



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Διπλωματική Εργασία

**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΘΕΡΜΗΣ**

της

ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΟΥ ΣΟΦΙΑΣ του ΙΩΑΝΝΗ

Διπλωματούχος του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών της
Οικονομικής Σχολής Ν.Ο.Ε του Α.Π.Θ.

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού διπλώματος
ειδίκευσης στη Δημόσια Διοίκηση

Ιανουάριος 2019



ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ

Η παρούσα διπλωματική εργασία αφιερώνεται στην οικογένειά μου.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών στην Δημόσια Διοίκηση του Πανεπιστημίου Μακεδονίας (ακαδημαϊκά έτη 2017-2019).

Πρώτα θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κο Αλετρά Βασίλειο που με βοήθησε με τις γνώσεις και τις χρήσιμες συμβουλές του στην προσπάθειά μου αυτή για την επιτυχή ολοκλήρωσή της.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω και όλους τους καθηγητές μου για τη μετάδοση των γνώσεών τους σε όλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω και την οικογένειά μου, που μου συμπαραστάθηκε ηθικά και υλικά στην πραγματοποίηση της επιθυμίας μου για επιμόρφωση ώστε να ολοκληρώσω τη μεταπτυχιακή μου εργασία.

Τέλος ευχαριστώ και το ανώνυμο κοινό, τους πολίτες της Θέρμης και του Τριαδίου που με βοήθησαν με τη συμμετοχή τους στην ολοκλήρωση της έρευνάς μου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

1.ΣΚΟΠΟΣ: Η βασική επιδίωξη της διπλωματικής εργασίας είναι η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών (Θέρμης και του οικισμού Τριαδίου):

α) από την ποιότητα ζωής και από τη Δημοτική Αρχή και β) από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου Θέρμης (Καθαριότητας-Φωτισμού, Περιβάλλοντος-Πρασίνου, Ύδρευσης-Αποχέτευσης, Έργων & Υποδομών (Τεχνική-Πολοδομία), Διοικητική και Οικονομική Υπηρεσία, Πάρκινγκ, Κοινωνικές-Πολιτιστικές Δομές του Δήμου.

Στη συνέχεια διερευνούμε τη συσχέτιση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από την ποιότητα ζωής στη Θέρμη - Τριάδι και από την υπάρχουσα Δημοτική Αρχή, με τα δημογραφικά στοιχεία: φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, οικονομική κατάσταση, Δημοτικό Διαμέρισμα κατοικίας και έτη εγκατάστασης.

Τελικός μας σκοπός είναι να διερευνηθούν οι προτάσεις των πολιτών Θέρμης-Τριαδίου και να επισημανθούν συγκεκριμένα προβλήματα που αντιμετωπίζουν, ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης.

2.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ: Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε είναι το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε από τον ίδιο τον ερευνητή σε ένα μη τυχαίο δείγμα 140 πολιτών (δημοτών και κατοίκων Θέρμης και Τριαδίου) από τους οποίους οι 115 απάντησαν, οι 25 δεν έδωσαν πίσω το ερωτηματολόγιο για τους δικούς τους λόγους. Από τα 115 απαντημένα ερωτηματολόγια που συλλέχθηκαν, καταχωρήθηκαν τα δεδομένα στο Google Form και ακολούθησε η επεξεργασία με το πρόγραμμα SPSS και έχουμε τα παρακάτω αποτελέσματα.

3.ΕΥΡΗΜΑΤΑ: Τα ευρήματα είναι συνολικά θετικά για τις υπηρεσίες του Δήμου Θέρμης εκτός από κάποιες συγκεκριμένες απαντήσεις που υπάρχουν δυσαρεστημένοι πολίτες, όπως τα λιγοστά πάρκα και περιβαλλοντικοί χώροι πρασίνου για τα παιδιά, τα αδέσποτα σκυλιά, η κατασκευή πεζοδρομίων και αντικατάσταση των λαμπτήρων με σύγχρονους led για περισσότερο φωτισμό στους δρόμους και τα πεζοδρόμια.

4.ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ: Οι επιπτώσεις είναι η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες και η βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών στο Δήμο Θέρμης.

5.ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ (ΠΡΩΤΟΤΥΠΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ): Σε σχέση με προηγούμενη έρευνα για το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών στο Δήμο Θέρμης, θεωρήθηκε σημαντικό να πραγματοποιηθεί έρευνα σε συγκεκριμένο δείγμα πολιτών βάσει της κατοικίας, δηλαδή μόνο στους κατοίκους Θέρμης και Τριαδίου.

ABSTRACT

1. OBJECTIVE: The main objective of the thesis is to research the degree of satisfaction of citizens (Primary Section Thermis and housing Triadiou): a) on the Quality of Life and of the Municipal Authorities and b) of the services provided by the municipality of Thermi (Cleaning Services-Lighting, Environment-Green, Water Supply and Sewerage Works & Infrastructure (Technical-Urbanism), Administrative and Financial Service, Parking, Social-Cultural Structures of the Municipality.

Then we research the relationship of citizens ' satisfaction with the quality of life in Thermi-Triadic and from existing Municipal Authority, with demographics: gender, age, educational level, economic status, residence and years installation.

Our ultimate aim is to research the proposals of citizens Thermis-Triadiou and to identify specific problems encountered, in order to improve the quality of services and the quality of life in the Municipality of Thermi.

2. METHODOLOGICAL APPROACH: The method used was the questionnaire distributed by the investigator himself in a random sample of 140 citizens (citizens and residents of Thermi and Triadic) of which 115 responded, the 25 did not return the questionnaire for their own reasons. Out of the 115 questionnaire responses collected, the data was uploaded to the Google Form, followed by SPSS processing and we have the following results.

3. FINDINGS: The findings are overall positive for the services of the municipality of Thermi except some specific answers that there are unhappy citizens, as the few parks and environmental green areas for children, stray dog, pavement construction and replacing bulbs with modern led for more lighting on streets and sidewalks.

4. IMPACT: The impact is the improvement of services provided to citizens and improving the Quality of Life of Citizens in the Municipality of Thermi.

5. CONTRIBUTION to SOCIETY (RESEARCH TOWER): In relation to previous research on the extent of satisfaction of the citizens in the Municipality of Thermi, was considered important to carry out research into specific sample of citizens on the basis of residence that is only to inhabitants of Thermi and Triadiou.

ΛΕΞΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ: Ικανοποίηση, Ποιότητα, Πολίτης, βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, βελτίωση ποιότητας ζωής

KEY WORDS: Satisfaction, Quality, Citizen, improvement of services, improving quality of life.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Αφιερώσεις.....	ii
Ευχαριστίες.....	iii
Περίληψη.....	iv
Abstract.....	v
Πίνακας Περιεχομένων.....	vi-vii
Κατάλογος εικόνων.....	viii
Κατάλογος πινάκων.....	ix
Κατάλογος γραφημάτων.....	x
Κατάλογος διαγραμμάτων.....	xi-xiii

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1-2
-----------------	-----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

2.ΕΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	3-28
2.1 Η Ικανοποίηση των πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες.....	3-4
2.2 Η Ποιότητα των Υπηρεσιών.....	5-8
2.3 Η Παρακίνηση στο Δημόσιο Τομέα.....	9-12
2.4 Η Καινοτομία στο Δημόσιο Τομέα (Εισαγωγή).....	13-14
2.4.1 Τι είναι η Καινοτομία του Δημοσίου Τομέα;.....	15-16
2.4.2 Γιατί είναι σημαντική η Καινοτομία του Δημοσίου Τομέα;.....	17-18
2.4.3 Ένα μοντέλο Καινοτομίας του Δημοσίου Τομέα.....	18
2.4.4 Μοντελοποίηση του εργαλείου έρευνας.....	19
2.5 Έρευνες στην Ελληνική και Ξένη Βιβλιογραφία - Άρθρα.....	20-28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

3.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	29-38
3.1 Θεωρίες μεθόδου μέτρησης ικανοποίησης-Μέθοδος MUSA.....	29-33
3.2 Μεθοδολογία της έρευνας.....	34-35
3.3 Δείγμα έρευνας.....	36
3.4 Η συγκέντρωση των ερωτηματολογίων.....	37
3.5 Στατιστική Ανάλυση.....	38

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ (Ερωτηματολόγιο).....	39-78
4.1 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά-Α΄ μέρος Ερωτηματολογίου.....	40-45
4.2 Ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών-Β΄ μέρος ερωτηματολογίου.....	46-67
4.3 Ανάλυση συσχετίσεων δημογραφικών χαρακτηριστικών και ικανοποίησης πολιτών-SPSS (Στατιστικοί Έλεγχοι χ^2).....	68-78

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

5. ΣΥΖΗΤΗΣΗ-ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΕΡΕΥΝΩΝ-ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	78-86
5.1 ΣΥΖΗΤΗΣΗ-ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΕΡΕΥΝΩΝ-ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ.....	78-84
5.2. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	84-86

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ - ΠΗΓΕΣ (ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΑΙ ΞΕΝΗ).....87-89

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....90-102

I. Ερωτηματολόγιο - έρευνα Δήμου Θέρμης.....	91-96
II. Ερωτηματολόγιο - έρευνα Α.Π.Θ.....	97-98
III. Ερωτηματολόγιο - έρευνα Συμβουλίου της Ευρώπης.....	99-102

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΩΝ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 2-1	Η αντιληπτή ποιότητα του πολίτη (Ικανοποίηση/δυσανεπεία)	Σελ.3
Εικόνα 2-2	Η εξυπηρέτηση των πολιτών από έξω προς τα μέσα σε μια Δημόσια Υπηρεσία	Σελ.4
Εικόνα 2-3	Μοντέλο συστήματος διαχείρισης της ποιότητας	Σελ.8
Εικόνα 2-4	Ιεράρχηση των ανθρωπίνων αναγκών κατά τον Maslow	Σελ.11
Εικόνα 2-5	Τα θετικά και τα αρνητικά κίνητρα των εργαζομένων	Σελ.12
Εικόνα 2-6	Πρότυπο καινοτομίας του Δημοσίου Τομέα	Σελ.18
Εικόνα 2-7	Η μακροπρόθεσμη τάση ικανοποίησης των πελατών στον Καναδά	Σελ.21
Εικόνα 2-8	Η παροχή Υπηρεσιών μιας Κοινότητας στον Καναδά	Σελ.22
Εικόνα 3-1	Διασφάλιση και Διοίκηση Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση- Διοίκηση και καλές πρακτικές (Μέθοδος MUSA)	Σελ.30
Εικόνα 3-2	Τα βασικά στάδια μεθοδολογίας MUSA	Σελ.32

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΩΝ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 2-1	Δείκτες έρευνας καινοτομίας στο Δημόσιο Τομέα	Σελ.19
Πίνακας 4-1	Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος (N=115)	Σελ.39
Πίνακας 4-2	Άλλοι λόγοι που συμβάλουν στην ποιότητα ζωής	Σελ.66
Πίνακας 4-3	Πίνακας Συχνοτήτων – Έλεγχος συσχέτισης φύλου και βαθμού ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής (Ερώτηση 1α)	Σελ.68
Πίνακας 4-4	Πίνακας Συχνοτήτων – Έλεγχος συσχέτισης φύλου και βαθμού ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή (Ερώτηση 14)	Σελ.69
Πίνακας 4-5	Πίνακας Συχνοτήτων – Έλεγχος συσχέτισης ηλικίας και βαθμού ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής (Ερώτηση 1α)	Σελ.69
Πίνακας 4-6	Πίνακας Συχνοτήτων – Έλεγχος συσχέτισης ηλικίας και βαθμού ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή (Ερώτηση 14)	Σελ.70
Πίνακας 4-7	Πίνακας Συχνοτήτων – Έλεγχος συσχέτισης επιπέδου εκπαίδευσης και βαθμού ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής (Ερώτηση 1α)	Σελ.70
Πίνακας 4-8	Πίνακας Συχνοτήτων – Έλεγχος συσχέτισης επιπέδου εκπαίδευσης και βαθμού ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή (Ερώτηση 14)	Σελ.71
Πίνακας 4-9	Πίνακας Συχνοτήτων – Έλεγχος συσχέτισης οικον. κατάστασης και βαθμού ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής (Ερώτηση 1α)	Σελ.72
Πίνακας 4-10	Πίνακας Συχνοτήτων – Έλεγχος συσχέτισης οικον. κατάστασης και βαθμού ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή (Ερώτηση 14)	Σελ.73
Πίνακας 4-11	Πίνακας Συχνοτήτων – Έλεγχος συσχέτισης Δημ. Διαμερίσματος και βαθμού ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής (Ερώτηση 1α)	Σελ.73
Πίνακας 4-12	Πίνακας Συχνοτήτων – Έλεγχος συσχέτισης Δημ. Διαμερίσματος και βαθμού ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή (Ερώτηση 14)	Σελ.74
Πίνακας 4-13	Πίνακας Συχνοτήτων – Έλεγχος συσχέτισης ετών εγκατάστασης και βαθμού ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής (Ερώτηση 1α)	Σελ.75
Πίνακας 4-14	Πίνακας Συχνοτήτων – Έλεγχος συσχέτισης ετών εγκατάστασης και βαθμού ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή (Ερώτηση 14)	Σελ.76

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΩΝ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 4-1	ΦΥΛΟ	Σελ.40
Γράφημα 4-2	ΗΛΙΚΙΑ	Σελ.40
Γράφημα 4-3	ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	Σελ.41
Γράφημα 4-4	ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	Σελ.41
Γράφημα 4-5	ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Σελ.42
Γράφημα 4-6	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Σελ.42
Γράφημα 4-7	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	Σελ.43
Γράφημα 4-8	ΔΗΜΟΤΗΣ	Σελ.43
Γράφημα 4-9	ΚΑΤΟΙΚΟΣ ΘΕΡΜΗΣ (ΕΤΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ)	Σελ.44
Γράφημα 4-10	ΚΑΤΑΓΩΓΗ	Σελ.44
Γράφημα 4-11	ΛΟΓΟΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	Σελ.45
Γράφημα 4-12	ΔΗΜ.ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	Σελ.45

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΩΝ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 4-1	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ	Σελ.46
Διάγραμμα 4-2	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ - ΦΩΤΙΣΜΟΥ	Σελ.46
Διάγραμμα 4-3	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ – ΠΡΑΣΙΝΟΥ	Σελ.47
Διάγραμμα 4-4	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ – ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	Σελ.47
Διάγραμμα 4-5	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ - ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ	Σελ.48
Διάγραμμα 4-6	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	Σελ.48
Διάγραμμα 4-7	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	Σελ.48
Διάγραμμα 4-8	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΚΡΑΤΟΣ - ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	Σελ.51
Διάγραμμα 4-9	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΡΧΗ - ΑΙΡΕΤΟΙ	Σελ.51
Διάγραμμα 4-10	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ	Σελ.52
Διάγραμμα 4-11	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	Σελ.52
Διάγραμμα 4-12	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	Σελ.52
Διάγραμμα 4-13	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ - ΦΩΤΙΣΜΟΥ	Σελ.53
Διάγραμμα 4-14	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ – ΠΡΑΣΙΝΟΥ	Σελ.53
Διάγραμμα 4-15	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ – ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	Σελ.53

Διάγραμμα 4-16	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ - ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ	Σελ.54
Διάγραμμα 4-17	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Σελ.54
Διάγραμμα 4-18	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Σελ.54
Διάγραμμα 4-19	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ-ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΔΟΜΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ	Σελ.55
Διάγραμμα 4-20	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	Σελ.55
Διάγραμμα 4-21	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ	Σελ.56
Διάγραμμα 4-22	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΓΙΑ ΚΟΙΝΟΤΟΜΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ	Σελ.56
Διάγραμμα 4-23	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΧΩΡΩΝ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΠΟΛΙΤΩΝ	Σελ.57
Διάγραμμα 4-24	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΕΜΠ.ΚΕΝΤΡΑ	Σελ.57
Διάγραμμα 4-25	ΒΑΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΥΠΟΓ.ΠΑΡΚΙΝΓΚ	Σελ.58
Διάγραμμα 4-26	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΟΓΕΙΟΥ ΠΑΡΚΙΝΓΚ	Σελ.58
Διάγραμμα 4-27	ΥΠΟΓΕΙΟ ΠΑΡΚΙΝΓΚ-ΤΟΠΙΚΗ ΑΓΟΡΑ-ΑΠΟΣΥΜΦΟΡΗΣΗ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΟΥ	Σελ.58
Διάγραμμα 4-28	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΠ.ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	Σελ.59
Διάγραμμα 4-29	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟΠ.ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	Σελ.59
Διάγραμμα 4-30	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΡΓΩΝ ΣΤΗ ΕΔΡΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ	Σελ.59
Διάγραμμα 4-31	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΡΓΩΝ ΣΕ ΟΛΑ ΤΑ ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	Σελ.60-62
Διάγραμμα 4-32	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΡΧΗ	Σελ.63
Διάγραμμα 4-33	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΑΡΧΗΣ	Σελ.64

Διάγραμμα 4-34	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΑΙΡΕΤΟΥΣ	Σελ.64
Διάγραμμα 4-35	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ - ΚΑΘΑΡΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	Σελ.65
Διάγραμμα 4-36	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ - ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Σελ.65
Διάγραμμα 4-37	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ - ΑΣΦΑΛΕΙΑ	Σελ.65
Διάγραμμα 4-38	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ - ΝΕΕΣ ΠΡΩΤΟΠΟΡΕΣ ΥΠΗΡ.	Σελ.66
Διάγραμμα 4-39	ΠΡΟΤΑΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΘΕΡΜΗΣ	Σελ.67
Διάγραμμα 4-40	ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΗΜ.ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ	Σελ.74
Διάγραμμα 4-41	ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΗΜ.ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΡΧΗ	Σελ.75
Διάγραμμα 4-42	ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΕΤΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ	Σελ.76
Διάγραμμα 4-43	ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΕΤΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΕ ΤΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΡΧΗ	Σελ.77

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σε μια Δημόσια Υπηρεσία στόχος είναι η εξυπηρέτηση των πολιτών και για την επίτευξη του στόχου αυτού σημαντική είναι η μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της. Στην εργασία αυτή θα εξεταστεί η περίπτωση του Δήμου Θέρμης και σκοπός της έρευνας αυτής είναι η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών της από την ποιότητα των υπηρεσιών της, από την ποιότητα ζωής και από την Δημοτική αρχή καθώς και πώς σχετίζονται αυτοί οι παράγοντες μεταξύ τους και πώς επηρεάζονται από τα δημογραφικά στοιχεία του πληθυσμού της.

Έχει ξαναγίνει έρευνα της κοινής γνώμης από το Τμήμα Πολιτικών Επιστημών του Α.Π.Θ (Δεκέμβριο 2017-Φεβρουάριο 2018), σχετικά με ζητήματα καθημερινότητας, συμμετοχής των πολιτών, προοπτικών ανάπτυξης της περιοχής και απόψεις των πολιτών του Δήμου Θέρμης για τις υπηρεσίες του Δήμου και τους τοπικούς πολιτικούς θεσμούς, της οποίας τα αποτελέσματα δημοσιεύτηκαν τον Ιούλιο του 2018. Επίσης έγινε έρευνα και από το Συμβούλιο της Ευρώπης για τη Χρηστή Διακυβέρνηση ELOGE (Μάϊο 2017-Μάρτιο 2018) μέσω ερωτηματολογίου είτε σε έντυπη μορφή στο Δημαρχείο, είτε σε ηλεκτρονική μορφή μέσω της Google Form ή την διαθεσιμότητα της εφαρμογής σε itunes και playstore σαν ELOGE, χωρίς όμως να υπάρχει κάποια ιδιαίτερη ανταπόκριση-συμμετοχή από το ευρύτερο κοινό με θέμα την ικανοποίηση των πολιτών.

Γι αυτό δημιουργήθηκε η ανάγκη για περισσότερη διερεύνηση πάνω σε εξειδικευμένο τομέα δηλαδή στο βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από: α) τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου, β) την Δημοτική Αρχή και το έργο της, γ) το βαθμό ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης και τέλος τις προτάσεις των δημοτών και κατοίκων για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Επειδή τα όρια του Δήμου είναι μεγάλα, η έρευνα περιορίστηκε στους κατοίκους και τους δημότες της Δημοτικής .Ενότητας Θέρμης και του οικισμού Τριαδίου, ώστε να εντοπιστούν τα προβλήματα και οι ανάγκες τους για την καλύτερη αντιμετώπισή τους. Οι πολίτες είναι ο καθρέφτης και η ψυχή του Δήμου που με τις προτάσεις τους συμβάλλουν στην ανάπτυξη του τόπου και στην βελτίωση της ποιότητας ζωής τους .

Η συνεισφορά στην έρευνα είναι ότι αυτή η συγκεκριμένη έρευνα επικεντρώθηκε στη διερεύνηση της ικανοποίησης των πολιτών της έδρας του Δήμου που είναι η Θέρμη και το Τριάδι και εξετάζει εάν υπάρχει διαφορετικός βαθμός ικανοποίησης των πολιτών στις δύο περιοχές. Στη συνέχεια θα γίνει σύγκριση των αποτελεσμάτων της έρευνας αυτής με προηγούμενη έρευνα που αφορούσε όλες τις Δημοτικές Ενότητες του Δήμου Θέρμης.

Η διπλωματική εργασία έχει την ακόλουθη δομή. Αρχικά στο **Πρώτο Κεφάλαιο** στην εισαγωγή αναφέρονται η αναγκαιότητα, ο σκοπός και οι στόχοι της έρευνας, η συνεισφορά και η δομή της. Στο **Δεύτερο Κεφάλαιο** πραγματοποιείται μια ανασκόπηση στη θεωρητική προσέγγιση των εννοιών που σχετίζονται μεταξύ τους: η ικανοποίηση των πολιτών, η ποιότητα των υπηρεσιών, η παρακίνηση των εργαζομένων και η καινοτομία στο Δημόσιο Τομέα μέσω άρθρων, βιβλίων και ηλεκτρονικών βιβλίων από την Ελληνική και Ξένη Βιβλιογραφία. Στο **Τρίτο Κεφάλαιο** παρουσιάζεται η μεθοδολογία σύνταξης του ερωτηματολογίου, το δείγμα και ο τρόπος διανομής του ερωτηματολογίου, η καταχώρηση των δεδομένων. Στο **Τέταρτο Κεφάλαιο** παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας και στη συνέχεια στο **Πέμπτο Κεφάλαιο** συζητούνται τα αποτελέσματα και γίνεται σύγκριση των αποτελεσμάτων με άλλες έρευνες. Τέλος στο **Έκτο Κεφάλαιο** παρουσιάζονται τα συμπεράσματα και οι προτάσεις της έρευνας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

2.ΕΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

2.1 Η Ικανοποίηση των πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες

Ικανοποίηση πολίτη από μια Δημόσια Υπηρεσία είναι :

Η αντίληψη που διαμορφώνει ο πολίτης σχετικά με την παρεχόμενη υπηρεσία, η οποία μπορεί να αποδοθεί με την εξίσωση που βλέπουμε:



Εικόνα 2-1: Η αντιληπτή ποιότητα του πολίτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες (ικανοποίηση / δυσαρέσκεια του πολίτη)

Η ποιότητα των υπηρεσιών γίνεται αντιληπτή με προσωπικό τρόπο από κάθε πολίτη. Η αντιληπτή ποιότητα ικανοποίησης του πολίτη, προκύπτει από τη διαφορά της ποιότητας που πραγματικά λαμβάνει ο πολίτης (actual quality) και της προσδοκώμενης ποιότητας (expected quality). Όταν η πραγματική ποιότητα είναι μεγαλύτερη από την προσδοκώμενη ποιότητα, τότε έχουμε ικανοποίηση του πολίτη. Ενώ όταν η πραγματική ποιότητα είναι μικρότερη από την προσδοκώμενη ποιότητα έχουμε δυσαρέσκεια του πολίτη. (Ζαβλάνος,2006, σελ.83)

Σύμφωνα με τον Garvin, (όπως παρουσιάζεται στο βιβλίο του Ζαβλάνου ,2006,σελ79-80), τα κριτήρια επιλογής μίας υπηρεσίας είναι:

- 1.Πιστότητα-συνέπεια: η ικανότητα του οργανισμού να παρέχει την υπηρεσία έγκυρα, σωστά και με ακρίβεια από την πρώτη φορά.
- 2.Ανταπόκριση : η προθυμία και η ετοιμότητα των υπαλλήλων να παρέχουν την υπηρεσία άμεσα και σωστά.
- 3.Ικανότητα : η κατοχή γνώσεων και δεξιοτήτων που είναι αναγκαίες για να εκτελέσει ο υπάλληλος την υπηρεσία του σωστά.
- 4.Ευκολία πρόσβασης : ο βαθμός ευκολίας πρόσβασης στον οργανισμό.
- 5.Ευγένεια:φιλικό περιβάλλον και σεβασμός προς τον πελάτη.
- 6.Επικοινωνία:η ενημέρωση και η αμφίδρομη επικοινωνία με τον πελάτη.
- 7.Αξιοπιστία:η εμπιστοσύνη που έχει ο πελάτης στον οργανισμό, η τιμιότητα και η ειλικρίνεια.
- 8.Ασφάλεια:ο βαθμός εγγύησης και αποφυγής κινδύνων για τον πελάτη.
- 9.Κατανόηση-πραγματική επικοινωνία: ο βαθμός εμπάθειας του υπεύθυνου του οργανισμού προς τους πελάτες.
- 10.Υλική υπόσταση: εμφάνιση κτιρίου, περιβάλλον ευχάριστο, καθαρό και ελκυστικό.

Ο βαθμός επιτυχίας ή αποτυχίας ικανοποίησης των ανωτέρων κριτηρίων, δυσαρεστεί ή ευχαριστεί τον πελάτη ανάλογα με τις προσδοκίες του και επομένως επηρεάζεται η αντίληψη του περί ποιότητας. (Ζαβλάνος,2006,σελ.86).



Εικόνα 2-2: Η εξυπηρέτηση των πολιτών από έξω προς τα μέσα σε μια Δημόσια Υπηρεσία (Πηγή: Bette-Jo Hughes,2013, Putting Citizens first,p.96)

2.2 Η Ποιότητα των Υπηρεσιών

Ο όρος «ποιότητα» έχει αποτελέσει συχνά αντικείμενο συζητήσεων, διαφωνιών και είναι μια σημαντική λέξη για τις Δημόσιες Υπηρεσίες, οργανισμούς και επιχειρήσεις. Μερικοί από τους ορισμούς της ποιότητας που έχουν δώσει οι «θεωρητικοί της ποιότητας» ανάλογα με την φιλοσοφία τους είναι οι εξής:

- Η Καταλληλότητα για χρήση (**Juran,1974**) Ο ορισμός αυτός βασίζεται στον χρήστη δηλαδή ένα προϊόν θεωρείται ποιοτικό όταν είναι κατάλληλο για αυτόν που το χρησιμοποιεί.
- Η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις (**Crosby, 1979**) Οι απαιτήσεις μπορεί να μην αφορούν μόνο τις προσδοκίες των πελατών αλλά να αφορούν και τις προδιαγραφές του προϊόντος.
- Ποιότητα είναι η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη. (**Deming, 1986**) Η στόχευση στις ανάγκες των πελατών, παρούσες και μελλοντικές.
- Αποφυγή απωλειών προς την κοινωνία (**Taguchi,1989**), δηλαδή οτιδήποτε δεν είναι ποιοτικό και αποκλίνει από τις προδιαγραφές του και προκαλεί απώλειες προς την κοινωνία.
- Είναι μια έννοια που γίνεται εύκολα αντιληπτή ως θετική χωρίς ωστόσο να ορίζεται με ακρίβεια. (Ζαβλάνος Μ., 2006.)

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης ISO δίνει τον εξής ορισμό: (www.iso.org)

Είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας που μπορεί να είναι ένα Αγαθό, μια Υπηρεσία, ένας Οργανισμός, που έχει την δυνατότητα να ικανοποιεί πλήρως τις:

1. δηλωμένες ανάγκες του πολίτη, τις οποίες αυτός επιζητά
2. συναγόμενες ανάγκες του πολίτη που προέρχονται από άλλες πηγές π.χ. νομοθεσία

(δηλαδή καλύπτουν τη βούληση του νομοθέτη- ανάγκες να είναι σύμφωνες με τη νομοθεσία- η οποία καταλήγει στο δημόσιο συμφέρον (Τσέκος, (2007), Ποιότητα Υπηρεσιών και Δημόσιο Μάρκετινγκ, σελ.63)

Ένα προϊόν ή μια υπηρεσία θεωρείται καλής ποιότητας όταν:

- Ικανοποιεί τις προδιαγραφές της κατασκευής ή της διάθεσής του
- Εξυπηρετεί το σκοπό για τον οποίο δημιουργήθηκε
- Ικανοποιεί το κοινό στο οποίο απευθύνεται

Επομένως σε τελική ανάλυση ποιότητα είναι ικανοποίηση του πολίτη. (Κέφης, 2005)

Και θα πρέπει να είναι ένας από τους βασικούς στόχους μιας δημόσιας υπηρεσίας.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Η ιδανική στρατηγική για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών είναι:

- Συνεχής υιοθέτηση νέων μέτρων και πρακτικών για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και μέτρηση της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων πολιτών
- Ομαδικό πνεύμα και συνεργασία σε όλα τα επίπεδα της διοικητικής πυραμίδας
- Μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης των πολιτών και της γραφειοκρατίας
- Μείωση των παραπόνων των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες
- Επένδυση στην εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού
- Αύξηση της παραγωγικότητας – βελτίωση ποιοτικών και ποσοτικών δεικτών
- Ενθάρρυνση της συμμετοχής και εμπύχωση – παρακίνηση του προσωπικού
- Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών με παροχή νέων / καινοτόμων υπηρεσιών στους πολίτες για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους. (Ραμματά, 2011)

Όπως αναφέρεται στο Επιστημονικό Άρθρο από τη Συμβουλευτική Εταιρεία Βελτίωσης Δεξιοτήτων με τίτλο «Βελτίωση Διαδικασιών στο Δημόσιο Τομέα» Process Improvement in the Public Sector (Improvement Skills Consulting Ltd, 2008):

1. Βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών/πολιτών:

Πολλοί οργανισμοί αποτυγχάνουν στο να ικανοποιήσουν τους πελάτες/πολίτες τους, δείχνουν αδυναμία στην κατανόηση των απαιτήσεων, προσδοκιών και αναγκών τους. (**απαιτήσεις:** αυτό που μπορεί σαφώς να περιγραφεί και να εξειδικευθεί, **προσδοκίες:** πώς ο πελάτης/πολίτης βιώνει την παρεχόμενη υπηρεσία και την συμπεριφορά προς αυτόν, **ανάγκες:** ούτε ο πελάτης δεν έχει επίγνωση αυτών).

Πλαίσιο Καθορισμού της Ποιότητας, όταν ο Οργανισμός διαθέτει τα παρακάτω :

1. *Αξιοπιστία:* Τηρεί τις υποσχέσεις του,
2. *Ασφάλεια:* Εμπνέει εμπιστοσύνη,
3. *Απτά αποτελέσματα :* Ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις,
4. *Σύμπνοια:* Καταλαβαίνει τον πελάτη και αλληλεπιδρά μαζί του με φιλική διάθεση,
5. *Ανταπόκριση:* αντιδρά με ταχύτητα ώστε να ικανοποιήσει ανάγκες και να επιλύσει τα προβλήματα των πολιτών.

2. Αύξηση αποτελεσματικότητας

Επιτυγχάνεται με την αύξηση της προστιθέμενης αξίας και μείωση του κόστους ανά συναλλαγή (χρόνος αναμονής) χωρίς να επηρεαστεί η ποιότητα: ποιά δουλειά γίνεται και γιατί γίνεται.

Για να συμβεί αυτό χρειάζεται:

- **χαρτογράφηση διαδικασιών,**
- **ταξινόμηση κάθε βήματος ως :**
- **Πραγματική Προστιθέμενη Αξία:** Είναι εκείνα που είναι απαραίτητα ώστε να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις του πελάτη.
- **Επιχειρηματική Προστιθέμενη Αξία:** Είναι εκείνα που πρέπει να πραγματοποιηθούν λόγω κάποιας απαίτησης του οργανισμού ή της διοίκησης.
- **Μηδενική Προστιθέμενη Αξία:** Πρόκειται για σπατάλη

3. Ενθάρρυνση της συμμετοχής και εμπύχωση του προσωπικού

Η δέσμευση του προσωπικού και η ενδυνάμωσή του αποτελούν όφελος για τη βελτίωση των διαδικασιών. Αυτό επιτυγχάνεται με την :

- Εμπλοκή του προσωπικού στα πλάνα βελτίωσης των διαδικασιών
- Αναζήτηση νέων προτάσεων από το προσωπικό
- Υιοθέτηση και εφαρμογή προτάσεων του προσωπικού
- Συμμετοχή του προσωπικού στις δραστηριότητες που άπτονται της βελτίωσης διαδικασιών

Η βελτίωση διαδικασιών είναι σημαντικό εργαλείο για να επιτευχθεί βιώσιμη βελτίωση απόδοσης.

4. Τρόπος εφαρμογής της βελτίωσης διαδικασίας

Για να αποδώσει η βελτίωση διαδικασιών διαρκή και βιώσιμα οφέλη πρέπει να υιοθετηθεί μια **Στρατηγική Προσέγγιση** και να εγκατασταθεί η **Διαχείριση Διαδικασίας**.

Οι οργανισμοί χρειάζονται 3 στοιχεία για την επιτυχή διαχείριση διαδικασιών:

1. Ένα μοντέλο διαδικασιών και υποστηρικτική υποδομή
2. Μια ομαδοκεντρική προσέγγιση των βελτιώσεων
3. Μια καθημερινή προσέγγιση της διαχείρισης διαδικασιών

Ο Διεθνής Οργανισμός Προτυποποίησης είναι γνωστός ως ISO και αυτή η ονομασία του ισχύει διεθνώς. Το ISO δεν είναι ακρωνύμιο, αλλά προέρχεται από την ελληνική λέξη *ίσος*. Εάν το ISO ήταν ακρωνύμιο, τότε σε κάθε γλώσσα θα υπήρχε διαφορετική μορφή των αρχικών, για αυτό το λόγο οι ιδρυτές του αποδέχονται το «ISO» ως την καθολική σύντομη μορφή του ονόματος του (<http://www.iso.org>).



Εικόνα 2-3 : Μοντέλο συστήματος διαχείρισης της ποιότητας

Ο καθορισμός των απαιτήσεων του πελάτη/πολίτη αποτελεί σημαντική πληροφορία, διότι καθορίζει τον σχεδιασμό ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Το τελικό προϊόν ή η παρεχόμενη υπηρεσία με τη σειρά της επηρεάζει την ικανοποίηση του πολίτη. Στη συνέχεια η μέτρηση και ανάλυση της ικανοποίησης του πολίτη παρέχει πληροφορίες στη Διοίκηση η οποία πρέπει να επεξεργαστεί ώστε να αναθεωρήσει εάν χρειάζεται να γίνει η ανακατανομή των πόρων της. Στόχος αυτής της ανακατανομής πόρων είναι να βελτιωθούν τα σημεία στα οποία ο Οργανισμός μειονεκτεί, αντλώντας πόρους από σημεία στα οποία πλεονεκτεί και οι πολίτες μπορεί να μη τα θεωρούν τόσο σημαντικά. Έπειτα ξεκινάει και πάλι ο κύκλος με τον ανασχεδιασμό του προϊόντος/υπηρεσίας. Όλα αυτά συνθέτουν τη συνεχή βελτίωση του συστήματος διοίκησης ποιότητας.

2.3 Η Παρακίνηση στο Δημόσιο Τομέα

Ως έννοια η παρακίνηση αναφέρεται στη μελέτη των αιτίων τα οποία συντελούν στην ανάπτυξη της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Επειδή η λειτουργία και η ανάπτυξη των οργανισμών του Δημοσίου όπως άλλωστε και των οργανισμών του Ιδιωτικού Τομέα και των λοιπών κοινωνικών συνόλων, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ανάπτυξη της κατάλληλης συμπεριφοράς, η μελέτη της συμπεριφοράς έχει γίνει αντικείμενο εκτεταμένης έρευνας και ειδικών μέτρων πολιτικής με σκοπό την κατάλληλη διαμόρφωσή της, ώστε αυτή να κατευθύνεται προς την επίτευξη των στόχων του οργανισμού. Φαναριώτης Π.(1999), σελ.268

Η παρακίνηση είναι μία πολυσύνθετη έννοια η οποία έχει αποτελέσει αντικείμενο μελέτης εδώ και πολλές δεκαετίες. Τα κίνητρα στον εργασιακό τομέα μπορούν να οριστούν ως ο βαθμός προθυμίας ενός ατόμου να ασκήσει και να διατηρήσει την αποτελεσματικότητα στους οργανωτικούς στόχους. Η διαθεσιμότητα των πόρων και η ικανότητα των εργαζομένων είναι ουσιώδεις αλλά δεν επαρκούν για την εξασφάλιση της επιθυμητής απόδοσης των εργαζομένων. Ενώ τα οικονομικά κίνητρα μπορεί να είναι σημαντικοί καθοριστικοί παράγοντες για το κίνητρο των εργαζομένων, μόνο αυτοί δεν μπορούν και δεν έχουν επιλύσει όλα τα προβλήματα κινητοποίησης των εργαζομένων. Το κίνητρο των εργαζομένων είναι μια περίπλοκη διαδικασία και διασχίζει πολλά πειθαρχικά όρια, συμπεριλαμβανομένων των οικονομικών, της ψυχολογίας, της οργανωτικής ανάπτυξης, της διαχείρισης ανθρώπινων πόρων και της κοινωνιολογίας.

Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΙΕΡΑΡΧΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΟΥ MASLOW

Η θεωρία του Abraham Maslow αναπτύχθηκε το 1954 και αποτελεί μια από τις πιο δημοφιλείς θεωρίες εξέτασης της ανθρώπινης συμπεριφοράς. (Μπουραντάς ,Τζωρτζάκης & Τζωρτζάκη , 2002). Ο Maslow ήταν ψυχολόγος και ανέπτυξε τη θεωρία του βασιζόμενος στα αποτελέσματα κλινική έρευνας. Βασική παραδοχή πάνω στην οποία στηρίχθηκε η θεωρία του, είναι αυτή της ικανοποίησης των αναγκών. Σύμφωνα με αυτή, οι άνθρωποι εργάζονται ή αναπτύσσουν οποιαδήποτε δραστηριότητα, έτσι ώστε να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους, οι οποίες ταξινομούνται σε πέντε κατηγορίες :

1. Φυσιολογικές ή βιολογικές ανάγκες:

Βρίσκονται στη βάση της ιεραρχίας του Maslow και περιλαμβάνουν όλες τις ανάγκες που συνδέονται με τη φυσική ύπαρξη του ανθρώπου, δηλαδή τις ανάγκες για τροφή, νερό, στέγη, ένδυση, ύπνο, ξεκούραση κλπ. Είναι επομένως οι πρώτες ανάγκες που προσπαθεί να

ικανοποιήσει ο άνθρωπος, καθώς είναι απαραίτητες για την επιβίωσή του. Είναι λογικό ότι όσο οι ανάγκες αυτές μένουν ανικανοποίητες, το άτομο δεν θα προχωρήσει στην ικανοποίηση αναγκών υψηλότερου επιπέδου.

2. Ανάγκες ασφάλειας:

Περιλαμβάνουν τις ανάγκες οι οποίες σχετίζονται με την ύπαρξη ενός ελεύθερου από κάθε απειλή περιβάλλοντος (ανεργία, ατυχήματα κλπ.). Ο άνθρωπος θέλει να αισθάνεται σίγουρος για την ύπαρξή του στο μέλλον και επομένως, αμέσως μετά τη στοιχειώδη ικανοποίηση των φυσιολογικών του αναγκών, αισθάνεται την ανάγκη για εξασφάλιση εργασίας, καταβολή μισθού, παροχή περίθαλψης και γενικότερα προστασία από οποιοδήποτε κίνδυνο ή απειλή. Η ανάγκη αυτή για σιγουριά είναι πολύ σημαντική και επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τους ανθρώπους, ακόμα και στην επιλογή της εργασίας τους.

3. Κοινωνικές ανάγκες:

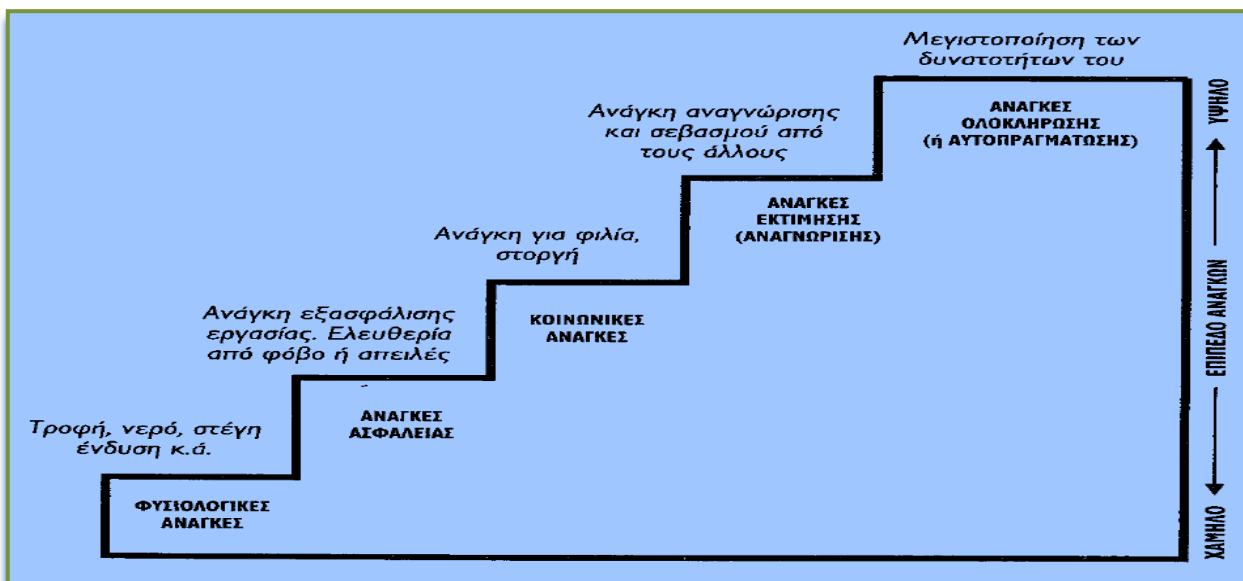
Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται οι ανάγκες του ανθρώπου για κοινωνικές επαφές, ένταξη σε μία ή περισσότερες ομάδες, αποδοχή από αυτές, φιλικές σχέσεις, αγάπη, στοργή κλπ. Ο άνθρωπος θα επιδιώξει να ικανοποιήσει τις κοινωνικές του ανάγκες με την προϋπόθεση ότι έχει ικανοποιήσει προηγουμένως τις φυσιολογικές του ανάγκες και τις ανάγκες ασφάλειας.

4. Ανάγκες εκτίμησης ή αναγνώρισης:

Συχνά οι ανάγκες αυτές αποκαλούνται και εγωιστικές και περιλαμβάνουν την ανάγκη για αναγνώριση και σεβασμό από τους άλλους, φήμη, κύρος, επιτυχία, εκτίμηση από τρίτους, ικανότητα, σπουδαιότητα, ανεξαρτησία, καθώς επίσης προσωπικά αισθήματα εκπλήρωσης και αυτοεκτίμησης. Όταν οι ανάγκες αυτές ικανοποιούνται, κάτι που είναι σίγουρα πιο δύσκολο από τις προηγούμενες, τότε το άτομο αισθάνεται περισσότερο ικανό και χρήσιμο και ως εκ τούτου η ψυχολογία του επηρεάζεται θετικά. Σε αντίθετη περίπτωση, μπορεί να απογοητευτεί και να οδηγηθεί σε μείωση της απόδοσης και απάθεια.

5. Ανάγκες ολοκλήρωσης ή αυτοπραγμάτωσης:

Οι ανάγκες αυτές ανήκουν στην ανώτερη κατηγορία αναγκών και είναι καθαρά ψυχολογικής φύσεως. Πρόκειται για τις ανάγκες που έχει ο άνθρωπος, εφόσον έχει εκπληρώσει όλες τις άλλες ανάγκες, να γίνει αυτό που πραγματικά θέλει, να πραγματοποιήσει όλα του τα όνειρα και τις προσδοκίες του. Με άλλα λόγια, να μεγιστοποιήσει τη δυναμικότητά του, έτσι ώστε να φτάσει στο ιδανικό για αυτόν επίπεδο.



Εικόνα 2-4 : Ιεράρχηση των ανθρωπίνων αναγκών κατά τον Maslow
 Πηγή: Τζωρτζιάκης & Τζωρτζάκη (2002). Μάνατζμεντ, σελ. 245

Όπως είναι γνωστό οι άνθρωποι δημιουργούν συμπεριφορά μέσα από την ανάπτυξη διαφόρων δραστηριοτήτων, με την εκδήλωση διαθέσεων ή αντιδράσεων σε εξωτερικούς ερεθισμούς, όπως επίσης και μέσω της διαμόρφωσης και εφαρμογής διαφόρων σχεδίων δράσεως, κανόνων συμπεριφοράς και ρόλων μέσα σε συγκεκριμένα κοινωνικά σύνολα. Κάθε μορφής συμπεριφορά διαμορφώνεται κάτω από την επίδραση ορισμένων αιτίων τα οποία είναι ευρύτερα γνωστά ως **κίνητρα**. Κατά συνέπεια όταν αναφερόμαστε στην παρακίνηση των εργαζομένων, στην ουσία αναφερόμαστε στους λόγους που συνήθως προβάλλονται από τα άτομα με τη μορφή των σκοπών, των επιδιώξεων, ή άλλων αιτίων που τα οδηγούν σε συγκεκριμένες μορφές συμπεριφοράς. (Φαναριώτης, 1999, σ. 268). Ο όρος Παρακίνηση (motivation) προέρχεται από την Λατινική λέξη **mover** που σημαίνει «κινώ» και διακρίνεται σε εσωτερική και εξωτερική παρακίνηση. Η εσωτερική Παρακίνηση είναι η ψυχολογική διαδικασία στην οποία υποβάλλεται ο εργαζόμενος και έχει ως αποτέλεσμα τον επηρεασμό της συμπεριφοράς του. Είναι η ώθηση ή και οι ενέργειες της Διοίκησης να προκαλέσει και να διατηρήσει τη διάθεση του εργαζομένου σε μια συγκεκριμένη συμπεριφορά, ώστε να δείξει αφοσίωση στην εργασία του με σκοπό την επίτευξη των στόχων της Διοίκησης. (Μπουραντάς, 2002, σ. 248-250). Εξωτερική Παρακίνηση θεωρείται η επιβράβευση του εργαζομένου από την Διοίκηση με ηθική ή και οικονομική ανταμοιβή. Επίσης η κουλτούρα ενός Οργανισμού επηρεάζει την απόδοση των εργαζομένων, σύμφωνα με τα αποτελέσματα των πειραμάτων της ακαδημαϊκής έρευνας (2013) διαφόρων επιστημονικών κλάδων που κατέληξαν σένα συμπέρασμα: ο λόγος που δουλεύουν οι εργαζόμενοι καθορίζει την απόδοσή

τους (Lindsay McGregor, Neel Doshi, 2015, p. 3). Οι ακαδημαϊκοί έχουν μελετήσει γιατί οι άνθρωποι δουλεύουν για έναν σχεδόν αιώνα, αλλά συνέβη μια σημαντική ανακάλυψη στη δεκαετία του 1980, όταν οι καθηγητές Edward Deci και Richard Ryan από το Πανεπιστήμιο του Rochester διέκριναν τους έξι κυρίως λόγους για τους οποίους εργάζονται οι άνθρωποι. Στηριχτήκαμε πάνω στο πλαίσιο της έρευνάς τους και το προσαρμόσαμε στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον. Οι έξι κύριοι λόγοι για τους οποίους εργάζονται ή όχι οι άνθρωποι είναι: **το παιχνίδι, ο σκοπός, οι δυνατότητες (φιλοδοξίες), η συναισθηματική πίεση, η οικονομική πίεση και η αδράνεια**. Το έργο πολλών ερευνητών έχει διαπιστώσει ότι τα τρία πρώτα κίνητρα τείνουν να αυξάνουν τις επιδόσεις, ενώ τα τρία τελευταία τις μειώνουν. Διαπιστώσαμε ότι οι εταιρείες που είναι πιο διάσημες για τους πολιτισμούς τους - από το Southwest Airlines στο Trader Joe - μεγιστοποίησαν τα καλά κίνητρα, ελαχιστοποιώντας τα κακά. Επομένως στο παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται και αναλύονται τα έξι (6) κίνητρα των εργαζομένων σύμφωνα με την παραπάνω έρευνα: (Lindsay McGregor, Neel Doshi, 2015, σ. 3 & 4)

ΘΕΤΙΚΑ ΚΙΝΗΤΡΑ (που αυξάνουν την απόδοση)	ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΚΙΝΗΤΡΑ (που μειώνουν την απόδοση)
1. Η δουλειά ως παιχνίδι Όταν ο εργαζόμενος υποκινείται από την ίδια την δουλειά Πειραματίζεται, δέχεται προκλήσεις, έχει όρεξη για δουλειά, έχει ενδιαφέρον για αναζητήσεις και λύσεις στα προβλήματα.	4. Συναισθηματική πίεση Όταν ο εργαζόμενος δουλεύει γιατί τον πιέζουν, φοβάται και ντρέπεται για τυχόν απόρριψη και απογοητεύεται από τον εαυτό του και τους συναδέλφους του
2. Η δουλειά έχει σκοπό και αποτελέσματα (όπως ένας δάσκαλος έχει ως σκοπό την εκπαίδευση και την μόρφωση των παιδιών)	5. Οικονομική πίεση Όταν ο εργαζόμενος δουλεύει για τα χρήματα, δουλεύει για να κερδίσει κάποιο βραβείο ή για να αποφύγει κάποια τιμωρία
3. Η δουλειά ενισχύει τις δυνατότητες του εργαζομένου Όταν ο εργαζόμενος δουλεύει για να εξελιχθεί μελλοντικά στο ιεραρχικό επίπεδο	6. Αδράνεια Όταν ο εργαζόμενος δουλεύει από συνήθεια, γιατί δούλεψε και χθες και συνεχίζει το ίδιο χωρίς να ξέρει γιατί το κάνει

Εικόνα 2-5 : Τα θετικά και τα αρνητικά κίνητρα των εργαζομένων

Η ικανοποίηση των πολιτών εξαρτάται από την κουλτούρα του κάθε οργανισμού ή εταιρείας, δηλαδή όταν η Δημόσια Υπηρεσία παρακινεί τους εργαζομένους της μέσω παιχνιδιού, σκοπού και δυνατοτήτων, τότε Δημόσια Υπηρεσία πετυχαίνει το στόχος της που είναι η μεγάλη ικανοποίηση των πολιτών της.

2.4 Η Καινοτομία στο Δημόσιο Τομέα

Εισαγωγή

Όπως αναφέρεται σχετικά για την καινοτομία στο Δημόσιο Τομέα, στο επιστημονικό άρθρο DAMVAD, CFA, AARHUS UNIVERSITY, 2009, Public Sector Innovation Index-a diagnostic tool for measuring innovative performance and capability in public sector organisations, Exploratory project commissioned by NESTA :

Η καινοτομία του Δημοσίου Τομέα έχει λάβει αυξημένη προσοχή τα τελευταία χρόνια. Η ανάγκη για καινοτομία (Harris και Albury, 2009) και μελέτες από την Εθνική Υπηρεσία Ελέγχου (National Audit Office, 2009), η Επιτροπή Ελέγχου (Audit Commission, 2007) και πολλές άλλες παρουσιάζουν ορισμένα παραδείγματα καινοτόμων ιδεών που υλοποιούνται από οργανισμούς του Δημοσίου Τομέα. Αυτό τονίζει τις δυνατότητες καινοτομίας του Δημοσίου Τομέα, ένα δυναμικό που καλλιεργείται με τη μείωση των φραγμών και τη δημιουργία καλύτερων συνθηκών επιτρέπουν στους οργανισμούς να δημιουργούν, να εφαρμόζουν και να διαχέουν καινοτόμες ιδέες. Για να γίνει αυτό, απαιτούνται περισσότερες γνώσεις σχετικά με τις καινοτομίες του Δημοσίου Τομέα και καλύτερα εργαλεία μέτρησης καινοτομίας του Δημοσίου Τομέα. Καθώς η Λευκή Βίβλος για την Καινοτομία (DIUS, 2008) δηλώνει: "Χρειαζόμαστε καλύτερη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο πραγματοποιείται η καινοτομία και των οικονομικών και οικονομικών της την κοινωνική αξία, τους φραγμούς στην καινοτομία και τις ενέργειες των επιχειρήσεων, των παρόχων υπηρεσιών και η κυβέρνηση μπορεί να λάβει για να τα ξεπεράσει. Γι αυτό, έχει ανατεθεί στην NESTA να αναπτύξει δείκτη καινοτομίας για τη μέτρηση της καινοτομίας στο Ηνωμένο Βασίλειο.

"Η δημιουργία ενός Ευρετηρίου θα επιτρέψει την NESTA προς τον :

- Προσδιορισμό των κενών στα τρέχοντα μέτρα
- Ενσωμάτωση των υφιστάμενων μέτρων για την καινοτομία σε ένα ευρύτερο φάσμα άλλων δεικτών να αντικατοπτρίζουν καλύτερα τα αποτελέσματα και τις δραστηριότητες καινοτομίας στην οικονομία και το Ηνωμένο Βασίλειο κοινωνία.
- Βελτίωση της κατανόησης του τομέα των υπηρεσιών, της καινοτομίας που κατευθύνεται από τους χρήστες και του Δημοσίου Τομέα.
- Αξιοποιώντας τα μέτρα που οι καινοτόμες επιχειρήσεις και οι επενδυτές τους θεωρούν χρήσιμες. "(DIUS, 2008)

Αυτή η έκθεση περιγράφει ένα πρότυπο για τον Δείκτη Καινοτομίας του Δημοσίου Τομέα (PSII). Στο σχεδιασμό αυτού του Ευρετηρίου (DAMVAD, CFA, AARHUS UNIVERSITY,(2009)), επιδιώκουν να εκπληρώσουν τρεις γενικούς στόχους :

Πρώτον, θα πρέπει να βελτιωθεί η κατανόηση της καινοτομίας του Δημοσίου Τομέα και η παροχή των απαραίτητων μέτρων για τη χάραξη πολιτικής.

Δεύτερον, θα πρέπει να λειτουργήσει ως εργαλείο για να βοηθήσει τις μεμονωμένες οργανώσεις του Δημοσίου Τομέα στις προσπάθειές τους για την προώθηση της καινοτομίας. Αυτό, κατά την άποψή μας, είναι ένα σημαντικό στοιχείο για το PSII για να το κάνει αυτό υποδεικνύουν τρόπους βελτίωσης των «συνθηκών παροχής» για μεμονωμένους οργανισμούς.

Τρίτον, το PSII θα πρέπει να προωθήσει την ευαισθητοποίηση σχετικά με την καινοτομία του Δημοσίου Τομέα τόσο γενικά όσο και μεταξύ των ατόμων δημόσιους οργανισμούς. Ένα σημαντικό στοιχείο εδώ είναι να διαμορφώσουμε μια κοινή αντίληψη για το τι η καινοτομία του Δημοσίου Τομέα είναι και πώς ορίζεται.

Προτείνεται λοιπόν η κατασκευή ενός διαδραστικού εργαλείου όπου συλλέγονται δεδομένα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την παραγωγή μετρήσεων της καινοτομίας του Δημοσίου Τομέα και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ανάλυση και για την καινοτομία αναφοράς σε μεμονωμένους οργανισμούς. Επιπλέον, οι μετρήσεις που παράγονται από τον Δείκτη θα πρέπει να ενημερώνονται από τις συνεχιζόμενες διεθνείς εργασίες, προκειμένου να ενισχυθεί η διεθνής συγκρισιμότητα και να συμβάλει στην κοινή κατανόηση της καινοτομίας του Δημοσίου Τομέα. Η προσέγγιση είναι νέα από πολλές απόψεις, ενώ παράλληλα βασίζεται σε παραδείγματα πρόσφατων και συνεχιζόμενων εργασιών στον τομέα αυτό. Η μέτρηση της καινοτομίας του Δημοσίου Τομέα βρίσκεται ακόμη στα πρώτα της βήματα. Σημαντικές μελέτες έχουν διεξαχθεί στο Ηνωμένο Βασίλειο και αλλού, αλλά δεν είναι κοινές στο πλαίσιο που θα επέτρεπε μια ευρύτερη σύγκριση μεταξύ των μελετών.(DAMVAD, CFA, AARHUS UNIVERSITY,2009, p.6)

Ο πληθυσμός-στόχος για το PSII πρέπει να είναι ευρύς, συμπεριλαμβανομένων όλων των τοπικών και κεντρικών αρχών της κυβέρνησης. Είναι επίσης σημαντικό το PSII να είναι αντιπροσωπευτικό για το Ηνωμένο Βασίλειο ως σύνολο και περιλαμβάνει έτσι οργανώσεις στην Αγγλία, τη Σκωτία, την Ουαλία και τη Βόρεια Ιρλανδία. Το PSII θα πρέπει επίσης να καταβάλουν προσπάθειες ώστε να συμπεριληφθούν τα γραφεία εξυπηρέτησης "πρώτης γραμμής". δηλαδή. οργανώσεις που είναι κυρίως υπεύθυνες για την παροχή υπηρεσιών στο κοινό. Αυτή η τελευταία ομάδα, ωστόσο, είναι ιδιαίτερα σημαντική, δεδομένου του μεγάλου αριθμού οργανώσεων και σημαντικών διαφορών μεταξύ των λειτουργιών.

Ως εκ τούτου, ίσως είναι σκόπιμο να στοχεύσετε ένα επιλεγμένο σύνολο τομέων για αυτήν την ομάδα. (DAMVAD ,CFA, AARHUS UNIVERSITY, 2009, p.4-5)

2.4.1. Τι είναι η Καινοτομία του Δημοσίου Τομέα;

Η καινοτομία συνδέεται παραδοσιακά με τις εφευρέσεις που αναπτύσσονται και εμπορεύονται από ιδιωτικές εταιρείες. Ωστόσο, όλο και περισσότερο συνδέεται η καινοτομία με δημόσιους οργανισμούς, σε αναγνώριση του γεγονότος ότι νέοι τρόποι να κάνουμε πράγματα στο κοινό μπορεί να οδηγήσει σε υψηλότερη ποιότητα στις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται σε επιχειρήσεις και πολίτες για τη μείωση του κόστους και την αύξηση της αποτελεσματικότητας των δημόσιων οργανισμών.

Σύμφωνα με τους Mulgan και Albury (2003), η επιτυχής καινοτομία είναι το κλειδί για μια αποτελεσματική κυβέρνηση και δημόσιες υπηρεσίες. Καθορίζουν την καινοτομία του Δημοσίου Τομέα ως "τη δημιουργία και την εφαρμογή νέων διαδικασιών, προϊόντων, υπηρεσιών και μεθόδων παροχής υπηρεσιών που έχουν ως αποτέλεσμα σημαντικές βελτιώσεις στην αποδοτικότητα, την αποτελεσματικότητα ή την ποιότητα των αποτελεσμάτων". Οι υπηρεσίες ή οι διαδικασίες όμως δεν πρέπει να είναι εντελώς καινοφανείς για να είναι καινοτόμες: μπορεί αντιθέτως να αντιπροσωπεύουν ουσιαστικές βελτιώσεις σε υπάρχουσες μεθόδους παροχής υπηρεσιών ώστε να βελτιώνουν σημαντικά την ποιότητα ή την αποτελεσματικότητα της δημόσιας υπηρεσίας. (βλ. Koch και Hauknes (2005), Koch et al. (2006), Mulgan 2007).

Επιπλέον, ένας οργανισμός δεν χρειάζεται να αναπτύξει νέες υπηρεσίες ή διαδικασίες για να είναι καινοτόμος? Μπορεί επίσης να υιοθετήσει και να εφαρμόσει καινοτομίες που δημιουργούνται εκτός του οργανισμού. **Για παράδειγμα**, ένας οργανισμός του Δημοσίου Τομέα μπορεί να υιοθετήσει μια διαδικασία ή έναν τρόπο οργάνωσης που αναπτύχθηκε από άλλο δημόσιο οργανισμό ή στον ιδιωτικό ή στον τρίτο τομέα. Έτσι ο ορισμός μιας καινοτόμου οργάνωσης του Δημοσίου Τομέα κυμαίνεται από μια παθητική υιοθεσία καινοτομιών σε μια προορατική πηγή νέων ιδεών και εφευρέσεων.

Η καινοτομία του Δημοσίου Τομέα αποτελεί σημαντικό μέρος της επίλυσης του πιεστικού οικονομικού και κοινωνικού προβλήματος προβλήματα όπως η γήρανση του πληθυσμού, τα περιβαλλοντικά ζητήματα και το αυξανόμενο κόστος της υγειονομικής περίθαλψης (Harris και Albury 2009). Ωστόσο, ο Δημόσιος τομέας αντιμετωπίζει σημαντικά εμπόδια στην επιτυχημένη καινοτομία, συμπεριλαμβανομένης μιας κουλτούρας αποτροπής κινδύνου και

πίεσεων παράδοσης και διοικητικού φόρτου (Mulgan and Albury 2003). Επιπλέον, η καινοτομία του Δημοσίου Τομέα είναι σχετικά ανεπαρκής και δεν έχει αποτελέσει αντικείμενο συστηματικής μελέτης ή αξιολόγησης (βλ. Koch et al. 2006; Clark et al. 2008). Στη συνέχεια συζητείται γιατί η καινοτομία του Δημοσίου Τομέα είναι σημαντική και παρουσιάζεται ένα μοντέλο καινοτομίας, πριν στρέψετε την προσοχή σας στα διαθέσιμα εργαλεία των πολιτικών και των δημόσιων οργανισμών για τη μέτρηση και την προώθηση της καινοτομίας στο Δημόσιο Τομέα. (DAMVAD ,CFA, AARHUS UNIVERSITY, 2009, p. 8)

2.4.2 Γιατί είναι σημαντική η καινοτομία του Δημοσίου Τομέα ;

Η καινοτομία στον Δημόσιο Τομέα έχει πολλά κοινά σημεία με την καινοτομία του ιδιωτικού τομέα. Για παράδειγμα ο ορισμός της καινοτομίας του Δημοσίου Τομέα που παρουσιάστηκε στο προηγούμενο τμήμα θα μπορούσε επίσης να χρησιμοποιηθεί για τον ορισμό της καινοτομίας στον ιδιωτικό τομέα. Ωστόσο είναι πολύ λιγότερο γνωστό, όμως, για την καινοτομία του Δημοσίου Τομέα απ' ότι για τις καινοτομίες στις επιχειρήσεις, ιδίως εκείνες στον τομέα της μεταποίησης και της τεχνολογίας. Είναι πιθανό να υπάρχουν σημαντικές διαφορές στον τρόπο με τον οποίο καινοτομούν οι ιδιωτικές επιχειρήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί. Επιπλέον, οι οργανισμοί του Δημοσίου Τομέα λειτουργούν εντός πλαισίου συνθηκών και περιορισμών του προϋπολογισμού που διαφέρουν σημαντικά από εκείνους των ιδιωτικών επιχειρήσεων.

Σε αντίθεση με τον ιδιωτικό τομέα, όπου η καινοτομία βασίζεται ουσιαστικά στη μεγιστοποίηση των κερδών κίνητρα, η καινοτομία του Δημοσίου Τομέα ασχολείται με τη μεγιστοποίηση της κοινωνικής ευημερίας που δημιουργείται μέσω δημόσιων επενδύσεων. Η δημιουργία αξίας στον Δημόσιο Τομέα είναι συνεπώς πολύ ευρύτερη (Kelly et al., 2003). Αυτό σημαίνει ότι η καινοτομία διαδραματίζει ουσιαστικό ρόλο την αύξηση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών (δηλ. την ανάπτυξη τρόπων καλύτερης αντιμετώπισης της κοινωνίας προβλήματα ή κάλυψη των αναγκών των πολιτών και των επιχειρήσεων) και την αύξηση της παραγωγικότητας του Δημόσιο Τομέα (δηλαδή αύξηση της αποτελεσματικότητας με την οποία δαπανώνται τα δημόσια κονδύλια). Ένα επιπρόσθετος στόχος είναι η δημιουργία εμπιστοσύνης και νομιμότητας των ιδρυμάτων του Δημοσίου Τομέα (Kelly et al., 2003). Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στο δυναμικό της δημόσιας καινοτομίας για την αντιμετώπιση βασικών κοινωνικών και οικονομικών προκλήσεων ειδικότερα. Για παράδειγμα, η γήρανση του πληθυσμού και το αυξανόμενο κόστος της υγειονομικής περίθαλψης, που οφείλεται σε

μεγάλο βαθμό στην αύξηση των χρόνιων και μακροχρόνιων ασθενειών, θέτουν σημαντικές προκλήσεις για τους τομείς της υγειονομικής περίθαλψης και της νοσηλείας και ζητούν μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και νέες προσεγγίσεις στην περίθαλψη και τη φροντίδα. Η δημόσια καινοτομία μπορεί επίσης να συμβάλει στον μετριασμό των επίμονων προκλήσεων όπως η κοινωνική ανισότητα, η κατάχρηση ουσιών και η εγκληματικότητα.

Άλλες σημαντικές προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο Δημόσιος Τομέας περιλαμβάνει τα περιβαλλοντικά ζητήματα, αλλά και η παγκοσμιοποίηση και ο αυξημένος ανταγωνισμός από το εξωτερικό, που μεταξύ άλλων απαιτούν περισσότερη κατάρτιση και καλύτερη εκπαίδευση. Επιπλέον, η σημερινή ύφεση, που χαρακτηρίζεται από αυξημένη ανεργία και δημοσιονομικούς περιορισμούς στο Δημόσιο Τομέα, αυξάνει την πίεση στον Δημόσιο Τομέα και τη σημασία της καινοτομίας για καλύτερες ή και πιο αποτελεσματικές δημόσιες υπηρεσίες.(Harris, Albury 2009)

Ορισμένες τάσεις που αφορούν τον Δημόσιο Τομέα συνδυάζονται για τη δημιουργία μιας αυξημένης εστίασης στην καινοτομία. Αυτές περιλαμβάνουν μια αυξανόμενη έμφαση στην λογοδοσία, τη διαχείριση βάσει επιδόσεων και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δημόσιων διαδικασιών των υπηρεσιών. Περιλαμβάνουν επίσης τις προσκλήσεις για μείωση του κόστους λόγω των περιορισμών του προϋπολογισμού, της αύξησης της χρήσης εταιρικών σχέσεων μεταξύ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα και τη γενίκευση της πληροφόρησης και της πληροφόρησης τεχνολογία επικοινωνιών. Οι προσπάθειες καινοτομίας μπορούν επιπλέον να συμβάλουν στη διατήρηση ή ενισχύοντας την εμπιστοσύνη στους δημόσιους οργανισμούς και υπηρεσίες, διασφαλίζοντας ότι είναι αποτελεσματικοί και αποτελεσματικοί ενημερωμένοι. Ως εκ τούτου, η διαφάνεια όσον αφορά τις καινοτόμες δραστηριότητες και τα αποτελέσματα μπορεί να καλύψει σε αυξημένες απαιτήσεις για λογοδοσία και τεκμηριωμένες επιπτώσεις της επένδυσης του κοινού χρηματοδότηση σε δημόσιους οργανισμούς.

Εν τω μεταξύ, οι χρήστες των δημόσιων υπηρεσιών έχουν πρόσβαση σε όλο και περισσότερες πληροφορίες μέσω του διαδικτύου και των μέσων ενημέρωσης. Η πολυπλοκότητα τους αυξάνεται, μαζί με τους οι προσδοκίες για εξατομικευμένη εξυπηρέτηση και θεραπεία αυξάνονται και οι απαιτήσεις για μεγαλύτερη λογοδοσία στη χρήση της χρηματοδότησης των φορολογουμένων. Επιπλέον, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η καινοτομία στον Δημόσιο Τομέα μπορεί να αποτελέσει κίνητρο επιχειρηματική καινοτομία μέσω δημόσιων συμβάσεων, παροχή τεχνολογικών υποδομών, κανονισμών και άλλων συνθηκών πλαισίου. Ωστόσο, για να μπορέσουμε να κατανοήσουμε και να υποστηρίξουμε την δημόσια καινοτομία, χρειαζόμαστε

μια πιο ακριβή κατανόηση του τι είναι καινοτομία καθώς και των παραγόντων που επηρεάζουν τις καινοτόμες επιδόσεις στους δημόσιους οργανισμούς.

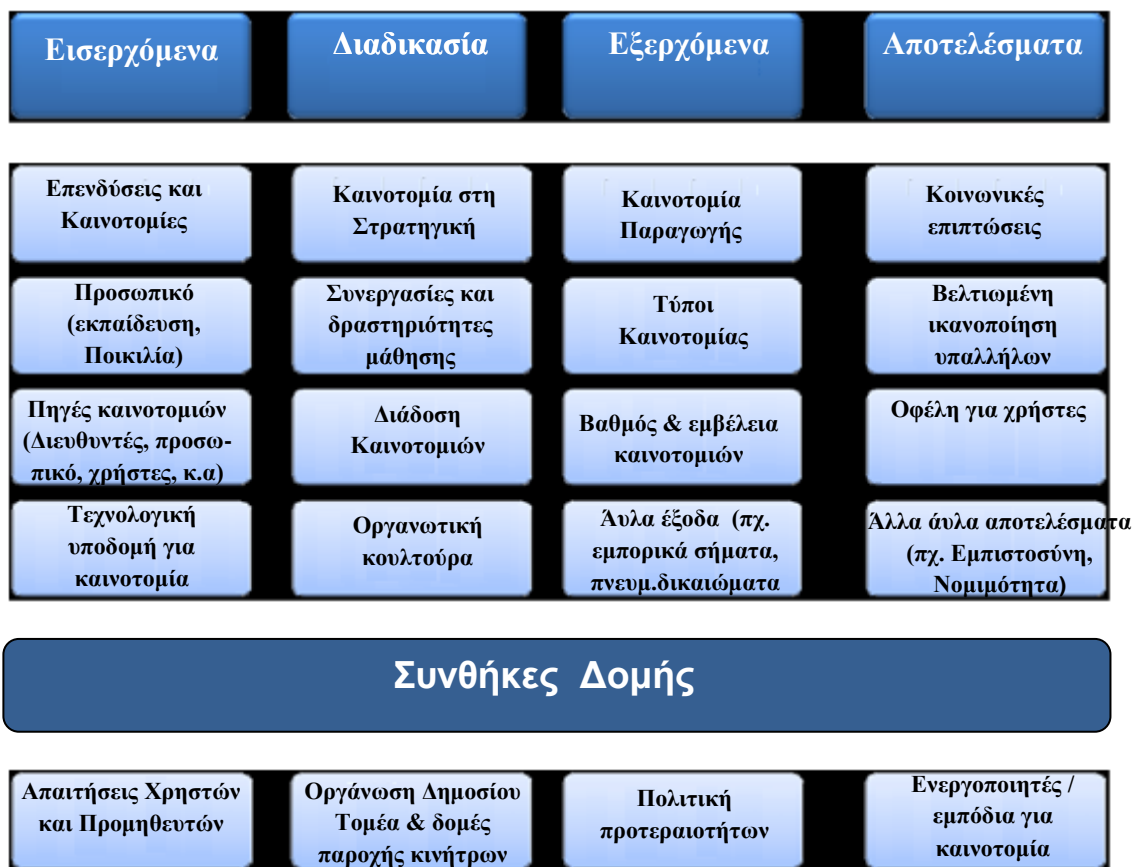
Στο επόμενο τμήμα, εστιάζουμε την προσοχή μας σε ένα μοντέλο καινοτομίας του Δημοσίου Τομέα που θα αποτελέσει τη βάση για περαιτέρω συζήτηση για τη μέτρηση της καινοτομίας στο Δημόσιο Τομέα.

2.4.3 Ένα μοντέλο Καινοτομίας του Δημοσίου Τομέα

Αυτή η ενότητα παρουσιάζει ένα απλό μοντέλο καινοτομίας σε οργανισμούς του Δημοσίου Τομέα. Το μοντέλο, το οποίο απεικονίζεται στο παρακάτω πίνακα, αποτελεί τη βάση για τη μέτρηση της καινοτομίας σε δημόσιους τομείς και οργανισμούς και επομένως επικεντρώνεται σε βασικά στοιχεία δραστηριοτήτων καινοτομίας και όχι σε διαδικασίες καινοτομίας.

Το μοντέλο περιλαμβάνει πέντε βασικά στοιχεία: εισροές στην καινοτομία, διαδικασίες καινοτομίας εντός του οργανισμού, αποτελέσματα της διαδικασίας καινοτομίας, γενικά αποτελέσματα καινοτομίας και εξωτερικούς παράγοντες ή συνθήκες-πλαίσια που επηρεάζουν την καινοτομία στις οργανώσεις του Δημοσίου Τομέα. Αυτά τα πέντε στοιχεία περιγράφονται παρακάτω. (DAMVAD ,CFA, AARHUS UNIVERSITY, 2009, p. 10)

Εικόνα 2-6: Πρότυπο καινοτομίας του Δημοσίου Τομέα



Πηγή: CFA & DAMVAD, 2009. (AARHUS UNIVERSITY)

2.4.4 Μοντελοποίηση του εργαλείου έρευνας

Στο παρακάτω πίνακα παρατίθενται οι τύποι των επιμέρους δεικτών που περιλαμβάνονται στο μοντέλο. Θεωρούμε ότι οι δείκτες για εισροές, διαδικασίες και αποτελέσματα καινοτομίας μπορούν να ληφθούν άμεσα από τις απαντήσεις των οργανισμών του Δημοσίου Τομέα, ενώ δείκτες των αποτελεσμάτων θα λαμβάνονται από άλλες πηγές δεδομένων. (DAMVAD ,CFA, AARHUS UNIVERSITY, 2009, p. 22)

Πίνακας 2-1: Δείκτες έρευνας καινοτομίας στο Δημόσιο Τομέα

Εισερχόμενα	Διαδικασίες	Εξερχόμενα	Αποτελέσματα
Οι δαπάνες καινοτομίας (προσωπικό, χρηματοδότηση, δαπάνες παροχής συμβουλών και άλλες αγορές γνώσεων κ.λπ.) Προσωπικό (εκπαίδευση, εμπειρία, πολυμορφία κ.λπ.) Πηγές καινοτομίας (π.χ. διευθυντικά στελέχη / ανώτερα στελέχη έναντι υπαλλήλων / προσωπικού πρώτης γραμμής, χρήστες, προμηθευτές, συνεργάτες κ.λπ.) Τεχνολογική υποδομή για την καινοτομία (συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης και της χρήσης των ΤΠΕ)	Εκτεταμένη στρατηγική καινοτομίας και στόχοι Συστηματική, εσωτερική μέτρηση και αξιολόγηση της καινοτομίας Ο ρόλος της διαχείρισης στην καινοτομία (ενεργός συμμετοχή, διαχείριση κινδύνων, υποστήριξη / δέσμευση για καινοτομία και εφαρμογή) Κίνητρα και ανταμοιβές δομές Πρακτικές μάθησης και διάδοσης γνώσεων και καινοτομιών Συνεργασία και συμμαχίες για την καινοτομία	Η αντίληψη των παραγόντων και οι φραγμοί στην καινοτομία Τύποι καινοτομιών (προϊόν, υπηρεσίες, διαδικασίες, μοντέλα παράδοσης, οργανωτικός σχεδιασμός και πρακτικές κ.λπ.) Βαθμός καινοτομίας και εμβέλειας καινοτομιών (π.χ. βαθμιαία έναντι ριζικής καινοτομίας, αυτόνομης έναντι συστηματικής καινοτομίας) Σχετικές άυλες εξόδους, π.χ. διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας, πνευματικών δικαιωμάτων, εμπορικών	Επιπτώσεις καινοτομιών Οργανωτικές επιδόσεις (μέτρα παραγωγικότητας και ποιότητας) Ευχαρίστηση των εργαζομένων Η ικανοποίηση των χρηστών Άλλα άυλα αποτελέσματα, π.χ. αυξημένη εμπιστοσύνη και νομιμότητα

Πηγή : Ηλεκτρονικό Βιβλίο Καινοτομία στο Δημόσιο Τομέα

DAMVAD ,CFA, AARHUS UNIVERSITY. (2009). *Public Sector Innovation Index- A Diagnostic Tool for measuring innovative performance and capability in public sector organisations*. NESTA.

2.5. BIBΛΙΑ

2.5.1 PUTTING CITIZENS FIRST: Engagement in Policy and Service Delivery for the 21st Century, Chapter 8. Measuring Citizen Feedback and Gauging Citizen Satisfaction, Bette-Jo Hughes, 2013, (JSTOR)

Όπως αναφέρεται στο κεφάλαιο 8, σελίδα 95 του βιβλίου: ΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ ΠΡΟΗΓΟΥΝΤΑΙ- Συμμετοχή στην πολιτική και στην παροχή υπηρεσιών τον 21ο αιώνα, Κεφ.8. Μέτρηση των σχολίων των Πολιτών και Μέτρηση της Ικανοποίησης των Πολιτών:

Στον Καναδά, η υπηρεσία με επίκεντρο τον πολίτη δεν είναι μια νέα έννοια. Σκεφτείτε ότι το 1996 η ομάδα εργασίας του Καναδικού Ομοσπονδιακού Αναπληρωτή Υπουργού για τα μοντέλα παροχής υπηρεσιών δήλωσε ότι: η υπηρεσία που βασίζεται στους πολίτες ενσωματώνει τις ανησυχίες των πολιτών σε όλα τα στάδια του σχεδιασμού και της διαδικασίας παροχής των υπηρεσιών, δηλαδή οι ανάγκες των πολιτών γίνονται η οργανωτική αρχή γύρω από την οποία καθορίζεται το δημόσιο συμφέρον και προγραμματίζεται η παροχή των υπηρεσιών.

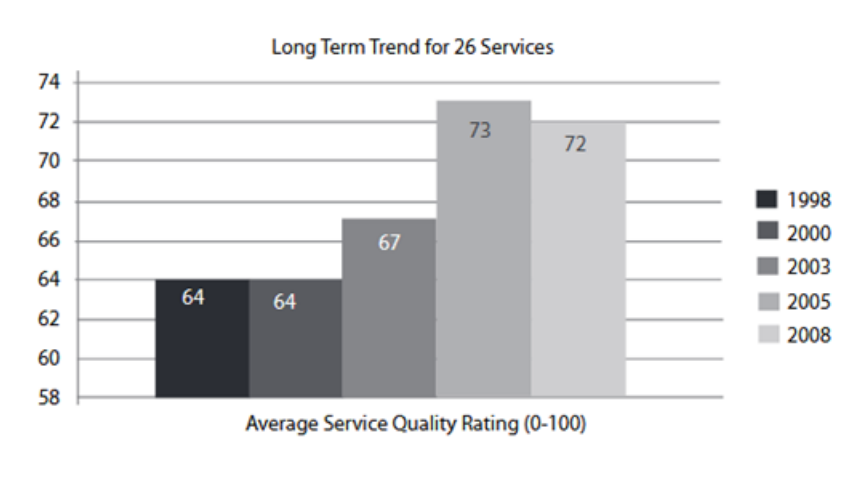
Αν και αυτό το απόσπασμα καταδεικνύει το γεγονός ότι η έννοια της παροχής υπηρεσιών των πολιτών υπήρχε για ένα σημαντικό χρονικό διάστημα, και αυτοί που υποκίνησαν αυτή την αλλαγή εστιάζεται το 1996 και είναι πολύ παρόμοια με τις σημερινές μας συζητήσεις. Όλοι αναθεωρούμε τα προγράμματά μας, όλοι έχουμε προκλήσεις όσον αφορά τις πηγές, και εμείς εργαζόμαστε με τις προσδοκίες ότι εάν οι πολίτες αλλάξουν, τότε η δημόσια υπηρεσία πρέπει να μετασχηματιστεί για να αντιμετωπίσει αυτά τα ζητήματα. Συγκεκριμένα, εστιάζουμε στην άποψη των πολιτών για την ικανοποίησή τους από τις Δημόσιες υπηρεσίες - **βλέποντας από έξω μέσα** - και παίρνουμε τις ανησυχίες των πολιτών και πρέπει να λαμβάνονται υπόψη το κάθε στάδιο σχεδιασμού και παροχής υπηρεσιών. **(εικόνα 2.2, σελ.4)**

Η επόμενη φάση, που είναι ένα βασικό θέμα σε αυτόν τον όγκο δοκιμών είναι ο τρόπος με τον οποίο εμπλέκουμε πραγματικά τους ανθρώπους στη συζήτηση, όχι μόνο να ρωτάμε πώς αισθάνονται, αλλά να τους εμπλέκει από την αρχή, στο σχεδιασμό των πολιτικών και των υπηρεσιών. Ένας σημαντικός τομέας έρευνας για το θέμα αυτό έχει θεσμοθετηθεί στον Καναδά. Η εξυπηρέτηση των πολιτών της υπηρεσίας BC για το θέμα αυτό χρησιμοποίησε πολλούς τρόπους έρευνας, συμπεριλαμβανομένων των ποσοτικών ερευνών, των συνεντεύξεων, ομάδες εστίασης και ιστοσελίδες τους πολίτες και τους εργαζόμενους στις υπηρεσίες πρώτης γραμμής.

Η έρευνα αυτή δείχνει ότι οι Καναδοί πολίτες αναμένουν καλές ή καλύτερες υπηρεσίες από το Δημόσιο Τομέα σε σχέση με τον ιδιωτικό τομέα. Οι πολίτες χρειάζονται συχνά περισσότερα από μια κρατική υπηρεσία - ειδικά όταν ασχολούμαστε με γεγονότα όπως αυτά της ζωής όπως γέννηση, θάνατος, ταξίδια, ανεργία και εσωτερική μετανάστευση στον Καναδά. Η έρευνα αποκάλυψε κάποια ανησυχητικά ευρήματα σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι Καναδοί πολίτες αλληλεπιδρούν και έχουν πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες τους. Και συγκεκριμένα:

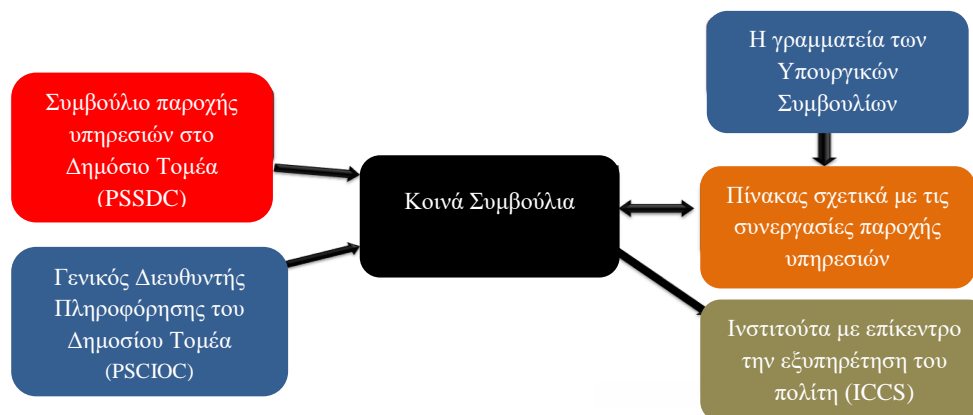
- Το 26% των ερωτηθέντων δεν ήξεραν από πού να αρχίσουν να βρουν την υπηρεσία που χρειάζονται (σύγκριση ιστοσελίδων ή υπηρεσίες που δεν διαφημίζονται καλά).
- Το 23% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι ήταν δύσκολη η πρόσβαση στους ανθρώπους ή στις πληροφορίες που χρειάζονται (πολλάσχοια τηλέφωνα, σύνδεσμοι όπου στα ερωτήματά τους, δεν είναι "το τμήμα μου" από το προσωπικό εξυπηρέτησης).
- Οι πολίτες δήλωσαν ότι ήταν συχνά υποχρεωμένοι να διαχειριστούν τον «λευκό χώρο» που υπάρχει μεταξύ συναφών υπηρεσιών (συνεργασίες υπηρεσιών).
- Συνολικά, οι δημόσιες υπηρεσίες στον Καναδά έλαβαν μέση βαθμολογία ποιότητας υπηρεσιών 72 στους 100 από τους ερωτηθέντες.

Σε επόμενη έρευνα για την παροχή υπηρεσιών (26 υπηρεσίες) παρατηρείται αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών από 1998(64%) – 2005(73%) και από το 2005-2008 η ικανοποίηση των πολιτών μειώθηκε.



Εικόνα 2.7 Η μακροπρόθεσμη τάση ικανοποίησης των πελατών στον Καναδά σε 26 υπηρεσίες (ομοσπονδιακές, επαρχιακές, δημοτικές).

Συμπεραίνοντας, υπάρχει βελτίωση της παροχής των υπηρεσιών όταν οι διαδικασίες εξυπηρέτησης των πολιτών λειτουργούν σε ένα επαναλαμβανόμενο κύκλο και όταν η υπηρεσία επενδύει στις γνώσεις, τις ικανότητες του προσωπικού, την ευγένεια, την εύκολη μετάβαση των πολιτών, την ίση και δίκαιη αντιμετώπισή τους με σωστά και άμεσα αποτελέσματα.



Εικόνα 2.8 Η παροχή Υπηρεσιών μιας Κοινότητας στον Καναδά.

Ο Γενικός Διευθυντής Πληροφόρησης του Δημοσίου Τομέα (PSCIOC) και το Συμβούλιο Εξυπηρέτησης Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα (PSSDC) (γνωστά ως **Κοινά Συμβούλια**) είναι παν-καναδικά διαπεριφερειακά Συμβούλια επικεντρωμένα στην παροχή υπηρεσιών με επίκεντρο τον πολίτη. Τα Κοινά Συμβούλια δημιούργησαν το **ICCS** (Institute for Citizen Centered Service) το 2005 για να παρέχουν μια διακυβερνητική πλατφόρμα και γραμματεία για τη συνέχιση εταιρικών σχέσεων και το συντονισμό πρωτοβουλιών που εστιάζονται στην παροχή καινοτόμων υπηρεσιών Δημοσίου Τομέα και στις πρωτοβουλίες δημόσιων υπηρεσιών. Ο στόχος ήταν μέρος του ευρύτερου στόχου να δημιουργηθεί η αριστεία της δημόσιας υπηρεσίας και να επικεντρωθεί στην παροχή υπηρεσιών με επίκεντρο τον πολίτη. (<https://iccs-isac.org/councils/joint-councils>)

Το **PSSDC** (Public Sector Service Delivery Council) και ο **PSCIOC** (Public Sector Chief Information Officer Council) συνεργάζονται ως «Κοινά Συμβούλια», για να αντιμετωπίσουν ζητήματα κοινού ενδιαφέροντος και για να ενισχύσουν την αποτελεσματικότητα της δημόσιας υπηρεσίας προς το καναδικό κοινό. Υπάρχουν ορισμένες υποεπιτροπές και ομάδες εργασίας των κοινών συμβουλίων, του PSCIOC και του PSSDC, οι οποίες επικεντρώνονται σε βασικούς τομείς προτεραιότητας. Το PSCIOC, το PSSDC και τα Κοινά Συμβούλια, σε συνεργασία με το ICCS, αποτελούν ένα μοναδικό παν-καναδικό μοντέλο διεπιστημονικής συνεργασίας και συνεργασίας.

Το ICCS αποτελεί κέντρο αριστείας για τη γνώση, τη συνεργασία και την καινοτομία στον τομέα παροχής υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα. Αποστολή του είναι να προάγει υψηλά επίπεδα ικανοποίησης των πολιτών από την παροχή υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα. Το ICCS αναλαμβάνει έρευνα για τον προσδιορισμό των αναγκών και των προσδοκιών των πολιτών όσον αφορά τις υπηρεσίες και βοηθώντας τον Δημόσιο Τομέα να εντοπίσει και να εφαρμόσει καινοτόμες λύσεις υπηρεσιών βέλτιστης πρακτικής που υποστηρίζουν ποιοτικές υπηρεσίες σε όλα τα κανάλια και ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις ανάγκες εξυπηρέτησης των πολιτών. (<https://iccs-isac.org/councils/joint-councils>)

2.5.2 PUTTING CITIZENS FIRST: Engagement in Policy and Service Delivery for the 21st Century, Chapter 3. Beyond New Public Management: Will governments let citizens and communities determine policy choices and service mixes, Don Kettl, 2013, (JSTOR)

Όπως αναφέρεται στο κεφάλαιο 3, σελίδα 39-48 του βιβλίου: ΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ ΠΡΟΗΓΟΥΝΤΑΙ- Συμμετοχή στην πολιτική και στην παροχή υπηρεσιών τον 21ο αιώνα, Κεφ.3. Πέρα από τη νέα δημόσια διοίκηση: Οι κυβερνήσεις θα αφήσουν τους πολίτες και τις κοινότητες να καθορίζουν τις επιλογές πολιτικών και τους συνδυασμούς των υπηρεσιών του Ντον Κέτλ:

Μετά από ένα ταξίδι στην Αυστραλία το κεφάλαιο αναφέρει για την ιδέα της θέσης που μπορεί να έχει η συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες για την χάραξη της πολιτικής. Οι κυβερνήσεις και οι πολιτικοί δεν είναι έτοιμοι ακόμη να ξεφύγουν από την καθορισμένη πολιτική διαδικασία. Υπάρχει μια ιδέα που βρίσκεται σε εξέλιξη, που μπορεί να φέρει τους πολίτες να συμμετέχουν στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, προσαρμοσμένη στην διακυβέρνηση του 21^{ου} αιώνα. Τη δεκαετία του 1980, υιοθετήθηκε αρχικά η Νέα Δημόσια Διοίκηση (NPM New Public Management) μεταξύ των πολιτών και της κυβέρνησης.

Σε ένα πρόσφατο άρθρο ο οικονομολόγος έκρινε ότι Αυστραλοί πρέπει να αποφασίσουν σε ποια χώρα θα ζήσουν τα παιδιά τους (Η υπόσχεση της Αυστραλίας: η επόμενη χρυσή κατάσταση, 2011). Η δέσμευση των πολιτών έχει εξελιχθεί σημαντικά σε σχέση με το στόχο για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας. Όλο και περισσότερο εστιάζεται ο στόχος στην ταυτότητα και τις αξίες των κυβερνήσεων: αναρωτιούνται ποιοί είναι; είναι αυτό που θέλουν να είναι; και πώς θα πετύχουν τους στόχους ;Στις Η.Π.Α. οι φορολογικοί περιορισμοί θεωρήθηκαν επιτακτική ανάγκη και αυτό με την σειρά του οδηγεί στο τι είδους κυβέρνηση θέλουμε να κάνουμε. Τα τελευταία 15-20 χρόνια ολοκληρώθηκαν οι μεταρρυθμίσεις στο

Δημόσιο Τομέα και επαναπροσδιορίζονται οι προσπάθειες για το ρόλο της κυβέρνησης στο πως θα πετύχουν το σκοπό τους αυτό.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί πόσο αναγκαία είναι η ενεργή συμμετοχή των πολιτών στη Δημόσια Διοίκηση καθώς και η υπευθυνότητα των ατόμων και η συνεργασία των τμημάτων (συντονιστική δράση μεταξύ των Οργανισμών).

2.5.3 PUBLIC FINANCE REVIEW (SAGE JOURNALS)

Does “Satisfaction” with Local Public Services Affect Complaints (Voice) and Geographic Mobility (Exit)? Paul J. Devereux, Burton A. Weisbrod (2006) Research Article

Όπως αναφέρεται στο ερευνητικό άρθρο του Paul J. Devereux, Burton A. Weisbrod (2006) από την Επιστημονική Εφημερίδα **SAGE JOURNAL** με τίτλο: **Μήπως η "Ικανοποίηση" από τις Δημοτικές Υπηρεσίες επηρεάζουν τις καταγγελίες (φωνή των πολιτών) και τη γεωγραφική κινητικότητα (έξοδος ;) :**

Τα πολιτικά συστήματα ενδέχεται να ανταποκρίνονται όχι μόνο στις εκλογές, αλλά και στις εκδηλώσεις δυσαρέσκειας μέσω καταγγελιών και γεωγραφικής κινητικότητας.

Η κατανόηση των επιπτώσεων της δυσαρέσκειας των πολιτών από τις Δημοτικές Υπηρεσίες είναι ο στόχος του παρόντος άρθρου, το οποίο εξετάζει εμπειρικά δύο μορφές συνεπειών της δυσαρέσκειας: καταγγελίες σε Δημόσιους Οργανισμούς και αποφάσεις για μετακίνηση. Οι συγγραφείς διαπιστώνουν ότι τα δυσαρεστημένα άτομα είναι πιο πιθανό να παραπονούνται και να διαμαρτύρονται ότι σχεδιάζουν να μετακινηθούν σε άλλες γεωγραφικές θέσεις, αυτά τα δύο πεδία δράσεων φαίνεται να είναι υποκατάστατα. Τα ευρήματα δείχνουν ότι η δυσαρέσκεια είναι προβλέψιμη και οι συνέπειες στη συμπεριφορά είναι ότι τα στοιχεία της έρευνας σχετικά με την ικανοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών έχουν υποτιμηθεί στην οικονομική έρευνα.

Συμπεραίνουμε ότι οι πολίτες που είναι δυσαρεστημένοι από τις παρεχόμενες Δημόσιες Υπηρεσίες προχωρούν είτε σε καταγγελίες είτε μετακινούνται σε άλλες περιοχές. Επίσης οι καταγγελίες γίνονται όχι μόνο αποκλειστικά από δυσαρεστημένους πολίτες αλλά και από πολίτες που έχουν αναμενόμενα καθαρά θετικά οφέλη (έχουν να κερδίσουν κάτι). Για παράδειγμα συγκρίνουν την προσφερόμενη ποιότητα των τοπικών τους υπηρεσιών με άλλα πρότυπα υπηρεσιών γειτονικού τόπου ή και χώρας. Οι πολίτες αυτοί προχωρούν σε καταγγελίες μόνο όταν δεν υπάρχει κάποιο κόστος για αυτούς (κόστος καταγγελίας) και μόνο όταν γνωρίζει ότι θα ικανοποιηθεί προχωρώντας στην καταγγελία αυτή.

2.5.4 International Review of Administrative Sciences (Research Article), 2017 (SAGE JOURNALS)

Vulnerable consumers and satisfaction with public services: does country matter?

Judith Clifton, Daniel Diaz-Fuentes, Marcos Fernandez-Gutierrez

Όπως αναφέρεται στο ερευνητικό άρθρο των Judith Clifton, Daniel Diaz-Fuentes, Marcos Fernandez-Gutierrez (2017) από την Επιστημονική Εφημερίδα **SAGE JOURNAL** με τίτλο: **Οι ευάλωτοι καταναλωτές και η ικανοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών: Μήπως έχει σημασία η χώρα;**

Στο πλαίσιο της Δημόσιας Διοίκησης, δίνεται μεγαλύτερη προσοχή στους «ευάλωτους πολίτες» - ομάδες πολιτών οι οποίοι, για λόγους που δεν μπορούν να ελέγξουν, βρίσκονται σε μειονεκτική θέση σε σύγκριση με άλλους πολίτες - όταν κάνουν χρήση των δημόσιων υπηρεσιών. Η αρχική έρευνα επικεντρώθηκε στο πώς το κοινωνικοοικονομικό υπόβαθρο των πολιτών διαμορφώνει τη συμπεριφορά και την ικανοποίησή τους. Ωστόσο, οι πολίτες λαμβάνουν αποφάσεις σε ένα πλαίσιο, αλλά δεν γνωρίζουμε πολύ για το πώς διαφέρουν οι εμπειρίες τους ανάλογα με τη χώρα διαμονής τους. Αναλύουμε συγκριτικά την εμπειρία των ευάλωτων πολιτών στις αγορές τηλεπικοινωνιών και ηλεκτρικής ενέργειας σε τρεις μεγάλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι οποίες επιλέχθηκαν για να αντιπροσωπεύσουν τα μεταβατικά, ενδιάμεσα και καθυστερημένα στάδια της μεταρρύθμισης. Καταρχήν διαπιστώνουμε ότι τα κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά των πολιτών παίζουν σημαντικό ρόλο στον προϋπολογισμό και τις αντιλήψεις για τις προσιτές τιμές των υπηρεσιών και στη συνέχεια δείχνουν πώς η ευπάθεια των πολιτών διαφέρει ανάλογα με το πλαίσιο της χώρας. Τα αποτελέσματα είναι χρήσιμα για τους επαγγελματίες που επιδιώκουν να στοχεύσουν στη ρύθμιση προκειμένου να βελτιώσουν τις εμπειρίες των ευάλωτων πολιτών.

Οι επαγγελματίες αναγνωρίζουν ότι η μεταρρύθμιση της δημόσιας υπηρεσίας έχει φέρει μαζί της μεγαλύτερη πολυπλοκότητα και επιλογές της αγοράς και ότι αυτό δημιουργεί προκλήσεις στους πολίτες, ιδιαίτερα τους ευάλωτους πολίτες. Η αρχική εμπειρική εργασία κατέδειξε ότι το κοινωνικοοικονομικό υπόβαθρο των πολιτών επηρεάζει την ικανοποίησή τους. Ωστόσο, δεν γνωρίζουμε πολλά για το πώς διαμορφώνεται αυτή η ευπάθεια ανάλογα με τη χώρα. Οι λιγότερο μορφωμένοι, οι ηλικιωμένοι και οι μη απασχολούμενοι πολίτες αντιμετωπίζουν συχνότερα προβλήματα με αυτές τις υπηρεσίες από τους άλλους πολίτες, και το περιβάλλον της χώρας τους καθορίζει σημαντικά αυτές τις εμπειρίες.

2.5.5 Review of Public Personnel Administration (Research Article), 1999

(SAGE JOURNALS)

Working for America: Does Public Service Motivation Make a Difference?

Katherine C. Naff, John Crum

Όπως αναφέρεται στο ερευνητικό άρθρο των Katherine C. Naff, John Crum (1999) από την Επιστημονική Εφημερίδα **SAGE JOURNAL** με τίτλο: **Εργασία για την Αμερική - Μήπως τα Κίνητρα σε μια Δημόσια Υπηρεσία κάνουν τη διαφορά? :**

Σημαντική έρευνα ρώτησε εάν οι εργαζόμενοι του Δημοσίου Τομέα έχουν διαφορετικές αξίες και ανταποκρίνονται σε διαφορετικά κίνητρα από τους εργαζόμενους του ιδιωτικού τομέα. Πρόσφατα, ο Jim Perry ανέπτυξε μια κλίμακα που σχεδιάστηκε για να μετρήσει αυτή την κατασκευή, την οποία αυτός καλεί "κίνητρο για την παροχή δημόσιας υπηρεσίας".

Εξετάζουμε τη σχέση μεταξύ των κινήτρων για την παροχή δημόσιας υπηρεσίας με τις συμπεριφορές των δημοτικών υπαλλήλων και τις συμπεριφορές εξετάζοντας απαντήσεις περίπου 10, 000 δημοτικών υπαλλήλων σε μια πρόσφατη έρευνα. Ακόμα κι αν η έρευνα περιελάμβανε μόνο ένα υποσύνολο της κλίμακας Perry, βρήκαμε σημαντικές σχέσεις μεταξύ του κινήτρου της δημόσιας υπηρεσίας και την ικανοποίηση από την εργασία των δημοτικών υπαλλήλων, τις επιδόσεις τους, την πρόθεση να παραμείνουν στην κυβέρνηση και να υποστηρίξουν τις κυβερνητικές προσπάθειες για επανεπένδυση.

Εξαιρετικά, ο James Perry (1996,1997) υποστήριξε την ανάγκη να καλυφθεί το χάσμα μεταξύ του ισχυρισμού του και του εμπειρικής έρευνας ως προς τη φύση και τις συνέπειες μιας ηθικής δημόσιας υπηρεσίας, ή τι αυτός καλεί "κίνητρο δημόσιας υπηρεσίας. Σημειώνοντας αυτό οι μελετητές έθεσαν ότι το κίνητρο για την παροχή δημόσιας υπηρεσίας επηρεάζει πράγματα όπως η επιλογή θέσεων εργασίας, η απόδοση, και την οργανωτική αποτελεσματικότητα, αυτός προσπάθησε να προσδιορίσει το κατασκευάσμα αναπτύσσοντας ένα έγκυρο και αξιόπιστο μέτρο του κοινού κίνητρο εξυπηρέτησης (Perry, 1996). Σε μια εποχή όπου η επιθυμία για απασχόληση στο Δημόσιο Τομέα μπορεί να συγκλονιστεί από μια κακή εικόνα της κυβέρνησης και μη ανταγωνιστικές αμοιβές, είναι σημαντικό να εξεταστεί εάν υπάρχει μια τέτοια κατασκευή ως κίνητρο της δημόσιας υπηρεσίας και εάν ναι, αν συμβάλλει στις επιδόσεις και τις στάσεις των εργαζομένων απέναντι στην εργασία στο Δημόσιο Τομέα. Οι αναλυτές αποδίδουν αυτήν την απώλεια ανταγωνιστικότητας σε ανεπαρκή αμοιβή, δυσκίνητη φύση της διαδικασίας πρόσληψης, έλλειψη αποτελεσματικότητας, προσπάθειες προσλήψεων και κακή εικόνα της δημόσιας υπηρεσίας,

συμπεριλαμβανομένης της αντίληψης ότι η εργασία στο Δημόσιο Τομέα δεν είναι προκλητική ή δημιουργική (GAO, 1990b, Εθνική Επιτροπή, 1989, Levine, 1986).

2.5.6 E-BOOK (THE OTHER INVISIBLE HAND) Delivering Public Services through Choice and Competition (2007), Julian Le Grand

ΤΟ ΑΛΛΟ ΑΟΡΑΤΟ ΧΕΡΙ - Παροχή Δημόσιων Υπηρεσιών μέσω επιλογής και ανταγωνισμού

Στο βιβλίο του ο Le Grand αναφέρει ότι απορρίπτεται από εκείνους που γνωρίζουν καλύτερα και νιώθει αμηχανία για κάτι που είναι ξεκάθαρο γι αυτόν ενώ αυτοί θα έπρεπε να είναι σύμμαχοί του στην προώθηση των μεταρρυθμίσεων που πρέπει να γίνουν στους Δημόσιους Οργανισμούς για να εργάζονται καλύτερα για την εξυπηρέτηση των αναγκών τους. Φαίνεται πεπεισμένος ότι με τις γνώσεις που διαθέτει μπορεί να μετασχηματίσει της Δημόσιες Υπηρεσίες και να τον αφήσουμε να καταλάβει γιατί σε μεγάλο βαθμό οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, ειδικά στο σύστημα υγείας και εκπαίδευσης είναι ακατάλληλες για να καλύψουν τις προσδοκίες εκατοντάδων χιλιάδων ασθενών.

Αυτοί οι δημόσιοι υπάλληλοι θα πρέπει να μεταφέρονται, το συντομότερο δυνατόν, σε ένα περιβάλλον στο οποίο δεν υπάρχει κρυψώνα από τις προτιμήσεις των ίδιων των χρηστών υπηρεσιών ή, στην περίπτωση της σχολικής φοίτησης, των γονέων τους ένα περιβάλλον στο οποίο υπάρχουν αδιαμφισβήτητες ανταμοιβές για την πραγματοποίηση της υπηρεσίας οι χρήστες θέλουν και άκαμπτες συνέπειες για να μην το κάνουν. Στην υγεία και την παιδεία μπορούμε να επιλέξουμε να βασιστούμε στη γνώση, την ικανότητα και, πάνω απ' όλα, τις καλές προθέσεις των ιατρών και των εκπαιδευτικών και των δικών τους συναδέλφους επαγγελματίες. Η εμπιστοσύνη σε επαγγελματίες, που λειτουργούν με ελάχιστες ή καθόλου παρεμβολές, από την κυβέρνηση, είναι, σύμφωνα με εκείνους που έβαλαν την πίστη τους σε ειδικούς η γνώση που συνδέεται με την επαγγελματική ηθική, το βασικό συστατικό για την παροχή υψηλής ποιότητας, ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες. Υπάρχει εναλλακτική συνταγή για την παροχή δημόσιας υπηρεσίας κατά τη δημιουργία και τη διατήρηση μιας πολιτικής και διαχειριστικής ιεραρχίας που είναι σε θέση να ασκήσει την εξουσία που απαιτείται για τον καθορισμό των στόχων και τη διαχείριση των αποδόσεων. Πρόκειται για ένα σύστημα παροχής κοινωνικής πρόνοιας, και ελέγχου - κάτι που πολλοί από εμάς έχουμε συσχετίσει με τη Νέα Εργασία. Στηρίζεται σε ακατέργαστες και εμφανείς παρεμβάσεις στην υγεία και την εκπαίδευση από προγραμματιστές που είναι απομακρυσμένοι από την πραγματική παροχή υπηρεσιών κοινωνικής πρόνοιας.

2.5.7 Επιστημονικό περιοδικό *Procedia Economics and Finance* (2014), Elsevier

Τα παρακάτω άρθρα δημοσιεύτηκαν σε Ξένα Επιστημονικά περιοδικά σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών στο Δημόσιο Τομέα, είναι :

Τίτλος: “Μέτρηση ικανοποίησης πολιτών χρησιμοποιώντας την μέθοδο Servqual: Η περίπτωση των Ελληνικών Ταχυδρομείων”(Πρόδρομος Χατζόγλου, Δημήτριος Χατζούδης, Ευτυχία Βραιμάκη, Ελένη Λειβαδίτη)

Prodromos Chatzoglou, Dimitrios Chatzoudes, Eftichia Vraimaki, Eleni Leivaditou, “Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the “Hellenic post”, *Procedia Economics and Finance* (2014).

Αναφέρεται σε μια έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2012 στην Ελλάδα, με τη μέθοδο SERVQUAL, σχετικά με το πόσο ευχαριστημένοι είναι οι Έλληνες πολίτες από την εξυπηρέτηση που παρέχεται στα Ελληνικά Ταχυδρομεία - (ΕΛΤΑ). Το αποτέλεσμα της έρευνας έδειξε ότι α) οι Έλληνες πολίτες δεν είναι ευχαριστημένοι με τις υπηρεσίες που παρέχονται από το Ελληνικά Ταχυδρομεία (υπήρχε χαμηλή απόδοση σε όλα τα κριτήρια ποιότητας που θέτει η μέθοδος SERVQUAL) και β) οι διευθυντές των υποκαταστημάτων αγνοούσαν τα προβλήματα που υπήρχαν στον τομέα παροχής υπηρεσιών.

2.5.8 Τίτλος: “Αξιολογώντας τον Δημόσιο Τομέα στην Ελλάδα: Η περίπτωση των ΚΕΠ” Panagiotis Manolitzas , Denis Yannakopoulos, Nikolaos Tsotsolas, Dimitrios Drosos, “*Evaluating the Public Sector in Greece: The case of Citizens’ Service Centers*”, www.Academia.edu, (2010).

Η έρευνα διεξήχθη από την 1η Δεκεμβρίου του 2009 έως τις 20 Μαρτίου του 2010 Συνολικά συγκεντρώθηκαν 730 ερωτηματολόγια και το δείγμα προήλθε από την Αθήνα και αξιολογήθηκαν κριτήρια ικανοποίησης όπως: 1.προσωπικό των ΚΕΠ (γνώσεις-δεξιότητες-φιλικότητα), 2.υπηρεσία (χρόνος αναμονής), 3.εικόνα-πρόσβαση υπηρεσίας (κτιριακή υποδομή-πρόσβαση-παρκινγκ-σύνδεση με μέσα μεταφοράς) και ζητήθηκε να βαθμολογηθούν τα κριτήρια αυτά με ποσοστό βαρύτητας Το αποτέλεσμα της έρευνας έδειξε ότι α) οι πολίτες είναι πολύ ικανοποιημένοι σχετικά με το κριτήριο του προσωπικού(96%) και το κριτήριο της υπηρεσίας(90%) αλλά από την άλλη πλευρά δε έδωσαν μεγάλη βαρύτητα στο κριτήριο της υπηρεσίας (8,9%) και β) χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης παρατηρήθηκε στο κριτήριο της πρόσβασης στο οποίο οι πολίτες δεν αποδίδουν ιδιαίτερη σημασία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Θεωρίες μεθόδου μέτρησης ικανοποίησης – Μέθοδος MUSA

Για το σκοπό της έρευνας επιλέχθηκε η ποσοτική μέθοδος , η οποία εφαρμόστηκε σε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα 140 πολιτών, αρκετό σύμφωνα με την απογραφή κατοίκων του Δήμου για να θεωρηθεί αξιόπιστο και αντικειμενικό ώστε να προκύψουν σαφή και αξιόπιστα αποτελέσματα. Το ερωτηματολόγιο είναι αυτό που χρησιμοποιήθηκε για τη μέτρηση του βαθμού της ικανοποίησης του πολίτη του Δήμου Θέρμης (δημότη και κατοίκου Θέρμης και Τριαδίου).

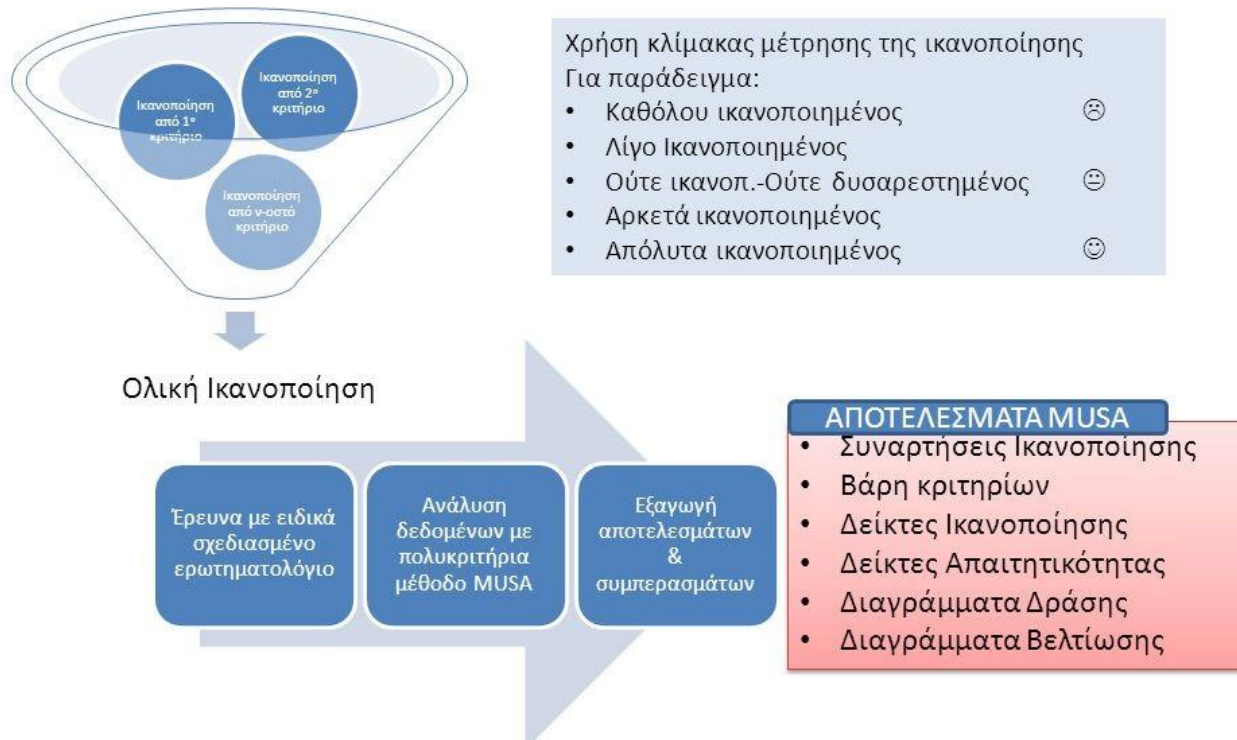
Η μέθοδος που είναι απαραίτητο να γίνει αναφορά, που επικεντρώνεται στην ικανοποίηση των πολιτών και είναι παρόμοια με τη δική μας, όπως το ερωτηματολόγιο με βαθμίδες ικανοποίησης από καθόλου, λίγο, αρκετά, πολύ έως και πάρα πολύ, είναι η **Μέθοδος MUSA**.

Βασίζεται στο γεγονός ότι η **συνολική ικανοποίηση** ενός μεμονωμένου πελάτη, εξαρτάται από ένα σύνολο κριτηρίων που αντιπροσωπεύουν τα χαρακτηριστικά του προσφερόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας.

Σχεδιάζεται το ερωτηματολόγιο το οποίο αξιολογεί τα βασικά κριτήρια ικανοποίησης - αναλύει τα δεδομένα και εξάγει αποτελέσματα στα οποία παρουσιάζονται :

- Διαγράμματα δράσης και βελτίωσης, με δείκτες ικανοποίησης και βάρη κριτηρίων.
- Υποδεικνύονται έτσι τα σημεία στα οποία ο οργανισμός πρέπει να βελτιωθεί για να αυξήσει την ικανοποίηση των πολιτών.

Η Πολυκριτήρια Μέθοδος MUSA (γενικά)



Εικόνα 3-1. Διασφάλιση και Διοίκηση Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση. Διοίκηση και καλές πρακτικές. (Θεσσαλονίκη, Συνέδριο Σεπτέμβριος 2012, Καθηγητές Γρηγορούδης Ε. , Κρασαδάκη Ε. , Ματσατσίνης Ν.)

Η μέθοδος **MUSA** (Multicriteria Satisfaction Analysis) αποτελεί την πολυκριτήρια ή πολυκριτηριακή αναλυτική – συνθετική προσέγγιση για το πρόβλημα της μέτρησης και της ανάλυσης της ικανοποίησης. Η πρωτότυπη αυτή μεθοδολογία βασίζεται στην πολυκριτήρια ανάλυση αποφάσεων, υιοθετώντας τις βασικές αρχές της αναλυτικής – συνθετικής προσέγγισης και της θεωρίας των συστημάτων αξιών ή χρησιμότητας.

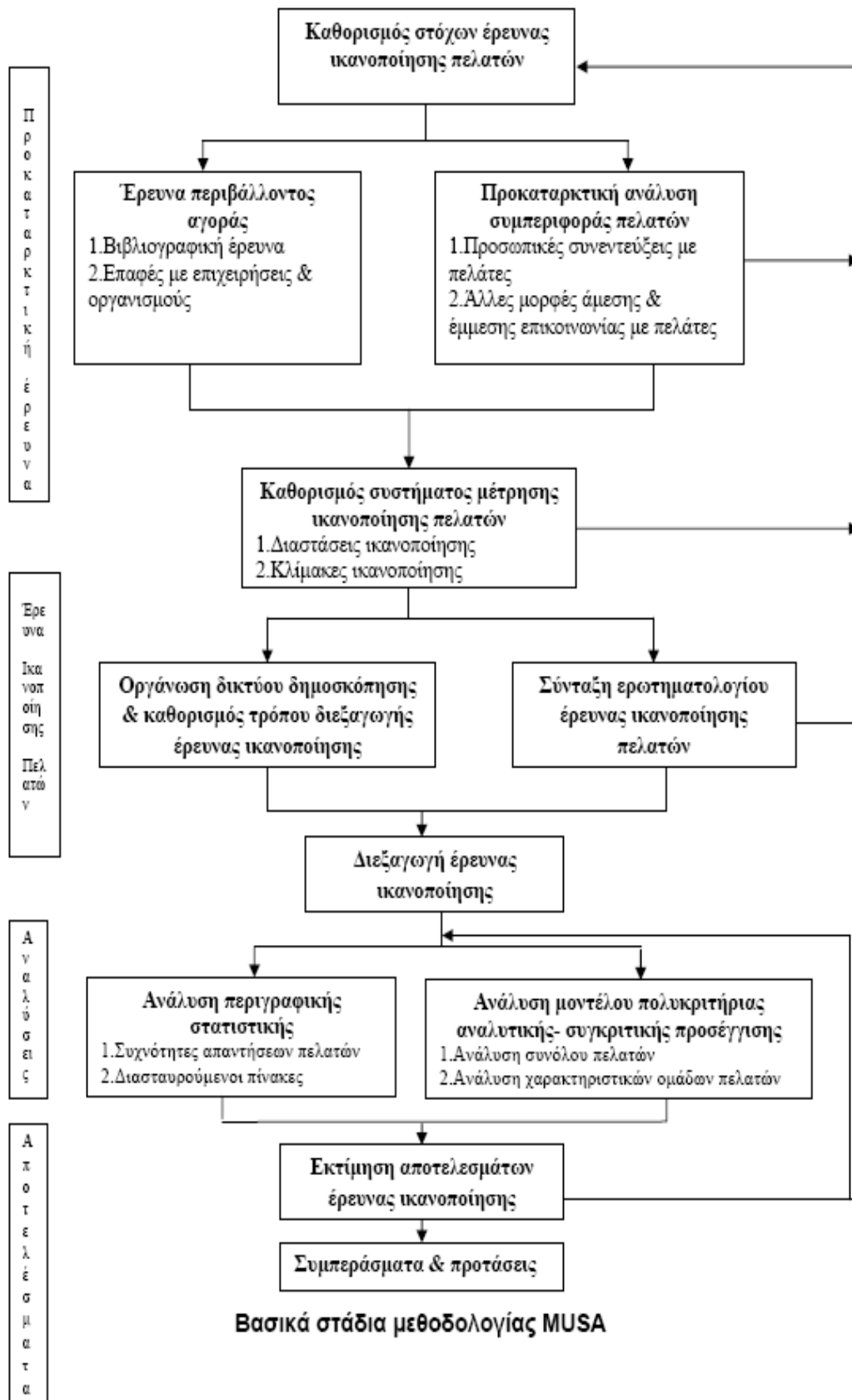
Οι κύριες παραδοχές που αφορούν την ανάπτυξη της μεθόδου **MUSA** εστιάζονται στα εξής σημεία (Γρηγορούδης και Σίσκος, 2000):

- **Ορθολογικός καταναλωτής:** Η συγκεκριμένη υπόθεση σχετίζεται με την ύπαρξη ορθολογικών πελατών και συναντάται στο σύνολο του χώρου της επιστήμης των Αποφάσεων.

- **Κριτήρια ικανοποίησης:** Η μέθοδος **MUSA** υποθέτει την ύπαρξη ενός συνόλου χαρακτηριστικών του εξεταζόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας, σύμφωνα με τα οποία οι πελάτες αντιλαμβάνονται την ικανοποίησή τους. Το σύνολο αυτό των χαρακτηριστικών αποτελεί τα κριτήρια ικανοποίησης των πελατών που οφείλουν να πληρούν συγκεκριμένες ιδιότητες.
- **Προσθετικό μοντέλο σύνθεσης:** Τέλος, γίνεται η παραδοχή ύπαρξης ενός προσθετικού μοντέλου σύνθεσης του συνόλου των κριτηρίων ικανοποίησης και ειδικότερα μια προσθετική συνάρτηση αξιών (additive value function). Στα πλαίσια της πολυκριτήριας ανάλυσης αποφάσεων, οι συναρτήσεις αυτές πληρούν την ιδιότητα της μονοτονίας.

Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι η συγκεκριμένη μέθοδος βασίζεται σε πρωτογενή δεδομένα που προέρχονται άμεσα από το σύνολο των πελατών της εταιρείας και γι' αυτό το λόγο κρίνεται απαραίτητη η ενσωμάτωσή της σε μία γενικότερη μεθοδολογία εφαρμογής προγραμμάτων μέτρησης ικανοποίησης. (Βαγγέλης Γρηγορούδης – Γιάννης Σίσκος, 2000, σελ. 30). Τα βασικά στάδια της μεθοδολογίας (**μοντέλο MUSA**) υλοποίησης ερευνών ικανοποίησης των πολιτών, είναι τα εξής και παρουσιάζονται παρακάτω στην Εικόνα 3-2: (Βαγγέλης Γρηγορούδης , Γιάννης Σίσκος, 2000, σελ. 31)

- Καθορισμός στόχων έρευνας ικανοποίησης πολιτών
- Καθορισμός συστήματος μέτρησης ικανοποίησης πολιτών (ερωτηματολόγιο)
- Διεξαγωγή έρευνας ικανοποίησης (δείγμα πολιτών)
- Εκτίμηση αποτελεσμάτων έρευνας ικανοποίησης (στατιστικά αποτελέσματα)
- Συμπεράσματα – Προτάσεις πολιτών



Εικόνα 3-2: ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΑΔΙΑ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ MUSA

Μετά την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τους πολίτες ακολουθεί η συλλογή τους με μία πρώτη επεξεργασία των απαντήσεων που δόθηκαν, η εισαγωγή των δεδομένων και η εφαρμογή της μεθόδου MUSA για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών. Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων και πριν την επεξεργασία των απαντήσεων, προηγείται ένας πρωταρχικός έλεγχος των πληροφοριών που συλλέχθηκαν, για τη λογική συνέπεια των απαντήσεων που δόθηκαν από τους πολίτες.

Το ερωτηματολόγιο εκτός από τις ερωτήσεις που αναφέρονται στους διαφορετικούς τομείς και κλίμακες ικανοποίησης, περιλαμβάνει και μία ερώτηση για την ολική ικανοποίηση του πολίτη. Θα πρέπει να υπάρχει μία λογική συσχέτιση ανάμεσα στις απαντήσεις και στις ερωτήσεις μερικής και ολικής ικανοποίησης των πολιτών. Αν σε ένα μεγάλο μέγεθος απαντήσεων του ερωτηματολογίου δεν υπάρχει λογική συσχέτιση τότε πρέπει να επανεξεταστούν οι κλίμακες ικανοποίησης, ενώ αν το μέγεθος είναι μικρό τότε αυτά τα ερωτηματολόγια διαγράφονται από τα δεδομένα. Αφού τελειώσει ο έλεγχος αυτός, υπάρχουν στη διάθεση του ερευνητή της ικανοποίησης των πολιτών, τα κατάλληλα δεδομένα για την εφαρμογή της μεθόδου MUSA. Τα δεδομένα αυτά είναι οι τομείς ικανοποίησης, οι κλίμακες ικανοποίησης, το δείγμα δηλαδή ο αριθμός των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα καθώς και οι απαντήσεις που δόθηκαν για κάθε βαθμό (κλίμακα) ικανοποίησης και για την ολική ικανοποίηση. Με την χρήση αυτών των δεδομένων και την ανάλογη επεξεργασία τους, στο τέλος παρουσιάζονται τα αποτελέσματα για την ικανοποίηση των πολιτών.

3.2 Μεθοδολογία της έρευνας

Για το θεωρητικό μέρος της έρευνας συλλέχθηκαν πηγές από βιβλία και άρθρα είτε σε έντυπη μορφή είτε μέσω της ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και διαδικτυακά σε βιβλιοθήκες που έχει πρόσβαση το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας καθώς και από ηλεκτρονικές εφημερίδες και περιοδικά που βοήθησαν στην ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας.

Για τη σύνταξη του ερωτηματολογίου διεξήχθη αρχικά πιλοτική έρευνα σε ένα μικρό δείγμα 20 πολιτών με διαφορετικά δημογραφικά χαρακτηριστικά με κάποιες γενικές ερωτήσεις ώστε να γίνει πιο ξεκάθαρη η επιλογή των ερωτήσεων και να εντοπιστεί το ενδιαφέρον των πολιτών σε κάποιους συγκεκριμένους τομείς των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου για την βελτίωση της ποιότητάς τους. Συγκεκριμένα η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε δημότες και κατοίκους Τριαδίου οι οποίοι ερωτήθηκαν για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα και έδειξαν άμεσο ενδιαφέρον για τη συμπλήρωσή του μαζί με προτάσεις και υποδείξεις. Έτσι προχώρησε η σύνταξη του τελικού ερωτηματολογίου με σκοπό τη μέτρηση της ικανοποίησης από τις υπάρχουσες υπηρεσίες και τη διατύπωση προτάσεων βελτίωσής τους.

Επίσης μελετήθηκε το ερωτηματολόγιο προηγούμενης έρευνας του Α.Π.Θ. (Δελτίο Τύπου Α.Π.Θ. 27/07/18, url: <https://www.auth.gr/it/node/25703> και όλη η έρευνα που αναρτήθηκε στο url: <https://www.eps.auth.gr/el/polsci/6241>) και αφορούσε τους πολίτες όλων των Δημοτικών Ενοτήτων του Δήμου Θέρμης όπου εντοπίστηκαν στοιχεία που είχαν για μας ενδιαφέρον να μελετήσουμε και να αξιολογήσουμε. Επιλέχθηκαν κάποιες ερωτήσεις από την έρευνα του Α.Π.Θ. σχετικές με την ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες του Δήμου, τη Δημοτική Αρχή, την αστική συγκοινωνία, το πάρκινγκ, την ασφάλεια και τους δημόσιους χώρους ψυχαγωγίας. Οι ερωτήσεις αυτές εξειδικεύθηκαν περισσότερο δίνοντας έμφαση στις προτάσεις των πολιτών για βελτίωση των υπηρεσιών του Δήμου με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους. Επίσης προστέθηκαν και άλλες ερωτήσεις από την προσωπική έρευνα του ερευνητή για την κοινή γνώμη των πολιτών για θέματα που ενδιαφέρουν τους δημότες και κατοίκους Θέρμης και Τριαδίου, όπως ανέφερα παραπάνω. Καταλήγοντας σημαντική θεωρήθηκε η απάντηση των πολιτών για την ικανοποίησή τους από την ποιότητα ζωής, ποιοί παράγοντες την επηρεάζουν και εάν τελικά προτείνουν σε άλλους τη διαβίωση στο Δήμο Θέρμης.

Μια άλλη έρευνα που πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίου ικανοποίησης πολιτών, ήταν αυτή της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Συμβουλίου της Ευρώπης στο πρόγραμμα με θέμα: «Τεχνική βοήθεια για τη θεσμική ενίσχυση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Ελλάδα για τη Χρηστή Διακυβέρνηση ELoGE», τη χρονική περίοδο από Μάιο 2017-Μάρτιο 2018.

Στην έρευνα αυτή υπήρξε συνεργασία με το Γραφείο Ανάπτυξης και Προγραμματισμού του Δήμου Θέρμης και ενημερώθηκαν οι πολίτες για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου μέσω του διαδικτύου στη διεύθυνση του ηλεκτρονικού εργαλείου (<https://goo.gl/forms/4WmDzPbCr1qNDBE52>) ή μέσω της εφαρμογής itunes–playstore σαν ELoGE (<https://www.appsheet.com/start/8eae1b7e-d5f9-4109-b342-4066d5188d26>) ή με διανομή έντυπου ερωτηματολογίου εντός του Δημαρχείου.

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη συλλογή πληροφοριών από το Συμβούλιο της Ευρώπης ήταν η συμπλήρωση τουλάχιστον 50 ερωτηματολογίων από του δημότες του Δήμου. Οι πολίτες της Θέρμης δεν έδειξαν όμως το απαραίτητο ενδιαφέρον και δεν υπήρξε μεγάλη συμμετοχή, σύμφωνα με το Γραφείο Ανάπτυξης και Προγραμματισμού του Δήμου Θέρμης ώστε να προβούν στην τελική σύνταξη αποτελεσμάτων της κοινής γνώμης των πολιτών.

Είναι απαραίτητο να αναφερθεί ότι δεν επιλέχθηκε καμία ερώτηση από το ερωτηματολόγιο της παραπάνω έρευνας για τη σύνταξη του ερωτηματολογίου της παρούσας έρευνας για την ικανοποίηση των δημοτών και κατοίκων της Θέρμης και του Τριαδίου. Στο Α' μέρος του ερωτηματολογίου της παρούσας έρευνας εμπλουτίστηκαν περισσότερο οι ερωτήσεις με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του πληθυσμού σε σχέση με τις δύο παραπάνω έρευνες. Έτσι μπορούν να εντοπιστούν οι αλληλοεπιδράσεις των δημογραφικών χαρακτηριστικών με το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες του Δήμου, τη Δημοτική Αρχή ώστε να συγκριθούν και να αξιολογηθούν τα τελικά αποτελέσματα της έρευνας αυτής.

3.3 Δείγμα έρευνας

Η παρούσα έρευνα βασίστηκε σε δείγμα ευκαιρίας, (μη τυχαίο) αποτελούμενο από δημότες και κατοίκους της Θέρμης και του Τριαδίου. Μοιράστηκαν 140 ερωτηματολόγια το χρονικό διάστημα Νοεμβρίου – Δεκεμβρίου 2018 και απαντήθηκαν τα 115 – ποσοστό 82% (σε έντυπη μορφή 106 αντίτυπα και 9 μέσω της Google Form).

Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν από την ίδια την ερευνήτρια μόνο σε αυτούς που είναι κάτοικοι ή δημότες Θέρμης και Τριαδίου. Συγκεκριμένα δόθηκαν προς συμπλήρωση στην Θέρμη: σε Φαρμακεία και καταστήματα της Θέρμης (Φωτοτυπικά κέντρα, Βιβλιοπωλεία και άλλα), σε κατοίκους εντός Θέρμης και στην επέκταση Θέρμης. Στο Τριάδι μοιράστηκαν σε Φαρμακείο του Τριαδίου, στο Σούπερ Μάρκετ Τριαδίου, σε παντοπωλεία και άλλα καταστήματα, στο Φούρνο, στο Αθλητικό Γήπεδο Τριαδίου, στην Εκκλησία Τριαδίου καθώς και στο Δημοτικό Σχολείο του Τριαδίου, σε δασκάλους και γονείς που είναι είτε κάτοικοι του Δήμου, είτε ψηφίζουν στο Δήμο. Επίσης μοιράστηκαν και στο κτίριο της Οικονομικής Υπηρεσίας του Δήμου Θέρμης στην είσοδο(γραφείο υποδοχής του κοινού) και στο κοινό που εξυπηρετούνται από το Τμήμα Εσόδων, Στη συνέχεια συλλέχθηκαν όλα τα απαντημένα ερωτηματολόγια και έγινε η επεξεργασία τους με το πρόγραμμα SPSS. Πέραν των βαθμών ικανοποίησης που μετρήθηκαν, επικεντρώθηκε το ενδιαφέρον και στα δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων: φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, οικονομική κατάσταση, έτη εγκατάστασης (κατοικίας) και Δημοτικό Διαμέρισμα κατοικίας και πως αυτά επηρεάζουν το βαθμό ικανοποίησης της ποιότητας ζωής, των παρεχόμενων υπηρεσιών και το βαθμό ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει και η Ερώτηση 2, που είναι ανοικτού τύπου και κατέγραψαν οι περισσότεροι πολίτες τις απόψεις-προτάσεις τους για τη βελτίωση των υπηρεσιών του Δήμου, αναφέροντας τα προβλήματα και τις ανάγκες τους. Την Ερώτηση 2 αναλύουμε στην παρακάτω ενότητα της Συζήτησης, Κεφάλαιο 5, σελίδα 80.

3.4 Η συγκέντρωση των ερωτηματολογίων

Η συλλογή των ερωτηματολογίων γινόταν σε καθημερινή βάση από την ίδια την ερευνήτρια από τα σημεία όπου διανεμήθηκαν και σε κάποιες περιπτώσεις ακολούθησε και τηλεφωνική επικοινωνία.

Η ανταπόκριση από τους κατοίκους Τριαδίου ήταν ικανοποιητική, αφού το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, ήταν πρόθυμοι να το συμπληρώσουν, ώστε να βοηθήσουν στην έρευνα αυτή και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής στο Τριάδι. Επίσης αρκετοί θέλησαν να το συμπληρώσουν γιατί όπως είπαν, επιθυμούν να ενημερωθεί η Δημοτική Αρχή για τα τοπικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν καθημερινά και ζητούν να επιλυθούν άμεσα. Ενώ αυτοί που δεν επέστρεψαν το απαντημένο ερωτηματολόγιο, διαπιστώθηκε τελικά ότι δεν ήθελαν για δικούς τους λόγους να προβούν στην συμπλήρωσή του (πιθανή αδιαφορία ή έλλειψη χρόνου λόγω οικογενειακών / επαγγελματικών υποχρεώσεων, ή φόβος για τη διαρροή των προσωπικών τους στοιχείων-απόψεων, ή κάποια δυσκολία στην συμπλήρωση και απάντηση των ερωτήσεων). Μετά τη συλλογή των απαντημένων ερωτηματολογίων καταχωρήθηκαν οι απαντήσεις στο Google Form για την έκβαση των αποτελεσμάτων καθώς και για το στατιστικό έλεγχο ανάλυσης των αποτελεσμάτων χρησιμοποιήθηκε το λογισμικό πρόγραμμα SPSS.

Από τα 115 απαντημένα ερωτηματολόγια :

τα 70 είναι των πολιτών του Τριαδίου,

τα 36 των πολιτών της Θέρμης και

τα 9 είναι από πολίτες Θέρμης-Τριαδίου (1 Τριαδίου και 8 Θέρμης) που απάντησαν ηλεκτρονικά μέσω της Google Form.

Παρακάτω παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας , αρχικά το Α΄ μέρος του ερωτηματολογίου (τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του πληθυσμού) και στη συνέχεια το Β΄ μέρος (18 ερωτήσεις), από τις οποίες οι 17 είναι ερωτήσεις κλειστού τύπου με κλίμακα βαθμού ικανοποίησης: 1(καθόλου), 2(λίγο), 3(αρκετά), 4(πολύ), 5(πάρα πολύ) και 1 ερώτηση ανοικτού τύπου (Ερώτηση 2, από 2.1 έως 2.5) όπου οι δημότες / κάτοικοι δίνουν πιο αναλυτικές απαντήσεις που βοηθούν στην ανάλυση, σχολιασμό και σύγκριση των αποτελεσμάτων με άλλες έρευνες και καταλήγουν σε ενδιαφέροντα συμπεράσματα.

3.5 Στατιστική Ανάλυση

Αρχικά θα παρουσιαστούν οι συχνότητες των απαντήσεων των ερωτηθέντων στις ερωτήσεις που τους θέσαμε εκφρασμένες σε απόλυτα μεγέθη και ποσοστά.

Όσο αφορά τις ανοικτές ερωτήσεις (ερώτηση 2: προτάσεις των πολιτών/κατοίκων και τρόποι βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου Θέρμης), ομαδοποιήσαμε τις απαντήσεις και τις παρουσιάζουμε παρακάτω.

Τέλος θα ελεγχθεί η ύπαρξη συσχετίσεων της ερώτησης 1α για το βαθμό ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης και της ερώτησης 14 για το βαθμό ικανοποίησης από την υπάρχουσα Δημοτική Αρχή με τα εξής δημογραφικά στοιχεία: φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, οικονομική κατάσταση, έτη εγκατάστασης και Δημοτικό Διαμέρισμα κατοικίας (Θέρμη και Τριάδι).

Οι σχέσεις αυτές θα διερευνηθούν με το στατιστικό έλεγχο ανεξαρτησίας X^2 ($\alpha=0,05$), η τιμή $p > 0,005$. Εάν $p < 0,05$ αυτό σημαίνει ότι τα δημογραφικά στοιχεία που επιλέχθηκαν σχετίζονται με το βαθμό ικανοποίησης όπως μετρήθηκε από τις 2 ερωτήσεις (ερωτήσεις 1α και 14). Λόγω του μικρού δείγματος και προκειμένου να ληφθούν αξιόπιστα αποτελέσματα στους ελέγχους X^2 , προχωρήσαμε στη συγχώνευση ορισμένων από τις αρχικές κατηγορίες των δημογραφικών στοιχείων.

Κατόπιν παρατίθενται σε πίνακα τα δημογραφικά στοιχεία (Α' μέρος του ερωτηματολογίου) που παρουσιάζουν τα πιο υψηλά ποσοστά συμμετοχής των πολιτών και κατοίκων της Θέρμης και του Τριαδίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

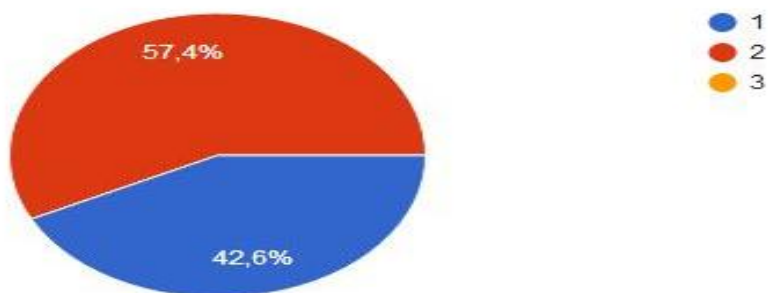
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ (Ερωτηματολόγιο)

Συνοπτικά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά με το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.1. Σημειώνεται ότι αργότερα θα διερευνηθεί η συσχέτιση των στοιχείων αυτών με το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης και την Δημοτική Αρχή:

Πίνακας 4-1: Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος (N=115)

	ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ	%	N
1.	Φύλο: Γυναίκες	57,4%	66
2.	Ηλικία: 31-43	45,2%	52
3.	Ιθαγένεια: Έλληνες	100%	115
4.	Επίπεδο εκπαίδευσης:		
	ΔΕΙ	26,1%	30
	Ιδ.Σχολές/ΙΕΚ	21,7%	25
5.	Οικογενειακή Κατάσταση:		
	Έγγαμοι	74,8%	86
6.	Επαγγελματική Κατάσταση:		
	Δημ.Υπάλληλοι	26,1%	30
	Ιδ.Υπάλληλοι	23,5%	27
7.	Οικονομική Κατάσταση: ΚΑΛΗ	53,9%	62
8.	Δημότες	73%	84
9.	Κάτοικοι (έτη εγκατάστασης):		
	3-10 έτη	44,3%	51
	+ 20 έτη	27,8%	32
10.	Καταγωγή:		
	Ανατολική Θεσσαλονίκη	34,8%	40
	Άλλη Περιφέρεια	32,2%	37
	Ντόπιοι	25,2%	29
11.	Λόγοι Εγκατάστασης:		
	Άλλο	29,6%	34
	Γάμος	27%	31
	Αποκέντρωση	24,3%	28
12.	Δ.Δ. Κατοικίας: Τριαδίου	61,7%	71

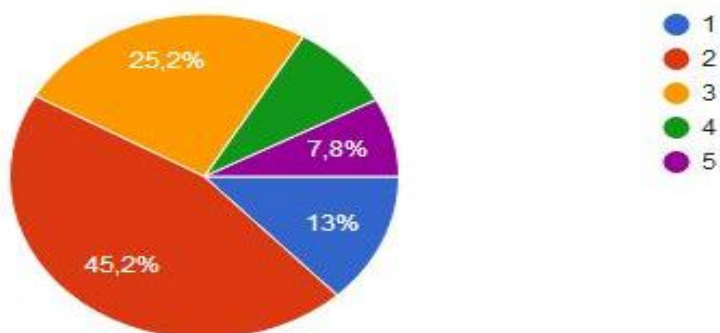
4.1 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ- Α΄ ΜΕΡΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ



1: ΑΡΡΕΝ, 2:ΘΗΛΥ, 3:ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΩ

Γράφημα 4-1: ΦΥΛΟ

Παρατηρείται ότι από τους 115 ερωτηθέντες, το μεγαλύτερο ποσοστό (57,4%) , οι 66 είναι γυναίκες , σε σχέση με τους άνδρες που είναι 49, (ποσοστό 42,6%).



1:18-30, 2:31-43, 3:44-56, 4:57-69, 5:70+

Γράφημα 4-2: ΗΛΙΚΙΑ

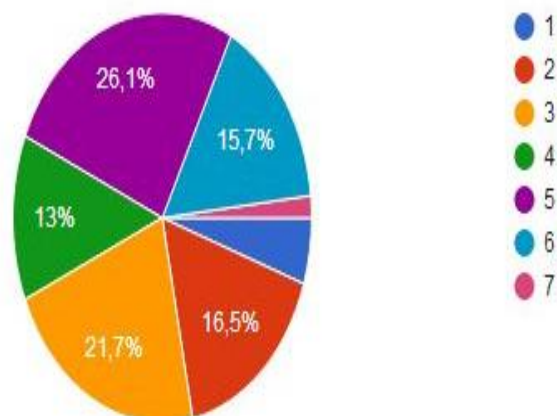
Παρατηρείται ότι από τους 115 ερωτηθέντες , το μεγαλύτερο ποσοστό (45,2%) είναι νεαρής ηλικίας 31-43, (52 άτομα), ενώ το μικρότερο ποσοστό (7,8%) είναι ηλικίας άνω των 70 ετών (9 άτομα).



1:ΕΛΛΗΝΑΣ /ΙΔΑ, 2:ΑΛΛΟΔΑΠΟΣ / Η

Γράφημα 4-3: ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ

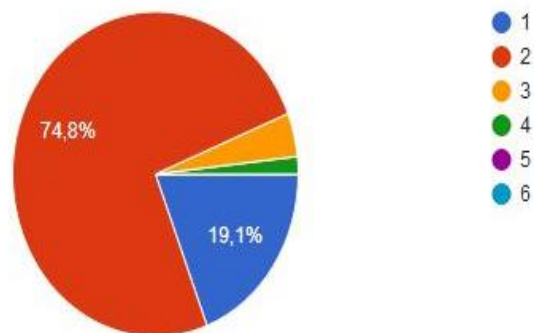
Παρατηρείται ότι από το δείγμα των 115 ερωτηθέντων , όλοι οι 115 είναι Ελληνικής Ιθαγένειας , ποσοστό 100%.



1:ΔΗΜΟΤΙΚΟ, 2:ΓΥΜΝΑΣΙΟ/ΛΥΚΕΙΟ, 3:ΙΔΙΩΤ.ΣΧΟΛΕΣ / ΙΕΚ, 4:ΤΕΙ, 5:ΑΕΙ, 6:ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ, 7:ΑΛΛΟ

Γράφημα 4-4: ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

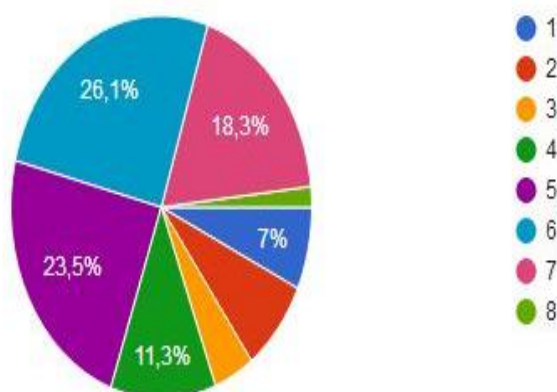
Παρατηρείται ότι από τους 115 ερωτηθέντες, το μεγαλύτερο ποσοστό (55) είναι απόφοιτοι ΑΕΙ (26,1%) και από Ιδ.Σχολές/ΙΕΚ (21,7%), ενώ μόνο το 5,2% (6) είναι απόφοιτοι Δημοτικού.



1:ΑΓΑΜΟΣ/Η, 2:ΕΓΓΑΜΟΣ/Η, 3:ΠΟΛΥΤΕΚΝΟΣ/Η, 4:ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΟΣ/Η, 5:ΧΗΡΟΣ/Α, 6:ΆΛΛΟ

Γράφημα 4-5: ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

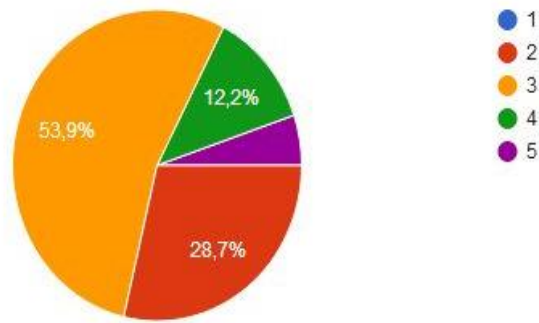
Παρατηρείται ότι από τους 115 ερωτηθέντες, το μεγαλύτερο ποσοστό (74,8%) , οι 86 είναι έγγαμοι, σε σχέση με τους 22 άγαμους(19,1%) και τους 2 διαζευγμένους (1,7%).



1:ΟΙΚΙΑΚΑ, 2:ΑΝΕΡΓΟΣ/Η, 3:ΦΟΙΤΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ, 4:ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ, 5:ΙΔ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ, 6:ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ (ΜΙΣΘΩΤΟΣ), 7:ΕΛΕΥΘ.ΕΠΑΓ.(ΙΑΤΡΟΙ,ΔΙΚΗΓ,ΛΟΓΙΣΤ,ΚΑΤΑΣΤΗΜ,), 8:ΑΓΡΟΤΗΣ

Γράφημα 4-6: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

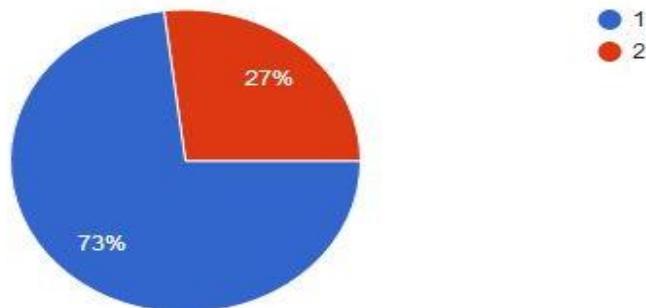
Παρατηρείται ότι από τους 115 ερωτηθέντες, οι περισσότεροι είναι εργαζόμενοι, συγκεκριμένα: οι 30 είναι Δημ.Υπάλ.(26,1%), οι 27είναι Ιδ.Υπάλ(23,5%), οι 21 είναι Ελ.Επαγγελματίες(18,3%), σε σχέση με τους 9 άνεργους(7,8%), 8 δηλώνουν οικιακά (7%) και 5 φοιτητές (4,3%) και 2 αγρότες (1,7%).



1:ΑΣΧΗΜΗ (ΔΕΝ ΤΑ ΒΓΑΖΩ ΠΕΡΑ), 2:ΜΕΤΡΙΑ (ΤΑ ΒΓΑΖΩ ΠΕΡΑ ΜΕ ΠΟΛΥ ΜΕΓΑΛΕΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ), 3:ΚΑΛΗ (ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΜΟΥ ΜΕΝΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΚΡΗ), 4:ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΕΣΗ 5:ΔΕΝ ΞΕΡΩ/ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΩ

Γράφημα 4-7: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

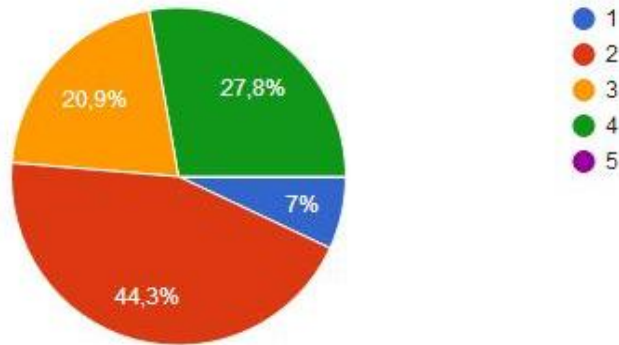
Παρατηρείται ότι από τους 115 ερωτηθέντες, το μεγαλύτερο ποσοστό (53,9%) , οι 62 έχουν ΚΑΛΗ, σε σχέση με τους υπόλοιπους 33 που έχουν ΜΕΤΡΙΑ (τα βγάζουν πέρα με πολλές δυσκολίες) (28,7%), κανένας ΑΣΧΗΜΗ και 6 (5,2%) απάντησαν ΔΕΝ ΞΕΡΩ/ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΩ.



1:ΝΑΙ, 2:ΟΧΙ

Γράφημα 4-8: ΔΗΜΟΤΗΣ

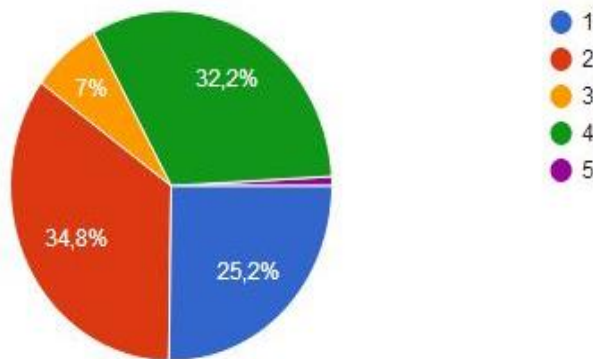
Παρατηρείται ότι από το δείγμα των 115 ερωτηθέντων, η πλειοψηφία (84) είναι Δημότες (73%) και μόνο 31 δεν είναι Δημότες (27%).



1:0-2 έτη, 2:3-10 έτη, 3:11-20 έτη, 4:20+, 5:Κάτοικος Εξωτερικού

Γράφημα 4-9: ΚΑΤΟΙΚΟΣ Δ.ΘΕΡΜΗΣ (ΕΤΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ)

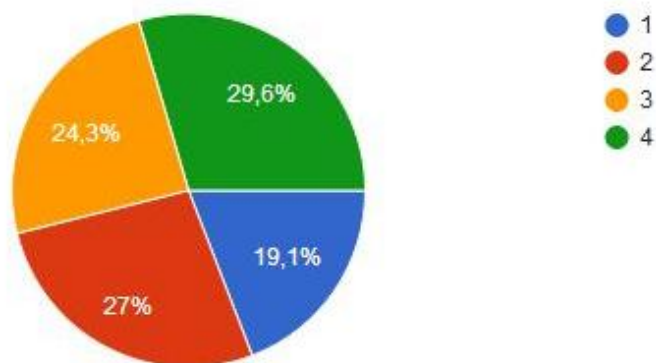
Παρατηρείται ότι από το δείγμα των 115 ερωτηθέντων, η πλειοψηφία των 59 κατοίκων είναι νεοεγκαταστημένοι έως 10 έτη (51,3%), 24 κάτοικοι από 11-20 έτη εγκατάστασης(20,9%), 32 κάτοικοι πάνω από 20 έτη εγκατάστασης(27,8%)



1:ΝΤΟΠΙΟΣ, 2:ΑΝΑΤΟΛ.ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, 3:ΔΥΤΙΚΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, 4:ΆΛΛΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ, 5:ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

Γράφημα 4-10: ΚΑΤΑΓΩΓΗ

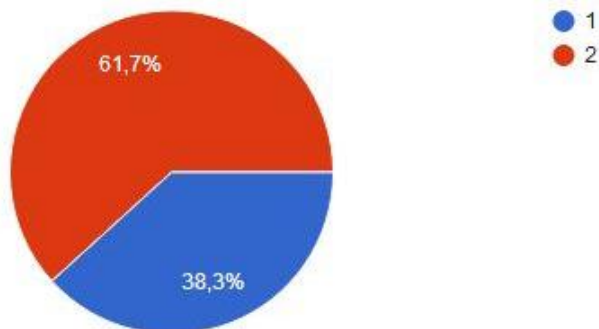
Παρατηρείται ότι από το δείγμα των 115 ερωτηθέντων, η πλειοψηφία (40) κατάγονται από την Ανατ.Θεσ/νίκη (34,8%)και 37 από Άλλη Περιφέρεια(32,2%) ενώ 29 είναι ντόπιοι (25,2%), 8 από τη Δυτ.Θεσ/νίκη και 1 κάτοικος Εξωτερικού.



1:ΛΟΓΩ ΓΕΝΝΗΣΗΣ, 2: ΛΟΓΩ ΓΑΜΟΥ, 3: ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗ, 4: ΆΛΛΟ

Γράφημα 4-11: ΛΟΓΟΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Παρατηρείται ότι από το δείγμα των 115 ερωτηθέντων, οι λόγοι εγκατάστασης είναι διαφορετικοί με ίση περίπου κατανομή α) άλλοι λόγοι(29,6%), β)λόγω γάμου (27%), λόγω αποκέντρωσης (24,3%) και τέλος λόγω γέννησης (19,1%).



1:ΘΕΡΜΗ, 2:ΤΡΙΑΔΙ

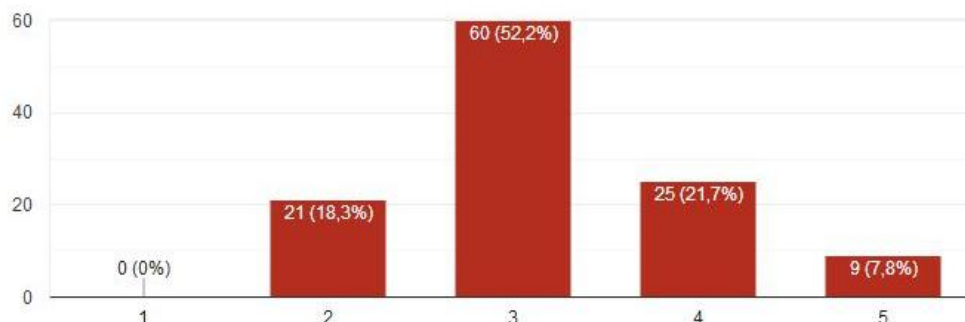
Γράφημα 4-12: ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ

Παρατηρείται ότι από το δείγμα των 115 ερωτηθέντων, η πλειοψηφία (71) είναι Κάτοικοι Τριαδίου (61,7%) και μόνο 44 είναι Κάτοικοι Θέρμης (38,3%).

Β' ΜΕΡΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

(Η κλίμακα βαθμού ικανοποίησης: 1-καθόλου, 2-λίγο, 3-αρκετά, 4-πολύ, 5-πάρα πολύ)

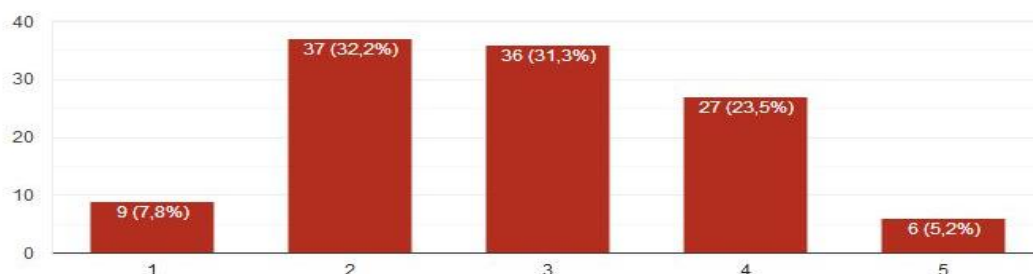
4.2. (1) ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ



Διάγραμμα 4-1: Ικανοποίηση από την ποιότητα της ζωής

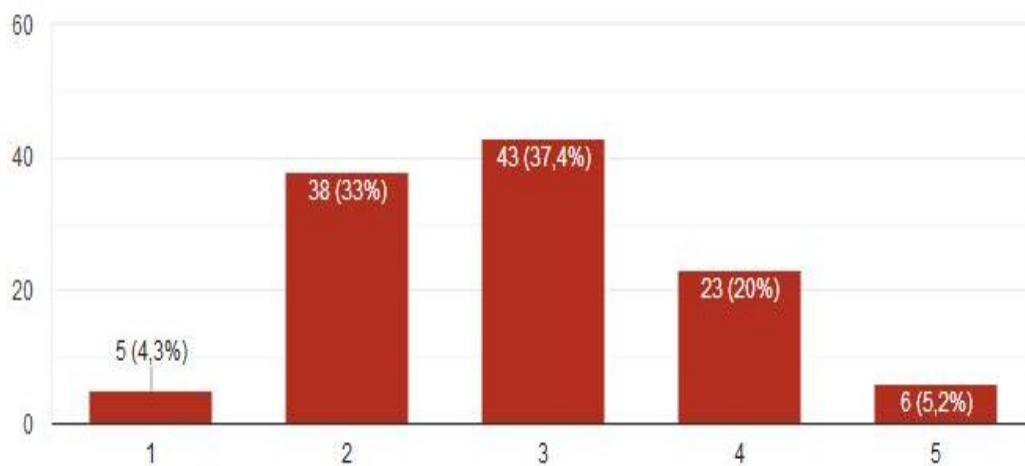
Παρατηρείται ότι από τους 115 ερωτηθέντες, το μεγαλύτερο ποσοστό (83,7%) , οι 94 είναι ικανοποιημένοι (αρκετά-πάρα πολύ), σε σχέση με τους μη ικανοποιημένους που είναι μόλις 21 (18,3%).

4.2. (1) ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΗΜΟΥ ΘΕΡΜΗΣ



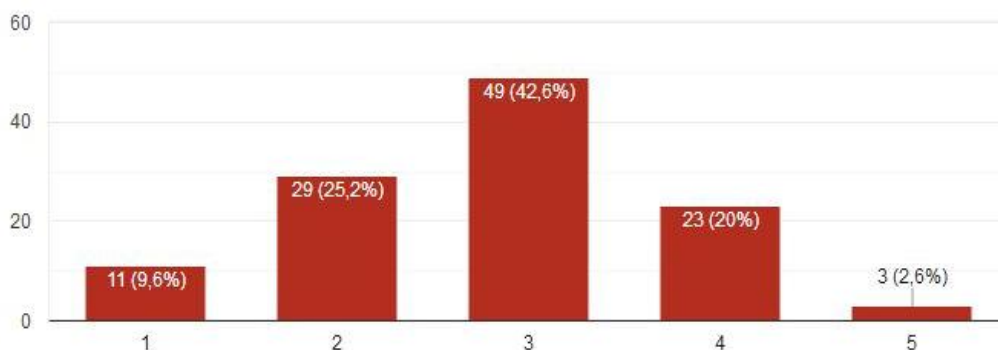
Διάγραμμα 4-2: Ικανοποίηση από την υπηρεσία Καθαριότητας και Φωτισμού

Παρατηρείται ότι από τους 115 ερωτηθέντες, το μεγαλύτερο ποσοστό (60%) , οι 69 είναι ικανοποιημένοι (αρκετά-πάρα πολύ), σε σχέση με τους μη ικανοποιημένους που είναι 46 (40%).



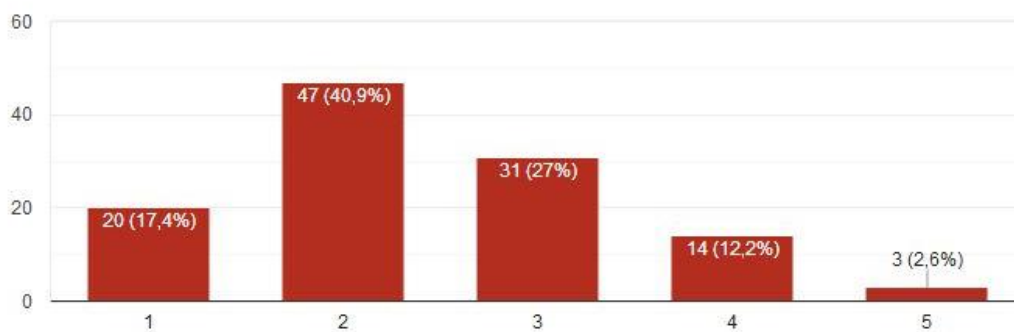
Διάγραμμα 4-3: Ικανοποίηση από την υπηρεσία Περιβάλλοντος και Πρασίνου

Παρατηρείται ότι από τους 115 ερωτηθέντες, το μεγαλύτερο ποσοστό (62,6%) , οι 72 είναι ικανοποιημένοι (αρκετά-πάρα πολύ), σε σχέση με τους μη ικανοποιημένους που είναι 43 (37,3%).



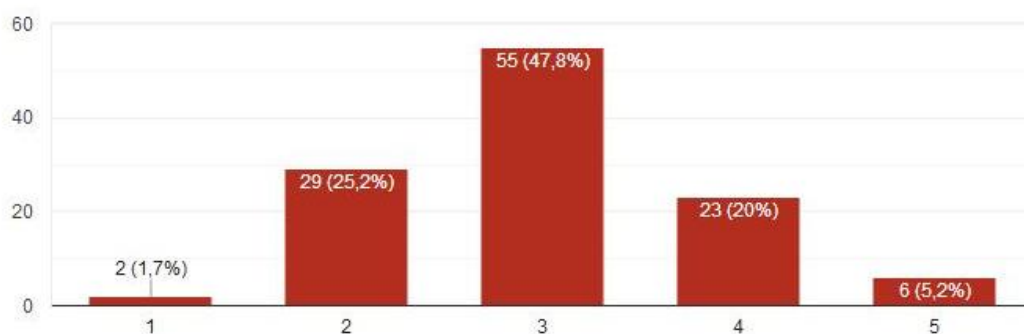
Διάγραμμα 4-4: Ικανοποίηση από την υπηρεσία Ύδρευσης και Αποχέτευσης

Παρατηρείται ότι από τους 115 ερωτηθέντες, το μεγαλύτερο ποσοστό (65,2%) , οι 75 είναι ικανοποιημένοι (αρκετά-πάρα πολύ), σε σχέση με τους μη ικανοποιημένους που είναι 40 (34,8%).



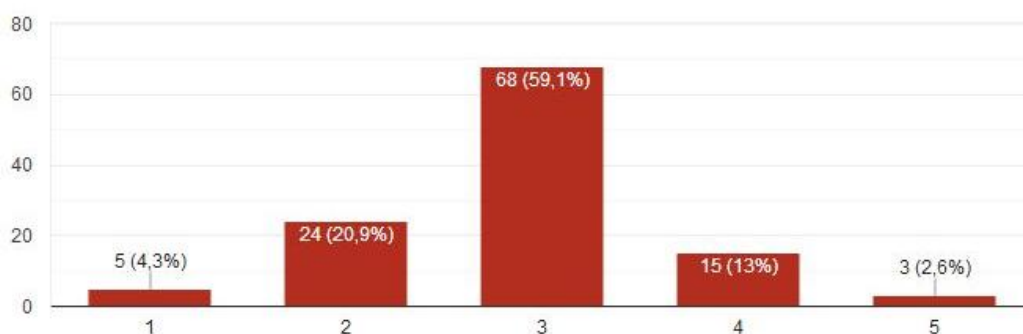
Διάγραμμα 4-5: Ικανοποίηση από την υπηρεσία Έργων-Υποδομών (Τεχνική Υπηρεσία-Πολεοδομία)

Παρατηρείται ότι από τους 115 ερωτηθέντες, το μεγαλύτερο ποσοστό (58,3%) , οι 67 δεν είναι ικανοποιημένοι (καθόλου-λίγο), σε σχέση με τους ικανοποιημένους (αρκετά-πέρα πολύ) που είναι 48 (41,8%).



Διάγραμμα 4-6: Ικανοποίηση από τις Διοικητικές Υπηρεσίες

Παρατηρείται ότι από τους 115 ερωτηθέντες, το μεγαλύτερο ποσοστό (73%) , οι 84 είναι ικανοποιημένοι (αρκετά-πέρα πολύ), σε σχέση με τους μη ικανοποιημένους που είναι 31 (26,9%).



Διάγραμμα 4-7: Ικανοποίηση από την Οικονομική Υπηρεσία

Παρατηρείται ότι από τους 115 ερωτηθέντες, το μεγαλύτερο ποσοστό (74,7%) , οι 86 είναι ικανοποιημένοι (αρκετά-πέρα πολύ), σε σχέση με τους μη ικανοποιημένους που είναι 29 (25,2%).

4.2.(2) ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

A. Υπηρεσία Καθαριότητας και Φωτισμού

Από τους 115 ερωτηθέντες μας απάντησαν μόνο οι 45 και επειδή κάποιες απαντήσεις ήταν κοινές, καταλήξαμε στα παρακάτω συμπεράσματα διότι οι περισσότεροι που απάντησαν, αντιμετωπίζουν τα παρακάτω προβλήματα και ζητούν άμεσα λύσεις:

A. Περισσότερο Φωτισμό στους δρόμους και στα πεζοδρόμια και αντικατάσταση των παλιών λαμπτήρων με led, εντός οικισμού και στην Επέκταση (Θέρμης-Τριαδίου).

B. Περισσότερη καθαριότητα στα πάρκα και καθαρισμός ρεμάτων

Γ. Περισυλλογή των αδέσποτων ζώων και επιβολή προστίμων στους ιδιοκτήτες σκυλιών που ρυπαίνουν το περιβάλλον και είναι επικίνδυνα για την υγεία των παιδιών και γενικά όλων των πολιτών.

B. Υπηρεσία Περιβάλλοντος και Πρασίνου

Από τους 115 ερωτηθέντες μας απάντησαν μόνο οι 44 και καταλήγουμε στα παρακάτω συμπεράσματα που απάντησαν οι περισσότεροι για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν καθημερινά και προτείνουν τα εξής:

A. Περισσότερο Πράσινο και φύτευση δέντρων σε πάρκα και δημιουργία νέων περιβαλλοντικών χώρων αναψυχής – πάρκων με περισσότερο πράσινο για τα παιδιά, εντός οικισμού και στην Επέκταση (Θέρμης-Τριαδίου)

B. Συντήρηση Πρασίνου (αντικατάσταση παλιών δέντρων, κλάδευση δέντρων).

Γ. Περισσότερη καθαριότητα από τα χόρτα, κούρεμα και καθαρισμός από τα χόρτα εντός οικισμού και στην Επέκταση (Θέρμης-Τριαδίου), καθαρισμός ρεμάτων (κίνδυνος από πλημμύρες λόγω συχνών βροχοπτώσεων - κίνδυνος από ερπετά - κίνδυνος φωτιάς)

Γ. Υπηρεσία Ύδρευσης και Αποχέτευσης

Από τους 115 ερωτηθέντες μας απάντησαν μόνο οι 34, ζητούν την άμεση λύση στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν καθημερινά και προτείνουν τα εξής:

A. Έλεγχο, συχνή συντήρηση και αντικατάσταση παλιών σωλήνων ύδρευσης-αποχέτευσης και υδρομέτρων (ειδικά σε περιόδους παγετών)

B. Δημιουργία αποχέτευσης στην Επέκταση

Γ. Χαμηλότερα τέλη ύδρευσης - αποχέτευσης

Δ. Καθαρισμό φρεατίων (κίνδυνος πλημμύρας λόγω έντονων βροχοπτώσεων)

Δ. Υπηρεσία Έργων και Υποδομών (Τεχνική-Πολοδομία)

Από τους 115 ερωτηθέντες, 50 έδειξαν μεγαλύτερο ενδιαφέρον για να απαντήσουν, σε σχέση με τις παραπάνω υπηρεσίες του Δήμου και προτείνουν τις παρακάτω λύσεις στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στην καθημερινότητά τους:

Α. Περισσότερα Έργα στην Επέκταση (κυρίως στο Τριάδι), όπως πεζοδρόμηση κεντρικής οδού Τριαδίου, αντιπλημμυρικά έργα (περισσότερα φρεάτια λόγω συχνών και έντονων βροχοπτώσεων)

Β. Συντήρηση-Έλεγχος των Έργων και Επισκευές των οδοστρωμάτων και πεζοδρομίων από λακκούβες.

Γ. Τοποθέτηση σηματοδοτών σε διασταυρώσεις και σε σχολεία που είναι επικίνδυνη η πρόσβαση των μαθητών.

Δ. Ανακατασκευή των παιδικών χαρών και ανακαίνιση των πάρκων-πλατειών.

Ε. Μεγαλύτερη ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών και άμεση λύση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν.

Δ. Οικονομική Υπηρεσία

Από τους 115 ερωτηθέντες, 22 μόνο έδειξαν ενδιαφέρον για να απαντήσουν και προτείνουν τις παρακάτω λύσεις στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στην καθημερινότητά τους:

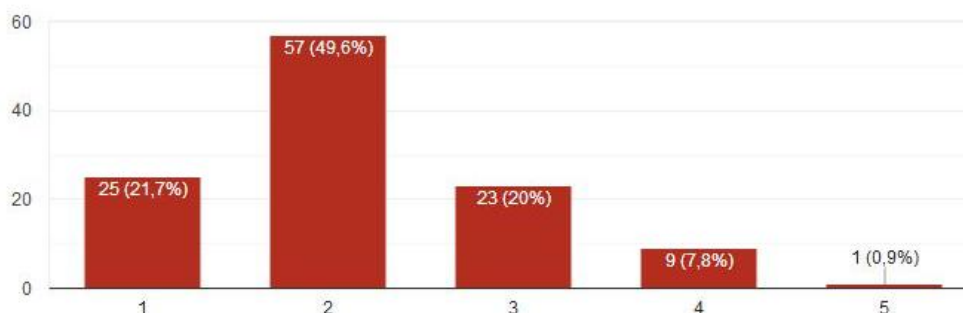
Α. Στελέχωση του προσωπικού.

Β. Χαμηλότερα Δημοτικά Τέλη.

Γ. Οικονομικές διευκολύνσεις στους πολίτες.

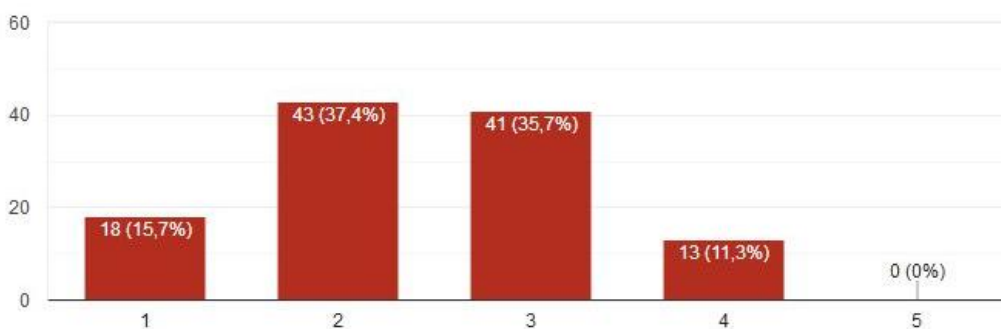
Δ. Καλύτερη αντιμετώπιση και εξυπηρέτηση των πολιτών στα αιτήματά τους.

4.2.(3) ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥΣ (ταχύτητα-ολοκλήρωση-ταλαιπωρία) από:



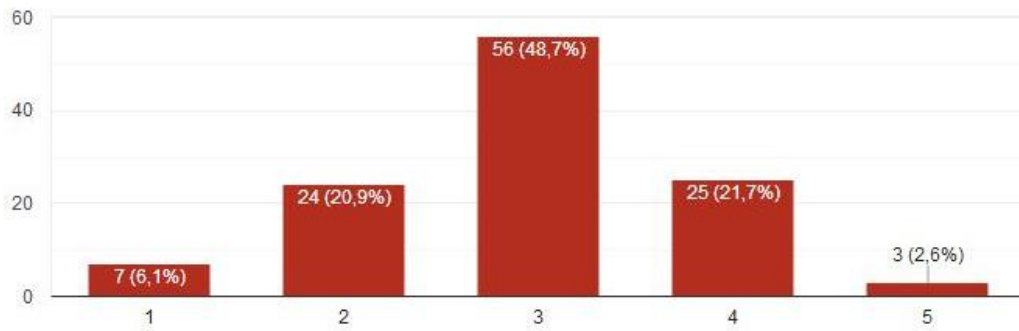
Διάγραμμα 4-8: Κράτος - Νομοθεσία

Από τους 115 ερωτηθέντες οι περισσότεροι (82) απάντησαν αρνητικά, ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι (49,6%) και καθόλου ικανοποιημένοι (21,7%), σε σχέση με τους (33) αρκετά-πολύ-πέρα πολύ ικανοποιημένους πολίτες (συν.ποσοστό 28,7%)



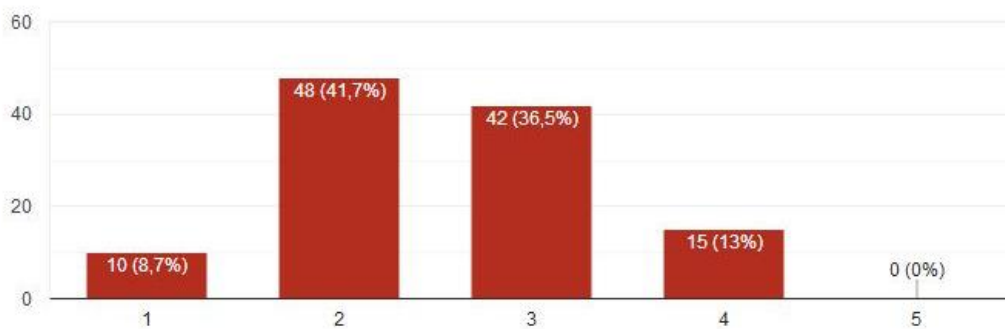
Διάγραμμα 4-9: Δημοτική Αρχή -Αιρετοί

Από τους 115 ερωτηθέντες οι 61 απάντησαν καθόλου-λίγο ικανοποιημένοι (53,1%) σε σχέση με τους 54 αρκετά-πολύ ικανοποιημένους (47%)



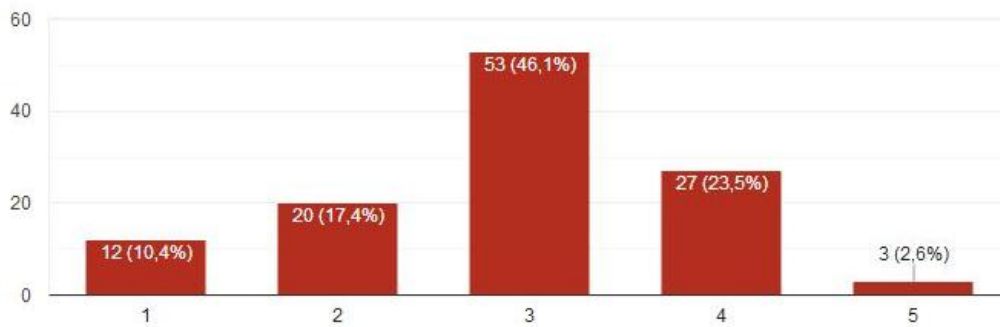
Διάγραμμα 4-10: Υπάλληλοι του Δήμου

Οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, (56) είναι αρκετά ικανοποιημένοι (48,7%) και (28) πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι (24,3%)



Διάγραμμα 4-11: Διοικητική Διαδικασία

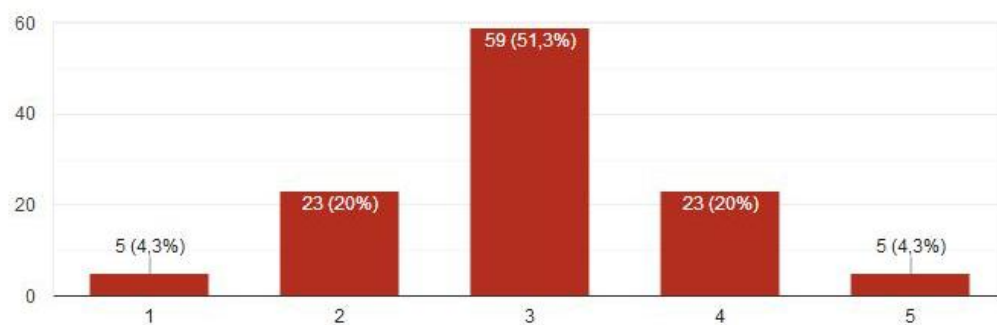
Οι περισσότεροι απάντησαν με το ίδιο ποσοστό: (58) έως λίγο ικανοποιημένοι (50,4%) και (57) από αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι (49,5%)



Διάγραμμα 4-12: Ευκολία πρόσβασης στις υπηρεσίες – στις κτιριακές εγκαταστάσεις

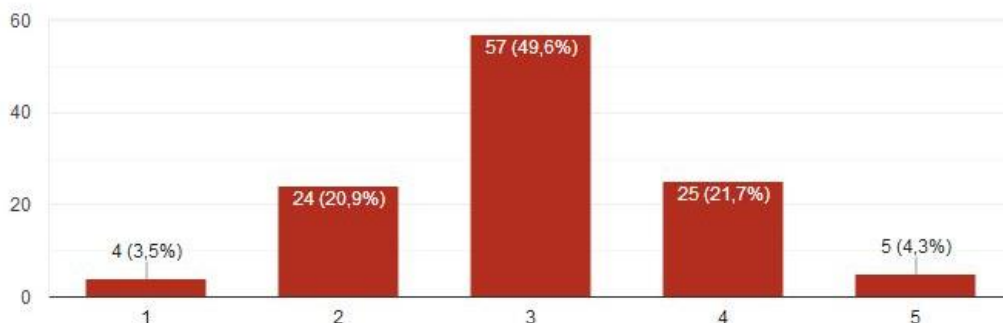
Οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, (53) είναι αρκετά ικανοποιημένοι (46,1%) και (30) είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι (26,1%)

4.2.(4) Η ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ:



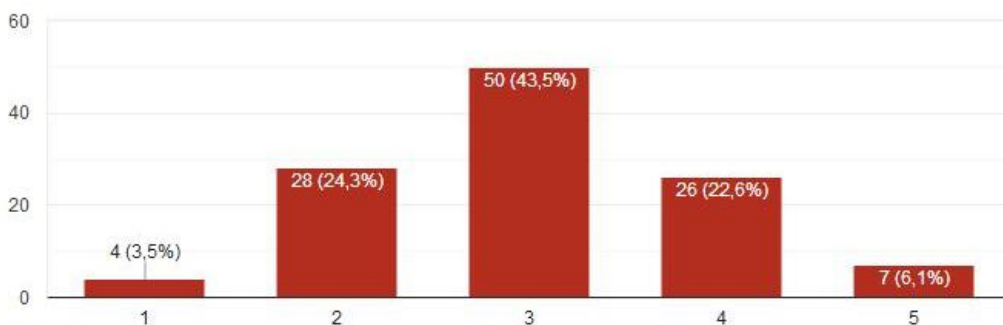
Διάγραμμα 4-13: Υπηρεσία Καθαριότητας και Φωτισμού

Οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, (59) είναι αρκετά ικανοποιημένοι (51,3%) και (28) είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι (24,3%)



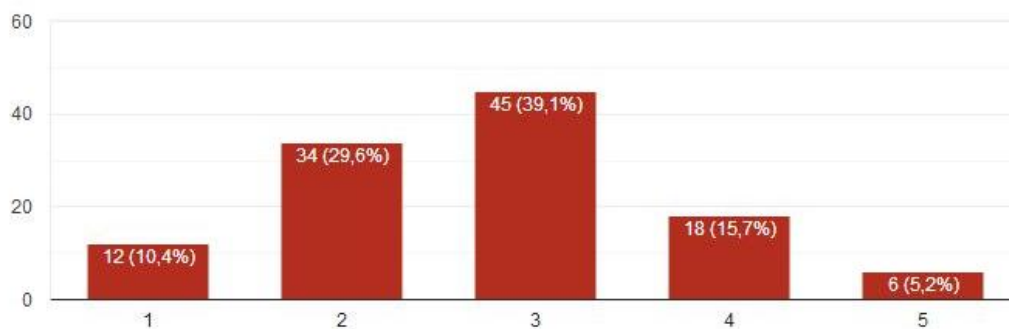
Διάγραμμα 4-14: Υπηρεσία Περιβάλλοντος και Πρασίνου

Οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, (57) είναι αρκετά ικανοποιημένοι (49,6%) και (30) είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι (26%)



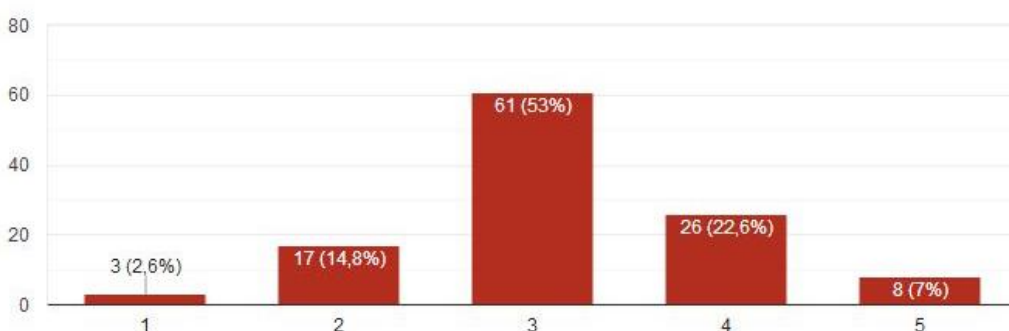
Διάγραμμα 4-15: Υπηρεσία Ύδρευσης και Αποχέτευσης

Οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, (50) ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι (43,5%) και (33) ότι είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι (28,7%)



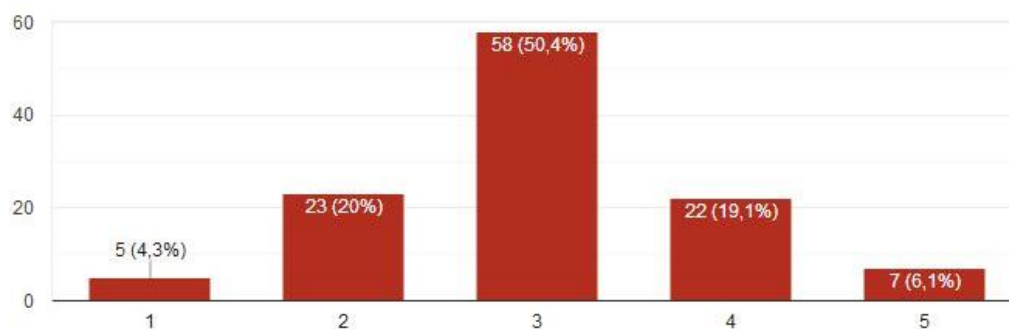
Διάγραμμα 4-16: Υπηρεσία Έργων και Υποδομών (Τεχνική-Πολεοδομία)

Οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, (69) είναι αρκετά έως και πάρα πολύ ικανοποιημένοι (συν.ποσοστό 60%) σε σχέση με τους (46) καθόλου έως λίγο ικανοποιημένους (συν.ποσοστό 40%)



Διάγραμμα 4-17: Διοικητικές Υπηρεσίες

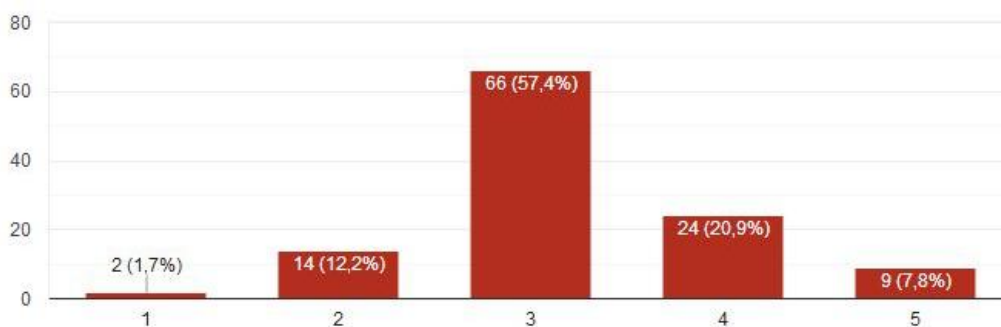
Οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, (95) είναι αρκετά έως και πάρα πολύ ικανοποιημένοι (συν.ποσοστό 82,6%) σε σχέση με τους (20) που είναι καθόλου έως λίγο ικανοποιημένοι (συν.ποσοστό 17,4%)



Διάγραμμα 4-18: Οικονομική Υπηρεσία

Οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, (87) είναι αρκετά έως και πάρα πολύ ικανοποιημένοι (συν.ποσοστό 75,6%) σε σχέση με τους (28) που είναι καθόλου έως λίγο ικανοποιημένοι (24,3%)

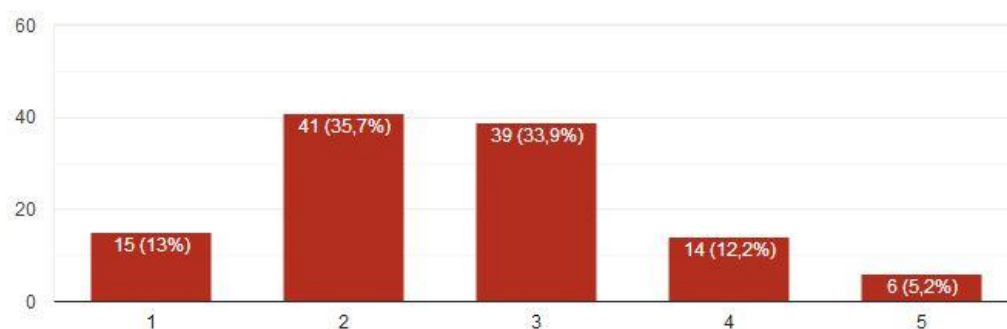
4.2.(5) ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ-ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΔΟΜΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ



Διάγραμμα 4-19: Ικανοποίηση από τις κοινωνικές-πολιτιστικές δομές

Οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, (99) είναι αρκετά έως και πάρα πολύ ικανοποιημένοι (συν.ποσοστό 86,1%) σε σχέση με τους (16) που είναι καθόλου έως λίγο ικανοποιημένοι (13,9%)

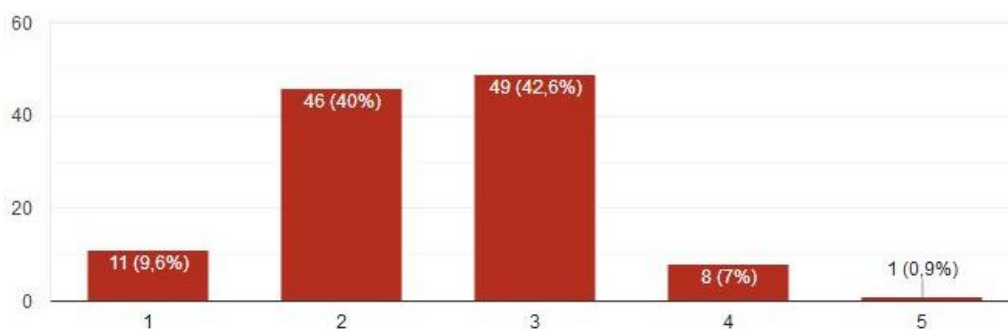
4.2.(6) ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ (ΕΠΑΡΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΕΥΣΗ)



Διάγραμμα 4-20: Ασφάλεια στα όρια του Δήμου (Επάρκεια Αστυνόμευσης)

Τα αποτελέσματα είναι ισομερή, αφού οι (59) είναι αρκετά έως και πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την ασφάλεια-αστυνόμευση (συν.ποσοστό 51,3%) σε σχέση με τους (56) που είναι καθόλου έως λίγο ικανοποιημένους (48,7%)

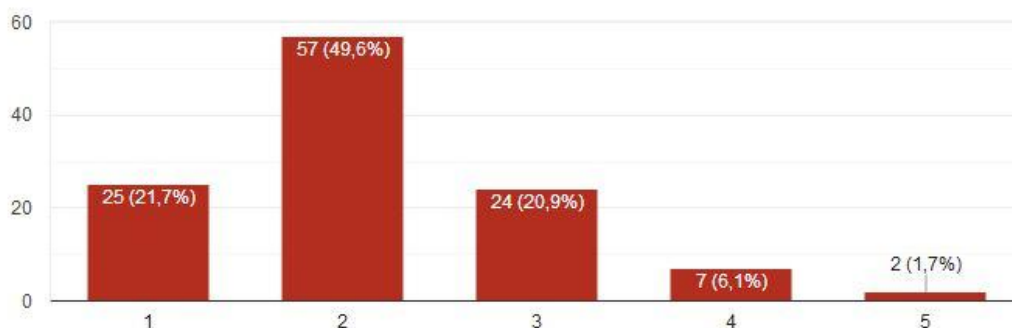
4.2.(7) ΠΑΡΟΧΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



Διάγραμμα 4-21: Παροχή καινοτόμων υπηρεσιών από το Δήμο

Τα αποτελέσματα είναι ισομερή, αφού από τους 115, οι 58 (από αρκετά έως και πάρα πολύ) πιστεύουν ότι παρέχονται καινοτόμες υπηρεσίες(συν.ποσοστό 50,5%) σε σχέση με τους 57 (από καθόλου έως λίγο) δεν πιστεύουν ότι παρέχονται καινοτόμες υπηρεσίες (49,6%)

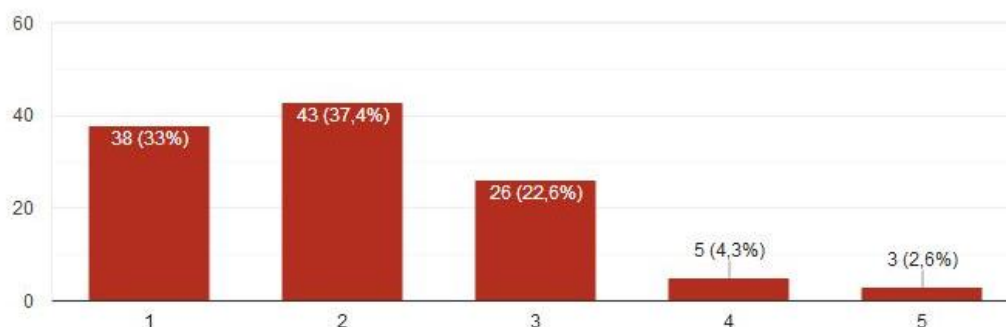
4.2.(7) ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



Διάγραμμα 4-22: Πληροφόρηση των πολιτών για τις καινοτόμες υπηρεσίες του Δήμου

Οι περισσότεροι απάντησαν αρνητικά, (82) δεν επαρκεί η πληροφόρηση για τις καινοτόμες υπηρεσίες του Δήμου (καθόλου-λίγο,71,3%) σε σχέση με τους (33) που πιστεύουν ότι επαρκεί η πληροφόρηση (αρκετά-πάρα πολύ, 28,7%)

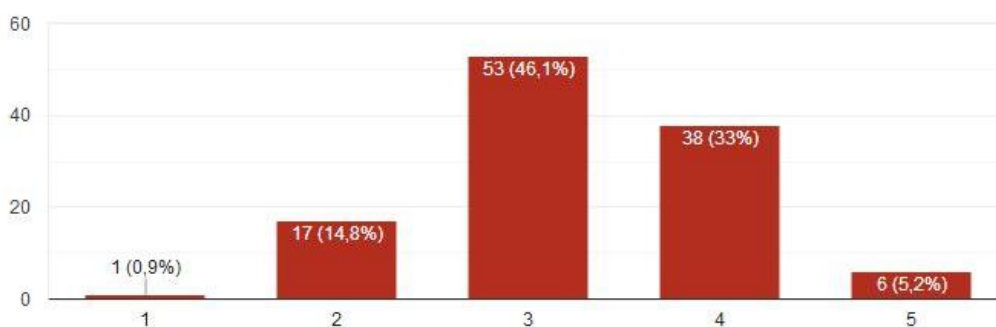
4.2.(8) ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΧΩΡΩΝ ΑΝΑΨΥΧΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ



Διάγραμμα 4-23 : Ικανοποίηση πολιτών από τους χώρους αναψυχής (Πλατείες, Πάρκα και Παιδικές Χαρές)

Οι περισσότεροι απάντησαν αρνητικά, (81) δεν επαρκούν οι χώροι ψυχαγωγίας του Δήμου (καθόλου-λίγο,70,4) σε σχέση με τους (34) που πιστεύουν ότι επαρκούν (αρκετά-πάρα πολύ, 29,5%)

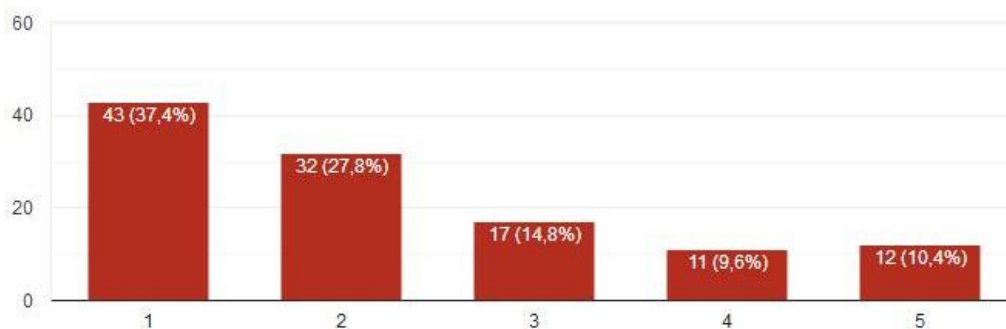
4.2.(9) ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ/ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ/ ΚΑΦΕ/ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ



Διάγραμμα 4-24: Ικανοποίηση πολιτών από τα εμπορ.καταστήματα

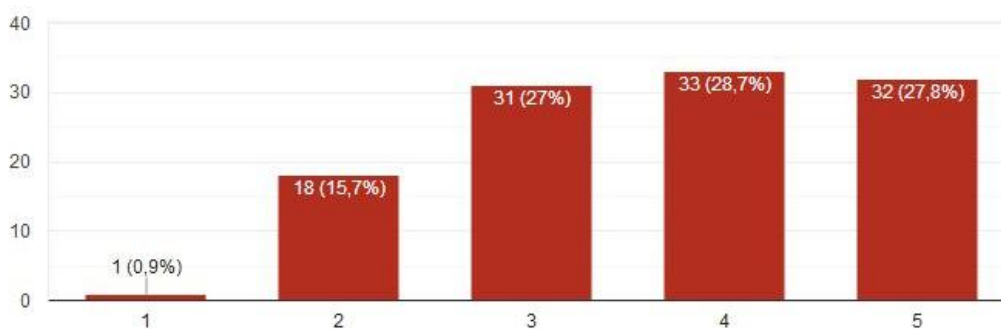
Οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, (97) είναι αρκετά έως και πάρα πολύ ικανοποιημένοι (συν.ποσοστό 84,3%) σε σχέση με τους (18) που είναι καθόλου έως λίγο ικανοποιημένοι (15,7%)

4.2.(10) ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΥΠΟΓΕΙΟΥ ΠΑΡΚΙΝΓΚ (ΠΛΑΤΕΙΑ ΘΕΡΜΗΣ)



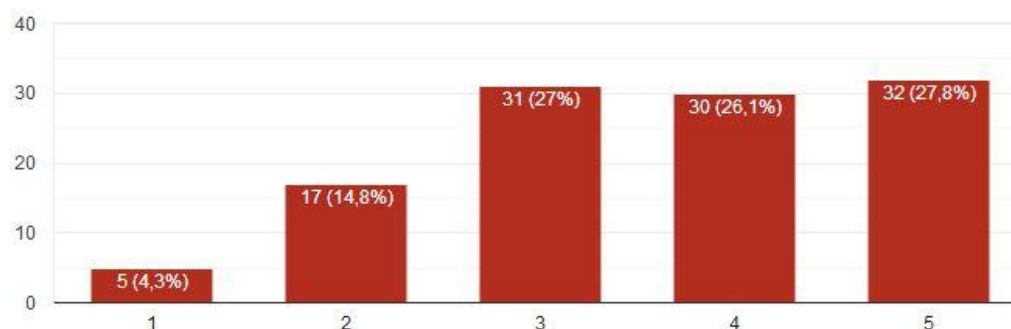
Διάγραμμα 4-25: Βαθμός χρήσης του υπόγειου πάρκινγκ

Οι περισσότεροι απάντησαν αρνητικά, (75) δεν κάνουν χρήση του υπογ.πάρκινγκ από καθόλου έως και λίγο (συν.ποσοστό 65,2%) σε σχέση με τους (40) που χρησιμοποιούν το υπόγειο πάρκινγκ από αρκετά έως και πάρα πολύ (34,8%)



Διάγραμμα 4-26: Χρησιμότητα του υπόγειου πάρκινγκ

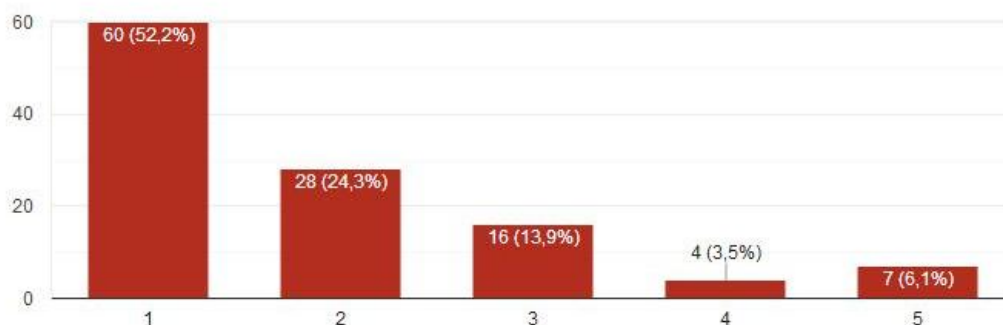
Οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, (96) πιστεύουν (αρκετά-πάρα πολύ) ότι είναι χρήσιμη η υπηρεσία του υπογ.πάρκινγκ (συν.ποσοστό 83,5%) σε σχέση με τους (19) που δεν θεωρούν το υπ.πάρκινγκ χρήσιμο (καθόλου-λίγο, 16,6%)



Διάγραμμα 4-27:Υπόγειο πάρκινγκ-Τοπική Αγορά-Κυκλοφοριακό

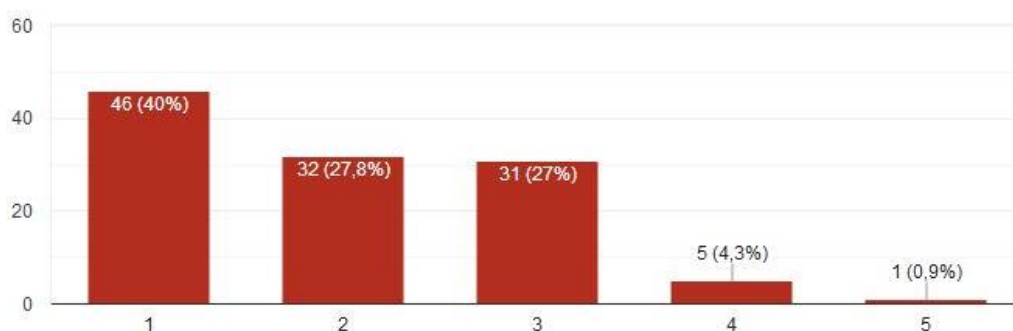
Οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, 93 πιστεύουν ότι το υπ.πάρκινγκ επηρεάζει θετικά την τοπική αγορά και το κυκλοφοριακό(αρκετά-πάρα πολύ, 80,9%) σε σχέση με τους 22 που πιστεύουν ότι δεν επηρεάζει (καθόλου-λίγο, 19,1%)

4.2.(11) ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΑΣΤΙΚΗΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



Διάγραμμα 4-28: Συχνότητα χρήσης της Αστικής Συγκοινωνίας

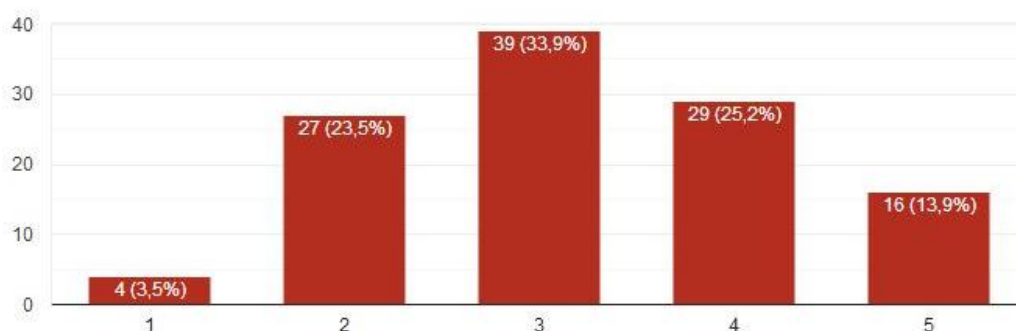
Οι περισσότεροι απάντησαν αρνητικά, 88 δεν χρησιμοποιούν τις τοπικές συγκοινωνίες (καθόλου-λίγο, 76,5%) σε σχέση με τους 27 που τις χρησιμοποιούν (αρκετά-παρα πολύ, 23,5%)



Διάγραμμα 4-29: Ικανοποίηση από τις Τοπικές Συγκοινωνίες

Οι περισσότεροι απάντησαν αρνητικά, 78 δεν είναι ικανοποιημένοι από τις τοπικές συγκοινωνίες (καθόλου-λίγο, 67,8%) σε σχέση με τους 37 που είναι ικανοποιημένοι (αρκετά-παρα πολύ, 32,2%)

4.2.(12) ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΡΓΩΝ ΣΤΗΝ ΕΔΡΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΑΛΛΑ ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ



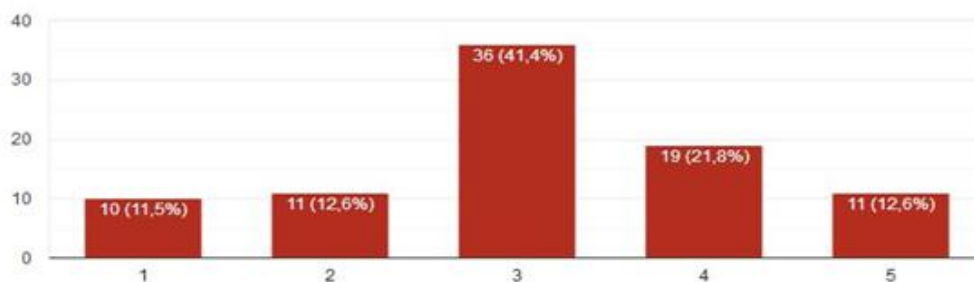
Διάγραμμα 4-30: Τα έργα στην έδρα του Δήμου

Οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, 84 ότι ευνοείται η έδρα του Δήμου από τα έργα (αρκετά-πάρα πολύ, 73%) σε σχέση με τους 31 που απάντησαν ότι δεν ευνοείται η έδρα σε σχέση με τα άλλα Δημοτικά Διαμερίσματα(καθόλου-λίγο, 27%)

4.2.(13) ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΡΓΩΝ ΣΕ ΟΛΑ ΤΑ ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ

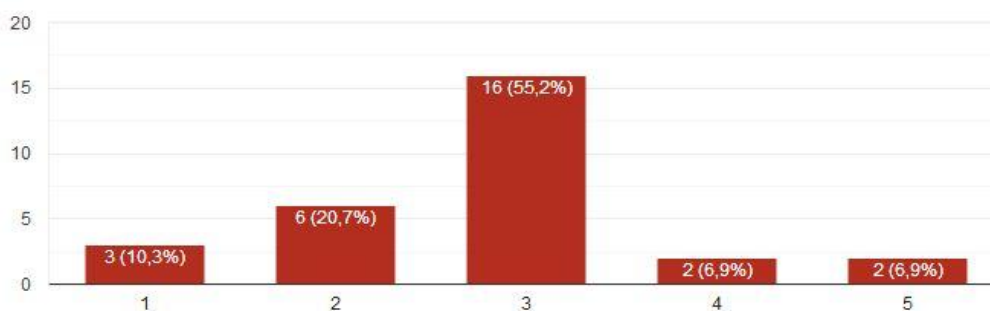
13α. Θέρμη - Τριάδι

87 απαντήσεις



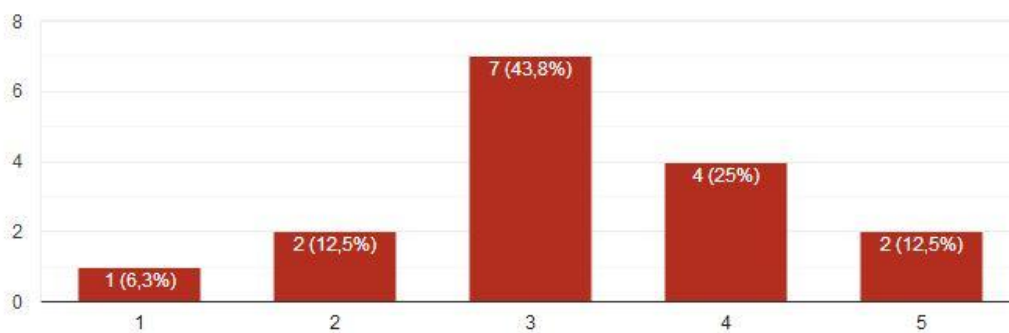
13β. Ν. Ραιδεστός

29 απαντήσεις



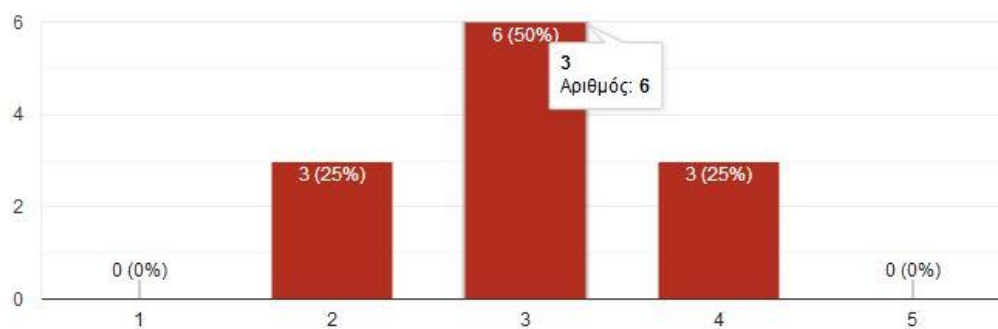
13γ. Ν.Ρύσιο

16 απαντήσεις



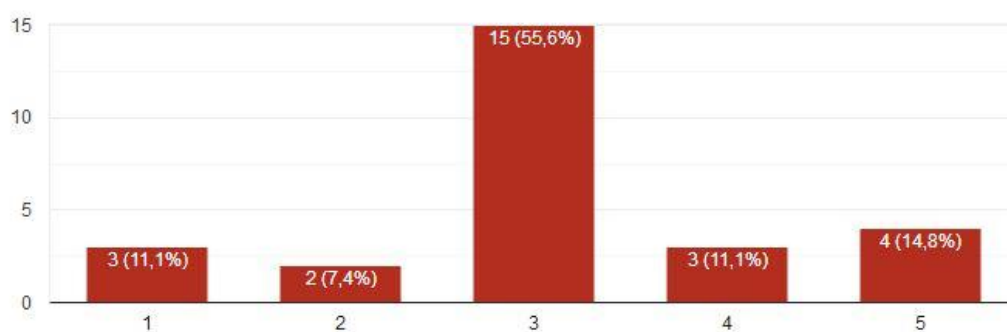
13δ. Ταγαράδες

12 απαντήσεις



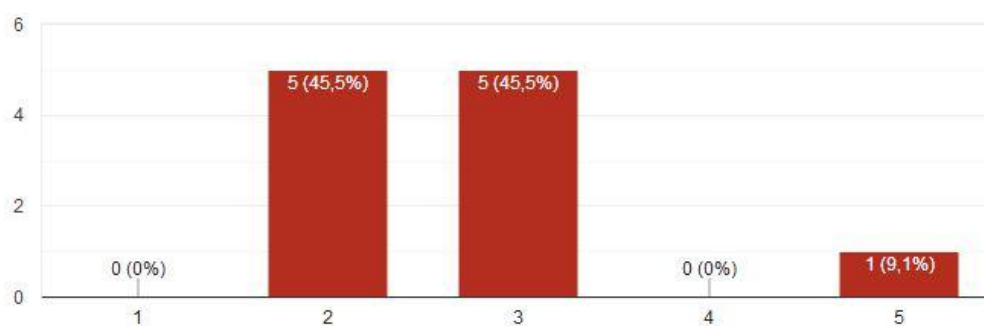
13ε. Βασιλικά

27 απαντήσεις



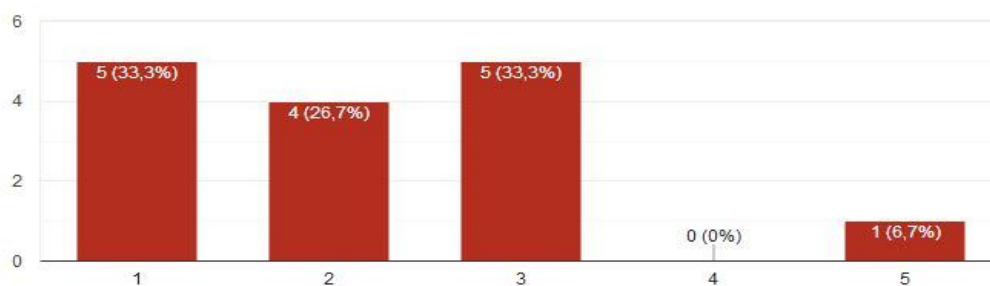
13στ. Λιβάδι,Περιστέρα,Αγ.Αντώνιος

11 απαντήσεις



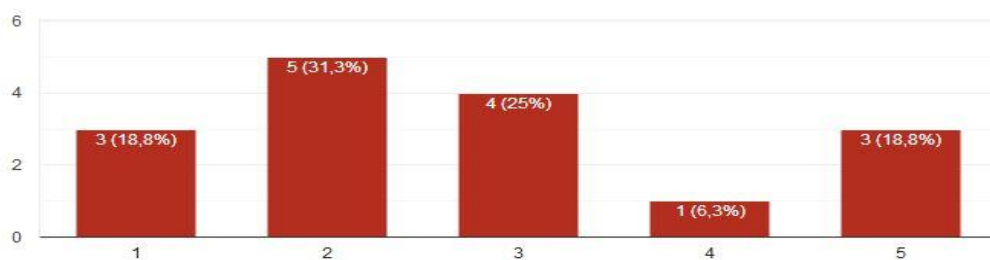
13ζ. Τρίλοφος

15 απαντήσεις



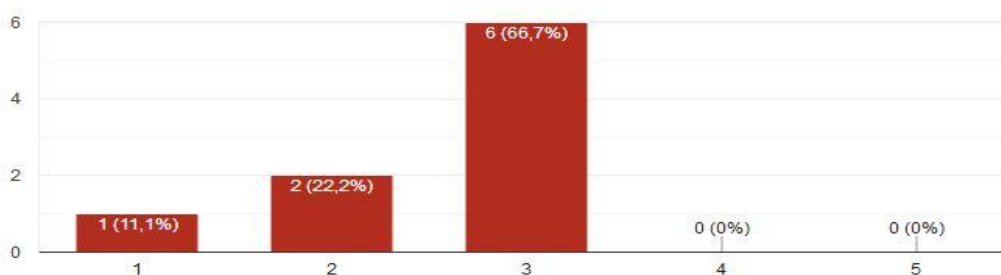
13η. Πλαγιάρι

16 απαντήσεις



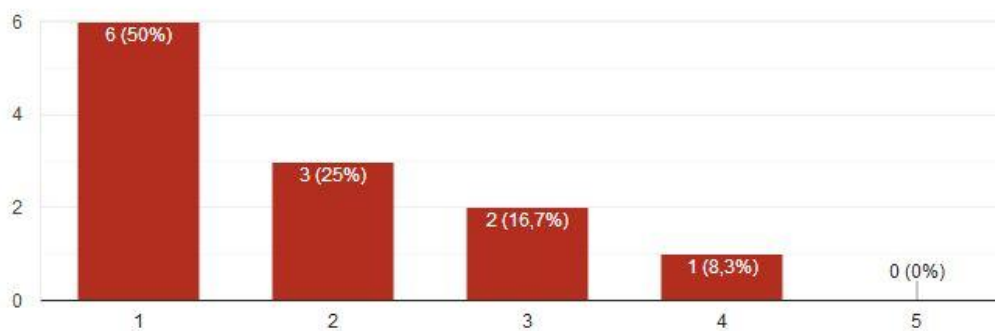
13θ. Καρδιά, Σχολάρι

9 απαντήσεις



13ι. Άλλο

12 απαντήσεις



Διάγραμμα 4-31: Τα έργα σε όλα τα Δημοτικά Διαμερίσματα

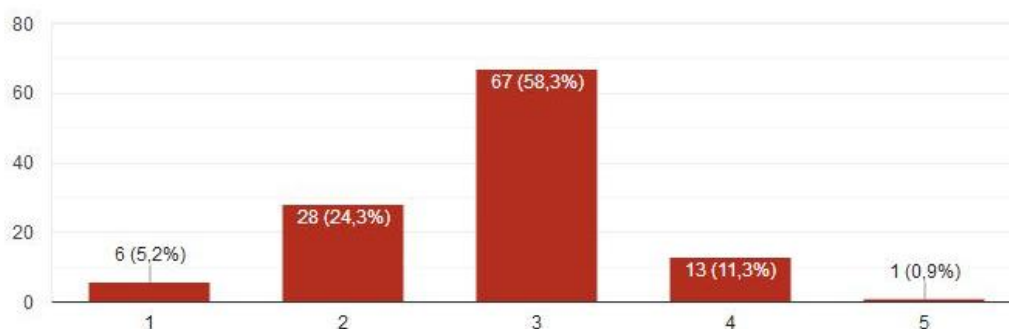
Διαπιστώθηκε ότι σε αυτήν την ερώτηση δεν απάντησαν όλοι οι 115 ερωτηθέντες, καταλήγοντας σε κάποια συμπεράσματα που απάντησαν οι **περισσότεροι** (από αρκετά έως και πάρα πολύ):

Κλίμακα ικανοποίησης: **1**(καθόλου), **2**(λίγο), **3**(αρκετά), **4**(πολύ), **5**(πάρα πολύ)

A. Γίνονται περισσότερα έργα στην έδρα του Δήμου, ειδικά στη Θέρμη (75,8%) απάντησαν οι 66 από τους 87, ενώ επεσήμαναν στο Τριάδι καθόλου-λίγο (75%), όπως δήλωσαν προφορικά οι κάτοικοι Τριαδίου, απαντώντας στην ερώτηση 13ι, άλλο).

B. Μετά τη Θέρμη, το επόμενο Δημοτικό Διαμέρισμα που γίνονται τα περισσότερα έργα είναι τα Βασιλικά (81,5%) απάντησαν οι 22 από τους 27, η Ν.Ραιδεστός οι 20 από τους 29 (69%), το Ν. Ρύσιο οι 13 από τους 16 (81,3%), οι Ταγαράδες οι 5 από τους 12 (75%) και η Καρδία-Σχολάρι οι 6 από τους 9(66,7%), το Λιβάδι, Περιστερά, Αγ.Αντώνιος οι 6 από τους 11 (54,6%) ενώ το Πλαγιάρι (50-50) δεν έχει αξιόλογη διακύμανση και ο Τρίλοφος (60%) απάντησαν οι 9 από τους 15 ότι δεν γίνονται έργα από καθόλου έως λίγο.

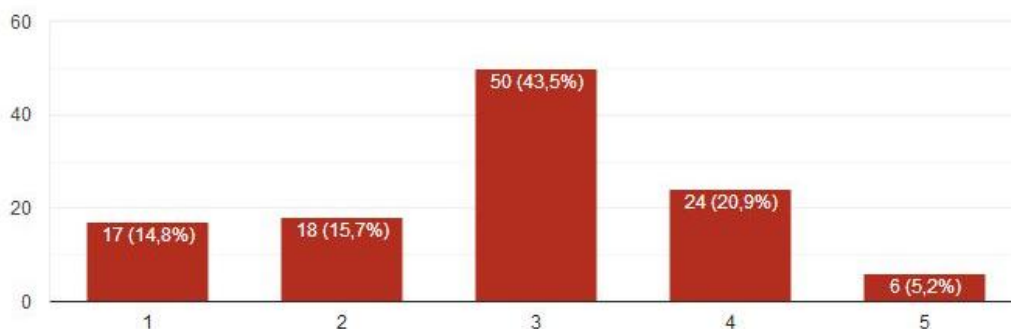
4.2.(14) ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΡΧΗ



Διάγραμμα 4-32: Ικανοποίηση πολιτών από τη Δημοτική Αρχή

Από τους 115 ερωτηθέντες οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, 81 είναι ικανοποιημένοι από την Τοπική Αρχή (αρκετά-πάρα πολύ, 70,5%) σε σχέση με τους 33 που είναι δυσαρεστημένοι (καθόλου-λίγο, 29,5%)

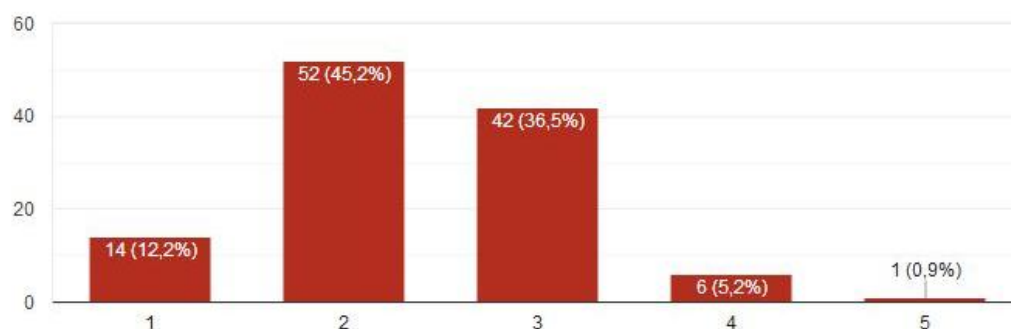
4.2.(15) ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΑΡΧΗΣ



Διάγραμμα 4-33: Ικανοποίηση πολιτών από το έργο της Δημοτικής Αρχής

Από τους 115 ερωτηθέντες οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, 80 θέλουν να συνεχίσει το έργο της η υπάρχουσα Δημοτική Αρχή (αρκετά-πέρα πολύ, 72,6%) σε σχέση με τους 35 που είναι δυσαρεστημένοι (καθόλου-λίγο, 30,5%)

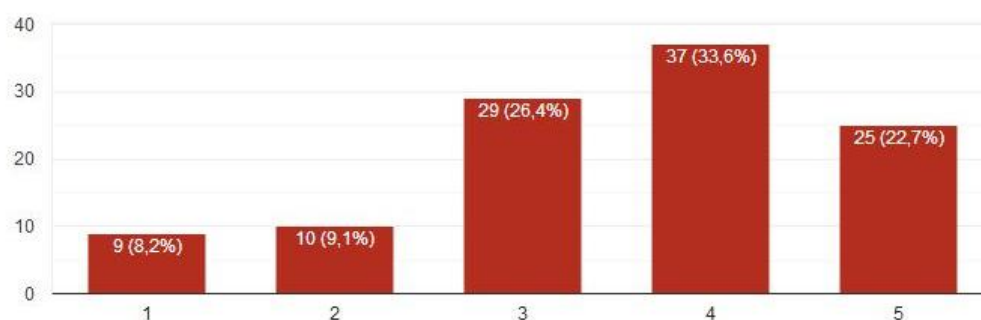
4.2.(16) ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΙΡΕΤΩΝ ΣΤΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥΣ



Διάγραμμα 4-34: Ικανοποίηση πολιτών από τους αιρετούς

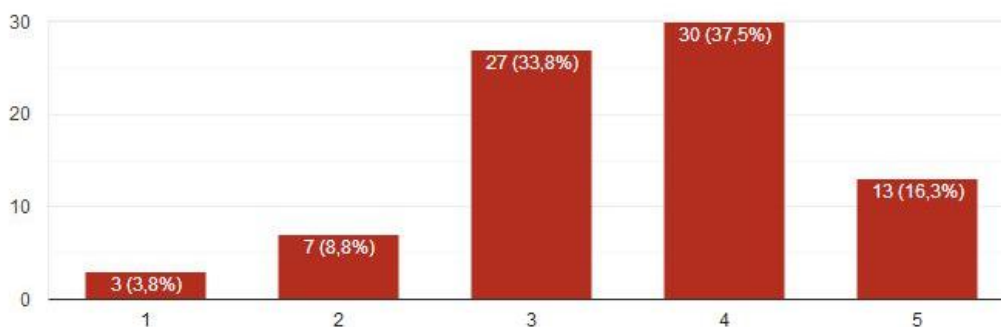
Από τους 115 ερωτηθέντες οι περισσότεροι απάντησαν αρνητικά, 66 πιστεύουν ότι οι αιρετοί δεν δείχνουν ενδιαφέρον στα αιτήματα των πολιτών (καθόλου-λίγο, 57,4%) σε σχέση με τους 49 που πιστεύουν ότι δείχνουν ενδιαφέρον (αρκετά-πέρα πολύ, 42,6%)

4.2.(17) ΑΠΟΨΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΔΙΑΒΙΩΣΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΘΕΡΜΗΣ (3 επιλογές)



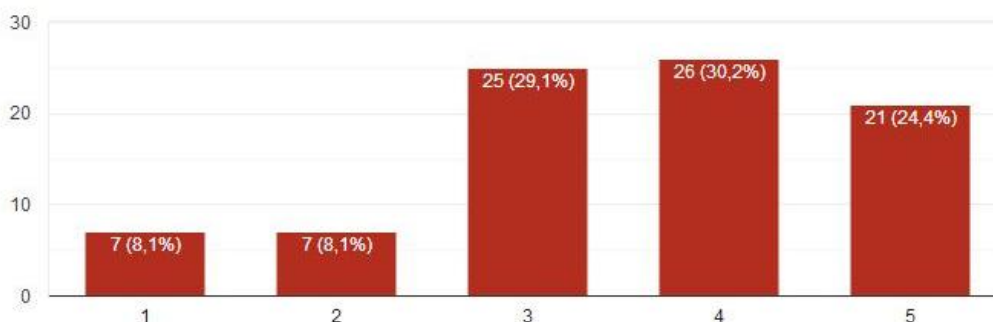
Διάγραμμα 4-35: Καθαρό Περιβάλλον

Από τις 110 απαντήσεις, οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, 81 πιστεύουν ότι η ποιότητα ζωής οφείλεται στο περιβάλλον (αρκετά-πέρα πολύ, 58,7%), σε σχέση με τους μόλις 19 που πιστεύουν το αντίθετο (καθόλου-λίγο 17,3%)



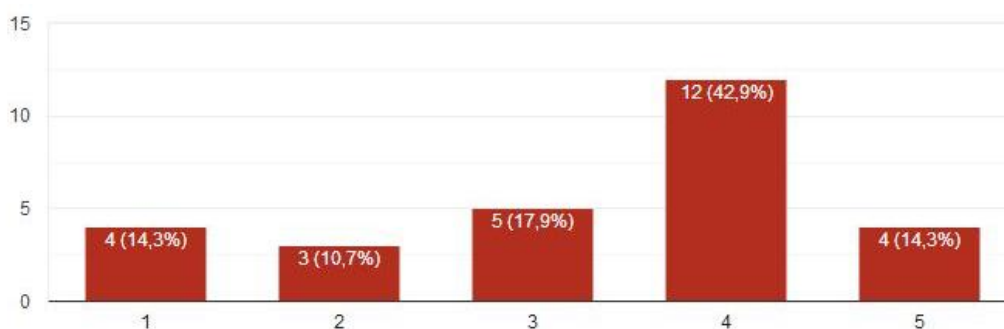
Διάγραμμα 4-36: Ποιότητα Υπηρεσιών του Δήμου

Από τις 80 απαντήσεις οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, 70 πιστεύουν ότι η ποιότητα ζωής οφείλεται στην ποιότητα υπηρεσιών (αρκετά-πέρα πολύ, 87,6%), σε σχέση με τους μόλις 10 που πιστεύουν το αντίθετο (καθόλου-λίγο 12,6%)



Διάγραμμα 4-37: Ασφάλεια

Από τις 86 απαντήσεις οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, 72 πιστεύουν ότι η ποιότητα ζωής οφείλεται στην ασφάλεια (αρκετά-πέρα πολύ, 83,7%), σε σχέση με τους μόλις 14 που πιστεύουν το αντίθετο (καθόλου-λίγο 16,2%)



Διάγραμμα 4-38: Νέες πρωτοπόρες ιδέες και υπηρεσίες του Δήμου

Από τις 28 απαντήσεις οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, 21 πιστεύουν ότι η ποιότητα ζωής οφείλεται στις νέες πρωτοπόρες ιδέες και υπηρεσίες (αρκετά-πάρα πολύ, 75,1%), σε σχέση με τους μόλις 7 που πιστεύουν το αντίθετο (καθόλου-λίγο 25%).

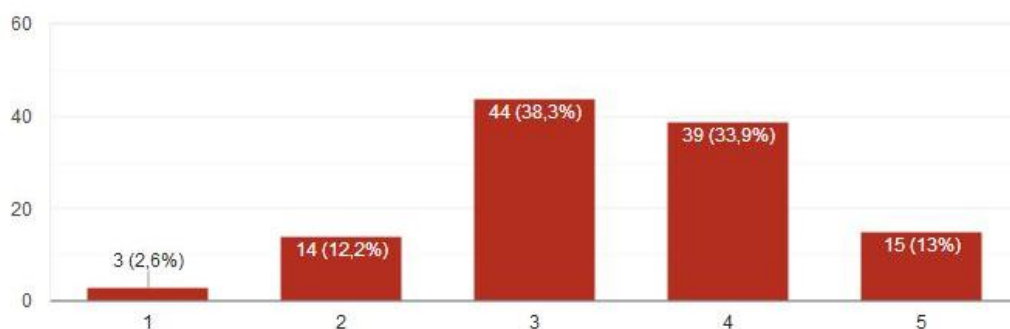
Πίνακας 4-2: Άλλοι λόγοι που συμβάλουν στην ποιότητα ζωής

ΣΧΟΛΕΙΑ-ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
Περιβαλλοντικό πάρκο- φραγμα - πλατεια κεντρου με παρκινγκ
Καθαρα στη φυσικη ομορφια και γαληνη της περιοχης. Ανεπαρκης η μηδενικη συνεισφορα της Δημοτικης Αρχης.
Γεωγραφική θέση του Δήμου
Παιδικές χαρές και ποδηλατοδρόμια
Καθαρή ατμόσφαιρα
Τοποθεσία και μόνο.
Γεωγραφική θέση.
Άλλο
Τεχνικές υποδομές
Νόμιμη στάθμευση Ι.Χ. σε κατάλληλους χώρους.

Διαπιστώθηκε ότι σε αυτήν την ερώτηση απάντησαν μόνο οι 11, καταλήγοντας σε κάποια συμπεράσματα που απάντησαν οι περισσότεροι:

Οι άλλοι λόγοι στους οποίους οφείλεται η ποιότητα ζωής είναι η γεωγραφική θέση του Δήμου, η φυσική ομορφιά, το περιβάλλον (καθαρή ατμόσφαιρα) και οι χώροι αναψυχής - πάρκα.

4.2.(18) ΠΡΟΤΑΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΕ ΝΕΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΓΙΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΘΕΡΜΗΣ



Διάγραμμα 4-39: Πρόταση πολιτών για εγκατάσταση στο Δήμο Θέρμης

Από τους 115 , οι περισσότεροι απάντησαν θετικά, 98 προτείνουν σε άλλους (φίλους-γνωστούς) να έρθουν να ζήσουν στο Δήμο Θέρμης (αρκετά-πάρα πολύ, 87,2%), σε σχέση με τους μόλις 17 που δεν προτείνουν (καθόλου-λίγο 14,8%)

4.3 Ανάλυση συσχετίσεων δημογραφικών χαρακτηριστικών και ικανοποίησης πολιτών

Στη συνέχεια θα ελεγχθεί η ύπαρξη συσχετίσεων της ερώτησης 1 (Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πολίτες από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης;) και της ερώτησης 14 (Είναι οι πολίτες ικανοποιημένοι από την Δημοτική Αρχή;) με τα ακόλουθα δημογραφικά χαρακτηριστικά των πολιτών: φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, Οικονομική κατάσταση, Έτη εγκατάστασης και Δημοτικό Διαμέρισμα κατοικίας. Οι σχέσεις αυτές θα διερευνηθούν, όπως προαναφέρθηκε με το στατιστικό έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 σε $\alpha=0,05$.

Κλίμακα ικανοποίησης: Καθόλου(1), Λίγο(2), Αρκετά(3), Πολύ(4), Πάρα Πολύ(5)
 Δεδομένου του μικρού σχετικά δείγματος της παρούσας έρευνας (115 απαντήσεις) για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων του στατιστικού ελέγχου ανεξαρτησίας, κάποιες κατηγορίες απαντήσεων ενοποιήθηκαν, όπως τις παρουσιάζουμε παρακάτω.

Πίνακες Συχνοτήτων

Παρατηρούμε τις συχνότητες των απαντήσεων στις Ερωτήσεις 1^α και 14 και για πιο αξιόπιστα αποτελέσματα ενοποιήθηκαν οι κλίμακες από 5 σε 3, δηλαδή:

η 1^η (1-2 καθόλου έως λίγο), 2^η (3 αρκετά) και 3^η (4-5 πολύ έως πάρα πολύ).

Μετά την ενοποίηση σε 3 κλίμακες, οι πίνακες συχνοτήτων έχουν ως εξής:

Πίνακας 4-3. Έλεγχος συσχέτισης φύλου των ερωτηθέντων και βαθμού ικανοποίησης πολιτών από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης (Ερώτηση 1α)

		1. ΦΥΛΟ		Σύνολο
		Άνδρες	Γυναίκες	
1α. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης?	(1-2) Καθόλου-Λίγο	7	14	21
	(3) Αρκετά	30	30	60
	(4-5) Πολύ-Πάρα Πολύ	12	22	34
Σύνολο		49	66	115
$\chi^2=2,823$, $p=0,244$				

Φαίνεται από το στατιστικό έλεγχο ότι, ο βαθμός ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης δεν επηρεάζεται από το **φύλο** των ερωτώμενων ($p>0,05$). υτό σημαίνει ότι, άνδρες και γυναίκες του Δήμου δήλωσαν παρόμοιο βαθμό ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής τους.

Πίνακας 4-4. Έλεγχος συσχέτισης του φύλου και βαθμού ικανοποίησης από την υφιστάμενη Δημοτική Αρχή (Ερώτηση 14)

		1. ΦΥΛΟ		Σύνολο
		Άνδρες	Γυναίκες	
14. Γενικά, είστε ικανοποιημένοι από την υπάρχουσα Δημοτική Αρχή?	(1-2) Καθόλου-Λίγο	12	22	34
	(3) Αρκετά	29	38	67
	(4-5) Πολύ-Πάρα Πολύ	8	6	14
Σύνολο		49	66	115
$X^2=1,966, p=0,374$				

Από το στατιστικό έλεγχο παρατηρούμε ότι ο βαθμός ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή **δεν επηρεάζεται από το φύλο των ερωτώμενων ($p>0,05$)**. Οι άνδρες και οι γυναίκες του Δήμου δήλωσαν παρόμοιο βαθμό ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή.

Επειδή υπήρχαν λίγες παρατηρήσεις σε ορισμένες **ηλικιακές κατηγορίες** ενοποιήσαμε τις κατηγορίες από 5 σε 3, δηλ. ως εξής: **1^η (18-43 ετών), 2^η (44-56 ετών), 3^η (57 και άνω)**. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες:

Πίνακας 4-5. Έλεγχος συσχέτισης της ηλικίας και βαθμού ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης (Ερώτηση 1α)

		2. ΗΛΙΚΙΑ			Σύνολο
		18-43	44-56	57+	
1α. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης?	(1-2) Καθόλου-Λίγο	12	6	3	21
	(3) Αρκετά	35	17	8	60
	(4-5) Πολύ-Πάρα Πολύ	20	6	8	34
Σύνολο		67	29	19	115
$X^2=2,547, p=0,636$					

Φαίνεται από το στατιστικό έλεγχο ότι, ο βαθμός ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης **δεν επηρεάζεται από την ηλικία των ερωτώμενων ($p>0,05$)**. Όλες οι ηλικιακές κατηγορίες των πολιτών δήλωσαν παρόμοιο βαθμό ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής τους. Η ηλικιακή κατηγορία των 18-43 (35 από τους 67) είναι αρκετά ικανοποιημένη από την ποιότητα ζωής.

Πίνακας 4-6. Έλεγχος συσχέτισης της ηλικίας και βαθμού ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή (Ερώτηση 14)

		2. ΗΛΙΚΙΑ			Σύνολο
		18-43	44-56	57+	
14. Γενικά, είστε ικανοποιημένοι από την υπάρχουσα Δημοτική Αρχή?	(1-2) Καθόλου-Λίγο	24	6	4	34
	(3) Αρκετά	35	22	10	67
	(4-5) Πολύ-Πάρα Πολύ	8	1	5	14
Σύνολο		67	29	19	115
$\chi^2=9,126, p=0,058$					

Από το στατιστικό έλεγχο παρατηρούμε ότι ο βαθμός ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή **δεν επηρεάζεται ιδιαίτερα από την ηλικία των ερωτώμενων ($p>0,05$)**. Όλες οι ηλικιακές κατηγορίες δήλωσαν παρόμοιο βαθμό ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή. Η ηλικιακή κατηγορία των 18-43 (35 από τους 67) απάντησαν ότι είναι αρκετά ικανοποιημένη από τη Δημοτική Αρχή.

Επειδή υπήρχαν λίγες παρατηρήσεις στο **επίπεδο εκπαίδευσης** ενοποιήσαμε τις κατηγορίες από 5 σε 3, δηλ. ως εξής: **1^η (Δημοτικό-Γυμνάσιο & Λύκειο), 2^η (Ιδιωτικές Σχολές/ΙΕΚ) και 3^η (ΤΕΙ-ΑΕΙ-ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ), (το Άλλο) δεν συμπεριλήφθηκε**. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες:

Πίνακας 4-7. Έλεγχος συσχέτισης του επιπέδου εκπαίδευσης και βαθμού ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης (Ερώτηση 1α)

		4. ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ			Σύνολο
		Δημοτικό-Γυμνάσιο-Λύκειο	Ιδιωτικές Σχολές / ΙΕΚ	ΤΕΙ-ΑΕΙ-ΜΕΤΑ-ΠΤΥΧΙΑΚΟ	
1α. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης?	(1-2) Καθόλου-Λίγο	7	6	8	21
	(3) Αρκετά	11	13	34	58
	(4-5) Πολύ-Πάρα Πολύ	7	6	21	34
Σύνολο		25	25	63	113
$\chi^2=3,676, p=0,452$					

Από το στατιστικό έλεγχο παρατηρούμε ότι ο βαθμός ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή **δεν επηρεάζεται ιδιαίτερα από το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτώμενων ($p>0,05$)**. Όλες οι κατηγορίες επιπέδου εκπαίδευσης δήλωσαν παρόμοιο βαθμό ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής.

Η κατηγορία του επιπέδου εκπαίδευσης ΤΕΙ-ΑΕΙ-ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ (34 από τους 63) απάντησαν ότι είναι αρκετά ικανοποιημένη από τη ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης.

Πίνακας 4-8. Έλεγχος συσχέτισης του επιπέδου εκπαίδευσης και βαθμού ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή (Ερώτηση 14)

		4. ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ			Σύνολο
		Δημοτικό- Γυμνάσιο- Λύκειο	Ιδιωτικές Σχολές / ΙΕΚ	ΤΕΙ-ΑΕΙ- ΜΕΤΑ- ΠΤΥΧΙΑ ΚΟ	
14. Γενικά, είστε ικανοποιημένοι από την υπάρχουσα Δημοτική Αρχή?	(1-2) Καθόλου-Λίγο	8	11	14	33
	(3) Αρκετά	11	13	42	66
	(4-5) Πολύ-Πάρα Πολύ	6	1	7	14
Σύνολο		25	25	63	113
$\chi^2=9,016, p=0,061$					

Από το στατιστικό έλεγχο παρατηρούμε ότι ο βαθμός ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή **δεν επηρεάζεται ιδιαίτερα από το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτώμενων ($p>0,05$)**. Όλες οι κατηγορίες επιπέδου εκπαίδευσης δήλωσαν παρόμοιο βαθμό ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή. Η κατηγορία του επιπέδου εκπαίδευσης ΤΕΙ-ΑΕΙ-ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ (42 από τους 63) απάντησαν ότι είναι αρκετά ικανοποιημένη από τη Δημοτική Αρχή.

Επειδή υπήρχαν λίγες παρατηρήσεις στην **οικονομική κατάσταση**, ενοποιήσαμε τις κατηγορίες από 5 σε 2, δηλ. ως εξής: **1^η (Άσχημη και Μέτρια:τα βγάζω πέρα με πολύ μεγάλες δυσκολίες) και 2^η (Καλή:δεν μένουν στην άκρη και Οικονομική Άνεση), (η κατηγορία Δεν ξέρω/Δεν απαντώ, δεν συμπεριλήφθηκε).**

Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες:

Πίνακας 4-9. Έλεγχος συσχέτισης της οικονομικής κατάστασης και βαθμού ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης (Ερώτηση 1α)

		7. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ		Σύνολο
		Άσχημη-Μέτρια	Καλή-Οικονομική Άνεση	
1α. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης?	(1-2) Καθόλου-Λίγο	10	9	19
	(3) Αρκετά	20	37	57
	(4-5) Πολύ-Πάρα Πολύ	3	30	33
Σύνολο		33	76	109
$X^2=12,140, p=0,002$				

Όπως φαίνεται στον παραπάνω Πίνακα, η οικονομική κατάσταση των πολιτών συσχετίζεται με την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης, ο βαθμός ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης **επηρεάζεται από την οικονομική κατάσταση των ερωτώμενων ($p<0,05$)**. Συγκεκριμένα, φαίνεται ότι άτομα που βρίσκονταν σε καλή οικονομική κατάσταση δήλωναν σε μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποιημένοι από το επίπεδο διαβίωσης στο Δήμο, και αντιστρόφως. Οι 37 από τους 76 που έχουν οικονομική άνεση είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης σε σχέση με αυτούς με την άσχημη-μέτρια οικονομική κατάσταση.

Στη συνέχεια ελέγχουμε την ικανοποίηση των πολιτών από τη Δημοτική Αρχή σε σχέση με την οικονομική τους κατάσταση και παρατηρούμε ότι δεν ισχύουν τα ίδια αποτελέσματα με αυτά της συσχέτισης της ικανοποίησης των πολιτών από την ποιότητα ζωής με την οικονομική τους κατάσταση.

Πίνακας 4-10. Έλεγχος συσχέτισης της οικονομικής κατάστασης και βαθμού ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή (Ερώτηση 14)

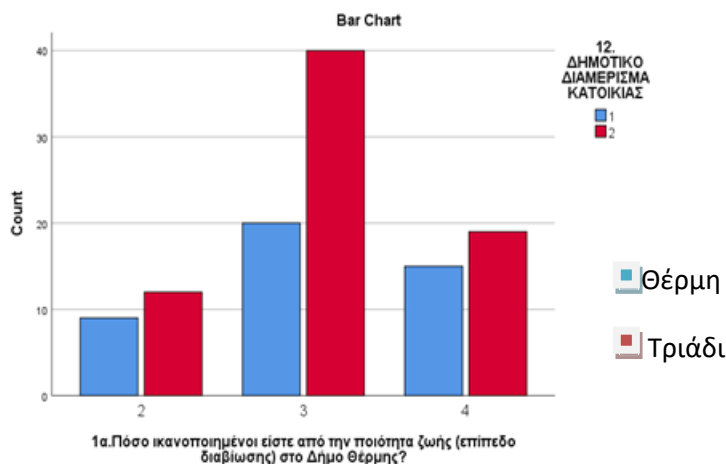
		7. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ		Σύνολο
		Άσχημη-Μέτρια	Καλή-Οικονομική Άνεση	
14. Γενικά, είστε ικανοποιημένοι από την υπάρχουσα Δημοτική Αρχή?	(1-2) Καθόλου-Λίγο	11	21	32
	(3) Αρκετά	19	44	63
	(4-5) Πολύ-Πάρα Πολύ	3	11	14
Σύνολο		33	76	109
$\chi^2=0,774, p=0,679$				

Φαίνεται από το στατιστικό έλεγχο ότι, ο βαθμός ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή δεν επηρεάζεται από την οικονομική κατάσταση των ερωτώμενων ($p>0,05$).

Πίνακας 4-11. Έλεγχος συσχέτισης του Δημοτικού Διαμερίσματος Κατοικίας και βαθμού ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης (Ερώτηση 1α)

		12. ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ		Σύνολο
		Θέρμη	Τριάδι	
1α. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης?	(1-2) Καθόλου-Λίγο	9	12	21
	(3) Αρκετά	20	40	60
	(4-5) Πολύ-Πάρα Πολύ	15	19	34
Σύνολο		44	71	115
$\chi^2=1,298, p=0,523$				

Από το στατιστικό έλεγχο παρατηρούμε ότι ο βαθμός ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής δεν επηρεάζεται από το Δημοτικό Διαμέρισμα κατοικίας τους. ($p>0,05$).



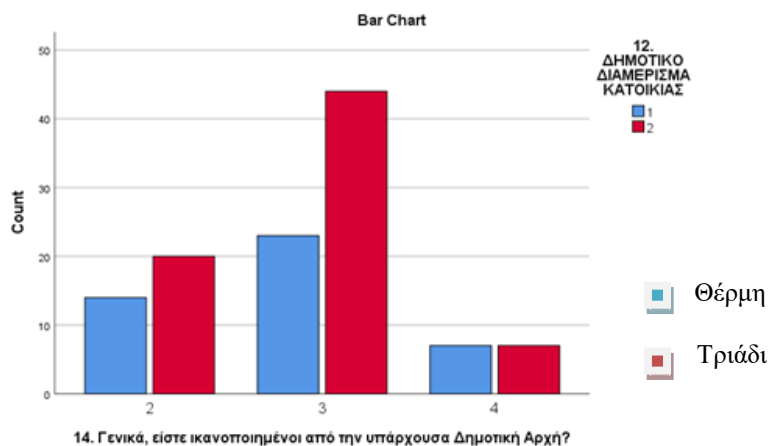
Διάγραμμα 4-40: Έλεγχος συσχέτισης Δημοτικού Διαμερίσματος κατοικίας και βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης

Στο παραπάνω διάγραμμα παρατηρούμε ότι οι κάτοικοι Τριάδιου, 40 από τους 71 είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την ποιότητα ζωής (κλίμακα 3) σε σχέση τους κατοίκους της Θέρμης, 20 από τους 44 οι οποίοι είναι και αυτοί αρκετά ικανοποιημένοι (κλίμακα 3). Υπάρχει μια παρόμοια διακύμανση της ικανοποίησης σε όλες τις κλίμακες ικανοποίησης 2,3 και 4 και από τους κατοίκους Θέρμης και από τους κατοίκους Τριάδιου.

Πίνακας 4-12. Έλεγχος συσχέτισης του Δημοτικού Διαμερίσματος Κατοικίας και βαθμού ικανοποίησης από την υφιστάμενη Δημοτική Αρχή (Ερώτηση 14)

		12. ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ		Σύνολο
		Θέρμη	Τριάδι	
14. Γενικά, είστε ικανοποιημένοι από την υπάρχουσα Δημοτική Αρχή?	(1-2) Καθόλου-Λίγο	14	20	34
	(3) Αρκετά	23	44	67
	(4-5) Πολύ-Πάρα Πολύ	7	7	14
Σύνολο		44	71	115
$\chi^2=1,378$ $p=0,502$				

Όπως φαίνεται στον παραπάνω Πίνακα, ο βαθμός ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή δεν επηρεάζεται από το Δημοτικό Διαμέρισμα κατοικίας τους. ($p>0,05$).



Διάγραμμα 4-41: Έλεγχος συσχέτισης Δημοτικού Διαμερίσματος κατοικίας και βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από την υφιστάμενη Δημοτική Αρχή

Στο παραπάνω διάγραμμα παρατηρούμε ότι οι απόψεις των κατοίκων Θέρμης (Δημοτικό Διαμέρισμα Κατοικίας: 1) είναι παρόμοιες με τις απόψεις των κατοίκων του Τριαδίου (Δημοτικό Διαμέρισμα Κατοικίας: 2) σε όλες τις κλίμακες ικανοποίησης οι οποίες είναι οι: 2 (καθόλου-λίγο), 3 (αρκετά) και 4 (πολύ-πέρα πολύ). Οι περισσότεροι είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την Δημοτική Αρχή.

Επειδή υπήρχαν λίγες παρατηρήσεις στα έτη εγκατάστασης ενοποιήσαμε τις κατηγορίες από 5 σε 3, δηλ. ως εξής: 1^η (0-10 έτη), 2^η (11-20 έτη) και 3^η (+20 έτη)

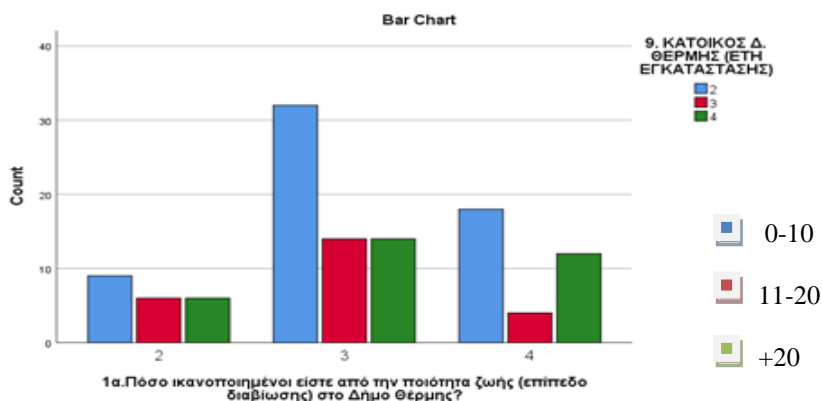
Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες:

Πίνακας 4-13 . Έλεγχος συσχέτισης των ετών εγκατάστασης στο Δήμο Θέρμης και βαθμού ικανοποίησης από την ποιότητα ζωής (Ερώτηση 1α)

		9. ΚΑΤΟΙΚΟΣ Δ.ΘΕΡΜΗΣ (ΕΤΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ)			Σύνολο
		0-10	11-20	+20	
1α. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης?	(1-2) Καθόλου-Λίγο	9	6	6	21
	(3) Αρκετά	32	14	14	60
	(4-5) Πολύ-Πέρα Πολύ	18	4	12	34
Σύνολο		59	24	32	115
$\chi^2=3,601$ $p=0,463$					

Παρατηρούμε ότι ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από την ποιότητα ζωής δεν επηρεάζεται από τα έτη εγκατάστασης των πολιτών στο Δήμο Θέρμης: οι περισσότεροι δηλαδή 32 από τους 59 κατοίκους μέχρι 10 έτη εγκατάστασης, απάντησαν αρκετά ικανοποιημένοι (όπως φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα 21), οι 14 από τους 24 κατοίκους από 11-20 έτη εγκατάστασης, απάντησαν αρκετά και 14 από τους 32 κατοίκους (+20 έτη) απάντησαν πάλι αρκετά.

Μεγαλύτερη μείωση στην ικανοποίηση από την ποιότητα ζωής παρουσιάζουν οι κάτοικοι με 11-20 έτη εγκατάστασης στο Δήμο Θέρμης, σύμφωνα με το Διάγραμμα 4-42



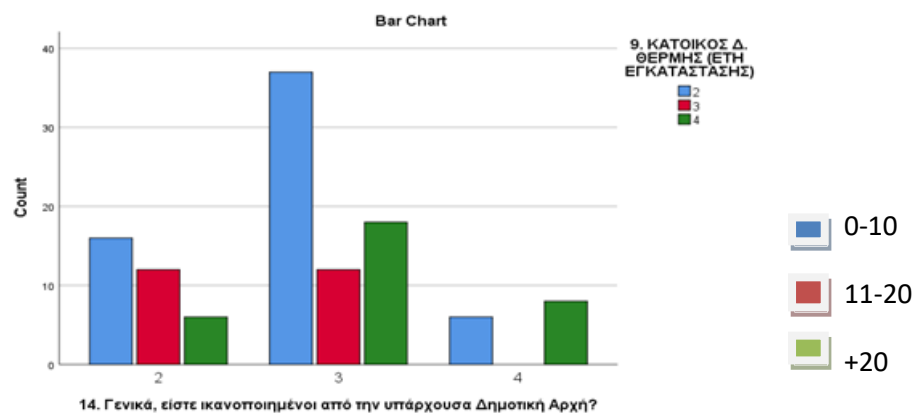
Διάγραμμα 4-42: Έλεγχος συσχέτισης ετών εγκατάστασης και βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης

Πίνακας 4-14. Έλεγχος συσχέτισης των ετών εγκατάστασης στο Δήμο Θέρμης και βαθμού ικανοποίησης από τη Δημοτική Αρχή (Ερώτηση 14)

		9. ΚΑΤΟΙΚΟΣ Δ.ΘΕΡΜΗΣ (ΕΤΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ)			Σύνολο
		0-10	11-20	+20	
14. Γενικά, είστε ικανοποιημένοι από την υπάρχουσα Δημοτική Αρχή?	(1-2) Καθόλου-Λίγο	16	12	6	34
	(3) Αρκετά	37	12	18	67
	(4-5) Πολύ-Πάρα Πολύ	6	0	8	14
Σύνολο		59	24	32	115
$\chi^2=12,720$ $p=0,013$					

Όπως φαίνεται στον παραπάνω Πίνακα, **τα έτη εγκατάστασης των πολιτών συσχετίζονται** με την ικανοποίησή τους από τη Δημοτική Αρχή ($p<0,05$). Το αποτέλεσμα είναι στατιστικά σημαντικό.

Συγκεκριμένα στην κλίμακα 3, όπως φαίνεται στον πίνακα 4-14 και παρακάτω στο Διάγραμμα 22, οι κάτοικοι μέχρι 10 έτη στο Δήμο Θέρμης είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τη Δημοτική Αρχή, ενώ οι κάτοικοι από 11-20 έτη εγκατάστασης παρουσιάζουν απότομη μείωση. Στην κλίμακα 4 (πολύ-πάρα πολύ) κανένας πολίτης που είναι κάτοικος από 11-20 έτη, δεν απάντησε ότι είναι ικανοποιημένος από τη Δημοτική Αρχή.



Διάγραμμα 4-43: Έλεγχος συσχέτισης ετών εγκατάστασης και βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από την υφιστάμενη Δημοτική Αρχή

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

5.1 ΣΥΖΗΤΗΣΗ– ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΕΡΕΥΝΩΝ-ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Η παρούσα διπλωματική εργασία είχε ως σκοπό τη διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών Θέρμης και του οικισμού Τριαδίου από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης, τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου και την υφιστάμενη Δημοτική Αρχή. Το δείγμα των πολιτών που συμμετείχε στο ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας ήταν μη τυχαίο δείγμα και ξεπέρασε το 82% συμμετοχής από τους συνολικά 115 ερωτηθέντες πολίτες.

Μετά την καταχώριση των στοιχείων, την επεξεργασία και τον έλεγχο των δεδομένων που έγινε με τη βοήθεια του λογισμικού προγράμματος SPSS, συσχετίστηκαν οι δύο κύριες ερωτήσεις για το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από την ποιότητα ζωής (Ερώτηση 1) και το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από την Δημοτική Αρχή (Ερώτηση 14) με τα Δημογραφικά στοιχεία και καταλήξαμε στα παρακάτω συμπεράσματα.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα ήταν Έλληνες 100%, δημότες Θέρμης 73%, κάτοικοι Τριαδίου 61,7%, έγγαμοι 74,8%, γυναικείου φύλου 57,4%, όπως φαίνεται στον πίνακα 4-1,σελ.41. Η επεξεργασία με το λογισμικό πρόγραμμα SPSS έδειξε ότι ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από την ποιότητα ζωής και από τη Δημοτική Αρχή, δεν επηρεάζεται από το φύλο (πίνακες 4-3, 4-4 σελ.68-69) και την κατοικία (πίνακες 4-12, 4-12 σελ.73-74). Το ίδιο συμβαίνει και για την ηλικία (πίνακες 4-5, 4-6 σελ.69-70) και το επίπεδο εκπαίδευσης (πίνακες 4-7, 4-8 σελ.70-71). Οι περισσότεροι που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα ήταν ηλικίας από 18-43 (58,2%) και επιπέδου εκπαίδευσης από ΤΕΙ-ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ (54,8%).

Αντιθέτως ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από την ποιότητα ζωής, επηρεάζεται από την οικονομική κατάσταση των πολιτών. Η παρούσα έρευνα έδειξε ότι η οικονομική κατάσταση των περισσότερων πολιτών στη Θέρμη και το Τριάδι είναι καλή 53,9% και έχουν οικονομική άνεση 12,2%, οι οποίοι είναι από αρκετά έως και πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης. Το ίδιο δεν ισχύει για την ικανοποίηση των πολιτών από τη Δημοτική Αρχή αφού δεν επηρεάζεται από την οικονομική τους κατάσταση (πίνακας 4-9, σελ.72).

Επίσης ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τη Δημοτική Αρχή, επηρεάζεται από τα έτη εγκατάστασης των πολιτών στο Δήμο Θέρμης. Η παρούσα έρευνα έδειξε ότι οι περισσότεροι πολίτες που είναι εγκατεστημένοι στη Θέρμη και το Τριάδι έως 10 έτη (51,3%) είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τη Δημοτική Αρχή. Το ίδιο δεν ισχύει για τους κατοίκους που είναι εγκατεστημένοι από 11-20 έτη (20,9%), οι οποίοι φαίνεται ότι είναι δυσαρεστημένοι από τη Δημοτική Αρχή (πίνακας 4-14, σελ.76).

Είναι σημαντικό να επισημάνουμε και το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών και κατοίκων της Θέρμης και του Τριαδίου από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου (Ερώτηση 1β). Στην υπηρεσία **Καθαριότητας-Φωτισμού** οι πολίτες είναι αρκετά-πέρα πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 60%, σε σχέση με τους καθόλου-λίγο ικανοποιημένους πολίτες, με ποσοστό 40%. Στην υπηρεσία **Περιβάλλοντος-Πρασίνου** οι πολίτες είναι αρκετά-πέρα πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 62,6%, σε σχέση με τους καθόλου-λίγο ικανοποιημένους πολίτες, με ποσοστό 37,3%. Στην υπηρεσία **Ύδρευσης- Αποχέτευσης** οι πολίτες είναι αρκετά-πέρα πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 65,2%, σε σχέση με τους καθόλου-λίγο ικανοποιημένους πολίτες, με ποσοστό 34,8%. Λιγότερο ικανοποιημένοι φαίνονται οι πολίτες από την παροχή υπηρεσιών της **Τεχνικής Υπηρεσίας-Πολεοδομίας** με ποσοστό 58,3% (καθόλου-λίγο), σε σχέση με τους αρκετά-πέρα πολύ ικανοποιημένους με ποσοστό 41,8%. Στην **Διοικητική Υπηρεσία** οι πολίτες είναι αρκετά-πέρα πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 73%, σε σχέση με τους καθόλου-λίγο ικανοποιημένους πολίτες, με ποσοστό 26,9. Στην **Οικονομική Υπηρεσία** οι πολίτες είναι αρκετά-πέρα πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 74,7%, σε σχέση με τους καθόλου-λίγο ικανοποιημένους πολίτες, με ποσοστό 25,2%. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι **Κοινωνικές-Πολιτιστικές Δομές του Δήμου** στις οποίες οι πολίτες είναι αρκετά-πέρα πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 86,1%, σε σχέση με τους καθόλου-λίγο ικανοποιημένους πολίτες, με ποσοστό 13,9%.

Ενώ για την **Ασφάλεια** που αισθάνονται στον τόπο κατοικίας τους, οι πολίτες-κάτοικοι Θέρμης-Τριαδίου απαντούν αρκετά-πέρα πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 51,3%, σε σχέση με τους καθόλου-λίγο ικανοποιημένους πολίτες, με ποσοστό 48,7%. Για το πόσο χρήσιμη θεωρούν την **Υπηρεσία του Υπόγειου Πάρκινγκ** απάντησαν (**65,2%** δεν το χρησιμοποιεί **καθόλου- λίγο**): το 83,5% είναι αρκετά-πέρα πολύ ικανοποιημένοι και το 16,6% καθόλου-λίγο ικανοποιημένοι.

Στη συνέχεια εντοπίστηκαν τα πιο σημαντικά προβλήματα των πολιτών και κατοίκων της Θέρμης και του Τριαδίου που αντιμετωπίζουν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου και επιζητούν άμεσα λύση, όπως παρουσιάζονται παρακάτω (Ερώτηση 2):

- Στην υπηρεσία **Καθαριότητας-Φωτισμού** οι πολίτες ζητούν :

α) Περισσότερο φωτισμό στους δρόμους και στα πεζοδρόμια και αντικατάσταση των παλιών λαμπτήρων με led, εντός οικισμού και στην Επέκταση (Θέρμης-Τριαδίου), β) περισσότερη καθαριότητα στα πάρκα και καθαρισμός των ρεμάτων, γ) περισυλλογή των αδέσποτων ζώων και επιβολή προστίμων στους ιδιοκτήτες σκυλιών που ρυπαίνουν το περιβάλλον και είναι επικίνδυνα για την υγεία των παιδιών και γενικά όλων των πολιτών – επικοινωνία με την αρμόδια υπηρεσία για τα αδέσποτα ζώα.

- Στην υπηρεσία **Περιβάλλοντος-Πρασίνου** οι πολίτες ζητούν:

α) Περισσότερο πράσινο και φύτευση δέντρων σε πάρκα και δημιουργία νέων περιβαλλοντικών χώρων αναψυχής – πάρκων με περισσότερο πράσινο για τα παιδιά, εντός οικισμού και στην Επέκταση (Θέρμης-Τριαδίου), β) συντήρηση του πρασίνου (αντικατάσταση παλιών δέντρων, κλάδευση δέντρων), γ) περισσότερη καθαριότητα από τα χόρτα, κούρεμα και καθαρισμός από τα χόρτα εντός οικισμού και στην Επέκταση (Θέρμης-Τριαδίου), καθαρισμός ρεμάτων (κίνδυνος από πλημμύρες λόγω συχνών βροχοπτώσεων - κίνδυνος από ερπετά - κίνδυνος φωτιάς).

- Στην υπηρεσία **Ύδρευσης- Αποχέτευσης** οι πολίτες ζητούν:

α) Έλεγχος, συχνή συντήρηση και αντικατάσταση παλιών σωλήνων ύδρευσης-αποχέτευσης και υδρομέτρων (ειδικά σε περιόδους παγετών), β) δημιουργία αποχέτευσης στην Επέκταση Θέρμης και Τριαδίου, γ) χαμηλότερα τέλη ύδρευσης και αποχέτευσης, δ) καθαρισμός φρεατίων (κίνδυνος πλημμύρας λόγω έντονων βροχοπτώσεων), ε) τηλεφωνική γραμμή για έκτακτη επικοινωνία των πολιτών.

- Στην **Τεχνική Υπηρεσία & Πολεοδομία** οι πολίτες ζητούν:

α) Περισσότερα έργα στην επέκταση (κυρίως στο Τριάδι), όπως πεζοδρόμηση κεντρικής οδού Τριαδίου, αντιπλημμυρικά έργα (περισσότερα φρεάτια λόγω συχνών και έντονων βροχοπτώσεων), β) συντήρηση και έλεγχος των έργων και επισκευές των οδοστρωμάτων και πεζοδρομίων από τις λακκούβες, γ) τοποθέτηση σηματοδοτών σε διασταυρώσεις και σε σχολεία που είναι επικίνδυνη η πρόσβαση των μαθητών, δ) ανακατασκευή των παιδικών χαρών και ανακαίνιση των πάρκων-πλατειών, ε) μεγαλύτερη ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών και άμεση λύση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν.

- Στην **Οικονομική Υπηρεσία** οι πολίτες ζητούν :
 - α) Στελέχωση περισσότερου προσωπικού, β) φθηνότερα δημοτικά τέλη, γ) οικονομικές διευκολύνσεις στους πολίτες και δ) καλύτερη αντιμετώπιση-εξυπηρέτηση των πολιτών.

Στη συνέχεια παραθέτουμε τη σύγκριση της παρούσας έρευνας με δύο σχετικές έρευνες, την έρευνα του Α.Π.Θ. και την έρευνα του Συμβουλίου της Ευρώπης.

Η έρευνα του Α.Π.Θ. που πραγματοποιήθηκε **Δεκέμβριο 2017-Φεβρουάριο 2018** από **25** φοιτητές και φοιτήτριες του τμήματος Πολιτών Επιστημών, με τη συνεργασία του Δήμου Θέρμης συγκέντρωσε **1479** απαντημένα ερωτηματολόγια από τα 1590 (**93% συμμετοχή**) και αφορούσε όλα και τα **14 τοπικά διαμερίσματα** του Δήμου. (Δελτίο Τύπου Α.Π.Θ. 27/07/2018, <https://www.auth.gr/it/node/25703> και <https://www.eps.auth.gr/el/polsci/6241>). Τα ερωτήματα ήταν 21 και αφορούσαν την γνώμη των πολιτών για ποικίλα θέματα της τοπικής κοινωνίας όπως η αξιολόγηση των αιρετών, των υπαλλήλων και θέματα κοινωνικής πολιτικής και λήψης πρωτοβουλιών για την επίλυση κοινωνικών θεμάτων και την ανάπτυξη της περιοχής. Τα περισσότερα ερωτήματα ήταν κλειστού τύπου ενώ του ανοιχτού τύπου αφορούσαν θέματα προτεραιότητας για το Δήμο και δράσεις για ζητήματα κοινωνικής πολιτικής. Το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής του δείγματος ήταν από την περιοχή της Θέρμης και του Τριαδίου σε σχέση με τα άλλα Δημοτικά Διαμερίσματα.

Τα αποτελέσματα της έρευνας του **Α.Π.Θ. (Δεκέμβριος 2017)** σε σύγκριση με αποτελέσματα της **παρούσας έρευνας (Δεκέμβριος 2018)** με **115** απαντημένα ερωτηματολόγια (**82% συμμετοχή**) έδειξαν ότι όσο αφορά την ικανοποίηση των πολιτών από την **υπηρεσία Καθαριότητας**, στην έρευνα του Α.Π.Θ. απάντησαν **67%** αρκετά έως και πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ενώ στην παρούσα έρευνα απάντησαν **60%**, υπάρχει δηλαδή μία πτώση της ικανοποίησης των πολιτών από την υπηρεσία καθαριότητας.

Στην **υπηρεσία Ύδρευσης-αποχέτευσης**, στην έρευνα του Α.Π.Θ. απάντησαν **55,1%** αρκετά έως και πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ενώ στην παρούσα έρευνα απάντησαν **65,2%**. Στην εξυπηρέτηση των πολιτών από τις **υπηρεσίες του Δήμου**, όσο αφορά τις ικανότητες των εργαζομένων, στην έρευνα του Α.Π.Θ. απάντησαν **64,2%** αρκετά έως και πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ενώ στην παρούσα έρευνα απάντησαν **73%**. Η ικανοποίηση των πολιτών από τις **Πολιτιστικές δομές** του Δήμου στην έρευνα του Α.Π.Θ. ήταν **55,8%**, ενώ στην παρούσα έρευνα ήταν **86,1%**.

Παρατηρείται **υψηλότερη ικανοποίηση των πολιτών** από τις παραπάνω υπηρεσίες και στην εξυπηρέτησή τους, στο χρονικό διάστημα ενός έτους από το Δεκέμβριο **2017** μέχρι και το Δεκέμβριο **2018**.

Σύμφωνα με την έρευνα των δύο παραπάνω ερευνών, στην έρευνα του Α.Π.Θ. όπως αναφέρεται στο Δελτίο Τύπου του Α.Π.Θ. 27/07/18, μετρήθηκε ο βαθμός ικανοποίησης των λιγότερο ικανοποιημένων πολιτών στον τομέα της ασφάλειας, της υπηρεσίας του υπογείου πάρκινγκ και της υπηρεσίας των Έργων και Υποδομών.

Η έρευνα του Α.Π.Θ. έδειξε ότι στην **ασφάλεια** οι πολίτες είναι καθόλου-λίγο ικανοποιημένοι κατά **72,3%**, ενώ στην παρούσα έρευνα είναι καθόλου-λίγο ικανοποιημένοι κατά **48,7%**. Στην **υπηρεσία του πάρκινγκ** οι πολίτες είναι καθόλου-λίγο ικανοποιημένοι κατά **26,8%** όπως αναφέρεται στην έρευνα του Α.Π.Θ. ενώ στην παρούσα έρευνα **16,6%**. Επίσης, η έρευνα του Α.Π.Θ. έδειξε ότι στην **υπηρεσία Έργων-Υποδομών (Τεχνική-Πολεοδομία)** οι πολίτες είναι καθόλου-λίγο ικανοποιημένοι κατά **66,4%**, ενώ στην παρούσα έρευνα είναι καθόλου-λίγο ικανοποιημένοι κατά **58,3%**. Τα αποτελέσματα της σύγκρισης των δύο ερευνών έδειξαν ότι παρατηρείται μια **πτώση στη δυσαρέσκεια των πολιτών** όσο αφορά τις παραπάνω υπηρεσίες που είναι θετικό δείγμα για τη Διοίκηση, στο χρονικό διάστημα ενός έτους των δύο ερευνών **Δεκέμβριος 2017-Δεκέμβριος 2018**.

Όσο αφορά την ικανοποίηση των πολιτών από την υπάρχουσα Δημοτική Αρχή, στην **έρευνα του Α.Π.Θ.** απάντησαν **64,4%** ότι κρίνουν θετικά την Δημοτική Αρχή, ενώ στην **παρούσα έρευνα** απάντησαν **70,5%** ότι είναι αρκετά-πέρα πολύ ικανοποιημένοι από την υπάρχουσα Δημοτική Αρχή. Παρατηρείται μία **άνοδος 6,1%** στην ικανοποίηση των πολιτών από τη Δημοτική Αρχή (Δεκέμβριο 2017-Δεκέμβριο 2018).

Ο Δήμος Θέρμης ανήκει στους πρωτοπόρους Δήμους της χώρας (Εφημερίδα Θέρμης Δρώμενα, Τεύχος 180, σελ.6-7) και η δημοτικότητα της υπάρχουσας Δημοτικής Αρχής είναι υψηλή (Εφημερίδα Αποψη, Τεύχος 87,σελ.7) .

Δεν υπάρχουν άλλες κοινές ερωτήσεις στις δύο μελέτες ώστε να μπορέσουμε να προβούμε και σε άλλες συγκρίσεις πέραν αυτών που αναφέρονται παραπάνω.

Δεν μπορεί να γίνει σύγκριση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας με την έρευνα του Συμβουλίου της Ευρώπης για τη Χρηστή Διακυβέρνηση E-Lodge (Πρόγραμμα «Τεχνική Βοήθεια για τη Θεσμική Ενίσχυση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Ελλάδα) που πραγματοποιήθηκε **Μάιο 2017-Μάρτιο 2018**, διότι σύμφωνα με το Τμήμα Ανάπτυξης και Προγραμματισμού του Δήμου Θέρμης δεν υπήρχε η απαραίτητη συμμετοχή από την μεριά των πολιτών, για τη μέτρηση των αποτελεσμάτων. Η ενημέρωση των πολιτών έγινε διαδικτυακά ή με διανομή του ερωτηματολογίου στο Δημαρχείο της Θέρμης αλλά δεν υπήρξε το ανάλογο ενδιαφέρον για τη συμπλήρωση των 50 ερωτηματολογίων τα οποία ήταν απαραίτητος αριθμός για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων της έρευνας του Συμβουλίου της Ευρώπης.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας είχε πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Αρχίζοντας από τα πλεονεκτήματα μπορούμε να αναφέρουμε ότι:

1. Οι πολίτες εκφράζουν ελεύθερα και αμερόληπτα τη γνώμη και τις απόψεις τους για την ικανοποίησή τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου, από τη Δημοτική Αρχή γενικότερα και την ποιότητα ζωής τους στο Δήμο Θέρμης. Αναφέρουν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν καθημερινά στη ζωή τους και προτείνουν λύσεις.
2. Μετά τη συλλογή των αποτελεσμάτων της έρευνας αυτής μπορεί ο Δήμος α) να διαπιστώσει εάν οι παρεχόμενες υπηρεσίες καλύπτουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πολιτών, β) να γνωρίσει τα καθημερινά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πολίτες, γ) να τα εντοπίσει ώστε να δώσει λύσεις και δ) να προβεί σε άμεσες διαδικασίες βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών για τη βελτίωση της εικόνας του Δήμου προς τα έξω και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής στο Δήμο Θέρμης, με σκοπό την προσέλκυση νέων κατοίκων και νέων επιχειρήσεων για την ανάπτυξη του τόπου.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι υπήρχε περιορισμός στην έρευνα για τη διανομή του ερωτηματολογίου και σε άλλες γεωγραφικές θέσεις, τοπικά διαμερίσματα του Δήμου, εκτός από τον οικισμό της Θέρμης και του Τριαδίου. Όμως μπορεί να θεωρηθεί και ως θετικό στοιχείο, αν σκεφτεί κανείς ότι σε μικρό χρονικό διάστημα του ενός μηνός (Δεκέμβριο 2018) πραγματοποιήθηκε έρευνα από έναν μόνο ερευνητή καταλήγοντας σε αποτελέσματα που εξειδικεύονται μόνο για τους πολίτες-κατοίκους της Θέρμης και του Τριαδίου, σε σύγκριση με προηγούμενη έρευνα από 25 ερευνητές, φοιτητές και φοιτήτριες του Α.Π.Θ. με τη συνεργασία του Δήμου Θέρμης, για όλα τα άλλα τοπικά διαμερίσματα. (Επιστημονική έρευνα του Α.Π.Θ, Δεκέμβριος 2017-Φεβρουάριος 2018)

Μπορεί να θεωρηθεί μειονέκτημα, το σχετικά μικρό δείγμα πολιτών-κατοίκων που συμμετείχαν στην έρευνα ικανοποίησης των πολιτών (σύνολο 140), διότι για να εξαχθούν αξιόπιστα στατιστικά αποτελέσματα, συμπύχθηκαν οι κατηγορίες των δημογραφικών στοιχείων σε υποκατηγορίες προκειμένου να διερευνηθεί η συσχέτισή τους με τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών-κατοίκων από την ποιότητα ζωής και από την Δημοτική Αρχή του Δήμου Θέρμης.

5.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η παρούσα έρευνα εστιάστηκε στην ικανοποίηση των πολιτών και συγκεκριμένα των κατοίκων Θέρμης και Τριαδίου από την ποιότητα ζωής στο Δήμο, τις υπηρεσίες του Δήμου και την Δημοτική Αρχή. Εξετάστηκε η ποιότητα και πως αυτή επιτυγχάνεται με τις προτάσεις των πολιτών και κατοίκων της Θέρμης και του Τριαδίου, καταγράφοντας τα καθημερινά προβλήματα και παράπονά τους. Στις σημερινές αυξανόμενες απαιτήσεις του κοινωνικού συνόλου με τα διάφορα κοινωνικά και οικονομικά προβλήματα της Ελληνικής Επικράτειας, η Διοίκηση στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης έχει το μεγάλο και δύσκολο έργο να αντιμετωπίσει αυτές τις προκλήσεις και να ανταποκριθεί επάξια στους πολίτες. Σκοπός της Διοίκησης, στην περίπτωση μας του Δήμου Θέρμης, είναι η παροχή υπηρεσιών με υψηλές προδιαγραφές και η εξασφάλιση της καλής συνεργασίας των πολιτών με τις υπηρεσίες του Δήμου. Για να επιτευχθεί αυτό είναι απαραίτητο η Διοίκηση του Δήμου Θέρμης να γνωρίζει τι θέλει ο πολίτης-κάτοικος του Δήμου, προκειμένου να πετύχει και να διατηρήσει την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών και την υψηλή ποιότητα ζωής στο Δήμο.

Οι ενέργειες που θα ακολουθήσει η Διοίκηση, στοχεύουν στη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών με την πραγματοποίηση ερευνών ώστε να εντοπίσουν τα καθημερινά προβλήματα των πολιτών και τις ελλείψεις των υπηρεσιών της και να προβούν σε άμεσες λύσεις. Επίσης να βελτιωθούν οι διαδικασίες εξυπηρέτησης των πολιτών με την εφαρμογή νέων μεθόδων, να βρουν νέους τρόπους βελτίωσης της νοοτροπίας ως προς τη συμπεριφορά των εργαζομένων απέναντι στους πολίτες και να εκπαιδευτούν αναλόγως ώστε να παρέχουν πιο άμεσα και αξιόπιστα αποτελέσματα. Η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η βελτίωση της ποιότητας ζωής στο Δήμο Θέρμης συνδέονται άμεσα μεταξύ τους διότι το ένα επηρεάζει το άλλο.

Επειδή όμως τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι Διοικήσεις, όχι μόνο στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό είναι πολλά, είναι σημαντική η συμμετοχή των πολιτών με την κατάθεση των προτάσεών τους. Έτσι οι πολίτες συμβάλλουν στο έργο της Διοίκησης που είναι η ικανοποίηση των πολιτών μέσω της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής.

Μερικές από τις προτάσεις που είναι απαραίτητο να ακολουθήσει η Διοίκηση για την επίτευξη του στόχου της που είναι η ικανοποίηση του πολίτη-κατοίκου, είναι οι εξής:

1. Βασικός άξονας να είναι ο πολίτης-κάτοικος του Δήμου, ο οποίος χρήζει ειδικής αντιμετώπισης ως ξεχωριστή οντότητα με τις δικές του επιθυμίες, ανάγκες και προσδοκίες,
2. η έγκαιρη και σωστή αντιμετώπιση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι πολίτες καθημερινά, από τις υπηρεσίες του Δήμου
3. η ενημέρωση των πολιτών για τις διάφορες δραστηριότητες ή και νέες υπηρεσίες/παροχές του Δήμου,
4. η μεγαλύτερη αξιοποίηση σύγχρονων εργαλείων διασφάλισης της ποιότητας των υπηρεσιών (total quality management)
5. η χρήση νέων τεχνολογικών μέσων για την άμεση ανταπόκριση και διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών και
6. η συνεχής επιμόρφωση των εργαζομένων

Μετά τη συλλογή και επεξεργασία των απαντήσεων του ερωτηματολογίου, οι προτάσεις των πολιτών – κατοίκων Θέρμης και Τριαδίου αναφέρθηκαν αναλυτικά στη σελίδα 80 όπου ζητούν περισσότερη καθαριότητα και καλύτερο φωτισμό στους δρόμους και τα πεζοδρόμια, περισσότερο πράσινο, συντήρηση πρασίνου, συντήρηση δικτύου ύδρευσης και αποχέτευσης, περισσότερα έργα υποδομών και συντήρησης έργων και καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών από την Τεχνική Υπηρεσία και μειώσεις τελών και στελέχωση του προσωπικού.

Επειδή το δείγμα των πολιτών-κατοίκων που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα διερεύνησης του βαθμού ικανοποίησής τους ήταν σχετικά μικρό και το δείγμα δεν ήταν τυχαίο, τα αποτελέσματα δεν είναι γενικεύσιμα στον πληθυσμό του Δήμου Θέρμης.

Γι αυτό κρίνεται δόκιμη η επανάληψη του ερωτηματολογίου στο μέλλον για την επιβεβαίωση των αποτελεσμάτων με πρόσθετες στατιστικές μεθόδους εγκυρότητας και αξιοπιστίας. Είναι σημαντικό λοιπόν να πραγματοποιηθεί νέα έρευνα με μεγαλύτερο αριθμό ατόμων που θα ληφθούν με τυχαία ή στρωματοποιημένη δειγματοληψία.

Η έρευνα αυτή θα υποκινηθεί από τα ανώτατα στελέχη της Διοίκησης και θα προβεί σε ενημέρωση των κατοίκων της με σκοπό τη μέγιστη δυνατή συμμετοχή των πολιτών και την ταυτόχρονη συμμετοχή του προσωπικού για την κατάθεση των απόψεών τους, ώστε να γίνει η τελική σύγκριση των αποτελεσμάτων των πολιτών και των εργαζομένων και πως μπορεί να επιτευχθεί καλύτερη συνεργασία μεταξύ τους.

Επίσης μπορούν να διεξαχθούν έρευνες στα κατά τόπους Δημοτικά Διαμερίσματα, ώστε να εντοπιστούν τα τοπικά προβλήματα των πολιτών-κατοίκων της κάθε μιας ξεχωριστά Δημοτικής Ενότητας του Δήμου ώστε να ενημερώνονται οι Πρόεδροι των Τοπικών Κοινοτήτων για την άμεση λύση τους. Έτσι θα υπάρχει πλήρης εικόνα των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι πολίτες-κάτοικοι και δεν θα γενικεύονται τα προβλήματα για ολόκληρο το Δήμο. Επίσης είναι αναγκαίο οι έρευνες αυτές να είναι συνεχιζόμενες και να πραγματοποιούνται ετησίως.

Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε αυτή τη διπλωματική εργασία, δόθηκε η εικόνα της τοπικής κοινωνίας του Τριαδίου και της Θέρμης, με μεγαλύτερη συμμετοχή αυτή των κατοίκων Τριαδίου και εντοπίστηκαν τα τοπικά καθημερινά προβλήματα που αντιμετωπίζουν και προτείνουν λύσεις ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα της ζωής των πολιτών.

Επειδή όλοι επιζητούν την **Ποιότητα** , όπως είπε ο **Pfeffer**: (Ζαβλάνος Μ., σ. 26)

“Όλοι μας τη θαυμάζουμε

Πολλοί από εμάς τη θέλουμε

Λίγοι από εμάς μπορούμε να την έχουμε”

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ - ΠΗΓΕΣ

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

ΑΡΘΡΑ

Judith Clifton, Daniel Diaz-Fuentes, Marcos Fernandez-Gutierrez (2017), “Vulnerable consumers and satisfaction with public services: does country matter?”, SAGE JOURNALS, 0(0), pp.1-22, Available from URL: <https://www.journals.sagepub.com>, <https://doi.org/10.1177/0020852317691341> [Accessed 12/01/2019]

Katherine C. Naff, John Crum (1999), “Working for America: Does Public Service Motivation Make a Difference?”, pp.5-16, Available from URL: <https://www.journals.sagepub.com>, <https://doi.org/10.1177/0734371X9901900402> [Accessed 12/01/2019]

Lindsay McGregor, Neel Doshi. (2015), “Organizational Culture: How Company Culture Shapes Employee Motivation”, pp.1-9, Harvard Business Review

Paul J. Devereux , Burton A. Weisbrod (2006), “Does “Satisfaction” with Local Public Services Affect Complaints(Voice) and Geographic Mobility(Exit)?”, SAGE JOURNALS, Vol.24, No 2, pp.123-147, Available from URL: <https://journals.sagepub.com>, hosted at <https://online.sagepub.com>, <https://doi.org/10.1177/1091142105282963> [Accessed 12/01/2019]

Panagiotis Manolitzas , Denis Yannakopoulos, Nikolaos Tsotsolas, Dimitrios Drosos (2010), “Evaluating the Public Sector in Greece: The case of Citizens’ Service Centers”, www.Academia.edu.

Prodromos Chatzoglou, Dimitrios Chatzoudes, Eftichia Vraimaki,Eleni Leivaditou (2014), “Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the “Hellenic post””, Procedia Economics and Finance, Elsevier

ΒΙΒΛΙΑ

Bette-Jo Hughes, (2013), *Putting Citizens First: Engagement in Policy and Service Delivery for the 21st Century*, “Measuring Citizen Feedback and Gauging Citizen Satisfaction”, JSTOR: ANU PRESS, pp.95-102, Available from URL: <https://www.jstor.org/stable/j.ctt4cg5sm.12> [Downloaded:12/01/2019]

DAMVAD ,CFA, AARHUS UNIVERSITY, (2009), *Public Sector Innovation Index- "A Diagnostic Tool for measuring innovative performance and capability in public sector organisations"* NESTA. (E-Book), pp. 3-22 [Downloaded: 14/01/2019]

Don Kettl, (2013), *Putting Citizens First: Engagement in Policy and Service Delivery for the 21st Century: "Beyond New Public Management: Will governments let citizens and communities determine policy choices and service mixes?"*, JSTOR: ANU PRESS, pp.39-48, Available from URL: [https://www.jstor.org/stable /j.ctt4cg5sm.7](https://www.jstor.org/stable/j.ctt4cg5sm.7) [Downloaded: 14/01/2019]

Julian Le Grand, (2007), *The Other Invisible Hand: Delivering Public Services Through Choice and Competition*, E-Book Academic Collection(EBSCO), Journal Compilation Blackwell Publishing Ltd, Vol.42, No 5, pp.542-554, [Downloaded: 14/01/2019]

Improvement Skills Consulting Ltd. (2008), "*Process Improvement in the Public Sector*"
ΕΛΛΗΝΙΚΗ

Ζαβλάνος Μ. (2006), *Η ποιότητα στις παρεχόμενες Υπηρεσίες και τα προϊόντα*. Αθήνα: Αθ.Σταμούλης.

Κέφης Β. (2014), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας-Θεωρία και Πρότυπα*, Αθήνα: Κριτική

Μπουραντάς, (2002). *Μανατζμεντ: Θεωρητικό Υπόβαθρο, Σύγχρονες Πρακτικές*. Αθήνα: Γ.Μπένου.

Ραμματά Μ. (2011). *Σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, Ανάμεσα στη γραφειοκρατία και το Management*. Αθήνα: Κριτική

Σίσκος Γ, Γρηγορούδης Β. (2000). *Ποιότητα Υπηρεσιών & Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη*. Αθήνα: Νέων Τεχνολογιών

Τζωρτζάκης Κ, Τζωρτζάκη Α.(2002), *Μάνατζμεντ*, ROSILI Εμπορική-Εκδοτική Μ. ΕΠΕ

Τσέκος Θ. (2007). *Ποιότητα Υπηρεσιών και Δημόσιο Μάρκετινγκ*. Αθήνα-Κομοτηνή: Αντ.Ν.Σακκουλα.

Φαναριώτης Π. (1999). *Διοίκηση Δημοσίων Υπηρεσιών και Οργανισμών-Εισαγωγή στο Σύγχρονο Δημόσιο Management*. Αθήνα: Αθ. Σταμούλης.

Ελληνικές Εφημερίδες

ΑΠΟΨΗ -Έκδοση για την ποιότητα ζωής στη Θέρμη , Τεύχος 87, σελ.1 και 7

ΘΕΡΜΗΣ ΔΡΩΜΕΝΑ, Τεύχος 175, σελ.6-7

ΘΕΡΜΗΣ ΔΡΩΜΕΝΑ, Τεύχος 180, σελ.6-7

Ιστοσελίδες

Δελτίο Τύπου ΑΠΘ (2018) ανακτήθηκε από το url: <https://www.auth.gr/it/node/25703>

Έρευνα ΑΠΘ (2018) ανακτήθηκε από το url: <https://www.eps.auth.gr/el/polsci/6241>

Κοινά Συμβούλια του Δημοσίου Τομέα ανακτήθηκε από το url:

<https://iccs-isac.org/councils/joint-councils>

Συμβούλιο της Ευρώπης (2017) <https://goo.gl/forms/4WmDzPbCr1qNDBE52> και

<https://www.appsheet.com/start/8eae1b7e-d5f9-4109-b342-4066d5188d26>

www.improvement-skills.co.uk

www.iso.org

www.academia.edu

Πρακτικά Συνεδρίου

Ματσατσίνης Ν., Κρασαδάκη Ε., Γρηγορούδης Ε (2012), “Μία πολυκριτήρια συγκριτική αξιολόγηση - μέθοδος MUSA”, *Διασφάλιση και Διοίκηση Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση. Διοίκηση και καλές πρακτικές*, Πολυτεχνείο Κρήτης, Τμήμα Μηχανικών και Διοίκησης, Θεσσαλονίκη

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Ερωτηματολόγιο-έρευνα Δήμου Θέρμης



Αγαπητέ/ή Δημότη/Δημότισσα Θέρμης ,

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της έρευνας που διεξάγεται στα πλαίσια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση του Πανεπιστημίου Μακεδονίας , με **Θέμα: « Ποιότητα και ικανοποίηση στην εξυπηρέτηση του Πολίτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου Θέρμης »** .

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να μελετήσει το βαθμό στον οποίο είναι ικανοποιημένοι οι πολίτες – δημότες - κάτοικοι του Δήμου Θέρμης από την ποιότητα της εξυπηρέτησης των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου και κατ'έκταση από την ποιότητα ζωής στο Δήμο Θέρμης.

Η συμβολή σας στην επιτυχή διεξαγωγή της έρευνας καθίσταται ιδιαίτερα σημαντική. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και εμπιστευτικό και τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν αυστηρά και μόνο για τις ανάγκες της συγκεκριμένης έρευνας. Σε κανένα σημείο του ερωτηματολογίου δεν θα σας ζητηθεί να γράψετε το ονοματεπώνυμο σας, ενώ η συμμετοχή σας είναι προαιρετική. Δεδομένου ότι δεν υπάρχουν σωστές και λάθος απαντήσεις, παρακαλείσθε να είστε απολύτως ειλικρινείς κατά την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Ο χρόνος που απαιτείται για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δε θα υπερβεί τα δέκα λεπτά. Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας και για τη συμβολή σας.

Με εκτίμηση
Σοφία Βασιλειάδου
Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια του ΠΜΣ
στη Δημόσια Διοίκηση του Πανεπιστημίου Μακεδονίας

Α΄ ΜΕΡΟΣ**ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

1 ΦΥΛΟ	ΑΡΡΕΝ	<input type="checkbox"/>
	ΘΗΛΥ	<input type="checkbox"/>
	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΩ	<input type="checkbox"/>
2 ΗΛΙΚΙΑ	18-30	<input type="checkbox"/>
	31-43	<input type="checkbox"/>
	44-56	<input type="checkbox"/>
	57-69	<input type="checkbox"/>
	70+	<input type="checkbox"/>
3 ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	ΕΛΛΗΝΑΣ /ΙΔΑ	<input type="checkbox"/>
	ΑΛΛΟΔΑΠΟΣ / Η	<input type="checkbox"/>
4 ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΔΗΜΟΤΙΚΟ	<input type="checkbox"/>
	ΓΥΜΝΑΣΙΟ/ΛΥΚΕΙΟ	<input type="checkbox"/>
	ΙΔΙΩΤ.ΣΧΟΛΕΣ / ΙΕΚ	<input type="checkbox"/>
	ΤΕΙ	<input type="checkbox"/>
	ΑΕΙ	<input type="checkbox"/>
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	<input type="checkbox"/>
	ΆΛΛΟ	<input type="checkbox"/>
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ 5 ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΑΓΑΜΟΣ/Η	<input type="checkbox"/>
	ΕΓΓΑΜΟΣ/Η	<input type="checkbox"/>
	ΠΟΛΥΤΕΚΝΟΣ/Η	<input type="checkbox"/>
	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΟΣ/Η	<input type="checkbox"/>
	ΧΗΡΟΣ/Α	<input type="checkbox"/>
	ΆΛΛΟ	<input type="checkbox"/>
6 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΟΙΚΙΑΚΑ	<input type="checkbox"/>
	ΑΝΕΡΓΟΣ/Η	<input type="checkbox"/>
	ΦΟΙΤΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ	<input type="checkbox"/>
	ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	<input type="checkbox"/>
	ΙΔ.ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	<input type="checkbox"/>
	ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ (ΜΙΣΘΩΤΟΣ)	<input type="checkbox"/>
	ΕΛΕΥΘ.ΕΠΑΓ.(ΙΑΤΡΟΙ,ΔΙΚΗΓ,ΛΟΓΙΣΤ,ΚΑΤΑΣΤΗΜ,)	<input type="checkbox"/>
	ΑΓΡΟΤΗΣ	<input type="checkbox"/>
7 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΑΣΧΗΜΗ (ΔΕΝ ΤΑ ΒΓΑΖΩ ΠΕΡΑ)	<input type="checkbox"/>
	ΜΕΤΡΙΑ (ΤΑ ΒΓΑΖΩ ΠΕΡΑ ΜΕ ΠΟΛΥ ΜΕΓΑΛΕΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ)	<input type="checkbox"/>
	ΚΑΛΗ (ΆΛΛΑ ΔΕΝ ΜΟΥ ΜΕΝΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΚΡΗ) ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΕΣΗ	<input type="checkbox"/>

	ΔΕΝ ΞΕΡΩ/ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΩ	<input type="checkbox"/>
8 ΔΗΜΟΤΗΣ	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>
	ΌΧΙ	<input type="checkbox"/>
9 ΚΑΤΟΙΚΟΣ Δ.ΘΕΡΜΗΣ (ΕΤΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ)	0-2 έτη	<input type="checkbox"/>
	3-10 έτη	<input type="checkbox"/>
	11-20 έτη	<input type="checkbox"/>
	20+	<input type="checkbox"/>
	Κάτοικος Εξωτερικού	<input type="checkbox"/>
10 ΚΑΤΑΓΩΓΗ	ΝΤΟΠΙΟΣ	<input type="checkbox"/>
	ΑΝΑΤΟΛ.ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	<input type="checkbox"/>
	ΔΥΤΙΚΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	<input type="checkbox"/>
	ΆΛΛΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	<input type="checkbox"/>
	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ	<input type="checkbox"/>
11 ΛΟΓΟΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	ΛΟΓΩ ΓΕΝΝΗΣΗΣ	<input type="checkbox"/>
	ΛΟΓΩ ΓΑΜΟΥ	<input type="checkbox"/>
	ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗ	<input type="checkbox"/>
	ΆΛΛΟ	<input type="checkbox"/>

Β' ΜΕΡΟΣ

ΘΕΜΑ: ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΑΠΌ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΘΕΡΜΗΣ

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
Ερώτηση 1					
1α Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ποιότητα ζωής (επίπεδο διαβίωσης) στο Δήμο Θέρμης?					

1β Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις παρακάτω υπηρεσίες του Δήμου Θέρμης?					
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ & ΦΩΤΙΣΜΟΥ					
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ & ΠΡΑΣΙΝΟΥ					
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ & ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ					
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΡΓΩΝ & ΥΠΟΔΟΜΩΝ (ΤΕΧΝΙΚΗ)					
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ					
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ					

Ερώτηση 2

Εάν από τις παρακάτω υπηρεσίες πιστεύετε ότι μπορεί να βελτιωθούν, πείτε μας ποιά θα μπορούσε να βελτιωθεί και πώς ?

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ & ΦΩΤΙΣΜΟΥ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ & ΠΡΑΣΙΝΟΥ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ & ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΩΝ (ΤΕΧΝΙΚΗ)

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Ερώτηση 3

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα παρακάτω (ως προς την διεκπεραίωση των αιτημάτων σας: ταχύτητα - ολοκλήρωση - ταλαιπωρία) ?

ΚΡΑΤΟΣ-ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ					
ΔΗΜΟΤ.ΑΡΧΗ / ΑΙΡΕΤΟΙ					
ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ					
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ					
ΕΥΚΟΛΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΣΤΙΣ ΚΤΙΡΙΑΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ					

		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
Ερώτηση 4						
Πιστεύετε ότι είναι καλή η συμπεριφορά και η εξυπηρέτηση των υπαλλήλων?						
<u>ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ & ΦΩΤΙΣΜΟΥ</u>						
<u>ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ & ΠΡΑΣΙΝΟΥ</u>						
<u>ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ & ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ</u>						
<u>ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΩΝ (ΤΕΧΝΙΚΗ)</u>						
<u>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</u>						
<u>ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ</u>						
Ερώτηση 5						
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις κοινωνικές-πολιτιστικές δομές του Δήμου ?						
Ερώτηση 6						
Αισθάνεστε ασφαλείς στα όρια του Δήμου Θέρμης? (υπάρχει επαρκής αστυνόμευση?)						
Ερώτηση 7						
1α	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι ο Δήμος Θέρμης παρέχει καινοτόμες υπηρεσίες?					
1β	Αν Θεωρείτε ότι παρέχονται καινοτόμες υπηρεσίες :					
	Επαρκεί η πληροφόρηση του Δήμου για τις καινοτόμες υπηρεσίες και τις νέες πρωτοβουλίες του?					
Ερώτηση 8						
Πιστεύετε ότι επαρκούν οι χώροι ψυχαγωγίας των πολιτών (πλατείες, πάρκα, παιδ. χαρές)?						
Ερώτηση 9						
Σε ποιο βαθμό ικανοποιούν τις ανάγκες σας τα υπάρχοντα εμπορικά κέντρα, καταστήματα και καφέ-εστιατόρια?						
Ερώτηση 10						
10α	Χρησιμοποιείτε την υπηρεσία του υπόγειου πάρκινγκ (κεντρ.πλατεία Θέρμης)?					
10β	Πόσο χρήσιμη θεωρείτε την υπηρεσία του υπόγειου πάρκινγκ (κεντρ.πλατεία Θέρμης)?					

10γ	Πιστεύετε ότι βοηθάει στην ανάπτυξη της τοπικής αγοράς και στην αποσυμφόρηση του κυκλοφοριακού (κεντρ.πλατεία Θέρμης)?					
-----	--	--	--	--	--	--

		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
Ερώτηση 11						
11α	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις τοπικές συγκοινωνίες?					
11β	Σε ποιο βαθμό είστε ευχαριστημένοι από τις τοπικές συγκοινωνίες ?					

Ερώτηση 12						
Πιστεύετε ότι η έδρα του Δήμου ευνοείται ως προς τα έργα και την ανάπτυξη σε σχέση με τα άλλα Δημοτικά Διαμερίσματα?						

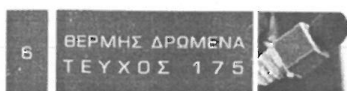
Ερώτηση 13		Μπορείτε να δώσετε έως και 2 απαντήσεις				
Σε ποιο/ποιά Δημ. Διαμερίσματα πιστεύετε ότι δίνεται μεγαλύτερη βαρύτητα ως προς τα έργα?						
Θέρμη -Τριάδι						
Ν.Ραιδεστός						
Ν.Ρύσιο						
Ταγαράδες						
Βασιλικά						
Δημ. Δ/τα: Λιβιάδι, Περιστέρα, Άγ. Αντώνιος						
Τρίλοφος						
Πλαγιάρι						
Καρδία , Σχολάρι						
ΑΛΛΑ						

Ερώτηση 14						
Γενικά, είστε ικανοποιημένοι από την υπάρχουσα Δημοτική Αρχή?						

Ερώτηση 15						
Θα θέλατε να συνεχιστεί το έργο της και μετά τις εκλογές?						

Ερώτηση 16						
Πιστεύετε ότι οι αιρετοί δείχνουν το απαραίτητο ενδιαφέρον και ικανοποιούν τα αιτήματα των πολιτών σε όλη τη θητεία τους?						

Ερώτηση 17						
Που οφείλεται η ποιοτική διαβίωση?		Μπορείτε να δώσετε έως και 3 απαντήσεις				
17α	Καθαρό Περιβάλλον					
17β	Ποιότητα Υπηρεσιών					
17γ	Ασφάλεια					
17δ	Νέες πρωτοπόρες ιδέες και υπηρεσίες					
17ε	Άλλο (προσδιορίστε)					
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
Ερώτηση 18						
Θα προτείνατε σε άλλους (γνωστούς-φίλους κλπ) να έρθουν και να ζήσουν στο Δ.Θέρμης?						



ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΜΕ 21 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΔΗΜΟΤΕΣ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ

Έρευνα του ΑΠΘ για το δήμο Θέρμης

Έρευνα σχετικά με ζητήματα καθημερινότητας, συμμετοχής των πολιτών, προοπτικές για την ανάπτυξη της περιοχής καθώς και πλήθος άλλων παραμέτρων, διεξάγει στο δήμο Θέρμης, το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης. Η έρευνα εντάσσεται στο πλαίσιο του προγράμματος πρακτικής άσκησης φοιτητών του Τμήματος Πολιτικών Επιστημών και αφορά παράλληλα ένα πείραμα συμμετοχικής διαβούλευσης δια: ερίσας θεμάτων στο δήμο Θέρμης με τη συνεργασία των δημοτικών αρχών. Βασικό εργαλείο της έρευνας είναι ένα ερωτηματολόγιο με συνολικά 21 ερωτήσεις. Η συγκρότησή του έγινε έπειτα από προσωπικές συνεντεύξεις με μέλη των κατά τόπους τοπικών συμβουλίων του δήμου κατά το προηγούμενο διάστημα. Την περίοδο Νοεμβρίου-Ιανουαρίου θα οργανωθεί δημοκρατική έρευνα με βάση αυτό το ερωτηματολόγιο μεταξύ δημοτών από όλες τις δημοτικές ενότητες του δήμου και θα ακολουθήσουν ενημερωτική καμπάνια, διαβουλευτική διαδικασία αποφάσεων και τέλος, πρόταση για τη θέσπιση πολιτικού δικτύου αποφάσεων.

ΒΟΗΘΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΦΟΙΤΗΤΕΣ

Για την αποτελεσματικότερη διεξαγωγή της έρευνας ο δήμαρχος Θέρμης Θόδωρος Παπαδόπουλος καθώς και ο καθηγητής Εφαρμοσμένων Στατιστικής του τμήματος Πολιτικών Επιστημών Θόδωρος Χατζηπαναγιώτης παρατρύνην τους δημότες να συμμετάσχουν στην έρευνα, διευκολύνοντας το έργο των φοιτητών και φοιτητριών που θα τους επισκεφθούν προκειμένου να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο, καθώς και να συμμετάσχουν στη συζήτηση για την ενεργό συμμετοχή της διαβούλευσης σε τοπικό επίπεδο. Πρόκειται να οργανωθούν ενημερωτικές συναντήσεις με τη συνδρομή των τοπικών συμβουλίων για να συζητηθούν και να προταθούν λύσεις προς τη διοίκηση του δήμου για τη διαχείριση των οικιακών απορριμμάτων.

Όπως εξήγησε ο κ. Χατζηπαναγιώτης «πρόκειται για ένα πείραμα που αναφέρεται στην οικοδόμηση ενός δικτύου πολιτών αποφάσεων διαδραστικού και αλληλεπιδραστικού χαρακτήρα. Αποφάσεις πολιτικές που ξεκινούν από την κορυφή (δημοτικό συμβούλιο) μεταφέρονται στον ενδιάμεσο θεσμό (επιτροπή διαβούλευσης) και μέσω αυτού στους πολίτες σε τοπικό επίπεδο (δημοτική κοινότητα /ν και γειτονιά). Στο τοπικό επίπεδο η διαβούλευση οργανώνεται με συμβατικές διαδικασίες (παικί συνέλευση ή διαπραγματευτική επικοινωνία) ή και με διαδραστικές διαδικασίες με τη βοήθεια δικτύων και τη χρήση τεχνολογικών εφαρμογών».

Σύμφωνα με τον /σο η διαβούλευση οργανώνεται γύρω από θέματα τα οποία αναφέρονται σε κεντρικές πρωτοβουλίες. Εν προκειμένου έχει επιλεγεί το ζήτημα της διαχείρισης των οικιακών απορριμμάτων με βάση το νομοσχέδιο που έχει κατατεθεί στη Βουλή (<http://bit.ly/2xGDrat>) και προβλέπει την εμπλοκή των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης στη διαχείριση των οικιακών αποβλήτων. «Έτσι θα επιδιωχθεί η ενεργό συμμετοχή των πολιτών σε τοπικό επίπεδο για την οργάνωση της διαδικασίας αποφάσεων, όπως και για την ενεργοποίησή τους και την ανάδειξη θεμάτων και αποφάσεων γύρω από κέντρα (π.χ. τη μείωση των δημοτικών τελών) και τα αποσπώμενα μέρη».

Παράλληλα, όπως επισημαίνει ο κ. Χατζηπαναγιώτης, «η ενεργό συμμετοχή σε τοπικό επίπεδο προκαλεί την ανάδειξη τοπικών θεμάτων και προτάσεων πολιτικές από 'κάτω' προς τα 'πάνω', δηλαδή από τα κάτω προς τον ένα το τοπικό διαμέρισμα ή η γειτονιά, προς το αποφασιστικό όργανο που είναι το δημοτικό συμβούλιο».

Σημειώνεται ότι, πέρα από τη δημοκρατική, μέσα από ένα τυχαίο δείγμα πολιτών, συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, είναι αυτονόητο χρήσιμο ότι οποιοσδήποτε ο οποίος ενδιαφέρεται να καταγραφεί η άποψη του μπορεί να στείλει συμπληρωμένο το ερωτηματολόγιο είτε με email στη διεύθυνση misotat@polisd.auth.gr, είτε να το παραδώσει στο δημαρχείο, στο γραφείο του γενικού γραμματέα του δήμου. Υπενθυμίζεται ότι το ερωτηματολόγιο κατατείνεται ανώνυμα.

ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Στο ερωτηματολόγιο περιλαμβάνονται ερωτήσεις οι οποίες αφορούν γενικότερα πολιτικά και κοινωνικά ζητήματα, ενώ οι περισσότερες εστιάζουν στα προβλήματα και τις προοπτικές του δήμου Θέρμης. Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν τα παράδειγμα ερωτήσεις σχετικά με το βαθμό εμπιστοσύνης προς τους «θεσμούς» του πολιτικού συστήματος (Βουλή, κυβέρνηση, κόμμα, Εκκλησία, στρατός, δημοτικές αρχές, συνδικάτα, Ευρωπαϊκή Ένωση κ.ά.), για τα τοπικά δημοψηφίσματα κ.ο.κ. Στη δεύτερη κατηγορία η οποία περιλαμβάνει και τις περισσότερες ερωτήσεις ζητείται να γίνει καταγραφή και ερμηνεία των τοπικών προβλημάτων, αξιολόγηση της δημοτικής αρχής, του τρόπου διαβούλευσης και πήγους των αποφάσεων και παράλληλα διερευνάται και η διάθεση των πολιτών να συμμετάσχουν στα κοινά μέσα από διάφορες συμμετοχικές μορφές. Το πλήρες ερωτηματολόγιο είναι διαθέσιμο και περιλαμβάνει τις ακόλουθες 21 ερωτήσεις:

Α/Α ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ		ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ					
ΗΛΙΚΙΑ	18-25	26-35	36-50	51-65	66+	Δ. Α.	
E1	1	2	3	4	5	9	
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΔΗΜΟΤΙΚΟ	ΓΥΜΝΑΣΙΟ (ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΟ)	ΛΥΚΕΙΟ (ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΟ)	ΑΕΙ/ΤΕΙ (ΠΤΥΧΙΟ)		Δ. Α.	
E2	1	2	3	4		9	
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΔΗΜΟΤΗΣ			ΝΑΙ	ΟΧΙ
E3	1	2	E4	1		2	

E4. Στον παρακάτω κατάλογο περιλαμβάνονται "θεσμοί" του σημερινού πολιτικού μας συστήματος. Πόσο κοντά είναι οι σας κάθε ένας από αυτούς; Πόσο συμφωνείτε με την στάση και τις ενέργειές τους;

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Αρκετά	Σχετικά	Λίγο	Καθόλου
Βουλή-Κόμμα	1	2	3	4	5	6
Κυβέρνηση	1	2	3	4	5	6
Εκκλησία	1	2	3	4	5	6
MME	1	2	3	4	5	6
Δημοτικές αρχές	1	2	3	4	5	6
Περιφερειακή Αυτοδιοίκηση	1	2	3	4	5	6
Στρατός	1	2	3	4	5	6
Συνδικάτα	1	2	3	4	5	6
Επιχειρήσεις	1	2	3	4	5	6
Ευρωπαϊκή Ένωση	1	2	3	4	5	6

E5. Θα ήθελα να μου πείτε σχετικά με την περιοχή σας πόσο συμφωνείτε στις παρακάτω προτάσεις - διαπιστώσεις.

	Πάρα Πολύ	Αρκετά	Σχετικά	Καθόλου
Η εγκατάσταση σχολών του ΑΠΘ και του ΝΟΕΣΣ αναβάθμιζε την περιοχή	1	2	3	4
Η οστική συγκοινωνία γενικά με εξυπηρετεί στις μετακινήσεις μου	1	2	3	4
Η λειτουργία αστυνομικού τμήματος στην περιοχή μου θα βοηθούσε στην μείωση της εγκληματικότητας	1	2	3	4
Έκουμε ιδιαίτερο πρόβλημα με την καθαριότητα λόγω συνθήκες συλλογής απορριμμάτων	1	2	3	4
Τα σχολικά κτίρια της περιοχής παρέχουν τις ανέσεις που πρέπει στα παιδιά	1	2	3	4
Υπάρχει σημαντική έλλειψη κοινωνικών υποδομών, δημοτικά γυμναστήρια, δημοτικά παιδικά σταθμά	1	2	3	4
Δεν υπάρχουν αρκετά οργανωμένοι ελεύθεροι χρόνοι, όπως ηλαίτες, πάρκα, παιδικές χαρές	1	2	3	4

E6. Για ένα καινούριο πρόβλημα της περιοχής σας που αφορά και εσάς, ποια από τις παρακάτω στάσεις επιλέγετε;

Αφήνω τους αρμόδιους να κάνουν την δουλειά τους	1
Απευθυνόμαιο σε ένα τηλεοπτικό κανάλι, σε μια εφημερίδα	2
Παίρνω μέρος μαζί με άλλους σε κινητοποιήσεις	3
Απευθυνόμαιο προσωπικά στους αρμόδιους	4

E7. Θα ήθελα να μου πείτε πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις υπηρεσίες του Δήμου σχετικά με

	Πολύ	Αρκετά	Σχετικά	Καθόλου
Την καθαριότητα, τα ακουσίδια	1	2	3	4
Την ύδρευση-αποχέτευση	1	2	3	4
Τις υπηρεσίες κοινωνικής πολιτικής	1	2	3	4
Τις πολιτιστικές - ψυχαγωγικές εκδηλώσεις	1	2	3	4



Τα προγράμματα άθλησης	1	2	3	4
Την εξυπηρέτηση των πολιτών από τις υπηρεσίες	1	2	3	4
Τα δημοτικά έργα (δρόμοι, πεζοδρόμια κ.λπ.)	1	2	3	4
Την εκπαίδευση, τη σχολική στέγη	1	2	3	4
Σωστή οικονομική διαχείριση	1	2	3	4
Την κυκλοφορία, Τα πάρκινγκ	1	2	3	4
Τις υπηρεσίες πασσίνου	1	2	3	4
Τη νεολαία	1	2	3	4
Την αστυνόμευση	1	2	3	4
Το ΚΑΠΗ	1	2	3	4
Την ενημέρωση του πολίτη	1	2	3	4

E8. Πως θα κρίνατε τους αιρετούς (δήμαρχο, δημοτικούς συμβούλους) και τους υπαλλήλους του δήμου σε σχέση με (απαντήστε για το κάθε ένα «θέμα»)

	Δήμαρχος		Δημ. Σύμβουλοι		Υπάλληλοι	
	Θετικά	Αρνητικά	Θετικά	Αρνητικά	Θετικά	Αρνητικά
Τη συμπεριφορά τους	1	0	1	0	1	0
Την εξυπηρέτηση των πολιτών	1	0	1	0	1	0
Τις ικανότητες στη δουλειά	1	0	1	0	1	0
Τη βοήθεια στους πολίτες	1	0	1	0	1	0
Την προσοχή στα αιτήματα	1	0	1	0	1	0
Την επικοινωνία με τους πολίτες	1	2	1	2	1	2

E9. Στην κλίμακα 1 (Αριστερά) μέχρι 10 (Δεξιά) που θα τοποθετούσατε τον εαυτό σας σε σχέση με τις πολιτικές σας ιδέες και τις γενικότερες ανηλπίσεις σας

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

E10. Ανεξάρτητα από τη στάση που κρατάσατε στις προηγούμενες Δημοτικές Εκλογές (2014) πως αξιολογείτε τη μέχρι τώρα στάση κάθε ενός από τους επικεφαλής των δημοτικών παρατάξεων που συμμετείχαν σε αυτές;

	Πολύ θετικά	Θετικά	Δεν ξέρω	Αρνητικά	Πολύ αρνητικά	Δεν τον γνωρίζω
Θ. Παπαδόπουλος	1	2	3	4	5	6
Α. Πράτσανος	1	2	3	4	5	6
Θ. Καρακασουλής	1	2	3	4	5	6
Δ. Βλάχουλης	1	2	3	4	5	6

E11. Ποια θέματα θα προτείνατε να απασχολήσουν το επόμενο διάστημα το Δήμο;

E12. Πώς κρίνετε μέχρι τώρα την κοινωνική πολιτική που ασκείται στον Δήμο;

Πολύ θετικά	Θετικά	Δεν ξέρω	Αρνητικά	Πολύ αρνητικά	Δεν τον γνωρίζω
1	2	3	4	5	6

E13. Πώς ενημερώνεστε για την κοινωνική πολιτική/ δράσεις που συμβαίνουν στον Δήμο (σημειώστε όσα ισχύουν);

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΣ/ΔΑ
Ανακοινώσεις του Δήμου	1	2	9
Συζητήσεις με φίλους και γνωστούς	1	2	9
Από τα ΜΜΕ	1	2	9
Από την τοπική εφημερίδα	1	2	9
Από αφίσες και φυλλάδια	1	2	9
Το τοπικό συμβούλιο	1	2	9

E14. Ποια θέματα/δράσεις θα προτείνατε να απασχολήσουν το επόμενο διάστημα την κοινωνική πολιτική στον Δήμο;

E15. Θα ήθελα να μου πείτε ποιος νομίζετε ότι ευθύνεται κατά κύριο λόγο για τη σημερινή κατάσταση σχετικά με

	Δήμος	Περιφέρεια	Κυβέρνηση	Άλλος	ΔΣ
Την εγκρίσιμηση μεταναστών	1	2	3	4	9
Την ανεργία	1	2	3	4	9
Τα ακουμπιά	1	2	3	4	9
Την κατάσταση των σχολικών κτιρίων	1	2	3	4	9

Την εγκρίσιμηση	1	2	3	4	9
Τα ναρκωτικά	1	2	3	4	9

E16. Πόσο διατεθειμένος είστε να συμμετέχετε σε πρωτοβουλίες σχετικά με:

	Πολύ	Σχετικά	Λίγο	Καθόλου	ΔΣ/ΔΑ
Την ανακίνηση, τη μείωση των ακουμπιών	1	2	3	4	9
Την ρύθμιση θεμάτων της συγκοινωνίας	1	2	3	4	9
Την ρύθμιση των προβλημάτων σχολικής στέγης	1	2	3	4	9
Τις Δημοτικές εκλογές	1	2	3	4	9
Τα προγράμματα άθλησης	1	2	3	4	9
Προγράμματα άθλησης	1	2	3	4	9
Προγράμματα βοήθειας ηθικωμένων	1	2	3	4	9
Προγράμματα βοήθειας ατόμων με ειδικές ανάγκες	1	2	3	4	9

E17. Σχετικά με τα θέματα που συνδέονται με τις δημοτικές αρχές θα ήθελα να μου πείτε πόσο συμφωνείτε στις παρακάτω προτάσεις

	Πόσο Πολύ	Αρκετά	Σχετικά	Καθόλου	ΔΣ
Η δύναμη του Δήμαρχου και του Δημοτικού συμβουλίου είναι ιδιαίτερα περιορισμένη. Όλες οι μεγάλες αποφάσεις τελικά παίρνονται από την Κυβέρνηση	1	2	3	4	9
Τελικά όλοι υποσυνείδητα ή θα διοικήσουν χωρίς αποκλεισμούς, αλλά καταλήγουν να τακτοποιούν τους «δικούς τους ανθρώπους»	1	2	3	4	9
Η Περιφέρεια δεν ασχολείται με τα θέματα της περιοχής, απλά σκεδόν αποκλειστικά με τα θέματα του Δήμου Θεσσαλονίκης	1	2	3	4	9
Κανείς δεν ασχολείται με τα θέματα της περιοχής μας	1	2	3	4	9
Πρέπει να ξεκινήσουμε από τα μικρά καθημερινά θέματα, που είναι τα πιο σημαντικά στο Δήμο μας	1	2	3	4	9
Η κυβέρνηση δεν βοηθά το έργο της Αυτοδιοίκησης.	1	2	3	4	9
Όλοι ενδιαφέρονται για έργα «βιτρίνας» χωρίς να ασχολούνται με τα πραγματικά προβλήματα	1	2	3	4	9

E18. Στην προεκλογική περίοδο πόσο διατεθειμένος είστε να:

	Πολύ	Σχετικά	Λίγο	Καθόλου	ΔΣ/ΔΑ
παρακολουθήσετε συγκεντρώσεις υποψηφίων	1	2	3	4	9
ασκήσετε επιρροή σε ψηφοφόρους	1	2	3	4	9
δραστηριοποιηθείτε υπέρ κάποιου συνδυασμού	1	2	3	4	9
βοηθήσετε κάποιον υποψήφιο σύμβουλο	1	2	3	4	9
παρακολουθήσετε τις τηλεοπτικές εκπομπές για τα δημοτικά πράγματα	1	2	3	4	9

E19. Ποια είναι η γνώμη σας για την Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης;

Θετική	Ούτε θετική, ούτε αρνητική	Αρνητική	Δεν γνωρίζω την ύπαρξή της	Δεν απαντώ
1	2	3	8	5

E20. Πόσο διατεθειμένοι είστε να...

	Πολύ	Σχετικά	Λίγο	Καθόλου	ΔΣ/ΔΑ
συμμετέχετε στις συνεδριάσεις της ΔΕΔ	1	2	3	4	9
συμμετέχετε σε ηθικές συνελεύσεις	1	2	3	4	9
δραστηριοποιηθείτε για κάποιο θέμα του τοπικού διαμερισμάτος	1	2	3	4	9
βοηθήσετε κάποιον υποψήφιο σύμβουλο	1	2	3	4	9
εκπληξείτε μέλος του τοπικού συμβουλίου	1	2	3	4	9
συμμετέχετε σε πρωτοβουλίες εθελοντισμού για την υποστήριξη των φτωχότερων	1	2	3	4	9

E21. Πιστεύετε ότι τα τοπικά δημοψηφίσματα είναι χρήσιμα στην επίλυση κοινωνικών θεμάτων;

Πολύ θετικά	Θετικά	Δεν ξέρω	Αρνητικά	Πολύ αρνητικά	Δεν τον γνωρίζω
1	2	3	4	5	0

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ–Ερωτηματολόγιο-έρευνα Συμβουλίου της Ευρώπης



Funded
by the European Union
and the Council of Europe



Implemented
by the Council of Europe



12 Αρχές της Χρηστής Δημοκρατικής Διακυβέρνησης Δημότες-Κάτοικοι

Εισαγωγή

Το Πρόγραμμα «Ευρωπαϊκό Σήμα Αριστείας στη Χρηστή Διακυβέρνηση» (ELoGE) για τους ελληνικούς δήμους είναι μέρος του Κοινού Έργου της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Συμβουλίου της Ευρώπης για τη Θεσμική Ενίσχυση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η δραστηριότητα αυτή υλοποιείται από το Κέντρο Εμπειρογνωμοσύνης για τη Μεταρρύθμιση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης του Συμβουλίου της Ευρώπης από τον Μάιο του 2017 έως τον Μάρτιο του 2018 με την υποστήριξη του **Ινστιτούτου Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΙΤΑ)**.

Ο στόχος της δράσης αυτής είναι η αναγνώριση και η πιστοποίηση δήμων, οι οποίοι επιτυγχάνουν ένα συγκεκριμένο πρότυπο διακυβέρνησης σύμφωνα με τις **12 Ευρωπαϊκές Αρχές Χρηστής Διακυβέρνησης του Συμβουλίου της Ευρώπης**.

Στο πλαίσιο αυτό απαιτείται η συμπλήρωση ερωτηματολογίων τόσο από τους πολίτες, όσο και από τους δημοτικούς υπαλλήλους. Για το λόγο αυτό ζητάμε τη συμμετοχή σας στην έρευνά μας. Το παρακάτω ερωτηματολόγιο έχει σχεδιαστεί για τους πολίτες και καλύπτει και τις 12 αρχές του ELoGE. Η συμμετοχή στην έρευνα είναι εθελοντική. Όλες οι πληροφορίες που παρέχετε είναι ανώνυμες και δεν θα είναι δυνατό να εντοπιστούν μεμονωμένα οι απαντήσεις σας.

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα αποτελέσουν τη βάση για να εξεταστεί ο τρόπος με τον οποίο μπορεί να αναπτυχθεί περαιτέρω η τοπική δημοκρατική διακυβέρνηση.

Για επιπλέον πληροφορίες μπορείτε να επικοινωνείτε με την κα Χαρά Λόκα, Συντονίστρια Έργου στο ΙΤΑ, email: cloka@ita.org.gr - Τηλ: +30 210 3250300

Δήμος:

1^η Αρχή: Εκπροσώπηση, Συμμετοχή των Πολιτών και Δίκαιη Διεξαγωγή Εκλογών, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ουσιαστική δυνατότητα όλων των πολιτών να εκφράσουν την άποψή τους για τα τοπικά ζητήματα

1.1 Στον δήμο σας, είστε ικανοποιημένοι με τις ευκαιρίες που σας δίνονται ώστε να μπορείτε να επηρεάσετε τις δημοτικές αποφάσεις που σας ενδιαφέρουν;
1. Πολύ λίγο 2. Λίγο 3. Αρκετά 4. Πολύ 0. Δεν έχω άποψη

1.2 Πιστεύετε ότι η Δημοτική Αρχή έχει αναλάβει προσπάθειες ή/και πρωτοβουλίες για να διευκολύνει τη συμμετοχή των πολιτών στην τοπική δημόσια ζωή;
1. Έχει κάνει ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση, Ποιες είναι αυτές;.....
2. Δεν έχει κάνει τίποτα
0. Δεν έχω άποψη

2^η Αρχή: Ανταπόκριση, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι η τοπική αρχή ανταποκρίνεται στις βασικές προσδοκίες και ανάγκες των πολιτών

2.1 Πιστεύετε ότι ο Δήμος σας χειρίζεται αποτελεσματικά και με επαγγελματισμό τα παράπονα/καταγγελίες σας σχετικά με την παροχή υπηρεσιών που σας παρέχει;
1. Πολύ λίγο 2. Λίγο 3. Αρκετά 4. Πολύ 0. Δεν έχω άποψη

2.2 Υπάρχει συστηματική εσωτερική διαδικασία παραλαβής και απάντησης παραπόνων/καταγγελιών των πολιτών;
1. Ναι. Με ποιον τρόπο γίνεται;
1. Ηλεκτρονική πλατφόρμα του Δήμου
2. Γραμμή Δημότη (τηλεφωνική εξυπηρέτηση)
3. Άλλο. Τι;.....
2. Όχι
0. Δεν έχω άποψη

3^η Αρχή: Αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα, προκειμένου να διασφαλίζεται η επίτευξη των στόχων, με ταυτόχρονη βέλτιστη χρήση των διαθέσιμων πόρων

3.1 Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος είστε από τις υπηρεσίες που προσφέρει ο Δήμος;
1. Πολύ λίγο 2. Λίγο 3. Αρκετά 4. Πολύ 0. Δεν έχω άποψη

3.2 Πόσο ικανοποιημένος είστε από το συνολικό έργο της Δημοτικής Αρχής;
1. Πολύ λίγο 2. Λίγο 3. Αρκετά 4. Πολύ 0. Δεν έχω άποψη

3.3 Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος είστε από τις υπηρεσίες που προσφέρει ο Δήμος, στα παρακάτω;

	Πολύ λίγο	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Δεν έχω άποψη
3.3.1.Καθαριότητα					
3.3.2.Κοινωνική πολιτική					
3.3.3.Οικονομική διαχείριση					
3.3.4.Πολιτισμός					
3.3.5.Αθλητισμός					

4^η Αρχή: Ανοικτότητα και Διαφάνεια, προκειμένου να διασφαλίζεται η πρόσβαση του κοινού στην πληροφόρηση και να διευκολύνεται η κατανόηση του τρόπου διεξαγωγής των τοπικών δημοσίων υποθέσεων

4.1 Θεωρείτε ότι ενημερώνεστε αποτελεσματικά από τον Δήμο σας σχετικά με θέματα που αφορούν στην τοπική πολιτική ατζέντα;

1.Πολύ λίγο 2.Λίγο 3.Αρκετά 4.Πολύ 0.Δεν έχω άποψη

4.2 Από πού ενημερώνεστε κυρίως για τις εξελίξεις (αποφάσεις, έργα, εκδηλώσεις, κλπ) στον Δήμο σας; (δώστε μέχρι 2 απαντήσεις)

1.Εφημερίδες 2.Ίντερνετ 3.Ραδιόφωνο 4.Τηλεόραση
5.Social media (facebook, twitter, κλπ) 6.Γνωστοί/φίλοι 7.Άλλο, τυ:..... 8.Δεν έχω άποψη

5^η Αρχή: Κανόνες δικαίου, προκειμένου να διασφαλίζεται η δικαιοσύνη, η αμεροληψία και η προβλεψιμότητα

5.1 Κατά την άποψή σας, στον Δήμο σας υπερισχύει το κοινό συμφέρον και όχι τα ειδικά συμφέροντα;

1.Πολύ λίγο 2.Λίγο 3.Αρκετά 4.Πολύ 0.Δεν έχω άποψη

5.2 Ο Δήμος σας πιστεύετε ότι λειτουργεί με αυστηρούς κανονισμούς για τη διασφάλιση της δικαιοσύνης και της αμεροληψίας;

1.Ναι, σε ικανοποιητικό βαθμό
2.Ναι, γίνονται προσπάθειες προς αυτή την κατεύθυνση, αλλά μπορούν να γίνουν περισσότερα
3.Όχι, υπάρχουν αρκετές παρατυπίες κατά την εφαρμογή των Νόμων και των Κανονισμών
0.Δεν έχω άποψη

6^η Αρχή: Δεοντολογία, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι το δημόσιο συμφέρον προηγείται του ιδιωτικού

6.1 Στον Δήμο σας, θα λέγατε ότι τυγχάνουν όλοι ίσης μεταχείρισης, ανεξαρτήτως των σχέσεών τους με τους αιρετούς εκπροσώπους ή τους υπαλλήλους;

1.Πολύ λίγο 2.Λίγο 3.Αρκετά 4.Πολύ 0.Δεν έχω άποψη

6.2 Γνωρίζετε αν υπάρχει τρόπος παρακολούθησης και ελέγχου της διαφθοράς μέσα στο Δήμο;

1.Ναι. Ποιοι είναι αυτοί;..... 2.Όχι 0.Δεν έχω άποψη

7^η Αρχή: Ικανότητα και Επάρκεια, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι τοπικοί εκπρόσωποι καθώς και οι υπάλληλοι είναι σε θέση να εκτελέσουν τα καθήκοντά τους

7.1 Θα λέγατε ότι οι περισσότεροι αιρετοί εκπρόσωποι (δημοτικοί σύμβουλοι) είναι ικανά άτομα που γνωρίζουν τι κάνουν;

1.Πολύ λίγο 2.Λίγο 3.Αρκετά 4.Πολύ 0.Δεν έχω άποψη

7.2 Θα λέγατε ότι οι περισσότεροι δημοτικοί υπάλληλοι έχουν τις απαραίτητες γνώσεις και γνωρίζουν το αντικείμενο τους;

1.Πολύ λίγο 2.Λίγο 3.Αρκετά 4.Πολύ 0.Δεν έχω άποψη

7.3 Γνωρίζετε αν δίνονται κίνητρα στο προσωπικό για να ανταμειφθεί η καλή απόδοση και να βελτιωθεί η μη ικανοποιητική;

1.Ναι 2.Όχι 0.Δεν έχω άποψη

8^η Αρχή: Καινοτομία και προσαρμοστικότητα, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι αξιοποιούνται σφέλη από νέες λύσεις και καλές πρακτικές

8.1 Στον Δήμο σας πιστεύετε ότι υπάρχουν αποτελεσματικές διαδικασίες για τον χειρισμό των προτάσεων των πολιτών με στόχο τη βελτίωση της παροχής των δημόσιων υπηρεσιών;

1. Πολύ λίγο 2. Λίγο 3. Αρκετά 4. Πολύ 0. Δεν έχω άποψη

8.2 Έχει πάρει ο Δήμος πρωτοβουλίες στον τομέα της αξιοποίησης καινοτόμων εργαλείων στη λειτουργία των υπηρεσιών του για την εξυπηρέτηση των πολιτών;

1. Ναι, έχω χρησιμοποιήσει κάποιες υπηρεσίες. Ποιες είναι αυτές;.....
2. Έχω ακούσει ότι υπάρχουν, αλλά δεν έχω χρησιμοποιήσει κάποια.
3. Όχι
0. Δεν έχω άποψη

8.3 Σε ποιους τομείς πιστεύετε εσείς ότι θα έπρεπε ο Δήμος να αναζητήσει και να ενσωματώσει κάποιες καλές πρακτικές από άλλους Δήμους εντός ή εκτός Ελλάδας;

1. Διαχείριση απορριμμάτων
2. Μεταφορές
3. Εξοικονόμηση ενέργειας
4. Ψηφιακές υπηρεσίες προς τους πολίτες
5. Άλλο, τι;.....

9^η Αρχή: Βιωσιμότητα και μακροπρόθεσμος προσανατολισμός, προκειμένου να λαμβάνονται υπόψη τα συμφέροντα των μελλοντικών γενεών

9.1 Στον Δήμο σας η Δημοτική Αρχή εμπλέκει τους πολίτες σε προσπάθειες αναζήτησης λύσεων για τα τοπικά προβλήματα και τη βιωσιμότητα;

1. Πολύ λίγο 2. Λίγο 3. Αρκετά 4. Πολύ 0. Δεν έχω άποψη

9.2 Πιστεύετε ότι στον Δήμο σας υπάρχει κάποιος στρατηγικός σχεδιασμός (road map-οδικός χάρτης) που ακολουθείται από τη Δημοτική Αρχή με βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους;

1. Ναι, υπάρχει στρατηγικός σχεδιασμός με στόχους και αποτελέσματα και παρακολουθείται η υλοποίησή του
2. Υπάρχει κάποιος στρατηγικός σχεδιασμός, αλλά είναι μόνο στα χαρτιά και δεν παρακολουθείται
3. Δεν υπάρχει κανένας στρατηγικός σχεδιασμός από τη Δημοτική Αρχή και γίνονται απλά μεμονωμένες ενέργειες
0. Δεν έχω άποψη

10^η Αρχή: Υγιής Δημοσιονομική Διαχείριση, προκειμένου να διασφαλίζεται η συντητή και παραγωγική χρήση των δημοσίων πόρων

10.1 Ο Δήμος σας ενημερώνει αποτελεσματικά τους πολίτες για το πού καταλήγουν τα χρήματα που εισπράττει;

1. Πολύ λίγο 2. Λίγο 3. Αρκετά 4. Πολύ 0. Δεν έχω άποψη

10.2 Κατά τη διαδικασία προετοιμασίας του προϋπολογισμού, διεξάγεται διαβούλευση με φορείς και πολίτες του Δήμου προκειμένου να προσδιοριστεί η πολιτική που θα ακολουθηθεί (κατανομή πόρων, χρεώσεις, επενδυτικός σχεδιασμός, εκμετάλλευση περιουσίας του Δήμου);

1. Ναι γίνεται διαβούλευση με φορείς/πολίτες και λαμβάνονται υπόψη σε μεγάλο βαθμό οι απόψεις/προτάσεις τους
2. Ναι γίνεται διαβούλευση με φορείς/πολίτες, αλλά γίνεται μόνο για τυπικούς λόγους, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη επί της ουσίας οι απόψεις/προτάσεις τους
3. Όχι, δε γίνεται καμία διαδικασία διαβούλευσης
0. Δεν έχω άποψη

11^η Αρχή: Ανθρώπινα δικαιώματα, πολυπολιτισμικότητα και κοινωνική συνοχή, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι όλοι οι πολίτες προστατεύονται, αντιμετωπίζονται με σεβασμό και κανείς δεν αντιμετωπίζει διακρίσεις και κοινωνικό αποκλεισμό

11.1 Στον Δήμο σας πιστεύετε ότι τα ανθρώπινα δικαιώματα επιτηρούνται και γίνονται πράξη ολοένα και περισσότερο για όλες τις ομάδες πληθυσμού;

1. Πολύ λίγο 2. Λίγο 3. Αρκετά 4. Πολύ 0. Δεν έχω άποψη

11.2 Γνωρίζετε αν πραγματοποιούνται ενέργειες ενάντια στις διακρίσεις και στον κοινωνικό αποκλεισμό;

1. Ναι, ποιες είναι αυτές;..... 2. Όχι 0. Δεν έχω άποψη

11.3 Στον Δήμο σας πιστεύετε ότι διασφαλίζεται η αποτελεσματική πρόσβαση των ευπαθών ομάδων στις δημοτικές υπηρεσίες; (Π.χ. μεταφρασμένες οδηγίες, εκπαιδευμένο προσωπικό, ενημερωτικές εκστρατείες, ράμπες ΑΜΕΑ);

1. Ναι, τι υπάρχει;..... 2. Όχι 0. Δεν έχω άποψη

12^η Αρχή: Λογοδοσία, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι τοπικοί εκπρόσωποι και δημοτικοί υπάλληλοι αναλαμβάνουν την ευθύνη των πράξεών τους

- 12.1 Πιστεύετε ότι οι εκλεγμένοι εκπρόσωποι του Δήμου εξηγούν αποτελεσματικά τις αποφάσεις τους στους κατοίκους;
 1. Πολύ λίγο 2. Λίγο 3. Αρκετά 4. Πολύ 0. Δεν έχω άποψη
- 12.2 Υπάρχει κάποια διαδικασία εσωτερικού ελέγχου στο Δήμο, όπου οι πολίτες θα μπορούσαν να απευθυνθούν για την αντιμετώπιση της κακοδιοίκησης;
 1. Ναι, ποια είναι αυτή;..... 2. Όχι 0. Δεν έχω άποψη
- Δ1. Φύλο:
 1. Άνδρας 2. Γυναίκα
- Δ2. Ηλικία:
 1. 18-24 2. 25-34 3. 35-44 4. 45-54 5. 55-64 6. 65+
- Δ3. Μόρφωση:
 1. Απόφοιτος δημοτικού 2. Απόφοιτος Γυμνασίου/Λυκείου 3. Μεταδευτεροβάθμια/Ανώτατη εκπαίδευση
- Δ4. Οικογενειακή κατάσταση:
 1. Άγαμος 2. Έγγαμος 3. Διαζευγμένος 4. Χήρος 5. Δεν απαντώ
- Δ5. Ασχολία:
 1. Δημόσιος υπάλληλος 2. Ιδιωτικός υπάλληλος 3. Ελεύθερος επαγγελματίας
 4. Επιχειρηματίας 5. Αγρότης/Κτηνοτρόφος/Ψαράς 6. Τεχνίτης (υδραυλικός, ηλεκτρολόγος, κλπ)
 7. Εργάτης 8. Οικιακά 9. Συνταξιούχος
 10. Μαθητής/φοιτητής 11. Άλλο, τι;..... 0. Δεν απαντώ
- Δ6. Ψηφίζετε στον Δήμο διαμονής σας;
 1. Ναι 2. Όχι 3. Δεν απαντώ
- Δ7. Πόσα χρόνια ζείτε σε αυτό τον Δήμο;
- Δ8. Στην πολιτική συχνά μιλάμε για "αριστερό" και "δεξιό" πόλο. Σε μια κλίμακα όπου το 1 αντιπροσωπεύει εκείνους που έχουν απολύτως αριστερές πεποιθήσεις, ενώ το 10 αντιπροσωπεύει εκείνους που έχουν απολύτως δεξιές, πού θα τοποθετούσατε τον εαυτό σας: 1.....10