



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΚΗΣΗΣ**
Μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών
Διοίκηση Επιχειρήσεων

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

***Εφαρμογή των Αρχών της Διοίκησης
Ολικής Ποιότητας στον Δημόσιο
Τομέα***

***Μελέτη Περίπτωσης Διεύθυνσης Υπηρεσίας Δόμησης
Δήμου Χανίων***

ΟΝΟΜΑ ΦΟΙΤΗΤΗ: *Κοκκινάκη Ελευθερία*
ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ: *Δασυγιάννη Δημόκριτος*

*Στην κόρη μου
Δάφνη,
στην οικογένεια μου,
και στον Κυριάκο*

ΧΑΝΙΑ ΜΑΪΟΣ 2015

Περιεχόμενα

Αρίθμηση Κεφαλαίου	Τίτλος Κεφαλαίου Ενότητας – Υποενότητας	Σελίδα
	Περιεχόμενα	4-5
	Ευχαριστίες	7
	Περίληψη	8-9
Κεφάλαιο 1^ο	Εισαγωγή	10
1.1	Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης (Πολοδομία)	13
1.2	Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης Δήμου Χανίων	15
1.3.	Η Εσωτερική οργάνωση της ΥΔΟΜ Χανίων	16
1.3.1	Τμήμα Έκδοσης Εγκρίσεων και Αδειών Δόμησης	18
1.3.2	Τμήμα Τοπογραφικού και Πολοδομικών Εφαρμογών	18
1.3.3	Τμήμα Ελέγχου και Αυθαιρέτων Κατασκευών	18
Κεφάλαιο 2^ο	Βιβλιογραφική Επισκόπηση – Θεωρητικό Υπόβαθρο	19
2.1.	Ποιότητα	20
2.1.1	Η Έννοια της Ποιότητας	20
2.1.2	Ο Ορισμός της Ποιότητας	20
2.1.3	Ποιότητα και Ικανοποίηση	21
2.2.	Η μέτρηση και η Αξιολόγηση της Ποιότητας των Υπηρεσιών	22
2.3.	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας	23
2.3.1	Ιστορική Αναδρομή	23
2.3.2	Ορισμοί της ΔΟΠ	25
2.3.3	Οι Βασικές Αρχές της ΔΟΠ	26
2.3.4	Τα Αξιώματα της ΔΟΠ	27
2.3.5	Οι Στόχοι της ΔΟΠ	28
2.4	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Δημόσιος Τομέας	29
2.5	Στάδια για την υλοποίηση των Αρχών της ΔΟΠ στην ΔΥΔΟΜ	32
Κεφάλαιο 3^ο	Μεθοδολογία	34
3.	Μεθοδολογία της Έρευνας	35
3.1	Σύνταξη Ερωτηματολογίου	35

Περιεχόμενα

Αρίθμηση Κεφαλαίου	Τίτλος Κεφαλαίου Ενότητας – Υποενότητας	Σελίδα
3.2	Το μοντέλο Servqual	35
3.3	Παρουσίαση Ερωτήσεων	39
3.4	Συλλογή δεδομένων	44
3.5	Στατιστική μέθοδος Επεξεργασίας	45
Κεφάλαιο 4^ο	Αποτελέσματα	47
4.1	Περιγραφική στατιστική επεξεργασία	48
4.1.1	Δημογραφικά Στοιχεία	48
4.1.2	Χρήση νέων Τεχνολογιών και Διαδικτύου	53
4.1.3	Διαστάσεις Ποιότητας	56
4.1.4	Ερωτήσεις Γενικού Περιεχομένου – Προτάσεις	70
4.2	Αποτελέσματα Ανάλυσης – Έλεγχος Υποθέσεων	72
4.3	Συμπεράσματα έρευνας	100
4.4	Άξονες Δράσης - Swot Ανάλυση	103
4.5	Υλοποίηση Αρχών ΔΟΠ	110
Κεφάλαιο 5^ο	Συμπεράσματα	121
Κεφάλαιο 6^ο	Παραρτήματα	124
6.1	Παράρτημα Α – Νομοθεσία	125
6.1.1	Μεταβιβαζόμενες Αρμοδιότητες στους Δήμους	125
6.1.2	Εσωτερική οργάνωση ΔΥΔΟΜ Χανίων	127
6.1.2.1	Αρμοδιότητες Τμήματος Έκδοσης Αδειών Δόμησης	128
6.1.2..2	Αρμοδιότητες Τμήματος Πολεοδομικών Εφαρμογών	130
6.1.2.3	Αρμοδιότητες Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	132
6.1.3	Σύνταγμα της Ελλάδας	134
6.1.4	Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας – Ν. 2690/99 Άρθρο 4	134
6.2	Παράρτημα Β - Ερωτηματολόγιο Έρευνας	135
6.3	Παράρτημα Γ – Εισαγωγή Δεδομένων στο Excel	138
6.4	Παράρτημα Δ – Εισαγωγή Δεδομένων στο SPSS	139
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	140

Περιεχόμενα

Κατάλογος Σχημάτων - Γραφημάτων

Σχήμα 1	Υπηρεσίες Περιβάλλοντος και Ποιότητας Ζωής	16
Σχήμα 2	Διοικητικές Ενότητες Δ/σης Πολεοδομίας (ΔΥΔΟΜ)	17
Σχήμα 3	Διάγραμμα Ενεργειών Εφαρμογής Δ.Ο.Π.	32
Γράφημα 1	Φύλο - Σύνολο Δείγματος	48
Γράφημα 2	Ηλικία – Σύνολο Δείγματος	48
Γράφημα 3	Λόγος Επίσκεψης στην Υπηρεσία – Σύνολο Δείγματος	49
Γράφημα 4	Φύλο – Δείγμα Μηχανικών	49
Γράφημα 5	Ηλικία – Δείγμα Μηχανικών	50
Γράφημα 6	Έτη Συναλλαγής - Δείγμα Μηχανικών	50
Γράφημα 7	Συχνότητα Επίσκεψης – Δείγμα Μηχανικών	50
Γράφημα 8	Φύλο – Δείγμα Πολιτών	51
Γράφημα 9	Ηλικία - Δείγμα Πολιτών	51
Γράφημα 10	Συχνότητα Επίσκεψης – Δείγμα Πολιτών	52
Γράφημα 11	Γνώση ύπαρξης site - Δείγμα Μηχανικών	53
Γράφημα 12	Επίσκεψη στο site - Δείγμα Μηχανικών	54
Γράφημα 13	Γνώση ύπαρξης site - Δείγμα Πολιτών	54
Γράφημα 14	Επίσκεψη στο site - Δείγμα Πολιτών	55
Γράφημα 15	Ασφάλεια Προσωπικών Δεδομένων - Δείγμα Μηχανικών	56
Γράφημα 16	Ασφάλεια Προσωπικών Δεδομένων - Δείγμα Πολιτών	56
Γράφημα 17	Ικανότητα Εργαζομένων - Δείγμα Μηχανικών	57
Γράφημα 18	Ικανότητα Εργαζομένων - Δείγμα Πολιτών	57
Γράφημα 19	Ωράριο Λειτουργίας - Δείγμα Μηχανικών	58
Γράφημα 20	Ωράριο Λειτουργίας - Δείγμα Πολιτών	58
Γράφημα 21	Πρόσβαση στα Αρχεία - Δείγμα Μηχανικών	59
Γράφημα 22	Πρόσβαση στα Αρχεία - Δείγμα Πολιτών	59
Γράφημα 23	Σύγχρονες εγκαταστάσεις – Δείγμα Μηχανικών	60
Γράφημα 24	Σύγχρονες εγκαταστάσεις – Δείγμα Πολιτών	61
Γράφημα 25	Ενημέρωση για την διαδικασία – Δείγμα Μηχανικών	62
Γράφημα 26	Ενημέρωση για την διαδικασία – Δείγμα Πολιτών	62
Γράφημα 27	Ευγένεια – Δείγμα Μηχανικών	63
Γράφημα 28	Ευγένεια – Δείγμα Πολιτών	63

Περιεχόμενα

Κατάλογος Σχημάτων - Γραφημάτων

Γράφημα 29	Διεκπεραίωση χωρίς λάθη – Δείγμα Μηχανικών	64
Γράφημα 30	Διεκπεραίωση χωρίς λάθη – Δείγμα Πολιτών	64
Γράφημα 31	Κατανόηση Απαιτήσεων – Δείγμα Μηχανικών	65
Γράφημα 32	Κατανόηση Απαιτήσεων – Δείγμα Πολιτών	65
Γράφημα 33	Ταχύτητα Εξυπηρέτησης – Δείγμα Μηχανικών	66
Γράφημα 34	Ταχύτητα Εξυπηρέτησης – Δείγμα Πολιτών	66
Γράφημα 35	Αντικατάσταση Υπαλλήλων – Δείγμα Μηχανικών	67
Γράφημα 36	Αντικατάσταση Υπαλλήλων – Δείγμα Πολιτών	67
Γράφημα 37	Φερεγγυότητα – Δείγμα Μηχανικών	68
Γράφημα 38	Φερεγγυότητα – Δείγμα Πολιτών	68
Γράφημα 39	Γενική Ικανοποίηση – Δείγμα Μηχανικών	69
Γράφημα 40	Γενική Ικανοποίηση – Δείγμα Πολιτών	69
Γράφημα 41	Χρησιμότητα Έρευνας – Δείγμα Μηχανικών	70
Γράφημα 42	Χρησιμότητα Έρευνας – Δείγμα Πολιτών	70

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1	Chi Square Tests – Ηλικία με Γενική Ικανοποίηση	75
Πίνακας 2	Chi Square Tests – Λόγος Επίσκεψης με Γενική Ικανοποίηση	78
Πίνακας 3	Chi Square Tests – Φύλο με Γενική Ικανοποίηση	81
Πίνακας 4	Chi Square Tests – Ηλικία με Φερεγγυότητα	84
Πίνακας 5	Chi Square Tests – Λόγος Επίσκεψης με Φερεγγυότητα	87
Πίνακας 6	Chi Square Tests – Φύλο με Φερεγγυότητα	90
Πίνακας 7	Chi Square Tests – Ηλικία με Έρευνα	93
Πίνακας 8	Chi Square Tests – Λόγος Επίσκεψης με Έρευνα	96
Πίνακας 9	Chi Square Tests – Φύλο με Έρευνα	99

Ευχαριστίες

Τελειώνοντας την διατριβή αυτή θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους αυτούς που με τον τρόπο τους βοήθησαν στην εκπόνηση της.

Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Αστερίου Δημήτριο, για την καθοδήγηση, την συμπαράσταση, την εμπιστοσύνη και την υπομονή που μου έδειξε.

Στην συνέχεια θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές μου κατά την διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών και πιο συγκεκριμένα τον κ. Δημητρίου Ιωάννη, τον κ. Βουλγαράκη Γεώργιο, τον κ. Μπίλια Ιωάννη, τον κ. Πάρη Κλεάνθους, αλλά και το ίδιο το Ανοιχτό Πανεπιστήμιο Κύπρου για τις γνώσεις που μου προσέφεραν.

Δεν θα μπορούσα να μην αναφερθώ στον κ. Κώτσογλου Κυριάκο, Μηχανικό Παραγωγής και Διοίκησης (PHD), για την πολύτιμη βοήθειά του τόσο στα πρώτα στάδια της διατριβής, όσο και σε όλη την διάρκεια της εκπόνησης της. Το τελικό αποτέλεσμα αυτής δεν θα ήταν το ίδιο χωρίς την δική του συμβολή. Ευχαριστώ από καρδιάς.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους συναδέλφους στην Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης του Δήμου Χανίων και φυσικά τον Αντιδήμαρχο Πολεοδομίας κ. Φραγγεδάκη Γεώργιο για την κατανόησή, ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια των τελευταίων μηνών της προσπάθειάς μου.

Τέλος, ευχαριστώ την οικογένεια μου, η οποία στεκόταν πάντα δίπλα μου καθ' όλη την διάρκεια αυτής της προσπάθειάς με αγάπη, υπομονή και διαρκή υποστήριξη. Είμαι ευγνώμων...

Κοκκινάκη Ελευθερία

Μάιος 2015

Περίληψη

Τα τελευταία χρόνια γίνεται μια προσπάθεια αναστροφής της αρνητικής εικόνας που έχουν οι πολίτες προς τον Δημόσιο Τομέα. Καταβάλλονται προσπάθειες ποιοτικότερης και ταχύτερης εξυπηρέτησης, μείωση της γραφειοκρατίας και αύξηση της διαφάνειας των συναλλαγών.

Αυτός ο επαναπροσδιορισμός των σχέσεων της Δημόσιας Διοίκησης με τους πολίτες και η αλλαγή νοοτροπίας, δεν καθορίζεται μόνο από τις παγκόσμιες και ευρωπαϊκές εξελίξεις αλλά και από τις πρώτες μεταρρυθμίσεις που ήδη επιχειρούνται σε εθνικό επίπεδο.

Η παρούσα διατριβή εξετάζει τις απόψεις των συναλλασσόμενων σε σχέση με την οργάνωση, την εξυπηρέτηση και τις υπηρεσίες που λαμβάνουν από την Πολεοδομία (Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης) του Δήμου Χανίων, διερευνώντας ταυτόχρονα την ανάγκη εφαρμογής των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην συγκεκριμένη Υπηρεσία.

Όπως είναι γνωστό οι Πολεοδομίες παρέχουν τις αναγκαίες εγκρίσεις και άδειες για την χωροταξική και πολεοδομική ανάπτυξη του τόπου και ως εκ τούτου επηρεάζουν σε πολύ μεγάλο βαθμό και την οικονομική ανάπτυξη.

Στις συνθήκες της παρατεταμένης κρίσης που διέρχεται η Ελληνική κοινωνία ο τεχνικός και κατασκευαστικός κλάδος, έχει πληγεί σε μεγάλο βαθμό. Συνδυάζοντας την κατάσταση αυτή με την υπό-στελέχωση του Δημοσίου Τομέα, η δυσμενής θέση στην οποία βρίσκονται οι Πολεοδομίες της χώρας σε σχέση με την αποτελεσματικότητά τους, την ικανοποίηση των συναλλασσόμενων και εν τέλει την συμμετοχή τους στην ανάπτυξη είναι προφανής.

Μια αναδιοργάνωση του Δημοσίου τομέα φαίνεται να είναι επιβεβλημένη προκειμένου να υπάρξει ευελιξία και απεμπλοκή από τις δυσλειτουργίες και τις αναποτελεσματικότητες που παρατηρούνται.

Abstract

Recently, in the Greek Public Sector, there is an attempt to reverse the negative image that citizens have for the Public Sector. Efforts are made for higher quality and faster services, for reducing bureaucracy and for increasing transparency of transactions. This redefinition of the relationships between public administration and citizens in addition with changing attitudes, is not only determined by global and European evolutions; but also from the first reforms already undertaken at national level.

The aim of this dissertation is to examine the views of citizens in connection with the organization, and the services they receive from the Urbanism Office of Chania's Municipality while exploring the need to apply TQM's principles in this Service.

The role of the Urbanism Office is to provide the necessary approvals and permits for territorial and urban development and therefore it affects heavily economic development. In the conditions of prolonged crisis, that the Greek society is currently facing, the technical and construction sectors have suffered greatly. Combining this condition with the under-staffing of the public sector, the unfavorable position in which the Urbanism Office is regarding to their effectiveness satisfaction of citizens and ultimately their participation in development, is obvious.

A reorganization of the public sector appears to be essential in order to allow flexibility and disengagement from malfunctions and inefficiencies.

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

«...Δεν είναι η κίνηση - ακόμα και η καλύτερη δυνατή κίνηση- που πρέπει να ψάχνεις, αλλά ένα εφαρμόσιμο σχέδιο...»

Alexander Znosko-Borovsky

Εισαγωγή

Η παρούσα διατριβή πραγματεύεται την εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στον Δημόσιο Τομέα και συγκεκριμένα στην Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης του Δήμου Χανίων. Το ερώτημα που τίθεται είναι *εάν υπάρχει ανάγκη για κάτι τέτοιο και εάν είναι εφικτό*.

Η Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης (Πολεοδομία) είναι αρμόδια για την εφαρμογή του πολεοδομικού σχεδιασμού, την έκδοση και τον έλεγχο εφαρμογής των οικοδομικών αδειών όπως και τον έλεγχο των αυθαίρετων κατασκευών. Οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης στο πλαίσιο της αποστολής της, καθορίζονται από τις ισχύουσες διατάξεις Νόμων, Διαταγμάτων, Υπουργικών Αποφάσεων και Εγκυκλίων.

Οι πολύπλοκες διαδικασίες η πολυνομία η μη ύπαρξη ενιαίας εφαρμογής της Πολεοδομικής Νομοθεσίας η ανυπαρξία της έννοιας της ποιότητας έχουν φέρει σήμερα σε δύσκολη θέση τις Υπηρεσίες Δόμησης όλης της χώρας. Η κατάσταση που επικρατεί συνοψίζεται στο τρίπτυχο της τοπικής αδυναμίας, των ποικίλων αυθαιρεσιών και στην ανάπτυξη των πελατειακών σχέσεων ειδικότερα από τότε που οι αρμοδιότητες εκχωρήθηκαν στα πολεοδομικά γραφεία των Δήμων. Τα προβλήματα λειτουργίας παραμένουν οξυμένα συνεχίζουν να συσσωρεύονται έχοντας ήδη δημιουργήσει μια ασφυκτική κατάσταση η οποία επηρεάζει αρνητικά όχι μόνο τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους συναλλασσόμενους αλλά και τις συνθήκες εργασίας των υπαλλήλων.

Από την άποψη της Διοικητικής, οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα αρχίζουν πλέον να συνειδητοποιούν ότι προκειμένου να παρέχουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας θα πρέπει να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των πολιτών - πελατών τους. Ήδη από το 1990 οι Rhee και Rha (1990) υποστηρίζουν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών και η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί κρίσιμη στρατηγική προτεραιότητα για τις υπηρεσίες του Δημοσίου τομέα. Έχουν αρχίσει να κατανοούν ότι όχι μόνο πρέπει να φροντίζουν τους πελάτες τους αλλά θα πρέπει να εκμεταλλεύονται και τις ευκαιρίες που τους δίνονται προκειμένου να γνωρίσουν τις αντιλήψεις τους σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που τους παρέχουν αλλά και την ποιότητα των υπηρεσιών που θα επιθυμούσαν

Η ανάγκη για βελτιωμένες ποιοτικά υπηρεσίες προέκυψε από τους ίδιους τους συναλλασσόμενους οι οποίοι αποζητούν πλέον καλύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση μακριά από τα γραφειοκρατικά μοντέλα του παρελθόντος. Στην προσπάθεια μετασχηματισμού μιας δημόσιας υπηρεσίας σε δημόσια υπηρεσία παροχής ποιοτικών

υπηρεσιών, μπορεί να συμβάλει καθοριστικά η εφαρμογή της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Ο William Edwards Deming (1900 – 1993) ο οποίος θεωρείται πατέρας της ΔΟΠ, πίστεψε στον ανθρώπινο παράγοντα, στην ομαδική προσπάθεια στην στατιστική ανάλυση στον μακροπρόθεσμο προγραμματισμό και στην συνεχή βελτίωση των διαδικασιών.

Η ερευνητική μαρτυρία για την εφαρμογή της ΔΟΠ στο Ελληνικό Δημόσιο είναι περιορισμένη. Στόχος της διατριβής είναι μέσω της διερεύνησης των προβλημάτων και των αδυναμιών της Δημόσιας Υπηρεσίας να προταθούν λύσεις οι οποίες θα στηριχθούν στις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

1.1. Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης (Πολεοδομία)

Μέχρι το 1995 οι Πολεοδομικές Υπηρεσίες της χώρας υπάγονταν ιεραρχικά στο ΥΠΕΧΩΔΕ. Το 1995 οι υπάλληλοι μετετάχθησαν στις αιρετές νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις και το 2010 με το πρόγραμμα Καλλικράτης οι υπάλληλοι μετετάχθησαν στους Δήμους.

Η Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης (Πρόγραμμα «Καλλικράτης»), συνιστούσε μια ριζική αλλαγή στη διοικητική διάρθρωση της χώρας, καθώς θεμελίωσε για πρώτη φορά την Περιφερειακή Αυτοδιοίκηση, δημιούργησε λιγότερους και μεγαλύτερους Δήμους και μετέφερε την άσκηση αρμοδιοτήτων στο επόμενο επίπεδο εξυπηρετώντας τις αρχές της εγγύτητας και της αποτελεσματικότητας.

Με τον ισχύοντα Νόμο 3852 ΦΕΚ 87/Α/7-6-2010, οι Δήμοι της χώρας αποτελούν διοικητικές ενότητες τοπικής αυτοδιοίκησης με διευρυμένα γεωγραφικά όρια και αυξημένες αρμοδιότητες σε σχέση με τους Καποδιστριακούς Δήμους/Κοινότητες. Έτσι οι Δήμοι αποτελούν πλέον ένα από τους βασικότερους παράγοντες τοπικής ανάπτυξης, λόγω των πρόσθετων αρμοδιοτήτων που μεταβιβάστηκαν σε αυτούς σύμφωνα με το άρθρο 94 (δείτε Παράρτημα Α)

Το πρόγραμμα «Καλλικράτης» ήταν μια απόφαση που υπαγορεύτηκε από την απαίτηση για αποκέντρωση του κράτους και των Υπηρεσιών του. Ήρθε όμως τελικά αντιμέτωπη με την αδυναμία των Δήμων να αναλάβουν οργανωτικά και οικονομικά την υποδοχή αυτής της αρμοδιότητας. Ενδεικτικό είναι ότι πριν την εφαρμογή του νόμου επί συνόλου 1034 Δήμων σε όλη την χώρα μόνο 177 Δήμοι διέθεταν Πολεοδομικά Γραφεία. Οι υπόλοιποι Δήμοι εξυπηρετούνταν από τις Πολεοδομίες των Νομαρχιών. Ο νόμος προέβλεπε ότι έως τα τέλη του 2012 καθένας από τους 326 «Καλλικρατικούς» δήμους θα έπρεπε να διαθέτει τη δική του πολεοδομία. Παρ' όλα αυτά μέχρι το τέλος του 2012 εξακολουθούσαν να είναι μόνο 177 οι Δήμοι που διέθεταν Πολεοδομικές Υπηρεσίες. Οι λοιποί δήμοι λόγω έλλειψης προσωπικού, υποδομών, πόρων δεν κατάφεραν να συστήσουν πολεοδομικά γραφεία και εξακολουθούσαν να υποστηρίζονται πολεοδομικά από τον μητροπολιτικό δήμο της περιφερειακής ενότητας στην οποία άνηκαν.

Η λύση βρέθηκε, με τον Ν.4147/13 κυρώνοντας την πράξη νομοθετικού περιεχομένου η οποία έδινε παράταση στη λειτουργία των ΔΥΔΟΜ ως έχουν. Ουσιαστικά δηλαδή οι παλιές νομαρχιακές πολεοδομίες μεταβιβάστηκαν στους δήμους στους οποίους βρισκόταν η έδρα τους, και συνεχίζουν να παρέχουν υποστήριξη στον ίδιο αριθμό περιοχών – δήμων που εξυπηρετούσαν και πριν την εφαρμογή του Καλλικράτη.

Οι αλλαγές όμως δεν σταμάτησαν εδώ. Τον «Καλλικράτη» ακολούθησε ο Νόμος 4030/11 «*Νέος τρόπος έκδοσης αδειών δόμησης, ελέγχου κατασκευών και λοιπές διατάξεις*» ο οποίος στο άρθρο 45 όριζε ότι «*Από την έναρξη ισχύος του παρόντος οι πολεοδομικές υπηρεσίες των δήμων ανασυγκροτούνται, επανακαθορίζονται βάσει του παρόντος οι αρμοδιότητές τους και ονομάζονται Υπηρεσίες Δόμησης*». Έτσι λίγους μήνες μετά την έναρξη ισχύος του Ν.4030/11 οι πολεοδομίες μετατράπηκαν σε Υπηρεσίες Δόμησης και ταυτόχρονα ψηφίστηκε ο Νέος Οικοδομικός Κανονισμός (Ν.Ο.Κ.) ο οποίος αντικαθιστούσε τον Γενικό Οικοδομικό Κανονισμό (Γ.Ο.Κ) που ίσχυε από το 1985.

Όλες αυτές οι τροποποιήσεις στην νομοθεσία από την Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης έως τον τρόπο έκδοσης μιας οικοδομικής άδειας, αλλά και οι λοιπές αλλαγές που εισήχθησαν με τους νόμους 4014/11, 4178/13 κ.α. βρήκαν όχι μόνο τις υπηρεσίες απροετοίμαστες αλλά και του μηχανικούς φέρνοντας τους επαγγελματίες του κλάδου σε απόγνωση. Ας μην ξεχνάμε ότι η ΔΥΔΟΜ είναι για τους μηχανικούς ότι είναι για τους δικηγόρους το δικαστικό μέγαρο. Κατά συνέπεια οτιδήποτε στρεβλό συμβαίνει σε αυτήν έχει άμεση επίπτωση σε όλη την διαδικασία άσκησης του επαγγέλματος.

1.2. Διεύθυνση Υ.ΔΟΜ. (Πολοδομία) Δήμου Χανίων

Η Διεύθυνση Υ.ΔΟΜ. του δήμου Χανίων κλήθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος "Καλλικράτης" να παρέχει διοικητική υποστήριξη για πολεοδομικής φύσης ζητήματα στους δήμους της περιφερειακής ενότητας Χανίων που δεν διέθεταν επάρκεια σε υποδομές και προσωπικό ώστε να συστήσουν αντίστοιχες υπηρεσίες. Εξάλλου δήμο Χανίων μεταφέρθηκε το μεγαλύτερο τμήμα της Δ/σης Πολεοδομίας, που λειτουργούσε στην παλιά νομαρχιακή αυτοδιοίκηση Χανίων (ΝΑΧ) και μαζί με την ήδη υπάρχουσα πολεοδομία του Δήμου Χανίων συνέστησαν την Δ.Υ.ΔΟΜ. Χανίων.

Στην πραγματικότητα, από τους 45 υπαλλήλους που υπηρετούσαν στην Δ/σης Πολεοδομίας Ν.Α.Χ. μόνον οι 20 στελέχωσαν τη Διεύθυνση Υ.ΔΟΜ. του Δήμου, εκ των οποίων οι 9 έχουν σήμερα αποχωρήσει λόγω συνταξιοδότησης. Έτσι η Δ.Υ.ΔΟΜ καλείται σήμερα να εξυπηρετήσει για πολεοδομικά θέματα μια έκταση 2376 τ. χλμ. και πληθυσμού 160.000 κατοίκων με συνολικά μόλις 27 υπαλλήλους.

Αποτέλεσμα της έλλειψης προσωπικού είναι οι συναλλασσόμενοι να υφίστανται μεγάλη ταλαιπωρία για την διεκπεραίωση των υποθέσεων τους, τα δημόσια έσοδα να καθυστερούν λόγω της αδυναμίας επιβολής, σύνταξης και αποστολής χρηματικών καταλόγων προστίμων, μέρος αυθαιρεσιών να μένει στο απυρόβλητο, και οι εναπομείναντες υπάλληλοι να λειτουργούν άλλοι με γνώμονα το φιλότιμο, και άλλοι προσπαθώντας να μετακινηθούν σε άλλη υπηρεσία.

Δυσλειτουργίες εμφανίζονται και στην διαχείριση του αρχείου της Υπηρεσίας, δεδομένου του ότι αποτελείται από τρεις ξεχωριστούς και σε αρκετή απόσταση μεταξύ τους αποθηκευτικούς χώρους πράγμα που έχει ως αποτέλεσμα την καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

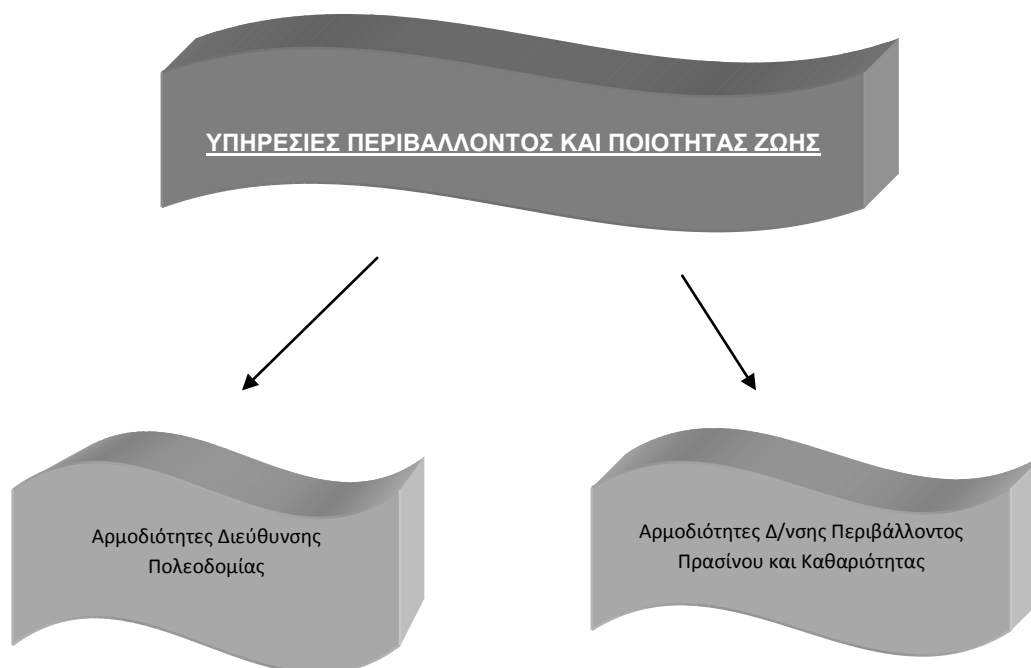
Επιπλέον η πλειονότητα των τροποποιήσεων της πολεοδομικής νομοθεσίας από το 2010 έως σήμερα δημιουργεί πλήθος προβλημάτων λόγω ασαφειών και λαθών με τον μεγάλο αριθμό των αλλαγών να δυσκολεύει όχι μόνο τους υπαλλήλους, αλλά και τους συναλλασσόμενους, που καλούνται να προσαρμοστούν σε μια ολοένα και πιο περίπλοκη νομοθεσία. Η αντιμετώπιση των προβλημάτων νομοθεσίας, έχει γίνει σήμερα ακόμη δυσκολότερη λόγω του ότι η παλαιά, έμπειρη γενιά υπαλλήλων έχει συνταξιοδοτηθεί, η πολεοδομία είναι όπως προαναφέραμε υποστελεχωμένη και δεν υπάρχει κανείς να "μεταγγίσει" τη γνώση στους νέους υπαλλήλους.

Τέλος από την Υπηρεσία απουσιάζει η διοίκηση μέσω στόχων, η εφαρμογή δηλαδή του Νόμου 3230/04 του Υπουργείου Εσωτερικών με τον οποίο επιδιώκεται η αποτελεσματικότερη

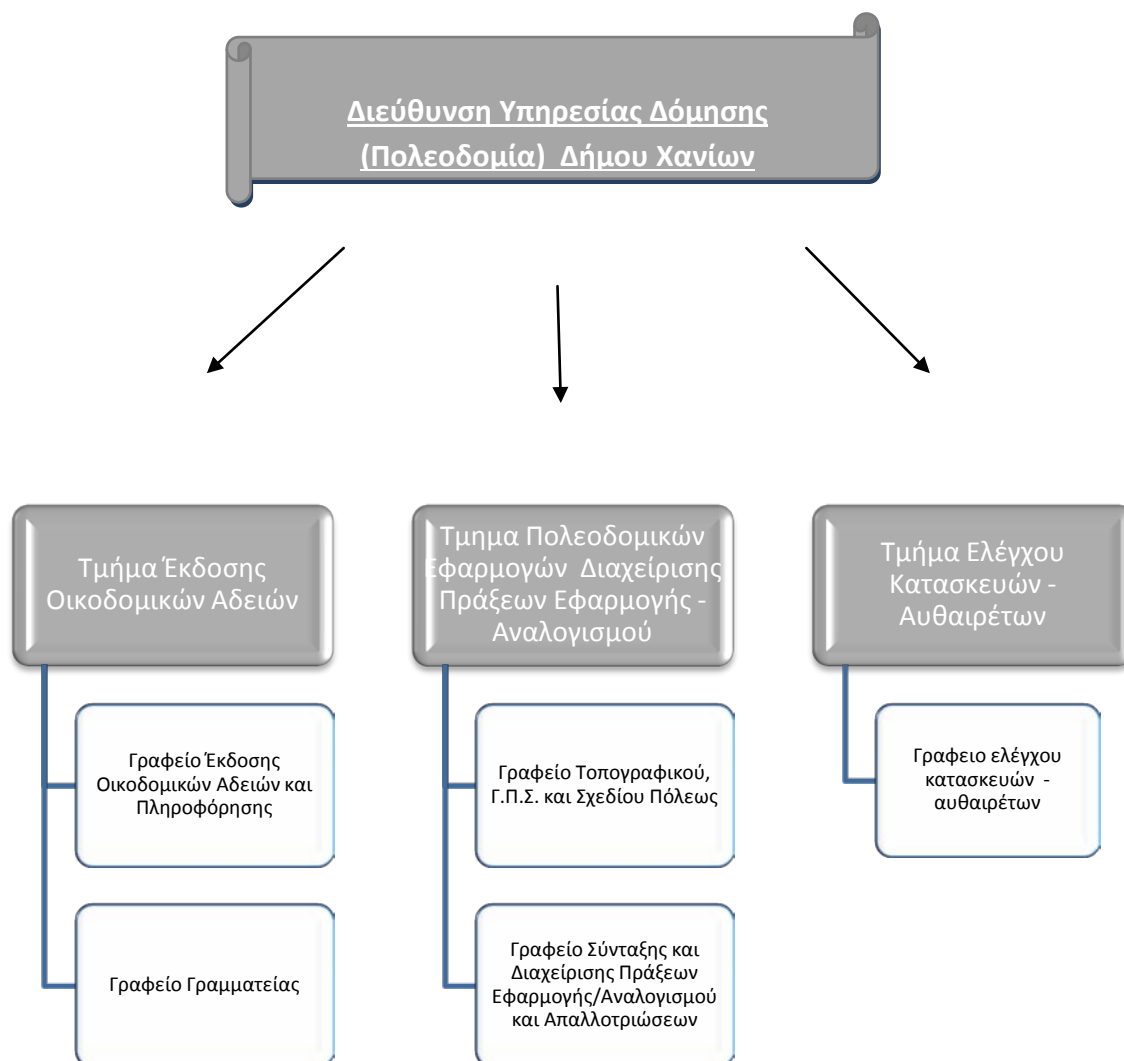
λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών σύμφωνα με τα νέα πρότυπα διοίκησης. Ο συγκεκριμένος νόμος θεσμοθετεί την στοχοθεσία προσδιορίζοντας σκοπούς και επιδόσεις από τα ανώτερα ιεραρχικά κλιμάκια μετατρέποντας τους σε συγκεκριμένες δράσεις για κάθε κατώτερο διοικητικό επίπεδο.

1.3. Εσωτερική Οργάνωση Δ.Υ.ΔΟΜ. Χανίων

Η Διάθρωση της Δ.Υ.ΔΟΜ. Χανίων η οποία εμφανίζεται στο παρακάτω Οργανόγραμμα (Σχήμα 1) απορρέει από τον Οργανισμό του Δήμου Χανίων μετά την 13678 Απόφαση Δημάρχου η οποία δημοσιεύθηκε στο ΦΕΚ στις 12 Δεκεμβρίου 2011 (Δείτε Παράρτημα Α - 41525 ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ Αριθμ. 13678 Έγκριση Οργανισμού Εσωτερικών Υπηρεσιών του Δήμου Χανίων)



Σχήμα 1. Υπηρεσίες Περιβάλλοντος και Ποιότητας Ζωής



Σχήμα 2: Διοικητικές Ενότητες Διεύθυνσης Πολεοδομίας

1.3.1 Τμήμα Έκδοσης Εγκρίσεων και Αδειών Δόμησης

Το τμήμα αυτό έρχεται σε επαφή με τους περισσότερους συναλλασσόμενους λόγω των αντικειμένων του. Το γραφείο γραμματείας με το προσωπικό επαφής ανήκει σε αυτό το τμήμα. Οι αρμοδιότητες του Τμήματος Έκδοσης Εγκρίσεων και Αδειών Δόμησης περιγράφονται στο Παράρτημα Α.

1.3.2 Τμήμα Τοπογραφικού και Πολεοδομικών Εφαρμογών

Εκτός από τις αρμοδιότητες του τμήματος Τοπογραφικού και Πολεοδομικών Εφαρμογών, οι οποίες περιγράφονται αναλυτικά στο παράρτημα Α, είναι σημαντικό να λάβουμε υπόψη ότι από το τμήμα αυτό ξεκινάει ο Χωροταξικός και Πολεοδομικός σχεδιασμός του Δήμου Χανίων, αλλά και ολόκληρης της Περιφερειακής Ενότητας.

1.3.3 Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών – Αυθαιρέτων

Είναι το τμήμα το οποίο επιβάλλει κυρώσεις όταν δεν τηρούνται οι πολεοδομικές διατάξεις και αποφέρει έσοδα στο δημόσιο και τους δήμους. Οι Αρμοδιότητες του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών – Αυθαιρέτων περιγράφονται αναλυτικά στο παράρτημα Α

Κεφάλαιο 2

Θεωρητικό Υπόβαθρο - Βιβλιογραφική Επισκόπηση

«...Η ποιότητα δεν είναι ποτέ τυχαία. Είναι το αποτέλεσμα μιας έξυπνης προσπάθειας...»

John Ruskin

2.1 Ποιότητα

Ένας από τους δημοφιλέστερους τομείς έρευνας όλων όσων ασχολούνται με τις υπηρεσίες, είναι η ποιότητα η οποία έχει ευρέως αναγνωρισθεί ως μια από τις σημαντικότερες αρχές και στρατηγικές. Μια χώρα η οποία θέλει να προσελκύσει ξένες επενδύσεις και να αυξήσει τις εισαγωγές της, η πρόκληση στην οποία πρέπει να ανταποκριθεί είναι να παράγει και να εξασφαλίζει αγαθά και υπηρεσίες υψηλότερης ποιότητας.

2.1.2 Η έννοια της ποιότητας

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερευνητών που ασχολούνται με την «ποιότητα» παγκοσμίως πιστεύουν ότι η προσπάθεια που καταβάλλεται για να περιγραφεί η έννοια της δεν έχει ως στόχο την εύρεση ενός κοινού ορισμού. Είναι γεγονός ότι η χρήση της λέξης «ποιότητα» έχει πλέον λάβει μεγάλες διαστάσεις με πλήθος θεωριών και πεδίων εφαρμογής να έχουν αναπτυχθεί που άλλες φορές συγκρούονται ενώ άλλες φορές σχετίζονται έντονα. Κατά συνέπεια ένας κοινά αποδεκτός ορισμός πιθανότατα να περιόριζε το εύρος εφαρμογής και αυτός είναι και ο λόγος που κάτι τέτοιο δεν θεωρείται πρωτεύουσας σημασίας.

2.1.3 Ορισμός Ποιότητας

Όπως αναφέραμε προηγουμένως κάποιος αυστηρός ορισμός ως προς το τι είναι η ποιότητα σε προϊόντα και υπηρεσίες δεν υπάρχει. Σύμφωνα με τους Reeves and Bednar (1994) η ποιότητα έχει θεωρηθεί συνώνυμο της αξίας, της καταλληλότητας, της πολυτέλειας, της λαμπρότητας, της τελειότητας ή της υπεροχής. Ενώ σύμφωνα με τον Philip B. Crosby (1979) ποιότητα είναι : «Συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές» (*conformance to requirements*). Ο Juran (1951) αναφέρει ότι ποιότητα σημαίνει: «*fitness for use*» (Καταλληλότητα προς χρήση) ενώ ο Deming (1986) στο βιβλίο του «*Out of the Crisis*» θεωρεί την ποιότητα ως φιλοσοφία και ως τρόπο ζωής που πρέπει να διαποτίσει τόσο τα στελέχη όσο και τους απλούς εργαζομένους κάθε οργανισμού.

Ένας από τους πιο αντιπροσωπευτικούς ορισμούς είναι ο αναγνωρισμένος από το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (*International Standardization Organization - ISO*) ο οποίος περιλαμβάνεται και στο πρότυπο ISO 8402 (1987). Ο ορισμός αυτός αναφέρει:

« Ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας που σχετίζεται με την δυνατότητά του να ικανοποιεί δεδομένες ή συναγόμενες ανάγκες ».

Σύμφωνα με τον ορισμό αυτό ο κάθε μελετητής πρέπει να μπορεί να διακρίνει τις ιδιότητες και τα χαρακτηριστικά που σχετίζονται με την ποιότητα. Βάσει αυτών να προχωρήσει στον

σχεδιασμό της παραγωγικής διαδικασίας του προϊόντος και στον καθορισμό των ελέγχων πιστοποίησης της απαιτούμενης ποιότητας. Εξάλλου σύμφωνα με τον Garvin (1988) η ποιότητα μπορεί να μετρηθεί μια και είναι μια ακριβής και μετρήσιμη μεταβλητή. Άλλωστε οτιδήποτε δεν μπορεί να μετρηθεί δεν μπορεί να βελτιωθεί.

2.1.4 Ποιότητα και Ικανοποίηση

Σύμφωνα με τον Kotler (1998) οι πελάτες συγκρίνουν την υπηρεσία που δέχονται με την αναμενόμενη. Σε περίπτωση που η ποιότητα που δέχονται είναι μεγαλύτερη ή ίση με τις προσδοκίες τους είναι πιο εύκολο να ξανά επιστρέψουν στην επιχείρηση.

Ένα ερώτημα που επικρατεί στην διεθνή βιβλιογραφία σχετικά με την ποιότητα είναι το εάν η ποιότητα των υπηρεσιών η οποία αντιλαμβάνονται οι πελάτες οδηγεί στην ικανοποίηση τους ή εάν η ικανοποίηση των πελατών οδηγεί στην αντιλαμβανόμενη ποιότητα. Σύμφωνα με τους Cronin & Taylor (1994) η αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών αναφέρεται σε ένα συγκεκριμένο χρονικό σημείο ενώ η ποιότητα των υπηρεσιών είναι μια μακροχρόνια στάση. Οι Rust & Oliver (1992) πιστεύουν ότι η ικανοποίηση είναι πολύ ανώτερη της ποιότητας, λόγω του ότι η ποιότητα είναι μια μόνο διάσταση από τις πολλές που περιλαμβάνει η ικανοποίηση.

2.2 Η μέτρηση και η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών

Η μέτρηση και η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών είναι πολύ δύσκολη διότι εξαρτάται από αντικειμενικούς και υποκειμενικούς παράγοντες. Οι αντικειμενικοί παράγοντες είναι εύκολο να προσδιοριστούν και περιλαμβάνουν τεχνικά, χρονικά τυπικά χαρακτηριστικά κλπ. Οι υποκειμενικοί παράγοντες είναι αυτοί που δημιουργούν προβλήματα στην μέτρηση διότι η αξιολόγηση της ποιότητας για κάθε πελάτη, εξαρτάται από στοιχεία της προσωπικότητας του, τις προτιμήσεις και τις εμπειρίες του.

Μελετώντας τις θεωρητικές απόψεις του Parasuraman (1990) μεταξύ της ποιότητας μιας προσφερόμενης υπηρεσίας και της ποιότητας την οποίας αντιλαμβάνεται ο πελάτης υπάρχουν διαφορές. Με άλλα λόγια ο πελάτης μπορεί να λαμβάνει ποιοτικές υπηρεσίες αλλά να μην τις αντιλαμβάνεται ως ποιοτικές λόγω του ότι έχει θέσει κάποια στάνταρ ως δεδομένα προκειμένου να χαρακτηρίσει μια υπηρεσία ως ποιοτική ή μη ποιοτική. Δεν αρκεί λοιπόν μόνο να παρέχουμε στον πελάτη αυτό που εμείς θεωρούμε ποιοτικό, αλλά να γνωρίζουμε και την αντίληψη του ως προς αυτό.

Επίσης, η συνολική ποιότητα μιας υπηρεσίας προκύπτει από το άθροισμα επιμέρους χαρακτηριστικών. Σύμφωνα με τον Groenproos (1982) η συνολική ποιότητα ορίζεται από την τεχνική ποιότητα (αφορά τα τεχνικά χαρακτηριστικά που προσφέρονται κατά την διαδικασία της υπηρεσίας όπως χώρος, γνώση, εύρος παρεχόμενων υπηρεσιών, αισθητική κλπ) την λειτουργική ποιότητα η οποία αναφέρεται στην διαδικασία παροχής υπηρεσιών (σχέσεις μεταξύ πελατών και υπαλλήλων αλλά και λοιπούς συναλλασσόμενους, φιλικότητα εξυπηρέτησης, χρονική εξέλιξη παρεχόμενων υπηρεσιών) και τέλος την θεσμική ποιότητα η οποία έχει να κάνει με την φήμη της επιχείρησης ή της Δημόσιας Υπηρεσίας.

2.3. Διοίκηση Ολικής Ποιότητα

2.3.1 Ιστορική αναδρομή

Με αφορμή τις ανάγκες της Στρατιωτικής Βιομηχανίας κατά την διάρκεια του Δευτέρου Παγκοσμίου Πολέμου άρχισε να αναπτύσσεται μια σειρά προτύπων ποιότητας τα οποία στην συνέχεια μεταφέρθηκαν και σε άλλους τομείς της οικονομικής δραστηριότητας. Μετά το τέλος του πολέμου η Ιαπωνία στην προσπάθεια ανασυγκρότησης της έγινε αρκετά δεκτική σε καινοτόμες ιδέες και προϊόντα με αποτέλεσμα αρκετοί επιστήμονες να επισκέπτονται την χώρα.

Ένας από τους Αμερικανούς επιστήμονες που επισκέφθηκαν την Ιαπωνία ήταν και ο **William Edwards Deming** (1900 – 1993) ο οποίος θεωρείται από πολλούς ο πατέρας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Η φιλοσοφία του στηριζόταν στην μείωση της μεταβλητότητας της παραγωγικής διαδικασίας, με έμφαση στη στατιστική επιμέλεια και τον έλεγχο. Ένα από τα πιο εντυπωσιακά θεωρήματα του ήταν ότι: *«Μόνο το 6% των προβλημάτων ποιότητας είναι αποτέλεσμα της ανεπάρκειας των εργατών, ενώ το υπόλοιπο 94% οφείλεται σε κακή διοίκηση ή αναποτελεσματικές επιχειρηματικές διαδικασίες»* (Deming 1986). Τασσόταν υπέρ της ομαδικής εργασίας, κατά της διοίκησης μέσω εκφοβισμού και πίστευε ότι η βελτίωση της ποιότητας οδηγεί στη βέλτιστη λειτουργία συστημάτων και διαδικασιών.

Ένας δεύτερος επιστήμονας, εξίσου γνωστός είναι ο **Joseph Moses Juran** (1904 – 2008). Συμφωνούσε με τον Deming, σχετικά με την μείωση της μεταβλητότητας των διαδικασιών προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα, υποστηρίζοντας παράλληλα την διοίκηση μέσω της ανάπτυξης του «ανθρωπίνου παράγοντα», πιστεύοντας ότι οι εργαζόμενοι δεν έχουν πρόθεση να κάνουν κακή δουλειά αλλά το αντίθετο.

Την αντίστοιχη χρονική περίοδο, στην Δύση εστίαζαν περισσότερο στην ποσότητα παρά στην ποιότητα κάτι που διατηρήθηκε για όλη την δεκαετία του 1950. Κατά την έναρξη όμως της επόμενης δεκαετίας οι καταναλωτές άρχισαν να αναζητούν ποιοτικότερα προϊόντα με αποτέλεσμα οι κατασκευαστές να ξεκινήσουν να εφαρμόζουν ένα πρώτο ποιοτικό έλεγχο κατά την παραγωγική διαδικασία. Παρόλα αυτά η ποιότητα των προϊόντων δεν βελτιώθηκε αισθητά. Έτσι οι Ιάπωνες εξακολουθούσαν να παραμένουν πρώτοι από άποψη ποιότητας βιομηχανικών προϊόντων ακόμα και την δεκαετία του 1970 συνεχίζοντας να αναζητούν ακόμα μεγαλύτερη βελτίωση θέτοντας τις βάσεις για την βελτίωση στην Διοίκηση. Η Δύση τελικά ακολούθησε το πρότυπο της Ιαπωνίας την δεκαετία αυτή, μια και έγινε αντιληπτή η

σημασία της ποιότητας και παρόλο που η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας θεωρείται ότι ξεκίνησε στην Ιαπωνία, σημαντικό μέρος της ανάπτυξης της συντελέστηκε στις Ηνωμένες Πολιτείες.

Ένας ακόμη επιστήμονας που συντέλεσε στη δημιουργία της ΔΟΠ ήταν ο Philip Bayard "Phil" Crosby, (1926 – 2001). Πίστευε ότι : « *Η ποιότητα πρέπει να χιτίζεται και όχι να επιθεωρείται σύμφωνα με την γενική πρακτική*» (1980) αναφέροντας χαρακτηριστικά στο βιβλίο του «Quality is free» (1980):

“Η ποιότητα δεν είναι μόνο δωρεάν, δίνει επίσης και ίσες ευκαιρίες προς όλους για τη δημιουργία κέρδους. Αν εστιάσουμε την προσοχή μας στη διασφάλιση της ποιότητας είναι πολύ πιθανόν να είμαστε σε θέση να αυξήσουμε τα κέρδη μας κατά 5-10% πάνω στις πωλήσεις. Είναι σίγουρα αρκετά χρήματα, αν λάβει κανείς υπόψη πως η ποιότητα είναι δωρεάν.”

Σήμερα η διοίκηση επιχειρήσεων έχει αρχίσει να υιοθετεί τις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας οι οποίες αν και απλές, είναι δύσκολα εφαρμόσιμες σε κοινωνίες, οι οποίες δεν διακρίνονται για την οργάνωση τους.

2.3.2 Ορισμοί της ΔΟΠ:

Σύμφωνα με τον Kanji G. (1995) Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι το εξής :

«Ποιότητα είναι η διαρκής ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών ολική ποιότητα είναι να επιτυγχάνεις την ποιότητα σε χαμηλό κόστος, ενώ διοίκηση ολικής ποιότητας είναι να εξασφαλίζεις την ολική ποιότητα εμπλέκοντας την καθημερινή δέσμευση όλων».

Η ΔΟΠ στηρίζεται στην αρχή ότι η ποιότητα μπορεί να διαχειριστεί και ότι πρόκειται για μια διεργασία. Στα πλαίσια κατανόησης των κύριων στοιχείων αυτής της διεργασίας, θα πρέπει να γίνουν αντιληπτά τα νοήματα των λέξεων που συνθέτουν αυτό που ονομάζεται ΔΟΠ:

- **«Ολική»** καλείται γιατί προτείνει την εμπλοκή όλων των συντελεστών της επιχείρησης και ιδιαίτερα των εργαζομένων στην παραγωγική διαδικασία
- **«Ποιότητα»** γιατί θέτει στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος της επιχείρησης, όχι το κέρδος με τη στενή έννοια του όρου, αλλά την ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, σεβόμενη τον πελάτη.

Αποτελεί ένα σύγχρονο «μοντέλο διοίκησης», το οποίο στοχεύει στην αποτελεσματικότερη επίτευξη του άριστου συνδυασμού όλων των συντελεστών της παραγωγής που συμμετέχουν σε μια επιχείρηση και εισάγει καινοτομίες οι οποίες αναφέρονται τόσο στο ρόλο της διοίκησης, αλλά και στις λειτουργίες της επιχείρησης.

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για την Διοίκηση Ποιότητας η ΔΟΠ ορίζεται ως όλους τους τρόπους με τους οποίους ένας οργανισμός ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών, του προσωπικού, των μετόχων του και της κοινωνίας γενικότερα.

2.3.3 Οι βασικές αρχές της ΔΟΠ:

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι ένας νέος τρόπος σκέψης, μια φιλοσοφία. Απαιτεί την συμμετοχή όλων, την αποδοχή κοινού οράματος με σκοπό την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών, όλων των ενδιαφερομένων μελών. Οι βασικές αρχές της ΔΟΠ είναι :

- 1) Η εστίαση στον πελάτη
- 2) Η συνεχής βελτίωση
- 3) Η ομαδική εργασία
- 4) Η αξιοποίηση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων των εργαζομένων
- 5) Η συμμετοχή και ανάπτυξη των εργαζομένων
- 6) Η εκπαίδευση και η επιμόρφωση του προσωπικού

Ο πελάτης είναι ο κύριος κριτής της ποιότητας για αυτό και οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αναγνωρίζουν τις ανάγκες του ώστε να σχεδιάζουν και να παράγουν προϊόντα που τις ικανοποιούν (Dale et al., 2001).

Αναγνωρίζεται επίσης και «η σπουδαιότητα των εργαζομένων στην παραγωγή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών και για αυτό επιδιώκεται η συστηματική εκπαίδευση και ενδυνάμωσή τους, καθώς και η συνεργασία τους με τους συναδέλφους τους» (Dale and Boaden, 1994). Επιπλέον τονίζεται η σπουδαιότητα της «αένας βελτίωσης των διαδικασιών με σκοπό τη μείωση των ελαττωματικών προϊόντων, την αύξηση της παραγωγικότητας και αποδοτικότητας της επιχείρησης και της ικανοποίησης του πελάτη μέσα από την παραγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών» (Evans and Lindsay, 1996)

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι ένα πρότυπο σχεδιασμού και οργάνωσης. Απευθύνεται στους εργαζόμενους κάθε βαθμίδας, περιλαμβάνει το σύνολο όλων των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης ή υπηρεσίας και στοχεύει στην ικανοποίηση του πελάτη.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι μια ολόκληρη φιλοσοφία και όχι μια απλή μέθοδος

2.3.4 Τα αξιώματα της ΔΟΠ

Τρία είναι τα αξιώματα της ΔΟΠ. (Λογοθέτης Ν. - 1993)

- **Δέσμευση:** Όλο το δυναμικό μιας επιχείρησης, από τα ανώτερα στελέχη μέχρι τους εργαζόμενους, δεσμεύεται για τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών. Οι ολοένα και αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών απαιτούν από την πλευρά των επιχειρήσεων διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων. Αυτό οδηγεί τις επιχειρήσεις σε μια ολοκληρωμένη μεταστροφή από την κλασική διοίκηση, στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Η δέσμευση λοιπόν, πρέπει να αποδεικνύεται από πολύ νωρίς με πράξεις. Σημαντική είναι η συμμετοχή της διοίκησης όπου με παραδειγματική συμπεριφορά και ειλικρίνεια θα πείσει το εργατικό δυναμικό για τη νέα πορεία προς την ποιότητα.
- **Γνώση:** Η επιστημονική γνώση βοηθά στη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών έτσι ώστε εργαζόμενοι και διοίκηση να είναι υπεύθυνοι και για την ποιότητα, αλλά και για συγκεκριμένα προβλήματα που ενδεχομένως να προκύψουν. Όταν υπάρχουν τα εργαλεία της επιστημονικής γνώσης, μπορεί να εντοπιστεί πολύ γρήγορα μια δυσλειτουργία και να υπάρξει άμεση επέμβαση προλαμβάνοντας ένα πιθανά μεγαλύτερο πρόβλημα. Επιπλέον, ένα από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα της επιστημονικής γνώσης, είναι ότι προσφέρει μια κοινή γλώσσα μεταξύ των διαφόρων τμημάτων μιας επιχείρησης. Καθίσταται λοιπόν επιτακτική η ανάγκη για εκπαίδευση, γνώση, συνεχή έρευνα και ανάπτυξη καινοτόμων μεθόδων, προκειμένου η πρόληψη και όχι η θεραπεία να είναι η φιλοσοφία μιας επιχείρησης που μάχεται να είναι πλήρως ανταγωνιστική και αποδοτική.
- **Συμμετοχή:** Το τρίτο αξίωμα ασχολείται με την κοινωνική πλευρά του θέματος. Γιατί η ολική ποιότητα δεν σχετίζεται με ένα συγκεκριμένο τμήμα μιας επιχείρησης, αλλά αφορά όλους που εργάζονται σε αυτή, από τη διοίκηση μέχρι τους εργαζόμενους. Η συμμετοχή όλων σε μια κοινή αναζήτηση ολικής ποιότητας, με ομαδικό πνεύμα, θα οδηγήσει αναμφισβήτητα σε αυξημένη δυνατότητα επίλυσης προβλημάτων. Βασική προϋπόθεση είναι η απουσία του φόβου, των εμποδίων επικοινωνίας, του ανταγωνισμού και η προτροπή για απελευθέρωση της δυναμικότητας των εργαζομένων προς όφελος όχι μόνο των ιδίων αλλά και της επιχείρησης ως σύνολο.

2.3.5 Στόχοι της ΔΟΠ

«Στην παραδοσιακή Διοικητική είναι γνωστή η διατύπωση διαφόρων στόχων όπως : μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς, αύξηση παραγωγικότητας, αύξηση πωλήσεων, μείωση κόστους παραγωγής, μηδέν ελαττωματικά κλπ. Με την υιοθέτηση της ολικής ποιότητας ως μοναδικού αντικειμενικού σκοπού, οι παραπάνω στόχοι μπορεί να θεωρηθούν ως συνέπειες του» (Λιαμαρκόπουλος 2003).

Οι βασικοί στόχοι που επιδιώκονται με τη ΔΟΠ είναι οι παρακάτω:

1) Ποιότητα:

Άριστη ποιότητα και η συνεχής βελτίωσή .

2) Ικανοποίηση του πελάτη:

Διερεύνηση των προτιμήσεων και οι αναγκών του πελάτη, ώστε το προϊόν να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του.

3) Μηδέν ελαττωματικά:

Πρόληψη των ελαττωματικών με αποτέλεσμα τη μείωση του κόστους παραγωγής με ταυτόχρονη ικανοποίηση του πελάτη.

4) Συμμετοχή προσωπικού:

Πλήρης συμμετοχή προσωπικού εκπαίδευση και παρότρυνση των εργαζομένων.

5) Τεχνολογία:

Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών με στόχο την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

2.4. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Δημόσιος Τομέας

Ενώ τη δεκαετία του ογδόντα η ΔΟΠ έγινε αρκετά δημοφιλής στην Ηνωμένες Πολιτείες, από τις βιομηχανίες οι οποίες προσπαθούσαν να εδραιωθούν στην παγκόσμια αγορά, μια δεκαετία αργότερα αρκετοί είχαν ήδη συνειδητοποιήσει τη σημασία της διαχείρισης ποιότητας ως μέσο για την παροχή αποδεκτών υπηρεσιών. Έτσι κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του ενενήντα, λόγω της αυξανόμενης ζήτησης των πολιτών για υπηρεσίες, έγινε μια προσπάθεια επιτάχυνσης όλης της διαδικασίας ώστε κάθε πολιτεία των ΗΠΑ να μπορεί να υιοθετήσει συστήματα διαχείρισης ποιότητας, σαν μια θαυματοργική λύση για πολλά από τα προβλήματά τους (Rosenhoover και Kuhn, 1996).

Σύμφωνα με τον Bilhim (2000), για δεκαετίες, στην κεντρική Ευρώπη, οι μεγάλοι δημόσιοι οργανισμοί επηρεαζόμενοι από το δικό τους μοντέλο δημόσιας διοίκησης, προωθούσαν μόνο την επάρκεια. Κάτι που σήμαινε τη διεξαγωγή των διοικητικών διαδικασιών με τον σωστό τρόπο. Οι αλλαγές που επήλθαν σχετικά με τον επαναπροσδιορισμό των αξιών της δημόσιας διοίκησης έθεσαν τον πελάτη σαν πρώτη προτεραιότητα.

Παρά την επιμονή του Deming (1986) ότι η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι πλήρως συμβατή με τον κλάδο των υπηρεσιών και του δημόσιου τομέα, μέχρι πρόσφατα δεν υπήρξε μια διαδεδομένη κίνηση για την εφαρμογή της φιλοσοφίας της ΔΟΠ στον δημόσιο τομέα. Ένας από τους λόγους της απροθυμίας αυτής, ήταν η πεποίθηση για το ασυμβίβαστο μεταξύ της κουλτούρας του δημόσιου και της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Αυτό μπορεί να προέκυψε εξ αιτίας μιας παρανόησης των βασικών στοιχείων της κουλτούρας του δημόσιου τομέα. Ο Deming στο βιβλίο του «Εξω από την Κρίση» (1986) αφιέρωσε ένα ολόκληρο κεφάλαιο σε οργανισμούς παροχής υπηρεσιών. Σύμφωνα με τον ίδιο, το κόστος από την παροχή μιας κακής εξυπηρέτησης μπορεί να είναι τόσο καταστροφικό όσο η αγορά ενός κακού προϊόντος. Η γνώση σχετικά με την μέτρηση του κόστους, την ποσοτικοποίηση των υπηρεσιών χαμηλής ποιότητας και την βελτίωση αυτής ιδιαίτερα στις δημόσιες υπηρεσίες μπορεί να αποδειχθεί ότι αξίζει τον κόπο αν δεν είναι πάντα εύκολο.

Το 1993 οι Sturpack και Garrity παρατήρησαν ότι από όλες τις αλλαγές που είχε υποστεί η δημόσια διοίκηση, υπήρξαν κάποιες ιδιαίτερες πτυχές που δημιούργησαν ευκαιρίες για την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας:

- Πρώτα από όλα η βελτίωση των διαδικασιών. Στο παρελθόν, ο δημόσιος τομέας δεν εστίαζε στην παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών. Όμως με την αύξηση του

ανταγωνισμού και την προσφορά αξιόπιστων εναλλακτικών υπηρεσιών, δημιουργήθηκε η ανάγκη να αναθεωρήσει ο δημόσιος τομέας την θέση του. Επιπλέον, η δημόσια διοίκηση αναγκάστηκε να δώσει την δέουσα προσοχή στην αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα, ώστε να είναι σε θέση να ασχοληθεί με τα οικονομικά προβλήματα.

- Δεύτερον, η ποιότητα άρχισε να ορίζεται από τους καταναλωτές οι οποίοι, σύμφωνα με την δημόσια διοίκηση μπορούν να διαιρεθούν σε δύο ομάδες: το κοινό γενικότερα και ομάδες συμφερόντων.
- Η τρίτη αλλαγή αφορά στο γεγονός ότι ο δημόσιος υπάλληλος έχει πλέον τη δύναμη να λαμβάνει αποφάσεις, σύμφωνα με την αρχή ότι ο εργαζόμενος είναι πιο πιθανό να εργάζεται σωστά, αν ακολουθεί σαφείς οδηγίες.

Οι ίδιοι (Stupack και Garrity 1993) καταλήγουν στο ότι η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας μπορεί να εφαρμοσθεί στον Δημόσιο Τομέα και παρά το ότι οι αρχές της είναι ίδιες απαιτείται μια διαφορετική στρατηγική υλοποίησης λόγω του ότι τα μέτρα ανάπτυξης είναι διαφορετικά. Επειδή το εξωτερικό περιβάλλον είναι απρόβλεπτο και σε ορισμένες περιπτώσεις ασκεί μεγαλύτερη επιρροή στον δημόσιο τομέα, ίσως η εφαρμογή των αρχών της ΔΟΠ να πρέπει να ξεκινήσει σε μικρότερα τμήμα Δημοσίων Υπηρεσιών ή Οργανισμών. Παρ' όλα αυτά, υπάρχουν παραδείγματα εφαρμογής με επιτυχία.

Ο Keeley επίσης το 1993 αναφέρεται στην Διοίκηση Ολικής Ποιότητας σαν ένα σύνολο αρχών, εργαλείων και Διοικητικών διαδικασιών που βοηθούν στον εκσυγχρονισμό, στην βελτίωση της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών καθιστώντας τις πιο αποτελεσματικές. Υπό την έννοια αυτή η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι μια στρατηγική για τη βελτίωση της παραγωγικότητας, της οποίας κύριο χαρακτηριστικό είναι η συμπίεση με τις ανάγκες των καταναλωτών. Όλο και περισσότεροι άνθρωποι διεκδικούν τα δικαιώματά τους και θέλουν τα προβλήματά τους να λύνονται γρήγορα και με το μικρότερο δυνατό κόστος

Σύμφωνα με τον Galloway (1993), υπάρχουν πολλοί τομείς εφαρμογής της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στο δημόσιο, συμπεριλαμβανομένων των αστυνομικών τμημάτων, της πυροσβεστικής και άλλων δημοσίων υπηρεσιών, ενώ οι εφαρμογές της ΔΟΠ είναι πολλαπλές και ποικίλες, από τη μείωση του κόστους στο δημόσιο τομέα μέχρι τον επαναπροσδιορισμό της στρατηγικής του, με σκοπό την αποτελεσματικότερη κάλυψη των αναγκών του κοινού.

Το 1995 ο Sensenbrenner αναφέρει ότι το ενδιαφέρον των κυβερνήσεων για την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας μεταφράζεται σε αύξηση πρωτοβουλιών σε τομείς όπως την συντήρηση

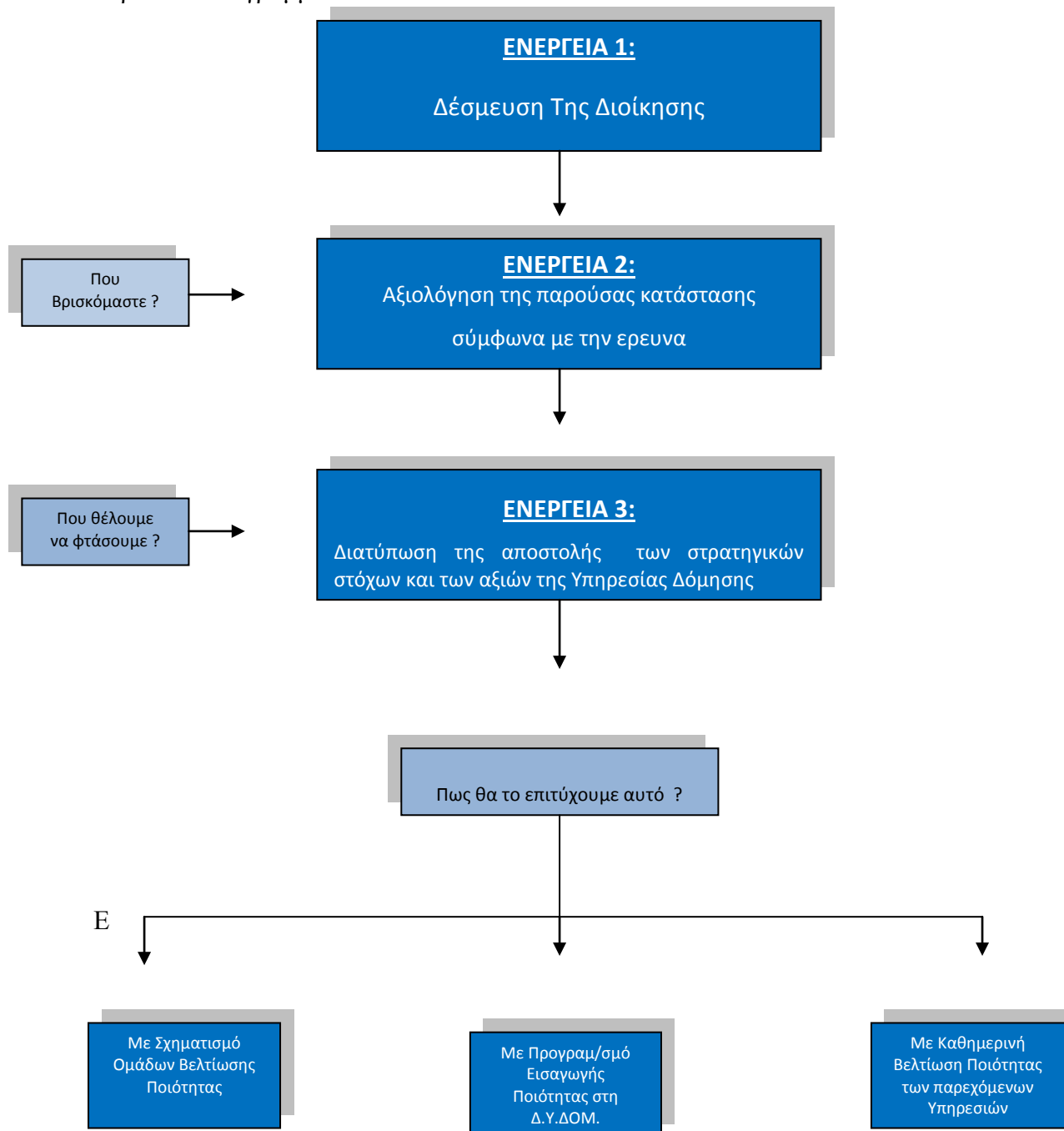
του οδικού δικτύου, την ευημερία, την αστυνομία και τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, ενώ την ίδια χρονιά οι Berman και West (1995), υποστηρίζουν ότι πολλές από τις προαναφερόμενες εφαρμογές δεν συμμορφώνονται με τα δόγματα της ΔΟΠ.

Οι Ελβετοί Rosenhoover και Kuhn (1996) αναφέρουν, ότι παρά το αυξανόμενο ενδιαφέρον του δημοσίου για διοίκηση ποιότητας πολλοί εξακολουθούν να βρίσκουν τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται στον ιδιωτικό τομέα ακατάλληλες για το δημόσιο. Οι ίδιοι πιστεύουν ότι οι βασικές διαφορές μεταξύ της διοίκησης ολικής ποιότητας στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, έγκεινται στα επίπεδα ωριμότητας και αποδοχής που έχουν αντίστοιχα. *«Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά στη βιομηχανία, προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα του προϊόντος. Δεν είναι περίεργο λοιπόν, το ότι μπορεί να προκύψουν κάποιες αμφιβολίες ως προς την εφαρμογή της σε υπηρεσίες»* (Rosenhoover και Kuhn, 1996).

Τέλος ο Bilhim το 2000 αναφέρει ότι η ευαισθητοποίηση των πολιτών, καθώς και το μορφωτικό τους επίπεδο δημιουργούν νέες προκλήσεις για τη δημόσια διοίκηση.

2.5 Στάδια για Υλοποίηση των Αρχών της Δ.Ο.Π. στην Δ.Υ.ΔΟΜ. Χανίων

Μετά την ανάλυση των βασικών Αρχών, των αξιωμάτων των στόχων και την βιβλιογραφική έρευνα για περιπτώσεις εφαρμογής της ΔΟΠ στον Δημόσιο Τομέα, είναι απαραίτητο να γίνουν μια σειρά από ενέργειες προετοιμασίας στην Δ.Υ.ΔΟΜ. Χανίων. Έτσι εάν προκύψουν ανάγκες για υιοθέτηση των αρχών της ΔΟΠ η Υπηρεσία θα είναι έτοιμη να τις εφαρμόσει. Οι ενέργειες σύμφωνα με τον Α. Χριστόδουλο – Χ. Ψαρόπουλο (2008) παρουσιάζονται στο παρακάτω διάγραμμα



Σχήμα 3: Διάγραμμα ενεργειών εφαρμογής ΔΟΠ

Αρχικά πρέπει να δεσμευθεί ο Διευθυντής της Υπηρεσίας, οι Προϊστάμενοι Τμημάτων αλλά και ο Πολιτικός Προϊστάμενος, εν προκειμένω ο αρμόδιος αντιδήμαρχος Πολεοδομίας ότι συμφωνούν για την εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην Δ.Υ.ΔΟΜ. Χανίων. Στην συνέχεια κατανέμονται υπευθυνότητες στους εργαζόμενους της Υπηρεσίας ανεξαρτήτως θέσης και πριν προχωρήσουμε στην φάση υλοποίησης **διεξάγουμε μια έρευνα προκειμένου να γίνει αποτύπωση της υπάρχουσας κατάστασης.**

Κεφάλαιο 3

Μεθοδολογία της Έρευνας

«...Ένας στόχος χωρίς σχέδιο
είναι απλά μια ευχή...»

Antoin de Saint-Exupéry

3. Μεθοδολογία της Έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι ο εντοπισμός και η καταγραφή των προβλημάτων εξυπηρέτησης σε στην Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης του Δήμου Χανίων. Πάνω στα οποιαδήποτε προβλήματα τυχόν προκύψουν, θα εξεταστεί εάν είναι δυνατή η εφαρμογή των αρχών της Δ.Ο.Π με στόχο βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για την διαπίστωση των ανωτέρω θα διενεργηθεί μια **περιγραφική έρευνα πρωτογενών δεδομένων**.

3.1. Σύνταξη ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα της ικανοποίησης των συναλλασσόμενων με την Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης, είναι ένα αρκετά συνοπτικό ερωτηματολόγιο. Η κλίμακα μέτρησης επιλέχθηκε να είναι η **Likert** λόγω της ευκολία της στην στον σχεδιασμό αλλά και στην συμπλήρωση από τους ερωτηθέντες. Επιπλέον είναι ισορροπημένη (με ίσο αριθμό θετικών και αρνητικών απαντήσεων) και μονή συμπεριλαμβάνοντας δηλαδή την ουδέτερη άποψη (Σταθακόπουλος Β. 2005). Περιέχει ερωτήσεις δημογραφικές, ερωτήσεις σχετικά με την χρήση εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τέλος ερωτήσεις αναφορικά με τις δέκα διαστάσεις ποιότητας σύμφωνα με το μοντέλο Servqual.

3.2. Το Μοντέλο Servqual

Το μοντέλο Servqual είναι ένα πλαίσιο ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών το οποίο αναπτύχθηκε την δεκαετία του 80 από τους Parasuraman, Zeithamal και Berry με σκοπό να ερμηνευθεί και να μετρηθεί η έννοια της ποιότητας μιας παρεχόμενης υπηρεσίας. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, ο συναλλασσόμενος δημιουργεί συγκεκριμένες προσδοκίες αναφορικά με την υπηρεσία που αναμένει να του παρασχεθεί. Η προσδοκίες αυτές προέρχονται από προηγούμενες εμπειρίες που έχει, από τις ανάγκες του, αλλά και από την επικοινωνία του με άλλους συναλλασσόμενους. Μέτα την λήψη της υπηρεσίας, πραγματοποιεί μια σύγκριση μεταξύ της αναμενόμενης και της παρασχεθείσας υπηρεσίας και το αποτέλεσμα της σύγκρισης καθορίζει και την τελική άποψη του για την ποιότητα αυτής (Γούναρης Σ. Marketing Υπηρεσιών 2012).

Πολλές φορές οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν είναι αντάξιες των προτύπων ποιότητας των συναλλασσόμενων. Οι λόγοι που συμβαίνει αυτό αναφέρονται στο μοντέλο Servqual ως χάσματα (gaps) τα οποία είναι πέντε στον αριθμό (Parasuraman A. et al 1985):

- **Χάσμα 1 - Αδυναμία κατανόησης των προσδοκιών του πελάτη:**

Η διοίκηση συχνά δεν αντιλαμβάνεται σωστά τις απαιτήσεις των συναλλασσόμενων είτε λόγω έλλειψης επαφής με αυτούς είτε λόγω έλλειψης διάχυσης πληροφοριών μεταξύ των εργαζομένων. Στην προσπάθεια κάλυψης του κενού αυτού οι έρευνες ικανοποίησης συναλλασσόμενων μπορεί να φανούν πολύ χρήσιμες, όπως και η συγκέντρωση παραπόνων.

- **Χάσμα 2 - Αδυναμία μετατροπής των προσδοκιών σε προδιαγραφές:**

Παρόλο που η διοίκηση γνωρίζει τις απαιτήσεις των συναλλασσόμενων δεν μπορεί να τις μετατρέψει σε προδιαγραφές παροχής υπηρεσιών. Κάτι τέτοιο μπορεί να οφείλεται είτε στο ότι οι εργαζόμενοι δεν έχουν αναπτύξει κουλτούρα ποιότητας, είτε λόγω του ότι η υπό-στελέχωση μιας υπηρεσίας την οδηγεί να έχει θέσει άλλους προηγούμενους της ποιότητας στόχους. Η εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού και η στοχοθεσία θα μπορούσαν να βοηθήσουν σημαντικά στην κάλυψη του κενού αυτού.

- **Χάσμα 3 – Οι παρεγόμενες υπηρεσίες είναι εκτός των προτύπων που έχουν τεθεί:**

Στο κενό αυτό οι εργαζόμενοι επαφής έχουν πολύ σημαντικό ρόλο οι οποίοι λόγω ασάφειας ρόλων, λόγω ακαταλληλότητας ή ακόμα και λόγω έλλειψης ομαδικότητας αδυνατούν να προσφέρουν βάσει των προδιαγραφών. Σύμφωνα με το μοντέλο SERVUCTION (Langeard, Bateson, Lovelock και Eiglier) το οποίο προέρχεται από τους αγγλικούς όρους SERVICE, και PRODUCTION ο συναλλασσόμενος έρχεται σε επαφή με τους εργαζομένους που απασχολούνται στο ορατό μέρος, προκειμένου να παρασχεθεί και να καταναλωθεί η υπηρεσία που του προσφέρεται (αφορά είτε δημόσια υπηρεσία είτε ιδιωτική επιχείρηση). Οι εργαζόμενοι αυτοί, οι οποίοι αποκαλούνται προσωπικό επαφής, λόγω ακριβώς του συγκεκριμένου ρόλου που παίζουν αποτελούν μέρος του προϊόντος καθώς διαμορφώνουν και επηρεάζουν το αποτέλεσμα της εξυπηρέτησης που αντιλαμβάνεται ο πελάτης. Ο ρόλος που έχει το προσωπικό επαφής, καλείται ρόλος διασύνδεσης, και επιβάλλει στους συγκεκριμένους εργαζομένους να έρχονται σε επαφή τόσο με το εξωτερικό περιβάλλον και τους συναλλασσόμενους όσο και με το εσωτερικό περιβάλλον της Υπηρεσίας (ή επιχείρησης) τις εσωτερικές διαδικασίες και τους συναδέλφους τους στα υποστηρικτικά τμήματα και διευθύνσεις. Οι εργαζόμενοι που επανδρώνουν τέτοιες θέσεις πρακτικά έχουν δύο βασικά καθήκοντα: α) εκπροσωπούν την επιχείρηση στα μάτια των πελατών της και β)επεξεργάζονται πληροφορίες από τους πελάτες προς την

επιχείρηση. Η ύπαρξη λοιπών σαφών και διακεκριμένων καθηκόντων, με επιπρόσθετη εκπαίδευση του προσωπικού επαφής θα μπορούσε να καλύψει το κενό αυτό.

- **Χάσμα τέταρτο – Παροχή υπηρεσιών κατώτερων των υποσχέσεων:**

Το κενό αυτό προκύπτει μέσω της επικοινωνίας που έχει ο συναλλασσόμενος με την Υπηρεσία η οποία έχει αυξήσει τις προσδοκίες του. Για παράδειγμα ρωτώντας στην Δ.Υ.ΔΟΜ. Χανίων σχετικά με τον απαιτούμενο χρόνο για την έκδοση άδειας δόμησης ο προϊστάμενος του τμήματος έκδοσης μπορεί να απαντήσει 3 εβδομάδες. Κατά την διαδικασία όμως έκδοσης μπορεί να προκύψουν προβλήματα από άδειες υπαλλήλων, απεργίες και λοιπά γεγονότα τα οποία μπορεί να αυξήσουν δραματικά το χρόνο και να διαψεύσουν τις προσδοκίες των συναλλασσόμενων. Η σωστή επικοινωνία σχετικά με την διαδικασία εξυπηρέτησης η οποία θα ακολουθηθεί μπορεί να βοηθήσει στην εξάλειψη ου χάσματος αυτού.

- **Χάσμα πέμπτο – Συνολική εικόνα:**

Το σύνολο των χασμάτων που προηγήθηκαν αποτελούν το πέμπτο χάσμα. Ουσιαστικά αφορά το τι προσδοκούν και τι αντιλαμβάνονται οι συναλλασσόμενοι ότι τους προσφέρεται από την Υπηρεσία.

Όπως αντιλαμβανόμαστε από την παραπάνω ανάλυση, το μοντέλο Servqual δίνει έμφαση στην ποιότητα της Υπηρεσίας όπως αυτή γίνεται αντιληπτή από τον πελάτη. Λόγω της πελατοκεντρικότητας του αυτής, είναι χρήσιμο για οποιονδήποτε οργανισμό ή επιχείρηση παροχής υπηρεσιών, λόγω του ότι την ευαισθητοποιεί στο να λειτουργεί σύμφωνα με τις προσδοκίες των συναλλασσόμενων της (Γούναρης Σ. Marketing Υπηρεσιών 2012).

Οι δέκα βασικές διαστάσεις για την μέτρηση της ποιότητας μιας παρεχόμενης υπηρεσίας είναι (Γούναρης Σ. Marketing Υπηρεσιών 2012):

1. **Ασφάλεια:**

Πόσο ασφαλής νιώθει ο συναλλασσόμενος κατά την συναλλαγή με την Υπηρεσία ή επιχείρηση παροχής υπηρεσιών .

2. **Αξιοπιστία:**

Πόσο αξιόπιστη έχει αποδείξει ότι είναι η Υπηρεσία ή επιχείρηση παροχής υπηρεσιών

3. **Ικανότητα των εργαζομένων ανά τμήμα:**

Ποίος ο βαθμός των γνώσεων των εργαζομένων και της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων

4. **Ευγένεια:**

Πόσο ευγενικά αντιμετωπίζεται ο συναλλασσόμενος από το προσωπικό.

5. Αντίληψη:

Πόσο εύκολο είναι για τους εργαζόμενους να μπουν στην θέση του συναλλασσόμενου

6. Την Προσβασιμότητα

Πόσο εύκολη είναι η πρόσβαση στην Υπηρεσία ή επιχείρηση παροχής υπηρεσιών

7. Ανταπόκριση

Πόση ανταπόκριση υπάρχει από τους εργαζόμενους στις απαιτήσεις του συναλλασσόμενου

8. Την Επικοινωνία

Πόσο εύκολη είναι η επικοινωνία των συναλλασσόμενων με την Υπηρεσία ή επιχείρηση παροχής υπηρεσιών

9. Τα Υλικά Στοιχεία

Πως είναι οι εγκαταστάσεις, οι χώροι και ο εξοπλισμός

10. Φερεγγυότητα

Πόσο φερέγγυα είναι η Υπηρεσία ή επιχείρηση παροχής υπηρεσιών σχετικά με τις συναλλαγές της

3.3 Παρουσίαση ερωτηματολογίου

1^η ερώτηση - Φύλο :

Η πρώτη ερώτηση το φύλο θα μας αναδείξει εάν υπάρχει διαφορά αντίληψης στο επίπεδο ικανοποίησης ανδρών και γυναικών.

2^η ερώτηση – Ηλικία:

Με τον ίδιο τρόπο η ηλικία θα μας αναδείξει εάν υπάρχει διαφορά στις απαιτήσεις ποιότητας που έχουν οι νέοι σε σχέση με τους μεγαλύτερους σε ηλικία

3^η ερώτηση – Ιδιότητα:

Η τρίτη ερώτηση είναι αυτή που θα χωρίσει το δείγμα μας σε δύο μεγάλες κατηγορίες. Στην κατηγορία 1 των μηχανικών, οι οποίοι συναλλάσσονται με την Δ.Υ.ΔΟΜ. για λογαριασμό των πελατών τους, και στην κατηγορία 2 των πολιτών οι οποίοι συναλλάσσονται με την Δ.Υ.ΔΟΜ. για ιδιωτική τους υπόθεση. Η αντίληψη των δύο κατηγοριών σχετικά με την ποιοτική εξυπηρέτηση είναι πολύ σημαντική διότι με τον τρόπο αυτό θα διαπιστώσουμε την διάσταση απόψεων που μπορεί να υπάρχει μεταξύ του κοινού που συναλλάσσεται με την Δ.Υ.ΔΟΜ., και μεταξύ των μηχανικών οι οποίοι έρχονται σε πολύ συχνή επαφή με την Υπηρεσία προκειμένου να εξυπηρετήσουν τους πελάτες τους. Επιπλέον θα μας δοθούν σαφείς ενδείξεις για το εάν οι μηχανικοί εξυπηρετούνται καλύτερα, η κατά προτεραιότητα από ότι οι απλοί πολίτες, κάτι για το οποίο πολλές φορές στο παρελθόν έχουν κατηγορηθεί οι Πολεοδομίες. Τα ερωτηματολόγια στα οποία δεν θα έχει απαντηθεί η συγκεκριμένη ερώτηση θα τεθούν εκτός περαιτέρω ανάλυσης.

4^η Ερώτηση – Συχνότητα Επίσκεψης:

Η τέταρτη ερώτηση αφορά μόνο τους ερωτηθέντες της κατηγορίας 1 (μηχανικούς) και ερευνά το χρονικό διάστημα κατά το οποίο συναλλάσσονται με την Υπηρεσία. Με τον τρόπο αυτό μπορεί να προσδιοριστεί η επαγγελματική τους εμπειρία και συσχετίζοντας την ερώτηση αυτή με άλλες να οδηγηθούμε σε χρήσιμα συμπεράσματα. Για παράδειγμα:

- ποια είναι η αντίληψη των παλαιότερων έναντι των νεότερων μηχανικών για την προσπάθεια χρήσης των εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την Υπηρεσία ?
- Ποια η άποψη τους σχετικά με τις προσπάθειες εισαγωγής των εννοιών της ποιότητας σε όλο το φάσμα των συναλλαγών με την Δ.Υ.ΔΟΜ. ?
- Ποια είναι η γενικότερη αντίληψη που έχουν «χτίσει» όλα αυτά τα χρόνια για την Υπηρεσία.

5^η ερώτηση – Συχνότητα Επισκέψεων:

Με την πέμπτη ερώτηση θέλουμε να διαπιστώσουμε εάν οι συχνότερα συναλλασσόμενοι με την Υπηρεσία έχουν μεγαλύτερες απαιτήσεις ποιότητας, εάν εξυπηρετούνται καλύτερα λόγω της συχνής επαφής τους με το προσωπικό κλπ. Αναμένεται ότι στην ερώτηση αυτή η κατηγορία των πολιτών δεν θα δηλώσει πολύ συχνή επίσκεψη στην Υπηρεσία.

6^η ερώτηση – Γνώση Διαδικτυακού τόπου Υπηρεσίας:

Η έκτη ερώτηση αλλά και οι επόμενες δύο αφορούν την χρήση του διαδικτύου και την προσπάθεια εισαγωγής **εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** για την καλύτερη εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων. Από την ανάλυση της ερώτησης αυτής θα προκύψουν στοιχεία σχετικά με την δημοσιότητα που έχει δοθεί στην πρώτη προσπάθεια ηλεκτρονικών συναλλαγών και την ανάγκη ενίσχυσης της γνώσης γύρω από αυτή την δυνατότητα.

7^η ερώτηση – Επίσκεψη Διαδικτυακού τόπου Υπηρεσίας:

Σε συνέχεια της προηγούμενης ερώτησης, εδώ γίνεται προσπάθεια να διαπιστωθεί ποίος είναι ο βαθμός εξοικείωσης με τον διαδικτυακό τόπο της Υπηρεσίας. Στον εν λόγω χώρο έχουν ήδη αναρτηθεί χρήσιμες πληροφορίες, κάποια απαιτούμενα δικαιολογητικά και αιτήσεις με σκοπό την ενημέρωση του συναλλασσόμενου πριν την προσέλευση του στην Υπηρεσία. Εάν η ερώτηση αυτή λάβει χαμηλά ποσοστά πρέπει να γίνουν διορθωτικές ενέργειες προκειμένου να ενημερωθεί κατάλληλα το κοινό.

8^η ερώτηση – Άλλες πληροφορίες στον διαδικτυακό τόπο:

Στην ερώτηση αυτή οι συναλλασσόμενοι καλούνται να καταθέσουν τις προτάσεις τους ώστε ο διαδικτυακός τόπος της Υπηρεσίας να αποτελεί για τον συναλλασσόμενο ένα χρήσιμο εργαλείο αυξάνοντας την ικανοποίησή τους από την εξυπηρέτηση.

9^η ερώτηση – Ασφάλεια:

Η ερώτηση που ακολουθεί αναφέρεται στην πρώτη από τις δέκα διαστάσεις ποιότητας σύμφωνα με το μοντέλο Servqual. Προσπαθεί να εξακριβώσει τον βαθμό κατά τον οποίο ο συναλλασσόμενος πιστεύει ότι τα προσωπικά του δεδομένα προστατεύονται όταν συναλλάσσεται με την Δ.Υ.ΔΟΜ. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων ορίζεται από άρθρο 9^Α του Συντάγματος (δείτε παράρτημα Α)

10^η ερώτηση – α. Ικανότητα Εργαζομένων:

Η δέκατη ερώτηση στο σκέλος (α) ερευνά την άποψη των συναλλασσόμενων για την ικανότητα των εργαζομένων της Υπηρεσίας. Προσπαθεί να διαπιστώσει τον βαθμό που

πιστεύουν ότι οι εργαζόμενοι είναι καταρτισμένοι, ενημερωμένοι για τις εξελίξεις στην νομοθεσία και τις αλλαγές που επέρχονται σε αυτήν ανά τακτά χρονικά διαστήματα, έτσι ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν ικανοποιητικά στις απαιτήσεις των συναλλασσόμενων.

10^η ερώτηση – β. Διαπίστωση ελλείψεων:

Στο σκέλος (β) της ερώτησης καλούνται οι ερωτηθέντες να απαντήσουν εάν διαπιστώνουν κενά στην κατάρτιση των υπαλλήλων και σε ποια ακριβώς σημεία, ώστε η διοίκηση να προβεί σε διορθωτικές κινήσεις με μορφή ενημερώσεων σεμιναρίων ημερίδων κλπ.

11^η ερώτηση – Προσβασιμότητας – α. Ωράριο:

Στην ερώτηση αυτή διερευνάται το πόσο εύκολη είναι τελικά η πρόσβαση του συναλλασσόμενου στην Δ.Υ.ΔΟΜ.. Είναι ικανοποιητικό το ωράριο λειτουργίας δεδομένου του δεν εφαρμόζεται ένα ενιαίο για την Υπηρεσία αλλά κάθε τμήμα τηρεί το δικό του ορισθέν από τον Προϊστάμενο του ?

11^η ερώτηση – Προσβασιμότητα – β. Πρόσβαση στα Αρχεία:

Το δεύτερο σκέλος της ερώτησης εξετάζει την ευκολία αναζήτησης εγγραφών από τα αρχεία της Υπηρεσίας. Δεδομένου του ότι τα αρχεία όπως προαναφέρθηκε τηρούνται σε τρεις διαφορετικούς χώρους σε απόσταση μεταξύ τους οι απαντήσεις που θα λάβουμε αναμένεται να είναι ιδιαίτερα αρνητικές.

12^η ερώτηση – Υλικά Στοιχεία:

Εδώ ερωτάται ο συναλλασσόμενος σχετικά με την άποψη του για τις εγκαταστάσεις της Δ.Υ.ΔΟΜ. Δεδομένης της πρόσφατης μετεγκατάστασης της Υπηρεσίας σε νεόδμητο ευρύχωρο κτίριο αναμένονται θετικές απαντήσεις.

13^η ερώτηση – Επικοινωνία – α. Ενημέρωση για την διαδικασία:

Στο πρώτο σκέλος της δέκατης τρίτης ερώτησης ερευνούμε εάν ο συναλλασσόμενος είναι ικανοποιημένος από την ενημέρωση που του παρέχεται για την πορεία που θα ακολουθηθεί προκειμένου να διεκπεραιωθεί μια υπόθεση του. Είναι αυτή η ενημέρωση έγκαιρη και επαρκής ή μήπως υπάρχει έλλειψη επικοινωνίας με αποτέλεσμα να παρατηρείται δυσαρέσκεια ?

13^η ερώτηση – Επικοινωνία – β. Προτάσεις βελτίωσης επικοινωνίας:

Στο δεύτερο σκέλος της ερώτησης ζητάμε από τους συναλλασσόμενους εάν διαπιστώνουν προβλήματα επικοινωνίας να αναφέρουν τυχόν προτάσεις τους προκειμένου να βελτιωθεί η κατάσταση

14^η Ερώτηση – Ευγένεια:

Στην δέκατη τέταρτη ερώτηση εξετάζουμε το πόσο ευγενικά και με σεβασμό αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι τον συναλλασσόμενο

15^η Ερώτηση – Αξιοπιστία:

Στην ερώτηση για την αξιοπιστία θέλουμε να διερευνήσουμε εάν οι ερωτηθέντες κατά τις συναλλαγές τους με την Δ.Υ.ΔΟΜ. νιώθουν ότι οι εργαζόμενοι θα διεκπεραιώσουν με ακρίβεια και χωρίς παραλείψεις τις υποθέσεις τους, λειτουργώντας υπέρ του συναλλασσόμενου. Η Υπηρεσία λειτουργεί με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη ή παρουσιάζεται μια προσκόλληση στο γράμμα του νόμου ?

16^η Ερώτηση – Αντίληψη:

Στην δέκατη έκτη ερώτηση ερευνούμε το βαθμό κατά τον οποίο οι ερωτηθέντες πιστεύουν ότι οι εργαζόμενοι της Δ.Υ.ΔΟΜ. κατανοούν τις απαιτήσεις τους. Είναι εύκολο για αυτούς να μπου στην θέση του συναλλασσόμενου ? Υπάρχει προθυμία να τους εξυπηρετήσουν με τον κατάλληλο τρόπο ?

17^η Ερώτηση – Ανταπόκριση – α. Ταχύτητα εξυπηρέτησης:

Εδώ ο ερωτούμενος καλείται να απαντήσει σχετικά με την ταχύτητα εξυπηρέτησης ανά τμήμα. Η ταχύτητα εξυπηρέτησης σαφέστατα διαφέρει ανάλογα με την φύση της υπόθεσης που απαιτεί ο κάθε συναλλασσόμενος. Για παράδειγμα η έκδοση μιας άδειας δόμησης απαιτεί πολύ μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από μια ηλεκτροδότηση ακινήτου. Παρόλα αυτά η ικανοποίηση από την ταχύτητα εξυπηρέτησης είναι υποκειμενική και έχει να κάνει με τις προσδοκίες του κάθε συναλλασσόμενου.

17^η Ερώτηση – Ανταπόκριση – β. Αντικατάσταση υπαλλήλων:

Στην ίδια διάσταση ποιότητας βρίσκεται και η ύπαρξη αντικαταστατών υπαλλήλων ανά τμήμα. Ο συναλλασσόμενος διερωτάται αν κατά την απουσία του αρμόδιου για την διεκπεραίωση της υπόθεσης του υπαλλήλου, υπάρχουν αντικαταστάτες με αποτέλεσμα να μην παρατηρούνται καθυστερήσεις. Είναι παρόλα αυτά γεγονός ότι κάποια αντικείμενα - και κατ' επέκταση η άσκηση των αρμοδιοτήτων που απορρέουν από αυτά - είναι γνωστά μόνο σε συγκεκριμένους εργαζόμενους. Έτσι σε περίπτωση απουσίας τους υπάρχει δυσκολία στην εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων

18^η Ερώτηση - Φερεγγυότητα .

Εδώ εξετάζεται η άποψη που έχουν οι συναλλασσόμενοι για την Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης. Είναι γνωστό ότι οι Πολεοδομίες στο παρελθόν έχουν κατηγορηθεί για διαφθορά,

κακοδιοίκηση, εμμονή σε γραφειοκρατικές πρακτικές και αναποτελεσματικότητα. Είναι σημαντικό να σημειώσουμε ότι ο Νόμος 4030/11 ο οποίος μετονόμασε τις Πολεοδομίες σε Υπηρεσίες Δόμησης είχε ως στόχο την αποσύνδεση του ονόματος των εν λόγω υπηρεσιών από το βεβαρυμμένο τους παρελθόν. Έχει αλλάξει άραγε η αντίληψη των συναλλασσόμενων σχετικά με την φήμη της Υπηρεσίας τα τελευταία χρόνια ?

19^η Ερώτηση – Γενική Ικανοποίηση:

Η 19^η ερώτηση αναφέρεται στην συνολική ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση που έλαβε ο πολίτης κατά την συναλλαγή του με την Δ.Υ.ΔΟΜ.. Εάν δεν υπήρχαν οι επιμέρους ερωτήσεις και απλά ο ερωτούμενος έπρεπε απαντήσει συνολικά για τον βαθμό της ικανοποίησης του ποια θα ήταν η απάντηση του ?

20^η Ερώτηση – Σχετικά με την έρευνα:

Στην 20^η ερώτηση ρωτάμε τους συναλλασσόμενους εάν πιστεύουν ότι έρευνες σαν και αυτή στην οποία έχουν κληθεί να συμμετέχουν, δεν μπορούν να βοηθήσουν ουσιαστικά στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών με συνέπεια την αύξηση της ικανοποίησης τους.

21η Ερώτηση – Προτάσεις Βελτιώσεις :

Στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου ζητάμε από τους ερωτηθέντες τις απόψεις τους οι οποίες θα μπορούσαν να βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων από την Δ.Υ.ΔΟΜ. υπηρεσιών.

3.4. Συλλογή δεδομένων

Η έρευνα διεξήχθη στα γραφεία της Δ.Υ.ΔΟΜ. Χανίων, τα ερωτηματολόγια μοιράζονταν από το προσωπικό επαφής το οποίο βρίσκεται στην είσοδο της Δ.Υ.ΔΟΜ. και είναι αυτό που έρχεται πρώτο σε επαφή με τους συναλλασσόμενους πολίτες.

Μετά από την προτροπή για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, την παροχή πληροφοριών και επίλυση αποριών, οι εργαζόμενοι της Δ.Υ.ΔΟΜ προέτρεπαν τους συμμετέχοντες στην έρευνα, να τοποθετήσουν το ερωτηματολόγιο μέσα σε φάκελο και να το ρίξουν σε διάφανη σφραγισμένη κάλη. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζονταν η ανωνυμία και η μυστικότητα της έρευνας. Η έρευνα επιλέχθηκε να διαρκέσει όλο τον μήνα Μάρτιο δίνοντας έτσι την δυνατότητα ακόμα και σε συναλλασσόμενους οι οποίοι δεν επισκέπτονται συχνά την Υπηρεσία να συμμετάσχουν στην έρευνα. Οι ερωτηθέντες χωρίστηκαν σε δύο κατηγορίες. Σε ελεύθερους επαγγελματίες μηχανικούς και σε πολίτες.

Όσον αφορά την πρώτη κατηγορία τους μηχανικούς σύμφωνα με τα στοιχεία του ΤΕΕ Δυτικής Κρήτης το σύνολο των εν ενεργεία ελεύθερων επαγγελματιών μηχανικών του Νομού Χανίων οι οποίοι συναλλάσσονται με την Δ.Υ.ΔΟΜ. Χανίων ανέρχεται στους 229 και αφορά τις ειδικότητες των Πολιτικών Μηχανικών των Αρχιτεκτόνων των Τοπογράφων και των Ηλεκτρολόγων Μηχανικών. Οι λοιπές ειδικότητες όπως Μηχανικοί Πληροφορικής, Αεροναυπηγοί, Μηχανικοί Περιβάλλοντος κ.α. δεν έχουν συναλλαγές με την υπηρεσία και για τον λόγο αυτό τίθενται εκτός δείγματος (Κώτσογλου Κ. 2012). Συνολικά συμπληρώθηκαν 194 ερωτηματολόγια τα οποία ανέρχονται σε ποσοστό 84,7% επί συνόλου συναλλασσομένων μηχανικών.

Η δεύτερη κατηγορία αφορά τους πολίτες. Μια απλή ανάλυση των ημερησίων εισερχομένων αιτήσεων στην Υπηρεσία μας δείχνει ότι σε ποσοστό 80% αυτές προέρχονται από ελεύθερους επαγγελματίες μηχανικούς και σε ποσοστό 20% από πολίτες. Παρατηρούμε λοιπόν ότι οι πολίτες για την συνδιαλλαγή τους με την Δ.Υ.ΔΟΜ. επιλέγουν να στείλουν τον μηχανικό τους παρά να έρθουν αυτοπροσώπως. Κατά συνέπεια τα δεδομένα και τα στοιχεία που θα συλλέξουμε από τους ελεύθερους επαγγελματίες μηχανικούς θα είναι πιο αντικειμενικά και πιο εμπεριστατωμένα. Παρόλα αυτά είναι σημαντικό για την έρευνα να δούμε πώς αντιλαμβάνεται την ποιότητα εξυπηρέτησης κάθε μια από την δύο κατηγορίες, και αν υπάρχει εξ αρχής παγιωμένη αρνητική άποψη σε κάθε μια από αυτές.

Μετά την συγκέντρωση του δείγματος τα στοιχεία περάστηκαν στο excel προκειμένου να αναλυθούν.

3.5. Στατιστική Μέθοδος επεξεργασίας δεδομένων Chi square

Για τον έλεγχο των υποθέσεων μας λόγω του ότι αναλύουμε ποιοτικές μεταβλητές υπολογίζουμε το X^2 (**chi-square**) του **Pearson**. Το X^2 (**chi-square**) θεωρείται δείκτης συνάφειας, αλλά και στατιστικό τεστ και μπορεί να υπολογιστεί ακόμη και με δεδομένα που αφορούν μία μόνο μεταβλητή και μία μόνο μέτρηση. Σε αντίθεση με τους άλλους δείκτες συνάφειας, που μπορούν να πάρουν τιμή από 0 ως 1 και έχουν θετικό ή αρνητικό σύμβολο για να φανεί η «κατεύθυνση» της συνάφειας, το χ^2 μπορεί να πάρει θεωρητικά οποιαδήποτε τιμή. Σωστό όμως είναι, να εξετάζεται ως ιδιότυπος δείκτης συνάφειας, επειδή, ακόμη και όταν προκύπτει από ένα μοναδικό σύνολο δεδομένων, δείχνει τη σχέση που υπάρχει ανάμεσα στην *παρατηρηθείσα* ή *παρατηρούμενη συχνότητα* - observed frequency - και στην *αναμενόμενη* ή *προβλεπόμενη συχνότητα* - expected frequency (Τσοπάνογλου Α. 2010).

Αν ο χ^2 έλεγχος χρησίμευε μόνο για περιπτώσεις μονομεταβλητής ανάλυσης, δηλαδή στατιστικής ανάλυσης δεδομένων μιας μόνο μεταβλητής, η αξία του θα ήταν περιορισμένη. Όμως χρησιμοποιείται κυρίως για διμεταβλητή ανάλυση προκειμένου να δείξει το μέγεθος της σχέσης που υπάρχει μεταξύ δύο μεταβλητών με δεδομένα τα μεγέθη δύο παρατηρήσεων (Τσοπάνογλου Α. 2010).

Ο έλεγχος X^2 (**chi-square**) ανήκει στην κατηγορία των μη παραμετρικών ελέγχων και ακολουθεί την κλασική μεθοδολογία ελέγχου ανεξαρτησίας. Άρα θα ορίσουμε τις υποθέσεις μας ως ακολούθως (Αστερίου Δ. 2012):

- **H0** = οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους
- **H1** = οι δύο μεταβλητές είναι εξαρτημένες

Στο στατιστικό πακέτο SPSS προκειμένου να διεξάγουμε τον έλεγχο μετά την εισαγωγή των δεδομένων επιλέγουμε **Analyze** → **Descriptive Statistics** → **Crosstabs**. Διαλέγουμε μεταξύ ποιων δύο μεταβλητών θα γίνει ο έλεγχος και το SPSS μας εμφανίζει τα αποτελέσματα. Πρώτος είναι ο πίνακας συνάφειας μεταξύ των δύο μεταβλητών, όπου παρουσιάζονται οι συχνότητες (**counts**) και οι αναμενόμενες στην περίπτωση που οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες **expected counts**).

Ο βαθμός διαφοροποίησης των παρατηρούμενων συχνοτήτων από τις αναμενόμενες συχνότητες καθορίζει και το αποτέλεσμα του ελέγχου (Κριτσωτάκης Ε. – Παπαδοπούλου Ε. 2004).

Ο δεύτερος πίνακας που εμφανίζει το SPSS περιλαμβάνει τρεις ελέγχους ανεξαρτησίας. Στην πρώτη σειρά τα αποτελέσματα του ελέγχου **Pearson X^2 (chi-square)**. Εκεί εμφανίζεται η τιμή της ελεγχοσυνάρτησης οι βαθμοί ελευθερίας και το επίπεδο σημαντικότητας του ελέγχου (p-value). Στην δεύτερη σειρά εμφανίζεται ο δείκτης **Likelihood Ratio** για περιπτώσεις λογαριθμικής μέτρησης και στην τρίτη σειρά ο δείκτης **Linear by Linear Association** για ποσοτικές μεταβλητές.

Για να είναι αξιόπιστα τα αποτελέσματα του X^2 ελέγχου θα πρέπει η ελάχιστη αναμενόμενη συχνότητα να μην είναι μικρότερη από 5 σε ποσοστό 80% των κελιών. Αν υπάρχουν αναμενόμενες συχνότητες μικρότερες του 5 σε ποσοστό άνω του 20% των κελιών, ο έλεγχος δεν είναι απολύτως αξιόπιστος. Ο πίνακας του **chi-square test** μας ενημερώνει εάν συμβαίνει κάτι τέτοιο αναφέροντας κάτω ακριβώς από τον δεύτερο πίνακα πόσα κελιά έχουν **expected count less than 5** και ποιο είναι το **minimum expected count** οποιοδήποτε κελιού του πίνακα.

Κεφάλαιο 4

Αποτελέσματα

“...Όμως αν αναζητάτε το αληθινό συμφέρον της πολιτείας θα έπρεπε να προσέχετε περισσότερο εκείνους που διαφωνούν μαζί σας παρά εκείνους που συμφωνούν για να σας ευχαριστήσουν...”

Ισοκράτης

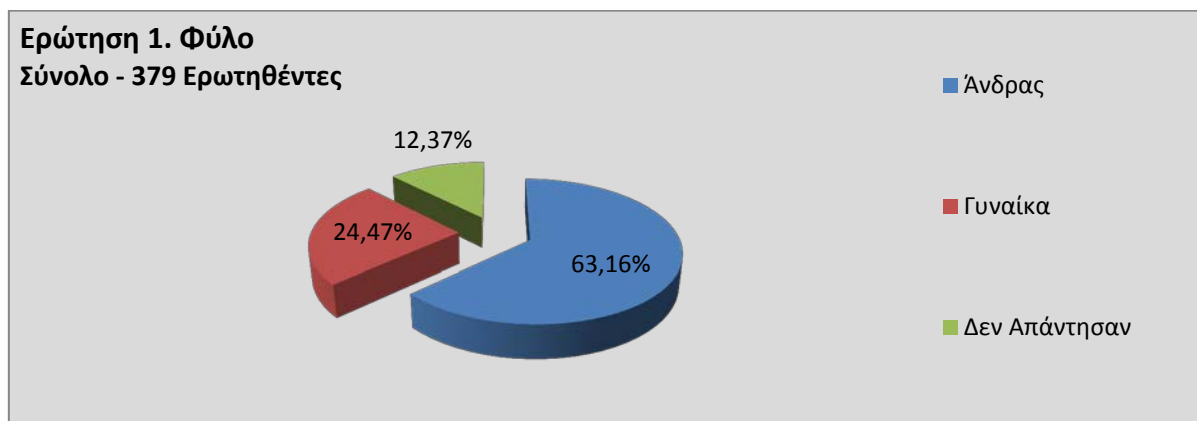
4. 1.Περιγραφική στατιστική επεξεργασία

Ερωτήθηκαν συνολικά 379 συναλλασσόμενοι οι απαντήσεις των οποίων έχουν ως ακολούθως :

4.1.1.Δημογραφικά Στοιχεία

Ξεκινώντας την ανάλυση μας αρχικά θα ασχοληθούμε με τα δημογραφικά στοιχεία που προέκυψαν.

1^η ερώτηση - Φύλο

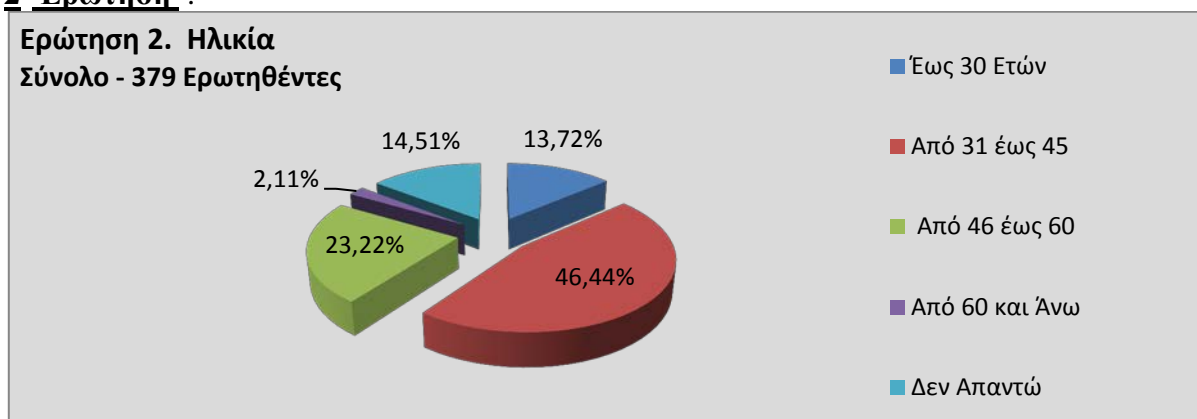


Γράφημα 1: Σύνολο Δείγματος

Η πρώτη ερώτηση έχει να κάνει με το **φύλο**. Από τους 379 ερωτηθέντες οι 240 συνολικά ήταν άντρες (ποσοστό 63,16%) και οι 93 συνολικά ήταν γυναίκες (ποσοστό 24,47%). Δεν απάντησαν 46 άτομα (ποσοστό 12,37%).

2^η ερώτηση - Ηλικία

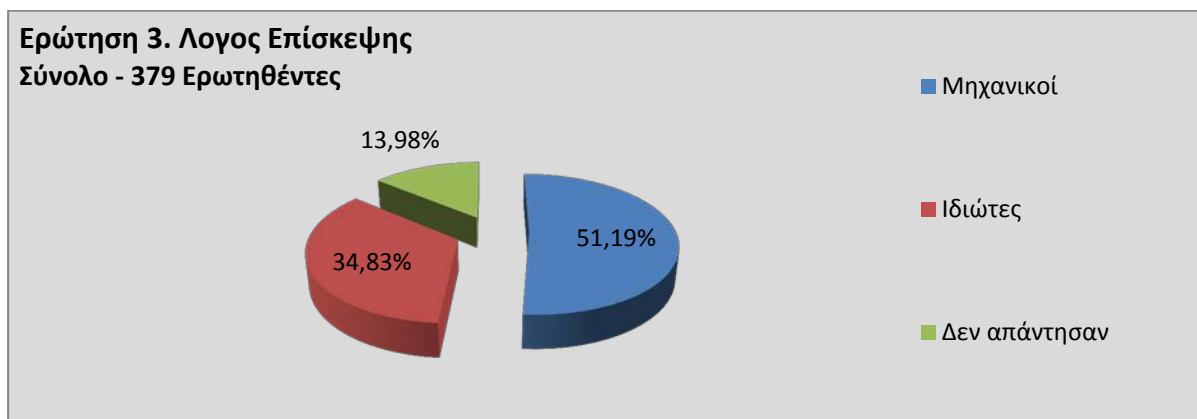
2^η Ερώτηση :



Γράφημα 2: Σύνολο Δείγματος

Από τους 379 ερωτηθέντες οι 52 (ποσοστό 13,72%) είχαν ηλικία κάτω των 30 ετών, οι 176 (ποσοστό 46,44%) είχαν ηλικία από 31 έως 45, οι 88 (ποσοστό 23,22%) ήταν ηλικίας και οι 46 έως 60, οι 8 (2,11%) ήταν ηλικίας άνω των 60 ετών ενώ 55 άτομα (ποσοστό 14,51%)

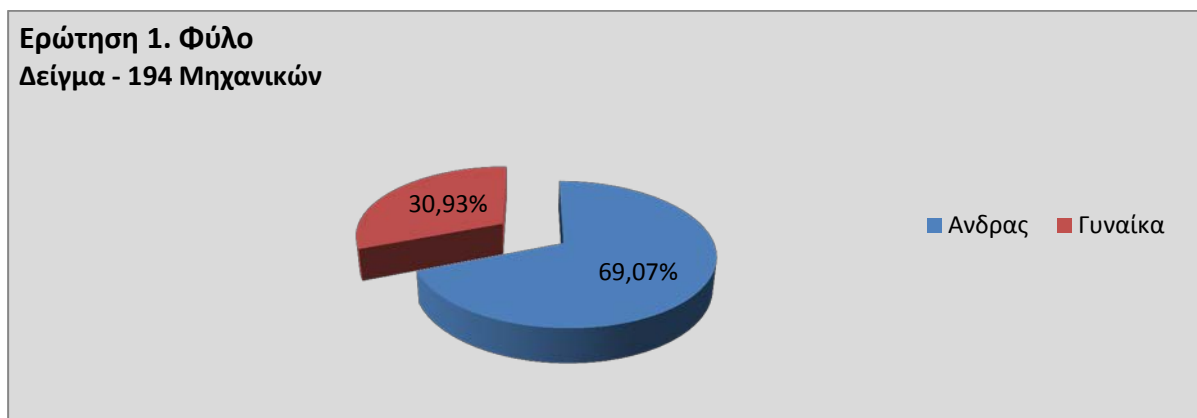
3^η ερώτηση - Λόγος Επίσκεψης στην Υπηρεσία



Γράφημα 3: Σύνολο Δείγματος

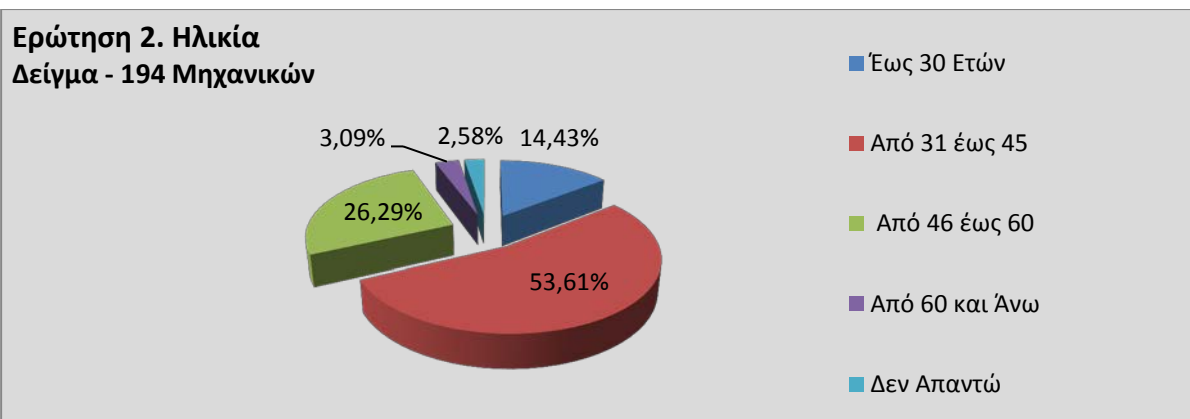
Η 3^η ερώτηση είναι αυτή η οποία χωρίζει το δείγμα, στις δύο μεγάλες κατηγορίες που χρειαζόμαστε για την ανάλυση. Η πρώτη κατηγορία είναι η κατηγορία των ελεύθερων επαγγελματιών μηχανικών και η δεύτερη κατηγορία είναι η κατηγορία των πολιτών. Όπως αναφέραμε συμπληρώθηκαν συνολικά 379 ερωτηματολόγια. Τα 194 άτομα (ποσοστό 51,19%) άνηκαν στην κατηγορία των ελεύθερων επαγγελματιών μηχανικών και τα 132 άτομα (ποσοστό 34,83 %) άνηκαν στην κατηγορία των πολιτών, ενώ 53 άτομα (ποσοστό 13,98%) δεν δήλωσαν την ιδιότητα τους και για τον λόγο αυτό δεν συμπεριλήφθησαν στην περαιτέρω ανάλυση οι απαντήσεις τους στις ερωτήσεις που ακολουθούν.

Εξειδικεύοντας λίγο περισσότερο την ανάλυση του δείγματος βάσει της ιδιότητας τους όσο αφορά το φύλο, την ηλικία, την επαγγελματική εμπειρία και την συχνότητα επισκέψεων στην Υπηρεσία:



Γράφημα 4 : Μηχανικοί

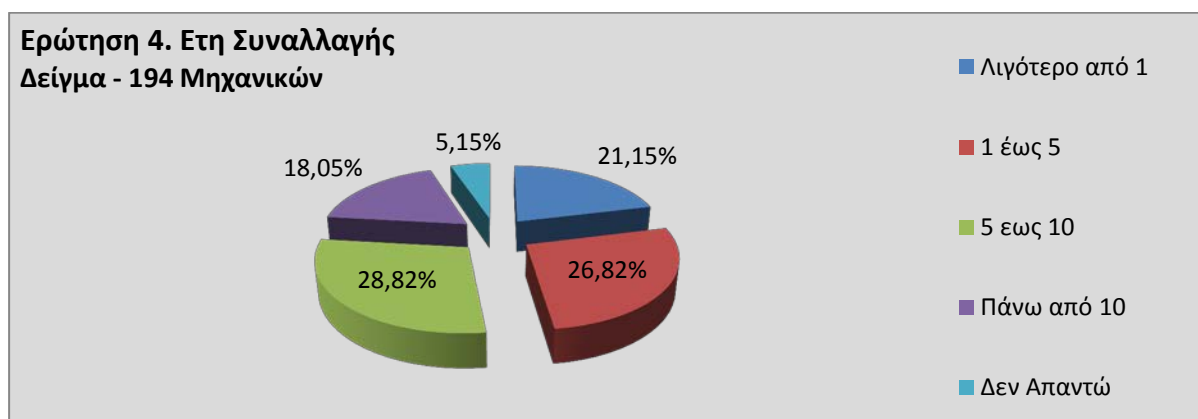
Η κατηγορία των μηχανικών την οποία χάριν συντομίας θα την ονομάζουμε **κατηγορία 1** αποτελείται κατά 69,07% (134 άτομα) από άνδρες, κατά 30,93% (60 άτομα) γυναίκες, γεγονός που ενισχύει την άποψη ότι το επάγγελμα του μηχανικού είναι ένα ανδροκρατούμενο επάγγελμα, και η κατανομή στις ηλικιακές κατηγορίες ορίζεται ως ακολούθως :



Γράφημα 5 : Μηχανικοί

Στην κατηγορία έως των 30 ετών ανήκουν 28 άτομα (ποσοστό 14,43%) , στην κατηγορία από 31-45 ετών ανήκουν 104 άτομα (ποσοστό 53,61%) στην κατηγορία 46-60 ετών ανήκουν 51 άτομα (ποσοστό 26,29%) στην κατηγορία 60 και άνω ανήκουν 6 άτομα (ποσοστό 3,09%) ενώ δεν δήλωσαν την ηλικία τους 6 άτομα (ποσοστό 2,58%).

Στην **ερώτηση 4** η οποία αφορά μόνο τους ερωτηθέντες της κατηγορίας 1 για τα έτη συναλλαγής απάντησαν :

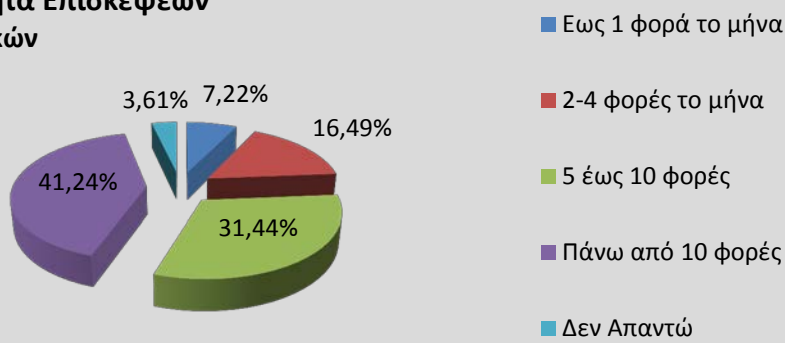


Γράφημα 6: Μηχανικοί

41 άτομα λιγότερο από 1 έτος (ποσοστό 21,15%), από 1 έως 5 έτη 52 άτομα (ποσοστό 26,82%), από 5 έως 10 έτη 56 άτομα (ποσοστό 28,82%), πάνω από 10 έτη 35 άτομα (ποσοστό 18,05%) ενώ δεν απάντησαν 10 άτομα (ποσοστό 5,15%).

Η μηνιαία συχνότητα συναλλαγής (**ερώτηση 5**) των ερωτηθέντων της κατηγορίας 1 αποτυπώνεται στον παρακάτω διάγραμμα:

**Ερώτηση 5. Συχνότητα Επισκέψεων
Δείγμα - 194 Μηχανικών**

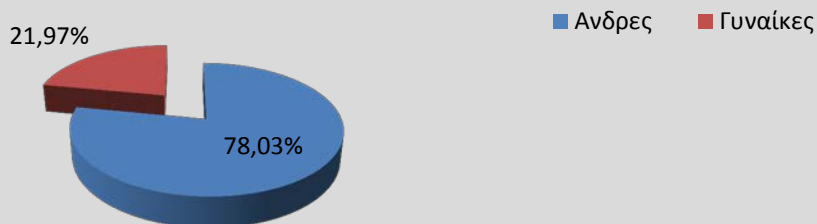


Γράφημα 7: Μηχανικοί

με το 7,22% (14 άτομα) να δηλώνει ότι επισκέπτεται την Υπηρεσία έως 1 φορά το μήνα, το 16,49% (32 άτομα) 2 έως 4 φορές το μήνα, το 31,44 % (61 άτομα) 5 έως 10 φορές το μήνα, το 41,24% (80 άτομα) πάνω από 10 φορές το μήνα, ενώ το 3,61% (7 άτομα) δεν απάντησε.

Για την κατηγορία των πολιτών την οποία θα ονομάζουμε **κατηγορία 2** οι απαντήσεις προέκυψαν κατά :

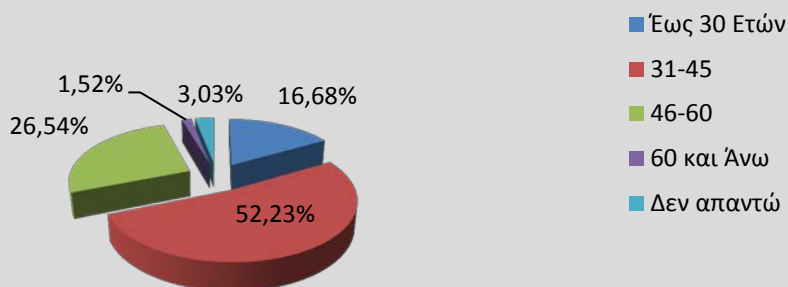
**Ερώτηση 1. Φύλο
Δείγμα - 132 Πολιτών**



Γράφημα 8: Πολίτες

78,03 % (103 άτομα) από άνδρες και κατά 21,97% (29 άτομα) γυναίκες των οποίων η ηλικία

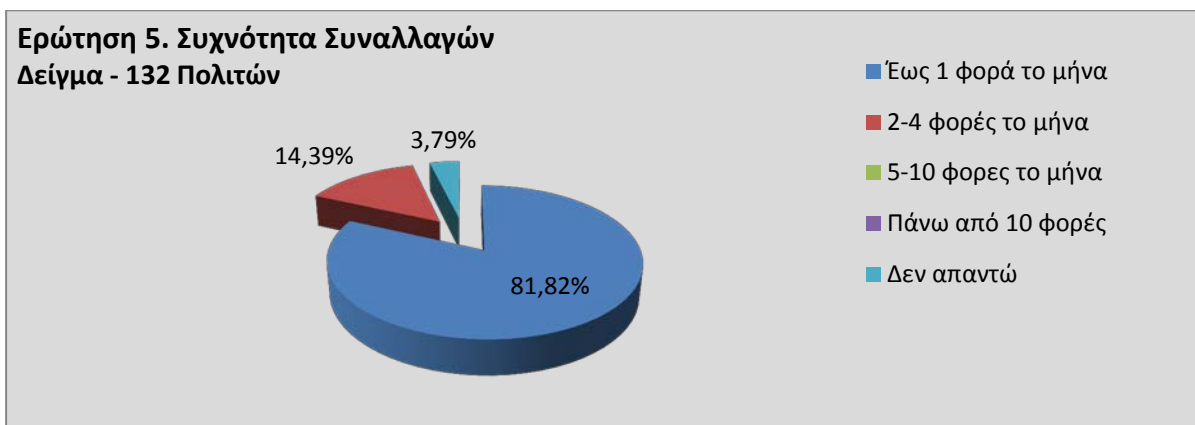
**Ερώτηση 2. Ηλικία
Δείγμα - 132 Πολιτών**



Γράφημα 9: Πολίτες

κατά 16,68% (22 άτομα) ήταν έως 30 ετών, κατά 52,23% (69 άτομα) ήταν από 31 έως 45 ετών, κατά 26,54% (35 άτομα) ήταν από 46 έως 60 ετών, και κατά 1,52% (2 άτομα) άνω των 60 ετών. Δεν δήλωσαν την ηλικία τους 4 άτομα (ποσοστό 3,03%).

Η συχνότητα επίσκεψης των ερωτηθέντων της κατηγορίας 2, έως 1φορά το μήνα αφορά το:



Γράφημα 10: Πολίτες

81,82% (108 άτομα), ενώ από 2 έως 4 φορές το μήνα επισκέπτεται την υπηρεσία το 14,39% των ερωτηθέντων (19 άτομα). Δεν απάντησαν στην ερώτηση 5 άτομα (ποσοστό 3,79%).

4.1.2. Χρήση Νέων τεχνολογιών και Διαδικτύου

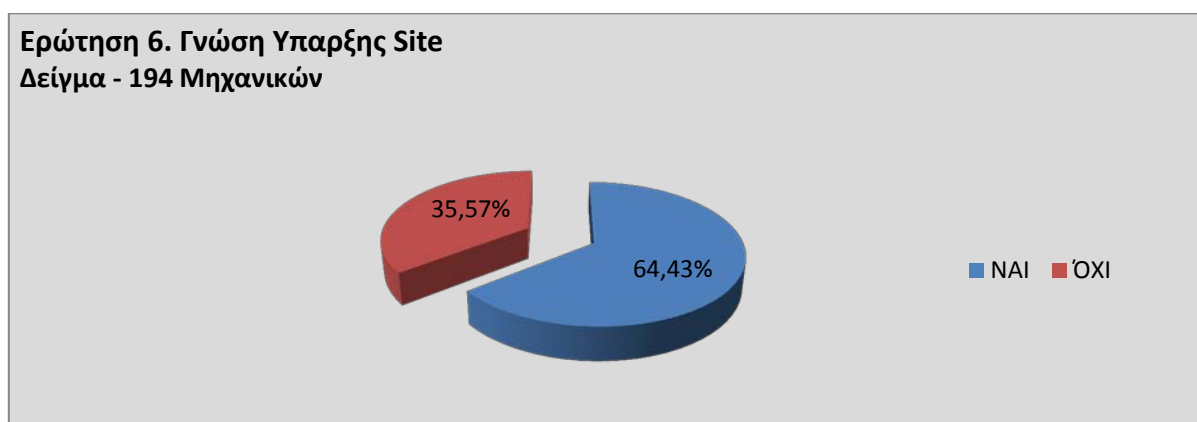
6^η – 7^η και 8^η ερώτηση:

Οι επόμενες τρεις ερωτήσεις αφορούν την χρήση του διαδικτύου και την προσπάθεια εισαγωγής εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την καλύτερη εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων μηχανικών. Οι ελεύθεροι επαγγελματίες μηχανικοί αλλά και οι πολίτες μετά από την εγγραφή τους στην Υπηρεσία (προκειμένου να επιβεβαιωθούν τα στοιχεία τους) λαμβάνουν μοναδικό ηλεκτρονικό κωδικό ώστε μπορούν να συναλλάσσονται μέσω διαδικτύου με εύκολο και αξιόπιστο τρόπο.

Από την ανάλυση των δύο πρώτων ερωτήσεων θα προκύψουν στοιχεία σχετικά με την δημοσιότητα που έχει δοθεί σε αυτήν την πρώτη προσπάθεια ηλεκτρονικών συναλλαγών και την ανάγκη ενίσχυσης της γνώσης γύρω από αυτή την δυνατότητα.

Με την τρίτη ερώτηση η οποία είναι ανοικτή και μπορεί ο κάθε ερωτώμενος να προσθέσει τις σκέψεις του και τις προτάσεις του ώστε να γίνει εφικτή η εισαγωγή και άλλων δυνατοτήτων που θα διευκολύνουν τους συναλλασσόμενους.

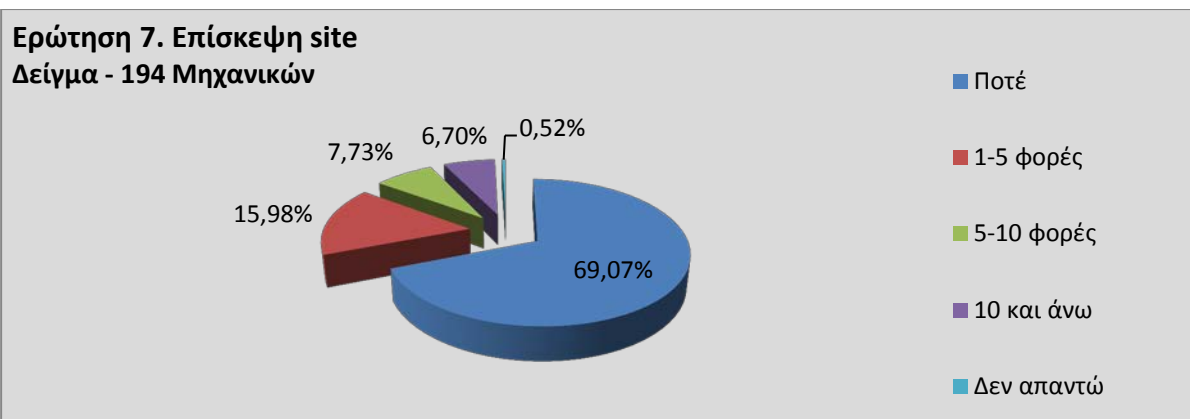
6^η ερώτηση - Γνώση ύπαρξης διαδικτυακού τόπου:



Γράφημα 11: Μηχανικοί

Στην **6^η Ερώτηση** για την κατηγορία 1 από τους 194 ερωτηθέντες οι 125 (64,43%) απάντησαν ότι δεν γνωρίζουν τον διαδικτυακό τόπο, ενώ το υπόλοιπο 35,57 % (69 ερωτηθέντες) απάντησε ότι γνωρίζει την ύπαρξη του.

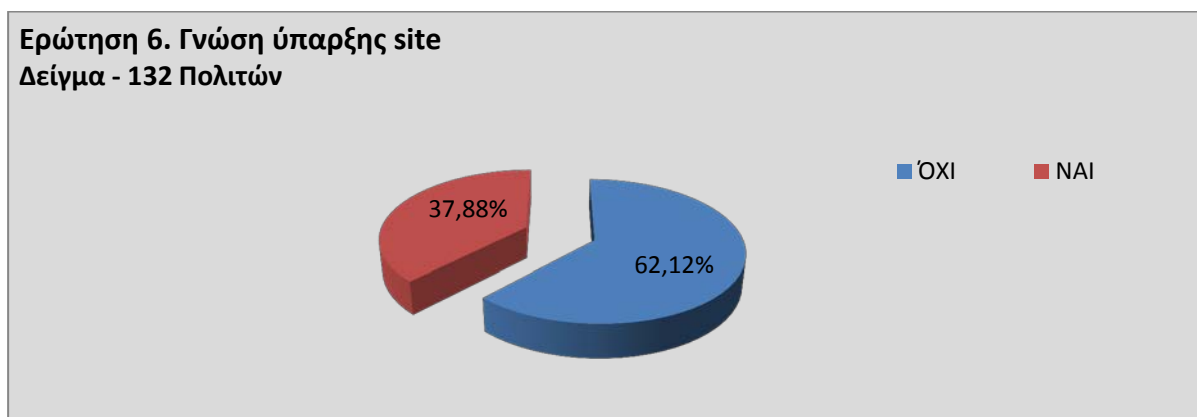
Από την διασταύρωση της προηγούμενης ερώτησης με την ακόλουθη διαπιστώνουμε παρά το ότι, 125 μηχανικοί γνωρίζουν ότι υπάρχει διαδικτυακός τόπος, μόνο 59 εξ αυτών τον έχουν επισκεφθεί έστω μία φορά. Πιο αναλυτικά στην **7^η ερώτηση** από τους 194 ερωτηθέντες:



Γράφημα 12: Μηχανικοί

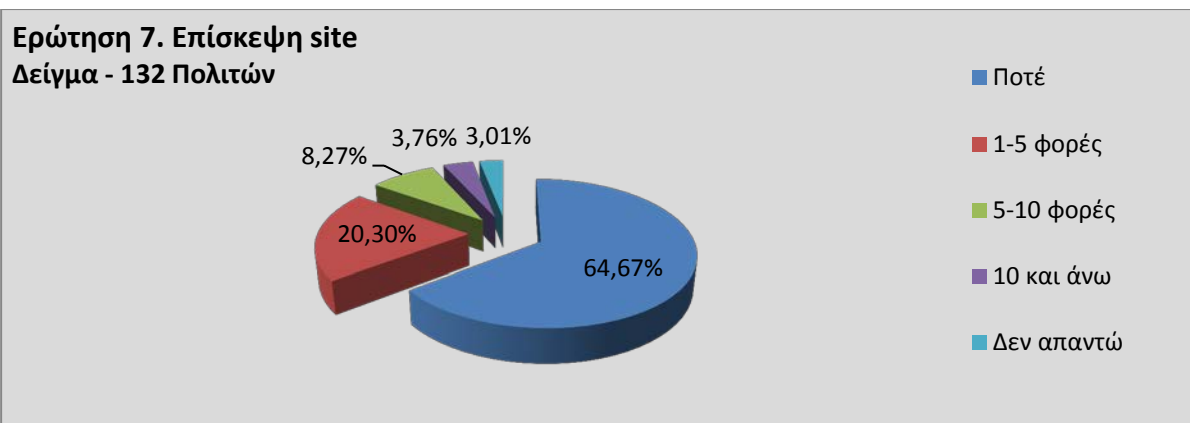
οι 134 (69,07%) απάντησαν ότι δεν έχουν επισκεφθεί τον διαδικτυακό τόπο της Υπηρεσίας, οι 31 (ποσοστό 15,98%) απάντησαν ότι τον έχουν επισκεφθεί 1 έως 5 φορές, 15 (ποσοστό 7,73%) απάντησαν ότι τον έχουν επισκεφθεί 5 έως 10 φορές, 13 (ποσοστό 6,70%) απάντησαν ότι τον έχουν επισκεφθεί πάνω από 10 φορές ενώ δεν έδωσε απάντηση 1 άτομο (ποσοστό 0,52%)

Στις αντίστοιχες ερωτήσεις για την **κατηγορία 2** τα αποτελέσματα ήταν πολύ κοντινά :



Γράφημα 13: Πολίτες

Από τους 132 ερωτηθέντες οι 82 (62,12%) απάντησαν ότι δεν γνωρίζουν τον διαδικτυακό τόπο, ενώ το υπόλοιπο 37,88% (50 ερωτηθέντες) απάντησε ότι γνωρίζει την ύπαρξη του ενώ όσο αφορά την επισκεψιμότητα.



Γράφημα 14: Πολίτες

οι 85 (64,67%) απάντησαν ότι δεν έχουν επισκεφθεί τον διαδικτυακό τόπο της Υπηρεσίας, οι 27 (ποσοστό 20,30%) απάντησαν ότι τον έχουν επισκεφθεί 1 έως 5 φορές, 11 (ποσοστό 8,27%) απάντησαν ότι τον έχουν επισκεφθεί 5 έως 10 φορές, 5 (ποσοστό 3,76 %) απάντησαν ότι τον έχουν επισκεφθεί πάνω από 10 φορές ενώ δεν έδωσε απάντηση 4 άτομα (ποσοστό 3,01%)

7^η ερώτηση – Άλλες πληροφορίες διαδικτυακού τόπου:

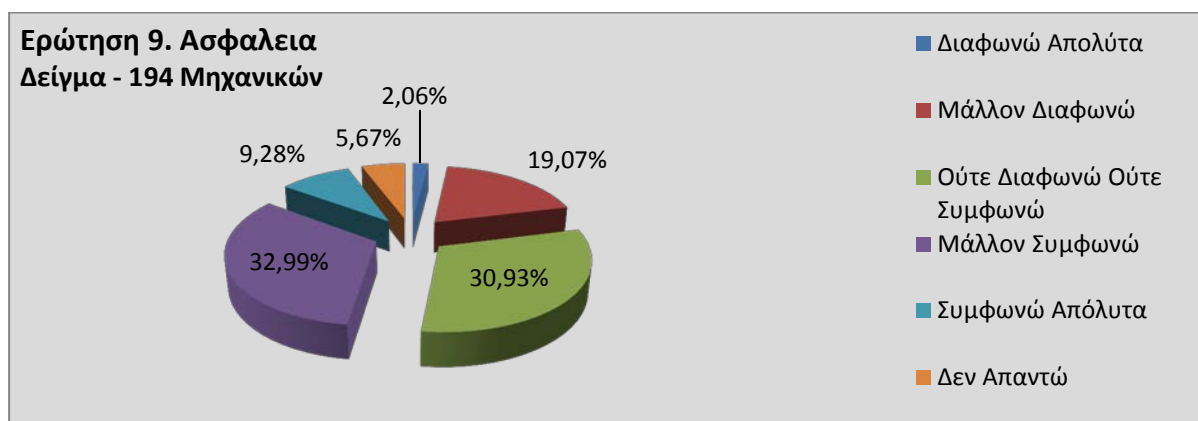
Στην ανοιχτή ερώτηση σχετικά με το ποιές πληροφορίες θα ήθελαν οι συναλλασσόμενοι να υπάρχουν στο site της Δ.Υ.ΔΟΜ Χανίων οι περισσότεροι απάντησαν θέματα αναφορικά με την Νομοθεσία, Χάρτες Οικισμών και Παραλιών, προγραμματισμένες άδειες υπαλλήλων και μηνιαία στατιστικά παραγωγικότητας της Υπηρεσίας.

4.1.3. Διαστάσεις Ποιότητας σύμφωνα με το μοντέλο Servqual

Ακολουθεί δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου στο οποίο αρχίζουμε να αναλύουμε τις διαστάσεις ποιότητας σύμφωνα με το μοντέλο Servqual.

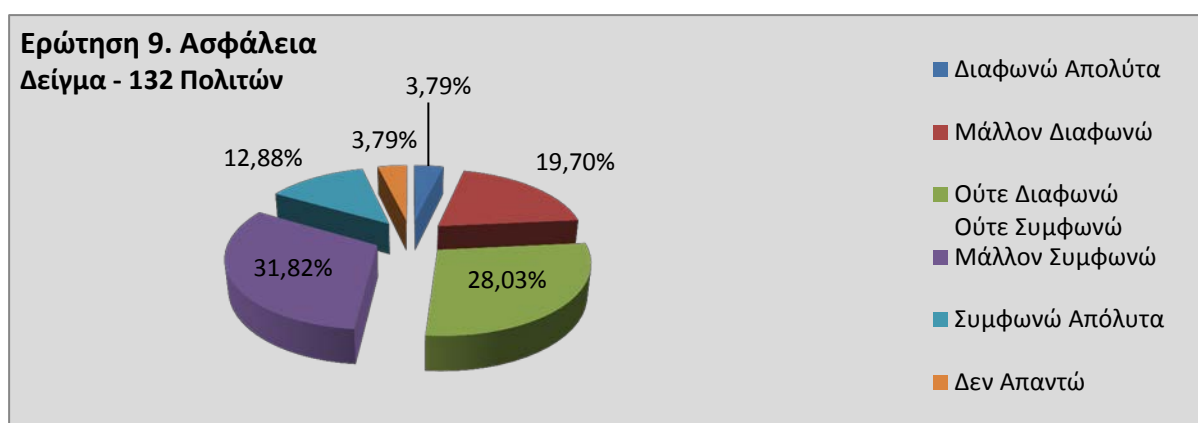
9^η ερώτηση - Ασφάλεια:

Η ερώτηση με αριθμό 9 αφορά την ασφάλεια που νιώθει ότι λαμβάνει ο συναλλασσόμενος κατά την επαφή του με την Δ.Υ.ΔΟΜ.. Αναφορικά με την κατηγορία 1 από τους 194 ερωτηθέντες



Γράφημα 15: Μηχανικοί

οι 4 (ποσοστό 2,06%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 37 (ποσοστό 19,07 %) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 60 (ποσοστό 30,93%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 64 (ποσοστό 32,99 %) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 18(ποσοστό 9,28 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 11 (ποσοστό 5,67%) δεν έδωσαν απάντηση.



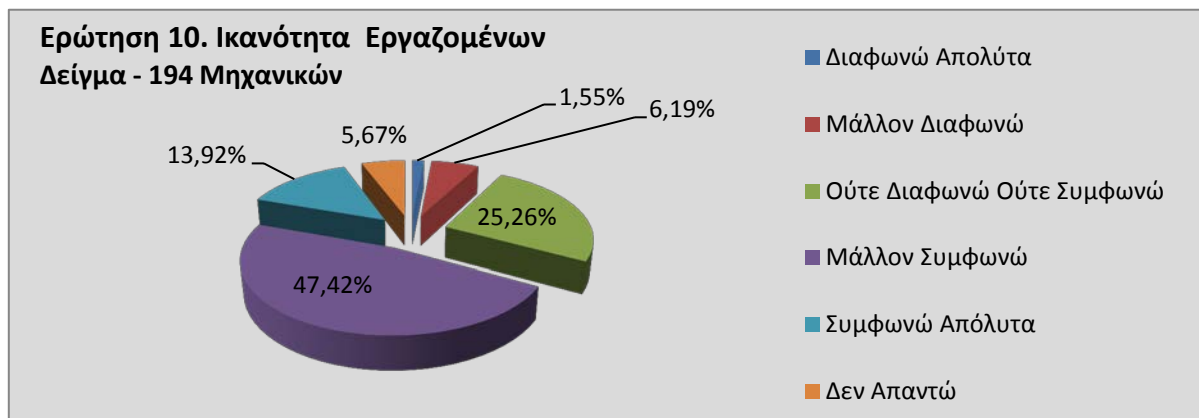
Γράφημα 16: Πολίτες

Στην κατηγορία 2 από τους 132 ερωτηθέντες οι 5 (ποσοστό 3,79%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 26 (ποσοστό 19,7%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 37 (ποσοστό 28,03%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 42 (ποσοστό 31,82%) ότι μάλλον

συμφωνούν, οι 17 (ποσοστό 12,88 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 5(ποσοστό 3,79%)δεν έδωσαν απάντηση

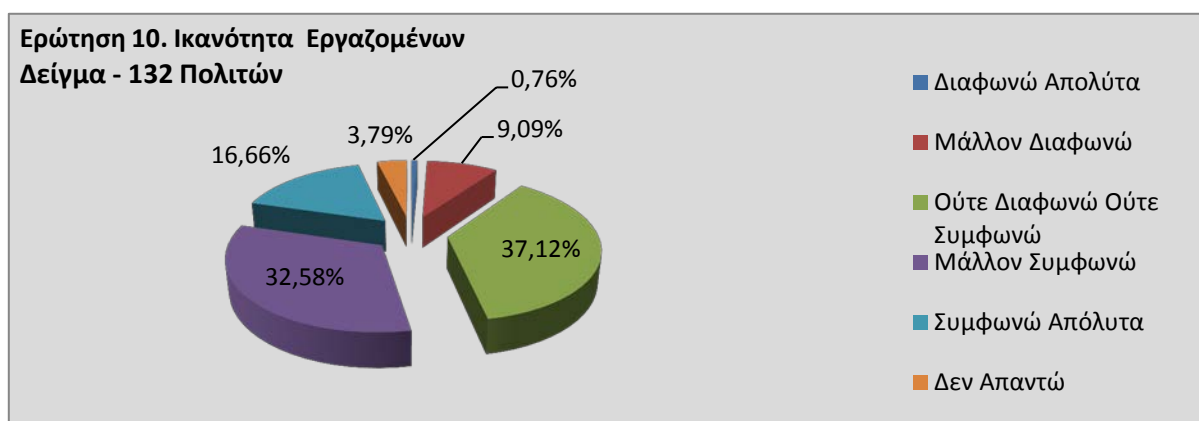
10^η Ερώτηση - Ικανότητα:

Η Ερώτηση με αριθμό **10**, αφορά την **ικανότητα** των εργαζομένων



Γράφημα 17: Μηχανικοί

Για την κατηγορία 1 από τους 194 ερωτηθέντες οι 3 (ποσοστό 1,55%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 12 (ποσοστό 6,19%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 49 (ποσοστό 25,26%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 92 (ποσοστό 47,42%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 27 (ποσοστό 13,92 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 11 (ποσοστό 5,67%) δεν έδωσαν απάντηση.



Γράφημα 18: Πολίτες

Για την κατηγορία 2 από τους 132 ερωτηθέντες μόλις 1 (ποσοστό 0,76%) απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, 12 (ποσοστό 9,09%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, 49 (ποσοστό 37,12%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, 43 (ποσοστό 32,58 %) ότι μάλλον συμφωνούν,

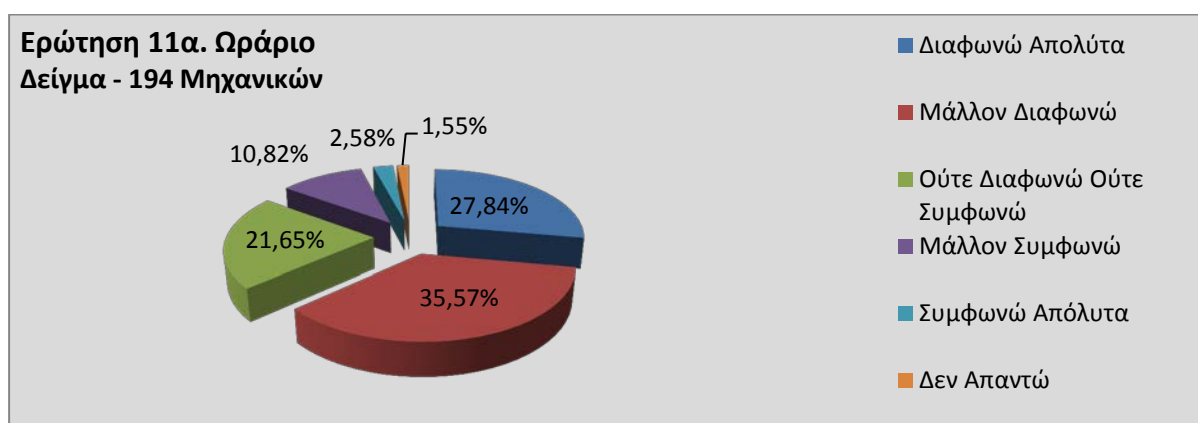
22 (ποσοστό 16,66%) ότι συμφωνούν απόλυτα, ενώ 5 (ποσοστό 3,79%) δεν έδωσαν απάντηση.

10^η ερώτηση – Ικανότητα – Προτάσεις:

Τα ιδιαίτερα χαμηλά αρνητικά ποσοστά, μόλις 7,74% για τους μηχανικούς και 9,85% για τους πολίτες μας αποδεικνύουν το υψηλό επίπεδο γνώσεων και την άρτια κατάρτιση που διαθέτει προσωπικό της υπηρεσίας. Στην ανοιχτή ερώτηση για τις προτάσεις των συναλλασσόμενων σχετικά με την βελτίωση της ικανότητας, οι ελάχιστες απαντήσεις κινήθηκαν γύρω από την επιμόρφωση των υπαλλήλων με σεμινάρια.

11^η Ερώτηση - Προσβασιμότητα:

Η 11^η ερώτηση εξετάζει την **προσβασιμότητα** (η οποία διερευνάται και στην επόμενη ερώτηση) και πιο συγκεκριμένα το **ωράριο λειτουργίας** και το πόσο ικανοποιητικό κρίνεται από τους συναλλασσόμενους.



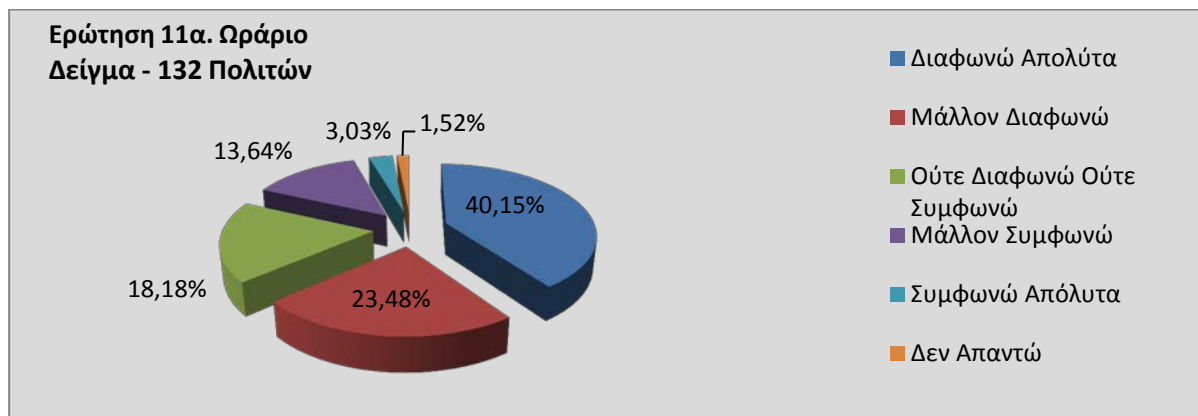
Γράφημα 19: Μηχανικοί

Από τους 194 ερωτηθέντες της κατηγορίας 1 οι 54 (ποσοστό 27,84%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 69 (ποσοστό 35,57%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 42 (ποσοστό 21,65%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 21 (ποσοστό 10,82%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 5 (ποσοστό 2,58 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 3 (ποσοστό 1,55%) δεν έδωσαν απάντηση.

Σε αντίθεση με την ερώτηση που αναφέρεται στην ικανότητα των εργαζομένων, μόνο το 4,13% είναι ικανοποιημένο με το ωράριο λειτουργίας της Υπηρεσίας, με το ποσοστό των απόλυτα διαφωνούντων να αγγίζει το 28%

Όσον αφορά την κατηγορία 2 από τους 132 ερωτηθέντες οι 53 (ποσοστό 40,15%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 31 (ποσοστό 23,48%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 24 (ποσοστό 18,18 %) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 18 (ποσοστό

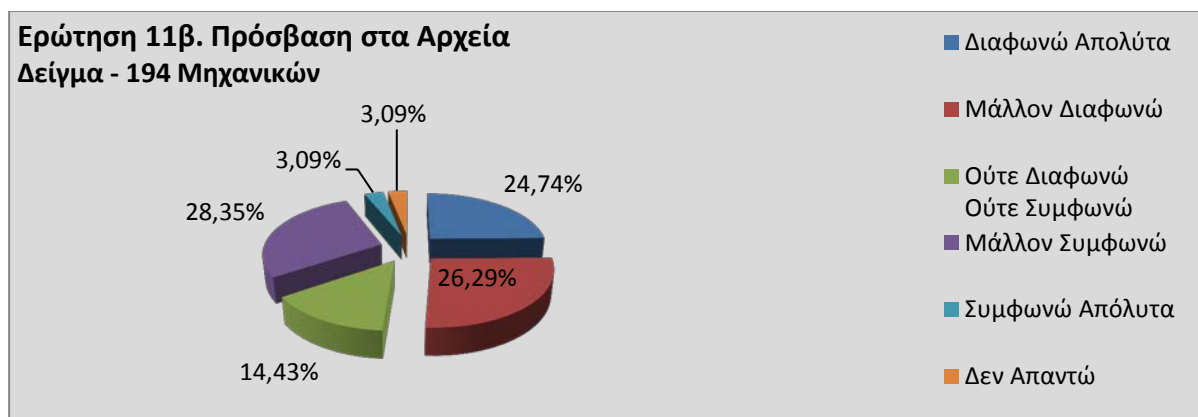
13,64%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 4 (ποσοστό 3,03 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 2(ποσοστό 1,52) % δεν έδωσαν απάντηση.



Γράφημα 20: Πολίτες

Η 11^η Ερώτηση - Προσβασιμότητα:

Η 11η ερώτηση εξετάζει επίσης της προσβασιμότητα και πιο συγκεκριμένα την **πρόσβαση το αρχείο** της Υπηρεσίας το οποίο στεγάζεται σε τρεις διαφορετικούς αποθηκευτικούς χώρους σε απόσταση μεταξύ τους.



Γράφημα 21: Μηχανικοί

Από τους 194 ερωτηθέντες οι 48 (ποσοστό 24,74 %) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 51 (ποσοστό 26,29%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 28 (ποσοστό 14,43%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 55 (ποσοστό 28,35%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 6 (ποσοστό 3,09 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 6 (ποσοστό 3,09%) δεν έδωσαν απάντηση.

**Ερώτηση 11β. Πρόσβαση στα Αρχεία
Δείγμα - 132 Πολιτών**



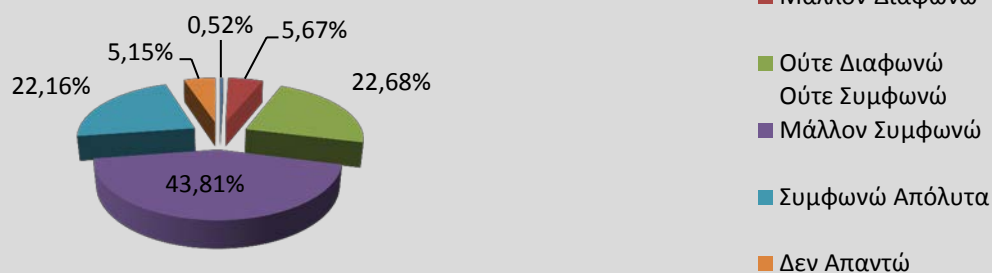
Γράφημα 22: Πολίτες

Από τους 132 ερωτηθέντες οι 34 (ποσοστό 25,76 %) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 40 (ποσοστό 30,30%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 25 (ποσοστό 18,94%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 27(ποσοστό 20,45%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 2 (ποσοστό 1,52 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 4 (ποσοστό 3,03%) δεν έδωσαν απάντηση.

12^η Ερώτηση - Υλικά Στοιχεία:

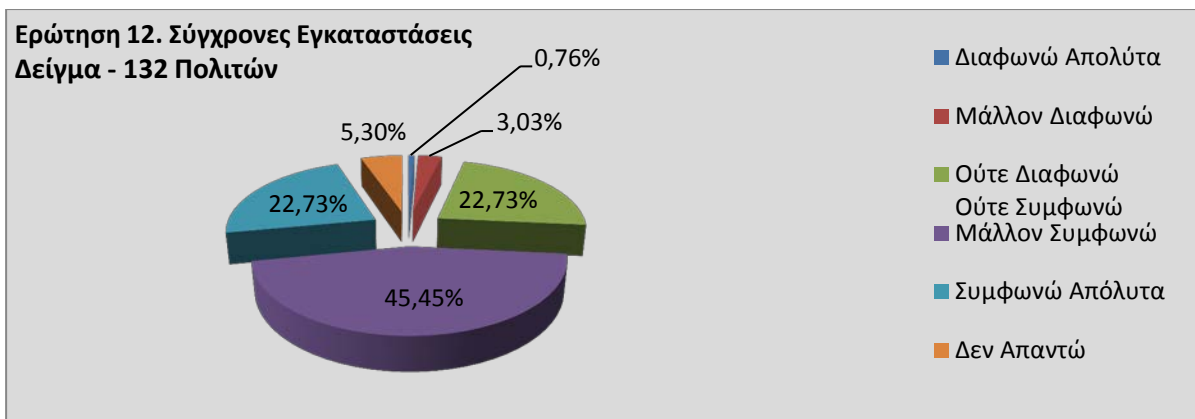
Η ερώτηση με **αριθμό 12** εξετάζει τα υλικά στοιχεία και ποιο συγκεκριμένα τον εξοπλισμό της Υπηρεσίας, το πόσο σύγχρονες είναι οι εγκαταστάσεις της.

**Ερώτηση 12. Συγχρονες Εγκαταστάσεις
Δείγμα - 194 Μηχανικών**



Γράφημα 23: Μηχανικοί

Από τους 194 ερωτηθέντες μηχανικούς, 1 (ποσοστό 0,52%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 11 (ποσοστό 5,67%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 44 (ποσοστό 22,68%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 85 (ποσοστό 43,81%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 43 (ποσοστό 22,16 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 10 (ποσοστό 5,15%) δεν έδωσαν απάντηση.

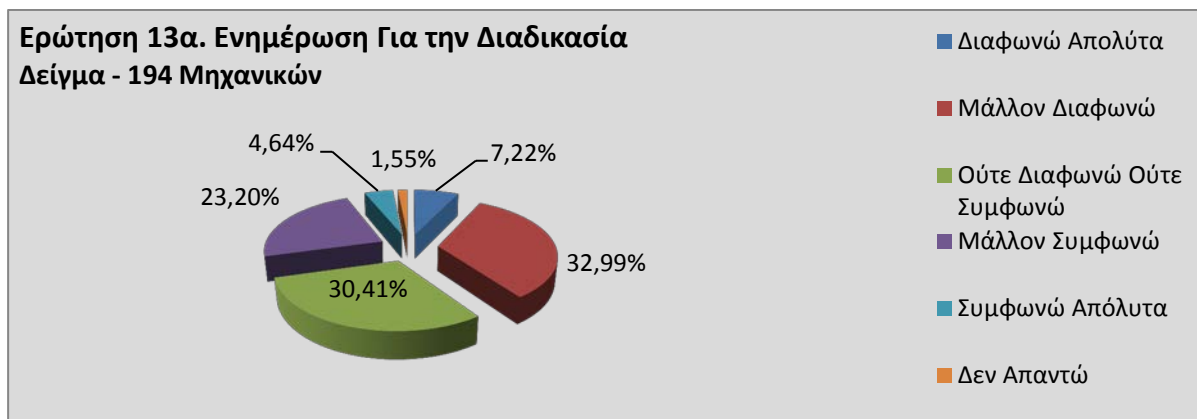


Γράφημα 24: Πολίτες

Στην κατηγορία 2 οι από τους 132 ερωτηθέντες οι 1 (ποσοστό 0,76%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 4 (ποσοστό 3,03%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 30 (ποσοστό 22,73%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 60 (ποσοστό 45,45%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 30 (ποσοστό 22,73%) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 7 (ποσοστό 5,30%) δεν έδωσε απάντηση

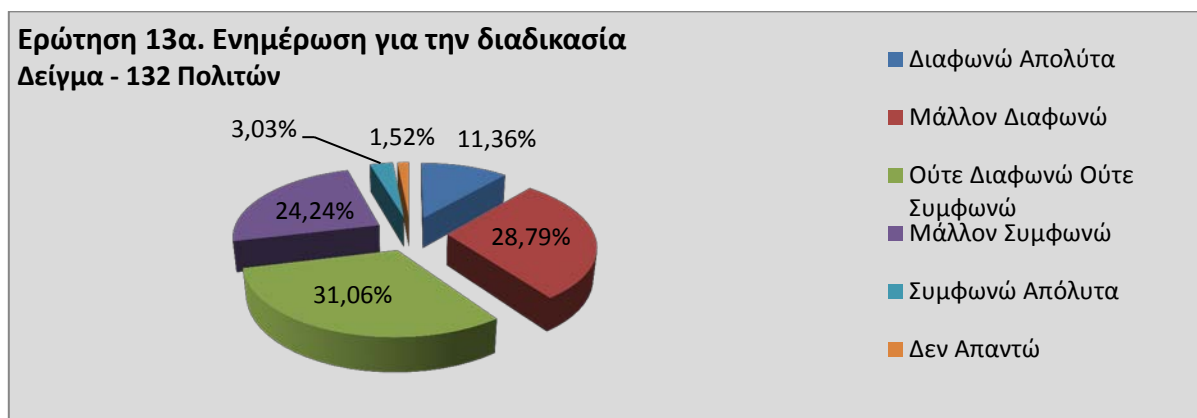
13^η ερώτηση - Επικοινωνία:

Η ερώτηση με **αριθμό 13** προσπαθεί να εξακριβώσει την ποιότητα της **επικοινωνίας** των συναλλασσόμενων με το προσωπικό. Συγκεκριμένα το εάν η διαδικασία που θα ακολουθηθεί προκειμένου να διεκπεραιωθεί μια υπόθεση γίνεται γνωστή στον πολίτη – πελάτη..



Γράφημα 25: Μηχανικοί

Από τους 194 ερωτηθέντες οι 14 (ποσοστό 7,22%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 64 (ποσοστό 32,99%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 59 (ποσοστό 30,41%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 45 (ποσοστό 23,20%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 9 (ποσοστό 4,64 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 3 (ποσοστό 1,55%) δεν έδωσαν απάντηση.



Γράφημα 26: Πολίτες

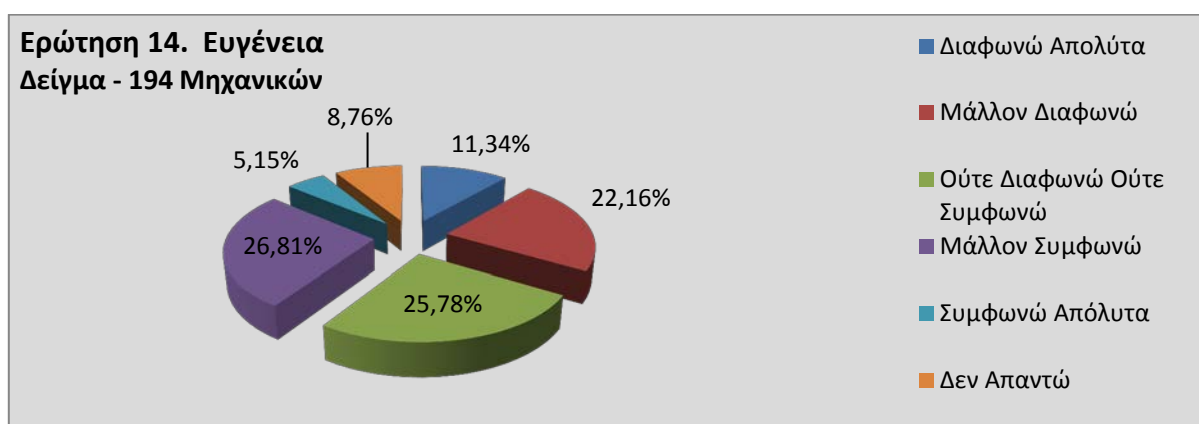
Όσον αφορά την κατηγορία 2 από τους 132 ερωτηθέντες οι 15 (ποσοστό 11,36%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 38 (ποσοστό 28,79%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 41 (ποσοστό 31,06%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, 32 (ποσοστό 24,24%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 4 (ποσοστό 3,03 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 2 (ποσοστό 1,52%) δεν έδωσαν απάντηση.

Ερώτηση 13β - Επικοινωνία – Προτάσεις

Στην ανοιχτή ερώτηση για υποβολή προτάσεων βελτίωσης της επικοινωνίας οι προτάσεις κινήθηκαν γύρω από την αποστολή ενημερωτικών επιστολών ταχυδρομικά ή με email την αποστολή γραπτών μηνυμάτων στα κινητά των ενδιαφερόμενων ακόμα και την δημιουργία ενός forum επικοινωνίας.

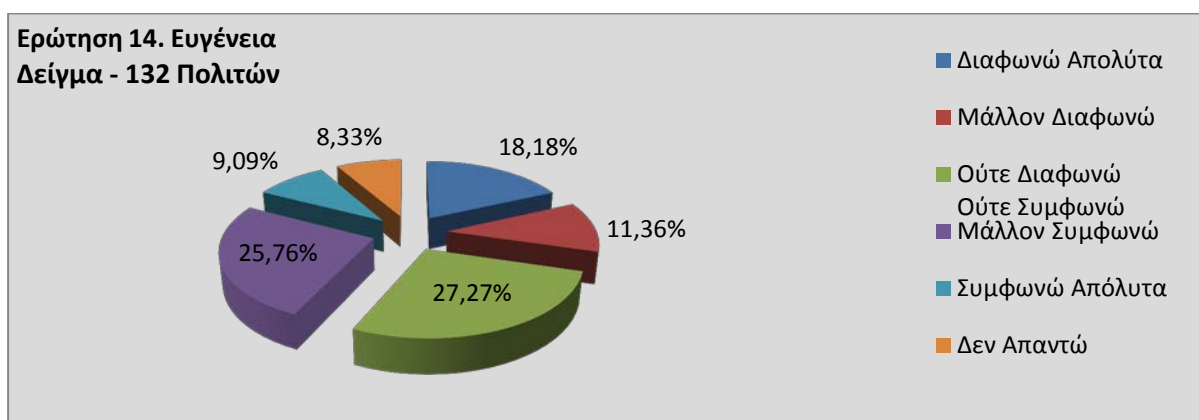
14^η ερώτηση - Ευγένεια

Η 14^η ερώτηση αφορά την **ευγένεια** και εξετάζει την φιλικότητα και τον σεβασμό με τον οποία αντιμετωπίζεται ο συναλλασσόμενος από το προσωπικό της υπηρεσίας.



Γράφημα 27: Μηχανικοί

Από τους 197 ερωτηθέντες οι 22 (ποσοστό 11,34%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 43 (ποσοστό 22,16%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 50 (ποσοστό 25,78%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 52 (ποσοστό 26,81%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 10 (ποσοστό 5,15%) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 17 (ποσοστό 8,76%) δεν έδωσαν απάντηση

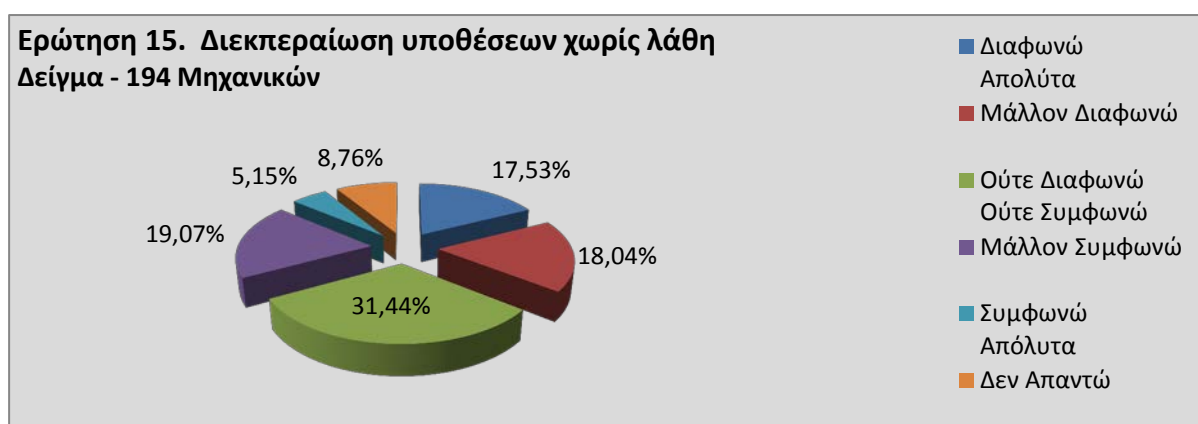


Γράφημα 28: Πολίτες

Όσον αφορά την κατηγορία 2 από τους 132 ερωτηθέντες οι 24 (ποσοστό 18,18%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 15 (ποσοστό 11,36%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 36 (ποσοστό 27,27%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 34 (ποσοστό 25,76%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 12 (ποσοστό 9,09 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 11 (ποσοστό 8,33%) δεν έδωσαν απάντηση

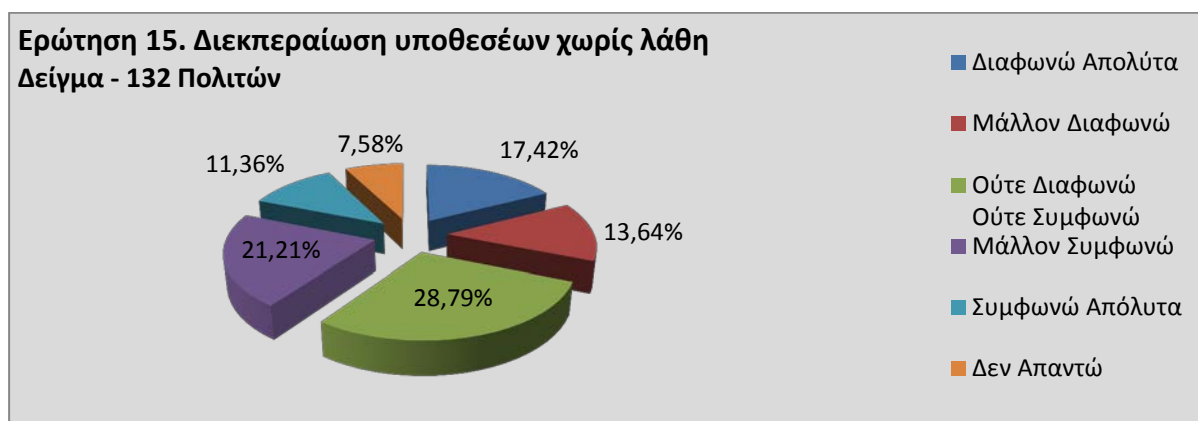
15^η Ερώτηση - Αξιοπιστία

Η 15^η ερώτηση ερευνά την αξιοπιστία της Υπηρεσίας. Το βαθμό κατά τον οποίο δηλαδή οι συναλλασσόμενοι πιστεύουν ότι οι υποθέσεις τους διεκπεραιώνονται χωρίς λάθη από τους υπαλλήλους της Δ.Υ.ΔΟΜ. οι οποίοι λειτουργούν υπέρ του πολίτη



Γράφημα 29: Μηχανικοί

Όσον αφορά την κατηγορία 1 από τους 194 ερωτηθέντες οι 34 (ποσοστό 17,53%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 35 (ποσοστό 18,04%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 61 (ποσοστό 31,44%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 37 (ποσοστό 19,07%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 10 (ποσοστό 5,15 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 17 (ποσοστό 8,76%) δεν έδωσαν απάντηση

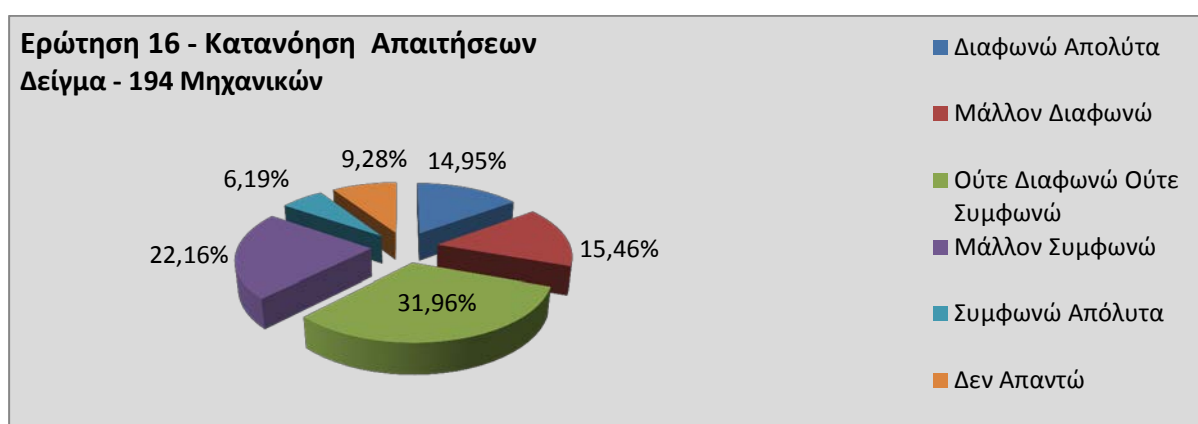


Γράφημα 30: Πολίτες

Όσον αφορά την κατηγορία 2 από τους 132 ερωτηθέντες οι 23 (ποσοστό 17,42%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 18 (ποσοστό 13,64 %) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, 38 (ποσοστό 28,79%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 28 (ποσοστό 21,21%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 15 (ποσοστό 11,36 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 10 (ποσοστό 7,58%) δεν έδωσαν απάντηση

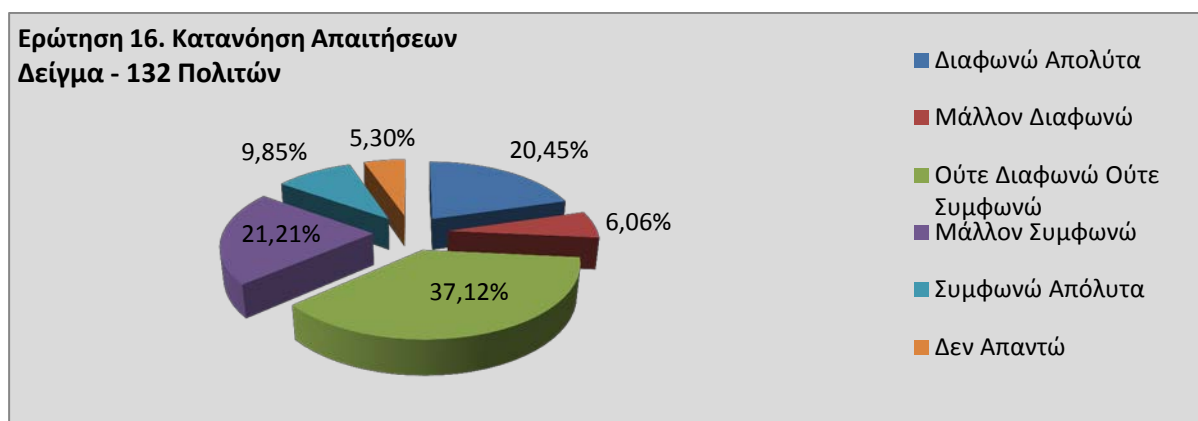
16^η ερώτηση - Αντιληπτικότητα

Η **16^η ερώτηση** εξετάζει την αντίληψη των υπαλλήλων και τον βαθμό στον οποίο κατανοούν τις απαιτήσεις των συναλλασσόμενων



Γράφημα 31: Μηχανικοί

Από τους 194 ερωτηθέντες της κατηγορίας 1 οι 29 (ποσοστό 14,95%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 30 (ποσοστό 15,46%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 62 (ποσοστό 31,96%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 43 (ποσοστό 22,16%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 12 (ποσοστό 6,19 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 18 (ποσοστό 9,28%) δεν έδωσαν απάντηση

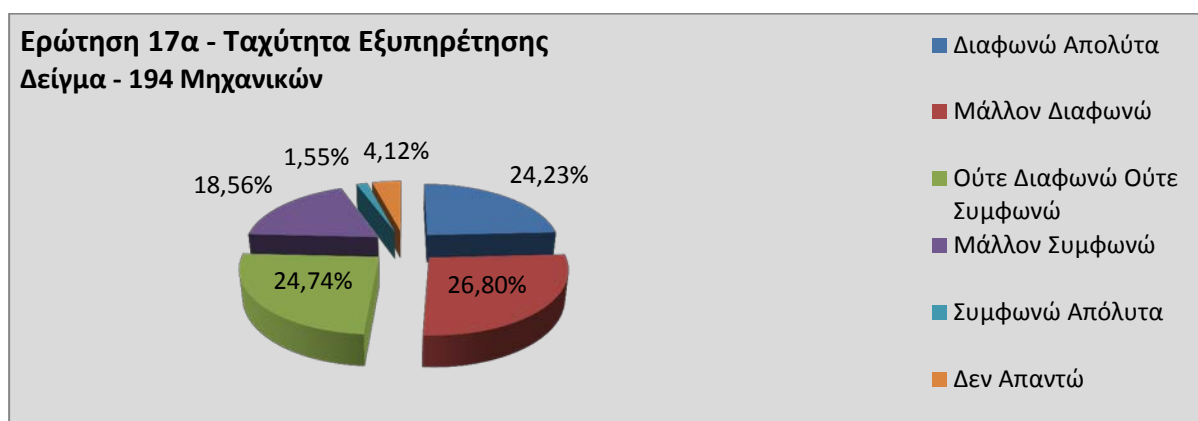


Γράφημα32: Πολίτες

Από τους 132 ερωτηθέντες της κατηγορίας 2 οι 27 (ποσοστό 20,45%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 8 (ποσοστό 6,06%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 49 (ποσοστό 37,12%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 28 (ποσοστό 21,21%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 13 (ποσοστό 9,85%) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 7(ποσοστό 5,30%) δεν έδωσαν απάντηση

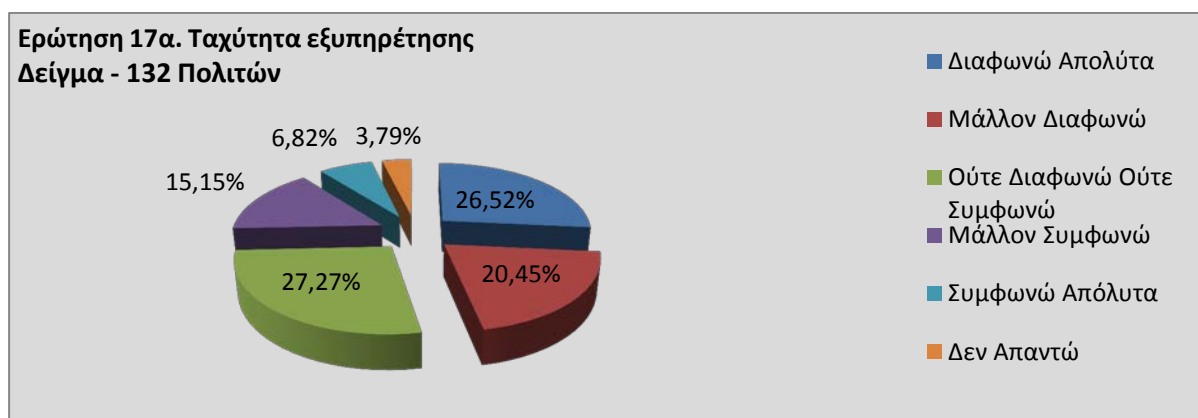
17^η ερώτηση - Ανταπόκριση

Η **17^α ερώτηση** αλλά και η **17^β ερώτηση** ερευνούν την **ανταπόκριση**. Πιο συγκεκριμένα η 17^α εξετάζει την ικανοποίηση από την ταχύτητα **εξυπηρέτησης** στην Δ.Υ.ΔΟΜ.



Γράφημα 33: Μηχανικοί

Από τους 194 ερωτηθέντες της κατηγορίας 1 οι 47 (ποσοστό 24,23%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 52 (ποσοστό 26,80%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 48 (ποσοστό 24,74%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 36 (ποσοστό 18,56%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 3 (ποσοστό 1,55 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 8 (ποσοστό 4,12%) δεν έδωσαν απάντηση

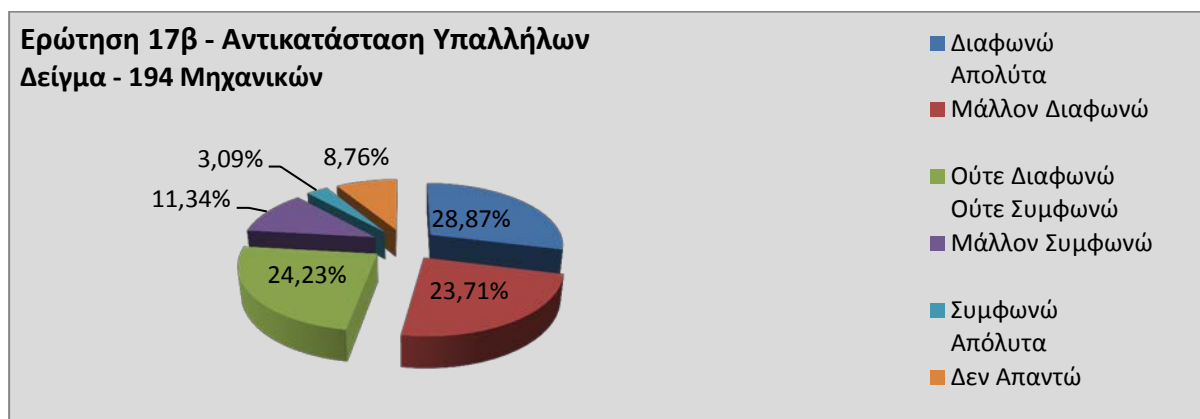


Γράφημα34: Πολίτες

Από τους 132 ερωτηθέντες της κατηγορίας 2 οι 35(ποσοστό 26,52%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 27 (ποσοστό 20,45%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 36 (ποσοστό 27,27%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 20 (ποσοστό 15,15%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 9 (ποσοστό 6,82 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 5 (ποσοστό 3,79%) δεν έδωσαν απάντηση

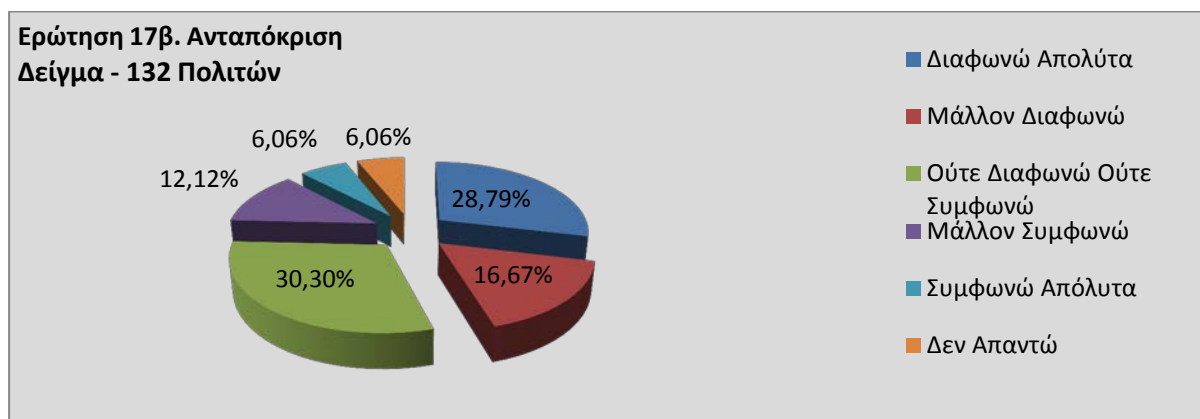
17β ερώτηση - Ανταπόκριση

Η **17β ερώτηση** όπως προαναφέραμε επίσης εξετάζει την **ανταπόκριση** και πιο συγκεκριμένα την ύπαρξη αντικαταστατών υπαλλήλων.



Γράφημα 35: Μηχανικοί

Από τους 194 ερωτηθέντες της κατηγορίας 1 οι 56 (ποσοστό 28,87%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 46 (ποσοστό 23,71%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 47 (ποσοστό 24,23%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 22 (ποσοστό 11,34%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 6 (ποσοστό 3,09 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 17 (ποσοστό 8,76%) δεν έδωσαν απάντηση

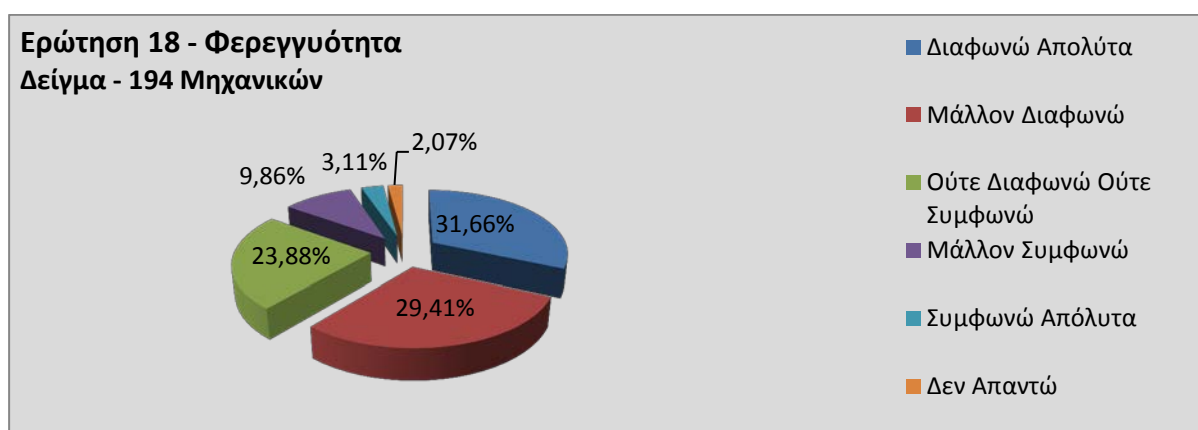


Γράφημα 36: Πολίτες

Από τους 132 ερωτηθέντες της κατηγορίας 2 οι 38 (ποσοστό 28,79%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 22 (ποσοστό 16,67%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 40 (ποσοστό 30,30%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 16 (ποσοστό 12,12%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 8 (ποσοστό 6,06 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 8 (ποσοστό 6,06%) δεν έδωσαν απάντηση

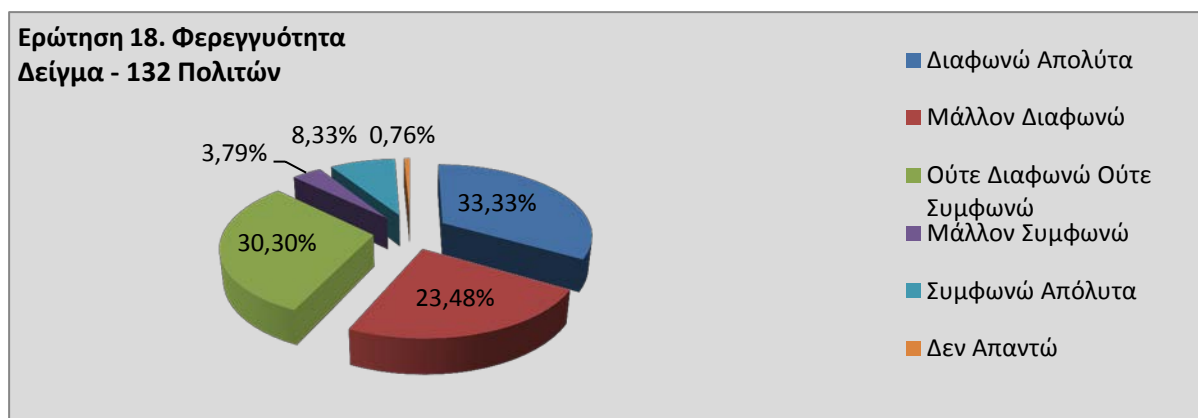
18^η ερώτηση - Φερεγγυότητα

Προχωράμε στην **18^η ερώτηση** η οποία εξετάζει την φερεγγυότητα της Υπηρεσίας. Προσπαθούμε δηλαδή μέσω αυτής της ερώτησης να διαπιστώσουμε την αντίληψη που επικρατεί γύρω από την Δ.Υ.ΔΟΜ. και την φήμη που αυτή έχει.



Γράφημα 37: Μηχανικοί

Από τους 194 ερωτηθέντες της κατηγορίας 1 οι 61 (ποσοστό 31,66%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 58 (ποσοστό 29,41%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 46 (ποσοστό 23,88%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 19 (ποσοστό 9,86%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 6 (ποσοστό 3,11 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 4 (ποσοστό 2,07%) δεν έδωσαν απάντηση

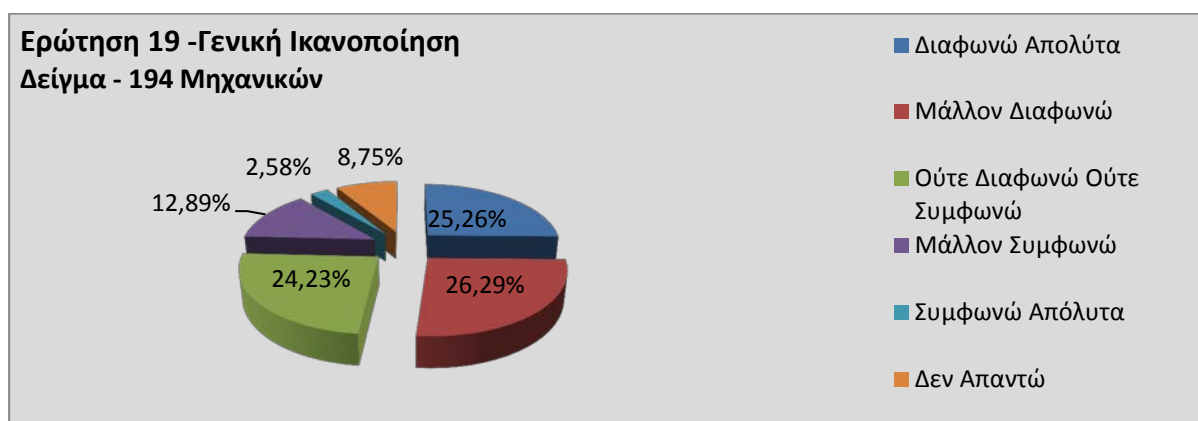


Γράφημα 38: Πολίτες

Από τους 132 ερωτηθέντες της κατηγορίας 2 οι 44 (ποσοστό 33,33%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 31 (ποσοστό 23,48%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 40 (ποσοστό 30,30%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 5 (ποσοστό 3,79%) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 11 (ποσοστό 8,33 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 1 (ποσοστό 0,76%) δεν έδωσαν απάντηση

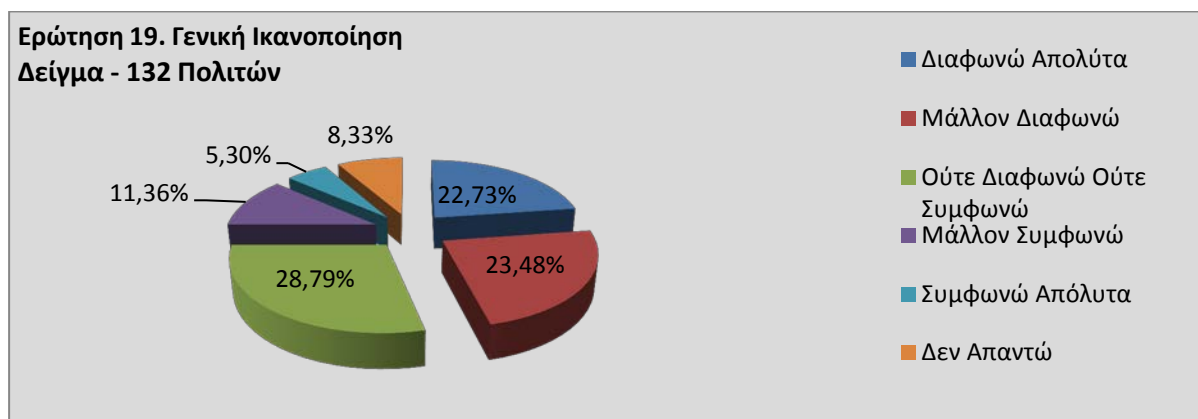
19^η ερώτηση - Γενική Ικανοποίηση από την συναλλαγή με την Δ.Υ.ΔΟΜ.

Η τελευταία ερώτηση ποιότητας η 19^η εξετάζει την **ολική ικανοποίηση** του πολίτη κατά την συναλλαγή του με την Δ.Υ.ΔΟΜ. για το σύνολο της Υπηρεσίας



Γράφημα 39: Μηχανικοί

Από τους 194 ερωτηθέντες της κατηγορίας 1 οι 49 (ποσοστό 25,26%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 51 (ποσοστό 26,29%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 47 (ποσοστό 24,23%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 25 (ποσοστό 12,86 %) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 5 (ποσοστό 2,58 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 17 (ποσοστό 8,75%) δεν έδωσαν απάντηση



Γράφημα 40: Πολίτες

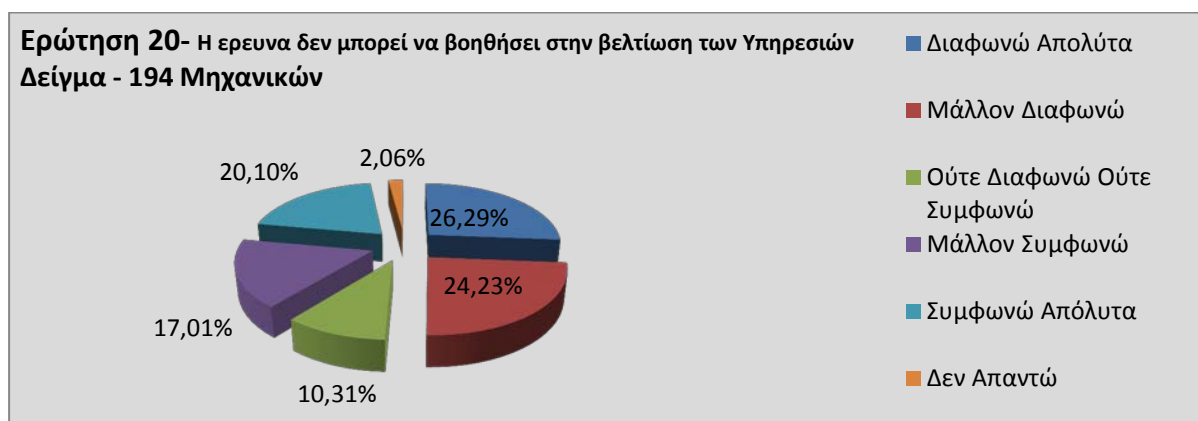
Από τους 132 ερωτηθέντες της κατηγορίας 2 οι 30 (ποσοστό 22,73%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 31 (ποσοστό 23,48%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 38

(ποσοστό 28,79%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 15 (ποσοστό 11,36 %) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 7 (ποσοστό 5,30 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 11 (ποσοστό 8,33%) δεν έδωσαν απάντηση

4.1.4. Γενικές Ερωτήσεις - Προτάσεις

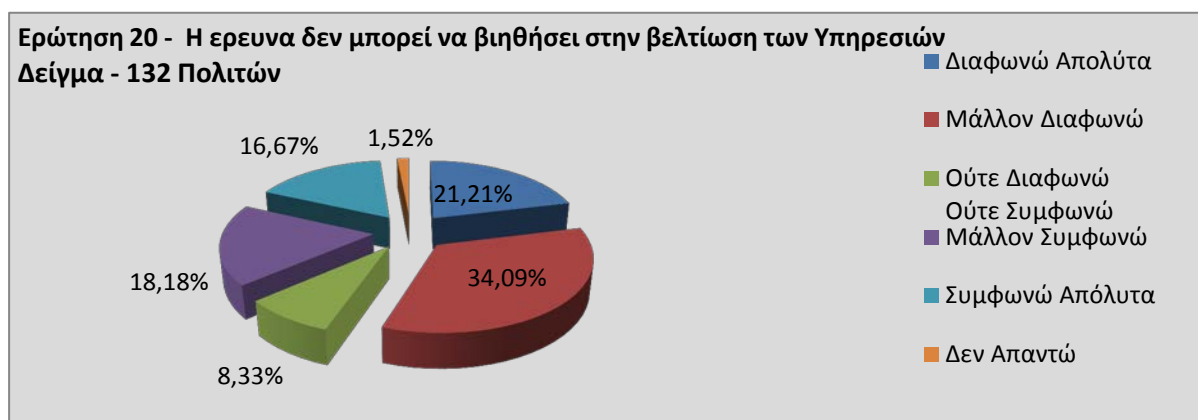
20^η ερώτηση – Σχετικά με την έρευνα

Η προ-τελευταία ερώτηση προσπαθεί να εξακριβώσει την διάθεση των συναλλασσομένων γύρω από την έρευνα αυτή. Εάν δηλαδή πιστεύουν ότι δεν μπορεί να βοηθήσει ουσιαστικά στην βελτίωση των υπηρεσιών που λαμβάνουν.



Γράφημα41: Μηχανικοί

Από τους 194 ερωτηθέντες της κατηγορίας 1 οι 51 (ποσοστό 26,29%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 47 (ποσοστό 24,23%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 20 (ποσοστό 10,31%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 33 (ποσοστό 17,01 %) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 39 (ποσοστό 20,10 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 4 (ποσοστό 2,06%) δεν έδωσαν απάντηση



Γράφημα42: Πολίτες

Από τους 132 ερωτηθέντες της κατηγορίας 2 οι 28 (ποσοστό 21,21%) απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, οι 45 (ποσοστό 34,09%) απάντησαν ότι μάλλον διαφωνούν, οι 11 (ποσοστό 8,33%) ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, οι 24(ποσοστό 18,18 %) ότι μάλλον συμφωνούν, οι 22 (ποσοστό 16,67 %) ότι συμφωνούν απόλυτα ενώ 2 (ποσοστό 1,52%) δεν έδωσαν απάντηση

21^η ερώτηση – Προτάσεις Βελτίωσης

Στην τελευταία ερώτηση σχετικά με τις απόψεις των συναλλασσόμενων για τις δικές τους προτάσεις βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών, οι απαντήσεις κινήθηκαν γύρω από την στελέχωση της υπηρεσίας, την μείωση της ευθυνοφοβίας των υπαλλήλων και της γραφειοκρατίας, την δημιουργία ενιαίου ωραρίου, την καλύτερη συμπεριφορά των υπαλλήλων και την ενιαία εφαρμογή της νομοθεσίας.

4.2 Αποτελέσματα ανάλυσης – Έλεγχος Υποθέσεων

Μετά από την αναλυτική παρουσίαση των συχνοτήτων κάθε ερώτησης μπορούμε να εμβαθύνουμε την στατιστική ανάλυση των απαντήσεων μας. Κωδικοποιώντας το ερωτηματολόγιο μας και περνώντας τις απαντήσεις στο στατιστικό πακέτο SPSS προχωράμε στην καρδιά της επαγωγικής στατιστικής, τον έλεγχο υποθέσεων. Ο έλεγχος υποθέσεων μπορεί να εφαρμοστεί πρακτικά σε κάθε κατηγορία γεγονότων και είναι επί της ουσίας η διαδικασία μέσω της οποίας μπορούμε να «δεχτούμε» ή να «απορρίψουμε» διάφορες στατιστικές υποθέσεις (Αστερίου Δ. 2012).

4.2.1 Έλεγχος υπόθεσης μεταξύ της μεταβλητής ηλικία και μεταβλητής γενική ικανοποίηση

Η πρώτη υπόθεση που θα ελέγξουμε είναι η ύπαρξη εξάρτησης μεταξύ της μεταβλητής «ηλικία» και της «γενικής ικανοποίησης» από την εξυπηρέτηση στην Δ.Υ.ΔΟΜ.. Μας ενδιαφέρει να διαπιστώσουμε εάν η ικανοποίηση των συναλλασσόμενων από την εξυπηρέτηση έχει συστηματική σχέση με την ηλικία. Για παράδειγμα εάν οι νεότεροι σε ηλικία έχουν λιγότερες οι περισσότερες απαιτήσεις από ότι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία κλπ.

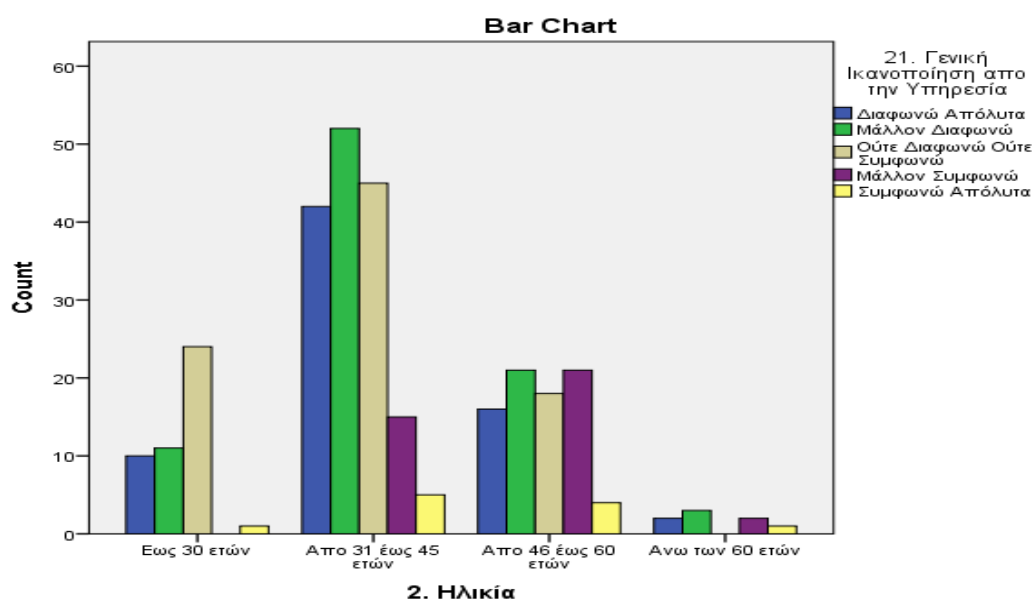
Ορίζουμε λοιπόν την μηδενική και την εναλλακτική υπόθεση ως εξής :

- **H0 = οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους**
- **H1= οι δύο μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους**

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
2. Ηλικία * 21. Γενική Ικανοποίηση από την Υπηρεσία	293	89,9%	33	10,1%	326	100,0%

Παρατηρώντας τα αποτελέσματα του **Crosstabulation** βλέπουμε ότι στην ηλικιακή ομάδα κάτω των 30 ετών, θετική απάντηση για την γενική ικανοποίηση δίνει μόνο 2,2% στην ηλικιακή ομάδα 31-45 θετική απάντηση δίνει μόνο το 12,5 %, στην ηλικιακή ομάδα 46 έως 60 ετών το 31,2%, και στην ηλικιακή ομάδα άνω των 60% θετική απάντηση δίνει το 37,5%. Το συμπέρασμα που μπορούμε να βγάλουμε από τον συσχετισμό των μεταβλητών είναι ότι όσο πιο μικροί σε ηλικία είναι οι ερωτηθέντες τόσο μεγαλύτερες απαιτήσεις ποιοτικότερης εξυπηρέτησης έχουν, σε αντίθεση με τους μεγαλύτερους σε ηλικία οι οποίο προφανώς έχουν συνηθίσει σε γραφειοκρατικές διαδικασίες του παρελθόντος

2. Ηλικία * 21. Γενική Ικανοποίηση από την Υπηρεσία Crosstabulation								
		21. Γενική Ικανοποίηση απο την Υπηρεσία					Total	
		Διαφωνώ Απόλυτα	Μάλλον Διαφωνώ	Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα		
2. Ηλικία	Έως 30 ετών	Count	10	11	24	0	1	46
		Expected Count	11,0	13,7	13,7	6,0	1,7	46,0
		% within 2. Ηλικία	21,7%	23,9%	52,2%	0,0%	2,2%	100,0%
		% within 21. Γενική Ικανοποίηση από την Υπηρεσία	14,3%	12,6%	27,6%	0,0%	9,1%	15,7%
		% of Total	3,4%	3,8%	8,2%	0,0%	0,3%	15,7%
	Από 31 έως 45 ετών	Count	42	52	45	15	5	159
		Expected Count	38,0	47,2	47,2	20,6	6,0	159,0
		% within 2. Ηλικία	26,4%	32,7%	28,3%	9,4%	3,1%	100,0%
		% within 21. Γενική Ικανοποίηση από την Υπηρεσία	60,0%	59,8%	51,7%	39,5%	45,5%	54,3%
		% of Total	14,3%	17,7%	15,4%	5,1%	1,7%	54,3%
	Από 46 έως 60 ετών	Count	16	21	18	21	4	80
		Expected Count	19,1	23,8	23,8	10,4	3,0	80,0
		% within 2. Ηλικία	20,0%	26,2%	22,5%	26,2%	5,0%	100,0%
		% within 21. Γενική Ικανοποίηση από την Υπηρεσία	22,9%	24,1%	20,7%	55,3%	36,4%	27,3%
		% of Total	5,5%	7,2%	6,1%	7,2%	1,4%	27,3%
	Άνω των 60 ετών	Count	2	3	0	2	1	8
		Expected Count	1,9	2,4	2,4	1,0	,3	8,0
		% within 2. Ηλικία	25,0%	37,5%	0,0%	25,0%	12,5%	
		% within 21. Γενική Ικανοποίηση από την Υπηρεσία	2,9%	3,4%	0,0%	5,3%	9,1%	2,7%
		% of Total	0,7%	1,0%	0,0%	0,7%	0,3%	2,7%
Total	Count	70	87	87	38	11	293	
	Expected Count	70,0	87,0	87,0	38,0	11,0	293,0	
	% within 2. Ηλικία	23,9%	29,7%	29,7%	13,0%	3,8%	100,0%	
	% within 21. Γενική Ικανοποίηση από την Υπηρεσία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	23,9%	29,7%	29,7%	13,0%	3,8%	100,0%	



Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	35,908 ^a	12	,000
Likelihood Ratio	39,828	12	,000
Linear-by-Linear Association	4,175	1	,041
N of Valid Cases	293		

a. 7 cells (35,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,30.

Πίνακας 1: Chi-Square Tests – Ηλικία με Γενική Ικανοποίηση

Στα αποτελέσματα του **Chi-Square** η τιμή της ελεγχουσυνάρτησης **Peason X² (chi-square)** είναι 35,908^a με δώδεκα βαθμούς ελευθερίας και το p-value (Asymp.Sig -2 - sided) 0, 000 μικρότερο δηλαδή από το 0,05 άρα δεχόμαστε την εναλλακτική υπόθεση. **Οι μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.**

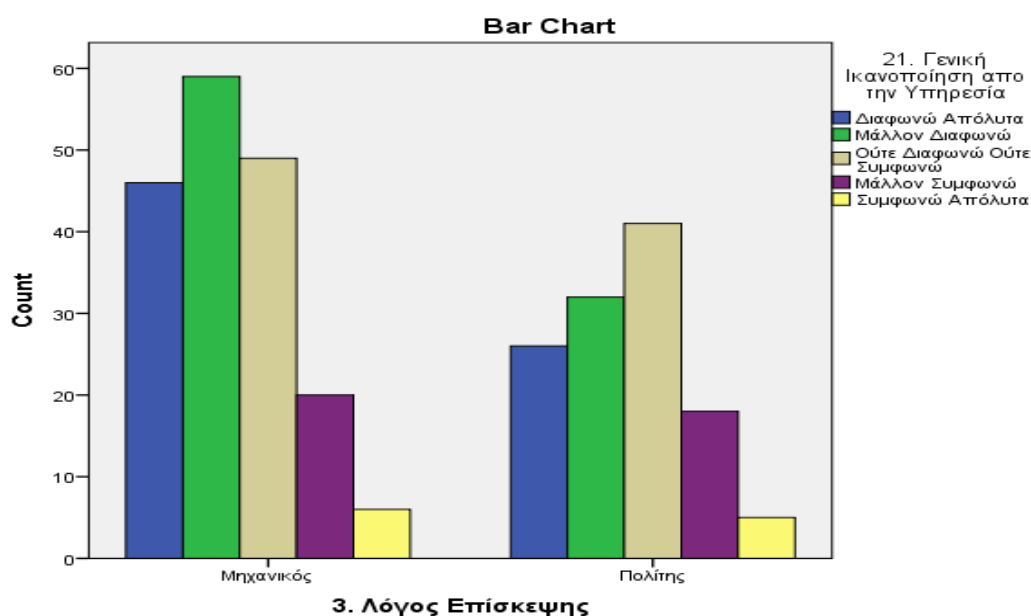
4.2.2 Έλεγχος υπόθεσης μεταξύ της μεταβλητής λόγος επίσκεψης και μεταβλητής γενική ικανοποίηση

Η δεύτερη υπόθεση που θα ελέγξουμε είναι η ύπαρξη εξάρτησης μεταξύ της μεταβλητής «λόγος επίσκεψης» και της μεταβλητής «γενική ικανοποίηση» από την εξυπηρέτηση στην Δ.Υ.ΔΟΜ. Μας ενδιαφέρει να διαπιστώσουμε εάν η ικανοποίηση των συναλλασσόμενων από την εξυπηρέτηση έχει συστηματική σχέση με τον λόγο επίσκεψης στην Δ.Υ.ΔΟΜ. Εάν για παράδειγμα η ικανοποίηση των μηχανικών οι οποίοι συναλλάσσονται πολύ πιο συχνά με την Δ.Υ.ΔΟΜ. έχουν διαφορετική άποψη από ότι οι πολίτες.

Ορίζουμε λοιπόν την μηδενική και την εναλλακτική υπόθεση ως εξής :

- H_0 = οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους
- H_1 = οι δύο μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
3. Λόγος Επίσκεψης * 21. Γενική Ικανοποίηση απο την Υπηρεσία	302	92,6%	24	7,4%	326	100,0%



Εφαρμογή των Αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στον Δημόσιο Τομέα

3. Λόγος Επίσκεψης * 21. Γενική Ικανοποίηση απο την Υπηρεσία Crosstabulation								
			21. Γενική Ικανοποίηση απο την Υπηρεσία					Total
			Διαφωνώ Απόλυτα	Μάλλον Διαφωνώ	Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα	
3. Λόγος Επίσκεψης	Μηχανικός	Count	46	59	49	20	6	180
		Expected Count	42,9	54,2	53,6	22,6	6,6	180,0
		% within 3. Λόγος Επίσκεψης	25,6%	32,8%	27,2%	11,1%	3,3%	100,0%
		% within 21. Γενική Ικανοποίηση απο την Υπηρεσία	63,9%	64,8%	54,4%	52,6%	54,5%	59,6%
		% of Total	15,2%	19,5%	16,2%	6,6%	2,0%	59,6%
	Πολίτης	Count	26	32	41	18	5	122
		Expected Count	29,1	36,8	36,4	15,4	4,4	122,0
		% within 3. Λόγος Επίσκεψης	21,3%	26,2%	33,6%	14,8%	4,1%	100,0%
		% within 21. Γενική Ικανοποίηση απο την Υπηρεσία	36,1%	35,2%	45,6%	47,4%	45,5%	40,4%
		% of Total	8,6%	10,6%	13,6%	6,0%	1,7%	40,4%
Total	Count	72	91	90	38	11	302	
	Expected Count	72,0	91,0	90,0	38,0	11,0	302,0	
	% within 3. Λόγος Επίσκεψης	23,8%	30,1%	29,8%	12,6%	3,6%	100,0%	
	% within 21. Γενική Ικανοποίηση απο την Υπηρεσία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	23,8%	30,1%	29,8%	12,6%	3,6%	100,0%	

Τα αποτελέσματα του **Crosstabulation** περιγράφηκαν αναλυτικά κατά την παρουσίαση των συχνοτήτων στην προηγούμενη ενότητα.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,462 ^a	4	,484
Likelihood Ratio	3,462	4	,484
Linear-by-Linear Association	2,486	1	,115
N of Valid Cases	302		

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,44.

Πίνακας 2: Chi-Square Tests –Λόγος Επίσκεψης με Γενική Ικανοποίηση

Στα αποτελέσματα του **Chi-Square** η τιμή της ελεγχουσυνάρτησης **Pearson X² (chi-square)** είναι 3,462^a για τέσσερεις βαθμούς ελευθερίας και το p-value (Asymp.Sig -2 - sided) 0,484 μεγαλύτερο δηλαδή από το 0,05 άρα απορρίπτουμε την εναλλακτική υπόθεση και δεχόμαστε την μηδενική. **Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.**

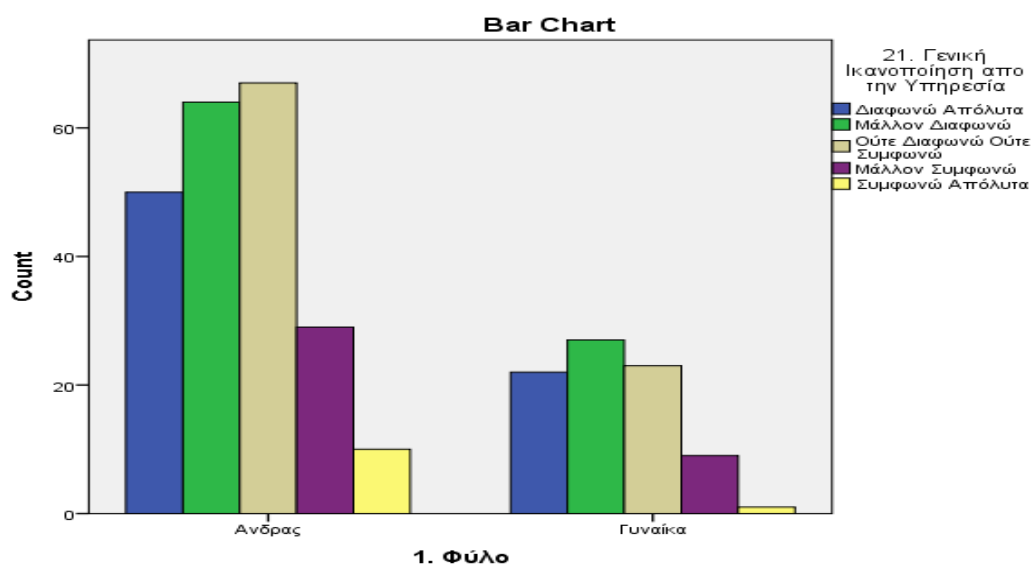
4.2.3. Έλεγχος υπόθεσης μεταξύ της μεταβλητής φύλο και της μεταβλητής γενική ικανοποίηση

Η τρίτη υπόθεση που θα ελέγξουμε είναι η ύπαρξη εξάρτησης μεταξύ της μεταβλητής «φύλο» και της «γενικής ικανοποίησης» από την εξυπηρέτηση στην Δ.Υ.ΔΟΜ. Μας ενδιαφέρει να διαπιστώσουμε εάν η ικανοποίηση των συναλασσόμενων από την εξυπηρέτηση έχει συστηματική σχέση με το φύλο. Για παράδειγμα εάν οι άνδρες ή οι γυναίκες είναι πιο ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση

Ορίζουμε λοιπόν την μηδενική και την εναλλακτική υπόθεση ως εξής :

- H_0 = οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους
- H_1 = οι δύο μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
1. Φύλο * 21. Γενική Ικανοποίηση από την Υπηρεσία	302	92,6%	24	7,4%	326	100,0%



1. Φύλο * 21. Γενική Ικανοποίηση από την Υπηρεσία Crosstabulation								
		21. Γενική Ικανοποίηση απο την Υπηρεσία					Total	
		Διαφωνώ Απόλυτα	Μάλλον Διαφωνώ	Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα		
1. Φύλο	Ανδρας	Count	50	64	67	29	10	220
		Expected Count	52,5	66,3	65,6	27,7	8,0	220,0
		% within 1. Φύλο	22,7%	29,1%	30,5%	13,2%	4,5%	100,0%
		% within 21. Γενική Ικανοποίηση απο την Υπηρεσία	69,4%	70,3%	74,4%	76,3%	90,9%	72,8%
	Γυναίκα	Count	22	27	23	9	1	82
		Expected Count	19,5	24,7	24,4	10,3	3,0	82,0
		% within 1. Φύλο	26,8%	32,9%	28,0%	11,0%	1,2%	100,0%
		% within 21. Γενική Ικανοποίηση απο την Υπηρεσία	30,6%	29,7%	25,6%	23,7%	9,1%	27,2%
	Total	Count	72	91	90	38	11	302
		Expected Count	72,0	91,0	90,0	38,0	11,0	302,0
		% within 1. Φύλο	23,8%	30,1%	29,8%	12,6%	3,6%	100,0%
		% within 21. Γενική Ικανοποίηση απο την Υπηρεσία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Παρατηρώντας τα αποτελέσματα του **Crosstabulation** βλέπουμε ότι στην κατηγορία των ανδρών θετική απάντηση έδωσε το 17,7% ενώ στην κατηγορία των γυναικών θετική απάντηση έδωσε μόνο το 12,2%.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,875 ^a	4	,579
Likelihood Ratio	3,294	4	,510
Linear-by-Linear Association	2,184	1	,139
N of Valid Cases	302		
a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,99.			

Πίνακας 3: Chi-Square Tests – Φύλο με Γενική Ικανοποίηση

Στα αποτελέσματα του **Chi-Square** η τιμή της ελεγχοσυνάρτησης **Peason X² (chi-square)** είναι 2,875^a για τέσσερεις βαθμούς ελευθερίας και το p-value (Asymp.Sig -2 - sided) 0, 579 μεγαλύτερο δηλαδή από το 0,05 άρα απορρίπτουμε την εναλλακτική υπόθεση και δεχόμαστε την μηδενική. **Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.**

4.2.4. Σχέση μεταξύ της μεταβλητής ηλικία και μεταβλητής φερεγγυότητα

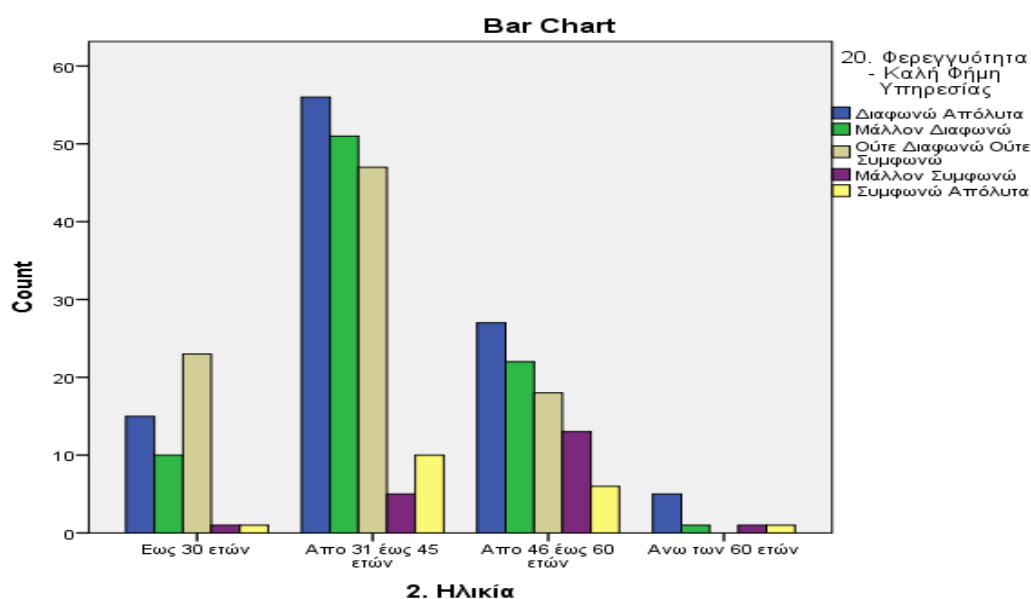
Η τέταρτη υπόθεση που θα ελέγξουμε είναι η ύπαρξη εξάρτησης μεταξύ της μεταβλητής «ηλικία» και της «φερεγγυότητα». Μας ενδιαφέρει να διαπιστώσουμε εάν η άποψη των συναλλασσόμενων για την Υπηρεσία, την φήμη της την φερεγγυότητα της γενικότερα έχει συστηματική σχέση με την ηλικία.

Ορίζουμε λοιπόν την μηδενική και την εναλλακτική υπόθεση ως εξής :

- **H0** = οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους
- **H1** = οι δύο μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
2. Ηλικία * 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας	313	96,0%	13	4,0%	326	100,0%

Στα αποτελέσματα του **Crosstabulation** της ηλικιακής ομάδας κάτω των 30 ετών θετική απάντηση για την φερεγγυότητα – φήμη της Δ.Υ.ΔΟΜ. δίνει μόνο το 4%, στην ηλικιακή ομάδα 31-45 ετών μόνο το 8% στην ηλικιακή ομάδα 46 έως 60 ετών το 22,1%, και στην ηλικιακή ομάδα άνω των 60% θετική απάντηση δίνει το 25%.



2. Ηλικία * 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας Crosstabulation								
		20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας					Total	
		Διαφωνώ Απόλυτα	Μάλλον Διαφωνώ	Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα		
2. Ηλικία	Έως 30 ετών	Count	15	10	23	1	1	50
		Expected Count	16,5	13,4	14,1	3,2	2,9	50,0
		% within 2. Ηλικία	30,0%	20,0%	46,0%	2,0%	2,0%	100,0%
		% within 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας	14,6%	11,9%	26,1%	5,0%	5,6%	16,0%
		% of Total	4,8%	3,2%	7,3%	0,3%	0,3%	16,0%
	Από 31 έως 45 ετών	Count	56	51	47	5	10	169
		Expected Count	55,6	45,4	47,5	10,8	9,7	169,0
		% within 2. Ηλικία	33,1%	30,2%	27,8%	3,0%	5,9%	100,0%
		% within 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας	54,4%	60,7%	53,4%	25,0%	55,6%	54,0%
		% of Total	17,9%	16,3%	15,0%	1,6%	3,2%	54,0%
	Από 46 έως 60 ετών	Count	27	22	18	13	6	86
		Expected Count	28,3	23,1	24,2	5,5	4,9	86,0
		% within 2. Ηλικία	31,4%	25,6%	20,9%	15,1%	7,0%	100,0%
		% within 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας	26,2%	26,2%	20,5%	65,0%	33,3%	27,5%
		% of Total	8,6%	7,0%	5,8%	4,2%	1,9%	27,5%
	Άνω των 60 ετών	Count	5	1	0	1	1	8
		Expected Count	2,6	2,1	2,2	,5	,5	8,0
		% within 2. Ηλικία	62,5%	12,5%	0,0%	12,5%	12,5%	100,0%
		% within 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας	4,9%	1,2%	0,0%	5,0%	5,6%	2,6%
		% of Total	1,6%	0,3%	0,0%	0,3%	0,3%	2,6%
Total	Count	103	84	88	20	18	313	
	Expected Count	103,0	84,0	88,0	20,0	18,0	313,0	
	% within 2. Ηλικία	32,9%	26,8%	28,1%	6,4%	5,8%	100,0%	
	% within 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	32,9%	26,8%	28,1%	6,4%	5,8%	100,0%	

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	31,507 ^a	12	,002
Likelihood Ratio	31,361	12	,002
Linear-by-Linear Association	,373	1	,541
N of Valid Cases	313		
a. 8 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,46.			

Πίνακας 4: Chi-Square Tests –Ηλικία με Φερεγγυότητα (Καλή Φήμη Υπηρεσίας)

Στα αποτελέσματα του **Chi-Square** η τιμή της ελεγχοσυνάρτησης **Peason X² (chi-square)** είναι 31,507^a για δώδεκα βαθμούς ελευθερίας και το p-value (Asymp.Sig -2 - sided) 0, 002 μικρότερο δηλαδή από το 0,05 άρα δεχόμαστε την εναλλακτική υπόθεση. **Οι μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.**

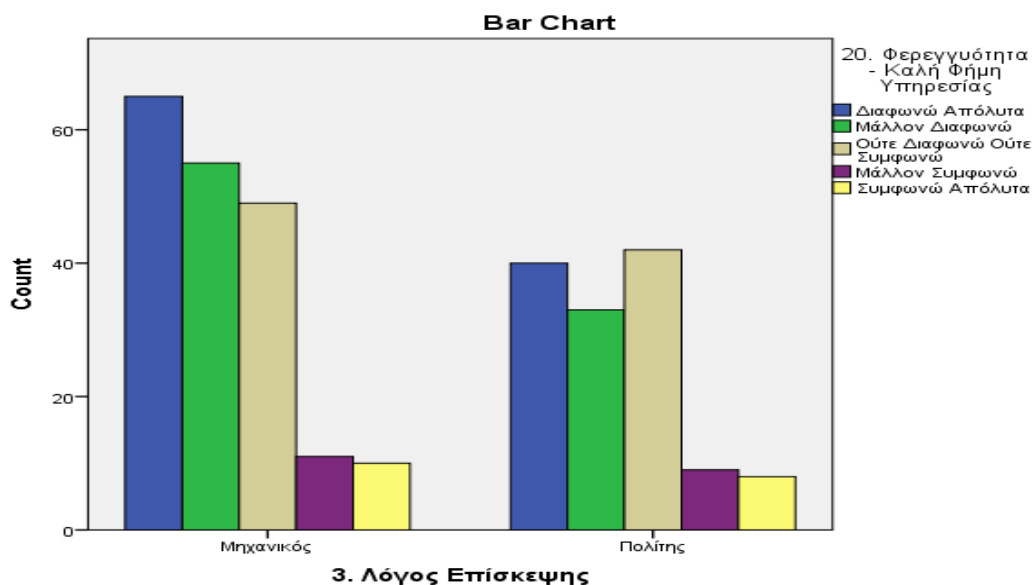
4.2.5. Σχέση μεταξύ της μεταβλητής λόγος επίσκεψης και φερεγγυότητα

Η πέμπτη υπόθεση που θα ελέγξουμε είναι η ύπαρξη εξάρτησης μεταξύ της μεταβλητής «λόγος επίσκεψης» και της «φερεγγυότητα». Μας ενδιαφέρει να διαπιστώσουμε εάν η άποψη των συναλλασσόμενων για την Υπηρεσία, την φήμη της την φερεγγυότητα της γενικότερα έχει συστηματική σχέση με την ιδιότητα τους,

Ορίζουμε λοιπόν την μηδενική και την εναλλακτική υπόθεση ως εξής :

- H_0 = οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους
- H_1 = οι δύο μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
3. Λόγος Επίσκεψης * 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας	322	98,8%	4	1,2%	326	100,0%



Εφαρμογή των Αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στον Δημόσιο Τομέα

3. Λόγος Επίσκεψης * 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας Crosstabulation								
		20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας					Total	
		Διαφωνώ Απόλυτα	Μάλλον Διαφωνώ	Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα		
3. Λόγος Επίσκεψης	Μηχανικός	Count	65	55	49	11	10	190
		Expected Count	62,0	51,9	53,7	11,8	10,6	190,0
		% within 3. Λόγος Επίσκεψης	34,2%	28,9%	25,8%	5,8%	5,3%	100,0%
		% within 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας	61,9%	62,5%	53,8%	55,0%	55,6%	59,0%
		% of Total	20,2%	17,1%	15,2%	3,4%	3,1%	59,0%
	Πολίτης	Count	40	33	42	9	8	132
		Expected Count	43,0	36,1	37,3	8,2	7,4	132,0
		% within 3. Λόγος Επίσκεψης	30,3%	25,0%	31,8%	6,8%	6,1%	100,0%
		% within 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας	38,1%	37,5%	46,2%	45,0%	44,4%	41,0%
		% of Total	12,4%	10,2%	13,0%	2,8%	2,5%	41,0%
Total	Count	105	88	91	20	18	322	
	Expected Count	105,0	88,0	91,0	20,0	18,0	322,0	
	% within 3. Λόγος Επίσκεψης	32,6%	27,3%	28,3%	6,2%	5,6%	100,0%	
	% within 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	32,6%	27,3%	28,3%	6,2%	5,6%	100,0%	

Τα αποτελέσματα του **Crosstabulation** περιγράφηκαν αναλυτικά κατά την παρουσίαση των συχνοτήτων στην προηγούμενη ενότητα

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,032 ^a	4	,730
Likelihood Ratio	2,026	4	,731
Linear-by-Linear Association	1,238	1	,266
N of Valid Cases	322		
a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,38.			

Πίνακας 5: Chi-Square Tests –Λόγος Επίσκεψης με Φερεγγυότητα (Καλή Φήμη Υπηρεσίας)

Στα αποτελέσματα του **Chi-Square** η τιμή της ελεγχουσυνάρτησης **Peason X² (chi-square)** είναι 2,032^a για τέσσερις βαθμούς ελευθερίας και το p-value (Asymp.Sig -2 - sided) 0, 730 μεγαλύτερο δηλαδή από το 0,05 άρα απορρίπτουμε την εναλλακτική υπόθεση και δεχόμαστε την μηδενική. **Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.**

4.2.6 Σχέση μεταξύ της μεταβλητής φύλο και μεταβλητής φερεγγυότητα

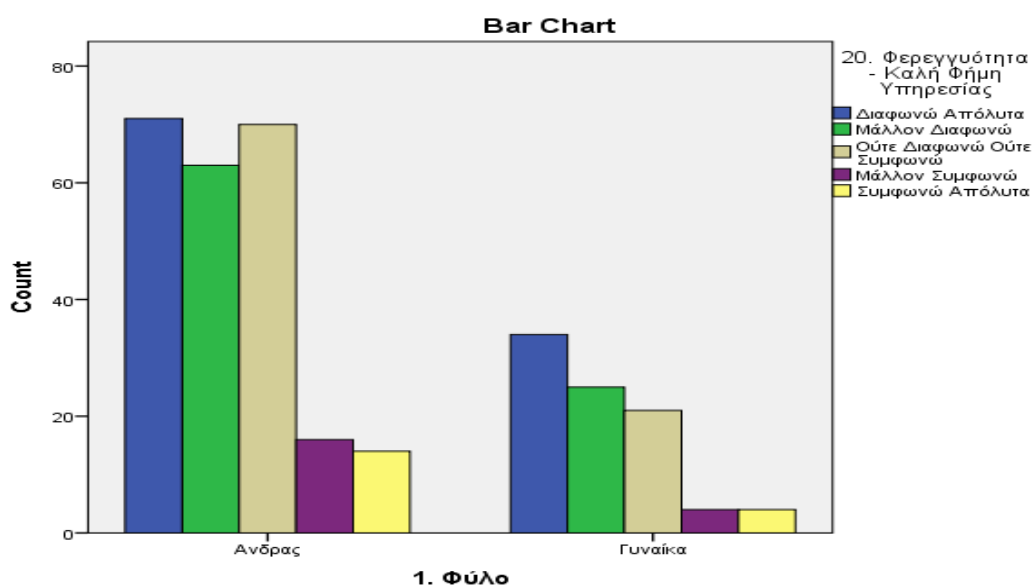
Η έκτη υπόθεση που θα ελέγξουμε είναι η ύπαρξη εξάρτησης μεταξύ της μεταβλητής «φύλο» και της «φερεγγυότητα». Μας ενδιαφέρει να διαπιστώσουμε εάν η άποψη των συναλλασσόμενων για την Υπηρεσία, την φήμη της την φερεγγυότητα της γενικότερα έχει συστηματική σχέση με το φύλο τους

Ορίζουμε λοιπόν την μηδενική και την εναλλακτική υπόθεση ως εξής :

- **H0** = οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους
- **H1** = οι δύο μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
1. Φύλο * 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας	322	98,8%	4	1,2%	326	100,0%



1. Φύλο * 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας Crosstabulation								
		20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας					Total	
		Διαφωνώ Απόλυτα	Μάλλον Διαφωνώ	Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα		
1. Φύλο	Ανδρας	Count	71	63	70	16	14	234
		Expected Count	76,3	64,0	66,1	14,5	13,1	234,0
		% within 1. Φύλο	30,3%	26,9%	29,9%	6,8%	6,0%	100,0%
		% within 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας	67,6%	71,6%	76,9%	80,0%	77,8%	72,7%
	Γυναίκα	Count	34	25	21	4	4	88
		Expected Count	28,7	24,0	24,9	5,5	4,9	88,0
		% within 1. Φύλο	38,6%	28,4%	23,9%	4,5%	4,5%	100,0%
		% within 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας	32,4%	28,4%	23,1%	20,0%	22,2%	27,3%
Total	Count	105	88	91	20	18	322	
	Expected Count	105,0	88,0	91,0	20,0	18,0	322,0	
	% within 1. Φύλο	32,6%	27,3%	28,3%	6,2%	5,6%	100,0%	
	% within 20. Φερεγγυότητα - Καλή Φήμη Υπηρεσίας	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Παρατηρώντας τα αποτελέσματα του **Crosstabulation** βλέπουμε ότι στην κατηγορία των ανδρών θετική απάντηση για την φερεγγυότητα της Δ.Υ.ΔΟΜ. έδωσε το 12,8 % ενώ στην κατηγορία των γυναικών θετική απάντηση έδωσε μόνο το 9 %.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,007 ^a	4	,557
Likelihood Ratio	3,036	4	,552
Linear-by-Linear Association	2,652	1	,103
N of Valid Cases	322		
a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,92.			

Πίνακας 6: Chi-Square Tests – Φύλο με Φερεγγυότητα (Καλή Φήμη Υπηρεσίας)

Στα αποτελέσματα του **Chi-Square** η τιμή της ελεγχοσυνάρτησης **Pearson X² (chi-square)** είναι 3,007^a για τέσσερις βαθμούς ελευθερίας και το p-value (Asymp.Sig -2 - sided) 0,557 μεγαλύτερο δηλαδή από το 0,05 άρα απορρίπτουμε την εναλλακτική υπόθεση και δεχόμαστε την μηδενική. **Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.**

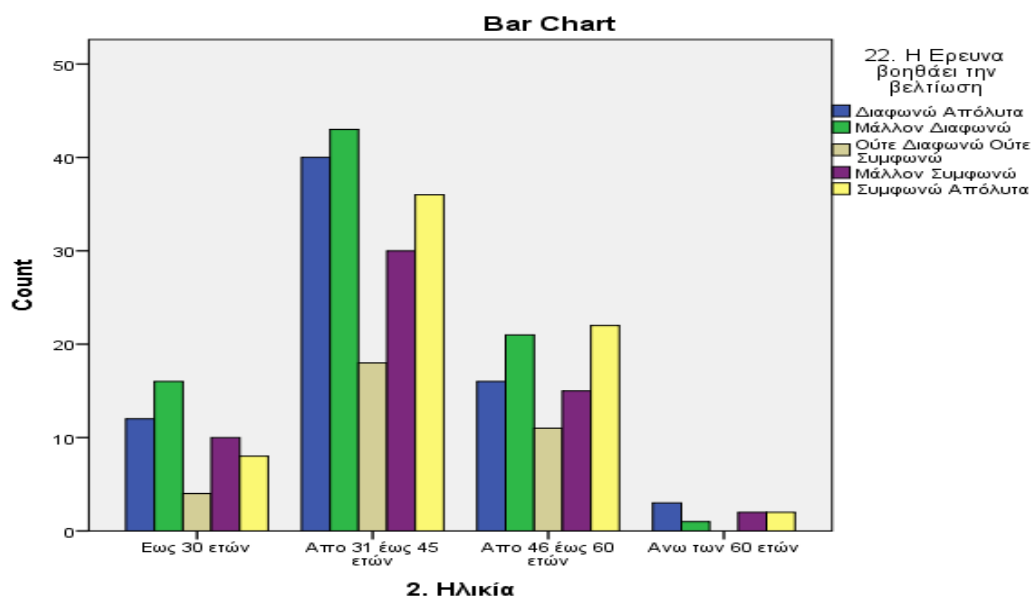
4.2.7. Σχέση μεταξύ της μεταβλητής ηλικία και μεταβλητής έρευνα

Η έβδομη υπόθεση που θα ελέγξουμε είναι η ύπαρξη εξάρτησης μεταξύ της μεταβλητής «ηλικία» και της μεταβλητής «έρευνα». Μας ενδιαφέρει να διαπιστώσουμε εάν η ηλικία των συναλλασσόμενων έχει συστηματική σχέση με την μεταβλητή έρευνα.

Ορίζουμε λοιπόν την μηδενική και την εναλλακτική υπόθεση ως εξής :

- H_0 = οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους
- H_1 = οι δύο μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
2. Ηλικία * 22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση	310	95,1%	16	4,9%	326	100,0%



Παρατηρώντας τα αποτελέσματα του **Crosstabulation** βλέπουμε ότι στην ηλικιακή ομάδα κάτω των 30 ετών το 56 % διαφωνεί με την άποψη ότι η έρευνα δεν μπορεί να βοηθήσει, στην ηλικιακή ομάδα 31-45 το ποσοστό φτάνει στο 49,7 %, στην ηλικιακή ομάδα 46 έως 60 ετών στο 43,5%, και στην ηλικιακή ομάδα άνω των 60 στο 50%.

2. Ηλικία * 22. Η Έρευνα δεν βοηθάει την βελτίωση Crosstabulation								
		22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση					Total	
		Διαφωνώ Απόλυτα	Μάλλον Διαφωνώ	Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα		
2. Ηλικία	Εως 30 ετών	Count	12	16	4	10	8	50
		Expected Count	11,5	13,1	5,3	9,2	11,0	50,0
		% within 2. Ηλικία	24,0%	32,0%	8,0%	20,0%	16,0%	100,0%
		% within 22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση	16,9%	19,8%	12,1%	17,5%	11,8%	16,1%
		% of Total	3,9%	5,2%	1,3%	3,2%	2,6%	16,1%
	Απο 31 έως 45 ετών	Count	40	43	18	30	36	167
		Expected Count	38,2	43,6	17,8	30,7	36,6	167,0
		% within 2. Ηλικία	24,0%	25,7%	10,8%	18,0%	21,6%	100,0%
		% within 22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση	56,3%	53,1%	54,5%	52,6%	52,9%	53,9%
		% of Total	12,9%	13,9%	5,8%	9,7%	11,6%	53,9%
	Απο 46 έως 60 ετών	Count	16	21	11	15	22	85
		Expected Count	19,5	22,2	9,0	15,6	18,6	85,0
		% within 2. Ηλικία	18,8%	24,7%	12,9%	17,6%	25,9%	100,0%
		% within 22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση	22,5%	25,9%	33,3%	26,3%	32,4%	27,4%
		% of Total	5,2%	6,8%	3,5%	4,8%	7,1%	27,4%
	Ανω των 60 ετών	Count	3	1	0	2	2	8
		Expected Count	1,8	2,1	,9	1,5	1,8	8,0
		% within 2. Ηλικία	37,5%	12,5%	0,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% within 22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση	4,2%	1,2%	0,0%	3,5%	2,9%	2,6%
		% of Total	1,0%	0,3%	0,0%	0,6%	0,6%	2,6%
Total	Count	71	81	33	57	68	310	
	Expected Count	71,0	81,0	33,0	57,0	68,0	310,0	
	% within 2. Ηλικία	22,9%	26,1%	10,6%	18,4%	21,9%	100,0%	
	% within 22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	22,9%	26,1%	10,6%	18,4%	21,9%	100,0%	

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,130 ^a	12	,909
Likelihood Ratio	7,026	12	,856
Linear-by-Linear Association	1,483	1	,223
N of Valid Cases	310		

a. 5 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,85.

Πίνακας 7: Chi-Square Tests – Ηλικία με Έρευνα

Στα αποτελέσματα του **Chi-Square** η τιμή της ελεγκοσυνάρτησης **Pearson X² (chi-square)** είναι 6,130^a για δώδεκα βαθμούς ελευθερίας και το p-value (Asymp.Sig -2 - sided) 0,909 μεγαλύτερο δηλαδή από το 0,05 άρα απορρίπτουμε την εναλλακτική υπόθεση και δεχόμαστε την μηδενική. **Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.**

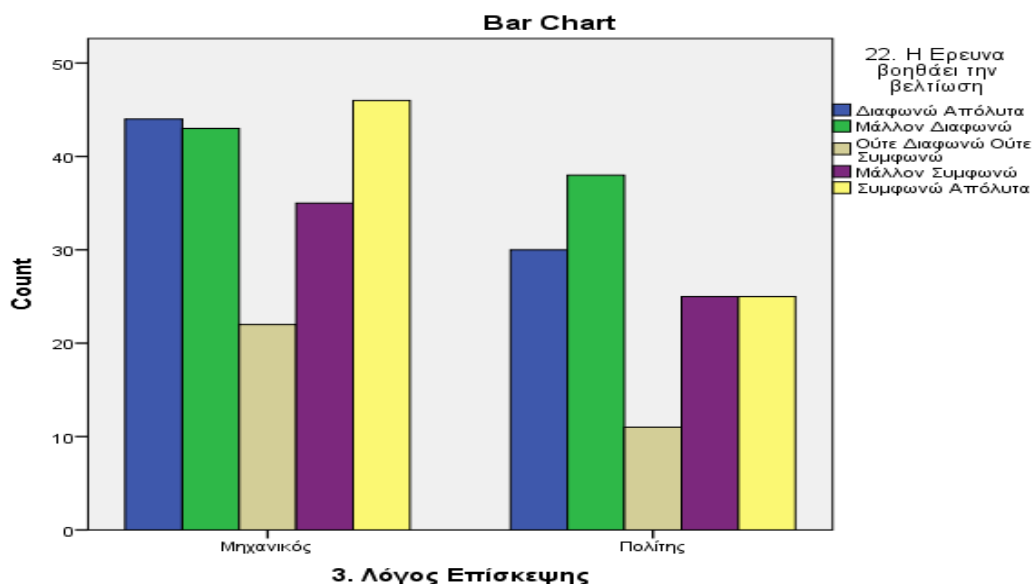
4.2.8. Σχέση μεταξύ της μεταβλητής λόγος επίσκεψης και μεταβλητής έρευνα

Η όγδοη υπόθεση που θα ελέγξουμε είναι η ύπαρξη εξάρτησης μεταξύ της μεταβλητής «λόγος επίσκεψης» και της μεταβλητής «έρευνα». Μας ενδιαφέρει να διαπιστώσουμε εάν ο λόγος επίσκεψης των συναλλασσόμενων στην Δ.Υ.ΔΟΜ έχει συστηματική σχέση με την μεταβλητή έρευνα.

Ορίζουμε λοιπόν την μηδενική και την εναλλακτική υπόθεση ως εξής :

- H_0 = οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους
- H_1 = οι δύο μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
3. Λόγος Επίσκεψης * 22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση	319	97,9%	7	2,1%	326	100,0%



3. Λόγος Επίσκεψης * 22. Η Έρευνα δεν βοηθάει την βελτίωση Crosstabulation								
			22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση				Total	
			Διαφωνώ Απόλυτα	Μάλλον Διαφωνώ	Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	Μάλλον Συμφωνώ		Συμφωνώ Απόλυτα
3. Λόγος Επίσκεψης	Μηχανικός	Count	44	43	22	35	46	190
		Expected Count	44,1	48,2	19,7	35,7	42,3	190,0
		% within 3. Λόγος Επίσκεψης	23,2%	22,6%	11,6%	18,4%	24,2%	100,0%
		% within 22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση	59,5%	53,1%	66,7%	58,3%	64,8%	59,6%
	Πολίτης	Count	30	38	11	25	25	129
		Expected Count	29,9	32,8	13,3	24,3	28,7	129,0
		% within 3. Λόγος Επίσκεψης	23,3%	29,5%	8,5%	19,4%	19,4%	100,0%
		% within 22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση	40,5%	46,9%	33,3%	41,7%	35,2%	40,4%
Total	Count	74	81	33	60	71	319	
	Expected Count	74,0	81,0	33,0	60,0	71,0	319,0	
	% within 3. Λόγος Επίσκεψης	23,2%	25,4%	10,3%	18,8%	22,3%	100,0%	
	% within 22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Τα αποτελέσματα του **Crosstabulation** περιγράφηκαν αναλυτικά κατά την παρουσίαση των συχνοτήτων στην προηγούμενη ενότητα

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,945 ^a	4	,567
Likelihood Ratio	2,954	4	,566
Linear-by-Linear Association	,841	1	,359
N of Valid Cases	319		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,34.

Πίνακας 8: Chi-Square Tests – Λόγος Επίσκεψης με Έρευνα

Στα αποτελέσματα του **Chi-Square** η τιμή της ελεγχοσυνάρτησης **Pearson X^2 (chi-square)** είναι 1,609^a για τέσσερις βαθμούς ελευθερίας και το p-value (Asymp.Sig -2 - sided) 0, 567 μεγαλύτερο δηλαδή από το 0,05 άρα απορρίπτουμε την εναλλακτική υπόθεση και δεχόμαστε την μηδενική. **Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους**

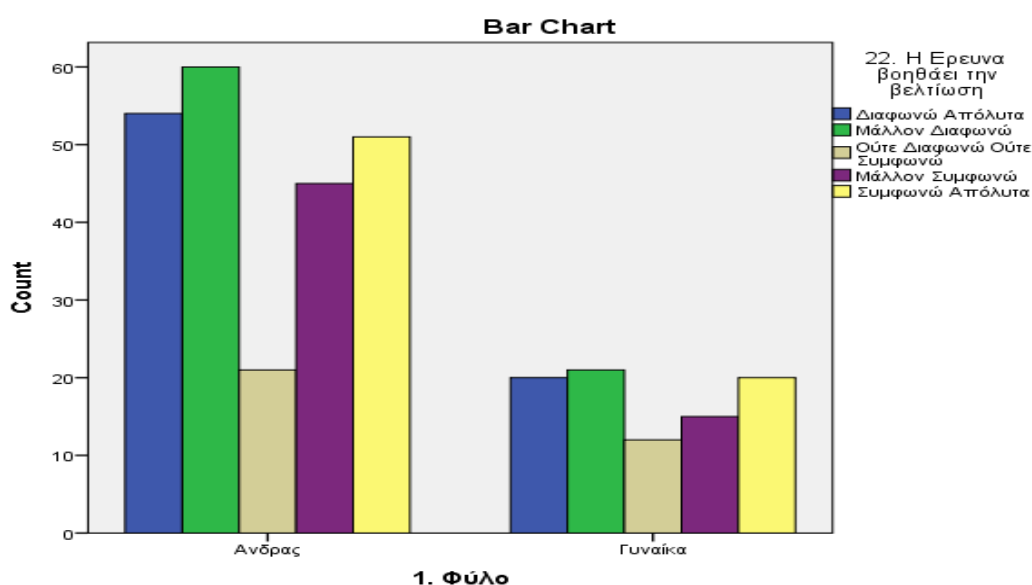
4.2.9 Σχέση μεταξύ της μεταβλητής Φύλο και μεταβλητής έρευνα

Στην ένατη υπόθεση θα ελέγξουμε την ύπαρξη εξάρτησης μεταξύ της μεταβλητής «φύλο» και της μεταβλητής «έρευνα». Μας ενδιαφέρει να διαπιστώσουμε εάν ο λόγος επίσκεψης των συναλλασσόμενων στην Δ.Υ.ΔΟΜ. έχει συστηματική σχέση με την μεταβλητή έρευνα.

Ορίζουμε λοιπόν την μηδενική και την εναλλακτική υπόθεση ως εξής :

- H_0 = οι δύο μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους
- H_1 = οι δύο μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
1. Φύλο * 22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση	319	97,9%	7	2,1%	326	100,0%



1. Φύλο * 22. Η Έρευνα δεν βοηθάει την βελτίωση Crosstabulation								
		22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση					Total	
		Διαφωνώ Απόλυτα	Μάλλον Διαφωνώ	Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα		
1. Φύλο	Ανδρας	Count	54	60	21	45	51	231
		Expected Count	53,6	58,7	23,9	43,4	51,4	231,0
		% within 1. Φύλο	23,4%	26,0%	9,1%	19,5%	22,1%	100,0%
		% within 22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση	73,0%	74,1%	63,6%	75,0%	71,8%	72,4%
	Γυναίκα	Count	20	21	12	15	20	88
		Expected Count	20,4	22,3	9,1	16,6	19,6	88,0
		% within 1. Φύλο	22,7%	23,9%	13,6%	17,0%	22,7%	100,0%
		% within 22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση	27,0%	25,9%	36,4%	25,0%	28,2%	27,6%
	Total	Count	74	81	33	60	71	319
		Expected Count	74,0	81,0	33,0	60,0	71,0	319,0
		% within 1. Φύλο	23,2%	25,4%	10,3%	18,8%	22,3%	100,0%
		% within 22. Η Έρευνα βοηθάει την βελτίωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Παρατηρώντας τα αποτελέσματα του **Crosstabulation** βλέπουμε ότι στην κατηγορία των ανδρών αρνητική απάντηση στο ότι η έρευνα δεν μπορεί να βοηθήσει στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών έδωσε το 49,4 % ενώ στην κατηγορία των γυναικών το ποσοστό ανήλθε στο 46,6 %.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,609 ^a	4	,807
Likelihood Ratio	1,545	4	,819
Linear-by-Linear Association	,015	1	,904
N of Valid Cases	319		
a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,10.			

Πίνακας 9: Chi-Square Tests – Φύλο με Έρευνα

Στα αποτελέσματα του **Chi-Square** η τιμή της ελεγχοσυνάρτησης **Peason X² (chi-square)** είναι 1,609^a για τέσσερις βαθμούς ελευθερίας και το p-value (Asymp.Sig -2 - sided) 0, 807 μεγαλύτερο δηλαδή από το 0,05 άρα απορρίπτουμε την εναλλακτική υπόθεση και δεχόμαστε την μηδενική. **Οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους**

4.3 Συμπεράσματα Αποτελεσμάτων Έρευνας

Αρνητικά αποτελέσματα απαντήσεων κοινά και για τις δύο κατηγορίες ερωτηθέντων

- **Site και επισκεψιμότητα** το 70 % των μηχανικών και πολιτών δεν έχει επισκεφθεί ποτέ το site της Υπηρεσίας ακόμα και μεταξύ αυτών που γνωρίζουν την ύπαρξη του.
- Πάνω από το 63% των μηχανικών και των πολιτών έχουν αρνητική άποψη για το **ωράριο της Υπηρεσίας**
- **Η φερεγγυότητα της Υπηρεσίας** και κατ'επέκταση η γενικότερη άποψη που έχει ο πολίτης υπέρ αυτής είναι σημαντικά κλονισμένη με αποτέλεσμα ποσοστό γύρω στο 60% και για τις δύο κατηγορίες ερωτηθέντων να έχει αρνητική άποψη
- **Η λειτουργία του αρχείου** δεν εξυπηρετεί ικανοποιητικά πολίτες και μηχανικούς με αποτέλεσμα η δυσαρέσκεια να αγγίζει ποσοστά άνω του 50%. Ιδιαίτερα για τους πολίτες οι οποίοι δεν επισκέπτονται τόσο συχνά όσο οι μηχανικοί την Υπηρεσία αγγίζει το 56%
- **Η ταχύτητα εξυπηρέτησης** δυσαρεστεί σχεδόν το 50% και των δύο ομάδων
- Η Δυσαρέσκεια από την **γενική ικανοποίηση** κατά την διενέργεια συναλλαγών με την Δ.Υ.ΔΟΜ. ανέρχεται στο 51% για την κατηγορία των μηχανικών και στο 46,21% για την κατηγορία των πολιτών
- **Η μη ικανοποιητική διαδικασία αντικατάστασης** υπαλλήλων δυσαρεστεί το 53% των πολιτών και το 45% των μηχανικών. Η διαφορά στα ποσοστά προφανώς και πάλι έγκειται στην μειωμένη συχνότητα επίσκεψης των πολιτών στην Υπηρεσία σε σχέση με τους μηχανικούς οι οποίοι ενημερώνονται έγκαιρα για τις μελλοντικές άδειες υπαλλήλων
- **Η δυσαρέσκεια από την επικοινωνία** για την διαδικασία και τα συμπληρωματικά έγγραφα που ενδεχομένως απαιτούνται προκειμένου να διεκπεραιωθεί μια υπόθεση κυμαίνεται επίσης σε πολύ υψηλά επίπεδα της τάξεως του 40% και για τις δύο κατηγορίες.

Θετικά αποτελέσματα απαντήσεων και για τις δύο κατηγορίες

- **Ο χώρος που στεγάζεται η Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης του Δήμου Χανίων** και ο εξοπλισμός της, συγκεντρώνει και για τις δύο κατηγορίες τα θετικότερα ποσοστά τα οποία ξεπερνούν το 65% και για τις δύο κατηγορίες

- **Η ικανότητα των υπαλλήλων** η κατάρτιση και οι γνώσεις τους αναγνωρίζονται ευρέως από την κατηγορία των μηχανικών με ποσοστά που φτάνουν το 62% πιθανόν και λόγω της πιο ολοκληρωμένης άποψη που έχουν σχετικά με το αντικείμενο και για την κατηγορία των πολιτών αγγίζουν το 50%.
- **Σχετικά με την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων** κατά την συναλλαγή με την Δ.Υ.ΔΟΜ, εκτός από τα ατομικά στοιχεία για την κατηγορία των πολιτών περιλαμβάνει περιουσιακά – ιδιοκτησιακά στοιχεία, συμβόλαια, ευαίσθητα δεδομένα κ.α. για την κατηγορία των μηχανικών τα αντίστοιχα και επιπλέον μελέτες που έχουν εκπονήσει οι οποίες μπορεί να θεωρηθεί ότι αποτελούν πνευματικής τους ιδιοκτησία. Οι θετικές απαντήσεις φτάνουν το 44% και για τις δύο κατηγορίες.
- **Στο ότι οι έρευνες ικανοποίησης δεν μπορούν** να βοηθήσουν στην βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών ποσοστό άνω του 50% και για τις δύο κατηγορίες είναι αντίθετο με την άποψη αυτή.

Διαφορές μεταξύ θετικών και αρνητικών απαντήσεων μεταξύ των δύο κατηγοριών

- Στην ερώτηση για **ευγένεια και τον σεβασμό** στην αντιμετώπιση ενώ για την κατηγορία των μηχανικών οι απαντήσεις είναι σχεδόν μοιρασμένες σε ποσοστά γύρω στο 30% στην κατηγορία των πολιτών η θετική άποψη υπερτερεί κατά 5% χωρίς αυτό να σημαίνει ότι ένα ποσοστό ικανοποιημένων το οποίο ανέρχεται στο 34% θεωρείται αρκετό ώστε να μην προβούμε σε διορθωτικές δράσεις
- **Η κατανόηση των απαιτήσεων** και η προθυμία για παροχή πληροφοριών έχει επίσης συγκεντρώσει περισσότερες θετικές απαντήσεις για την κατηγορία των πολιτών σε αντίθεση με την κατηγορία των μηχανικών οι οποίοι εμφανίζονται λίγο περισσότερο δυσαρεστημένοι.
- **Η διεκπεραίωση υποθέσεων χωρίς λάθη** ενώ έχει αρνητικά αποτελέσματα για την κατηγορία των μηχανικών είναι θετική για την κατηγορία των πολιτών των οποίων οι θετικές απαντήσεις υπερβαίνουν τις αρνητικές κατά 1,5%.

4.4 Άξονες Δράσης – Swot Ανάλυση

Μετά την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας και την επισήμανση των αρνητικών και θετικών απαντήσεων από τους ερωτηθέντες είναι προφανής η ανάγκη εφαρμογής των αρχών της ΔΟΠ η οποία θα βελτιώσει σημαντικά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στο σημείο αυτό λοιπόν θα πρέπει να αποφασισθούν και να σχεδιασθούν οι ενέργειες εκείνες οι οποίες δύνανται να μετατραπούν σε διεργασίες πάνω στις οποίες θα στηριχθεί η εφαρμογή της ΔΟΠ στην Διεύθυνση Υ.ΔΟΜ. εντάσσοντας τις σε ένα εγχειρίδιο ποιότητας.

Ένα στρατηγικό εργαλείο το οποίο μπορεί να εξετάσει το Μάκρο αλλά και το Μίκρο περιβάλλον της Υπηρεσίας και να μας βοηθήσει σε συνδυασμό με αποτελέσματα της έρευνας στην λήψη ορθών αποφάσεων, είναι η ανάλυση S.W.O.T. πατέρας της οποίας φέρεται να είναι ο Albert S. Humphrey (1926 – 2005), καθηγητής την δεκαετία του 60 και 70 στο Stanford University. Είναι μια ανάλυση η οποία χρησιμοποιείται ευρέως προκειμένου να αξιολογηθεί η κατάσταση που βρίσκεται σήμερα μια επιχείρηση, ένας οργανισμός ή μια υπηρεσία με σκοπό να λάβει αποφάσεις και να διαμορφώσει την μελλοντική στρατηγική.

Με την ανάλυση SWOT θα προσδιορίσουμε τα Δυνατά (Strengths) και Αδύνατα σημεία (Weaknesses) της Υπηρεσίας, τις Ευκαιρίες (Opportunities) και Απειλές (Threats) από το περιβάλλον που δραστηριοποιείται. Τα δυνατά και αδύνατα σημεία αφορούν το εσωτερικό της περιβάλλον καθώς προκύπτουν από τους εσωτερικούς πόρους που κατέχει. Εντοπίζονται από την ανάλυση των λειτουργιών και των συστημάτων της (π.χ. τεχνογνωσία, ικανότητες προσωπικού και στελεχών, ιδιότητες και χαρακτηριστικά της Υπηρεσίας). Αντιθέτως οι ευκαιρίες και οι απειλές αντανακλούν μεταβλητές του εξωτερικού περιβάλλοντος της Υπηρεσίας οι οποίες θα πρέπει να εντοπιστούν, ώστε να προσαρμοστεί σε αυτές. Έτσι λοιπόν έχουμε :

- Strengths (Οι δυνατότητες της Υπηρεσίας, τι κάνει καλά η Υπηρεσίας –Μίκρο-περιβάλλον)
- Weaknesses (Οι αδυναμίες της Υπηρεσίας, τι πρέπει να διορθώσει – Μίκρο – περιβάλλον)
- Opportunities (Οι ευκαιρίες που παρουσιάζονται στην Υπηρεσία – Μάκρο περιβάλλον)
- Threats (Οι απειλές που παρουσιάζονται στην Υπηρεσίας – Μάκρο περιβάλλον)

Στα Strengths της Υπηρεσίας συγκαταλέγονται:

- Οι σύγχρονες εγκαταστάσεις της όπως πολύ σωστά αποδείχθηκε και από την έρευνα που διενεργήθηκε. Το νεόδμητο πρώην Δημαρχείο Σούδας, είναι ένα κτίριο αποκεντρωμένο, ικανοποιητικού μεγέθους, εύκολης πρόσβασης με τα μέσα μαζικής μεταφοράς αλλά και με άνετο χώρο παρκινγκ για τους συναλλασσόμενους, με μεγάλο αμφιθέατρο στο οποίο μπορούν να πραγματοποιηθούν συσκέψεις, συναντήσεις και παρουσιάσεις. Το υπόγειο του κτιρίου είναι αρκετά μεγάλο και με τον σωστό σχεδιασμό και τον κατάλληλο εξοπλισμό θα μπορέσει να λύσει ένα από τα μεγάλα προβλήματα της Υπηρεσίας δηλαδή της ενιαίας στέγασης του αρχείου της.
- Η κατάρτιση των υπαλλήλων. Οι ικανότητες των εργαζομένων της υπηρεσίας αφήνουν δυσαρεστημένους λιγότερους από δύο στους δέκα συναλλασσόμενους. Η διοίκηση της Υπηρεσίας θα πρέπει να προσέξει ώστε να μην εφησυχάσει από τα υψηλά θετικά ποσοστά να συνεχίσει να επιμορφώνει το προσωπικό με τον τρόπο που το έκανε έως τώρα. **Η επιμόρφωση των υπαλλήλων είναι μια διεργασία προσωπικού η οποία μπορεί να μετασχηματιστεί σύμφωνα με τις αρχές διοίκησης ολικής ποιότητας σε διαδικασία τακτικής εκπαίδευσης προσωπικού**
- Η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων. Είναι πολύ σημαντικό για ένα πολίτη ή μηχανικό κατά την συναλλαγή του με μια δημόσια υπηρεσία να νιώθει ότι του παρέχεται ασφάλεια. Όπως προέκυψε από την έρευνα οι συναλλασσόμενοι νιώθουν ότι η Υπηρεσία προασπίζει την ασφάλεια τους με τον καλύτερο δυνατό τρόπο αφήνοντας δυσαρεστημένους λιγότερους από τρεις στους δέκα εξ αυτών.
- Η συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων, η ύπαρξη ομαδικού πνεύματος είναι ένα ακόμα πολύ θετικό χαρακτηριστικό μεταξύ των εργαζομένων της Δ.Υ.ΔΟΜ. .
- Η καλλιέργεια κλίματος εμπιστοσύνης η οποία ενισχύεται από την Διοίκηση και την Πολιτική Ηγεσία της Δ.Υ.ΔΟΜ. διαχέεται σε όλες της βαθμίδες της Υπηρεσίας με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να νιώθουν ασφάλεια κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Στα Weaknesses της Υπηρεσίας συγκαταλέγονται:

- Η έλλειψη σταθερού και ενιαίου μεταξύ των τμημάτων ωραρίου κοινού προκαλεί την έντονη δυσαρέσκεια των συναλλασσομένων αφού ικανοποιημένοι δηλώνουν λιγότεροι από 2 στους 10. Για παράδειγμα οι εργαζόμενοι του τμήματος ελέγχου κατασκευών, ένα από τα αντικείμενα του οποίου είναι και η διενέργεια αυτοψιών για την διαπίστωση αυθαιρεσιών, υποχρεούνται σε καθημερινή σχεδόν μετακίνηση. Οι αποστάσεις ανάλογα την τοποθεσία ποικίλουν από πολύ κοντινές σε πολύ μακρινές λόγω του ότι το τμήμα καλύπτει όλη την περιφερειακή ενότητα Χανίων. Το ωράριο προσέλευσης κοινού το οποίο έχει ορίσει το τμήμα αυθαιρέτων δεν είναι συγκεκριμένο με αποτέλεσμα οι εξυπηρετούμενοι να προσέρχονται στην υπηρεσία και οι υπάλληλοι να βρίσκονται ήδη εκτός αυτής. Αν στο προηγούμενο παράδειγμα προσθέσουμε το ότι, το τμήμα έκδοσης αδειών και εγκρίσεων δόμησης έχει ορίσει ωράριο κοινού μετά τις 12 ενώ το τμήμα πολεοδομικών εφαρμογών δέχεται το κοινό 9 με 11 καταλαβαίνουμε ότι εάν ένας συναλλασσόμενος επιθυμεί να επισκεφθεί και τα τρία τμήματα της Υπηρεσίας θα πρέπει να αφιερώσει μια ολόκληρη ημέρα. Η θέσπιση ενός ενιαίου για όλα τα τμήματα, ωραρίου το οποίο θα προσβλέπει στην βέλτιστη εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων κρίνεται σημαντική. Η τήρηση του βέλτιστου επιλεχθέντος ωραρίου κοινού από τους εργαζόμενους αλλά και τους συναλλασσόμενους **αποτελεί μια διεργασία ικανοποίησης συναλλασσόμενων η οποία δύναται να μετασχηματιστεί σε διαδικασία ωραρίου ενός συστήματος ολικής ποιότητας.**
- Η πρόσβαση στα αρχεία της Υπηρεσίας είναι ένα ακόμα μεγάλο πρόβλημα που αντιμετωπίζει η Υπηρεσία αφήνοντας ικανοποιημένους μόλις τους 3 στους δέκα μηχανικούς και 2 στους 10 πολίτες. Όπως προαναφέραμε τα αρχεία της Υπηρεσίας φυλάσσονται σε τρεις διαφορετικούς αποθηκευτικούς χώρους οι οποίοι βρίσκονται σε απόσταση μεταξύ τους, λειτουργούν διαφορετικές ημέρες της εβδομάδας και για δυο μόλις ώρες. Προκειμένου να έχει πρόσβαση ο συναλλασσόμενος σε αυτά πρέπει να προσέλθει στην υπηρεσία, να υποβάλει αίτηση και στην συνέχεια να μεταβεί την κατάλληλη ημέρα και ώρα στον ανάλογο χώρο. Έτσι χορήγηση σχεδίων και εγγράφων για απλή φωτοτύπηση μπορεί να διαρκέσει για τον συναλλασσόμενο μια ολόκληρη εβδομάδα δεδομένου του ότι τα αρχεία παραμένουν κλειστά κάθε Παρασκευή για τακτοποίηση. **Η θέσπιση μιας διαδικασίας κατά την οποία ο πολίτης θα αιτείται**

στην υπηρεσία ακόμα και με ηλεκτρονικό τρόπο, και την αμέσως επόμενη ημέρα εντός συγκριμένου ωραρίου θα παραλαμβάνει τα ζητούμενα έγγραφα από τα γραφεία της Δ.Υ.ΔΟΜ αποτελεί επίσης μια διεργασία ικανοποίησης συναλλασσόμενου η οποία δύναται να μετασχηματιστεί σε διαδικασία αρχείου ενός συστήματος ολικής ποιότητας.

- Η ταχύτητα εξυπηρέτησης από την Δ.Υ.ΔΟΜ με την οποία μένουν ικανοποιημένοι 2 στους 10 πολίτες ή μηχανικοί. Η έλλειψη προσωπικού σίγουρα δεν βοηθάει στην βελτίωση ικανοποίησης των συναλλασσόμενων. Η διαδικασία όμως με την οποία ο πολίτης ή ο μηχανικός αιτείται στην υπηρεσία, το αίτημα του χρεώνεται από τον Διευθυντή σε τμήμα, στην συνέχεια από τον Προϊστάμενο σε υπάλληλο, ακολούθως ο υπάλληλος αφού το εξετάσει και κάνει τις απαραίτητες ενέργειες το προωθεί στην διεκπεραίωση και τελικά αυτό καταλήγει στον αιτούντα είναι μια διαδικασία η οποία πρέπει να αναθεωρηθεί. Το βέλτιστο θα είναι να μετασχηματιστεί σε διαδικασία συστήματος ολικής ποιότητας. Για την ακρίβεια θα πρέπει να μετασχηματιστεί σε δύο διαδικασίες ολικής ποιότητας. Η μια εκ των οποίων θα αφορά την «διαδρομή» του εγγράφου από την υποβολή του αιτήματος έως την παραλαβή του από τον υπάλληλο (υπολογίζοντας τον χρόνο που απαιτήθηκε), και η δεύτερη την «διαδρομή» του εγγράφου από την ημερομηνία παραλαβής του αιτήματος από τον υπάλληλο έως την διαβίβαση του στον αιτούντα (και πάλι υπολογίζοντας το χρόνο που απαιτήθηκε). Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι για όλα τα αιτήματα η «διαδρομή» έως τον αρμόδιο υπάλληλο διαρκεί τουλάχιστον 5 ημέρες ενώ αρκετές φορές μπορεί να υπερβεί και τις 15 ημέρες.
- Η μη ύπαρξη αντικαταστατών υπαλλήλων. Λόγω της σοβαρής έλλειψης προσωπικού που αντιμετωπίζει η Υπηρεσία αποτελεί μια από τις σημαντικότερες αδυναμίες της, με αποτέλεσμα να παρουσιάζονται προβλήματα λειτουργίας σε περιπτώσεις έκτακτων ή κανονικών αδειών προσωπικού. Μια διαδικασία κυκλικότητας των εργασιακών αντικειμένων της υπηρεσίας απ' όλους του υπαλλήλους σύμφωνα με τα τυπικά προσόντα που κατέχουν, η οποία θα ενταχθεί στην διεργασία προσωπικού ενός συστήματος ΔΟΠ θα μπορούσε να δώσει προσωρινή έστω λύση στο πρόβλημα της αντικατάστασης
- Η έλλειψη ικανοποιητικής επικοινωνίας μεταξύ των συναλλασσόμενων και των εργαζομένων για την διαδικασία που ακολουθείται προκειμένου να διεκπεραιωθεί μια

υπόθεση. Όπως είδαμε από την έρευνα αφήνει ικανοποιημένους μόλις σχεδόν τρεις από τους 10. Λόγω αυξημένου φόρτου εργασίας σε όλες τις περιπτώσεις πλην των διαδικασιών έκδοσης έγκρισης και άδειας δόμησης οι οποίες περιγράφονται στον Ν.4030/11, ο υπάλληλος ακόμα και μετά την παραλαβή ενός αιτήματος δεν προβαίνει σε έλεγχο πληρότητας των υποβαλλόμενων στοιχείων και δικαιολογητικών αν δεν επικοινωνήσει πρώτα μαζί του ενδιαφερόμενος. Αυτό μπορεί να έχει σαν αποτέλεσμα καθυστέρηση και πέραν των 50 ημερών του χρονικού ορίου του οποίου βάση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας" Ν.2690/1999"(δείτε παράρτημα Α) είναι υποχρεωμένοι να απαντούν στα αιτήματα των συναλλασσομένων οι υπάλληλοι είτε θετικά είτε αρνητικά. **Μια διαδικασία καταγραφής των αιτημάτων τα οποία χρεώνονται οι υπάλληλοι στην οποία θα προβλέπεται ο βέλτιστος χρόνος της πρώτης επικοινωνίας με τον ενδιαφερόμενο μπορεί να ενταχθεί στην διεργασία της ικανοποίησης του συναλλασσόμενου ενός συστήματος ΔΟΠ. Σε αυτή την πρώτη επικοινωνία θα επισημαίνονται τυχόν ελλείψεις και παρατηρήσεις και θα ακολουθούν και άλλες τακτικές επικοινωνίες έως την τελική διεκπεραίωση της υπόθεσης.**

- Η ανυπαρξία συστήματος μέτρησης απόδοσης. *«Μέτρησε ότι είναι μετρήσιμο και κάνε μετρήσιμο ότι δεν είναι».* Παρά την προτροπή του Γαλιλαίου η ανυπαρξία ενός συστήματος μέτρησης απόδοσης των εργαζομένων στην Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης του Δήμου Χανίων είναι μια πραγματικότητα η οποία αποτελεί μια ακόμη αδυναμία της υπηρεσίας. Εντούτοις ο Ν.3230/04 η εφαρμογή του οποίου είναι υποχρεωτική για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες αναφέρεται σε στοχοθεσία σε δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας. **Σύμφωνα με τις αρχές διοίκησης ολικής ποιότητας στην διεργασία στοχοθεσία ο καθορισμός εφικτών και πραγματοποιήσιμων στόχων καθώς και δεικτών μέτρησης αποδοτικότητας μπορεί να μετασχηματισθεί σε διαδικασία.**
- Η νοοτροπία του δημοσίου υπαλλήλου η οποία είναι βαθιά ριζωμένη σε κάποιους από τους εργαζόμενους είναι μια ακόμα αδυναμία που αντιμετωπίζει η Δ.Υ.ΔΟΜ. Αν δεν υπάρξει αλλαγή στην κουλτούρα και την φιλοσοφία των εργαζομένων συμπεριφορές τέτοιου τύπου θα ταλανίζουν πάντα την Υπηρεσία. Η αδυναμία αυτή δύναται να βελτιωθεί σε σημαντικό βαθμό εφαρμόζοντας ένα σύστημα διοίκησης ολικής

ποιότητας και εντάσσοντας την διαδικασία επιμόρφωσης του προσωπικού στις διεργασίες που αναφέρονται σε αυτό.

- Η πολυπλοκότητα της νομοθεσίας. Συχνά λόγω αυτής παρατηρείται το φαινόμενο οι εργαζόμενοι να ερμηνεύουν με διαφορετικό τρόπο τα άρθρα των νόμων βάσει των οποίων εκδίδει διοικητικές πράξεις η Δ.Υ.ΔΟΜ. Σε ένα σύστημα διοίκησης ολικής ποιότητας **στην διεργασία προσωπικού μπορεί να θεσπιστεί μια διαδικασία εβδομαδιαίων συναντήσεων για επίλυση τέτοιου είδους προβλημάτων**

Στα Opportunities της Υπηρεσίας συγκαταλέγονται:

- Ο ρόλος της. Η Δ.Υ.ΔΟΜ ρυθμίζει την χωροταξική και πολεοδομική ανάπτυξη της περιφερειακής ενότητας Χανίων έχοντας ως σημείο αναφοράς το δημόσιο συμφέρον είναι το πρώτο και σημαντικότερο στοιχείο. Όλα τα κατασκευαστικά έργα είτε μικρά ιδιωτικά, είτε μεγάλα επενδυτικά πριν την έναρξη της κατασκευής τους οφείλουν να αδειοδοτηθούν από αυτήν. Παρά την παρατεταμένη κρίση που μαστίζει τον κατασκευαστικό κλάδο, νέες οικοδομές συνεχίζουν να ανεγείρονται σε αρκετά μικρότερο βέβαια βαθμό και είναι προς όφελος της κοινωνίας η σωστή και άρτια λειτουργία μιας τόσο σπουδαίας για την ανάπτυξη υπηρεσίας.
- Τα έσοδα για τους δήμους. Η Δ.Υ.ΔΟΜ. είναι υπεύθυνη για την αποστολή προς είσπραξη στις ΔΟΥ, χρηματικών καταλόγων με ποσά επιβληθέντων προστίμων ανέγερσης και διατήρησης αυθαιρέτων κατασκευών. Ποσό της τάξεως του 50% των προστίμων αποδίδεται στους Δήμους όπου βρίσκονται οι αυθαίρετες κατασκευές. Στην παρούσα χρονική περίοδο όπου οι Δήμοι αντιμετωπίζουν οικονομικά προβλήματα η σωστή οργάνωση και λειτουργία της Δ.Υ.ΔΟΜ. μπορεί να λειτουργήσει ενισχυτικά στην τόνωση των οικονομικών των Δήμων.
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τα εργαλεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα οποία έχουν κάνει την εμφάνισή τους στην Ελληνική πραγματικότητα τα τελευταία 8 με 10 χρόνια μπορούν να βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων από την Δ.Υ.ΔΟΜ. υπηρεσιών αποσυμφορίζοντας την από την προσέλευση του κόσμου σε αυτήν με σωστή οργάνωση και παρακολούθηση. Η δημιουργία ενός εύχρηστου διαδικτυακού τόπου, μέσα από τον οποίο ο συναλλασσόμενος θα μπορεί να εκτελέσει πλήθος εργασιών από το να αιτηθεί ηλεκτρονικά μέχρι το να ζητήσει πληροφορίες έως και να παραλάβει σε μορφή pdf έγγραφων από το αρχείο χωρίς να χρειάζεται να προσέλθει

στην υπηρεσία θα αυξήσει την ικανοποίηση όχι μόνο των συναλλασσόμενων αλλά και των εργαζόμενων στην Δ.Υ.ΔΟΜ.. **Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μια ξεχωριστή διεργασία με αρκετό αριθμό διαδικασιών η οποία μπορεί να ενταχθεί σε ένα σύστημα διαχείρισης ολικής ποιότητας.**

- Μέτρα αντιμετώπισης της οικονομικής κρίσης. Μέσω των προγραμμάτων κοινωφελούς εργασίας ή άλλων προγραμμάτων απασχόλησης ανέργων, η υπηρεσία μπορεί να στελεχωθεί έστω και προσωρινά με εργαζόμενους βελτιώνοντας το επίπεδο ικανοποίησης των συναλλασσόμενων.

Στα Threats της Υπηρεσίας συγκαταλέγονται:

- Φερεγγυότητα. Μόλις 1 στους 10 μηχανικούς και αντίστοιχα 1 στους 10 πολίτες πιστεύει ότι η Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης έχει αποκτήσει καλύτερη φήμη τα τελευταία χρόνια σε σχέση με το παρελθόν. Παρά την μετονομασία των Πολεοδομιών σε Υπηρεσίες Δόμησης το αρνητικό κλίμα και αρνητική άποψη των πολιτών για αυτές εξακολουθεί να υπάρχει. Είναι γνωστό ότι μαζί με τις εφορείες θεωρούνται οι πιο διεφθαρμένες υπηρεσίες του δημοσίου τομέα. **Η σωστή εφαρμογή ενός συστήματος διοίκησης ολικής ποιότητας είναι πιθανό να μπορεί να αντιστρέψει το αρνητικό κλίμα που επικρατεί έστω και τμηματικά.**
- Η διαρκώς μεταβαλλόμενη νομοθεσία. Από το 2010 οι εργαζόμενοι στις Υπηρεσίες Δόμησης έρχονται αντιμέτωποι με συνεχείς αλλαγές στην νομοθεσία. Ο Νόμος 4030/11 περί τρόπου έκδοσης Αδειών Δόμησης, ο 4014/11 περί τακτοποίησης αυθαίρετων οικοδομών, ο Ν.4178/13, ο 4067/12 Ν.Ο.Κ. ο οποίος αντικατέστησε τον Γ. Ο. Κ. του 1985 και πλήθος άλλων αποφάσεων δυσκολεύει τους εργαζόμενους στην εκτέλεση των καθηκόντων τους. Μια λύση θα μπορούσε να δοθεί στελεχώνοντας την Υπηρεσία με ένα Νομικό Σύμβουλο μόνιμα εγκατεστημένο στην Υπηρεσία εξειδικευμένο σε πολεοδομικά θέματα.
- Η Οικονομική Κρίση. Έχει οδηγήσει σε περικοπές μισθών, σε αδυναμία προσλήψεων για την κάλυψη των αναγκών και σε πρόωρες συνταξιοδοτήσεις έμπειρων στελεχών δυσχεραίνοντας ακόμα περισσότερο την θέση των εργαζομένων στην Δ.Υ.ΔΟΜ.

4.5. Υλοποίηση Αρχών της ΔΟΠ

Έχοντας αξιολογήσει τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την δειγματοληπτική έρευνα και την Swot ανάλυση πρέπει τώρα να διατυπωθούν οι στόχοι, οι αξίες και το όραμα της υπηρεσίας ώστε να προχωρήσουμε στην υλοποίηση της ΔΟΠ.

. Η Υλοποίηση περιλαμβάνει τέσσερα (4) στάδια. Πρώτο είναι το στάδιο της ενημέρωσης, δεύτερο είναι το στάδιο της γνώσης και κατανόησης της ποιότητας, τρίτο είναι το στάδιο εφαρμογής και τέταρτο είναι το στάδιο αξιολόγησης και παρακολούθησης.

4.6.1 Στάδιο πρώτο - Ενημέρωση :

Στο στάδιο αυτό έχοντας ήδη την δέσμευση του Διευθυντή και του Πολιτικού Προϊστάμενου για την εφαρμογή, προχωράμε στην ενημέρωση του προσωπικού. Πρέπει να γίνουν κατανοητοί οι λόγοι για τους οποίους η Υπηρεσία προχωράει σε αυτήν την Διοικητική αλλαγή και προκειμένου να διευκολυνθεί αυτή η διάχυση πληροφοριών ορίζεται ο συντονιστής ποιότητας παράλληλα με το συμβούλιο ποιότητας. Ο συντονιστής ποιότητας αναλαμβάνει να οργανώσει συναντήσεις με εξειδικευμένα στην ΔΟΠ άτομα και επισκέψεις σε υπηρεσίες οι οποίες εφαρμόζουν με επιτυχία τις αρχές της ΔΟΠ. Ακολουθεί η διατύπωση και καταγραφή της Αποστολής της Υπηρεσίας, του Οράματος και των Στόχων που θέτει έχοντας πάντα στο επίκεντρο την ικανοποίηση του πελάτη. Ολοκληρώνοντας το πρώτο στάδιο αναλύονται και μελετώνται όλες οι διαδικασίες που εκτελεί η Δ.Υ.ΔΟΜ. εκτιμώνται οι ικανότητες του προσωπικού.

4.6.2 Στάδιο δεύτερο – Κατανόηση της Ποιότητας:

Ενώ κατά την ολοκλήρωση του πρώτου σταδίου εκτιμήσαμε τις ικανότητες του προσωπικού, στο δεύτερο στάδιο ξεκινάμε εκτιμώντας την κουλτούρα του προσωπικού και κατ' επέκταση της Διεύθυνσης Ολόκληρης. Ακολουθούν εκπαιδευτικές ενέργειες με τις οποίες γίνεται προσπάθεια βελτίωσης δεξιοτήτων, ικανοτήτων και παράλληλα εξειδικευμένη εκπαίδευση για τον συντονιστή ποιότητας και τα μέλη του συμβουλίου ποιότητας. Τέλος γίνεται προσδιορισμός των απαιτήσεων των πελατών και καθορισμός των κριτηρίων και των δεικτών ποιότητας.

4.6.3 Στάδιο τρίτο - Εφαρμογή

Στο στάδιο αυτό συγκεκριμενοποιούμε ανά τμήμα της Υπηρεσίας τους στόχους, τις διεργασίες και τις απαιτήσεις που έχουν οι πελάτες από αυτό. Καταγράφονται σε **διαγράμματα ροής οι διαδικασίες** οι οποίες αναλύονται διεξοδικά. Δημιουργούνται τμηματικές ομάδες εργασίας που στόχο έχουν την αναπροσαρμογή των διεργασιών με στόχο την βελτίωση τους. Υλοποιούμε τις βελτιώσεις αυτές, τυποποιούμε την διαδικασία και το κάνουμε αυτό κατ' εξακολούθηση μέχρι να γίνει αποδεκτή η διαδικασία. Προσδιορίζουμε τις διαφορές του πώς παρέχεται η υπηρεσία με το πώς θα έπρεπε να παρέχεται στον πολίτη

Διεργασίες :

Από την ανάλυση που προηγήθηκε οι διεργασίες που προέκυψαν είναι οι εξής :

- Διεργασία Στοχοθεσίας
- Διεργασία Ικανοποίησης Συναλλασσόμενου
- Διεργασία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- Διεργασία Προσωπικού

4.6.3.1. Διεργασία Στοχοθεσίας

Ένας στόχος προέρχεται από έναν σκοπό, έχει την ίδια πρόθεση, αλλά είναι πιο συγκεκριμένος, μετρήσιμος και επαληθεύσιμος από το σκοπό. Η εφαρμογή του Νόμου 3230/04 περί στοχοθεσίας είναι υποχρέωση όλων των δημοσίων υπηρεσιών σε μια προσπάθεια της πολιτείας να εκσυγχρονίσει και να βελτιώσει τη λειτουργία τους.

Σύμφωνα με κοινωνιολόγο Philip Bartle (1943 -) μια στοχοθεσία για να έχει πιθανότητες να επιτύχει, θα πρέπει οι στόχοι θα τεθούν να είναι S.M.A.R.T. Πρέπει δηλαδή να είναι Specific – συγκεκριμένοι (τι θα αλλάξει, πώς και πότε) Measurable – να είναι μετρήσιμοι, Achievable – επιτεύξιμοι βάσει των δυνατοτήτων της Υπηρεσίας, Realistic - ρεαλιστικοί και Time bounded - χρονικά δεσμευτικοί καθορίζοντας από την χρονική διάρκεια.

Η στοχοθεσία της Υπηρεσίας Δόμησης θα είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας μεταξύ του Διευθυντή και των Προϊσταμένων τμημάτων οι οποίοι θα δεσμευτούν για την επίτευξη συγκεκριμένων αποτελεσμάτων. Αφού αναλυθούν οι συνολικοί στόχοι της Διεύθυνσης Υπηρεσίας Δόμησης θα επιμερισθούν σε στόχους ανά τμήμα και θα καθορισθούν οι δείκτες με τους οποίους θα παρακολουθούνται. Στην συνέχεια ο προϊστάμενος κάθε τμήματος αφού αναλύσει την διαδικασία στους υφιστάμενους του, θέτει σε εφαρμογή την μέτρηση των δεικτών και παρακολουθεί σε μηνιαία βάση την διακύμανση αυτών που έχουν επιλέγει

προβαίνοντας σε διορθωτικές κινήσεις όπου απαιτείται. Στο τέλος κάθε τριμήνου παρουσιάζει τα αποτελέσματα του τμήματος του στον Διευθυντή και συγκεντρώνονται σε ενιαίο τριμηνιαίο πίνακα αποτελεσμάτων της Υπηρεσίας.

Από την διεργασία Στοχοθεσία προκύπτουν λοιπόν οι παρακάτω επτά (7) διαδικασίες:

1. Ετήσιος καθορισμός στόχων Διεύθυνσης
2. Ετήσιος Καθορισμός στόχων Τμημάτων
3. Επιλογή των κατάλληλων ανά τμήμα δεικτών για την παρακολούθηση της στοχοθεσίας
4. Μηνιαία παρακολούθηση δεικτών τμημάτων από κάθε Προϊστάμενο
5. Τριμηνιαία παρουσίαση αποτελεσμάτων τμημάτων στον Διευθυντή
6. Τριμηνιαία αποτύπωση συνολικών αποτελεσμάτων Διεύθυνσης
7. Ετήσιος πίνακας αποτελεσμάτων βαθμός επίτευξης στόχων

4.6.3.2. Διεργασία Ικανοποίησης Συναλλασσόμενου:

Η ικανοποίηση του συναλλασσόμενου είναι ο βασικός λόγος για την επιλογή της εφαρμογής της ΔΟΠ στην Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης. Με άξονα την παροχή βέλτιστων υπηρεσιών οι διαδικασίες που αναδείχθηκαν από την έρευνα και την Swot ανάλυση και μπορούν να ενταχθούν στην διεργασία Ικανοποίηση Συναλλασσόμενου είναι οι εξής :

1. Εφαρμογή ενιαίου ωραρίου:

Θεσπίζεται ένα ενιαίο ωράριο για όλα τα τμήματα, το οποίο θα επιλεγεί με τέτοιο τρόπο ώστε να εξυπηρετούνται αφενός μεν οι πολίτες και αφετέρου οι εργαζόμενοι να έχουν τον απαιτούμενο χρόνο να ασχοληθούν με τις υποθέσεις που έχουν ήδη χρεωθεί. Το ωράριο λειτουργίας γίνεται ευρέως γνωστό δημοσιεύοντας το στον τοπικό τύπο και τα ηλεκτρονικά μέσα 10 ημέρες πριν τεθεί σε εφαρμογή.

2. Λειτουργία Αρχείου

Ο πολίτης καταθέτει στην υπηρεσία αίτηση στην οποία αναφέρει τα έγγραφα ή σχέδια που επιθυμεί να το χορηγηθούν από το αρχείο. Ο υπεύθυνος λειτουργίας του αρχείου μετά το πέρας του ωραρίου κοινού συγκεντρώνει τις αιτήσεις χορήγησης, μεταβαίνει στους χώρους των αρχείων και προσκομίζει τους φακέλους ή τα έγγραφα στα γραφεία της Διεύθυνσης. Ο πολίτης τα παραλαμβάνει την αμέσως επόμενη ημέρα εντός ωραρίου κοινού.

3. Χρέωση εγγράφων σε υπάλληλο

Ο χρόνος που μεσολαβεί από την πρωτοκόλληση ενός εγγράφου έως την διανομή του στον αρμόδιο υπάλληλο ορίζεται σε μία ημέρα. Το αίτημα πρωτοκολλείται, μετά το πέρας ωραρίου κοινού, χρεώνεται από τον Διευθυντή σε τμήμα, και στην συνέχεια από τον αρμόδιο Προϊστάμενο στον υπεύθυνο υπάλληλο. Η γραμματεία καταγράφει την χρέωση και το αμέσως επόμενο πρωί κατά την προσέλευση στην Δ.Υ.ΔΟΜ. οι εργαζόμενοι τα παραλαμβάνουν υπογράφοντας στο βιβλίο παραλαβής σημειώνοντας την ημερομηνία.

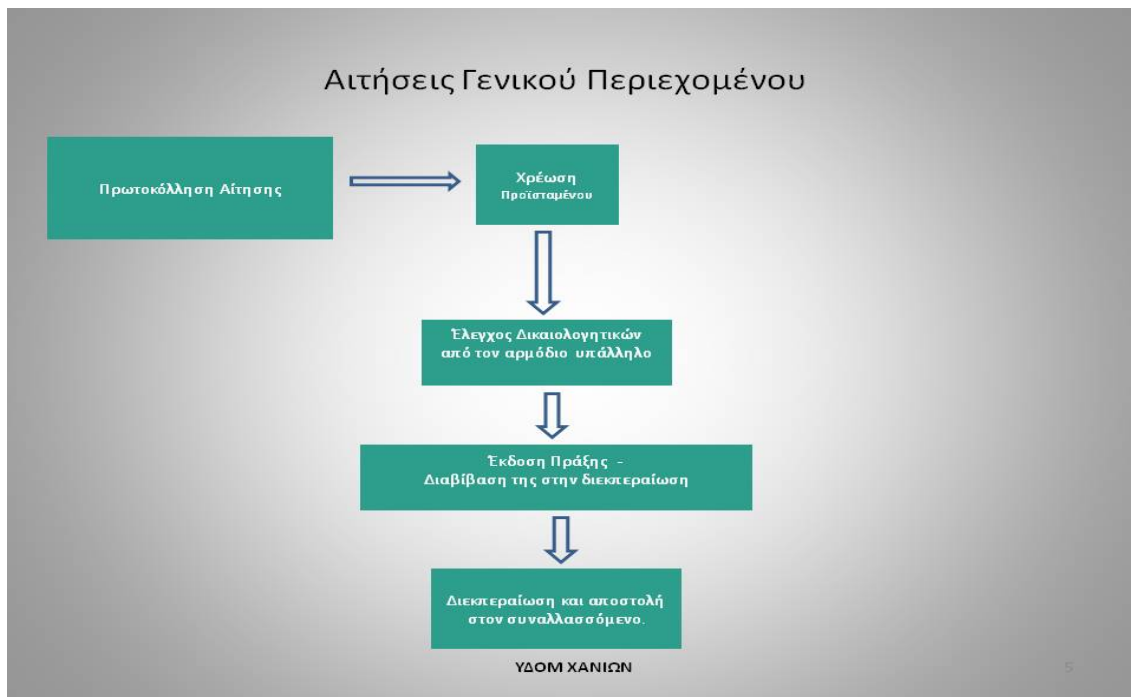
4. Διεκπεραίωση αιτήματος

Ο υπάλληλος παραλαμβάνει τα αιτήματα από την γραμματεία και τα καταχωρεί σε ειδική φόρμα. Η φόρμα αυτή έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να υπολογίζει τον χρόνο που έχει περάσει από την ημέρα παραλαβής του αιτήματος και κατά συνέπεια και τον χρόνο που απαιτήθηκε προκειμένου να ολοκληρωθεί. Οι φόρμες αυτές αποτελούν παράλληλα και τους δείκτες ταχύτητας εξυπηρέτησης κάθε υπαλλήλου.

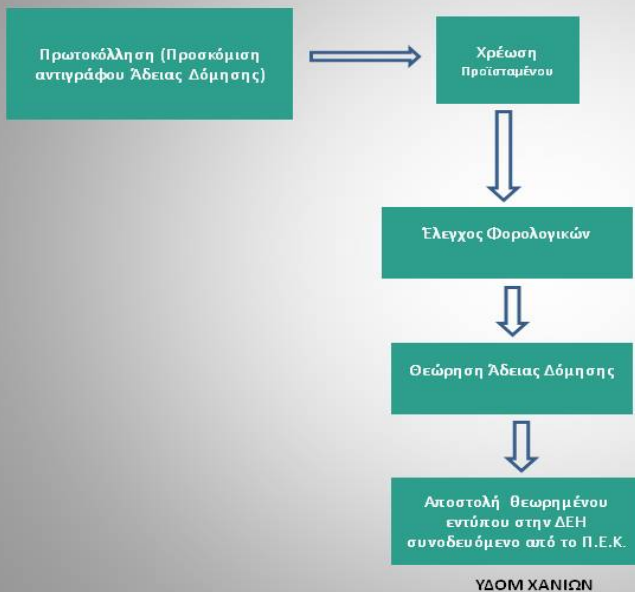
5. Επικοινωνία με τον αιτούντα

Οι φόρμες καταχώρησης αιτημάτων περιλαμβάνουν και πεδίο πρώτης επικοινωνίας με τον αιτούντα. Ο υπάλληλος εντός του συμφωνηθέντος - με τον Προϊστάμενο του τμήματος - χρονικού διαστήματος, επικοινωνεί με τον ενδιαφερόμενο ενημερώνοντας τον για την πορεία εξέλιξης της υπόθεσης του τυχόν ελλείψεις κλπ. Η ημερομηνία πρώτης επικοινωνίας καθώς και οι λοιπές που τυχόν θα ακολουθήσουν, αναγράφονται στην φόρμα.

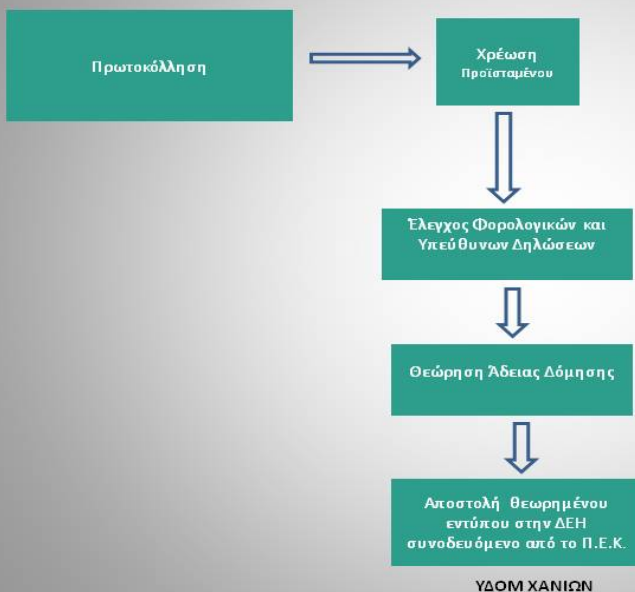
Ροές που εντάσσονται στη διεργασία ικανοποίηση συναλλασσόμενου



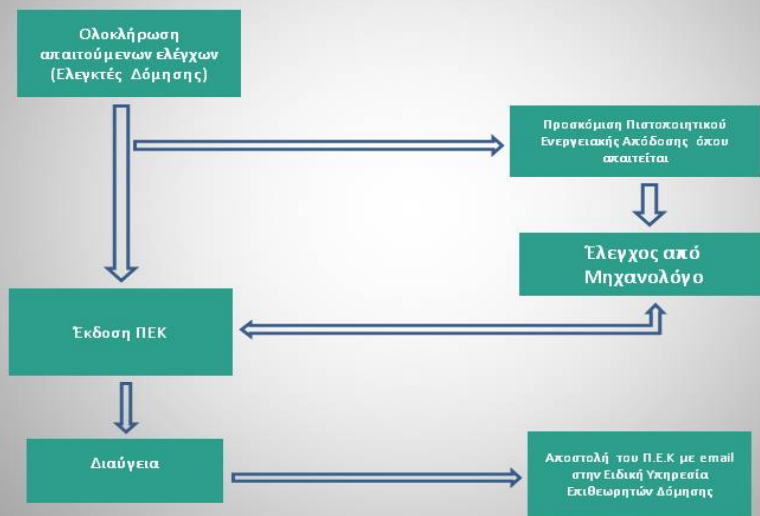
Ηλεκτροδότηση με Υ.Δ. Μηχανικού



Ηλεκτροδότηση μετά την Έκδοση Π.Ε.Κ.



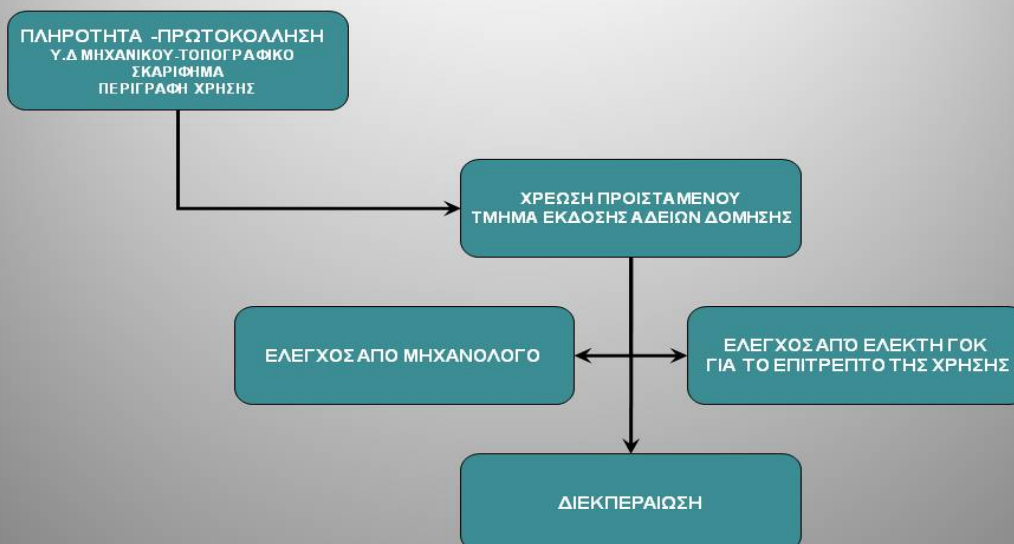
Έκδοση Πιστοποιητικού Ελέγχου Κατασκευής (Π.Ε.Κ.)



ΥΔΟΜ ΧΑΝΙΩΝ

2

ΧΡΗΣΕΙΣ ΓΗΣ



ΥΔΟΜ ΧΑΝΙΩΝ

4.6.3.3. Διεργασία Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Δ.Υ.ΔΟΜ.

Γίνεται μια προσπάθεια από το κράτος τα τελευταία χρόνια μέσω νέων δομών και τεχνολογιών να διευκολυνθεί η πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά. Εξάλλου κάτι τέτοιο αποτελεί υποχρέωση του σύμφωνα με το Σύνταγμα της Ελλάδος άρθρο 5^α (δείτε παράρτημα Α). Η δημιουργία νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών εκτός από την ψηφιακή αναβάθμιση της κοινωνίας θα βοηθήσει και την ανάπτυξη της χώρας. Η επέκταση και δημοσιοποίηση του ήδη υπάρχοντος διαδικτυακού τόπου της Δ.Υ.ΔΟΜ. θα ωφελήσει αφενός και την υπηρεσία αφετέρου και τους συναλλασσόμενους με αυτήν. Η υπηρεσία θα ωφεληθεί διότι θα μειωθεί η επισκεψιμότητα και οι συναλλασσόμενοι θα εξυπηρετούνται ως ένα βαθμό από τον χώρο τους. Οι διαδικασίες που υπάγονται στην διεργασία «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Δ.Υ.ΔΟΜ.» είναι :

1. Απαραίτητα δικαιολογητικά – νομοθεσία

Σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο στον διαδικτυακό τόπο της υπηρεσίας θα βρίσκονται οι απαραίτητες πληροφορίες και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά προκειμένου να ικανοποιηθούν τα αιτήματα των συναλλασσόμενων. Στον ίδιο χώρο θα υπάρχουν και πρότυπες φόρμες αιτήσεων αλλά και η νομοθεσία η οποία διέπει την λειτουργία της Δ.Υ.ΔΟΜ. Ο χώρος θα αναθεωρείται για την προσθήκη νέων διατάξεων εβδομαδιαία προκειμένου να είναι σωστά ενημερωμένος.

2. Υποβολή – Διεκπεραίωση Αιτημάτων με email

Στον διαδικτυακό τόπο θα δίνεται η δυνατότητα στους συναλλασσόμενους να αποστέλλουν τα αιτήματα τους με ηλεκτρονικό τρόπο εφόσον βέβαια είναι πιστοποιημένοι χρήστες. Το αίτημα θα παραλαμβάνεται από τον υπάλληλο θα πρωτοκολλείται και την αμέσως επόμενη ημέρα θα αποστέλλεται απαντητικό μήνυμα στον αιτούντα με τον αριθμό πρωτοκόλλου και τον υπάλληλο χρέωσης. Στην συνέχεια ανάλογα με την φύση του αιτήματος ο ενδιαφερόμενος θα ενημερώνεται προκειμένου να προσέλθει στην υπηρεσία για παραλαβή ή θα του αποστέλλεται το απαντητικό έγγραφο ηλεκτρονικά.

3. Ηλεκτρονικό γραφείο πληροφόρησης

Δημιουργείται ηλεκτρονικό γραφείο πληροφόρησης στο οποίο θα υπάρχει η δυνατότητα υποβολής απλών και σύνθετων ερωτημάτων. Η απάντηση αυτών για τα απλά μεν θα δίνεται αυθημερόν μέχρι το πέρας του ωραρίου, για τα πιο σύνθετα δε,

μετά από διαλογική συζήτηση μεταξύ των αρμοδίων προϊσταμένων προκειμένου να βρεθεί η βέλτιστη για τον συναλλασσόμενο λύση.

4. Πληροφορίες – Ειδήσεις

Οποιαδήποτε είδηση σχετική με την λειτουργία της Δ.Υ.ΔΟΜ. πέρα των νομοθετικών θεμάτων, η οποία μπορεί να αφορά σε απεργίες, απουσίες υπαλλήλων, προσωρινές αλλαγές στο ωράριο, θα αναρτώνται στην σελίδα με στόχο την καλύτερη ενημέρωση των συναλλασσόμενων.

4.6.3.4. Διεργασία Προσωπικού

Όλες οι προαναφερόμενες διεργασίες πηγάζουν από τους εργαζόμενους. Ακόμα και η εφαρμογή της ίδιας της Δ.Ο.Π. για να στεφθεί με επιτυχία πρέπει να έχει υποστήριξη από τους εργαζόμενους. Για τον λόγο αυτό στην διεργασία προσωπικό προβλέπονται οι παρακάτω διαδικασίες :

1. Εβδομαδιαίες συναντήσεις

Ορίζονται εβδομαδιαίες συναντήσεις μεταξύ του συνόλου του προσωπικού οι οποίες στόχο έχουν την διάχυση της πληροφορίας μεταξύ των τμημάτων και κατ' επέκταση των εργαζομένων, την επίλυση προβλημάτων και θεμάτων προσωπικού

2. Επιμόρφωση προσωπικού

Η συμμετοχή των εργαζομένων σε σεμινάρια, ημερίδες και κάθε άλλου είδους επιμορφωτικές δράσεις κρίνεται απαραίτητη και υποχρεωτική για όλους τους εργαζόμενους. Ο προϊστάμενος κάθε τμήματος συντάσσει πίνακα στον οποίο ανάλογα με τις ανάγκες κάθε εργαζόμενου προτείνει την συμμετοχή των υφισταμένων του σε σεμινάρια με στόχο κάθε ένας από αυτούς να συμμετάσχει σε τουλάχιστον μια δράση ετησίως. Η επιμόρφωση δεν θα αφορά μόνο την βελτίωση των δεξιοτήτων τους σε τεχνικά θέματα, αλλά θα αφορά και τον εμπλουτισμό των γνώσεων τους περί ποιοτικότερης εξυπηρέτησης συναλλασσομένων. Με αυτό τον τρόπο θα μπορέσουν να εξαιλεφθούν φαινόμενα γραφειοκρατικής συμπεριφοράς και στερεότυπα που ανήκουν στο παρελθόν.

3. Κυκλικότητα αντικειμένων

Με στόχο τη γνώση όλων των αντικειμένων που άπτονται των τεχνικών τους δεξιοτήτων οι προϊστάμενοι κάθε τμήματος φροντίζουν για την κυκλική εκπαίδευση και ενασχόληση των υφισταμένων τους μέσα στην υπηρεσία. Κάτι τέτοιο δεν βοηθάει μόνο σε περιπτώσεις αντικατάστασης υπαλλήλων που βρίσκονται σε μακροχρόνιες άδειες όπως εγκυμοσύνης, αναρρωτικές, εκπαιδευτικές, ανατροφής τέκνων κ.α. Βοηθάει στην αλλαγή της «ρουτίνας» των εργαζομένων από την επαναλαμβανόμενη άσκηση των ίδιων καθηκόντων, αλλά καθώς και των θέσεων εκείνων στις οποίες ο εργαζόμενος αποδίδει καλύτερα.

4.6.4 Στάδιο Τέταρτο – Αξιολόγηση - Παρακολούθηση

Μετά την εφαρμογή ακολουθεί η αξιολόγηση – παρακολούθηση. Εδώ αξιολογούνται τα αποτελέσματα κάθε φάσης αναθεωρούμε όπου απαιτείται το πρόγραμμα και γίνεται εκ νέου έρευνα αξιολόγησης της ικανοποίησης των πολιτών ανά τακτά χρονιά διαστήματα .

Κεφάλαιο 5

Συμπεράσματα

*“...Δεν μπορώ να πω με σιγουριά
ότι τα πράγματα θα διορθωθούν
αν αλλάζουν. Είμαι σίγουρος
όμως ότι για να διορθωθούν,
πρέπει να αλλάζουν...”*

Georg Christoph Lichtenberg

5. Συμπεράσματα

Τα τελευταία χρόνια ο Δημόσιος Τομέας αρχίζει να εστιάζει στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και στην ικανοποίηση των συναλλασσόμενων. Επιπλέον γίνεται εμφανής η διάθεση του πολίτη για μια δημόσια διοίκηση η οποία θα είναι πιο αποτελεσματική και παράλληλα αποσχισμένη από όλα τα χαρακτηριστικά που συνιστούσαν στο παρελθόν την κακώς εννοούμενη δημοσιοϋπαλληλική νοοτροπία. Είναι ξεκάθαρο ότι απαιτεί από την δημόσια διοίκηση να περάσει από το μοντέλο του διοικούντα και διοικούμενου στο μοντέλο της ανταποκριτικής διοίκησης. Στο πλαίσιο αυτό, διάφορες θεσμικές ή μη παρεμβάσεις όπως το νομοθετικό πλαίσιο της διοίκησης μέσω στόχων, το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης αποτελούν ενισχυτικές δράσεις οι οποίες δείχνουν ότι η αναδιοργάνωση και η εξυγίανση του είναι πια επιτακτική. Η ΔΟΠ μπορεί να αποτελέσει την λύση στα ζητούμενα μια και αποτελεί μια ολόκληρη φιλοσοφία ποιότητας. .

Οι παραπάνω επιτακτικές και κοινά αποδεκτές ανάγκες για διοικητική μεταρρύθμιση αποδείξαμε ότι καθίστανται διαχειρίσιμες από ένα σύστημα διοίκησης ολικής ποιότητας το οποίο είναι ικανό και αναγκαίο. Αναγκαίο διότι πλέον απαιτείται και ικανό γιατί είναι σε θέση να δώσει λύσεις στα ζητήματα που τέθηκαν όπως ικανοποίηση του πολίτη άρτια οργάνωση κλπ. Υπό την έννοια αυτή απαντάται προς την θετική κατεύθυνση το ερευνητικό ερώτημα της διατριβής, ήτοι: ***«Υπάρχει ανάγκη για την εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης του Δήμου Χανίων ? Είναι κάτι τέτοιο εφικτό ?»***

Στην διαδρομή προς την υπηρεσιακή αριστεία η Swot ανάλυση βοήθησε μέσω του μελετητή στο να αυτό - αξιολογηθεί η υπηρεσία. Στην συνέχεια το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης των συναλλασσόμενων χαρακτήρισε τον βαθμό στον οποίο τα αδύνατα σημεία συμβάλλουν στην ικανοποίηση του πελάτη, ενώ η στατιστική ανάλυση έδειξε τον συσχετισμό ισχυρό ή μη μεταξύ των μεταβλητών οι οποίες θα αποτελέσουν του άξονες βελτίωσης τους οποίους θα διαχειριστεί το Σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας κατά την σύνθεση του.

Οι άξονες βελτίωσης οι οποίοι προέρχονται από την δυσαρέσκεια θα μετασηματισθούν σε διαδικασίες και αυτές με την σειρά τους θα συνθέσουν τις διεργασίες οι οποίες παρουσιάστηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια ώστε να δομήσουν το ΣΔΟΠ. Η δέσμευση της διοίκησης πάνω σε αυτό και το όραμα του να εφαρμοσθεί, θα οδηγήσει την Υπηρεσία στο να καταγράψει διαδικασίες, να μετρήσει αποτελέσματα, να διαχωρίσει παραδεκτά από απαράδεκτα και τέλος να προκαλέσει αναφορές συμμόρφωσης.

Η εφαρμογή του παραπάνω ΣΔΟΠ μαζί με την σύνθεση του θα αποτελέσει τις μελλοντικές ενέργειες της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής, θα προκαλέσει την αυτοβελτίωση του και την οριστικοποίηση στον εξαντλητικό βαθμό των εργασιακών ροών οι οποίες σχεδιασμένες με γνώμονα την ικανοποίηση του συναλλασσόμενου θα υλοποιήσουν το όραμα για την διοικητική μεταρρύθμιση του δημοσίου τομέα.

Κεφάλαιο 6
Παραρτήματα

6.1 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α - Νομοθεσία

6.1.1 Μεταβιβαζόμενες αρμοδιότητες στους Δήμους

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ΄

Άρθρο 94

Πρόσθετες αρμοδιότητες δήμων:

Στο άρθρο 75 παρ. 1 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων και υπό τον τομέα β΄ («Περιβάλλον») προστίθενται οι ακόλουθες αρμοδιότητες:

1. Η έκδοση οικοδομικών αδειών, ο προέλεγχος για την έκδοσή τους, ο έλεγχος μελετών για οικοδομικές άδειες, συναφούς χαρακτήρα πολεοδομικές αρμοδιότητες, καθώς και ο έλεγχος και η επιβολή προστίμων για την κατασκευή αυθαιρέτων κτισμάτων, κατά την κείμενη νομοθεσία, υπό την επιφύλαξη της περίπτωσης 45 του άρθρου 280 του παρόντος.
2. Ο έλεγχος των αρχιτεκτονικών, των στατικών, των υδραυλικών και των ηλεκτρομηχανολογικών μελετών, της μελέτης θερμομόνωσης, της μελέτης παθητικής πυροπροστασίας και των σχετικών φορολογικών στοιχείων για την έκδοση ή αναθεώρηση οικοδομικών αδειών βιομηχανικών κτιρίων, κατά τις ρυθμίσεις των παραγράφων 1 έως και 3 του άρθρου 5 του π.δ.78/2006(ΦΕΚ 80 Α΄).
3. Ο έλεγχος εφαρμογής ρυμοτομικών σχεδίων στο έδαφος πριν την έγκριση των πινακίδων εφαρμογής.
4. Η σύνταξη διαγραμμάτων εφαρμογής και διαγραμμάτων διαμορφωμένης κατάστασης.
5. Ο έλεγχος τοπογραφικών διαγραμμάτων που προορίζονται για σύνταξη πράξεων τακτοποιήσεως και αναλογισμού ή πράξεων εφαρμογής.
6. Επίβλεψη τοπογραφικών μελετών και μελετών Πράξεων Εφαρμογής Σ.Π..
7. Η σύνταξη Πράξεων Εφαρμογής.
8. Η παρακολούθηση του Προγράμματος Καθαρές Ακτές – Καθαρές Θάλασσες του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής.
9. Η έκδοση απόφασης για τον καθορισμό μεμονωμένων κτιρίων ή των περιοχών, εντός των οποίων οι όψεις των κτιρίων πρέπει να αποπερατώνονται μέσα σε έξι (6) έτη από την έκδοση της οικοδομικής άδειας ή της ανωτέρω απόφασης, σύμφωνα με το άρθρο 22 παρ. 6 του ν. 1577/1985 (ΦΕΚ 210 Α΄).
10. Η προκαταρκτική πρόταση ανάπλασης ορισμένης περιοχής, σύμφωνα με τις ρυθμίσεις των άρθρων 9 και 10 του ν. 2508/1997 (ΦΕΚ 124 Α΄).
11. Η γνωμοδότηση για παρέκκλιση από τους όρους δόμησης κατασκευής κτιρίων που προορίζονται για γεωκτηνοτροφικές, γεωπηνοτροφικές ή υδατοκαλλιεργητικές εγκαταστάσεις, καθώς και εγκαταστάσεις αποθήκευσης λιπασμάτων, φαρμάκων, ιχθυοτροφών, γεωργικών και αλιευτικών εφοδίων, γεωργικών και αλιευτικών προϊόντων, στεγάστρων σφαγής ζώων και δεξαμενών από οποιοδήποτε υλικό.
12. Η εφαρμογή πολεοδομικών σχεδίων και συναφών εκτελεστών πράξεων, που δεν έχουν γενικότερο χαρακτήρα.

13. *Ο έλεγχος εφαρμογής ρυμοτομικών σχεδίων στο έδαφος, κατ' άρθρο 115 Κ.Β.Π.Ν..*
14. *Η εφαρμογή εγκεκριμένων σχεδίων επί του εδάφους, κατά την πρόβλεψη της παρ. 1 του άρθρου 155 Κ.Β.Π.Ν..25.*
15. *Η μέριμνα, σύμφωνα με τις ισχύουσες πυροσβεστικές διατάξεις, για την τήρηση των υποχρεώσεων καθαρισμού, από τους ιδιοκτήτες, νομείς, και επικαρπωτές, των οικοπεδικών και λοιπών ακάλυπτων χώρων, που βρίσκονται εντός πόλεων, κομποπόλεων και οικισμών και σε απόσταση μέχρι 100 μέτρων από τα όριά τους, καθώς και η υποχρέωση αυτεπάγγελτου καθαρισμού από τους δήμους, σε περίπτωση μη συμμόρφωσης των υπόχρεων. Σε βάρος εκείνων που δεν συμμορφώνονται επιβάλλεται πρόστιμο πενήντα (50) λεπτών, ανά τετραγωνικό μέτρο του οικείου χώρου, το οποίο και αποτελεί έσοδο του οικείου δήμου, βεβαιούται εις βάρος τους η ισόποση σχετική δαπάνη του δήμου προς καθαρισμό και υποβάλλεται μήνυση για το αδίκημα του άρθρου 433 του Ποινικού Κώδικα.*
16. *Η διενέργεια δειγματοληπτικών ελέγχων, προκειμένου να διαπιστωθεί η ποιότητα των χαλύβων σπλισμού σκυροδέματος.*
17. *Η διενέργεια δειγματοληπτικών ελέγχων, προκειμένου να διαπιστωθεί η ποιότητα των προϊόντων τσιμέντου*
18. *Η χορήγηση άδειας εγκατάστασης και λειτουργίας στεγνοκαθαριστηρίων, πλυντηρίων ρούχων, σιδηρωτηρίων ρούχων και ταπητοκαθαριστηρίων.*

6.1.2 Εσωτερική Οργάνωση Δ.Υ.ΔΟΜ. Χανίων

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ

1. Διεύθυνση Πολεοδομίας που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες (Σχήμα 2):

α) Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών

– Γραφείο Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών και Πληροφόρησης Γ.Ο.Κ.

– Γραφείο Γραμματείας

β) Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών – Διαχείρισης Πράξεων

Εφαρμογής/Αναλογισμού

– Γραφείο Τοπογραφικού, Γ.Π.Σ. και Σχεδίου Πόλεως

– Γραφείο Σύνταξης και Διαχείρισης Πράξεων Εφαρμογής/Αναλογισμού και

Απαλλοτριώσεων

γ) Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών – Αυθαιρέτων

6.1.2 1. Αρμοδιότητες Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών Διεύθυνσης Υπηρεσίας Δόμησης Δήμου Χανίων

α) Το Γραφείο Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών και Πληροφόρησης Γ.Ο.Κ.:

- 1. Παραλαμβάνει, ελέγχει την πληρότητα των υποβαλλομένων φακέλων για την έκδοση οικοδομικών αδειών, ελέγχει τις υποβαλλόμενες μελέτες (αρχιτεκτονική, στατική, ηλεκτρομηχανολογικές, παθητική πυροπροστασία, μελέτη ενεργειακής απόδοσης) σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις και μετά τον έλεγχο των φορολογικών εκδίδει τις οικοδομικές άδειες.*
- 2. Ελέγχει τις αρχιτεκτονικές, στατικές, υδραυλικές και ηλεκτρομηχανολογικές μελέτες, τη μελέτη ενεργειακής απόδοσης, τη μελέτη παθητικής πυροπροστασίας και τα σχετικά φορολογικά στοιχεία για την έκδοση ή αναθεώρηση οικοδομικών αδειών βιομηχανικών κτιρίων, κατά τις ρυθμίσεις της σχετικής νομοθεσίας.*
- 3. Αναθεωρεί και ενημερώνει τις οικοδομικές άδειες, εγκρίνει εργασίες μικρής κλίμακας, άδειες περιτοίχισης, κατεδάφισης, κοπής δένδρων, εκσκαφών φωτοβολταϊκών κ.λπ. και τηρεί όλα τα απαιτούμενα σχετικά στατιστικά στοιχεία και αρχεία των οικοδομικών αδειών.*
- 4. Ελέγχει το σύννομο εκδοθεισών οικοδομικών αδειών και προβαίνει σε διακοπή εργασιών ή ανάκληση αδειών, αν απαιτείται.*
- 5. Εφαρμόζει τη νομοθεσία για τον καθορισμό μεμονωμένων κτιρίων ή των περιοχών, εντός των οποίων οι όψεις των κτιρίων πρέπει να αποπερατώνονται μέσα σ' έξι έτη από την έκδοση της οικοδομικής άδειας ή της ανωτέρω απόφασης.*
- 6. Χορηγεί την άδεια εγκατάστασης δομικής ή μηχανικής κατασκευής προς εγκατάσταση κεραίας σταθμού στην ξηρά, σύμφωνα με το άρθρο 24 α' του ν. 2075/1992 (ΦΕΚ 129 Α'), όπως ισχύει, και την επιβολή κυρώσεων στους παραβάτες.*

7. Ελέγχει την εφαρμογή της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας που αφορά στις αμοιβές των μηχανικών (άρθρο 340 Κώδικα Βασικής Πολεοδομικής Νομοθεσίας, ΦΕΚ 580/99).
8. Χαρακτηρίζει τα επικίνδυνα κτίσματα και κινεί τη διαδικασία κατεδάφισης των επικινδύνων κτισμάτων, σύμφωνα με τη κείμενη νομοθεσία.
9. Γνωμοδοτεί για παρέκκλιση από τους όρους δόμησης κατασκευής κτιρίων που προορίζονται για γεωκτηνοτροφικές, γεωπτηνοτροφικές ή υδατοκαλλιεργητικές εγκαταστάσεις, καθώς και για εγκαταστάσεις αποθήκευσης λιπασμάτων, φαρμάκων, ιχθυοτροφών, γεωργικών και αλιευτικών εφοδίων, γεωργικών και αλιευτικών προϊόντων, στεγάστρων σφαγής ζώων και δεξαμενών από οποιοδήποτε υλικό (σε συνεργασία με τις υπηρεσίες Γεωργίας, Κτηνοτροφίας και Αλιείας).
10. Παρέχει γενικές πληροφορίες προς τους πολίτες αναφορικά με την ισχύουσα νομοθεσία και τις δραστηριότητες της Δ/σης, την ορθή εφαρμογή του Γ.Ο.Κ και των ειδικότερων διατάξεων που σχετίζονται με την οικοδόμηση. Δίδει γραπτές απαντήσεις σε αιτήματα δημοτών.

β) Το Γραφείο Γραμματείας:

1. Παρέχει διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη προς τη Διεύθυνση Πολεοδομίας και όλα τα Τμήματα της (τήρηση πρωτοκόλλου, τήρηση αρχείου Οικοδομικών Αδειών, διεκπεραίωση και αρχειοθέτηση αλληλογραφίας, θέματα προσωπικού, κ.λπ.).
2. Μεριμνά για τη σύγκληση και γραμματειακή υποστήριξη των επιτροπών – συμβουλίων που προβλέπονται από την πολεοδομική νομοθεσία.
3. Μεριμνά για τη συγκέντρωση της νομοθεσίας και νομολογίας και ταξινόμηση των εκάστοτε διατάξεων που σχετίζονται με τις αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Πολεοδομίας

6.1.2 2. Αρμοδιότητες Τμήματος Πολεοδομικών Εφαρμογών – Διαχείρισης Πράξεων Εφαρμογής/Αναλογισμού Διεύθυνσης Υπηρεσίας Δόμησης Δήμου Χανίων

(α) Το Γραφείο Τοπογραφικού, Γ.Π.Σ. και Σχεδίου Πόλεως:

1. Μελετά και εισηγείται την προκαταρκτική πρόταση ανάπλασης ορισμένης περιοχής.
2. Εκπονεί ή εισηγείται την ανάθεση σε τρίτους, μελετών που αφορούν στην πολεοδομική και οικιστική ανάπτυξη με την τροποποίηση – επέκταση του αντίστοιχου σχεδίου, των μελετών πράξεων εφαρμογής, του Γενικού Πολεοδομικού Σχεδίου (ΓΠΣ), του Σχεδίου Χωρικής και Οικιστικής Οργάνωσης Ανοικτής Πόλης (ΣΧΟΑΑΠ), την αρχιτεκτονική μορφή και ανάδειξη κτιρίων ή μνημείων που βρίσκονται στα όρια του Δήμου
3. Ελέγχει την εφαρμογή ρυμοτομικών και πολεοδομικών σχεδίων, σύμφωνα με τις αρμοδιότητες που δίδονται στο Δήμο με τις ισχύουσες διατάξεις. Οι εφαρμογές αυτές περιλαμβάνουν ιδίως:
 - Τον έλεγχο εφαρμογής ρυμοτομικών σχεδίων στο έδαφος πριν την έγκριση των πινακίδων εφαρμογής.
 - Τη σύνταξη διαγραμμάτων εφαρμογής και διαγραμμάτων διαμορφωμένης κατάστασης.
 - Τον έλεγχο τοπογραφικών διαγραμμάτων που προορίζονται για σύνταξη πράξεων τακτοποιήσεως και αναλογισμού ή πράξεων εφαρμογής.
 - Την επίβλεψη τοπογραφικών μελετών και μελετών Πράξεων Εφαρμογής Σ.Π.
 - Τη σύνταξη Πράξεων Εφαρμογής – Αναλογισμού.
 - Την εφαρμογή πολεοδομικών σχεδίων και συναφών εκτελεστών πράξεων, που δεν έχουν γενικότερο χαρακτήρα.
 - Τον έλεγχο εφαρμογής ρυμοτομικών σχεδίων στο έδαφος, κατά το άρθρο 115 Κ.Β.Π.Ν
 - Την εφαρμογή εγκεκριμένων σχεδίων επί του εδάφους κατά την πρόβλεψη της παρ.1 του άρθρου 155 Κ.Β.Π.Ν.
4. Τηρεί αρχεία χαρτών και ρυμοτομικών διαγραμμάτων, όρων δόμησης, διαγραμμάτων και πράξεων εφαρμογής, πράξεων τακτοποίησης και αναλογισμού, πολεοδομικών μελετών, κ.α.
5. Ελέγχει την αρτιότητα και οικοδομησιμότητα όλων των οικοπέδων για τα οποία αιτείται έκδοση οικοδομικής άδειας ή σχετικών βεβαιώσεων.

(β) Το Γραφείο Σύνταξης και Διαχείρισης Πράξεων Εφαρμογής/Αναλογισμού και Απαλλοτριώσεων:

- 1. Διαχειρίζεται τις πράξεις εφαρμογής/αναλογισμού μετά την κύρωση τους ως προς την απαλλοτρίωση των κοινοχρήστων και κοινωφελών χώρων και την διαχείριση εισφορών. Συνεργάζεται με την Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών για την επιβολή και είσπραξη των εισφορών σε χρήμα και τη Νομική Υπηρεσία όταν απαιτείται.*
- 2. Έχει την επιμέλεια της σύνταξης κτηματογραφικών διαγραμμάτων (για τη σύνταξη πράξεων αναλογισμού αποζημιώσεων) σύμφωνα με τις ισχύουσες εκάστοτε προδιαγραφές για την τροποποίηση του Σχεδίου Πόλης, που εισηγείται ο Δήμος Χανίων. Συντάσσει τοπογραφικά και ρυμοτομικά διαγράμματα κοινόχρηστων χώρων.*
- 3. Προγραμματίζει, προωθεί τις απαλλοτριώσεις μετά από καθορισμό αξιολογικών κριτηρίων με βάση τις ανάγκες της πόλης και συντάσσει πίνακα προτεραιότητας υλοποίησης των διαταγμάτων ρυμοτομίας.*
- 4. Μεριμνά για την διαδικασία απαλλοτρίωσης χώρων και των επικειμένων ακινήτων, όπου έχουν συνταχθεί, κυρωθεί και μεταγραφεί πράξεις αναλογισμού ή πράξεις εφαρμογής για την δημιουργία χώρων κοινωφελών χρήσεων που προκύπτουν σε εφαρμογή του σχεδίου πόλεως, ή όπου προκύπτουν υποχρεώσεις του Δήμου από τη διαχείριση των πράξεων εφαρμογής. Κοινοποιεί τις πράξεις στους θιγμένους όπου επισπεύδων είναι ο Δήμος, σε συνεργασία με την νομική υπηρεσία του Δήμου.*
- 5. Έχει την αρμοδιότητα ογκομέτρησης των κτιρίων που ρυμοτομούνται και απαλλοτριώνονται. Συντάσσει τις σχετικές εκθέσεις. Τηρεί το σχετικό αρχείο και παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες στους Δημότες.*
- 6. Προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για τακτοποίηση οικοπέδων, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας σύνταξης της κύρωσης των σχετικών πράξεων τακτοποίησης*

6.1.2 3. Αρμοδιότητες Τμήματος Αρμοδιότητες Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών – Αυθαιρέτων Διεύθυνσης Υπηρεσίας Δόμησης Δήμου Χανίων

Το Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών – Αυθαιρέτων:

- 1. Προβαίνει σε έλεγχο των κατασκευών ώστε να δια πιστώνεται η εφαρμογή των εγκεκριμένων σχεδίων των αντίστοιχων οικοδομικών αδειών.*
- 2. Προβαίνει σε έλεγχο της κατασκευής αυθαιρέτων κτισμάτων και στον χαρακτηρισμό αυτών σύμφωνα με την ισχύουσα πολεοδομική νομοθεσία.*
- 3. Σε περιπτώσεις διαπίστωσης κατά τους ανωτέρω ελέγχους παραβάσεων, προβαίνει σε επιβολή προστίμων ή άλλων προβλεπομένων κυρώσεων κατά την κείμενη πολεοδομική νομοθεσία.*
- 4. Διαβιβάζει τυχόν ενστάσεις στην Επιτροπή Αυθαιρέτων για εκδίκαση και τηρεί το σχετικό αρχείο.*
- 5. Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων που αφορούν τον γενικό οικοδομικό κανονισμό και τις οικοδομές που χαρακτηρίζονται επικίνδυνες, σε συνεργασία με τη Δημοτική Αστυνομία.*
- 6. Χορηγεί βεβαιώσεις νομιμότητας σύμφωνα με τη κείμενη νομοθεσία (π.χ. κύριας χρήσης κτισμάτων προϋφιστάμενων του 1955, συνδέσεως με δίκτυα κοινής ωφέλειας, κ.λπ.), καθώς και βεβαιώσεις για άδεια λειτουργίας καταστημάτων μετά από σχετικό έλεγχο.*
- 7. Εξετάζει καταγγελίες για αυθαίρετα κτίσματα, διενεργεί αυτοψίες, συντάσσει εκθέσεις αυτοψίας αυθαιρέτου και επιβάλλει τα σχετικά πρόστιμα.*
- 8. Μεριμνά για την εξέταση των ενστάσεων κατά εκθέσεων αυτοψίας αυθαιρέτων από την επιτροπή αυθαιρέτων.*
- 9. Συντάσσει τις καταστάσεις των προστίμων και κινεί την διαδικασία βεβαίωσής τους στο ταμείο του Δήμο*
- 10. Κινεί τις διαδικασίες εξαιρέσης από κατεδάφιση αυθαιρέτων κτισμάτων (άρθρο 9 παρ. 8 Ν.1512/1985, άρθρο 8 παρ. 5 Ν. 1512/1985). Εισήγηση στο Σ.Χ.Ο.Π. – έκδοση απόφασης.*
- 11. Επιβάλλει κυρώσεις σε περιπτώσεις αλλοιώσεως αρχιτεκτονικών, καλλιτεχνικών και στατικών στοιχείων διατηρητέων κτιρίων.*

12. Συμμετέχει σε επιτροπή που εξετάζει ενστάσεις κατά εκθέσεων αυτοψίας αυθαιρέτων.
13. Τηρεί αρχείο αυθαιρέτων κατασκευών, εξαιρέσεων από κατεδάφιση, ηλεκτροδοτήσεων κ.λπ.
14. Εξετάζει τις καταγγελίες για στατικώς επικίνδυνα κτίσματα.
15. Διενεργεί αυτοψίες και συντάσσει τις σχετικές εκθέσεις επικινδυνότητας.
16. Επιβάλλει μέτρα ασφαλείας σε οικοδομές.
17. Επιλαμβάνεται κάθε θέματος σχετικού με την στατική επάρκεια των οικοδομών.
18. Εξετάζει τα επικίνδυνα κτίσματα από άποψη υγιεινής, θέματα υγρασιών κ.λπ.
19. Διαπιστώνει τις βλάβες λόγω υγρασίας, στατικής ανεπάρκειας φέροντος οργανισμού.
20. Διαπιστώνει την επικινδυνότητα των οικοδομών (έλεγχο στατικής επάρκειας, ασφάλειας, κ.α.).
21. Ελέγχει μελέτες αποκατάστασης επικινδύνως ετοιμόρροπων.
22. Εισηγείται αρμοδίως για τα επικινδύνως ετοιμόρροπα. Παραπέμπει σε σχετική επιτροπή.
23. Συμμετέχει στην αρμόδια κατά τόπο επιτροπή επικινδύνων ετοιμόρροπων οικοδομών.
24. Προβαίνει στην κατεδάφιση επικινδύνως ετοιμόρροπων κτισμάτων με κατάλληλο συνεργείο του Δήμου.
25. Εγκρίνει της εργασίες αποκατάστασης και προβαίνει σε άρση της επικινδυνότητας μετά την ολοκλήρωση των απαιτούμενων εργασιών
26. Συμμετέχει στην οργάνωση και διαχείριση συνεργείων ελέγχου και αποτίμησης ζημιών σε κτίρια και εγκαταστάσεις μετά από σεισμό ή άλλες θεομηνίες.
27. Σε περιπτώσεις διαπίστωσης κατά τους ανωτέρω ελέγχους παραβάσεων, εισηγείται την επιβολή προστίμων ή άλλων προβλεπομένων ποινών κατά την κείμενη νομοθεσία.
28. Τηρεί αρχείο εκθέσεων επικινδύνων και ετοιμόρροπων κτιρίων.
29. Μεριμνά για την αποστολή ετησίων καταστάσεων των εκθέσεων επικινδύνων στο ΥΠΕΚΑ

6.1.3. Σύνταγμα της Ελλάδας: (Αναθεώρηση της 27ης Μαΐου 2008 – ΦΕΚ 120/Α/27.6.2008 – Η' Αναθεωρητική Βουλή των Ελλήνων).

6.1.3.1. Άρθρο 5Α: (Δικαίωμα στην Πληροφόρηση)

1. Καθένας έχει δικαίωμα στην πληροφόρηση, όπως νόμος ορίζει. Περιορισμοί στο δικαίωμα αυτό είναι δυνατόν να επιβληθούν με νόμο μόνο εφόσον είναι απολύτως αναγκαίοι και δικαιολογούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας, καταπολέμησης του εγκλήματος ή προστασίας δικαιωμάτων και συμφερόντων τρίτων.

Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντοτε των εγγυήσεων των άρθρων 9, 9Α και 19.

6.1.3.1. Άρθρο 9Α: (Προστασία προσωπικών δεδομένων)

Καθένας έχει δικαίωμα προστασίας από τη συλλογή, επεξεργασία και χρήση, ιδίως με ηλεκτρονικά μέσα, των προσωπικών του δεδομένων, όπως νόμος ορίζει. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων διασφαλίζεται από ανεξάρτητη αρχή, που συγκροτείται και λειτουργεί, όπως νόμος ορίζει

6.1.4. «Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας» Ν. 2690/1999:

Άρθρο 4 - Διεκπεραίωση υποθέσεων από τη Διοίκηση

"1. α. Οι δημόσιες υπηρεσίες, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα δημόσιου δικαίου, όταν υποβάλλονται αιτήσεις, οφείλουν να διεκπεραίωνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων και να αποφαίνονται για τα αιτήματά τους μέσα σε προθεσμία πενήντα (50) ημερών, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες. Η προθεσμία αρχίζει από την κατάθεση της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία και την υποβολή ή συγκέντρωση του συνόλου των απαιτούμενων δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή στοιχείων. Αν η αίτηση υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία αυτή οφείλει, μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο. Στην περίπτωση αυτή η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία. Για υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η προθεσμία του πρώτου εδαφίου παρατείνεται κατά δέκα (10), ακόμη, ημέρες.

6.2 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

6.2.1 -Ερωτηματολόγιο

Έρευνα Ικανοποίησης συναλλασσομένων με την Διεύθυνση Υπηρεσίας Δόμησης Δήμου Χανίων.

Στα πλαίσια της εκπόνησης διατριβής για το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα "Διοίκηση Επιχειρήσεων" (MBA) του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου, θα σας παρακαλούσαμε να συμμετάσχετε στην παρακάτω έρευνα, συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί.

Σκοπός της έρευνας είναι να εξαχθούν συμπεράσματα σχετικά με την ικανοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεων των συναλλασσόμενων τα οποία θα οδηγήσουν σε μια σειρά από προτεινόμενες δράσεις με σκοπό την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και οι πληροφορίες που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της έρευνας .

Ερωτηματολόγιο				
Οδηγίες : Παρακαλούμε δηλώστε σημειώνοντας με Χ				
Προσωπικά – Επαγγελματικά – Δημογραφικά Στοιχεία				
		Ανδρας	Γυναίκα	
1	Φύλο			
2	Ηλικία.	Έως 30	31-45	46-60
				60+
3	Λόγος επίσκεψης στην Δ.Υ.ΔΟΜ	Ατομική Υπόθεση		Για λογαριασμό Πελάτη (Μηχανικός)
Η ερώτηση 4 αφορά μόνο ελεύθερους επαγγελματίες μηχανικούς		Λιγότερο από 1έτος	Από 1 έως 5έτη	Από 6 έως 10 έτη
				Ανω των 10 ετών
4	Πόσα χρόνια συναλλάσσετε με την Δ.Υ.ΔΟΜ			
5	Πόσο συχνά συναλλάσσετε με την Δ.Υ.ΔΟΜ [Φορές το Μήνα]	Έως 1φορά	2-4φορές	5-10φορές
				10 και άνω φορές
6	Γνωρίζετε ότι υπάρχει διαδικτυακός τόπος για την Δ.Υ.ΔΟΜ στην Ιστοσελίδα του Δήμου	Δεν το γνωρίζω		Το γνωρίζω
7	Έχετε επισκεφθεί τον διαδικτυακό τόπος της Δ.Υ.ΔΟΜ	Ποτέ	Έως 5 φορές	6-10 φορές
				Πάνω από 10 φορές
Πείτε μας την γνώμη σας :				
8	Ποιες άλλες πληροφορίες θεωρείτε ότι θα ήταν χρήσιμο να υπάρχουν στην ιστοσελίδα του Δήμου για την ΔΥΔΟΜ?			

Οδηγίες : Παρακαλούμε δηλώστε σημειώνοντας με X, το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας με κάθε μια από τις παρακάτω προτάσεις						
		Διαφωνώ Απόλυτα	Μάλλον Διαφωνώ	Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
9	Ασφάλεια					
-	Στις συναλλαγές μου με τη Δ.Υ.ΔΟΜ νιώθω ότι τα προσωπικά μου δεδομένα προστατεύονται					
10	Ικανότητα εργαζομένων					
10α	Οι εργαζόμενοι στην Δ.Υ.ΔΟΜ ενημερώνονται συνεχώς για τις νέες εξελίξεις – αλλαγές στην νομοθεσία προκειμένου να μπορούν να ανταπεξέλθουν ικανοποιητικά στις απαιτήσεις των συναλλασσομένων					
10β	Εάν διαφωνείτε με την παραπάνω άποψη παρακαλώ αναφέρετε που πιστεύετε ότι υπάρχει έλλειψη - πρόβλημα					
11	Προσβασιμότητα					
11α	Το ωράριο λειτουργίας της Δ/νσης Υ.ΔΟΜ. είναι ικανοποιητικό					
11β	Η πρόσβαση στα αρχεία της ΔΥΔΟΜ είναι αρκετά ικανοποιητική					
12	Υλικά Στοιχεία					
	Οι εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Υ.ΔΟΜ είναι σύγχρονες και προσεγμένες					
13	Επικοινωνία					
13α	Η Δ.Υ.ΔΟΜ με ενημερώνει έγκαιρα για την διαδικασία που θα ακολουθηθεί αλλά και για οποιαδήποτε επιπλέον στοιχεία χρειασθούν προκειμένου να διεκπεραιωθεί μια υπόθεσή μου.					
13β	Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι από την ποιότητα της επικοινωνίας με τους εργαζόμενους στην Δ.Υ.ΔΟΜ παρακαλώ αναφέρετε τις προτάσεις σας.					
14	Ευγένεια					
	Οι εργαζόμενοι στην Διεύθυνση Υ.ΔΟΜ. με αντιμετωπίζουν με σεβασμό και με ευγένεια					
15	Αξιοπιστία					
	Η Δ.Υ.ΔΟΜ διεκπεραιώνει τις υποθέσεις με ακρίβεια χωρίς παραλείψεις λειτουργώντας υπέρ του συναλλασσόμενου					

Οδηγίες : Παρακαλούμε δηλώστε σημειώνοντας με X, το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας με κάθε μια από τις παρακάτω προτάσεις						
		Διαφωνώ Απόλυτα	Μάλλον Διαφωνώ	Ούτε Διαφωνώ Ούτε Συμφωνώ	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
16	Αντίληψη					
	Κατά την συναλλαγή με την Δ.Υ.ΔΟΜ οι εργαζόμενοι κατανοούν τις απαιτήσεις μου και είναι πρόθυμοι να βοηθήσουν					
17	Ανταπόκριση					
17α	Οι συναλλαγές μου με την Δ.Υ.ΔΟΜ εξυπηρετούμαι γρήγορα χωρίς καθυστερήσεις					
17β	Στην Δ.Υ.ΔΟΜ υπάρχουν αντικαταστάτες σε περίπτωση απουσίας υπαλλήλου					
18	Φερεγγυότητα					
	Η Διεύθυνση Υ.ΔΟΜ είναι μια Υπηρεσία η οποία έχει αποκτήσει καλή φήμη τα τελευταία χρόνια					
19	Ολική Ικανοποίηση					
	Γενικά είμαι ικανοποιημένος από τις συναλλαγές μου με την Δ.Υ.ΔΟΜ					
20	Σχετικά με την Έρευνα					
20	Πιστεύετε ότι η έρευνα αυτή μπορεί να βοηθήσει στην βελτίωση της ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσιών					
21	Θα θέλαμε τις προτάσεις σας οι οποίες πιστεύετε ότι μπορούν να βελτιώσουν την ποιότητα των Υπηρεσιών που παρέχει η Δ.Υ.ΔΟΜ					

Σας ευχαριστούμε για το χρόνο που διαθέσατε

Με εκτίμηση Κοκκινάκη Ελευθερία
(Φοιτήτρια Μεταπτυχιακού Προγράμματος Διοίκηση Επιχειρήσεων MBA)

6.3 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ Εισαγωγή δεδομένων ερωτηματολογίων στο excel δημιουργία βάσης δεδομένων

Φύλλο	Ηλικία	Λόγος Επίσκεψης	Πόσα Χρόνια Συναλ.	Μηνιαίες Συναλ.	Γνωρίζ. Site Ενημ.	επισκεπ. Site	Ποσ. άλλες πληροφορίες θα θέλατε να υπάρχουν ?	Αμφέλικα	Κατανοητ. Νέες Διπλ.	Κατανοητ. Οραριο	Προσβασιμ. τα Αρχείων	Συγχρ. εργασιών	Εμπέριση για διαδικασίες	Ειδική Αίτημα	Αξιοπιστία Δεσφ. Χωρ. Λέξη	Κατανόηση απαιτήσεων	Γρήγορη Εξμ.	Αναπ. Υπολ.	Καλή Φήμη	Γενική ικανοπ.	Μέτρ. Βαθμ.	
0-1	0-3	1-2	0-3	0-3	0-1	0-3	0-4	0-4	0-4	0-4	0-4	0-4	0-4	0-4	0-4	0-4	0-4	0-4	0-4	0-4	
A1	A2	A3	A4	A5	B1	B1.1	B9	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	0	1	1	3	0	3		3	4	1	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	0	
1	1	1	2	2	1	0		1	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	
0	1	1	1	3	0	0	Χάρτες Οικισμών Προ 23	1	1	0	1	2	2	1	1	1	2	0	0	0	0	
0	2	1		2	1	0		2	3	0	1	4	1			3			1		0	
0	2	1	3	3	0	0	ΕΠΙΛΕ- Σχετικά θέματα	4	3	0	0		1						1		1	
1	1	1	2	3	1	1	Ναυτεία, ΓΟΚ, Αεροναυτικό One	2	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	0	0	0	1
0		1		3	0	0		2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	
0	1	1	0	3	0	0	Χάρτες Αεροσπλν - Απολλ.	1	3	0	1	3	1	1	3	0	0	1	3	3	4	
0	1	1	1	0	1	1		2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	1	2	1	
1	1	1	2	3	1	0		1	2	2	0	4	2	0	0	3	0	0	0	0	1	
1	1	1	2	3	1	2		1	2	2	0	4	2	0	0	3	0	0	0	0	1	
0	2	1	3		1	1		2	2	2	0	2	3	1	2	0	2	1	1	1	1	
1	0	1	1	2	1	1		2	3	1	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	1	
0	1	1	2	3	0	2	Αξιολόγηση Υπομνημ	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	
0	1	1	2	2	0	0		3	3	0	0	4	0	4	4	3	4	4	4	4	4	
0	1	1	0	0	0	0	Νέα Μηχανικοί - Βομβες+	4	3	1	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	0	
0	2	1	3	1	0	0		1	3	0	3	2	1	3	4	1	4	2	2	2	1	
1	1	1	0	2	0	1	Χρεώσεις φακέλων Ο.Α	1	3	1	1	3	4	1	1	1	0	1	1	1	2	
0	0	1	1	1	1	0		2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	
0	1	1	2	3	1	0	Όλες	2	3	2	2	1	3	1	3	0	0	0	0	0	0	
0	1	1	0	0	1	1	Νέα Μηχανικοί - Βομβες+	4	3	1	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	
0	2	1	2	3	1	0		3	3	1	0	4	3	0	0	2	0	0	0	0	0	
1	1	1	1	1	1	1		1	3	2	2	3	0	2	1	2	1	0	0	0	1	
0	2	1	2	1	1	0		3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	0	
1	2	1	3	2	1	0	Μηνιαία Στατιστικά	3	3	2	1	4	1	1	1	3	2	1	1	1	3	
0	2	1	3	1	0	1		3	3	0	1	2	0	1	1	2	1	1	1	1	1	
0	1	1	1	1	1	1		2	3	2	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	0	
1	1	1	2	1	0	0		2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2		4	
0	2	1	2	3	0	0		3	3	0	3	3	1	4	2	2	2	1	1	1	4	
0	2	1		3	1	0		3	3	1	0	4	3	0	0	2	0	0	0	0	4	
0	1	1	2	2	1	2				2	1	3	2			1			0		0	
0	3	1	3	3	0	1	ΣΧΟΠ- Αποφάσεις	4	4	3	3	4	0	4	4	4	3	4	4	4	4	
0	2	1	3	1	0	1		3	3	0	1	2	0	1	1	2	1	1	1	1	1	
0	0	1	1	3	1	0		3	3	0	2	4	1	2	2	4	2	2	2	2	0	
1	0	1	0	3	0	1		2	3	1	1	4	1	1	0	0	1	0	0	0	1	
1	1	1	2	3	1	1															0	
0	1	1	1	3	0	0	Οικισμοί προ του 23	4	4	0	1	4	0				0				1	
0	2	1	2	1	0	0		3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	0	
0	1	1	0	3	0	1	Δεν υπάρχει ενημέρωση TI υπηρεσία	2	1	4	1	1	3	0	1	0	2	0	0	0	1	

6.4. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ Εισαγωγή δεδομένων στο SPSS

συστημική βάση δεδομένων χωρίς κενά.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

Visible: 22 of 22 Variables

	ΦΥΛΟ	ΗΛΙΚΙΑ	ΛΟΓΟΣ_ΕΠΙΣ_ΚΕΦΗΣ	ΕΤΗ_ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ	ΜΗΝΙΑΙΕΣ_ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	ΓΝΩΣΗ_ΣΤΕ	ΕΠΙΣΚΕΨΗ_ΣΤΕ	ΠΡΟΣΘΕΤΕ_ΠΛΗΡΟΦ	ΑΣΦΑΛΕΙΑ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ_ΕΡΓ	ΩΡΑΡΙΟ	ΑΡΧΕΙΑ	ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	ΔΙΑΔΙΑΚΑ...	ΕΥΙ
1	1,00	,00	1,00	1,00	3,00	,00	3,00		3,00	4,00	1,00	3,00	4,00	2,00	
2	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	,00		1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
3	,00	1,00	1,00	1,00	3,00	,00	,00		1,00	1,00	,00	1,00	2,00	2,00	
4	,00	1,00	2,00		,00	1,00	1,00		3,00	3,00	,00	2,00	3,00	1,00	
5	,00	1,00	2,00		,00	,00	,00		1,00	1,00	,00	,00	2,00	2,00	
6	,00	,00	2,00		,00	1,00	1,00		3,00	4,00	,00	,00	3,00	3,00	
7	,00	2,00	1,00	3,00	2,00	1,00	,00		4,00	3,00	,00	1,00		1,00	
8	,00	3,00	2,00		,00	,00	1,00		3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	2,00	
9	,00	2,00	1,00	3,00	3,00	,00	,00		1,00	2,00	,00	,00	2,00	1,00	
10	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00		3,00	3,00	,00	,00	4,00	,00	
11	,00		1,00	3,00	3,00	,00	,00		3,00	2,00	,00	,00	2,00	3,00	
12	,00	2,00	2,00		,00	,00	,00		4,00	4,00	3,00	,00	3,00	3,00	
13	1,00	1,00	2,00		,00	,00	1,00		3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	
14	,00	1,00	1,00	,00	3,00	,00	,00		3,00	3,00	2,00	,00	3,00	1,00	
15	,00	1,00	1,00	1,00	,00	1,00	1,00		2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	
16	1,00	1,00	2,00		,00	,00	2,00		2,00	2,00	2,00	2,00		3,00	
17	,00	1,00	2,00		,00	1,00	,00								
18	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	1,00	,00		2,00	2,00	,00	,00		1,00	
19	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	1,00	2,00		3,00	3,00	3,00	1,00	4,00	1,00	
20	1,00	2,00	2,00		,00	1,00	,00		1,00	2,00	,00	1,00	3,00	2,00	
21	,00	2,00	1,00	3,00		1,00	1,00		1,00	2,00	3,00	1,00	3,00	3,00	
22	,00	1,00	2,00		,00	1,00	,00		3,00	4,00	3,00	1,00	3,00	1,00	
23	1,00	,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00		2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	
24	,00	1,00	2,00		,00	,00	,00		4,00	1,00	,00	1,00	4,00	,00	

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready

έναρξη *Output1 [Document... συστημική βάση δεδομένων...

συστημική βάση δεδομένων χωρίς κενά.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1 ΦΥΛΟ	Numeric	8	2	1. Φύλο	{0,0, Ανδρα...	None	8	Right	Nominal	Input
2 ΗΛΙΚΙΑ	Numeric	8	2	2. Ηλικία	{0,0, Εως 3...	None	8	Right	Nominal	Input
3 ΛΟΓΟΣ_ΕΠ...	Numeric	8	2	3. Λόγος Επίσκ...	{1,0,0, Μηχα...	None	8	Right	Nominal	Input
4 ΕΤΗ_ΣΥΝΑ...	Numeric	8	2	4. Έτη Συναλκ...	{0,0, Λιγότε...	None	8	Right	Nominal	Input
5 ΜΗΝΙΑΙΕΣ_...	Numeric	8	2	5. Μηνιαίες Επ...	{0,0, Εως 1 ...	None	8	Right	Nominal	Input
6 ΓΝΩΣΗ_ΣΤΕ	Numeric	8	2	6. Γνώση Υπαρ...	{0,0, Οχι}...	None	8	Right	Nominal	Input
7 ΕΠΙΣΚΕΨΗ...	Numeric	8	2	7. Μηνιαίες Επ...	{0,0, Ποτέ}...	None	8	Right	Nominal	Input
8 ΠΡΟΣΘΕΤΕ...	Numeric	8	2	8.Πρόσθετες Π...	None	None	8	Right	Nominal	Input
9 ΑΣΦΑΛΕΙΑ	Numeric	8	2	9. Ασφάλεια - ...	{0,0, Διαφω...	None	8	Right	Nominal	Input
10 ΙΚΑΝΟΤΗΤ...	Numeric	8	2	10. Ικανότητα - ...	{0,0, Διαφω...	None	8	Right	Nominal	Input
11 ΩΡΑΡΙΟ	Numeric	8	2	11. Προσβασιμ...	{0,0, Διαφω...	None	8	Right	Nominal	Input
12 ΑΡΧΕΙΑ	Numeric	8	2	12. Προσβασιμ...	{0,0, Διαφω...	None	8	Right	Nominal	Input
13 ΕΓΚΑΤΑΣΤ...	Numeric	8	2	13. Υλικά Στοιχ...	{0,0, Διαφω...	None	8	Right	Nominal	Input
14 ΔΙΑΔΙΑΚΑΣΙΑ	Numeric	8	2	14. Επικοινωνια...	{0,0, Διαφω...	None	8	Right	Nominal	Input
15 ΕΥΓΕΝΕΙΑ	Numeric	8	2	15. Ευγένεια - ...	{0,0, Διαφω...	None	8	Right	Nominal	Input
16 ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	Numeric	8	2	16. Αξιοπιστία - ...	{0,0, Διαφω...	None	8	Right	Nominal	Input
17 ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ	Numeric	8	2	17. Αντίληψη - ...	{0,0, Διαφω...	None	8	Right	Nominal	Input
18 ΓΡΗΓΟΡΗ...	Numeric	8	2	18. Ανταπόκρισ...	{0,0, Διαφω...	None	8	Right	Nominal	Input
19 ΑΝΑΠΛΗΡ...	Numeric	8	2	19. Ανταπόκρισ...	{0,0, Διαφω...	None	8	Right	Nominal	Input
20 ΘΗΜΗ	Numeric	8	2	20. Φερεγγυότη...	{0,0, Διαφω...	None	8	Right	Nominal	Input
21 ΓΕΝΙΚΗ_ΙΚ...	Numeric	8	2	21. Γενική Ικαν...	{0,0, Διαφω...	None	8	Right	Nominal	Input
22 ΕΡΕΥΝΑ	Numeric	8	2	22. Η Ερευνα β...	{0,0, Διαφω...	None	8	Right	Nominal	Input
23										
24										
25										
26										

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready

έναρξη *Output1 [Document... συστημική βάση δεδομένων... Έγγραφο1 - Microsof...

Βιβλιογραφία

Ξένη Βιβλιογραφία

1. **Claude Javeau**, (1996). «Η έρευνα με ερωτηματολόγιο» Μετ. Κατερίνα Τζαννόνε – Τζώρτζη, Αθήνα, εκδ. Τυπωθήτω.
2. **Gower** (1997) «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας». μετάφραση Νίκος Σαρρής, έκδοση 2η , Αθήνα, εκδόσεις Έλλην.
3. **Bitran, G.R. and Logo, M.** (1993) “A framework for analyzing service operations”
4. **Crosby, P.B.** (1979), Quality is free: the art of making quality certain, New American Library, New York, NY.
5. **Dale B.G., Bunney, H.S. and Shaw, P.** (1994b) “Quality management tools and techniques: an overview, in Dale, B.G. (Ed.), Managing Quality, Prentice- Hall, N.Y.,
6. **Dale, B.E. and Plunkett, J.J.** (1990) Managing Total Quality, BPCW Whetons
7. **Dale, B.G., Boardewn, R.J. and Lascelles, D.M.** (1994) “Total Quality Management: an overview, in Dale, B.G. (Ed.), Managing Quality, Prentice Hall, N.Y.,
8. **Deming, W.E.** (1982), Quality, Productivity and Competitive Position, MIT Press, MA.
9. **Deming, W.E.** (1993), The New Economics, MIT Press, Cambridge, MA.
10. **Deming, W.E.** (2000), Out of the Crisis, MIT Press, Cambridge, MA.
11. **Edvardsson, B., Thomasson, B. and Ovretveit, J.** (1994), Quality of Service, McGraw-Hill, Inc., New York.
12. **Evans, J.R. and Lindsay, W.M.** (1996), The Management and Control Quality, West Publishing Company, U.S.A.
13. **Feigenbaum, A.V.** (1991), Quality control: principles, practice and administration, McGraw-Hill, Inc., New York.
14. **Garvin, D.A.** (1988), Managing Quality: The strategic and competitive edge, New York: The Free Press.
15. **Gronroos, C.** (1984), "A service quality model and its market implications", European Journal of Marketing,
16. **Juran, J.** (1988), Planning for Quality, The Free Press, NY.
17. **Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.** (1985) "A conceptual model of service quality and its implications for future research", Journal of Marketing, Vol 49

Ελληνική Βιβλιογραφία

1. **Δερβιτσιώτης, Κ.** (2001). «Ανταγωνιστικότητα με Διοίκηση Ολικής Ποιότητας». Αθήνα, 2η έκδοση, Εκδ. Interbooks.
2. **Ζαβλανός, Μ.** (1998). «Μάνατζμεντ». Αθήνα, εκδ. Έλλην. Ζευγαρίδης, Σ. (1978). «Οργάνωση και Διοίκηση». Θεσσαλονίκη, τόμος Β΄,
3. **Κέφης, Β.** (2003). «Βασικές Αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 και ISO 14000 και τα συστήματα διαχείρισης της Ποιότητας». Αθήνα, Πανεπιστημιακές Παραδόσεις.
4. **Κυριζόπουλος Π.Γ. – Κ.Κ. Κιουλάφας**, 1994 Έρευνα Αγοράς, Σύγχρονη Εκδοτική
5. **Λογοθέτης, Ν.**, (1992). «Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας». Αθήνα, εκδόσεις Interbooks.
6. **Μακρυνδημήτρης, Α.** (1998) «Θεωρία των Αποφάσεων». Αθήνα, Εκδ. Σάκκουλα.
7. **Μιχαλόπουλος Ν.** (2003). «Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο Management». Αθήνα, εκδ. Παπαζήση.
8. **Μπουραντάς, Δ.** (1992). «Management, Οργανωτική θεωρία και συμπεριφορά». Αθήνα, Εκδόσεις Team.
9. **Μπουραντάς, Δ.** (2005). «Ηγεσία, ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας». Αθήνα, εκδόσεις Κριτική.
10. **Μπουραντάς, Δημ. και Παπαλεξανδρή, Ν.** (1998). «εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων». Αθήνα, εκδ. Ευγ. Μπένου.
11. **Παγκάκης, Γρ.**, (1991). «Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση», Αθήνα, εκδόσεις Σάκκουλα.
12. **Παρασκευόπουλος, Ι.**, (1993) «Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας», τομ. Α΄, Χ.Ε., Αθήνα.
13. **Σπανός, Α.** (1993) «Ολική Ποιότητα», Αθήνα, Εκδ. Βιβλιοθήκη.
14. **Σπανού Κ.** (1996) «Το πρόβλημα της δημόσιας διοίκησης: Μια πρώτη προσέγγιση». Αθήνα, Εκδ. IOBE.
15. **Σταθακόπουλος Β.** 2001 Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς,, Εκδόσεις Σταμούλη,
16. **Στεφανάτος, Στ.**, (2000). «Ολική Ποιότητα», τόμος Β΄, Πάτρα, Ε. Α. Π.
17. **Τσέκος Θ.**, (1995) «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Δημόσιες Υπηρεσίες», ΙΝ.ΕΠ., Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης.
18. **Φαναριώτης, Π.** (1999), «Δημόσια Διοίκηση, Αποκέντρωση και Αυτοδιοίκηση». Αθήνα, Εκδ. Σταμούλη.
19. **Φίλιας, Β.** (1996), «Εισαγωγή στη Μεθοδολογία και τις Τεχνικές των Κοινωνικών Ερευνών», Αθήνα, εκδόσεις Gutenberg.