επομένως δεν είναι γενικεύσιμα για όλους τους ελληνικούς δήμους. Ωστόσο, είναι εύλογο ότι θα είχαν προκύψει παρόμοια αποτελέσματα και για άλλους ελληνικούς δήμους με παρόμοια χαρακτηριστικά, οδηγώντας έτσι στην αποκάλυψη ορισμένων κοινών παραγόντων που αποσκοπούν στη μέγιστη ικανοποίηση των πολιτών από όλους αυτούς τους δήμους. Επιπλέον, μια μελέτη που διεξάγεται σε ένα δείγμα ευκολίας μπορεί να έχει υψηλή εσωτερική εγκυρότητα εάν τα ευρήματα είναι αξιόπιστα. Αυτό είναι δυνατό εάν η μελέτη ήταν μεθοδολογικά ορθή και εάν τα δεδομένα αναλύονται σωστά. Ωστόσο, μια μελέτη που διεξάγεται σε ένα δείγμα ευκολίας έχει περιορισμένη εξωτερική εγκυρότητα. Αυτό συμβαίνει επειδή τα ευρήματα δεν μπορούν εύκολα να γενικευθούν σε πληθυσμούς με χαρακτηριστικά που διαφέρουν από τον πληθυσμό που ήταν εύκολα προσβάσιμος και από τον οποίο προήλθε το δείγμα (Bryman & Bell, 2011)

Αυτή η μελέτη αποκαλύπτει θέματα που μπορούν να οδηγήσουν σε μελλοντική έρευνα. Είναι από τις πρώτες τέτοιες έρευνες που έχουν διεξαχθεί σε ελληνικό δήμο, μετά την περίοδο της υγειονομικής κρίσης λόγω του Covid-19. Έτσι, θα ήταν ενδιαφέρον να διεξαχθεί μια συγχρονική έρευνα στο μέλλον, προκειμένου να συγκριθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας με αυτή άλλων δήμων στην Ελλάδα. Επιπλέον, μετά την υγειονομική και οικονομική κρίση απαιτείται να διερευνηθεί ποιες πτυχές της τοπικής αυτοδιοίκησης αξίζει να βελτιωθούν άμεσα. Η καταγραφή αυτών των πτυχών και η βελτίωσή τους θα είχε σημαντική συνεισφορά στη διαχείριση των δημόσιων υπηρεσιών,

ειδικά λαμβάνοντας υπόψη την τρέχουσα οικονομική κατάσταση της Ελλάδας και τους περιορισμένους οικονομικούς πόρους της. Με αυτόν τον τρόπο, μπορεί να αναπτυχθεί μια στρατηγική, εστιασμένη στη βελτίωση των σημαντικότερων πτυχών της ποιότητας των υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη το πιθανό κόστος για κάθε αλλαγή, με στόχο να εντοπιστούν ποιες πτυχές μπορούν να βελτιωθούν αργότερα, όταν η οικονομική κατάσταση της Ελλάδας θα να είναι καλύτερη, με περαιτέρω στόχο τη βελτιστοποίηση και όχι απλώς τη βελτίωση της ικανοποίησης. Μια τέτοια στρατηγική θα βοηθήσει στην άμεση ικανοποίηση των πολιτών: οι πολίτες θα είναι ικανοποιημένοι, θα έχουν λιγότερα παράπονα και μακροπρόθεσμα θα έχουν αυξημένη βούληση να συνεισφέρουν οι ίδιοι στην κοινότητά τους. Τέλος, αξίζει τον κόπο να γίνει μια προσπάθεια εκτίμησης της ζώνης ανοχής των πολιτών, που σημαίνει το εύρος της απόδοσης υπηρεσιών που είναι διατεθειμένοι να ανεχθούν οι πολίτες. Αυτό θα συμβάλει ακόμη περισσότερο στον προσδιορισμό της σειράς με την οποία πρέπει να υλοποιηθούν οι αλλαγές, ταξινομώντας τις, από τις πιο άμεσες παρεμβάσεις σε αυτές που πρέπει να υλοποιηθούν μακροπρόθεσμα.

### **6.3 Πρακτικές επιπτώσεις έρευνας**

Αυτή η έρευνα προσθέτει στο σώμα της γνώσης και της υπάρχουσας βιβλιογραφίας και μπορεί να αποτελέσει σημαντικό υλικό στον τομέα του μάρκετινγκ και της διαχείρισης των δημόσιων οργανισμών. Τόσο τα ευρήματα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης όσο και τα ερευνητικά αποτελέσματα αυτής της μελέτης δείχνουν ότι οι υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας λειτουργούν σε περιβάλλον υψηλών προσδοκιών, ωστόσο το επίπεδο απόδοσης είναι αναμφίβολα χαμηλότερο από ό,τι θα έπρεπε και αυτό αποτελεί σημείο προς περαιτέρω μελέτης. Είναι προφανές ότι οι αρχές του Δήμου Τριφυλίας θα πρέπει να λάβουν μέτρα για την παροχή μιας περισσότερο από μέτριας ποιότητας υπηρεσιών καθώς και την επαρκή ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών και την αύξηση της απόδοσης του δήμου. Ένα βασικό ερώτημα για τις αρχές είναι εάν θα πρέπει να επικεντρώσουν τη στρατηγική τους σε διαστάσεις που θεωρούνται πιο σημαντικές για την ικανοποίηση των πολιτών ή θα πρέπει να επικεντρωθούν στις διαστάσεις που σχετίζονται με την αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες. Άλλωστε, πρόκειται για πρόταση κατευθυντήριων γραμμών για τη σωστή μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών για όλους τους δήμους γενικότερα. Τα ευρήματα αυτής της μελέτης είναι πολύ σημαντικά για τους υπεύθυνους υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας και όλες τις τοπικές αρχές καθώς δείξαμε ότι το επιθυμητό επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών για τους πολίτες είναι ολοένα και πιο υψηλό και κατά συνέπεια τα



κενά που προκύπτουν μεταξύ αντιληπτών και επιθυμητών χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι επίσης αυξημένο. Από τα ευρήματα της έρευνάς μας, παρατηρώντας το μοντέλο SERVQUAL, συμπεραίνουμε ότι στην τρέχουσα εποχή μετά την υγειονομική κρίση, είναι απίθανο να επιτευχθεί η ιδανική κατάσταση για τις τοπικές αρχές ακολουθώντας μόνο μια μοναδική στρατηγική. Έτσι, η τοπική αυτοδιοίκηση του Δήμου Τριφυλίας πρέπει να διαχειριστεί αποτελεσματικά τα κενά (gap) που προκύπτουν προκειμένου οι δημοτικές υπηρεσίες να αυξήσουν τις επιδόσεις τους και να επιτυγχάνουν την ικανοποίηση των πολιτών τους.

#### **6.4 Προτάσεις βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών**

Ο Δήμος Τριφυλίας αντιμετωπίζει αρκετές δυσκολίες κατά τη λειτουργία του. Η μεγάλη έκταση του, αλλά και το ότι έχει προέλθει από συνένωση τεσσάρων πρώην μεγάλων Δήμων έχει ως αποτέλεσμα αυτή συνένωση να μην έχει πραγματοποιηθεί στη συνείδηση των πολιτών. Οι πολίτες του Δήμου, 10 χρόνια μετά την εφαρμογή του νόμου, δεν έχουν την αίσθηση ότι ανήκουν σε ένα Δήμο και μάλιστα πολλές φορές λειτουργούν ανταγωνιστικά ενώ δεν λείπουν οι φωνές και οι οργανωμένες ενέργειες για τη διάσπαση του Δήμου και την επαναφορά του στην προηγούμενη κατάσταση. Το μοντέλο λειτουργίας του Δήμου με τη διατήρηση των δημοτικών καταστημάτων των πρώην δήμων και την παροχή υπηρεσιών από αυτά στους δημότες προκειμένου να τους διευκολύνουν είναι δυσλειτουργικό (πολλά κτίρια, προσωπικό διασκορπισμένο που εξυπηρετεί πολλά αντικείμενα συγχρόνως, έλλειψη έγκαιρης και σωστής ενημέρωσης κλπ). Τα ευρήματα της μελέτης έδειξαν πως οι πολίτες του Δήμου Τριφυλίας ανέφεραν ότι οι εγκαταστάσεις του Δήμου στερούνται μοντέρνας εμφάνισης ενώ σε μέτριο βαθμό είναι λειτουργικές και άνετες. Η ανεπάρκεια του Δήμου αναφορικά με την συγκεκριμένη διάσταση ενδεχομένως συνδέεται με το ότι ο Δήμος διατηρεί πολλά και διάσπαρτα στην επικράτεια του κτίρια σε λειτουργία, τα οποία λόγω της παλαιότητας τους και της ελλιπούς συντήρησής τους δεν ικανοποιούν τους δημότες. Η δημοσιονομική συρρίκνωση, η έλλειψη κονδυλίων, το γεγονός ότι τα επενδυτικά χρηματοοικονομικά προγράμματα πραγματοποιούνται ανά κτίριο έχει ως αποτέλεσμα οι όποιες βελτιώσεις-ανακαινίσεις να πραγματοποιούνται με δυσκολία. Αντίθετα, τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι από το προσωπικό. Αυτό μπορεί να αιτιολογηθεί από το γεγονός ότι ο Δήμος Τριφυλίας διαθέτει έμπειρο προσωπικό υψηλού εκπαιδευτικού επιπέδου σύμφωνα και με τα στοιχεία από το οργανόγραμμα που παρουσιάστηκαν στο Κεφάλαιο 3. Η λειτουργία των αποκεντρωμένων δημοτικών

καταστημάτων και η παροχή υπηρεσιών σε αυτά δεν είναι απρόσωπη, καθώς χαρακτηρίζεται από ενσυναίσθηση και ανταπόκριση. Αντίθετα, τα προβλήματα αξιοπιστίας, που κατά κύριο λόγο αφορούν την καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση οφείλονται εκτός από την υποστελέχωση κάποιων υπηρεσιών λόγω μείωσης των προσλήψεων τα τελευταία χρόνια αλλά και στο βασικότερο πρόβλημα της Δημόσιας Διοίκησης που είναι η Γραφειοκρατία. Παρά τις προσπάθειες εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα, παραμένει ακόμα μεγάλο το πλήθος των ζητούμενων δικαιολογητικών, εντύπων και διαδικασιών για την διεκπεραίωση μιας εργασίας, τρέφοντας έτσι την γραφειοκρατία και προκαλώντας καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση. Η πρόσφατη υγειονομική κρίση covid 19 βοήθησε στη χρήση νέων σύγχρονων μέσων τεχνολογίας στην εξυπηρέτηση των πολιτών που μειώνουν τη γραφειοκρατία αλλά ο πληθυσμός του Δήμου είναι κατά μεγάλο μέρος γηραιός και αγροτικός και η εφαρμογή τους δεν έγινε σε μεγάλο βαθμό.

Με βάση τα όσα προαναφέρθηκαν τόσο στα αποτελέσματα όσο και στο κεφάλαιο της συζήτησης μπορούμε να διατυπώσουμε ορισμένες προτάσεις στο Δήμο Τριφυλίας ώστε να βελτιωθεί το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών:

1. Θα πρέπει να βελτιωθούν σε μεγάλο βαθμό τα απτά στοιχεία των υπηρεσιών (βελτίωση της λειτουργικότητας, της άνεσης και της εμφάνισης των εγκαταστάσεων και βελτίωση των εγγράφων, των αιτήσεων κλπ εγγράφων που καλούνται να συμπληρώσουν οι πολίτες). Τα απτά στοιχεία προέκυψε από την έρευνα πως προκαλούν το 61.4% των περιπτώσεων για τη μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ επιθυμητής και αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών. Σύμφωνα με τα παραπάνω, ενδεικτικά ο Δήμος μπορεί να προβεί στην προώθηση έργων υποδομής με προτεραιότητα τη δημιουργία σύγχρονου, λειτουργικού και άνετου δημοτικού μεγάρου, που θα στεγάσει όλες τις υπηρεσίες ώστε να επιτευχθεί η εύρυθμη λειτουργία τους. Επίσης ο Δήμος μπορεί να προβεί στη συντήρηση και αξιοποίηση των υφιστάμενων δομών (νεοκλασικά κτίρια), για διαφορετική χρήση. Για τη χρηματοδότηση των έργων αυτών απαιτείται η ένταξή τους σε επιχειρησιακά προγράμματα και η άντληση ευρωπαϊκών και εθνικών κονδυλίων. Οι δημοτικές υποδομές συμβάλουν σημαντικά στην ενίσχυση της Τοπικής Ανάπτυξης και Απασχόλησης, τη βελτίωση της Ποιότητας Ζωής, την Κοινωνική και Πολιτική Προστασία και την προώθηση της Παιδείας και του Αθλητισμού. Σχετικά με τη βελτίωση των εγγράφων που καλούνται να συμπληρώσουν οι πολίτες, ο Δήμος μπορεί να προβεί σε περαιτέρω απλοποίηση τους αφαιρώντας περιττές πληροφορίες. Θα ήταν μεγάλη διευκόλυνση για τους πολίτες επίσης αν υπήρχε η δυνατότητα ψηφιακής υποβολής

αυτών, ή η συμπλήρωση έτοιμων φορμών ανάλογα με την υπηρεσία στην οποία απευθύνονται. Οι φόρμες αυτές θα μπορούν να αποθηκευτούν και να υποβληθούν από το χρήστη χωρίς να εκτυπωθούν να συμπληρωθούν χειρόγραφα και να υπογραφούν, δεδομένου ότι ο αιτών θα ταυτοποιείται κατά την είσοδο σε πλατφόρμα μέσω των κωδικών taxisnet.

2. Δευτερευόντως, οι υπεύθυνοι του Δήμου Τριφυλίας θα πρέπει να δώσουν προσοχή στη διάσταση της αξιοπιστίας καθώς αυτή προκαλεί το 17.8% των περιπτώσεων για τη μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ επιθυμητής και αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών. Αναλυτικότερα, οι υπεύθυνοι του Δήμου Τριφυλίας πρέπει να διασφαλίσουν ότι υπηρεσίες γίνονται με το λιγότερο περιθώριο λάθους, πρέπει να δώσουν έμφαση στην ελαχιστοποίηση του χρόνου επίλυσης των εμφανιζόμενων προβλημάτων και να βελτιώσουν το χρονικό διάστημα στο οποίο παρέχουν τις υπηρεσίες. Προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα παραπάνω ο Δήμος θα μπορούσε να προχωρήσει σε εισαγωγή των προτύπων ISO, δηλαδή διαδικασιών πιστοποίησης της ποιότητας των υπηρεσιών του, βάσει έγκυρων και αξιόπιστων προτύπων και προδιαγραφών. Επίσης ο Δήμος θα μπορούσε να βελτιώσει την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του, ενισχύοντας την ικανότητα του για αυτό-αξιολόγηση, μέσω της καθιέρωσης συστημάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Μέσω της διαδικασίας αυτής, μπορεί να επισημάνει τις αδυναμίες και τις δυνατότητές του, να μετρήσει την πρόοδό του και να σχεδιάσει προγράμματα βελτίωσης.

3. Η βελτίωση και μόνο αυτών των δύο διαστάσεων (απτά στοιχεία και αξιοπιστία) θα μπορούσε να συμβάλει σε μεγάλο βαθμό στην εξάλειψη της πιθανής δυσαρέσκειας των πολιτών καθώς θα μπορούσαν να εξαλείψουν συνολικά το 79.2% των μεγαλύτερων αποκλίσεων μεταξύ επιθυμητής και αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών. Ωστόσο προσοχή θα πρέπει να δοθεί από τους υπεύθυνους του Δήμου και στις υπόλοιπες διαστάσεις ανταπόκριση, ακρίβεια και ενσυναίσθηση καθώς αυτές προκαλούν το 20.8% των περιπτώσεων για τη μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ επιθυμητής και αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών. Η ακρίβεια-εμπιστοσύνη που εμπνέει το ανθρώπινο δυναμικό στους πολίτες επιτυγχάνεται κατά μεγάλο μέρος μέσω της συνεχούς εκπαίδευσης. Δεν θα πρέπει να λείπουν προγράμματα βελτίωσης του ανθρώπινου δυναμικού και η ενθάρρυνση των υπαλλήλων και των ανώτατων διοικητικών στελεχών, για συμμετοχή τους σε επιμορφωτικά προγράμματα όπως αυτά που διοργανώνει το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (INEΠ) για θέματα σχετικά με την ανάπτυξη διοικητικών, κοινωνικών και ψηφιακών ικανοτήτων, την καλλιέργεια της ευρύτερης αξιοποίησης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών,

την ανάπτυξη όχι μόνο των βασικών δεξιοτήτων χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών αλλά και εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οργάνωσης και αυτοματοποίησης. Η απόκλιση μεταξύ επιθυμητής και αντιληπτής ποιότητας υπηρεσιών στη διάσταση της ενσυναίσθησης μπορεί να ελαττωθεί εστιάζοντας στο κομμάτι της μείωσης της γραφειοκρατίας. Θα μπορούσε να υπάρξει συνεργασία του Δήμου με άλλες υπηρεσίες, αλλά και μεταξύ των ίδιων των υπηρεσιών του, διευκολύνοντας την εξυπηρέτηση του πολίτη. Μια πολύ επιτυχημένη ενέργεια για τους δημότες πάνω σε αυτή τη διάσταση θα αποτελούσε η ενίσχυση της δημοτικής διαβούλευσης. Η διαδικασία αυτή βοηθά να κατανοηθούν καλύτερα οι ανάγκες των πολιτών και οι παράγοντες που τις διαμορφώνουν. Η ανταλλαγή απόψεων και η ενεργός συμμετοχή τους βοηθά στη χάραξη πολιτικών εναρμονισμένων με τις ανάγκες τους.



## Βιβλιογραφία

- Abbas, J., & Kumari, K. (2021). Examining the relationship between total quality management and knowledge management and their impact on organizational performance: a dimensional analysis. *Journal of Economic and Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1108/jeas-03-2021-0046>
- Agus, A., Barker, S., & Kandampully, J. (2007). An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(2), 177–190. <https://doi.org/10.1108/02656710710722284>
- Akinloye Akinboade, O., Chanceline Kinfack, E., & Putuma Mokwena, M. (2012). An analysis of citizen satisfaction with public service delivery in the Sedibeng district municipality of South Africa. *International Journal of Social Economics*, 39(3), 182–199. <https://doi.org/10.1108/03068291211199350>
- Bryman, A., & Bell, E. (2011). *Business research methods*. 3<sup>rd</sup> ed. Oxford: Oxford University Press.
- Bryson, A., & Curry, A. (2001). Service improvements in public services using SERVQUAL. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 389–401. <https://doi.org/10.1108/09604520110410601>
- Carvalho, C., & Brito, C. (2012). Assessing Users' Perceptions on how to Improve Public Services Quality. *Public Management Review*, 14(4), 451–472. <https://doi.org/10.1080/14719037.2011.649976>
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E., & Diamantidis, A. (2013). Service quality in the public sector: the case of the Citizen's Service Centers (CSCs) of Greece. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(6), 583–605. <https://doi.org/10.1108/ijppm-12-2012-0140>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Cronin, J. J., Brady, M. E., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193–218. [https://doi.org/10.1016/s0022-4359\(00\)00028-2](https://doi.org/10.1016/s0022-4359(00)00028-2)
- Crosby, A. (1981). A Critical Look: The Philosophical Foundations of Experiential Education. *Journal of Experiential Education*, 4(1), 9–15. <https://doi.org/10.1177/105382598100400103>
- Danish, R. Q., Humayon, A. A., Iqbal, H. J., Raza, S., & Shahid, J. (2018). The Impact of Service Quality and Service Value on Customer Satisfaction through Customer bonding: Evidence from telecommunication Sector. *European Online Journal of Natural and Social Sciences: Proceedings*, 7, 40–47. [http://european-science.com/eojnss\\_proc/article/view/5346](http://european-science.com/eojnss_proc/article/view/5346)
- Deming, W.E., (1986). Out of the Crisis, MIT Center for Advanced Engineering Study. *Cambridge, MA*.
- Ekinci, Y. (2004). Which Comparison Standard Should Be Used for Service Quality and Customer Satisfaction? *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 4(3–4), 61–75. [https://doi.org/10.1300/j162v04n03\\_05](https://doi.org/10.1300/j162v04n03_05)
- Evans, J. & Lindsay, W. (2005). *The Management and Control of Quality – Sixth Edition*, Thomson, Ohio.
- Feigenbaum, A. V. (1991). *Total Quality Control*. New York: Mc-Graw-Hill.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2), 215824402091951. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service Quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 43–66. <https://doi.org/10.1108/02656719410074297>

- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v5-i2/1484>
- Giannoccaro, R., Costantino, N., Ludovico, A. D., & Pietroforte, R. (2008). Measuring Citizen Satisfaction with Aspects of Public Services from a Local Authority and Determining Their Importance: A Case Study. *Public Organization Review*, 8(1), 1–15. <https://doi.org/10.1007/s11115-007-0044-1>
- Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *The Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 207–228. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.05.001>
- Hapsari, R., Cledes, M. D., & Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 21–40. <https://doi.org/10.1108/ijqss-07-2016-0048>
- Holzer, M., Charbonneau, E., & Kim, Y. (2009). Mapping the terrain of public service quality improvement: twenty-five years of trends and practices in the United States. *International Review of Administrative Sciences*, 75(3), 403–418. <https://doi.org/10.1177/0020852309341330>
- Hussain, R., Al Nasser, A., & Hussain, Y. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal Of Air Transport Management*, 42, 167-175. doi: 10.1016/j.jairtraman.2014.10.001
- Johnston, R. (1995). The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. *International Journal of Service Industry Management*, 6(5), 53–71. <https://doi.org/10.1108/09564239510101536>
- Kakouris, A. P., & Meliou, E. (2010). New Public Management: Promote the Public Sector Modernization Through Service Quality. Current Experiences and Future Challenges. *Public Organization Review*, 11(4), 351–369. <https://doi.org/10.1007/s11115-010-0134-3>



- Kant, R., Jaiswal, D., & Mishra, S. K. (2017). The Investigation of Service Quality Dimensions, Customer Satisfaction and Corporate Image in Indian Public Sector Banks: An Application of Structural Equation Model(SEM). *Vision: The Journal of Business Perspective*, 21(1), 76–85. <https://doi.org/10.1177/0972262916681256>
- Kontogeorgos, A., Tselemis, D., & Aggelopoulos, S. (2014). Measuring service quality of the Greek Ministry of Agriculture. *Measuring Business Excellence*, 18(4), 54–64. <https://doi.org/10.1108/mbe-05-2013-0030>
- Luoma-Aho, V., Olkkonen, L., & Canel, M. (2020). Public Sector Communication and Citizen Expectations and Satisfaction. *The Handbook of Public Sector Communication*, 303–314. <https://doi.org/10.1002/9781119263203.ch20>
- Ming, C., Chen, T., & Ai, Q. (2018). An Empirical Study of E-Service Quality and User Satisfaction of Public Service Centers in China. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 5(3), 43–59. <https://doi.org/10.4018/ijpada.2018070104>
- Mokhlis, S., Aleesa, Y., & Mamat, I. (2011). Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 122. <https://doi.org/10.5296/jpag.v1i1.717>
- Nguyen, T. L. H., & Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 277–285. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1647378>
- Nguyen, T. T., Bach, T. N., Le, T., & Le, C. V. (2017). Local governance, corruption, and public service quality: evidence from a national survey in Vietnam. *International Journal of Public Sector Management*, 30(2), 137–153. <https://doi.org/10.1108/ijpsm-08-2016-0128>
- Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., Bongo, M., & Ocampo, C. O. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*, 68, 100604. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>

- Oh, H., & Kim, K. (2017). Customer satisfaction, service quality, and customer value: years 2000-2015. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 2–29. <https://doi.org/10.1108/ijchm-10-2015-0594>
- Othman, B., Harun, A., Rashid, W., & Ali, R. (2019). The impact of Umrah service quality on customer satisfaction towards Umrah travel agents in Malaysia. *Management Science Letters*, 1763–1772. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.6.014>
- Özkan, P., Süer, S., Keser, I., & Kocakoç, İ. D. (2019). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384–405. <https://doi.org/10.1108/ijbm-03-2019-0096>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parker, C., & Mathews, B. P. (2001). Customer satisfaction: contrasting academic and consumers' interpretations. *Marketing Intelligence & Planning*, 19(1), 38–44. <https://doi.org/10.1108/02634500110363790>
- Paul, J., Mittal, A., & Srivastav, G. (2016). Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector banks. *International Journal of Bank Marketing*, 34(5), 606–622. <https://doi.org/10.1108/ijbm-03-2015-0030>
- Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10(9), 225. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2015) *Research Methods for Business Students*. 5th edn. UK: Pearson Education Ltd.

- Seth, N., Deshmukh, S., & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913–949. <https://doi.org/10.1108/02656710510625211>
- Song, M., An, S. H., & Meier, K. J. (2020). Quality standards, implementation autonomy, and citizen satisfaction with public services: cross-national evidence. *Public Management Review*, 23(6), 906–928. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1730939>
- Sureshchandar, G., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2002). The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor specific approach. *Journal of Services Marketing*, 16(4), 363–379. <https://doi.org/10.1108/08876040210433248>
- Suzuki, K., & Demircioglu, M. A. (2020). Is impartiality enough? Government impartiality and citizens' perceptions of public service quality. *Governance*, 34(3), 727–764. <https://doi.org/10.1111/gove.12527>
- Torres, E. N. (2014). Deconstructing Service Quality and Customer Satisfaction: Challenges and Directions for Future Research. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 23(6), 652–677. <https://doi.org/10.1080/19368623.2014.846839>
- Van de Walle, S. (2017). Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*, 227–241. [https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3\\_11](https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_11)
- Van My, D., & ThiThuyHanh, N. (2018). Evaluating Satisfaction of Citizens on Quality of Public Administration Services in the Central Highlands of Vietnam. *Advances in Economics and Business*, 6(5), 308–314. <https://doi.org/10.13189/aeb.2018.060504>
- Wisniewski, M. (1996). Measuring service quality in the public sector: The potential for SERVQUAL. *Total Quality Management*, 7(4), 357–366. <https://doi.org/10.1080/09544129650034710>
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 380–388. <https://doi.org/10.1108/eum000000006279>

- Yuksel, A., & Yuksel, F. (2001). Measurement and Management Issues in Customer Satisfaction Research: Review, Critique and Research Agenda: Part Two. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 10(4), 81–111. [https://doi.org/10.1300/j073v10n04\\_04](https://doi.org/10.1300/j073v10n04_04)
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2021). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147–159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>
- Μαστροθανάσης, Κ. (2016). *Διαστάσεις και μοντέλα μέτρησης της ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες του δημοσίου τομέα. Εκπαιδευτική Επικοινωνία*. Θήβα: Εκδόσεις Πίνδαρος.

## Παράρτημα Α: Ερωτηματολόγιο

### Α. Δημογραφικά στοιχεία

#### 1. Φύλο

Άντρας

Γυναίκα

#### 2. Ηλικία

Έως 35 ετών

36-45

46-55

56 και πάνω

#### 3. Εκπαιδευτικό επίπεδο

Καμία εκπαίδευση

Απόφοιτος Πρωτοβάθμιας

Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας

Μετά-δευτεροβάθμια/ ΙΕΚ

Απόφοιτος ΑΕΙ/ ΤΕΙ

Μεταπτυχιακός Τίτλος

Διδακτορικός Τίτλος

#### 4. Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος-η

Έγγαμος-η

Διαζευγμένος-η

Χήρος-α

5. Επάγγελμα

Φοιτητής/σπουδαστής

Ελεύθερος επαγγελματίας

Ιδιωτικός Υπάλληλος

Δημόσιος Υπάλληλος

Συνταξιούχος

Άνεργος

6. Ετήσιο οικογενειακό εισόδημα

Έως 5000

5001-10000

10001-20000

20001-30000

30001 και άνω

7. Συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών του Δήμου Τριφυλίας

Σπάνια

Περιστασιακά

Συχνά

Πολύ συχνά

**B. Αντιληπτή και επιθυμητή ποιότητα υπηρεσιών**

Παρακαλούμε αναφέρετε το επίπεδο συμφωνίας σας με τις ακόλουθες δηλώσεις. Οι απαντήσεις δίνονται σε κλίμακα:

1= Διαφωνώ απόλυτα

2=Διαφωνώ

3=Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ

4=Συμφωνώ

5=Συμφωνώ απόλυτα

\*Όπου αντιληπτό επίπεδο=το τι πιστεύετε ότι ισχύει στο Δήμο Τριφυλίας

\*\*Όπου επιθυμητό επίπεδο=το τι θα θέλατε να ισχύει στο Δήμο Τριφυλίας

Αντιληπτό					Ερώτηση	Επιθυμητό				
1	2	3	4	5	Οι εγκαταστάσεις του δήμου είναι λειτουργικές και άνετες	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Οι εγκαταστάσεις του δήμου έχουν μοντέρνα εμφάνιση	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Ο εσωτερικός χώρος των Δημοτικών Καταστημάτων είναι τακτοποιημένος.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Τα (έγγραφα, στοιχεία αιτήσεις, κλπ.) τα οποία σχετίζονται με την εξυπηρέτησή μου είναι οπτικά ελκυστικά	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Ο Δήμος Τριφυλία διασφαλίζει ότι οι προσφερόμενες υπηρεσίες γίνονται με το λιγότερο περιθώριο λάθους.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Εκτιμώ ότι ο Δήμος Τριφυλία επιλύει γρήγορα τα εμφανιζόμενα προβλήματα.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Όταν οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας δεσμεύονται να πραγματοποιήσουν κάτι σε σύντομο χρονικό διάστημα, τα καταφέρνουν.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Ο Δήμος Τριφυλίας έχει ικανούς υπαλλήλους, που έχουν απαραίτητες δεξιότητες.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	. Οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας είναι αξιόπιστοι και ειλικρινείς.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας έχουν την γνώση να απαντούν στις ερωτήσεις μου.	1	2	3	4	5

1	2	3	4	5	Οι δημοτικοί υπάλληλοι με πληροφoρoύν με ακρίβεια για το πότε θα πραγματοποιηθεί αυτό που θέλω.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Οι δημοτικοί υπάλληλοι μπορούν να ανταποκριθούν στα αιτήματά μου οποιαδήποτε στιγμή.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Οι δημοτικοί υπάλληλοι με εξυπηρετούν γρήγορα.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Ο Δήμος Τριφυλίας παρέχει γρήγορη και αξιόπιστη εξυπηρέτηση.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας είναι πρόθυμοι να βοηθήσουν	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας καταλαβαίνουν τις ανάγκες μου.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Οι υπάλληλοι του Δήμου Τριφυλίας μου δίνουν ιδιαίτερη προσοχή.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Οι ώρες λειτουργίας των Δημοτικών Καταστημάτων είναι κατάλληλες.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Τα Δημοτικά Καταστήματα δεν έχουν μεγάλες ουρές.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Η πρόσβασή μου στις κατά τόπους υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας είναι εύκολη.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Τα μέσα με τα οποία μου παρέχονται οι διάφορες υπηρεσίες είναι εξελεγμένα.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Οι υπάλληλοι του Δήμου προβαίνουν σε διορθωτικές ενέργειες μετά από παρέμβασή μου στην ηλεκτρονική διαβούλευση του Δήμου.	1	2	3	4	5

### Γ. Συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες



Πόσο ικανοποιημένοι είσατε από την εξυπηρέτηση από την τελευταία φορά που επισκεφθήκατε κάποια υπηρεσία του Δήμου Τριφυλίας (αξιολογήστε από 0=καθόλου ικανοποιημένος έως το 10=απόλυτα ικανοποιημένος);

Πόσο ικανοποιημένοι είσατε συνολικά από τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας (αξιολογήστε από το 0=καθόλου ικανοποιημένος έως το 10=απόλυτα ικανοποιημένος);

Πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιήστε ξανά τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας στο μέλλον (αξιολογήστε από το 0=καθόλου πιθανό έως το 10=πάρα πολύ πιθανό);

Πόσο πιθανό είναι να πείτε καλά λόγια σε φίλους/γνωστούς για τις υπηρεσίες του Δήμου Τριφυλίας (αξιολογήστε από το 0=καθόλου πιθανό έως το 10=πάρα πολύ πιθανό);