

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

- Επιβλέπων καθηγητής:
Λεωνίδα Χατζηθωμάς
- Φοιτήτρια:
Μαγδαληνή Λαγομάτη Λαζοπούλου

Θεσσαλονίκη, 2021



Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Πλήθος ερμηνειών. Διαφορετικοί ορισμοί αναλόγως τις συνθήκες.
 - Αξία που καθορίζεται από την ποιότητα και την τιμή, ως κριτήρια αποδοχής/απόρριψης.
 - Αίσθηση υπεροχής με την απόκτηση ενός αγαθού εξαιρετικών στοιχείων.
 - Σχεδιασμός, έλεγχος και βελτίωση. Καταλληλότητα για σκοπό και χρήση.
 - Συμμόρφωση προς τις προδιαγραφές.
 - Ικανοποίηση των διαπραγματεύσιμων απαιτήσεων και προσδοκιών των πελατών
 - 5 εναλλακτικές προσεγγίσεις. Ανωτερότητας, βάσει προϊόντος, βάσει χρήστη, παραγωγής, βάσει αξίας.
 - Ποιότητα υπηρεσιών. Θολό τοπίο. Μηδενική ατέλεια, συμμόρφωση με τις προδιαγραφές, εκπλήρωση ορισμένων απαιτήσεων
 - Αντιλαμβανόμενη ποιότητα. Διερευνητική, Εμπειρική, Πιστευτή





ΔΙΟΪΚΗΣΗ ΟΛΙΚΉΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΔΟΠ) TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

- Νέος τρόπος διοίκησης. Αποσκοπεί στην αποτελεσματική ανάπτυξη και αύξηση της ανταγωνιστικότητας
- Θεμελιώδη στόχος: μέγιστη ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών.
- Η έννοια του πελάτη διευρύνεται. Εξωτερικός και εσωτερικός πελάτης.
- Deming: Πατέρας της ΔΟΠ. Ο ρόλος του ανθρώπινου νου και του προσωπικού στη βελτίωση της ποιότητας.
- Βασικό συστατικό για επιτυχή εφαρμογή ΔΟΠ: Επικοινωνία.
- Τρίγωνο ΔΟΠ/TQM:
 1. Δέσμευση διοίκησης και προσωπικού για βελτίωση ποιότητας
 2. διαρκής επιστημονική γνώση
 3. ενεργή εμπλοκή όλων των συναλλασσόμενων μερών.



Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

- Satisfaction -> satis και facere -> ικανός και ποιό = κάνω αυτό που είναι αρκετό.
- «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)» (Marketing Accountability Standards Board).
- Συναίσθημα ευχαρίστησης/απογοήτευσης μετά την «κατανάλωση» ⇔ ατομικές ανάγκες.
- Συναισθηματική ή γνωστική αντίδραση στις προσδοκίες και τις αντιλήψεις του καταναλωτή.
- Εκτίμηση βάσει των εκπληρωμένων προσδοκιών.
- «Όλοι γνωρίζουν τι είναι η ικανοποίηση μέχρι να ζητηθεί να την ορίσουν. Τότε φαίνεται, ότι κανένας δε γνωρίζει» (Oliver, 1997).
- Ικανοποίηση εσωτερικού πελάτη: βούληση υπαλλήλων για ενεργή συμμετοχή σε δραστηριότητες βελτίωσης.
- «Τεχνική» ικανοποίηση εσωτερικού πελάτη, όπου: Ικανοποίηση = Αντιλήψεις – Προσδοκίες.
- «Καθρέπτης ικανοποίησης»: μετάδοση ικανοποίησης από τον εργαζόμενο στον πελάτη. Επιρροή στον οργανισμό



ΕΛΛΗΝΙΚΌΣ ΔΗΜΌΣΙΟΣ ΤΟΜΈΑΣ

- Διοικητική μεταρρύθμιση Δημοσίου → Σύγχρονη και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση ⇔ διαρκής βελτίωση οργάνωσης και λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών.
- Στόχος: παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον πολίτη και βέλτιστη εξυπηρέτηση.
- Νόμος 4369/2016, άρθρο 24 «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».*
- Ακρόαση κοινωνικών φορέων και πολιτών. Συστηματική διερεύνηση της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων. Σύσταση «Παρατηρητηρίου της Δημόσιας Διοίκησης (ΠΑ.Δ.Δ.)» στο ΕΚΔΔΑ.
- Έρευνες για αξιολόγηση → εργαλείο αυτοαξιολόγησης ⇔ κουλτούρα της συνυπευθυνότητας



ΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΝΟΜΩΝ ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ.

- Σχέδιο Καλλικράτης Ν. 3852/2010 → 7 συσταθείσες Αποκεντρωμένες Διοικήσεις της Ελλάδας Αττικής, Μακεδονίας – Θράκης, Ηπείρου – Δυτικής Μακεδονίας, Θεσσαλίας – Στερεάς Ελλάδας, Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου, Αιγαίου και Κρήτης.
- Οι Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης ανήκουν στις Γενικές Διευθύνσεις Εσωτερικής Λειτουργίας των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων.
- Αρμόδιες για την εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας περί διαμονής αλλοδαπών, σε συνεχή συνεργασία με και εποπτεία από το καθ' ύλην αρμόδιο Υπουργείο.
- Συγκροτούνται από τα τμήματα Έκδοσης Αδειών Διαμονής, Ελέγχου και Γραμματείας.





ΕΡΓΑΛΕΪΟ ΜΈΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΪΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΏΝ - SERVQUAL (SERVQUAL)

- Αναπτύχθηκε από τους Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985).
- Αποδεκτό εργαλείο μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών.
- Εκτίμηση χάσματος μεταξύ προσδοκίας και αντίληψης των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Χρήση κλίμακας Likert
- $Perception(P_i) - Expectation(E_i) = Quality(Q_i)$
- προσδοκίες > αντιλήψεις, η ποιότητα = κακή, προσδοκίες < αντιλήψεις, η ποιότητα = άριστη
χαμηλές προσδοκίες που ικανοποιούνται → ποιότητα υφίσταται
- Παρά τις κριτικές, έγκυρες και ακριβείς μετρήσεις ποιότητας εξυπηρέτησης πελάτη/πολίτη.

Πέντε (5) διαστάσεις	
1	Τα Εμπράγματα - Υλικά στοιχεία/ Απτότητα (Tangibles)
2	Αξιοπιστία (Reliability)
3	Ανταπόκριση (Responsiveness)
4	Ασφάλεια (Assurance)
5	Ενσυναίσθηση/ Συναισθηματική Κατανόηση (Empathy)



ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΪΑ

- Εξετάστηκε το επίπεδο ικανοποίησης πολιτών (εξαρτημένη μεταβλητή) από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών των Διευθύνσεων Αλλοδαπών & Μετανάστευσης νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας (ανεξάρτητη μεταβλητή).
- Χρήση αυτοσυμπληρούμενου διαδικτυακού **ερωτηματολογίου** βάσει του εργαλείου μέτρησης **ServQual** προσαρμοσμένου στις ανάγκες της εργασίας.
- Δημιουργήθηκε μέσω **Google Forms** και προωθήθηκε ηλεκτρονικά μέσω διαδικτύου, με τη χρήση των **social media** κυρίως **Facebook**, **Messenger**, **Viber** αλλά και μέσω **e-mail**.
- Πιλοτική διανομή ερωτηματολογίου προκειμένου να προκύψουν ελλείψεις προς διόρθωση.
- Διανεμήθηκε μεγάλος αλλά άγνωστος ακριβής αριθμός ερωτηματολογίων, λόγω της φύσης της ηλεκτρονικής προώθησης → δειγματοληψία χιονοστιβάδας (**snow-ball sampling**).
- Διασφαλίστηκε η εχεμύθεια και ο απόρρητος χαρακτήρας των δεδομένων.
- Συγκεντρώθηκαν 111 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.
- Τα ερευνητικά δεδομένα καταχωρήθηκαν σε αρχείο **excel** και αρχικά μετατράπηκαν σε αριθμούς.
- Ακολούθησε στατιστική ανάλυση μέσω **SPSS**



ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΊΑ

Δείγμα

- ❑ Ομάδες εξυπηρετούμενων διαφόρων δημογραφικών χαρακτηριστικών, όπως αυτοί ορίστηκαν βάσει της δεκαετούς
- Υπήκοοι τρίτης χώρας
- Μέλη οικογένειας υπηκόου τρίτης χώρας ανεξαρτήτως ιθαγένειας
- Δικηγόροι
- 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
- ❖ Νομοί Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας Πέλλας, Κιλκίς, Σερρών, Πιερίας, Ημαθίας και Χαλκιδικής

Μεταβλητές

- Εξαρτημένη μεταβλητή: ικανοποίηση πολιτών
- Ανεξάρτητη μεταβλητή: ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών, δημογραφικά χαρακτηριστικά, καθεστώς σχέσης

Στατιστική Ανάλυση:

- Στατιστική σημαντικότητα
- χ^2 - chi-square test
- Paired samples T-test
- Ανάλυση διασποράς (Anova Analysis)
- Γραμμική Παλινδρόμηση (Linear regression)
- Δείκτης εσωτερικής συνέπειας Cronbach alpha



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο και στο επάγγελμα/κατηγορία εξυπηρετούμενων.
→ Γυναίκες: δηλώνουν ότι είναι «πολύ» ικανοποιημένες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στο φύλο και στο ερώτημα σχετικά με το εάν οι ερωτώμενοι αισθάνονται ασφαλείς στις συναλλαγές τους με τη Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας.
→ Άνδρες: δηλώνουν σε μεγαλύτερο ποσοστό ότι «συμφωνούν λίγο» με το εν λόγω ερώτημα.



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο εάν οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών αναφέρουν στους πολίτες ακριβώς πότε οι υπηρεσίες θα εκτελεστούν.
- Στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και στο εάν οι υπάλληλοι των δημόσιων οργανισμών δίνουν άμεσες υπηρεσίες στους πολίτες.
- Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλώνουν ικανοποιημένοι από τις ερευνώμενες υπηρεσίες.
- Εντοπίζεται χάσμα μεταξύ προσδοκιών και αντιλήψεων (θεωρία χασμάτων).



ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΪ & ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΉ ΈΡΕΥΝΑ

- Σύνταξη ερωτηματολογίου και σε άλλες γλώσσες, κυρίως στην αγγλική.
- Προσθήκη ερωτήματος σχετικά με τον νομό διαμονής των ερωτηθέντων.
- Υποκειμενικότητα των ερευνών που εξετάζουν στάσεις, συμπεριφορές και αντιλήψεις.
- Η απόσταση μεταξύ των σημείων της κλίμακας **Likert** ίσως δεν είναι πάντα ίδια.

Για μελλοντική έρευνα:

- Η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών των εν λόγω μονάδων ανά νομό.
- Η ποιότητα εξυπηρέτησης του εσωτερικού πελάτη.
- Ο καθρέπτης ικανοποίησης του εσωτερικού πελάτη στο Δημόσιο τομέα και πώς αυτή επηρεάζει την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών ενός οργανισμού.
- Η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών των ερευνώμενων μονάδων ως εργαλείο αυτοαξιολόγησης και βελτίωσης των δημοσίων οργανισμών.



Σας ευχαριστώ
για την
προσοχή σας!

