



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ»**

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΤΟΠΙΚΗΣ
ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΙΩΑΝΝΑ ΜΑΛΙΑΤΣΗ

**ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ
ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΚΑΠΕΤΑΝΟΠΟΥΛΟΥ**

ΑΘΗΝΑ, ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2017

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
Διοίκηση Τεχνολογία και Ποιότητα**

Μεταπτυχιακή Διατριβή



**Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Υπηρεσίες Κοινωνικής
Προστασίας και Πρόνοιας των Οργανισμών Τοπικής
Αυτοδιοίκησης**

Ιωάννα Μαλιάτση

**Επιβλέπουσα Καθηγήτρια
Παρασκευή Καπετανοπούλου**

Ιανουάριος 2017

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση Τεχνολογία και Ποιότητα

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Υπηρεσίες Κοινωνικής
Προστασίας και Πρόνοιας των Οργανισμών Τοπικής
Αυτοδιοίκησης**

Ιωάννα Μαλιάτση

**Επιβλέπουσα Καθηγήτρια
Παρασκευή Καπετανοπούλου**

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

Ιανουάριος 2017

Περίληψη

Σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής είναι η διερεύνηση της εφαρμογής των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στις Υπηρεσίες Κοινωνικής Προστασίας και Πρόνοιας των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, έχοντας ως βασικό γνώμονα την ικανοποίηση των πολιτών.

Η έρευνα έχει πανελλαδική διάσταση και σημασία, καθώς διεξήχθη σε δήμους που ανήκουν σε τέσσερις περιφέρειες της χώρας και τα αποτελέσματά της οδήγησαν σε ενδιαφέροντα συμπεράσματα λόγω του μεγάλου εύρους των δειγμάτων. Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκαν πρωτογενή δεδομένα τα οποία συλλέχθηκαν μέσω της συμπλήρωσης 204 ερωτηματολογίων από πολίτες που χρησιμοποιούν τις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων. Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών βασίστηκε στις πέντε διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών (Απτότητα, Αξιοπιστία, Ανταπόκριση, Διασφάλιση, Ενσυναίσθηση).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που εξήχθησαν, ο μέσος όρος ικανοποίησης των πολιτών διαμορφώνεται στο 4,13 με άριστα το 5, γεγονός που δείχνει ότι οι πολίτες δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν. Οι επιμέρους αξιολογήσεις στις είκοσι πέντε ερωτήσεις της κλίμακας Likert για την αποτίμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών κυμάνθηκαν μεταξύ 3,02 και 4,69 τιμές που αποδεικνύουν τη δυνατότητα περαιτέρω βελτίωσης. Από τους μη παραμετρικούς ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν, διαπιστώθηκε η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ ανεξάρτητων δειγμάτων, καθώς επίσης και μεταξύ των τεσσάρων περιφερειών της Ελλάδας σε κρίσιμες μεταβλητές της έρευνας.

Τα αποτελέσματα των αναλύσεων καταδεικνύουν την αναγκαιότητα εφαρμογής των αρχών της ΔΟΠ, σύμφωνα με την οποία διατυπώνονται συγκεκριμένες προτάσεις για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους ΟΤΑ.

Λέξεις Κλειδιά: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Ποιότητα Υπηρεσιών, Υπηρεσίες Κοινωνικής Προστασίας και Πρόνοιας, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Summary

The purpose of this master thesis is to investigate the application of the principles of Total Quality Management (TQM) in the Services of Social Protection and Welfare provided by the Local Government Organisations, based on the citizens' satisfaction.

The Research has nationwide dimension and importance because it was conducted in municipalities belonging to four different regions of the country. The results of this survey lead to several interesting conclusions due to the large range of samples. For the research, primary data were used, collected through 204 questionnaires which were completed from citizens who use the municipalities' social services. The evaluation of the citizens' satisfaction was based on the five dimensions of service quality (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy).

According to the results obtained, the average of citizens' satisfaction stands at 4.13 out of 5, which indicates that people are very satisfied with the quality of the services they receive. Individual assessments of the twenty-five questions of the Likert scale concerning the services' evaluation ranged between 3.02 and 4.69 values that indicate the possibility of further improvement. The non-parametric tests carried out, showed the existence of statistically significant differences between independent samples, as well as between the four regions of Greece in critical variables of the research.

The results of the analysis demonstrate the necessity of the application of Total Quality Management principles, according to which concrete proposals for improving the services of the local authorities are made.

Keywords: Total Quality Management, Service Quality, Social Security and Welfare Services, Local Government Organizations

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου κα Παρασκευή Καπετανοπούλου για τις πολύτιμες συμβουλές της, για τις κατευθύνσεις και επισημάνσεις της για την ολοκλήρωση της παρούσας διατριβής.

Ευχαριστώ τα τρία υπέροχα παιδιά μου, Νίκο, Γιώργο και Εύα, που μου έδιναν δύναμη και με ενθάρρυναν καθ' όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών σπουδών μου, και ιδιαίτερα τον σύζυγό μου τον Μάνο, ο οποίος με παρότρυνε να κάνω ένα ακόμη βήμα στην εκπαιδευτική μου πορεία και με στήριξε με όλες του τις δυνάμεις.

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1 Εισαγωγή	1
1.1 Πλαίσιο Αναφοράς	1
1.2 Σκοπός της μεταπτυχιακής διατριβής	2
1.3 Δομή της μεταπτυχιακής διατριβής	2
Κεφάλαιο 2 Η Έννοια της Ποιότητας	4
2.1 Ορισμός της Έννοιας της Ποιότητας.....	4
2.2 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.....	6
2.2.1 Από την Ποιότητα στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας	6
2.2.2 Βασικές Αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	7
2.2.3 Λόγοι Υιοθέτησης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και Οφέλη	9
2.2.4 Βραβεία Ποιότητας.....	11
2.2.5 Ποιότητα Υπηρεσιών	13
2.2.6 Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης για το Δημόσιο Τομέα	14
2.3 Οι Διαστάσεις της Ποιότητας.....	15
2.3.1 Διαστάσεις Ποιότητας Προϊόντος.....	17
2.3.2 Διαστάσεις Ποιότητας Υπηρεσίας	18
Κεφάλαιο 3 Μοντέλα Μέτρησης της Ποιότητας Υπηρεσιών	21
3.1 Το Μοντέλο Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών	21
3.2 Το Συνδυαστικό Μοντέλο Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας	23
3.3 Το Μοντέλο SERVQUAL.....	24
3.4 Το Μοντέλο SERVPERF.....	27
3.5 Το Μοντέλο του KANO.....	28
3.6 Το Μοντέλο OLIVER.....	29
3.7 Μέθοδος MUSA	30
Κεφάλαιο 4 Οι Υπηρεσίες Κοινωνικής Προστασίας & Πρόνοιας των Ο.Τ.Α.	32
4.1 Η Τοπική Αυτοδιοίκηση	32
4.1.1 Συνταγματικές Διατάξεις και Βασική Νομοθεσία	32
4.1.2 Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης α΄ βαθμού - Όργανα Δήμων	34
4.2 Υπηρεσίες Κοινωνικής Προστασίας και Πρόνοιας.....	35
4.2.1 Αρμοδιότητες Δήμων στον τομέα “Κοινωνικής Προστασίας & Αλληλεγγύης”	37
4.2.2 Παρεχόμενες Κοινωνικές Υπηρεσίες	37
Κεφάλαιο 5 Μεθοδολογία Έρευνας	42
5.1 Σκοπός της Έρευνας.....	42

5.2 Μεθοδολογία	43
5.3 Δομή Ερωτηματολογίου.....	44
5.4 Διεξαγωγή Έρευνας	46
Κεφάλαιο 6 Ανάλυση Αποτελεσμάτων	48
6.1 Μεθοδολογία Στατιστικής Ανάλυσης Αποτελεσμάτων	48
6.2 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά Ερωτώμενων	49
6.2.1 Κατανομή ανά Φύλο.....	49
6.2.2 Κατανομή ανά Ηλικιακή Ομάδα.....	50
6.2.3 Κατανομή ανά Οικογενειακή Κατάσταση	51
6.2.4 Κατανομή ανά Μορφωτικό Επίπεδο	51
6.2.5 Κατανομή ανά Ιδιότητα - Επάγγελμα	52
6.2.6 Κατανομή ανά Ιθαγένεια.....	53
6.3 Χρήση Υπηρεσιών.....	54
6.3.1 Λόγος Επίσκεψης στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου.....	54
6.3.2 Συχνότητα Επίσκεψης στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου	55
6.4 Ικανοποίηση Πολιτών	56
6.4.1 Αξιολόγηση Παρεχόμενων Υπηρεσιών	56
6.4.2 Αξιολόγηση Ικανοποίησης σύμφωνα με τις Διαστάσεις Ποιότητας.....	58
6.4.3 Ικανοποίηση Πολιτών - Χρήση Υπηρεσιών “Προνοιακά Επιδόματα” & “Δομές”	62
6.5 Συγκρίσεις επιμέρους ομάδων ερωτώμενων	64
6.5.1 Ικανοποίηση από το ωράριο εξυπηρέτησης - Συχνότητα επίσκεψης.....	64
6.5.2 Ικανοποίηση για τον εξοπλισμό – Ηλικία	66
6.5.3 Ικανοποίηση των προσωπικών αναγκών των πολιτών – Επάγγελμα	67
6.6 Συγκρίσεις ανά Περιφέρεια	69
6.6.1 Ευκολία πρόσβασης στο χώρο των υπηρεσιών.....	70
6.6.2 Χρόνος Εξυπηρέτησης	71
6.6.3 Τήρηση των προθεσμιών που έχει υποσχεθεί η Υπηρεσία	72
Κεφάλαιο 7 Συμπεράσματα.....	73
7.1 Συμπεράσματα Έρευνας & Προτάσεις Βελτίωσης.....	73
7.2 Προτάσεις για Περαιτέρω Έρευνα	77
Βιβλιογραφία.....	79
Παράρτημα Α Νομοθεσία.....	84
Α.1 Νομοθεσία Τοπικής Αυτοδιοίκησης.....	84
Α.2 Αρμοδιότητες Δήμων στον τομέα “Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης”	84
Α.3 Νομοθεσία Κοινωνικών Μέτρων 2016.....	88

Παράρτημα Β Ερωτηματολόγιο Έρευνας	89
Παράρτημα Γ Αποτελέσματα Στατιστικών Αναλύσεων	92
Γ.1 Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία; * Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών.....	92
Γ.2 Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό; * Ηλικία.....	96
Γ.3 Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών; * Ιδιότητα-Επάγγελμα.....	99
Γ.4 Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών; * Περιφέρεια	104
Γ.5 Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας; * Περιφέρεια.....	107

Κατάλογος Σχημάτων

Σχήμα 1: Μοντέλο Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών	22
Σχήμα 2: Συνδυαστικό Μοντέλο Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας.....	24
Σχήμα 3: Μοντέλο Servqual.....	26
Σχήμα 4: Μοντέλο του Kano για την ικανοποίηση του πελάτη	29
Σχήμα 5: Μοντέλο Oliver.....	30

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Αξιοπιστία του ερωτηματολογίου	49
Πίνακας 2: Κατανομή ανά φύλο	49
Πίνακας 3: Κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα.....	50
Πίνακας 4: Κατανομή ανά οικογενειακή κατάσταση.....	51
Πίνακας 5: Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο	52
Πίνακας 6: Κατανομή ανά ιδιότητα - επάγγελμα	53
Πίνακας 7: Κατανομή ανά ιθαγένεια	53
Πίνακας 8: Λόγος επίσκεψης στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου.....	54
Πίνακας 9: Συχνότητα επίσκεψης στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου.....	55
Πίνακας 10: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς	57
Πίνακας 11: Ικανοποίηση πολιτών με βάση τις Διαστάσεις Ποιότητας	59
Πίνακας 12: Ικανοποίηση από το Ωράριο εξυπηρέτησης - Συχνότητα επίσκεψης.....	65
Πίνακας 13: Ικανοποίηση από τον Εξοπλισμό - Ηλικία	66
Πίνακας 14: Ικανοποίηση από την Προσαρμογή των Υπηρεσιών - Επάγγελμα.....	68
Πίνακας 15: Ικανοποίηση πρόσβασης ανά Περιφέρεια.....	70
Πίνακας 16: Ικανοποίηση χρόνου εξυπηρέτησης ανά Περιφέρεια	71
Πίνακας 17: Ικανοποίηση τήρησης προθεσμιών ανά Περιφέρεια.....	72

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1: Κατανομή ανά φύλο.....	50
Διάγραμμα 2: Κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα	50
Διάγραμμα 3: Κατανομή ανά οικογενειακή κατάσταση.....	51
Διάγραμμα 4: Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο.....	52
Διάγραμμα 5: Κατανομή ανά ιδιότητα - επάγγελμα.....	53
Διάγραμμα 6: Συχνότητα επίσκεψης στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου	56
Διάγραμμα 7: Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με την “Ανταπόκριση”	59
Διάγραμμα 8: Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με τη “Διασφάλιση”	60
Διάγραμμα 9: Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με την “Ενσυναίσθηση”	60
Διάγραμμα 10: Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με την “Αξιοπιστία”	61
Διάγραμμα 11: Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με την “Απτότητα”	61
Διάγραμμα 12: Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με τη χρήση υπηρεσιών (1).....	62
Διάγραμμα 13: Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με τη χρήση υπηρεσιών (2).....	63
Διάγραμμα 14: Ικανοποίηση από το Ωράριο εξυπηρέτησης - Συχνότητα επίσκεψης.....	65
Διάγραμμα 15: Ικανοποίηση από τον Εξοπλισμό - Ηλικία.....	67
Διάγραμμα 16: Ικανοποίηση από την Προσαρμογή των Υπηρεσιών - Επάγγελμα.....	68

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

1.1 Πλαίσιο Αναφοράς

Σύμφωνα με τα στοιχεία που έδωσε στη δημοσιότητα η Eurostat για το 2015, το 35,7% του πληθυσμού της Ελλάδας (3,8 εκατ. άνθρωποι) ζει σε συνθήκες φτώχειας ή κοινωνικού αποκλεισμού, έναντι 28,1% το 2008. Το αντίστοιχο ποσοστό στην Ευρωπαϊκή Ένωση για το 2015 επανήλθε στα επίπεδα του 2008, ήτοι στο 23,7% (Ενημερωτικό Δελτίο Eurostat 199/2016, 17 Οκτωβρίου 2016).

Σύμφωνα με την Eurostat, ένας άνθρωπος βρίσκεται σε κατάσταση φτώχειας ή κοινωνικού αποκλεισμού όταν αντιμετωπίζει μία ή περισσότερες από τις παρακάτω καταστάσεις: είτε θεωρείται φτωχός (δηλαδή έχει εισοδήματα μικρότερα του 60% του μέσου εθνικού εισοδήματος), είτε ζει σε κατάσταση ένδειας (δηλαδή στερείται βασικά καταναλωτικά αγαθά ή αδυνατεί να ανταπεξέλθει σε στοιχειώδεις οικονομικές υποχρεώσεις), είτε ζει σε οικογένεια αντιμέτωπη με τον κίνδυνο της ανεργίας (δηλαδή σε οικογένεια που κανένα μέλος της δεν έχει «κανονική δουλειά»).

Στην Ελλάδα, το 21,4% του πληθυσμού βρίσκεται σε συνθήκες φτώχειας, το 22,2% σε συνθήκες ένδειας, ενώ το 16,8% του πληθυσμού ζει σε οικογένεια αντιμέτωπη με τον κίνδυνο της ανεργίας. Τα αντίστοιχα μέσα ποσοστά στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι 17,3%, 8,1% και 10,5%.

Τα άτομα αυτά απευθύνονται ως επί το πλείστον στις υπηρεσίες Κοινωνικής Προστασίας και Πρόνοιας των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ο ρόλος των οποίων αποκτά ιδιαίτερη σημασία στην προσπάθεια υποστήριξης και ανακούφισης των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού.

1.2 Σκοπός της μεταπτυχιακής διατριβής

Σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής είναι η διερεύνηση της εφαρμογής των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στις υπηρεσίες Κοινωνικής Προστασίας και Πρόνοιας που παρέχονται από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης έχοντας ως βασικό γνώμονα την ικανοποίηση των πολιτών.

Βασικά ερευνητικά ερωτήματα που αφορούν τη διατριβή είναι: Παρέχονται οι υπηρεσίες προς τους δημότες με αξιοπιστία και ακρίβεια; Υπάρχει ανταπόκριση των υπηρεσιών στις ανάγκες των πολιτών και διασφάλιση της εμπιστοσύνης τους; Από ποιούς παράγοντες επηρεάζεται η ικανοποίηση των πολιτών και πώς διαφοροποιείται; Πόσο ικανοποιημένοι είναι τελικά οι δημότες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;

Η αυξανόμενη ζήτηση για τις υπηρεσίες Κοινωνικής Προστασίας και Πρόνοιας καταδεικνύει την αναγκαιότητα και σπουδαιότητα της παρούσας έρευνας, καθώς η ποιότητα των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης μπορεί να συμβάλει ουσιαστικά στην υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων του πληθυσμού.

Η μεθοδολογία εκπόνησης περιλαμβάνει βιβλιογραφική έρευνα σε ελληνική και ξενόγλωσση βιβλιογραφία. Η διεξαγωγή της έρευνας έγινε με τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων μέσω ενός δομημένου ερωτηματολογίου, το οποίο διανεμήθηκε στους πολίτες - τελικούς χρήστες των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η έρευνα έχει πανελλαδική διάσταση, καθώς διεξήχθη σε δήμους που ανήκουν σε τέσσερις περιφέρειες της χώρας.

1.3 Δομή της μεταπτυχιακής διατριβής

Στο πρώτο κεφάλαιο της μεταπτυχιακής διατριβής παρουσιάζεται το γενικό πλαίσιο αναφοράς με τον προσδιορισμό του προβλήματος, τον σκοπό και την επικαιρότητα της μεταπτυχιακής διατριβής.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στους διάφορους αποδεκτούς ορισμούς της ποιότητας, στην ιστορική εξέλιξη της ποιότητας και τη μετεξέλιξή της σε Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, καθώς και στις αρχές και στους λόγους υιοθέτησης της ΔΟΠ από ιδιωτικούς και δημόσιους οργανισμούς. Επίσης παρουσιάζονται τα βραβεία ποιότητας που απονέμονται στις επιχειρήσεις που ακολουθούν τις αρχές της ΔΟΠ. Παράλληλα γίνεται αναφορά στην ποιότητα των υπηρεσιών, στη διάκριση της υπηρεσίας από το προϊόν και στις διαστάσεις της ποιότητας.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται μια εκτενής αναφορά στα μοντέλα μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών και κατ' επέκταση στη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και η νομοθεσία που τον διέπει. Γίνεται αναφορά στα όργανα διοίκησης των δήμων και ανάλυση των κοινωνικών υπηρεσιών που παρέχονται σε αυτοδιοικητικό επίπεδο. Τέλος περιγράφονται οι παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες και κοινωνικές δομές οι οποίες διαφέρουν από δήμο σε δήμο, καθώς προσαρμόζονται ανάλογα με τις ανάγκες, αλλά και τις δυνατότητες που έχουν.

Στο πέμπτο κεφάλαιο αναφέρεται ο βασικός σκοπός της έρευνας και η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε με τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων μέσω ερωτηματολογίου. Κατόπιν γίνεται μια αναλυτική αναφορά στον τρόπο με τον οποίο δομήθηκε το ερωτηματολόγιο και εν συνεχεία αναλύεται το ερευνητικό πλαίσιο το οποίο επιλέχθηκε, καθώς και η διαδικασία διεξαγωγής της έρευνας.

Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται συνοπτικά οι στατιστικές τεχνικές που χρησιμοποιήθηκαν, καθώς και τα αποτελέσματα της έρευνας αναφορικά με την εφαρμογή των αρχών της ΔΟΠ.

Στο έβδομο και τελευταίο κεφάλαιο αναφέρονται τα συμπεράσματα της έρευνας, παρατίθεται προτάσεις βελτίωσης της λειτουργίας των κοινωνικών υπηρεσιών και γίνονται προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

Κεφάλαιο 2

Η Έννοια της Ποιότητας

2.1 Ορισμός της Έννοιας της Ποιότητας

Η ποιότητα αποτελεί ένα σύστημα αρχών, αξιών, προτύπων και μεθόδων δράσης που εξασφαλίζει την πλήρη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, την ικανοποίηση των πελατών - πολιτών και τη βελτιστοποίηση της απόδοσης των επιχειρήσεων και έχει μετρήσιμα, ποσοτικά και πρακτικά χαρακτηριστικά (Κέφης 2014: 39).

Πολλές επιχειρήσεις και οργανισμοί έχουν οδηγηθεί στο συμπέρασμα ότι η ποιότητα είναι η πιο βασική και αποτελεσματική προϋπόθεση επιτυχίας (Δερβιτσιώτης 2005: 19). Για το σκοπό αυτό η ποιότητα αποτελεί πλέον βασική μέριμνα σε όλους σχεδόν τους οργανισμούς, ενώ σε πολλούς οργανισμούς υπάρχει ιδιαίτερη λειτουργία (διεύθυνση, τμήμα, μονάδα) αφιερωμένη αποκλειστικά στη διαχείριση της ποιότητας (Slack, Chambers & Johnston, 2010: 665).

Ο ορισμός της ποιότητας έχει αποδοθεί με διαφορετικό τρόπο από πολλούς επιστήμονες και ειδικούς, όπως ενδεικτικά:

- Ποιότητα σημαίνει να ταιριάζει το προϊόν ή η υπηρεσία στο σκοπό ή τη χρήση για την οποία προορίζεται (J. Juran 1951),
- Ποιότητα σημαίνει συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις (P. Crosby 1979),
- Οι πελάτες πληρώνουν μόνο γι' αυτό που είναι χρήσιμο σ' αυτούς και προσφέρει σ' αυτούς αξία. Τίποτε άλλο δεν αποτελεί "ποιότητα" (P. Drucker 1985),
- Η ποιότητα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι η πρόκληση ελάχιστων απωλειών στο κοινωνικό σύνολο από τη στιγμή που το προϊόν διατίθεται στην κατανάλωση (G. Taguchi 1986),
- Ποιότητα είναι οι αναμενόμενες επιθυμίες του πελάτη (D. Garvin 1988),

- Η ποιότητα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι η προβλέψιμη ομοιομορφία και αξιοπιστία του σε χαμηλό κόστος και η καταλληλότητά του για την αγορά (E. Deming 1986),
- Η ποιότητα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι σύνθετο άθροισμα των χαρακτηριστικών του μάρκετινγκ, της μηχανικής, της παραγωγής και της συντήρησης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, μέσω των οποίων το προϊόν ή η υπηρεσία, όταν αποδοθούν σε χρήση, θα ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του πελάτη (A. Feigenbaum 1991),
- Ποιότητα είναι η φιλοσοφία εργασίας μέσα από την οποία μπορούμε να πραγματοποιήσουμε το όραμά μας και να εκπληρώσουμε την αποστολή μας, με τρόπο πλήρως συμβατό με τις αξίες μας και υποστηριζόμενο από αυτές (G. Alderman, 1996),
- Η ποιότητα δεν είναι κάτι απόλυτο, ούτε ένα πρότυπο που συνεχώς βελτιώνεται. Είναι η αντανάκλαση των προσδοκιών του ατόμου, οι οποίες με τη σειρά τους καθορίζονται από την κοινωνία και την κατάσταση του Έθνους σε μια δεδομένη στιγμή (L. Campbell, UKAS 1998),
- Η Ποιότητα είναι η ιδιότητα ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας να ικανοποιεί τις ανάγκες του χρήστη και βασίζεται πάνω στο τρίπτυχο: συνεχής βελτίωση-ικανοποίηση του πελάτη-επιβίωση της επιχείρησης (Κέφης 2014: 42).

Οι παραπάνω ορισμοί αντιπροσωπεύουν μια ευρεία χρονική περίοδο, μέσα στην οποία η εξέλιξη της κοινωνίας και της τεχνολογίας αλλάζει συνεχώς τη σημασία της ποιότητας. Αυτοί που θα προβλέψουν ή θα αντιληφθούν έγκαιρα τη σημασία της ποιότητας και θα την προσαρμόσουν στις απαιτήσεις των καταναλωτών θα είναι εκείνοι που θα επιτύχουν.

Βέβαια ο όρος ποιότητα ορίζεται διαφορετικά από την πλευρά του καταναλωτή-πελάτη και διαφορετικά από την πλευρά του παραγωγού. Για τον καταναλωτή το προϊόν ή η υπηρεσία διακρίνεται για την υψηλή λειτουργική αποτελεσματικότητα σε συνδυασμό με το χαμηλό κόστος του και την ικανοποίηση που του προσφέρει από αισθητικής απόψεως. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι προσδοκίες ως προς την ποιότητα ενός προϊόντος ή υπηρεσίας διαφέρει επίσης από πελάτη σε πελάτη. Οι προσδοκίες διαμορφώνονται σύμφωνα με τις προηγούμενες εμπειρίες, τις υποδείξεις τρίτων, τις ιδιαίτερες γνώσεις, την άμεση ή έμμεση επικοινωνία του πελάτη με τη δημόσια ή μη υπηρεσία. Για τον

παραγωγό ο όρος ποιότητα σημαίνει η συνεπής και αδιάκοπη συμμόρφωση στις προσδοκίες των πελατών διασφαλίζοντας τη μέγιστη δυνατή ανταπόκριση του προϊόντος ή της υπηρεσίας στις προδιαγραφές (Κέφης 2014: 48).

Η ποιότητα διακρίνεται σε αντικειμενική όταν αφορά για παράδειγμα μία φυσική μέτρηση, όπως η ανθεκτικότητα και σε υποκειμενική όταν αφορά για παράδειγμα το στυλ ή την ανταπόκριση στις ιδιαίτερες ανάγκες του καταναλωτή, ενώ παράλληλα προσεγγίζεται και από άλλες διαφορετικές όψεις, όπως την ποιότητα σχεδίασης ή προδιαγραφών, αλλά και την ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

2.2 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

2.2.1 Από την Ποιότητα στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

Η ιστορική εξέλιξη της ποιότητας ακολουθεί την εξής πορεία:

- α) Έλεγχος Ποιότητας (εστιάζει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων για ποιότητα),
- β) Διασφάλιση ποιότητας (δίνει την πεποίθηση ότι οι απαιτήσεις των πελατών-χρηστών σχετικά με την ποιότητα προϊόντων/υπηρεσιών μπορούν να εκπληρωθούν),
- γ) Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (στόχο έχει την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών-χρηστών πέραν των προσδοκιών τους, με βασικό γνώμονα τη συνεχή βελτίωση, την ενεργό συμμετοχή όλων και την έμφαση στις διαδικασίες του κάθε οργανισμού).

Ο Έλεγχος Ποιότητας ξεκίνησε στις αρχές του 18ου αιώνα με εφαρμογή στο στρατό και αποτελεί μέρος της διαχείρισης ποιότητας που εστιάζεται στην ικανοποίηση των απαιτήσεων για ποιότητα. Αναγνωρίζει ελαττώματα και αποτυχίες κατά τη διάρκεια της παραγωγής ή της παροχής υπηρεσιών. Ο έλεγχος αποτελεί πολύ σημαντικό παράγοντα για την εξασφάλιση της ποιότητας.

Η Διασφάλιση Ποιότητας δίνει την πεποίθηση ότι οι απαιτήσεις των πελατών σχετικά με την ποιότητα των τελικών προϊόντων μπορούν να εκπληρωθούν. Με τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας οι εταιρείες πρέπει να είναι ικανές να διαχειρίζονται τις λειτουργίες τους, να έχουν εμπιστοσύνη στις διεργασίες τους, να είναι σε θέση να

επαναλάβουν ή να επαναδημιουργήσουν προϊόντα ή υπηρεσίες και να έχουν την πεποίθηση ότι μπορούν να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις των πελατών.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) είναι μία συνεχής προσπάθεια να ικανοποιήσει και να ξεπεράσει τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών στο χαμηλότερο δυνατό κόστος με στόχο τη συνεχή βελτίωση, με τη συμμετοχή όλων και δίνοντας έμφαση στις διαδικασίες του κάθε οργανισμού. Η ΔΟΠ είναι η ολοκληρωμένη δέσμευση για συνεχή βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών, η οποία με τη συμμετοχή όλων συντελεί στην απόλυτη ικανοποίηση των σημερινών αλλά και των μελλοντικών αναγκών των πελατών (Κέφης 2014: 42).

Η επιτυχία ενός συστήματος ΔΟΠ εξαρτάται από την αλληλεπίδραση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης, τη συνεργασία και τον συντονισμό των υποσυστημάτων της επιχειρηματικής μονάδας μέσα από ένα σύνολο ενεργειών για την κατάλληλη χρήση των υλικών, οικονομικών και ανθρώπινων πόρων, έχοντας ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση όλων των εμπλεκόμενων μερών (Αποστολάκη, Μαυροειδή 2004).

Η επιτυχημένη εφαρμογή της ΔΟΠ από μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό συμβάλλει στην επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και στη μείωση του κόστους (αύξηση παραγωγικότητας, κ.α.) με αποτέλεσμα την αύξηση της κερδοφορίας. Επίσης βοηθά στην ανάπτυξη του ομαδικού πνεύματος μεταξύ των εργαζομένων της επιχείρησης, βελτιώνει την ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, αυξάνει την ικανοποίηση των πελατών, ενισχύει τη συμμετοχικότητα και βοηθά στην καλύτερη διαχείριση των δαπανών. Όλο και περισσότερες επιχειρήσεις συνειδητοποιούν πλέον ότι για να επιβιώσουν στο επιχειρηματικό περιβάλλον απαιτείται να γίνουν «Επιτυχημένοι Οργανισμοί Ολικής Ποιότητας» (Bohoris 1996).

2.2.2 Βασικές Αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας περιλαμβάνει πέντε βασικές αρχές που αφορούν στην υποστήριξη και ενεργό συμμετοχή της διοίκησης, στην εστίαση στις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών, στην έμφαση στη διαρκή βελτίωση, στη συνολική και

συστηματική συμμετοχή εργαζομένων και στη λήψη αποφάσεων με αντικειμενικά στοιχεία (Δερβιτσιώτης 2005: 44).

1) Υποστήριξη και ενεργός συμμετοχή της ανώτατης διοίκησης στην ποιότητα και στη συνεχή βελτίωσή της. Η ποιότητα, σύμφωνα με τη διοίκηση, έρχεται τρίτη σε προτεραιότητα μετά το κόστος και την έγκαιρη διεκπεραίωση των παραγγελιών. Αυτό δηλώνει τη νοοτροπία και την αντίληψη για απόκτηση βραχυπρόθεσμων κερδών. Μακροχρόνια αυτό όμως έχει ως αποτέλεσμα τη χαμηλή ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών, τη μη ικανοποίηση του πελάτη και τη μείωση του μεριδίου της αγοράς. Με την εφαρμογή του συστήματος Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, η ποιότητα πρέπει να είναι πρώτη σε προτεραιότητα για τη διοίκηση.

2) Εστίαση στις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών. Η άγνοια ή η περιφρόνηση από την πλευρά της επιχείρησης των αναγκών των πελατών, οδηγεί στην παραγωγή ή παροχή κακής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών. Αυτό συμβαίνει γιατί η επιχείρηση δεν γνωρίζει ποιοί είναι αυτοί οι πελάτες, ποιές είναι οι ανάγκες τους και ποιές οι προσδοκίες τους. Οι πελάτες αντιμετωπίζονται ως αναγκαίο κακό και τηρείται μια στάση αδιαφορίας και περιφρόνησης ως προς την εξυπηρέτηση των αναγκών τους. Η αλλαγή νοοτροπίας σε τέτοιου είδους πρακτικές και συμπεριφορές είναι απαραίτητη στην περίπτωση των επιχειρήσεων που θέλουν να εφαρμόσουν τη ΔΟΠ σε εξωτερικούς και εσωτερικούς πελάτες. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά και όλων των διαδικασιών για την παραγωγή και τη στήριξή της.

3) Έμφαση στη συνεχή βελτίωση. Στόχος είναι η συμμετοχή όλων των εργαζομένων και όλων των τμημάτων (μικτές διαλειτουργικές ομάδες), τα οποία εκπροσωπούν όλες τις σχετικές λειτουργίες της επιχείρησης συμβάλλοντας στην ταυτόχρονη αντιμετώπιση των δυσκολιών που δημιουργούνται και σύμφωνα με τους στρατηγικούς στόχους της επιχείρησης. Με τη συμμετοχή όλων επιτυγχάνεται η συνεχής βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών, όπου το κόστος και ο χρόνος υλοποίησής τους διαχέεται και δεν επιμερίζεται σε ένα μόνο τμήμα ή λειτουργία. Η επιχείρηση που σταματά να βελτιώνεται σύντομα θα σταματήσει να έχει όσο καλή απόδοση χρειάζεται, γιατί οι ανάγκες και οι προσδοκίες δεν είναι στατικές.

4) Συνολική και συστηματική συμμετοχή των εργαζομένων. Η συμμετοχή των εργαζομένων στην παραγωγική διαδικασία μέσω αυξημένων αρμοδιοτήτων περιορίζει τον κίνδυνο εφησυχασμού των εργαζομένων, με την έννοια ότι τα τυχόν προβλήματα ή ελαττωματικά προϊόντα / υπηρεσίες στην παραγωγική διαδικασία θα εντοπιστούν από άλλους πιο ειδικούς και όχι από εκείνους. Επίσης σπαταλάται πολύτιμος χρόνος από τη στιγμή που δημιουργείται το πρόβλημα μέχρι τον εντοπισμό του. Επομένως είναι απαραίτητη η συμμετοχή των εργαζομένων στην παραγωγική διαδικασία γιατί με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται ένα κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον και αξιοποιούνται οι γνώσεις και οι ικανότητές τους προς όφελος του οργανισμού.

5) Λήψη αποφάσεων με αντικειμενικά στοιχεία. Η συλλογή και ανάλυση στοιχείων οδηγεί στον προσδιορισμό του προβλήματος, στην ανάλυση των αιτιών που το προκαλούν και στη λήψη αποφάσεων για την υλοποίηση ενδεδειγμένων ενεργειών για την επίλυση αυτού. Η διοίκηση που στηρίζεται σε αντικειμενικά στοιχεία απαιτεί συνεχή εκπαίδευση, η οποία πρέπει να αρχίζει από τα ανώτερα στελέχη και να εστιάζει σε γενικότερες τάσεις και χαρακτηριστικά ενός προβλήματος. Επιπλέον πρέπει να δέχεται τα αρνητικά συμπεράσματα μιας ανάλυσης, ώστε να αναλαμβάνει ενέργειες επίλυσης των προβλημάτων.

2.2.3 Λόγοι Υιοθέτησης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και Οφέλη

Οι βασικές αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας διαμορφώνουν ένα νέο οργανωτικό περιβάλλον το οποίο μπορεί να υποστηρίξει τη λειτουργία των επιχειρήσεων και των οργανισμών. Οι σημαντικότεροι λόγοι για την υιοθέτηση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

Η ανάγκη επιβίωσης και ανάπτυξης της επιχείρησης σε μια έντονα ανταγωνιστική και κορεσμένη διεθνή αγορά την οδηγεί στη υιοθέτηση των αρχών της ΔΟΠ. Ειδικά για τους δημόσιους οργανισμούς αφορμή μπορεί να αποτελέσει η ανάγκη για χρησιμοποίηση των περιορισμένων πόρων που έχουν στη διάθεσή τους, καθώς και οι ολοένα και μεγαλύτερες απαιτήσεις των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των δημόσιων υπηρεσιών. Σε χώρες όπως η Ελλάδα, όπου συνεχώς γίνονται περικοπές δαπανών, οι δημόσιες υπηρεσίες καλούνται να προσφέρουν ακόμη πιο ποιοτικά

αναβαθμισμένες υπηρεσίες με ελλείψεις σε ανθρώπινο δυναμικό και περιορισμένους οικονομικούς πόρους.

Η αδυναμία άλλων γνωστών συμβατικών προσεγγίσεων και παραδοσιακών διαδικασιών ελέγχου για τη διασφάλιση της ποιότητας, ιδιαίτερα στην περίπτωση μέτρησης της αποδοτικότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών, όπου δεν υπάρχουν συγκεκριμένοι δείκτες μέτρησης για το παραγόμενο αποτέλεσμα και η αναποτελεσματικότητα μηχανισμών, όπως π.χ. οι χάρτες ελέγχου ποιότητας, χωρίς την απαραίτητα διοικητική υποδομή για τη βελτίωσή της (Δερβιτσιώτης 2005).

Τέλος, η υιοθέτηση των αρχών της ΔΟΠ μπορεί να προκύψει και από την εφαρμογή μιας νέας αντίληψης όσον αφορά τη διοίκηση, η οποία επιτρέπει τη δημοκρατικότητα, τη συμμετοχικότητα και την καλύτερη συνεργασία μεταξύ στελεχών και εργαζομένων ενός οργανισμού προς όφελος των ιδίων και της επιχείρησης (Κέφης 2005: 61).

Τα κυριότερα οφέλη από την εφαρμογή της ΔΟΠ αφορούν την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για μια επιχείρηση (Evans & Lindsay 2008: 60-61, Τσιότρας 2002). Ωστόσο, πέρα από την επίτευξη ανταγωνιστικότητας ένα από τα σημαντικότερα οφέλη της εφαρμογής των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι επίσης η ανάπτυξη ομαδικού πνεύματος μεταξύ των εργαζομένων της επιχείρησης. Σε πολλές περιπτώσεις μάλιστα οι αρχές της ΔΟΠ μέσω των εργαζομένων, περνούν στο κοινωνικό σύνολο βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής. Το φαινόμενο αυτό έχει πολλαπλασιαστικά οφέλη τόσο σε κοινωνικό όσο ακόμη και σε εθνικό επίπεδο (Τσιότρας 2002).

Η «φιλοσοφία» που διέπει τη ΔΟΠ μπορεί να βρει πεδίο εφαρμογής στους σύγχρονους δημόσιους οργανισμούς και φορείς που προσπαθούν συνεχώς να επιτύχουν την πλέον ορθολογική οργάνωσή τους με σκοπό τη δημιουργία εκείνων των προϋποθέσεων που θα τους επιτρέψουν να παρακολουθούν τις αυξανόμενες τεχνολογικές εξελίξεις και ανάγκες επιτυγχάνοντας την όσο το δυνατόν υψηλότερη αποτελεσματικότητα με το ελάχιστο δυνατό κόστος. Βέβαια οι αρχές της ΔΟΠ έχουν δυνατότητα εφαρμογής μόνο όταν οι επιχειρήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί επιζητούν βελτιώσεις για επιβίωση και ανταγωνιστικότητα με μακροπρόθεσμη προοπτική. Ειδάλλως, όταν η ανάγκη για

βελτίωση γίνεται για βραχυπρόθεσμα και περιστασιακά οφέλη, η προσπάθεια εφαρμογής της ΔΟΠ δε θα έχει το επιθυμητό αποτέλεσμα (Δερβιτσιώτης 2001: 52-53).

Η συνεχής εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και η υιοθέτηση της κουλτούρας της επιχείρησης θα βοηθήσει την επιχείρηση να παράσχει όλο και πιο αναβαθμισμένα ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες. Η επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό εξασφαλίζει την υγιή ανάπτυξη και τη συνεχιζόμενη βελτίωση. Επιπλέον, όταν οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι, με υψηλό ηθικό, τότε δημιουργούνται οι κατάλληλες προϋποθέσεις για αυξημένη παραγωγικότητα και υπερβάσεις. Η δέσμευση στο στόχο, η επικέντρωση στους πελάτες, οι διαρκείς βελτιώσεις των διαδικασιών, η ενδυνάμωση των εργαζομένων θα φέρουν τα επιθυμητά αποτελέσματα.

2.2.4 Βραβεία Ποιότητας

Για την υποστήριξη της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και με σκοπό να δοθεί καθοδήγηση, αλλά και έμπνευση στις επιχειρήσεις για την εφαρμογή της, έχει θεσπιστεί ένας αριθμός βραβείων ποιότητας, τα πιο γνωστά των οποίων είναι το βραβείο Deming, το αμερικανικό βραβείο Malcolm Baldrige (Malcolm Baldrige National Quality Award - MBNQA) και το ευρωπαϊκό βραβείο European Quality Award - EQA.

Τα βραβεία ποιότητας στηρίζονται σε μία σειρά κριτηρίων που σχετίζονται με τη βελτίωση της ποιότητας και παρόλο που παρουσιάζουν κάποιες διαφορές μεταξύ τους, οι ομοιότητές τους είναι μεγάλες, καθώς στηρίζονται στους παράγοντες αξιολόγησης της απόδοσης των επιχειρήσεων.

Το Βραβείο Deming ήταν το πρώτο βραβείο ποιότητας και αποτέλεσε πηγή έμπνευσης τόσο για το αμερικάνικο (MBNQA) όσο και για το ευρωπαϊκό βραβείο (EQA). Δημιουργήθηκε το 1951 από το Σύλλογο των Ιαπώνων Επιστημόνων και Μηχανικών (Union of Japanese Scientists and Engineers - JUSE), σε αναγνώριση και εκτίμηση των επιτευγμάτων του W. Edwards Deming στο στατιστικό ποιοτικό έλεγχο. Το βραβείο του Deming δίδεται σε τρεις κατηγορίες: α) Μεμονωμένες επιχειρήσεις, β) εργοστάσια και γ) μικρές επιχειρήσεις και δίνει έμφαση στον στατιστικό έλεγχο της ποιότητας, καθώς και στο βαθμό ανταπόκρισης και απόδοσης των επιχειρήσεων στους διάφορους δείκτες ανταγωνιστικότητας. Τα κριτήρια αξιολόγησής του αφορούν την Επιχειρησιακή

πολιτική, τη Διοίκηση, την Εκπαίδευση, την Πληροφόρηση, την Ανάλυση, την Τυποποίηση, τον Έλεγχο, τη Διασφάλιση ποιότητας, τα Αποτελέσματα και τον Επιχειρησιακό σχεδιασμό.

Το αμερικανικό βραβείο ποιότητας Malcolm Baldrige (MBNQA) θεσπίστηκε το 1997 και απονέμεται κάθε χρόνο από τον Πρόεδρο των Ηνωμένων Πολιτειών σε οργανισμούς που επιδεικνύουν ποιότητα και επιχειρηματική αριστεία. Τρία βραβεία μπορούν να απονεμηθούν ετησίως σε επιχειρήσεις από τις ακόλουθες έξι κατηγορίες: βιομηχανία, υπηρεσίες, μικρομεσαίες επιχειρήσεις, εκπαίδευση, υγεία, μη κερδοσκοπικές εταιρείες. Τα κριτήρια του βραβείου Malcolm Baldrige βάσει των οποίων αξιολογούνται οι οργανισμοί είναι επτά (7) και συγκεκριμένα: η ηγεσία, ο στρατηγικός σχεδιασμός, η εστίαση στον πελάτη και στην αγορά, η μέτρηση, ανάλυση και διαχείριση των πληροφοριών, ο προσανατολισμός στο ανθρώπινο δυναμικό, η διαχείριση διαδικασιών και τα επιχειρησιακά αποτελέσματα.

Το ευρωπαϊκό βραβείο ποιότητας EQA (European Quality Award) θεσπίστηκε το 1991 από το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Διοίκηση της Ποιότητας (European Foundation for Quality Management - EFQM) με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Οργάνωσης για την Ποιότητα (European Organization for Quality - EOQ) και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Το EQA περιλαμβάνει εννέα (9) κριτήρια που περιέχουν τις βασικές αρχές της ΔΟΠ. Τα πέντε αποτελούν τις «προϋποθέσεις» ηγεσία, πολιτική - στρατηγική, διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, συνεργασίες - πόροι, διαδικασίες και τα τέσσερα τα «αποτελέσματα» ικανοποίηση πελατών και ανθρώπινου δυναμικού, επίδραση στο κοινωνικό σύνολο και κρίσιμα αποτελέσματα της επιχείρησης.

Η χρήση των βραβείων ποιότητας οδήγησε στην ανάπτυξη εθνικών βραβείων ποιότητας σε αρκετές χώρες της Ευρώπης προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες τους, με γνώμονα πάντα τα βασικά κριτήρια που χρησιμοποιούνται από τα δυο μεγάλα βραβεία ποιότητας (το Αμερικανικό MBNQA και το Ευρωπαϊκό EQA), τα οποία περιέχουν στοιχεία αξιολόγησης της απόδοσης των επιχειρήσεων αναδεικνύοντας τα θεμελιώδη αξιώματα της ποιότητας.

2.2.5 Ποιότητα Υπηρεσιών

Το σημαντικότερο κριτήριο για την ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας είναι η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ικανοποίηση του πελάτη. Ό,τι ικανοποιεί πλήρως τον πελάτη μέσα σε ορισμένα όρια κόστους παραγωγής είναι ποιοτικό. Είναι λοιπόν σημαντικό οι υποδείξεις και οι απαιτήσεις του πελάτη να αντιμετωπίζονται με την ανάλογη δέσμευση στην ποιότητα. Η ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού εξαρτάται καθοριστικά από τη δημιουργία και εφαρμογή ενός ορθολογικού Συστήματος Διοίκησης - Διαχείρισης της Παραγωγικής Διαδικασίας.

Η ποιότητα των υπηρεσιών ωστόσο είναι σχετική και όχι απόλυτη αφού διαφορετικοί πελάτες-χρήστες μπορεί να εκλάβουν διαφορετικά το επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών, καθώς η ποιότητα που αφορά τις υπηρεσίες μπορεί να επιτευχθεί είτε από την κάλυψη των προσδοκιών, είτε από την υπερκάλυψη αυτών ή ακόμη και από την αλλαγή των προσδοκιών. Δηλαδή στην περίπτωση της παροχής υπηρεσιών η μέτρηση της ποιότητας είναι πιο δύσκολη, γιατί εκτός από την αντικειμενική μέτρηση υπεισέρχεται και η υποκειμενική μέτρηση η οποία εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, όπως η προσωπικότητα, οι προτιμήσεις, οι εμπειρίες κ.α.

Ειδικά για την περίπτωση του δημόσιου τομέα, οι οργανισμοί του βρίσκονται και αυτοί σε μία κατάσταση αυξανόμενης πίεσης για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών (Randall και Senior 1994) και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητάς τους (Robinson 2003). Οι ανάγκες και οι προσδοκίες των πολιτών/πελατών αλλάζουν όταν πρόκειται για κυβερνητικές υπηρεσίες και τις απαιτήσεις ποιότητάς τους. Ωστόσο, οι πρακτικές της ποιότητας των υπηρεσιών στους οργανισμούς του δημόσιου τομέα είναι αργές και επιδεινώνονται από τις δυσκολίες που υπάρχουν στη μέτρηση των αποτελεσμάτων, το μεγαλύτερο έλεγχο από το κοινό και τον Τύπο, την έλλειψη της ελευθερίας να ενεργούν με αυθαίρετο τρόπο και την απαίτηση η λήψη αποφάσεων να βασίζεται σε νόμο (Teicher et al. 2002).

2.2.6 Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης για το Δημόσιο Τομέα

Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ) είναι ένα εργαλείο διοίκησης ολικής ποιότητας που έχει επηρεαστεί από το Πρότυπο Αριστείας του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος για τη Διοίκηση Ποιότητας (European Foundation for Quality Management - EFQM) και το πρότυπο του Γερμανικού Πανεπιστημίου Διοικητικών Επιστημών Spreyer. Σύμφωνα με το ΚΠΑ τα άριστα αποτελέσματα ως προς την οργανωτική απόδοση, τους πελάτες/πολίτες και την κοινωνία εξαρτώνται από την ηγεσία, τη στρατηγική και τον προγραμματισμό, το ανθρώπινο δυναμικό, τις συνεργασίες, τους πόρους και τις διοικητικές διαδικασίες. Το ΚΠΑ αποτελεί μια ολιστική ανάλυση της οργανωτικής απόδοσης προσεγγίζοντάς την από διαφορετικές οπτικές ταυτόχρονα.

Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης προσφέρεται ως ένα εύκολο στη χρήση του εργαλείο, ώστε να βοηθηθούν οι οργανώσεις του δημοσίου τομέα σε όλη την Ευρώπη να χρησιμοποιήσουν τεχνικές διοίκησης ολικής ποιότητας και να βελτιώσουν την απόδοσή τους. Το ΚΠΑ παρέχει ένα πλαίσιο αυτό-αξιολόγησης που είναι εννοιολογικά παρόμοιο με τα κύρια μοντέλα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, αλλά έχει διαμορφωθεί ειδικά για τους οργανισμούς του δημοσίου τομέα, λαμβάνοντας υπόψη τις διαφορές τους.

Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης έχει τέσσερις κύριους σκοπούς:

1. Να εισαγάγει στη δημόσια διοίκηση τις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και προοδευτικά να την οδηγήσει, μέσω της χρήσης και της κατανόησης της αυτο-αξιολόγησης, από την αλληλουχία των δραστηριοτήτων «Προγραμματισμός - Εκτέλεση» σε έναν ολοκληρωμένο κύκλο ποιότητας αποτελούμενο από τον Προγραμματισμό, την Εκτέλεση, τον Έλεγχο και την Ανάδραση,
2. Να διευκολύνει την αυτό-αξιολόγηση ενός δημοσίου οργανισμού, ώστε να αποτυπωθεί επαρκώς η υφιστάμενη κατάσταση και να σχεδιαστούν δράσεις βελτίωσης,
3. Να αποτελέσει τη «γέφυρα» μεταξύ των διαφορετικών μοντέλων που χρησιμοποιούνται στη διοίκηση ποιότητας,
4. Να διευκολύνει τη συγκριτική μάθηση μεταξύ των οργανισμών του δημοσίου τομέα.

Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης αποτελείται από εννέα κριτήρια που διακρίνονται δομικά σε δύο μέρη: Το πρώτο μέρος έχει τα πέντε πρώτα κριτήρια (Ηγεσία, Ανθρώπινο Δυναμικό, Στρατηγική και Προγραμματισμός, Συνεργασίες και Πόροι, και Διαδικασίες) που καθορίζουν τις προϋποθέσεις για το τι κάνει ο οργανισμός και πώς προσεγγίζει τα έργα που του έχουν ανατεθεί, ώστε να επιτύχει τα επιθυμητά αποτελέσματα. Το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει τέσσερα κριτήρια (Αποτελέσματα σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό, Αποτελέσματα προσανατολισμένα προς τον πολίτη/πελάτη, Αποτελέσματα σχετικά με την κοινωνία, Κύρια Αποτελέσματα Επίδοσης) που αφορούν τα αποτελέσματα που επιτυγχάνει ο δημόσιος οργανισμός ως προς τους πολίτες / πελάτες, το ανθρώπινο δυναμικό, την κοινωνία και τα βασικά αποτελέσματα, μέσω μετρήσεων της ικανοποίησης των πολιτών από τη λειτουργία του.

Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης μπορεί να εφαρμοστεί στο σύνολο των δημόσιων οργανισμών ανεξάρτητα από το επίπεδο λειτουργίας σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί σε ένα μεγάλο εύρος συνθηκών όπως π.χ. ως μέρος ενός συστηματικού προγράμματος μεταρρύθμισης ή ως βάση στοχευμένων διοικητικών βελτιώσεων στο δημόσιο τομέα. Σε ορισμένες περιπτώσεις, και ειδικά σε μεγάλους δημόσιους οργανισμούς, μια αυτό-αξιολόγηση μπορεί επίσης να λάβει χώρα σε έναν τομέα του οργανισμού π.χ. σε ένα επιλεγμένο τμήμα ή διεύθυνση.

2.3 Οι Διαστάσεις της Ποιότητας

Οι διαστάσεις ποιότητας των προϊόντων διαφέρουν από τις διαστάσεις ποιότητας των υπηρεσιών, καθώς υπάρχουν διαφορές ανάμεσα στα προϊόντα και στις υπηρεσίες. Οι σημαντικότερες διαφορές είναι οι ακόλουθες:

- Οι υπηρεσίες έχουν άυλη φύση. Δεν μπορούμε να τις πιάσουμε και να τις εκτιμήσουμε πριν τις καταναλώσουμε. Η έλλειψη υλικής υπόστασης έχει ως αποτέλεσμα να μην είναι δυνατή η εποπτεία στην παραγωγή τους, ο έλεγχος και η επιθεώρηση των διαδικασιών.
- Μεταξύ της παραγωγής και της διάθεσης των υπηρεσιών μεσολαβεί σχεδόν μηδενικός χρόνος. Καταναλώνονται αμέσως μόλις παραχθούν χωρίς να υπάρχει η δυνατότητα αποθήκευσής τους, καθώς και η δυνατότητα διόρθωσης λαθών.

- Οι υπηρεσίες είναι προϊόντα εντάσεως εργασίας και όχι κεφαλαίου όπως η μεταποίηση. Δηλαδή, η επιτυχία της παραγωγής τους εξαρτάται σε πολύ μεγάλο βαθμό από το ανθρώπινο δυναμικό που συμμετέχει σε αυτή.
- Από την άλλη, το προϊόν είναι υλικό, η παραγωγή του προηγείται της κατανάλωσης, είναι διαθέσιμο για έλεγχο ή δοκιμή πριν από την αγορά, η επαφή παραγωγού και αγοραστή μπορεί να είναι έμμεση, μπορεί να διατηρηθεί σε απόθεμα, να μεταπωληθεί σε άλλο πελάτη και να μεταφερθεί σε άλλα σημεία διάθεσης.

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη μέτρηση της ποιότητας είναι να καθορίσουμε τί θα μετρήσουμε, δηλαδή να καθορίσουμε ποιές είναι οι διαστάσεις της ποιότητας μέσα σ' έναν οργανισμό. Αρκετοί ερευνητές έχουν ασχοληθεί με το να καθορίσουν τις διαστάσεις της ποιότητας, ωστόσο δεν υπάρχει συμφωνία για το ποιές είναι αυτές, επιβεβαιώνοντας τους Babakus & Boller (1992), οι οποίοι υποστηρίζουν ότι «η ποιότητα των υπηρεσιών είναι μια ομπρέλα από διαφορετικές διαστάσεις».

Ο Gronroos (1984, 2000), εντόπισε τρεις διαστάσεις ποιότητας: α) την τεχνική διάσταση που σχετίζεται με το «τί» οι πελάτες λαμβάνουν από την επιχείρηση, β) τη λειτουργική ποιότητα που σχετίζεται με το «πώς» παρέχεται η υπηρεσία από την επιχείρηση και γ) την εικόνα της επιχείρησης, δηλαδή το πώς βλέπουν οι πελάτες την επιχείρηση.

Οι Parasuraman, et al. (1985), διαπίστωσαν ότι οι προσδοκίες και οι αντιλήψεις των πελατών για την ποιότητα μιας υπηρεσίας επηρεάζονται από δέκα (10) διαστάσεις, οι οποίες στη συνέχεια και έπειτα από περαιτέρω έρευνα και ανάλυση περιορίστηκαν σε πέντε (5) και οι οποίες είναι: τα υλικά στοιχεία, η αξιοπιστία, η ασφάλεια, η ενσυναίσθηση και η ανταπόκριση.

Κατά τον David Garvin (1987), η έννοια της ποιότητας στηρίζεται σε οκτώ διαφορετικές διαστάσεις που θεωρούνται ανεξάρτητες και αυτοδύναμες: 1) Βασικά χαρακτηριστικά απόδοσης του προϊόντος, 2) Δευτερεύοντα χαρακτηριστικά του προϊόντος, 3) Αξιοπιστία του προϊόντος, 4) Ποιότητα παραγωγής, 5) Αναμενόμενη διάρκεια ζωής, 6) Ποιότητα εξυπηρέτησης του προϊόντος μετά την πώληση, 7) Αισθητικά χαρακτηριστικά, 8) Υποκειμενική αντίληψη προσφερόμενης αξίας.

2.3.1 Διαστάσεις Ποιότητας Προϊόντος

Τα βασικά χαρακτηριστικά ενός προϊόντος πρέπει να ικανοποιούν τις βασικές ανάγκες των εξωτερικών πελατών της (αγοραστές), αλλά και των εσωτερικών πελατών της (υπεύθυνοι της παραγωγής της). Πρέπει να είναι αντικειμενικά και μετρήσιμα.

Τα δευτερεύοντα χαρακτηριστικά υποβοηθούν τα βασικά χαρακτηριστικά απόδοσης διατηρώντας την αντικειμενικότητα και τη μετρησιμότητα και βελτιώνοντας τη γενική εικόνα του προϊόντος που διαμορφώνει ο πελάτης.

Η αξιοπιστία ενός προϊόντος προσδιορίζεται από την πιθανότητα βλάβης σε ένα προκαθορισμένο χρονικό διάστημα υπό κανονικές συνθήκες χρήσης και αξιολογείται μέσω του μέσου χρόνου μέχρι την πρώτη βλάβη και του μέσου χρόνου μεταξύ διαδοχικών βλαβών.

Η ποιότητα παραγωγής προσδιορίζει το βαθμό που τηρούνται οι τεχνικές προδιαγραφές για ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά, όπως ο χρόνος εξυπηρέτησης των πελατών για την αγορά ενός προϊόντος, η αντοχή του προϊόντος κατόπιν χρήσης πολλών ετών κ.α. Μέσα στο σύστημα παραγωγής, η ποιότητα παραγωγής παρακολουθείται από το ποσοστό ελαττωματικών μονάδων παραγωγής και από τον αριθμό ελαττωμάτων ανά ποσοστό μονάδων προϊόντος. Μετά την πώληση η ποιότητα παρακολουθείται από δείκτες, όπως τον αριθμό κλήσεων για την επισκευή βλαβών και τον αριθμό των επισκευών μέσα στο χρόνο εγγύησης.

Η διάρκεια ζωής ενός προϊόντος είναι συνάρτηση του χρόνου ή της έντασης χρήσης του και συνδέεται με την αξιοπιστία του προϊόντος. Όταν υπάρχει δυνατότητα επισκευής η διάρκεια ζωής του προϊόντος αντιστοιχεί στο χρόνο μέχρι του σημείου που θεωρείται προτιμότερη η αντικατάστασή του από την επισκευή, όταν δηλαδή δεν υπάρχει πλέον λόγος επισκευής του διότι το κόστος είναι πολύ υψηλό.

Η ποιότητα εξυπηρέτησης ενός προϊόντος μετά την πώληση (after sales) προσδιορίζεται από τη διαθεσιμότητα ικανού τεχνικού προσωπικού, την επάρκεια ανταλλακτικών για συντήρηση και επισκευή, την ταχύτητα και το κόστος αποκατάστασης βλαβών, τη συνέπεια και την ευγένεια στις συναλλαγές με τους αγοραστές. Είναι απαραίτητο όλες

οι επιχειρήσεις να αντιληφθούν ότι η ποιότητα εξυπηρέτησης ενός προϊόντος δεν σταματά με την πώλησή του αλλά συνεχίζει και μετά απ' αυτή. Η επιχείρηση πρέπει να ανταποκρίνεται άμεσα σε οποιαδήποτε ανάγκη, επιθυμία ή τεχνική υποστήριξη ζητηθεί από τον πελάτη προκειμένου να ικανοποιηθεί πλήρως ο πελάτης και να βεβαιωθεί ότι έκανε όντως μια καλή αγορά.

Εκτός από τις αντικειμενικές και μετρήσιμες διαστάσεις ο αγοραστής - πελάτης αντιδρά σε αισθητικά χαρακτηριστικά, ερεθίσματα που επηρεάζουν τις αισθήσεις του, όπως «το πώς δείχνει», «το πώς ακούγεται». Ο αγοραστής επηρεάζεται από το μοντέρνο σχεδιασμό, αλλά και από το χώρο παραγωγής και πώλησης, καθώς και τον τρόπο που εξυπηρετείται από τους ανθρώπους-εργαζόμενους της εταιρείας που έχει επιλέξει.

Τέλος ο πελάτης επειδή δεν έχει επαρκή πληροφόρηση ή κατανόηση για τα χαρακτηριστικά του προϊόντος που τον ενδιαφέρουν, οδηγείται σε υποκειμενική και όχι αντικειμενική αντίληψη της ποιότητας μέσω έμμεσων ενδείξεων ποιότητας του προϊόντος ή του κατασκευαστή. Ένας πελάτης που θέλει να αγοράσει ένα προϊόν επηρεάζεται από την καλή φήμη μιας εταιρείας παραγωγής του συγκεκριμένου είδους προϊόντος, από τους χώρους παραγωγής της, από τους ευγενικούς και καλά καταρτισμένους εργαζομένους της, με αποτέλεσμα η επιλογή του να καθορίζεται από τη γενική εικόνα που έχει για την ποιότητα του προϊόντος και της επιχείρησης.

2.3.2 Διαστάσεις Ποιότητας Υπηρεσίας

Εκτός από τις διαστάσεις ποιότητας που αφορούν τα προϊόντα, υπάρχουν διαστάσεις ποιότητας που αφορούν τις υπηρεσίες. Οι διαστάσεις ποιότητας (σύμφωνα με τους Parasuranam, Zeithalm & Berry 1988) στις υπηρεσίες, είναι: 1) Απτότητα, 2) Αξιοπιστία, 3) Ανταπόκριση, 4) Διασφάλιση και 5) Ενσυναίσθηση.

Η Απτότητα περιλαμβάνει τις υποδομές, τον πάγιο εξοπλισμό και την εξωτερική εμφάνιση και στάση του ανθρώπινου δυναμικού. Αφορά τη λειτουργικότητα, αλλά και την αισθητική που εμπνέει. Όσον αφορά το προσωπικό, αυτό θα πρέπει να είναι πλήρως καταρτισμένο, δυναμικό, ευπαρουσίαστο, ευγενικό, να διακρίνεται από επαγγελματισμό και συνέπεια, έτοιμο να ανταπεξέλθει σε οποιοδήποτε πρόβλημα.

Η αξιοπιστία αφορά στην παροχή αξιόπιστων και ποιοτικών υπηρεσιών χωρίς χρονικές υστερήσεις. Η ανταπόκριση αποτελεί μια άλλη διάσταση ποιότητας και δείχνει την προθυμία του προσωπικού να ανταποκριθεί άμεσα στις ανάγκες των πελατών. Το ανθρώπινο δυναμικό πρέπει να χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό, ήθος, συνέπεια, κατανόηση, προθυμία και να παρέχει εξατομικευμένες υπηρεσίες ανάλογα με το πρόβλημα που αντιμετωπίζει ο κάθε πελάτης.

Εκτός από την ανταπόκριση, σημαντική διάσταση ποιότητας είναι η διασφάλιση, σύμφωνα με την οποία το ανθρώπινο δυναμικό πρέπει να διασφαλίζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, εμπνέοντας εμπιστοσύνη στους πελάτες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί χρησιμοποιώντας το σύνολο των επιστημονικών και επαγγελματικών του γνώσεων και δεξιοτήτων και την εμπειρία του. Οφείλει να ενημερώνεται αδιάλειπτα και να βελτιώνει της δεξιότητές του στο πλαίσιο της συνεχιζόμενης εκπαίδευσης για να παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και να κερδίσει με αυτόν τον τρόπο την εμπιστοσύνη των πελατών. Οι πελάτες αντιλαμβάνονται την πείρα, τις δεξιότητες και την υψηλή εκπαίδευση που έχει λάβει το ανθρώπινο δυναμικό και αφήνονται στα χέρια του με ένα αίσθημα ασφάλειας.

Τέλος η πέμπτη διάσταση της ποιότητας αφορά στην ενσυναίσθηση. Το ανθρώπινο δυναμικό πρέπει να δείχνει κατανόηση και υπομονή, αφουγκραζόμενο την αγωνία και την ανάγκη των πελατών και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να έχει αρνητική στάση απέναντί του. Οφείλει να δείχνει σεβασμό στην αξία της ανθρώπινης ζωής και να χρησιμοποιεί όλα τα μέσα για την υπηρέτησή της.

Για να επιτευχθούν οι στόχοι ποιότητας σύμφωνα με τις διαστάσεις ποιότητας που αναφέρθηκαν, οι επιχειρήσεις πρέπει να αφουγκράζονται τον παλμό της αγοράς, και να «ακούν» τις επιθυμίες των καταναλωτών για να μπορέσουν να πάρουν τις σωστές αποφάσεις για τη βελτίωση του προϊόντος ή των υπηρεσιών. Βασικός στόχος είναι η ικανοποίηση των πελατών, οι οποίοι λόγω της διαπραγματευτικής τους δύναμης οδηγούν την επιχείρηση στην πώληση πιο ποιοτικών προϊόντων και στην παροχή πιο ποιοτικών υπηρεσιών. Οι καταναλωτές μέσω της διεκδίκησης των δικαιωμάτων τους, της αύξησης των προσδοκιών τους και της αξίωσης για όσο το δυνατό περισσότερο ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες, καθιστούν τους εαυτούς τους άμεσους εκτιμητές της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Εκείνοι έχουν τη δύναμη στα

χέρια τους και μπορούν να εκτιμήσουν θετικά ή να ζητήσουν τη βελτίωση των προϊόντων ή των υπηρεσιών που τους παρέχονται.

Η επιχείρηση δεν σταματά στην πώληση προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά συνεχίζει να αναζητά τη βελτίωση, με την εφαρμογή καινοτομιών, σύγχρονων εξοπλισμών και μεθόδων, καθώς και όποιο τρόπο μπορεί να της προσφέρει βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Κεφάλαιο 3

Μοντέλα Μέτρησης της Ποιότητας Υπηρεσιών

3.1 Το Μοντέλο Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών

Σύμφωνα με το Μοντέλο Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών, που εισήχθη από τον Christiaan Grönroos (1984, 1990), η αντίληψη της ποιότητας μιας υπηρεσίας είναι το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας αξιολόγησης, όπου ο πελάτης συγκρίνει συγκεκριμένες προσδοκίες που έχει για την ποιότητα με την ποιότητα που τελικά λαμβάνει (Grönroos 1990: 38). Οι προσδοκίες της ποιότητας είναι συγκεκριμένες για την εταιρεία υπό εξέταση και όχι για τη συνολική κατηγορία των φορέων παροχής υπηρεσιών. Η αναμενόμενη υπηρεσία επηρεάζεται από τις δραστηριότητες μάρκετινγκ του παρόχου των υπηρεσιών και από εξωτερικές επιδράσεις, όπως η φήμη, η εταιρική εικόνα και οι ανάγκες των πελατών.

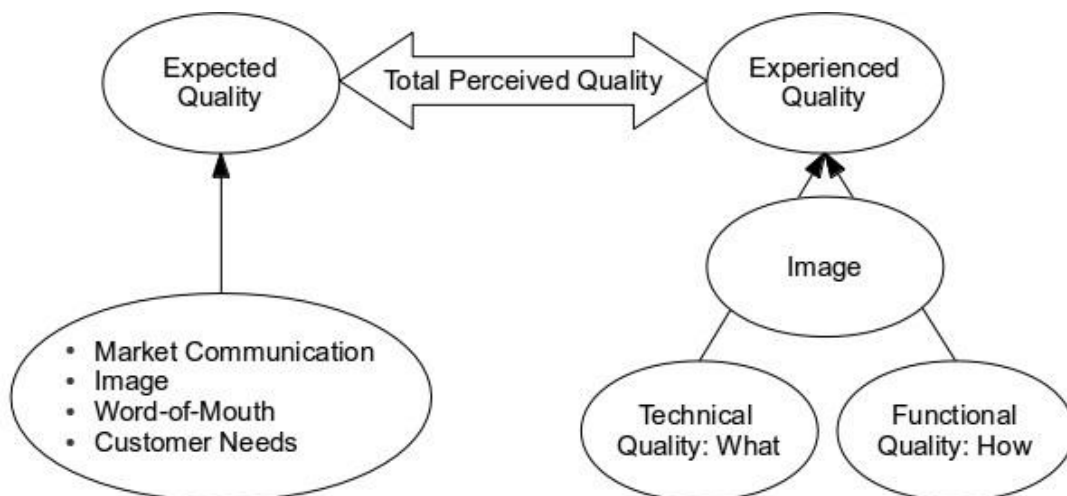
Το μοντέλο “αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών” ορίζει ότι η ανώτερη ποιότητα υπηρεσιών που γίνεται αντιληπτή επιτυγχάνεται όταν η ποιότητα της υπηρεσίας που βιώνει ο πελάτης συναντά τις προσδοκίες του, όταν δηλαδή ο πελάτης βλέπει τις προσδοκίες του να εκπληρώνονται.

Στο μοντέλο του Grönroos, το αποτέλεσμα της υπηρεσίας και η διαδικασία της παροχής υπηρεσιών αναγνωρίζονται ως μέρος της ποιότητας που λαμβάνει ο πελάτης. Οι υπηρεσίες χαρακτηρίζονται από τη σύνδεση της παραγωγής και της κατανάλωσης, ενώ το τεχνικό αποτέλεσμα της διαδικασίας παραγωγής είναι αυτό το οποίο ο καταναλωτής λαμβάνει ως αποτέλεσμα από την αλληλεπίδραση με τον πάροχο των υπηρεσιών. Στο μοντέλο αυτό το αποτέλεσμα εκφράζεται με την τεχνική ποιότητα της υπηρεσίας, η οποία μπορεί να αξιολογηθεί από τον πελάτη, όπως οι τεχνικές διαστάσεις ενός

προϊόντος. Αλλά, καθώς οι υπηρεσίες παράγονται με την αλληλεπίδραση μεταξύ του καταναλωτή και του παρόχου υπηρεσιών, η τεχνική ποιότητα από μόνη της δεν αρκεί για τη μέτρηση της ποιότητας. Οι πελάτες δεν ενδιαφέρονται μόνο για το αποτέλεσμα της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών, αλλά ενδιαφέρονται επίσης για το πώς παρέχεται η υπηρεσία, ενδιαφέρονται δηλαδή για τη λειτουργική ποιότητα της υπηρεσίας.

Μία τρίτη διάσταση της ποιότητας που εντοπίστηκε από τον Grönroos είναι η εικόνα του φορέα παροχής υπηρεσιών, η οποία επιδρά τόσο στην τεχνική όσο και στη λειτουργική ποιότητα για να φτάσει σε ένα επίπεδο αντιλαμβανόμενης υπηρεσίας. Η δημόσια εικόνα του φορέα παροχής υπηρεσιών εμφανίζεται και στις δύο διαστάσεις της αντιλαμβανόμενης ποιότητας, καθώς επίσης και στην αναμενόμενη ποιότητα. Ο Grönroos ανέφερε ότι η τεχνική και η λειτουργική ποιότητα είναι αλληλένδετες, αλλά υποστήριξε ότι η λειτουργική ποιότητα είναι πιο σημαντική για την ποιότητα της υπηρεσίας, όπως αυτή γίνεται αντιληπτή από τους πελάτες, από ότι οι άλλοι παράγοντες και ότι η απόδοση του προσωπικού στην επικοινωνία με τους πελάτες μπορεί να αντισταθμίσει μια χαμηλότερη τεχνική ποιότητα.

Έρευνες έχουν δείξει ότι ένα αποδεκτό επίπεδο τεχνικής ποιότητας μπορούν να το προσφέρουν πολλές επιχειρήσεις και η απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στο κομμάτι της τεχνικής ποιότητας είναι πολύ δύσκολη. Αντίθετα, μια επιχείρηση μπορεί να διαφοροποιηθεί ευκολότερα στον τομέα της παροχής υπηρεσιών επενδύοντας στη λειτουργική διάσταση.



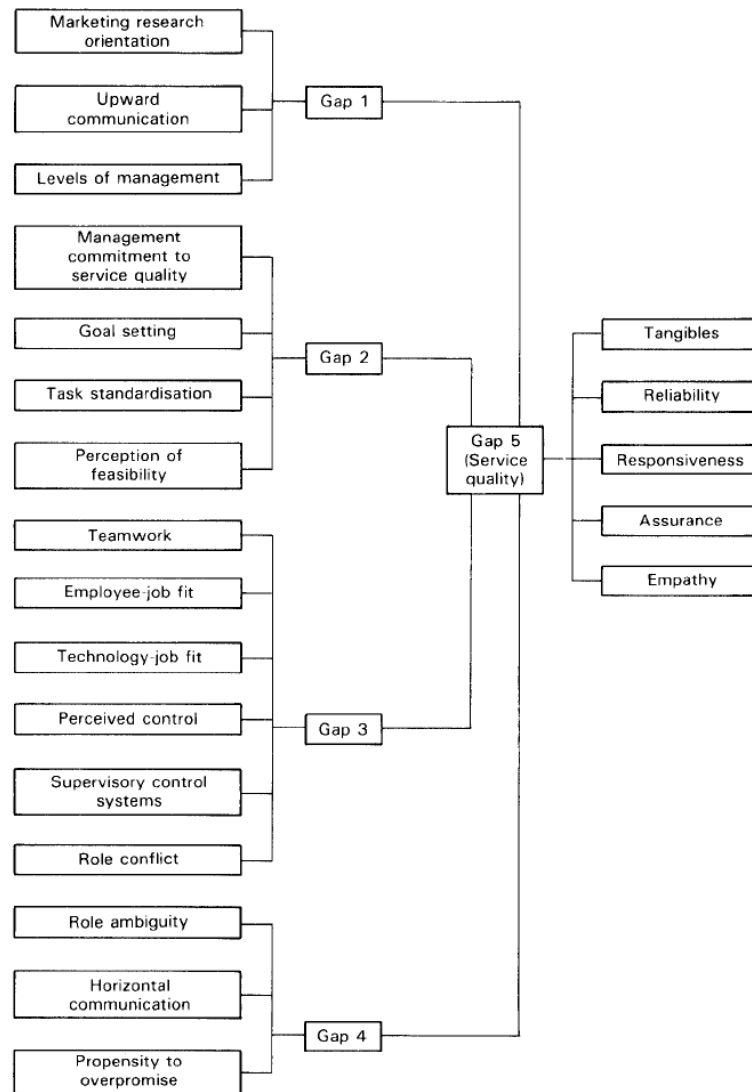
Σχήμα 1: Μοντέλο Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Υπηρεσιών (Grönroos 1990)

3.2 Το Συνδυαστικό Μοντέλο Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας

Με βάση το μοντέλο της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών και τα αποτελέσματα έρευνας με αντικείμενο την ποιότητα υπηρεσιών, οι Brogowicz, Delene και Lyth (1990) ανέπτυξαν το συνδυαστικό μοντέλο αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών. Σύμφωνα με αυτό, το ολικό χάσμα ποιότητας ανάμεσα στις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των πελατών για την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας προκύπτει από το συνδυασμό του χάσματος της τεχνικής και της λειτουργικής ποιότητας (Brogowicz, Delene & Lyth 1990: 27-45).

Βασικό σημείο του συνδυαστικού μοντέλου είναι η ιδέα ότι η διοίκηση πρέπει να καθορίσει το τι περιμένουν οι πελάτες και πώς περιμένουν να το λάβουν. Η διοίκηση πρέπει να σχεδιάσει, να εφαρμόσει και να ελέγξει την παρεχόμενη υπηρεσία, ώστε να περιορίσει, να μειώσει ή να εξαλείψει τα χάσματα στην ποιότητα των υπηρεσιών.

Στην κατεύθυνση αυτή, ο διαχωρισμός της τεχνικής από τη λειτουργική ποιότητα βοηθάει στη σωστή αποτίμηση των δυο αυτών διαστάσεων της ποιότητας χωρίς την υπερτίμηση της μιας εις βάρος της άλλης, καθώς οι τεχνικές και οι λειτουργικές υπηρεσίες επηρεάζονται από διαφορετικά στοιχεία των ανθρώπινων και υλικών πόρων της επιχείρησης. Οι τεχνικές υπηρεσίες εξαρτώνται από τα απτά περιουσιακά στοιχεία της επιχείρησης, όπως είναι ο μηχανολογικός εξοπλισμός, η υλικοτεχνική υποδομή και η τεχνογνωσία του ανθρώπινου δυναμικού. Οι λειτουργικές υπηρεσίες εξαρτώνται από λιγότερο εμφανή στοιχεία του ανθρώπινου δυναμικού, όπως η προθυμία εξυπηρέτησης και τα μη απτά στοιχεία των υλικών πόρων, όπως η πρόσβαση στο χώρο παροχής της υπηρεσίας.



Σχήμα 2: Συνδυαστικό Μοντέλο Αντιλαμβανόμενης Ποιότητας (Brogowicz, Delene & Lyth 1990)

3.3 Το Μοντέλο SERVQUAL

Το SERVQUAL (SERVice QUALity) είναι ένα πρότυπο «εργαλείο» για τη μέτρηση της λειτουργικής διάστασης της ποιότητας της υπηρεσίας (functional service quality). Αποτελεί μια απλή και περιεκτική πολλαπλών διαστάσεων κλίμακα μέτρησης με καλή αξιοπιστία και εγκυρότητα.

Η μεθοδολογία SERVQUAL είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για τις επιχειρήσεις για να κατανοήσουν τι εκτιμούν οι πελάτες τους και πόσο καλά καλύπτουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους. Ειδικότερα, το μοντέλο αποτελεί μία μέθοδο μέτρησης του πώς οι πελάτες μιας επιχείρησης αντιλαμβάνονται την ποιότητα της υπηρεσίας που τους

παρέχεται. Η μέτρηση αυτή επιτυγχάνεται μέσω της σύγκρισης μεταξύ των προσδοκιών των πελατών για το πώς θα πρέπει να παρέχεται μια υπηρεσία και του τι τελικά λαμβάνουν από αυτήν.

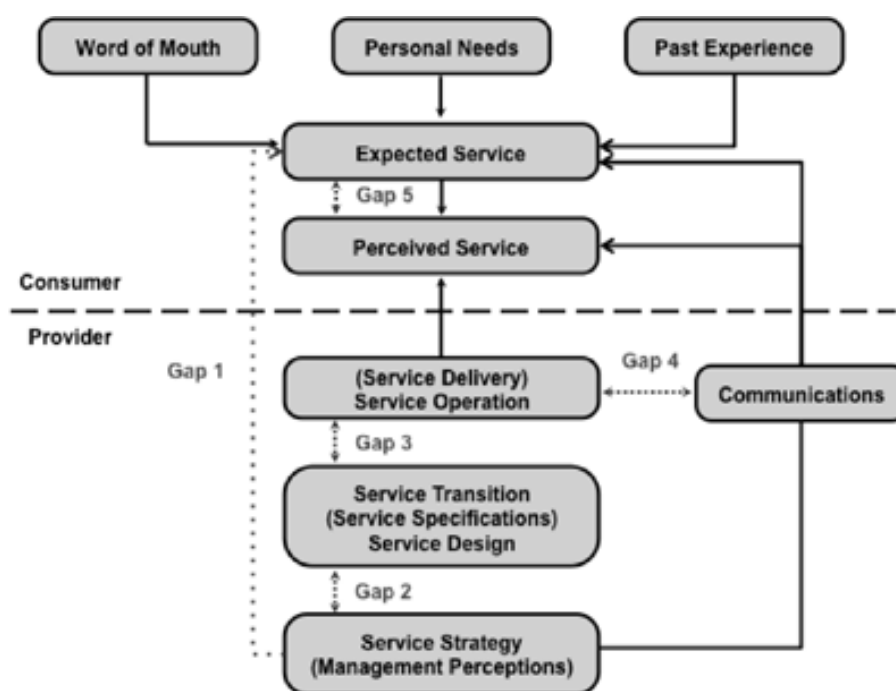
Το μοντέλο SERVICE QUALITY περιλαμβάνει δυο ενότητες μετρήσεων (προσδοκίες & αντιλήψεις) για είκοσι δυο χαρακτηριστικά της υπηρεσίας, που διακρίνονται στις πέντε βασικές διαστάσεις της ποιότητας: Απτότητα, Αξιοπιστία, Ανταπόκριση, Διασφάλιση και Ενσυναίσθηση.

Η έννοια «προσδοκία» χρησιμοποιείται διακριτά ή συνδυαζόμενα, δηλαδή τι περιμένουν οι χρήστες μιας υπηρεσίας να συναντήσουν και τι θα ήθελαν να συναντήσουν, και βασιζόμενοι σε αυτό υπολογίζεται ένα τελικό αποτέλεσμα για την ποιότητα της υπηρεσίας. Η διάψευση των προσδοκιών των πελατών προκύπτει από: α) Προηγούμενες εμπειρίες των πελατών από την υπηρεσία, β) Επικοινωνία και πληροφορίες που παρέχονται από φίλους και γνωστούς, γ) Παράγοντες που αφορούν στην επικοινωνία (άμεση ή έμμεση) του πελάτη με την υπηρεσία και ε) Παράγοντες που αφορούν στο δημόσιο ή μη χαρακτήρα των υπηρεσιών. Αντίστοιχα, οι παράγοντες που διαμορφώνουν τις προσδοκίες τους είναι: α) οι προσωπικές ανάγκες των πελατών (δημογραφικά χαρακτηριστικά), β) τα κοινωνικά-οικονομικά χαρακτηριστικά των πελατών και γ) η συνολική στάση των χρηστών προς την κεντρική εξουσία ή το κέντρο λήψης των αποφάσεων (Γούναρης 2003, Κωσταγιόλας κ.α. 2008).

Για τη μέτρηση των πέντε διαστάσεων - παραγόντων του μοντέλου χρησιμοποιούνται είκοσι δύο μεταβλητές οι οποίες αξιολογούνται σε κλίμακες μέτρησης τύπου Likert. Οι κλίμακες μετρήσεων μπορεί να είναι οι ίδιες ή διαφορετικές ανά ενότητα μετρήσεων (αντιλήψεις, προσδοκίες ή/και σημαντικότητα). Η επιλογή της κλίμακας γίνεται με βάση την κατανόηση από τους ερωτώμενους, τον απαιτούμενο βαθμό ευαισθησίας, και τις συνέπειες στην εσωτερική αξιοπιστία του ερωτηματολογίου.

Η ποιότητα των υπηρεσιών καθορίζεται από το γενικό κενό αυτού που αναμενόταν και αυτού που τελικά παραδόθηκε. Στο μοντέλο SERVQUAL υπάρχουν πέντε κενά που περιβάλλουν αυτό το γενικό κενό και είναι το κενό μεταξύ προσδοκιών πελάτη και αντίληψης αυτών από τη διοίκηση (Gap 1), το κενό μεταξύ αντίληψης από την επιχείρηση για τις προσδοκίες του πελάτη και των προδιαγραφών ποιότητας

υπηρεσιών (Gap 2), το κενό μεταξύ προδιαγραφών ποιότητας και παράδοσης υπηρεσιών - ποιότητας που πραγματικά λαμβάνει ο πελάτης (Gap 3), το κενό μεταξύ παράδοσης υπηρεσιών και επικοινωνίας υπηρεσιών προς τους πελάτες (Gap 4) και το κενό μεταξύ αντιλαμβανόμενων και προσδοκώμενων υπηρεσιών από τον πελάτη (Gap 5). Το Gap 5, το κενό δηλαδή μεταξύ αντιλαμβανόμενων και προσδοκώμενων υπηρεσιών από τον πελάτη αφορά τον πελάτη και το πως αυτός αντιλαμβάνεται μια υπηρεσία έναντι αυτής που προσδοκά, ενώ τα κενά 1 έως 4 αφορούν την επιχείρηση και τις υπηρεσίες που προσφέρει.



Σχήμα 3: Μοντέλο Servqual (Parasuraman et al, 1985)

Το SERVQUAL μπορεί να χρησιμοποιηθεί στο χώρο των υπηρεσιών για να εντοπίσει σημεία απόδοσης που χρήζουν βελτίωσης. Για παράδειγμα, μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να κατανοηθεί το επίπεδο ποιότητας και να συγκριθούν διαφορετικές ομάδες και τμήματα μιας υπηρεσίας, να κατανοηθεί ο εσωτερικός πελάτης και η ικανοποίησή του, να αξιολογηθεί η ανταπόκριση των εργαζομένων (Babakus & Mangold 1992), να συγκριθούν παραπλήσιες υπηρεσίες και να παρακολουθηθεί η απόδοση του οργανισμού στη διάρκεια μεγάλων χρονικών περιόδων.

Το SERVQUAL είναι ένα δοκιμασμένο και αναγνωρισμένο εργαλείο για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχεται στους πελάτες και έχει δοκιμαστεί σε μια ποικιλία από κλάδους και βιομηχανίες, όπως η εκπαίδευση και οι ιατρικές υπηρεσίες.

Οι επικριτές τονίζουν ότι ενώ το μοντέλο αυτό δίνει καλές φαινομενικά τιμές στους υλικούς παράγοντες μιας υπηρεσίας, δεν δείχνει το βαθμό σπουδαιότητας που δίνουν οι πολίτες στους άυλους παράγοντες, όπως η ταχεία λήψη-διεκπεραίωση μίας υπηρεσίας. Πολλοί μιλούν για την ακαμψία του μοντέλου σχετικά με τους επιμέρους δείκτες, αλλά και όσον αφορά τις πέντε διαστάσεις ποιότητας υπηρεσιών, οι οποίες δεν είναι παγκόσμιες και καθολικές (Buttle 1996) γιατί δεν μπορούν να εφαρμοστούν ακριβώς σε όλες τις υπηρεσίες και επιχειρήσεις όλων των χωρών. Επίσης η χρήση της κλίμακας Likert, όπου δίνονται απαντήσεις με διαβαθμίσεις, μπορεί να δίνει τη δυνατότητα για ποσοτικές μετρήσεις, όμως επηρεάζεται από το φαινόμενο της κοινωνικής ελκυστικότητας (Mcleod 2008). Οι ερωτώμενοι μπορεί να δώσουν πιο ευνοϊκές απαντήσεις, πιστεύοντας ότι αυτές θέλει να ακούσει ο συντάκτης του ερωτηματολογίου προκειμένου να γίνουν κοινωνικά πιο αποδεκτοί (Κωσταγιόλας κ.α. 2008).

3.4 Το Μοντέλο SERVPERF

Οι Cronin και Taylor (1992), για να καλύψουν τις αδυναμίες και ελλείψεις του μοντέλου Servqual ανέπτυξαν το μοντέλο Servperf που προκύπτει από τα αρχικά του SERVice PERFormance. Είναι ένα εργαλείο μέτρησης της ποιότητας, το οποίο μετρά μόνο τις αντιλήψεις των πελατών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών και όχι τη διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες των πελατών και τις αντιλήψεις τους.

Οι ερευνητές για να στηρίξουν το συμπέρασμά τους διενήργησαν μία έρευνα σε τέσσερις κλάδους υπηρεσιών για να διαπιστώσουν αν η μέτρηση με βάση μόνο το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη (Servperf) και όχι τη διάψευση των προσδοκιών του (Servqual) περιγράφει πιο αποτελεσματικά την ποιότητα της υπηρεσίας. Όπως διαπίστωσαν στην έρευνά τους οι Cronin και Taylor, το νέο μοντέλο μέτρησης είναι πιο αποτελεσματικό στο να περιγράψει την ποιότητα μίας υπηρεσίας, αλλά και την πιθανότητα μελλοντικής επαναχρησιμοποίησης της υπηρεσίας. Και αυτό γιατί η έννοια της ποιότητας του προϊόντος ή της υπηρεσίας είναι ορθότερο να αντιμετωπίζεται ως η στάση του καταναλωτή για τις υπηρεσίες ή τα προϊόντα που προσφέρει μία επιχείρηση αφού καταναλώσει τα προϊόντα ή της υπηρεσίες της.

Εν κατακλείδι το μοντέλο Servqual είναι τεχνικά ανώτερο γιατί μπορεί να ανιχνεύσει σε βάθος τις αδυναμίες και ελλείψεις της διοίκησης σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, είναι πιο έγκυρο γιατί μετράει τις προσδοκίες και αντιλήψεις των καταναλωτών και είναι δοκιμασμένο επιτυχώς σε πολλές υπηρεσίες, όπως εκπαιδευτικά ιδρύματα, νοσοκομεία, ξενοδοχεία, τράπεζες κ.α. ενώ το μοντέλο Servperf θεωρείται πιο αποτελεσματικό στην πρόβλεψη των γενικών αντιθέσεων με βαθμολογημένα αποτελέσματα και έχει ευκολότερη εφαρμογή στην ανάλυση των δεδομένων της έρευνας.

3.5 Το Μοντέλο του KANO

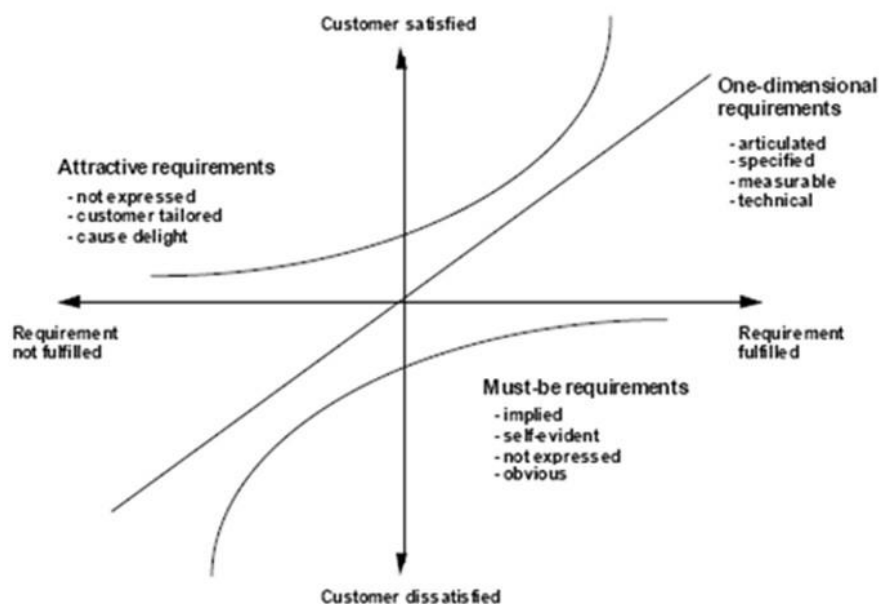
Το μοντέλο μέτρησης της Ποιότητας του Kano δημιουργήθηκε το 1984 από τον Noriaki Kano (Kano et al. 1984) και ταξινομεί τις απαιτήσεις του πελάτη από ένα προϊόν ή μια υπηρεσία για την ικανοποίηση των αναγκών του σε τρεις (3) κύριες κατηγορίες:

α) Βασικές / Απαραίτητες Απαιτήσεις (“Must-be” Requirements): Οι απαιτήσεις αυτές των πελατών αφορούν στα βασικά χαρακτηριστικά ποιότητας του προϊόντος / υπηρεσίας. Αν το προϊόν / υπηρεσία δεν πληροί αυτές τις απαιτήσεις, ο πελάτης είναι ιδιαίτερα δυσαρεστημένος. Από την άλλη πλευρά, επειδή ο πελάτης θεωρεί ότι αυτές οι απαιτήσεις είναι αυτονόητες, η εκπλήρωσή τους δεν συνεπάγεται την αυξημένη ικανοποίησή του από το προϊόν / υπηρεσία. Δηλαδή, η εκπλήρωση από ένα προϊόν των αυτονόητων απαιτήσεων του πελάτη έχει ως αποτέλεσμα μόνο τη μη δυσαρέσκειά του. Ωστόσο, οι απαιτήσεις αυτές, αποτελούν ένα σημαντικό παράγοντα και στην περίπτωση που δεν πληρούνται, ο πελάτης δε θα ενδιαφερθεί καθόλου για το προϊόν.

β) Μονοδιάστατες Απαιτήσεις (One Dimensional Requirement): Σύμφωνα με τις απαιτήσεις αυτές, η ικανοποίηση του πελάτη είναι ανάλογη με το επίπεδο εκπλήρωσης των απαιτήσεών του – όσο υψηλότερο το επίπεδο εκπλήρωσης των απαιτήσεων, τόσο μεγαλύτερη η ικανοποίηση του πελάτη και το αντίθετο. Συνήθως, οι μονοδιάστατες απαιτήσεις ενός προϊόντος / υπηρεσίας ζητούνται ρητά από τον πελάτη.

γ) Ελκυστικές Απαιτήσεις (Attractive Requirements): Οι απαιτήσεις αυτές των πελατών αφορούν στα χαρακτηριστικά ποιότητας του προϊόντος / υπηρεσίας, τα οποία έχουν τη μεγαλύτερη επιρροή στην ικανοποίηση του πελάτη από το συγκεκριμένο προϊόν. Οι

ελκυστικές απαιτήσεις ούτε εκφράζονται ρητά και συγκεκριμένα, ούτε αναμένονται από τον πελάτη και η εκπλήρωσή τους οδηγεί σε κάτι πολύ περισσότερο από την αναλογική ικανοποίησή του. Για το λόγο αυτό, αν ένα προϊόν / υπηρεσία δεν πληροί τις ελκυστικές απαιτήσεις, αυτό δεν οδηγεί σε δυσαρέσκεια. Χαρακτηριστικά ποιότητας του προϊόντος / υπηρεσίας, τα οποία ξεπερνούν τις προσδοκίες του πελάτη και κατατάσσονται στις “ελκυστικές απαιτήσεις” δημιουργούν πρόσθετη αξία για τον πελάτη και μεγαλώνουν την ικανοποίησή του.

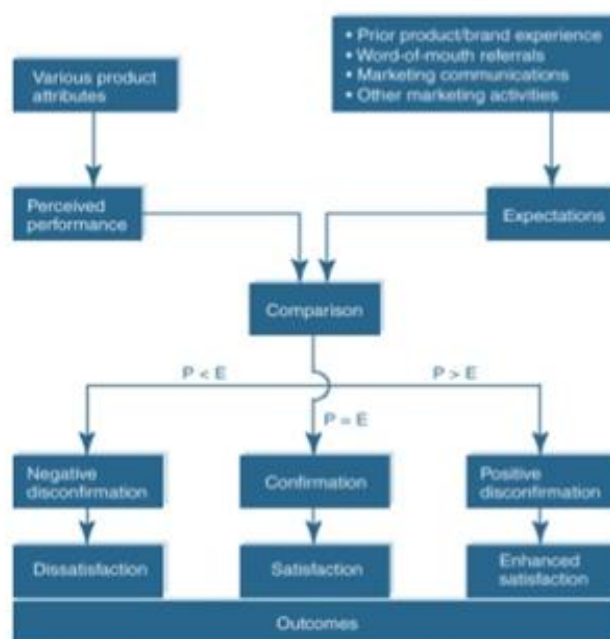


Σχήμα 4: Μοντέλο του Kano για την ικανοποίηση του πελάτη (Berger et al., 1993)

3.6 Το Μοντέλο OLIVER

Σύμφωνα με το μοντέλο του Oliver (1980), η ικανοποίηση μπορεί να οριστεί ως μία ευχάριστη μετα-αγοραστική εμπειρία από ένα προϊόν ή υπηρεσία, δεδομένης της προ-αγοραστικής προσδοκίας του πελάτη. Στο συγκεκριμένο μοντέλο το επίπεδο της ικανοποίησης προκύπτει από τη σύγκριση της αντιλαμβανόμενης απόδοσης με τις προσδοκίες του πελάτη, για αυτό και η προσέγγιση Oliver ονομάζεται και ως μοντέλο διάψευσης προσδοκίας. Η επιβεβαίωση ή διάψευση των προσδοκιών πραγματοποιείται με βάση την απόδοση του προϊόντος που αντιλαμβάνεται ότι έχει ο πελάτης και κάποιο πρότυπο σύγκρισης.

Βασικό στοιχείο του μοντέλου αποτελεί η λεγόμενη «ζώνη αδιαφορίας». Η επιβεβαίωση ή διάψευση των προσδοκιών δημιουργεί ένα θετικό ή αρνητικό αίσθημα ικανοποίησης, το οποίο είναι υπεύθυνο για το τελικό αποτέλεσμα της διαδικασίας αυτής (Szwarc, 2005). Η ζώνη αδιαφορίας προσδιορίζει το διάστημα της απόδοσης του προϊόντος που ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του πελάτη. Στην περίπτωση που η απόδοση του προϊόντος δεν ανήκει σε αυτή τη ζώνη αδιαφορίας, η διάψευση των προσδοκιών μπορεί να είναι είτε θετική, οπότε η απόδοση υπερβαίνει τις προσδοκίες, είτε αρνητική οπότε η απόδοση είναι χειρότερη από τις προσδοκίες.



Σχήμα 5: Μοντέλο Oliver (Oliver 1980, Πηγή: Patterson 1993, προσαρμογή Hill)

3.7 Μέθοδος MUSA

Η μέθοδος MUSA (MULTicriteria Satisfaction Analysis) είναι ένα εργαλείο αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών / προϊόντων με εστίαση στην ικανοποίηση του πελάτη. Η μεθοδολογία MUSA ακολουθεί τις αρχές της πολυκριτηριακής ανάλυσης, χρησιμοποιώντας κυρίως τεχνικές γραμμικής παλινδρόμησης. Τα αποτελέσματά της εστιάζονται κυρίως στον προσδιορισμό των κρίσιμων διαστάσεων των υπηρεσιών, προκειμένου να καθοριστούν προτεραιότητες στις δράσεις βελτίωσης. Επιπλέον, αυτά τα αποτελέσματα είναι επαρκή για να αναλυθούν οι ανάγκες και οι προσδοκίες των πελατών και για να βοηθηθεί η διαδικασία λήψης αποφάσεων σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών (Grigoroudis & Siskos 2000).

Η μέθοδος MUSA χρησιμοποιεί ποσοτικά μέτρα της ικανοποίησης του πελάτη λαμβάνοντας υπόψη τον ποιοτικό χαρακτήρα των αποφάσεων των πελατών. Ο στόχος της μεθόδου είναι να αθροίσει τις επιμέρους αποφάσεις σε μία συνολική αξία, θεωρώντας ότι η συνολική ικανοποίηση του πελάτη εξαρτάται από ένα σύνολο κριτηρίων ή μεταβλητών οι οποίες αντιπροσωπεύουν τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

Η μέθοδος MUSA παρουσιάζει ένα σημαντικό πλεονέκτημα, καθώς τα αποτελέσματά της μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη συνεχή βελτίωση του συστήματος ποιότητας, αφού όχι μόνο προσδιορίζει την ολική και μερική ικανοποίηση για κάθε διάσταση ικανοποίησης, αλλά με την κατασκευή διαγραμμάτων δράσης και βελτίωσης υποδεικνύει τα σημεία στα οποία η επιχείρηση πρέπει να βελτιωθεί για να αυξήσει την ικανοποίηση των πελατών της, καθώς και την προτεραιότητα που πρέπει να δώσει στις ενέργειες βελτίωσης.

Κεφάλαιο 4

Οι Υπηρεσίες Κοινωνικής Προστασίας & Πρόνοιας των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης

4.1 Η Τοπική Αυτοδιοίκηση

4.1.1 Συνταγματικές Διατάξεις και Βασική Νομοθεσία

Η αυτοδιοίκηση είναι η σύσταση οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης, έξω από το νομικό πρόσωπο του κράτους, που αποτελούν ιδιαίτερα νομικά πρόσωπα και έχουν δικά τους όργανα (Σπηλιωτόπουλος 2011: 253). Οι φορείς Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου, που το καθένα έχει συσταθεί σε συγκεκριμένη εδαφική περιφέρεια της Ελλάδας και έχει ως σκοπό τη διοίκηση των τοπικών ζητημάτων, τα δε όργανά του εκλέγονται με καθολική ψηφοφορία από τους δημότες της περιφέρειας.

Το Σύνταγμα της Ελληνικής Δημοκρατίας του 1975, όπως αυτό αναθεωρήθηκε το 2001 και το 2008, και κυρίως τα άρθρα 101 και 102, αποτελεί τη θεσμική βάση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Σύμφωνα με το άρθρο 101 παρ. 1 και 2 του Συντάγματος, η διοίκηση του Κράτους οργανώνεται σύμφωνα με το αποκεντρωτικό σύστημα και η διοικητική διαίρεση της Χώρας διαμορφώνεται με βάση τις γεωοικονομικές, κοινωνικές και συγκοινωνιακές συνθήκες.

Σύμφωνα με το άρθρο 102 παρ. 1 του Συντάγματος “η διοίκηση των τοπικών υποθέσεων ανήκει στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού”, ενώ σύμφωνα με την παράγραφο 2 “οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης

έχουν διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια. Οι αρχές τους εκλέγονται με καθολική και μυστική ψηφοφορία, όπως ο νόμος ορίζει”.

Ο Ν.1850/1989 (ΦΕΚ Α' 114) με τις επιφυλάξεις στα άρθρα 5, 7 (§2), 8 (§2) και 10 (§2) που αφορά στην 'Κύρωση του Ευρωπαϊκού Χάρτη της Τοπικής Αυτονομίας' συνιστά ένα από τα βασικότερα σχετικά νομοθετικά κείμενα αναφορικά με την τοπική αυτοδιοίκηση (Πηγή: Υπουργείο Εσωτερικών). Άλλα σχετικά κείμενα είναι (πλήρης αναφορά στο Παράρτημα Α1):

- το Π.Δ. 30/1996 (ΦΕΚ Α' 21) 'Κώδικας Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης', που ισχύει και για τις νέες Περιφέρειες του Κράτους, όπως αυτές συστήθηκαν με το Ν.3852/2010,
- ο Ν. 3463/2006 (ΦΕΚ 114 Α') 'Κύρωση Δημοτικού και Κοινοτικού Κώδικα', με τον οποίο κωδικοποιείται σε ενιαίο κείμενο η ισχύουσα νομοθεσία για τη λειτουργία των δήμων και κοινοτήτων,
- ο Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ 87 Α') 'Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης', με τον οποίο ανασυγκροτείται η διοικητική δομή της χώρας στο επίπεδο της Αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού.

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα οργανώνεται διαχρονικά σε δύο βαθμούς. Στον πρώτο (α') βαθμό ανήκουν οι Δήμοι και στο δεύτερο (β') βαθμό οι Περιφέρειες.

Η οργάνωση του Δημόσιου χώρου συνεχίζει να διέρχεται μια μεταβατική περίοδο. Οι διαρκείς αλλαγές και οι αυξανόμενες πιέσεις από το πολιτικό, κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον, θέτουν υπό αμφισβήτηση τις παραδοσιακές πρακτικές των δημόσιων οργανισμών. Η κεντρική διοίκηση περιορίζεται στον επιτελικό της ρόλο και η παροχή υπηρεσιών που έχουν άμεση σχέση με τον πολίτη μεταφέρονται ως αρμοδιότητες στην αυτοδιοίκηση πρώτου και δευτέρου βαθμού.

Η στενή επαφή των δήμων με τους δημότες τους, τους δίνει τη δυνατότητα να αφουγκραστούν τις ανάγκες τους και τις επιθυμίες τους, αφού οι ασκούμενες αρμοδιότητες των δήμων έχουν άμεση σχέση με την ποιότητα ζωής των δημοτών τους. Τέτοιου είδους αρμοδιότητες είναι οι κοινωνικές υπηρεσίες, τα πολιτιστικά δρώμενα, το περιβάλλον, η καθαριότητα κ.α.

4.1.2 Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' βαθμού - Όργανα Δήμων

Οι δήμοι είναι αυτοδιοικούμενα κατά τόπο νομικά πρόσωπα και αποτελούν τον πρώτο βαθμό τοπικής αυτοδιοίκησης. Υπέρ των δήμων συντρέχει το τεκμήριο διοίκησης των τοπικών υποθέσεων (Ν. 3852/2010, Πρόγραμμα Καλλικράτης).

Η εδαφική περιφέρεια κάθε δήμου που συνιστάται με το 'Πρόγραμμα Καλλικράτης' αποτελείται από τις εδαφικές περιφέρειες των συνενούμενων ΟΤΑ. Οι δήμοι και οι κοινότητες, που συνενώθηκαν με το Ν.2539/1997, αποτελούν τοπικές κοινότητες του νέου δήμου που δημιουργήθηκε με τις διατάξεις του Ν.3852/ 2010, εφόσον έχουν πληθυσμό μέχρι 2.000 κατοίκους και δημοτικές κοινότητες, εφόσον έχουν πληθυσμό μεγαλύτερο από 2.000 κατοίκους (Πηγή: Υπουργείο Εσωτερικών, Πρόγραμμα Καλλικράτης).

Το σύστημα διακυβέρνησης των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης επανασχεδιάστηκε με βάση τις αρχές της συλλογικής λειτουργίας των οργάνων της Αυτοδιοίκησης, της ενίσχυσης της ενδοδημοτικής αποκέντρωσης και της θεσμοποιημένης συμμετοχής των τοπικών κοινωνιών στη λήψη των αποφάσεων. Στόχος είναι η εξασφάλιση της ευρύτερης δυνατής συναίνεσης στη λήψη των αποφάσεων, στο πλαίσιο των διευρυσμένων συνενώσεων και της επιδίωξης διαφανούς και αποτελεσματικής άσκησης των ενισχυμένων αρμοδιοτήτων των Δήμων και των Περιφερειών.

Τα όργανα διοίκησης του Δήμου είναι ο Δήμαρχος, το Δημοτικό Συμβούλιο, η Οικονομική Επιτροπή, η Επιτροπή Ποιότητας Ζωής και η Εκτελεστική Επιτροπή. Τα όργανα διοίκησης στις Δημοτικές Κοινότητες είναι ο Πρόεδρος της Δημοτικής Κοινότητας και το Συμβούλιο Δημοτικής Κοινότητας. Τα όργανα διοίκησης στις Τοπικές Κοινότητες είναι ο Πρόεδρος της Τοπικής Κοινότητας και το Συμβούλιο Τοπικής Κοινότητας, ενώ σε Τοπικές Κοινότητες με πληθυσμό έως τριακόσιους (300) κατοίκους είναι ο εκπρόσωπος της Τοπικής Κοινότητας.

4.2 Υπηρεσίες Κοινωνικής Προστασίας και Πρόνοιας

Τα συστήματα κοινωνικής προστασίας αποσκοπούν στην επίτευξη του στόχου της κοινωνικής ασφάλειας, δηλαδή στην προστασία του πληθυσμού από καταστάσεις που επιφέρουν απώλεια ή μείωση των πηγών συντήρησης, στην προληπτική ή επανορθωτική προστασία της υγείας, στην εξασφάλιση απασχόλησης και τη διατήρηση της ικανότητας για εργασία, στην εγγύηση ενός αξιοπρεπούς επιπέδου διαβίωσης και στη διασφάλιση της δυνατότητας κάθε ατόμου να συμμετέχει ενεργητικά στην οικονομική και κοινωνική ζωή. Ο στόχος της κοινωνικής προστασίας συνδέεται επίσης με την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής, την αναδιανομή του εισοδήματος και την επιδίωξη της κοινωνικής δικαιοσύνης (Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης, 2006).

Η θεσμική οργάνωση του συστήματος κοινωνικής ασφάλειας εξειδικεύεται από τρεις βασικούς μηχανισμούς ή τεχνικές: την κοινωνική ασφάλιση, την κοινωνική πρόνοια και την προστασία της υγείας.

α. Η κοινωνική ασφάλιση καλύπτει το σύνολο των μέτρων που αφορούν τη χορήγηση οικονομικών πόρων (ασφαλιστικές παροχές) από ειδικούς φορείς (ασφαλιστικοί οργανισμοί) σε πρόσωπα που υπάγονται σε αυτούς (ασφαλισμένοι), τα οποία αντιμετωπίζουν τυποποιημένους κινδύνους μείωσης εισοδημάτων ή αύξησης των δαπανών τους (ασφαλιστικοί κίνδυνοι) και έχουν συμπληρώσει προκαθορισμένες χρονικές και οικονομικές προϋποθέσεις (χρόνο ασφάλισης, ασφαλιστικές εισφορές).

β. Η κοινωνική πρόνοια καλύπτει το σύνολο των μέτρων που αφορούν τη χορήγηση μη ανταποδοτικών εισοδηματικών παροχών, παροχών σε είδος και κοινωνικών υπηρεσιών μέσω ειδικών φορέων (προνοιακοί φορείς) σε άτομα που τελούν σε κατάσταση ανάγκης και δεν μπορούν να την αντιμετωπίσουν με δικά τους μέσα.

γ. Η προστασία της υγείας καλύπτει το σύνολο των μέτρων που αφορούν τη χορήγηση παροχών σε είδος και υγειονομικών υπηρεσιών από εξειδικευμένους φορείς, με σκοπό τη διατήρηση και την προαγωγή της υγείας του πληθυσμού.

Αν και οι τρεις βασικοί μηχανισμοί του συστήματος κοινωνικής ασφάλειας επιβάλλεται να λειτουργούν συμπληρωματικά για την εξυπηρέτηση του ευρύτερου στόχου της

κοινωνικής ασφάλειας, ωστόσο διαθέτουν σχετική αυτοτέλεια ως προς τα χρησιμοποιούμενα μέσα και τους επιμέρους στόχους που επιδιώκουν.

Στην περίπτωση των δήμων η μεταβίβαση αρμοδιοτήτων από την κεντρική διοίκηση περιλαμβάνει μεταξύ άλλων και αρμοδιότητες που συνδέονται με την κοινωνική προστασία και την αλληλεγγύη (Skamnakis 2011).

Οι Δήμοι, για να παράσχουν ποιοτικές κοινωνικές υπηρεσίες θα πρέπει να εξετάσουν και να αξιολογήσουν τις ανάγκες των πολιτών προκειμένου να τους προσφέρουν υπηρεσίες που καλύπτουν ακριβώς τις ανάγκες τους.

Σε αυτοδιοικητικό επίπεδο υπάρχει έλλειμμα συλλογικότητας και κεντρικής κατεύθυνσης, δικτύωσης και συντονισμού, επικαλύψεις, κενά παρέμβασης και ανομοιογένεια, ελάχιστες και αποσπασματικές δράσεις, καθώς και απουσία της αναγκαίας δημόσιας παρέμβασης σε ποικίλα κοινωνικά πεδία δημιουργώντας έτσι κενά στην παροχή υπηρεσιών, απουσία ολοκληρωμένου συλλογικού ιστού σε επίπεδο τοπικών κοινωνιών, την οποία οι δομικά και λειτουργικά ανεπαρκείς ΟΤΑ αδυνατούν να θεραπεύσουν (Τσέκος 2007: 42, Κοντιάδης & Τσέκος 2008: 15-34).

Οι ευπαθείς ομάδες πληθυσμού περιορίζονται είτε στην περιστασιακή λήψη επιδοματικών παροχών, χωρίς προοπτικές ανεξαρτητοποίησης από τη δημόσια συνδρομή. Η κατάσταση αυτή επιτείνεται από τα ενδογενή οργανωτικά – λειτουργικά προβλήματα των Τοπικών Αυτοδιοικήσεων, που ενισχύονται ακόμα περισσότερο από το χαμηλό βαθμό αποκέντρωσης αρμοδιοτήτων και μεταφοράς επαρκών πόρων από την κεντρική Διοίκηση. Ειδικά για τους πολίτες των τοπικών κοινωνιών και τις Ευάλωτες Κοινωνικές Ομάδες (ΕΚΟ), η δημιουργία και αποτελεσματική λειτουργία ισχυρών και αποκεντρωμένων αυτοδιοικητικών οντοτήτων, με σημαντικές αρμοδιότητες και αναπτυξιακές ευθύνες, φέρνει κοντά τους τη διοίκηση, με αποτέλεσμα να σταματά την υποχρέωσή τους να επισκέπτονται τις κεντρικές υπηρεσίες για διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.

Με την εφαρμογή του Προγράμματος Καλλικράτης (Νόμος 3852/2010), και τη μεταβίβαση αρμοδιοτήτων από το κεντρικό κράτος προς τους δήμους και τις περιφέρειες, ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης έχει αναβαθμιστεί σημαντικά. Οι

ρυθμίσεις του νόμου 3852/2010 στοχεύουν να εξασφαλίσουν για τη σύγχρονη αυτοδιοίκηση το χαρακτήρα:

- της εγγύτητας στη λήψη αποφάσεων
- της χρηστής διακυβέρνησης
- της εποπτείας και του ελέγχου
- της κοινωνικής και οικονομικής συνοχής
- της ενίσχυσης του ρόλου και των δικαιωμάτων του πολίτη
- του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και
- της πολυεπίπεδης διακυβέρνησης

4.2.1 Αρμοδιότητες των Δήμων στον τομέα «Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης»

Οι αρμοδιότητες των Δήμων και Κοινοτήτων στον τομέα «Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης» καθορίζονται σύμφωνα με το άρθρο 75 παρ. Ι του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων του Ν. 3463/2006 (ΦΕΚ Α 114/30.6.2006) και επεκτείνονται σύμφωνα με το άρθρο 94 του Νόμου 3852/2010 (ΦΕΚ 87 Α' /2010) «Πρόσθετες αρμοδιότητες Δήμων» υπό τον τομέα ε' («Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης»). Αναλυτική περιγραφή των αρμοδιοτήτων γίνεται στο Παράρτημα Α2.

4.2.2 Παρεχόμενες Κοινωνικές Υπηρεσίες

Οι παρεχόμενες Κοινωνικές Υπηρεσίες (ή «Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης») διαφέρουν ανάλογα με τις ανάγκες, την οργάνωση και τις δυνατότητες του εκάστοτε Δήμου. Υπόκεινται δε σε μία διαρκή αλλαγή, η οποία έχει ενταθεί και διευρυνθεί τα τελευταία χρόνια με την επίδραση της οικονομικής κρίσης και την αύξηση των ανθρώπων που χρήζουν της υποστήριξης των κοινωνικών υπηρεσιών. Η σχετική νομοθεσία με τα πλέον πρόσφατα μέτρα, που ελήφθησαν το 2016, παρουσιάζονται στο Παράρτημα Α3. Οι πιο διαδεδομένες υπηρεσίες είναι οι εξής:

Γραφείο Διαμεσολάβησης / Πληροφόρησης: είναι το γραφείο, το οποίο παρέχει πληροφόρηση σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρονται σε ωφελούμενα άτομα,

διευκολύνοντας την προώθησή τους στις αντίστοιχες υπηρεσίες και Δομές, με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες τους. Παράλληλα, παρέχει υπηρεσίες διευκόλυνσης στην επικοινωνία των ωφελουμένων με τους κρατικούς φορείς σε θέματα που αφορούν την υγεία και την εργασία τους (ΟΑΕΔ, Νοσοκομεία, κλπ.). Στο Γραφείο, μέσω της λειτουργίας του, παρέχονται επίσης υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και πληροφόρησης με στόχο την ενδυνάμωση και κοινωνική ενσωμάτωση των ωφελουμένων.

Κοινωνικό Παντοπωλείο: είναι το κατάστημα το οποίο διανέμει, σε τακτική βάση, τρόφιμα, είδη παντοπωλείου, είδη ατομικής υγιεινής, κατεψυγμένα προϊόντα, είδη ένδυσης και υπόδησης, βιβλία, παιχνίδια, κλπ. σε άτομα που τα έχουν ανάγκη. Το Κοινωνικό Παντοπωλείο λειτουργεί με συγκεκριμένες προδιαγραφές, και συνδέεται με τοπικές επιχειρήσεις, σχολεία και την τοπική κοινωνία για τη συλλογή των παραπάνω προϊόντων.

Κοινωνικό Φαρμακείο: Το Κοινωνικό Φαρμακείο παρέχει, σε ωφελούμενα άτομα, δωρεάν φάρμακα, υγειονομικό υλικό και παραφαρμακευτικά προϊόντα, τα οποία εξασφαλίζει μέσω συγκεκριμένων συνεργασιών με φαρμακοβιομηχανίες και τοπικούς φαρμακευτικούς συλλόγους, καθώς και από τη συμμετοχή και κινητοποίηση συλλογικών φορέων και πολιτών.

Κοινωνικά Συσσιτία: Η παροχή συσσιτίων πληροί τις κείμενες υγειονομικές διατάξεις, έχει συγκεκριμένη ελάχιστη δυναμικότητα παροχής γευμάτων, λειτουργεί με συγκεκριμένες προδιαγραφές και παράλληλα συνδέεται με τις τοπικές επιχειρήσεις, σχολεία και την τοπική κοινωνία για τη σίτιση των ωφελουμένων.

Δημοτικός Λαχανόκηπος: Ο Δημοτικός Λαχανόκηπος αποτελείται από έκταση ενιαίου αρδευόμενου και περιφραγμένου αγροκτήματος και κατανέμεται σε ωφελούμενα άτομα, σε ισομερή τεμάχια, προκειμένου να τα καλλιεργήσουν, με αποκλειστικό σκοπό τη σίτισή τους. Παράλληλα, μέσα από διαδικασίες συλλογικής καλλιέργειας ενός ξεχωριστού κομματιού γης, ενισχύουν το Κοινωνικό Παντοπωλείο και τη Δομή παροχής συσσιτίου με πρώτες ύλες.

Τράπεζα Χρόνου: Υπηρεσία κοινωνικής δικτύωσης και αχρήματης ανταλλαγής υπηρεσιών και αγαθών. Απευθύνεται σε όλους όσους επιθυμούν να γίνουν μέλη του δικτύου και να αλληλοδιευκολύνονται στην καθημερινότητά τους ανταλλάσσοντας υπηρεσίες και αγαθά χρησιμοποιώντας μονάδες εναλλακτικού συστήματος.

Υπνωτήρια: Δομή διανυκτέρευσης αστέγων, η οποία λειτουργεί με συγκεκριμένες προδιαγραφές και εποπτεύεται από τους επόπτες υγείας της αντίστοιχης Υγειονομικής Περιφέρειας. Μέσω της λειτουργίας της Δομής παρέχονται και υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης, πληροφόρησης και συμβουλευτικής, με στόχο την ενδυνάμωση και κοινωνική ενσωμάτωση των ωφελουμένων.

Υποδοχή Αστέγων: Δομή προσωρινής ημερήσιας διαμονής αστέγων, με συγκεκριμένη ελάχιστη δυναμικότητα, η οποία παρέχει πρωτοβάθμιες υπηρεσίες υγείας, καθώς και υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και προσωπικής υγιεινής. Λειτουργεί με συγκεκριμένες προδιαγραφές και εποπτεύεται από τους επόπτες υγείας της αντίστοιχης Υγειονομικής Περιφέρειας.

Κοινωνικό Πρόγραμμα “Βοήθεια στο Σπίτι”: Μονάδες που παρέχουν κατ' οίκον οργανωμένη και συστηματική πρωτοβάθμια κοινωνική φροντίδα σε άτομα της τρίτης ηλικίας που δεν αυτοεξυπηρετούνται πλήρως και σε άτομα με κινητικές δυσλειτουργίες και ειδικά προβλήματα. Προτεραιότητα έχουν αυτοί που ζουν μόνοι τους ή δεν έχουν την πλήρη φροντίδα της οικογένειας ή που το εισόδημά τους δεν τους επιτρέπει να εξασφαλίσουν τις απαιτούμενες υπηρεσίες για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους. Το πρόγραμμα υλοποιείται από κοινωνική λειτουργό, νοσηλεύτρια και οικογενειακή βοηθό.

Κέντρα Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων (ΚΗΦΗ): Μονάδες ημερήσιας φιλοξενίας ηλικιωμένων ατόμων, τα οποία δεν μπορούν να αυτοεξυπηρετηθούν απόλυτα, στα οποία παρέχουν νοσηλευτική φροντίδα, φροντίδα για την ικανοποίηση πρακτικών αναγκών διαβίωσης, ατομική υγιεινή, προγράμματα δημιουργικής απασχόλησης, προγράμματα ανάπτυξης λειτουργικών και κοινωνικών δεξιοτήτων.

Υπηρεσίες Δημόσιας Υγείας: Τμήμα που σχεδιάζει, προγραμματίζει και μεριμνά για την εφαρμογή προγραμμάτων και μέτρων για την προαγωγή της δημόσιας υγείας και ειδικότερα:

- Μεριμνά για την εφαρμογή προγραμμάτων εμβολιασμών, προληπτικής ιατρικής (μαστογραφίες, τεστ παπ),
- Χορηγεί βεβαιώσεις στους άπορους και ανασφάλιστους μαθητές για την εγγραφή στο σχολείο σε συνεργασία με εθελοντές ιατρούς,
- Μεριμνά για την υλοποίηση προγραμμάτων δημόσιας υγιεινής,
- Εκδίδει τοπικές υγειονομικές διατάξεις και λαμβάνει μέτρα σε θέματα δημόσιας υγιεινής,
- Μεριμνά για την πληροφόρηση των δημοτών σε θέματα δημόσιας υγείας,
- Οργανώνει αυτοτελώς ή σε συνεργασία με τις αντίστοιχες περιφερειακές υπηρεσίες ειδικά προγράμματα για την προστασία και προαγωγή της Δημόσιας Υγείας στην περιοχή αρμοδιότητας του Δήμου, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις,
- Αντιμετωπίζει τις ανθυγιεινές καταστάσεις και τα έκτακτα περιστατικά (νόσος των πτηνών, κλπ.) σε συνεργασία με άλλες υπηρεσίες και άλλους φορείς (Αστυνομία κ.α.).

Υπηρεσίες Κοινωνικής Πολιτικής: Τμήμα που διεξάγει κοινωνικές έρευνες, σχεδιάζει, εισηγείται και μεριμνά για την εφαρμογή κοινωνικών πολιτικών ή συμμετέχει σε δράσεις που αποσκοπούν στην υποστήριξη και κοινωνική φροντίδα της βρεφικής και παιδικής ηλικίας. Ασκεί έλεγχο και εποπτεία στα ιδρύματα παιδικής προστασίας ιδιωτικού δικαίου (ιδιωτικοί παιδικοί σταθμοί).

Υπηρεσίες εφαρμογής προγραμμάτων Κοινωνικής Πρόνοιας: Τμήμα που μεριμνά για την εφαρμογή προγραμμάτων Κοινωνικής Πρόνοιας που στοχεύουν στη στήριξη οικονομικά αδυνάτων πολιτών.

- Μεριμνά για την παροχή οικονομικής ενίσχυσης των αυτοστεγαζόμενων, για τη σχετική μίσθωση ακινήτων, τη ρύθμιση διαφόρων θεμάτων κοινωνικής κατοικίας και την επιβολή κυρώσεων για παραβάσεις της οικείας νομοθεσίας,
- Εκδίδει πιστοποιητικά οικονομικής αδυναμίας,
- Μεριμνά για την καταβολή επιδομάτων σε τυφλούς, κωφάλαλους, ανασφάλιστους παραπληγικούς, τετραπληγικούς και ακρωτηριασμένους, διανοητικά καθυστερημένους, ανίκανους προς εργασία, υποφέροντες από εγκεφαλική

παράλυση (σπαστικούς), απροστάτευτους ανήλικους, υποφέροντες από αιμολυτική αναιμία και βαριά ανάπηρους, καθώς και σε λοιπά άτομα δικαιούμενα παροχής κοινωνικής προστασίας, σύμφωνα με τις διατάξεις της σχετικής νομοθεσίας, καθώς και των οικείων κανονιστικών ρυθμίσεων,

- Εισηγείται την έκδοση αποφάσεων παροχής κοινωνικής προστασίας,
- Εισηγείται έκτακτη οικονομική βοήθεια λόγω ένδειας,
- Εκδίδει και χορηγεί τα προβλεπόμενα από το νόμο βιβλιάρια ανασφαλίστων.

Κεφάλαιο 5

Μεθοδολογία Έρευνας

5.1 Σκοπός της Έρευνας

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της εφαρμογής των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στις κοινωνικές υπηρεσίες των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, έχοντας ως βασικό γνώμονα την ικανοποίηση των πολιτών.

Ο σχεδιασμός, η υλοποίηση και ο συντονισμός των πολιτικών κοινωνικής προστασίας σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης στη χώρα μας παρουσιάζει σημαντικές διαφοροποιήσεις από Δήμο σε Δήμο και ενίοτε σοβαρές αδυναμίες, λόγω και της αυξανόμενης ζήτησης που παρατηρείται από την παρατεταμένη περίοδο κρίσης που διέρχεται η χώρα.

Το εύρος των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών διαφέρει από Δήμο σε Δήμο, αφού δεν έχουν όλοι οι Δήμοι τις ίδιες κοινωνικές δομές ούτε σε είδος ούτε σε αριθμό. Αυτό έχει σχέση με το μέγεθος του Δήμου και τον πληθυσμό του, καθώς όσο πιο μεγάλος είναι ένας Δήμος τόσο περισσότερες κοινωνικές υπηρεσίες αναπτύσσει προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες των δημοτών του, ενώ υπάρχουν και περιπτώσεις όπου μεγάλοι δήμοι λειτουργούν μητροπολιτικά, εξυπηρετώντας τους δημότες μικρότερων γειτνιαζόντων δήμων. Επίσης κάθε Δήμος έχει διαφορετικά έσοδα άρα και διαφορετικές δυνατότητες για τη σύσταση περισσότερων υπηρεσιών, ενώ ένας επιπλέον παράγοντας είναι ο βαθμός ευαισθητοποίησης στα κοινωνικά θέματα, ως αποτέλεσμα της κουλτούρας και νοοτροπίας.

Σε αυτό το σημείο έγκειται η αναγκαιότητα και σπουδαιότητα της έρευνας, καθώς η ανταπόκριση στην ανάγκη για ποιοτικές, εξατομικευμένες υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας από την Τοπική Αυτοδιοίκηση μπορεί να συμβάλει ουσιαστικά στην υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων του πληθυσμού.

Αντικείμενο λοιπόν της παρούσας πανελλαδικής έρευνας είναι η μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών που λαμβάνουν οι πολίτες από τις Κοινωνικές Υπηρεσίες των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, όπως την αντιλαμβάνονται και την αξιολογούν οι ίδιοι.

Το κεντρικό ερευνητικό ερώτημα είναι η διερεύνηση της εφαρμογής των αρχών της ΔΟΠ στις κοινωνικές υπηρεσίες των ΟΤΑ. Το γενικό αυτό ερώτημα εξειδικεύεται περαιτέρω στα ακόλουθα επιμέρους ερωτήματα:

- Παρέχονται οι υπηρεσίες προς τους δημότες με αξιοπιστία και ακρίβεια;
- Υπάρχει ανταπόκριση των υπηρεσιών στις ανάγκες των πολιτών και διασφάλιση της εμπιστοσύνης τους;
- Από ποιούς παράγοντες επηρεάζεται η ικανοποίηση των πολιτών και πώς διαφοροποιείται;
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι τελικά οι δημότες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;

Επιμέρους επιδίωξη της έρευνας αποτέλεσε και η διερεύνηση στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των περιφερειών σε κρίσιμες μεταβλητές.

Τα αποτελέσματα της έρευνας, η οποία διεξήχθη σε πανελλαδικό επίπεδο θα βοηθήσουν να αντιληφθούμε ποιά στοιχεία των υπηρεσιών λειτουργούν ικανοποιητικά και ποιά χρήζουν βελτίωσης, προκειμένου να ληφθούν μέτρα και να γίνουν προτάσεις για να αποδοθεί το μέγιστο της ποιότητας των Κοινωνικών Υπηρεσιών των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης προς τους πολίτες.

5.2 Μεθοδολογία

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι προσανατολισμένοι στην παροχή υπηρεσιών προς τους δημότες τους, άρα η γνώση του πώς οι πολίτες αντιλαμβάνονται και αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι ένας κρίσιμος παράγοντας για την περαιτέρω βελτίωσή τους.

Για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας που αφορά στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και το βαθμό ικανοποίησης των δημοτών χρησιμοποιήθηκαν πρωτογενή δεδομένα. Για τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων από μεγάλο αριθμό ερωτωμένων, οι

οποίοι μάλιστα εκτείνονται σε μια ευρεία γεωγραφική περιοχή, όπως στην περίπτωση μας που η εμβέλεια είναι πανελλαδική, ως καταλληλότερη ερευνητική προσέγγιση θεωρείται η επικοινωνία μέσω ερωτηματολογίου (Cooper and Schindler 2003), το οποίο απευθύνθηκε στους πολίτες κατά την επίσκεψή τους σε κάποια κοινωνική υπηρεσία του Δήμου τους.

Το ερωτηματολόγιο είναι σύντομο και για τη συμπλήρωσή του απαιτούνται περίπου 10 λεπτά. Οι δημότες ωστόσο που επισκέπτονται τις Κοινωνικές Υπηρεσίες των ΟΤΑ ανήκουν στις ευπαθείς ομάδες και πολλοί έχουν χαμηλό μορφωτικό επίπεδο ή είναι προχωρημένης ηλικίας, με αποτέλεσμα σε μερικές περιπτώσεις να χρειάζεται η καθοδήγηση και βοήθεια του προσωπικού.

Για τον σκοπό αυτό κρίθηκε σκόπιμο το ερωτηματολόγιο να αποτελείται κυρίως από ερωτήσεις κλειστού τύπου. Οι συγκεκριμένες ερωτήσεις έχουν το πλεονέκτημα ότι συμπληρώνονται εύκολα, απαιτούν λίγο χρόνο για να απαντηθούν και εστιάζουν τις απαντήσεις των ερωτώμενων στο θέμα που ενδιαφέρει τον ερευνητή (Cooper and Schindler 2003). Η δομή του ερωτηματολογίου είναι προσαρμοσμένη στις πέντε διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών σύμφωνα με το μοντέλο Servqual και των δημιουργών της κλίμακας (Zeithaml et al 1985), οι οποίες είναι: α) Απτότητα, β) Αξιοπιστία, γ) Ανταπόκριση δ) Διασφάλιση και ε) Εμπάθεια-Ενσυναίσθηση.

Πριν την οριστικοποίηση του ερωτηματολογίου και την αποστολή του προς συμπλήρωση στους Δήμους, έγινε πιλοτική εφαρμογή του σε 10 πολίτες - τελικούς χρήστες των κοινωνικών υπηρεσιών ενός δήμου της περιφέρειας της Αττικής, με στόχο τον εντοπισμό πιθανών ελλείψεων ή ασαφειών. Από τα αποτελέσματα της πιλοτικής εφαρμογής προέκυψε ότι οι ερωτήσεις ήταν πλήρεις, σαφείς και κατανοητές και δεν χρειάστηκε καμία αλλαγή.

5.3 Δομή Ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο, το οποίο παρατίθεται στο Παράρτημα Β, είναι απλό όσον αφορά τη δομή του και κατανοητό όσον αφορά το περιεχόμενο των ερωτήσεων που περιλαμβάνει και εξυπηρετεί τον περιγραφικό – ερμηνευτικό σκοπό της έρευνας. Ο

σχεδιασμός του έγινε λαμβάνοντας υπόψη τις γενικές αρχές ανάπτυξης αποτελεσματικών ερωτηματολογίων (Cooper and Schindler 2003).

Στην εισαγωγή του ερωτηματολογίου αναφέρεται το αντικείμενο και ο σκοπός της έρευνας, ο οποίος είναι η μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες Κοινωνικές Υπηρεσίες των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Το πρώτο μέρος αφορά στη χρήση των κοινωνικών υπηρεσιών και περιλαμβάνει δυο ερωτήματα κλειστού τύπου που διερευνούν τον σκοπό και τη συχνότητα επίσκεψης των δημοτών στις Κοινωνικές Υπηρεσίες των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η πρώτη ερώτηση που αφορά στο λόγο της επίσκεψης δίνει τη δυνατότητα επιλογής περισσότερων των μία απαντήσεων.

Το δεύτερο μέρος αφορά στην αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και αποτελείται από 25 ερωτήσεις κλειστού τύπου προσαρμοσμένες στις πέντε διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών. Οι 13 πρώτες ερωτήσεις αφορούν την απτότητα, την πρώτη εκ των πέντε διαστάσεων ποιότητας υπηρεσιών και αναφέρονται στον εξοπλισμό, την εμφάνιση και συμπεριφορά του προσωπικού, την ευκολία πρόσβασης στις υπηρεσίες κ.α. Οι επόμενες 6 ερωτήσεις αφορούν την αξιοπιστία και αναφέρονται στο βαθμό ικανοποίησης των δημοτών όσον αφορά στο χρόνο εξυπηρέτησης, στην ακρίβεια και αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών και στην τήρηση των υποσχέσεων για τη χρονική διεκπεραίωση των υποθέσεών τους. Οι επόμενες 2 ερωτήσεις αφορούν στην ανταπόκριση και προθυμία του προσωπικού να εξυπηρετήσει τους δημότες. Οι επόμενες 2 ερωτήσεις αφορούν στη διασφάλιση ενός αισθήματος εμπιστοσύνης των δημοτών, το οποίο απορρέει από ένα κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό που διαθέτει τις απαραίτητες ικανότητες και δεξιότητες. Οι 2 τελευταίες ερωτήσεις αφορούν την εμπάθεια-ενσυναίσθηση του προσωπικού προς τους δημότες και την προσαρμογή των υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες τους. Το δεύτερο μέρος ολοκληρώνεται με μία ανοιχτή ερώτηση, όπου οι ερωτώμενοι μπορούν να προσθέσουν τυχόν πρόσθετα σχόλια.

Η κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε είναι η κλίμακα Likert που κυμαίνεται από το 1 (καθόλου) έως το 5 (πάρα πολύ) και είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να μπορεί να

συμπληρωθεί εύκολα από τους ερωτηθέντες. Χρησιμοποιείται σε τυποποιημένες απαντήσεις ερωτηματολογίων και είναι η περισσότερο διαδεδομένη κλίμακα μέτρησης.

Το τρίτο μέρος αφορά στα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων και περιλαμβάνει έξι ερωτήσεις που αφορούν στο φύλο, στην ηλικία, στην οικογενειακή κατάσταση, στο μορφωτικό επίπεδο, στο επάγγελμα και στην ιθαγένεια.

5.4 Διεξαγωγή Έρευνας

Για τη διεξαγωγή της έρευνας υπήρξε προσωπική επικοινωνία με δεκαεπτά (17) δήμους σε τέσσερις Περιφέρειες της Ελλάδας (Αττική, Κεντρική Μακεδονία, Θεσσαλία, Δυτική Ελλάδα). Μια συνοδευτική επιστολή, περιέγραφε με συντομία το σκοπό της έρευνας και παρείχε τη διαβεβαίωση ότι οι απαντήσεις των δημοτών είναι ανώνυμες και απολύτως εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της στατιστικής ανάλυσης στα πλαίσια εκπόνησης της παρούσας διατριβής. Ακολούθησε τηλεφωνική επικοινωνία με τους αρμόδιους των υπηρεσιών για περαιτέρω διευκρινίσεις.

Από τους 17 Δήμους που προσεγγίστηκαν, οι οκτώ (8) δέχτηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα, ενώ ένας δήμος παρόλο που ήθελε να συμμετέχει δήλωσε ότι οι δημότες του εξυπηρετούνται από γειτονικό μητροπολιτικό δήμο. Οι υπόλοιποι αρνήθηκαν να συμμετέχουν στην έρευνα επικαλούμενοι κυρίως φόρτο εργασίας και το βαθμό δυσκολίας που υπάρχει, καθώς οι περισσότεροι από τους δημότες ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες.

Οι οκτώ (8) Δήμοι που ανταποκρίθηκαν καλύπτουν επτά (7) διαφορετικές Περιφερειακές Ενότητες τεσσάρων (4) Περιφερειών και συγκεκριμένα 3 Περιφερειακές Ενότητες της Περιφέρειας Αττικής, 2 Περιφερειακές Ενότητες της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας και από μία Περιφερειακή Ενότητα στις Περιφέρειες Θεσσαλίας και Δυτικής Ελλάδας. Η γεωγραφική αυτή διασπορά και πανελλαδική εμβέλεια συντελεί στη διεξαγωγή πιο έγκυρων και αξιόπιστων αποτελεσμάτων.

Η έρευνα διεξήχθη σε Κοινωνικές Υπηρεσίες των Δήμων τεσσάρων διαφορετικών περιφερειών. Όπως έχει αναφερθεί οι υπηρεσίες αυτές παρουσιάζουν ένα μεγάλο εύρος που περιλαμβάνει γραφεία, δομές, προγράμματα και τμήματα στα οποία προσέρχονται

οι ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού που επιζητούν την κοινωνική φροντίδα και βοήθεια από την κοντινότερη και πιο άμεση σε επαφή δημόσια υπηρεσία που δεν είναι άλλη από την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Οι δήμοι που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν ελεύθεροι να επιλέξουν σε ποια υπηρεσία θα συμπληρώνονταν τα ερωτηματολόγια.

Η έρευνα διήρκησε συνολικά ένα μήνα, με τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων να γίνεται κατά την περίοδο από 7 Νοεμβρίου μέχρι 9 Δεκεμβρίου 2016. Μετά από επικοινωνία με τους υπευθύνους των αρμοδίων υπηρεσιών των Δήμων, στάλθηκαν 30 ερωτηματολόγια σε κάθε Δήμο, ήτοι συνολικά 240 ερωτηματολόγια. Το σύνολο των ερωτηματολογίων που επιστράφηκαν ανήλθε στα 204 ερωτηματολόγια, ποσοστό απόκρισης 85%.

Όλα τα ερωτηματολόγια που συγκεντρώθηκαν ελέχθησαν αναλυτικά προκειμένου να διασφαλιστεί η πληρότητα και η συνέπειά τους. Μετά το τέλος των απαραίτητων ελέγχων των δεδομένων και πριν από τη στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε η αναγκαία κωδικοποίηση του αρχείου των απαντήσεων, η αντιστοίχιση δηλαδή κωδικών σε όλες τις τιμές των μεταβλητών. Συγκεκριμένα, για κάθε ένα από τα ερωτηματολόγια καταγράφηκε μια σειρά από χαρακτηριστικά (μεταβλητές). Στο κωδικοποιημένο μητρώο η κάθε γραμμή αντιστοιχεί σε ένα εκ των ερωτηματολογίων και η κάθε στήλη σε μία εκ των μεταβλητών. Το μητρώο το οποίο προκύπτει με βάση τις μεταβλητές του ερωτηματολογίου αποτελείται από 204 γραμμές και 42 στήλες.

Κεφάλαιο 6

Ανάλυση Αποτελεσμάτων

6.1 Μεθοδολογία Στατιστικής Ανάλυσης

Αποτελεσμάτων

Για τη στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων κρίθηκε απαραίτητη η χρήση της θεωρίας των μη παραμετρικών στατιστικών ελέγχων, επειδή τα δεδομένα προέκυψαν από μελέτη μεταβλητών κατηγορίας και μεταβλητών διάταξης (Sheskin, 2007).

Οι μη παραμετρικοί έλεγχοι που εφαρμόστηκαν είναι τα τεστ Mann-Whitney U και Kruskal-Wallis H. Με τον έλεγχο Mann-Whitney U ελέγχεται αν δύο ανεξάρτητα δείγματα μεγέθους n_1 και n_2 αντιπροσωπεύουν δύο πληθυσμούς με ίσες (H_0) ή διαφορετικές (H_1) μεσαίες τιμές.

Ο έλεγχος Kruskal-Wallis H_c αποτελεί επέκταση του ελέγχου Mann-Whitney U για περισσότερους από 2 πληθυσμούς. Συγκεκριμένα, η υπόθεση η οποία ελέγχεται με τον έλεγχο Kruskal-Wallis H_c είναι αν $j \geq 2$ ανεξάρτητα δείγματα αντιπροσωπεύουν αντίστοιχα j πληθυσμούς με ίσες (H_0) ή διαφορετικές (H_1) μεσαίες τιμές.

Για τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα IBM SPSS Statistics v.23. Για την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου και ειδικά τις ερωτήσεις του Β' μέρους για την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος Cronbach Alpha. Ο δείκτης αυτός λαμβάνει τιμές στο $[0, 1]$. Το 0 ερμηνεύεται ως έλλειψη αξιοπιστίας, το 1 ως ισχυρά αξιόπιστη κλίμακα. Ο δείκτης Cronbach Alpha είναι συντελεστής εγκυρότητας και συντελεστής αξιοπιστίας. Τιμές μεγαλύτερες του 0,7 θεωρούνται επαρκείς και τιμές μεγαλύτερες του 0,8 θεωρούνται πολύ καλές για λόγους επιβεβαίωσης (Garson & Statistical Associates, 2016).

Από τον πίνακα Reliability Statistics προκύπτει ότι ο συντελεστής Cronbach Alpha για το παρόν ερωτηματολόγιο είναι πολύ ικανοποιητικός λαμβάνοντας την τιμή 0,850.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,850	,867	25

Πίνακας 1: Αξιοπιστία του ερωτηματολογίου

6.2 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά Ερωτώμενων

Αναφορικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε έξι ερωτήσεις που αφορούσαν το φύλο τους, την ηλικιακή ομάδα που ανήκουν (έως 24 ετών, από 25 έως 49 ετών, 50 έως 64 ετών και άνω των 65), την οικογενειακή τους κατάσταση, το μορφωτικό τους επίπεδο, την ιδιότητα – επαγγελματική τους κατάσταση και την ιθαγένεια.

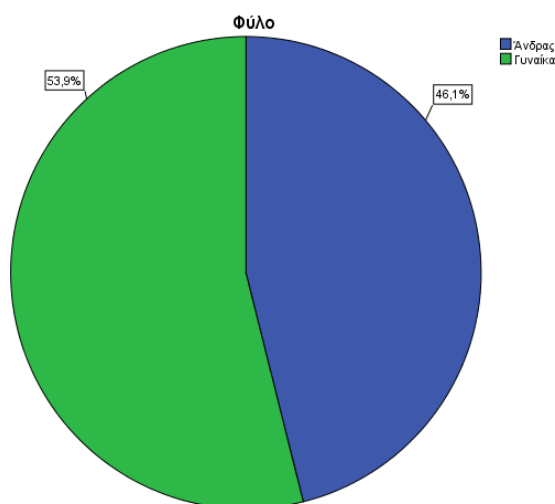
Τα αποτελέσματα του δημογραφικού προφίλ των συμμετεχόντων στην έρευνα αποτυπώνεται ως ακολούθως:

6.2.1 Κατανομή ανά Φύλο

Από τα 204 άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα και συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο τα 94 (ποσοστό 46,1%) είναι άνδρες και τα 110 (ποσοστό 53,9%) γυναίκες.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Άνδρας	94	46,1	46,1	46,1
Γυναίκα	110	53,9	53,9	100,0
Total	204	100,0	100,0	

Πίνακας 2: Κατανομή ανά φύλο



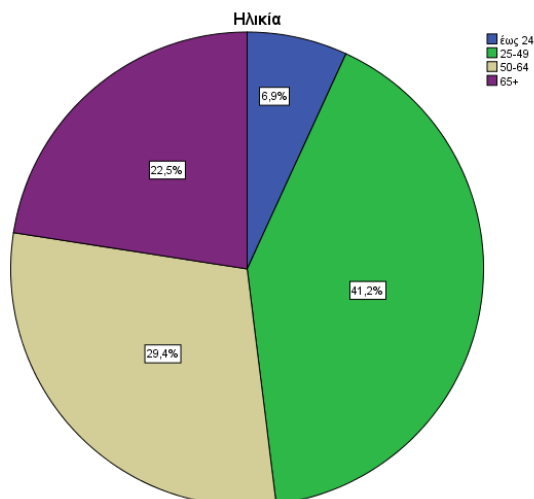
Διάγραμμα 1: Κατανομή ανά φύλο

6.2.2 Κατανομή ανά Ηλικιακή Ομάδα

Από την κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα προκύπτει ότι το 6,9% είναι άτομα έως 24 ετών, το 41,2% ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 25-49, που είναι και η πολυπληθέστερη, ενώ ακολουθούν οι ηλικιακές ομάδες 50-64 και 65+ με ποσοστά 29,4% και 22,5% αντίστοιχα.

		Ηλικία			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	έως 24	14	6,9	6,9	6,9
	25-49	84	41,2	41,2	48,0
	50-64	60	29,4	29,4	77,5
	65+	46	22,5	22,5	100,0
Total		204	100,0	100,0	

Πίνακας 3: Κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα



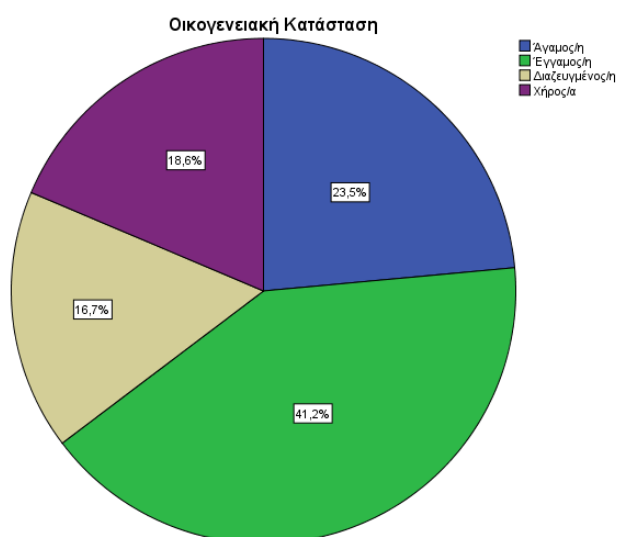
Διάγραμμα 2: Κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα

6.2.3 Κατανομή ανά Οικογενειακή Κατάσταση

Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση των ερωτωμένων, το 41,2% είναι έγγαμοι, το 23,5% άγαμοι, το 18,7% σε κατάσταση χηρείας και το 16,7% διαζευγμένοι.

Οικογενειακή Κατάσταση					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άγαμος/η	48	23,5	23,5	23,5
	Έγγαμος/η	84	41,2	41,2	64,7
	Διαζευγμένος/η	34	16,7	16,7	81,4
	Χήρος/α	38	18,6	18,6	100,0
	Total	204	100,0	100,0	

Πίνακας 4: Κατανομή ανά οικογενειακή κατάσταση



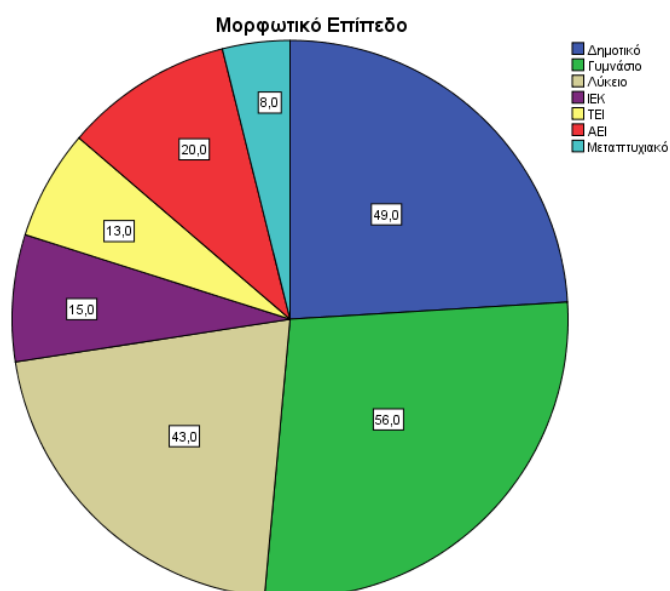
Διάγραμμα 3: Κατανομή ανά οικογενειακή κατάσταση

6.2.4 Κατανομή ανά Μορφωτικό Επίπεδο

Το μορφωτικό επίπεδο των ατόμων που προσέρχονται στις κοινωνικές υπηρεσίες κρίνεται γενικά ως χαμηλό. Το 24% έχει τελειώσει μόνο το δημοτικό, ενώ το σύνολο των ατόμων που έχουν παρακολουθήσει μόνο την υποχρεωτική εκπαίδευση (δημοτικό και γυμνάσιο) ανέρχεται στο 51,5%. Το συνολικό ποσοστό όσων έχουν τελειώσει τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση ανέρχεται στο 72,5%, ενώ μόλις το 27,5% έχει μεταδευτεροβάθμιας ή ανώτερες σπουδές.

Μορφωτικό Επίπεδο					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δημοτικό	49	24,0	24,0	24,0
	Γυμνάσιο	56	27,5	27,5	51,5
	Λύκειο	43	21,1	21,1	72,5
	ΙΕΚ	15	7,4	7,4	79,9
	ΤΕΙ	13	6,4	6,4	86,3
	ΑΕΙ	20	9,8	9,8	96,1
	Μεταπτυχιακό	8	3,9	3,9	100,0
	Total	204	100,0	100,0	

Πίνακας 5: Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο



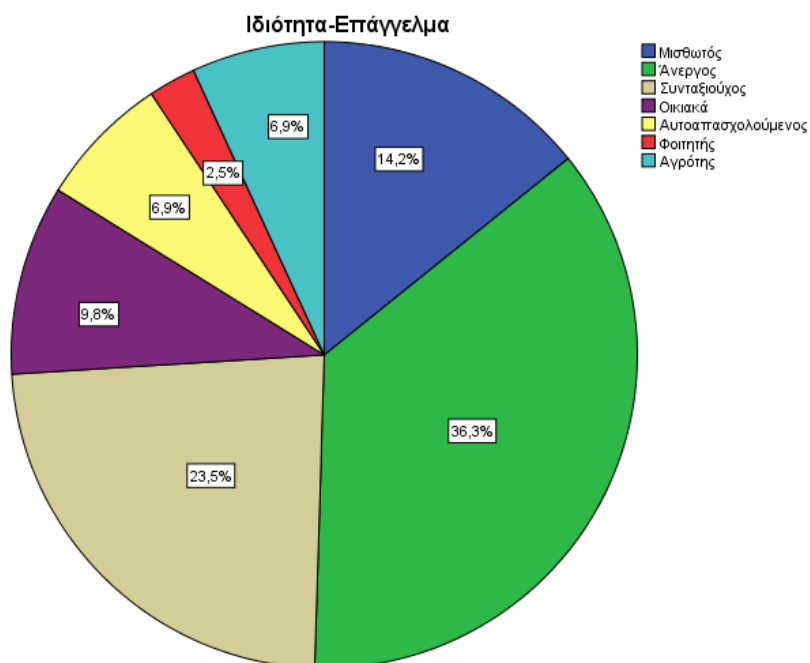
Διάγραμμα 4: Κατανομή ανά μορφωτικό επίπεδο

6.2.5 Κατανομή ανά Ιδιότητα - Επάγγελμα

Η πλειοψηφία των ατόμων που επισκέπτονται τις κοινωνικές υπηρεσίες είναι άνεργοι (ποσοστό 36,3%), ενώ ακολουθούν οι συνταξιούχοι (ποσοστό 23,5%), με τις δύο αυτές κατηγορίες να ανέρχονται στο 59,8% των ερωτώμενων. Μικρότερα ποσοστά παρουσιάζουν οι μισθωτοί (14,2%), τα οικιακά (9,8%) και οι αγρότες (6,9%).

		Ιδιότητα-Επάγγελμα			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μισθωτός	29	14,2	14,2	14,2
	Άνεργος	74	36,3	36,3	50,5
	Συνταξιούχος	48	23,5	23,5	74,0
	Οικιακά	20	9,8	9,8	83,8
	Αυτοαπασχολούμενος	14	6,9	6,9	90,7
	Φοιτητής	5	2,5	2,5	93,1
	Αγρότης	14	6,9	6,9	100,0
Total		204	100,0	100,0	

Πίνακας 6: Κατανομή ανά ιδιότητα - επάγγελμα



Διάγραμμα 5: Κατανομή ανά ιδιότητα - επάγγελμα

6.2.6 Κατανομή ανά Ιθαγένεια

Αναφορικά με την υπηκοότητα, η μεγάλη πλειοψηφία έχει ελληνική υπηκοότητα (98%), με μόλις ένα 2% να έχει δηλώσει ξένη ιθαγένεια.

		Ιθαγένεια			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ελληνική	200	98,0	98,0	98,0
	Άλλη	4	2,0	2,0	100,0
Total		204	100,0	100,0	

Πίνακας 7: Κατανομή ανά ιθαγένεια

6.3 Χρήση Υπηρεσιών

Αναφορικά με τη χρήση των κοινωνικών υπηρεσιών οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε δύο ερωτήσεις κλειστού τύπου που αφορούν τον σκοπό και τη συχνότητα της επίσκεψής τους στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου. Η πρώτη ερώτηση, που αφορούσε στο λόγο της επίσκεψης, έδινε τη δυνατότητα πολλαπλής επιλογής.

6.3.1 Λόγος Επίσκεψης στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου

Στην ερώτηση αυτή έχουμε επιτρέψει στους συμμετέχοντες να δώσουν περισσότερες από μία απαντήσεις και για την ανάλυσή της χρησιμοποιούμε την ανάλυση πολλαπλών απαντήσεων. Παρατηρούμε ότι από τους 204 συμμετέχοντες δόθηκαν συνολικά 418 θετικές απαντήσεις, αφού ο κάθε συμμετέχοντας έδωσε κατά μέσο όρο 2,05 θετικές απαντήσεις.

Από τις απαντήσεις παρατηρούμε ότι οι πολίτες χρησιμοποιούν όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε ποσοστά που κυμαίνονται από 14,2% για τις Υγειονομικές & Ιατρικές Υπηρεσίες έως 44,6% για τη λήψη των Προνοιακών Επιδομάτων. Σε υψηλά ποσοστά βρίσκονται επίσης η συμμετοχή στα Κοινωνικά Προγράμματα (38,2%), τις Υπηρεσίες Διαμεσολάβησης και Ενημέρωσης (36,3%) και τις Κοινωνικές Δομές (35,3%).

\$Χρήση_Υπηρεσιών Frequencies

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
\$Χρήση_Υπηρεσιών ^a Χρήση Υπηρεσιών "Γραφείο Διαμεσολάβησης / Ενημέρωση - Πληροφόρηση"	74	17,7%	36,3%
Χρήση Υπηρεσιών "Προνοιακά Επιδόματα"	91	21,8%	44,6%
Χρήση Υπηρεσιών "Βιβλιάρια Υγείας - Περίθαλψη"	41	9,8%	20,1%
Χρήση Υπηρεσιών "Υγειονομικές & Ιατρικές Υπηρεσίες"	29	6,9%	14,2%

Χρήση Υπηρεσιών "Συμβουλευτική, Ψυχολογική και Κοινωνική Υποστήριξη"	33	7,9%	16,2%
Χρήση Υπηρεσιών "Κοινωνικές Δομές"	72	17,2%	35,3%
Χρήση Υπηρεσιών "Κοινωνικά Προγράμματα"	78	18,7%	38,2%
Total	418	100,0%	204,9%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

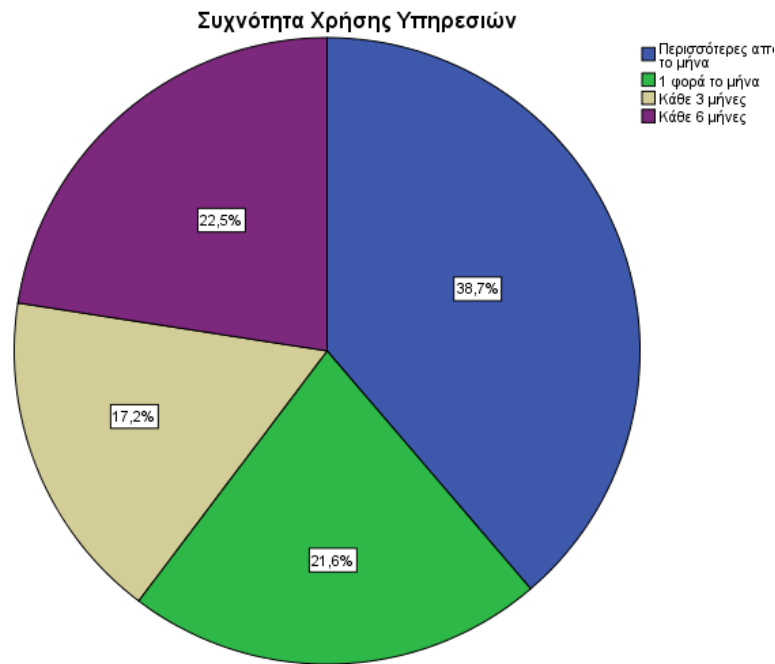
Πίνακας 8: Λόγος επίσκεψης στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου

6.3.2 Συχνότητα Επίσκεψης στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου

Από τις απαντήσεις που δόθηκαν παρατηρούμε ότι 79 πολίτες επισκέπτονται τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου τους περισσότερο από μια φορά το μήνα, 44 πολίτες μια φορά το μήνα, 35 πολίτες κάθε τρεις μήνες και 46 πολίτες κάθε έξι μήνες. Από τα ανωτέρω αποτελέσματα προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό κατέχει η επιλογή της μεγαλύτερης συχνότητας (περισσότερες από μια φορά το μήνα) με 38,7 % και ακολουθεί η επιλογή της μικρότερης συχνότητας (κάθε έξι μήνες) με ποσοστό 22,5 %. Η δεύτερη σε συχνότητα επιλογή (1 φορά το μήνα) επιλέχθηκε τρίτη με 21,6% ενώ η τρίτη επιλογή (κάθε τρεις μήνες) κατέχει την τελευταία θέση με ποσοστό απαντήσεων 17,2%. Από την ανωτέρω στατιστική ανάλυση μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι πολίτες επισκέπτονται συχνά τις κοινωνικές υπηρεσίες της περιοχής τους και κάνουν χρήση πολλών παρεχόμενων υπηρεσιών προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες τους.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Περισσότερες από 1 φορά το μήνα	79	38,7	38,7	38,7
1 φορά το μήνα	44	21,6	21,6	60,3
Κάθε 3 μήνες	35	17,2	17,2	77,5
Κάθε 6 μήνες	46	22,5	22,5	100,0
Total	204	100,0	100,0	

Πίνακας 9: Συχνότητα επίσκεψης στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου



Διάγραμμα 6: Συχνότητα επίσκεψης στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου

6.4 Ικανοποίηση Πολιτών

6.4.1 Αξιολόγηση Παρεχόμενων Υπηρεσιών

Η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών έγινε μέσω 25 ερωτήσεων με τη χρήση πενταβάθμιας κλίμακας Likert που κυμαινόταν από το 1 (καθόλου) έως το 5 (πάρα πολύ). Από τα αποτελέσματα που ελήφθησαν, ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 4,13 που δείχνει ότι οι πολίτες είναι πολύ ικανοποιημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν.

Το μεγαλύτερο ποσοστό κατά φθίνουσα σειρά έλαβαν:

- Η ικανοποίηση για το ενδιαφέρον που δείχνουν οι υπάλληλοι να τους εξυπηρετήσουν (4,69)
- Η ικανοποίηση για την προθυμία που δείχνει το προσωπικό να προσφέρει τη βοήθειά του (4,60)
- Η ικανοποίηση για την εμπιστοσύνη που εμπνέει το προσωπικό (4,58)
- Η ικανοποίηση για την ανταπόκριση και προσπάθεια του προσωπικού να εξυπηρετήσει (4,57)

- Η ικανοποίηση για την εκπαίδευση και τις ικανότητες του προσωπικού που εμπνέει εμπιστοσύνη και ασφάλεια (4,56)
- Η ικανοποίηση για την ευγένεια του προσωπικού (4,45)

Το χαμηλότερο ποσοστό κατά αύξουσα σειρά έλαβαν:

- Η ικανοποίηση για τη δυνατότητα που τους παρέχεται να συμμετέχουν στη διαμόρφωση των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών (3,02)
- Η ικανοποίηση για την ενημέρωση που έχουν για το είδος και τον αριθμό των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου (3,28)
- Η ικανοποίηση για τις δραστηριότητες και πρωτοβουλίες του Δήμου σχετικά με τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες (3,55)
- Η ικανοποίηση για τον σύγχρονο χαρακτήρα και την επάρκεια του εξοπλισμού (3,79) και για την ευκολία που παρέχει το ωράριο εξυπηρέτησης (3,79)
- Η ικανοποίηση για τις ειδικές βοηθητικές κατασκευές για τα άτομα με ειδικές ανάγκες (3,84)

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Είστε ενήμεροι για το είδος και τον αριθμό των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου;	3,28	1,263	201
Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;	4,13	0,964	204
Είναι κατάλληλοι οι χώροι και τα μέσα παροχής της υπηρεσίας;	4,06	0,960	202
Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό;	3,79	1,064	198
Παρέχονται ειδικές βοηθητικές κατασκευές (ειδικές ράμπες, κλπ) για τα άτομα με ειδικές ανάγκες;	3,84	1,147	192
Οι υπάλληλοι είναι ευπρεπώς ενδεδυμένοι και προσεγγίσιμοι;	4,37	0,776	202
Είναι το προσωπικό ευγενικό απέναντί σας;	4,45	0,765	203
Είστε ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που σας παρέχονται;	4,22	0,880	201
Σας παρέχονται οι υπηρεσίες σωστά από την πρώτη φορά;	4,29	0,798	200
Ενημερώνεστε για το χρονικό διάστημα που απαιτείται για να διεκπεραιωθεί η υπόθεσή σας;	4,02	0,881	202
Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;	3,79	1,337	202

Είστε ικανοποιημένοι από τις δραστηριότητες και πρωτοβουλίες του Δήμου σχετικά με τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες;	3,55	1,315	201
Σας δίνεται η δυνατότητα να συμμετέχετε στη διαμόρφωση των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών;	3,02	1,410	194
Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;	4,02	0,957	202
Θεωρείτε ότι διεκπεραιώνονται οι υποθέσεις σας εντός της προθεσμίας που έχει υποσχεθεί η υπηρεσία;	4,05	0,881	200
Η υπηρεσία παρέχει τις υπηρεσίες της με αξιοπιστία και ακρίβεια;	4,29	0,836	200
Όταν σας παρουσιάζεται κάποιο πρόβλημα, το προσωπικό δείχνει ενδιαφέρον για την αντιμετώπιση και επίλυση του;	4,36	0,820	200
Η υπηρεσία τηρεί τα αρχεία με ακρίβεια;	4,42	0,800	193
Τα έντυπα-αιτήσεις που σας δίνονται από την υπηρεσία είναι διατυπωμένα με σαφήνεια και επαρκώς επιμελημένα;	4,38	0,824	200
Υπάρχει ανταπόκριση και προσπάθεια του προσωπικού να σας εξυπηρετήσει;	4,57	0,676	201
Το προσωπικό είναι πάντα πρόθυμο να σας βοηθήσει;	4,60	0,700	203
Το προσωπικό της υπηρεσίας σας εμπνέει εμπιστοσύνη;	4,58	0,696	202
Το προσωπικό είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και έχει τις απαραίτητες ικανότητες ώστε να σας εμπνέει εμπιστοσύνη και ασφάλεια;	4,56	0,727	200
Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;	4,00	1,351	200
Δείχνουν οι υπάλληλοι ενδιαφέρον να σας εξυπηρετήσουν;	4,69	0,665	203

Πίνακας 10: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς

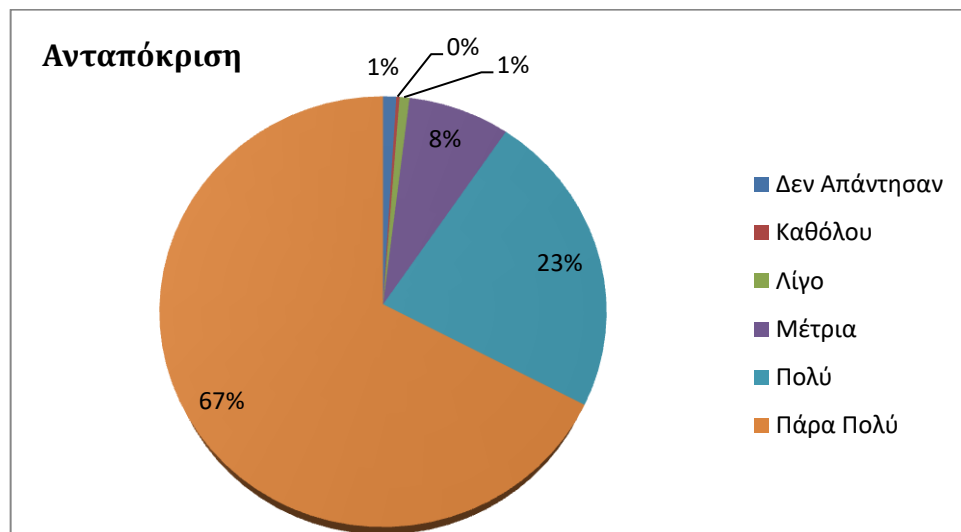
6.4.2 Αξιολόγηση Ικανοποίησης σύμφωνα με τις Διαστάσεις Ποιότητας

Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων έγινε σύμφωνα με τις πέντε διαστάσεις ποιότητας των υπηρεσιών (Απτότητα, Αξιοπιστία, Ανταπόκριση, Διασφάλιση, Ενσυναίσθηση). Ο μέσος όρος του βαθμού ικανοποίησης ανά διάσταση παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα:

Διαστάσεις Ποιότητας	Ικανοποίηση Πολιτών (Μ.Ο. / max=5)
Απτότητα	3,91
Αξιοπιστία	4,25
Ανταπόκριση	4,59
Διασφάλιση	4,57
Ενσυναίσθηση	4,35

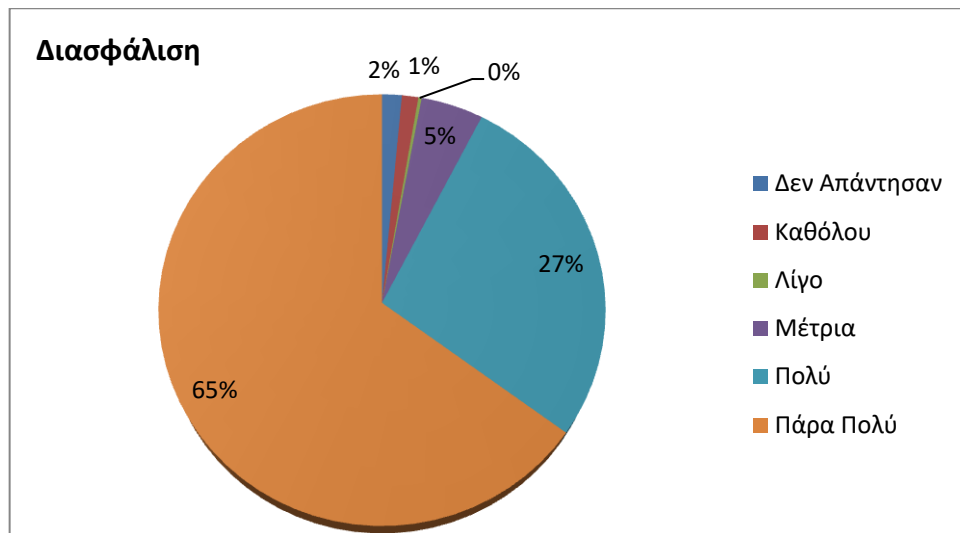
Πίνακας 11: Ικανοποίηση πολιτών με βάση τις Διαστάσεις Ποιότητας

Το μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης προσφέρει η διάσταση της Ανταπόκρισης, η οποία ανέρχεται στο 4,59 (με άριστα το 5). Οι πολίτες είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι (απόκλιση απόλυτης ικανοποίησης 0,41) από την προθυμία του προσωπικού να ανταποκριθεί στις ανάγκες τους. Αυτό απορρέει από τον επαγγελματισμό, το ήθος, τη συνέπεια και την προθυμία του προσωπικού να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες μέσω μιας πιο ευαίσθητοποιημένης στάσης, λόγω του ότι απευθύνονται σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες με αυξημένες ανάγκες.



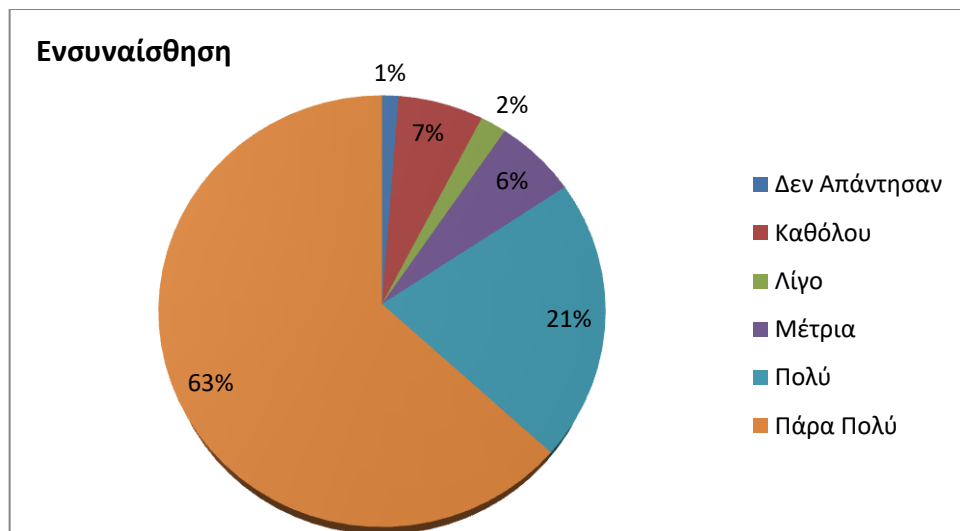
Παχάπηρα 7: Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με την "Ανταπόκριση"

Η Διασφάλιση είναι η αμέσως επόμενη υψηλή σε ικανοποίηση διάσταση ποιότητας υπηρεσιών με τιμή 4,57 (απόκλιση απόλυτης ικανοποίησης 0,43), η οποία απορρέει από την εμπιστοσύνη που εμπνέει το προσωπικό προς τους πολίτες. Αυτό είναι αποτέλεσμα των γνώσεων, των δεξιοτήτων, ικανοτήτων, εμπειριών αλλά και της συνεχούς εκπαίδευσης του προσωπικού, το οποίο αντιλαμβάνονται οι πολίτες και νοιώθουν σίγουροι και ασφαλείς για τις υπηρεσίες που πρόκειται να τους παρασχεθούν.



Διάγραμμα 8: Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με τη “Διασφάλιση”

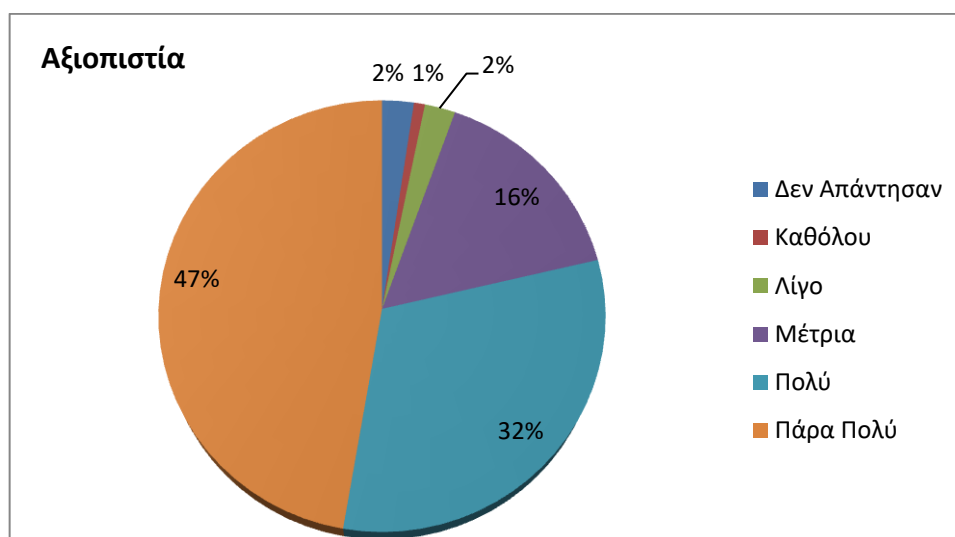
Η Ενσυναίσθηση αξιολογείται από τους πολίτες με 4,35 (απόκλιση απόλυτης ικανοποίησης 0,65) όσον αφορά την εξατομικευμένη παροχή υπηρεσιών. Αποτελεί ένα υψηλό ποσοστό ικανοποίησης και δείχνει την προσπάθεια και προθυμία του ανθρώπινου δυναμικού να προσφέρει υπηρεσίες προσαρμοσμένες κάθε φορά στις προσωπικές ανάγκες του κάθε πολίτη. Οι ανάγκες διαφέρουν από πολίτη σε πολίτη και πρέπει να καλύπτονται εξατομικευμένα με συνέπεια και ευαισθησία.



Διάγραμμα 9: Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με την “Ενσυναίσθηση”

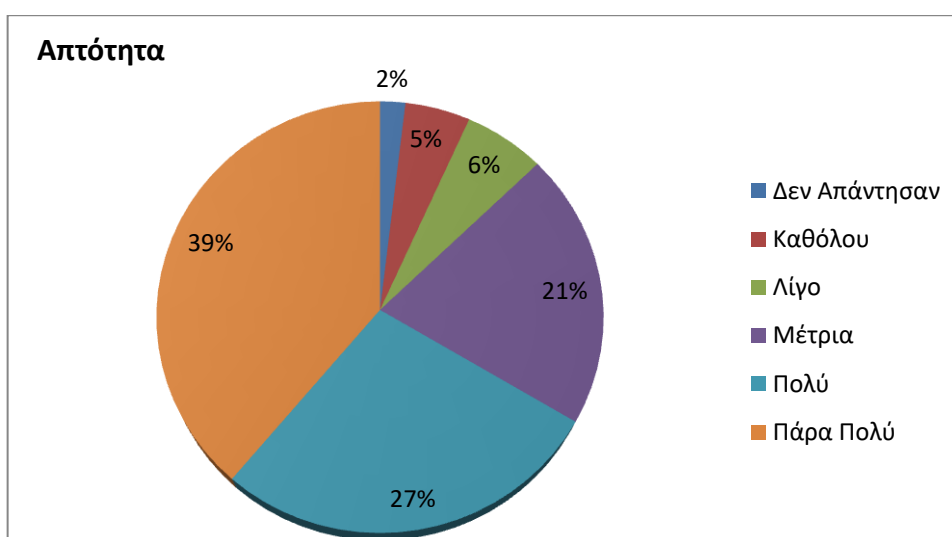
Η Αξιοπιστία σημείωσε ένα υψηλό βαθμό ικανοποίησης που φθάνει το 4,25. Οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες των δήμων προσφέρουν στους πολίτες τους αξιόπιστες και ποιοτικές υπηρεσίες χωρίς χρονικές υστερήσεις. Αυτό γίνεται αντιληπτό από τους πολίτες, οι οποίοι ανταποκρίνονται θετικά όσον

αφορά την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών με απόκλιση μόλις 0,75 από την απόλυτη ικανοποίηση.



Διάγραμμα 10: Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με την “Αξιοπιστία”

Η ικανοποίηση των πολιτών όσον αφορά την Απτότητα σημείωσε το χαμηλότερο, συγκριτικά με τις υπόλοιπες διαστάσεις ποιότητας, βαθμό ικανοποίησης που ανέρχεται στο 3,91. Η εν λόγω διάσταση περιλαμβάνει τις υποδομές, τον πάγιο εξοπλισμό των υπηρεσιών και την εξωτερική εμφάνιση και στάση του ανθρώπινου δυναμικού. Προκύπτει λοιπόν ότι οι πολίτες είναι κατά ένα μεγάλο βαθμό ικανοποιημένοι. Υπάρχει βέβαια η δυνατότητα περαιτέρω βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τη διάσταση της Απτότητας κατά 1,09 προκειμένου να ικανοποιηθούν σε μέγιστο βαθμό οι απαιτήσεις και οι ανάγκες των πολιτών.



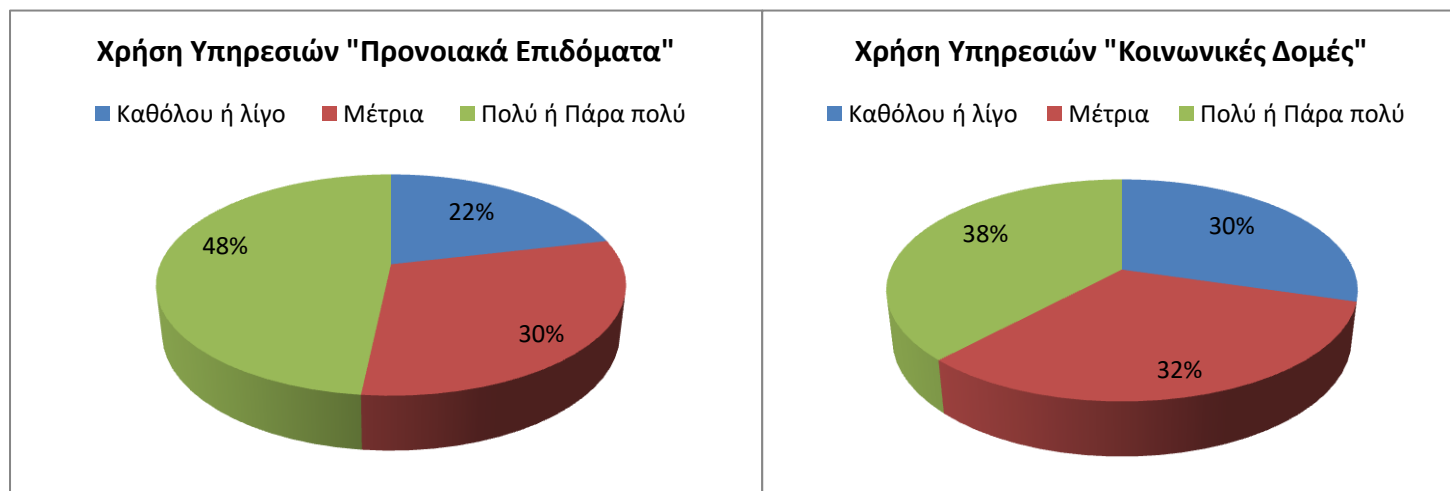
Διάγραμμα 11: Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με την “Απτότητα”

6.4.3 Ικανοποίηση Πολιτών - Χρήση Υπηρεσιών “Προνοιακά Επιδόματα” & “Κοινωνικές Δομές”

Ο βαθμός ικανοποίησης και οι απαντήσεις των πολιτών είναι σε μεγάλο βαθμό εξαρτημένες από τις συγκεκριμένες υπηρεσίες που χρησιμοποιούν (μέσα στο εύρος των κοινωνικών υπηρεσιών που παρέχονται από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης) και στις οποίες παρευρέθησαν κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Δύο βασικές υπηρεσίες που παρέχονται και εξετάζονται ως μεταβλητές στη συνέχεια για δύο ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, είναι η χορήγηση Προνοιακών Επιδομάτων και η Λειτουργία Κοινωνικών Δομών.

- Είστε ενήμεροι για το είδος και τον αριθμό των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου;

Για την ερώτηση B1 του ερωτηματολογίου που αφορά το κατά πόσο οι πολίτες είναι ενημερωμένοι για το είδος και τον αριθμό των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου παρατηρούμε ότι σε συνάρτηση με τη χρήση υπηρεσιών “προνοιακά επιδόματα” το 22% των πολιτών απάντησε “καθόλου” ή “λίγο”, το 30% “μέτρια” ενώ το 48% απάντησε “πολύ” ή “πάρα πολύ”. Στην ίδια ερώτηση σε συνάρτηση με τη χρήση υπηρεσιών “κοινωνικές δομές”, τα αντίστοιχα ποσοστά των απαντήσεων ήταν 30% για “καθόλου” ή “λίγο”, 32% “μέτρια” και 38% “πολύ” ή “πάρα πολύ”. Διαπιστώνουμε δηλαδή ότι οι πολίτες που επισκέπτονται την υπηρεσία για τα προνοιακά επιδόματα εμφανίζονται πιο ικανοποιημένοι από την ενημέρωσή τους σε σύγκριση με αυτούς που επισκέπτονται τις Κοινωνικές Δομές.

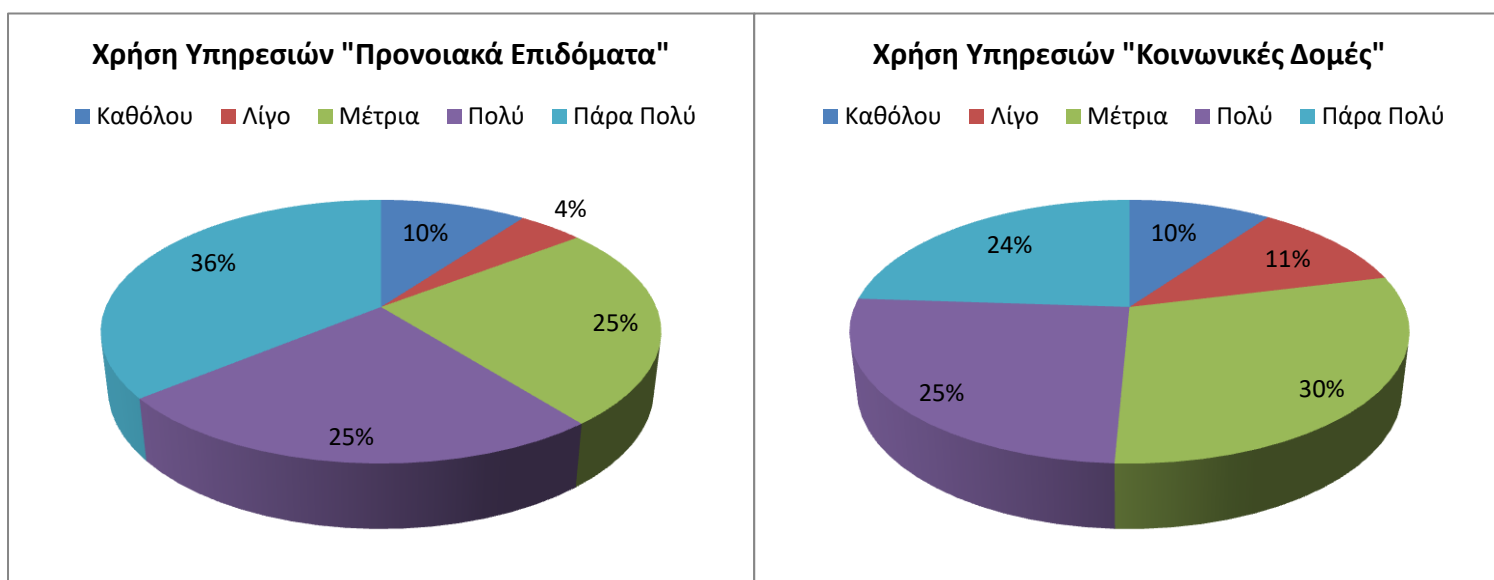


Διάγραμμα 12: Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με τη χρήση υπηρεσιών (1)

Οι υπηρεσίες που επισκέπτονται οι πολίτες έχουν άμεση σχέση με την ενημέρωση που λαμβάνουν. Στη συγκεκριμένη περίπτωση πρέπει να ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι το τμήμα των προνοιακών επιδομάτων συνήθως στεγάζεται στην κεντρική Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας των Δήμων και στελεχώνεται με μόνιμο διοικητικό προσωπικό, ενώ οι κοινωνικές δομές στεγάζονται σε ανεξάρτητα κτίρια με λιγότερο και εξειδικευμένο μόνο στην παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας προσωπικό. Κατά συνέπεια είναι ευκολότερο κάποιος πολίτης να ενημερωθεί πληρέστερα για το σύνολο των κοινωνικών υπηρεσιών που παρέχονται κατά την επίσκεψή του στην πρώτη υπηρεσία.

- Είστε Ικανοποιημένοι από τις δραστηριότητες και πρωτοβουλίες του Δήμου σχετικά με τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες;

Η παρούσα ερώτηση είναι η Β12 του ερωτηματολογίου και παρατηρούμε ότι οι απαντήσεις “καθόλου” και “πολύ” ικανοποιημένοι εμφανίζουν ακριβώς τα ίδια ποσοστά (10% και 25% αντίστοιχα) και για τις δύο χρήσεις υπηρεσιών, “Προνοιακά Επιδόματα” & “Κοινωνικές Δομές”. Η διαφορά έγκειται στις απαντήσεις “λίγο” και “πάρα πολύ” ικανοποιημένοι, όπου οι χρήστες των υπηρεσιών “Προνοιακά Επιδόματα” δίνουν 4% και 36%, ενώ οι χρήστες των υπηρεσιών “Κοινωνικές Δομές” 11% και 24% αντίστοιχα.



Διάγραμμα 16: Ικανοποίηση πολιτών σε σχέση με τη χρήση υπηρεσιών (2)

Οι διαφορές που παρατηρούνται στα ανωτέρω ποσοστά ικανοποίησης εξηγούνται από τη διαφορετική φύση των δύο υπηρεσιών. Τα προνοιακά επιδόματα δίδονται από την

Κεντρική Κυβέρνηση και ο Δήμος είναι απλά ο διαμεσολαβητής και διεκπεραιωτής της διαδικασίας. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι πολίτες να μην αναμένουν κάποια ιδιαίτερη πρωτοβουλία από τον Δήμο και να αξιολογούν τη δραστηριότητα με υψηλό βαθμό ικανοποίησης. Από την άλλη πλευρά οι πολίτες που κάνουν χρήση των κοινωνικών δομών, όπως το κοινωνικό παντοπωλείο ή το κοινωνικό φαρμακείο και φροντιστήριο, δηλώνουν λιγότερο ικανοποιημένοι, γιατί προσδοκούν περισσότερες δραστηριότητες και πρωτοβουλίες από τον Δήμο αφού η ανάπτυξη και η λειτουργία των δομών εμπίπτουν στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.

6.5 Συγκρίσεις επιμέρους ομάδων ερωτωμένων

Στην παρούσα ενότητα εξετάζεται η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών σε τρεις κρίσιμες μεταβλητές - ερωτήσεις του ερωτηματολογίου (B11, B4 και B24). Οι τρεις αυτές μεταβλητές διαχωρίζονται με βάση τρία κριτήρια: “Συχνότητα επίσκεψης”, “Ηλικία” και “Επάγγελμα”.

Για τις ανάγκες της στατιστικής ανάλυσης χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος Kruskal-Wallis H, προκειμένου να εντοπιστούν οι στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των ανεξάρτητων δειγμάτων. Σε όσες περιπτώσεις διαπιστώθηκε η ύπαρξη στατιστικά σημαντικής διαφοροποίησης, ακολούθησε η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τη χρήση του ελέγχου Mann-Whitney U.

6.5.1 Ικανοποίηση από το ωράριο εξυπηρέτησης - Συχνότητα επίσκεψης

Για τις ανάγκες σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτωμένων όσον αφορά την ερώτηση B11 του ερωτηματολογίου, η οποία αφορά το κατά πόσο οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι από το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η υπηρεσία, το σύνολο των δειγμάτων διαχωρίστηκε με βάση τη συχνότητα επίσκεψης. Διακρίνονται λοιπόν τέσσερα (4) ανεξάρτητα δείγματα: α) Περισσότερες από μια φορά το μήνα, β) 1 φορά το μήνα, γ) κάθε 3 μήνες και δ) κάθε 6 μήνες, τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση-μεταβλητή B11.

Kruskal-Wallis Test

	Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών	N	Mean Rank
Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;	Περισσότερες από 1 φορά το μήνα	79	81,41
	1 φορά το μήνα	43	101,80
	Κάθε 3 μήνες	35	122,26
	Κάθε 6 μήνες	45	120,33
	Total	202	

Test Statistics^{a,b}

	Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;
Chi-Square	20,287
df	3
Asymp. Sig.	,000

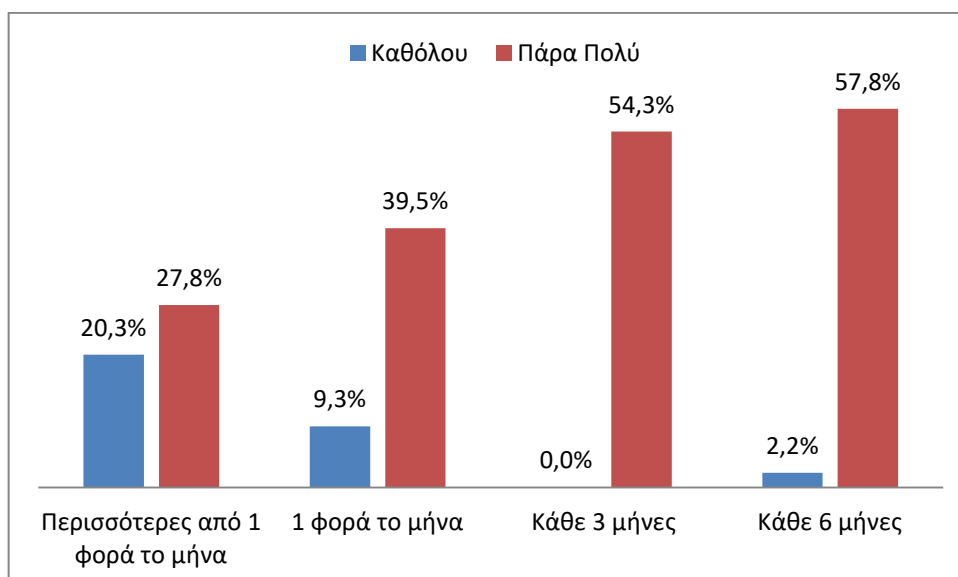
a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών

Πίνακας 12: Ικανοποίηση από το ωράριο εξυπηρέτησης - Συχνότητα επίσκεψης

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal-Wallis H, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p < 0,05$) μεταξύ των τεσσάρων δειγμάτων. Στη συνέχεια ακολουθεί η σύγκριση κατά ζεύγη των δειγμάτων με τον έλεγχο του Mann-Whitney U, προκειμένου να εντοπιστούν αυτές οι διαφορές (Παράρτημα Γ.1).

Τα αποτελέσματα του Mann-Whitney U φανερώνουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των πολιτών που επισκέπτονται την υπηρεσία περισσότερο από μία φορά το μήνα και εκείνων που την επισκέπτονται κάθε 3 μήνες, καθώς και κάθε 6 μήνες. Συγκεκριμένα από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων προκύπτει ότι όσο συχνότερα επισκέπτονται τις κοινωνικές υπηρεσίες τόσο η ικανοποίηση από το ωράριο μειώνεται, ενώ όσο αραιότερα προσέρχονται στις υπηρεσίες αυτές, τόσο η ικανοποίηση αυξάνεται ως μία αντίστροφη τάση.



Διάγραμμα 14: Ικανοποίηση από το ωράριο εξυπηρέτησης - Συχνότητα επίσκεψης

Από αυτό συνάγεται το συμπέρασμα ότι όσοι κάνουν συχνή χρήση των υπηρεσιών και προσέρχονται πολλές φορές για διαφορετικά είδη υπηρεσιών όπως προνοιακά επιδόματα, κοινωνικές δομές και κοινωνικά προγράμματα έχουν την ανάγκη και επιθυμούν την καθιέρωση ενός πιο ευέλικτου ωραρίου λειτουργίας προκειμένου να εξυπηρετούνται καλύτερα (για λόγους οικονομικούς, υγείας, δυσκολίας μετάβασης κλπ). Αντίθετα, όσοι επισκέπτονται την υπηρεσία λιγότερο συχνά δεν χρειάζονται ένα πιο ειδικό και ευέλικτο ωράριο, αφού οι ανάγκες τους είναι πιο περιορισμένες και μπορούν να ικανοποιηθούν με το ήδη υπάρχον ωράριο εξυπηρέτησης.

6.5.2 Ικανοποίηση για τον εξοπλισμό - Ηλικία

Το σύνολο των απαντήσεων των ερωτηθέντων διαχωρίστηκε ως προς την ηλικία τους σε πέντε (5) ανεξάρτητα δείγματα: α) έως 24 ετών, β) 25-34 ετών, γ) 35-49 ετών, δ) 50-64 ετών και ε) 65+ ετών, τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση-μεταβλητή B4, που αφορά το κατά πόσο οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι από τον εξοπλισμό που διαθέτει η υπηρεσία.

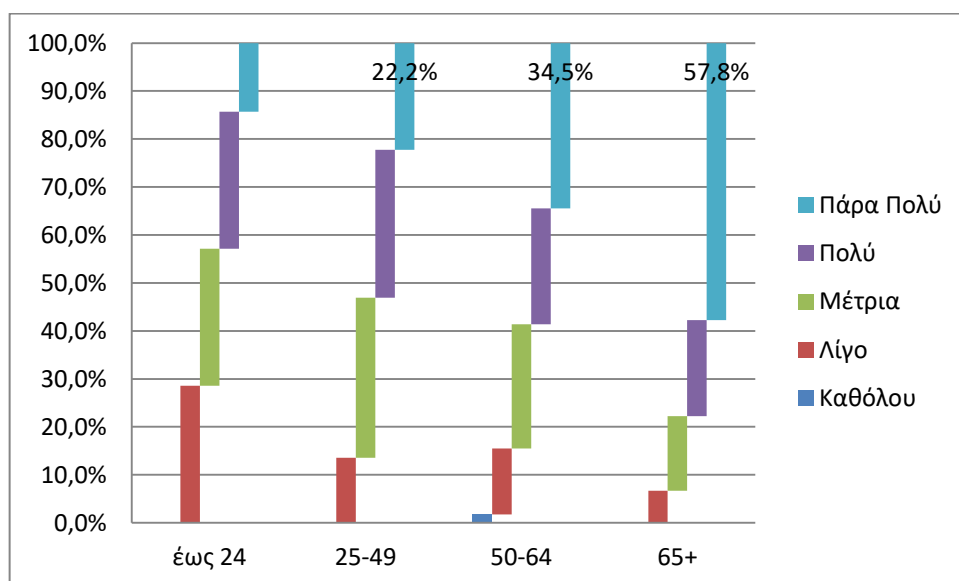
Kruskal-Wallis Test				Test Statistics ^{a,b}	
	Ηλικία	N	Mean Rank		Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό;
Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό;	έως 24	14	73,64	Chi-Square	16,358
	25-49	81	89,62	df	3
	50-64	58	98,76	Asymp. Sig.	,001
	65+	45	126,29		
	Total	198			

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Ηλικία

Πίνακας 13: Ικανοποίηση από τον εξοπλισμό - Ηλικία

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal-Wallis H, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p < 0,05$) μεταξύ των πέντε δειγμάτων. Από τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann-Whitney U, διαπιστώθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε 4 ζεύγη δειγμάτων και συγκεκριμένα στο δείγμα της ηλικίας άνω των 65 ετών το οποίο διαφοροποιείται σημαντικά ως προς τα υπόλοιπα δείγματα, με αποτέλεσμα να προκύπτει η εξής αντίστροφη σχέση: νεότερη ηλικία - χαμηλή ικανοποίηση, μεγαλύτερη ηλικία - υψηλή ικανοποίηση (Παράρτημα Γ.2).



Διάγραμμα 15: Ικανοποίηση από τον εξοπλισμό - Ηλικία

Μπορούμε επομένως να συμπεράνουμε ότι τα άτομα μεγαλύτερων ηλικιών δεν είναι εξοικειωμένα με τη τεχνολογία όπως είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, οι εκτυπωτές και τα φωτοτυπικά μηχανήματα, με αποτέλεσμα να εντυπωσιάζονται από την ύπαρξη αυτών και να θεωρούν ότι η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό. Αντίθετα οι πολίτες νεότερης ηλικίας λόγω της χρήσης και από τους ίδιους της σύγχρονης τεχνολογίας δε θεωρούν ότι υπάρχει επαρκής εξοπλισμός και αναμένουν κάτι πιο εξελιγμένο και σύγχρονο.

6.5.3 Ικανοποίηση των προσωπικών αναγκών των πολιτών – Επάγγελμα

Για τις ανάγκες σύγκρισης των επιμέρους ομάδων ερωτωμένων όσον αφορά την ερώτηση B24 του ερωτηματολογίου, που αφορά το κατά πόσο οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι από την προσαρμογή των υπηρεσιών στις προσωπικές τους ανάγκες, το σύνολο των δειγμάτων διαχωρίστηκε με βάση το επάγγελμα των ερωτηθέντων. Διακρίνονται επτά (7) ανεξάρτητα δείγματα: α) Μισθωτός, β) Άνεργος, γ) Συνταξιούχος, δ) Οικιακά, ε) Αυτοαπασχολούμενος, στ) Φοιτητής και ζ) Αγρότης, τα οποία μελετήθηκαν ως προς την ερώτηση-μεταβλητή B24.

Kruskal-Wallis Test

	Ιδιότητα-Επάγγελμα	N	Mean Rank
Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;	Μισθωτός	27	119,43
	Άνεργος	72	97,17
	Συνταξιούχος	48	73,40
	Οικιακά	20	117,68
	Αυτοαπασχολούμενος	14	95,71
	Φοιτητής	5	150,00
	Αγρότης	14	136,61
Total		200	

Test Statistics^{a,b}

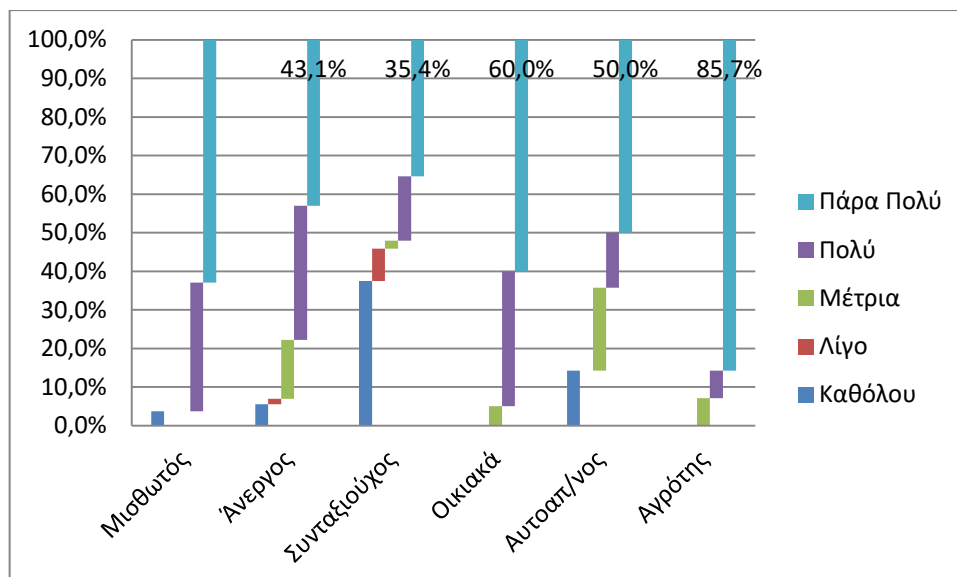
	Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;
Chi-Square	28,920
df	6
Asymp. Sig.	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Ιδιότητα-Επάγγελμα

Πίνακας 14: Ικανοποίηση από την προσαρμογή των υπηρεσιών - Επάγγελμα

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal-Wallis H, προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p < 0,05$) μεταξύ των επτά δειγμάτων. Τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann-Whitney U, φανερώνουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ως προς τα δείγματα του Μισθωτού, του Άνεργου και του Συνταξιούχου, καθώς διαφέρουν τόσο μεταξύ τους, όσο και με τις υπόλοιπες κατηγορίες (Παράρτημα Γ.3).



Διάγραμμα 16: Ικανοποίηση από την προσαρμογή των υπηρεσιών - Επάγγελμα

Το επάγγελμα που ασκεί ή η ιδιότητα που έχει ο κάθε πολίτης διαφοροποιεί και καθορίζει σε σημαντικό βαθμό τις ανάγκες του. Άλλες ανάγκες έχει ο μισθωτός, άλλες ο

άνεργος και άλλες ο συνταξιούχος, οι οποίοι και αντιπροσωπεύουν τρεις διαφορετικές ιδιότητες σε σχέση με την εργασία (αυτός που την ασκεί, αυτός που την αναζητά και αυτός που την έχει ολοκληρώσει) και εύλογα διαφοροποιούνται μεταξύ τους, αλλά και ως προς τις υπόλοιπες. Επιπλέον, σύμφωνα με τα στατιστικά αποτελέσματα οι τρεις αυτές κατηγορίες είναι εκείνες που επισκέπτονται συχνότερα τις κοινωνικές υπηρεσίες των δήμων και κατά συνέπεια επιθυμούν την προσαρμογή των υπηρεσιών σύμφωνα με τις προσωπικές τους ανάγκες.

6.6 Συγκρίσεις ανά Περιφέρεια

Η παρούσα έρευνα διεξήχθη σε οκτώ (8) Δήμους σε τέσσερις (4) Περιφέρειες της Ελλάδας (Αττική, Θεσσαλία, Κεντρική Μακεδονία, Δυτική Ελλάδα). Έχει ιδιαίτερο λοιπόν ενδιαφέρον σε ποιο βαθμό διαφοροποιήθηκαν οι απαντήσεις των πολιτών ανάλογα με την Περιφέρεια στην οποία ανήκουν και λαμβάνουν τις κοινωνικές υπηρεσίες των οικείων Δήμων. Από την επεξεργασία των απαντήσεων που δόθηκαν ανά Περιφέρεια στην οποία ανήκουν οι υπό έρευνα Δήμοι παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές.

Στην παρούσα ενότητα εξετάζεται η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των 4 διαφορετικών περιφερειών της Ελλάδας σε τρεις κρίσιμες μεταβλητές - ερωτήσεις του ερωτηματολογίου (B2, B14 και B15). Διακρίνονται τέσσερα (4) ανεξάρτητα δείγματα (Περιφέρεια Αττικής, Κεντρικής Μακεδονίας, Θεσσαλίας, Δυτικής Ελλάδας), τα οποία μελετήθηκαν ως προς τις τρεις ανωτέρω μεταβλητές. Για τις ανάγκες της στατιστικής ανάλυσης χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος Kruskal-Wallis H, προκειμένου να εντοπιστούν οι στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των τεσσάρων περιφερειών. Σε όσες περιπτώσεις διαπιστώθηκε η ύπαρξη στατιστικά σημαντικής διαφοροποίησης (στο σύνολο των περιφερειών), ακολούθησε η σύγκριση κατά ζεύγη των περιφερειών με τη χρήση του ελέγχου Mann-Whitney U.

Η στατιστική ανάλυση των συγκρίσεων ανά περιφέρεια, μετά από πλήθος στατιστικών ελέγχων, επικεντρώθηκε στις εξής μεταβλητές καθώς αυτές αναγνωρίζονται ως οι κρισιμότερες.

6.6.1 Ευκολία πρόσβασης στο χώρο των υπηρεσιών

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal-Wallis H προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p < 0,05$) μεταξύ των 4 περιφερειών αναφορικά με την αξιολόγηση της μεταβλητής - ερώτησης B2 του ερωτηματολογίου, που αφορά την ικανοποίηση ως προς την ευκολία πρόσβασης στον χώρο των υπηρεσιών.

Kruskal-Wallis Test				Test Statistics ^{a,b}	
	Περιφέρεια	N	Mean Rank		Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;
Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;	Αττική	72	102,42	Chi-Square	41,724
	Κεντρική Μακεδονία	47	141,99	df	3
	Θεσσαλία	15	107,90	Asymp. Sig.	,000
	Δυτική Ελλάδα	70	74,91		
	Total	204			

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια

Πίνακας 15: Ικανοποίησης πρόσβασης ανά Περιφέρεια

Από τη σύγκριση ανά ζεύγη Περιφερειών (έλεγχος Mann-Whitney U-Παράρτημα Γ.4) παρατηρούμε ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε όλα τα ζεύγη των περιφερειών, πλην αυτού της Αττικής με τη Θεσσαλία.

Σύμφωνα με τα στατιστικά αποτελέσματα, παρατηρείται ότι οι πολίτες που ανήκουν στην Περιφέρεια της Δυτικής Ελλάδας είναι οι λιγότερο ικανοποιημένοι ως προς την ευκολία πρόσβασής τους στον χώρο των Κοινωνικών Υπηρεσιών. Αυτό συμβαίνει διότι είναι οι πιο απομακρυσμένοι γεωγραφικά, με περιορισμένα μέσα μαζικής μεταφοράς, γεγονός που δυσχεραίνει την πρόσβασή τους στις δημόσιες υπηρεσίες, οι οποίες συνήθως είναι συγκεντρωμένες στο κέντρο του Δήμου.

Αντίθετα, οι πολίτες που ανήκουν στην Περιφέρεια της Κεντρικής Μακεδονίας είναι οι πλέον ικανοποιημένοι ως προς την ευκολία πρόσβασής τους στις κοινωνικές υπηρεσίες, όπως διαπιστώνεται από το πολύ μεγάλο ποσοστό στην απάντηση "Πάρα Πολύ" (85,1%), καθώς οι Δήμοι της Κεντρικής Μακεδονίας είναι πιο πυκνοκατοικημένοι και γεωγραφικά οριοθετημένοι με αποτέλεσμα οι Κοινωνικές Υπηρεσίες να είναι πιο εύκολα προσβάσιμες. Αντίστοιχα οι πολίτες της Αττικής παρουσιάζουν προοδευτικά υψηλά ποσοστά ως προς το βαθμό ικανοποίησης λόγω του ότι οι Δήμοι είναι μεγάλοι με

πολλές και διάσπαρτες κοινωνικές υπηρεσίες, ενώ επιπλέον στους Δήμους της Αττικής υπάρχει πιο οργανωμένο δίκτυο συγκοινωνιών που διευκολύνει τη μετακίνηση των πολιτών.

6.6.2 Χρόνος Εξυπηρέτησης

Εκτός από τις διαφορές μεταξύ των περιφερειών ως προς την ευκολία πρόσβασης των πολιτών στις κοινωνικές υπηρεσίες των δήμων τους, διαφορές εντοπίζονται επίσης ως προς την ικανοποίηση αναφορικά με τον χρόνο εξυπηρέτησής τους.

Με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal-Wallis Η προκύπτει ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p < 0,05$) μεταξύ των τεσσάρων περιφερειών ως προς τη μεταβλητή - ερώτηση B14 του ερωτηματολογίου, που αφορά την ικανοποίηση των πολιτών ως προς τον χρόνο εξυπηρέτησής τους.

Kruskal-Wallis Test				Test Statistics ^{a,b}	
	Περιφέρεια	N	Mean Rank		Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;
Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;	Αττική	71	120,70	Chi-Square	18,437
	Κεντρική Μακεδονία	47	82,49	df	3
	Θεσσαλία	15	71,87	Asymp. Sig.	,000
	Δυτική Ελλάδα	69	101,13		
	Total	202			

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια

Πίνακας 16: Ικανοποίηση χρόνου εξυπηρέτησης ανά Περιφέρεια

Από τον έλεγχο των Περιφερειών ανά ζεύγη (έλεγχος Mann-Whitney U - Παράρτημα Γ.5) παρατηρούμε ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές της Αττικής σε σύγκριση με τις υπόλοιπες περιφέρειες. Οι Δήμοι της Αττικής είναι πιο επαρκώς στελεχωμένοι και έχουν άμεση πρόσβαση στις υπηρεσίες της Κεντρικής Κυβέρνησης, με αποτέλεσμα να επιτυγχάνεται ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, η οποία αποτυπώνεται στα ποσοστά ικανοποίησής τους σε σύγκριση με τις υπόλοιπες Περιφέρειες.

6.6.3 Τήρηση των προθεσμιών που έχει υποσχεθεί η Υπηρεσία

Αντίθετα προς τις ανωτέρω ερωτήσεις - μεταβλητές (B2 και B14) όπου παρουσιάζονται διαφορές στην ικανοποίηση των πολιτών ανάλογα με την περιφέρεια που ανήκουν, παρατηρούνται και περιπτώσεις στις οποίες οι απαντήσεις των πολιτών ανά περιφέρεια δεν έχουν σημαντική απόκλιση μεταξύ τους. Στην ερώτηση B15 του ερωτηματολογίου που αφορά τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών εντός της προθεσμίας που έχει υποσχεθεί η υπηρεσία, από τον έλεγχο Kruskal-Wallis προκύπτει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($p > 0,05$) μεταξύ των απαντήσεων που δόθηκαν από τους πολίτες των τεσσάρων Περιφερειών.

Kruskal-Wallis Test				Test Statistics ^{a,b}	
	Περιφέρεια	N	Mean Rank		
Θεωρείτε ότι διεκπεραιώνονται οι υποθέσεις σας εντός της προθεσμίας που έχει υποσχεθεί η υπηρεσία;	Αττική	69	105,30		Θεωρείτε ότι διεκπεραιώνονται οι υποθέσεις σας εντός της προθεσμίας που έχει υποσχεθεί η υπηρεσία;
	Κεντρική Μακεδονία	47	91,31		
	Θεσσαλία	15	106,57	Chi-Square	2,070
	Δυτική Ελλάδα	69	100,64	df	3
	Total	200		Asymp. Sig.	,558

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια

Πίνακας 17: Ικανοποίηση τήρησης προθεσμιών ανά Περιφέρεια

Από τα αποτελέσματα του πίνακα 17 εξάγεται το συμπέρασμα ότι δεν παρουσιάζονται στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των 4 περιφερειών, καθώς οι πολίτες όλων των περιφερειών δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι από την τήρηση των προθεσμιών που έχει υποσχεθεί η υπηρεσία για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, με τις απαντήσεις “Πολύ” και “Πάρα Πολύ” να ανέρχονται στο 73,9% για την Αττική, 64,2% για την Κεντρική Μακεδονία, 93,4% για τη Θεσσαλία και 75,3% για τη Δυτική Ελλάδα.

Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι το προσωπικό των κοινωνικών υπηρεσιών, ανεξαρτήτως δήμου ή περιφέρειας όπου ανήκει, δείχνει το ίδιο ενδιαφέρον και την υπευθυνότητα που απαιτείται προκειμένου να παρέχει τις υπηρεσίες του στο χρονικό διάστημα που έχει υποσχεθεί με συνέπεια και ακρίβεια. Με αυτό τον τρόπο διασφαλίζεται μια σχέση εμπιστοσύνης με τους πολίτες, οι οποίοι νοιώθουν ασφάλεια και αναγνωρίζουν τη συνέπεια αυτή εκφράζοντας έναν υψηλό βαθμό ικανοποίησης.

Κεφάλαιο 7

Συμπεράσματα

7.1 Συμπεράσματα Έρευνας & Προτάσεις Βελτίωσης

Στην εποχή της οικονομικής κρίσης την οποία διανύουμε, ο ανθρωπιστικός ρόλος και η ευαισθητοποίηση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην παροχή υπηρεσιών κοινωνικού χαρακτήρα καθίσταται ιδιαίτερα σημαντική. Οι ευπαθείς κοινωνικές ομάδες χρειάζονται βοήθεια και στήριξη μέσω αυτών των υπηρεσιών, οι οποίες για να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες θα πρέπει να διαθέτουν υψηλά ποιοτικά χαρακτηριστικά. Με την ολοκλήρωση της παρούσας έρευνας που αφορά στη διερεύνηση της εφαρμογής των αρχών της ΔΟΠ στις κοινωνικές υπηρεσίες των ΟΤΑ και κατ' επέκταση στη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών, μπορούμε να εξάγουμε χρήσιμα συμπεράσματα για το αν οι υπηρεσίες είναι σε θέση τελικά να ικανοποιούν τις ανάγκες αυτών των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.

Για τη διεξαγωγή της έρευνας η οποία διεξήχθη σε πανελλαδικό επίπεδο, χρησιμοποιήθηκαν πρωτογενή δεδομένα τα οποία συλλέχθηκαν μέσω της συμπλήρωσης 204 ερωτηματολογίων από πολίτες που χρησιμοποιούν τις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων σε τέσσερις περιφέρειες της χώρας (Αττική, Κεντρική Μακεδονία, Θεσσαλία και Δυτική Ελλάδα). Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών βασίστηκε στις πέντε διαστάσεις ποιότητας των υπηρεσιών (Απτότητα, Αξιοπιστία, Ανταπόκριση, Διασφάλιση, Ενσυναίσθηση). Από τα αποτελέσματα που ελήφθησαν, ο μέσος όρος των απαντήσεων ανήλθε στο 4,13 (με άριστα το 5), γεγονός που φανερώνει ότι οι πολίτες δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι από την ποιότητα των κοινωνικών υπηρεσιών που λαμβάνουν.

Τον μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης παρουσίασε η διάσταση της Ανταπόκρισης, ο μέσος όρος της οποίας ανήλθε στο 4,59 με τη Διασφάλιση να είναι σε αντίστοιχο επίπεδο με τιμή 4,57. Η Ενσυναίσθηση αξιολογήθηκε από τους πολίτες με 4,35 ενώ η

επόμενη σε ικανοποίηση διάσταση ποιότητας υπηρεσιών ήταν η Αξιοπιστία με τιμή 4,25. Τέλος η Απτότητα σημείωσε το χαμηλότερο, συγκριτικά με τις υπόλοιπες διαστάσεις ποιότητας, βαθμό ικανοποίησης με 3,91.

Ειδικότερα, οι ερωτήσεις που αφορούσαν το προσωπικό, όπως το ενδιαφέρον, η προθυμία και η ευγένειά του, η ανταπόκριση που δείχνει στην εξυπηρέτηση των πολιτών, καθώς και η εμπιστοσύνη και ασφάλεια που εμπνέει ως αποτέλεσμα της εκπαίδευσης και των ικανοτήτων του, σημείωσαν τα πιο υψηλά ποσοστά ικανοποίησης με μέσο όρο τιμών μεταξύ 4,45 και 4,69. Αντίθετα, οι ερωτήσεις που αφορούσαν τη συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση των κοινωνικών υπηρεσιών, την ενημέρωσή τους για το είδος και τον αριθμό των υπηρεσιών, τις δραστηριότητες και πρωτοβουλίες των δήμων σχετικά με τις κοινωνικές υπηρεσίες, τον διαθέσιμο εξοπλισμό και τις ειδικές εγκαταστάσεις, σημείωσαν τα πιο χαμηλά ποσοστά ικανοποίησης με μέσο όρο τιμών μεταξύ 3,02 και 3,84.

Από τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων συμπεραίνουμε επίσης ότι η ικανοποίηση των πολιτών για τις επιμέρους πτυχές των διαστάσεων ποιότητας, παρουσιάζει ομοιότητες αλλά και διαφορές. Οι διαφορές αυτές μπορεί να επηρεάζονται από το είδος της υπηρεσίας που επισκέπτεται ο πολίτης, τη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών, καθώς και τα διαφορετικά δημογραφικά χαρακτηριστικά. Διαφοροποίηση παρατηρείται τέλος σε συγκεκριμένες διαστάσεις της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ανάλογα με την Περιφέρεια.

Από τους μη παραμετρικούς ελέγχους Kruskal-Wallis H και Mann-Whitney U που πραγματοποιήθηκαν, διαπιστώθηκε η ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των ανεξάρτητων δειγμάτων που προέκυψαν με κριτήρια τη “Συχνότητα επίσκεψης”, “Ηλικία” και “Επάγγελμα”. Επιπλέον διαπιστώθηκαν σημαντικές στατιστικά διαφορές και μεταξύ των τεσσάρων περιφερειών της Ελλάδας σε κρίσιμες μεταβλητές ελέγχου. Συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα των ελέγχων φανερώνουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ της ικανοποίησης των πολιτών ως προς το ωράριο λειτουργίας των κοινωνικών υπηρεσιών ανάλογα με τη συχνότητα επίσκεψής τους, συμπεραίνοντας ότι όσο συχνότερα επισκέπτονται τις υπηρεσίες αυτές, τόσο η ικανοποίηση από το ωράριο μειώνεται, ενώ όσο αραιότερα προσέρχονται στις υπηρεσίες, τόσο η ικανοποίηση αυξάνεται ως αντίστροφη τάση. Επίσης αντίστροφη

σχέση παρατηρείται και στην περίπτωση της ικανοποίησης από τον εξοπλισμό: νεότερη ηλικία - χαμηλή ικανοποίηση, μεγαλύτερη ηλικία - υψηλή ικανοποίηση. Τέλος, υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές όσον αφορά την ικανοποίηση των προσωπικών αναγκών των πολιτών σε σχέση με την επαγγελματική ιδιότητά τους, ειδικά στην περίπτωση των ανέργων, των μισθωτών και των συνταξιούχων.

Σημαντικά και χρήσιμα συμπεράσματα εξάγονται και στην περίπτωση συγκρίσεων ανά περιφέρεια. Σημαντικές στατιστικά διαφορές παρατηρούνται μεταξύ των τεσσάρων περιφερειών ως προς την ευκολία πρόσβασης των πολιτών στις κοινωνικές υπηρεσίες, καθώς επίσης και στην ικανοποίηση των πολιτών από τον χρόνο εξυπηρέτησής τους. Παρατηρήθηκε ωστόσο ότι δεν προκύπτουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των περιφερειών ως προς την ικανοποίηση των πολιτών για την τήρηση των προθεσμιών διεκπεραίωσης των υποθέσεών τους.

Σε συνέχεια των ανωτέρω συμπερασμάτων μπορούμε να προβούμε σε συγκεκριμένες προτάσεις βελτίωσης. Οι προτάσεις αυτές έχουν ως στόχο τη συνεχή βελτίωση των κοινωνικών υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και στηρίζονται στις αρχές της ΔΟΠ.

Εφαρμόζοντας ένα πρόγραμμα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας η διοίκηση των ΟΤΑ θα πρέπει να εφαρμόσει καταρχήν τις δύο πρώτες βασικές αρχές της ΔΟΠ, δηλαδή να δεσμευτεί ότι θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να παράσχει όλο και πιο ποιοτικές υπηρεσίες προς τον πολίτη (πρώτη βασική αρχή της ΔΟΠ), εστιάζοντας στις ανάγκες και προσδοκίες του (δεύτερη βασική αρχή της ΔΟΠ).

Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει καταρχήν να ενισχυθεί η συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών. Κάθε ΟΤΑ οφείλει να μεταβεί από έναν απρόσωπο δημόσιο οργανισμό σε έναν οργανισμό που αφουγκράζεται τις ανάγκες του πολίτη και επικεντρώνεται σε αυτές. Ο πολίτης πρέπει να είναι το επίκεντρο και ο βασικός παράγοντας για τη λήψη αποφάσεων των ΟΤΑ. Μια μορφή συμμετοχής των πολιτών στη διαμόρφωση των κοινωνικών υπηρεσιών είναι τα συστήματα διαχείρισης παραπόνων και οι έρευνες σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών, καθώς και η συμμετοχή κοινωνικών ομάδων σε θεσμοθετημένες από το δήμο συζητήσεις-διαλόγους για την από κοινού λήψη αποφάσεων που τους αφορούν. Η

διοίκηση των ΟΤΑ θα πρέπει να παρακινεί τους πολίτες να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων ενδυναμώνοντας με αυτόν τον τρόπο τη συνοχή της κοινωνίας και συμβάλλοντας στη δημιουργία στοχευμένων δομών και υπηρεσιών.

Η διοίκηση των ΟΤΑ για την ενημέρωση των πολιτών, η οποία επίσης σημείωσε χαμηλά ποσοστά ικανοποίησης, οφείλει να στραφεί προς την εύρεση τρόπων για την καλύτερη ενημέρωση των πολιτών όσον αφορά τις υπηρεσίες κοινωνικού χαρακτήρα που παρέχει. Πέραν των ανακοινώσεων, των ενημερωτικών φυλλαδίων και του γραφείου διαμεσολάβησης, η ενημέρωση θα πρέπει να οργανωθεί μέσω ενός διευρυμένου συστήματος πληροφόρησης που θα ενημερώνει και θα κατευθύνει τους πολίτες στις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα τη διευκόλυνση των πολιτών και την ευρύτερη αξιοποίηση των υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες για αυτούς.

Εν συνεχεία, η διοίκηση των ΟΤΑ θα πρέπει να εστιάσει στις δραστηριότητες και πρωτοβουλίες που θα υλοποιήσει για την παροχή ποιοτικότερων κοινωνικών υπηρεσιών. Οι πρωτοβουλίες αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν την αύξηση των κοινωνικών δομών, την ανάπτυξη νέων καινοτόμων προγραμμάτων ή τη διοργάνωση διαφόρων εκδηλώσεων κοινωνικού χαρακτήρα. Σε κάθε περίπτωση, στη χάραξη αυτής της κοινωνικής πολιτικής, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι διαφορετικές ανάγκες των πολιτών, βάσει του δημογραφικού τους προφίλ, ενισχύοντας με αυτόν τον τρόπο τη σχέση δημόσιας διοίκησης – πολίτη.

Τέλος, οι κοινωνικές υπηρεσίες θα πρέπει να βελτιωθούν και εκσυγχρονιστούν σε επίπεδο εγκαταστάσεων και εξοπλισμού και να εφοδιαστούν με όλα τα κατάλληλα μέσα για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Η πρώτη εικόνα που αντικρίζουν οι πολίτες κατά την επίσκεψή τους στις κοινωνικές υπηρεσίες είναι οι φυσικές εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός που διαθέτουν. Εάν οι εγκαταστάσεις δεν είναι προσεγμένες και ο εξοπλισμός δεν είναι σύγχρονος και επαρκής, αυτό τους προδιαθέτει αρνητικά και τους δημιουργεί ένα αίσθημα αμφισβήτησης ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν.

Η τρίτη βασική αρχή της ΔΟΠ που απαιτείται να εφαρμόσει η διοίκηση των ΟΤΑ είναι η συνεχής και διαρκής βελτίωση όλων των διαδικασιών που αφορούν τις κοινωνικές υπηρεσίες. Ανεξάρτητα από το μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό ικανοποίησης που

απέσπασε μια πτυχή της ποιότητας, η προσπάθεια βελτίωσης πρέπει να είναι διαρκής και προς όλες τις κατευθύνσεις.

Η τέταρτη βασική αρχή της ΔΟΠ που θα βοηθήσει επίσης στην ποιοτικότερη διαμόρφωση των κοινωνικών υπηρεσιών είναι η συνολική και η συστηματική συμμετοχή των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι, οι λεγόμενοι και «εσωτερικοί πελάτες», γνωρίζουν εκ των έσω τις αδυναμίες, τις ελλείψεις και τα κενά των υπηρεσιών, αλλά και τις ανάγκες και προσδοκίες των πολιτών και επομένως η συμβολή τους στην παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών καθίσταται αναγκαία, καθώς μπορούν να επηρεάσουν την προσφερόμενη ποιότητα (Δερβιτσιώτης 1993 & 1999).

Τέλος, η εφαρμογή της πέμπτης βασικής αρχής που αφορά στη λήψη αποφάσεων με αντικειμενικά στοιχεία θα κατευθύνει τη διοίκηση στη συλλογή και ανάλυση στοιχείων για τον προσδιορισμό των οποιονδήποτε προβλημάτων προκύψουν, στην ανάλυση των αιτιών που τα προκαλούν, αλλά και στη λήψη αποφάσεων για την υλοποίηση ενδεδειγμένων ενεργειών για την επίλυσή τους. Στο πλαίσιο αυτό η διοίκηση θα πρέπει να μεριμνήσει για τη συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων της, καθώς η συνεχής εκπαίδευση και επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού θα οδηγήσει στην αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων του και στη δημιουργία ενός ποιοτικότερου περιβάλλοντος προς όφελος των πολιτών.

Η εφαρμογή των βασικών αρχών της ΔΟΠ από τη διοίκηση των ΟΤΑ θα συντελέσει στη δημιουργία ενός συστήματος βασισμένου στην ικανοποίηση των πολιτών. Η δέσμευση απέναντι στους στόχους της ποιότητας και η ενσωμάτωση των αξιών ποιότητας στην καθημερινή δράση και λειτουργία της διοίκησης των ΟΤΑ θα οδηγήσει στο επιθυμητό αποτέλεσμα, που είναι η μέγιστη ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών.

7.2 Προτάσεις για Περαιτέρω Έρευνα

Η παρούσα, ως πρωτότυπη έρευνα στο χώρο των κοινωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα, διεξήχθη σε 8 Δήμους σε 4 Περιφέρειες της χώρας καλύπτοντας όλο το φάσμα των κοινωνικών υπηρεσιών (τμήματα προνοιακών επιδομάτων, κοινωνικές δομές, κλπ) θέλοντας να επιτύχει μία πρώτη αξιολόγηση της ποιότητας στις Υπηρεσίες Κοινωνικής

Προστασίας και Πρόνοιας των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης που απευθύνονται στον συνεχώς αυξανόμενο αριθμό των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού.

Από τα αποτελέσματα των μη παραμετρικών ελέγχων Mann-Whitney U και Kruskal-Wallis H, συμπεραίνουμε ότι θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμο η έρευνα να διεξαχθεί σε περιφερειακό πλέον επίπεδο και ειδικότερα στους δήμους και τις επιμέρους υπηρεσίες τους.

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης, λόγω των αυξημένων αρμοδιοτήτων τους με τον νόμο του Καλλικράτη, έχουν τη δυνατότητα να συλλέξουν τα υπό έρευνα στατιστικά αποτελέσματα των κοινωνικών υπηρεσιών, να τα αξιολογήσουν και στη συνέχεια, αφενός να βελτιώσουν τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες και αφετέρου να σχεδιάσουν ολοκληρωμένες κοινωνικές πολιτικές, οι οποίες θα χαρακτηρίζονται από τη συνεχή βελτίωση και την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών.

Βιβλιογραφία

Alderman, G. (1996), "Audit, Assessment and Academic Autonomy" *Higher Education Quarterly*, Vol. 50, No 3, pp. 178-192

Babakus, E. & Boller, G. (1990), "An Empirical Assessment of the Servqual Scale", *Journal of Business Research*, Vol. 24, pp. 253-268

Babakus, E. & Mangold, W.G. (1992), "Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation", *Health Services Research*, Vol. 26, pp. 767-786

Bohoris, G. (1996), "A Comparative assessment of some major quality awards", *International Journal of Quality and reliability Management*, Vol. 12, No 9, pp. 30-43

Brogowicz, A., Delene L., & Lyth D. (1990), "A Synthesised Service Quality Model with Managerial Implications", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 1, No 1, pp. 27-44

Buttle, F. (1996), "SERVQUAL: review, critique, research agenda", *European Journal of Marketing*, Vol. 30, No 1, pp. 8-32.

Chatzoglou, P., Chazoudes, D., Vraimaki, E. & Diamantidis, A. (2013), "Service quality in the public sector: the case of the Citizen's Service Centers (CSCs) of Greece", *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 62, No 6, pp. 583-605

Cooper, D. & Schindler, P. (2003), *"Business Research Methods"*, Boston: McGraw-Hill/Irwin

Cronin, J. & Taylor, S. (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56, No 3, pp. 55-68

Crosby, P. (1979), *"Quality is free"*, New York: McGraw-Hill

Deming, W.E. (1986), *"Out of Crisis"*, Cambridge, Mass: MIT Center for Advanced Engineering Study

Drucker, P. (1985), *"Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles"*, New York: Harper & Row

Evans, J. & Lindsay, W. (2008), *"The Management and Control of Quality"*, Seventh Edition, Mason, OH: Thomson South-Western

Feigenbaum, A. (1991, 1951), *"Quality Control: Principles Practice and Administration"*, New York: McGraw-Hill, Inc

Garson, D. (2016), *"Validity & Reliability"*, 2016 Edition, Statistical Associates Publishing

Garvin, D. (1987), "Competing on the Eight Dimensions of Quality", *Harvard Business Review*, Vol. 65, No. 6, pp. 101-109

Garvin, D. (1988), *"Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge"*, NY: Free Press

Gronroos, C. (1984), "A Service Quality Model and its Market Implications", *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No 4, pp. 36-44

Gronroos, C. (2000), *"Service management and marketing: A Customer Relationship Management Approach"*, New York: Wiley

Juran, J. (1951), *"Quality Control Handbook"*, McGraw-Hill

Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. & Tsuji, S. (1984), "Attractive Quality and Must-be Quality", *The Journal of the Japanese society for Quality Control*, Vol. 14, No 2, pp. 39-48

Likert, R. (1932), "A Technique for the measurement of Attitudes", *Archives of Psychology*, Vol. 22, No 140, pp. 5-55.

Mcleod, S.A. (2008), "Likert Scale", www.simplypsychology.org/likert-scale.html
[Πρόσβαση: 31/12/2016]

Oliver, R. (1980), "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, No 4, pp. 460-469

Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithaml, & Berry, L. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 49, No 4, pp. 41-50

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry (1988), L., "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' *Journal of Retailing*, Vol. 64, No 1, pp 12-40

Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithaml, & Berry, L. (1994), "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for further Research", *Journal of Marketing*, Vol. 58, pp. 111-124

Randall, L. & Senior, M. (1994), "A model for Achieving Quality in Hospital Hotel Services" *International Journal of Contemporary Hospital Management*, Vol. 6, pp. 68-74

Robinson, L. (2003), "Committed to Quality: The Use of Quality Schemes in UK Public Leisure Services" *Managing Service Quality*, Vol. 13, No 3, pp. 247-55

Sheskin, D. (2007), "*Handbook of parametric and nonparametric statistical procedures*", 4th edition, New York: Chapman & Hall

Skamnakis, C. (2011), "Smaller Governments – Less Social Policy? Case study in Greek Local Authorities", *Social Policy Association*, Annual conference, Lincoln, UK, <http://www.social-policy.org.uk> [Πρόσβαση: 31/12/2016]

Slack, N., Chambers & Johnston, R. (2010, μετάφραση), «*Διοίκηση Παραγωγής Προϊόντων και υπηρεσιών*», 5η έκδοση, Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος

Szwarc, P. (2005), “*Researching Customer Satisfaction & Loyalty*”, Kogan Page Publishers

Taguchi, G. (1986), “*Introduction to Quality Engineering*”, Tokyo: Asian Productivity Organization

Teicher, J., Hughes, O. & Dow, N. (2002), “E-government: a new route to public service quality”, *Managing Service Quality*, Vol. 12, No 6, pp. 384-93

Zeithaml, V., Parasuraman A. & Berry L. (1985), “Problems and Strategies in Services Marketing”, *Journal of Marketing*, Vol. 49, No 2, pp. 33-46

Zeithaml, V., Parasuraman A. & Berry L. (1990), “*Delivering Quality Service*”, New York: Free Press

Αποστολάκη Ι., Μαυροειδή Ο. (2004), «Τα Πρότυπα Ποιότητας στις Μονάδες Υγείας», *Διοικητική Ενημέρωση*, Τεύχος 30

Γούναρης Σ. (2003), «*Μάρκετινγκ Υπηρεσιών*», Αθήνα: Εκδόσεις Rosili

Γρηγορούδης Ε. & Σίσκος Ι. (2000), «*Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση της Ικανοποίησης του Πελάτη: Το σύστημα Musa*», Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών

Δερβιτσιώτης Κ. (2001), «*Ανταγωνιστικότητα με Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*», Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks

Δερβιτσιώτης Κ. (2005), «*Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*», Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη

Κέφης Β. (2014), «*Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*», 2η έκδοση, Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική

Κοντιάδης Ξ., Τσέκος Θ. (2008), «*Η Αναδιάρθρωση της Κοινωνικής Πολιτικής σε Τοπικό Επίπεδο*», Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση

Λογοθέτης Ν. (1992), «*Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας: από τον Deming στον Taguchi και το SPC*», Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks

Κωσταγιόλας Π., Καιτελίδου Δ., και Χατζοπούλου Μ., (2008), «*Βελτιώνοντας την Ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας*», Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου

Σπηλιωτόπουλος Ε. (2011), «*Εγχειρίδιο Διοικητικού Δικαίου*», Τόμος Ι, Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη

Τσέκος Θ. (2007), «*Ποιότητα Υπηρεσιών και Δημόσιο Marketing*», Αθήνα: Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα

Τσιότρας Γ. (2002), «*Βελτίωση Ποιότητας*», Β' έκδοση, Αθήνα: Εκδόσεις Ε. Μπένου

Δικτυακός τόπος Υπουργείου Εσωτερικών, <http://www.ypes.gr> [Πρόσβαση: 31/12/2016]

Δικτυακός τόπος Ινστιτούτου Τοπικής Αυτοδιοίκησης, <http://www.ita.org.gr> [Πρόσβαση: 31/12/2016]

Eurostat, "17 October: International Day for the Eradication of Poverty - Contrasting trends across Member States" *Eurostat Newsrelease*, Issue: 199/2016, <http://ec.europa.eu/eurostat/news/news-releases> [Πρόσβαση: 31/12/2016]

Παράρτημα Α

Νομοθεσία

A.1 Νομοθεσία Τοπικής Αυτοδιοίκησης

- Άρθρο 102 του Συντάγματος (Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης)
- Ν. 1850/1989 (ΦΕΚ Α' 114) 'Κύρωση του Ευρωπαϊκού Χάρτη της Τοπικής Αυτονομίας'
- Π.Δ. 30/1996 (ΦΕΚ Α' 21) 'Κώδικας Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης'
- Ν. 2539/1997 (ΦΕΚ-244 Α') 'Συγκρότηση της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης'
- Ν. 3463/2006 (ΦΕΚ 114 Α /8-6-2006) 'Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων'
- Ν. 3584/2007 «Κώδικας Δημοτικών Υπαλλήλων»
- Ν. 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης» όπως έχει τροποποιηθεί, συμπληρωθεί και ισχύουν σήμερα (ΦΕΚ 87/τ.Α/07-06-2010).
- Ν. 4354/2015 Μισθολόγιο

A.2 Αρμοδιότητες των Δήμων στον τομέα “Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης”

Σύμφωνα με το άρθρο 75 παρ. Ι του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων του Ν. 3463/2006 (ΦΕΚ Α 114/30.6.2006) στις αρμοδιότητες των Δήμων και Κοινοτήτων στον τομέα «Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης» περιλαμβάνονται:

1. Η εφαρμογή πολιτικών ή η συμμετοχή σε δράσεις που αποσκοπούν στην υποστήριξη και κοινωνική φροντίδα της βρεφικής και παιδικής ηλικίας και της τρίτης ηλικίας, με την ίδρυση και λειτουργία νομικών προσώπων και ιδρυμάτων όπως παιδικών και βρεφονηπιακών σταθμών, βρεφοκομείων, ορφανοτροφείων,

κέντρων ανοικτής περίθαλψης και ημερήσιας φροντίδας, ψυχαγωγίας και αναψυχής ηλικιωμένων, γηροκομείων κ.λπ. και τη μελέτη και εφαρμογή σχετικών κοινωνικών προγραμμάτων.

2. Η εφαρμογή πολιτικών ή η συμμετοχή σε δράσεις και προγράμματα, που στοχεύουν στη μέριμνα, υποστήριξη και φροντίδα ευπαθών κοινωνικών ομάδων με την παροχή υπηρεσιών υγείας και την προαγωγή ψυχικής υγείας, όπως δημιουργία δημοτικών και κοινοτικών ιατρείων, κέντρων αγωγής υγείας, υποστήριξης και αποκατάστασης ατόμων με αναπηρία, κέντρων ψυχικής υγείας, συμβουλευτικής στήριξης των θυμάτων ενδοοικογενειακής βίας και βίας κατά συνοικούντων προσώπων και κέντρων πρόληψης κατά εξαρτησιογόνων ουσιών.
3. Η μέριμνα για τη στήριξη αστέγων και οικονομικά αδύνατων δημοτών, με την παραχώρηση δημοτικών και κοινοτικών οικοπέδων σε αυτούς ή με την παροχή χρηματικών βοηθημάτων, ειδών διαβίωσης και περίθαλψης σε κατοίκους που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα διαβίωσης.
4. Η σχεδίαση, η οργάνωση, ο συντονισμός και η εφαρμογή προγραμμάτων και πρωτοβουλιών για την πρόληψη της παραβατικότητας στην περιφέρειά τους, με τη δημιουργία Τοπικών Συμβουλίων Πρόληψης Παραβατικότητας.
5. Ο σχεδιασμός και εφαρμογή προγραμμάτων ή συμμετοχή σε προγράμματα και δράσεις για την ένταξη αθίγγανων, παλιννοστούντων ομογενών, μεταναστών και προσφύγων στην κοινωνική, οικονομική και πολιτιστική ζωή της τοπικής κοινωνίας.
6. Η προώθηση και ανάπτυξη του εθελοντισμού και της κοινωνικής αλληλεγγύης με τη δημιουργία τοπικών δικτύων κοινωνικής αλληλεγγύης, εθελοντικών οργανώσεων και ομάδων εθελοντών που θα δραστηριοποιούνται για την επίτευξη των στόχων και την υποβοήθηση του έργου της κοινωνικής προστασίας και αλληλεγγύης του Δήμου και της Κοινότητας.

Οι αρμοδιότητες αυτές επεκτείνονται σύμφωνα με το άρθρο 94 του Νόμου 3852/2010 (ΦΕΚ 87 Α' /2010) «Πρόσθετες αρμοδιότητες Δήμων», καθώς στο ανωτέρω άρθρο 75 παρ. Ι του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων υπό τον τομέα ε' («Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης») προστίθενται οι παρακάτω αρμοδιότητες:

7. Η εφαρμογή προγραμμάτων εμβολιασμών και η διενέργειά τους.
8. Η τήρηση κανόνων υγιεινής των δημόσιων και ιδιωτικών σχολείων.

9. Η χορήγηση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας ιδρυμάτων παιδικής πρόνοιας σε ιδιώτες, καθώς και σε συλλόγους ή σωματεία, που επιδιώκουν φιλανθρωπικούς σκοπούς.
10. Η άσκηση ελέγχου και εποπτείας στα ιδρύματα παιδικής προστασίας ιδιωτικού δικαίου (ιδιωτικοί παιδικοί σταθμοί) και η ευθύνη λειτουργίας των παιδικών εξοχών.
11. Η εποπτεία επί των φιλανθρωπικών σωματείων και ιδρυμάτων, καθώς και η έγκριση του προϋπολογισμού τους, η παρακολούθηση και ο έλεγχος των επιχορηγήσεων που δίδονται σε νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου με κοινωφελείς σκοπούς.
12. Η οικονομική ενίσχυση αυτοστεγαζόμενων, η μίσθωση ακινήτων, η ρύθμιση διαφόρων θεμάτων κοινωνικής κατοικίας και η επιβολή κυρώσεων για παραβάσεις της οικείας νομοθεσίας.
13. Ο διορισμός μελών διοικητικών συμβουλίων, η εποπτεία και η ρύθμιση θεμάτων λειτουργίας ιδρυμάτων προστασίας και αγωγής οικογένειας του παιδιού (όπως Κέντρων Παιδικής Μέριμνας, Παιδικών Σταθμών, Παιδικών Εξοχών, παραρτημάτων ΠΙΚΠΑ και ΚΕΠΕΠ).
14. Ο ορισμός ιατρών προς εξέταση επαγγελματιών και εργαζομένων σε καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος για τη χορήγηση σε αυτούς βιβλιαρίων υγείας.
15. Η χορήγηση της Κάρτας Αναπηρίας, μετά από σχετική γνωμοδότηση της αρμόδιας Επιτροπής Πιστοποίησης Αναπηρίας.
16. Η έκδοση πιστοποιητικών οικονομικής αδυναμίας.
17. Η καταβολή επιδομάτων σε τυφλούς, κωφάλαλους, ανασφάλιστους παραπληγικούς, τετραπληγικούς και ακρωτηριασμένους, διανοητικά καθυστερημένους, ανίκανους προς εργασία, υποφέροντες από εγκεφαλική παράλυση (σπαστικούς), απροστάτευτους ανήλικους, υποφέροντες από αιμολυτική αναιμία και βαριά ανάπηρους, καθώς και σε λοιπά άτομα δικαιούμενα παροχής κοινωνικής προστασίας, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν.δ. 57/1973 (ΦΕΚ 149 Α'), της σχετικής νομοθεσίας, καθώς και των οικείων κανονιστικών ρυθμίσεων.
18. Η δωρεάν παραχώρηση της χρήσης οικημάτων λόγω απορίας ή για άλλους σοβαρούς λόγους.
19. Η αναγνώριση δικαιούχων στεγαστικής συνδρομής.
20. Η υλοποίηση:

- α) προγραμμάτων δημόσιας υγιεινής που οργανώνονται από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης ή από άλλα Υπουργεία, το κόστος των οποίων βαρύνει απευθείας τον προϋπολογισμό του αντίστοιχου Υπουργείου,
- β) εκτάκτων προγραμμάτων δημόσιας υγείας, τα οποία εκτελούνται με έκτακτη χρηματοδότηση,
- γ) προγραμμάτων δημόσιας υγείας που χρηματοδοτούνται από πόρους της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

21. Η έκδοση αποφάσεων παροχής κοινωνικής προστασίας.
22. Η χορήγηση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας δημοτικών και ιδιωτικών παιδικών ή βρεφονηπιακών σταθμών.
23. Η χορήγηση αδειών διενέργειας λαχειοφόρων αγορών, εράνων και φιλανθρωπικών αγορών.
24. Η έκδοση τοπικών υγειονομικών διατάξεων και η λήψη μέτρων δημόσιας υγιεινής.
25. Η πληροφόρηση των δημοτών για θέματα δημόσιας υγείας.
26. Η χορήγηση άδειας λειτουργίας ιδιωτικών επιχειρήσεων περίθαλψης ηλικιωμένων ή ατόμων, που πάσχουν ανίατα από κινητική αναπηρία.
27. Η επιβολή κυρώσεων σε ιατρούς, οι οποίοι πωλούν φάρμακα χωρίς άδεια, καθώς και σε βάρος ιατρών και φαρμακοποιών για κατοχή ή πώληση δειγμάτων φαρμάκων.
28. Η οργάνωση αυτοτελώς ή σε συνεργασία με τις αντίστοιχες περιφερειακές υπηρεσίες ειδικών προγραμμάτων για την προστασία και προαγωγή της Δημόσιας Υγείας στην περιοχή αρμοδιότητάς τους, κατά τις ρυθμίσεις της παρ. 7 του άρθρου 14 του ν. 3172/2003 (ΦΕΚ 197 Α').
29. Η εφαρμογή προγραμμάτων για την καταπολέμηση λοιμωδών και παρασιτικών νοσημάτων ζώων.
30. Η επιβολή ή άρση υγειονομικών μέτρων, λόγω εμφάνισης βαριάς επιζωοτίας για την έκδοση πιστοποιητικών προς μεταφορά ζώων.
31. Ο ορισμός ελεγκτή γιατρού Ο.Γ.Α. για τα Ν.Π.Δ.Δ. του νομού.
32. Ο ορισμός μελών του Διοικητικού Συμβουλίου των Ταμείων Πρόνοιας και Προστασίας Πολυτέκνων, από το δήμο όπου εδρεύουν τα ταμεία.
33. Η εφαρμογή, οργάνωση και εποπτεία της τεχνητής σπερματέγχυσης και του συγχρονισμού του οίστρου των ζώων.
34. Η παροχή γνωμάτευσης από τον αρμόδιο κτηνίατρο για υγειονομική καταλληλότητα των ζώων όταν πρόκειται για πλανόδια έκθεση ζώων».

A.3 Νομοθεσία Κοινωνικών Μέτρων 2016

- Ν. 4368/2016 «Μέτρα ανακούφισης από την ανθρωπιστική κρίση και διασφάλιση της καθολικής υγειονομικής κάλυψης του πληθυσμού»
- ΚΥΑ Α3(γ)/ΓΠ/οικ.25132/4-4-2016 «Ρυθμίσεις για τη διασφάλιση της πρόσβασης των ανασφάλιστων στο Δημόσιο Σύστημα Υγείας»
- Άρθρο 235 του ν. 4389/2016 (Α' 94) «Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης (Κ.Ε.Α.)»
- Ν. 4368/2016 «Μέτρα για την επιτάχυνση του κυβερνητικού έργου και άλλες διατάξεις (Σύσταση των κέντρων κοινότητας, άρθρο 4)»
- Κ.Υ.Α. αριθμ. Δ23/ΟΙΚ. 14435-1135 «Καθορισμός ελάχιστων προδιαγραφών λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας»

Παράρτημα Β

Ερωτηματολόγιο Έρευνας

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το ερωτηματολόγιο που έχετε στα χέρια σας έχει συνταχθεί στα πλαίσια εκπόνησης διπλωματικής εργασίας και σκοπό έχει τη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες Κοινωνικές Υπηρεσίες των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Παρακαλούμε όπως αφιερώσετε λίγα λεπτά για τη συμπλήρωσή του.

Α) ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Α1. Για ποιο λόγο επισκέπτεστε τις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου σας; (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις)

Γραφείο Διαμεσολάβησης / Ενημέρωση - Πληροφόρηση	<input type="checkbox"/>
Προνοιακά επιδόματα	<input type="checkbox"/>
Έκδοση και ανανέωση βιβλιαρίων υγείας - Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη	<input type="checkbox"/>
Υγειονομικές και ιατρικές υπηρεσίες (Δημοτικά Κοινωνικά Ιατρεία, Προγράμματα Εμβολιασμών, Προληπτικής Ιατρικής, κλπ)	<input type="checkbox"/>
Συμβουλευτική, Ψυχολογική και Κοινωνική Υποστήριξη	<input type="checkbox"/>
Κοινωνικές Δομές (Κοινωνικό Παντοπωλείο, Κοινωνικό Φαρμακείο, Κοινωνικό Φροντιστήριο, Τράπεζα Χρόνου, κλπ)	<input type="checkbox"/>
Κοινωνικά Προγράμματα (Βοήθεια στο σπίτι, Μονάδες Κοινωνικής Μέριμνας, Σίτισης, κλπ)	<input type="checkbox"/>
Άλλο Προσδιορίστε:.....	<input type="checkbox"/>

Α2. Πόσο συχνά επισκέπτεστε τις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου σας;

- Περισσότερες από 1 φορά το μήνα
- 1 φορά το μήνα
- Κάθε 3 μήνες
- Κάθε 6 μήνες

Β) ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Παρακαλούμε απαντήστε στις ακόλουθες ερωτήσεις κυκλώνοντας τον αριθμό που αντιστοιχεί στην αντίληψη που έχετε για τις παρεχόμενες υπηρεσίες σύμφωνα με την ακόλουθη διαβάθμιση:

| 1 – ΚΑΘΟΛΟΥ | 2 – ΛΙΓΟ | 3 – ΜΕΤΡΙΑ | 4 – ΠΟΛΥ | 5 – ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ |

1. Είστε ενήμεροι για το είδος και τον αριθμό των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου (από το Γραφείο Διαμεσολάβησης, την ιστοσελίδα του Δήμου, ενημερωτικά φυλλάδια, ανακοινώσεις);	1	2	3	4	5
2. Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;	1	2	3	4	5
3. Είναι κατάλληλοι οι χώροι και τα μέσα παροχής της υπηρεσίας;	1	2	3	4	5
4. Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό;	1	2	3	4	5
5. Παρέχονται ειδικές βοηθητικές κατασκευές (ειδικές ράμπες, κλπ) για τα άτομα με ειδικές ανάγκες;	1	2	3	4	5
6. Οι υπάλληλοι των κοινωνικών υπηρεσιών είναι ευπρεπώς ενδεδυμένοι και προσεγμένοι;	1	2	3	4	5
7. Είναι το προσωπικό ευγενικό απέναντί σας;	1	2	3	4	5
8. Είστε ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που σας παρέχονται;	1	2	3	4	5
9. Σας παρέχονται οι υπηρεσίες σωστά από την πρώτη φορά;	1	2	3	4	5
10. Ενημερώνεστε για το χρονικό διάστημα που απαιτείται προκειμένου να διεκπεραιωθεί η υπόθεσή σας;	1	2	3	4	5
11. Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;	1	2	3	4	5
12. Είστε ικανοποιημένοι από τις δραστηριότητες και πρωτοβουλίες του Δήμου σχετικά με τις παρεχόμενες κοινωνικές υπηρεσίες;	1	2	3	4	5
13. Σας δίνεται η δυνατότητα να συμμετέχετε στη διαμόρφωση των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών;	1	2	3	4	5
14. Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;	1	2	3	4	5
15. Θεωρείτε ότι διεκπεραιώνονται οι υποθέσεις σας εντός της προθεσμίας που έχει υποσχεθεί η υπηρεσία;	1	2	3	4	5
16. Η υπηρεσία παρέχει τις υπηρεσίες της με αξιοπιστία και ακρίβεια;	1	2	3	4	5
17. Όταν σας παρουσιάζεται κάποιο πρόβλημα, το προσωπικό δείχνει ενδιαφέρον για την αντιμετώπιση και επίλυση του;	1	2	3	4	5
18. Η υπηρεσία τηρεί τα αρχεία με ακρίβεια;	1	2	3	4	5
19. Τα έντυπα-αιτήσεις που σας δίνονται από την υπηρεσία είναι διατυπωμένα με σαφήνεια και επαρκώς επιμελημένα;	1	2	3	4	5
20. Υπάρχει ανταπόκριση και προσπάθεια του προσωπικού να σας εξυπηρετήσει;	1	2	3	4	5
21. Το προσωπικό είναι πάντα πρόθυμο να σας βοηθήσει;	1	2	3	4	5

22. Το προσωπικό της υπηρεσίας σας εμπνέει εμπιστοσύνη;	1	2	3	4	5
23. Το προσωπικό της υπηρεσίας είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και έχει τις απαραίτητες ικανότητες και δεξιότητες ώστε να σας εμπνέει εμπιστοσύνη και ασφάλεια;	1	2	3	4	5
24. Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;	1	2	3	4	5
25. Δείχνουν οι υπάλληλοι ενδιαφέρον να σας εξυπηρετήσουν;	1	2	3	4	5

Πρόσθετα Σχόλια: Υπάρχει κάτι άλλο που θα θέλατε να προσθέσετε; _____

Γ) ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία:

έως 24 25-49 50-64 65+

Οικογενειακή κατάσταση:

Άγαμος/η Έγγαμος/η Διαζευγμένος/η Χήρος/α

Μορφωτικό επίπεδο

Δημοτικό <input type="checkbox"/>	ΤΕΙ <input type="checkbox"/>
Γυμνάσιο <input type="checkbox"/>	ΑΕΙ <input type="checkbox"/>
Λύκειο <input type="checkbox"/>	Μεταπτυχιακό <input type="checkbox"/>
ΙΕΚ <input type="checkbox"/>	Διδακτορικό <input type="checkbox"/>

Ιδιότητα-Επάγγελμα

Μισθωτός <input type="checkbox"/>	Αυτοαπασχολούμενος <input type="checkbox"/>
Άνεργος <input type="checkbox"/>	Φοιτητής <input type="checkbox"/>
Συνταξιούχος <input type="checkbox"/>	Αγρότης <input type="checkbox"/>
Οικιακά <input type="checkbox"/>	

Ιθαγένεια

Ελληνική Άλλη Προσδιορίστε:.....

Ευχαριστούμε για τη Συμμετοχή σας!

Παράρτημα Γ

Αποτελέσματα Στατιστικών Αναλύσεων

Γ.1 Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία; * Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών

Kruskal-Wallis Test

Ranks			
	Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών	N	Mean Rank
Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;	Περισσότερες από 1 φορά το μήνα	79	81,41
	1 φορά το μήνα	43	101,80
	Κάθε 3 μήνες	35	122,26
	Κάθε 6 μήνες	45	120,33
	Total	202	

Test Statistics^{a,b}

	Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;
Chi-Square	20,287
df	3
Asymp. Sig.	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;	Περισσότερες από 1 φορά το μήνα	79	57,04	4506,00
	1 φορά το μήνα	43	69,70	2997,00
	Total	122		

Test Statistics ^a	
	Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;
Mann-Whitney U	1346,000
Wilcoxon W	4506,000
Z	-1,948
Asymp. Sig. (2-tailed)	,051

a. Grouping Variable: Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;	Περισσότερες από 1 φορά το μήνα	79	50,40	3981,50
	Κάθε 3 μήνες	35	73,53	2573,50
	Total	114		

Test Statistics ^a	
	Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;
Mann-Whitney U	821,500
Wilcoxon W	3981,500
Z	-3,575
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Grouping Variable: Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;	Περισσότερες από 1 φορά το μήνα	79	53,97	4264,00
	Κάθε 6 μήνες	45	77,47	3486,00
	Total	124		

Test Statistics ^a	
	Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;
Mann-Whitney U	1104,000
Wilcoxon W	4264,000
Z	-3,641
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Grouping Variable: Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;	1 φορά το μήνα	43	35,83	1540,50
	Κάθε 3 μήνες	35	44,01	1540,50
	Total	78		

Test Statistics ^a	
	Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;
Mann-Whitney U	594,500
Wilcoxon W	1540,500
Z	-1,697
Asymp. Sig. (2-tailed)	,090

a. Grouping Variable: Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;	1 φορά το μήνα	43	40,28	1732,00
	Κάθε 6 μήνες	45	48,53	2184,00
	Total	88		

Test Statistics^a

	Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;
Mann-Whitney U	786,000
Wilcoxon W	1732,000
Z	-1,629
Asymp. Sig. (2-tailed)	,103

a. Grouping Variable: Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;	Κάθε 3 μήνες	35	40,71	1425,00
	Κάθε 6 μήνες	45	40,33	1815,00
	Total	80		

Test Statistics^a

	Είναι βολικό για εσάς το ωράριο εξυπηρέτησης που τηρεί η Κοινωνική Υπηρεσία;
Mann-Whitney U	780,000
Wilcoxon W	1815,000
Z	-,081
Asymp. Sig. (2-tailed)	,935

a. Grouping Variable: Συχνότητα Χρήσης Υπηρεσιών

Γ.2 Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό; * Ηλικία

Kruskal-Wallis Test

Ranks			
	Ηλικία	N	Mean Rank
Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό;	έως 24	14	73,64
	25-49	81	89,62
	50-64	58	98,76
	65+	45	126,29
	Total	198	

Test Statistics^{a,b}

	Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό;
Chi-Square	16,358
df	3
Asymp. Sig.	,001

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Ηλικία

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Ηλικία	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό;	έως 24	14	40,79	571,00
	25-49	81	49,25	3989,00
	Total	95		

Test Statistics^a

	Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό;
Mann-Whitney U	466,000
Wilcoxon W	571,000
Z	-1,103
Asymp. Sig. (2-tailed)	,270

a. Grouping Variable: Ηλικία

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Ηλικία	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Η υπηρεσία διαθέτει	έως 24	14	29,36	411,00
σύγχρονο και επαρκή	50-64	58	38,22	2217,00
εξοπλισμό;	Total	72		

Test Statistics ^a	
	Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό;
Mann-Whitney U	306,000
Wilcoxon W	411,000
Z	-1,473
Asymp. Sig. (2-tailed)	,141

a. Grouping Variable: Ηλικία

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Ηλικία	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Η υπηρεσία διαθέτει	έως 24	14	18,50	259,00
σύγχρονο και επαρκή	65+	45	33,58	1511,00
εξοπλισμό;	Total	59		

Test Statistics ^a	
	Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό;
Mann-Whitney U	154,000
Wilcoxon W	259,000
Z	-3,068
Asymp. Sig. (2-tailed)	,002

a. Grouping Variable: Ηλικία

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Ηλικία	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Η υπηρεσία διαθέτει	25-49	81	67,41	5460,50
σύγχρονο και επαρκή	50-64	58	73,61	4269,50
εξοπλισμό;	Total	139		

Test Statistics^a

	Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό;
Mann-Whitney U	2139,500
Wilcoxon W	5460,500
Z	-,929
Asymp. Sig. (2-tailed)	,353

a. Grouping Variable: Ηλικία

Mann-Whitney Test

Ranks

	Ηλικία	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό;	25-49	81	54,96	4451,50
	65+	45	78,88	3549,50
	Total	126		

Test Statistics^a

	Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό;
Mann-Whitney U	1130,500
Wilcoxon W	4451,500
Z	-3,680
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Grouping Variable: Ηλικία

Mann-Whitney Test

Ranks

	Ηλικία	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό;	50-64	58	45,92	2663,50
	65+	45	59,83	2692,50
	Total	103		

Test Statistics^a

	Η υπηρεσία διαθέτει σύγχρονο και επαρκή εξοπλισμό;
Mann-Whitney U	952,500
Wilcoxon W	2663,500
Z	-2,486
Asymp. Sig. (2-tailed)	,013

Γ.3 Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών; * Ιδιότητα-Επάγγελμα

Kruskal-Wallis Test

Ranks			
	Ιδιότητα-Επάγγελμα	N	Mean Rank
Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;	Μισθωτός	27	119,43
	Άνεργος	72	97,17
	Συνταξιούχος	48	73,40
	Οικιακά	20	117,68
	Αυτοαπασχολούμενος	14	95,71
	Φοιτητής	5	150,00
	Αγρότης	14	136,61
	Total	200	

Test Statistics^{a,b}

	Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;
Chi-Square	28,920
df	6
Asymp. Sig.	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Ιδιότητα-Επάγγελμα

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Ιδιότητα-Επάγγελμα	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;	Μισθωτός	27	59,15	1597,00
	Άνεργος	72	46,57	3353,00
	Total	99		

Test Statistics^a

	Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;
Mann-Whitney U	725,000
Wilcoxon W	3353,000
Z	-2,112
Asymp. Sig. (2-tailed)	,035

a. Grouping Variable: Ιδιότητα-Επάγγελμα

Mann-Whitney Test**Ranks**

	Ιδιότητα-Επάγγελμα	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;	Μισθωτός	27	48,20	1301,50
	Συνταξιούχος	48	32,26	1548,50
	Total	75		

Test Statistics^a

	Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;
Mann-Whitney U	372,500
Wilcoxon W	1548,500
Z	-3,244
Asymp. Sig. (2-tailed)	,001

a. Grouping Variable: Ιδιότητα-Επάγγελμα

Mann-Whitney Test**Ranks**

	Ιδιότητα-Επάγγελμα	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;	Μισθωτός	27	22,65	611,50
	Αυτοαπασχολούμενος	14	17,82	249,50
	Total	41		

Test Statistics^a

	Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;
Mann-Whitney U	144,500
Wilcoxon W	249,500
Z	-1,385
Asymp. Sig. (2-tailed)	,166

a. Grouping Variable: Ιδιότητα-Επάγγελμα

Mann-Whitney Test**Ranks**

	Ιδιότητα-Επάγγελμα	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;	Μισθωτός	27	19,54	527,50
	Αγρότης	14	23,82	333,50
	Total	41		

Test Statistics^a

	Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;
Mann-Whitney U	149,500
Wilcoxon W	527,500
Z	-1,366
Asymp. Sig. (2-tailed)	,172

a. Grouping Variable: Ιδιότητα-Επάγγελμα

Mann-Whitney Test**Ranks**

	Ιδιότητα-Επάγγελμα	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;	Άνεργος	72	67,10	4831,00
	Συνταξιούχος	48	50,60	2429,00
	Total	120		

Test Statistics^a

	Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;
Mann-Whitney U	1253,000
Wilcoxon W	2429,000
Z	-2,670
Asymp. Sig. (2-tailed)	,008

a. Grouping Variable: Ιδιότητα-Επάγγελμα

Mann-Whitney Test**Ranks**

	Ιδιότητα-Επάγγελμα	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;	Άνεργος	72	43,72	3148,00
	Αυτοαπασχολούμενος	14	42,36	593,00
	Total	86		

Test Statistics^a

	Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;
Mann-Whitney U	488,000
Wilcoxon W	593,000
Z	-,200
Asymp. Sig. (2-tailed)	,842

a. Grouping Variable: Ιδιότητα-Επάγγελμα

Mann-Whitney Test**Ranks**

	Ιδιότητα-Επάγγελμα	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;	Συνταξιούχος	48	29,83	1432,00
	Αυτοαπασχολούμενος	14	37,21	521,00
	Total	62		

Test Statistics^a

	Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;
Mann-Whitney U	256,000
Wilcoxon W	1432,000
Z	-1,417
Asymp. Sig. (2-tailed)	,157

a. Grouping Variable: Ιδιότητα-Επάγγελμα

Mann-Whitney Test**Ranks**

	Ιδιότητα-Επάγγελμα	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;	Συνταξιούχος	48	27,59	1324,50
	Αγρότης	14	44,89	628,50
	Total	62		

Test Statistics^a

	Πιστεύετε ότι οι υπάλληλοι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν σύμφωνα με τις προσωπικές ανάγκες των πολιτών;
Mann-Whitney U	148,500
Wilcoxon W	1324,500
Z	-3,384
Asymp. Sig. (2-tailed)	,001

a. Grouping Variable: Ιδιότητα-Επάγγελμα

Γ.4 Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών; * Περιφέρεια

Kruskal-Wallis Test

Ranks			
	Περιφέρεια	N	Mean Rank
Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;	Αττική	72	102,42
	Κεντρική Μακεδονία	47	141,99
	Θεσσαλία	15	107,90
	Δυτική Ελλάδα	70	74,91
	Total	204	

Test Statistics ^{a,b}	
	Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;
Chi-Square	41,724
df	3
Asymp. Sig.	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Περιφέρεια	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;	Αττική	72	50,66	3647,50
	Κεντρική Μακεδονία	47	74,31	3492,50
	Total	119		

Test Statistics ^a	
	Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;
Mann-Whitney U	1019,500
Wilcoxon W	3647,500
Z	-4,180
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Grouping Variable: Περιφέρεια

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Περιφέρεια	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;	Αττική	72	43,65	3142,50
	Θεσσαλία	15	45,70	685,50
	Total	87		

Test Statistics ^a	
	Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;
Mann-Whitney U	514,500
Wilcoxon W	3142,500
Z	-,308
Asymp. Sig. (2-tailed)	,758

a. Grouping Variable: Περιφέρεια

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Περιφέρεια	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;	Αττική	72	81,11	5840,00
	Δυτική Ελλάδα	70	61,61	4313,00
	Total	142		

Test Statistics ^a	
	Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;
Mann-Whitney U	1828,000
Wilcoxon W	4313,000
Z	-2,967
Asymp. Sig. (2-tailed)	,003

a. Grouping Variable: Περιφέρεια

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Περιφέρεια	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;	Κεντρική Μακεδονία	47	34,23	1609,00
	Θεσσαλία	15	22,93	344,00
	Total	62		

Test Statistics^a

	Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;
Mann-Whitney U	224,000
Wilcoxon W	344,000
Z	-2,819
Asymp. Sig. (2-tailed)	,005

a. Grouping Variable: Περιφέρεια

Mann-Whitney Test**Ranks**

	Περιφέρεια	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;	Κεντρική Μακεδονία	47	81,45	3828,00
	Δυτική Ελλάδα	70	43,93	3075,00
	Total	117		

Test Statistics^a

	Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;
Mann-Whitney U	590,000
Wilcoxon W	3075,000
Z	-6,315
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Grouping Variable: Περιφέρεια

Mann-Whitney Test**Ranks**

	Περιφέρεια	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;	Θεσσαλία	15	55,27	829,00
	Δυτική Ελλάδα	70	40,37	2826,00
	Total	85		

Test Statistics^a

	Είναι εύκολη η πρόσβασή σας στο χώρο των υπηρεσιών;
Mann-Whitney U	341,000
Wilcoxon W	2826,000
Z	-2,267
Asymp. Sig. (2-tailed)	,023

a. Grouping Variable: Περιφέρεια

Γ.5 Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας; * Περιφέρεια

Kruskal-Wallis Test

Ranks			
	Περιφέρεια	N	Mean Rank
Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;	Αττική	71	120,70
	Κεντρική Μακεδονία	47	82,49
	Θεσσαλία	15	71,87
	Δυτική Ελλάδα	69	101,13
	Total	202	

Test Statistics^{a,b}

	Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;
Chi-Square	18,437
df	3
Asymp. Sig.	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Περιφέρεια

Mann-Whitney Test

Ranks				
	Περιφέρεια	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;	Αττική	71	67,67	4804,50
	Κεντρική Μακεδονία	47	47,16	2216,50
	Total	118		

Test Statistics^a

	Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;
Mann-Whitney U	1088,500
Wilcoxon W	2216,500
Z	-3,387
Asymp. Sig. (2-tailed)	,001

a. Grouping Variable: Περιφέρεια

Mann-Whitney Test

		Ranks		
	Περιφέρεια	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;	Αττική	71	47,26	3355,50
	Θεσσαλία	15	25,70	385,50
	Total	86		

Test Statistics ^a	
	Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;
Mann-Whitney U	265,500
Wilcoxon W	385,500
Z	-3,280
Asymp. Sig. (2-tailed)	,001

a. Grouping Variable: Περιφέρεια

Mann-Whitney Test

		Ranks		
	Περιφέρεια	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;	Αττική	71	77,77	5522,00
	Δυτική Ελλάδα	69	63,01	4348,00
	Total	140		

Test Statistics ^a	
	Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;
Mann-Whitney U	1933,000
Wilcoxon W	4348,000
Z	-2,315
Asymp. Sig. (2-tailed)	,021

a. Grouping Variable: Περιφέρεια

Mann-Whitney Test

		Ranks		
	Περιφέρεια	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;	Κεντρική Μακεδονία	47	31,89	1499,00
	Θεσσαλία	15	30,27	454,00
	Total	62		

Test Statistics^a

	Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;
Mann-Whitney U	334,000
Wilcoxon W	454,000
Z	-,317
Asymp. Sig. (2-tailed)	,751

a. Grouping Variable: Περιφέρεια

Mann-Whitney Test**Ranks**

	Περιφέρεια	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;	Κεντρική Μακεδονία	47	51,44	2417,50
	Δυτική Ελλάδα	69	63,31	4368,50
	Total	116		

Test Statistics^a

	Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;
Mann-Whitney U	1289,500
Wilcoxon W	2417,500
Z	-1,963
Asymp. Sig. (2-tailed)	,050

a. Grouping Variable: Περιφέρεια

Mann-Whitney Test**Ranks**

	Περιφέρεια	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;	Θεσσαλία	15	31,90	478,50
	Δυτική Ελλάδα	69	44,80	3091,50
	Total	84		

Test Statistics^a

	Είστε ικανοποιημένοι από το χρόνο εξυπηρέτησής σας;
Mann-Whitney U	358,500
Wilcoxon W	478,500
Z	-1,982
Asymp. Sig. (2-tailed)	,047

a. Grouping Variable: Περιφέρεια