



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Διπλωματική Εργασία

**Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ**

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

της

ΣΟΦΙΑΣ ΑΛΕΞΙΑΔΟΥ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΛΟΥΚΑΣ ΤΣΙΡΩΝΗΣ, ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού

Διπλώματος ειδίκευσης στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Φεβρουάριος 2022

Αφιέρωση

Στην μνήμη των γονιών μου,

Δημητρίου και Αλεξάνδρας...

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Στο σημείο αυτό θα ήθελα αρχικά να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κύριο Λουκά Τσιρώνη, ο οποίος με εμπιστεύτηκε αναλαμβάνοντας την επίβλεψη της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Μου έδωσε μία μοναδική ευκαιρία να ασχοληθώ με ένα θέμα που με ενδιαφέρει πάρα πολύ.

Ευχαριστώ θερμά τον κύριο Καλογιαννάκη Μιχαήλ, πρόεδρο του Πανελληνίου Συλλόγου Διπλωματούχων Αγρονόμων και Τοπογράφων Μηχανικών αλλά και όλα τα μέλη του συλλόγου, τα διοικητικά συμβούλια των 28 δικηγορικών συλλόγων, των 4 συμβολαιογραφικών συλλόγων και των 5 συλλόγων δικαστικών επιμελητών ανά την Ελλάδα και όλα τα μέλη τους καθώς και όλους τους αυτούς που στήριξαν ενεργά την παρούσα έρευνα και που χωρίς τη συμμετοχή τους δε θα ήταν δυνατόν να πραγματοποιηθεί.

Επιπλέον, ευχαριστώ ιδιαίτερος τον αγαπητό μου φίλο Δημήτριο Καρολίδη που από την αρχή του δύσκολου ταξιδιού της συγγραφής της διπλωματικής μου εργασίας έως και την ολοκλήρωσή της, ήταν δίπλα μου δείχνοντας αμέριστη συμπαράσταση και πολύτιμη βοήθεια.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω μέσα από την καρδιά μου, τους τρεις πιο σημαντικούς άντρες της ζωής μου, με σειρά γνωριμίας, τον σύντροφό μου Γιάννη και τους γιους μου Ζαχαρία και Δημήτρη, που πίστεψαν σε μένα, ο καθένας με το δικό του μοναδικό τρόπο, και ήταν κοντά μου, με την ηθική υποστήριξη, την υπομονή τους και την απλόχερη αγάπη τους.

“Η ποιότητα δεν είναι μια πράξη.

Είναι συνήθεια”

Αριστοτέλης

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το Εθνικό Κτηματολόγιο είναι ένα ενιαίο και διαρκώς ενημερωμένο σύστημα πληροφοριών που καταγράφει τις νομικές, τεχνικές και άλλες πρόσθετες πληροφορίες για τα ακίνητα και τα δικαιώματα επί αυτών. Η σύνταξή του αποσκοπεί στη δημιουργία ενός σύγχρονου, πλήρως αυτοματοποιημένου αρχείου ακίνητης ιδιοκτησίας, όλα τα στοιχεία του οποίου έχουν αποδεικτικό χαρακτήρα, εξασφαλίζοντας τη μεγαλύτερη δυνατή δημοσιότητα και ασφάλεια των συναλλαγών. Η Τήρηση και η Λειτουργία του υλοποιείται στα Κτηματολογικά Γραφεία της Χώρας.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τα Κτηματολογικά Γραφεία μέσω της ικανοποίησης των επαγγελματιών, μηχανικών, δικηγόρων, συμβολαιογράφων και δικαστικών επιμελητών, μέσω της χρήσης ενός ευρέως χρησιμοποιούμενου μοντέλου μέτρησης της ποιότητας, του SERVPERF.

Για την υλοποίηση της μελέτης, διεξήχθη ποσοτική έρευνα με τη συλλογή απαντήσεων από δείγμα 1120 ατόμων.

Η έρευνα ανέδειξε πως υπάρχει ευρύ φάσμα βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών σε πολλούς τομείς της λειτουργίας των Κτηματολογικών Γραφείων. Στην μελέτη παρουσιάζονται τα δυνατά και αδύνατα σημεία της λειτουργίας των Γραφείων με σκοπό τη διευκόλυνση στην εξαγωγή συμπερασμάτων και στην εύρεση μεθόδων εφαρμογής Διοίκησης Ποιότητας.

Η συγκεκριμένη έρευνα αποτελεί την πρώτη προσπάθεια σε πανελλήνιο επίπεδο, αξιολόγησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών των Κτηματολογικών Γραφείων με τη χρήση του μοντέλου SERVPERF.

Λέξεις Κλειδιά: Κτηματολογικά Γραφεία, ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών SERVPERF, Ελληνικό Κτηματολόγιο, Εθνικό Κτηματολόγιο

ABSTRACT

The National Cadastre, is a unified and constantly up to date information system that records legal, technical and a variety of additional information about real estate – land parcels and the owner rights. Its purpose is to create a modern, fully automated archive, with all information of which is of a probative nature, ensuring the widest possible publicity and greatest security of transactions.

The Observation and Operation of this archive, is implemented in the Cadastral Offices of the Country.

The purpose of this thesis is the evaluation of the services provided by the Cadastral Offices, through the value of satisfaction of professionals, engineers, lawyers, notaries and bailiffs. This was achieved using a widely used model of quality measurement, the SERVPERF.

For the implementation of the study, a survey was conducted by collecting answers from a sample of 1120 people.

The research showed that there is a wide spectrum of improvement regarding the provided services in many areas of the operation of the Cadastral Offices. In this study are presented the strengths and weaknesses of the operation of the Offices, in order to facilitate the drawing of conclusions and finding methods of implementing Quality Management.

It's worth mentioning that this research is the first attempt at a national level to evaluate the quality of services provided by the Cadastral Offices using the SERVPERF model.

Key words: Cadastral Offices, quality of services, SERVPERF, Greek Cadastre, National Cadastre

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Αφιέρωση	ii
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	iii
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	iv
ABSTRACT	v
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	vi
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	ix
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ.....	x
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
2. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ	3
2.1. Τί είναι ποιότητα;.....	3
2.2. Η έννοια της ποιότητας στις υπηρεσίες	3
2.3. Η Ποιότητα στις Δημόσιες Υπηρεσίες	6
2.4. Η έννοια της ικανοποίησης του πελάτη.....	7
2.5. Η έρευνα στην ποιότητα των υπηρεσιών.....	7
2.5.1. SERVQUAL versus SERVPERF	8
2.6. Ο Φορέας ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	10
2.6.1. Ο σκοπός και το έργο του Εθνικού Κτηματολογίου	10
2.6.2. Κτηματολογικά Γραφεία	11
2.6.3. Διαδικασίες και Υπηρεσίες που διενεργούνται στα κτηματολογικά γραφεία	12
2.6.4. Χωρικές μεταβολές.....	13
2.6.5. Πιστοποιητικά που εκδίδει το Κτηματολογικό Γραφείο.....	13
2.6.6. Αιτήσεις διόρθωσης περιγραφικών και χωρικών κτηματολογικών στοιχείων	14
2.7. Χαρακτηριστικά νομικών και μηχανικών	15
2.8. Η επίδραση της εκπαίδευσης στην αντίληψη της ικανοποίηση	16
3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	18

3.1. Ερευνητικά ερωτήματα και ερευνητικές υποθέσεις	18
3.2. Εργαλείο μέτρησης έρευνας και σχεδιασμός ερωτηματολογίου	19
3.3. Δομή του ερωτηματολογίου	20
3.4. Καθορισμός δείγματος – Συλλογή δεδομένων	21
3.5. Στατιστική ανάλυση δεδομένων	23
3.6. Ανάλυση Αξιοπιστίας Παραγόντων	23
4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	25
4.1. Εισαγωγή	25
4.2. Περιγραφική Ανάλυση	25
4.2.1. Περιγραφική ανάλυση δημογραφικών στοιχείων	25
4.2.2. Περιγραφική ανάλυση συχνότητας επίσκεψης στα Κτηματολογικά Γραφεία	26
4.3. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις	27
4.4. Έλεγχος κανονικότητας δείγματος	28
4.5. Σύγκριση βάσει επαγγέλματος	30
4.6. Σύγκριση βάσει επιπέδου σπουδών	36
4.7. Σύγκριση βάσει εμπειρίας στα Κτηματολογικά Γραφεία	45
4.8. Σύγκριση βάσει επαγγέλματος και εμπειρίας	53
4.9. Σύγκριση αποτελεσμάτων	64
5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΣΥΖΗΤΗΣΗ	67
5.1. Εισαγωγή	67
5.2. Ερμηνεία αποτελεσμάτων	67
5.3. Πρακτικές εφαρμογές	69
5.4. Περιορισμοί της Έρευνας και μελλοντικές προτάσεις	70
6. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	71
7. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	76
7.1. Παράρτημα Α - Σύντομο εισαγωγικό κείμενο	76
7.2. Παράρτημα Β – Ερωτηματολόγιο Έρευνας	77

7.3. Παράρτημα Γ Output SPSS	79
------------------------------------	----

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 <i>Reliability Statistics</i>	24
Πίνακας 2 <i>Δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά</i>	25
Πίνακας 3 <i>Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της ικανοποίησης των ερωτώμενων</i>	27
Πίνακας 4 <i>Έλεγχος κανονικότητας δείγματος</i>	29
Πίνακας 5 <i>Έλεγχος ύπαρξης στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ μηχανικών και νομικών</i>	30
Πίνακας 6 <i>Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις και ποσοστιαίες διαφορές μέσων όρων μεταξύ μηχανικών και νομικών</i>	33
Πίνακας 7 <i>Έλεγχος ύπαρξης στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ επαγγελματιών με διαφορετικό επίπεδο σπουδών</i>	36
Πίνακας 8 <i>Έλεγχος ύπαρξης στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ επαγγελματιών με διαφορετικό επίπεδο σπουδών</i>	38
Πίνακας 9 <i>Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, κατόχων μεταπτυχιακών και διδακτορικών τίτλων σπουδών</i>	42
Πίνακας 10 <i>Έλεγχος ύπαρξης στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ επαγγελματιών διαφορετικής εμπειρίας</i>	45
Πίνακας 11 <i>Έλεγχος ύπαρξης στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ επαγγελματιών διαφορετικής εμπειρίας</i>	47
Πίνακας 12 <i>Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις επαγγελματιών που έχουν επισκεφθεί τα Κτηματολογικά Γραφεία 1-6 φορές, 7-12 φορές και περισσότερες από 12 φορές</i>	50
Πίνακας 13 <i>Έλεγχος ύπαρξης στατιστικά σημαντικών διαφορών στην ικανοποίηση έμπειρων δικηγόρων, συμβολαιογράφων και μηχανικών</i>	54
Πίνακας 14 <i>Έλεγχος ύπαρξης στατιστικά σημαντικών διαφορών στην ικανοποίηση έμπειρων δικηγόρων, συμβολαιογράφων και μηχανικών</i>	56
Πίνακας 15 <i>Μέσοι όροι και τυπικές της ικανοποίησης έμπειρων δικηγόρων, συμβολαιογράφων και μηχανικών</i>	60
Πίνακας 16 <i>Υψηλότεροι και χαμηλότεροι μέσοι όροι ικανοποίησης ανά κατηγορία</i>	64

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1 Μέσοι όροι ικανοποίησης νομικών και μηχανικών.....	36
Γράφημα 2 Μέσοι όροι ικανοποίησης αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, κατόχων μεταπτυχιακών και διδακτορικών τίτλων σπουδών.....	45
Γράφημα 3 Μέσοι όροι ικανοποίησης επαγγελματιών, που έχουν επισκεφθεί τα Κτηματολογικά Γραφεία 1-6 φορές, 7-12 φορές και περισσότερες από 12 φορές	53
Γράφημα 4 Μέσοι όροι ικανοποίησης δικηγόρων, συμβολαιογράφων και μηχανικών που έχουν επισκεφτεί τα Κτηματολογικά Γραφεία περισσότερες από 12 φορές.....	63

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

“Κτηματολόγιο είναι εκείνο το Σύστημα το οποίο, αποτυπώνει και αποδίδει τη διάρθρωση της γης, καταγράφει το ιδιοκτησιακό καθεστώς της, στηρίζει τις μεταβιβάσεις και περιέχει πληροφορίες για τη χρήση και την αξία της γης”

(Α. Αρβανίτης, 2000, σελ.6)

Με την πρώτη προσπάθεια για δημιουργία κτηματολογίου στην Ελλάδα να εντοπίζεται επί βασιλείας του Όθωνα το 1836, έως το 1994 οι όποιες προσπάθειες έγιναν μπορούν απλά να θεωρηθούν αποτυχημένες. Την τελευταία εικοσαετία και πλέον, γίνεται μία σοβαρή προσπάθεια για τη δημιουργία του Εθνικού Κτηματολογίου, με πλήθος Κτηματολογικών Γραφείων να λειτουργούν σε πολλές περιοχές της χώρας και Γραφείων Κτηματογράφησης να υλοποιούν τη σύνταξη του Κτηματολογίου για τις υπόλοιπες.

Στο δημόσιο τομέα, σημαντικό ρόλο κατέχει η εφαρμογή των αρχών διαχείρισης ποιότητας, καθώς συμβάλει στην εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση των πολιτών, στη μείωση της γραφειοκρατίας και τη βελτίωση των επιδόσεων των υπαλλήλων και κατ' επέκταση των ίδιων των υπηρεσιών. Με το Νόμο 3230/2004 θεσμοθετήθηκε η μέτρηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας καθώς «Με αυτό το σύστημα επιδιώκεται η αποτελεσματικότερη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών και η ανταπόκριση του ανθρώπινου δυναμικού στις σύγχρονες ανάγκες και τα νέα πρότυπα διοίκησης» (Τσιότρας, 2016, σελ. 621).

Η συγκεκριμένη έρευνα αποτελεί την πρώτη προσπάθεια σε πανελλήνιο επίπεδο, της καταγραφής των αντιλήψεων για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τα Κτηματολογικά Γραφεία. Για τη μελέτη της ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ερωτήθηκαν οι επαγγελματίες των κλάδων των μηχανικών, των δικηγόρων, των συμβολαιογράφων και των δικαστικών επιμελητών καθώς αυτοί οι κλάδοι ασχολούνται με την τήρηση και τη λειτουργία του κτηματολογίου στην Ελλάδα. Η αξιολόγηση της ποιότητας έγινε με τη χρήση του μοντέλου SERVPERF των Cronin και Taylor (1992), σύμφωνα με το οποίο η έννοια της ποιότητας απεικονίζεται μέσω πέντε διαστάσεων, της αξιοπιστίας, της ανταπόκρισης, της διασφάλισης, της ενσυναίσθησης και της απτότητας και δύναται να μετρηθεί μέσω συγκεκριμένων αντιλήψεων ικανοποίησης, τα οποία στην παρούσα μελέτη αποτυπώθηκαν με 23 κριτήρια. Τα ευρήματα της παρούσας μελέτης μπορούν να χρησιμοποιηθούν προκειμένου να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες από τα Κτηματολογικά Γραφεία σε πανελλαδικό επίπεδο. Όπως παρουσιάζεται αναλυτικά στην

έρευνα, μέσω των αποτελεσμάτων που εξήχθησαν, προκύπτει πως υπάρχει σημαντικό περιθώριο βελτίωσης της ποιότητας και κατ' επέκταση της ικανοποίησης των πολιτών.

Στο δεύτερο κεφάλαιο που ακολουθεί, εξετάζεται η έννοια της ποιότητας στις υπηρεσίες, παρατίθενται οι τρόποι εκσυγχρονισμού και βελτίωσης της απόδοσης στο Δημόσιο Τομέα και αναλύεται η έννοια της ικανοποίησης του πελάτη. Παρουσιάζεται η έρευνα στην ποιότητα των υπηρεσιών μέσω μοντέλων που έχουν αναπτυχθεί, εξηγώντας τις διαφορές μεταξύ των μοντέλων SERQUAL των Parasuraman, Berry και Zeithaml και SERVPERF των Cronin και Taylor.

Ο Φορέας «Ελληνικό Κτηματολόγιο» έχει σκοπό τη σύνταξη, τήρηση, ενημέρωση και λειτουργία του Εθνικού Κτηματολογίου και στην παρούσα μελέτη αναλύεται ο τρόπος με τον οποίο ο σκοπός αυτός επιτυγχάνεται. Κατόπιν ακολουθεί μία συνοπτική αναφορά στις λειτουργίες των Κτηματολογικών Γραφείων και τη νομοθεσία που τα διέπει ενώ αναλύονται εκτενώς οι διαδικασίες που εκτελούνται και οι υπηρεσίες που παρέχονται σε αυτά.

Στο τελευταίο μέρος της βιβλιογραφικής αναφοράς πραγματοποιείται προσπάθεια να εντοπιστούν τα κριτήρια βάσει των οποία λαμβάνουν αποφάσεις οι νομικοί και οι μηχανικοί, στοιχεία τα οποία θα χρησιμοποιηθούν στην αιτιολόγηση των διαφορετικών αντιλήψεων που προκύπτουν από την έρευνα.

Στη συνέχεια ακολουθεί η μεθοδολογία της έρευνας στην οποία αναπτύσσονται τα ερευνητικά ερωτήματα και οι ερευνητικές υποθέσεις, παρουσιάζονται τα εργαλεία συλλογής δεδομένων, η δομή του ερωτηματολογίου, το δείγμα και τέλος ο τρόπος συλλογής των δεδομένων.

Ακολουθούν τα αποτελέσματα της έρευνας, έτσι όπως προέκυψαν μετά από στατιστική ανάλυση των δεδομένων. Αρχικά παρουσιάζεται η περιγραφική ανάλυση των δημογραφικών χαρακτηριστικών ενώ στη συνέχεια δίνονται τα αποτελέσματα από τους ελέγχους συσχετίσεων ανάμεσα στις κατηγορίες των επαγγελματιών. Στη συνέχεια καταγράφονται συμπεράσματα θεωρητικού και ερευνητικού χαρακτήρα μέσω της ερμηνείας των αποτελεσμάτων ενώ γίνονται ταυτόχρονα προτάσεις για πρακτικές εφαρμογές με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τέλος γίνεται μία σύντομη παράθεση των περιορισμών υπό τους οποίους διεξήχθη η παρούσα μελέτη.

2. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

2.1. Τί είναι ποιότητα;

Η ποιότητα έχει ευρέως αναγνωρισθεί ως μία από τις σημαντικότερες αρχές και στρατηγικές για την οικονομική ανάπτυξη (Ruay et al, 1998). Το γεγονός αυτό γίνεται αντιληπτό και από την πληθώρα των ορισμών που κατά καιρούς έχουν δοθεί για αυτήν, προσπαθώντας να παρουσιάσουν όσο το δυνατόν καλύτερα το σύνολο των χαρακτηριστικών της.

Οι πρώτες αναφορές στην έννοια της ποιότητας εντοπίζονται στην Ιαπωνική φιλοσοφία, όπου αναφέρεται ότι η ποιότητα είναι το μηδενικό σφάλμα (Crosby, 1979). Η σύνδεση της ποιότητας με τους καταναλωτές απεικονίζεται στους ορισμούς που δόθηκαν όπως «η ικανοποίηση των απαιτήσεων» (Oakland, 1989), «συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις» (Crosby, 1979), «η ικανοποίηση του πελάτη» (Peters, 1992) ενώ ο Τσιότρας (2002, σελ. 15) αναφέρει πως ποιότητα είναι «τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που ικανοποιούν πλήρως ή και ξεπερνούν τις προσδοκίες του πελάτη» και ταυτόχρονα «το να κάνεις κάτι σωστά την πρώτη φορά και κάθε φορά». Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 8402:1996, ποιότητα «είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας (ενός προϊόντος ή υπηρεσίας), που της αποδίδουν την ικανότητα να ικανοποιεί εκφρασμένες και συνεπαγόμενες ανάγκες του χρήστη (π.χ. του καταναλωτή)» (Αγγελοπούλου κ.α., 2005, σελ. 2) ενώ οι Μανωλιάδη και Δημοπούλου (2007, σελ. 17), αναφέρουν πως «η ποιότητα είναι η δυναμική κατάσταση που συνδέεται με προϊόντα, ανθρώπους, διαδικασίες, καθώς και με το περιβάλλον ώστε να ανταποκρίνεται ή και να ξεπερνά τις προσδοκίες των χρηστών».

Τέλος, ο Juran (2000) θεωρεί ότι η έννοια της ποιότητας είναι συνυφασμένη με την «καταλληλότητα για χρήση» και ο Deming (1993) την θεωρεί ως έναν ατελείωτο κύκλο συνεχούς βελτίωσης. Σύμφωνα με αυτή τη μέθοδο, πριν εφαρμοστεί μία διαδικασία, σχεδιάζεται, εκτελείται, μελετώνται τα αποτελέσματα και γίνονται ανάλογες ενέργειες προς έναν νέο κύκλο βελτίωσης.

2.2. Η έννοια της ποιότητας στις υπηρεσίες

«Είναι πραγματικά δύσκολο να οριστεί η ποιότητα στις υπηρεσίες, και αυτό γιατί αφενός η υπηρεσία από μόνη της είναι μια πολύπλοκη διαδικασία και αφετέρου διότι η ποιότητα υπηρεσιών μπορεί να προσδιορίζεται και να αξιολογείται με βάση διαφορετικά κριτήρια ανάλογα με το είδος των υπηρεσιών» (Χυτήρης και Άννινος, 2015, σελ. 63).

Η πολυπλοκότητα των υπηρεσιών αποτυπώνεται και στα κύρια χαρακτηριστικά αυτών, τα οποία είναι:

- Η αϋλότητα· το ότι δεν έχουν φυσική υπόσταση όπως τα προϊόντα γεγονός που δυσκολεύει την αξιολόγηση της ποιότητας μιας υπηρεσίας από τον πελάτη ενώ πολλές φορές είναι δύσκολο και για τον πάροχο της υπηρεσίας να την προσδιορίσει επακριβώς.
- Η συμμετοχή του πελάτη· ο πελάτης, λήπτης της υπηρεσίας, πολλές φορές συμμετέχει κατά τη διάρκεια της παραγωγής της υπηρεσίας, όπως για παράδειγμα στις υπηρεσίες εκπαίδευσης και υγείας.
- Η ταυτόχρονη παραγωγή και κατανάλωση· οι υπηρεσίες “καταναλώνονται” την ίδια στιγμή που παράγονται όπως λόγου χάρη κατά τη διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας.
- Η άμεση χρονική απαξίωση/αναλωσιμότητα, ή αλλιώς φθαρτότητα· οι υπηρεσίες, σε αντίθεση με τα προϊόντα, δεν μπορούν να αποθηκευτούν.
- Η ετερογένεια· κάθε πελάτης αλλά και κάθε πάροχος υπηρεσίας είναι ξεχωριστός. Ο πελάτης επηρεάζει με το δικό του μοναδικό τρόπο την υπηρεσία κατά τη στιγμή της παραγωγής της ενώ ταυτόχρονα ο υπάλληλος που εξυπηρετεί, τροποποιεί με τις δικές του δυνατότητες τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας, αποδεικνύοντας ότι είναι δύσκολη η τυποποίηση της παροχής των υπηρεσιών.
- Η έλλειψη κυριότητας· σύμφωνα με τον ορισμό του Kotler (2003, σελ. 62) «μία υπηρεσία είναι κάθε πράξη που μεταφέρεται από ένα μέρος σε ένα άλλο, είναι ουσιαστικά άυλη και δεν έχει ως αποτέλεσμα την κυριότητα σε οτιδήποτε».

Η ποιότητα των υπηρεσιών βασίζεται στην αντιληπτή ποιότητα, η οποία ορίζεται ως η κρίση του καταναλωτή για τη συνολική αριστεία ή υπεροχή μιας οντότητας (Zeithaml, 1987). Ένας άλλος ορισμός καθορίζει πως η ποιότητα ορίζεται από την κρίση του πελάτη (Hogg, 1996) ενώ ο Kotler (2009, σελ.321) ορίζει πως «τα χαρακτηριστικά εκείνα που έχει μια υπηρεσία, στην επιδίωξή της να ικανοποιήσει δηλωμένες ή τεκμαιρόμενες ανάγκες των πελατών» αποτελεί την ποιότητα στις υπηρεσίες.

Αυτονόητο είναι πως η ποιότητα στις υπηρεσίες επηρεάζεται τόσο από την ποιότητα της υπηρεσίας όσο και από τον τρόπο με τον οποίο παράχθηκε αυτή. Ο Gronroos (1984) θέλοντας να το αναλύσει, έκρινε πως υπάρχουν δύο κατηγορίες της ποιότητας στις υπηρεσίες. Η πρώτη είναι η τεχνική ποιότητα, η οποία αναφέρεται στο επίπεδο ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας ενώ η δεύτερη είναι η λειτουργική ποιότητα, η οποία αναφέρεται στα μέσα με τα οποία έχει παραχθεί η υπηρεσία, στη διαδικασία. Ο Gronroos (1984) ορίζει λοιπόν με αυτόν τον τρόπο δύο διαστάσεις στην ποιότητα: την τεχνική ποιότητα η οποία αναφέρεται στο τι λαμβάνει ο πελάτης και τη λειτουργική ποιότητα η οποία αναφέρεται στο πως το λαμβάνει ο πελάτης. Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα προφανώς και καθορίζεται από την άποψη του πελάτη για αυτές τις δύο διαστάσεις της ποιότητας ενώ μπορεί να ειπωθεί πως είναι ταυτόχρονα

αποτέλεσμα της σύγκρισης ανάμεσα σε αυτό που προσδοκούσε ο πελάτης και σε αυτό που έλαβε.

Κατά τους Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), Grönroos, (1988) και Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990), κρίσιμες διαστάσεις ή κριτήρια ποιότητας θεωρούνται τα εξής:

- Τα απτά στοιχεία: πρόκειται για τα φυσικά χαρακτηριστικά γύρω από τα οποία παρέχεται η υπηρεσία όπως οι εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός κι οι εργαζόμενοι.
- Η συνέπεια-αξιοπιστία: η ικανότητα της επιχείρησης να προσφέρει ό,τι έχει υποσχεθεί.
- Η άμεση εξυπηρέτηση: η προθυμία και η ετοιμότητα των υπαλλήλων να παρέχουν άμεσα υπηρεσίες στον πελάτη.
- Οι γνώσεις και ικανότητες: η κατοχή των απαιτούμενων δεξιοτήτων από τους υπαλλήλους οι οποίοι παράγουν και παρέχουν τις υπηρεσίες.
- Η ευγένεια: χαρακτηριστικό το οποίο σχετίζεται με τη φιλικότητα, το σεβασμό, την καλοσύνη, τη λεπτότητα και το ενδιαφέρον του προσωπικού.
- Η σιγουριά και η ασφάλεια: έχει να κάνει με το κατά πόσο ο πελάτης νιώθει πως δεν κινδυνεύει να υποστεί κάποια ζημιά ή απώλεια από την υπηρεσία.
- Η εμπιστοσύνη: το να μπορεί ο πελάτης να εμπιστευθεί την επιχείρηση ή τον υπάλληλο που τον εξυπηρετεί.
- Η πρόσβαση: αναφέρεται στην ευκολία προσέγγισης στην υπηρεσία.
- Η επικοινωνία: αφορά την ενημέρωση, την πληροφόρηση και την παροχή εξηγήσεων στον πελάτη, με τρόπο που γίνεται σε αυτόν κατανοητό.
- Η ενσυναίσθηση: η ικανότητα του υπαλλήλου να μπαίνει στη θέση του πελάτη, να αναγνωρίζει και να καταλαβαίνει τις ανάγκες του.
- Η αποκατάσταση/διόρθωση: η διάθεση και η δυνατότητα του υπαλλήλου να διορθώσει τα πράγματα, αν γίνει κάποιο λάθος.

Σύμφωνα με τους Χυτήρη και Άννινο (2015, σελ. 65) «Το σύνολο αυτών των χαρακτηριστικών-κριτηρίων και η έκταση στην οποία υπάρχουν δημιουργούν στον πελάτη μια εμπειρία και εικόνα, την οποία συγκρίνει με τις προσδοκίες που του είχαν δημιουργηθεί (από τη διαφήμιση, τις φήμες και τα σχόλια αλλά και τις ανάγκες του) πριν τη λήψη της υπηρεσίας». Το τελικό αποτέλεσμα που προκύπτει μετά τη χρήση της υπηρεσίας, σε σύγκριση με την προσδοκώμενη υπηρεσία που έχει σχηματίσει από πριν ο πελάτης δίνει τα ακόλουθα τρία σενάρια:

- Η προσδοκώμενη υπηρεσία είναι μεγαλύτερη από την αντιλαμβανόμενη υπηρεσία, οπότε και η αντιλαμβανόμενη ποιότητα είναι απογοητευτική.

- Η προσδοκώμενη υπηρεσία είναι ίση με την αντιλαμβανόμενη υπηρεσία, επομένως η αντιλαμβανόμενη ποιότητα θεωρείται ικανοποιητική.
- Η προσδοκώμενη υπηρεσία είναι μικρότερη από την αντιλαμβανόμενη υπηρεσία, οπότε στην περίπτωση αυτή η αντιλαμβανόμενη ποιότητα είναι ιδανική.

2.3. Η Ποιότητα στις Δημόσιες Υπηρεσίες

«Η λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί κομβικό στοιχείο και πολλές φορές εφαλτήριο της οικονομικής ανάπτυξης και της κοινωνικής δικαιοσύνης σε μια χώρα» (Τσιότρας, 2016, σελ. 619). Αντικατοπτρίζει τις θεσμικές βάσεις για τον τρόπο διακυβέρνησης της χώρας (Holmberg και Rothstein, 2012) ενώ ταυτόχρονα ανταποκρίνεται στις ανάγκες της κοινωνίας και λειτουργεί με βάση τις οργανωτικές δομές του κράτους (Kaufmann et al, 1999). Η Δημόσια Διοίκηση κατά κύριο λόγο ασκείται σε μεγάλη κλίμακα και αφορά πλήθος διασυνδεδεμένων οργανισμών, η λειτουργία των οποίων απαιτεί τεράστιους οικονομικούς πόρους και ανθρώπινο δυναμικό, προκειμένου να φέρουν εις πέρας το έργο της διασφάλισης του βασικού πλαισίου για τη διατήρηση ενός ικανοποιητικού επιπέδου διαβίωσης για μεγάλους πληθυσμούς (Chandler, 2003).

Ο εκσυγχρονισμός και η βελτίωση της απόδοσης του Δημοσίου Τομέα αποτελεί συνεχή στόχο κάθε αναπτυγμένης χώρας. «Προκειμένου να δημιουργηθούν συνθήκες σταθερότητας που θα επιτρέψουν τη βιώσιμη ανάπτυξη πρέπει να εφαρμοστούν γενναίες διοικητικές μεταρρυθμίσεις οι οποίες να απαντούν στις νέες προκλήσεις της διοίκησης. Οι προκλήσεις αυτές αφορούν στην αναπροσαρμογή του ρόλου του δημόσιου τομέα έναντι των προκλήσεων που εμφανίζονται σε τέσσερα βασικά επίπεδα, όπως το επίπεδο αποκατάστασης της εμπιστοσύνης έναντι των θεσμών διακυβέρνησης, την υποστήριξη της επιχειρηματικής δράσης, την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και την αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων» (Υ.Δ.Μ.Η.Δ., 2014, σελ.5).

Με το Νόμο 3230/2004 καθιερώθηκε ένα σύστημα διοίκησης μέσω στόχων ενώ ταυτόχρονα θεσμοθετήθηκε η μέτρηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της Διοίκησης. «Με αυτό το σύστημα επιδιώκεται η αποτελεσματικότερη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών και η ανταπόκριση του ανθρώπινου δυναμικού στις σύγχρονες ανάγκες και τα νέα πρότυπα διοίκησης» (Τσιότρας, 2016, σελ. 621). «Η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών μετρώνται με βάση γενικούς και ειδικούς δείκτες. Γενικός δείκτης είναι ο χρόνος ανταπόκρισης στα αιτήματα των πολιτών, το ποσοστό ικανοποίησης των παραπόνων, η εφαρμογή νέων τεχνολογιών, το κόστος διαχείρισης και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.» (Ν.3230/2004).

2.4. Η έννοια της ικανοποίησης του πελάτη

Ο Hunt (1997, σελ.459) ισχυρίζεται πως η ικανοποίηση είναι «μία διαδικασία αξιολόγησης, η οποία βασίζεται στο κατά πόσο η συγκεκριμένη εμπειρία ήταν τόσο καλή όσο ο πελάτης πίστευε ότι θα ήταν». Οι Tse και Wilton (1988) χαρακτηρίζουν ως ικανοποίηση την αντίδραση του καταναλωτή σε μία διαδικασία αξιολόγησης κατά την οποία εξετάζονται οι ασυμφωνίες μεταξύ προγενέστερων προσδοκιών και πραγματικού επιπέδου απόδοσης του προϊόντος, όπως γίνεται αντιληπτό από τον καταναλωτή μετά τη χρήση του. Στο ίδιο πνεύμα οι Engel και Blackwell (1982) θεωρούν πως η ικανοποίηση είναι αυτή η διαδικασία αξιολόγησης, η οποία εξετάζει αν η συγκεκριμένη επιλογή του πελάτη ήταν τελικά συμβατή με τις προγενέστερες πεποιθήσεις του.

Όλοι οι ορισμοί της ικανοποίησης που αναφέρθηκαν ανωτέρω βασίζονται στην εκπλήρωση των προσδοκιών των πελατών. Εάν το προϊόν ή η υπηρεσία υπερβαίνει τις προσδοκίες τους, τότε οι πελάτες χαρακτηρίζονται ενθουσιασμένοι, όταν το προϊόν ή η υπηρεσία ταυτίζεται με τις προσδοκίες τους, αυτοί χαρακτηρίζονται ικανοποιημένοι, ενώ στην περίπτωση κατά την οποία το προϊόν ή η υπηρεσία δεν εκπλήρωσε τις προσδοκίες τους, αυτοί χαρακτηρίζονται δυσαρεστημένοι.

Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η ικανοποίηση των πολιτών\πελατών αποτελούν τις βασικότερες έννοιες στη διαχείριση των υπηρεσιών αλλά και του marketing. Σε ένα περιβάλλον συνεχώς μεταβαλλόμενο, η παροχή υπηρεσιών ανώτατης ποιότητας και η δημιουργία ικανοποιημένων πελατών αποτελούν απαραίτητα στοιχεία για τη δημιουργία και διατήρηση ενός ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Σύμφωνα με τους Dimitriades και Maroudas (2007) οι έννοιες της ποιότητας και της ικανοποίησης δύναται να χρησιμοποιηθούν εναλλακτικά καθώς δεν έχουν διαφοροποιηθεί με σαφήνεια και ξεκάθαρα.

Η ικανοποίηση μπορεί να καθοριστεί και ως το συναίσθημα που νιώθει ένας πελάτης τη στιγμή που του παρέχεται μία υπηρεσία. Η ικανοποίηση δηλαδή λαμβάνει χώρα σε ένα συγκεκριμένο και μικρό χρονικό διάστημα. Σε αυτό το ύφος οι Parasuramal et al. (1998), θεωρούν πως η ικανοποίηση αποτελεί την εκτίμηση μίας συγκεκριμένης συναλλαγής ενώ η ποιότητα της υπηρεσίας είναι μια μακροπρόθεσμη εκτίμηση. Είναι αυτονόητο πως τα αποτελέσματα της ικανοποίησης ή μη από μια συναλλαγή δύναται να οδηγήσει σε συγκεκριμένη αντίληψη αναφορικά με την ποιότητα αυτής της υπηρεσίας.

2.5. Η έρευνα στην ποιότητα των υπηρεσιών

Η ποιότητα των υπηρεσιών αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για μια επιχείρηση η οποία προσβλέπει να αποκτήσει πλεονεκτήματα έναντι των ανταγωνιστών (Vuorinen et al., 1998).

Σύμφωνα δε με τον Gronroos (2001), η ποιότητα αποτελεί τη βασική ιδέα σε μια ανταγωνιστική εταιρική στρατηγική.

Όπως έχει ήδη αναλυθεί εκτενώς, τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών είναι αυτά που δυσκολεύουν τη μελέτη της ποιότητας των τελευταίων (Gronroos, 1982; Lovelock, 1996). Ειδικότερα, η άυλη φύση των υπηρεσιών ποιότητας καθιστά πιο δύσκολο τον έλεγχό της σε αντίθεση με την περίπτωση των υλικών προϊόντων (Edvardsson και Mattsson, 1993).

Ο Horovitz (1986) εντόπισε τρία χαρακτηριστικά της ποιότητας των υπηρεσιών:

- επειδή οι υπηρεσίες παρέχονται ταυτόχρονα με την παραγωγή τους, ο καταναλωτής αντιλαμβάνεται όλες τις αδυναμίες στην ποιότητα,
- η υπηρεσία αποτελείται από ένα σύνολο παροχών, αλλά κατά κύριο λόγο μπορεί να χαρακτηριστεί ως μια «εμπειρία»,
- μια ουσιαστική πτυχή της ποιότητας των υπηρεσιών προέρχεται από την ποιότητα της σχέσης μεταξύ του παρόχου των υπηρεσιών και του καταναλωτή.

Η έρευνα της ποιότητας των υπηρεσιών ακολούθησε πολλά και διαφορετικά μεταξύ τους ερευνητικά «ρεύματα». Ένα εξ' αυτών επικεντρώθηκε στη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Σημαντική έρευνα σε αυτόν τον τομέα έχει διεξαχθεί από τους:

- Parasuraman et al. (1988), οι οποίοι ανέπτυξαν την κλίμακα SERVQUAL
- Cronin και Taylor (1992), οι οποίοι παρουσίασαν την κλίμακα SERVPERF και την σταθμισμένη κλίμακα SERVPERF
- Parasuraman et al. (1991) και Vandamme και Leunis (1993), οι οποίοι αναθεώρησαν και ανέπτυξαν το σταθμισμένο SERVQUAL
- Koelemeijer (1991), ο οποίος ανέπτυξε την κλίμακα Q, την κλίμακα IPE και την κλίμακα IP
- Teas (1993a), ο οποίος αξιολόγησε ένα εναλλακτικό μοντέλο ποιότητας
- Parasuraman et al. (2005) οι οποίοι ανέπτυξαν την κλίμακα E-S-QUAL για τη μέτρηση της ποιότητας της υπηρεσίας που παρέχεται στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

2.5.1. SERVQUAL versus SERVPERF

Το 1985 οι Αμερικανοί καθηγητές Parasuraman, Berry και Zeithaml, μελετώντας την ποιότητα και προσπαθώντας μέσα από έρευνες να ερμηνεύσουν και να μετρήσουν την έννοια αυτής, σχεδιάζουν το μοντέλο SERVQUAL, ένα από τα πιο γνωστά παγκοσμίως μοντέλα μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών. Η ονομασία του μοντέλου προέρχεται από τις λέξεις Service και Quality, δηλαδή ποιότητα υπηρεσιών. Το μοντέλο SERVQUAL μελετάει, μετράει και

αναλύει το χάσμα (gap) που προκύπτει μεταξύ των προσδοκιών των πελατών και των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Οι Parasuraman et al (1985) θεωρούν πως η έννοια της ποιότητας, η οποία απεικονίζεται μέσω των πέντε διαστάσεων, της αξιοπιστίας, της ανταπόκρισης, της διασφάλισης, της ενσυναίσθησης και της απτότητας, δύναται να μετρηθεί μέσω 22 κριτηρίων ικανοποίησης. Ο πολίτης καλείται αρχικά να βαθμολογήσει την υπηρεσία που ανέμενε ότι θα του παρεχόταν και εν συνεχεία την υπηρεσία που τελικά του παρασχέθηκε σε μία 7βάθμια κλίμακα Likert. Η σύγκριση των αποτελεσμάτων μεταξύ της προσδοκίας και της αντίληψης της παρεχόμενης υπηρεσίας, καθορίζει και την εντύπωση που έχει τελικά ο πολίτης για την ποιότητα των υπηρεσιών. Σύμφωνα με τους ίδιους τους μελετητές οι 22 ερωτήσεις καθώς και η κλίμακα βαθμονόμησης δύναται να προσαρμοστεί εύκολα, ανάλογα είδος της υπηρεσίας που εξετάζεται.

Το 1992 οι Cronin και Taylor εξετάζοντας το κατά πόσο η σύγκριση μεταξύ προσδοκίας και αντίληψης μπορεί να αποδώσει πραγματικά την ποιότητα που παρέχεται από μία υπηρεσία, υποστήριξαν τελικά πως η ποιότητα είναι το αποτέλεσμα μόνο της αντίληψης του πολίτη, προτείνοντας ταυτόχρονα ένα μοντέλο αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών το SERVPERF. Η ονομασία του μοντέλου σε αυτή την περίπτωση προέρχεται από τις λέξεις Service και Performance.

Διατηρώντας 22 ερωτήσεις του μοντέλου SERVQUAL, δίνουν βάση μόνο στην αξιολόγηση της αντίληψης της παρεχόμενης υπηρεσίας. Με αυτό τον τρόπο μειώνουν αυτόματα το μέγεθος του ερωτηματολογίου αλλά και την πιθανότητα των προκατειλημμένων απαντήσεων στο τμήμα που αφορά την προσδοκία. Κυρίαρχο επιχείρημα στη λογική του μοντέλου αποτελεί η θεώρηση πως η αντίληψη της ποιότητας των υπηρεσιών, αφού αυτές έχουν παρασχεθεί, εξασθενεί τις προσδοκίες. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να τίθεται υπό αμφισβήτηση η εγκυρότητα της μεθόδου «απόδοση μείον προσδοκία» το οποίο αποτελεί και μέτρο αξιολόγησης στις ποιότητες των υπηρεσιών κατά SERVQUAL.

Οι δύο βασικές διαφορές ανάμεσα στα μοντέλα SERVQUAL και SERVPERF είναι οι εξής (Dimitriades και Maroudas, 2007; Silva et al., 2017):

- Το μοντέλο SERVQUAL ερευνά την ικανοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της σύγκρισης των προσδοκιών του πελάτη με την αντίληψη που του δημιουργήθηκε μετά την παροχή της υπηρεσίας, ενώ το μοντέλο SERVPERF εξετάζει μόνο την αντίληψη μετά την παροχή της υπηρεσίας.

- ο Το μοντέλο SERVQUAL εξετάζει την ικανοποίηση υπό το πρίσμα των πέντε διακριτών διαστάσεων που προαναφέρθηκαν ενώ αντίθετα το μοντέλο SERVPERF είναι μονοδιάστατο.

Ωστόσο, πολλές εφαρμογές των δύο μοντέλων, κατέληξαν σε διαφορετικά αποτελέσματα ως αναφορά τις πέντε διακριτές διαστάσεις του SERVQUAL (Badri, Abdulla & Al-Madani, 2005; Bouman & Van der Wiele, 1992; Carman, 1990; Finn & Lamb, 1991; McDougall & Levesque, 2000; Mels, Boshoff, & Nel, 1997). Οι Losa et al. (1998) εξετάζοντας τα αποτελέσματα ερευνών εντόπισαν πως μεταξύ των τεσσάρων από τις πέντε διαστάσεις του μοντέλου SERVQUAL υπήρχε επικάλυψη. Η μόνη διάσταση η οποία προέκυπτε πως γινόταν απόλυτα αντιληπτή από τους ερωτώμενους, ήταν η απτότητα. Σε παρόμοια συμπεράσματα κατέληξαν και οι Sultan και Wong (2010) και οι Mahmoud και Khalifa, (2015), με τις πέντε διαστάσεις να μην επιβεβαιώνονται απόλυτα.

2.6. Ο Φορέας ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου με την επωνυμία «Ελληνικό Κτηματολόγιο», ιδρύθηκε με το Ν. 4512/2018, αποτελεί μετεξέλιξη της «Εθνικό Κτηματολόγιο & Χαρτογράφηση Α.Ε», έχει έδρα την Αθήνα και εποπτεύεται από τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Σύμφωνα με το Ν. 4512/2018 σκοπός του Φορέα είναι η διασφάλιση της αξιοπιστίας, της δημοσιότητας και της διαθεσιμότητας των χωρικών και νομικών δεδομένων που αφορούν στην ακίνητη ιδιοκτησία καθώς και η διασφάλιση της δημόσιας πίστης και ασφάλειας των συναλλαγών. Ο σκοπός αυτός επιτυγχάνεται με την καταχώρηση νομικών και τεχνικών πληροφοριών, για τον ακριβή καθορισμό της θέσης και των ορίων των ακινήτων και τη δημοσιότητα των εγγραπτέων δικαιωμάτων και βαρών μέσω της σύνταξης, τήρησης, ενημέρωσης και λειτουργίας του Εθνικού Κτηματολογίου.

2.6.1. Ο σκοπός και το έργο του Εθνικού Κτηματολογίου

Σύμφωνα με όσα αναφέρονται στο Ν. 2664/1998, το Εθνικό Κτηματολόγιο είναι ένα διαρκώς ενημερωμένο σύστημα πληροφοριών το οποίο καταγράφει τις νομικές, τις τεχνικές και άλλες πρόσθετες πληροφορίες για τα ακίνητα και τα δικαιώματα πάνω σ' αυτά, με την ευθύνη και την εγγύηση του Δημοσίου. Η σύνταξή του αποσκοπεί στη δημιουργία και τήρηση ενός σύγχρονου και πλήρως αυτοματοποιημένου συστήματος με δεδομένα για την ακίνητη ιδιοκτησία σε όλη τη χώρα, ενώ παράλληλα όλα τα στοιχεία του έχουν αποδεικτικό χαρακτήρα, διασφαλίζοντας τη μεγαλύτερη δυνατή δημοσιότητα και ασφάλεια των συναλλαγών.

Ο σκοπός αυτός επιτυγχάνεται μέσω της καταγραφής όλων των δεδομένων έχοντας ως βάση αναφοράς το ακίνητο. Τα δεδομένα αφορούν όλες τις πράξεις που είτε δημιουργούν είτε μεταβάλλουν δικαιώματα επί των ακινήτων. Μέσω των διαδικασιών που ακολουθούνται, εγγυώνται οι νομικές πληροφορίες που καταγράφονται, καθώς η καταχώρηση κάθε πράξης γίνεται μόνο μετά από ουσιαστικό έλεγχο νομιμότητας. Η καταχώρηση των δεδομένων περιλαμβάνει σε κάθε περίπτωση και την γεωγραφική περιγραφή των ακινήτων δηλαδή τη μορφή, τη θέση και το εμβαδόν αυτών.

Μέσω της καταγραφής και της τήρησης του Κτηματολογίου, αποκαλύπτεται και καταγράφεται πλέον συστηματικά το σύνολο της Δημόσιας ακίνητης περιουσίας ενώ πλέον δύναται να καταγραφούν και τα δικαιώματα που έχουν προκύψει από χρησικτησία, τα οποία αποτελούν το συνηθέστερο τρόπο κτήσης κυριότητας στην επαρχία, μέσω των άτυπων μεταβιβάσεων που έχουν λάβει χώρα.

Σύμφωνα με τον Γενικό Διευθυντή του φορέα Ελληνικό Κτηματολόγιο, κο Στεφάνο Κοτσώλη, το Κτηματολόγιο αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα για την Ελληνική Κυβέρνηση καθώς συνιστά, σε μεγάλο βαθμό, ένα σημαντικό εργαλείο για τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας του Κράτους ενώ η ολοκλήρωσή του είναι η βάση για την αξιοποίηση της δημόσιας και ιδιωτικής γης, την άσκηση δίκαιης φορολογικής πολιτικής και την προσέλκυση νέων επενδύσεων (Εθνικός Κύρηξ, 31/10/2020).

2.6.2. Κτηματολογικά Γραφεία

Με την ολοκλήρωση της μελέτης κτηματογράφησης μίας περιοχής, το Υποθηκοφυλακείο ξεκινάει να λειτουργεί ως μεταβατικό Κτηματολογικό Γραφείο (Ν.2664/1998). Η μεταβατική λειτουργία των Κτηματολογικών Γραφείων λήγει με τη σύσταση των Οριστικών Κτηματολογικών Γραφείων σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5, παρ. 1 του Ν. 2664/1998. Οι εγγραφές που αφορούν ακίνητα σε κτηματογραφημένες περιοχές γίνονται μόνο στα κτηματολογικά βιβλία και στα λοιπά τηρούμενα στοιχεία των Κτηματολογικών Γραφείων. Τα βιβλία που τηρούσε έως την έναρξη ισχύος του Κτηματολογίου το αρμόδιο Υποθηκοφυλακείο επέχουν θέση αρχείου (Εγχειρίδιο Λειτουργίας Κτηματολογικών Γραφείων, 2015).

Από την έναρξη της λειτουργίας του, το Κτηματολογικό Γραφείο είναι πλέον αρμόδιο για τη διεκπεραίωση των αιτήσεων που αφορούν στην καταχώρηση εγγραπτέων πράξεων και την ενημέρωση των κτηματολογικών στοιχείων. Σε συνδυασμό με την ενημέρωση των κτηματολογικών διαγραμμάτων, τηρούνται πλήρως ενημερωμένες οι κτηματολογικές εγγραφές.

Βάσει του Ν. 2664/1998 το Κτηματολογικό Γραφείο είναι επίσης αρμόδιο για τη χορήγηση αντιγράφων, αποσπασμάτων και πιστοποιητικών καταχώρισης από τα τηρούμενα κτηματολογικά στοιχεία, την παροχή πληροφοριών και την εξυπηρέτηση του κοινού, των επαγγελματιών και λοιπών ενδιαφερόμενων. Όλες οι νομικές και χωρικές πληροφορίες τηρούνται σε μια ψηφιακή βάση δεδομένων, το Σύστημα Πληροφορικής Εθνικού Κτηματολογίου (ΣΠΕΚ) στο οποίο είναι συνδεδεμένα μέσω διαδικτύου 121 Κτηματολογικά Γραφεία σε 458 ΟΤΑ της χώρας και περιλαμβάνει δεδομένα περίπου 12 εκατ. δικαιωμάτων για συνολικά 6 εκατ. ακίνητα και 3 εκατομμύρια γεωτεμάχια (www.ktimatologio.gr). Βάσει του Ν.4512/2018, η νέα δομή του Κτηματολογίου προβλέπεται ότι θα αποτελείται από 17 Κτηματολογικά Γραφεία και 75 Υποκαταστήματα σε όλη την Επικράτεια. Μέχρι και τον Ιανουάριο του 2022 έχουν ανοίξει 9 από τα 17 κτηματολογικά γραφεία και 40 από τα 75 υποκαταστήματά τους.

2.6.3. Διαδικασίες και Υπηρεσίες που διενεργούνται στα κτηματολογικά γραφεία

Οι διαδικασίες που διενεργούνται στα κτηματολογικά γραφεία περιλαμβάνουν την ενημέρωση των κτηματολογικών εγγράφων και την καταχώρηση πράξεων, συγκεκριμένα συμβολαιογραφικών εγγράφων, δικαστικών αποφάσεων, διοικητικών πράξεων, κατασχετήριες εκθέσεων, παραχωρητηρίων και ενέχυρων.

Η διαδικασία της ενημέρωσης των κτηματολογικών εγγράφων μέσω της καταχώρησης των πράξεων περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

- Υποβολή αίτησης για την καταχώρηση της πράξης, συνοδευόμενη από τα απαραίτητα δικαιολογητικά.
- Έλεγχος νομιμότητας και έκδοση εισήγησης προς τον Προϊστάμενο του Κτηματολογικού Γραφείου για την αποδοχή ή απόρριψη (μερική ή ολική) της πράξης.
- Έκδοση απόφασης του Προϊσταμένου του Κτηματολογικού Γραφείου για την αποδοχή ή απόρριψη (μερική ή ολική) της πράξης.
- Καταχώρηση στα κτηματολογικά στοιχεία της πράξης ή της απορριφθείσας αίτησης, ανάλογα με την ως άνω απόφαση του Προϊσταμένου.
- Στις περιπτώσεις όπου η πράξη γίνεται δεκτή, βάσει της απόφασης του Προϊσταμένου του Κτηματολογικού Γραφείου, εκδίδεται πιστοποιητικό καταχώρησης.

Η αίτηση υποβάλλεται στο Κτηματολογικό Γραφείο ενώ για τα Γραφεία τα οποία βάσει του Ν.4512/2018 έχουν ενταχθεί στο Φορέα, η αίτηση δύναται να υποβληθεί και ηλεκτρονικά στον

επίσημο ιστότοπο του Φορέα www.ktimatologio.gr στην επιλογή «Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για επαγγελματίες».

2.6.4. Χωρικές μεταβολές

Σύμφωνα με τους Wei Song και Zhan (2014) υπάρχουν τέσσερις βασικές περιπτώσεις που έχουν ως αποτέλεσμα μεταβολές στη γεωμετρία ή στην τοπολογία των ακινήτων και αυτές είναι η κατάτμηση, η συνένωση, η επαναχωροθέτηση και η μεταβολή της θέσης του κοινού ορίου.

Εάν, με την προς καταχώρηση πράξη, επέρχεται ταυτόχρονα και μεταβολή στα γεωμετρικά στοιχεία των γεωτεμαχίων, τότε θα πρέπει να πραγματοποιηθούν επιπλέον ενέργειες ούτως ώστε να επέλθουν οι απαιτούμενες χωρικές μεταβολές στα κτηματολογικά στοιχεία. Το αρμόδιο τμήμα συντονισμού περιφερειακών υπηρεσιών, αφού επεξεργαστεί την αίτηση, συντάσσει τεχνική εισήγηση για την αποδοχή, τυπική έλλειψη ή εκκρεμότητα της προς επεξεργασίας αίτησης ή την απόρριψη αυτής. Ο Προϊστάμενος του Κτηματολογικού Γραφείου αποφασίζει συνολικά για την αποδοχή ή απόρριψη της αίτησης λαμβάνοντας υπόψη το περιεχόμενο της νομικής και τεχνικής εισήγησης (Εγχειρίδιο Λειτουργίας Κτηματολογικών Γραφείων, 2015).

Ειδικά για τις πράξεις που επιφέρουν χωρικές μεταβολές μεγάλης έκτασης, τροποποιώντας δηλαδή έναν μεγάλο αριθμό γεωτεμαχίων, είναι απαραίτητη η προηγούμενη συνεννόηση με το Τμήμα Ενημέρωσης Χωρικών Δεδομένων του Φορέα για τον τρόπο υποβολής της αίτησης καταχώρησης της σχετικής πράξης.

Η αίτηση υποβάλλεται στο Κτηματολογικό Γραφείο ενώ για τα Γραφεία τα οποία βάσει του Ν.4512/2018 έχουν ενταχθεί στο Φορέα, η αίτηση δύναται να υποβληθεί και ηλεκτρονικά στον επίσημο ιστότοπο του Φορέα www.ktimatologio.gr στην επιλογή «Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για επαγγελματίες».

Εφόσον ο αιτών έχει δηλώσει τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου επί της αίτησης καταχώρησης εγγραπτέας πράξης, τότε δύναται να ενημερωθεί από το Κτηματολογικό Γραφείο μέσω e-mail για τη σύνταξη της τεχνικής εισήγησης.

2.6.5. Πιστοποιητικά που εκδίδει το Κτηματολογικό Γραφείο

Τα πιστοποιητικά, αντίγραφα και αποσπάσματα που εκδίδει το Κτηματολογικό Γραφείο είναι τα εξής (www.ktimatologio.gr):

- Πιστοποιητικό καταχώρησης εγγραπτέας πράξης.
- Πιστοποιητικό κτηματολογικών εγγραφών αντικειμένου εγγραπτέων δικαιωμάτων.
- Πιστοποιητικό κτηματολογικών εγγραφών φυσικού ή νομικού προσώπου.

- Πιστοποιητικό περί μη υπάρξεως κτηματολογικών εγγραφών φυσικού ή νομικού προσώπου.
- Αντίγραφο κτηματολογικού φύλλου.
- Αντίγραφο εγγραπτέας πράξης.
- Αντίγραφο εγγράφου από το αρχείο κτηματογράφησης.
- Απόσπασμα κτηματολογικού διαγράμματος.
- Κτηματογραφικό διάγραμμα

Η αίτηση για έκδοση των ως άνω πιστοποιητικών, υποβάλλεται στο Κτηματολογικό Γραφείο ενώ για τα Γραφεία τα οποία βάσει του Ν.4512/2018 έχουν ενταχθεί στο Φορέα, η αίτηση δύναται να υποβληθεί και ηλεκτρονικά στον επίσημο ιστότοπο του Φορέα www.ktimatologio.gr στην επιλογή «Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για επαγγελματίες».

2.6.6. Αιτήσεις διόρθωσης περιγραφικών και χωρικών κτηματολογικών στοιχείων

Ως πρώτες εγγραφές νοούνται οι αρχικές εγγραφές που εμφανίζονται στο κτηματολογικό βιβλίο μιας περιοχής, κατά μεταφορά από τους κτηματολογικούς πίνακες (Ν.2664/1998), μετά την ολοκλήρωση της μελέτης κτηματογράφησης και πριν την έναρξη λειτουργίας του Κτηματολογίου στη συγκεκριμένη περιοχή. Πάνω στις εγγραφές αυτές στηρίζεται κάθε μεταγενέστερη εγγραφή δικαιώματος. Σε περίπτωση ανακριβούς αρχικής εγγραφής είναι δυνατή η διόρθωσή της. Το είδος του σφάλματος είναι αυτό που καθορίζει και το εάν απαιτείται αμετάκλητη ή τελεσίδικη δικαστική απόφαση ή απόφαση του Προϊσταμένου του Κτηματολογικού Γραφείου κατόπιν αίτησης προδήλου σφάλματος (Εγχειρίδιο Λειτουργίας Κτηματολογικών Γραφείων, 2015). Επίσης στις περιπτώσεις που το σφάλμα αφορά γεωμετρικά στοιχεία, τότε εκτός των ως άνω αναφερομένων, δύναται να υποβληθεί αίτηση διόρθωσης σφαλμάτων γεωμετρικών στοιχείων των κτηματολογικών εγγραφών (εξωδικαστική διόρθωση) (www.ktimatologio.gr).

Στις περιπτώσεις διόρθωσης προδήλων σφαλμάτων και γεωμετρικών στοιχείων, όπου και διεκπεραιώνονται από το Κτηματολογικό Γραφείο, οι υποβολές γίνονται με τυποποιημένα έντυπα αιτήσεων, είτε από τον δικαιούχο είτε από τρίτο πρόσωπο που έχει έννομο συμφέρον. Οι αιτήσεις, ανάλογα με το περιεχόμενό τους, συνοδεύονται από τα απαραίτητα έγγραφα που στοιχειοθετούν τις αιτούμενες διορθώσεις και τη νομιμοποίηση των αιτούντων.

Η αίτηση για έκδοση των ως άνω πιστοποιητικών, υποβάλλεται στο Κτηματολογικό Γραφείο, ενώ για τα Γραφεία τα οποία βάσει του Ν.4512/2018 έχουν ενταχθεί στο Φορέα, η αίτηση

δύναται να υποβληθεί και ηλεκτρονικά στον επίσημο ιστότοπο του Φορέα www.ktimatologio.gr στην επιλογή «Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για επαγγελματίες».

2.7. Χαρακτηριστικά νομικών και μηχανικών

Η εμφάνιση του ερευνητικού πεδίου της ψυχολογίας δημιούργησε προσπάθειες για να εξηγήσει την ατομική συμπεριφορά σε συνάρτηση της προσωπικότητας. Ενώ κάθε άτομο είναι μοναδικό, έχουν εντοπιστεί πολλοί κυρίαρχοι τύποι προσωπικότητας, επιτρέποντας την κατηγοριοποίηση με βάση συγκεκριμένες προτιμήσεις. Ο κάθε τύπος προσωπικότητας μπορεί να προβλέψει συγκεκριμένες συμπεριφορές μοτίβα, όπως τους εξωστρεφείς ή τους εσωστρεφείς ανθρώπους. Σύμφωνα με τους Τίγκερ και Μπάρον-Τίγκερ (1995) ένα άτομο το οποίο είναι ικανοποιημένο με την καριέρα που έχει στη ζωή του, έχει επιλέξει το επάγγελμά του βασιζόμενο σε μεγάλο βαθμό στον τύπο της προσωπικότητάς του. Για παράδειγμα, οι δικηγόροι συνήθως θεωρούνται αντικειμενικοί και λογικοί, ικανοί να λαμβάνουν ορθολογικές αποφάσεις με βάση τις γνώσεις τους στη νομοθεσία. Αυτή η ικανότητα είναι χαρακτηριστική της προσωπικότητας που δίνει μεγαλύτερη βαρύτητα στη «σκέψη». Σύμφωνα με τον Richard (1993) το 78% των δικηγόρων δείχνει αυτή την προτίμηση.

Το καλοκαίρι του 1992, ο Richard (1993), μελετώντας τους δικηγόρους διαπίστωσε ότι ήταν μία διαφορετική ομάδα ανθρώπων, προερχόμενοι από ένα ευρύτατο φάσμα, ωστόσο, παρά το κοινωνικοπολιτισμικό φάσμα των προσωπικοτήτων τους, είχαν πολλά κοινά γνωρίσματα. Στην έρευνα που πραγματοποίησε, πλέον των 3.000 δικηγόρων κλήθηκαν να συμμετάσχουν απαντώντας στο δείκτη Myers-Briggs.

Όσον αφορά στην εξωστρέφεια και στην εσωστρέφεια, και ενώ ο μέσος όρος των ενηλίκων προτιμούν σε ποσοστό 75% την εξωστρέφεια, η έρευνα έδειξε πως μόνο το 43% των δικηγόρων ανήκουν σε αυτή την κατηγορία. Ο δεύτερος παράγοντας ο οποίος εξετάστηκε ήταν ο τρόπος συλλογής δεδομένων από τον κόσμο, την αίσθηση και τη διαίσθηση. Τη στιγμή που περίπου το 70% του πληθυσμού προτιμάει να ανιχνεύει δίνοντας μεγαλύτερη βαρύτητα στην παρακολούθηση του φυσικού κόσμου, οι δικηγόροι επέλεξαν την ανίχνευση σε ποσοστό 43% τη στιγμή που το 57% αυτών προτιμούν τη διαίσθηση. Ο τρίτος παράγοντας που μελετήθηκε ήταν η κλίμακα της σκέψης έναντι της διαίσθησης στον τρόπο λήψης αποφάσεων. Προηγούμενες μελέτες έχουν δείξει πως περίπου το 60% των αντρών και 35% των γυναικών επιλέγουν να σκέφτονται παρά να επηρεάζονται από το συναίσθημα στηριζόμενοι σε συμπάθειες και αντιπάθειες. Στον κλάδο των δικηγόρων το 81% των αντρών προτιμούσαν να σκέφτονται ενώ το αντίστοιχο ποσοστό στις γυναίκες δικηγόρους άγγιξε το 66%. Ο τελευταίος

παράγοντας που εξετάστηκε ήταν ο τρόπος που προτιμούσαν να αντιμετωπίζουν τους ανθρώπους γύρω τους αλλά και τις πληροφορίες που λάμβαναν. Όσοι προτιμούν την κριτική στάση συνήθως είναι πιο αποφασιστικοί και τακτικοί ενώ από την άλλη πλευρά όσοι επιλέγουν τη στάση της αντίληψης είθισται να είναι πιο ευέλικτοι και αυθόρμητοι. Ο γενικό πληθυσμός κατά ποσοστό 55% επιλέγει τον κριτικό τρόπο ενώ το 45% τον αντιληπτικό τη στιγμή που τα αντίστοιχα ποσοστά των δικηγόρων είναι 63% έναντι 37%.

Οι μηχανικοί θεωρείται πως ενδιαφέρονται περισσότερο για την τεχνολογία παρά για τη συναναστροφή με άλλους ανθρώπους. Ο Jackson (1988) θεωρεί πως ενώ πολλοί μηχανικοί έχουν συχνά πολλές γνώσεις και εκτεταμένη επαγγελματική εμπειρία, δεν έχουν ωστόσο βασικές διαπροσωπικές δεξιότητες. Σύμφωνα με τους Van der Molen, Schmidt και Kruisman (2007), οι οποίοι μελέτησαν τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των μηχανικών σε σύγκριση με τον γενικό πληθυσμό, κατέληξαν στο πολύ ενδιαφέρον συμπέρασμα πως το υπάρχον στερεότυπο των μηχανικών δεν έχει καμία βάση στην πραγματικότητα. Οι μηχανικοί είναι πιο ευσυνείδητοι από το γενικό πληθυσμό αλλά ταυτόχρονα είναι και πιο εξωστρεφείς, συναισθηματικά, σταθεροί και αυτόνομοι.

Σύμφωνα με τον Frank (2005), η εκτέλεση από τον μηχανικό ενός ευρέως φάσματος εργασιών του δίνει τη δυνατότητα να εξοικειωθεί με πολλά συστήματα και τεχνολογίες, να αποκτήσει μεγάλη εμπειρία αλλά και να μάθει από τις εμπειρίες των άλλων. Η εργασία όμως σε ομάδες μηχανικών δεν αρκεί για να αποκτήσει κάποιος ικανότητα σκέψης. Προκειμένου να αναπτύξει τη δεξιότητα αυτή, ο μηχανικός θα πρέπει να επενδύσει στα αρχικά στάδια της εκπαίδευσής του.

Οι Johnson και Singh (1998) προσπαθώντας να χαρτογραφήσουν τις προσωπικότητες των μηχανικών του δημοσίου τομέα κατέληξαν στο συμπέρασμα πως αυτοί ανήκουν σε μία ομάδα η οποία περιλαμβάνει πολλούς τύπους προσωπικότητας. Ωστόσο ο κυρίαρχος τύπος είναι εσωστρεφής. Η εσωστρέφεια εντοπίστηκε σε ποσοστό άνω του 60% του δείγματος, ως προτιμώμενη μέθοδος αλληλεπίδρασης ενώ ταυτόχρονα πάνω από το 70% των ερωτηθέντων λειτουργούν με τη διαίσθηση. Κατά τη λήψη αποφάσεων ενεργούν σε ποσοστό 57% με το συναίσθημα, αντί του 30% που λειτουργεί κατόπιν ώριμης σκέψης ενώ ένα ποσοστό 13% δεν κατάφερε να αποφασίσει βάσει ποιου κριτηρίου λαμβάνουν αποφάσεις.

2.8. Η επίδραση της εκπαίδευσης στην αντίληψη της ικανοποίησης

Οι Koraus, Stefko και Dobrović (2016), ασχολήθηκαν με τη σημασία των διαστάσεων αλλά και των ειδικών στοιχείων της ικανοποίησης, της λήψης αποφάσεων και της συμπεριφοράς των

πελατών Τραπεζών. Οι παράγοντες ικανοποίησης εξετάστηκαν και αναλύθηκαν ως προς το φύλο, την ηλικία και το επίπεδο εκπαίδευσης. Από τη μελέτη των αποτελεσμάτων της έρευνας προέκυψε πως δεν παρατηρείται στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των ερωτηθέντων με διαφορετικά επίπεδα εκπαίδευσης.

Η Γεωργακοπούλου (2017) διενεργώντας έρευνα με σκοπό να διερευνηθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση και η ικανοποίηση των πολιτών από αυτές τις υπηρεσίες, εξέτασε διεξοδικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο Περιφερειακό Υποκατάστημα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Πατρών. Χρησιμοποιώντας το εργαλείο SERVQUAL, μέσω μίας επταβάθμιας κλίμακας, και δείγματος 120 πολιτών, κατέληξε στο συμπέρασμα πως το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτώμενων επηρεάζει ορισμένες από τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις τους για τις υπηρεσίες.

Το 1974 ο Huffman μελέτησε το κατά πόσο η εκπαίδευση αυξάνει εκείνες τις δεξιότητες που διευκολύνουν τη συλλογή, την επεξεργασία και την ερμηνεία των πληροφοριών, ενισχύοντας με αυτόν τον τρόπο την ικανότητα του ατόμου για αξιολόγηση, μειώνοντας την αβεβαιότητα και συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων. Τα αποτελέσματα της έρευνας υποστηρίζουν τη γενική υπόθεση του μοντέλου εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, ερωτώμενοι οι οποίοι είχαν υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης μπορούσαν να αντιληφθούν πιο γρήγορα τις αλλαγές και να προσαρμοστούν πιο γρήγορα και με μεγαλύτερη ακρίβεια σε αυτές. Η αποτελεσματικότητα της κρίσης φάνηκε πως σχετίζεται άμεσα με την εκπαίδευση των ερωτώμενων.

3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η παρούσα εργασία έχει ως σκοπό τη μέτρηση, και κατόπιν τη μελέτη της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τα Κτηματολογικά Γραφεία. Αυτό προσεγγίστηκε μέσω μιας εμπειρικής ποσοτικής έρευνας, με τη χρήση ερευνητικού εργαλείου κλειστού τύπου, ώστε να διερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των εμπλεκόμενων επαγγελματιών που εξυπηρετούνται από τα Κτηματολογικά Γραφεία. Από τα κυριότερα πλεονεκτήματα της ποσοτικής έρευνας είναι η δυνατότητα που παρέχεται για τη διενέργεια συσχετισμών και σχέσεων επιρροής μεταξύ των εννοιών αλλά ο χαμηλός βαθμός μεροληψίας που προσφέρεται όσον αφορά στα ευρήματα (Bernard, 2017). Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα, κωδικοποίησης των μεταβλητών της έρευνας με αποτέλεσμα την ξεκάθαρη μελέτη βάσει των ερωτημάτων, ενώ πολύ σημαντικό πλεονέκτημα είναι πως υπερέρχει σε κόστος αλλά και σε χρόνο όσον αφορά στη συλλογή των δεδομένων (Döngyei, 2007).

Η μελέτη των συλλεχθέντων δεδομένων δύναται να οδηγήσει σε σημαντικά αποτελέσματα όσον αφορά την αντίληψη που έχουν οι επαγγελματίες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στα Κτηματολογικά Γραφεία ενώ υπολογίζεται πως θα φανερωθούν οι προτιμήσεις κάθε κατηγορίας των εμπλεκόμενων και η βαρύτητα που δίνουν στις διαφορετικές διαστάσεις που συνθέτουν την ποιότητα.

3.1. Ερευνητικά ερωτήματα και ερευνητικές υποθέσεις

Οι ερευνητικές ερωτήσεις που θα μελετηθούν είναι οι ακόλουθες:

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;

Οι ερευνητικές υποθέσεις που ελέγχονται είναι:

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

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

3.2. Εργαλείο μέτρησης έρευνας και σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Καθώς ο σκοπός της έρευνας είναι αρχικά να μετρήσει και κατόπιν να μελετήσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στα Κτηματολογικά Γραφεία, επιλέχθηκε η μεθοδολογία SERVPERF των Cronin και Taylor (1992). Καταρχήν, κατόπιν βιβλιογραφικής επισκόπησης διαπιστώθηκε ότι αρκετοί είναι οι ερευνητές που χρησιμοποιούν το μοντέλο SERVPERF ως εργαλείο έρευνας και αξιολόγησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από Φορείς του Δημοσίου Τομέα. Συγκριτικά δε με το μοντέλο SERVQUAL έχει κατά 50% λιγότερα στοιχεία που πρέπει να μετρηθούν (Cronin και Taylor, 1992). Επομένως ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου στηρίχθηκε στο ερωτηματολόγιο του μοντέλου SERVPERF το οποίο χρησιμοποιεί τις 22 ερωτήσεις του μοντέλου SERVQUAL που αναφέρονται μόνο στις αντιλήψεις των πολιτών. Το ερωτηματολόγιο προσαρμόστηκε κατάλληλα από την ερευνήτρια, προκειμένου να καλύψει τις ιδιαιτερότητες της έρευνας, με κυριότερη ότι οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν σχετικά με την εμπειρία τους από τις συναλλαγές με ένα δημόσιο φορέα. Στο τελικό ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκαν 23 ερωτήσεις για τη μέτρηση της απόδοσης στα Κτηματολογικά Γραφεία.

3.3. Δομή του ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο αρχικά σχεδιάστηκε και δόθηκε προς συμπλήρωση πιλοτικά σε 20 επαγγελματίες, μηχανικούς και νομικούς, από τους οποίους ζητήθηκε να μελετηθεί εάν όλες οι ερωτήσεις είχαν διατυπωθεί σαφώς και κατανοητά. Τα άτομα που συμμετείχαν στην πιλοτική έρευνα αποκλείστηκαν από τη συμμετοχή τους στην τελική. Με βάση τα σχόλια τους, διενεργήθηκαν τροποποιήσεις και διορθώσεις στη διατύπωση των ερωτήσεων και προέκυψε το τελικό ερωτηματολόγιο.

Κατόπιν των απαραίτητων διορθώσεων, η ερευνήτρια κατέληξε σε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο αποτελείται από δύο μέρη. Ένα σύντομο εισαγωγικό κείμενο καλωσορίζει τους ερωτώμενους, τους ενημερώνει για τον σκοπό διεξαγωγής της έρευνας, την ανωνυμία και εχεμύθεια των απαντήσεων, ενώ με αυτό τον τρόπο διασφαλίστηκε και η οικειοθελής συμμετοχή τους.

Στην πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου οι ερωτώμενοι καλούνται να απαντήσουν στις 23 ερωτήσεις του μοντέλου SERVPERF, αποτυπώνοντας με αυτό τον τρόπο τις αντιλήψεις που έχουν για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στα Κτηματολογικά Γραφεία. Οι απαντήσεις δίνονται μέσω της 5βάθμιας κλίμακας Likert, με τους ερωτώμενους να επιλέγουν από τις απαντήσεις: «Συμφωνώ απόλυτα», «Μάλλον συμφωνώ», «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ», «Μάλλον διαφωνώ» και «Διαφωνώ απόλυτα» αυτή που τους αντιπροσωπεύει καλύτερα. Καταρχήν, μέσω των συγκεκριμένων απαντήσεων, δίνεται η δυνατότητα στον ερωτώμενο να κρατήσει ουδέτερη στάση εφόσον το επιθυμεί, επιλέγοντας την απάντηση «Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ». Η επιλογή αυτή ταυτόχρονα προσδίδει μία αίσθηση ελευθερίας στον ερωτώμενο καθώς δεν τον πιέζει να επιλέξει από τη μία ή την άλλη πλευρά της κλίμακας (Ζαφειρόπουλος, 2015). Επιπρόσθετα, η χρήση της πενταβάθμιας κλίμακας, δίνει τη δυνατότητα στον ερωτώμενο να επιλέξει μία ακραία ή μία θέση μετριοπαθή, καθώς έχει στη διάθεσή του να διαλέξει μεταξύ δύο απαντήσεων σε κάθε κατεύθυνση. Σύμφωνα με το Ζαφειρόπουλο (2015), μια επταβάθμια κλίμακα θα έδινε περισσότερες απαντήσεις σε κάθε κατεύθυνση όμως η παροχή περισσότερων επιλογών δεν είναι πάντα κατάλληλη σε έρευνες που χρειάζονται συντομία και οικονομία χρόνου. Επιπλέον, οι Lissitz και Green (1975) έδειξαν ότι η αξιοπιστία των κλιμάκων Likert αυξάνεται μέχρι τη χρήση πέντε σημείων ενώ στη συνέχεια μειώνεται.

Οι ερωτήσεις παρατίθενται σε τυχαία σειρά, και αυτό έχει ως σκοπό την αποφυγή της μεροληψίας των απαντήσεων (response bias).

Στη δεύτερη και τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου αποσαφηνίζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων όπως το επίπεδο σπουδών τους και η επαγγελματική τους

ιδιότητα ενώ ζητείται να καταχωρηθεί και η συχνότητα επίσκεψής τους στα Κτηματολογικά Γραφεία.

Η συλλογή των δεδομένων της έρευνας έγινε μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας google forms. Η συγκεκριμένη πλατφόρμα παρέχει τη δυνατότητα γρήγορης διανομής ερωτηματολογίου σε πολλούς χρήστες της ταυτόχρονα. Η άμεση συλλογή των αποτελεσμάτων και η αποθήκευσή τους σε περιβάλλον Microsoft Office Excel ελαχιστοποιεί τα σφάλματα και κάνει εύχρηστη την επεξεργασία και την εξαγωγή συμπερασμάτων. Η δυνατότητα απαντήσεων με απόλυτη ανωνυμία είναι δυνατή μέσω της πλατφόρμας και σίγουρα αποτελεί κίνητρο για τον ερωτώμενο.

3.4. Καθορισμός δείγματος – Συλλογή δεδομένων

Η έρευνα αφορά όλα τα Κτηματολογικά Γραφεία της χώρας. Επιλέχθηκε να διενεργηθεί στους επαγγελματικούς κλάδους των δικηγόρων, των μηχανικών, των συμβολαιογράφων και των δικαστικών υπαλλήλων, με μοναδική προϋπόθεση να έχουν επισκεφθεί έστω και μία φορά τα τελευταία δύο χρόνια ένα Κτηματολογικό Γραφείο. Οι παραπάνω επαγγελματίες αποτελούν τον πληθυσμό της έρευνας.

Αυτοί οι τέσσερις επαγγελματικοί κλάδοι κατά κύριο λόγο δραστηριοποιούνται στα Κτηματολογικά Γραφεία. Ειδικότερα οι δικηγόροι και οι μηχανικοί εμπλέκονται σε μέγιστο βαθμό στη σύνταξη αλλά και στη λειτουργία του Κτηματολογίου. Οι γνώσεις αλλά και η τριβή στα Κτηματολογικά Γραφεία, η εμπειρία από τις υπηρεσίες που παρέχονται στα Γραφεία καθώς και η επιθυμία για την εύρυθμη λειτουργία αυτών, αποτέλεσαν τα βασικά κριτήρια για την υλοποίηση της έρευνας στους επαγγελματικούς κλάδους που ασχολούνται με το κτηματολόγιο. Η πιθανότητα να υλοποιηθεί η έρευνα και σε πολίτες, με συλλογή απαντήσεων έξω από τα κτηματολογικά γραφεία, απορρίφθηκε λόγω της υγειονομικής κατάστασης που επικρατεί στη χώρα λόγω του SARS-CoV-2. Η επικοινωνία με την Πανελλήνια Ομοσπονδία Ιδιοκτητών Ακινήτων με σκοπό τη γνωστοποίηση της έρευνας μέσω της ομοσπονδίας σε όλα τα μέλη της δεν ευοδώθηκε, έχοντας ως αποτέλεσμα την εξαίρεση των πολιτών από την παρούσα μελέτη. Το ερωτηματολόγιο απεστάλη ηλεκτρονικά, μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε όλους τους δικηγορικούς, συμβολαιογραφικούς και συλλόγους δικαστικών επιμελητών της χώρας με την παράκληση να προωθηθεί σε όλα τα μέλη του κάθε συλλόγου. Στις περιπτώσεις όπου οι σύλλογοι είχαν αναρτημένα στο διαδίκτυο τα e-mail των μελών τους, έγινε απευθείας αποστολή στα μέλη χωρίς να τίθεται θέμα προσωπικών δεδομένων βάσει GDPR. Το ερωτηματολόγιο εστάλη επίσης στον Πανελλήνιο Σύλλογο Διπλωματούχων Αγρονόμων Τοπογράφων Μηχανικών ο οποίος ανταποκρίθηκε άμεσα αποστέλλοντάς το σε όλα τα μέλη

του, αναρτώντας το στην ιστοσελίδα του συνοδευόμενο από κείμενο για τη σημαντικότητα της έρευνας και δημοσιεύοντας στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης Facebook. Η διακίνηση του ερωτηματολογίου υλοποιήθηκε από την ερευνήτρια, στο ίδιο μέσο κοινωνικής δικτύωσης, με αναρτήσεις σε ομάδες δικηγόρων και μηχανικών, με αποστολή προσωπικών μηνυμάτων στην πλατφόρμα του messenger και με την αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επίσης αναρτήθηκε σε δύο ιστότοπους, συνοδευόμενο από ένα σύντομο επεξηγηματικό κείμενο. Πρόκειται λοιπόν για μια εθελοντική δειγματοληψία, η οποία είναι μια μη τυχαία δειγματοληπτική μέθοδος, με αποτέλεσμα να μην είναι εύκολο να γενικευτούν τα συμπεράσματα στον πληθυσμό (Creswell, 2016). Παρόλα αυτά το δείγμα είναι πολύ μεγάλο και ακόμα και έτσι μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα στην περίπτωση που ο πληθυσμός της έρευνας έχει τα ίδια χαρακτηριστικά με αυτά του δείγματος.

Τις πρώτες δύο εβδομάδες, μετά την αποστολή των ερωτηματολογίων στους επαγγελματικούς συλλόγους, υπήρξε καθημερινή επικοινωνία με τις γραμματείες και τους προέδρους αυτών, με σκοπό την επίρρωση της έρευνας. Εν τέλει, ανταποκρίθηκαν 28 από τους 63 δικηγορικούς συλλόγους, 4 από τους 9 συλλόγους συμβολαιογράφων και 5 από τους 8 συλλόγους δικαστικών επιμελητών της χώρας. Πιο συγκεκριμένα θετικά ανταποκρίθηκαν οι δικηγορικοί σύλλογοι Αιγίου, Αλεξανδρούπολης, Αμαλιάδας, Άρτας, Βέροιας, Γιαννιτσών, Γρεβενών, Γυθείου, Δράμας, Ηλείας, Θεσπρωτίας, Θηβών, Ιωαννίνων, Καρδίτσας, Κοζάνης, Λασιθίου, Λειβαδιάς, Ιερής Πόλης Μεσολογγίου, Ξάνθης, Ορεστιάδας, Ρεθύμνης, Ροδόπης, Σάμου, Σπάρτης, Σύρου, Τρικάλων, Τριπόλεως και Χαλκιδικής και τα μέλη τους, οι συμβολαιογραφικοί σύλλογοι Εφετείου, Θεσσαλονίκης, Θράκης, Ιωαννίνων και Κρήτης και τα μέλη αυτών και οι σύλλογοι δικαστικών επιμελητών Εφετείου Θεσσαλονίκης, Αθηνών-Πειραιώς-Αιγαίου-Δωδεκανήσου-Λαμίας-Βορείου Αιγαίου και Ευβοίας, Θράκης, Κρήτης και Ανατολικής Κρήτης, Λάρισας και Δυτικής Μακεδονίας και Πατρών και Δυτικής Στερεάς Ελλάδας καθώς και τα μέλη τους. Η συλλογή των αποτελεσμάτων διήρκησε σχεδόν ένα μήνα, από τις 22 Μαρτίου έως και το τέλος Απριλίου.

Καθώς το ερωτηματολόγιο προωθήθηκε μέσω πολλών διαύλων, είναι αδύνατον να προσδιοριστεί σε πόσα άτομα απεστάλη ή έγινε γνωστό μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Απαντήσεις δόθηκαν από 1120 άτομα εκ των οποίων τα 550 ανήκουν στον κλάδο των δικηγόρων, 381 στον κλάδο των μηχανικών, 103 είναι συμβολαιογράφοι και 86 δικαστικοί επιμελητές. Το σύνολο των ερωτηθέντων ολοκλήρωσαν την απάντηση του συνόλου των ερωτήσεων.

Σημειώνεται ότι το δείγμα της έρευνας αποτελείται από επαγγελματίες μηχανικούς και

νομικούς τόσο από τα δύο μεγάλα αστικά κέντρα Αθήνας και Θεσσαλονίκης όσο και από επαγγελματίες της επαρχίας.

3.5. Στατιστική ανάλυση δεδομένων

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν μέσω του ερωτηματολογίου διενεργήθηκε στο πρόγραμμα SPSS v.23 και στο Microsoft Excel 2010. Το επίπεδο σημαντικότητας για τη διενέργεια των ελέγχων στατιστικών υποθέσεων είναι το 5%.

Οι αναλύσεις των δεδομένων που διενεργήθηκαν είναι οι εξής:

- Περιγραφική ανάλυση των δημογραφικών χαρακτηριστικών
- Ανάλυση αξιοπιστίας της κλίμακας SERVPERF, με τη χρήση του δείκτη Cronbach's alpha, ως προς την εσωτερική συνέπεια των μετρήσεων
- Έλεγχος κανονικότητας του δείγματος με τη χρήση του ελέγχου Kolmogorov-Smirnov
- Μη παραμετρικός έλεγχος Mann-Whitney για τη διερεύνηση ύπαρξης στατιστικά σημαντικής διαφοράς ανάμεσα στην ικανοποίηση των νομικών και των μηχανικών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κτηματολογικών Γραφείων της πρώτης υπόθεσης
- Μη παραμετρικός έλεγχος διακύμανσης Kruskal-Wallis για τη διερεύνηση ύπαρξης στατιστικά σημαντικής διαφοράς ανάμεσα στην ικανοποίηση των επαγγελματιών σε σχέση με το επίπεδο σπουδών του, την εμπειρία τους και το επάγγελμα των πιο έμπειρων εξ αυτών.

3.6. Ανάλυση Αξιοπιστίας Παραγόντων

Αρχικά υπολογίστηκε ο δείκτης Cronbach's alpha προκειμένου να ελεγχθεί η αξιοπιστία της κλίμακας SERVPERF ως προς την εσωτερική συνέπεια των μετρήσεων. Τιμές του δείκτη μεγαλύτερες του 0,8 θεωρούνται συνήθως ικανοποιητικές. Το αποτέλεσμα του δείκτη Cronbach's alpha, με τιμή 0,964, δείχνει ότι η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου όσον αφορά την εσωτερική του συνοχή είναι πολύ υψηλή. Οι ερωτηθέντες έχουν αντιληφθεί πλήρως το περιεχόμενο των ερωτήσεων και αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη μεγάλη συνοχή των απαντήσεων.

Πίνακας 1 *Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,964	,964	23

4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

4.1. Εισαγωγή

Αρχικά παρουσιάζεται η περιγραφική ανάλυση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των ερωτηθέντων ως προς το επάγγελμα, το επίπεδο εκπαίδευσης και το πλήθος των επισκέψεων που έχουν πραγματοποιήσει στα Κτηματολογικά Γραφεία της χώρας τα τελευταία δύο χρόνια. Στη συνέχεια ακολουθεί μία σειρά από ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν για την εξαγωγή συμπερασμάτων όσον αφορά τη συχνότητα των επισκέψεων σε συνδυασμό με το επάγγελμα των ερωτώμενων και το επίπεδο σπουδών τους. Τέλος παρατίθενται συσχετισμοί και έλεγχοι που πραγματοποιήθηκαν τόσο μέσω της σύγκρισης των μέσων όρων όσο και μέσω σύνθετων διασταυρώσεων πλέον των δύο μεταβλητών ούτως ώστε να διαπιστωθεί εάν ισχύουν συσχετισμοί μεταξύ των μεταβλητών αυτών, σύμφωνα με τις ερευνητικές υποθέσεις που τέθηκαν ανωτέρω.

4.2. Περιγραφική Ανάλυση

4.2.1. Περιγραφική ανάλυση δημογραφικών στοιχείων

Ξεκινώντας την παράθεση των αποτελεσμάτων της στατιστικής μελέτης και εστιάζοντας στο επάγγελμα των ερωτηθέντων αρχικά προκύπτει ότι το 34% των ερωτηθέντων είναι μηχανικοί, το 49% είναι δικηγόροι, το 9% είναι συμβολαιογράφοι και το 8% είναι δικαστικοί επιμελητές. Μελετώντας το επίπεδο σπουδών τους παρατηρείται πως κατά κύριο λόγο τα Κτηματολογικά Γραφεία επισκέπτονται απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης καθώς σε αυτό το επίπεδο σπουδών ανήκει το 52% των ερωτηθέντων ενώ το 45% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών και μόνο το 3% είναι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών. Τέλος, το 17% των ερωτηθέντων έχουν επισκεφτεί τα τελευταία δύο χρόνια έως 6 φορές τα κτηματολογικά γραφεία, το 12% έχουν επισκεφτεί τα κτηματολογικά γραφεία 7 έως 12 φορές ενώ πάνω από 12 φορές έχει επισκεφτεί τα κτηματολογικά γραφεία το 71% των ερωτηθέντων.

Πίνακας 2 Δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά

		Πλήθος	Ποσοστό
Επάγγελμα	Δικαστικοί επιμελητές	86	8%
	Δικηγόροι	550	49%
	Συμβολαιογράφοι	103	9%
	Μηχανικοί	381	34%
Επίπεδο εκπαίδευσης	Απόφοιτος ΑΕΙ	584	52%

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

	Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου	508	45%
	Κάτοχος διδακτορικού τίτλου	28	3%
Επίσκεψη στα Κτηματολογικά Γραφεία	1-6 φορές	193	17%
	7-12 φορές	137	12%
	>12 φορές	790	71%

4.2.2. Περιγραφική ανάλυση συχνότητας επίσκεψης στα Κτηματολογικά Γραφεία

Ποσοστό 37% των μηχανικών έχει επισκεφθεί τα Κτηματολογικά Γραφεία τα τελευταία δύο χρόνια, μία έως έξι φορές, 16% τα έχει επισκεφθεί επτά έως δώδεκα φορές ενώ το 47% τα έχει επισκεφθεί περισσότερες από 12 φορές. Οι δικαστικοί επιμελητές επισκέφθηκαν τα Κτηματολογικά Γραφεία τα τελευταία δύο χρόνια, μία έως έξι φορές σε ποσοστό 14%, επτά έως δώδεκα φορές σε ποσοστό μόλις 7% ενώ το 79% τα έχει επισκεφθεί περισσότερες από 12 φορές. Αντίστοιχα ο κλάδος των δικηγόρων, έχει επισκεφθεί τα γραφεία μία έως έξι φορές σε ποσοστό μόλις 6%, το 11% έχει επισκεφθεί τα γραφεία επτά έως δώδεκα φορές ενώ περισσότερες από 12 φορές έχει επισκεφθεί το 83% του κλάδου. Τέλος, οι συμβολαιογράφοι επισκέφθηκαν τα Κτηματολογικά Γραφεία τα τελευταία δύο χρόνια, μία έως έξι φορές σε ποσοστό 5%, επτά έως δώδεκα φορές σε ποσοστό μόλις 10% ενώ το 85% τα έχει επισκεφθεί περισσότερες από 12 φορές. Από τα ανωτέρω προκύπτει πως συμβολαιογράφοι επισκέπτονται κατά κύριο λόγο πιο συχνά τα κτηματολογικά γραφεία ενώ ακολουθούν οι δικηγόροι, οι δικαστικοί επιμελητές και τέλος οι μηχανικοί.

Οι επαγγελματίες που επισκέφθηκαν περισσότερες από 12 φορές τα Κτηματολογικά Γραφεία τα τελευταία χρόνια, κατά ποσοστό 55% ήταν απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, κατά ποσοστό 42% κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών και κατά ποσοστό 3% κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών.

Αντίστοιχα είναι και τα αποτελέσματα στο ερώτημα ποιο είναι το επίπεδο σπουδών των επαγγελματιών που επισκέπτονται πιο συχνά τα Κτηματολογικά Γραφεία, δηλαδή των συμβολαιογράφων. Κατά ποσοστό 53% οι συμβολαιογράφοι ήταν απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, κατά ποσοστό 41% κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών ενώ το 6% ήταν κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών.

4.3. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις

Σύμφωνα με τους Cronin και Taylor (1992), η ποιότητα των υπηρεσιών αποτυπώνεται μέσω της αντίληψης της απόδοσης. Στον ακόλουθο πίνακα απεικονίζονται οι μέσοι όροι για κάθε παράγοντα που επηρεάζει την αντίληψη του εξωτερικού πελάτη καθώς και οι αντίστοιχες τυπικές αποκλίσεις.

Πίνακας 3 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις της ικανοποίησης των ερωτώμενων

	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό	2,71	1,305
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες	2,94	1,243
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,79	1,028
Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	3,20	1,222
Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	2,50	1,258
Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3,27	1,272
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται	3,05	1,303
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή	2,91	1,207
Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	3,22	1,234
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	2,94	1,268
Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία	3,07	1,234
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	2,99	1,236
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών	3,04	1,235
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	2,54	1,302
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες	2,96	1,268
Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών	2,86	1,276

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους	2,98	1,290
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	2,73	1,363
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη	2,80	1,299
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών	2,71	1,254
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	2,75	1,243
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	2,56	1,402
Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	1,93	1,119

Από τον ανωτέρω πίνακα προκύπτει πως μόνο 7 από τα 23 κριτήρια έχουν μέσο όρο πάνω από την τιμή 3, η οποία αντιστοιχεί στο “Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ”, γεγονός που φανερώνει τη δυσαρέσκεια των ερωτώμενων και την μη ικανοποίηση αυτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κτηματολογικών Γραφείων. Η μεγαλύτερη τιμή, 3,79 (με τυπική απόκλιση 1,028), εντοπίζεται στην εμφάνιση των εργαζόμενων η οποία φαίνεται πως θεωρείται κατά κύριο λόγο κόσμια, ακολουθεί η δέσμευση που δείχνουν τα Κτηματολογικά Γραφεία στην παροχή των υπηρεσιών εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, με τον μέσο όρο να είναι στο 3,27 (με τυπική απόκλιση 1,272) με αμέσως επόμενο παράγοντα την έμφαση που δίνουν στην αποφυγή λαθών, ο οποίος βαθμολογήθηκε με 3,22 (με τυπική απόκλιση 1,234). Ο χαμηλότερος μέσος όρος εντοπίζεται στις έρευνες γνώμης των πολιτών που εκτελούν τα Κτηματολογικά Γραφεία για τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους, οι οποίες μάλλον δεν εκτελούνται καθώς ο μέσος όρος των απαντήσεων αγγίζει μόλις το 1,94 (με τυπική απόκλιση 1,119) ακολουθεί η πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α. η οποία δεν μπορεί να χαρακτηριστεί εύκολη καθώς ο μέσος όρος είναι 2,50 (με τυπική απόκλιση 1,258) και αμέσως μετά η αμεσότητα στη διεκπεραίωση των υποθέσεων λαμβάνει μέσο όρο 2,54 (με τυπική απόκλιση 1,302).

4.4. Έλεγχος κανονικότητας δείγματος

Επόμενο βήμα είναι η διεξαγωγή του ελέγχου κανονικότητας του δείγματος, το κατά πόσο δηλαδή μπορεί να θεωρηθεί πως το δείγμα προέρχεται από πληθυσμό με κανονική κατανομή. Δύο ευρέως γνωστά κριτήρια κανονικότητας αποτελούν τα τεστ Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk, με το δεύτερο όμως να συναντάται κυρίως σε δείγματα μικρότερα των 50, καθώς

τότε θεωρείται ισχυρότερο. Καθώς το δείγμα αποτελείται από 1120 απαντήσεις, διεξήχθη ο έλεγχος Kolmogorov-Smirnov.

Με μηδενική υπόθεση H_0 : η κατανομή δεν διαφέρει από την κανονική κατανομή και H_1 : η κατανομή διαφέρει από την κανονική κατανομή, διενεργώντας τον έλεγχο βρέθηκε πως το p-value (στήλη Sig.) για όλες τις μεταβλητές είναι 0,000 που σημαίνει πως η απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση για το σύνολο των μεταβλητών καθώς το δείγμα δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή.

Πίνακας 4 Έλεγχος κανονικότητας δείγματος

	Kolmogorov-Smirnov		
	Statistic	df	Sig.
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό	0,185	1120	0,000
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες	0,171	1120	0,000
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	0,260	1120	0,000
Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	0,200	1120	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	0,187	1120	0,000
Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	0,251	1120	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται	0,218	1120	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή	0,171	1120	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	0,215	1120	0,000
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	0,169	1120	0,000
Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία	0,196	1120	0,000
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	0,174	1120	0,000
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών	0,192	1120	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	0,198	1120	0,000

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες	0,171	1120	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών	0,179	1120	0,000
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους	0,201	1120	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	0,202	1120	0,000
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη	0,194	1120	0,000
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών	0,198	1120	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	0,166	1120	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	0,226	1120	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	0,283	1120	0,000

4.5. Σύγκριση βάση επαγγέλματος

Εφόσον το δείγμα δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή, θα πρέπει να εκτελεστούν μη παραμετρικοί έλεγχοι. Για τη διενέργεια του ελέγχου ύπαρξης ή όχι στατιστικά σημαντικών διαφοροποιήσεων μεταξύ των μέσων όρων των δύο μεταβλητών που αφορούν τους μηχανικούς και τους νομικούς (δικαστικοί επιμελητές, δικηγόροι και συμβολαιογράφοι), διενεργήθηκε ο έλεγχος Mann-Whitney, με μηδενική υπόθεση H_0 : οι διαφορές δεν είναι στατιστικά σημαντικές και H_1 : οι διαφορές είναι στατιστικά σημαντικές.

Πίνακας 5 Έλεγχος ύπαρξης στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ μηχανικών και νομικών

	Sig.	Αποτέλεσμα
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	0,011	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση

Ο έλεγχος αποδεικνύει ότι η υπόθεση της ισότητας δεν μπορεί να γίνει δεκτή σε επίπεδο 5% ($p\text{-value} = 0,000$ έως $0,011 < 0,05$), ως εκ τούτου, επιβεβαιώνεται η ερευνητική υπόθεση (H1), σύμφωνα με την οποία υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην ικανοποίηση των νομικών και των μηχανικών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κτηματολογικών Γραφείων. Η κατηγορία των νομικών, η οποία περιλαμβάνει τους δικαστικούς επιμελητές, τους δικηγόρους και τους συμβολαιογράφους, φανέρωσε τη δυσaréσκειά από τις παρεχόμενες υπηρεσίες με μόλις 4 από τους 23 δείκτες να την ικανοποιεί. Υψηλότερη βαθμολογία δόθηκε από τους νομικούς στην κόσμια εμφάνιση των εργαζομένων με δείκτη ικανοποίησης στο 3,7 (τυπική απόκλιση 1,065), στην τήρηση της δέσμευσης για παροχή υπηρεσιών εντός χρονικού διαστήματος με 3,15 (τυπική απόκλιση 1,323) και στην έμφαση στην αποφυγή λαθών με 3,14 (τυπική απόκλιση 1,265) τη στιγμή που χαμηλότερη βαθμολογία είχαν οι έρευνες γνώμης που εκτελούν τα Γραφεία με δείκτη ικανοποίησης στο 1,77 (τυπική απόκλιση 1,069), την πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α. με δείκτη 2,24 (τυπική απόκλιση 1,182) και την άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων με 2,3 (τυπική απόκλιση 1,277).

Στον αντίποδα, οι μηχανικοί με 21 από τους 23 δείκτες να είναι πάνω από την τιμή 3, φαίνεται να είναι ξεκάθαρα πιο ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κτηματολογικών Γραφείων. Υψηλότερη βαθμολογία δόθηκε στην εμφάνιση των εργαζομένων, δείκτης ο οποίος είχε μέσο όρο 3,96 (τυπική απόκλιση 1,028), ακολουθεί η δέσμευση του Γραφείου να διεκπεραιώνει εντός συγκεκριμέ² και το έντυπο υλικό που ανταποκρίνεται στις παρεχόμενες

υπηρεσίες με μέσο όρο 3,47 (τυπική απόκλιση 1,222). Οι χαμηλότερες βαθμολογίες εντοπίζονται και εδώ στις έρευνες γνώμης που εκτελούν τα Γραφεία με τον μέσο όρο του δείκτη ικανοποίησης στο 2,25 (τυπική απόκλιση 1,119) και ακολουθεί το ωράριο λειτουργίας με μέσο όρο 2,98 (τυπική απόκλιση 1,402).

Στον πίνακα 6 παρατίθενται οι μέσοι όροι, οι τυπικές αποκλίσεις και οι ποσοστιαίες διαφορές των 23 μεταβλητών ανάμεσα στις δύο κατηγορίες επαγγελματιών. Όπως προκύπτει από τα στοιχεία του πίνακα, οι μηχανικοί είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στα Κτηματολογικά Γραφεία από τους νομικούς. Η ίδια εικόνα εξάγεται και από το γράφημα 1 που ακολουθεί, όπου αποδίδονται οι μέσοι όροι ικανοποίησης των δύο κατηγοριών των επαγγελματιών.

Πίνακας 6 Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις και ποσοστιαίες διαφορές μέσων όρων μεταξύ μηχανικών και νομικών

	Νομικοί			Μηχανικοί			Ποσοστιαίες διαφορές μέσων όρων Νομικών-Μηχανικών
	Μέσοι όροι	Μέσοι όροι %	Τυπικές αποκλίσεις	Μέσοι όροι	Μέσοι όροι %	Τυπικές αποκλίσεις	
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό	2,51	50,2	1,25	3,09	61,8	1,305	11,6
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες	2,78	55,6	1,229	3,25	65,0	1,243	9,4
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,7	74,0	1,065	3,96	79,2	1,028	5,2
Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	3,06	61,2	1,251	3,47	69,4	1,222	8,2
Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	2,24	44,8	1,182	3,01	60,2	1,258	15,4
Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3,15	63,0	1,323	3,52	70,4	1,272	7,4

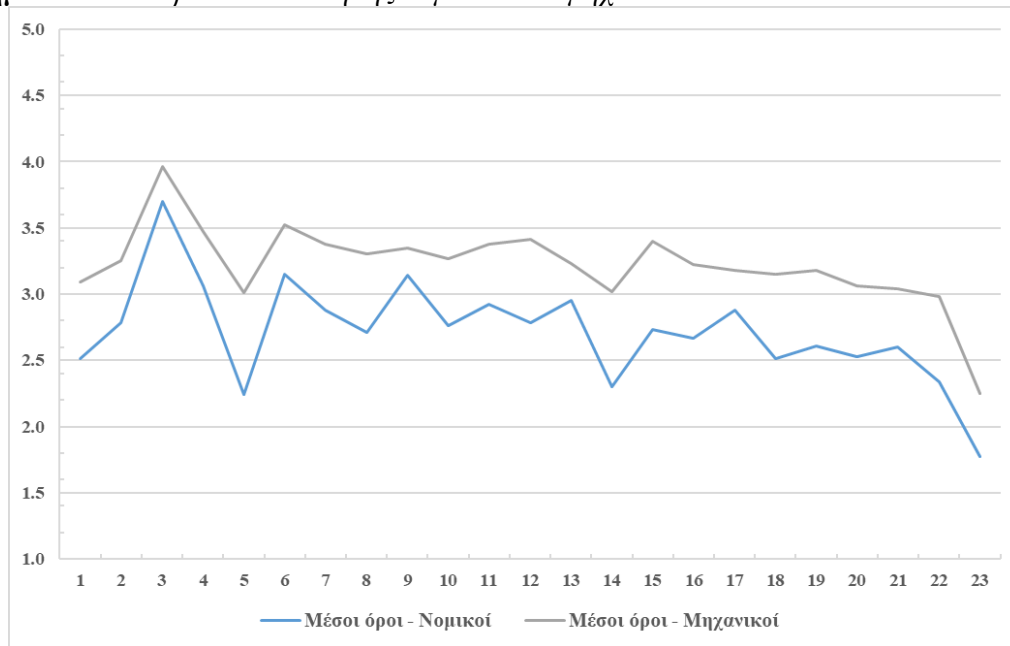
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται	2,88	57,6	1,35	3,38	67,6	1,303	10
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή	2,71	54,2	1,205	3,3	66,0	1,207	11,8
Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	3,14	62,8	1,265	3,35	67,0	1,234	4,2
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	2,76	55,2	1,261	3,27	65,4	1,268	10,2
Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία	2,92	58,4	1,266	3,38	67,6	1,234	9,2
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	2,78	55,6	1,217	3,41	68,2	1,236	12,6
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών	2,95	59,0	1,24	3,23	64,6	1,235	5,6
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	2,3	46,0	1,277	3,02	60,4	1,302	14,4
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες	2,73	54,6	1,263	3,4	68,0	1,268	13,4
Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών	2,67	53,4	1,263	3,22	64,4	1,276	11
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους	2,88	57,6	1,335	3,18	63,6	1,29	6
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	2,51	50,2	1,316	3,15	63,0	1,363	12,8

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη	2,61	52,2	1,289	3,18	63,6	1,299	11,4
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών	2,53	50,6	1,237	3,06	61,2	1,254	10,6
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	2,6	52,0	1,237	3,04	60,8	1,243	8,8
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	2,34	46,8	1,339	2,98	59,6	1,402	12,8
Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	1,77	35,4	1,069	2,25	45,0	1,119	9,6

Γράφημα 1 Μέσοι όροι ικανοποίησης νομικών και μηχανικών



4.6. Σύγκριση βάσει επιπέδου σπουδών

Προκειμένου να πραγματοποιηθεί έλεγχος εάν οι διαφορές μεταξύ ατόμων διαφορετικού επιπέδου σπουδών είναι στατιστικά σημαντικές, διενεργήθηκε ο έλεγχος διακύμανσης Kruskal-Wallis. Με μηδενική υπόθεση H_0 : οι διαφορές δεν είναι στατιστικά σημαντικές και H_1 : οι διαφορές είναι στατιστικά σημαντικές, εξαρτημένη μεταβλητή τις 23 μεταβλητές και ανεξάρτητη μεταβλητή το επίπεδο σπουδών με κατηγορίες 1: τριτοβάθμια εκπαίδευση, 2: κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών και 3: κάτοχος διδακτορικού τίτλου σπουδών, τα αποτελέσματα του ελέγχου εμφανίζονται στον ακόλουθο πίνακα.

Πίνακας 7 Έλεγχος ύπαρξης στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ επαγγελματιών με διαφορετικό επίπεδο σπουδών

	Sig.	Αποτέλεσμα
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό	0,007	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες	0,001	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	0,004	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	0,222	Ισχύει η μηδενική υπόθεση

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται	0,001	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	0,001	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες	0,002	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών	0,001	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους	0,001	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	0,444	Ισχύει η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών	0,001	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	0,006	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	0,004	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	0,078	Ισχύει η μηδενική υπόθεση

Σύμφωνα με την τιμή p η ανάλυση είναι στατιστικά σημαντική για τις 20 από τις 23 μεταβλητές. Για τις μεταβλητές “Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.”, “Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου” και “Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες” η διαφορά δεν είναι στατιστικά σημαντική. Ως εκ τούτου, μπορεί να υποστηριχθεί ότι ισχύει η δεύτερη ερευνητική υπόθεση (H2), καθώς παρατηρούνται στατιστικά σημαντικές διαφορές στην ικανοποίηση των επαγγελματιών διαφορετικού επιπέδου σπουδών.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται οι τιμές της προσαρμοσμένης πιθανότητας για όλους τους συνδυασμούς που εντοπίζονται στατιστικά σημαντικές διαφορές ενώ στις περιπτώσεις που δεν εντοπίζονται, δίδεται η τιμή του p που έχει εξαχθεί με τη χρήση του κριτηρίου Kruskal_Wallis.

Πίνακας 8 Έλεγχος ύπαρξης στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ επαγγελματιών με διαφορετικό επίπεδο σπουδών

		Κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών/ Κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών	Κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών / Απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης	Κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών / Απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης
	Sig.		Adj. Sig.	
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό	0,007	0,237	0,4	0,071
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες	0,001	0,062	0,005	0,025
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	0,004	1,000	0,31	0,006
Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	0,000	0,369	0,012	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	0,222			

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	0,000	1,000	0,071	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται	0,001	0,729	0,073	0,002
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή	0,000	1,000	0,166	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	0,000	1,000	0,195	0,000
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	0,000	1,000	0,480	0,000
Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία	0,000	0,485	0,032	0,001
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	0,001	1,000	0,000	1,000
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών	0,000	1,000	0,093	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	0,000	0,116	0,007	0,005
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες	0,002	1,000	0,460	0,002

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών	0,001	0,839	0,096	0,002
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους	0,001	0,396	0,037	0,005
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	0,444			
<hr/>				
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη	0,000	0,213	0,004	0,000
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών	0,001	1,000	0,149	0,002
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	0,006	1,000	0,241	0,012
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	0,004	1,000	0,193	0,007
Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	0,078			

Οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι από την κόσμια εμφάνιση των εργαζομένων κατά μέσο όρο 3,89 (τυπική απόκλιση 0,97), ακολουθεί η δέσμευση του Γραφείου να διεκπεραιώνει εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος τις υπηρεσίες του, που έλαβε μέσο όρο 3,45 (τυπική απόκλιση 1,22) και η έμφαση στην αποφυγή λαθών με 3,38 (τυπική απόκλιση 1,21), κριτήρια τα οποία βαθμολογήθηκαν υψηλά και από τις κατηγορίες των νομικών και των μηχανικών. Στην αντίπερα όχθη οι έρευνες γνώμης που εκτελούν τα Γραφεία με τον μέσο όρο του δείκτη ικανοποίησης στο 2,00 (τυπική απόκλιση 1,15), η πρόσβαση σε Α.Μ.Ε.Α. με 2,57 (τυπική απόκλιση 1,28) και το ωράριο λειτουργίας με

μέσο όρο 2,68 (τυπική απόκλιση 1,40) αποτελούν τα κριτήρια που ικανοποιούν λιγότερο τους αποφοίτους της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Οι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι από την κόσμια εμφάνιση των εργαζομένων κατά μέσο όρο 3,69 (τυπική απόκλιση 1,05), τη δέσμευση του Γραφείου να διεκπεραιώνει εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος τις υπηρεσίες του, που έλαβε μέσο όρο 3,10 (τυπική απόκλιση 1,28) και ακολουθεί το έντυπο υλικό το οποίο ανταποκρίνεται στις παρεχόμενες υπηρεσίες κατά μέσο όρο 3,05 (τυπική απόκλιση 1,21). Τα κριτήρια που έλαβαν τους χαμηλότερους μέσους όρους ήταν οι έρευνες γνώμης που εκτελούν τα Γραφεία με μέσο όρο 1,86 (τυπική απόκλιση 1,07), η πρόσβαση σε Α.Μ.Ε.Α. με 2,43 (τυπική απόκλιση 1,23) και η αμεσότητα στη διεκπεραίωση των υποθέσεων με τον ίδιο μέσο όρο με τυπική απόκλιση 1,28.

Οι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την κόσμια εμφάνιση των εργαζομένων, κατά μέσο όρο 3,36 (τυπική απόκλιση 1,54), τιμή που υπολείπεται όμως από τους αντίστοιχους μέσους όρους των αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και τους κατόχους μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών. Άλλο ένα μόνο κριτήριο ικανοποιεί τους κατόχους διδακτορικού τίτλου σπουδών και αυτό είναι η ευγένεια των υπαλλήλων με μέσο όρο 3,00 (τυπική απόκλιση 1,36). Όλα τα υπόλοιπα κριτήρια έχουν μέσους όρους κάτω από την τιμή 3 η οποία αντιστοιχεί στο “Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ”, γεγονός που υποδηλώνει τη δυσαρέσκεια από την παροχή των υπηρεσιών στα Κτηματολογικά Γραφεία. Η τιμή με το χαμηλότερο μέσο όρο είναι αυτή των ερευνών γνώμης που εκτελούνται η οποία έλαβε 1,82 (τυπική απόκλιση 1,28), ακολουθεί η αμεσότητα στη διεκπεραίωση των υποθέσεων με 1,96 (τυπική απόκλιση 1,357) και τρίτο χαμηλότερο είναι το ωράριο λειτουργίας με 2,21 (τυπική απόκλιση 1,42), τιμές άκρως απογοητευτικές.

Στον πίνακα 9 παρατίθενται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις των 23 μεταβλητών για κάθε μία από τις τρεις κατηγορίες εκπαίδευσης ενώ στο γράφημα που ακολουθεί απεικονίζονται οι μέσοι όροι ικανοποίησης των τριών κατηγοριών. Από το γράφημα 2 είναι φανερό πως οι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών έχουν το χαμηλότερο ποσοστό ικανοποίησης ανάμεσα στους επαγγελματίες, με μοναδική εξαίρεση να αποτελεί το κατά πόσο οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι ευγενικοί με τους πολίτες.

Πίνακας 9 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, κατόχων μεταπτυχιακών και διδακτορικών τίτλων σπουδών

	Απόφοιτοι Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης			Κάτοχοι Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών			Κάτοχοι Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών		
	Μέσοι όροι	Μέσοι όροι %	Τυπικές αποκλίσεις	Μέσοι όροι	Μέσοι όροι %	Τυπικές αποκλίσεις	Μέσοι όροι	Μέσοι όροι %	Τυπικές αποκλίσεις
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό	2,81	56,2	1,33	2,62	52,4	1,27	2,21	44,3	1,40
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες	3,05	61,0	1,25	2,85	57,0	1,21	2,29	45,7	1,46
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,89	77,9	0,97	3,69	73,9	1,05	3,36	67,1	1,54
Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	3,36	67,3	1,19	3,05	61,0	1,21	2,61	52,1	1,55
Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	2,57	51,4	1,28	2,43	48,7	1,23	2,43	48,6	1,40
Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3,45	69,0	1,22	3,10	62,0	1,28	2,79	55,7	1,60
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται	3,19	63,8	1,29	2,92	58,3	1,29	2,57	51,4	1,55
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή	3,05	61,0	1,18	2,77	55,3	1,20	2,61	52,1	1,42

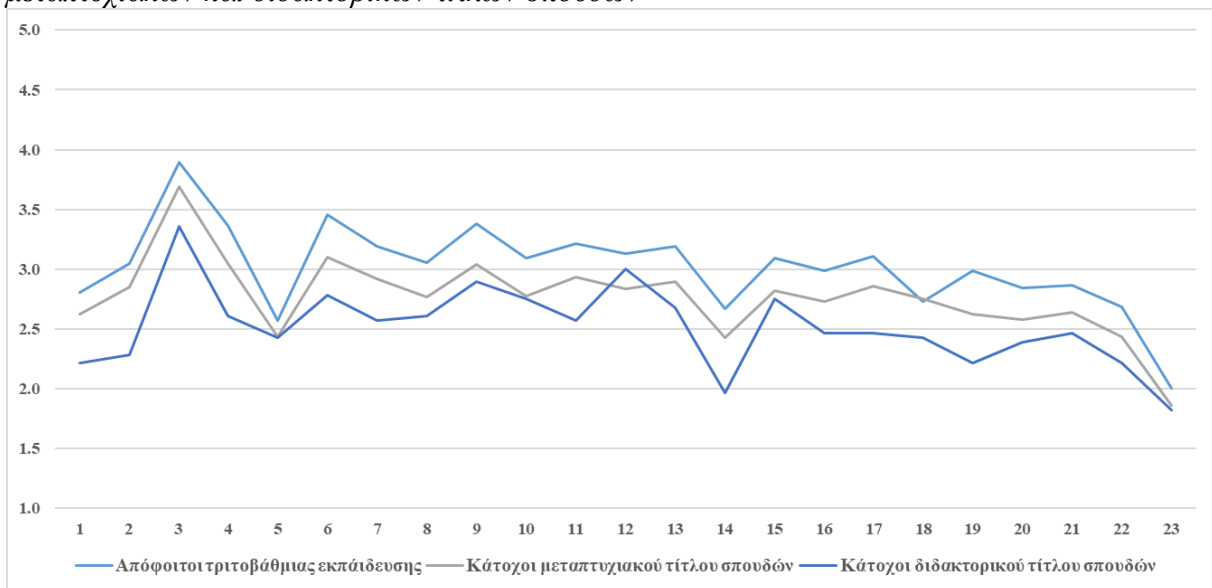
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	3,38	67,7	1,21	3,04	60,8	1,22	2,89	57,9	1,45
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	3,09	61,8	1,26	2,77	55,4	1,24	2,75	55,0	1,51
Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία	3,22	64,3	1,20	2,94	58,7	1,23	2,57	51,4	1,53
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	3,13	62,6	1,21	2,83	56,7	1,24	3,00	60,0	1,36
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών	3,19	63,9	1,21	2,89	57,9	1,24	2,68	53,6	1,28
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	2,67	53,4	1,30	2,43	48,5	1,28	1,96	39,3	1,35
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες	3,09	61,8	1,25	2,82	56,4	1,27	2,75	55,0	1,32
Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών	2,99	59,8	1,28	2,73	54,5	1,24	2,46	49,3	1,43
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους	3,11	62,2	1,29	2,86	57,2	1,26	2,46	49,3	1,45
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	2,73	54,6	1,40	2,75	55,0	1,33	2,43	48,6	1,35
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη	2,99	59,8	1,31	2,62	52,5	1,24	2,21	44,3	1,52

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών	2,84	56,8	1,27	2,58	51,6	1,21	2,39	47,9	1,42
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	2,87	57,3	1,24	2,64	52,8	1,22	2,46	49,3	1,40
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	2,68	53,7	1,40	2,44	48,7	1,39	2,21	44,3	1,42
Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	2,00	40,1	1,15	1,86	37,2	1,07	1,82	36,4	1,28

Γράφημα 2 Μέσοι όροι ικανοποίησης αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, κατόχων μεταπτυχιακών και διδακτορικών τίτλων σπουδών



4.7. Σύγκριση βάσει εμπειρίας στα Κτηματολογικά Γραφεία

Ο επόμενος έλεγχος που διενεργήθηκε αφορά τις πιθανές διαφορές μεταξύ ατόμων διαφορετικής εμπειρίας, βάσει των επισκέψεών τους στα Κτηματολογικά Γραφεία. Ο έλεγχος διενεργήθηκε επίσης με τη χρήση του κριτηρίου Kruskal-Wallis. Με μηδενική υπόθεση H_0 : οι διαφορές δεν είναι στατιστικά σημαντικές και H_1 : οι διαφορές είναι στατιστικά σημαντικές, εξαρτημένη μεταβλητή τις 23 μεταβλητές και ανεξάρτητη μεταβλητή το επίπεδο σπουδών με κατηγορίες 1: 1-6 φορές, 2: 7-12 φορές και 3: περισσότερες των 12, τα αποτελέσματα του ελέγχου εμφανίζονται στον ακόλουθο πίνακα

Πίνακας 10 Έλεγχος ύπαρξης στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ επαγγελματιών διαφορετικής εμπειρίας

	Sig.	Αποτέλεσμα
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	0,286	Ισχύει η μηδενική υπόθεση
Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	0,015	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	0,021	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους	0,018	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση

Σύμφωνα με την τιμή p οι διαφορές είναι στατιστικά σημαντικές για τις 22 από τις 23 μεταβλητές. Μόνο για τη μεταβλητή “Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση” η διαφορά δεν είναι στατιστικά σημαντική. Κατά συνέπεια, ισχύει η ερευνητική υπόθεση (H3) περί ύπαρξης στατιστικά σημαντικής διαφοράς στην ικανοποίηση ανάμεσα σε επαγγελματίες διαφορετικής εμπειρίας.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται οι τιμές της προσαρμοσμένης πιθανότητας για όλους τους συνδυασμούς που εντοπίζονται στατιστικά σημαντικές διαφορές ενώ στις περιπτώσεις που δεν εντοπίζονται, δίδεται η τιμή του p που έχει εξαχθεί με τη χρήση του κριτηρίου Kruskal-Wallis. Στον πίνακα 11 παρουσιάζονται αντίστοιχα οι μέσοι όροι, οι τυπικές αποκλίσεις και οι ποσοστιαίες διαφορές των 23 μεταβλητών ανάμεσα στις τρεις κατηγορίες των επαγγελματιών που εξετάστηκαν με βάση τον αριθμό των επισκέψεών τους στα Κτηματολογικά Γραφεία.

Πίνακας 11 Έλεγχος ύπαρξης στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ επαγγελματιών διαφορετικής εμπειρίας

	Sig.	1-6 Φορές συγκριτικά 6-12 Φορές	1-6 Φορές συγκριτικά >12 Φορές	6-12 Φορές συγκριτικά > 12 Φορές
		Adj. Sig.		
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό	0,000	0,006	0,000	1,000
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες	0,000	0,241	0,000	0,392
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	0,286			
Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	0,000	0,009	0,000	1,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	0,000	0,001	0,000	0,122
Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	0,015	0,042	0,021	1,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται	0,000	0,095	0,000	1,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή	0,000	0,020	0,000	0,403

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	0,021	0,071	0,026	1,000
<hr/>				
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	0,000	0,001	0,000	1,000
Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία	0,000	0,019	0,000	1,000
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	0,000	0,000	0,000	1,000
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών	0,000	0,027	0,000	1,000
<hr/>				
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	0,000	0,000	0,000	0,753
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες	0,000	0,000	0,000	1,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών	0,000	0,007	0,000	0,935
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους	0,018	0,285	0,014	1,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	0,000	0,000	0,000	1,000
<hr/>				
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη	0,000	0,001	0,000	1,000
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών	0,000	0,000	0,000	1,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	0,000	0,000	0,000	1,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	0,000	0,000	0,000	1,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	0,000	0,000	0,000	1,000

Οι επαγγελματίες που έχουν επισκεφθεί τα τελευταία δύο χρόνια τα Κτηματολογικά Γραφεία 1-6 φορές φαίνεται να ικανοποιούνται έστω και οριακά από τα 22 εκ των 23 συνολικά κριτηρίων. Δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι από την κόσμια εμφάνιση των εργαζομένων κατά μέσο όρο 3,89 (τυπική απόκλιση 0,94), ακολουθεί το έντυπο υλικό το οποίο

ανταποκρίνεται στις παρεχόμενες υπηρεσίες κατά μέσο όρο 3,61 (τυπική απόκλιση 1,06) και κατόπιν η δέσμευση του Γραφείου να διεκπεραιώνει εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος τις υπηρεσίες του, που έλαβε μέσο όρο 3,55 (τυπική απόκλιση 1,04). Δυσαρέσκεια εντοπίζεται μόνο στις έρευνες γνώμης που εκτελούν τα Γραφεία με τον μέσο όρο του δείκτη ικανοποίησης στο 2,52 (τυπική απόκλιση 1,18).

Οι επαγγελματίες που έχουν επισκεφθεί τα τελευταία δύο χρόνια τα Κτηματολογικά Γραφεία 7-12 φορές δηλώνουν λιγότερο ικανοποιημένοι με μόλις 8 κριτήρια να παρουσιάζουν μέσο όρο πάνω από την τιμή 3. Η κόσμια εμφάνιση των εργαζομένων και πάλι βαθμολογείται με τον μέγιστο μέσο όρο που στη συγκεκριμένη περίπτωση είναι 3,74 (τυπική απόκλιση 0,86), ακολουθεί και εδώ το έντυπο υλικό το οποίο ανταποκρίνεται στις παρεχόμενες υπηρεσίες κατά μέσο όρο 3,20 (τυπική απόκλιση 1,20) και κατόπιν η δέσμευση του Γραφείου να διεκπεραιώνει εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος τις υπηρεσίες του, που έλαβε μέσο όρο 3,16 (τυπική απόκλιση 1,30). Τα κριτήρια που έλαβαν τους χαμηλότερους μέσους όρους ήταν οι έρευνες γνώμης που εκτελούν τα Γραφεία με μέσο όρο 1,93 (τυπική απόκλιση 1,04), το ωράριο λειτουργίας με μέσο όρο 2,46 (τυπική απόκλιση 1,29) και η αμεσότητα στη διεκπεραίωση των υποθέσεων με 2,52 (τυπική απόκλιση 1,21).

Οι πιο έμπειροι επαγγελματίες, που έχουν επισκεφθεί τα Κτηματολογικά Γραφεία περισσότερες από 12 φορές τα τελευταία δύο είναι ικανοποιημένοι μόνο από 4 από τα συνολικά 23 κριτήρια. Και εδώ περισσότερο ικανοποιημένοι εμφανίζονται από την κόσμια εμφάνιση των εργαζομένων, κατά μέσο όρο 3,77 (τυπική απόκλιση 1,07), ακολουθεί η δέσμευση του Γραφείου να διεκπεραιώνει εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος τις υπηρεσίες του, που έλαβε μέσο όρο 3,23 (τυπική απόκλιση 1,31) και η έμφαση που δίνεται για την αποφυγή λαθών με μέσο όροι 3,18 (τυπική απόκλιση 1,26). Η τιμή με το χαμηλότερο μέσο όρο είναι και σε αυτή την περίπτωση οι έρευνες γνώμης που εκτελούνται, κριτήριο που έλαβε μέσο όρο 1,79 (τυπική απόκλιση 1,07), ακολουθεί η εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α. με μέσο όρο 2,36 (τυπική απόκλιση 1,26) και τέλος η αμεσότητα στη διεκπεραίωση των υποθέσεων με 2,41 (τυπική απόκλιση 1,32).

Πίνακας 12 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις επαγγελματιών που έχουν επισκεφθεί τα Κτηματολογικά Γραφεία 1-6 φορές, 7-12 φορές και περισσότερες από 12 φορές

	1-6 φορές			7-12 φορές			> 12 φορές		
	Μέσοι όροι	Μέσοι όροι %	Τυπικές αποκλίσεις	Μέσοι όροι	Μέσοι όροι %	Τυπικές αποκλίσεις	Μέσοι όροι	Μέσοι όροι %	Τυπικές αποκλίσεις
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό	3,16	63,2	1,28	2,69	53,9	1,27	2,60	52,0	1,30
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες	3,27	65,4	1,15	3,01	60,3	1,09	2,85	56,9	1,28
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,89	77,8	0,94	3,74	74,9	0,86	3,77	75,4	1,07
Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	3,61	72,2	1,06	3,20	64,1	1,20	3,10	62,0	1,24
Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	3,06	61,1	1,12	2,57	51,4	1,22	2,36	47,1	1,26
Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3,55	71,1	1,04	3,16	63,2	1,30	3,23	64,5	1,31
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται	3,41	68,2	1,07	3,07	61,5	1,30	2,96	59,2	1,34
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή	3,33	66,5	1,09	2,96	59,1	1,16	2,80	56,0	1,22
Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	3,44	68,8	1,11	3,13	62,6	1,23	3,18	63,5	1,26

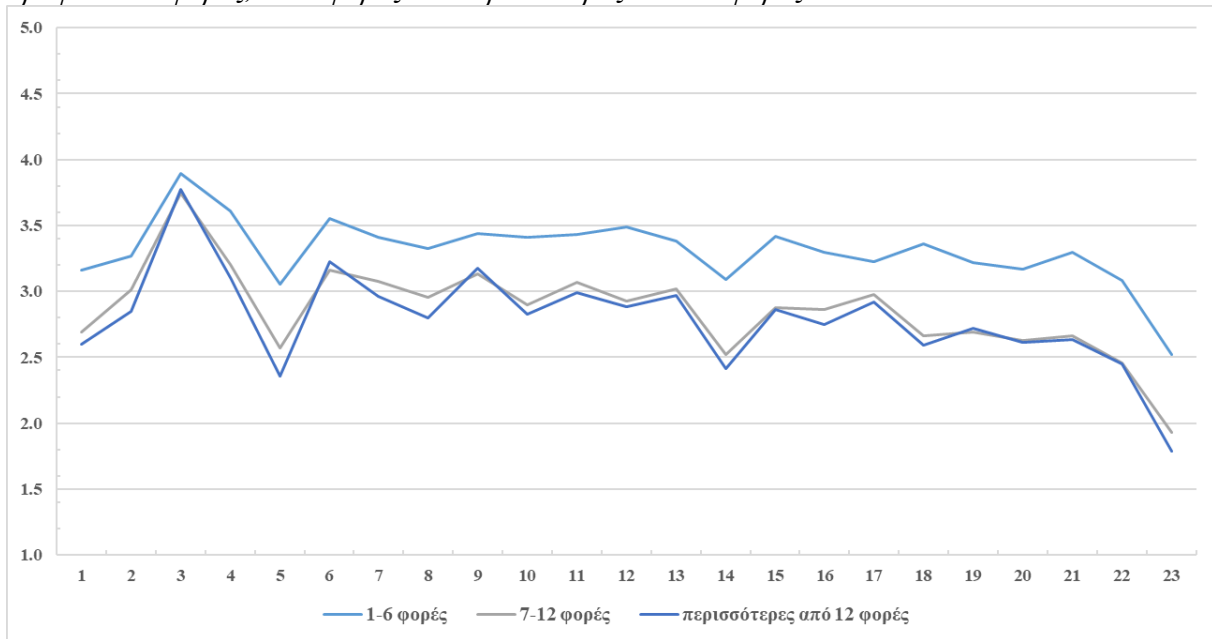
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	3,41	68,2	1,15	2,90	58,0	1,24	2,83	56,6	1,28
Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία	3,43	68,6	1,10	3,07	61,3	1,16	2,99	59,8	1,26
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	3,49	69,7	1,07	2,93	58,5	1,22	2,88	57,7	1,25
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών	3,38	67,7	1,14	3,02	60,4	1,20	2,97	59,3	1,25
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	3,09	61,9	1,16	2,52	50,4	1,21	2,41	48,3	1,32
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες	3,42	68,4	1,13	2,88	57,5	1,15	2,86	57,2	1,30
Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών	3,30	65,9	1,16	2,86	57,2	1,18	2,75	55,0	1,30
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους	3,22	64,5	1,12	2,98	59,6	1,24	2,92	58,4	1,33
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	3,36	67,3	1,28	2,66	53,3	1,30	2,59	51,8	1,35
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη	3,22	64,4	1,22	2,69	53,9	1,16	2,72	54,4	1,32
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών	3,17	63,4	1,17	2,63	52,6	1,24	2,62	52,3	1,25
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	3,30	65,9	1,19	2,66	53,3	1,09	2,64	52,8	1,25

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	3,08	61,7	1,40	2,46	49,2	1,29	2,45	49,0	1,39
Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	2,52	50,4	1,18	1,93	38,5	1,04	1,79	35,8	1,07

Γράφημα 3 Μέσοι όροι ικανοποίησης επαγγελματιών, που έχουν επισκεφθεί τα Κτηματολογικά Γραφεία 1-6 φορές, 7-12 φορές και περισσότερες από 12 φορές



4.8. Σύγκριση βάσει επαγγέλματος και εμπειρίας

Η τελευταία ομάδα ελέγχων που πραγματοποιήθηκε είχε σκοπό να ελεγχθούν στοχευμένα, συγκεκριμένες μεταβλητές οι οποίες θεωρούνται κρίσιμες καθώς δύναται να δώσουν σημαντική πληροφορία για τυχόν διορθωτικές κινήσεις με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και κατ' επέκταση της ικανοποίησης των εμπλεκόμενων εξωτερικών πελατών στα Κτηματολογικά Γραφεία.

Στην υλοποίηση της έρευνας, τα δημογραφικά στοιχεία τα οποία ζητήθηκαν από τους ερωτώμενους αφορούσαν το επάγγελμά τους, τη συχνότητα επισκέψεων στα Κτηματολογικά Γραφεία τα τελευταία δύο χρόνια και το επίπεδο των σπουδών τους. Όσον αφορά στο επίπεδο των σπουδών, οι κατηγορίες ήταν η τριτοβάθμια εκπαίδευση, ο μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών και ο διδακτορικός τίτλος σπουδών. Όπως παρουσιάστηκε στην αρχή του παρόντος κεφαλαίου στην περιγραφική ανάλυση, οι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών αποτελούν τη μειοψηφία με το 3% του δείγματος να αντιστοιχεί σε 28 άτομα, κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών είναι 508 άτομα τα οποία αντιστοιχούν στο 45% του δείγματος με τους αποφοίτους της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης να αποτελεί την πλειοψηφία του δείγματος με ποσοστό 52% και 584 άτομα. Η κατοχή όμως μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου σπουδών δεν αφορά απαραίτητα σε τίτλο στο αντικείμενο του κτηματολογίου. Επομένως η μεταβλητή που αναφέρεται στο επίπεδο σπουδών δεν εξετάστηκε πέραν των ανωτέρω ελέγχων που ήδη έχουν αναλυθεί εκτενώς.

Όσον αφορά στο επάγγελμα, το ερωτηματολόγιο διακινήθηκε σε Αγρονόμους Τοπογράφους Μηχανικούς, Δικηγόρους, Συμβολαιογράφους και Δικαστικούς Επιμελητές. Οι τελευταίοι απάντησαν σε ποσοστό 8% και συνολικά 86 άτομα. Η συνδρομή των δικαστικών επιμελητών στη λειτουργία του Εθνικού Κτηματολογίου αφορά τη σύνταξη και κατάθεση των Κατασχετήριων Εκθέσεων στα Κτηματολογικά Γραφεία. Με δεδομένο ότι το πλήθος των Κατασχετήριων Εκθέσεων δεν ξεπερνά το 5% του συνόλου των υπό καταχώρηση αιτήσεων - πράξεων που πραγματοποιείται στα Κτηματολογικά Γραφεία, δεν λήφθηκαν υπόψη οι συγκεκριμένες απαντήσεις στο σημείο αυτό της έρευνας.

“*Επιστήμη και τέχνη διὰ τῆς ἐμπειρίας τοῖς ἀνθρώποις*” (Αριστοτέλης). Στην επιστημονική έρευνα η εμπειρία παίζει σημαντικό ρόλο. Η αξιοποίηση των απόψεων των επαγγελματιών/συνεργατών, που συχνά επισκέπτονται τα κτηματολογικά γραφεία και συνεργάζονται με το προσωπικό, είναι η αναγνώριση της αξίας της εμπειρίας τους. Οι επαφές τους έχουν ως συνέπεια την εμπειρία στη λειτουργία του κτηματολογίου, την αποτελεσματικότητα, την επικοινωνία με τον πολίτη και τη γνώση των προβλημάτων που προκύπτουν. Η αποθήκευση εμπειριών γίνεται πείρα, εφόδιο για του ίδιους και συμβολή στην έρευνα που οδηγεί στη βελτίωση του κτηματολογίου. Στο σημείο αυτό της έρευνας μελετήθηκαν οι απόψεις των επαγγελματιών που έχουν επισκεφθεί τα κτηματολογικά γραφεία περισσότερες από 12 φορές στα τελευταία 2 χρόνια.

Για τη διενέργεια του ελέγχου ύπαρξης ή όχι στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των μέσων όρων των μηχανικών, των δικηγόρων και των συμβολαιογράφων, που έχουν επισκεφθεί περισσότερες από 12 φορές τα τελευταία δύο χρόνια τα κτηματολογικά γραφεία, διενεργήθηκε ο έλεγχος Kruskal-Wallis, με μηδενική υπόθεση H_0 : οι διαφορές δεν είναι στατιστικά σημαντικές και H_1 : οι διαφορές είναι στατιστικά σημαντικές. Στον έλεγχο ελήφθησαν υπόψη οι απαντήσεις 456 δικηγόρων, 88 συμβολαιογράφων και 178 μηχανικών ήτοι συνολικά 722 επαγγελματιών. Με εξαρτημένη μεταβλητή τις 23 μεταβλητές και ανεξάρτητη μεταβλητή το επάγγελμα, τα αποτελέσματα του ελέγχου εμφανίζονται στον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 13 Έλεγχος ύπαρξης στατιστικά σημαντικών διαφορών στην ικανοποίηση εμπειριών δικηγόρων, συμβολαιογράφων και μηχανικών

	Sig.	Αποτέλεσμα
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	0,002	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	0,028	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	0,001	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση
Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	0,000	Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση

Σύμφωνα με την τιμή p οι διαφορές είναι στατιστικά σημαντικές και για τις 23 μεταβλητές. Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται οι τιμές της προσαρμοσμένης πιθανότητας για όλους τους συνδυασμούς που εντοπίζονται στατιστικά σημαντικές διαφορές. Στον πίνακα 15 παρουσιάζονται αντίστοιχα οι μέσοι όροι, οι τυπικές αποκλίσεις και οι ποσοστιαίες διαφορές των 23 μεταβλητών ανάμεσα στις τρεις κατηγορίες των επαγγελματιών που εξετάστηκαν.

Πίνακας 14 Έλεγχος ύπαρξης στατιστικά σημαντικών διαφορών στην ικανοποίηση έμπειρων δικηγόρων, συμβολαιογράφων και μηχανικών

	Sig.	Δικηγόροι	Δικηγόροι	Συμβολαιογράφοι
		συγκριτικά Συμβολαιογράφοι	συγκριτικά Μηχανικοί	συγκριτικά Μηχανικοί
		Adj. Sig.	Adj. Sig.	Adj. Sig.
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό	0,000	1.000	0,000	0,000
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες	0,000	0,655	0,000	0,021
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	0,002	1.000	0,002	0,027
Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	0,000	0,649	0,000	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	0,000	1.000	0,000	0,000
Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	0,000	1.000	0,000	0,001

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται	0,000	0,086	0,000	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή	0,000	.222	0,000	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	0,028	1.000	0,041	0,101
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	0,000	1.000	0,000	0,000
Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία	0,000	0,586	0,000	0,000
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	0,000	1.000	0,000	0,000
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών	0,001	1.000	0,003	0,007
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	0,000	0,348	0,000	0,000
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες	0,000	1.000	0,000	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών	0,000	0,115	0,000	0,000
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους	0,000	0,549	0,000	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	0,000	0,288	0,000	0,000

Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη	0,000	0,241	0,000	0,000
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών	0,000	0,501	0,000	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	0,000	0,184	0,001	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	0,000	0,763	0,000	0,000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	0,000	1,000	0,000	0,005

Τα ανωτέρω ευρήματα απορρίπτουν την τέταρτη υπόθεση (H4) ενώ επιβεβαιώνουν την πέμπτη (H5) και την έκτη ερευνητική υπόθεση (H6).

Οι έμπειροι, σε θέματα κτηματολογίου, δικηγόροι δηλώνουν την έντονη δυσαρέσκειά από τις παρεχόμενες υπηρεσίες με μόλις 3 από τους 23 δείκτες να τους ικανοποιούν. Υψηλότερη βαθμολογία δόθηκε στην κόσμια εμφάνιση των εργαζομένων με δείκτη ικανοποίησης στο 3,7 (τυπική απόκλιση 1,094), στην τήρηση της δέσμευσης για παροχή υπηρεσιών εντός χρονικού διαστήματος με 3,10 (τυπική απόκλιση 1,331) και στην έμφαση στην αποφυγή λαθών με 3,09 (τυπική απόκλιση 1,293) τη στιγμή που χαμηλότερη βαθμολογία είχαν οι έρευνες γνώμης που εκτελούν τα Γραφεία με δείκτη ικανοποίησης στο 1,67 (τυπική απόκλιση 0,976), την πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α. με δείκτη 2,17 (τυπική απόκλιση 1,177) και την άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων με 2,20 (τυπική απόκλιση 1,279).

Αντίστοιχα οι έμπειροι συμβολαιογράφοι δηλώνουν ικανοποιημένοι μόλις σε 2 από τα 23 κριτήρια με πρώτο την κόσμια εμφάνιση των εργαζομένων με δείκτη ικανοποίησης στο 3,64 (τυπική απόκλιση 1,166) και ακολούθως την έμφαση στην αποφυγή λαθών με 3,02 (τυπική απόκλιση 1,241). Τις χαμηλότερες βαθμολογίες έδωσαν στις έρευνες γνώμης που εκτελούν τα Γραφεία με δείκτη ικανοποίησης στο 1,73 (τυπική απόκλιση 1,122), στην άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων με 1,93 (τυπική απόκλιση 1,081) και στην πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α. με δείκτη 2,11 (τυπική απόκλιση 1,119).

Στον αντίποδα, οι μηχανικοί που ασχολούνται συχνά με το αντικείμενο του κτηματολογίου, με 21 από τους 23 δείκτες να είναι πάνω από την τιμή 3, φαίνεται να είναι ξεκάθαρα πιο ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κτηματολογικών Γραφείων. Υψηλότερη βαθμολογία δόθηκε στην εμφάνιση των εργαζομένων, δείκτης ο οποίος είχε μέσο όρο 4,02 (τυπική απόκλιση 0,983), ακολουθεί η δέσμευση του Γραφείου να διεκπεραιώνει εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος τις υπηρεσίες του, που έλαβε μέσο όρο 3,60 (τυπική απόκλιση 1,19) και το έντυπο υλικό που ανταποκρίνεται στις παρεχόμενες υπηρεσίες με μέσο όρο 3,52 (τυπική απόκλιση 1,1214). Οι χαμηλότερες βαθμολογίες εντοπίζονται και εδώ στις έρευνες γνώμης που εκτελούν τα Γραφεία με τον μέσο όρο του δείκτη ικανοποίησης στο 2,11 (τυπική απόκλιση 1,169) και το κατά πόσο τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών, άποψη με την οποία φαίνεται να μη συμφωνούν οι έμπειροι μηχανικοί καθώς τη βαθμολογούν με μέσο όρο 2,95 (τυπική απόκλιση 1,281).

Πίνακας 15 Μέσοι όροι και τυπικές της ικανοποίησης έμπειρων δικηγόρων, συμβολαιογράφων και μηχανικών

	Δικηγόροι			Συμβολαιογράφοι			Μηχανικοί		
	Μέσοι όροι	Μέσοι όροι %	Τυπικές αποκλίσεις	Μέσοι όροι	Μέσοι όροι %	Τυπικές αποκλίσεις	Μέσοι όροι	Μέσοι όροι %	Τυπικές αποκλίσεις
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό	2,47	49,3	1,222	2,44	48,9	1,258	3,14	62,8	1,397
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες	2,69	53,8	1,247	2,88	57,5	1,221	3,33	66,6	1,314
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,70	73,9	1,094	3,64	72,7	1,166	4,02	80,3	,983
Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	2,98	59,6	1,267	2,78	55,7	1,254	3,52	70,3	1,121
Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	2,17	43,4	1,177	2,11	42,3	1,119	3,02	60,4	1,349
Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3,10	61,9	1,331	2,95	59,1	1,405	3,60	72,0	1,190
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται	2,82	56,4	1,357	2,48	49,5	1,313	3,43	68,5	1,229
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή	2,65	53,0	1,209	2,40	48,0	1,189	3,31	66,3	1,146

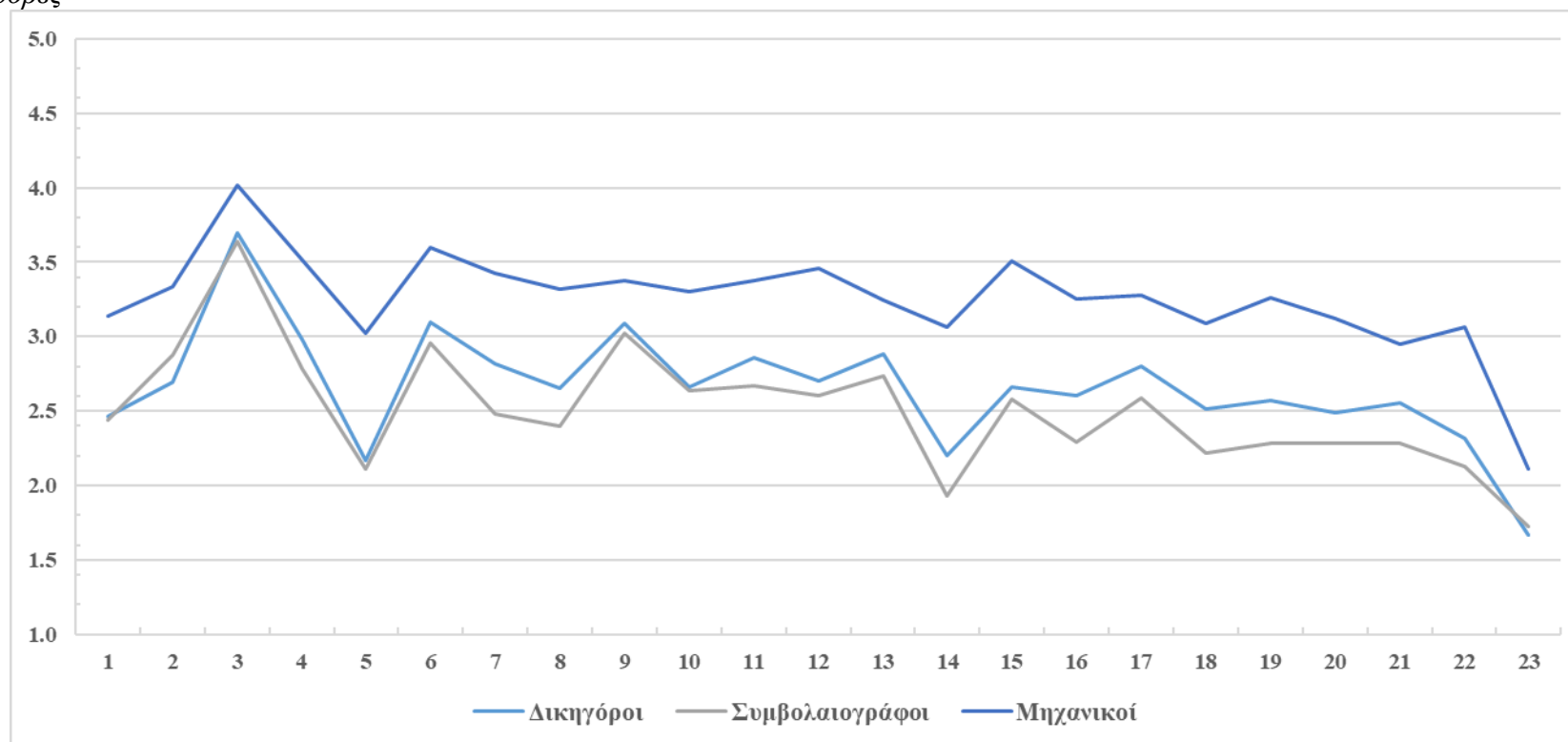
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	3,09	61,8	1,293	3,02	60,5	1,241	3,38	67,5	1,216
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	2,66	53,2	1,261	2,64	52,7	1,205	3,30	66,1	1,288
Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία	2,86	57,1	1,289	2,67	53,4	1,302	3,38	67,5	1,149
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	2,71	54,1	1,214	2,60	52,0	1,209	3,46	69,2	1,231
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών	2,88	57,6	1,251	2,74	54,8	1,273	3,25	64,9	1,256
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	2,20	43,9	1,279	1,93	38,6	1,081	3,07	61,3	1,326
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες	2,66	53,2	1,270	2,58	51,6	1,220	3,51	70,2	1,208
Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών	2,61	52,1	1,266	2,30	45,9	1,205	3,25	65,1	1,297
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους	2,80	56,0	1,344	2,59	51,8	1,362	3,28	65,5	1,243
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	2,52	50,3	1,321	2,22	44,3	1,066	3,09	61,8	1,459

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη	2,57	51,4	1,314	2,28	45,7	1,134	3,26	65,3	1,286
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών	2,49	49,8	1,239	2,28	45,7	1,154	3,12	62,4	1,259
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	2,55	51,0	1,238	2,28	45,7	1,193	2,95	59,0	1,281
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	2,31	46,3	1,344	2,13	42,5	1,258	3,06	61,2	1,496
Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	1,67	33,4	,976	1,73	34,5	1,122	2,11	42,2	1,169

Γράφημα 4 Μέσοι όροι ικανοποίησης δικηγόρων, συμβολαιογράφων και μηχανικών που έχουν επισκεφτεί τα Κτηματολογικά Γραφεία περισσότερες από 12 φορές



4.9. Σύγκριση αποτελεσμάτων

Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται οι υψηλότεροι (άνω της τιμής 3) και οι χαμηλότεροι (κάτω της τιμής 3) μέσοι όροι κάθε κατηγορίας για κάθε έλεγχο που διενεργήθηκε.

Πίνακας 16 Υψηλότεροι και χαμηλότεροι μέσοι όροι ικανοποίησης ανά κατηγορία

Υψηλότεροι μέσοι όροι

Χαμηλότεροι μέσοι όροι

	Κριτήριο	Μέσος όρος	Κριτήριο	Μέσος όρος
Συνολικός Μέσος όρος	Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,79	Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	1,94
	Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3,27	Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	2,50
	Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	3,22	Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	2,54
Νομικοί	Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,70	Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	1,77
	Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3,15	Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	2,24
	Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	3,14	Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	2,30
Μηχανικοί	Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,96	Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	2,25
	Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3,52	Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	2,98
	Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	3,47		
Απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης	Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,98	Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	2,00
	Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3,45	Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	2,57

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

	Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	3,38	Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	2,68
Κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών	Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,69	Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	1,86
	Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3,10	Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	2,43
	Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	3,05	Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	2,43
Κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών	Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,36	Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	1,07
	Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	3,00	Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	1,39
			Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	1,96
1-6 επισκέψεις τα τελευταία δύο χρόνια	Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,89	Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	2,52
	Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	3,61		
	Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3,55		
7-12 επισκέψεις τα τελευταία δύο χρόνια	Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,74	Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	1,93
	Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	3,20	Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	2,46
	Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3,16	Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	2,52
Περισσότερες από 12 επισκέψεις τα	Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,77	Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	1,79

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

τελευταία χρόνια	δύο				
		Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3,23	Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	2,36
		Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	3,18	Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	2,41
Έμπειροι δικηγόροι		Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,70	Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	1,67
		Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3,10	Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	2,17
		Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	3,09	Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	2,20
Έμπειροι συμβολαιογράφοι		Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3,64	Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	1,73
		Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	3,02	Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	1,93
				Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	2,11
Έμπειροι μηχανικοί		Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	4,02	Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	2,11
		Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3,60	Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	2,95
		Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	3,52		

5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΣΥΖΗΤΗΣΗ

5.1. Εισαγωγή

Η παρούσα μελέτη έχει στόχο τη μελέτη της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στα Κτηματολογικά Γραφεία, μέσω της χρήσης του μοντέλου μέτρησης ποιότητας SERVPERF. Η μελέτη αυτή αποτελεί την πρώτη ολοκληρωμένη προσπάθεια, σε πανελλαδικό επίπεδο, μέτρησης της ικανοποίησης των εμπλεκόμενων.

Κατόπιν της στατιστικής ανάλυσης που διενεργήθηκε στα πρωτογενή δεδομένα που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια, εξάχθηκαν αρκετά σημαντικά συμπεράσματα. Στο σημείο αυτό θα γίνει μία προσπάθεια να ερμηνευτούν τα βασικότερα ευρήματα της μελέτης με σκοπό να προκύψουν χρήσιμες διορθωτικές προτάσεις.

5.2. Ερμηνεία αποτελεσμάτων

Με τη χρήση ερωτηματολογίου βασισμένου στο μοντέλο SERVPERF συλλέχθηκαν 1120 απαντήσεις επαγγελματιών που ασχολούνται με τη λειτουργία και την τήρηση του Κτηματολογίου στην Ελλάδα. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (71%) φαίνεται πως επισκέπτεται συχνά τα Κτηματολογικά Γραφεία καθώς τα τελευταία δύο χρόνια τα έχει επισκεφτεί περισσότερες από 12 φορές. Κατά κύριο λόγο, πιο συχνά επισκέπτονται τα κτηματολογικά γραφεία οι συμβολαιογράφοι ενώ ακολουθούν οι δικηγόροι. Οι επαγγελματίες που επισκέπτονται πιο συχνά τα κτηματολογικά γραφεία, κατά 55% είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ενώ το 42% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών. Πιο συγκεκριμένα για τους συμβολαιογράφους, οι οποίοι είναι η κατηγορία των επαγγελματιών που επισκέπτονται πιο συχνά τα Γραφεία, το 53% είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και το 41% κάτοχοι μεταπτυχιακού, κατανομή η οποία προσμοιάζει αυτή του συνολικού δείγματος. Από τα πρώτα αποτελέσματα της έρευνας είναι φανερό πως οι επαγγελματίες δεν είναι ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στα Κτηματολογικά Γραφεία, καθώς από τα 23 κριτήρια που μελετούν την ικανοποίηση μόνο στα 7 ο μέσος όρος ξεπέρασε το φράγμα της τιμής 3 η οποία αντιστοιχεί στο «Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ» και ειδικότερα μόνο η κόσμια εμφάνιση των εργαζομένων βαθμολογήθηκε με τιμή άνω του 3,5. Η χαμηλότερη τιμή στα κριτήρια ικανοποίησης αποδόθηκε στην ερώτηση του κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από τις έρευνες γνώμης των πολιτών που εκτελούνται στα Κτηματολογικά Γραφεία, με τον μέσο όρο των απαντήσεων να φτάνει μόλις το 1,94.

Η χρονική ανταπόκριση αλλά και η προθυμία των εργαζομένων δημιουργούν δυσαρεστημένους εμπλεκόμενους καθώς βαθμολογήθηκαν με τιμές κάτω του 3 ενώ στην ίδια

κατηγορία εντοπίζεται και η ενσυναίσθηση που δείχνουν οι εργαζόμενοι με εξίσου χαμηλές βαθμολογίες. Οι Feyerherm & Rice (2002) μελετώντας 164 υπαλλήλους οι οποίοι εργάζονταν σε οικονομικές υπηρεσίες των Ηνωμένων Πολιτειών, εντόπισαν πως ομάδες με υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη επιτυγχάνουν καλύτερη απόδοση από ομάδες με χαμηλότερη. Ταυτόχρονα, ο Goleman (2002) ανέδειξε πως οι εργαζόμενοι οι οποίοι ενεργούν με ενσυναίσθηση εξυπηρετούν πιο γρήγορα τους πολίτες. Όταν η αντιμετώπιση των πολιτών είναι ευγενική τότε οι τελευταίοι λαμβάνουν την αίσθηση πως ο εργαζόμενος που τους εξυπηρετεί αλλά και ο ίδιος ο οργανισμός είναι στην πλευρά των οπλιτών και νοιάζεται για αυτούς.

Ενώ σύμφωνα με τους Richard (1993) και Johnson και Singh (1998), νομικοί και μηχανικοί λαμβάνουν ορθολογικές αποφάσεις με βάση τη νομοθεσία και τις γνώσεις τους, και θα ήταν αναμενόμενο να μην εντοπίζονται στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στην κρίση τους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κτηματολογικών Γραφείων, η μελέτη έδειξε πως δεν υπάρχει καμία συσχέτιση μεταξύ των απόψεών τους, επιβεβαιώνοντας με την πρώτη ερευνητική υπόθεση της μελέτης. Οι διαφορές που εντοπίζονται είναι στατιστικά σημαντικές, με τις μεγαλύτερες αποκλίσεις να εντοπίζονται στο εάν τα γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α. όπου εντοπίζεται ποσοστιαία διαφορά στους μέσους όρους 15,4%, στο κατά πόσο τα Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών όπου εντοπίζεται αντίστοιχα διαφορά 14,4% και στο εάν οι εργαζόμενοι είναι πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες που η ποσοστιαία διαφορά είναι 13,4%. Μικρότερη διαφωνία εντοπίζεται στο ερώτημα εάν τα Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών όπου η ποσοστιαία διαφορά είναι μόλις 4,2%, στην κρίση για την κόσμια εμφάνιση των εργαζομένων όπου είναι 5,2% και στις απαραίτητες για να απαντάνε ερωτήματα πολιτών γνώσεις των εργαζομένων τις οποίες οι μηχανικοί οριακά θεωρούν υπάρχουν τη στιγμή που οι νομικοί οριακά θεωρούν πως δεν υπάρχουν, με την ποσοστιαία διαφορά των δύο απόψεων να είναι στο 5,6.

Ταυτόχρονα όμως αποτελεί σημαντικό εύρημα και το γεγονός ότι ενώ οι νομικοί δηλώνουν ικανοποιημένοι σε μόνο 4 από τους 23 δείκτες αξιολόγησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, την ίδια στιγμή οι μηχανικοί, έστω και οριακά, δηλώνουν πως τους ικανοποιούν 21 από τους 23 δείκτες. Παράγοντες όπως το ευρύ φάσμα του αντικειμένου των νομικών, η πολυπλοκότητα του εμπράγματου και κτηματολογικού δικαίου αλλά και το πλήθος των διορθώσεων των κτηματολογικών εγγραφών που αναλαμβάνουν οι νομικοί, πιθανόν να δυσχεραίνουν ή και να καθυστερούν την άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεών τους γεγονός που αποτυπώνεται στην αντίληψη που έχουν για την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Από την πλευρά τους οι μηχανικοί με αντικείμενο τις χωρικές μεταβολές και τη σύνταξη τοπογραφικών διαγραμμάτων στο πλαίσιο σύνταξης συμβολαίων ή διοικητικών

πράξεων, έχουν καθαρά πιο καθορισμένο αντικείμενο την ίδια στιγμή που η διεκπεραίωση του μεγαλύτερου μέρους των υποθέσεων τους υλοποιείται σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Στη σύγκριση των αποτελεσμάτων με βάση το επίπεδο σπουδών εντοπίστηκαν κατά κύριο λόγο στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους απόφοιτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και τους κατόχους μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, ενώ οι τελευταίοι φαίνεται να συμφωνούν με τους κατόχους διδακτορικού τίτλου σπουδών. Κατά κύριο λόγο οι κάτοχοι διδακτορικού εμφανίζονται ως οι λιγότερο ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στα Κτηματολογικά Γραφεία γεγονός που μπορεί να αποδοθεί στην αέναη αναζήτηση της αριστείας από τους κατόχους διδακτορικού γεγονός που, άθελά τους, τους κατατάσσει στους πιο αυστηρούς κριτές. Τα αποτελέσματα συνάδουν με αυτά που παρουσιάστηκαν από την Γεωργακοπούλου (2017) κατά τη μελέτη της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο Περιφερειακό Υποκατάστημα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ ενώ δεν ακολουθούν τα αντίστοιχα των Koraus, Stefko και Dobrović (2016) δίνοντας έρεισμα για περαιτέρω έρευνα.

Σημαντικό είναι το εύρημα που δείχνει σύμπνοια απόψεων των έμπειρων δικηγόρων και συμβολαιογράφων στις απόψεις τους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, με τους έμπειρους μηχανικούς και πάλι να ξεχωρίζουν από τον κλάδο των νομικών στην αντίληψη της ικανοποίησης.

Σύμφωνα με τον Βρετανό Wriston η σωστή κρίση είναι προϊόν εμπειρίας. Όπως προέκυψε από τη μελέτη, οι επαγγελματίες που έχουν διεκπεραιώσει πέραν των εφτά υποθέσεων τα τελευταία δύο χρόνια στα Κτηματολογικά Γραφεία, έχουν πιο αυστηρή κρίση για παρεχόμενες υπηρεσίες από του συναδέλφους τους που έχουν επισκεφθεί τα γραφεία μία έως εφτά φορές. Η συχνή τριβή, η ενασχόληση με το αντικείμενο, η αντιμετώπιση αλλά και λύση προβλημάτων δημιουργούν χρήσιμη εμπειρία τόσο για τους ίδιους όσο και για τον Φορέα ο οποίος καλείται να οδηγήσει το κτηματολόγιο στη βελτίωση που απαιτείται με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία αλλά και την ταυτόχρονη αναγνώριση της πραγματικής αξίας του κτηματολογίου για τον πολίτη.

5.3. Πρακτικές εφαρμογές

Τα ευρήματα της παρούσας μελέτης μπορούν να χρησιμοποιηθούν προκειμένου να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες από τα Κτηματολογικά Γραφεία. Όπως είναι φανερό από τα αποτελέσματα της έρευνας, υπάρχει σημαντικό περιθώριο βελτίωσης της ποιότητας και κατ' επέκταση της ικανοποίησης των πολιτών.

Προκειμένου όμως να υλοποιηθούν επιτυχώς οι όποιες διορθωτικές ενέργειες, θα πρέπει να εφαρμοστούν συστήματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και να οργανωθούν προγράμματα

εκπαίδευσης. Μόνο εφόσον η δημόσια διοίκηση κατανοήσει τη σπουδαιότητα του σχεδιασμού, της εφαρμογής, της αξιολόγησης και της δράσης (κύκλος βελτίωσης της ποιότητας Plan-Do-Check-Act) και καταφέρει να εφαρμόσει τη διοίκηση ποιότητας ως νοοτροπία και δέσμευση προς την ποιότητα, θα μπορέσει να συμβάλει στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την εξέλιξη των Κτηματολογικών Γραφείων σε πετυχημένες υπηρεσίες. Μόνο έτσι το Εθνικό Κτηματολόγιο πέρα της μείωσης της γραφειοκρατίας, της ευκολίας των συναλλαγών και της συμβολής στην ανάπτυξη της κάθε περιοχής, θα καταφέρει να αποτελεί και το πιο σύγχρονο και ασφαλές εργαλείο για την κατοχύρωση της ατομικής, της δημόσιας και της δημοτικής ιδιοκτησίας και της εγγύηση των συναλλαγών με ασφάλεια και απόλυτη διαφάνεια.

5.4. Περιορισμοί της Έρευνας και μελλοντικές προτάσεις

Η παρούσα διπλωματική εργασία υλοποίησε μία μελέτη με μία σειρά περιορισμών οι οποίοι κρίνεται ορθό σε αυτό το σημείο να αναφερθούν. Καταρχήν στο δείγμα δεν ζητήθηκε και επομένως δεν έχει καταγραφεί βάσει ποιου Κτηματολογικού Γραφείου είναι η υπό κατάθεση άποψη. Επιπλέον διενεργήθηκε έρευνα μόνο σε επαγγελματίες που ασχολούνται με τη λειτουργία και την τήρηση του Κτηματολογίου και όχι από απλούς πολίτες, οι οποίοι σε μεγάλο βαθμό εξυπηρετούνται από τα εν λόγω γραφεία. Σημαντικό ενδιαφέρον όμως θα έχει εάν μελετηθεί και η αντίληψη των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία και στα κεντρικά γραφεία του Φορέα που υποστηρίζουν back office τη λειτουργία του Κτηματολογίου όπως επίσης και η αντίληψη των προϊσταμένων και διευθυντών αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν τα Γραφεία. Η ταυτόχρονη έρευνα εσωτερικού και εξωτερικού πελάτη θα αυξήσει την αξία της έρευνας καθώς η σύγκριση των αποτελεσμάτων πιθανόν να διαγνώσει διαφορές στον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι και οι επαγγελματίες την ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Η μελέτη υλοποιήθηκε με τη χρήση του μοντέλου SERVPERF αλλά υπάρχουν και άλλες μέθοδοι μέτρησης της ικανοποίησης του πολίτη. Μία συγκριτική μελέτη περισσότερων της μίας μεθόδων πιθανόν να δώσει πληρέστερα αποτελέσματα.

Η επαναλαμβανόμενη αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της ικανοποίησης των συναλλασσόμενων κρίνεται αναγκαία καθώς οι απαιτήσεις ολοένα και αλλάζουν δεδομένων των τεχνολογικών, κοινωνικο-οικονομικών αλλά και πολιτικών συνθηκών.

6. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία

- Αγγελοπούλου, Α., Ράπτης, Τ. και Τσιμπάνης, Κ. (2005, *Τυποποίηση Παραγωγικής Λειτουργίας - ISO 9000*. Διαθέσιμο στο: http://conta.uom.gr/conta/ekpaideysh/metaptyxiaka/strathgikes_diktywn/case_studies/dioik_oikon/ergasies/ISO9000-ART.pdf [Ημερομηνία πρόσβασης: 26.10.2021]
- Αρβανίτης, Α., (2000), *Κτηματολόγιο*, Θεσσαλονίκη: Ζήτη
- Γεωργακοπούλου, Μ., (2017), Διοίκηση ολικής ποιότητας στις Δημόσιες Υπηρεσίες και ικανοποίηση των πολιτών: *Μελέτη περίπτωσης του Περιφερειακού Υποκαταστήματος ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Πατρών και προτάσεις εφαρμογής της*,. Μεταπτυχιακή εργασία [Online]. Τρίπολη: Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου. Διαθέσιμο στο: <https://amitos.library.uop.gr/xmlui/handle/123456789/3423?locale-attribute=en> [Ημερομηνία πρόσβασης: 20.10.2021]
- Chandler, J. (2003). *Συγκριτική Δημόσια Διοίκηση*. Αθήνα: Παπαζήση.
- Creswell, J. (2016), *Η Έρευνα στην Εκπαίδευση. Σχεδιασμός, Διεξαγωγή και Αξιολόγηση Ποσοτικής και Ποιοτικής Έρευνας*. (Χ. Τσομπιπατζούδης, επιστ. επιμ., Ν. Κουβαράκου, μτφ.), Αθήνα: Ίων (Β' ελληνική έκδοση)
- Εγχειρίδιο Λειτουργίας Κτηματολογικών Γραφείων, (2015), 4^η έκδοση, Εθνικό Κτηματολόγιο
- Εφημερίδα της Κυβέρνησης, (1998), Ν.2664/1998 “Εθνικό Κτηματολόγιο και άλλες διατάξεις”, (ΦΕΚ 275/Α/3-12-1998)
- Εφημερίδα της Κυβέρνησης, (2003), Ν.3127/2003 “Τροποποίηση και συμπλήρωση των νόμων 2308/1995 και 2664/1998 για την Κτηματογράφηση και το Εθνικό Κτηματολόγιο και άλλες διατάξεις”, (ΦΕΚ 67/ Α/19.03.2003)
- Εφημερίδα της Κυβέρνησης, (2004,. Ν.3230/2003 “Καθιέρωση διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις”, (ΦΕΚ 44/Α/11-2-2004)
- Εφημερίδα της Κυβέρνησης, (2018), Ν.4512/2018 “Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις”, (ΦΕΚ 5/Α/17-1-2018)

- Ζαφειρόπουλος, Κ., (2015), *Πως γίνεται μια επιστημονική εργασία;*, Αθήνα: Κριτική
- Κοτσώλης Σ. «Νέες ψηφιακές υπηρεσίες για τους απανταχού ιδιοκτήτες», Εθνικός Κύρηξ, 31-10-2020. Διαθέσιμο: https://www.ekirikas.com/stefanos-kotsolis-tou-ellinikou-ktim_348912_348912/ [Ημερομηνία πρόσβασης:03.03.2021]
- Μανωλιάδης, Ι. και Δημοπούλου, Σ. (2007), «Η ποιότητα στην πρωτοβάθμια φροντίδα στην Ελλάδα», *Ιατρικά Θέματα*, Vol.47, 17-21
- Σιμοπούλου, Ι., (2017), *Οι χωρικές μεταβολές στο Εθνικό Κτηματολόγιο*, Μεταπτυχιακή εργασία [Online]. Θεσσαλονίκη: Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο. Διαθέσιμο στο: <http://ikee.lib.auth.gr/record/295088/files/GRI-2017-20607.pdf> [Ημερομηνία πρόσβασης: 15.10.2021]
- Στεφανάτος Σ. (2000), *Ολική Ποιότητα*. Πάτρα: ΕΑΠ
- Τσιότρας, Γ., (2002), *Βελτίωση Ποιότητας*, Αθήνα: Ε. Μπένου
- Τσιότρας, Γ., (2016), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Νικοσία: Π.Χ. Πασχαλίδης
- Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (2014), *Εθνική Στρατηγική για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση 2014-2016*, Αθήνα: ΥΔΜΗΔ
- Χυτήρης, Λ. και Αννίνος, Λ. (2015), *Διοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών*, Αθήνα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

- Badri, M.A., Abdulla, M. and Al-Madani, A. (2005), “Information technology center service quality: Assessment and application of SERVQUAL”, *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol.22 No5, 819–848
- Bouman, M., and Van der Wiele, T. (1992), “Measuring service quality in the car service industry: Building and testing an instrument”, *International Journal of Service Industry Management*, Vol.3 No4, 4–16
- Carman, J. (1990), “Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimension”, *Journal of Retailing*, Vol.66 No1, 33–55

- Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992), “Measurement service quality a re-examination and extension”, *Journal of Marketing*, Vol.56 No3, 55-68
- Crosby, P.B., (1979), *Quality is free: The art of making certain*, New York: New American Library
- Deming E., (1993), *The New Economics for Industry, Government, Education*, Massachusetts: MIT Press
- Dimitriades Z. and Maroudas T. (2007), “Demographic predictors of service satisfaction in Greek Public Organizations”, *Measuring Business Excellence*, Vol.11 No2, 32-43
- Engel, J. and Blackwell, R. (1982), *Consumer behavior*. Chicago: Dryden Press
- Feyerherm, A.E. and Rice, C.L. (2002), “Emotional Intelligence and Team Performance: The Good, the Bad and the Ugly”, *The International Journal of Organizational Analysis*, Vol.10 No4, 343-362
- Finn, D.W. and Lamb, C.W. (1991), “An evaluation of the SERVQUAL scale in a retailing setting”, *Advances in Consumer Research*, Vol.18 No1, 483-490
- Frank, M. (2005), “Knowledge, Abilities, Cognitive Characteristics and Behavioral Competences of Engineers with High Capacity for Engineering Systems Thinking (CEST)”, *Systems Engineering*, Vol. 9, No2, 91-103
- Goleman, D. (2000), *Leadership that gets results*, Harvard Business Review
- Gronroos, C., (1978), “A Service-Orientated Approach to Marketing of Services”, *European Journal of Marketing*, Vol.12 No8, 588-601
- Gronroos, C., (1984), “A Service Quality Model and its Marketing Implications”, *European Journal of Marketing*, Vol.18 No4, 36-44
- Hogg, G. (1996), *Service quality in business advisory services: the case of the public relations industry in Scotland*, Stirling: University of Stirling
- Holmberg S. and Rothstein B. (2012), *Good Government: The Relevance of Political Science*, Cheltenham: Edward Elgar
- Huffman, W. (2015), “Decision Making: The Role of Education”, *American Journal of Agricultural Economics*, Vol. 56 No. 1, 85-97

- Hunt, H.K. (1977), *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, Cambridge, Mass: Marketing Science Institute
- Jackson, D.E. (1988), *Interpersonal Communication for Technically Trained Managers: A Guide to Skills and Techniques*, New York: Quorum Books
- Johnson, H. and Singh, A. (1998), “The Personality of Civil Engineers”, *Journal of management in Engineering*, Vol.14, 45-56
- Juran, J. and Godfrey, B., (2000), *Juran’s Quality Handbook*, (5th Ed.), Mc GrawHill: AV Pareto Analysis
- Kaufmann, D., Kraay, A. and Zoido-Lobatón P. (1999), *Governance Matters*, World Bank Groups
- Koraus A., Stefko R. and Dobrovic J. (2016), “Decision-Making Satisfaction and Behaviour of Bank Customers: Survey Results Analysis”, *Actual Problems of economics*, Vol.12 No186, 291-299
- Kotler P. and Keller K. (2003), *Marketing Management* (12th ed.), Essex: Pearson
- Kotler P., Wong, V., Saunders, J. and Garry, A. (2005), *Principles of marketing* (4th ed.). Essex: Pearson
- Lissitz, R. W. and Green, S. B. (1975), “Effect of the number of scale points on reliability: A Monte Carlo approach”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.60 No1, 10–13
- Mahmoud, A.B. and Khalifa B. (2015), “A confirmatory factor analysis for SERPERF instrument based on a sample of students from Syrian universities”, *Education and Training*, Vol.57 No3, 343-359
- McDougall, G.H.G. and Levesque, T. (2000), “Customer satisfaction with services: Putting perceived value into equation” *Journal of Services Marketing*, Vol.14 No5, 392–410
- Mels, G., Boshoff, C. and Nel, D. (1997), “The dimensions of service quality: The original European perspective revisited”, *The Service Industries Journal*, Vol.1 No1, 173–189

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol.49 No2, 41-50
- Puay, S.H., Tan, K.C., Xie, M. and Goh, T.N. (1998), “A comparative study of nine national quality awards”, *The TQM Magazine*, Vol.10 No1, 30-39
- Richard, L. (1993), “The Lawyer Types”, *ABA Journal The Lawyer’s magazine*, July 1993
- Song, W. and Zhan, F. (2014), “Spatio-Temporal Topological Relationships Between Land Parcels in Cadastral Database”, paper presented at the VI ISPRS Technical Commission Symposium, Wuhan, China, 19–21 May 2014
- Sultan, P. and Wong, H.Y. (2010), “Service quality in higher education: A review and research agenda”, *International Journal of Quality and Service Science*, Vol.2 No2, 259-272
- Tse, D.K. and Wilton, P.C. (1988), “Models of consumer satisfaction: an extension”, *Journal of Marketing Research*, Vol.25 No2, 204-212
- Van Der Molen, H.T., Schmidt, H.G. and Kruisman G. (2007), “Personality characteristics of engineers”, *European Journal of Engineering Education*, Vol.32 No5, 495-501
- Zeithaml, V.A. (1987), *Defining and Relating Prices, Perceived Quality and Perceived Value*, Cambridge: Marketing Science Institute

Ιστότοποι

www.et.gr

www.ktimatologio.gr

7. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

7.1. Παράρτημα Α - Σύντομο εισαγωγικό κείμενο

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας με τίτλο “Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα. Η περίπτωση του Φορέα “Ελληνικό Κτηματολόγιο”. Μέσω αυτού του ερωτηματολογίου μελετάται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στα Κτηματολογικά Γραφεία και για το λόγο αυτό θα σας παρακαλούσα να αφιερώσετε λίγο από τον πολύτιμο χρόνο σας για την συμπλήρωσή του.

Η έρευνα απευθύνεται σε δικηγόρους, μηχανικούς και συμβολαιογράφους οι οποίοι το διάστημα των τελευταίων 2 ετών έχουν επισκεφθεί κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο της χώρας για να διεκπεραιώσουν υποθέσεις τους.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και δεν θα σας ζητηθεί να δηλώσετε τη διεύθυνση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας σας ή να συμπληρώσετε κάποιο άλλο ατομικό σας στοιχείο. Αποτελείται από 23 ερωτήσεις και διαρκεί περίπου 5 λεπτά.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για το χρόνο και τη συμμετοχή σας.

Αλεξιάδου Σοφία

MSc Αγρονόμος Τοπογράφος Μηχανικός

Επιβλέπουσα μηχανικός του Φορέα “Ελληνικό Κτηματολόγιο”

Μεταπτυχιακή φοιτήτρια του MBA του Πανεπιστημίου Μακεδονίας

7.2. Παράρτημα Β – Ερωτηματολόγιο Έρευνας

ΕΝΟΤΗΤΑ Α -Τι έχετε αποκομίσει ύστερα από τις συναλλαγές σας με τα Κτηματολογικά Γραφεία ανά την Ελλάδα

Στην ενότητα αυτή καλείσθε να βαθμολογήσετε, σε μία κλίμακα από το 1 έως το 5, την αντίληψη που έχετε αποκομίσει κατά τη διάρκεια ή μετά τις συναλλαγές σας με τα Κτηματολογικά Γραφεία.

Παρακαλώ όπως σημειώσετε το βαθμό στον οποίον θεωρείτε ότι τα Κτηματολογικά Γραφεία πράγματι έχουν τα παρακάτω στοιχεία, επιλέγοντας το νούμερο που αντιπροσωπεύει καλύτερα την απάντησή σας. Η κλίμακα των απαντήσεων έχει ως εξής:

1	2	3	4	5
Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

- 1 Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό
- 2 Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες
- 3 Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση
- 4 Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες
- 5 Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.
- 6 Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν
- 7 Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται
- 8 Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή
- 9 Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών
- 10 Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες
- 11 Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία
- 12 Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες

- 13 Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών
- 14 Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών
- 15 Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες
- 16 Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών
- 17 Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους
- 18 Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου
- 19 Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη
- 20 Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών
- 21 Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών
- 22 Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες
- 23 Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β - Προσωπικά στοιχεία

Παρακαλώ επιλέξτε το επίπεδο σπουδών σας

Τριτοβάθμια	
Μεταπτυχιακό	
Διδακτορικό	

Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα

Δικηγόρος	
Μηχανικός	
Συμβολαιογράφος	
Δικαστικός επιμελητής	

Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια;

1-6 φορές	7-12 φορές	> 12 φορές

7.3. Παράρτημα Γ Output SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.964	.964	23

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό	2.71	1.305	1120
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες	2.94	1.243	1120
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	3.79	1.028	1120
Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	3.20	1.222	1120
Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	2.50	1.258	1120
Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	3.28	1.272	1120
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται	3.05	1.303	1120
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή	2.91	1.207	1120
Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	3.22	1.234	1120
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	2.94	1.268	1120
Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία	3.07	1.234	1120
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	2.99	1.236	1120

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών	3.04	1.235	1120
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	2.54	1.302	1120
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες	2.96	1.268	1120
Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών	2.86	1.276	1120
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους	2.98	1.290	1120
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	2.73	1.363	1120
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη	2.80	1.299	1120
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών	2.71	1.254	1120
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	2.75	1.243	1120
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	2.56	1.402	1120
Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	1.93	1.119	1120

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό	.185	1120	.000
Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες	.171	1120	.000
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση	.260	1120	.000
Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	.200	1120	.000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α.	.187	1120	.000
Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν	.251	1120	.000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται	.218	1120	.000

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή	.171	1120	.000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών	.215	1120	.000
Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	.169	1120	.000
Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία	.196	1120	.000
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες	.174	1120	.000
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών	.192	1120	.000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών	.198	1120	.000
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες	.171	1120	.000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών	.179	1120	.000
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους	.201	1120	.000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	.202	1120	.000
Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη	.194	1120	.000
Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία κατανοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών	.198	1120	.000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών	.166	1120	.000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες	.226	1120	.000
Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	.283	1120	.000

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό is the same across categories of νομικοί-μικανικοί.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
2	The distribution of Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες is the same across categories of νομικοί-μικανικοί.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
3	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση is the same across categories of νομικοί-μικανικοί.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
4	The distribution of Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες is the same across categories of νομικοί-μικανικοί.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
5	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α. is the same across categories of νομικοί-μικανικοί.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
6	The distribution of Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν is the same across categories of νομικοί-μικανικοί.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
7	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται is the same across categories of νομικοί-μικανικοί.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
8	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή is the same across categories of νομικοί-μικανικοί.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
9	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών is the same across categories of νομικοί-μικανικοί.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.011	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
10	The distribution of Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες is the same across categories of νομικοί-mixanikoι.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
11	The distribution of Οι πολίτες νιάθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία is the same across categories of νομικοί-mixanikoι.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
12	The distribution of Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες is the same across categories of νομικοί-mixanikoι.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
13	The distribution of Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών is the same across categories of νομικοί-mixanikoι.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
14	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία δεικτεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών is the same across categories of νομικοί-mixanikoι.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
15	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες is the same across categories of νομικοί-mixanikoι.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
16	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών is the same across categories of νομικοί-mixanikoι.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
17	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα δεικτεραιωθούν οι υποθέσεις τους is the same across categories of νομικοί-mixanikoι.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
18	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου is the same across categories of νομικοί-μικανικοί.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
19	The distribution of Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη is the same across categories of νομικοί-μικανικοί.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
20	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία καπονοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών is the same across categories of νομικοί-μικανικοί.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
21	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών is the same across categories of νομικοί-μικανικοί.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
22	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες is the same across categories of νομικοί-μικανικοί.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.
23	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. is the same across categories of νομικοί-μικανικοί.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.007	Reject the null hypothesis.
2	The distribution of Οι κπριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.001	Reject the null hypothesis.
3	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.004	Reject the null hypothesis.
4	The distribution of Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
5	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α. is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.222	Retain the null hypothesis.
6	The distribution of Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
7	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.001	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
8	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
9	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
10	The distribution of Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
11	The distribution of Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
12	The distribution of Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.001	Reject the null hypothesis.
13	The distribution of Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
14	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
15	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.002	Reject the null hypothesis.
16	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντούν σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.001	Reject the null hypothesis.
17	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.001	Reject the null hypothesis.
18	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.444	Retain the null hypothesis.
19	The distribution of Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξαομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
20	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία καταννοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.001	Reject the null hypothesis.
21	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.006	Reject the null hypothesis.
22	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.004	Reject the null hypothesis.
23	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την ανώτερη βαθμίδα του επιπέδου σπουδών σας.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.078	Retain the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό is the same across categories of Πόσες φορές επισκεψήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
2	The distribution of Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες is the same across categories of Πόσες φορές επισκεψήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
3	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόπια εμφάνιση is the same across categories of Πόσες φορές επισκεψήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.286	Retain the null hypothesis.
4	The distribution of Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες is the same across categories of Πόσες φορές επισκεψήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
5	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α. is the same across categories of Πόσες φορές επισκεψήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
6	The distribution of Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν is the same across categories of Πόσες φορές επισκεψήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.015	Reject the null hypothesis.
7	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υποσχονται is the same across categories of Πόσες φορές επισκεψήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
8	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
9	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.021	Reject the null hypothesis.
10	The distribution of Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
11	The distribution of Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
12	The distribution of Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
13	The distribution of Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
14	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
15	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
16	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντώνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
17	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.018	Reject the null hypothesis.
18	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
19	The distribution of Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξαομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
20	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία καταννοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
21	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
22	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
23	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. is the same across categories of Πόσες φορές επισκεφτήκατε κάποιο Κτηματολογικό Γραφείο τα τελευταία δύο χρόνια.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
2	The distribution of Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των Κτηματολογικών Γραφείων είναι φροντισμένες is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
3	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν κόσμια εμφάνιση is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.002	Reject the null hypothesis.
4	The distribution of Το έντυπο υλικό που δίνεται στους πολίτες (π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια, αιτήσεις) ανταποκρίνεται απόλυτα στις παρεχόμενες υπηρεσίες is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
5	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία έχουν εύκολη πρόσβαση για Α.Μ.Ε.Α. is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
6	The distribution of Εφόσον τα Κτηματολογικά Γραφεία δεσμευτούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το κάνουν is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
7	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
8	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ορθότητα από την πρώτη στιγμή is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
9	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία δίνουν έμφαση στην αποφυγή λαθών is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.028	Reject the null hypothesis.
10	The distribution of Η συμπεριφορά των εργαζομένων στα Κτηματολογικά Γραφεία εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
11	The distribution of Οι πολίτες νιώθουν ασφάλεια κατά τις συναλλαγές τους με τα Κτηματολογικά Γραφεία is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
12	The distribution of Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων είναι πάντα ευγενικοί με τους πολίτες is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
13	The distribution of Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.001	Reject the null hypothesis.
14	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία διεκπεραιώνουν άμεσα τις υποθέσεις των πολιτών is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
15	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία είναι πάντα πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν τους πολίτες is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
16	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία απαντάνε σε όλα τα ερωτήματα των πολιτών is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
17	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία ενημερώνουν τους πολίτες για τον ακριβή χρόνο που θα διεκπεραιωθούν οι υποθέσεις τους is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
18	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία παρέχουν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
19	The distribution of Οι εργαζόμενοι των Κτηματολογικών Γραφείων δίνουν εξατομικευμένη προσοχή σε κάθε πολίτη is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
20	The distribution of Οι εργαζόμενοι στα Κτηματολογικά Γραφεία καπονοούν τις ατομικές ανάγκες των πολιτών is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
21	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν με βάση το συμφέρον των πολιτών is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
22	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία λειτουργούν σε ωράριο που εξυπηρετεί όλους τους πολίτες is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.
23	The distribution of Τα Κτηματολογικά Γραφεία εκτελούν έρευνες γνώμης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. is the same across categories of Παρακαλώ επιλέξτε την επαγγελματική σας ιδιότητα.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.