



Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΣΟΦΙΑ ΑΛΕΞΙΑΔΟΥ

Msc Αγρονόμος Τοπογράφος Μηχανικός

ΣΚΟΠΟΣ & ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ

- ❖ Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών στα Κτηματολογικά Γραφεία
- ❖ Πρώτη προσπάθεια σε πανελλήνιο επίπεδο καταγραφής των αντιλήψεων ποιότητας
- ❖ Υλοποιήθηκε μέσω της έρευνας της ικανοποίησης μηχανικών, δικηγόρων, συμβολαιογράφων & δικαστικών επιμελητών που έχουν επισκεφτεί τα Κτηματολογικά Γραφεία έστω & μία φορά τα τελευταία δύο χρόνια



Ο ΦΟΡΕΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

- ❖ Διασφάλιση αξιοπιστίας, δημοσιότητας & διαθεσιμότητας χωρικών & νομικών δεδομένων που αφορούν στην ακίνητη ιδιοκτησία
- ❖ Διασφάλιση δημόσιας πίστης & ασφάλειας συναλλαγών
- ❖ Καταχώρηση νομικών & τεχνικών πληροφοριών
- ❖ Ακριβής καθορισμός της θέσης & ορίων των ακινήτων
- ❖ Δημοσιότητα εγγραπτέων δικαιωμάτων & βαρών μέσω της σύνταξης, τήρησης, ενημέρωσης & λειτουργίας του Εθνικού Κτηματολογίου



ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

- ❖ Διεκπεραίωση αιτήσεων καταχώρισης εγγραπτών πράξεων
- ❖ Ενημέρωση κτηματολογικών στοιχείων & διαγραμμάτων
- ❖ Χορήγηση αντιγράφων, αποσπασμάτων & πιστοποιητικών καταχώρισης
- ❖ Παροχή πληροφοριών & εξυπηρέτηση του κοινού
- ❖ 17 Κτηματολογικά Γραφεία & 75 Υποκαταστήματα στην Ελλάδα
- ❖ Διαχείριση 12 εκατομμυρίων δικαιωμάτων για 6 εκατομμύρια ακίνητα & συνολικά 3 εκατομμύρια γεωτεμάχια

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

«Η λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί κομβικό στοιχείο και πολλές φορές εφαλτήριο της οικονομικής ανάπτυξης και της κοινωνικής δικαιοσύνης σε μια χώρα»

(Τσιότρας, 2016)

«Η Δημόσια Διοίκηση ανταποκρίνεται στις ανάγκες της κοινωνίας και λειτουργεί με βάση τις οργανωτικές δομές του κράτους»

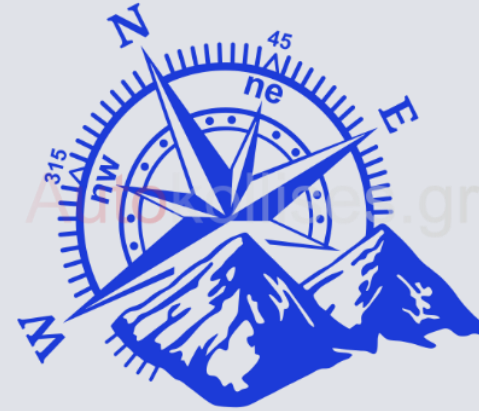
(Kaufmann et al, 1999)

Ο εκσυγχρονισμός και η βελτίωση της απόδοσης του Δημοσίου Τομέα αποτελεί συνεχή στόχο κάθε αναπτυγμένης χώρας...

ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΝΟΜΙΚΩΝ-ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

Σύμφωνα με τον Richard (1993) οι νομικοί:

- ❖ Έχουν κριτική στάση
- ❖ Το 63% είναι αποφασιστικοί & τακτικοί
- ❖ Το 81% των αντρών & το 66% των γυναικών δικηγόρων δίνουν βάση στις γνώσεις και τη σκέψη & δεν επηρεάζονται από το συναίσθημα



Οι Johnson και Singh (1998) μελετώντας τους μηχανικούς συμπέραναν ότι:

- ❖ Το 60% είναι εσωστρεφείς
- ❖ Πάνω από το 70% λειτουργούν με τη διαίσθηση
- ❖ Ενεργούν σε ποσοστό 57% με το συναίσθημα, αντί του 30% που λειτουργεί κατόπιν ώριμης σκέψης

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Οι Koraus, Stefko & Dobrovic (2016) μελετώντας τη σημασία των διαστάσεων της ικανοποίησης πελατών Τραπεζών δεν εντόπισαν στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ ερωτηθέντων με διαφορετικά επίπεδα εκπαίδευσης

Η Γεωργακοπούλου (2017) ερευνώντας την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στο ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Πατρών κατέληξε πως το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτώμενων επηρεάζει ορισμένες από τις προσδοκίες & τις αντιλήψεις τους για τις υπηρεσίες



ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

Εμπειρική ποσοτική έρευνα, μέσω εθελοντικής δειγματοληψίας

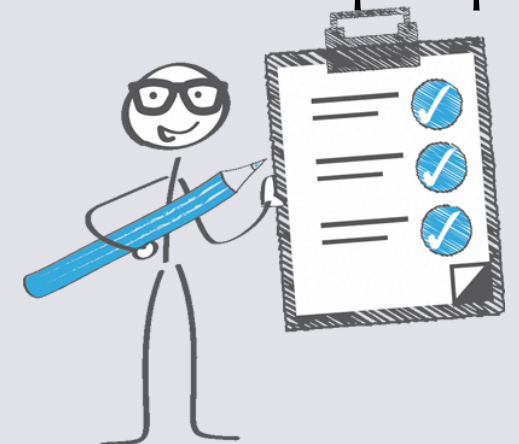
Διακίνηση ερωτηματολογίου

1120 απαντήσεις

- ❖ μέσω mail στον ΠΣΔΑΤΜ, στους δικηγορικούς, συμβολαιογραφικούς & συλλόγους δικαστικών επιμελητών της χώρας
- ❖ μέσω του μέσου κοινωνικής δικτύωσης Facebook, πλατφόρμων επικοινωνίας messenger & viber & με δημοσιεύσεις σε ιστότοπους μηχανικών



550 δικηγόροι
381 μηχανικοί
103 συμβολαιογράφοι
86 δικαστικοί επιμελητές



ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ



- ❖ Ερ.1: Ποια είναι η συχνότητα επίσκεψης των επαγγελματιών στα Κτηματολογικά Γραφεία;
- ❖ Ερ.2: Ποιοι επαγγελματίες επισκέπτονται πιο συχνά τα Κτηματολογικά Γραφεία;
- ❖ Ερ.3: Ποιο είναι κατά κύριο λόγο το επίπεδο σπουδών των επαγγελματιών που επισκέπτονται τα Κτηματολογικά Γραφεία;
- ❖ Ερ.4: Ποιο είναι το επίπεδο σπουδών των επαγγελματιών που επισκέπτονται πιο συχνά τα Κτηματολογικά Γραφεία;
- ❖ Ερ.5: Είναι ικανοποιημένοι οι επαγγελματίες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στα Κτηματολογικά Γραφεία;
- ❖ Ερ.6: Σε ποιον τομέα υπερτερούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες και σε ποιο εντοπίζεται η μικρότερη απόδοση;

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ (1)



- ❖ H1: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα την ικανοποίηση των νομικών και των μηχανικών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κτηματολογικών Γραφείων
- ❖ H2: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κτηματολογικών Γραφείων σε σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτώμενων
- ❖ H3: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κτηματολογικών Γραφείων σε σχέση με το επίπεδο εμπειρίας των ερωτώμενων

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ (2)

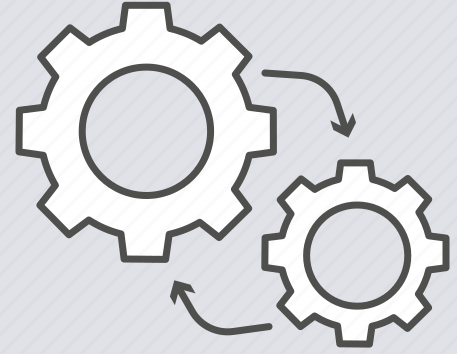


- ❖ H4: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τα Κτηματολογικά Γραφεία ανάμεσα σε δικηγόρους και συμβολαιογράφους που έχουν εμπειρία στην τήρηση του κτηματολογίου
- ❖ H5: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τα Κτηματολογικά Γραφεία ανάμεσα σε μηχανικούς και συμβολαιογράφους που έχουν εμπειρία στην τήρηση του κτηματολογίου
- ❖ H6: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τα Κτηματολογικά Γραφεία ανάμεσα σε μηχανικούς και δικηγόρους που έχουν εμπειρία στην τήρηση του κτηματολογίου

ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

- ❖ Μεθοδολογία SERVPERF των Cronin και Taylor (1992)
- ❖ Προσαρμογή ερωτηματολογίου στις ιδιαιτερότητες της έρευνας
- ❖ Ερωτηματολόγιο 23 ερωτήσεων
- ❖ Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach's alpha 0,964

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ



- ❖ Έλεγχος κανονικότητας του δείγματος με τη χρήση του ελέγχου Kolmogorov-Smirnov
- ❖ Μη παραμετρικός έλεγχος Mann-Whitney
- ❖ Μη παραμετρικός έλεγχος διακύμανσης Kruskal-Wallis

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

| | | Πλήθος | Ποσοστό |
|---------------------|------------------------------|--------|---------|
| Επάγγελμα | Δικαστικοί επιμελητές | 86 | 8% |
| | Δικηγόροι | 550 | 49% |
| | Συμβολαιογράφοι | 103 | 9% |
| | Μηχανικοί | 381 | 34% |
| Επίπεδο εκπαίδευσης | Απόφοιτος ΑΕΙ | 584 | 52% |
| | Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου | 508 | 45% |
| | Κάτοχος διδακτορικού τίτλου | 28 | 3% |
| Συχνότητα επίσκεψης | 1-6 φορές | 193 | 17% |
| | 7-12 φορές | 137 | 12% |
| | >12 φορές | 790 | 71% |

ΜΕΣΟΙ ΟΡΟΙ

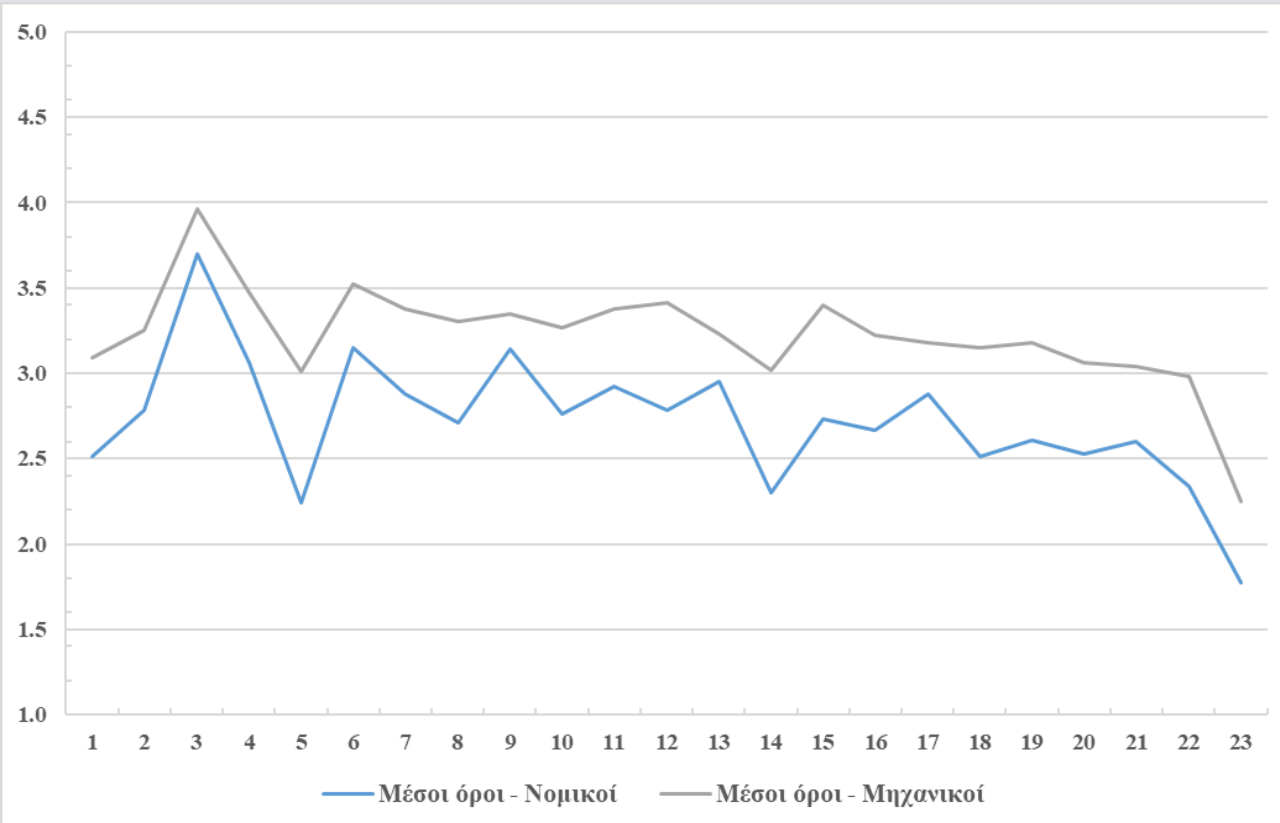
| Υψηλότεροι μέσοι όροι | Μέσος Όρος | Τυπική Απόκλιση |
|---|------------|-----------------|
| Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση | 3,79 | 1,028 |
| Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν | 3,27 | 1,272 |
| Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών | 3,22 | 1,234 |
| Χαμηλότεροι μέσοι όροι | Μέσος Όρος | Τυπική Απόκλιση |
| Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών | 2,54 | 1,302 |
| Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α. | 2,50 | 1,258 |
| Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες | 1,93 | 1,119 |

Λόγω του μεγάλου μεγέθους των πινάκων οι οποίοι αναλύονται στην εργασία, στη συνέχεια παρουσιάζονται μόνο ευρήματα σχετικά με τα ερευνητικά ερωτήματα και τις ερευνητικές υποθέσεις της μελέτης

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ (Ερευνητικά Ερωτήματα)

- ❖ Το 71% των ερωτηθέντων έχει επισκεφτεί τα Κτηματολογικά Γραφεία περισσότερες από 12 φορές
- ❖ **Οι συμβολαιογράφοι επισκέπτονται πιο συχνά τα κτηματολογικά γραφεία**
- ❖ Το 55% είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, 42% κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών & 3% κάτοχοι διδακτορικού
- ❖ Το 53% των συμβολαιογράφων ήταν απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, 41% κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών & 6% κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών
- ❖ Οι επαγγελματίες **δεν είναι ικανοποιημένοι** από τις παρεχόμενες υπηρεσίες
- ❖ Μόνο στα **7 από τα 23 κριτήρια** ο μέσος όρος ξεπέρασε το φράγμα της τιμής 3, «Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ»

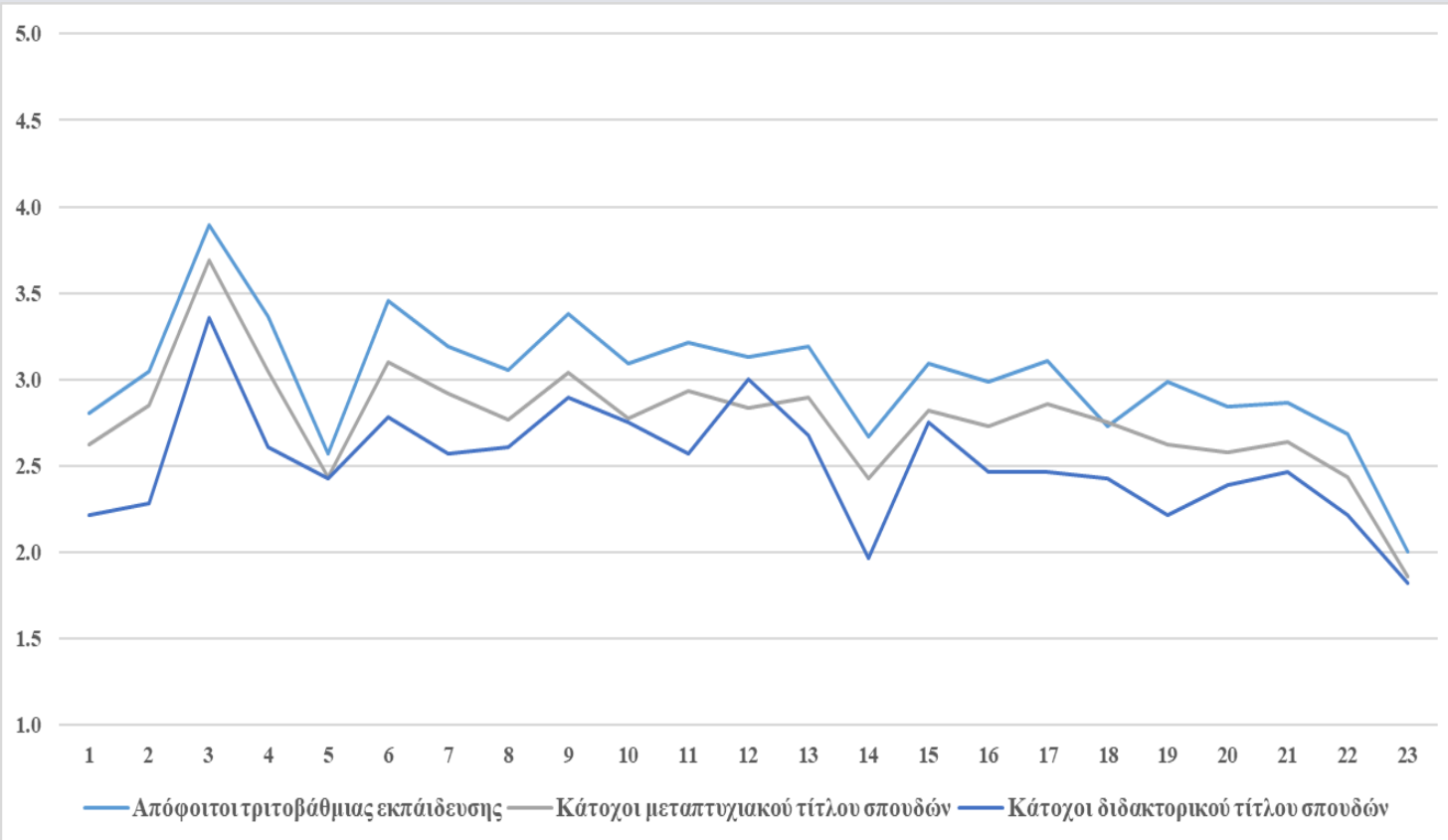
ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΝΟΜΙΚΩΝ-ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ (Η1)



Σύμφωνα με τους Richard (1993) & Johnson & Singh (1998), νομικοί & μηχανικοί λαμβάνουν ορθολογικές αποφάσεις με βάση τη νομοθεσία & τις γνώσεις τους

Η μελέτη έδειξε πως δεν υπάρχει καμία συσχέτιση μεταξύ των απόψεων νομικών & μηχανικών

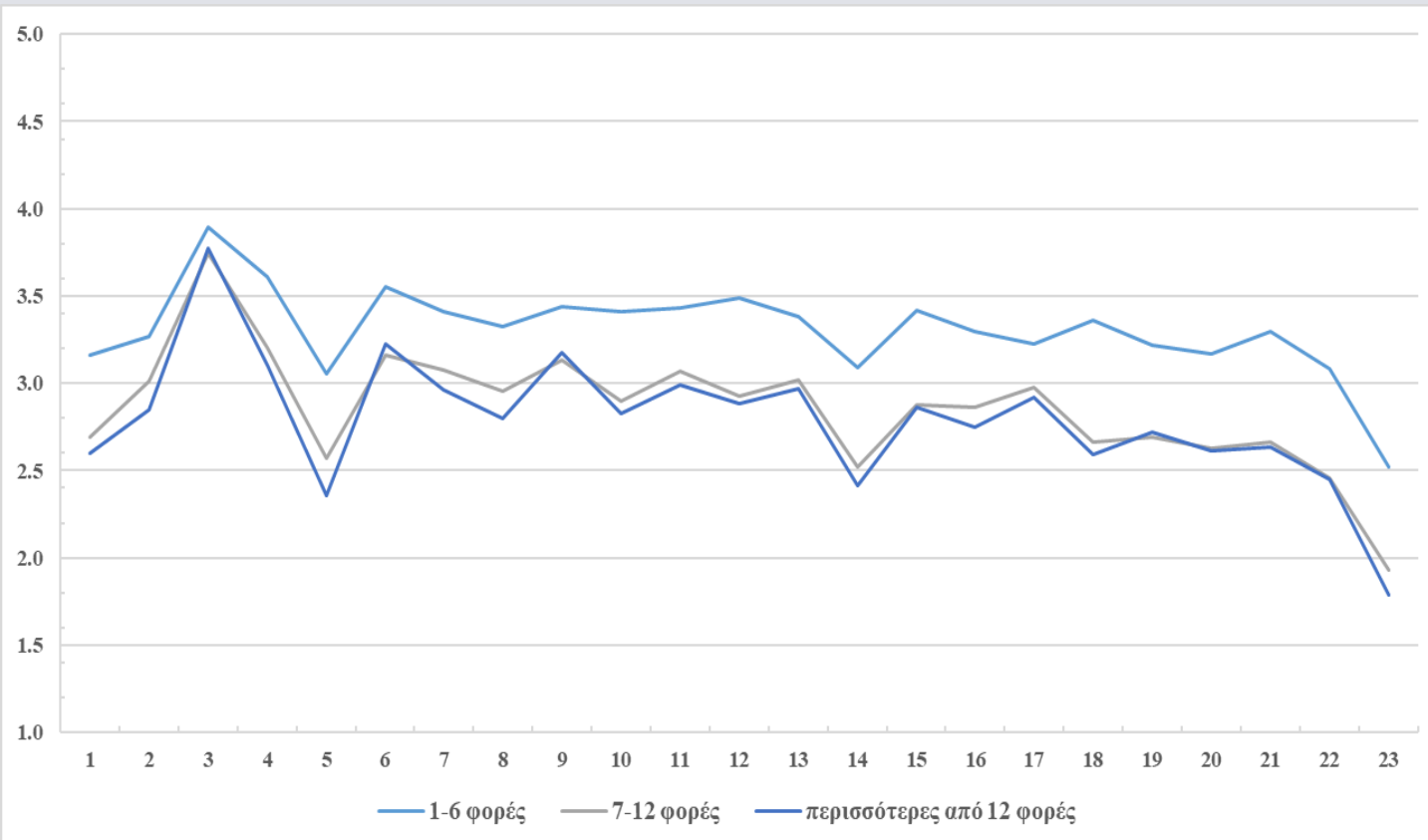
ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΒΑΣΕΙ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ (H2)



Εντοπίστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους απόφοιτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης & τους κατόχους μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών

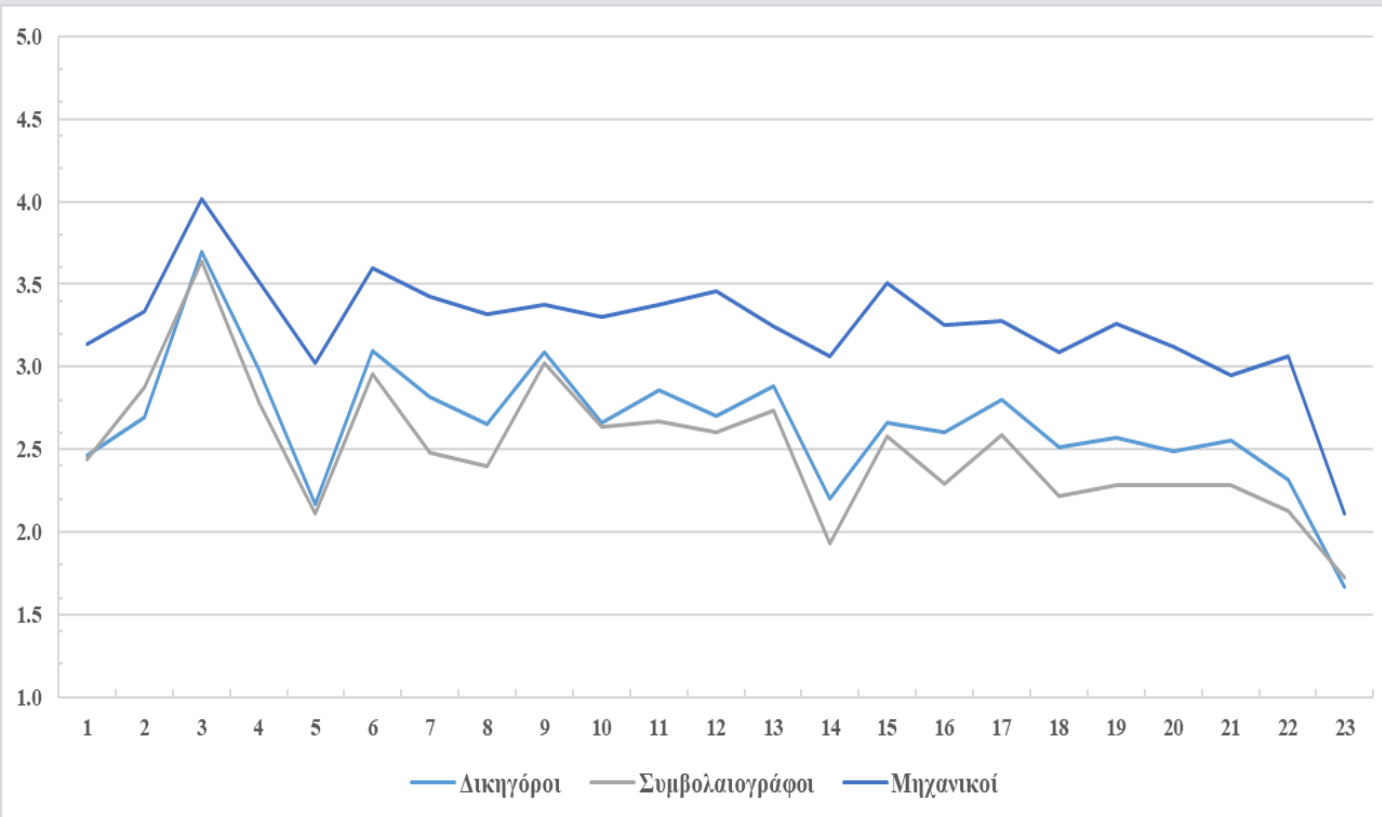
Οι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών δεν διαφέρουν στατιστικά σημαντικά από τους κατόχους διδακτορικού τίτλου σπουδών

ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΒΑΣΕΙ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ (H3)



Εντοπίστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους έμπειρους επαγγελματίες & σε αυτούς που έχουν επισκεφτεί τα Κτηματολογικά Γραφεία λιγότερες από 7 φορές τα τελευταία δύο χρόνια

ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΒΑΣΕΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ & ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ (H4, H5, H6)




Δεν εντοπίστηκαν στατιστικά σημαντικές έμπειρων νομικών & συμβολαιογράφων

Εντοπίστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα σε έμπειρους μηχανικούς - συμβολαιογράφους & μηχανικούς - δικηγόρους

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ (1)

- ❖ Οι επαγγελματίες **δεν είναι ικανοποιημένοι** από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στα Κτηματολογικά Γραφεία
- ❖ Οι κάτοχοι διδακτορικού εμφανίζονται **λιγότερο ικανοποιημένοι** από τους υπόλοιπους επαγγελματίες



αέναη αναζήτηση
της αριστείας

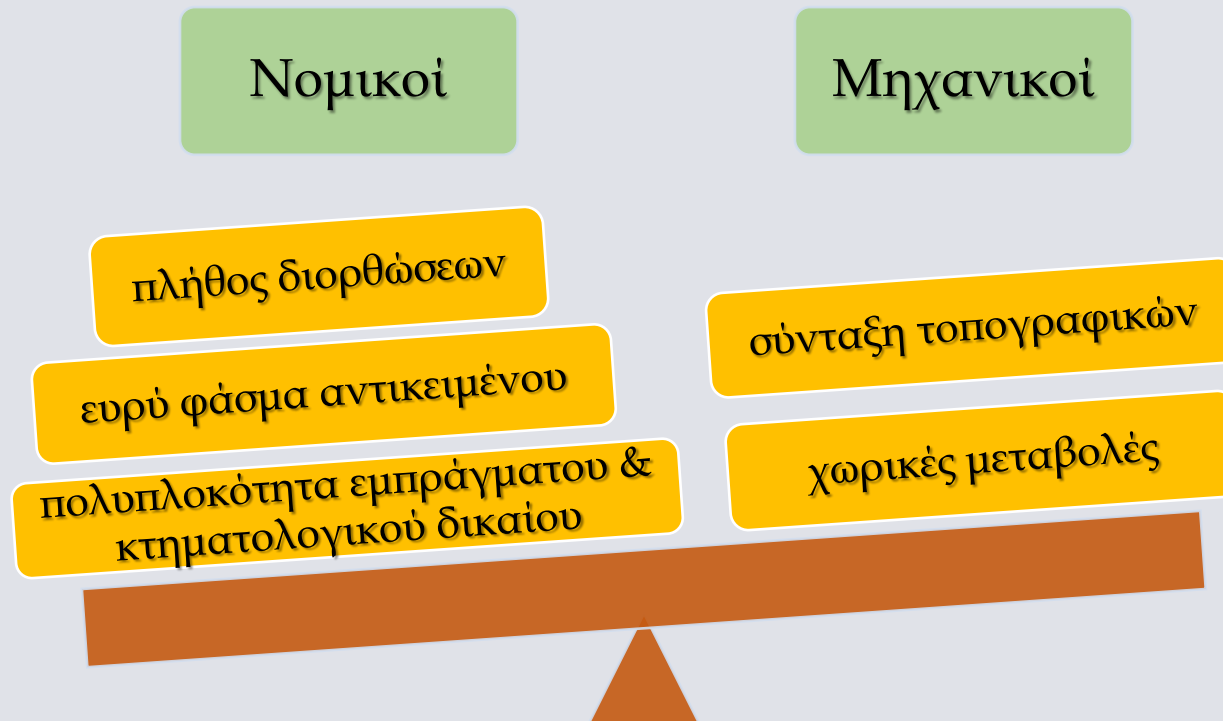


αυστηροί κριτές

- ❖ Οι έμπειροι επαγγελματίες εμφανίζονται **λιγότερο ικανοποιημένοι** από τους υπόλοιπους επαγγελματίες

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ (2)

Οι νομικοί δηλώνουν λιγότερο ικανοποιημένοι από τους μηχανικούς



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ (3)

συχνή τριβή

ενασχόληση με το αντικείμενο

αντιμετώπιση & λύση προβλημάτων

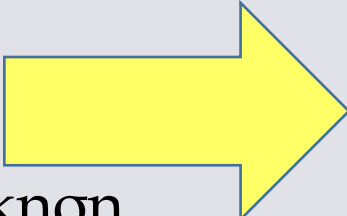
χρήσιμη εμπειρία

βελτίωση του κτηματολογίου

εύρυθμη λειτουργία

αναγνώριση της πραγματικής αξίας

ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

- ❖ Βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών
 - ❖ Εφαρμογή συστημάτων ΔΟΠ
 - ❖ Οργάνωση προγραμμάτων εκπαίδευσης
 - ❖ Κατανόηση αναγκών από τη Διοίκηση
 - ❖ Εφαρμογή διοίκησης ποιότητας ως νοοτροπία
 - ❖ Δέσμευση προς την ποιότητα
- 
- ❖ Εξέλιξη Κτηματολογικών Γραφείων σε πετυχημένες υπηρεσίες
 - ❖ Μείωση της γραφειοκρατίας
 - ❖ Ευκολία συναλλαγών
 - ❖ Συμβολή στην ανάπτυξη κάθε περιοχής
 - ❖ Σύγχρονο & ασφαλές εργαλείο κατοχύρωσης ατομικής, δημόσιας & δημοτικής ιδιοκτησίας
 - ❖ Εγγύηση συναλλαγών με ασφάλεια & απόλυτη διαφάνεια

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ & ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- ❖ Δεν έχει καταγραφεί βάσει ποιου Κτηματολογικού Γραφείου είναι η υπό κατάθεση άποψη
- ❖ Διενεργήθηκε έρευνα μόνο σε επαγγελματίες & όχι σε πολίτες,
- ❖ **Η μελέτη της αντίληψης των εργαζομένων αλλά & των προϊσταμένων & διευθυντών έχει σημαντικό ενδιαφέρον**
- ❖ **Η ταυτόχρονη έρευνα εσωτερικού & εξωτερικού πελάτη αυξάνει την αξία της έρευνας**
- ❖ Συγκριτική μελέτη με τη χρήση περισσότερων της μίας μεθόδου θα δώσει πληρέστερα αποτελέσματα
- ❖ Η επαναλαμβανόμενη αξιολόγηση της ποιότητας κρίνεται αναγκαία καθώς οι απαιτήσεις αλλάζουν δεδομένων των τεχνολογικών, κοινωνικο-οικονομικών & πολιτικών συνθηκών

Σας ευχαριστώ για το χρόνο σας