



ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΤΛΟ: Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ
ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ. Η ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΝΟΜΩΝ ΤΗΣ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:
ΛΕΩΝΙΔΑΣ ΧΑΤΖΗΘΩΜΑΣ
ΕΠΙΚΟΥΡΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ –
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΥΠΟΒΛΗΘΗΚΕ ΩΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΟΥ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΔΙΠΛΩΜΑΤΟΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - MBA

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ
ΜΑΓΔΑΛΗΝΗ ΛΑΓΟΜΑΤΗ ΛΑΖΟΠΟΥΛΟΥ
Θεσσαλονίκη, ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2021

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ τον επιβλέποντα καθηγητή μου, Δρ. Λεωνίδα Χατζηθωμά, Επίκουρο Καθηγητή του Τμήματος Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, για την πολύτιμη βοήθεια, υπομονή και καθοδήγησή του στην ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής μου εργασίας καθώς επίσης και τις γνώσεις του που πρόθυμα μου μετέδωσε. Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω και όλους εκείνους που με βοήθησαν με τρόπο ουσιαστικά και αθόρυβα.

Αφιερώνω την μεταπτυχιακή μου εργασία στους γονείς μου και τα αδέρφια μου, μα ιδιαίτερος στον αγαπημένο μου σύζυγο Γιάννη και στο μονάκριβο τρίχρονο γιο μου, Δημήτρη, για όλες εκείνες τις θυσίες που χρειάστηκε να κάνουν προκειμένου να ολοκληρώσω επιτυχώς τις σπουδές μου, και κυρίως για όλες εκείνες τις δημιουργικές ώρες που δεν πέρασα μαζί τους.

Περίληψη

Η ελληνική Δημόσια Διοίκηση στα πλαίσια της μεταρρύθμισής της έχει ήδη επιδείξει προσπάθειες βελτίωσης και αύξησης της αποτελεσματικότητάς της. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι μία προσέγγιση οι μέθοδοι της οποίας θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν και στο δημόσιο τομέα. Η παρούσα εργασία στοχεύει στην ανάδειξη του επιπέδου ικανοποίησης των πολιτών που εξυπηρετούνται, συγκεκριμένα από τις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών στα όρια της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας. Μέσω του εργαλείου ServQual, το οποίο διανεμήθηκε ηλεκτρονικά, προσαρμοσμένου στις απαιτήσεις της παρούσας ποσοτικής έρευνας, η μελέτη αυτή καταλήγει σε χρήσιμα συμπεράσματα για τη βελτίωση των εν λόγω υπηρεσιών, όπως η ύπαρξη χάσματος μεταξύ των προσδοκιών για την ποιότητα και της αντιλαμβανόμενης εκ μέρους των πολιτών ποιότητας των ερευνώμενων υπηρεσιών. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δηλώνουν ικανοποιημένοι από τις εν λόγω υπηρεσίες. Το δείγμα ανήλθε στα 108 άτομα. Η γλώσσα σύνταξης του ερωτηματολογίου και η αδυναμία άντλησης δεδομένων ανά νομό καθώς και τα στοιχεία του εργαλείου για τα οποία του ασκείται κριτική, αποτελούν τους βασικούς περιορισμούς της παρούσας έρευνας. Μελλοντικές μελέτες σχετικά με την ικανοποίηση των εσωτερικών πελατών και τον τρόπο με τον οποίο αυτή θα μπορούσε να αντανakλά στην ικανοποίηση του εξωτερικού πελάτη-πολίτη και να επηρεάσει τη συνολική εικόνα των υπηρεσιών αυτών, θα μπορούσαν να αποδειχθούν ιδιαίτερες χρήσιμες.

Λέξεις κλειδιά: ποιότητα υπηρεσιών, ικανοποίηση πολιτών, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Διεύθυνση Αλλοδαπών και Μετανάστευσης, εργαλείο ServQual.

Abstract

The Greek Public Administration in the context of its reform has already shown efforts to improve and increase its efficiency. Total Quality Management is an approach whose methods could also be used in the public sector. The present study aims at highlighting the level of satisfaction of the citizens served, in particular, in the Departments of Foreigners and Immigration of the prefectures located in the Region of Central Macedonia. Using the ServQual tool, which was distributed electronically, tailored to the requirements of this quantitative survey, this study draws useful conclusions for the improvement of these services, such as the existence of a gap between expectations for the quality and the quality perceived by the citizens of the researched services. Most of the respondents declared satisfied by these services. The sample amounted to 108 people. The language of the questionnaire and the inability to extract data by prefecture, as well as the elements of the tool for which it is criticized, are the main limitations of the present research. Future studies on internal customer satisfaction and how it could reflect on external customer satisfaction and influence the overall picture of these services, could prove particularly useful.

Key words: services quality, citizen satisfaction, Total Quality Management, Department of Foreigners and Immigration, ServQual tool.

Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη	2
Abstract.....	2
Εισαγωγή	5
Μέρος Α΄ : Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	7
1. Η έννοια της ποιότητας	7
2. Η έννοια της ικανοποίησης	11
3. Ελληνικός δημόσιος τομέας	0
4. Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας	2
5. Εργαλείο μέτρησης ικανοποίησης πελατών - SERVQUAL (ServQual)	4
5.1. Κλίμακες ποιότητας υπηρεσιών	5
5.2. Κριτικές.....	5
Μέρος Β΄ : Η έρευνα	8
Μεθοδολογία	8
1.Γενικά	8
2. Υλικό - Μέθοδος	10
3. Μεταβλητές.....	13
4. Δείγμα έρευνας	14
4.1. Περιγραφικά δημογραφικά στοιχεία του δείγματος της έρευνας.....	14
5. Διαδικασία συλλογής δεδομένων – δεοντολογικά ζητήματα	25
6. Εργαλεία Μέτρησης και οι στατιστικές αναλύσεις	26
6.1. Στατιστική Σημαντικότητα.....	26
6.2. Δείκτης χι στο τετράγωνο χ^2 (chi-square test).....	26
6.3. Έλεγχος t.....	27
6.3.1. T-test ενός δείγματος (One Sample t-test).....	27
6.3.2. Συσχετισμένος έλεγχος t (Dependent t-test ή Paired Samples t-test).....	28
6.4. Ανάλυση διασποράς (Anova Analysis).....	28
6.5. Γραμμική Παλινδρόμηση	29
6.6. Δείκτης εσωτερικής συνέπειας “Cronbach alpha”	30
7. Αποτελέσματα	31
7.1. Πίνακες απόλυτων συχνοτήτων των δεδομένων της έρευνας του δείγματος	31
7.2. Ερευνητικές Υποθέσεις	78
7.3. Ανάλυση αξιοπιστίας του Α΄ Μέρους του Ερωτηματολογίου (Αντιλήψεις)	83
7.4. Ανάλυση αξιοπιστίας του Β΄ Μέρους του Ερωτηματολογίου (Προσδοκίες).....	84
7.5. Μέσοι Όροι Αντιλήψεων - Προσδοκιών	86
7.6. Εφαρμογή του Paired Samples T-Test	90
7.7. Εφαρμογή Γραμμικής Παλινδρόμησης (Linear Regression) στα δεδομένα της έρευνας.....	100
8. Συζήτηση	110
9. Συμπεράσματα	112

10. Περιορισμοί και προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	115
Βιβλιογραφικές Αναφορές.....	118
Ξενόγλωσσες.....	118
Ελληνόγλωσσες.....	125
Παράρτημα	127
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	127

Εισαγωγή

Στην παρούσα διπλωματική εργασία επιχειρείται η ανάδειξη της σημασίας της μέτρησης της ποιότητας στο δημόσιο τομέα, και του επακόλουθου βαθμού ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων, και συγκεκριμένα στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης στους νομούς της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, δεδομένου του γεγονότος ότι δεν υπάρχει σχετική μελέτη στο πεδίο αυτό. Θα είχε, μάλιστα, ιδιαίτερο ενδιαφέρον να εξεταστεί ο βαθμός ικανοποίησης αυτής της ομάδας των εξυπηρετούμενων τόσο λόγω της φύσης του αντικειμένου αυτού καθ' αυτού όσο και λόγω της σπουδαιότητας μίας ενδεχόμενης μελλοντικής βελτίωσης στις υπηρεσίες αυτές και, κατ' επέκταση, αύξησης του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών.

Αρχικά, γίνεται μια προσέγγιση της έννοιας και των χαρακτηριστικών τόσο της ποιότητας όσο και των υπηρεσιών αλλά και της μεταξύ τους σύνδεσης. Ακολουθεί μία περιγραφή των θεωρητικού υπόβαθρου και των μοντέλων μέτρησης της ποιότητας στον τομέα των υπηρεσιών. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στο εργαλείο μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών SERVQUAL, το οποίο περιγράφεται συνοπτικά ως προς τη δομή του, τη χρήση του καθώς επίσης και τις κριτικές που αυτό έχει λάβει. Αναλύονται η σύνδεση της ποιότητας, της μέτρησης της ποιότητας και της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησης των πελατών - εξυπηρετούμενων στον δημόσιο τομέα με παράλληλη παράθεση σχετικών βιβλιογραφικών ερευνών και μοντέλων.

Στο ερευνητικό μέρος της εργασίας αναλύεται η μελέτη περίπτωση της μέτρησης της ικανοποίησης πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας με τη χρήση του εργαλείου μέτρησης SERVQUAL. Για τους σκοπούς της μελέτης αυτής οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να συμπληρώσουν ερωτηματολόγιο 53 συνολικά ερωτήσεων, όπως αυτές περιγράφονται αναλυτικότερα στο επιμέρους κεφάλαιο της μεθοδολογίας.

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση, μελέτη και καταγραφή του βαθμού ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δημοσίου γενικά και των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας ειδικότερα. Η παρούσα εργασία διενεργήθηκε με σκοπό να αποτυπωθεί το επίπεδο ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων πολιτών και, ενδεχομένως και επιχειρήσεων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες αλλά και να ανιχνευθούν οι παράγοντες εκείνοι οι οποίοι δύνανται να οδηγήσουν στην καταπολέμηση των δυσλειτουργιών και στην υιοθέτηση καλών πρακτικών. Με άλλα λόγια, αποσκοπεί με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση στην ανάδειξη της ιστορικής εξέλιξης αγγίζοντας και το ζήτημα της διοίκησης ολικής ποιότητας, στην περιγραφή των εννοιολογικών προσδιορισμών των βασικών όρων της καθώς επίσης και στην αναφορά εργαλείων μέτρησης της ποιότητας παρεχόμενης υπηρεσίας και ιδίως του ερωτηματολογίου ServQual. Ως προς το ερευνητικό της τμήμα, η παρούσα εργασία αποσκοπεί στην ανάλυση της μεθοδολογίας που

ακολουθήθηκε, στην εξέταση των ερευνητικών ερωτημάτων και στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων και των συμπερασμάτων που εξάγονται από τη στατιστική ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων.

Πιο συγκεκριμένα, η εργασία αυτή στοχεύει στην επιλογή κατάλληλου εργαλείου μέτρησης της ποιότητας, στη μελέτη των διαστάσεων του εργαλείου που επιλέγεται και, τέλος, στην αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας και τον προσδιορισμό του επιπέδου ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων πολιτών. Στόχο της έρευνας συνιστά ο εντοπισμός του χάσματος – εάν αυτό προκύψει - μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεών τους ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στα πλαίσια αρμοδιοτήτων των εν λόγω δημόσιων υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα κρίνονται θετικά σε περίπτωση ανάκυψης μικρού κενού ποιότητας.

Μέρος Α΄ : Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

1. Η έννοια της ποιότητας

Ο όρος ποιότητα βάσει της σκοπιάς από την οποία εξετάζεται, δύναται να λάβει πλήθος ερμηνειών και για τον λόγο αυτό προκαλεί συχνά σύγχυση. Ως ποιότητα σε γενικές γραμμές μπορεί να θεωρεί ότι εννοείται η αίσθηση της υπεροχής, η οποία εξασφαλίζεται με την απόκτηση ενός αγαθού, εξαιρετικών στοιχείων, όπως αναγνωρίζεται και γίνεται αντιληπτό από ένα ευρύ κοινό. Κατά την αναζήτηση ενός ορισμού της έννοιας της ποιότητας, διαπιστώνεται ότι διαφορετικοί ορισμοί της ποιότητας δύναται να είναι κατάλληλοι υπό διαφορετικές συνθήκες (Reeves & Bednar 1994). Σύμφωνα με τον Garvin (1984), το γεγονός ότι δεν μπορεί να υπάρξει ένας κοινός ορισμός για την έννοιας της ποιότητας εξηγείται από το ότι αυτή αφορά στην πραγματικότητα σε ένα χαρακτηριστικό, αδύνατο να οριστεί ακριβώς διότι δύναται να γίνει αντιληπτή μόνο εμπειρικά.

Σύμφωνα με τους Abbot και Feigenbaum (Abbot, 1955; Feigenbaum, 1951), ως ποιότητα νοείται η αξία η οποία προσδιορίζεται από την ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας και της τιμής που προσφέρεται, ως κριτήρια αποδοχής ή απόρριψης για τον πελάτη. Ως ποιότητα μπορεί να θεωρηθεί το τρίπτυχο σχεδιασμός, έλεγχος και βελτίωση (Juran, 1973). Σύμφωνα με τον τελευταίο, η ποιότητα αποτελεί την «καταλληλότητα για σκοπό και χρήση» και συνιστά πάντα αποτέλεσμα κατάλληλου σχεδιασμού. Για τον λόγο αυτό πρέπει να εξετάζεται ως ένα οργανωμένο σύνολο βασικών λειτουργιών. Ως ποιότητα θεωρείται και η συμμόρφωση προς τις προδιαγραφές (Gilmore, 1974) με άλλα λόγια ο βαθμός στον οποίο ικανοποιούνται οι τεχνικές προδιαγραφές ενός προϊόντος, προκειμένου να εξαλειφθεί κάθε πιθανότητα απώλειας και να επιτευχθεί μέγιστη ποιότητα με χαμηλότερο δυνατό κόστος. Κατά τον Crosby (1979), η συμμόρφωση των χαρακτηριστικών του προϊόντος παραπέμπει στην προσαρμογή τους στις απαιτήσεις του πελάτη ενώ για τον Deming (1986) αφορά σε έναν αέναη ροή συνεχούς βελτίωσης και με τον τρόπο αυτό δύναται να ταυτιστεί με το επίπεδο της ικανοποίησης των απαιτήσεων αυτών.

Κατά τον Choppin (1991), η ποιότητα ορίζεται ως η «ικανοποίηση των διαπραγματεύσιμων απαιτήσεων και προσδοκιών των πελατών», πρόκειται για έναν ορισμό ο οποίος, σύμφωνα με τους Ali και Zairi (2006), υπογραμμίζει το ρόλο της διοίκησης και τις ενέργειες στις οποίες αυτή προβαίνει προκειμένου να διασφαλιστεί η ικανοποίηση των πελατών. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι ένας νέος τρόπος διοίκησης, που αποσκοπεί στην αποτελεσματική ανάπτυξη και αύξηση της ανταγωνιστικότητας μίας επιχείρησης ή οργανισμού. Θεμελιώδη στόχο της αποτελεί η καλύτερη δυνατή ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών.

Σύμφωνα με την προσέγγιση της ΔΟΠ ο πελάτης ως έννοια διευρύνεται έτσι ώστε να συμπεριλάβει εκτός από τον εξωτερικό, δηλαδή τον τελικό αποδέκτη του αγαθού, τον καταναλωτή, και τον εσωτερικό, δηλαδή τα στελέχη και τους εργαζόμενους. Πατέρα της ΔΟΠ θεωρείται ο Deming, ο οποίος ενίσχυσε το ρόλο του ανθρώπινου νου - έναντι αυταρχικού τευλορικού προτύπου - πρεσβεύοντας ότι με την κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού και με τη δυνατότητα του τελευταίου να διαχειρίζεται την εργασία του και τις διαδικασίες της, μπορεί να βελτιωθεί η ποιότητα των προϊόντων (Δερβιτσιώτης, 1999). Η νέα αυτή φιλοσοφία διοίκησης (ΔΟΠ), συνέστησε επανάσταση στην Οργάνωση και Διοίκηση των Οργανισμών και των Επιχειρήσεων. Έκτοτε, πλήθος επιστημόνων συνέβαλαν στην ανάπτυξη αυτής της φιλοσοφίας.

Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας απαιτεί προσοχή κατά τον σχεδιασμό και την εφαρμογή της προκειμένου να οδηγήσει σε μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα θετικά αποτελέσματα. Η επικοινωνία αποτελεί ένα από τα πιο κρίσιμα συστατικά για την επιτυχή εφαρμογή της ΔΟΠ είναι η αποτελεσματική επικοινωνία, η οποία πρέπει να λειτουργεί σε τρεις διαστάσεις (Nwabueze & Mileski, 2018). Μέσω της ελεύθερης ροής της επικοινωνίας και των πληροφοριών όλα τα μέρη εντός ενός οργανισμού γνωρίζουν και κατανοούν τόσο την αποστολή της επιχείρησης και την προσπάθεια για βελτίωσή της όσο και την σπουδαιότητα γνώσης των απαιτήσεων των πελατών και την αναγκαιότητα της ανάδρασης, με αποτέλεσμα να γίνονται αντιληπτές οι ελλείψεις που πρέπει να καλυφθούν (Δερβιτσιώτης, 1993; Yuran & Blanton, 2000).

Κάθε σύστημα διαχείρισης ποιότητας ανεξάρτητα από τις διαφορές που ενδεχομένως παρουσιάζει κάθε οργανισμός, χαρακτηρίζεται από τρία βασικά στοιχεία/ αξιώματα: τη δέσμευση τόσο εκ μέρους των ανώτερων στελεχών όσο και των εργαζομένων για διαρκή βελτίωση της ποιότητας, την αέναη απόκτηση επιστημονικής γνώσης και χρήσης αυτής και, τέλος, τη συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων που συμμετέχουν στη συναλλαγή. Για την πλειονότητα των ερευνητών τα τρία αυτά χαρακτηριστικά συνιστούν ισότιμα και ισομερή αξιώματα της ΔΟΠ. Πρόκειται για το αποκαλούμενο τρίγωνο TQM (Total Quality Management), ή τρίγωνο Deming ή τρίγωνο Crosby κ.ά. Η επικοινωνία είναι ένας από τους σημαντικότερους μοχλούς δημιουργίας ομάδων και τη βελτίωση επιδόσεων που μπορεί να εφαρμόσει ένας οργανισμός. Επικοινωνία και management είναι αλληλένδετοι κλάδοι οι οποίοι αποτελούν ισχυρά συστατικά για την επιτυχία μίας επιχείρησης. Οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι εξίσου σημαντικές όσο και οι υπόλοιπες δεξιότητες διοίκησης επιχειρήσεων. Άλλωστε, ένας καλός manager οφείλει κυρίως σημαίνει να γνωρίζει να συντονίζει μια ομάδα, να επιδεικνύει ηγετικές ικανότητες και κυρίως να επικοινωνεί (Bucăța, & Rizescu, 2017).

Στη βιβλιογραφία απαντώνται πέντε εναλλακτικές προσεγγίσεις αναφορικά με τον ορισμό της ποιότητας (Garvin, 1988). Η προσέγγιση της ανωτερότητας (transcendent-based),

σύμφωνα με την οποία η ποιότητα παραπέμπει στην επίτευξη του υψηλότερου προτύπου και διακρίνεται σε ανώτερη και φτωγή. Η προσέγγιση που βασίζεται στο προϊόν (product-based), κατά την οποία η ποιότητα συνιστά μετρήσιμη μεταβλητή, υποδηλώνει ότι οι διαφορές στην ποιότητα σχετίζονται με την ποσότητα ορισμένων συστατικών ή χαρακτηριστικών. Με την προσέγγιση του χρήστη (user-based), η οποία βασίζεται στα οικονομικά, το marketing και τις λειτουργίες, η ποιότητα χαρακτηρίζεται από την ικανοποίηση αναγκών, σύμφωνα με την προσέγγιση της παραγωγής (manufacturing-based), ποιότητα σημαίνει “συμμόρφωση με τις προδιαγραφές” και, τέλος, κατά τη βασιζόμενη στην αξία προσέγγιση (value-based) ως ποιότητα θεωρείται ο “βαθμός αριστείας για τις δεδομένες συνθήκες ενός πελάτη” (Garvin, 1988).

Ο ορισμός της έννοιας «υπηρεσία», όπως έχει δημοσιευθεί από την Οργάνωση Διεθνών Προτύπων (ISO, 1992) είναι ο εξής: «Ως υπηρεσία ορίζονται οι δραστηριότητες του προμηθευτή κατά τη διεπαφή του με έναν πελάτη, και τα αποτελέσματα των δραστηριοτήτων όλων των προμηθευτών προκειμένου να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των πελατών». Γενικότερα οι ορισμοί δεν είναι σε θέση να διακρίνουν την ποιότητα για κάθε υπηρεσία χωριστά και, ως εκ τούτου, αναφέρονται σε αυτήν ως συνθήκες «μηδενικής ατέλειας», «συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές» και «εκπλήρωσης ορισμένων απαιτήσεων» (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985; Berry, Parasuraman & Zeithaml, 1988; ISO9000, 2005). Ωστόσο, πρόκειται για ορισμούς που λόγω του αντικειμένου εστίασής τους, αρμόζουν περισσότερο σε προϊόντα και αγαθά. Επιπλέον, στον κλάδο των υπηρεσιών, όπου παραγωγή, παράδοση και κατανάλωση δύνανται να λαμβάνουν χώρα την ίδια στιγμή, η έννοια της ποιότητας αναφέρεται στη σύγκλιση των προσδοκώμενων και εισπραττόμενων αποτελεσμάτων. Οι πελάτες αξιολογούν την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών συγκρίνοντας το τι θέλουν ή αναμένουν με αυτό που πραγματικά λαμβάνουν ή αντιλαμβάνονται ότι λαμβάνουν (Berry, Parasuraman & Zeithaml, 1988).

Στον τομέα της παροχής υπηρεσιών το τοπίο πράγματι μοιάζει λίγο θολό. Είναι γεγονός ότι αρκετές επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών θεωρούν πλέον την ποιότητα ως τον παράγοντα κλειδί όσον αφορά στο ζήτημα του ανταγωνισμού, δεδομένου ότι αυτή δύναται να επιφέρει αποτελέσματα στους καταναλωτές, υφιστάμενους και μελλοντικούς αλλά και, αντίστροφα, δεν είναι λίγοι οι καταναλωτές οι οποίες αντιλαμβάνονται πλέον και τη σπουδαιότητα της ποιότητας πέραν αυτής της ποσότητας (Coxe, 1990). Λόγω της δυσκολίας καθορισμού και μέτρησής της, η ποιότητα των υπηρεσιών φαίνεται πως έχει διεγείρει το ενδιαφέρον των ερευνητών στη διεθνή βιβλιογραφία (Marshall & Murdoch, 2001). Κατά τους Lewis & Booms (1983), η ποιότητα παροχής υπηρεσιών θεωρείται ως προσαρμογή στις προσδοκίες των πελατών σε μόνιμη βάση ως «ένα μέτρο του κατά πόσο το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πελατών. Επίσης, σύμφωνα με τους Marshall και Murdoch (2001), μια από τις αιτίες παροχής κακής ποιότητας υπηρεσιών συνδέεται με την άγνοια του τι προσδοκούσαν οι

πελάτες και, ως εκ τούτου, «η ποιότητα παροχής υπηρεσιών πρέπει να βασίζεται στις προσδοκίες των πελατών» (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990).

Οι Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985) ανέπτυξαν έναν ορισμό ποιότητας υπηρεσιών σύμφωνα με τον οποίο η τελευταία αναφέρεται στη διαφορά ανάμεσα στις ατομικές προσδοκίες και την απόδοση μίας υπηρεσίας, με άλλα λόγια στην «εκτίμηση της υπηρεσίας που λαμβάνει ένα άτομο έναντι των προσδοκιών του σχετικά με αυτή» (Fisk & Grove, 1995). Ένα άτομο, λοιπόν, αντιλαμβάνεται την ποιότητα υπηρεσιών μέσα από μία διαδικασία σύγκρισης αυτού που προσφέρει ένας πάροχος υπηρεσιών (απόδοση του οργανισμού) και εκείνου που το άτομο θα περίμενε από τον φορέα να του προσφέρει (προσδοκίες σχετικά με την απόδοση) (Reeves & Bednar, 1994). Σύμφωνα με τους Berry, Parasuraman και Zeithaml (1988), η ποιότητα των υπηρεσιών καθορίζεται από μια υποκειμενική αντίληψη για την παρεχόμενη υπηρεσία ενώ οι Zeithaml, Parasuraman και Berry (1990) προσδιορίζουν την ποιότητας ως «την έκταση της διαφοράς μεταξύ των προσδοκιών και επιθυμιών των ατόμων και των αντιλήψεών τους», τονίζοντας με αυτόν τον τρόπο ως βασικούς παράγοντες την αντίληψη και την προσδοκία. Πρόκειται για την αντιληπτή ποιότητα, και οποιαδήποτε απόκλιση της προσδοκώμενης υπηρεσίας από την αντιληπτή αποτελεί ένα ποιοτικό «χάσμα» (Gronroos, 2000; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985). Με άλλα λόγια, η αντιληπτή ποιότητα, δεδομένου ότι βασίζεται αποκλειστικά στην κρίση του χρήστη, συνιστά μια εκτίμηση του τελευταίου. Η άμβλυνση αυτού του ποιοτικού χάσματος είναι ένας από τους πρωταρχικούς στόχους στη διοίκηση της ποιότητας υπηρεσιών.

Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα διακρίνεται σε τρεις κατηγορίες. Πρόκειται για τη διερευνητική, η οποία γίνεται αντιληπτή πριν ή κατά τη διάρκεια της αναζήτησης μιας υπηρεσίας, την εμπειρική, η οποία εκτιμάται κατά τη διάρκεια λήψης μίας υπηρεσίας ή αμέσως μετά και την πιστευτή, τα αποτελέσματα δηλαδή από τη λήψη κάποιας υπηρεσίας, τα οποία δεν μπορούν να αξιολογηθούν απόλυτα ακόμα και μετά την λήψη τους και, εν προκειμένω, το επίπεδο της ποιότητας έγκειται στην εντύπωση του ατόμου για την παρεχόμενη υπηρεσία (Zeithaml, 1981).

2. Η έννοια της ικανοποίησης

Ο όρος ικανοποίηση, σύμφωνα με το Λεξικό Merriam-Webster's Learner, στα αγγλικά η λέξη *satisfaction*, προέρχεται από τις λατινικές λέξεις *satis* και *facere*, που σημαίνουν αρκετά και φτιάχνω αντίστοιχα. Στα ελληνικά, οι έννοιες αυτές αποδίδονται με τις λέξεις *ικανός* και *ποιώ*, εννοώντας κάνω αυτό που είναι αρκετό. Υποδεικνύεται μία αίσθηση χαράς, η πράξη του να παρέχεις κάτι χρήσιμο, η κάλυψη μίας ανάγκης ή επιθυμίας που πραγματοποιείται με ευχαρίστηση. Κατά τον Farris (2010) ως ικανοποίηση ορίζεται «ο αριθμός ή το ποσοστό επί του συνόλου των πελατών, των οποίων η εμπειρία με έναν οργανισμό, τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του, υπερβαίνει ορισμένους στόχους (ικανοποίησης)». Τον ορισμό αυτό υποστηρίζει και το «Marketing Accountability Standards Board». Πρόκειται για μία ανεξάρτητη, ιδιωτική ομάδα ερευνητών στο χώρο του μάρκετινγκ που αποσκοπεί στην τυποποίηση ορισμών και μετρήσεων, όπως τυποποιούνται και τα πρότυπα ISO.

Σύμφωνα με ορισμένους ερευνητές του μάρκετινγκ η ικανοποίηση ορίζεται ως το συναίσθημα ευχαρίστησης ή απογοήτευσης που βιώνει ένας χρήστης μετά την «κατανάλωση» μίας υπηρεσίας, σε συνάρτηση, ωστόσο, πάντα με τις ανάγκες του (Fournier & Mick, 1999). Σύμφωνα με άλλους ερευνητές, πρόκειται για μία αντίδραση, συναισθηματική ή γνωστική, η οποία εντοπίζεται κατά τη διάρκεια της εμπειρίας της κατανάλωσης, καθώς επίσης και στις προσδοκίες και τις αντιλήψεις του καταναλωτή (Giese & Cote, 2000). Συχνά δε, οι τελευταίες δεν συμβαδίζουν με την υφιστάμενη κατάσταση (Parasuraman et al., 1988). Η ικανοποίηση από την ποιότητα μίας προσφερόμενης υπηρεσίας, αφορά κατά τον Williams (1994), σε μεγάλο βαθμό στην εκτίμηση βάσει των εκπληρωμένων προσδοκιών, σύμφωνα με τους Parasuraman et al. (1988), στην αξιολόγηση βάσει του αποτελέσματος της ποιότητας των υπηρεσιών όπως αυτή γίνεται αντιληπτή, ενώ αποτελεί τον βασικότερο παράγοντα εξασφάλισης της πιστότητας των καταναλωτών κατά τους Kristensen et al., 1999). Ως εκ τούτου, καθίσταται φανερό ότι δεν υπάρχει ομοφωνία ερευνητών ως προς τον ακριβή εννοιολογικό προσδιορισμό του όρου της ικανοποίησης. Ο Oliver (1997), δηλώνει χαρακτηριστικά ότι «όλοι γνωρίζουν τι είναι η ικανοποίηση μέχρι να ζητηθεί να την ορίσουν. Τότε φαίνεται, ότι κανένας δε γνωρίζει». Υπάρχει, ωστόσο, συμφωνία πρώτον, στο ότι πρόκειται για μία γνωστική ή συναισθηματική αντίδραση συγκεκριμένη εστίασης, για παράδειγμα, προσδοκίες, αγαθό, εμπειρία, και δεύτερον, και ορισμένου χρόνου (μετά την επιλογή, μετά την κατανάλωση, βασισμένη σε συσσωρευμένη εμπειρία) και, δεύτερον, στην επιλογή του κατάλληλου ορισμού ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες του εκάστοτε ερευνητικού πλαισίου (Giese & Cote, 2000).

Η ικανοποίηση του εσωτερικού πελάτη περιλαμβάνει τη βούληση των υπαλλήλων για ενεργή συμμετοχή σε δραστηριότητες βελτίωσης – εύκολη μέτρηση σε οργανισμούς όπου διενεργούνται συχνά έρευνες σχετικές με τη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού καθώς επίσης

και την παροχή στους υπαλλήλους που βρίσκονται σε πόστα εξυπηρέτησης πελατών τόσο ορθών εργαλείων, προκειμένου να επιτυγχάνεται ταχύτητα και αποτελεσματικότητα – κυρίως λειτουργική έρευνα, η οποία σχετίζεται με την κατανόηση των προς εφαρμογή μεθόδων εντός ενός οργανισμού. Τέλος, περιλαμβάνει και την «τεχνική» ικανοποίηση του εσωτερικού πελάτη, όπου: Ικανοποίηση = Αντιλήψεις – Προσδοκίες (Schmalensee, 1991). Σύμφωνα με τον «καθρέπτη της ικανοποίησης», μοντέλο που πρότειναν οι Heskett et al. (1997), ο υπάλληλος μεταδίδει στον πελάτη τη δική του ικανοποίηση, μία αντανάκλαση στην οποία ιδιαίτερο ρόλο παίζουν οι εργαζόμενοι που έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη και την εξυπηρέτησή του. Μάλιστα, υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ πελατειακής και εργασιακής ικανοποίησης καθώς όσο μεγαλύτερη είναι η ικανοποίηση του εργαζόμενου από την εργασία του, τόσο μεγαλύτερη κρίνεται η ικανοποίηση του πελάτη από την παρεχόμενη υπηρεσία (Johnson et al., 2007).

Η παρούσα εργασία δεν εξετάζει την εργασιακή ικανοποίηση, δηλαδή τη συνολική αξιολόγηση ικανοποίησης των υπαλλήλων από την εργασία τους, αλλά την ικανοποίηση από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον εξωτερικό μόνο πελάτη. Παρόλα αυτά, η προσέγγιση του καθρέπτη ικανοποίησης καταδεικνύει τη δυναμική δύο σχέσεων, της σχέσης υπαλλήλου – πελάτη και τη σχέση ικανοποίησης – ποιότητας και για τα λόγια αυτό κρίθηκε σκόπιμο να γίνει μία σύντομη αναφορά σε αυτόν. Λόγω της αντανάκλασης της θετικότητας της σχέσης μεταξύ εργαζόμενου και πελάτη στον οργανισμό, οποιοσδήποτε αρνητικός παράγοντας είτε στη μία είτε στην άλλη συνιστώσα (εργαζόμενο ή πελάτη) δύναται σε μεγάλο βαθμό να επηρεάσει και τον οργανισμό. Για τον λόγο αυτό, το ενδιαφέρον και η προστασία ενός οργανισμού προς το προσωπικό του μπορεί να δράσει ως κίνητρο για παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών εκ μέρους του υπαλλήλου αλλά και για μεταφορά της ικανοποίησής του προς τον πελάτη (Heskett et al, 1997).

Όσον αφορά στην παροχή υπηρεσιών από έναν δημόσιο οργανισμό, τα αποτελέσματα της έρευνας των Vermeeren et al. (2011) καταδεικνύουν και μία αρνητική σχέση. Πιο συγκεκριμένα, όταν οι ικανοποιημένοι από τη δουλειά τους υπάλληλοι, φαίνεται να αυξάνουν τον χρόνο αναμονής διότι δίνοντας μεγαλύτερη προσοχή και αφιερώνοντας περισσότερο χρόνο στον πελάτη καταλήγουν να εργάζονται σε πιο αργούς ρυθμούς. Στο ίδιο συμπέρασμα φαίνεται πως καταλήγουν και οι Taris και Schreurs σε έρευνά τους (2009). Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τους τελευταίους, η σχέση μεταξύ αποδοτικότητας και ικανοποίησης υπαλλήλου είναι αρνητική, με άλλα λόγια, ο ευτυχισμένος υπάλληλος δεν σημαίνει απαραίτητα ότι είναι και παραγωγικός. Ο Quinn (1988) συμπληρώνει τις αντιφατικές αξίες της επιχειρησιακής κουλτούρας. Σύμφωνα με τον ίδιο, οι οργανισμοί μπορεί να επικεντρώνονται στη σημασία του ανθρώπινου δυναμικού και παράλληλα να επιδιώκουν μεγαλύτερη αποδοτικότητα και παραγωγικότητα. Επίσης, η θετική συσχέτιση οφείλεται κυρίως στην πελατειακή αντίληψη της ενσυναίσθησης του υπαλλήλου, από τα συναισθηματικά προσόντα του υπαλλήλου που τον

εξυπηρετεί και λιγότερο από την εργασιακή του ικανοποίηση. Επιπλέον, η τελευταία αν και μπορεί να επηρεάζει θετικά τη θέληση, δε δύναται να επηρεάσει και την ικανότητα για καλύτερη αποδοτικότητα (Vermeeren et al., 2011). Για τους λόγους που αναφέρθηκαν, η ισχύς της προσέγγισης του καθρέφτη ικανοποίησης στον δημόσιο τομέα παρουσιάζει ιδιαιτερότητες και περιορισμούς που θα πρέπει να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη και η θεωρία αυτή να αξιολογείται με προσοχή.

3. Ελληνικός δημόσιος τομέας

Η οικοδόμηση μιας σύγχρονης και αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης επιτυγχάνεται μέσα από τη διαρκή βελτίωση της οργάνωσης και λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, με στόχο την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον πολίτη και την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτησή του. Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 24 του Ν.4369/2016 «Λογοδοσία και Κοινωνικός Έλεγχος - Παρατηρητήριο Δημόσιας Διοίκησης», «Ο κοινωνικός έλεγχος της Δημόσιας Διοίκησης, που έχει ως σκοπό τη βελτίωση της λειτουργίας και της ποιότητας των υπηρεσιών της, επιτυγχάνεται μέσω του εντοπισμού προβλημάτων μη εύρυθμης λειτουργίας ή περιπτώσεων κακοδιοίκησης, λαμβάνοντας υπόψη, αφενός τη γνώμη των πολιτών για την ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών, αφετέρου τη διατύπωση προτάσεων για την καλύτερη λειτουργία τους».

Πιο συγκεκριμένα, το ανωτέρω επιθυμητό αποτέλεσμα προβλέπεται να επιτευχθεί μέσω της ακρόασης κοινωνικών φορέων και πολιτών (άρθρο 24, § 1, εδάφιο β), διαδικασία κατά την οποία η διοίκηση αφουγκράζεται και ανταποκρίνεται στα προβλήματα κακοδιοίκησης που εντοπίζουν οι πολίτες, με την εκπόνηση ερευνών όπου οι πολίτες αξιολογούν τις υπηρεσίες τις οποίες χρησιμοποίησαν (άρθρο 24, § 1, εδάφιο γ), με τη συστηματική διερεύνηση της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων, σε συνεργασία με το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης – ΕΚΔΔΑ - και με την υποβολή παρατηρήσεων και προτάσεων (Άρθρο 24, § 1, σημείο δ) και, τέλος, με τη σύσταση του «Παρατηρητηρίου της Δημόσιας Διοίκησης (ΠΑ.Δ.Δ.)» στο ΕΚΔΔΑ, που αποσκοπεί στην παρακολούθηση της διοικητικής λειτουργίας και το συντονισμό των διαδικασιών αξιολόγησης δημόσιας διοίκησης σε επιστημονικό επίπεδο της (άρθρο 24, § 2).

Οι έρευνες που λαμβάνουν χώρα αποσκοπούν στο να αποτυπωθεί ο βαθμός ικανοποίηση των εξυπηρετούμενων πολιτών και, ενδεχομένως και επιχειρήσεων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες αλλά και να ανιχνευθούν οι παράγοντες εκείνοι οι οποίοι δύνανται να οδηγήσουν στην καταπολέμηση των δυσλειτουργιών και στην υιοθέτηση καλών πρακτικών. Ο καθορισμός και η αξιολόγηση των δεικτών βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο δημόσιο, ως εργαλείο αυτοαξιολόγησης των δημοσίων οργανισμών και επακόλουθης βελτίωσης της λειτουργίας τους και, κατ' επέκταση, αύξησης της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων δύναται να προστεθεί στους στόχους της έρευνας. Ταυτόχρονα, ενισχύεται η κουλτούρα της συνυπευθυνότητας του πολίτη σχετικά με την άσκηση

των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεών του καθώς με τη συμμετοχή του στη διαδικασία αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών γίνεται μέρος μίας αμφίδρομης σχέσης που οδηγεί ενδεχομένως σε ένα κλίμα εμπιστοσύνης και πραγματικής συνεργασίας για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρονται (Μαργαριτόπουλος, Γκίκα, Ματσούκας & Δημόπουλος, 2017).

4. Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας

Αξίζει να γίνει στο σημείο αυτό μία συνοπτική αναφορά στους δημόσιους φορείς η ποιότητα υπηρεσιών των οποίων καθώς επίσης και η ικανοποίηση των πολιτών που εξυπηρετούνται από τις οποίες, αποτελούν αντικείμενο μελέτης της παρούσας εργασίας. Οι διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης υπάγονται στις υπηρεσίες των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων της χώρας, των βαθμίδων δηλαδή εκείνων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, η οποίες συστάθηκαν το 2011, με την εφαρμογή της νέας διοικητικής διαίρεσης του κράτους, η οποία έλαβε χώρα με το Πρόγραμμα «Καλλικράτης» - Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης (Ν. 3852/2010). Με το Σχέδιο Καλλικράτης, όπως απαντάται συχνά, επανακαθορίστηκαν τα όρια των αυτοδιοικητών οργανισμών, ο τρόπος εκλογής των οργάνων τους και οι αρμοδιότητές τους. Στα πλαίσια της παραπάνω νομοθεσίας και επακόλουθης μεταρρύθμισης, συστάθηκαν επτά Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, η καθεμία εκ των οποίων περιλαμβάνει χωρικά από μία έως τρεις Περιφέρειες και έχει ως αρμοδιότητα την εφαρμογή των κυβερνητικών πολιτικών σε περιφερειακό επίπεδο, αρμοδιότητες οι οποίες είτε βάσει διατάξεων του Συντάγματος είτε λόγω της φύσης τους αποφασίστηκε να παραμείνουν ως ευθύνη στις αρμοδιότητες του κεντρικού πυρήνα του Κράτους και να μη μεταβιβαστούν στην τοπική αυτοδιοίκηση (diadikasies.gr, 2015).

Οι επτά συσταθείσες Αποκεντρωμένες Διοικήσεις της Ελλάδας είναι οι παρακάτω: Αττικής, με έδρα την Αθήνα, Μακεδονίας – Θράκης, με έδρα τη Θεσσαλονίκη, Ηπείρου – Δυτικής Μακεδονίας, με έδρα τα Ιωάννινα, Θεσσαλίας – Στερεάς Ελλάδας, με έδρα τη Λάρισα, Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου, με έδρα την Πάτρα, Αιγαίου, με έδρα τον Πειραιά και Κρήτης, με έδρα το Ηράκλειο (diadikasies.gr, 2015). Οι διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης ανήκουν στις Γενικές Διευθύνσεις Εσωτερικής Λειτουργίας των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων. Εν προκειμένω, στη Γενική Διεύθυνση Εσωτερικής Λειτουργίας της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας – Θράκης υπάγονται, και ενδιαφέρουν την παρούσα έρευνα, οι Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης Θεσσαλονίκης, με τοπική αρμοδιότητα στην περιφερειακή ενότητα Θεσσαλονίκης και Κεντρικής Μακεδονίας, με τοπική αρμοδιότητα στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, πλην της περιφερειακής ενότητας Θεσσαλονίκης. Ο λόγος της διάσπασης αυτής είναι επί της ουσίας ο μεγάλος όγκος πληθυσμού και φόρτου εργασίας της πρώτης, στοιχεία που δικαιολογούν την ανεξάρτητη διοίκησή της. Ωστόσο, γεωγραφικά και πληθυσμιακά απευθύνονται στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας

και ως εκ τούτου, την παρούσα εργασία αφορούν οι δύο αυτές μονάδες της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας – Θράκης (Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας Θράκης, 2021).

Οι Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης είναι αρμόδιες ιδίως για την εφαρμογή της ισχύουσας κάθε φορά νομοθεσίας περί διαμονής αλλοδαπών, σε συνεχή συνεργασία με και εποπτεία από το καθ' ύλην αρμόδιο Υπουργείο για τη βέλτιστη αντιμετώπιση των προβλημάτων και των υποθέσεων που ανακύπτουν στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους (Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας Θράκης, 2021). Οι Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης συγκροτούνται από οργανικές μονάδες, όπως τα αντίστοιχα τμήματα:

1. Έκδοσης Αδειών Διαμονής, με αρμοδιότητα ιδίως τη χορήγηση, ανανέωση και ανάκληση των αδειών διαμονής ενιαίου τύπου και δελτίων διαμονής σε υπηκόους τρίτων χωρών σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία,
2. Ελέγχου, με αρμοδιότητα την παρακολούθηση της εφαρμογής της ισχύουσας περί διαμονής αλλοδαπών νομοθεσίας, τη διενέργεια ελέγχων και τη βεβαίωση παραβάσεων για την είσοδο και διαμονή υπηκόων τρίτων χωρών στην ελληνική επικράτεια για τις περιπτώσεις που κατά την κείμενη νομοθεσία η χορήγηση και η ανανέωση της άδειας διαμονής ή του δελτίου διαμονής ανήκει στην αρμοδιότητα του Γενικού Γραμματέα της Αποκεντρωμένης Διοίκησης.
3. Γραμματείας, με αρμοδιότητα την παραλαβή αιτήσεων, την τήρηση του φυσικού και ηλεκτρονικού αρχείου, τη διακίνηση της αλληλογραφίας της Διεύθυνσης, την επικύρωση αντιγράφων και φωτοαντιγράφων οποιωνδήποτε εγγράφων ή δικαιολογητικών, που τηρούνται στο αρχείο ή επιδεικνύονται από τους πολίτες, την παροχή πληροφοριών σχετικά με τις προϋποθέσεις και τη διαδικασία για την έκδοση άδειας διαμονής και την ενημέρωση των ενδιαφερόμενων για την πορεία εξέτασης του αιτήματός τους (Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας Θράκης, 2021).

5. Εργαλείο μέτρησης ικανοποίησης πελατών - SERVQUAL (ServQual)

Το SERVQUAL (SERvice QUALity), το οποίο αναπτύχθηκε από τους Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985) αποτελεί ένα από τα πιο αποδεκτά και χρησιμοποιούμενα εργαλεία μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών. Αποσκοπεί στη μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, εντοπίζοντας και εκτιμώντας το χάσμα μεταξύ της προσδοκίας και της αντίληψης των πελατών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε πέντε (5) βασικές διαστάσεις/κριτήρια για τη μέτρηση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πολιτών (Parasuraman et al. 1985): 1. Τα Εμπράγματα – Υλικά στοιχεία/ Απτότητα (Tangibles), δηλαδή τον εξοπλισμό, την εμφάνιση του προσωπικού, το φυσικό περιβάλλον. 2. Την Αξιοπιστία (Reliability), την ικανότητα παροχής υπηρεσιών με ορθότητα, ακρίβεια, συνέπεια. 3. Την Ανταπόκριση (Responsiveness), με άλλα λόγια την προθυμία του προσωπικού για άμεση και ορθή εξυπηρέτηση των πολιτών. 4. Την Ασφάλεια (Assurance), ή αλλιώς την ικανότητα του φορέα να αποπνέει εμπιστοσύνη και ασφάλεια και ευγένεια κατά την εξυπηρέτηση (Courtesy), τη γνώση και την ικανότητα των εργαζομένων για ορθή εκτέλεση της εργασίας τους (Competence). 5. Και, τέλος, την Ενσυναίσθηση/ Συναισθηματική Κατανόηση (Empathy), δηλαδή, την παροχή εξατομικευμένης προσοχής στους πολίτες, κατανοώντας τις ανάγκες και τη διαφορετικότητά τους, (Understanding), αλλά και το βαθμό προσβασιμότητας -βολικό ωράριο εξυπηρέτησης (Access) (Parasuraman et al., 1985).

Στην αρχική μελέτη τους οι Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) διαπίστωσαν ότι υπήρχαν δέκα (10) βασικοί παράγοντες που χαρακτηρίζουν τις αντιλήψεις των πελατών για την υπηρεσία που τους παρέχεται. Εντούτοις, οι παράμετροι αυτές κατόπιν έρευνας και ανάλυσης (Zeithalm,1988) μειώθηκαν στις πέντε (5). Οι αρχικές δέκα (10) διαστάσεις της ποιοτικής έρευνας των Parasuraman κ.α. (1985), οι οποίες περιλάμβαναν τις τρεις πρώτες – Απτότητα, Αξιοπιστία, Ανταπόκριση - ενώ οι υπόλοιπες δύο (Ασφάλεια και Συναισθηματική κατανόηση) αναλύονταν σε Ικανότητα, Ευγένεια, Αξιοπιστία, Αίσθημα Ασφάλειας και Πρόσβαση, Επικοινωνία, Κατανόηση πελάτη αντίστοιχα.

5.1. Κλίμακες ποιότητας υπηρεσιών

Προσδοκίες και αντίληψη πελάτη μετρώνται με τη χρήση μιας επταβάθμιας κλίμακας Likert της μορφής:

⇒ Το επίπεδο απόδοσης της οργάνωσης για το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό είναι υψηλό:

Διαφωνώ απόλυτα	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ Απόλυτα
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------------

Για κάθε μία από τις ιδιότητες υπηρεσιών, ένα αποτέλεσμα για την ποιότητα μπορεί να υπολογιστεί σύμφωνα με την εξίσωση: $Perception(P_i) - Expectation(E_i) = Quality(Q_i)$ (1). Ως εκ τούτου, στην περίπτωση που οι προσδοκίες είναι υψηλότερες από τις αντιλήψεις, η ποιότητα είναι κακή, σε περίπτωση που οι προσδοκίες είναι χαμηλότερες από τις αντιλήψεις, η ποιότητα κρίνεται άριστη και, τέλος, σε περίπτωση που οι πελάτες έχουν χαμηλές προσδοκίες οι οποίες και ικανοποιούνται, η ποιότητα υφίσταται (Parasuraman, et al. 1985). Χρησιμοποιώντας την SERVQUAL, η ποιότητα υπηρεσιών καθορίζεται από το γενικό κενό μεταξύ αυτού που προσδοκάται και αυτού που τελικά παραδίδεται. Ωστόσο, η ποιότητα υπηρεσιών είναι σχετική, όχι απόλυτη, οι άνθρωποι εκλαμβάνουν διαφορετικά το επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών, η ποιότητα καθορίζεται από το άτομο με «όλες τις ψήφους» και όχι από πάροχο των υπηρεσιών, και, τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι η ποιότητα των υπηρεσιών μπορεί να επιτευχθεί είτε από την κάλυψη / υπερέκλυψη των προσδοκιών είτε από την αλλαγή αυτών.

5.2. Κριτικές

Το εργαλείο μέτρησης SERVQUAL έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως τόσο σε Business-to-Business όσο και Business-to-Customer περιπτώσεις, ωστόσο, υπόκειται σε συνεχή κριτική. Σύμφωνα με ορισμένους ερευνητές είναι ακόμη υπό συζήτηση η αξιοπιστία πέντε προαναφερόμενων διαστάσεων του οργάνου όσον αφορά στη μέτρηση σε όλο το φάσμα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για ορισμένες φαίνεται η τυποποίηση για μία γενική εφαρμογή να μην είναι δυνατή (Babakus & Boller, 1992; Cronin & Taylor, 1992). Παρά το γεγονός ότι το ServQual χαρακτηρίζεται από εγκυρότητα και αξιοπιστία, δέχθηκε λοιπόν, αυστηρή κριτική ως

προς τη δυνατότητα εφαρμογής σε διάφορους κλάδους υπηρεσιών και σε διαφορετικές χώρες με διαφοροποιημένη κουλτούρα, ως προς το μέγεθος που καθιστά τη χρήση του δύσκολη (44 ερωτήσεις), αλλά και λόγω αδυναμιών στη θεωρητική του βάση (Jiang, J., Gary, K., Neeraj, P. & Yuzhu, L., 2012; Παπαπαναγιώτου, 2012). Πιο συγκεκριμένα, πρώτον, απαιτείται η διενέργεια δύο μετρήσεων, μία σχετικά με τις προσδοκίες και μία με την ποιότητα της πραγματικά παρεχόμενης υπηρεσίας, γεγονός το οποίο επιβραδύνει και καθυστερεί την διαδικασία και καθιστά το εργαλείο δύσχρηστο τόσο για τον μελετητή όσο και για τους/τις ερωτώμενους/ες και δεύτερον, αμφισβητείται η θεωρητική βάση του μοντέλου καθώς ο βαθμός ικανοποίησης των προσδοκιών βάσει του οποίου γίνεται η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών συνιστά σχετικό και υποκειμενικό κριτήριο, και επιπλέον, με τα συγκεκριμένα ερωτήματα του SERVQUAL δύσκολα εξασφαλίζεται η εγκυρότητα και αξιοπιστία των προσδοκιών του πολίτη (Μαργαριτόπουλος, Γκίκα, Ματσούκας & Δημόπουλος, 2017). Επίσης, ως προς το αντικείμενο της μέτρησης, δεν είναι σαφές εάν η κλίμακα που χρησιμοποιεί μετρά την ποιότητα των υπηρεσιών ή την ικανοποίηση των πελατών.

Ένα άλλο ζήτημα που προκύπτει είναι η ορθή χρονική στιγμή διανομής του ερωτηματολογίου, εάν πρέπει δηλαδή να διανεμηθεί το ερωτηματολόγιο προγενέστερα ή μεταγενέστερα της απόκτησης της εμπειρίας της υπηρεσίας από τον τελικό χρήστη. Αυτό το δίλημμα έχει οδηγήσει πολλούς ερευνητές στη συλλογή δεδομένων μετά μεν την εμπειρία, στο ακριβές δε σημείο όπου έλαβε χώρα η συναλλαγή, φοβούμενοι που οι ερωτώμενοι θα κλίνουν θετικά προς την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας (Ograjenšek, 2008). Όσον αφορά στη χρήση της κλίμακας Likert, έχουν προκύψει ζητήματα που θεωρούνται ιδιαίτερος σημαντικά, όπως ο αριθμός και οι ονομασίες των σημείων της. Σε πολλές μελέτες που χρησιμοποιούν το όργανο υιοθετείται μια κλίμακα πέντε (5) – αντί για επτά (7) - σημείων προκειμένου να αυξηθούν το ποσοστό και η ποιότητα των απαντήσεων. Αξίζει να σημειωθεί ότι και στην παρούσα εργασία χρησιμοποιήθηκε κλίμακα πέντε και όχι επτά σημείων για τους ανωτέρω λόγους. Μία μελέτη των Babakus & Boller (1992) υπογραμμίζει την αναγκαιότητα καλύτερης διατύπωσης για μερικά από τα στοιχεία, κάτι που άλλωστε αναγνωρίστηκε και στα συμπεράσματα συνακόλουθης μελέτης των Parasuraman, Zeithaml και Berry (1991), προτείνοντας την προσαρμογή των ερωτήσεων ανάλογα με την εκάστοτε εφαρμογή υπηρεσιών και τη γλώσσα ώστε οι ανταποκρινόμενοι να μπορούν να κατανοήσουν (Parasuraman κ.α. 1991).

Επιπροσθέτως, ορισμένοι ερευνητές τονίζουν ότι ουσιαστικά οι μελέτες για την ποιότητα των υπηρεσιών, στην πλειοψηφία τους, καταλήγουν συνήθως σε απαντήσεις χρηστών με καμπύλη μεγάλης κλίσης. Μία μέση εκτίμηση, επομένως, βασισμένη στον αριθμητικό μέσο όρο των απαντήσεων πιθανόν να συνιστά μία φτωχή απεικόνιση της κυρίαρχης τάσης, και ως εκ τούτου, όχι ικανοποιητικό δείκτη της ποιότητας των υπηρεσιών (Ograjensek, 2008). Τέλος, το μοντέλο χαρακτηρίζεται από στατικότητα. Δεδομένου όμως ότι διάφορες διαδικασίες υπηρεσιών (όπως η εκπαίδευση) είναι μακροπρόθεσμες με αυξημένη πιθανότητα μεταβολής σε αντιλήψεις και προσδοκίες, κρίνεται αναγκαία εφαρμογή πιο δυναμικού οργάνου μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών (Ograjensek, 2008).

Μέρος Β' : Η έρευνα

Μεθοδολογία

1.Γενικά

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα από τον Απρίλιο του 2021 έως τον Σεπτέμβριο του 2021. Συνιστά μια μελέτη συσχέτισης, κατά την οποία ακολουθήθηκε ποσοτική προσέγγιση του ερευνητικού θέματος σε μια προσπάθεια να καταγραφεί η σχέση μεταξύ της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών στο Δημόσιο και, πιο συγκεκριμένα, στις υπηρεσίες των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης στους νομούς της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας και της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων. Η ποσοτική ερευνητική μέθοδος προτιμήθηκε προκειμένου να ελεγχθεί εάν ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από την ποιότητα των παρεχόμενων αυτών υπηρεσιών επηρεάζεται σε μια δεδομένη στιγμή και υπό ορισμένες συνθήκες, καθώς επίσης και από ορισμένες μεταβλητές όπως είναι τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, ήτοι φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, χώρα καταγωγής αλλά και το καθεστώς της σχέσης μεταξύ των υπηρεσιών και των εξυπηρετούμενων.

Ο περιορισμένος χρόνος εκπόνησης, η φύση του αντικείμενου - μέτρηση ικανοποίησης πολιτών από παρεχόμενες υπηρεσίες δημοσίου φορέα και δη Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης), η γεωγραφική διασπορά καθώς επίσης και το μέγεθος του πληθυσμού (άτομα που κατοικούν και εξυπηρετούνται από Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης στους νομούς της Κεντρικής Μακεδονίας), οδήγησαν στην κρίση του ερωτηματολογίου ως καταλληλότερου εργαλείου και κατ' επέκταση, στην επιλογή της χρήσης του λόγω της μαζικής και ταχείας αποστολής σε πλήθος παραληπτών, λόγω της σε ελεγχόμενο χρόνο συλλογής δεδομένων και της λήψης αποτελεσμάτων αντικειμενικών, έγκυρων και στατιστικά επεξεργάσιμων.

Η παρούσα, λοιπόν, έρευνα βασίστηκε σε αυτοσυμπληρούμενο διαδικτυακό ερωτηματολόγιο (παράρτημα), το οποίο στηριζόμενο στο εργαλείο μέτρησης SERVQUAL, προσαρμόστηκε κατάλληλα προκειμένου να συνάδει με το αντικείμενο της μελέτης της παρούσας υπηρεσίας καθώς και με τον πληθυσμό που είθισται να εξυπηρετείται από αυτήν. Το εν λόγω ερωτηματολόγιο χορηγήθηκε ηλεκτρονικά με τη χρήση κυρίως διαφόρων μέσων κοινωνικής δικτύωσης, όπως το messenger, το viber και το facebook, αλλά και με τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ο αριθμός των ερωτηματολογίων που απεστάλησαν δεν είναι εφικτό να είναι ορισμένος, καθώς στόχος υπήρξε να δημιουργηθεί το φαινόμενο της

«χιονοστιβάδας» (snow-ball sampling), ως δειγματοληπτική μέθοδος, το οποίο κρίνεται ότι επετεύχθη. Το δείγμα που συγκεντρώθηκε αφορά σε 108 πλήρως συμπληρωμένα ερωτηματολόγια από διάφορες ομάδες, το ποσοστό % επί των ερωτηματολογίων που διανεμήθηκαν, ωστόσο, για τους λόγους που αναφέρθηκαν παραπάνω είναι άγνωστος. Ο παράγοντας που οδήγησε τους συμμετέχοντες στη μη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου εντοπίζεται κυρίως στην πεποίθηση αυτών ότι οι σχετικές μελέτες αδυνατούν να μεταβάλλουν θετικά την εξυπηρέτησή τους καθώς δεν αξιοποιούνται από αρμόδιους φορείς στον βαθμό που θα έπρεπε ενώ αναμφίβολα ο παράγοντας της γλώσσας δεν θα έπρεπε να αγνοηθεί.

Η διαμόρφωση των ερωτήσεων στηρίχτηκε στη μελέτη εκτενούς διεθνούς βιβλιογραφίας για την αναζήτηση παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών και το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Υιοθετήθηκαν οι διαστάσεις μέτρησης, σύμφωνα με το μοντέλο ServQual, του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών παρεχόμενων υπηρεσιών. Αυτές αντικατοπτρίζουν ουσιαστικά και τις βασικότερες αιτίες χαμηλής ποιότητας υπηρεσιών προς τον πολίτη, όπως είναι δηλαδή, οι γραφειοκρατικές διαδικασίες, η καθυστέρηση διεκπεραίωσης αιτημάτων, η μη φιλική αντιμετώπιση, η ελλιπής ή λανθασμένη πληροφόρηση, η έλλειψη διαφάνειας, η μη αξιοποίηση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κλπ. (European Commission, 2015). Εν συνεχεία, έλαβε χώρα μία πιλοτική δοκιμή κατά την οποία το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε έναν μικρό αριθμό ερωτώμενων προκειμένου να γίνει αντιληπτό το κατά πόσο είναι εφικτό να απαντηθεί και να προκύψουν τυχόν ελλείψεις, λάθη ή αδυναμίες του πριν την ευρεία διανομή του.

2. Υλικό - Μέθοδος

Το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε για την εκπόνηση της παρούσας έρευνας, δημιουργήθηκε μέσω των εφαρμογών της Google, και πιο συγκεκριμένα, εκείνης των φορμών (Google Forms). Οι φόρμες είναι ένα λογισμικό διαχείρισης ερευνών που περιλαμβάνεται ως μέρος της δωρεάν σουίτας Google Docs Editors που προσφέρεται από την Google (wikipedia, 2021). Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τη διεξαγωγή αυτής της έρευνας αποτελείται, στο πρώτο μέρος, από ένα ενημερωτικό σημείωμα - συγκατάθεση συμμετοχής, όπου γίνεται εισαγωγή στον σκοπό της έρευνας και διασφαλίζεται η εχεμύθεια και ο απόρρητος χαρακτήρας των δεδομένων (Παράρτημα).

Κατά το δεύτερο μέρος, ακολουθεί ένα ερωτηματολόγιο τεσσάρων (4) ερωτήσεων που αφορούν δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων, όπως το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση καθώς επίσης και το μορφωτικό τους επίπεδο/εκπαίδευση (Παράρτημα). Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου, όπως φαίνεται στο Παράρτημα, αντιστοιχεί σε εκείνο στο οποίο διευκρινίζεται η σχέση του εξυπηρετούμενου με την εκάστοτε υπηρεσία Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας. Αποτελείται από ερωτήσεις που αφορούν στο καθεστώς της σχέσης με την υπηρεσία, δηλαδή εάν πρόκειται για υπήκοο τρίτης χώρας, μέλος οικογένειας υπηκόου τρίτης χώρας, δικηγόρο, υπάλληλο συνεργαζόμενων φορέων Νομικών Προσώπων Δημοσίου ή /και Ιδιωτικού Δικαίου, ιδιώτη Έλληνα πολίτη, ή πολίτη άλλου κράτους-μέλους Ε.Ε., ΚΟ ή άλλο. Σε περίπτωση που ο/η ερωτώμενος/η είναι υπήκοος τρίτης χώρας διευκρινίζονται η χώρα καταγωγής και η διάρκεια διαμονής τους στη χώρα ενώ οι υπόλοιπες ερωτήσεις του μέρους αυτού αφορούν στην χρονική τοποθέτηση της τελευταίας επίσκεψης σε μία από τις εν λόγω υπηρεσίες καθώς επίσης και στο βαθμό ικανοποίησης και ασφάλειας που νιώθουν οι ερωτώμενοι κατά τις συναλλαγές τους με αυτές. Το εύρος βαθμολογίας των τελευταίων αυτών ερωτήσεων αυτού του μέρους είναι από 1 έως 5. Οι υψηλότερες βαθμολογίες στο σκορ του ερωτηματολογίου υποδηλώνουν υψηλότερο αίσθημα ικανοποίησης και ασφάλειας αντίστοιχα.

Το τέταρτο μέρος του ερωτηματολογίου, όπως φαίνεται στο Παράρτημα, αντιστοιχεί σε εκείνο το στάδιο που εξετάζεται ο βαθμός ικανοποίησης των ερωτώμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δημοσίου γενικότερα και πιο συγκεκριμένα, το μέρος που αντανακλά τα στοιχεία που χαρακτηρίζουν την ιδεατή δημόσια υπηρεσία, με άλλα λόγια, την προσδοκία του πολίτη/ πελάτη. Σύμφωνα μάλιστα με τις οδηγίες που συμπεριλαμβάνονται στο

ερωτηματολόγιο, «Με βάση την εμπειρία που έχετε ως πολίτες/ εξυπηρετούμενοι από δημόσιες υπηρεσίες, σας παρακαλούμε να σκεφτείτε το είδος της υπηρεσίας η οποία θα μπορούσε να παρέχει ιδεατής ποιότητας υπηρεσίες. Σκεφτείτε το είδος της υπηρεσίας στο οποίο θα νοιώθατε ευχαριστημένη/ος να απευθύνεστε. Σας παρακαλούμε να δείξετε τον βαθμό στον οποίο εσείς πιστεύετε πως μία τέτοια δημόσια υπηρεσία κατέχει τα χαρακτηριστικά τα οποία περιγράφονται στον κάθε ένα από τους παρακάτω ισχυρισμούς. Εάν νοιώθετε πως κάποιο από τα χαρακτηριστικά δεν είναι καθόλου σημαντικό για τις άριστες δημόσιες υπηρεσίες, όπως αυτήν που έχετε στο μυαλό σας, επιλέξτε το νούμερο “1”. Εάν πιστεύετε πως ένα χαρακτηριστικό είναι πάρα πολύ σημαντικό για τις άριστες δημόσιες υπηρεσίες, επιλέξτε το “5”. Εάν τα αισθήματα σας είναι λιγότερο έντονα, επιλέξτε ένα από τα νούμερα στην μέση. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις- αυτό για το οποίο ενδιαφερόμαστε είναι το νούμερο το οποίο πραγματικά αντανάκλα τα αισθήματα σας σχετικά με τις δημόσιες επιχειρήσεις οι οποίες θα παρέχουν άριστες ποιοτικά υπηρεσίες». Αποτελείται από είκοσι μία (21) ερωτήσεις οι οποίες αφορούν σε ένα μεγάλο φάσμα χαρακτηριστικών, από τον εξοπλισμό μίας δημόσιας υπηρεσίας, τις φυσικές εγκαταστάσεις και το ωράριο λειτουργίας της μέχρι τη γνώση, τη συμπεριφορά, την αξιοπιστία, την προσωπικότητα και τον χαρακτήρα του προσωπικού μίας υπηρεσίας τόσο σε ατομικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο υπηρεσιακής/ επιχειρησιακής κουλτούρας. Πρόκειται για ερωτήσεις ιεραρχικής κλίμακας διαφωνίας/συμφωνίας, το εύρος της οποίας κυμαίνεται από το 1 έως το 5, όπου 1= δεν συμφωνώ καθόλου και 5= συμφωνώ απόλυτα.

Στο πέμπτο μέρος του το ερωτηματολόγιο συμπεριλαμβάνει επίσης 21 ερωτήσεις οι οποίες αφορούν ουσιαστικά την πραγματική αξιολόγηση των ερευνώμενων αυτών υπηρεσιών, Σύμφωνα με τις αντίστοιχες οδηγίες «Το ακόλουθο σύνολο ισχυρισμών σχετίζεται με τα αισθήματα σας σχετικά με την Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης σε επίπεδο Κεντρικής Μακεδονίας. Για κάθε έναν ισχυρισμό, σας παρακαλούμε να δείξετε τον βαθμό στον οποίον πιστεύετε πως η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει το χαρακτηριστικό το οποίο περιγράφεται από τον ισχυρισμό. Για άλλη μία φορά, επιλέγοντας το “1” σημαίνει πως διαφωνείτε απόλυτα με το ότι η υπηρεσία έχει το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό, και επιλέγοντας το “5” σημαίνει πως συμφωνείτε απόλυτα. Εσείς μπορείτε να επιλέξετε οποιοδήποτε από τα μεσαία νούμερα τα οποία δείχνουν πόσο έντονα είναι τα αισθήματα σας. Δεν υπάρχουν λάθος ή σωστές απαντήσεις- αυτό που μας ενδιαφέρει είναι ένα νούμερο που θα εκφράζει την αντίληψη σας για τις υπηρεσίες της Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας». Πρόκειται για ερωτήσεις αντίστοιχες με εκείνες του προηγούμενου μέρους οι οποίες αντανάκλουν, ωστόσο, στο σημείο αυτό την πραγματική εκτίμηση της υφιστάμενης

κατάστασης και όχι την προσδοκία μίας ιδεατής. Το μέρος αυτό αφορά και πάλι σε ερωτήσεις ιεραρχικής κλίμακας διαφωνίας/συμφωνίας, το εύρος της οποίας κυμαίνεται από το 1 έως το 5, όπου 1= δεν συμφωνώ καθόλου και 5= συμφωνώ απόλυτα.

Στην τελευταία ενότητα, ήτοι την έκτη, δίνεται η δυνατότητα στους ερωτώμενους να εκφράσουν ελεύθερα την γνώμη τους για το ερωτηματολόγιο, προσθέτοντας κάποιο σχόλιο ή κάποια παρατήρηση σχετικά με το αυτό, και περιλαμβάνεται η επιλογή της υποβολής και καταχώρισης των απαντήσεων. Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι θεωρήθηκε χρήσιμο να συμπεριληφθεί στο ερωτηματολόγιο δύο συμπληρωματικές ερωτήσεις σχετικά με τη συνολική ικανοποίηση των πολιτών από την εξυπηρέτησή τους και την αίσθηση ασφάλειας γενικά κατά τις συναλλαγές τους με τις υπό έρευνα υπηρεσίες της ΑΔΜΘ προκειμένου να δοθεί η δυνατότητα αξιολογήσουν – συνεκτιμήσουν όλες τις διαστάσεις και παραμέτρους που επηρεάζουν την ικανοποίηση που εισπράττουν – αισθάνονται από την εξυπηρέτησή τους από την ΑΔΜΘ – ίσως και διαστάσεις οι οποίες, ενδεχομένως, δεν καλύπτονται από τις ερωτήσεις του μοντέλου ServQual.

3. Μεταβλητές

Σκοπός της έρευνας ήταν η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της ικανοποίησης των πολιτών που εξυπηρετούνται από υπηρεσίες του δημοσίου και, συγκεκριμένα, από τις ανωτέρω αναφερόμενες υπηρεσίες, ήτοι τις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, και της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται από τους φορείς αυτούς. Ως εκ τούτου, η ικανοποίηση του πολίτη ορίζεται ως η εξαρτημένη μεταβλητή της παρούσας έρευνας και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών θεωρείται ως η ανεξάρτητη μεταβλητή, καθώς αυτό που ερευνάται είναι ο βαθμός στον από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, η οποία, βέβαια, συνιστά ένα μείγμα άλλων παραγόντων οι οποίοι αποτελούν τις διαστάσεις της ποιότητας. Αυτοί οι παράγοντες αντικατοπτρίζονται στις διαστάσεις του ερωτηματολογίου ServQual, με άλλα λόγια γίνεται αναφορά στην απτότητα, την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, την ασφάλεια και την συναισθηματική ικανοποίηση.

Επιπλέον, υπάρχουν παράγοντες όπως αυτοί που πηγάζουν από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και τα δεδομένα που προκύπτουν από αυτά, οι οποίοι δύναται να επηρεάσουν την ικανοποίηση ενός πολίτη από τη χρήση μίας υπηρεσίας, δημόσιας ή ιδιωτικής, οι οποίοι επίσης μελετήθηκαν σε ορισμένο βαθμό στην παρούσα εργασία. Τέτοιοι παράγοντες θεωρούνται το φύλο, η ηλικία, εθνικές/πολιτισμικές επιρροές, το καθεστώς της σχέσης ενός χρήστη με την εκάστοτε υπηρεσία κλπ.

4. Δείγμα έρευνας

Ο πληθυσμός - στόχος της παρούσας έρευνας, από τον οποίο επιλέχθηκε το δείγμα της μελέτης, δηλαδή ο μελετώμενος πληθυσμός, είναι ομάδες εξυπηρετούμενων διαφόρων δημογραφικών χαρακτηριστικών, όπως αυτοί ορίστηκαν βάσει της δεκαετούς υπηρεσιακής εμπειρίας στην εξυπηρέτηση πολιτών των εν λόγω υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, στην έρευνα συμμετείχαν υπήκοοι τρίτης χώρας, μέλη οικογένειας υπηκόου τρίτης χώρας ανεξαρτήτως ιθαγένειας, δικηγόροι οι οποίοι συναλλάσσονται με τις εν λόγω υπηρεσίες, υπάλληλοι συνεργαζόμενων φορέων Νομικών Προσώπων Δημοσίου ή /και Ιδιωτικού Δικαίου, ιδιώτες Έλληνες πολίτες, ή πολίτες άλλου κράτους-μέλους Ε.Ε., μέλη Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων ή άλλες ομάδες οι οποίες ενδεχομένως έχουν έστω και μία φορά προβεί σε συναλλαγή με τις εν λόγω υπηρεσίες. Δεν ορίστηκαν κριτήρια εισόδου συμμετεχόντων στη μελέτη ούτε κριτήρια αποκλεισμού από το δείγμα, με κύριο στόχο να επιτευχθεί όσος το δυνατόν καλύτερη αντιπροσωπευτικότητα του πληθυσμού - στόχου.

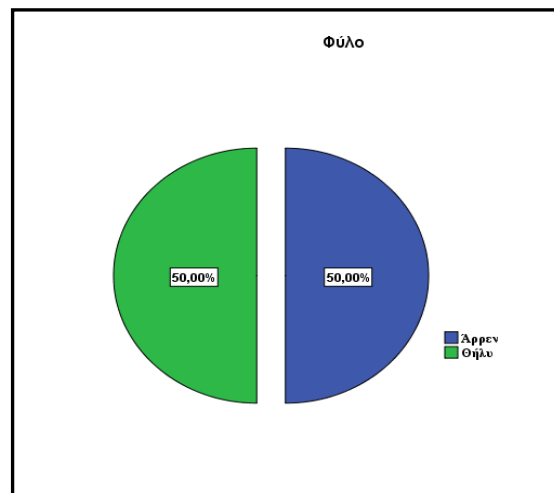
Ο πραγματικός αριθμός των προωθούμενων στον πληθυσμό –στόχο ερωτηματολογίων είναι άγνωστος για τον λόγο που αναφέρθηκε παραπάνω. Ο αριθμός των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων από τα οποία συγκεντρώθηκαν οι απαντήσεις είναι 108, αριθμός δείγματος ο οποίος κρίνεται επαρκής. Το δείγμα του πληθυσμού - στόχου αφορούσε κυρίως στον Νομό Θεσσαλονίκης λόγω αυξημένης συγκέντρωσης των ομάδων στόχων στην εν λόγω γεωγραφική περιοχή. Ωστόσο, ο αριθμός των συμμετεχόντων στο δείγμα συμπληρώθηκε και από όμορους νομούς της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, ήτοι τους Νομούς Πέλλας, Κιλκίς, Σερρών, Πιερίας, Ημαθίας και Χαλκιδικής.

4.1. Περιγραφικά δημογραφικά στοιχεία του δείγματος της έρευνας

Σύμφωνα με τα περιγραφικά δημογραφικά στοιχεία του Πίνακα ως προς την κατανομή του δείγματος με βάση το φύλο (βλ. Πίνακα 1 & Γράφημα 1), προκύπτει ότι αναφορικά με το φύλο των ερωτώμενων του δείγματος το ποσοστό ήταν κοινό και για τα δύο φύλα, 50% για τους Άνδρες και 50% για τις Γυναίκες. Το μέγεθος του δείγματος της έρευνας ανήλθε συνολικά στα 108 άτομα (N=108).

1. Φύλο					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άρρεν	54	50,0	50,0	50,0
	Θήλυ	54	50,0	50,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Πίνακας 1: Κατανομή του δείγματος με βάση το φύλο.



Γράφημα 1: Κατανομή του φύλου του δείγματος.

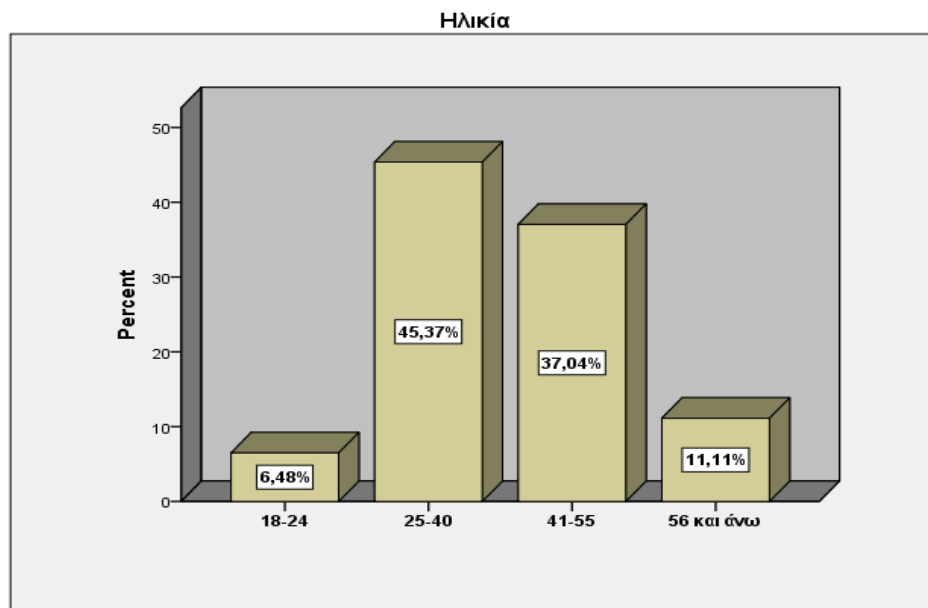
Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος για την κατανομή της ηλικίας, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος ανήκει στην ηλικία των 25-40 ετών (Mode=2η κατηγορία), ο μέσος όρος για την ηλικία είναι 2,53 (Mean= 2,53), η τυπική απόκλιση είναι 10,450 (Std. Deviation= 10,450), η διακύμανση είναι 0,607, (Variance= 0,607), το εύρος είναι 3 (Range= 3), η μικρότερη ηλικία που εμφανίζεται στο δείγμα είναι 18-24 ετών (Minimum= 1η κατηγορία), ενώ η μεγαλύτερη ηλικία είναι 56 και άνω ετών (Maximum= 4η κατηγορία) και τέλος, όσον αφορά τα τεταρτημόρια της ηλικίας, αυτά κατανέμονται σε ποσοστά ως εξής: Percentiles 25= 2,00, 50= 2,00 και 75= 3,00 (βλ. Πίνακα 2). Η πλειοψηφία του δείγματος ως προς την κατανομή της ηλικίας φαίνεται να ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία των 25-40 ετών σε ένα ποσοστό της τάξεως του 45,6%, το 37% ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία των 41-55 ετών, το 11,1% ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία των 56 και άνω ετών, το 6,5% ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία των 18-24 ετών (βλ. Πίνακα 2.1).

Statistics		
2. Ηλικία		
N	Valid	108
	Missing	0
Mean		2,53
Mode		2
Std. Deviation		,779
Variance		,607
Skewness		,208
Std. Error of Skewness		,233
Kurtosis		-,392
Std. Error of Kurtosis		,461
Range		3
Minimum		1
Maximum		4
Percentiles	25	2,00
	50	2,00
	75	3,00

Πίνακας 2: Περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση την ηλικία.

2. Ηλικία					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-24	7	6,5	6,5	6,5
	25-40	49	45,4	45,4	51,9
	41-55	40	37,0	37,0	88,9
	56 και άνω	12	11,1	11,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Πίνακας 2.1: Κατανομή του δείγματος με βάση την ηλικία.



Γράφημα 2: Κατανομή του δείγματος με βάση την ηλικία.

Από τα περιγραφικά στοιχεία του δείγματος για την κατανομή της οικογενειακής κατάστασης, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος ανήκει στην κατηγορία «Έγγαμος/η - Συμβιών/ούσα με τέκνο/α» (Mode=3^η κατηγορία), ο μέσος όρος για την οικογενειακή κατάσταση (Mean= 2,43), η τυπική απόκλιση είναι 0,856 (Std. Deviation= 0,856), η διακύμανση είναι 0,733, (Variance= 0,733), το εύρος είναι 3 (Range= 3), η πρώτη επιλογή για την κατανομή της οικογενειακής κατάστασης που εμφανίζεται στο δείγμα είναι η κατηγορία Ελεύθερος/η (Minimum= 1^η κατηγορία), ενώ η τελευταία επιλογή είναι η κατηγορία Χήρα με τέκνο (Maximum= 4^η κατηγορία) και τέλος, όσον αφορά τα τεταρτημόρια της οικογενειακής κατάστασης, αυτά κατανέμονται σε ποσοστά ως εξής: Percentiles 25= 2,00, 50= 3,00 και 75= 3,00 (βλ. Πίνακα 3).

Statistics		
3. Οικογενειακή κατάσταση		
N	Valid	108
	Missing	0
Mean		2,41
Mode		3
Std. Deviation		,798
Variance		,636
Skewness		-,760
Std. Error of Skewness		,233
Kurtosis		-,809

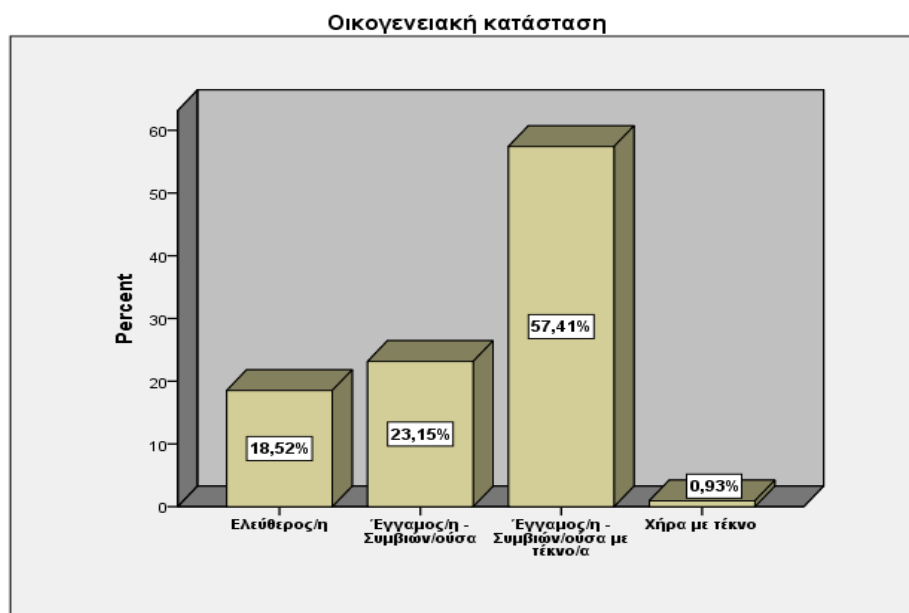
Std. Error of Kurtosis		,461
Range		3
Minimum		1
Maximum		4
Percentiles	25	2,00
	50	3,00
	75	3,00

Πίνακας 3: Περιγραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση την οικογενειακή κατάσταση.

Η πλειοψηφία του δείγματος ως προς την κατανομή της οικογενειακής κατάστασης φαίνεται να ανήκει στην κατηγορία «Έγγαμος/η - Συμβιών/ούσα με τέκνο/α» σε ένα ποσοστό της τάξεως του 57,4%, το 23,1% ανήκει στην κατηγορία «Έγγαμος/η - Συμβιών/ούσα», το 18,5% ανήκει στην κατηγορία «Ελεύθερος/η» και το 0,9% ανήκει στην κατηγορία «Χήρα με τέκνο» (βλ. Πίνακα 3.1 & Γράφημα 3).

3. Οικογενειακή κατάσταση					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ελεύθερος/η	20	18,5	18,5	18,5
	Έγγαμος/η - Συμβιών/ούσα	25	23,1	23,1	41,7
	Έγγαμος/η - Συμβιών/ούσα με τέκνο/α	62	57,4	57,4	99,1
	Χήρα με τέκνο	1	,9	,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Πίνακας 3: Κατανομή του δείγματος με βάση την οικογενειακή κατάσταση.

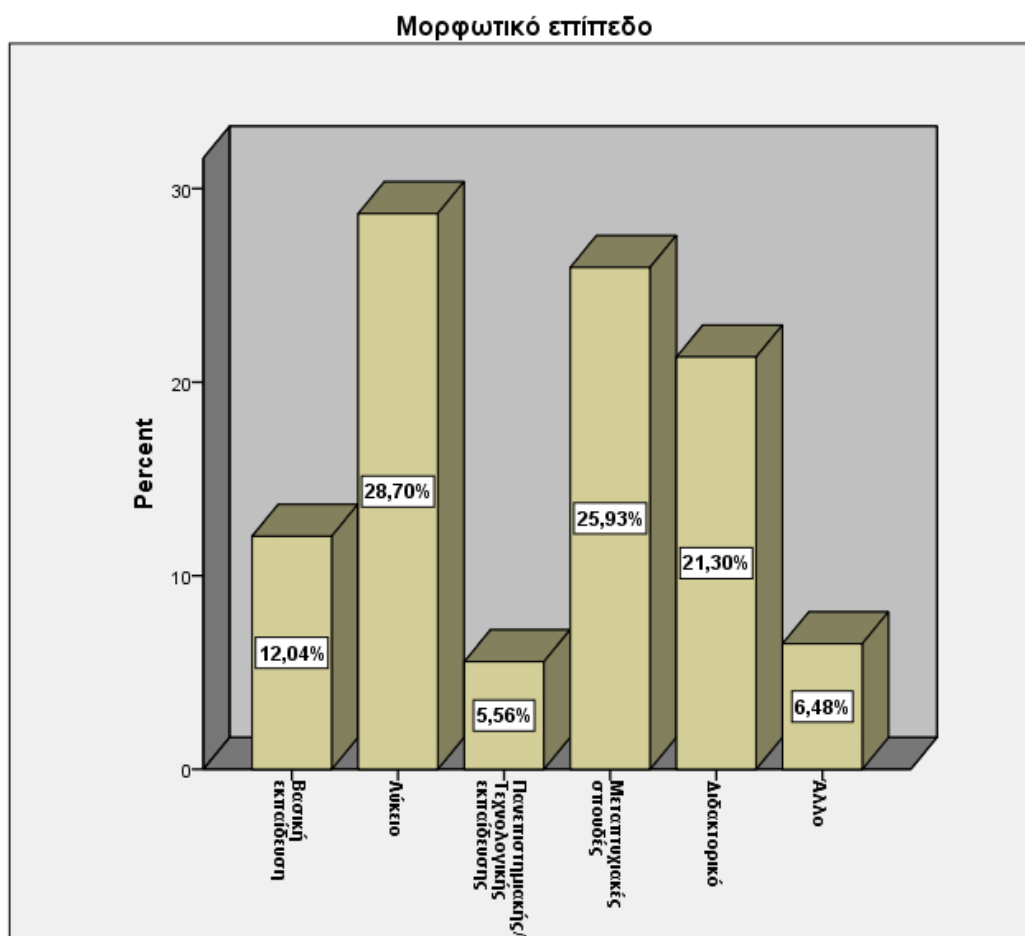


Γράφημα 3: Κατανομή του δείγματος με βάση την οικογενειακή κατάσταση.

Από τα περιγραφικά δημογραφικά στοιχεία του δείγματος με βάση το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων της έρευνας, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος έχουν ολοκληρώσει το Λύκειο σε ποσοστό 28,7%. Ακολουθούν κατά σειρά σε ποσοστά όσοι/ες έχουν ολοκληρώσει Μεταπτυχιακές σπουδές σε ποσοστό 25,9%, όσοι/ες έχουν ολοκληρώσει Διδακτορικό σε ποσοστό 21,3%, όσοι/ες έχουν ολοκληρώσει τη Βασική εκπαίδευση σε ποσοστό 12%, όσοι/ες έχουν ολοκληρώσει σπουδές άλλου είδους σε ποσοστό 6,5%, και τέλος, όσοι/ες έχουν ολοκληρώσει σπουδές Πανεπιστημιακής/Τεχνολογικής εκπαίδευσης σε ποσοστό 5,6% (βλ. Πίνακα 4 & Γράφημα 4).

Πίνακας 4: Κατανομή του δείγματος με βάση το μορφωτικό επίπεδο.

4. Μορφωτικό επίπεδο					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Βασική εκπαίδευση	13	12,0	12,0	12,0
	Λύκειο	31	28,7	28,7	40,7
	Πανεπιστημιακής/Τεχνολογικής εκπαίδευσης	6	5,6	5,6	46,3
	Μεταπτυχιακές σπουδές	28	25,9	25,9	72,2
	Διδακτορικό	23	21,3	21,3	93,5
	Άλλο	7	6,5	6,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

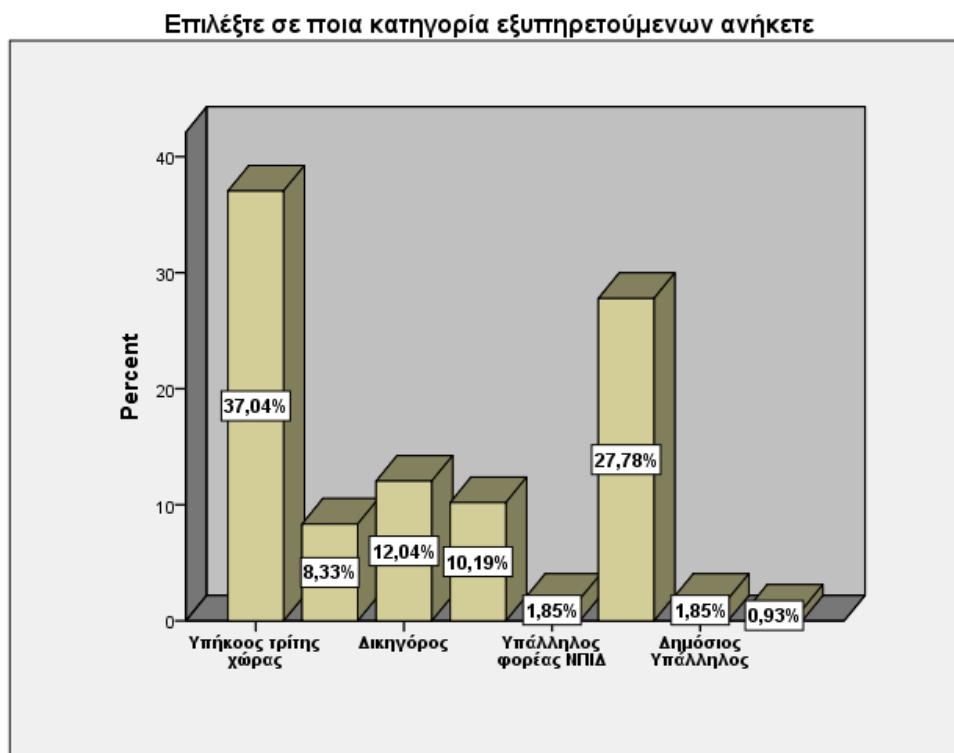


Γράφημα 4: Κατανομή του δείγματος με βάση το μορφωτικό επίπεδο.

Από τα περιγραφικά δημογραφικά στοιχεία του δείγματος αναφορικά με την κατηγορία εξυπηρετούμενων την οποία ανήκουν, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος είναι Υπήκοοι τρίτης χώρας σε ποσοστό 37%, το 27,8% είναι Ιδιώτες Έλληνες πολίτες ή πολίτες κράτους μέλους Ε.Ε, το 12% είναι Δικηγόροι, το 10,2% είναι Υπάλληλοι συνεργαζόμενοι φορέα ΝΠΔΔ, το 8,3% είναι μέλη οικογένειας υπηκόου τρίτης χώρας, ένα κοινό ποσοστό της τάξεως του 1,9% είναι Υπάλληλοι φορέα ΝΠΔ & Δημόσιοι Υπάλληλοι και τέλος, το 0,9% είναι Αστυνομικοί (βλ. Πίνακα 5 & Γράφημα 5).

Πίνακας 5: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με την κατηγορία εξυπηρετούμενων την οποία ανήκουν.

5. Επιλέξτε σε ποια κατηγορία εξυπηρετούμενων ανήκετε:					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Υπήκοος τρίτης χώρας	40	37,0	37,0	37,0
	Μέλος οικογένειας υπηκόου τρίτης χώρας	9	8,3	8,3	45,4
	Δικηγόρος	13	12,0	12,0	57,4
	Υπάλληλος συνεργαζόμενου φορέα ΝΠΔΔ	11	10,2	10,2	67,6
	Υπάλληλος φορέας ΝΠΙΔ	2	1,9	1,9	69,4
	Ιδιώτης Έλληνας πολίτης ή πολίτης κράτους μέλους Ε.Ε.	30	27,8	27,8	97,2
	Δημόσιος Υπάλληλος	2	1,9	1,9	99,1
	Αστυνομικός	1	,9	,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	



Γράφημα 5: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με την κατηγορία εξυπηρετούμενων την οποία ανήκουν.

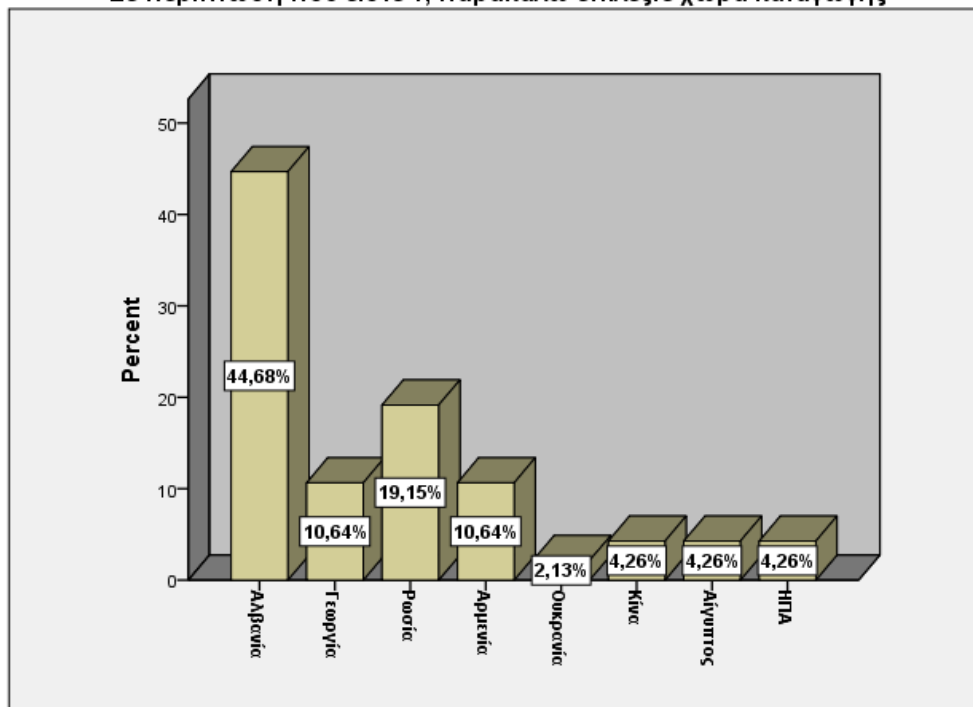
Από τα περιγραφικά δημογραφικά στοιχεία του δείγματος αναφορικά με τη χώρα καταγωγής σε περίπτωση που πρόκειται για υπηκόους τρίτων χωρών, προκύπτει ότι η

πλειοψηφία του δείγματος είναι Αλβανοί υπήκοοι, σε ποσοστό 44,7%, το 19,1% είναι υπήκοοι Ρωσίας, το 10,6% είναι Αρμένιοι, άλλο ένα ποσοστό ύψους 10,6% είναι υπήκοοι Γεωργίας και το υπόλοιπο 15% μοιράζεται μεταξύ των υπολοίπων κρατών που αναφέρθηκαν στο ερωτηματολόγιο στην αντίστοιχη ερώτηση (βλ. Πίνακα 6 & Γράφημα 6).

Πίνακας 6: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με τη χώρα καταγωγής.

6. Σε περίπτωση που είστε 1, παρακαλώ επιλέξτε χώρα καταγωγής					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αλβανία	21	19,4	44,7	44,7
	Γεωργία	5	4,6	10,6	55,3
	Ρωσία	9	8,3	19,1	74,5
	Αρμενία	5	4,6	10,6	85,1
	Ουκρανία	1	,9	2,1	87,2
	Κίνα	2	1,9	4,3	91,5
	Αίγυπτος	2	1,9	4,3	95,7
	ΗΠΑ	2	1,9	4,3	100,0
	Total	47	43,5	100,0	
Missing	System	61	56,5		
Total		108	100,0		

Σε περίπτωση που είστε 1, παρακαλώ επιλέξτε χώρα καταγωγής



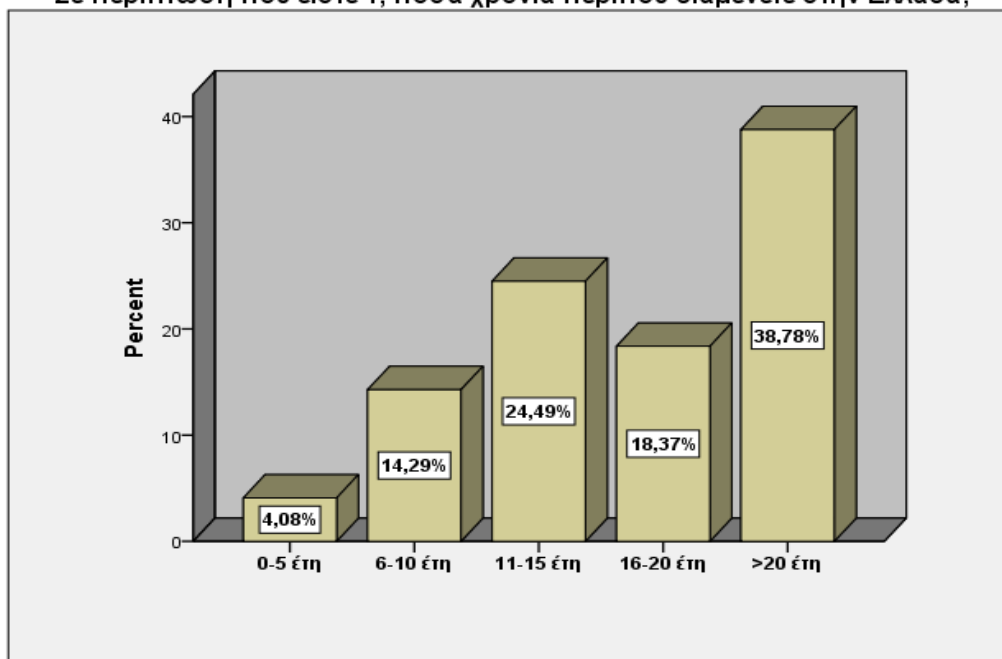
Γράφημα 6: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με τη χώρα καταγωγής.

Από τα περιγραφικά δημογραφικά στοιχεία του δείγματος αναφορικά με τα χρόνια διαμονής στην Ελλάδα, σε περίπτωση που πρόκειται για υπηκόους τρίτων χωρών, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος βρίσκεται στην χώρα για περισσότερο από 20 έτη, σε ποσοστό 38,8%, το 24,5% ζουν στην Ελλάδα για 11-15 έτη, το 18,4% για 16-20 έτη και τέλος, το 14,3% διαμένουν στη χώρα για 6-10 έτη και, τέλος, το 4,1% για 0-5 έτη (βλ. Πίνακα 7 & Γράφημα 7).

Πίνακας 7: Κατανομή του δείγματος με βάση τα χρόνια διαμονής στην Ελλάδα.

7. Σε περίπτωση που είστε 1, πόσα χρόνια περίπου διαμένετε στην Ελλάδα;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5 έτη	2	1,9	4,1	4,1
	6-10 έτη	7	6,5	14,3	18,4
	11-15 έτη	12	11,1	24,5	42,9
	16-20 έτη	9	8,3	18,4	61,2
	>20 έτη	19	17,6	38,8	100,0
	Total	49	45,4	100,0	
Missing	System	59	54,6		
Total		108	100,0		

Σε περίπτωση που είστε 1, πόσα χρόνια περίπου διαμένετε στην Ελλάδα;



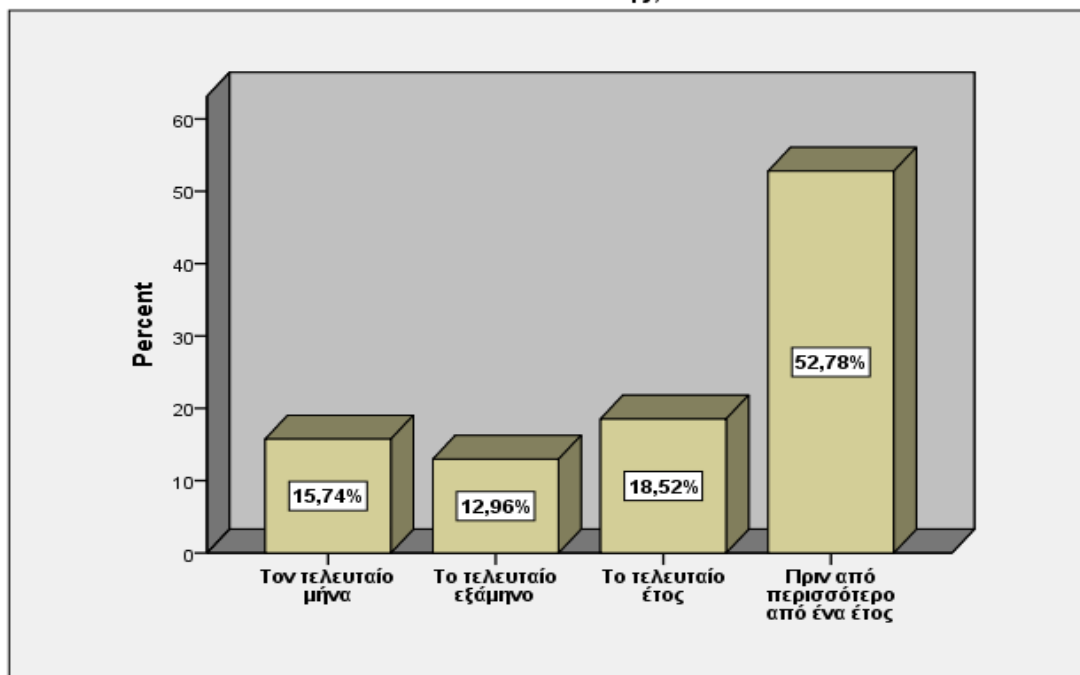
Γράφημα 7: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με τα χρόνια διαμονής στην Ελλάδα.

Από τα περιγραφικά δημογραφικά στοιχεία του δείγματος αναφορικά με την τελευταία φορά επίσκεψης στη Δ/ση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης, σε περίπτωση που πρόκειται για υπηκόους τρίτων χωρών, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος εξυπηρετήθηκε από τις υπηρεσίες πριν από περισσότερο από ένα έτος, σε ποσοστό 52,8%, το 18,5% το τελευταίο έτος, το 15,7% εντός του τελευταίου εξαμήνου και τέλος, το 13% εντός του τελευταίου μήνα (βλ. Πίνακα 8 & Γράφημα 8).

Πίνακας 8: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με την τελευταία φορά επίσκεψης στη Δ/ση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης.

8. Πότε περίπου επισκεφτήκατε τελευταία φορά τη Δ/ση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Τον τελευταίο μήνα	17	15,7	15,7	15,7
	Το τελευταίο εξάμηνο	14	13,0	13,0	28,7
	Το τελευταίο έτος	20	18,5	18,5	47,2
	Πριν από περισσότερο από ένα έτος	57	52,8	52,8	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Πότε περίπου επισκεφτήκατε τελευταία φορά τη Δ/ση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης;



Γράφημα 8: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με την τελευταία φορά επίσκεψης στη Δ/ση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης.

5. Διαδικασία συλλογής δεδομένων – δεοντολογικά ζητήματα

Για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας συντάχθηκε με τη χρήση του λογισμικού Google Forms το ερωτηματολόγιο του Παραρτήματος. Το εν λόγω ερωτηματολόγιο προωθήθηκε στην συνέχεια τόσο μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων όσο και με τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, κυρίως δε των facebook, messenger και viber. Πιο συγκεκριμένα, ως δειγματοληπτική μέθοδος χρησιμοποιήθηκε η δειγματοληψία χιονοστιβάδας (snow-ball sampling) μεταξύ ατόμων που μοιράζονται ως κοινό χαρακτηριστικό την εξυπηρέτησή τους από τις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας ή/και τη συνεργασία με τις εν λόγω υπηρεσίες ως υπάλληλοι άλλων συνεργαζόμενων φορέων είτε γνωρίζουν άλλους πληρούν τις παραπάνω προϋποθέσεις.

Επιπλέον, το ερωτηματολόγιο αναρτήθηκε σε πολλές ομάδες διαφόρων ενδιαφερόντων του facebook, και δη διαφόρων νομών, όπως για παράδειγμα, οι παρακάτω: «Γιαννιτσά-Giannitsa», «Κατερίνη Πιερία», «Κιλκίς», «Ημαθιώτικη Γη», «Όλα Σέρρες», «Διαβάζω», «Beauty real girls», «Συνταγές για παιδιά», «Κηπουρική», «Συμβαίνει Τώρα στη Χαλκιδική» αλλά και «Φοιτητές Ιταλικής Φιλολογίας», «Τμήμα Πολιτικών Σπουδών ΑΠΘ», «Απόφοιτοι, Σπουδαστές και Φίλοι ΕΣΔΔΑ», «Οργάνωση Διοίκηση Επιχειρήσεων ΠαΜακ» κ.ά. Το ερωτηματολόγιο προωθήθηκε επίσης και από τη Γραμματεία του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων σε σπουδαστές του Πανεπιστημίου Μακεδονίας. Συγκεντρώθηκαν 108 πλήρως συμπληρωμένα ερωτηματολόγια μέσα σε χρονικό διάστημα δύο (2) περίπου μηνών. Στα πλαίσια της ηθικής δεοντολογίας, οι συμμετέχοντες στην έρευνα βεβαιώθηκαν για την τήρηση της ανωνυμίας και της μη διαρροής των προσωπικών τους στοιχείων. Επιπρόσθετα, όλοι οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν πλήρως σχετικά με το σκοπό της έρευνας και για τη σημασία της συμμετοχής τους. Η συμμετοχή των ερωτώμενων ήταν εθελοντική, ανώνυμη και αφιλοκερδής. Τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια παρελήφθησαν αυτοπροσώπως και αυτομάτως μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που συνδέεται με το λογαριασμό της Google. Τέλος, η έρευνα δεν υποκινήθηκε από προσωπικά συμφέροντα, ενώ τα αποτελέσματά της προορίζονται αποκλειστικά για χρήση σε ακαδημαϊκό πλαίσιο.

6. Εργαλεία Μέτρησης και οι στατιστικές αναλύσεις

Οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων συγκεντρώθηκαν και καταχωρήθηκαν σε βάση δεδομένων και αποθηκεύτηκαν σε αρχείο excel της Microsoft Office. Η στατιστική ανάλυση που πραγματοποιήθηκε στα δεδομένα που συλλέχθηκαν από το ερωτηματολόγιο της έρευνας έγινε μέσω της χρήσης του στατιστικού λογισμικού προγράμματος επεξεργασίας δεδομένων για τις κοινωνικές επιστήμες S.P.S.S. (Statistical Package Software for the Social Sciences, Version 26.0).

6.1. Στατιστική Σημαντικότητα

Η στατιστική σημαντικότητα θεωρείται κρίσιμης σημασίας για τον έλεγχο μίας στατιστικής υπόθεσης. Σε κάθε πείραμα ή παρατήρηση που περιλαμβάνει τη σύνταξη ενός δείγματος από έναν πληθυσμό, υπάρχει πάντα η πιθανότητα ότι ένα παρατηρούμενο αποτέλεσμα θα συνέβαινε λόγω σφάλματος δειγματοληψίας μόνο. Στην περίπτωση όμως, που η p-τιμή είναι μικρότερη από το επίπεδο σημαντικότητας (π.χ., $p < 0,05$), τότε ένας μελετητής δύναται να καταλήξει στο συμπέρασμα ότι η επίδραση που παρατηρείται δεν αντανακλά μόνο δειγματοληπτικού σφάλματος αλλά τα χαρακτηριστικά ουσιαστικά του πληθυσμού, και να δηλώσει ότι επιτυγχάνεται στατιστική σημαντικότητα και απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση. Ως τιμή σημαντικότητας (p-value) ορίζεται «η πιθανότητα της απόκτησης ενός αποτελέσματος ίσου ή "πιο ακραίου" από ό,τι ήταν στην πραγματικότητα παρατηρήσιμο, όταν η μηδενική υπόθεση είναι αληθής» (Βικιπαίδεια, 2021). Στην παρούσα εργασία, από τη στατιστική ανάλυση η οποία έγινε επί των ερευνητικών δεδομένων, διαπιστώθηκε ότι η προκύπτει στατιστική σημαντικότητα στην εξαρτημένη μεταβλητή της ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ερευνώμενων μονάδων.

6.2. Δείκτης χ^2 στο τετράγωνο (χ^2 (chi-square test))

Πρόκειται για μια στατιστική δοκιμή η οποία συμβάλλει στη σύγκριση των παρατηρούμενων αποτελεσμάτων με τα αναμενόμενα. Ο σκοπός του δείκτη είναι να αποσαφηνίσει εάν μια διαφορά μεταξύ των παρατηρούμενων και αναμενόμενων δεδομένων οφείλεται στην τύχη ή σε μια σχέση μεταξύ των μεταβλητών οι οποίες μελετώνται. Ως εκ

τούτου, αφορά σε είναι μια σπουδαία μέθοδο κατανόηση και ερμηνείας της σχέσης μεταξύ των δύο κατηγορικών μεταβλητών (University of Southampton, 2014). Ο εν λόγω δείκτης θεωρείται δείκτης συνάφειας καθώς επίσης και στατιστικό τεστ ή «κατανομή», διότι υπολογίζεται ακόμη και με δεδομένα σχετικά με μία μόνο μεταβλητή και μία μόνο μέτρηση. Παρά το γεγονός ότι άλλοι δείκτες δύνανται να πάρουν τιμή από 0 ως 1 και να έχουν θετικό ή αρνητικό πρόσημο προκειμένου να είναι αντιληπτή η «κατεύθυνση» της συνάφειας, ο δείκτης χ^2 μπορεί να πάρει οποιαδήποτε τιμή. Το ορθό, ωστόσο, είναι να εξετάζεται ως ιδιότυπος δείκτης συνάφειας, επειδή, εκφράζει σχέση μεταξύ την παρατηρηθείσας ή παρατηρούμενης συχνότητας και της αναμενόμενης ή προβλεπόμενης συχνότητας. Η παρατηρηθείσα συχνότητα είναι ο αριθμός των φορών εμφάνισης της τιμής μιας μεταβλητής, δηλαδή μιας βαθμίδας της υιοθετούμενης κλίμακας και συμβολίζεται με το σύμβολο f_o ή το $O_{(i)}$, ενώ η αναμενόμενη με το f_e ή το $E_{(i)}$. Ο υπολογισμός της δεύτερης μπορεί να γίνει ορθολογικά σκεπτόμενοι. Η σύγκριση, με βάση ένα μαθηματικό τύπο, των f_o και των f_e δίνει ένα νούμερο που ερμηνεύεται με βάση τον πίνακα κριτικών τιμών του χ^2 .

Επειδή ο χ^2 χρησιμοποιείται κυρίως για δι-μεταβλητή ανάλυση και όχι μόνο για περιπτώσεις μόνο μεταβλητής ανάλυσης, δηλαδή στατιστικής ανάλυσης δεδομένων μιας μόνο μεταβλητής, υποδηλώνει το μέγεθος της σχέσης ανάμεσα σε δύο μεταβλητές με δεδομένα τα μεγέθη δύο παρατηρήσεων. Οσάκις η μία τουλάχιστον εκ των σχετιζόμενων μεταβλητών μετριέται με ονοματική κλίμακα επιβάλλεται ο υπολογισμός του (Τσομπάνογλου, 2010).

6.3. Έλεγχος t

6.3.1. T-test ενός δείγματος (One Sample t-test)

Ο έλεγχος t ενός δείγματος χρησιμοποιείται όταν επιθυμούμε κατά την επίλυση ενός προβλήματος να ελέγξουμε αν ένα δείγμα ανήκει σε πληθυσμό με γνωστό μέσο όρο ή αν ο μέσος όρος του δείγματος ισούται με εκείνον του πληθυσμού που θεωρούμε γνωστό. Για την πραγματοποίησή του, απαιτούνται ορισμένες παραδοχές: Η εξαρτημένη μεταβλητή ελέγχου θα πρέπει να προσεγγίζει την κανονική κατανομή, οι τιμές να μην λαμβάνουν σημαντικά ακραίες τιμές, καθώς οι τελευταίες μπορεί να μειώσουν την ακρίβεια, τα στοιχεία του δείγματος θα πρέπει να είναι ανεξάρτητα, η εξαρτημένη μεταβλητή ελέγχου πρέπει να είναι ποσοτική μεταβλητή. Εφόσον διαπιστωθεί ότι τα κριτήρια που αναφέρθηκαν παραπάνω δεν παραβιάζονται, δύναται να πραγματοποιηθεί ο στατιστικός έλεγχος (Daniel, 2005).

6.3.2. Συσχετισμένος έλεγχος t (Dependent t-test ή Paired Samples t-test)

Ο συσχετισμένος έλεγχος t χρησιμοποιείται για τη σύγκριση των μέσων τιμών της ίδιας μεταβλητής δύο συζευγμένων δειγμάτων. Με άλλα λόγια, όταν για κάθε στοιχείο του ενός δείγματος υπάρχει μόνο ένα στοιχείο στο άλλο δείγμα, της ίδιας μεταβλητής. Πρόκειται για τη σύγκριση ίδιου δείγματος πληθυσμού προτού και αφότου επέλθει ορισμένη αλλαγή. Για την πραγματοποίησή του απαιτείται να ισχύουν οι ίδιες με αυτές του ελέγχου t ενός δείγματος προϋποθέσεις: η εξαρτημένη μεταβλητή ελέγχου να προσεγγίζει την κανονική κατανομή, οι τιμές να μην υπάρχουν σημαντικά ακραίες τιμές, τα στοιχεία του δείγματος να είναι ανεξάρτητα, η εξαρτημένη μεταβλητή ελέγχου να είναι ποσοτική μεταβλητή. Εφόσον εξασφαλιστεί η τήρηση των ανωτέρω, δύναται να πραγματοποιηθεί ο έλεγχος (Νικηφορίδης, 2009).

6.4. Ανάλυση διασποράς (Anova Analysis)

Η ανάλυση διασποράς (ANOVA) είναι ένα εργαλείο στατιστικής ανάλυσης το οποίο αποσκοπεί στην εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με κάποια χαρακτηριστικά ενός πληθυσμού. Λαμβάνει χώρα έλεγχος υποθέσεων για ένα ή περισσότερα χαρακτηριστικά ενός πληθυσμού, τις παρατηρήσεις του οποίου έχει γίνει ανάλυση, και λαμβάνονται αποφάσεις σχετικά με τα χαρακτηριστικά με βάση τα δεδομένα που προέρχονται από ένα δείγμα ή περισσότερα του πληθυσμού αυτού. Πρόκειται για μια αξιόπιστη μέθοδο ελέγχου της σημαντικότητας των διαφορών τριών ή περισσότερων μέσων τιμών από αντίστοιχο αριθμό δειγμάτων, δηλαδή εάν υπάρχουν τελικά διαφορές ανάμεσα στα δείγματα ή εάν όλα τα δείγματα είναι υποσύνολα του ίδιου πληθυσμού. Μια δήλωση της σχέσης μεταξύ της μεταβλητής απόκρισης και της ανεξάρτητης μεταβλητής. Σε ένα απλό παράδειγμα όπως το: Βάρος= Φύλο +ε (όπου ε=όρος σφάλματος), με την ανάλυση διασποράς θα εξεταστεί το εάν το φύλο επιδρά στη μεταβολή του βάρους ή όχι ή το με άλλα λόγια ο βαθμός σημαντικότητας του παράγοντα φύλου ή του όρου σφάλματος ε.

Η ανάλυση διασποράς με μια ανεξάρτητη μεταβλητή ή αλλιώς η ANOVA πρώτης τάξης αποτελεί μια μέθοδος στατιστικής ανάλυσης κατά την οποία συγκρίνονται οι μέσοι διαφορετικών επιπέδων ορισμένων δεδομένων μιας μεταβλητής. Αντικείμενο αυτής της σύγκρισης συνιστά «ο καθορισμός της αναλογίας της διακύμανσης των δεδομένων που

οφείλονται στα διαφορετικά επίπεδα της μεταβλητής χ σε αντίθεση με τη διακύμανση λόγω τυχαίου σφάλματος, δηλαδή κατά πόσο πιο μεγάλος είναι ο λόγος της διακύμανσης λόγω διαφορετικών επιπέδων προς τη διακύμανση λόγω σφάλματος. Το μοντέλο διαπραγματεύεται συγκεκριμένες τιμές της X και περικλείει έλεγχο της μηδενικής υπόθεσης $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_r$ όπου τα μ_i αντιπροσωπεύουν τα μέσα του κάθε επιπέδου της χ . Απόρριψη της τελευταίας δηλώνει ότι η διακύμανση στο αποτέλεσμα δεν οφείλεται στο τυχαίο σφάλμα και, στην περίπτωση αυτή, υπάρχει μια διαφορά στο αποτέλεσμα των διαφόρων επιπέδων με σημαντικότητα α . Στο σημείο αυτό της ανάλυσης, προσδιορίζονται τα επίπεδα ανάμεσα στα οποία εντοπίζονται οι πραγματικές διαφορές (Neter, Wasserman & Kutner, 1990).

Όσον αφορά στην πολυπαραγοντική ανάλυση διασποράς, ως πλήρεις παραγοντικές έρευνες θεωρούνται εκείνες κατά τις οποίες συμπεριλαμβάνονται όλοι οι πιθανοί συνδυασμοί των επιπέδων των διαφορετικών παραγόντων. Ωστόσο, λόγω του υψηλού κόστους ή ιδίως του λόγω του χρόνου, συχνά η συμπερίληψη όλων των πιθανών συνδυασμών των επιπέδων των διαφορετικών παραγόντων δεν είναι είτε εφικτή είτε επιθυμητή. Στην περίπτωση εκείνη γίνεται λόγος για τμηματικές παραγοντικές έρευνες (wikipedia, 2021).

6.5. Γραμμική Παλινδρόμηση

Η παλινδρόμηση είναι μια ευρέως χρησιμοποιούμενη στατιστική τεχνική μοντελοποίησης για την έρευνα της συσχέτισης μεταξύ μίας εξαρτώμενης μεταβλητής και μιας ή περισσότερων ανεξάρτητων μεταβλητών. Αποτέλεσμα της παλινδρόμησης όταν χρησιμοποιείται ως τεχνική εξόρυξης δεδομένων, αποτελεί ένα μοντέλο που χρησιμοποιείται αργότερα για να προβλέψει τις τιμές της κατηγορίας για τα νέα δεδομένα (Han, J. & Kamber, 2006). Η ανάλυση παλινδρόμησης επιχειρεί να συλλάβει και να αποτυπώσει συσχετίσεις μεταξύ δεδομένων με στόχο τόσο την εξήγηση όσο και την πρόβλεψη των τιμών των μεταβλητών. Πρόκειται για ένα σύνολο στατιστικών διαδικασιών που στοχεύουν στην εκτίμηση της σχέσης ανάμεσα σε μεταβλητές ενός συνόλου δεδομένων. Αποσκοπεί στον προσδιορισμό της σχέσης μεταξύ μίας εξαρτημένη μεταβλητής και μίας ή περισσότερων ανεξάρτητων μεταβλητών, στην αναζήτηση του βαθμού επιρροής των τιμών της εξαρτημένης μεταβλητής από τις τιμές των ανεξάρτητων έτσι ώστε να συμφωνούν με τις παρατηρούμενες - στον πραγματικό κόσμο - τιμές των μεταβλητών αυτών. Γι' αυτό απαιτείται η ύπαρξη πραγματικών τιμών των μεταβλητών, οι οποίες θα αναλυθούν και από τις οποίες θα προκύψει η σχέση των μεταβλητών οι οποίες ελέγχονται. Στόχος της παλινδρόμησης είναι εκτός από την περιγραφή και ερμηνεία της σχέσης

μεταξύ των τιμών των μεταβλητών, και η πρόβλεψη των τιμών της εξαρτημένης με βάση τις τιμές των ανεξαρτήτων μεταβλητών. Αφορά σε μία σχέση η οποία περιγράφεται με τη μορφή εξίσωσης, την εξίσωση παλινδρόμησης ή μοντέλο παλινδρόμησης, στην οποία συνηθίζεται η τοποθέτηση της εξαρτημένης μεταβλητής στο αριστερό σκέλος ενώ των ανεξαρτήτων στο δεξί (Βερούκιος, Κωτσιαντής, Σταυρόπουλος & Τζαγκαράκης, 2019).

6.6. Δείκτης εσωτερικής συνέπειας “Cronbach alpha”

Αφορά στον περισσότερο διαδεδομένο δείκτη αξιοπιστίας. Ερμηνεύεται και ως ο μέσος όρος όλων των πιθανών τιμών της αξιοπιστίας διχοτόμησης για το ερωτηματολόγιο. Κυμαίνεται από το 0 έως το 1. Όταν λαμβάνει τιμή μεγαλύτερη του 0,7 η αξιοπιστία κρίνεται καλή (Cronbach, 1951; Nunnally, 1978). Ο δείκτης Cronbach Alpha ως μέτρο της εσωτερικής συνάφειας των ερωτήσεων (ενδοσυνέπεια) εκτιμήθηκε για την αξιολόγηση της αξιοπιστίας του κάθε παράγοντα. Ο δείκτης κυμαίνεται μεταξύ 0 και 1. Σύμφωνα με τον Σιάρδο, όταν ο δείκτης ισούται με 0,7 βρισκόμαστε στο ελάχιστο αποδεκτό όριο αξιοπιστίας (2005). Ο δείκτης αξιοπιστίας αυξάνεται καθώς αυξάνεται η μέση συσχέτιση μεταξύ των τιμών. Επιπλέον, όσο αυξάνεται ο αριθμός των τιμών που περιλαμβάνει μία κλίμακα, τόσο αυξάνεται η ακρίβεια του προς υπολογισμό δείκτη αξιοπιστίας. Ορισμένοι παράγοντες ενδέχεται να οδηγήσουν σε μειωμένη αξιοπιστία των απαντήσεων, όπως για παράδειγμα, τα λάθη κατά τη συμπλήρωση ενός τεστ, οι τυχαίες απαντήσεις, το μικρό μέγεθος δείγμα και ακατάλληλα ή/και μη αντιπροσωπευτικά δείγματα. Επιπροσθέτως, ένα επιθυμεί κανείς να κατασκευάσει μία κλίμακα το θεωρητικό υπόβαθρο κρίνεται προαπαιτούμενο, ούτως ώστε να υπάρχει μία «καθοδήγηση». Τεχνικές «ψαρέματος» των δεδομένων κρίνεται συνετό να αποφεύγονται (Σιάρδος, 2005).

7. Αποτελέσματα

Η στατιστική ανάλυση που πραγματοποιήθηκε στα δεδομένα που συλλέχθηκαν από το ερωτηματολόγιο της έρευνας έγινε μέσω της χρήσης του στατιστικού λογισμικού προγράμματος επεξεργασίας δεδομένων για τις κοινωνικές επιστήμες S.P.S.S. (Statistical Package Software for the Social Sciences, Version 26.0).

7.1. Πίνακες απόλυτων συχνοτήτων των δεδομένων της έρευνας του δείγματος

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 33,3%, απάντησαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, το 25% απάντησαν πάρα πολύ, το 23,1% απάντησαν μέτρια, το 12% απάντησαν λίγο και το 6,5% των ερωτώμενων απάντησαν πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι (βλ. Πίνακα 9 & Γράφημα 9).

Πίνακας 9: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

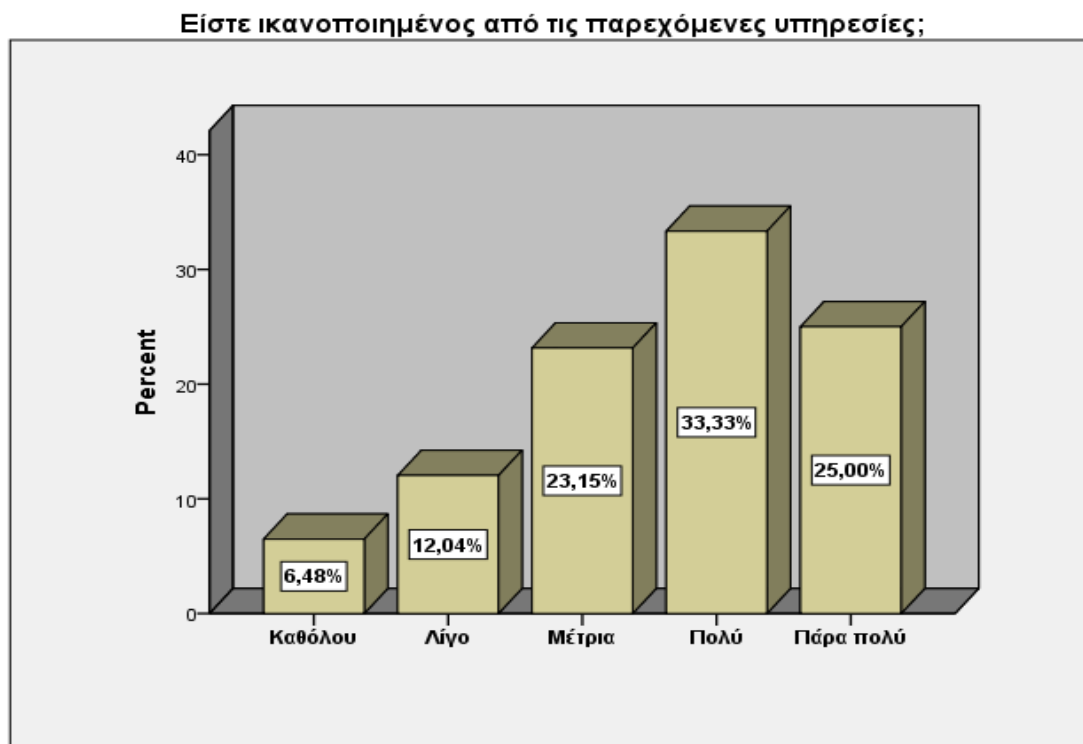
9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	7	6,5	6,5	6,5
	Λίγο	13	12,0	12,0	18,5
	Μέτρια	25	23,1	23,1	41,7
	Πολύ	36	33,3	33,3	75,0
	Πάρα πολύ	27	25,0	25,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Από τα στοιχεία του Πίνακα “**Crosstabulation**” ο οποίος κάνει διασταύρωση των απαντήσεων των ερωτωμένων μεταξύ της κατηγορίας εξυπηρετούμενων την οποία ανήκουν και της ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των ερωτώμενων

οι οποίοι είναι υπήκοοι τρίτης χώρας, σε της τάξεως του ποσοστό 20,4% δηλώνουν ότι είναι «πολύ» ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες(βλ. Πίνακα 9.1).

Πίνακας 9.1: Διασταύρωση των απαντήσεων ανάμεσα στην κατηγορία εξυπηρετούμενων που ανήκουν και την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

9.1. Επιλέξτε σε ποια κατηγορία εξυπηρετούμενων ανήκετε * Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες; Crosstabulation								
			9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;					Total
			Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
5. Επιλέξτε σε ποια κατηγορία εξυπηρετούμενων ανήκετε	Υπήκοος τρίτης χώρας	Count	4	3	5	22	6	40
		% of Total	3,7%	2,8%	4,6%	20,4%	5,6%	37,0%
	Μέλος οικογένειας υπηκόου τρίτης χώρας	Count	1	0	3	4	1	9
		% of Total	0,9%	0,0%	2,8%	3,7%	0,9%	8,3%
	Δικηγόρος	Count	0	5	3	1	4	13
		% of Total	0,0%	4,6%	2,8%	0,9%	3,7%	12,0%
	Υπάλληλος συνεργαζόμενου φορέα ΝΠΔΔ	Count	0	1	4	3	3	11
		% of Total	0,0%	0,9%	3,7%	2,8%	2,8%	10,2%
	Υπάλληλος φορέας ΝΠΙΔ	Count	0	0	1	0	1	2
		% of Total	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%	1,9%
	Ιδιώτης Έλληνας πολίτης ή πολίτης κράτους μέλους Ε.Ε.	Count	2	4	8	5	11	30
		% of Total	1,9%	3,7%	7,4%	4,6%	10,2%	27,8%
	Δημόσιος Υπάλληλος	Count	0	0	1	1	0	2
		% of Total	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%	0,0%	1,9%
	Αστυνομικός	Count	0	0	0	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%
	Total	Count	7	13	25	36	27	108
		% of Total	6,5%	12,0%	23,1%	33,3%	25,0%	100,0%



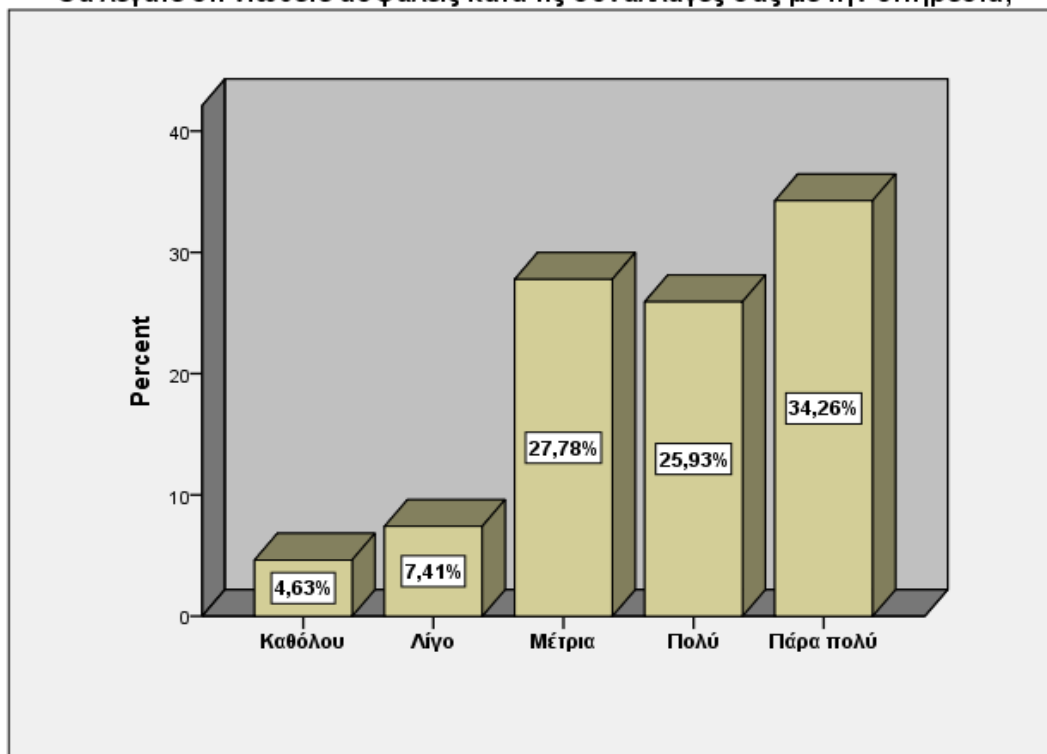
Γράφημα 9: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με την ασφάλεια κατά τις συναλλαγές με την υπηρεσία προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 34,3%, απάντησαν ότι νιώθουν πάρα πολύ ασφαλείς κατά τις συναλλαγές με την υπηρεσία, το 27,8% απάντησαν μέτρια, το 25,9% απάντησαν πολύ, το 7,4% απάντησαν λίγο και το 4,6% των ερωτώμενων απάντησαν πως δεν νιώθουν καθόλου ασφαλείς(βλ. Πίνακα 10 & Γράφημα 10).

Πίνακας 10: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με την ασφάλεια κατά τις συναλλαγές με την υπηρεσία.

10. Θα λέγατε ότι νιώθετε ασφαλείς κατά τις συναλλαγές σας με την υπηρεσία;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	5	4,6	4,6	4,6
	Λίγο	8	7,4	7,4	12,0
	Μέτρια	30	27,8	27,8	39,8
	Πολύ	28	25,9	25,9	65,7
	Πάρα πολύ	37	34,3	34,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Θα λέγατε ότι νιώθετε ασφαλείς κατά τις συναλλαγές σας με την υπηρεσία;



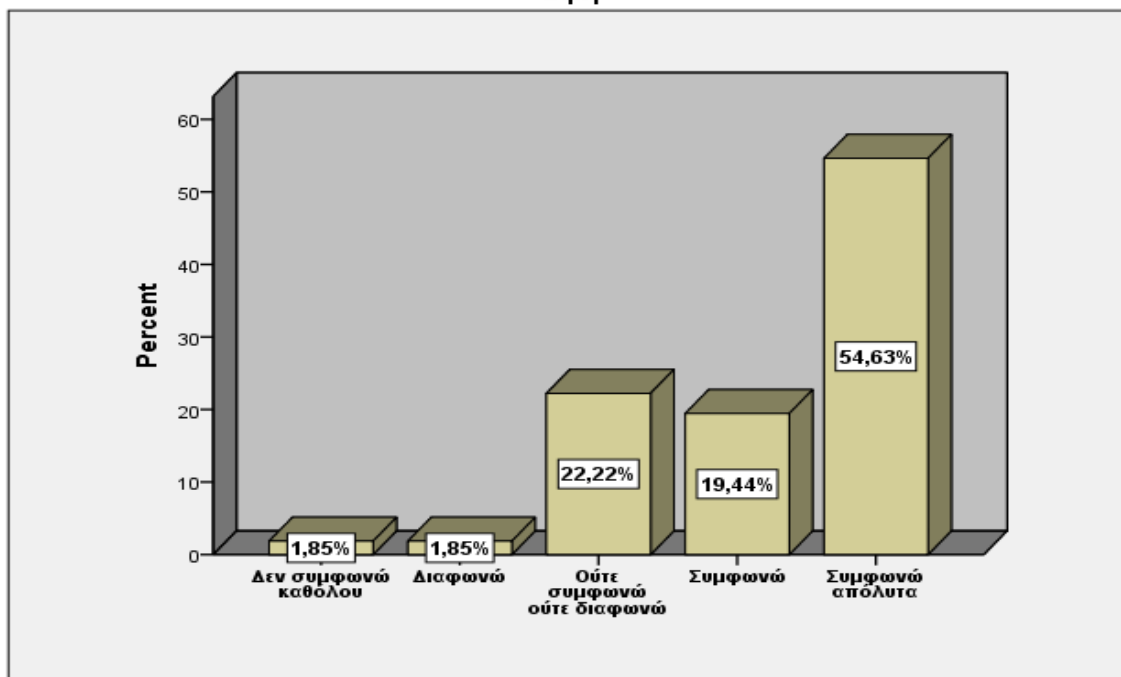
Γράφημα 10: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με την ασφάλεια κατά τις συναλλαγές με την υπηρεσία.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιες επιχειρήσεις θα πρέπει να έχουν εξοπλισμό που έχει μοντέρνα όψη προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 54,6%, απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα με τον ισχυρισμό ενώ μόλις το 1,9% των ερωτώμενων απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 11 & Γράφημα 11).

Πίνακας 11: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιες επιχειρήσεις θα πρέπει να έχουν εξοπλισμό που έχει μοντέρνα όψη.

11. Οι δημόσιες επιχειρήσεις θα πρέπει να έχουν εξοπλισμό που έχει μοντέρνα όψη					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	2	1,9	1,9	1,9
	Διαφωνώ	2	1,9	1,9	3,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	24	22,2	22,2	25,9
	Συμφωνώ	21	19,4	19,4	45,4
	Συμφωνώ απόλυτα	59	54,6	54,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

11. Οι δημόσιες επιχειρήσεις θα πρέπει να έχουν εξοπλισμό που έχει μοντέρνα όψη



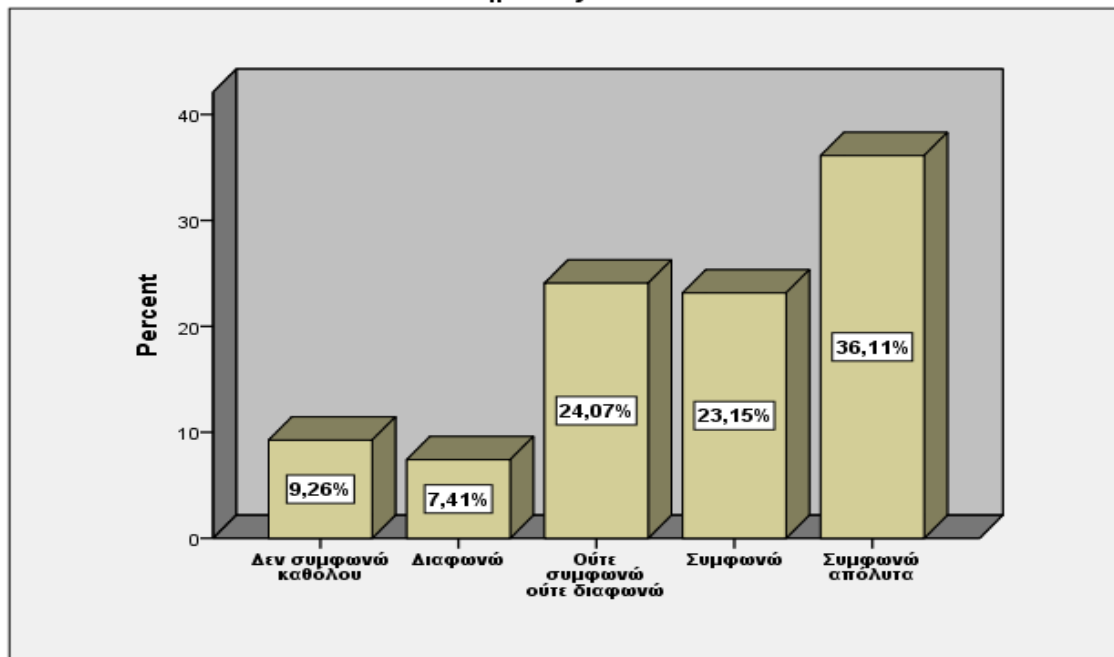
Γράφημα 11: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι δημόσιες επιχειρήσεις θα πρέπει να έχουν εξοπλισμό που έχει μοντέρνα όψη.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 36,1% απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου ενώ μόλις το 9,3% των ερωτώμενων απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 12 & Γράφημα 12).

12. Οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	10	9,3	9,3	9,3
	Διαφωνώ	8	7,4	7,4	16,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	24,1	24,1	40,7
	Συμφωνώ	25	23,1	23,1	63,9
	Συμφωνώ απόλυτα	39	36,1	36,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Πίνακας 12: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν.

12. Οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν



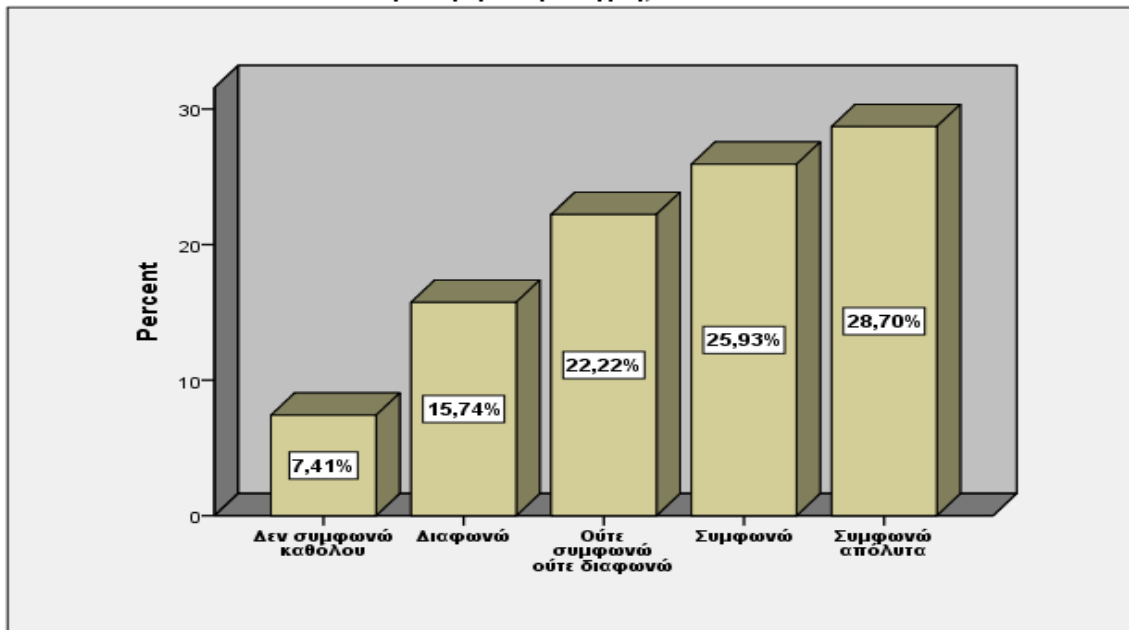
Γράφημα 12: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν όταν οι δημόσιες επιχειρήσεις υπόσχονται να κάνουν κάτι σε μία συγκεκριμένη στιγμή, το κάνουν προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 28,7% απάντησε συμφωνεί απόλυτα με τον ισχυρισμό ενώ το 7,4 απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 13 & Γράφημα 13).

Πίνακας 13: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν όταν οι δημόσιες επιχειρήσεις υπόσχονται να κάνουν κάτι σε μία συγκεκριμένη στιγμή, το κάνουν.

13. Όταν οι δημόσιες επιχειρήσεις υπόσχονται να κάνουν κάτι σε μία συγκεκριμένη στιγμή, το κάνουν					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	8	7,4	7,4	7,4
	Διαφωνώ	17	15,7	15,7	23,1
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	24	22,2	22,2	45,4
	Συμφωνώ	28	25,9	25,9	71,3
	Συμφωνώ απόλυτα	31	28,7	28,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

13. Όταν οι δημόσιες επιχειρήσεις υπόσχονται να κάνουν κάτι σε μία συγκεκριμένη στιγμή, το κάνουν



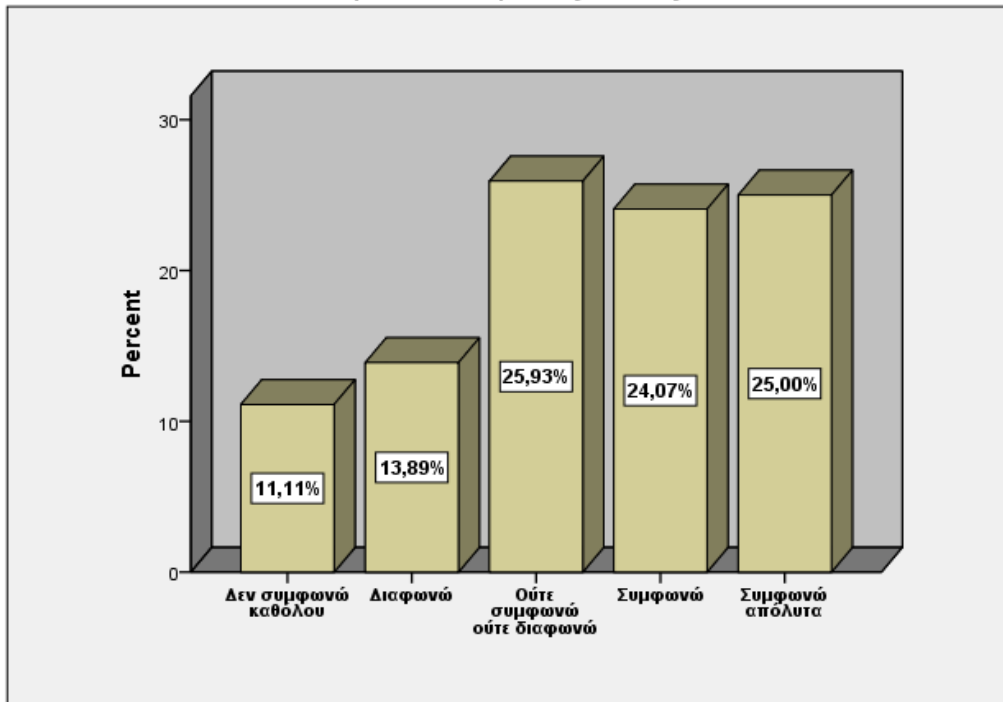
Γράφημα 13: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν όταν οι δημόσιες επιχειρήσεις υπόσχονται να κάνουν κάτι σε μία συγκεκριμένη στιγμή, το κάνουν.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν η συμπεριφορά των υπαλλήλων των δημοσίων οργανισμών εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 25,9% απάντησε «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 11,1% απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 14 & Γράφημα 14).

Πίνακας 14: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν η συμπεριφορά των υπαλλήλων των δημοσίων οργανισμών εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες.

14. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων των δημοσίων οργανισμών εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	12	11,1	11,1	11,1
	Διαφωνώ	15	13,9	13,9	25,0
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	28	25,9	25,9	50,9
	Συμφωνώ	26	24,1	24,1	75,0
	Συμφωνώ απόλυτα	27	25,0	25,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

14. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων των δημοσίων οργανισμών εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες



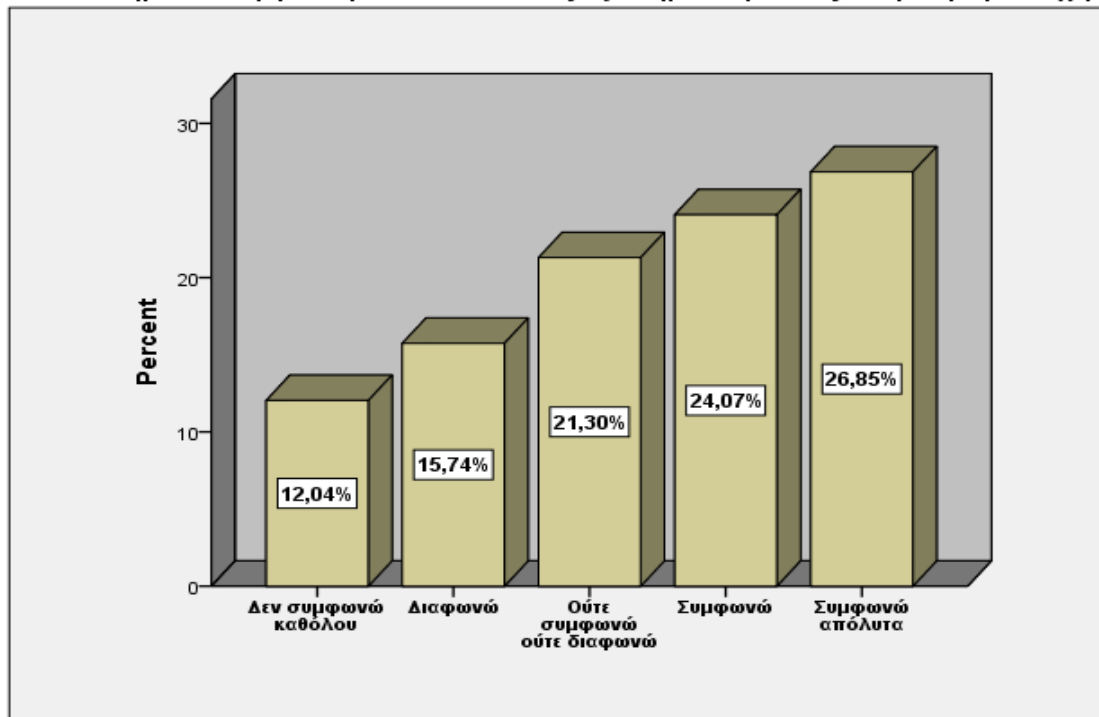
Γράφημα 14: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με εάν η συμπεριφορά των υπαλλήλων των δημοσίων οργανισμών εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιοι οργανισμοί δίνουν στους εξυπηρετούμενους ατομική προσοχή, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 26,9% απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 12,0% απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 15 & Γράφημα 15).

Πίνακας 15: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιοι οργανισμοί δίνουν στους εξυπηρετούμενους ατομική προσοχή.

15.Οι δημόσιοι οργανισμοί δίνουν στους εξυπηρετούμενους ατομική προσοχή					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	13	12,0	12,0	12,0
	Διαφωνώ	17	15,7	15,7	27,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	23	21,3	21,3	49,1
	Συμφωνώ	26	24,1	24,1	73,1
	Συμφωνώ απόλυτα	29	26,9	26,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

15. Οι δημόσιοι οργανισμοί δίνουν στους εξυπηρετούμενους ατομική προσοχή



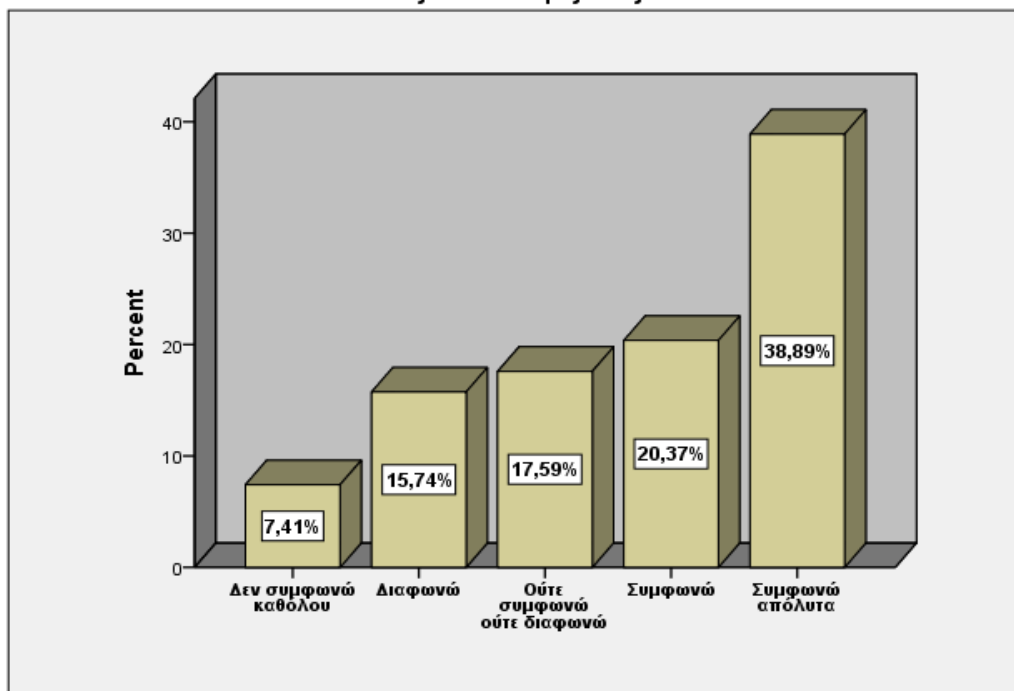
Γράφημα 15: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι δημόσιοι οργανισμοί δίνουν στους εξυπηρετούμενους ατομική προσοχή.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι εξυπηρετούμενοι των δημοσίων οργανισμών αισθάνονται ασφαλείς κατά τις συναλλαγές τους, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 38,9% απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 7,4% απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 16 & Γράφημα 16).

Πίνακας 16: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι εξυπηρετούμενοι των δημοσίων οργανισμών αισθάνονται ασφαλείς κατά τις συναλλαγές τους.

16. Οι εξυπηρετούμενοι των δημοσίων οργανισμών αισθάνονται ασφαλείς κατά τις συναλλαγές τους					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	8	7,4	7,4	7,4
	Διαφωνώ	17	15,7	15,7	23,1
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	19	17,6	17,6	40,7
	Συμφωνώ	22	20,4	20,4	61,1
	Συμφωνώ απόλυτα	42	38,9	38,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

16. Οι εξυπηρετούμενοι των δημοσίων οργανισμών αισθάνονται ασφαλείς κατά τις συναλλαγές τους



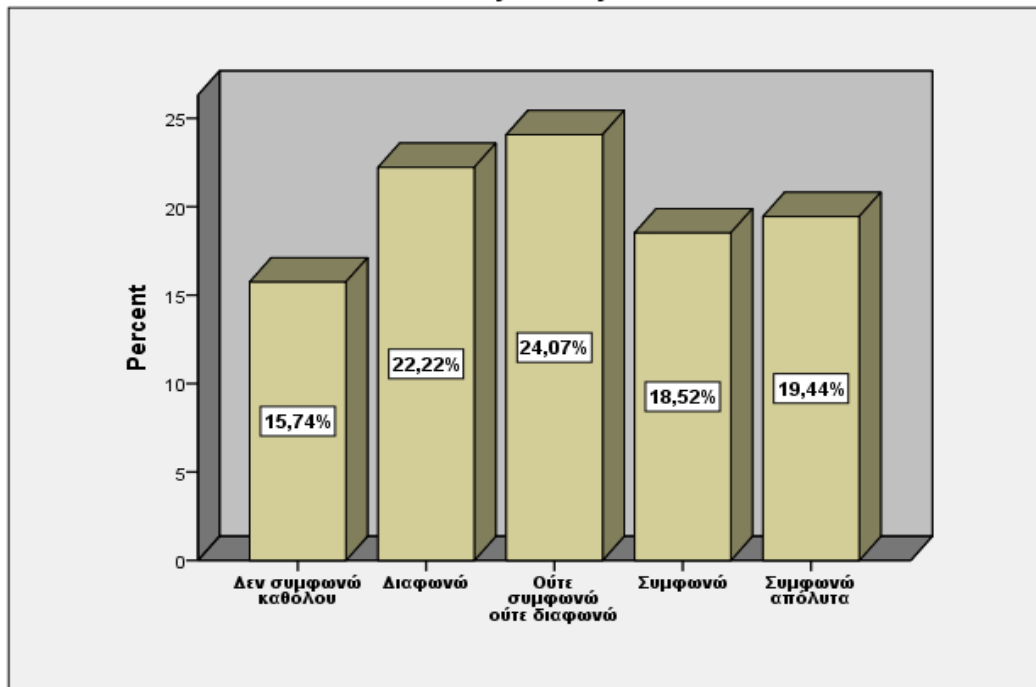
Γράφημα 16: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι εξυπηρετούμενοι των δημοσίων οργανισμών αισθάνονται ασφαλείς κατά τις συναλλαγές τους.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 24,1% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 15,7%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 17 & Γράφημα 17).

Πίνακας 17: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες.

17. Οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	17	15,7	15,7	15,7
	Διαφωνώ	24	22,2	22,2	38,0
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	24,1	24,1	62,0
	Συμφωνώ	20	18,5	18,5	80,6
	Συμφωνώ απόλυτα	21	19,4	19,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

17. Οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες



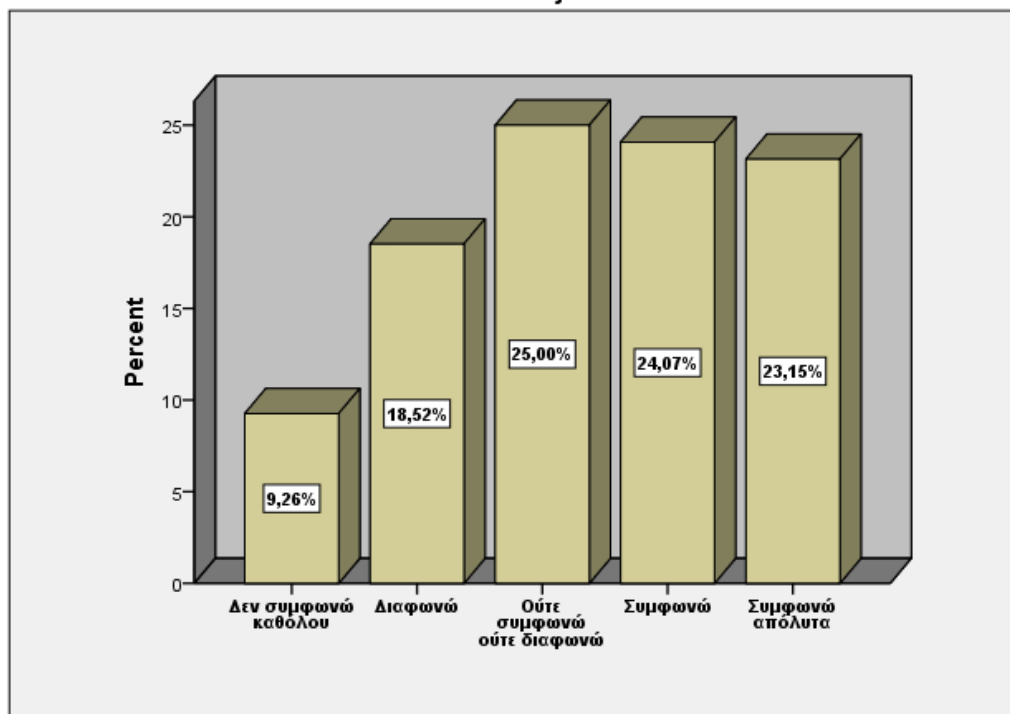
Γράφημα 17: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 25,0% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 9,3%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 18 & Γράφημα 18).

Πίνακας 18: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες.

18. Οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	10	9,3	9,3	9,3
	Διαφωνώ	20	18,5	18,5	27,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	27	25,0	25,0	52,8
	Συμφωνώ	26	24,1	24,1	76,9
	Συμφωνώ απόλυτα	25	23,1	23,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

18. Οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες



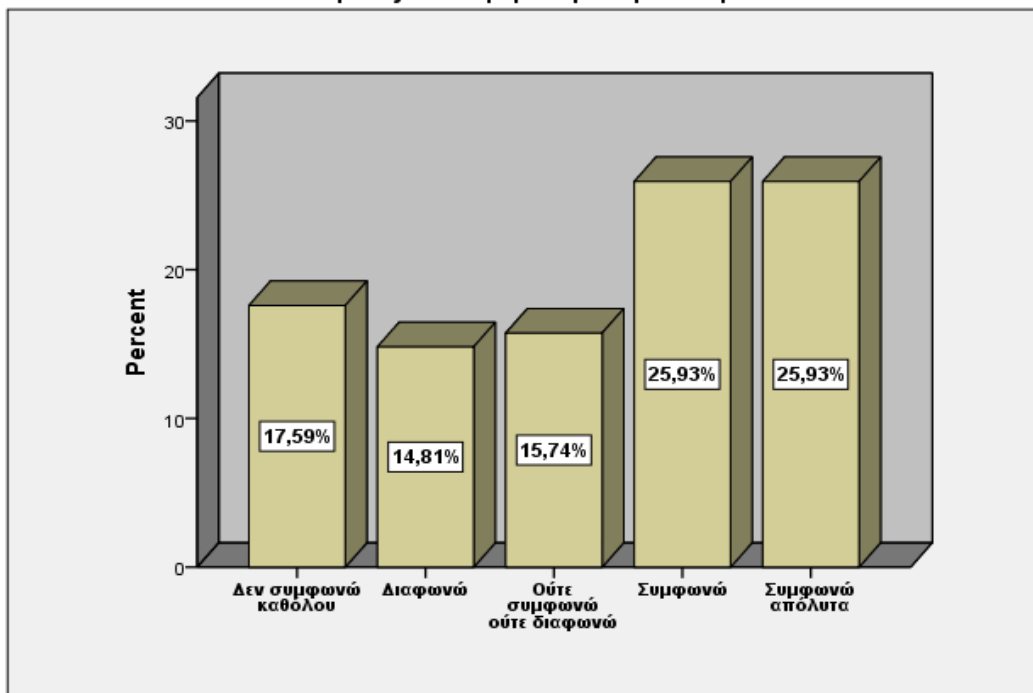
Γράφημα 18: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν όταν οι πολίτες έχουν κάποιο πρόβλημα, οι δημόσιοι οργανισμοί δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον για την λύση του, προκύπτει ότι ένα ποσοστό της τάξεως του 25,9% απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα, ένα 25,9% απάντησε ότι συμφωνεί ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 14,8%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί (βλ. Πίνακα 19 & Γράφημα 19).

Πίνακας 19: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν όταν οι πολίτες έχουν κάποιο πρόβλημα, οι δημόσιοι οργανισμοί δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον για την λύση του.

19. Όταν οι πολίτες έχουν κάποιο πρόβλημα, οι δημόσιοι οργανισμοί δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον για την λύση του					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	19	17,6	17,6	17,6
	Διαφωνώ	16	14,8	14,8	32,4
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	17	15,7	15,7	48,1
	Συμφωνώ	28	25,9	25,9	74,1
	Συμφωνώ απόλυτα	28	25,9	25,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

19. Όταν οι πολίτες έχουν κάποιο πρόβλημα, οι δημόσιοι οργανισμοί δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον για την λύση του



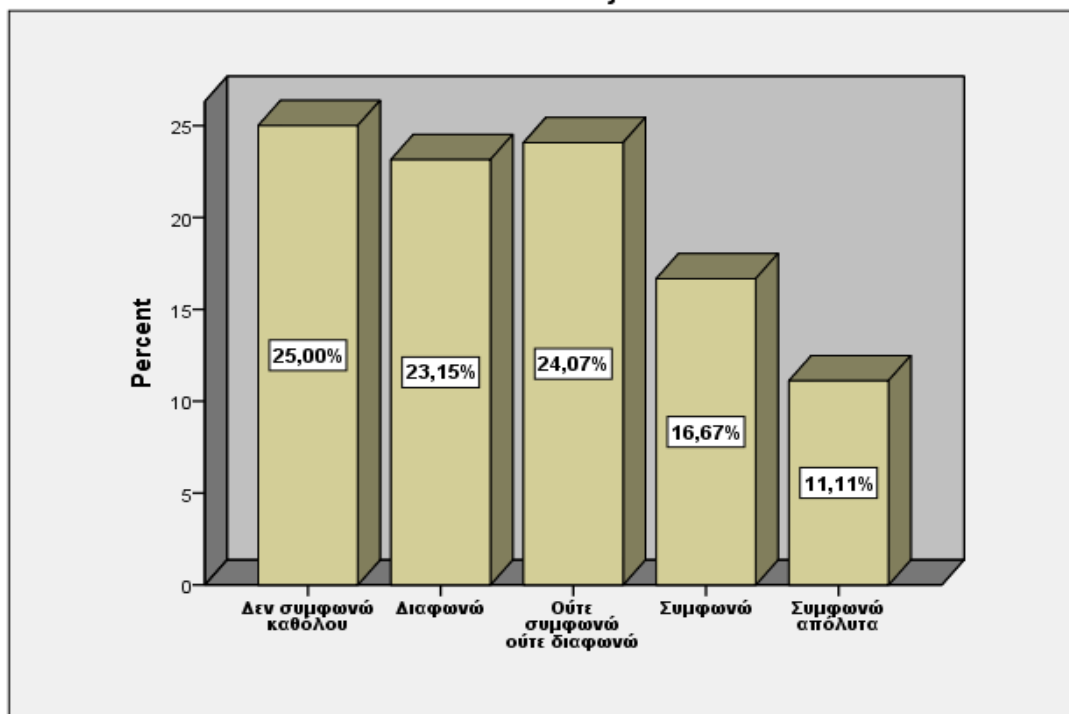
Γράφημα 19: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν όταν οι πολίτες έχουν κάποιο πρόβλημα, οι δημόσιοι οργανισμοί δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον για την λύση του.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι φυσικές κτιριακές εγκαταστάσεις στις δημόσιες υπηρεσίες είναι οπτικά ελκυστικές, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 25,0% απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 11,1%, απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα(βλ. Πίνακα 20 & Γράφημα 20).

Πίνακας 20: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι φυσικές κτιριακές εγκαταστάσεις στις δημόσιες υπηρεσίες είναι οπτικά ελκυστικές.

20. Οι φυσικές κτιριακές εγκαταστάσεις στις δημόσιες υπηρεσίες είναι οπτικά ελκυστικές					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	27	25,0	25,0	25,0
	Διαφωνώ	25	23,1	23,1	48,1
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	24,1	24,1	72,2
	Συμφωνώ	18	16,7	16,7	88,9
	Συμφωνώ απόλυτα	12	11,1	11,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

20. Οι φυσικές κτιριακές εγκαταστάσεις στις δημόσιες υπηρεσίες είναι οπτικά ελκυστικές



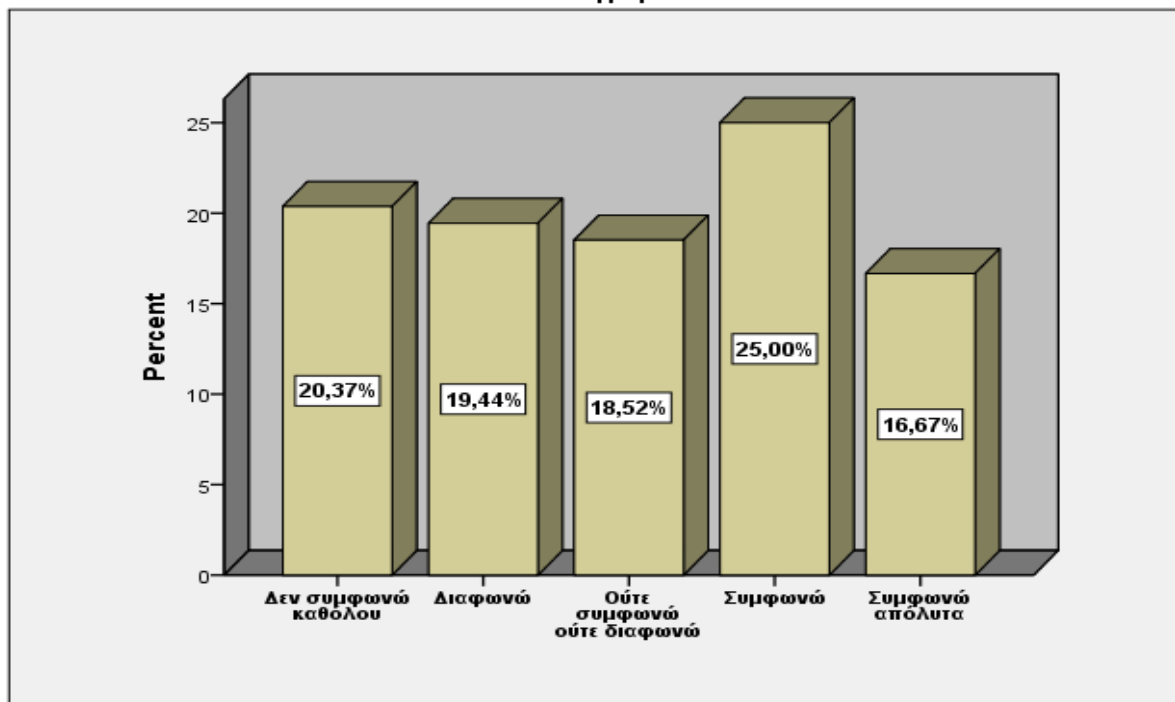
Γράφημα 20: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι φυσικές κτιριακές εγκαταστάσεις στις δημόσιες υπηρεσίες είναι οπτικά ελκυστικές.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιες υπηρεσίες προσφέρουν την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 25,0% απάντησε ότι συμφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 16,7%, απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα (βλ. Πίνακα 21 & Γράφημα 21).

21. Οι δημόσιες υπηρεσίες προσφέρουν την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	22	20,4	20,4	20,4
	Διαφωνώ	21	19,4	19,4	39,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	20	18,5	18,5	58,3
	Συμφωνώ	27	25,0	25,0	83,3
	Συμφωνώ απόλυτα	18	16,7	16,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Πίνακας 21: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιες υπηρεσίες προσφέρουν την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή.

21. Οι δημόσιες υπηρεσίες προσφέρουν την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή



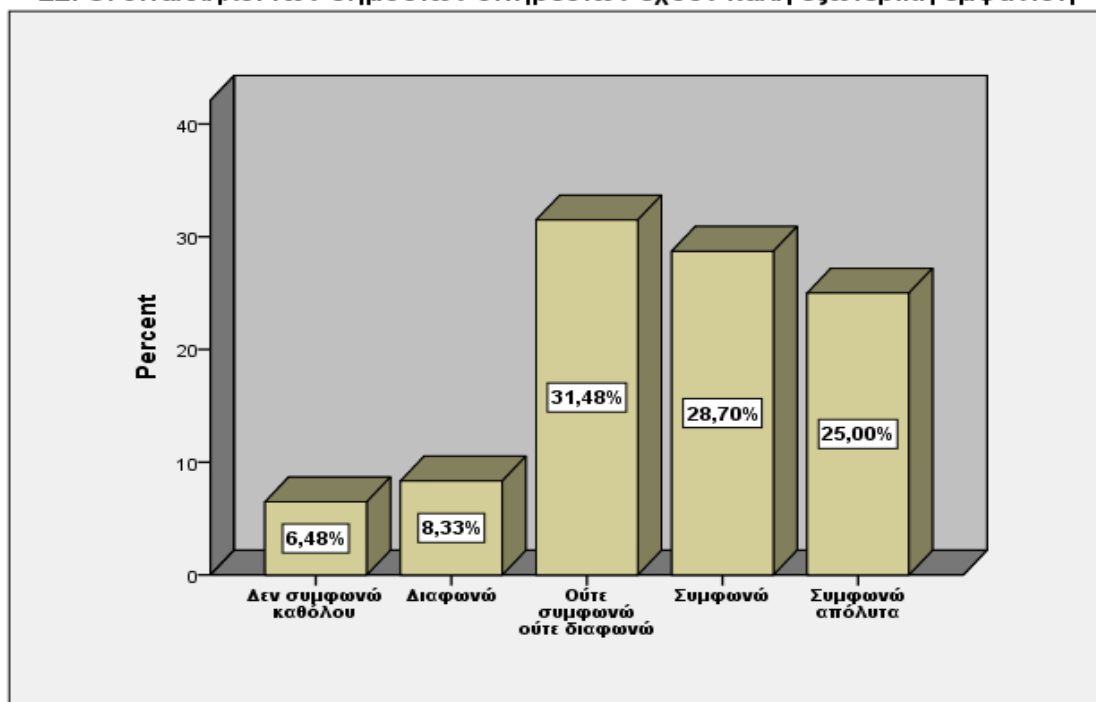
Γράφημα 21: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι δημόσιες υπηρεσίες προσφέρουν την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών έχουν καλή εξωτερική εμφάνιση, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 31,5% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 6,5%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 22 & Γράφημα 22).

Πίνακας 22: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών έχουν καλή εξωτερική εμφάνιση.

22. Οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών έχουν καλή εξωτερική εμφάνιση					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	7	6,5	6,5	6,5
	Διαφωνώ	9	8,3	8,3	14,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	34	31,5	31,5	46,3
	Συμφωνώ	31	28,7	28,7	75,0
	Συμφωνώ απόλυτα	27	25,0	25,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

22. Οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών έχουν καλή εξωτερική εμφάνιση



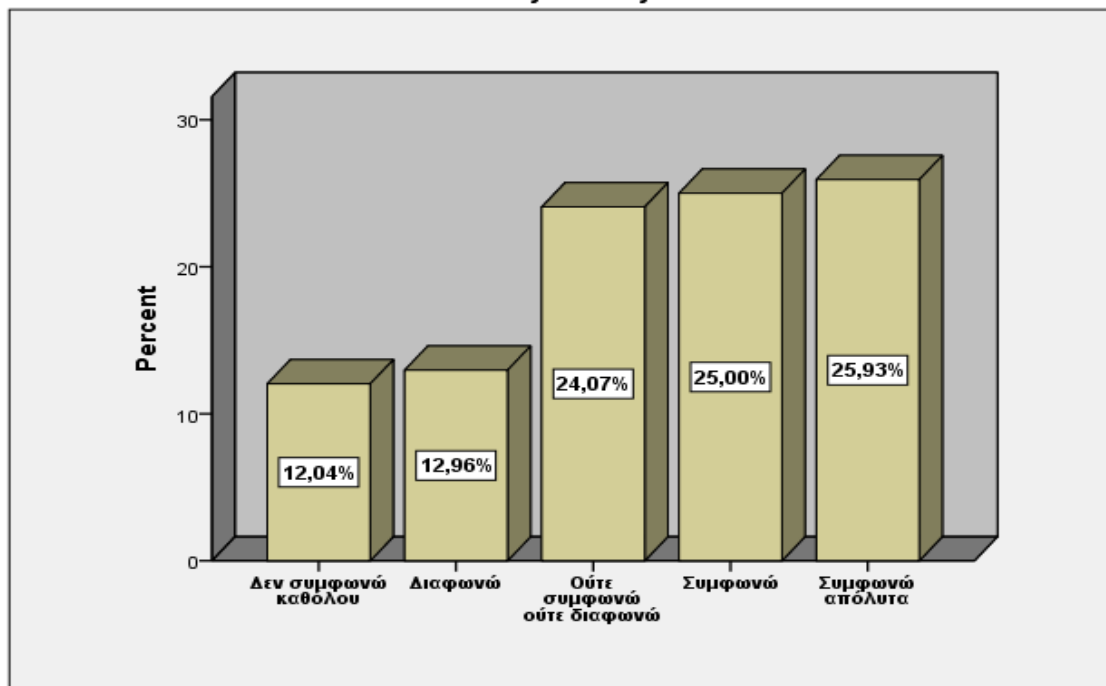
Γράφημα 22: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών έχουν καλή εξωτερική εμφάνιση.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών είναι πάντα πρόθυμοι να βοηθήσουν τους πολίτες, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 25,9% απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 12,0%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 23 & Γράφημα 23).

Πίνακας 23: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών είναι πάντα πρόθυμοι να βοηθήσουν τους πολίτες.

23. Οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών είναι πάντα πρόθυμοι να βοηθήσουν τους πολίτες					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	13	12,0	12,0	12,0
	Διαφωνώ	14	13,0	13,0	25,0
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	24,1	24,1	49,1
	Συμφωνώ	27	25,0	25,0	74,1
	Συμφωνώ απόλυτα	28	25,9	25,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

23. Οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών είναι πάντα πρόθυμοι να βοηθήσουν τους πολίτες



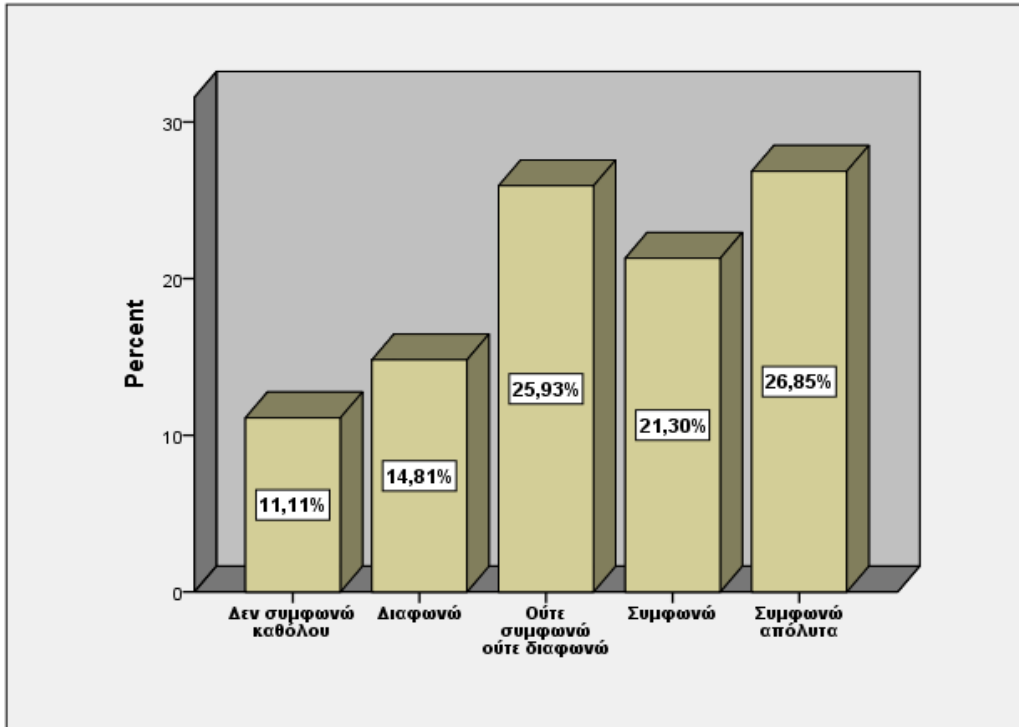
Γράφημα 23: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών είναι πάντα πρόθυμοι να βοηθήσουν τους πολίτες.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι δημοσίων υπηρεσιών είναι σταθερά ευγενικοί με τους πολίτες, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 26,9% απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 11,1%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 24 & Γράφημα 24).

Πίνακας 24: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι δημοσίων υπηρεσιών είναι σταθερά ευγενικοί με τους πολίτες.

24. Οι υπάλληλοι δημοσίων υπηρεσιών είναι σταθερά ευγενικοί με τους πολίτες					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	12	11,1	11,1	11,1
	Διαφωνώ	16	14,8	14,8	25,9
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	28	25,9	25,9	51,9
	Συμφωνώ	23	21,3	21,3	73,1
	Συμφωνώ απόλυτα	29	26,9	26,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

24. Οι υπάλληλοι δημοσίων υπηρεσιών είναι σταθερά ευγενικοί με τους πολίτες



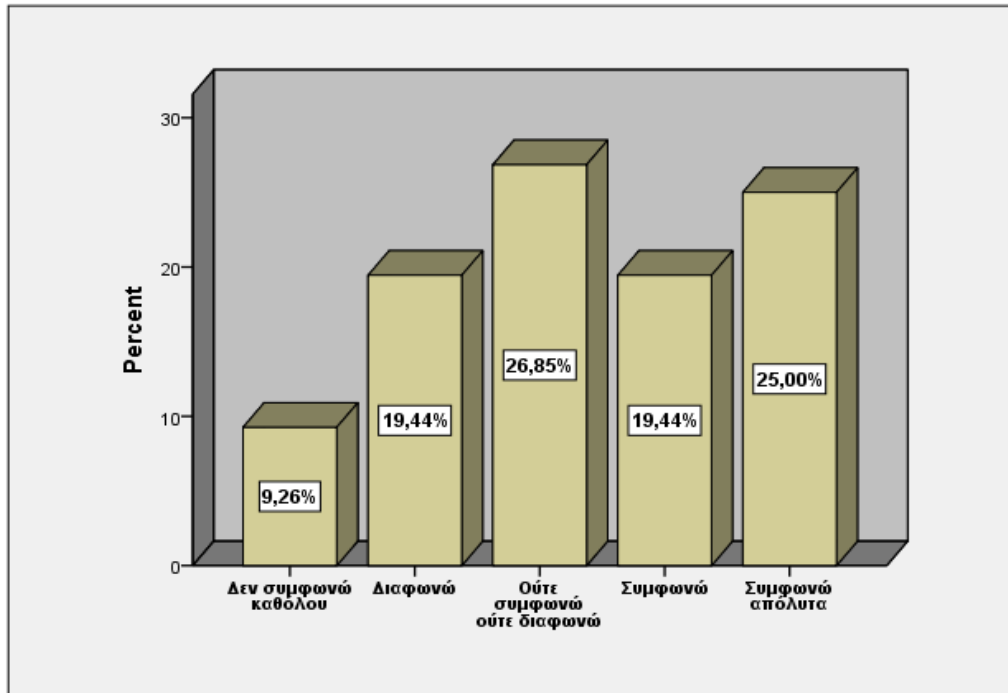
Γράφημα 24: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι υπάλληλοι δημοσίων υπηρεσιών είναι σταθερά ευγενικοί με τους πολίτες.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν υπάλληλους που προσφέρουν στους πολίτες προσωπική προσοχή, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 26,9% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 9,3%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 25 & Γράφημα 25).

Πίνακας 25: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν υπάλληλους που προσφέρουν στους πολίτες προσωπική προσοχή.

25. Οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν υπάλληλους που προσφέρουν στους πολίτες προσωπική προσοχή					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	10	9,3	9,3	9,3
	Διαφωνώ	21	19,4	19,4	28,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	29	26,9	26,9	55,6
	Συμφωνώ	21	19,4	19,4	75,0
	Συμφωνώ απόλυτα	27	25,0	25,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

25. Οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν υπάλληλους που προσφέρουν στους πολίτες προσωπική προσοχή



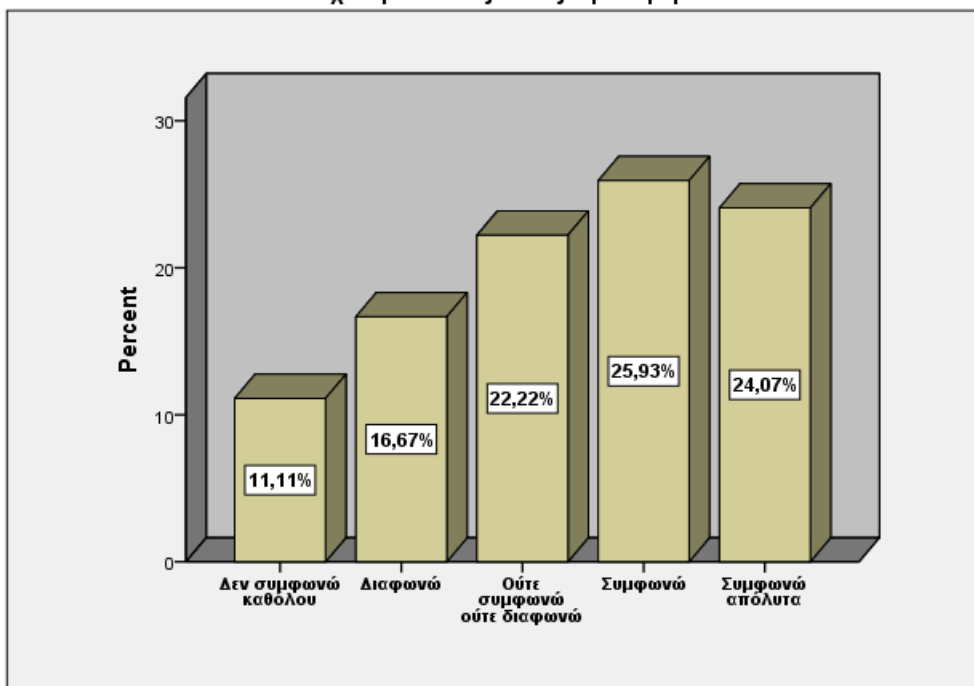
Γράφημα 25: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν υπάλληλους που προσφέρουν στους πολίτες προσωπική προσοχή.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιες υπηρεσίες παρέχουν τις υπηρεσίες τους την στιγμή την οποία υποσχέθηκαν πως θα τις προσφέρουν, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 25,9% απάντησε ότι συμφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 11,1%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 26 & Γράφημα 26).

Πίνακας 26: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιες υπηρεσίες παρέχουν τις υπηρεσίες τους την στιγμή την οποία υποσχέθηκαν πως θα τις προσφέρουν.

26. Οι δημόσιες υπηρεσίες παρέχουν τις υπηρεσίες τους την στιγμή την οποία υποσχέθηκαν πως θα τις προσφέρουν					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	12	11,1	11,1	11,1
	Διαφωνώ	18	16,7	16,7	27,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	24	22,2	22,2	50,0
	Συμφωνώ	28	25,9	25,9	75,9
	Συμφωνώ απόλυτα	26	24,1	24,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

26. Οι δημόσιες υπηρεσίες παρέχουν τις υπηρεσίες τους την στιγμή την οποία υποσχέθηκαν πως θα τις προσφέρουν



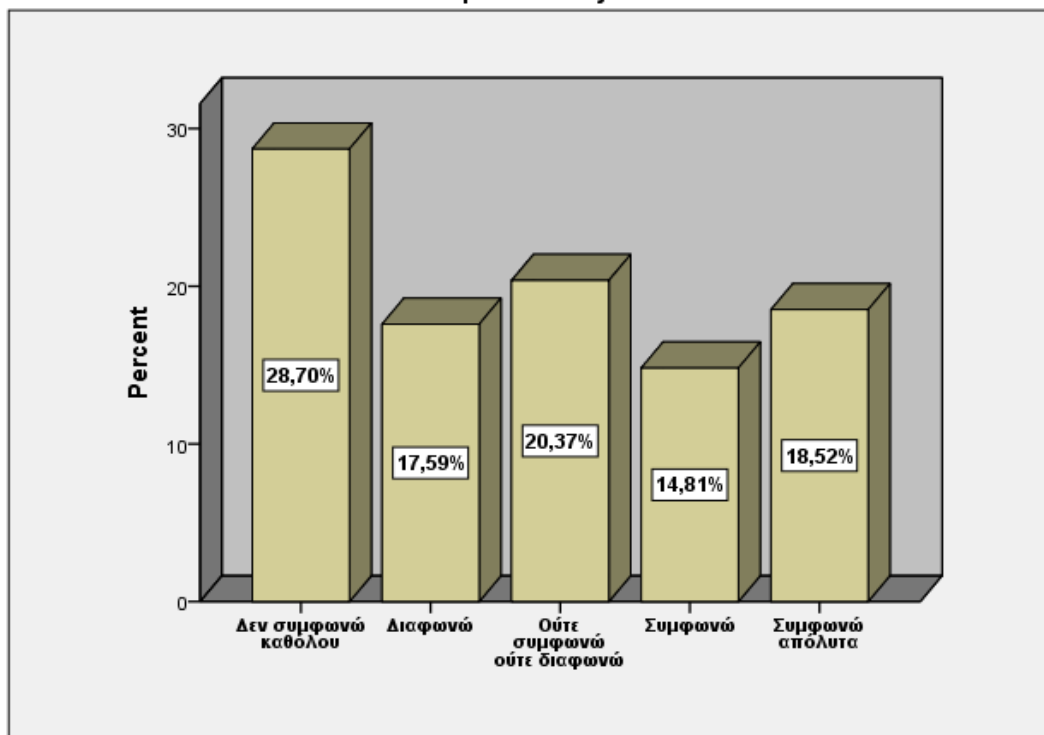
Γράφημα 26: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι δημόσιες υπηρεσίες παρέχουν τις υπηρεσίες τους την στιγμή την οποία υποσχέθηκαν πως θα τις προσφέρουν.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν τα ενδιαφέροντα των πολιτών συνεχώς στο μυαλό τους, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 28,7% απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 14,8%, απάντησε ότι συμφωνεί (βλ. Πίνακα 27 & Γράφημα 27).

Πίνακας 27: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν τα ενδιαφέροντα των πολιτών συνεχώς στο μυαλό τους.

27. Οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν τα ενδιαφέροντα των πολιτών συνεχώς στο μυαλό τους					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	31	28,7	28,7	28,7
	Διαφωνώ	19	17,6	17,6	46,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	20,4	20,4	66,7
	Συμφωνώ	16	14,8	14,8	81,5
	Συμφωνώ απόλυτα	20	18,5	18,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

27. Οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν τα ενδιαφέροντα των πολιτών συνεχώς στο μυαλό τους



Γράφημα 27: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν τα ενδιαφέροντα των πολιτών συνεχώς στο μυαλό τους.

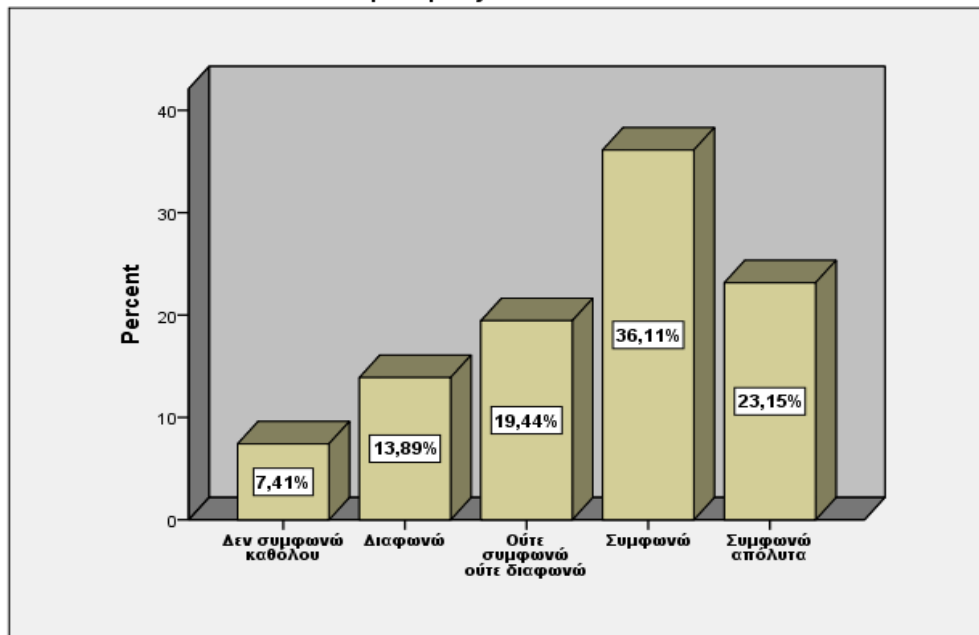
Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις των πολιτών, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 36,1% απάντησε ότι συμφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 7,4%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 28 & Γράφημα 28).

Πίνακας 28: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις των πολιτών.

28. Οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις των πολιτών					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	8	7,4	7,4	7,4
	Διαφωνώ	15	13,9	13,9	21,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	21	19,4	19,4	40,7
	Συμφωνώ	39	36,1	36,1	76,9
	Συμφωνώ απόλυτα	25	23,1	23,1	100,0

Total	108	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

28. Οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις των πολιτών



Γράφημα 28: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις των πολιτών.

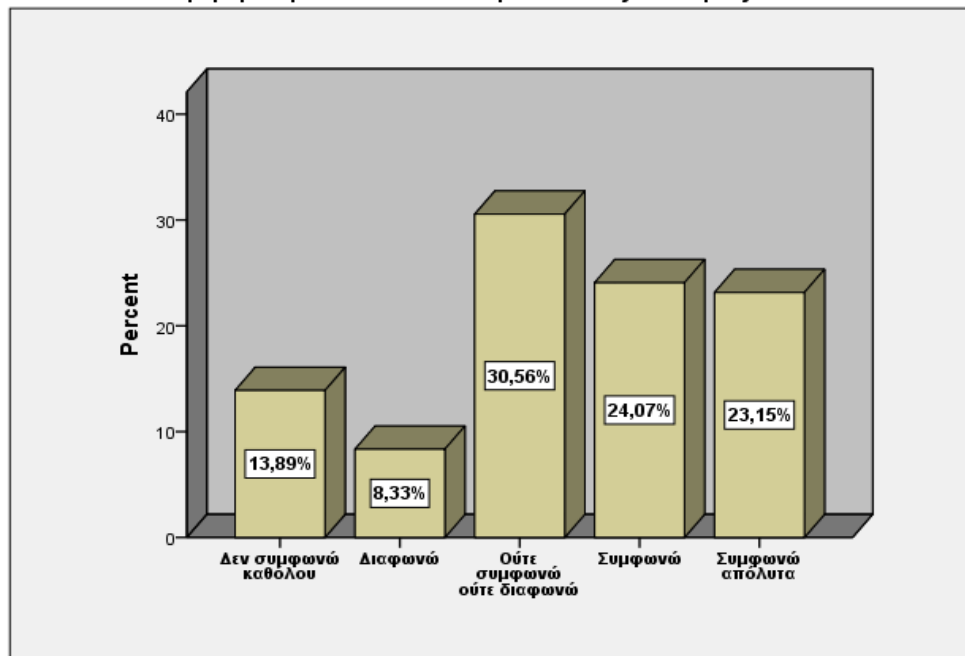
Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες των πολιτών, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 30,6% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 8,3%, απάντησε ότι διαφωνεί (βλ. Πίνακα 29 & Γράφημα 29).

Πίνακας 29: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες των πολιτών.

29. Οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες των πολιτών					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	15	13,9	13,9	13,9
	Διαφωνώ	9	8,3	8,3	22,2
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	33	30,6	30,6	52,8
	Συμφωνώ	26	24,1	24,1	76,9

Συμφωνώ απόλυτα	25	23,1	23,1	100,0
Total	108	100,0	100,0	

29. Οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες των πολιτών



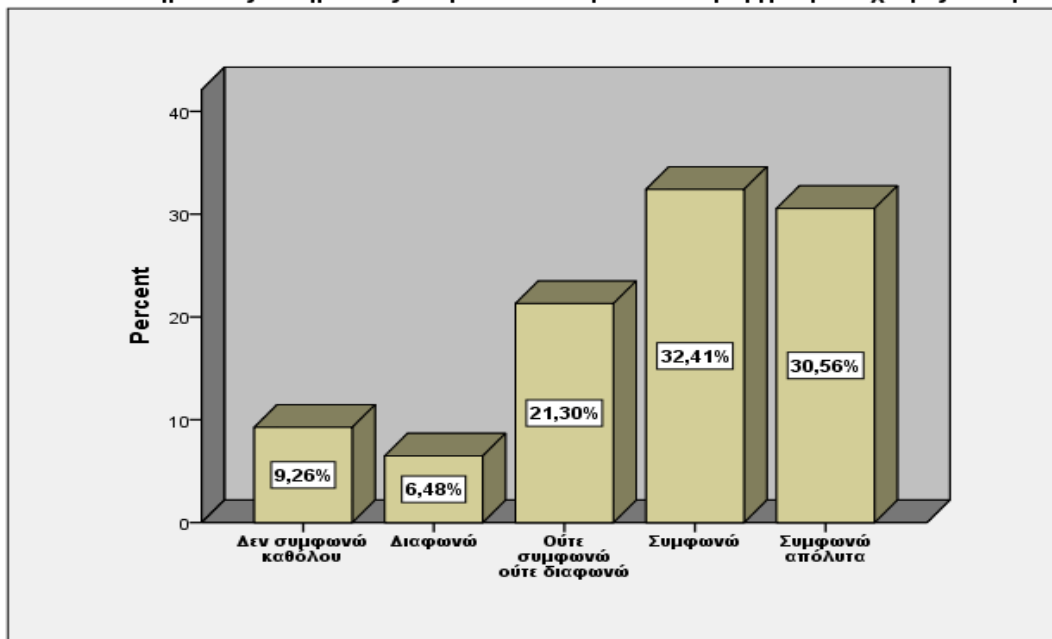
Γράφημα 29: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες των πολιτών.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιες υπηρεσίες επιμένουν στην έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 32,4% απάντησε ότι συμφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 6,5%, απάντησε ότι διαφωνεί (βλ. Πίνακα 30 & Γράφημα 30).

Πίνακας 30: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι δημόσιες υπηρεσίες επιμένουν στην έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη.

30. Οι δημόσιες υπηρεσίες επιμένουν στην έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	10	9,3	9,3	9,3
	Διαφωνώ	7	6,5	6,5	15,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	23	21,3	21,3	37,0
	Συμφωνώ	35	32,4	32,4	69,4
	Συμφωνώ απόλυτα	33	30,6	30,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

30. Οι δημόσιες υπηρεσίες επιμένουν στην έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη



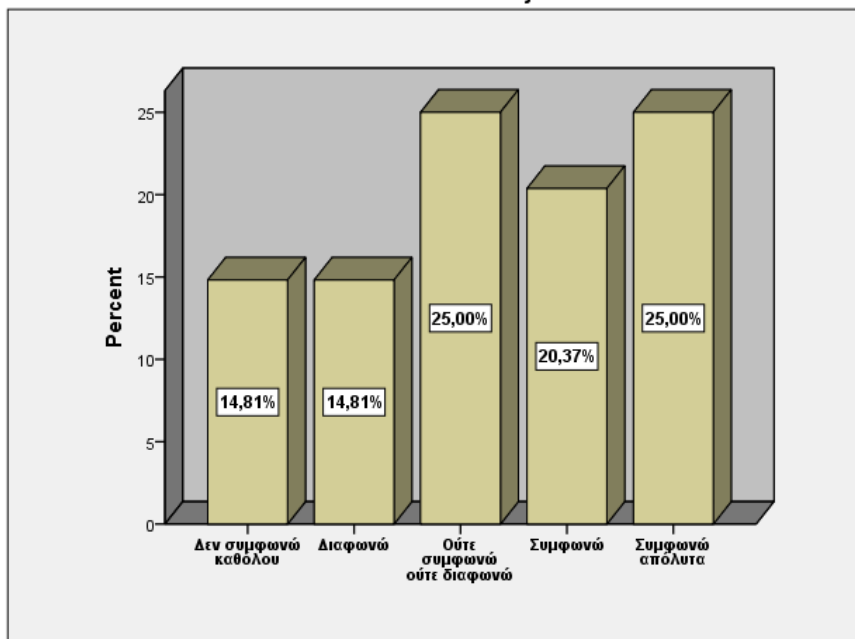
Γράφημα 30: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι δημόσιες υπηρεσίες επιμένουν στην έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών καταλαβαίνουν τις ειδικές ανάγκες των πολιτών τους, προκύπτει ότι 25,0% των ερωτώμενων απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό, άλλο ένα 25,0% απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα, 20,4% των ερωτώμενων απάντησε ότι συμφωνεί με τον ισχυρισμό, 14,8% απάντησε ότι διαφωνεί και άλλο ένα 14,8% απάντησε, τέλος, ότι δεν συμφωνεί καθόλου με τον ισχυρισμό (βλ. Πίνακα 31 & Γράφημα 31).

Πίνακας 31: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών καταλαβαίνουν τις ειδικές ανάγκες των πολιτών τους.

31. Οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών καταλαβαίνουν τις ειδικές ανάγκες των πολιτών τους		ΤΟΥΣ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	16	14,8	14,8	14,8
	Διαφωνώ	16	14,8	14,8	29,6
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	27	25,0	25,0	54,6
	Συμφωνώ	22	20,4	20,4	75,0
	Συμφωνώ απόλυτα	27	25,0	25,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

31. Οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών καταλαβαίνουν τις ειδικές ανάγκες των πολιτών τους



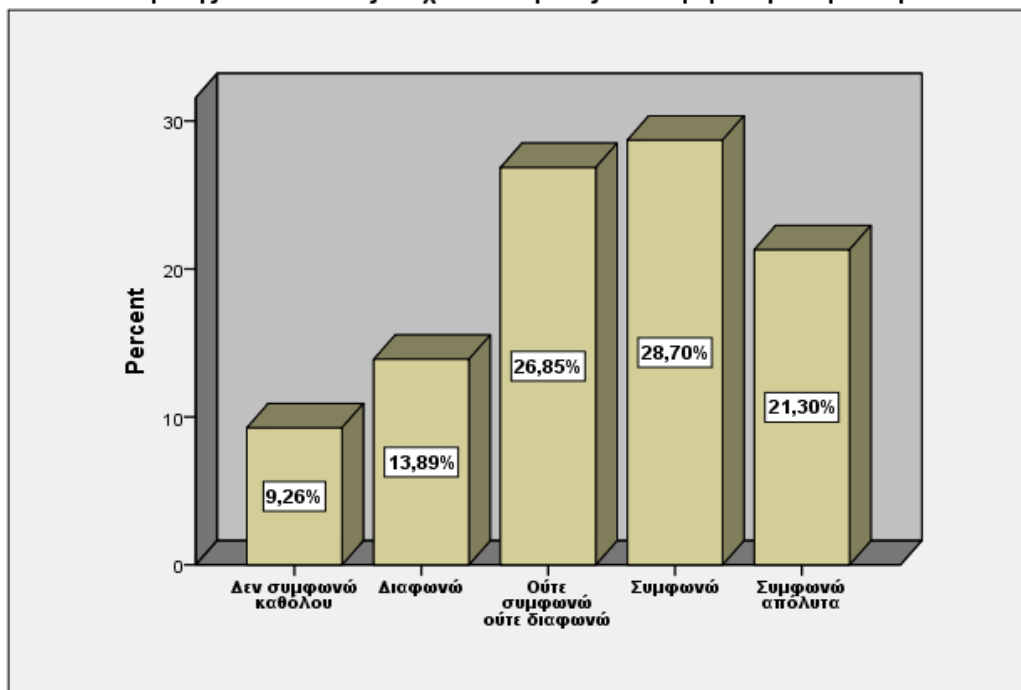
Γράφημα 31: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών καταλαβαίνουν τις ειδικές ανάγκες των πολιτών τους.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν όταν έχετε ένα πρόβλημα, η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 28,7% απάντησε ότι συμφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 9,3%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 32 & Γράφημα 32).

Πίνακας 32: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν όταν έχετε ένα πρόβλημα, η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του.

32. Όταν έχετε ένα πρόβλημα, η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	10	9,3	9,3	9,3
	Διαφωνώ	15	13,9	13,9	23,1
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	29	26,9	26,9	50,0
	Συμφωνώ	31	28,7	28,7	78,7
	Συμφωνώ απόλυτα	23	21,3	21,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

32. Όταν έχετε ένα πρόβλημα, η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του



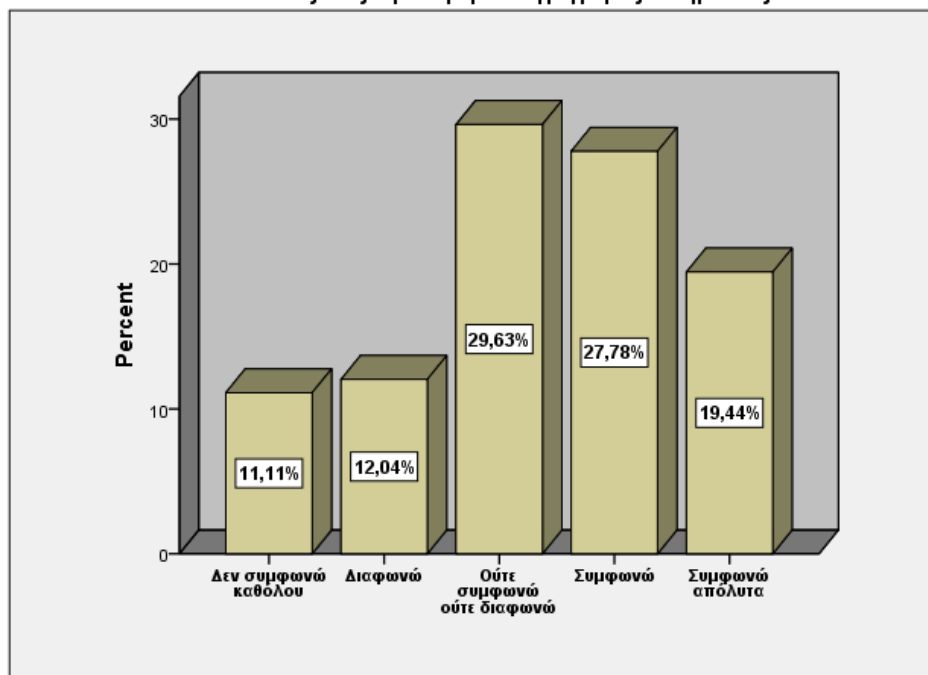
Γράφημα 32: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν όταν έχετε ένα πρόβλημα, η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας προσφέρουν γρήγορες υπηρεσίες, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 29,6% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 11,1%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 33 & Γράφημα 33).

Πίνακας 33: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας προσφέρουν γρήγορες υπηρεσίες.

33. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας προσφέρουν γρήγορες υπηρεσίες					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	12	11,1	11,1	11,1
	Διαφωνώ	13	12,0	12,0	23,1
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	32	29,6	29,6	52,8
	Συμφωνώ	30	27,8	27,8	80,6
	Συμφωνώ απόλυτα	21	19,4	19,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

33. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας προσφέρουν γρήγορες υπηρεσίες



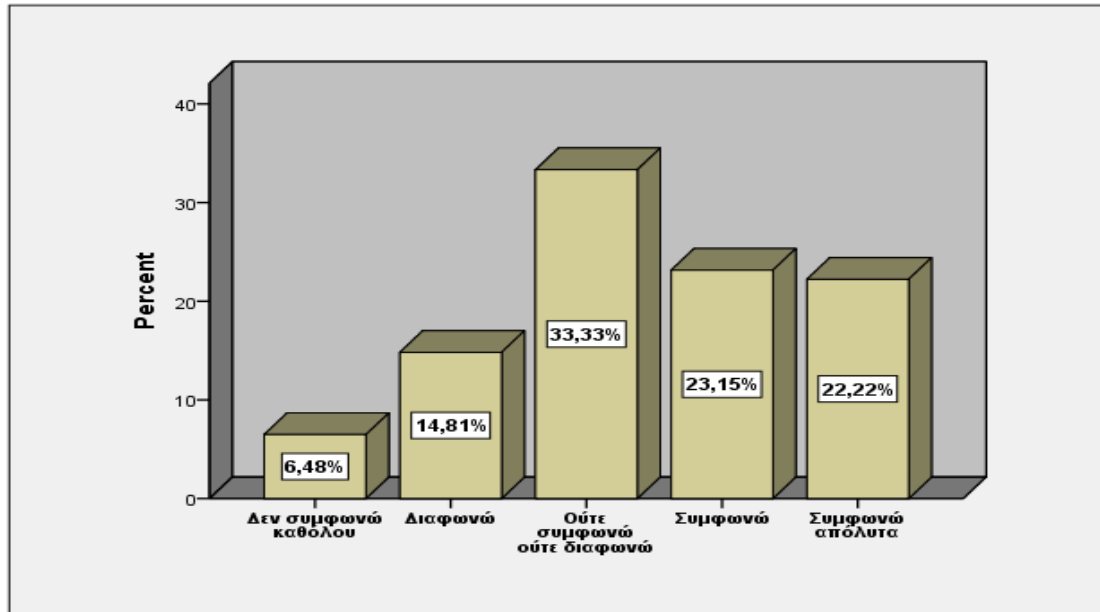
Γράφημα 33: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας προσφέρουν γρήγορες υπηρεσίες.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας προσφέρουν γρήγορες υπηρεσίες, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 33,3% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 6,5%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 34 & Γράφημα 34).

Πίνακας 34: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας παρέχει τις υπηρεσίες της στην ώρα που υποσχέθηκε πως θα το κάνει.

34. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας παρέχει τις υπηρεσίες της στην ώρα που υποσχέθηκε πως θα το κάνει					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	7	6,5	6,5	6,5
	Διαφωνώ	16	14,8	14,8	21,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	36	33,3	33,3	54,6
	Συμφωνώ	25	23,1	23,1	77,8
	Συμφωνώ απόλυτα	24	22,2	22,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

34. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας παρέχει τις υπηρεσίες της στην ώρα που υποσχέθηκε πως θα το κάνει



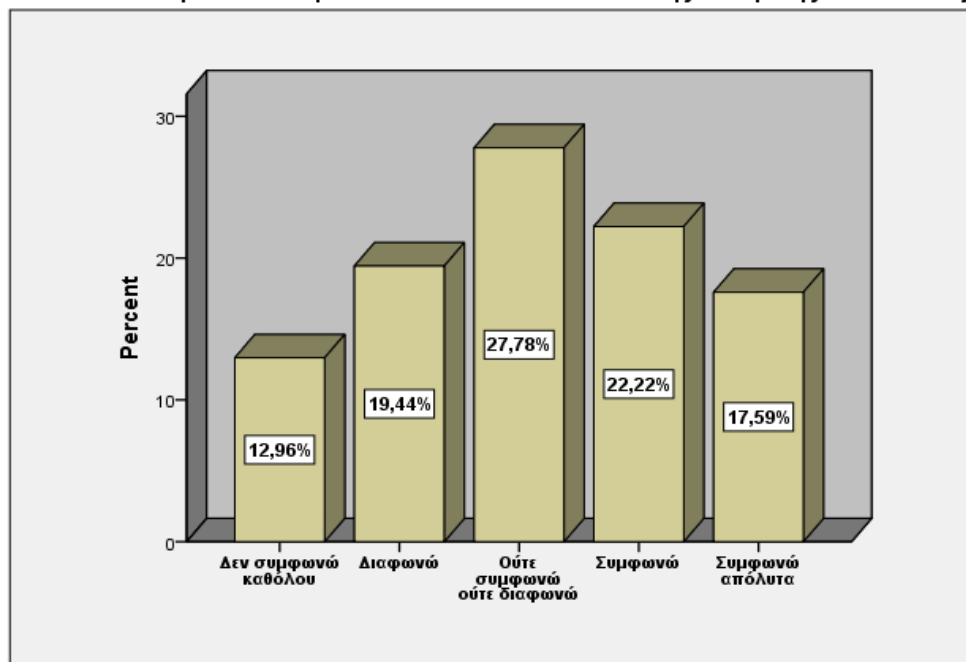
Γράφημα 34: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας παρέχει τις υπηρεσίες της στην ώρα που υποσχέθηκε πως θα το κάνει.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν το υλικό που έχει σχέση με την υπηρεσία (ενημερωτικά έγγραφα) είναι οπτικά ελκυστικό στη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 27,8% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 13,0%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 35 & Γράφημα 35).

Πίνακας 35: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν το υλικό που έχει σχέση με την υπηρεσία (ενημερωτικά έγγραφα) είναι οπτικά ελκυστικό στη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας.

35. Το υλικό που έχει σχέση με την υπηρεσία (ενημερωτικά έγγραφα) είναι οπτικά ελκυστικό στη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	14	13,0	13,0	13,0
	Διαφωνώ	21	19,4	19,4	32,4
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	30	27,8	27,8	60,2
	Συμφωνώ	24	22,2	22,2	82,4
	Συμφωνώ απόλυτα	19	17,6	17,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

35. Το υλικό που έχει σχέση με την υπηρεσία (ενημερωτικά έγγραφα) είναι οπτικά ελκυστικό στη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας



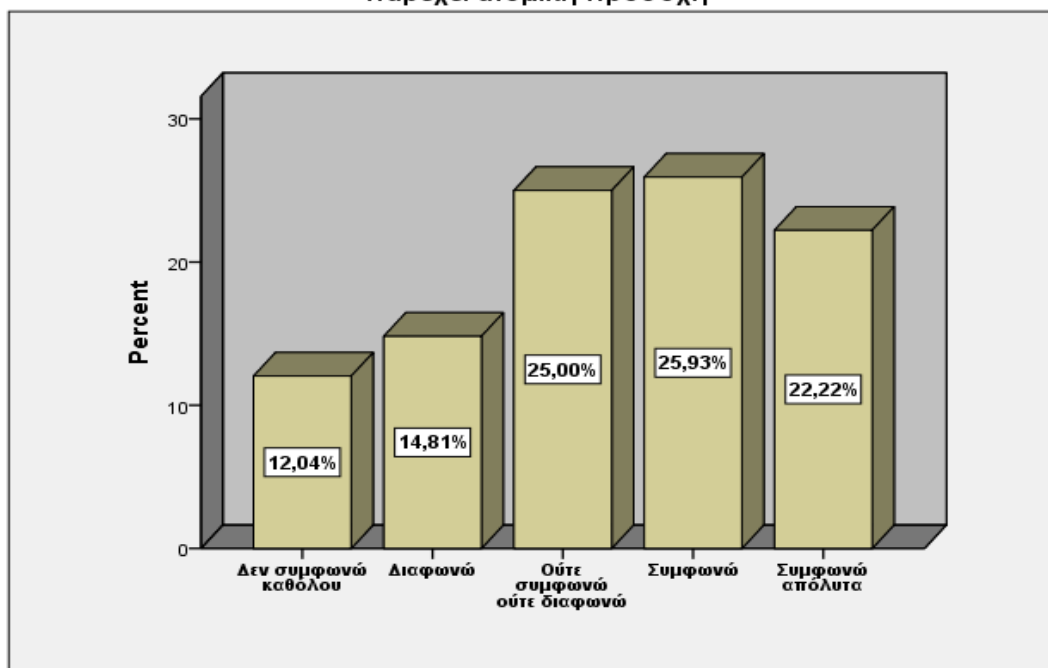
Γράφημα 35: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν το υλικό που έχει σχέση με την υπηρεσία (ενημερωτικά έγγραφα) είναι οπτικά ελκυστικό στη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας παρέχει ατομική προσοχή, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 25,9% απάντησε ότι συμφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 12,0%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 36 & Γράφημα 36).

Πίνακας 36: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας παρέχει ατομική προσοχή.

36. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας παρέχει ατομική προσοχή					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	13	12,0	12,0	12,0
	Διαφωνώ	16	14,8	14,8	26,9
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	27	25,0	25,0	51,9
	Συμφωνώ	28	25,9	25,9	77,8
	Συμφωνώ απόλυτα	24	22,2	22,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

36. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας παρέχει ατομική προσοχή



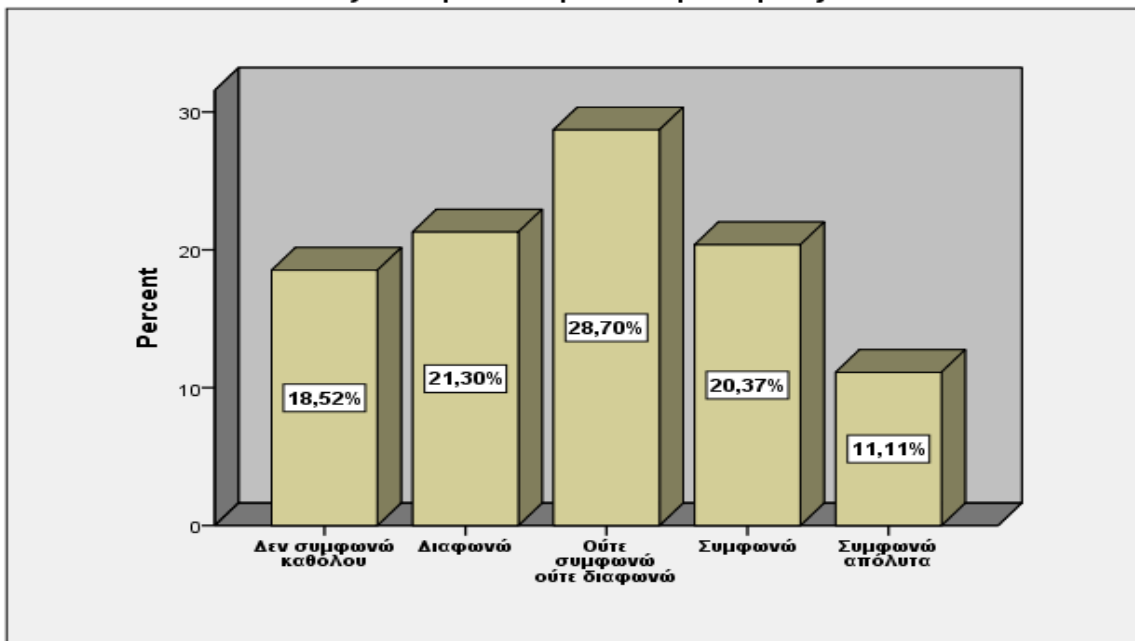
Γράφημα 36: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας παρέχει ατομική προσοχή.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας κατέχει εξοπλισμό που φαίνεται μοντέρνος, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 28,7% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 11,1%, απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα (βλ. Πίνακα 37 & Γράφημα 37).

Πίνακας 37: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας κατέχει εξοπλισμό που φαίνεται μοντέρνος.

37. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας κατέχει εξοπλισμό που φαίνεται μοντέρνος					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	20	18,5	18,5	18,5
	Διαφωνώ	23	21,3	21,3	39,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	31	28,7	28,7	68,5
	Συμφωνώ	22	20,4	20,4	88,9
	Συμφωνώ απόλυτα	12	11,1	11,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

37. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας κατέχει εξοπλισμό που φαίνεται μοντέρνος



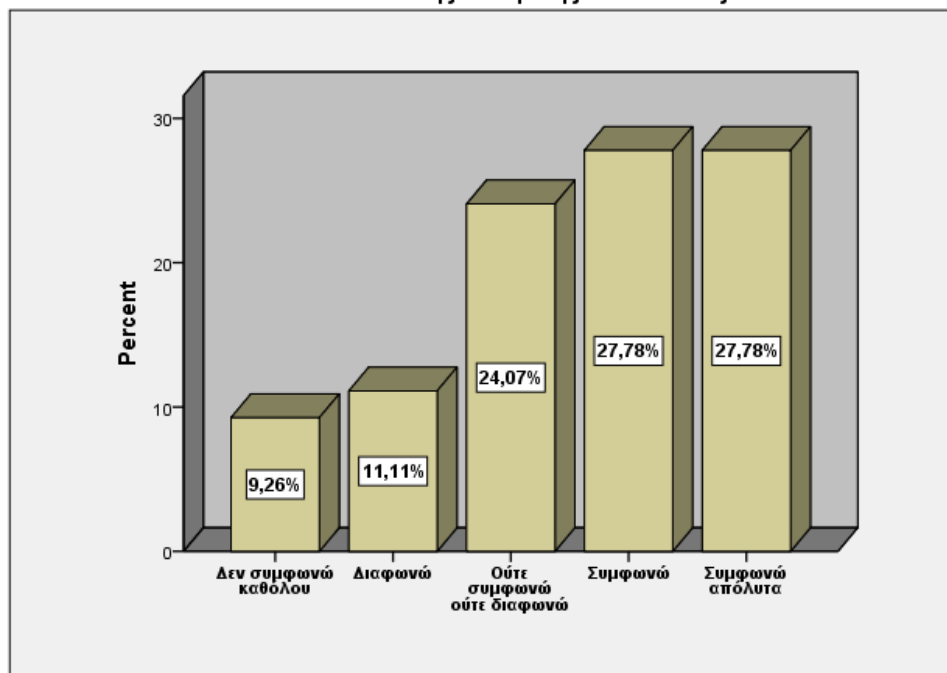
Γράφημα 37: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας κατέχει εξοπλισμό που φαίνεται μοντέρνος.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι ερωτώμενοι αισθάνονται ασφαλείς στις συναλλαγές τους με τη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας, προκύπτει ότι ένα ποσοστό της τάξεως του 27,8% απάντησε ότι συμφωνεί ενώ ένα άλλο 27,8% απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 9,3%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 38 & Γράφημα 38).

Πίνακας 38: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι ερωτώμενοι αισθάνονται ασφαλείς στις συναλλαγές τους με τη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας.

38. Εσείς αισθάνεστε ασφαλείς στις συναλλαγές σας με τη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	10	9,3	9,3	9,3
	Διαφωνώ	12	11,1	11,1	20,4
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	24,1	24,1	44,4
	Συμφωνώ	30	27,8	27,8	72,2
	Συμφωνώ απόλυτα	30	27,8	27,8	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

38. Εσείς αισθάνεστε ασφαλής στις συναλλαγές σας με τη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας



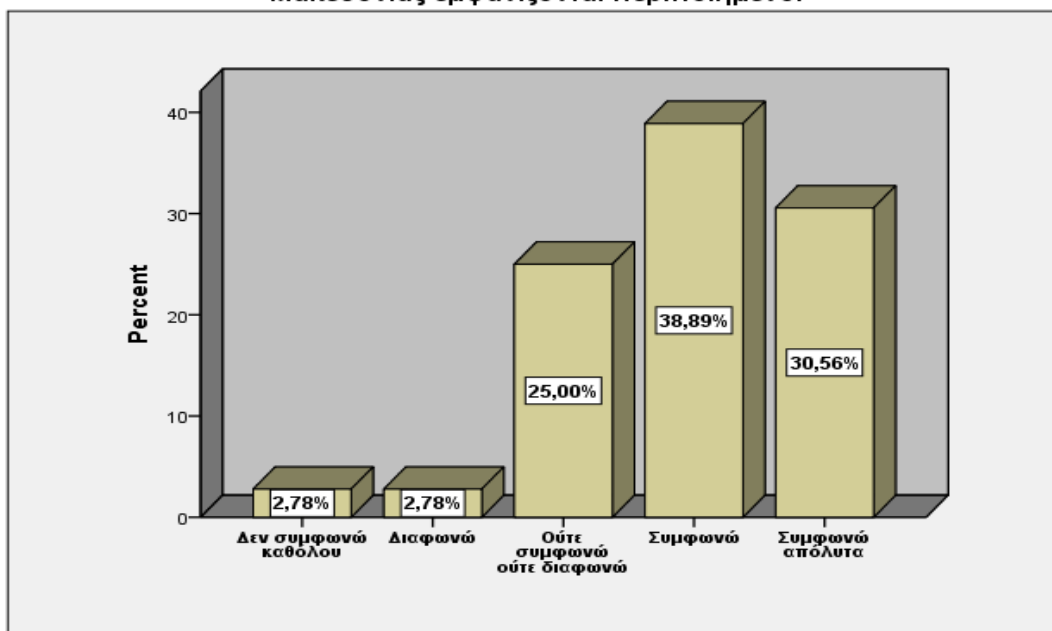
Γράφημα 38: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι ερωτώμενοι αισθάνονται ασφαλείς στις συναλλαγές τους με τη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμφανίζονται περιποιημένοι, προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 38,9% απάντησε ότι συμφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 2,8%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί και δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 39 & Γράφημα 39).

Πίνακας 39: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμφανίζονται περιποιημένοι.

39. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμφανίζονται περιποιημένοι					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	3	2,8	2,8	2,8
	Διαφωνώ	3	2,8	2,8	5,6
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	27	25,0	25,0	30,6
	Συμφωνώ	42	38,9	38,9	69,4
	Συμφωνώ απόλυτα	33	30,6	30,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

39. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμφανίζονται περιποιημένοι



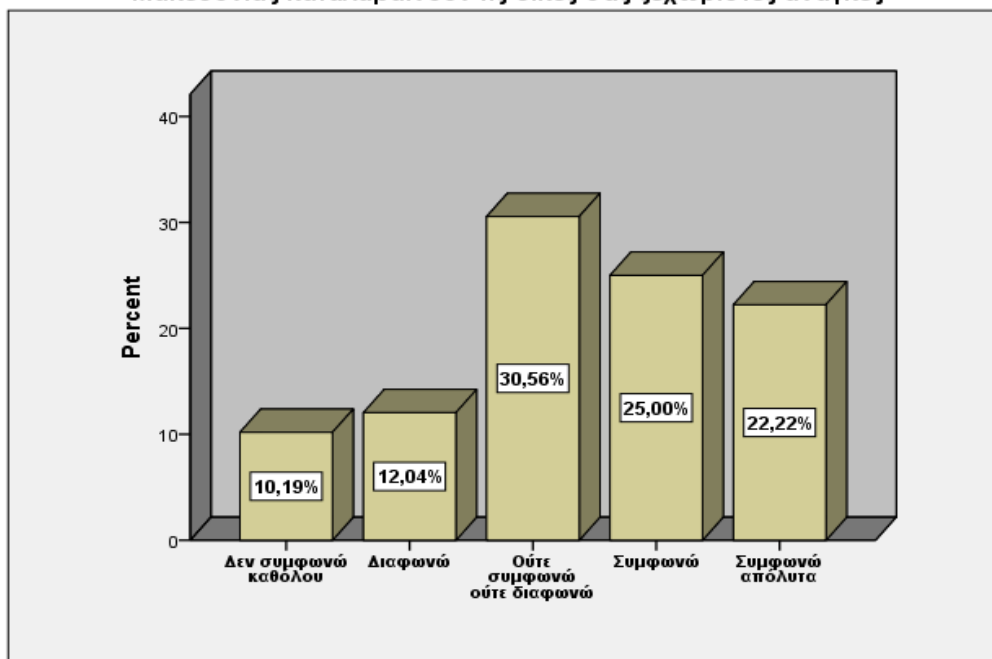
Γράφημα 39: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμφανίζονται περιποιημένοι.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας καταλαβαίνουν τις δικές σας ξεχωριστές ανάγκες, η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 30,6% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 10,2%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 40 & Γράφημα 40).

Πίνακας 40: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας καταλαβαίνουν τις δικές σας ξεχωριστές ανάγκες.

40. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας καταλαβαίνουν τις δικές σας ξεχωριστές ανάγκες					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	11	10,2	10,2	10,2
	Διαφωνώ	13	12,0	12,0	22,2
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	33	30,6	30,6	52,8
	Συμφωνώ	27	25,0	25,0	77,8
	Συμφωνώ απόλυτα	24	22,2	22,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

40. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας καταλαβαίνουν τις δικές σας ξεχωριστές ανάγκες



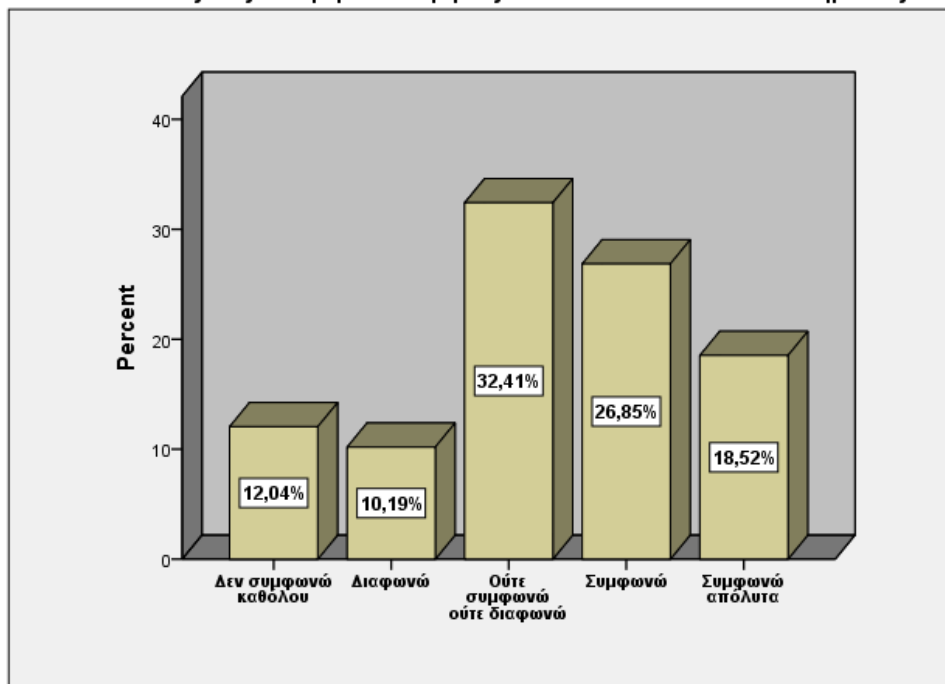
Γράφημα 40: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας καταλαβαίνουν τις δικές σας ξεχωριστές.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας αναφέρουν ακριβώς τότε θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες, η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 32,4% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 10,2%, απάντησε ότι διαφωνεί (βλ. Πίνακα 41 & Γράφημα 41).

Πίνακας 41: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας αναφέρουν ακριβώς τότε θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες.

41. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας αναφέρουν ακριβώς τότε θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	13	12,0	12,0	12,0
	Διαφωνώ	11	10,2	10,2	22,2
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	35	32,4	32,4	54,6
	Συμφωνώ	29	26,9	26,9	81,5
	Συμφωνώ απόλυτα	20	18,5	18,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

41. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας αναφέρουν ακριβώς πότε θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες



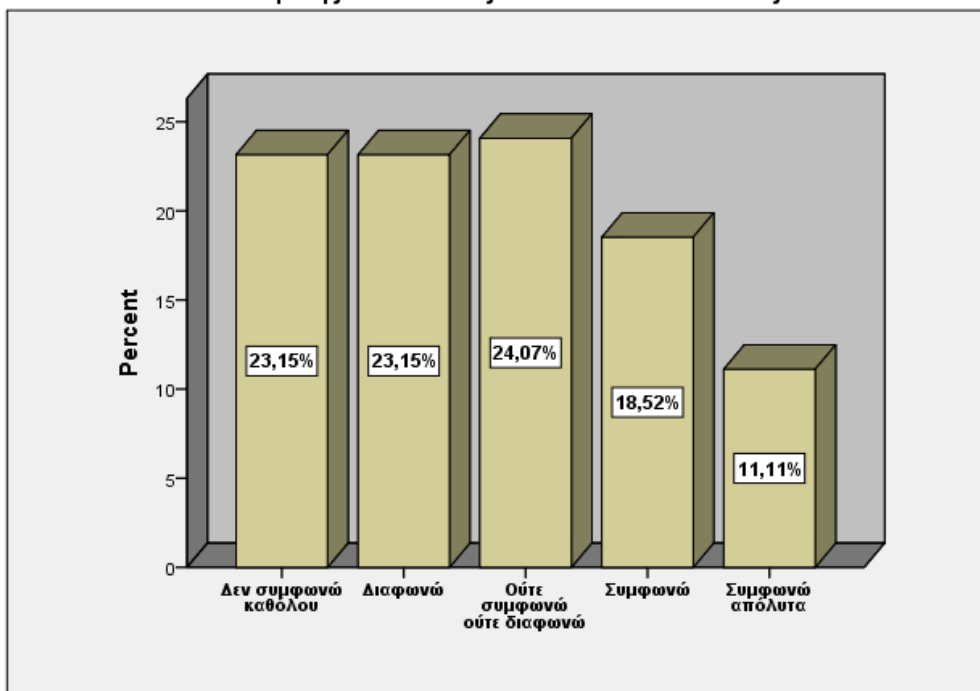
Γράφημα 41: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας αναφέρουν ακριβώς πότε θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι φυσικές εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι οπτικά ελκυστικές, η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 24,1% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 11,1%, απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα (βλ. Πίνακα 42 & Γράφημα 42).

Πίνακας 42: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι φυσικές εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι οπτικά ελκυστικές.

42. Οι φυσικές εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι οπτικά ελκυστικές					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	25	23,1	23,1	23,1
	Διαφωνώ	25	23,1	23,1	46,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	24,1	24,1	70,4
	Συμφωνώ	20	18,5	18,5	88,9
	Συμφωνώ απόλυτα	12	11,1	11,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

42. Οι φυσικές εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι οπτικά ελκυστικές



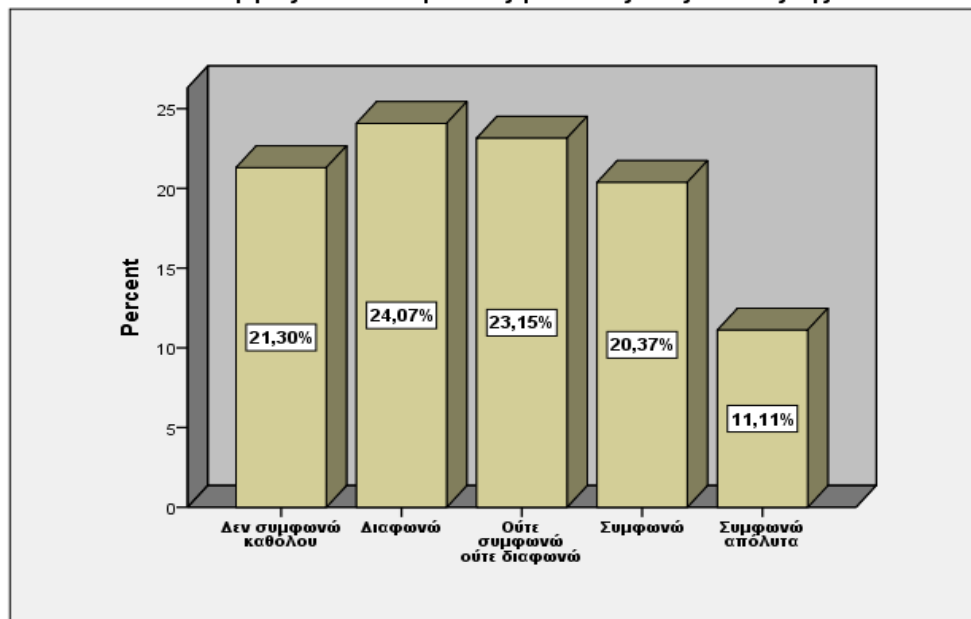
Γράφημα 42: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι φυσικές εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι οπτικά ελκυστικές.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες της, η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 24,1% απάντησε ότι διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 11,1%, απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα (βλ. Πίνακα 43 & Γράφημα 43).

Πίνακας 43: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες της.

43. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες της					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	23	21,3	21,3	21,3
	Διαφωνώ	26	24,1	24,1	45,4
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	25	23,1	23,1	68,5
	Συμφωνώ	22	20,4	20,4	88,9
	Συμφωνώ απόλυτα	12	11,1	11,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

43. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες της



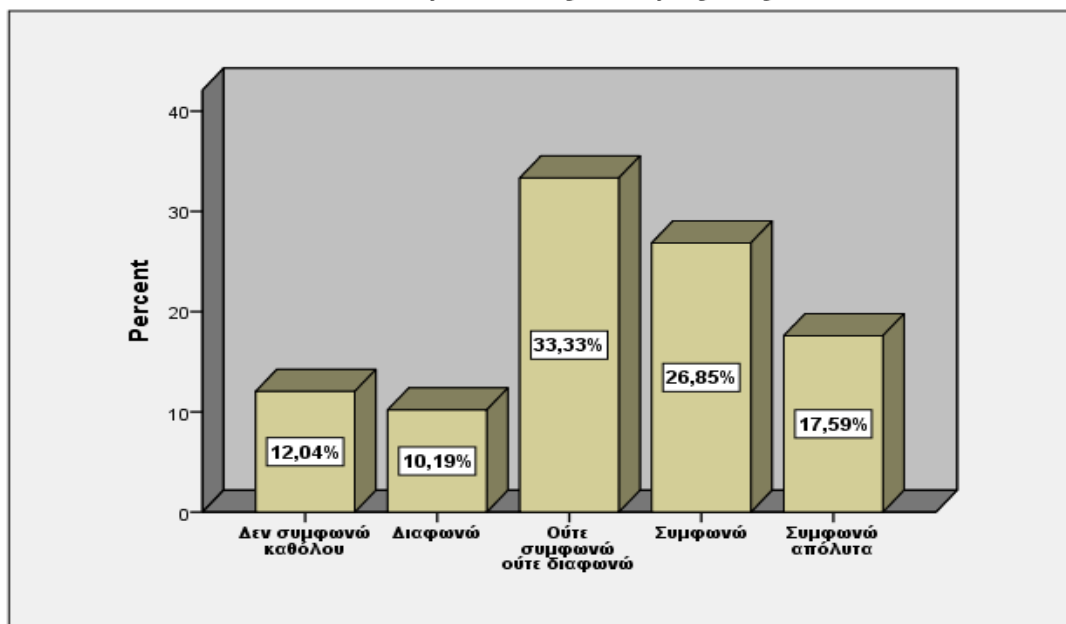
Γράφημα 43: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν η εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες της.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες τους, η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 33,3% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 10,2%, απάντησε ότι διαφωνεί (βλ. Πίνακα 44 & Γράφημα 44).

Πίνακας 44: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες τους.

44. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες σας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	13	12,0	12,0	12,0
	Διαφωνώ	11	10,2	10,2	22,2
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	36	33,3	33,3	55,6
	Συμφωνώ	29	26,9	26,9	82,4
	Συμφωνώ απόλυτα	19	17,6	17,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

44. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες τους



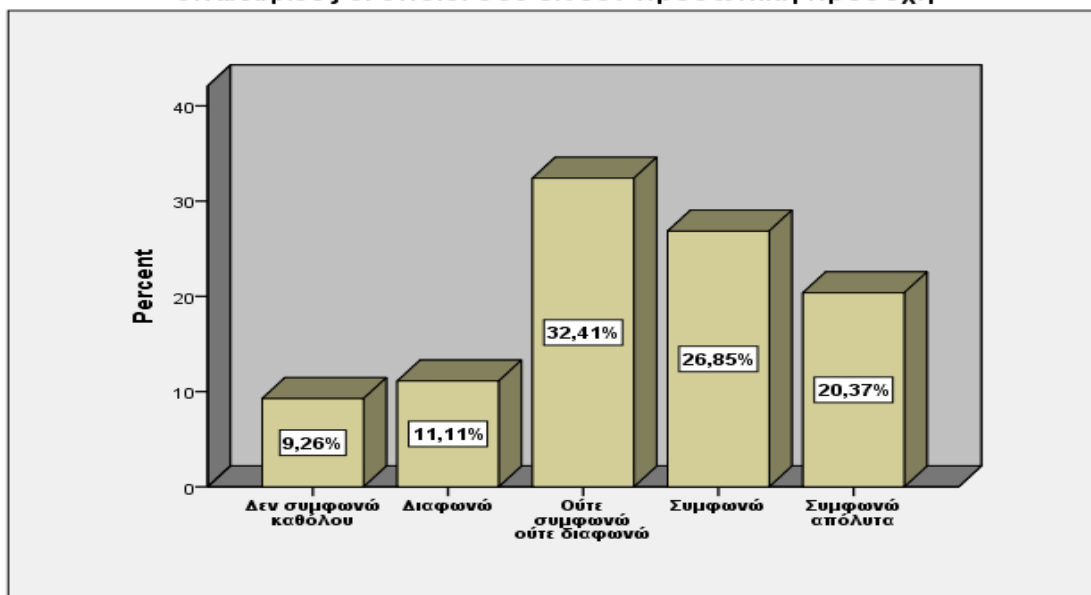
Γράφημα 44: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες τους.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει υπαλλήλους οι οποίοι σου δίνουν προσωπική προσοχή, η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 32,4% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ η μειοψηφία, σε ποσοστό 9,3%, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 45 & Γράφημα 45).

Πίνακας 45: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει υπαλλήλους οι οποίοι σου δίνουν προσωπική προσοχή.

45. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει υπαλλήλους οι οποίοι σου δίνουν προσωπική προσοχή					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	10	9,3	9,3	9,3
	Διαφωνώ	12	11,1	11,1	20,4
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	35	32,4	32,4	52,8
	Συμφωνώ	29	26,9	26,9	79,6
	Συμφωνώ απόλυτα	22	20,4	20,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

45. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει υπαλλήλους οι οποίοι σου δίνουν προσωπική προσοχή



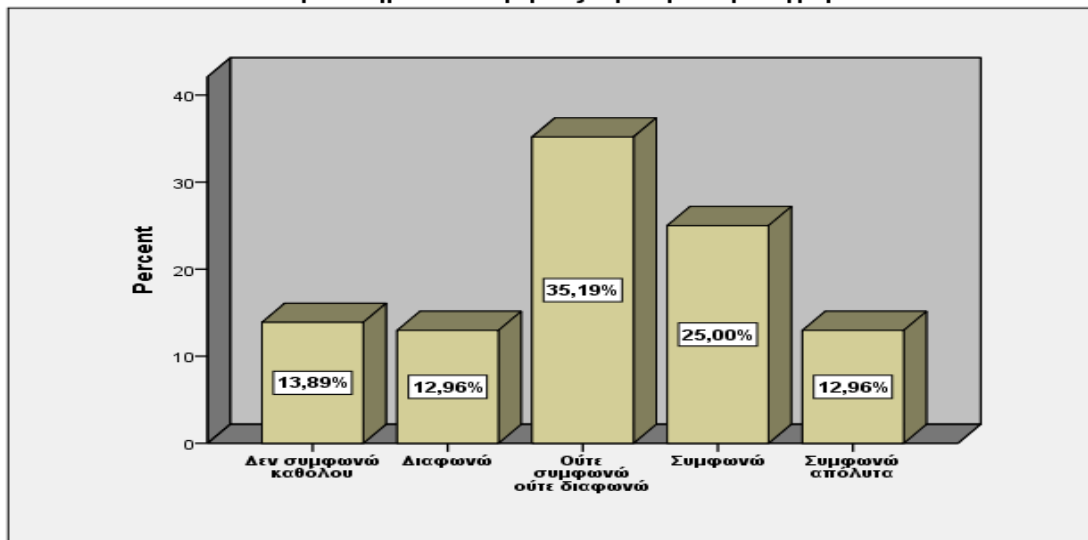
Γράφημα 45: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει υπαλλήλους οι οποίοι σου δίνουν προσωπική προσοχή.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εκτελεί την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή, η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 35,2% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό ενώ, ως προς τα χαμηλότερα ποσοστά, ένα ποσοστό ύψους 13,0% απάντησε ότι διαφωνεί ενώ ένα άλλο ποσοστό της τάξεως 13,0% απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα (βλ. Πίνακα 46 & Γράφημα 46).

Πίνακας 46: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εκτελεί την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή.

46. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εκτελεί την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	15	13,9	13,9	13,9
	Διαφωνώ	14	13,0	13,0	26,9
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	38	35,2	35,2	62,0
	Συμφωνώ	27	25,0	25,0	87,0
	Συμφωνώ απόλυτα	14	13,0	13,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

46. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εκτελεί την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή



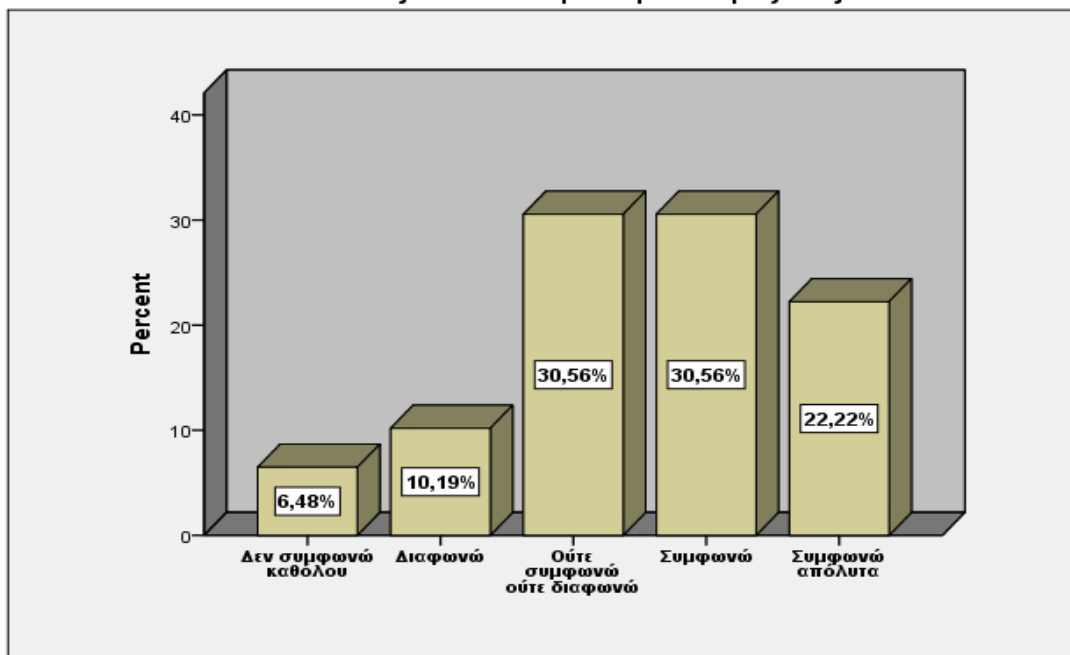
Γράφημα 46: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εκτελεί την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι σταθερά ευγενικοί μαζί τους, 30,6% των ερωτώμενων απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό, ένα άλλο 30,6% απάντησε ότι συμφωνεί ενώ η μειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 6,5% απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 47 & Γράφημα 47).

Πίνακας 47: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι σταθερά ευγενικοί μαζί τους.

47. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι σταθερά ευγενικοί μαζί σας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	7	6,5	6,5	6,5
	Διαφωνώ	11	10,2	10,2	16,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	33	30,6	30,6	47,2
	Συμφωνώ	33	30,6	30,6	77,8
	Συμφωνώ απόλυτα	24	22,2	22,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

47. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι σταθερά ευγενικοί μαζί σας



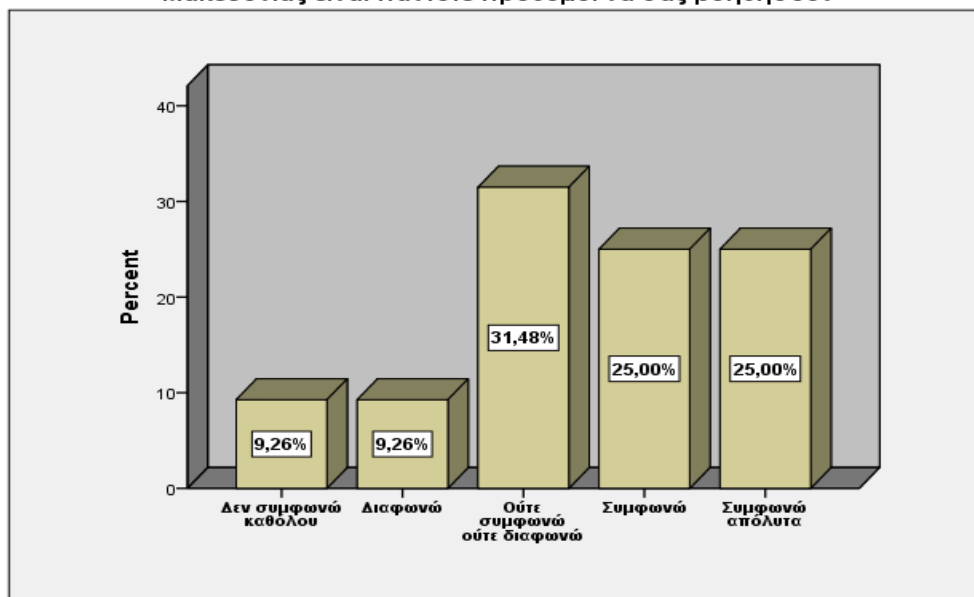
Γράφημα 47: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι σταθερά ευγενικοί μαζί τους.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι πάντοτε πρόθυμοι να τους βοηθήσουν, η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 31,5% των ερωτώμενων απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό, ενώ ένα ποσοστό της τάξεως του 9,3% απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου και ένα άλλο 9,3% απάντησε ότι διαφωνεί (βλ. Πίνακα 48 & Γράφημα 48).

Πίνακας 48: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι πάντοτε πρόθυμοι να τους βοηθήσουν.

48. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι πάντοτε πρόθυμοι να σας βοηθήσουν					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	10	9,3	9,3	9,3
	Διαφωνώ	10	9,3	9,3	18,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	34	31,5	31,5	50,0
	Συμφωνώ	27	25,0	25,0	75,0
	Συμφωνώ απόλυτα	27	25,0	25,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

48. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι πάντοτε πρόθυμοι να σας βοηθήσουν



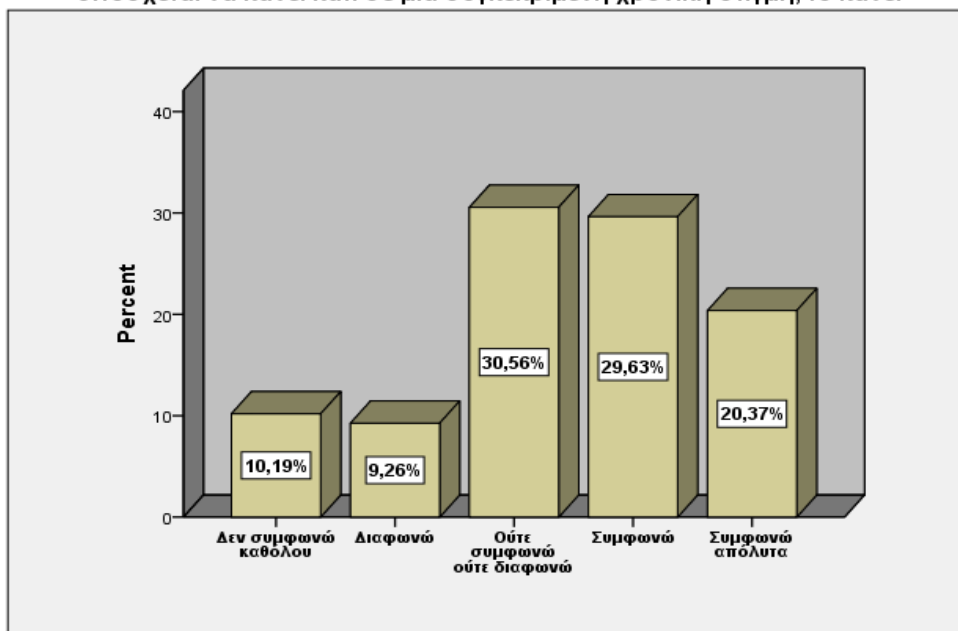
Γράφημα 48: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι πάντοτε πρόθυμοι να τους βοηθήσουν.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν Όταν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας υπόσχεται να κάνει κάτι σε μία συγκεκριμένη χρονική στιγμή, το κάνει, η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 30,6% των ερωτώμενων απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με τον ισχυρισμό, ενώ η μειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 10,2% των συμμετεχόντων, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 49 & Γράφημα 49).

Πίνακας 49: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν Όταν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας υπόσχεται να κάνει κάτι σε μία συγκεκριμένη χρονική στιγμή, το κάνει.

49. Όταν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας υπόσχεται να κάνει κάτι σε μία συγκεκριμένη χρονική στιγμή, το κάνει					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	11	10,2	10,2	10,2
	Διαφωνώ	10	9,3	9,3	19,4
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	33	30,6	30,6	50,0
	Συμφωνώ	32	29,6	29,6	79,6
	Συμφωνώ απόλυτα	22	20,4	20,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

49. Όταν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας υπόσχεται να κάνει κάτι σε μία συγκεκριμένη χρονική στιγμή, το κάνει



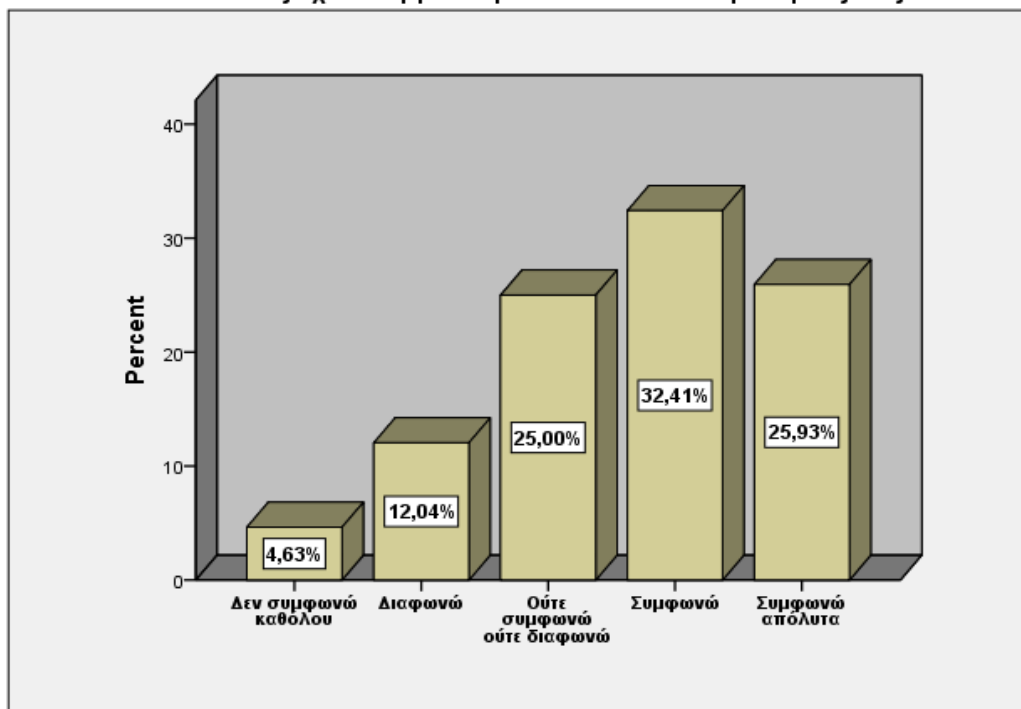
Γράφημα 49: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν όταν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας υπόσχεται να κάνει κάτι σε μία συγκεκριμένη χρονική στιγμή, το κάνει.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις τους, η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 33,4% των συμμετεχόντων απάντησε ότι συμφωνεί, ενώ η μειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 4,6% των συμμετεχόντων, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 50 & Γράφημα 50).

Πίνακας 50: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις τους.

50. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις σας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	5	4,6	4,6	4,6
	Διαφωνώ	13	12,0	12,0	16,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	27	25,0	25,0	41,7
	Συμφωνώ	35	32,4	32,4	74,1
	Συμφωνώ απόλυτα	28	25,9	25,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

50. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις σας



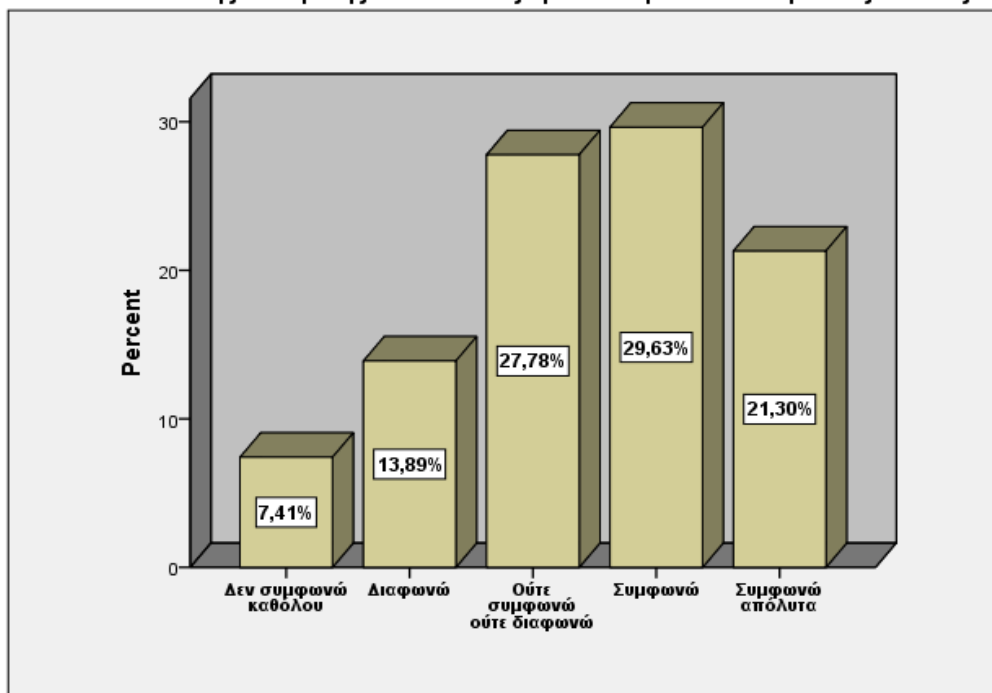
Γράφημα 50: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις τους.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν η συμπεριφορά των εργαζομένων της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες, η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 29,6%, απάντησε ότι συμφωνεί, ενώ η μειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 7,4% των συμμετεχόντων, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 51 & Γράφημα 51).

Πίνακας 51: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν η συμπεριφορά των εργαζομένων της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες.

51. Η συμπεριφορά των εργαζομένων της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	8	7,4	7,4	7,4
	Διαφωνώ	15	13,9	13,9	21,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	30	27,8	27,8	49,1
	Συμφωνώ	32	29,6	29,6	78,7
	Συμφωνώ απόλυτα	23	21,3	21,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

51. Η συμπεριφορά των εργαζομένων της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες



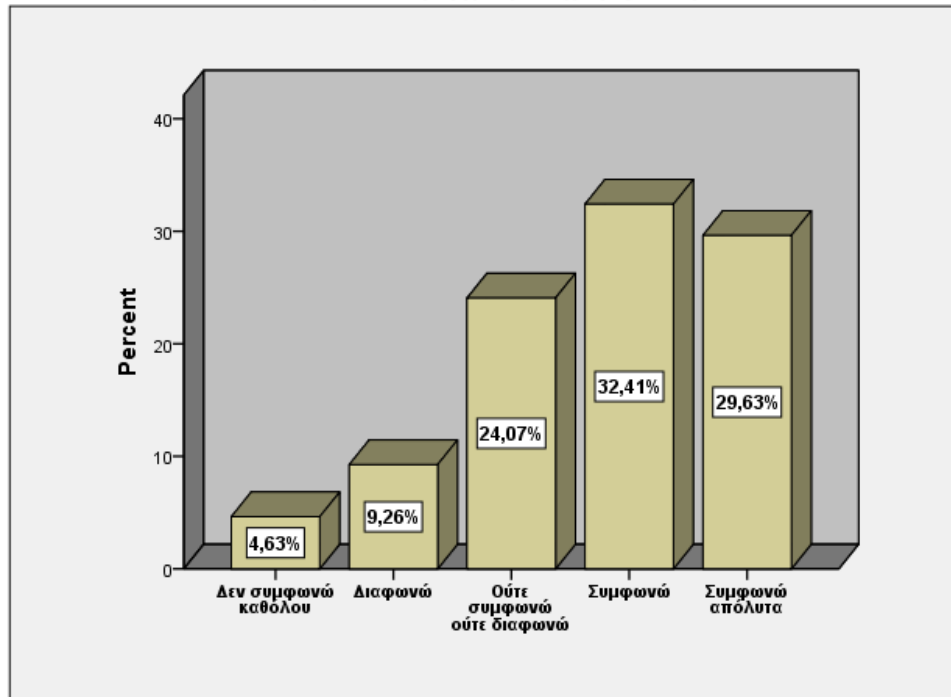
Γράφημα 51: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν η συμπεριφορά των εργαζομένων της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες.

Από τα στοιχεία του δείγματος αναφορικά με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας επιμένει στην έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη, η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 32,4%, απάντησε ότι συμφωνεί, ενώ η μειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 4,6% των συμμετεχόντων, απάντησε ότι δεν συμφωνεί καθόλου (βλ. Πίνακα 52 & Γράφημα 52).

Πίνακας 52: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας επιμένει στην έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη.

52. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας επιμένει στην έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν συμφωνώ καθόλου	5	4,6	4,6	4,6
	Διαφωνώ	10	9,3	9,3	13,9
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	24,1	24,1	38,0
	Συμφωνώ	35	32,4	32,4	70,4
	Συμφωνώ απόλυτα	32	29,6	29,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

52. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας επιμένει στην έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη



Γράφημα 52: Κατανομή του δείγματος σε σχέση με το εάν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας επιμένει στην έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη.

Όσον αφορά στην ερώτηση 53 του ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε, μία ερώτηση ανοιχτού τύπου στην οποία οι ερωτώμενοι έχουν την δυνατότητα να προσθέσουν κάποιο σχόλιο ή κάποια παρατήρηση σχετικά με το ερωτηματολόγιο, οι απαντήσεις που καταχωρήθηκαν ήταν μόλις έξι (6) στο σύνολο και εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα (βλ. Πίνακα 53).

Πίνακας 53: Κατανομή του δείγματος αναφορικά με το εάν έχουν να προσθέσουν κάποιο σχόλιο ή κάποια παρατήρηση σχετικά με το ερωτηματολόγιο.

53. Έχετε να προσθέσετε κάποιο σχόλιο ή κάποια παρατήρηση σχετικά με το ερωτηματολόγιο;					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	102	94,4	94,4	94,4	
	17 χρόνια παντρεμένος με γυναίκα από το εξωτερικό. Κατέθεσα τα χαρτιά της για ελληνική υπηκοότητα το Δεκέμβρη του 2014 και ακόμα δεν μας έχουν καλέσει. Επτά χρόνια περνάνε και δεν ξέρουμε τίποτα, δεν έχουμε ενημέρωση για τίποτα, δεν ξέρουμε που βαδίζουμε, δεν υπάρχει σχέδιο, δεν υπάρχει ανταπόκριση, δεν υπάρχει τίποτα, φαντάζομαι θα περάσουν αλλά επτά και σε μια άλλη έρευνα θα τα ξαναγράψω. Το χειρότερο πράγμα στην Ελλάδα εκτός από άτομο με αναπηρία που πρέπει να εξυπηρετηθεί είναι να είσαι και αλλοδαπός.	1	,9	,9	95,4
	Ενδιαφέρουσα δόμηση του ερωτηματολογίου, εύστοχες ερωτήσεις.	1	,9	,9	96,3
	Όλα παίζουν ρόλο σε τι υπάλληλο θα πέσεις και σε τι ψυχολογική κατάσταση βρίσκεται.	1	,9	,9	97,2
	Όχι	1	,9	,9	98,1
	Προτείνεται η άμεση απάντηση μέσω τηλεφώνου ή viber ή email ή και όλα για τον εξυπηρετούμενο από την Περιφέρεια κι όχι μόνο.	1	,9	,9	99,1
	Χρειάζεται περισσότερο προσωπικό.	1	,9	,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

7.2. Ερευνητικές Υποθέσεις

Ως αρμοδιότερο κριτήριο για την εξέταση των Ερευνητικών Υποθέσεων και την ανεύρεση στατιστικά σημαντικών συσχετίσεων ή διαφορών, κρίθηκε η εφαρμογή του Chi-Square Test με βάση τα δημογραφικά στοιχεία, καθώς πραγματοποιήθηκε ο έλεγχος της ύπαρξης κανονικότητας (Test of Normality) και Ομοιογένειας (Homogeneity) στα δεδομένα και διαπιστώθηκε ότι υπάρχει κανονικότητα στα δεδομένα. Το στατιστικό κριτήριο έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των απαντήσεων ως προς το φύλο. Τα πορίσματα παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω. Για τον έλεγχο των υπολοίπων Ερευνητικών Υποθέσεων της έρευνας, χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό κριτήριο T-Test (Independent Samples T-Test), καθώς και η γραμμική ανάλυση παλινδρόμησης (Linear Regression Analysis), αφού ελέγχθηκε ότι πληρούνται οι απαιτούμενες παραδοχές.

Ερευνητική Υπόθεση 1:- *Υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και στην κατηγορία εξυπηρετούμενων που ανήκουν οι ερωτώμενοι;*

H₀: Δεν υπάρχει καμία συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και στην κατηγορία εξυπηρετούμενων που ανήκουν οι ερωτώμενοι.

H₁: Υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και στην κατηγορία εξυπηρετούμενων που ανήκουν οι ερωτώμενοι.

Προκειμένου να εξεταστεί η προαναφερόμενη Ερευνητική Υπόθεση, έγινε εφαρμογή του στατιστικού κριτηρίου Chi-Square Test στα δεδομένα. Ο Πίνακας “**Chi- Square Tests**” δείχνει την ύπαρξη στατιστικής σημαντικότητας. Ο Πίνακας μας δείχνει ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και στην κατηγορία εξυπηρετούμενων που ανήκουν οι ερωτώμενοι. Επομένως, η μηδενική υπόθεση **H₀** η οποία υποστηρίζει ότι δεν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και στην κατηγορία εξυπηρετούμενων που ανήκουν οι ερωτώμενοι, ισχύει, αφού Sig.= 0,063, επομένως: p-value= >5%, $\chi^2(7)= 13,399$, p= 0,063 (βλ. Πίνακα 54).

Πίνακας 54: Πίνακας εφαρμογής του Chi-Square Test ανάμεσα στο φύλο και την κατηγορία εξυπηρετούμενων που ανήκουν οι ερωτώμενοι.

Πίνακας 54. Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,399^a	7	,063
Likelihood Ratio	15,169	7	,034
Linear-by-Linear Association	,016	1	,900
N of Valid Cases	108		

Ο Πίνακας “**Crosstabulation**” που ακολουθεί παρακάτω, αναγράφει τον διαχωρισμό του δείγματος μεταξύ του φύλου και την κατηγορία εξυπηρετούμενων που ανήκουν οι ερωτώμενοι. Από τον Πίνακα διαπιστώνουμε ότι οι Γυναίκες (Count=21) δηλώνουν σε μεγαλύτερο ποσοστό της τάξεως του 19,4% έναντι των Ανδρών (Count= 19) οι οποίοι δηλώνουν σε ένα ποσοστό της τάξεως του 17,6% ότι ανήκουν στην κατηγορία εξυπηρετούμενων των Υπηκόων τρίτης χώρας (βλ. Πίνακα 54.1).

Πίνακας 54.1: Διασταύρωση των απαντήσεων ανάμεσα στο φύλο και την κατηγορία εξυπηρετούμενων που ανήκουν οι ερωτώμενοι.

Πίνακας 54.1. Επιλέξτε σε ποια κατηγορία εξυπηρετούμενων ανήκετε * Φύλο Crosstabulation					
		1. Φύλο			Total
		Άρρεν	Θήλυ		
5. Επιλέξτε σε ποια κατηγορία εξυπηρετούμενων ανήκετε	Υπήκοος τρίτης χώρας	Count	19	21	40
		% of Total	17,6%	19,4%	37,0%
	Μέλος οικογένειας υπηκόου τρίτης χώρας	Count	8	1	9
		% of Total	7,4%	0,9%	8,3%
	Δικηγόρος	Count	2	11	13
		% of Total	1,9%	10,2%	12,0%
	Υπάλληλος συνεργαζόμενου φορέα ΝΠΔΔ	Count	6	5	11
		% of Total	5,6%	4,6%	10,2%
	Υπάλληλος φορέας ΝΠΙΔ	Count	1	1	2
		% of Total	0,9%	0,9%	1,9%
	Ιδιώτης Έλληνας πολίτης ή πολίτης κράτους μέλους Ε.Ε.	Count	17	13	30
		% of Total	15,7%	12,0%	27,8%
	Δημόσιος Υπάλληλος	Count	1	1	2
		% of Total	0,9%	0,9%	1,9%
	Αστυνομικός	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,9%	0,9%
	Total	Count	54	54	108
		% of Total	50,0%	50,0%	100,0%

Συμπέρασμα: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ανάμεσα στο φύλο και την κατηγορία εξυπηρετούμενων που ανήκουν οι ερωτώμενοι.

Ερευνητική Υπόθεση2:- Υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;

H₀: Δεν υπάρχει καμία συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

H₁: Υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Προκειμένου να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, εφαρμόστηκε το στατιστικό κριτήριο T-Test (Independent Samples T-Test) μέσω της χρήσης του S.P.S.S (βλ. Πίνακα 55). Το T-Test εμφάνισε τα ακόλουθα αποτελέσματα:

Πίνακας 55: Πίνακας εφαρμογής T-Test ανάμεσα στο φύλο και την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Πίνακας 55. Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;	Equal variances assumed	10,353	,002	1,733	106	,086	,389	,224	-,056	,834
	Equal variances not assumed			1,733	97,889	,086	,389	,224	-,057	,834

Βάσει των αποτελεσμάτων του τεστ προκύπτει ότι: $t(106) = 1,733$, $p = 0,002$, επομένως αφού $p\text{-value} = < 5\%$, η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται και ισχύει η εναλλακτική, η οποία υποστηρίζει ότι υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Ο Πίνακας “Group Statistics” που ακολουθεί παρακάτω, αναγράφει τον διαχωρισμό του δείγματος μεταξύ του φύλου (βλ. Πίνακα 55.1). Από τον Πίνακα, διαπιστώνουμε ότι οι Γυναίκες δηλώνουν σε λίγο μεγαλύτερο βαθμό (**μ.ο: 3,78, τ.α: 0,984**), έναντι των Ανδρών (**μ.ο: 3,39, τ.α: 1,323**) ότι είναι ικανοποιημένες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Πίνακας 55.1. Group Statistics					
	Φύλο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;	Άρρεν	54	3,78	,984	,134
	Θήλυ	54	3,39	1,323	,180

Συμπέρασμα: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ανάμεσα στο φύλο και την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Ερευνητική Υπόθεση3:- Υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και του αισθήματος ασφάλειας κατά την διεκπεραίωση των συναλλαγών με την υπηρεσία;

H₀: Δεν υπάρχει καμία συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και του αισθήματος ασφάλειας κατά την διεκπεραίωση των συναλλαγών με την υπηρεσία.

H₁: Υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και του αισθήματος ασφάλειας κατά την διεκπεραίωση των συναλλαγών με την υπηρεσία.

Προκειμένου να ελεγχθεί εάν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και το αίσθημα ασφάλειας κατά την διεκπεραίωση των συναλλαγών με την υπηρεσία, εφαρμόστηκε το στατιστικό κριτήριο T-Test (Independent Samples T-Test) μέσω της χρήσης του S.P.S.S (βλ. Πίνακα 56). Το T-Test εμφάνισε τα ακόλουθα αποτελέσματα:

Πίνακας 56. Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
10. Θα λέγατε ότι νιώθετε ασφαλείς κατά τις συναλλαγές σας με την υπηρεσία;	Equal variances assumed	5,699	,019	1,014	106	,313	,222	,219	-,212	,657
	Equal variances not assumed			1,014	103,189	,313	,222	,219	-,212	,657

Βάσει των αποτελεσμάτων του τεστ προκύπτει ότι: $t(106) = 1,014$, $p = 0,019$, επομένως αφού $p\text{-value} < 5\%$, η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται και ισχύει η εναλλακτική, η οποία υποστηρίζει ότι υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο φύλο και το αίσθημα ασφάλειας κατά την διεκπεραίωση των συναλλαγών με την υπηρεσία. Ο Πίνακας “**Group Statistics**” που ακολουθεί παρακάτω, αναγράφει τον διαχωρισμό του δείγματος μεταξύ του φύλου (βλ. Πίνακα 56.1). Από τον Πίνακα, διαπιστώνουμε ότι οι Άνδρες δηλώνουν σε λίγο μεγαλύτερο βαθμό (**μ.ο: 3,89, τ.α: 1,040**), έναντι των Γυναικών (**μ.ο. 3,67, τ.α: 1,229**) ότι αισθάνονται ασφάλεια κατά την διεκπεραίωση των συναλλαγών με την υπηρεσία.

Πίνακας 56.1. Group Statistics					
	1. Φύλο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
10. Θα λέγατε ότι νιώθετε ασφαλείς κατά τις συναλλαγές σας με την υπηρεσία;	Άρρεν	54	3,89	1,040	,142
	Θήλυ	54	3,67	1,229	,167

Συμπέρασμα: Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ανάμεσα στο φύλο το αίσθημα ασφάλειας κατά την διεκπεραίωση των συναλλαγών με την υπηρεσία.

7.3. Ανάλυση αξιοπιστίας του Α' Μέρους του Ερωτηματολογίου (Αντιλήψεις)

Προκειμένου να ελεγχθεί η αξιοπιστία των μετρήσεων του Α' Μέρους του Ερωτηματολογίου (Αντιλήψεις), υπολογίστηκε μέσω του S.P.S.S. ο δείκτης Cronbach's Alpha, ο οποίος παρουσίασε υψηλή αξιοπιστία μέτρησης ($\alpha > 0.70$) για τις διαστάσεις της Ενσυναίσθησης (Empathy), αφού Cronbach's Alpha = 0,950 \Rightarrow 95% (βλ. Πίνακα 57.4), ενώ για τις διαστάσεις των Υλικών στοιχείων (Tangibles), ο δείκτης Cronbach's Alpha παρουσίασε χαμηλή αξιοπιστία μέτρησης ($\alpha < 0.70$), αφού Cronbach's Alpha = 0,515 \Rightarrow 51,5% (βλ. Πίνακα 57).

Πίνακας 57. Υλικά στοιχεία (Tangibles)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,539	,515	3

Πίνακας 57.1. Αξιοπιστία (Reliability)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,926	,926	5

Πίνακας 57.2. Ανταπόκριση (Responsiveness)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,774	,774	3

Πίνακας 57.3. Assurance (Ασφάλεια)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,914	,914	3

Πίνακας 57.4. Ενσυναίσθηση (Empathy)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,950	,951	7

7.4. Ανάλυση αξιοπιστίας του Β' Μέρους του Ερωτηματολογίου (Προσδοκίες)

Προκειμένου να ελεγχθεί η αξιοπιστία των μετρήσεων του Β' Μέρους του Ερωτηματολογίου (Προσδοκίες), υπολογίστηκε μέσω του S.P.S.S. ο δείκτης Cronbach's Alpha, ο οποίος παρουσίασε υψηλή αξιοπιστία μέτρησης ($\alpha > 0.70$) για τις διαστάσεις της Αξιοπιστίας (Reliability), αφού Cronbach's Alpha = 0,949 \Rightarrow 94,9% (βλ. Πίνακα 58.1), ενώ για τις διαστάσεις της **Ανταπόκρισης (Responsiveness)** ο δείκτης Cronbach's Alpha παρουσίασε χαμηλή αξιοπιστία μέτρησης ($\alpha < 0.70$), αφού Cronbach's Alpha = 0,857 \Rightarrow 85,7% (βλ. Πίνακα 58.2).

Πίνακας 58. Υλικά στοιχεία (Tangibles)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,865	,862	4

Πίνακας 58.1. Αξιοπιστία (Reliability)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,949	,949	6

Πίνακας 58.2. Ανταπόκριση (Responsiveness)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,857	,857	3

Πίνακας 58.3. Assurance (Ασφάλεια)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,925	,926	4

Πίνακας 58.4. Ενσυναίσθηση (Empathy)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,932	,933	5

7.5. Μέσοι Όροι Αντιλήψεων - Προσδοκιών

Στον παρακάτω Πίνακα αποτυπώνονται συγκεντρωτικά οι Μέσοι Όροι αντιλήψεων, προσδοκιών και χασμάτων:

Πίνακας 58.5. Μέσοι Όροι αντιλήψεων και προσδοκιών:

Προσδοκία	Μέσος Όρος	Αντίληψη	Μέσος Όρος
11. Οι δημόσιες επιχειρήσεις θα πρέπει να έχουν εξοπλισμό που έχει μοντέρνα όψη	4,23	32. Όταν έχετε ένα πρόβλημα, η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του	3,39
12. Οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν	3,69	36. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας παρέχει ατομική προσοχή	3,31
13. Όταν οι δημόσιες επιχειρήσεις υπόσχονται να κάνουν κάτι σε μία συγκεκριμένη στιγμή, το κάνουν	3,53	37. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας κατέχει εξοπλισμό που φαίνεται μοντέρνος	2,84
14. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων των δημοσίων οργανισμών εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	3,38	38. Εσείς αισθάνεστε ασφαλής στις συναλλαγές σας με τη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας	3,54

16. Οι εξυπηρετούμενοι των δημοσίων οργανισμών αισθάνονται ασφαλείς κατά τις συναλλαγές τους	3,68	39. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμφανίζονται περιποημένοι	3,92
17. Οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες	3,04	40. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας καταλαβαίνουν τις δικές σας ξεχωριστές ανάγκες	3,37
19. Όταν οι πολίτες έχουν κάποιο πρόβλημα, οι δημόσιοι οργανισμοί δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον για την λύση του	3,28	41. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας αναφέρουν ακριβώς πότε θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες	3,30
20. Οι φυσικές κτιριακές εγκαταστάσεις στις δημόσιες υπηρεσίες είναι οπτικά ελκυστικές	2,66	42. Οι φυσικές εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι οπτικά ελκυστικές	2,71
22. Οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών	3,57	43. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών &	2,76

έχουν καλή εξωτερική εμφάνιση		Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες της	
23. Οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών είναι πάντα πρόθυμοι να βοηθήσουν τους πολίτες	3,40	44. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δεν είναι ποτέ	3,28
25. Οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν υπάλληλους που προσφέρουν στους πολίτες προσωπική προσοχή	3,31	45. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει υπαλλήλους οι οποίοι σου δίνουν	3,38
27. Οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν τα ενδιαφέροντα των πολιτών συνεχώς στο μυαλό τους	2,77	48. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι πάντοτε πρόθυμοι να σας βοηθήσουν	3,47
28. Οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις των πολιτών	3,54	50. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις σας	3,63
29. Οι υπάλληλοι των	3,34	51. Η συμπεριφορά	3,44

δημοσίων υπηρεσιών δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες των πολιτών		των εργαζομένων της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες	
31. Οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών καταλαβαίνουν τις ειδικές ανάγκες των πολιτών τους	3,26		

7.6. Εφαρμογή του Paired Samples T-Test

Στον παρακάτω Πίνακα αποτυπώνεται το χάσμα μεταξύ των Μέσων Όρων των αντιλήψεων και των προσδοκιών τα οποία εμφανίζουν στατιστική σημαντικότητα, πιο συγκεκριμένα $p\text{-value} < 0,05$, Sig. (2-tailed) $< 0,005$:

Πίνακας 58.6. Χάσμα των Μέσων Όρων μεταξύ αντιλήψεων και προσδοκιών.

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	<p><u>Υλικά στοιχεία:</u></p> <p>11. Οι δημόσιες επιχειρήσεις θα πρέπει να έχουν εξοπλισμό που έχει μοντέρνα όψη - 37. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας κατέχει εξοπλισμό που φαίνεται μοντέρνος</p>	1,389	1,503	,145	1,102	1,676	9,604	107	,000

Pair 2	<u>Υλικά στοιχεία:</u> 20. Οι φυσικές κτιριακές εγκαταστάσεις στις δημόσιες υπηρεσίες είναι οπτικά ελκυστικές - 42. Οι φυσικές εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι οπτικά ελκυστικές	-,056	1,167	,112	-,278	,167	-,495	107	,622
Pair 3	<u>Υλικά στοιχεία:</u> 22. Οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών έχουν καλή εξωτερική εμφάνιση - 39. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμφανίζονται περιποιημένοι	-,343	,968	,093	-,527	-,158	-3,677	107	,000

Pair 4	<p><u>Ανταπόκριση:</u></p> <p>12. Οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς πότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν - 41. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας αναφέρουν ακριβώς πότε θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες</p>	,398	1,394	,134	,132	,664	2,969	107	,004
Pair 5	<p><u>Ανταπόκριση:</u></p> <p>23. Οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών είναι πάντα πρόθυμοι να βοηθήσουν τους πολίτες - 44. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δεν είναι ποτέ</p>	,120	1,331	,128	-,133	,374	,940	107	,349

<p>Pair 6</p>	<p><u>Ανταπόκριση:</u></p> <p>29. Οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες των πολιτών - 48. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι πάντοτε πρόθυμοι να σας βοηθήσουν</p>	<p>-,130</p>	<p>1,479</p>	<p>,142</p>	<p>-,412</p>	<p>,153</p>	<p>-,911</p>	<p>107</p>	<p>,365</p>
<p>Pair7</p>	<p><u>Εμπιστοσύνη:</u></p> <p>14. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων των δημοσίων οργανισμών εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες - 51. Η συμπεριφορά των εργαζομένων της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες</p>	<p>-,056</p>	<p>,975</p>	<p>,094</p>	<p>-,241</p>	<p>,130</p>	<p>-,592</p>	<p>107</p>	<p>,555</p>

Pair8	<u>Εμπιστοσύνη:</u> 16. Οι εξυπηρετούμενοι των δημοσίων οργανισμών αισθάνονται ασφαλείς κατά τις συναλλαγές τους - 38. Εσείς αισθάνεστε ασφαλής στις συναλλαγές σας με τη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας	,139	1,172	,113	-,085	,362	1,232	107	,221
Pair9	<u>Εμπιστοσύνη:</u> 28. Οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις των πολιτών - 50. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις σας	-,093	,933	,090	-,271	,085	-1,032	107	,305

<p>Pair 10</p>	<p><u>Ενσυναίσθηση:</u> 17. Οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες - 43. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες της</p>	<p>,278</p>	<p>1,331</p>	<p>,128</p>	<p>,024</p>	<p>,532</p>	<p>2,168</p>	<p>107</p>	<p>,032</p>
<p>Pair 11</p>	<p><u>Ενσυναίσθηση:</u> 19. Όταν οι πολίτες έχουν κάποιο πρόβλημα, οι δημόσιοι οργανισμοί δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον για την λύση του - 32. Όταν έχετε ένα πρόβλημα, η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του</p>	<p>-,111</p>	<p>1,044</p>	<p>,100</p>	<p>-,310</p>	<p>,088</p>	<p>-1,106</p>	<p>107</p>	<p>,271</p>

Pair 12	<u>Ενσυναίσθηση:</u> 25. Οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν υπάλληλους που προσφέρουν στους πολίτες προσωπική προσοχή - 36. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας παρέχει ατομική προσοχή	,000	1,144	,110	-,218	,218	,000	107	1,000
Pair 13	<u>Ενσυναίσθηση:</u> 27. Οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν τα ενδιαφέροντα των πολιτών συνεχώς στο μυαλό τους - 45. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει υπαλλήλους οι οποίοι σου δίνουν	-,611	1,191	,115	-,838	-,384	-5,334	107	,000

Pair 14	<u>Ενσυναίσθηση:</u> 31. Οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών καταλαβαίνουν τις ειδικές ανάγκες των πολιτών τους - 40. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας καταλαβαίνουν τις δικές σας ξεχωριστές ανάγκες	- ,111	1,147	,110	-,330	,108	-1,007	107	,316
---------	---	--------	-------	------	-------	------	--------	-----	------

Pair 15	<u>Αξιοπιστία:</u> 11. Οι δημόσιες επιχειρήσεις θα πρέπει να έχουν εξοπλισμό που έχει μοντέρνα όψη - 46. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εκτελεί την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή	1,130	1,375	,132	,867	1,392	8,540	107	,000
---------	--	-------	-------	------	------	-------	-------	-----	------

Pair16	<p><u>Αξιοπιστία:</u></p> <p>12. Οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς πότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν -</p> <p>41. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας αναφέρουν ακριβώς πότε θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες</p>	,398	1,394	,134	,132	,664	2,969	107	,004
Pair17	<p><u>Αξιοπιστία:</u></p> <p>13. Όταν οι δημόσιες επιχειρήσεις υπόσχονται να κάνουν κάτι σε μία συγκεκριμένη στιγμή, το κάνουν -</p> <p>49. Όταν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας υπόσχεται να κάνει κάτι σε μία συγκεκριμένη χρονική στιγμή, το κάνει</p>	,120	1,190	,114	-,107	,347	1,052	107	,295

Pair18	<p><u>Αξιοπιστία:</u></p> <p>16. Οι εξυπηρετούμενοι των δημοσίων οργανισμών αισθάνονται ασφαλείς κατά τις συναλλαγές τους</p> <p>- 34. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας παρέχει τις υπηρεσίες της στην ώρα που υποσχέθηκε πως θα το κάνει</p>	,278	1,198	,115	,049	,506	2,409	107	,018
Pair19	<p><u>Αξιοπιστία:</u></p> <p>20. Οι φυσικές κτιριακές εγκαταστάσεις στις δημόσιες υπηρεσίες είναι οπτικά ελκυστικές</p> <p>- 52. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας επιμένει στην έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη</p>	-1,074	1,351	,130	-1,332	-,816	-8,260	107	,000

7.7. Εφαρμογή Γραμμικής Παλινδρόμησης (Linear Regression) στα δεδομένα της έρευνας

Για να διερευνηθούν οι Ερευνητικές Υποθέσεις, έγινε εφαρμογή της Γραμμικής Παλινδρόμησης (Linear Regression). Αφού εξασφαλίστηκε σε καθεμία από τις ακόλουθες Ερευνητικές Υποθέσεις ότι δεν υπάρχει παραβίαση καμίας από τις παραδοχές της πολυσυγγραμμικότητας (Assumptions), εφαρμόστηκε η Γραμμική Παλινδρόμηση (Linear Regression) στα δεδομένα της έρευνας. Ακολουθούν αναλυτικά παρακάτω οι Παραδοχές που ελήφθησαν υπόψιν για να διεξαχθεί η ανάλυση:

Παραδοχές πολυσυγγραμμικότητας:

- 1) Η τιμή του r που αναπαριστά τη σχέση(-εις) μεταξύ των δεικτών πρόβλεψης (Predictors) να είναι λιγότερο κοντά στην τιμή: 0,7 και -0,7 (Correlations table).
- 2) Ο δείκτης ανοχής (Tolerance value) να είναι πάνω από 0,1 και $VIF < 10$ (Coefficients table). Οι τιμές των residual να είναι ανεξάρτητες.
- 3) Durbin-Watson να είναι μεταξύ 1 και 3 (Model Summary table). Οι τιμές των residual να είναι κανονικά κατανομημένες.
- 4) Οι κουκκίδες του Normal P-Plot να είναι κοντά στη γραμμή. Ομογενοποίηση (Homoscedasticity).
- 5) Κανένα προφανές πρότυπο στο διάγραμμα διασποράς. Να μην υπάρχουν υποθέσεις που επηρεάζουν τη μεροληψία (bias) του μοντέλου.
- 6) Η μέγιστη τιμή του δείκτη Cook's distance να είναι κάτω από 1 (Residual Statistic table).

Επίσης, προκειμένου να ελεγχθεί η αξιοπιστία των μετρήσεων του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου, υπολογίστηκε μέσω του SPSS ο δείκτης Cronbach's Alpha (βλ. Πίνακα Reliability Statistics), ο οποίος βρέθηκε να είναι αρκετά υψηλός, Cronbach's Alpha= 0,977 (97,7%).

Πίνακας Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,977	,979	48

Ερευνητική Υπόθεση 1:- Υπάρχει μοντέλο πρόβλεψης ανάμεσα στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν;

Προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι δεν υπήρξε πολυσυγγραμμικότητα στην κατασκευή του μοντέλου Πρόβλεψης, υπολογίστηκε ο δείκτης συσχέτισης του Pearson για να εξεταστεί η σχέση μεταξύ των δεικτών πρόβλεψης (Predictors). Ο συντελεστής ($r = 0,28$) υπέδειξε ότι δεν παραβιάστηκε η παραδοχή της πολυσυγγραμμικότητας (βλ. Πίνακα 55). Επιπλέον, οι τιμές του δείκτη ανοχής (1,0) και VIF(1,0) δεν έδειξαν παραβίαση της εν λόγω παραδοχής (βλ. Πίνακα 55.4). Υπολογίστηκε επίσης και η τιμή Durbin-Watson ($= 1,85$), προκειμένου να γίνει εκτίμηση της παραδοχής ότι οι τιμές των residual είναι ανεξάρτητες, η οποία υπέδειξε ότι δεν παραβιάστηκε αυτή η παραδοχή (βλ. Πίνακα 55.2). Δημιουργήθηκε ένα διάγραμμα P-Plot προκειμένου να εξασφαλιστεί η παραδοχή ότι οι τιμές των residual ήταν κανονικά κατανοημένες και το εν λόγω διάγραμμα δεν υπέδειξε παραβίαση αυτής της παραδοχής. Προκειμένου να γίνει εκτίμηση της παραδοχής ότι η διακύμανση των residual είναι σταθερή (Homoscedasticity) δημιουργήθηκε ένα διάγραμμα διασποράς. Το διάγραμμα αυτό δεν υπέδειξε παραβίαση της εν λόγω παραδοχής (βλ. Διάγραμμα 1). Προκειμένου να γίνει εκτίμηση της παραδοχής ότι η διακύμανση των residual είναι σταθερή (Homoscedasticity) δημιουργήθηκε ένα διάγραμμα διασποράς (Scatterplot) και το διάγραμμα αυτό δεν υπέδειξε παραβίαση της εν λόγω παραδοχής (βλ. Διάγραμμα 2). Υπολογίστηκαν οι τιμές Cook's distance (βλ. Πίνακα 55.5) προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι δεν υπήρχαν υποθέσεις που επηρεάζουν τη μεροληψία (bias) του μοντέλου και δεν εντοπίστηκε παραβίαση, αφού Cook's distance, Maximum = 0,096.

Διεξήχθη ανάλυση γραμμικής παλινδρόμησης μέσω της χρήσης της Μεθόδου Enter (βλ. Πίνακα 55.1), προκειμένου να ελεγχθεί εάν μπορεί να προβλεφθεί η μία μεταβλητή μέσω της άλλης (εξαρτημένη και ανεξάρτητη), δηλαδή εάν υπάρχει Πρόβλεψη ανάμεσα στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες (εξαρτημένη μεταβλητή) και στο εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν (ανεξάρτητη μεταβλητή). Το μοντέλο ήταν σημαντικό $F(1) = 8,976$, $p = 0,003$, εξηγώντας το 7,8% ($R^2 = 0,078$) της διακύμανσης στη μεταβλητή αποτελέσματος (outcome).

Συμπέρασμα: Υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν. Η ανεξάρτητη μεταβλητή του «εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν» ($B = 2,638$, $t = 7,904$, $p = 0,000$) συνεισέφερε σημαντικά στο μοντέλο.

Πίνακας 55. Correlations			
		9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;	12. Οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν
Pearson Correlation	9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;	1,000	,279
	12. Οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν	,279	1,000
Sig. (1-tailed)	9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;	.	,002
	12. Οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν	,002	.
N	9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;	108	108
	12. Οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν	108	108

Πίνακας 55.1. Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	12. Οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς πότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν ^b		Enter
a. Dependent Variable: 9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;			
b. All requested variables entered.			

Πίνακας 55.2. Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,279 ^a	,078	,069	1,136	1,858
a. Predictors: (Constant), 12. Οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς πότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν					
b. Dependent Variable: 9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;					

Πίνακας 55.3. ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11,574	1	11,574	8,976	,003 ^b
	Residual	136,676	106	1,289		
	Total	148,250	107			
a. Dependent Variable: 9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;						
b. Predictors: (Constant), 12. Οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς πότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν						

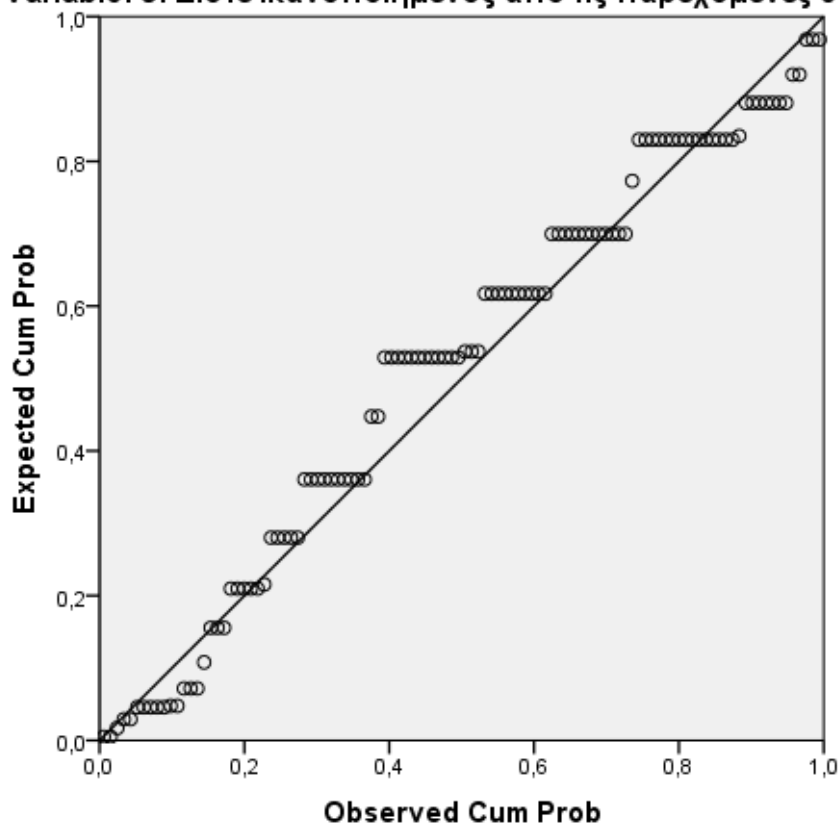
Πίνακας 55.4. Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,638	,334		7,904	,000		
	12. Οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς πότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν	,256	,085	,279	2,996	,003	1,000	1,000
a. Dependent Variable: 9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;								

Πίνακας 55.5. Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,89	3,92	3,58	,329	108
Std. Predicted Value	-2,095	1,015	,000	1,000	108
Standard Error of Predicted Value	,112	,255	,149	,040	108
Adjusted Predicted Value	2,78	3,97	3,58	,332	108
Residual	-2,917	2,106	,000	1,130	108
Std. Residual	-2,569	1,855	,000	,995	108
Stud. Residual	-2,594	1,903	,000	1,007	108
Deleted Residual	-2,973	2,217	,000	1,156	108
Stud. Deleted Residual	-2,667	1,927	-,003	1,015	108
Mahal. Distance	,056	4,391	,991	1,202	108
Cook's Distance	,000	,096	,012	,021	108
Centered Leverage Value	,001	,041	,009	,011	108

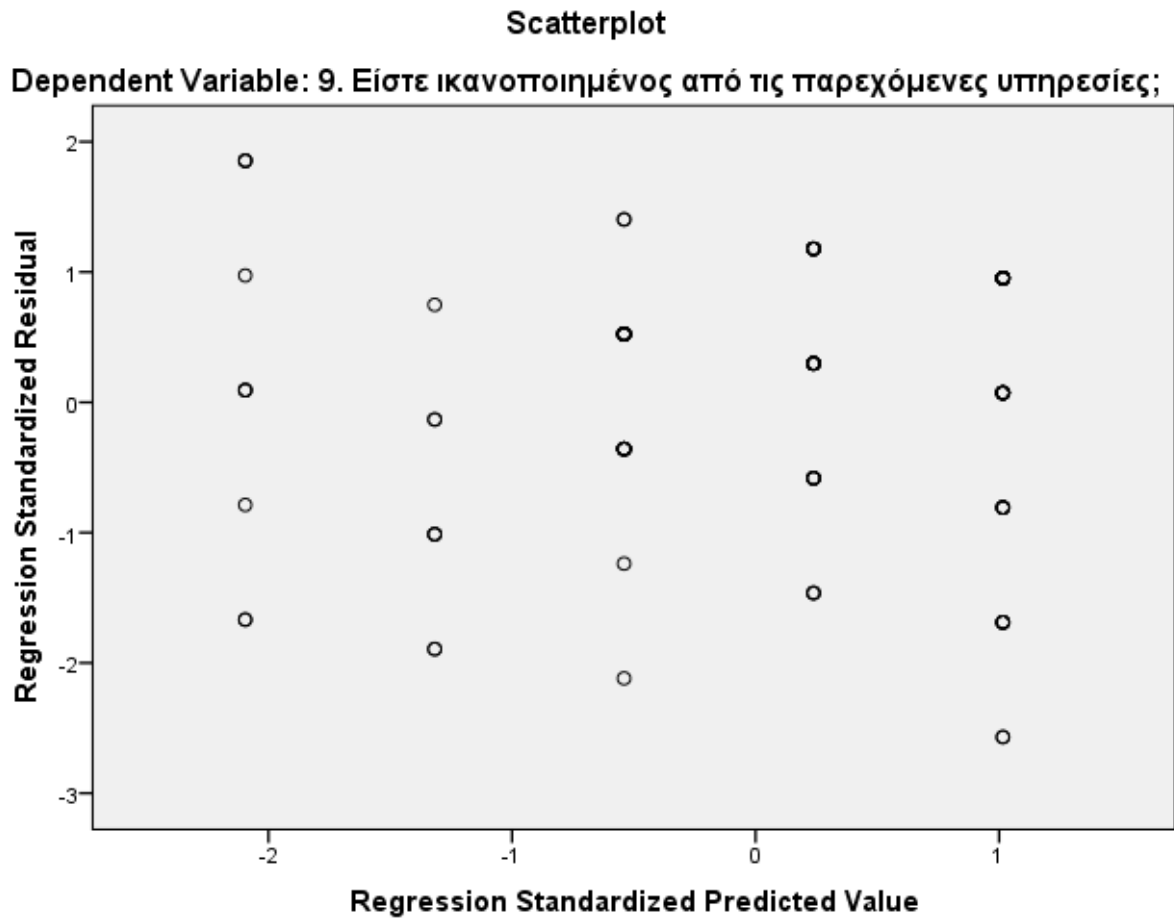
a. Dependent Variable: 9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: 9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;



Διάγραμμα 1. NormalP-PPlot: Ερώτηση 9 - Ερώτηση 12.



Διάγραμμα 2. Scatterplot: Ερώτηση 9 - Ερώτηση 12.

Ερευνητική Υπόθεση 2:- Υπάρχει μοντέλο Πρόβλεψης ανάμεσα στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο εάν οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες;

Προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι δεν υπήρξε πολυσυγγραμμικότητα στην κατασκευή του μοντέλου Πρόβλεψης, υπολογίστηκε ο δείκτης συσχέτισης του Pearson για να εξεταστεί η σχέση μεταξύ των δεικτών πρόβλεψης (Predictors). Ο συντελεστής ($r=0,37$) υπέδειξε ότι δεν παραβιάστηκε η παραδοχή της πολυσυγγραμμικότητας (βλ. Πίνακα 56). Επιπλέον, οι τιμές του δείκτη ανοχής (1,0) και VIF(1,0) δεν έδειξαν παραβίαση της εν λόγω παραδοχής (βλ. Πίνακα 56.4). Υπολογίστηκε επίσης και η τιμή Durbin-Watson (=1,89), προκειμένου να

γίνει εκτίμηση της παραδοχής ότι οι τιμές των residual είναι ανεξάρτητες, η οποία υπέδειξε ότι δεν παραβιάστηκε αυτή η παραδοχή (βλ. Πίνακα 56.2). Δημιουργήθηκε ένα διάγραμμα P-Plot προκειμένου να εξασφαλιστεί η παραδοχή ότι οι τιμές των residual ήταν κανονικά κατανοημένες και το εν λόγω διάγραμμα δεν υπέδειξε παραβίαση αυτής της παραδοχής. Προκειμένου να γίνει εκτίμηση της παραδοχής ότι η διακύμανση των residual είναι σταθερή (Homoscedasticity) δημιουργήθηκε ένα διάγραμμα διασποράς. Το διάγραμμα αυτό δεν υπέδειξε παραβίαση της εν λόγω παραδοχής (βλ. Διάγραμμα 3). Προκειμένου να γίνει εκτίμηση της παραδοχής ότι η διακύμανση των residual είναι σταθερή (Homoscedasticity) δημιουργήθηκε ένα διάγραμμα διασποράς (Scatterplot) και το διάγραμμα αυτό δεν υπέδειξε παραβίαση της εν λόγω παραδοχής (βλ. Διάγραμμα 4). Υπολογίστηκαν οι τιμές Cook's distance (βλ. Πίνακα 56.5) προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι δεν υπήρχαν υποθέσεις που επηρεάζουν τη μεροληψία (bias) του μοντέλου και δεν εντοπίστηκε παραβίαση, αφού Cook's distance, Maximum = 0,110.

Διεξήχθη ανάλυση γραμμικής παλινδρόμησης μέσω της χρήσης της Μεθόδου Enter (βλ. Πίνακα 56.1), προκειμένου να ελεγχθεί εάν μπορεί να προβλεφθεί η μία μεταβλητή μέσω της άλλης (εξαρτημένη και ανεξάρτητη), δηλαδή εάν υπάρχει πρόβλεψη ανάμεσα στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες (εξαρτημένη μεταβλητή) και στο εάν οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες (ανεξάρτητη μεταβλητή). Το μοντέλο ήταν σημαντικό $F(1) = 17,193$, $p = 0,000$, εξηγώντας το 14% ($R^2 = 0,140$) της διακύμανσης στη μεταβλητή αποτελέσματος (outcome).

Συμπέρασμα: Υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο εάν οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες. Η ανεξάρτητη μεταβλητή του «εάν οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες» ($B = 2,434$, $t = 8,205$, $p = 0,000$) συνεισέφερε σημαντικά στο μοντέλο.

Πίνακας 56. Correlations			
		9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;	18. Οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες
Pearson Correlation	9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;	1,000	,374

	18. Οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες	,374	1,000
Sig. (1-tailed)	9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;	.	,000
	18. Οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες	,000	.
N	9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;	108	108
	18. Οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες	108	108

Πίνακας 56.1. Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	18. Οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: 9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;			
b. All requested variables entered.			

Πίνακας 56.2. Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,374 ^a	,140	,131	1,097	1,886
a. Predictors: (Constant), 18. Οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες					
b. Dependent Variable: 9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;					

Πίνακας 56.3 ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20,690	1	20,690	17,193	,000 ^b
	Residual	127,560	106	1,203		
	Total	148,250	107			
a. Dependent Variable: 9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;						
b. Predictors: (Constant), 18. Οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες						

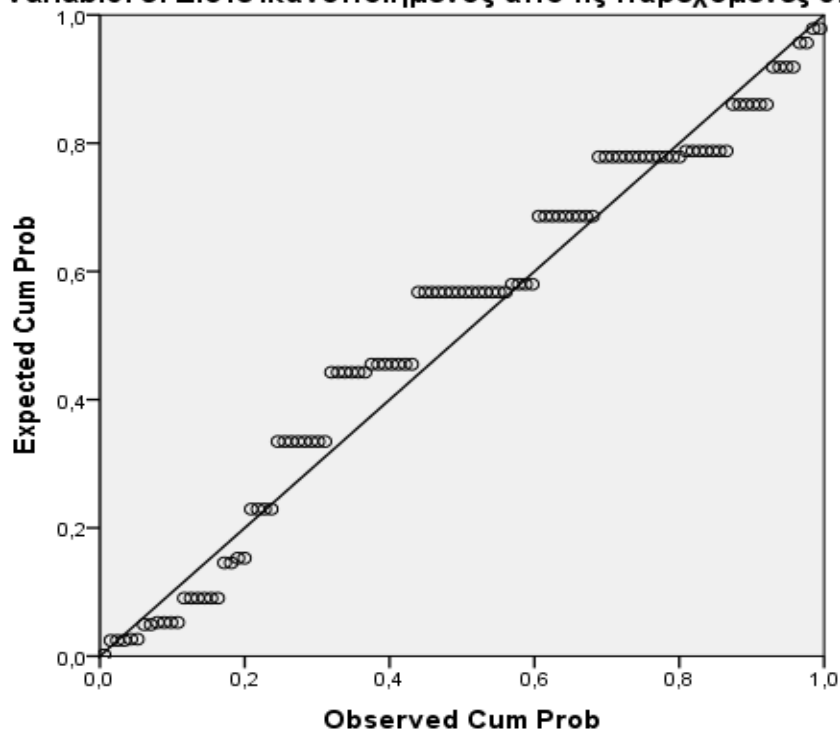
Πίνακας 56.4. Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,434	,297		8,205	,000		
	18. Οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες	,345	,083	,374	4,146	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: 9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;

Πίνακας 56.5. Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,78	4,16	3,58	,440	108
Std. Predicted Value	-1,830	1,307	,000	1,000	108
Standard Error of Predicted Value	,109	,221	,145	,035	108
Adjusted Predicted Value	2,68	4,24	3,58	,440	108
Residual	-3,158	2,221	,000	1,092	108
Std. Residual	-2,879	2,025	,000	,995	108
Stud. Residual	-2,916	2,067	,000	1,006	108
Deleted Residual	-3,240	2,315	-,001	1,116	108
Stud. Deleted Residual	-3,026	2,100	-,003	1,015	108
Mahal. Distance	,068	3,348	,991	,991	108
Cook's Distance	,000	,110	,011	,020	108
Centered Leverage Value	,001	,031	,009	,009	108

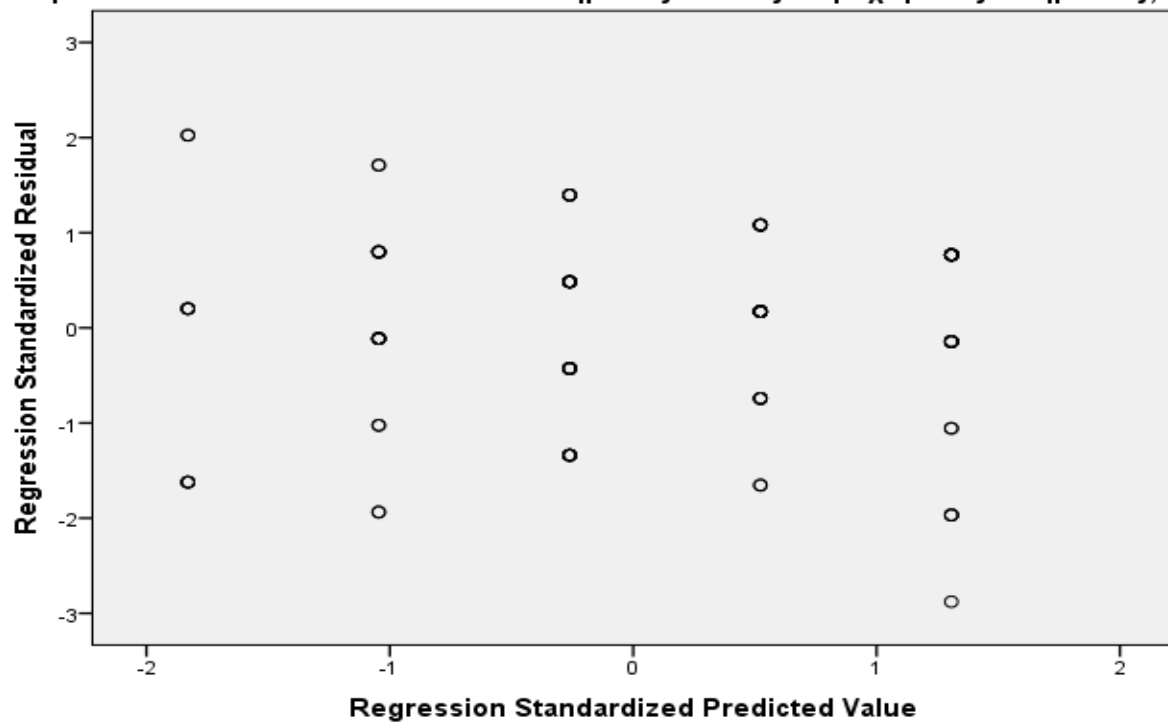
a. Dependent Variable: 9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: 9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;



Διάγραμμα 3. NormalP-PPlot: Ερώτηση 9 - Ερώτηση 18.

Scatterplot
Dependent Variable: 9. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;



Διάγραμμα 4. Scatterplot: Ερώτηση 9 - Ερώτηση 18.

8. Συζήτηση

Η επιστημονική διερεύνηση της ποιότητας εξυπηρέτησης εξωτερικών πελατών από δημόσιους οργανισμούς, δεν είναι πολύ πλούσια, ωστόσο, φαίνεται να είναι σχετικά πλουσιότερη βιβλιογραφικά εάν συγκριθεί με έρευνες όπου χρησιμοποιείται το Servqual σε εσωτερικό πελάτη δημόσιου οργανισμού. Οι Dalrymple et al. (1995) διαπίστωσαν ότι υπάρχουν σχεδόν ίσες προσδοκίες και αντιλήψεις για μία δημοτική βιβλιοθήκη, ενώ οι Donnelly και Shiu (1999) σε έρευνά τους σε μία υπηρεσία συντήρησης εντόπισαν μετρίως αρνητικά χάσματα μεταξύ προσδοκιών και αντιλήψεων. Στην Ελλάδα, οι Kontogeorgos, Tselempis και Aggelopoulos (2014) εντόπισαν αρνητικά χάσματα σε έρευνα σχετικά με το επίπεδο ικανοποίησης αγροτών από τις υπηρεσίες του υπουργείου αγροτικής ανάπτυξης. Επιπλέον, σύμφωνα με τους Large και König (2009), ο εξωτερικός πελάτης έχει συνήθως υψηλότερες προσδοκίες από τον εσωτερικό, αφού ο τελευταίος διαθέτει καλύτερη γνώση του τρόπου λειτουργίας του οργανισμού στον οποίο εργάζεται.

Το κοινό μοντέλο αντιλήψεων και χασμάτων φαίνεται να ταιριάζει περισσότερο με αντίστοιχα μοντέλα παροχής υπηρεσιών στον ξενοδοχειακό τομέα (Oberoi και Hales, 1990). Σύμφωνα με τους ανωτέρω διακρίνονται τα εμπράγματα (υποδομών) από τις άυλες υπηρεσίες (λοιπές διαστάσεις), όπως και στη θεωρία του Grönroos (1984). Κατά συνέπεια, η ποιότητα εξυπηρέτησης των εσωτερικών πελατών σε έναν ελληνικό δημόσιο οργανισμό, εμπεριέχει μία ‘τεχνική’ διάσταση, αυτό που λαμβάνουν οι εσωτερικοί πελάτες από την Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού (το εμπράγματο στοιχείο), και μία λειτουργική διάσταση η οποία υποδηλώνει το πώς εξυπηρετούνται από την εν λόγω Διεύθυνση. Αυτό το συμπέρασμα φυσικά, απαιτεί φυσικά περαιτέρω έρευνα προκειμένου να επιβεβαιωθεί.

Στην παρούσα εργασία, από τη στατιστική ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων που συλλέχθηκαν και αναλύθηκαν με τον τρόπο που περιγράφεται παραπάνω, φαίνεται να προκύπτει στατιστικά σημαντική στις διαφορές μεταξύ των δύο μερών του ερωτηματολογίου, αυτού του μέρους α' και του μέρους β', τα οποία αφορούν στις προσδοκίες και αντιλήψεις των πολιτών αντίστοιχα. Από τον paired samples t-test έλεγχο διαπιστώνεται ότι υπάρχει τελικά χάσμα μεταξύ προσδοκιών και αντιλήψεων όσον αφορά στην ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας με απόρροια την ικανοποίηση πολιτών.

Στατιστική σημαντικότητα εντοπίζεται και στη διαφορά ανάμεσα στο φύλο και στο επάγγελμα και κατηγορία εξυπηρετούμενων στην οποία ανήκουν οι ερωτώμενοι. Ειδικότερα,

για τις γυναίκες, οι οποίες δηλώνουν ότι είναι «πολύ» ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Άλλη στατιστικά σημαντική διαφορά εντοπίζεται ανάμεσα στο φύλο και στο ερώτημα σχετικά με το εάν οι ερωτώμενοι αισθάνονται ασφαλείς στις συναλλαγές τους με τη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας. Σε αυτό το σημείο οι άνδρες δηλώνουν σε μεγαλύτερο ποσοστό ότι «συμφωνούν λίγο» με το εν λόγω ερώτημα.

Επιπροσθέτως, από την παρούσα έρευνα διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν. Η ανεξάρτητη μεταβλητή του «εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν» συνεισέφερε σημαντικά στο μοντέλο.

Τέλος, κατά τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων της παρούσας ερευνητικής εργασίας προέκυψε στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες. Η ανεξάρτητη μεταβλητή του «εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες» συνεισέφερε επίσης σημαντικά στο μοντέλο.

Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, δεδομένου ότι στην κλίμακα Likert δύο σημεία αντικατοπτρίζουν θετική στάση (ικανοποίηση) από τις παρεχόμενες υπηρεσίες – το «πολύ» και το «πάρα πολύ» στην ερώτηση «Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες» - δηλώνουν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης Αλλοδαπών και Μετανάστευσης. Με άλλα λόγια αν αθροιστούν οι απαντήσεις των δύο αυτών σημείων προκύπτει ότι η πλειονότητα των ατόμων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο δηλώνουν ικανοποιημένοι.

Τέλος, στον Πίνακα 58.6 εμφανίζεται ότι υπάρχει τελικά χάσμα μεταξύ των Μέσων Όρων των αντιλήψεων και των προσδοκιών τα οποία εμφανίζουν στατιστική σημαντικότητα και, ως εκ τούτου, η θεωρία των χασμάτων φαίνεται να επιβεβαιώνεται στην παρούσα εργασία.

9. Συμπεράσματα

Στην παρούσα εργασία έγινε αρχικά μία προσπάθεια εννοιολογικού προσδιορισμού κατά τον οποίο ο όρος της ποιότητας κυρίως στον τομέα της παροχής των υπηρεσιών γενικότερα και στο φάσμα του δημόσιου τομέα ειδικότερα αναλύθηκε διεξοδικά μέσω της παρουσίασης σχετικών θεωριών κατόπιν μίας διεθνούς βιβλιογραφικής ανασκόπησης. Παρουσιάστηκε ο εννοιολογικός προσδιορισμός τόσο της έννοιας της ποιότητας, όσο και εκείνης των υπηρεσιών και της ικανοποίησης ενώ έγινε επιπλέον, αναφορά στην δημόσια διοίκηση και διευκρινίστηκε ο ρόλος και το αντικείμενο των υπηρεσιών στις οποίες αφορούσε η παρούσα έρευνα, ήτοι των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών που βρίσκονται εντός των ορίων της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας. Εν συνεχεία, έλαβε χώρα μία περιγραφή ορισμένων μοντέλων μέτρησης της ποιότητας με ιδιαίτερη έμφαση στη χρήση του οργάνου ServQual. Το τελευταίο παρουσιάστηκε αναλυτικά και σχολιάστηκε για την αξιοπιστία του και τη δυνατότητα εφαρμογής του στην περίπτωση των υπηρεσιών.

Στη συνέχεια η εργασία επικεντρώθηκε σε έναν συγκεκριμένο τομέα υπηρεσιών, αυτόν της εξυπηρέτησης χρηστών στις Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης που προσέρχονται στις αντίστοιχες υπηρεσίες των νομών Θεσσαλονίκης, Πέλλας, Χαλκιδικής, Πιερίας, Κιλκίς, Σερρών και Ημαθίας, ο οποίος τομέας ερευνήθηκε με απώτερο σκοπό της προσπάθειας για βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα, έγινε εκτενής βιβλιογραφική αναφορά στην εφαρμογή του οργάνου ServQual, στην κριτική που έχει ασκηθεί στο όργανο, στους περιορισμούς που αυτό θέτει και σε συμπεράσματα από έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί παγκοσμίως

Επιπλέον, συζητήθηκε η αναγκαιότητα της αξιολόγησης στον τομέα των δημοσίων υπηρεσιών, και η δυνατότητα εφαρμογής σε αυτές σύγχρονων εργαλείων και εφαρμογών, προερχόμενων από την προσαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, αφού προηγουμένως περιγράφηκε η παρούσα κατάσταση του εκπαιδευτικού συστήματος στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα, προσαρμόστηκε το εργαλείο ServQual στην ελληνική πραγματικότητα και δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο, το οποίο και διανεμήθηκε σε τελικούς χρήστες των εν λόγω υπηρεσιών και πραγματοποιήθηκε η σχετική έρευνα.

Το μοντέλο χασμάτων, ως προς την ικανότητα αξιόπιστης μέτρησης της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών, αποδέχονται ακόμα και οι αυστηρότεροι επικριτές του (Cronin και Taylor, 1992). Επομένως, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι το συγκεκριμένο εργαλείο, το

οποίο χρησιμοποιήθηκε ελαφρά τροποποιημένο στην παρούσα εργασία και προσαρμοσμένο για τις ανάγκες της έρευνας προκειμένου αυτή να μπορέσει να πραγματοποιηθεί και να ανταποκρίνεται στη φύση της υπηρεσίας, μπορεί να μετρήσει έγκυρα και με ακρίβεια την ποιότητα εξυπηρέτησης πελάτη/πολίτη σε έναν ελληνικό δημόσιο οργανισμό. Η θεωρία των χασμάτων στην βιβλιογραφία της ικανοποίησης πελατών φαίνεται να επιβεβαιώνεται και στην παρούσα έρευνα.

Επιπροσθέτως, πραγματοποιήθηκε στατιστική ανάλυση στα συγκεντρωθέντα ερωτηματολόγια από την οποία προέκυψαν χρήσιμες παρατηρήσεις για την υπό εξέταση υπηρεσία. Εντοπίστηκαν οι τομείς οι οποίοι κρίνονται ως πιο σημαντικοί από τους ερωτώμενους, εντοπίστηκαν τα σημεία στα οποία οι υπηρεσίες χρήζουν βελτίωσης και κατ' επέκταση, αναδείχθηκαν τα πλεονεκτήματα και οι αδυναμίες των ερευνώμενων υπηρεσιών. Σε γενικές γραμμές μπορούμε να πούμε ότι η εφαρμογή του οργάνου ServQual απέδωσε αποτελέσματα στη συγκεκριμένη μελέτη. Στατιστικά σημαντικές διαφορές βρέθηκαν ανάμεσα στο φύλο και στο επάγγελμα/ κατηγορία εξυπηρετούμενων, ανάμεσα στο φύλο και στο ερώτημα σχετικά με το εάν οι ερωτώμενοι αισθάνονται ασφαλείς στις συναλλαγές τους, ανάμεσα στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν - ανταπόκριση, καθώς επίσης και ανάμεσα στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες - αξιοπιστία. Επίσης, οι ερωτώμενοι στην πλειοψηφία τους δηλώνουν ικανοποιημένοι από τις ερευνώμενες υπηρεσίες ενώ, πράγματι, υπάρχει χάσμα μεταξύ αντιλήψεων περί υφιστάμενης κατάστασης και προσδοκιών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης στα πλαίσια των νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας.

Ασφαλώς και δεν κάλυψε όλο το φάσμα των τομέων που πρέπει να αναδιαμορφωθούν στα πλαίσια της βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης ούτε και μπορεί να ισχυριστεί κανείς την καθολική ισχύ της. Αναμφίβολα, ωστόσο, τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας θα μπορούσαν να χρησιμεύσουν ως ενδείξεις για ενδεχόμενες μελλοντικές οργανωσιακές μεταβολές, με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αύξηση των επιπέδων ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων τους.

Βάσει της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας οι εργαζόμενοι καλό είναι να εργάζονται σε ομάδες, να καθοδηγούνται από ξεκάθαρους στόχους και να ενθαρρύνονται στην ανάπτυξη νέων

και καινοτόμων τρόπων για καλύτερη απόδοση. Τόσο τα ανώτερα στελέχη όσο και οι υπάλληλοι οφείλουν να κατανοούν τη σπουδαιότητα του ρόλου της ποιότητας. Είναι σκόπιμο να αναζητούνται οι λόγοι όταν παρατηρείται δυσαρέσκεια εκ μέρους του πελάτη/πολίτη προκειμένου να βελτιωθεί το προϊόν/ η υπηρεσία, να τροποποιούνται συνθήκες και να καλλιεργείται η ικανότητα βελτίωσης των διαδικασιών της με σκοπό την αύξηση της ποιότητας.

10. Περιορισμοί και προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Κατά την εκπόνηση της παρούσας εργασίας και δη, καθ' όλη τη διάρκεια από την έναρξη έως την ολοκλήρωσή της, ανέκυψαν ζητήματα που θα χαρακτηρίζονταν ως ελλείψεις και θα μπορούσαν κατόπιν μετατροπών και διορθώσεων να συμβάλλουν μελλοντικά σε βελτίωση της έρευνας. Ένα από αυτά τα προβλήματα ήταν η παράλειψη να συνταχθεί το ερωτηματολόγιο σε άλλες γλώσσες πέραν της ελληνικής, κυρίως δε στην αγγλική, προκειμένου να είναι δυνατή η συμπλήρωσή του από μεγαλύτερο πλήθος, γεγονός που ενδεχομένως οδηγούσε σε μεγαλύτερο και, άρα, αντιπροσωπευτικότερο δείγμα. Πιο συγκεκριμένα, δεδομένης της φύσης των ερευνώμενων υπηρεσιών, οι υπήκοοι τρίτης χώρας θα ήταν πιο πιθανό να οδηγηθούν στη συμπλήρωσή του καθώς βάσει εμπειρίας, αποδείχθηκε ότι άτομα από συγκεκριμένες χώρες καταγωγής, όπως για παράδειγμα η Νιγηρία, ή υπήκοοι τρίτης χώρας που διαμένουν στην Ελλάδα για λιγότερα χρόνια, δεν παρουσίαζαν ευχέρεια ως προς τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, πολλοί δε από αυτούς ούτε το επιχείρησαν.

Επιπροσθέτως, δεδομένου ότι η παρούσα έρευνα αφορά τις υπηρεσίες Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονία, μεγάλο ενδιαφέρον θα παρουσίαζε να εντοπιστεί ο βαθμός ικανοποίησης πολιτών ανά νομό με την προσθήκη ερώτησης σχετικά με τον νομό διαμονής και κατ' επέκταση, την υπηρεσία ανά νομό στην οποία εξυπηρετούνται καθώς σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, οι ενδιαφερόμενοι οφείλουν να απευθύνονται στα κατά τόπους καταστήματα των υπηρεσιών αυτών ανάλογα με τον τόπο διαμονής τους. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 8 παρ. 2 του Ν. 4251/2014 (Κώδικας Μετανάστευσης και Κοινωνικής Ένταξης και λοιπές διατάξεις, κωδικοποιημένος με τον 4825/2021): «Οι αιτήσεις για τη χορήγηση των αδειών διαμονής κατατίθενται στην υπηρεσία μιας στάσης της αρμόδιας Διεύθυνσης Αλλοδαπών και Μετανάστευσης της Αποκεντρωμένης Διοίκησης του τόπου διαμονής του αιτούντος ή στην αρμόδια Διεύθυνση Μεταναστευτικής Πολιτικής του Υπουργείου Εσωτερικών...».

Ως εκ τούτου, η συγκέντρωση δεδομένων εκτός από το επίπεδο της Περιφέρειας που ερευνά η παρούσα εργασία, σε επίπεδο νομού, θα έφερε σημαντικά αποτελέσματα και η εξαγωγή συμπερασμάτων ενδεχομένως θα επέφερε σπουδαίες βελτιώσεις τόσο σε τοπικό όσο φυσικά και σε περιφερειακό επίπεδο εν τέλει.

Γενικότερα μιλώντας, υπάρχει ένας σημαντικός βαθμός υποκειμενικότητας, κατά τη διάρκεια εξέτασης στάσεων, συμπεριφορών και αντιλήψεων ακριβώς λόγω της αδυναμίας

μέτρησης με αντικειμενικό τρόπο μέσω κάποιας απτής μεθόδου. Αυτό ισχύει για τις απαντήσεις αυτές καθ' αυτές καθώς επίσης και για την ερμηνεία αυτών.

Ένα άλλο ζήτημα αφορά στην επεξεργασία της κλίμακας Likert, η οποία αποτελώντας μία ομάδα διαβαθμισμένων κατηγοριών, οδηγούν ορισμένους μελετητές στην άποψη ότι η απόσταση μεταξύ των σημείων δεν είναι η ίδια, και ως εκ τούτου, δεν μπορεί να είναι δυνατή η εφαρμογή πράξεων συσχετισμών, μέσω των τιμών ή παραγοντική ανάλυση (Jamieson, 2004). Κάποιοι δε (Lubke και Muthén, 2004) υποστηρίζουν τη δυνατότητα εφαρμογής υπό προϋποθέσεις, ωστόσο.

Η ποιότητα εξυπηρέτησης του εσωτερικού πελάτη, όπως επισημαίνουν οι Marshall, Baker & Finn (1998), «είναι μία από τις πιο σημαντικές και λιγότερο κατανοητές έννοιες στις σύγχρονες επιχειρήσεις». Για το λόγο αυτό και δεδομένου του γεγονότος ότι κατά τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσας εργασίας δεν κατάφερε να εντοπιστεί έρευνα ικανοποίησης εσωτερικού πελάτη σε υπηρεσία με όμοιο αντικείμενο και, ταυτόχρονα λόγω της ιδιαιτερότητας της φύσης και της δυσκολίας του αντικείμενου της υπηρεσίας που εξετάστηκε, μία μελλοντική προσπάθεια αποκρυστάλλωσης του βαθμού ικανοποίησης των εσωτερικών πελατών των Διευθύνσεων αυτών θα κρίνόταν χρήσιμη.

Στην παρούσα έρευνα δεν εξετάστηκε η σχέση της εσωτερικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας με την συνολική απόδοση του οργανισμού. Ένα βασικό επομένως ζήτημα, που θα μπορούσε να αξιολογηθεί σε μία μεταγενέστερη έρευνα, είναι ο βαθμός συνεισφοράς της ικανοποίησης των εσωτερικών στην ικανοποίηση των εξωτερικών πελατών των υπηρεσιών αυτών. Ταυτόχρονα, θα μπορούσε να διερευνηθεί, εάν και κατά πόσο, οι δημόσιες υπηρεσίες με μία Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού που στοχεύει στην αύξηση της ικανοποίησης του εσωτερικού πελάτη είναι πιο αποδοτικές σε σχέση με αυτές που έχουν μία Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού με χαμηλότερο επίπεδο εξυπηρέτησης.

Τα ευρήματα της συγκεκριμένης έρευνας θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν στα πλαίσια υιοθέτησης ενός προγράμματος ποιοτικής αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρουν οι υπηρεσίες των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας στους εξωτερικούς της πελάτες, ήτοι τους πολίτες. Η εφαρμογή ενός προγράμματος βελτίωσης με παράλληλη εφαρμογή των αρχών του δημόσιου

μάρκετινγκ, θα βοηθούσε τη διοίκηση στην καλύτερη κατανόηση της σπουδαιότητας δημιουργίας ενός αναβαθμισμένου περιβάλλοντος.

Ο καθορισμός και η αξιολόγηση των δεικτών βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο δημόσιο, ως εργαλείο αυτοαξιολόγησης των δημόσιων οργανισμών και επακόλουθης βελτίωσης της λειτουργίας τους και, κατ' επέκταση, αύξησης της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων δύναται να προστεθεί στους στόχους μελλοντικής έρευνας. Ταυτόχρονα, η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών εισάγει την κουλτούρα της συνυπευθυνότητας του πολίτη σχετικά με την άσκηση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεών του. Στόχος είναι η κατάκτηση μιας αμφίδρομης σχέσης ανάμεσα στους δημοσίους υπαλλήλους και στους πολίτες, που θα συμβάλει στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης και ουσιαστικής συνεργασίας για τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

Ξενόγλωσσες

- Abbot, L. (1955). *Quality and Competition*. New York: Columbia University Press
- Ali A. & Zairi M. (2006). Service Quality In Higher Education. *International Journal of Applied Quality Management*, 2(2), Special Edition. pp1-16.
- Anderson, E. W. & Sullivan, M. W. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12(Spring), 125–243
- Babakus, E. & Boller, G.W. (1992), An empirical assessment of the SERVQUAL scale, *Journal of Business Research*, 24, pp. 253-68.
- Berry, L. L., Parasuraman, A. & Zeithaml, V. A. (1988). *The Service Quality Puzzle*. *Business Horizon*, 31(5), 35-43.
- Bouckaert, G., Van de Walle, S., Maddens, B. & Kampen, J. K. (2002). Identity vs Performance: An Overview of Theories Explaining Trust in Government. *Public Management Institute*, Katholieke Universiteit, Leuven, Belgium.
- Boyne, G. (2003), What is public service improvement? *Public Administration*, 81: 211-227. <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00343>
- Brown, K. & Coulter, P. B. (1983). Subjective and objective measures of police service delivery. *Public Administration Review*, 43, 50–58
- Bucăța, G. & Rizescu, M. (2017). The Role of Communication in Enhancing Work Effectiveness of an Organization. *Land Forces Academy Review*. 22. 10.1515/raft-2017-0008.
- Cardozo, R. N. (1965). An experimental study of customer effort, expectation, and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2(August), 244–249.
- Choppin, J. (1991) *Quality Through People: a blueprint for proactive total quality management*, Bedford: Rushmere Wynne, pp 23.
- Churchill, G. & Suprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of consumer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(November), 491–504.

- Coxe, W. (1990). *Marketing Architectural and Engineering Services*, 2nd Edition: Malabar, Krieger Publishing Company.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika* 16:297–334.
- Cronin, J. J. Jr. & A. Taylor, St. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, *Journal of Marketing* 56(7) 55-68.
- Crosby, P. (1979). *Quality is free*. New Work: McGraw-Hill.
- Dalrymple, J. F., Donnelly, M., Curry, A. C., & Wisniewski, M. (1995). Assessing the quality of local government service provision using the SERVQUAL scale. In Teare R. & Armistead C. (Eds), *Services Management: New Directions, New Perspectives*, Cassell, London. https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-94-011-0539-2_37
- Daniel, W. W. (2005). *Biostatistics, a foundation for analysis in the health sciences*. New York: Willey Series in Probability and Statistics.
- Deming, W.E. (1986). *Out of the crisis*. Massachusetts Institute of Technology, Center of Advanced Engineering Study, Cambridge, Massachusetts.
- Diadikasies (2015). Αποκεντρωμένες διοικήσεις της Ελλάδας. Ανακτήθηκε την 13/08/2021 από https://diadikasies.gr/%CE%91%CF%80%CE%BF%CE%BA%CE%B5%CE%BD%CF%84%CF%81%CF%89%CE%BC%CE%AD%CE%BD%CE%B5%CF%82_%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82_%CF%84%CE%B7%CF%82_%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1%CF%82
- Donnelly, M., & Shiu, E. (1999). Assessing service quality and its link with value for money in a UK local authority’s housing repairs service using the SERVQUAL approach. *Total Quality Management*, 10(4–5), 498–506. <https://doi.org/10.1080/0954412997451>
- European Commission (2015). *Country Factsheets E-Government Benchmark Report2015*, Ανακτήθηκε 25/08/2021 από http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=9817
- Farris, P. W. (Επιμ.). (2010). *Marketing metrics: the definitive guide to measuring marketing performance* (2nd ed). Upper Saddle River, N.J: FT Press.
- Feigenbaum, V.A. (1951). *Total Quality Control: Engineering and Management*. New York: McGraw-Hill.

- Fisk, R. P. & Grove, S. J. (1995). Service Performance as Drama: Quality Implications and Measurement. In Kunst, P., Lemmink, J. eds. *Managing Service Quality*. London: Paul Chapman Publishing Ltd, 107-119.
- Fitzgerald, M. R., & Durant, R. F. (1980). Citizen evaluations and urban management: Service delivery in an era of protest. *Public Administration Review*, 40(6), 585–594.
- Fournier, S., & Mick, D. G. (1999). Rediscovering satisfaction. *Journal of Marketing*, 63(4), 5–23. <https://doi.org/10.2307/1251971>
- Garvin, D. A., (1988). *Managing quality. The Strategic and Competitive Edge*. New York: The Free Press.
- Garvin, D. (1984). What does product quality really mean? *MIT Sloan Management Review*, 26(1), 25-35.
- Giese, J.& Cote, J. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of marketing science review*, 2000(1), 1–27. <https://www.researchgate.net/publication/235357014>
- Gilmore, L. (1974). Product Conformance Cost, *Quality Progress*, June 1974, p.16.
- Goodin, R. E. (1995). *Utilitarianism as a public philosophy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Groonroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. 2nd Edition. London: Wiley.
- Han, J. & Kamber, M. (2006). *Data Mining Concepts and Techniques*. 2nd Edition, Morgan Kaufmann Publishers, San Francisco, pp.383-384.
- Heffron, F. 1989. *Organization theory and public organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1997). The service profit chain: how leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction, and value. New York: Free Press.
- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons? *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- ISO9000 (2005). *Quality management systems-Fundamentals and vocabulary*.

Jamieson, S. (2004). Likert scales: how to (ab)use them. *Medical Education*, 38(12), 1217–1218. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2929.2004.02012.x>

Jiang, J., Gary, K., Neeraj, P. & Yuzhu, L. (2012). *An Analysis of Three SERVQUAL Variations in Measuring Information System Service Quality*. *Electronic Journal Information Systems Evaluation*, v.15, 2:150-162

Johnson, L., Ellis, R. & Gudergan, S. (2007). The integrated internal-external satisfaction mirror. In D. Sharma & S. Borna (Ed.), *Proceedings of the 2007 Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference* (pp 274–278). https://doi.org/10.1007/978-3-319-11806-2_117

Juran, J. & Godfrey, B. (2000), *Juran's Quality Handbook*, 5th Edition, Mc Graw- Hill, AV Pareto Analysis.

Juran, J. M. (1973). *Quality Planning and Analysis*. New Delhi: McGraw-Hill. Publishing Company, LTT.

Kettl, D. F. (2000). *The Global Public Management Revolution*. Washington, DC : Brookings Institution Press.

Kristensen, K., Martensen, A. & Gronholdt, L. (1999). Measuring the impact of buying behaviour on customer satisfaction. *Total Quality Management*, 10(4–5), 602–614. <https://doi.org/10.1080/0954412997587>

Large, R., & König, T. (2009). A gap model of purchasing's internal service quality: Concept, case study and internal survey. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 15(1), 24–32. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2008.10.001>

Lewis, R. C & Boom, B. H. (1983). The marketing aspects of quality, Emerging perspectives of services marketing, *American Marketing Association*. 99-10

Lubke, G. & Muthén, B. (2004). Applying Multigroup Confirmatory Factor Models for Continuous Outcomes to Likert Scale Data Complicates Meaningful Group Comparisons. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 11(4), 514–534. https://doi.org/10.1207/s15328007sem1104_2

Marshall, G. W., Baker, J., & Finn, D. W. (1998). Exploring internal customer service quality. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 13(4/5), 381–392. <https://doi.org/10.1108/08858629810226681>

- Marshall, G. & Murdoch, I. (2001), Service quality in the marketing of consulting engineers, *International Journal for Construction Marketing*, 3(1), pp. 1463-1470.
- Neter, J., Wasserman, W., & Kutner, M. H. (1990). *Applied linear statistical models : regression, analysis of variance, and experimental designs*. 3rd ed. Burr Ridge (Ill.): Irwin.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Nwabueze, U. & Mileski, J. (2018). Achieving competitive advantage through effective communication in a global environment. *Journal of International Studies*. 11. 50-66. 10.14254/2071-8330.2018/11-1/4.
- Oberoi, U. & Hales, C. (1990). Assessing the quality of the conference hotel service product: Towards an empirically based model. *The Service Industries Journal*, 10(4), 700–721. <https://doi.org/10.1080/02642069000000083>
- Ograjenšek, I. (2008). Service quality. *Statistical Practice in Business and Industry*, 117-136.
- Oliver, J. (2009). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), pp. 107–123, <https://doi.org/10.1093/jopart/mum034>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 42, 460–469
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: Irwin McGraw-Hill.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government*. Reading, MA : Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). A Conceptual-Model of Service Quality and Its Implications for Future-Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parks, R. B. (1984). Linking objective and subjective measures of performance. *Public Administration Review*, 44(2), 118–127.

- Pollitt, C. & Bouckaert, C. (2000). *Public management reform*. Oxford: Oxford University Press.
- Quinn, R. E. (1988). *Beyond rational management: mastering the paradoxes and competing demands of high performance*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Reeves, C. A. & Bednar, D. A. (1994). Defining Quality: Alternatives and Implications. *Academy of Management Review*, 19(3), 419-445.
- Schmalensee, D. (1991). Internal customer satisfaction. *Managing Service Quality: An International Journal*, 1(3), 141–144. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000003138>
- Stipak, B. (1979). Citizen satisfaction with urban services: Potential misuse as a performance indicator. *Public Administration Review*, 39(1), 46–52.
- Stipak, B. (1980). Local governments' use of citizen surveys. *Public Administration Review*, 40(5), 521–525.
- Taris, T. W., & Schreurs, P. J. G. (2009). Well-being and organizational performance: An organizational-level test of the happy-productive worker hypothesis. *Work & Stress*, 23(2), 120–136. <https://doi.org/10.1080/02678370903072555>
- Van Ryzin, G. & Immerwahr, S. (2007). Importance-performance analysis of citizen satisfaction surveys. *Public Administration*. 85, pp. 215 – 226.
- Van Ryzin, G.G. (2004), Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23, 433-448. <https://doi.org/10.1002/pam.20020>
- Van Ryzin, G.G. (2011). Outcomes, Process and Trust of Civil Servants, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(4), pp. 745–760, <https://doi.org/10.1093/jopart/muq092>
- Vermeeren, B., Kuipers, B., & Steijn, B. (2011). Two faces of the satisfaction mirror: a study of work environment, job satisfaction, and customer satisfaction in Dutch municipalities. *Review of public personnel administration*, 31(2), 171–189. <https://doi.org/10.1177/0734371X11408569>
- University of Southampton, (2014). Practical Applications of Statistics in the Social Sciences Research Question 4: Full time education. Bivariate analysis. Chi square. Ανακτήθηκε την 02/09/2021

από https://www.southampton.ac.uk/passs/full_time_education/bivariate_analysis/chi_square.page

Walsh, K. (1991), Quality and Public Services. *Public Administration*, 69: 503-514. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00917.x>

Wikipedia, (2021). *Analysis of Variance*. Ανακτήθηκε την 25/08/2021 από https://en.wikipedia.org/wiki/Analysis_of_variance

Wikipedia, (2021). *Google Forms*. Ανακτήθηκε την 12/08/2021 από https://en.wikipedia.org/wiki/Google_Forms

Williams, B. (1994). Patient satisfaction: a valid concept? *Social science & medicine*, 38(4), 509–516. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(94\)90247-X](https://doi.org/10.1016/0277-9536(94)90247-X)

Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services, *Managing Service Quality: An International Journal*. 11(6), pp. 380-388. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000006279>

Yang, K. & Holzer, M. (2006). The performance-trust link: Implications for performance measurement. *Public Administration Review*, 66(1): 114-126.

Zeithaml, V. A. (1981). How consumer evaluation processes differ between goods and services. In Donnelly, H. J., George, W. R. Eds. *Marketing of Services*. Chicago: AMA Proceeding Series, 186-190.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service. Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

Ελληνόγλωσσες

Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας Θράκης, (2021). *Γενική Διεύθυνση Εσωτερικής Λειτουργίας*. Ανακτήθηκε την 20/08/2021 από <http://gdel.damt.gov.gr/>

Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας Θράκης, (2021). *Γενική Διεύθυνση Εσωτερικής Λειτουργίας. Διεύθυνση Αλλοδαπών και Μετανάστευσης Θεσσαλονίκης*. Ανακτήθηκε την 20/08/2021 από <http://gdel.damt.gov.gr/index.php/dam-menu>

Βερούκιος, Β., Κωτσιαντής, Σ., Σταυρόπουλος, Η. & Τζαγκαράκης, Μ. (2019). *Η επιστήμη των δεδομένων: βασικές αρχές, θεωρία & εφαρμογές με την γλώσσα R*. 1η έκδ. Αθήνα : Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.

Βικιπαίδεια, (2021). *Τιμή σημαντικότητας*. Ανακτήθηκε την 25/08/2021 από https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%B9%CE%BC%CE%AE_%CF%83%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CE%BD%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1%CF%82#%CE%92%CE%B1%CF%83%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82_%CE%AD%CE%BD%CE%BD%CE%BF%CE%B9%CE%B5%CF%82

Δερβιτσιώτης, Κ. (1993), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Πανεπιστήμιο Πειραιά.

Δερβιτσιώτης, Κ. (1999), *Διοίκηση Παραγωγής*, Σύγχρονες Προσεγγίσεις

Kontogeorgos, A., Tselempis, D., & Aggelopoulos, S. (2014). Measuring service quality of the Greek ministry of agriculture. *Measuring Business Excellence*, 18(4), 54–64. <https://doi.org/10.1108/MBE-05-2013-0030>

Μαργαριτόπουλος, Μ., Γκίκα, Ε., Ματσούκας, Β. & Δημόπουλος, Α. (2017). Διερεύνηση Ικανοποίησης Επιχειρήσεων από Υπηρεσίες της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας – Θράκης. Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης, ΕΚΔΔΑ.

Μαστροθανάσης, Κ. (2016). Διαστάσεις και μοντέλα μέτρησης της ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες του δημοσίου τομέα (σελ. 113-129). Στο: Μαστροθανάσης Κ. (επιμ.), *Εκπαιδευτική Επικοινωνία*. Θήβα: Εκδόσεις συλλόγου Εκπ/κων Θήβας "ο Πίνδαρος". Ανακτήθηκε την 16/06/2021 από https://www.researchgate.net/publication/335313331_Diastaseis_kai_montela_metreses_tes_poiotetas_stis_parechomenes_ypereies_tou_demosiou_tomea

Νικηφορίδης, Γ. (2009) *Βιοστατιστική*, Ιατρικές Εκδόσεις Λίτσας.

Νόμος υπ' αριθμ. 4251/2014. *Κώδικας Μετανάστευσης και Κοινωνικής Ένταξης και λοιπές διατάξεις*, κωδικοποιημένος με τον 4825/2021.

Παπαπαναγιώτου, Δ. (2012). Διαχείριση Ποιότητας στο Δημόσιο Τομέα: Μέτρηση ικανοποίησης πολιτών μέσω SERVQUAL στον Οργανισμό Εργατικής Εστίας. Διπλωματική εργασία. Διατμηματικό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη Διοίκηση Επιχειρήσεων. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, σελ. 38-39.

Σιάρδος, Γ. (2005). *Μέθοδοι πολυμεταβλητής στατιστικής ανάλυσης: με την επίλυση ασκήσεων μέσω του στατιστικού προγράμματος SPSS* (3η έκδ., βελτ. και συμπλ.). Αθήνα: Σταμούλης.

Σταυρακούδης, Α. (2021). *Διάγραμμα μήτρας συσχετίσεων (correlation matrix) με την R*. Ανακτήθηκε την 25/08/2021 από <http://stavrakoudis.econ.uoi.gr/stavrakoudis/?iid=371>

Τσομπάνογλου, Α. (2010). *Μεθοδολογία της επιστημονικής έρευνας και εφαρμογές της στην αξιολόγηση της γλωσσικής κατάρτιση*. Θεσσαλονίκη: Εκδ. Ζήτη.

Χαλόφτης, Γ. Π. (2016). Gaps: Τα “εμπόδια” στην ικανοποίηση των προσδοκιών του πελάτη. *atlantea.news*. Ανακτήθηκε την 16/06/2021 από https://atlantea.news/gaps_tan_empodia_stin_ikanopoiisi_ton_prosdokion_tou_pelati/

Παράρτημα

Ο σύνδεσμος του ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfJ2GViysEFfEuXppfQpPG3WVASIHu39crK-lxJDayNClaLhQ/viewform?usp=sf_link

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η ικανοποίηση πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο Δημόσιο.
Η μελέτη περίπτωσης της Δ/σης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης σε επίπεδο Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας.

Αγαπητή/έ,

Σας ευχαριστούμε για τη συμμετοχή σας στην έρευνα! Η γνώμη σας είναι πολύ σημαντική για εμάς.

Έχετε στα χέρια σας ένα έντυπο με μια σειρά ερωτήσεων και παρακαλείστε να απαντήσετε στο πλαίσιο σχετικής μελέτης, η οποία διεξάγεται στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

Η έρευνα αφορά στην ικανοποίηση πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο δημόσιο, και πιο συγκεκριμένα, στα πλαίσια της Δ/σης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης σε επίπεδο Περιφέρειας, εν προκειμένω, της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας.

Διαμορφώσαμε ένα ερωτηματολόγιο στο οποίο καλείστε να απαντήσετε, εκφράζοντας την προσωπική σας άποψη. Οι απαντήσεις σας είναι ανώνυμες, εμπιστευτικές, ενώ τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά σε ακαδημαϊκό πλαίσιο.

Η επιστροφή του συμπληρωμένου ερωτηματολογίου θεωρείται ισοδύναμη με πληροφορημένη συναίνεση για τη συμμετοχή στη μελέτη.

Για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απαιτείται χρόνος 10-15 λεπτών, κατά προσέγγιση.

Σ' αυτό το ερωτηματολόγιο δεν υπάρχουν σωστές και λάθος απαντήσεις καθώς όλες οι απαντήσεις είναι σωστές για μας. Αυτό που μας ενδιαφέρει είναι η προσωπική σας άποψη.

Η εκπόνηση της παρούσας εργασίας αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του δεύτερου εξαμήνου του έτους 2021. Για οποιαδήποτε πληροφορία ή διευκρίνιση παρακαλώ επικοινωνήστε μαζί μου.

Μαγδαληνή Λαγομάτη Λαζοπούλου

magdalagopoulou@gmail.com.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων,

ΜΑΓΔΑΛΗΝΗ ΛΑΓΟΜΑΤΗ ΛΑΖΟΠΟΥΛΟΥ

ΠΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

Δ/ΝΣΗ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ & ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ Ν. ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ

* Απαιτείται

Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο *

Άρρεν
Θήλυ

2. Ηλικία *

18-24
25-40
41-55
56 και άνω

3. Οικογενειακή κατάσταση *

Ελεύθερος/η
Έγγαμος/η / Συμβιών/ούσα
Έγγαμος/η / Συμβιών/ούσα με τέκνο/α
Διαζευγμένος/η
Διαζευγμένος/η με τέκνο/α
Άλλο:

4. Μορφωτικό επίπεδο *

Βασική εκπαίδευση
Λύκειο
ΙΕΚ
Πανεπιστημιακής/Τεχνολογικής εκπαίδευσης
Μεταπτυχιακές σπουδές
Διδακτορικό
Άλλο:

Ποια είναι η σχέση σας με την υπηρεσία;

1. Επιλέξτε σε ποια κατηγορία εξυπηρετούμενων ανήκετε. *

Υπήκοος τρίτης χώρας
Μέλος οικογένειας υπηκόου τρίτης χώρας
Δικηγόρος
Υπάλληλος συνεργαζόμενου φορέα ΝΠΔΔ
Υπάλληλος φορέας ΝΠΙΔ
Ιδιώτης Έλληνας πολίτης ή πολίτης κράτους μέλους Ε.Ε.
ΜΚΟ
Άλλο:

2. Σε περίπτωση που είστε υπήκοος τρίτης χώρας, παρακαλώ επιλέξτε χώρα καταγωγής

Αλβανία
Γεωργία
Ρωσία
Αρμενία
Ουκρανία
Τουρκία
Κίνα
Αίγυπτος
Νιγηρία

ΗΠΑ

Άλλο:

3. Σε περίπτωση που είστε υπήκοος τρίτης χώρας, πόσα χρόνια περίπου διαμένετε στην Ελλάδα;

0-5 έτη

6-10 έτη

11-15 έτη

16-20 έτη

>20 έτη

4. Πότε περίπου επισκεφτήκατε τελευταία φορά τη Δ/νση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης; *

Τον τελευταίο μήνα

Το τελευταίο εξάμηνο

Το τελευταίο έτος

Πριν από περισσότερο από ένα έτος

5. Είστε ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες; *

1 Καθόλου

2

3

4

5 Πάρα πολύ

6. Θα λέγατε ότι νιώθετε ασφαλείς κατά τις συναλλαγές σας με την υπηρεσία; *

1 Καθόλου

2

3

4

5 Πάρα πολύ

Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών - Ο βαθμός ικανοποίησής σας.

Α' ΜΕΡΟΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ: Με βάση την εμπειρία που έχετε ως πολίτες/ εξυπηρετούμενοι από δημόσιες υπηρεσίες, σας παρακαλούμε να σκεφτείτε το είδος της υπηρεσίας η οποία θα μπορούσε να παρέχει ιδεατής ποιότητας υπηρεσίες. Σκεφτείτε το είδος της υπηρεσίας στο οποίο θα νοιώθατε ευχαριστημένη/ ος να απευθύνεστε. Σας παρακαλούμε να δείξετε τον βαθμό στον οποίο εσείς πιστεύετε πως μία τέτοια δημόσια υπηρεσία κατέχει τα χαρακτηριστικά τα οποία περιγράφονται στον κάθε ένα από τους παρακάτω ισχυρισμούς. Εάν νοιώθετε πως κάποιο από τα χαρακτηριστικά δεν είναι καθόλου σημαντικό για τις άριστες δημόσιες υπηρεσίες, όπως αυτήν που έχετε στο μυαλό σας, επιλέξτε το νούμερο "1". Εάν πιστεύετε πως ένα χαρακτηριστικό είναι πάρα πολύ σημαντικό για τις άριστες δημόσιες υπηρεσίες, επιλέξτε το "5". Εάν τα αισθήματά σας είναι λιγότερο έντονα, επιλέξτε ένα από τα νούμερα στην μέση. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις- αυτό για το οποίο ενδιαφερόμαστε είναι το νούμερο το οποίο πραγματικά αντανάκλα τα αισθήματά σας σχετικά με τις δημόσιες επιχειρήσεις οι οποίες θα παρέχουν άριστες ποιοτικά υπηρεσίες.

1. Οι δημόσιες επιχειρήσεις θα πρέπει να έχουν εξοπλισμό που έχει μοντέρνα όψη. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

2. Οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς τότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

3. Όταν οι δημόσιες επιχειρήσεις υπόσχονται να κάνουν κάτι σε μία συγκεκριμένη στιγμή, το κάνουν. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

4. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων των δημοσίων οργανισμών εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

5. Οι δημόσιοι οργανισμοί δίνουν στους εξυπηρετούμενους ατομική προσοχή. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

6. Οι εξυπηρετούμενοι των δημοσίων οργανισμών αισθάνονται ασφαλείς κατά τις συναλλαγές τους. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

7. Οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες. *

1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

8. Οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες. *

1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

9. Όταν οι πολίτες έχουν κάποιο πρόβλημα, οι δημόσιοι οργανισμοί δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον για την λύση του. *

1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

10. Οι φυσικές κτιριακές εγκαταστάσεις στις δημόσιες υπηρεσίες είναι οπτικά ελκυστικές. *

1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

11. Οι δημόσιες υπηρεσίες προσφέρουν την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή. *

1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

12. Οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών έχουν καλή εξωτερική εμφάνιση. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

13. Οι υπάλληλοι των δημόσιων υπηρεσιών είναι πάντα πρόθυμοι να βοηθήσουν τους πολίτες. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

14. Οι υπάλληλοι δημοσίων υπηρεσιών είναι σταθερά ευγενικοί με τους πολίτες. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

15. Οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν υπάλληλους που προσφέρουν στους πολίτες προσωπική προσοχή. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

16. Οι δημόσιες υπηρεσίες παρέχουν τις υπηρεσίες τους την στιγμή την οποία υποσχέθηκαν πως θα τις προσφέρουν. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

17. Οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν τα ενδιαφέροντα των πολιτών συνεχώς στο μυαλό τους. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

18. Οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις των πολιτών *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

19. Οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες των πολιτών *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

20. Οι δημόσιες υπηρεσίες επιμένουν στην έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

21. Οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών καταλαβαίνουν τις ειδικές ανάγκες των πολιτών τους. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

B' ΜΕΡΟΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ: Το ακόλουθο σύνολο ισχυρισμών σχετίζεται με τα αισθήματά σας σχετικά με την Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας. Για κάθε έναν ισχυρισμό, σας παρακαλούμε να δείξετε τον βαθμό στον οποίον πιστεύετε πως η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει το χαρακτηριστικό το οποίο περιγράφεται από τον ισχυρισμό. Για άλλη μία φορά, επιλέγοντας το “1” σημαίνει πως διαφωνείτε απόλυτα με το ότι η υπηρεσία έχει το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό, και επιλέγοντας το “5” σημαίνει πως συμφωνείτε απόλυτα. Εσείς μπορείτε να επιλέξετε οποιοδήποτε από τα μεσαία νούμερα τα οποία δείχνουν πόσο έντονα είναι τα αισθήματά σας. Δεν υπάρχουν λάθος ή σωστές απαντήσεις- αυτό που μας ενδιαφέρει είναι ένα νούμερο που θα εκφράζει την αντίληψη σας για τις υπηρεσίες της Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας.

1. Όταν έχετε ένα πρόβλημα, η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

2. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας προσφέρουν γρήγορες υπηρεσίες. *

1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

3. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας παρέχει τις υπηρεσίες της στην ώρα που υποσχέθηκε πως θα το κάνει. *

1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

4. Το υλικό που έχει σχέση με την υπηρεσία (ενημερωτικά έγγραφα) είναι οπτικά ελκυστικό στη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας *

1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

5. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας παρέχει ατομική προσοχή. *

1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

6. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας κατέχει εξοπλισμό που φαίνεται μοντέρνος. *

1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

7. Εσείς αισθάνεστε ασφαλής στις συναλλαγές σας με τη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας. *

1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

8. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμφανίζονται περιποιημένοι. *

1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

9. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας καταλαβαίνουν τις δικές σας ξεχωριστές ανάγκες. *

1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

10. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας σας αναφέρουν ακριβώς πότε θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες. *

1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

11. Οι φυσικές εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι οπτικά ελκυστικές *

1 Δεν συμφωνώ καθόλου

2

3

4

5 Συμφωνώ απόλυτα

12. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες της. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

13. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες σας. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

14. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχει υπαλλήλους οι οποίοι σου δίνουν προσωπική προσοχή. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

15. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εκτελεί την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

16. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι σταθερά ευγενικοί μαζί σας. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

17. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας είναι πάντοτε πρόθυμοι να σας βοηθήσουν. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

18. Όταν η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας υπόσχεται να κάνει κάτι σε μία συγκεκριμένη χρονική στιγμή, το κάνει. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

19. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις σας. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

20. Η συμπεριφορά των εργαζομένων της Διεύθυνσης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

21. Η Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας επιμένει στην έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη. *

- 1 Δεν συμφωνώ καθόλου
- 2
- 3
- 4
- 5 Συμφωνώ απόλυτα

Υποβολή

Σας ευχαριστούμε πολύ που συμμετείχατε στην έρευνα.

Έχετε να προσθέσετε κάποιο σχόλιο ή κάποια παρατήρηση σχετικά με το ερωτηματολόγιο;

Η απάντησή σας



[Πίσω](#)

[Υποβολή](#)

Σελίδα 6 από 6

[Εκκαθάριση φόρμας](#)

Μην υποβάλετε ποτέ κωδικούς πρόσβασης μέσω των Φορμών Google.

Αυτή η φόρμα δημιουργήθηκε μέσα στον τομέα UNIVERSITY OF MACEDONIA. [Αναφορά κακής χρήσης](#)