



**Π.Μ.Σ.  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ  
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

**Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.  
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &  
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**



---

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

**«ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΑΠΑΝΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΧΑΪΔΑΡΙΟΥ ΚΑΙ Ο ΒΑΘΜΟΣ  
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ»**

**ΚΙΤΣΙΟΥ ΜΑΡΙΑ**

*Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του  
Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια  
Οικονομική και Πολιτική.*

**Πειραιάς, 2017**





**Ι.Μ.Σ.  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ  
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

**Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.  
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &  
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**



---

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

**«ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΑΠΑΝΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΧΑΪΔΑΡΙΟΥ ΚΑΙ Ο ΒΑΘΜΟΣ  
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ»**

**ΚΙΤΣΙΟΥ ΜΑΡΙΑ  
Α.Μ.: 04613**

**Επιβλέπων καθηγητής: ΧΑΤΖΗΔΗΜΑ ΣΤΑΜΑΤΙΝΑ**

*Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του  
Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια  
Οικονομική και Πολιτική.*

**Πειραιάς, 2017**



**M.Sc. IN  
«PUBLIC ECONOMICS  
AND POLICY»**

**PIRAEUS UNIVERSITY OF  
APPLIED SCIENCES  
DEPARTMENT OF  
ACCOUNTING & FINANCE**



---

**M.Sc. in Public Economics and Policy**

**TITLE: «ALLOCATION OF EXPENDITURE OF MUNICIPALITY OF  
HAIDARI, AND THE LEVEL OF THE SATISFACTION OF THE CITIZENS»**

**Author's name: KITSIOU MARIA**

**Registration Number:**

**Supervisor:**

*Master Thesis submitted to the Department of Accounting & Finance of the Piraeus University of Applied Sciences (T.E.I. of Piraeus) in partial fulfillment of the requirements for the degree of M.Sc. in Public Economics and Policy.*

**Piraeus, Greece, 2017**

## **Ευχαριστίες**

*Θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ., και ιδιαίτερα του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών στην Δημόσια Οικονομική και Πολιτική, για την πολύτιμη βοήθειά τους.*

*Ευχαριστώ ιδιαίτερω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κυρία Χατζηδήμα για την βοήθειά του σε όλη τη διάρκεια συγγραφής και περάτωσης της διπλωματικής αυτής εργασίας.*

*Τέλος ένα πολύ μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένειά μου, για την αμέριστη συμπαράσταση, στήριξη, υπομονή και ενθάρρυνση στην προσπάθεια ολοκλήρωσης των σπουδών μου.*

# **Κατανομή δαπανών του δήμου Χαϊδαρίου και η ικανοποίηση των πολιτών**

## **Περίληψη**

Στην παρούσα εργασία αναλύονται διάφορα ζητήματα που έχουν να κάνουν με την δημόσια διοίκηση, την αποκέντρωση, την τοπική αυτοδιοίκηση και το αποκεντρωμένο σύστημα της Ελλάδας. Η νέα δημόσια διοίκηση καλεί τη διοίκηση να επικεντρωθεί στην επίτευξη αποτελεσμάτων και όχι να αναλωθεί στις διαδικασίες, με την υιοθέτηση μοντέλων της αγοράς, όπως ο ανταγωνισμός, η καινοτομία και η επιχειρηματική στρατηγική.

Η αποκέντρωση είναι συνήθως μια διαδικασία μέσω της οποίας οι αρμοδιότητες, τα καθήκοντα και οι πόροι μεταφέρονται από την κεντρική κυβέρνηση στις τοπικές κυβερνήσεις ή / και σε άλλους αποκεντρωμένους φορείς. Οι δήμοι έχουν την ευθύνη για τη διαχείριση των τοπικών υποθέσεων, καθώς αυτό αφορά στις κοινωνικές, οικονομικές, πολιτιστικές και πνευματικές διαστάσεις προς το συμφέρον των πολιτών του.

Τα έσοδα προέρχονται από τακτικές και έκτακτες πηγές. Αναλύονται επίσης οι παράγοντες ποιότητας των δημοσίων και δημοτικών υπηρεσιών, η αντίληψη της ποιότητας από τους πολίτες και τελικά η ικανοποίηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Ειδικά για τις δημόσιες υπηρεσίες, ο παράγοντας των προσωπικών πεποιθήσεων και αντιλήψεων του πολίτη θα επηρεάσει τον βαθμό ικανοποίησης.

Τέλος, υλοποιείται ποσοτική έρευνα σχετικά με την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του Δήμου Χαϊδαρίου κι επιχειρείται σύνδεση αυτής με την προτεινόμενη κατανομή των δαπανών από τους πολίτες.

**Σημαντικοί Όροι:** Δημόσια διοίκηση, τοπική αυτοδιοίκηση, αποκέντρωση, κατανομή δαπανών



# **Allocation of expenditure of the municipality of Haidari and the level of citizens' satisfaction**

## **Abstract**

This particular dissertation, which is entitled "Allocation of expenditure of the municipality of Haidari and the level of citizens' satisfaction" covers various issues that have to do with public administration, decentralization, local government and the decentralized system of Greece. The new public management requires that the administration should focus on results and not on the procedures, by adopting market models, such as competition, innovation and business strategy.

Decentralization is usually a process through which the powers, functions and resources are transferred from central government to local governments and / or other decentralized bodies. The municipalities are responsible for managing local affairs, as these affairs are related to the social, economic, cultural and spiritual dimensions, which can be very important for the citizens' interests.

Revenues may come from ordinary or extraordinary sources. This paper includes an analysis of the quality factors of public and municipal services, the perception of quality by citizens and, ultimately, citizens' satisfaction from public services. Especially as far as public services are concerned, the factor of personal beliefs and perceptions of citizenship will affect the degree of satisfaction.

Finally, a quantitative research on satisfaction of the citizens in the Municipality of Haidari is implemented in order to relate the citizens' satisfaction with the proposed allocation of expenditure by the citizens.

**Keywords:** Public administration, decentralized system of Greece, decentralization, proposed allocation of expenditure





## Περιεχόμενα

Περίληψη .....	vi
Abstract.....	viii
Κατάλογος πινάκων .....	xiv
Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	xvi
Κατάλογος εικόνων.....	xvii
Κατάλογος Σχημάτων .....	xvii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο .....	3
Ο ΔΗΜΟΣ ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ .....	3
1.1 Η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα .....	3
1.1.1 Πρόεδρος της Ελληνικής Δημοκρατίας.....	3
1.1.2 Η Κεντρική Κυβέρνηση.....	3
1.1.3 Η Διοικητική Δομή της Χώρας.....	5
1.2 Οι Δημόσιες Υπηρεσίες στην Ελλάδα .....	7
1.3 Η αποκέντρωση στην Ελλάδα.....	9
1.3.1 Σύντομη ιστορική ανασκόπηση.....	9
1.3.2 Σημαντικά ιστορικά βήματα προς την αποκέντρωση .....	9
1.3.3 Οι δήμοι στην Ελλάδα σήμερα .....	10
1.4 Ορισμοί: Διακυβέρνηση και Δημόσια Διοίκηση .....	13
1.4.1 Διακυβέρνηση.....	14
1.4.2 Καλή Διακυβέρνηση.....	16
1.4.3 Παγκόσμια Διακυβέρνηση.....	17
1.4.4 Δημόσια Διοίκηση .....	18
1.4.5 Νέα Δημόσια Διοίκηση.....	18
1.4.6 Η Διακυβέρνηση του Δημοσίου τομέα.....	19
1.4.7 Δημοκρατία.....	19

1.4.8	Δημοκρατική διακυβέρνηση .....	20
1.4.9	Αναδιαμόρφωση του Δημοσίου Τομέα .....	21
1.4.10	Μεταρρύθμιση των δημοσίων υπηρεσιών .....	21
1.5	Ανάπτυξη Ικανοτήτων.....	22
1.6	Κοινωνία των πολιτών .....	23
1.6.1	Οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών .....	24
1.7	Αποκέντρωση.....	24
1.8	Κατανομή δαπανών στους δήμους.....	25
1.9	Δήμοι και Κοινωνική Επιχειρηματικότητα.....	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο .....		37
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ.....		37
2.1	Ορισμός της ποιότητας υπηρεσιών .....	37
2.1.1	Διαφορετικές αντιλήψεις της ποιότητας υπηρεσιών.....	39
2.1.2	Οι προσδοκίες των πελατών .....	42
2.1.3	Η αντιληπτή ποιότητα υπηρεσιών και η ικανοποίηση.....	45
2.2	Ορισμός της ικανοποίησης των καταναλωτών .....	46
2.3	Σχέση Ικανοποίησης και Αντιλήψεων, Προσδοκιών .....	54
2.4	Η διαφορά δημοσίου και ιδιωτικού τομέα στην παροχή υπηρεσιών .....	55
2.5	Βιβλιογραφική ανασκόπηση .....	57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο .....		63
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....		63
3.1	Μεθοδολογικό μοντέλο .....	63
3.2	Διαδικασία δειγματοληψίας .....	65
3.3	Συλλογή δεδομένων .....	66
3.4	Περιορισμοί της Έρευνας.....	66
3.5	Παρουσίαση αποτελεσμάτων της Έρευνας.....	67
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο .....		75

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	75
4.1 Αστυνόμευση και ασφάλεια.....	75
4.2 Παιδικοί σταθμοί, σχολεία.....	77
4.3 Υπηρεσίες υγείας.....	80
4.4 Πολιτισμός, Εκπαίδευση.....	83
4.5 Οδικό σύστημα.....	88
4.6 Περιβάλλον.....	89
4.7 Η προτεινόμενη κατανομή δαπανών για τον Δήμο Χαϊδαρίου.....	90
4.8 Σχολιασμός αποτελεσμάτων.....	92
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο.....	95
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	95
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	99
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	105
Ξένη.....	105
Διαδικτυακές πηγές.....	111



## **Κατάλογος πινάκων**

<i>Πίνακας 1.1: Κατανομή Τακτικού Προϋπολογισμού 2016 (Υπουργείο Οικονομικών)</i>	<i>29</i>
<i>Πίνακας 2.1: Διάφοροι ορισμοί της ικανοποίησης</i>	<i>52</i>
<i>Πίνακας 3.1: Κωδικοποίηση ερωτήσεων 1-14</i>	<i>67</i>
<i>Πίνακας 3.2: Κωδικοποίηση ερωτήσεων</i>	<i>67</i>
<i>Πίνακας 4.1: Αποτελέσματα ερώτησης 1</i>	<i>75</i>
<i>Πίνακας 4.2: Αποτελέσματα ερώτησης 2</i>	<i>76</i>
<i>Πίνακας 4.3: Αποτελέσματα στην ερώτηση 3</i>	<i>77</i>
<i>Πίνακας 4.4: Αποτελέσματα στην ερώτηση 4</i>	<i>78</i>
<i>Πίνακας 4.5: Αποτελέσματα στο ερώτημα 13</i>	<i>79</i>
<i>Πίνακας 4.6: Αποτελέσματα στην ερώτηση 5</i>	<i>80</i>
<i>Πίνακας 4.7: Αποτελέσματα στην ερώτηση 12</i>	<i>81</i>
<i>Πίνακας 4.8: Αποτελέσματα στην ερώτηση 14</i>	<i>82</i>
<i>Πίνακας 4.9: Αποτελέσματα στην ερώτηση 6</i>	<i>83</i>
<i>Πίνακας 4.10: Αποτελέσματα στην ερώτηση 7</i>	<i>84</i>
<i>Πίνακας 4.11: Αποτελέσματα στην ερώτηση 10</i>	<i>85</i>
<i>Πίνακας 4.12: Αποτελέσματα στην ερώτηση 11</i>	<i>86</i>
<i>Πίνακας 4.13: Αποτελέσματα στην ερώτηση 8</i>	<i>88</i>
<i>Πίνακας 4.14: Αποτελέσματα στην ερώτηση 9</i>	<i>89</i>
<i>Πίνακας 4.15: Συγκεντρωτικά αποτελέσματα</i>	<i>92</i>



## **Κατάλογος Διαγραμμάτων**

<i>Διάγραμμα 3.1: Απόλυτος αριθμός απαντήσεων ανά ερώτηση</i> .....	69
<i>Διάγραμμα 3.2: Ποσοστό απαντήσεων ανά ερώτηση</i> .....	70
<i>Διάγραμμα 3.3: Mode τιμή ανά ερώτηση</i> .....	71
<i>Διάγραμμα 3.4: Διακύμανση απαντήσεων ανά ερώτηση</i> .....	71
<i>Διάγραμμα 3.5: Μέση τιμή απαντήσεων</i> .....	72
<i>Διάγραμμα 4.1: Αποτελέσματα Ερώτησης 1.</i> ....	76
<i>Διάγραμμα 4.2: Αποτελέσματα ερώτησης 2</i> .....	77
<i>Διάγραμμα 4.3: Αποτελέσματα στην ερώτηση 3</i> .....	78
<i>Διάγραμμα 4.4: Αποτελέσματα στην ερώτηση 4</i> .....	79
<i>Διάγραμμα 4.5: Αποτελέσματα στο ερώτημα 13</i> .....	80
<i>Διάγραμμα 4.6: Αποτελέσματα στο ερώτημα 5</i> .....	81
<i>Διάγραμμα 4.7: Αποτελέσματα στην ερώτηση 12</i> .....	82
<i>Διάγραμμα 4.8: Αποτελέσματα στην ερώτηση 14</i> .....	83
<i>Διάγραμμα 4.9: Αποτελέσματα στην ερώτηση 6</i> .....	84
<i>Διάγραμμα 4.10: Αποτελέσματα στην ερώτηση 7</i> .....	85
<i>Διάγραμμα 4.11: Αποτελέσματα στην ερώτηση 10</i> .....	86
<i>Διάγραμμα 4.12: Αποτελέσματα στην ερώτηση 11</i> .....	87
<i>Διάγραμμα 4.13: Αποτελέσματα στην ερώτηση 8</i> .....	88
<i>Διάγραμμα 4.14: Αποτελέσματα στην ερώτηση 9</i> .....	90
<i>Διάγραμμα 4.15: Προτεινόμενη κατανομή δαπανών</i> .....	91



## **Κατάλογος εικόνων**

<i>Εικόνα 1.1: Οι περιφέρειες της Ελλάδος</i> .....	6
<i>Εικόνα 2.1: Δυναμικό μοντέλο προσδοκιών</i> .....	43
<i>Εικόνα 2.2: Συνεχές της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών</i> .....	44

## **Κατάλογος Σχημάτων**

<i>Σχήμα 1.1: Γραφική απεικόνιση της Κατανομής Δαπανών του Τακτικού Προϋπολογισμού για το έτος 2016 (υπουργείο Οικονομικών)</i> .....	31
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Δήμος είναι μια διοικητική οργάνωση που έχει ανεξαρτησία και νομική οντότητα και έχει συσταθεί υπό την εποπτεία του Δημοτικού Συμβουλίου το οποίο εκλέγεται από τους πολίτες, προκειμένου να εκτελεί τα καθήκοντα που ορίζονται από το νόμο (Saeednia, 2004). Η Διοίκηση είναι η τέχνη και η γνώση της κατεύθυνσης και της εναρμόνισης ή του συγχρονισμού των προσπαθειών του ανθρώπου και η υλοποίηση αυτών των προσπαθειών για την επίτευξη των στόχων ενός οργανισμού. Η Δημόσια διοίκηση σε μια ευρεία έννοια, περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων και είναι το πιο σημαντικό μέρος της προσφοράς δημόσιων υπηρεσιών. Αυτό το είδος της διοίκησης πρέπει να επιφέρει την ικανοποίηση των ανθρώπων σε μια κοινωνία (Ansari, 2003). Η ικανοποίηση από μια οργάνωση αναφέρεται ως ο βαθμός του συντονισμού των προσδοκιών των ανθρώπων με την και πραγματικότητα.

Η βελτίωση των επιδόσεων για την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας θεωρείται ως κύριος στόχος σε διάφορα επίπεδα της διοίκησης. Η προσέγγιση των δημόσιων οργανισμών για την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα γνωρίζει ριζικές αλλαγές στις μέρες μας. Ένα από τα πιο σημαντικά κριτήρια για την αξιολόγηση των επιδόσεων είναι η ικανοποίηση του πολίτη από τις δημόσιες υπηρεσίες. Οι δείκτες ικανοποίησης μπορεί να έχουν διαφορετικές διαστάσεις στο δημόσιο τομέα, που παρεκκλίνουν από τη στάση του πελάτη απέναντι σε ένα προϊόν ή μια υπηρεσία στον ιδιωτικό τομέα . Η επίδραση των δημόσιων οργανισμών στην ποιότητα της κοινωνίας και των συνθηκών καθιστά αναπόφευκτη τη διερεύνηση των κοινωνικών λειτουργιών τους.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο

### Ο ΔΗΜΟΣ ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

#### 1.1 Η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα

##### 1.1.1 Πρόεδρος της Ελληνικής Δημοκρατίας

Ο Πρόεδρος της Ελληνικής Δημοκρατίας είναι ο αρχηγός του Κράτους. Σύμφωνα με το Σύνταγμα, είναι ο «ρυθμιστής» του καθεστώτος. Η έμμεση λειτουργία εκλογής του και οι περιορισμένες εξουσίες του, ιδιαίτερα μετά την αναθεώρηση του Συντάγματος του 1986, αποκλείουν την άμεση και ενεργό συμμετοχή του στη χάραξη της πολιτικής. Έξω από τις πολιτικές ικανότητές του, υπογράφει τα απαραίτητα διατάγματα για την εφαρμογή των νόμων, διορίζει δημόσιους υπαλλήλους και δικαστές και είναι ο (συμβολικός) αρχηγός των στρατιωτικών δυνάμεων. Τα διατάγματα προσηγορεύονται από τους συναρμόδιους Υπουργούς. Ο πρόεδρος είναι ο επικεφαλής μιας αυτόνομης δημόσιας υπηρεσίας, που τον βοηθά στην άσκηση των αρμοδιοτήτων του. Η Προεδρία είναι ένα σχετικά πρόσφατο ίδρυμα (1974), η οποία περιλαμβάνει τα εξής Γραφεία: Ιδιωτικών, Νομικών, Διπλωματικών, Στρατιωτικών, Οικονομικών Υποθέσεων και Γενικών Υποθέσεων.

##### 1.1.2 Η Κεντρική Κυβέρνηση

Όπως και σε άλλα κοινοβουλευτικά καθεστάτα, ο Πρωθυπουργός προεδρεύει του Υπουργικού Συμβουλίου. Ο Πρωθυπουργός συγκεντρώνει την πραγματικότητα της κυβερνητικής εξουσίας και αποτελεί τον ισχυρό πόλο της εκτελεστικής εξουσίας. Ο συνταγματικός του ρόλος είναι να εξασφαλίσει την ενότητα της Κυβέρνησης και του συστήματος διεύθυνσης και εποπτείας της κυβερνητικής δράσης. Η εφαρμογή των κυβερνητικών πολιτικών, διενεργείται από τη Δημόσια Διοίκηση υπό την εποπτεία του. Το γραφείο του Πρωθυπουργού τον / την βοηθά στην εκπλήρωση της γενικής εποπτείας της κυβέρνησης και της Δημόσιας Διοίκησης. Οι προϊστάμενοι των

γραφείων αυτών καθώς και οι νομικοί σύμβουλοι είναι στενοί συνεργάτες του Πρωθυπουργού. Στο ελληνικό σύστημα διακυβέρνησης, ο Πρωθυπουργός είναι το κύριο πρόσωπο του Υπουργικού Συμβουλίου και το κέντρο των πολιτικών αποφάσεων. Αν και αυτό έχει βαθιές ιστορικές ρίζες, η συνταγματική αναθεώρηση του 1986 έχει τοποθετήσει ακόμη μεγαλύτερη έμφαση στον/στην Πρωθυπουργό σε βάρος των αρμοδιοτήτων του Προέδρου της Δημοκρατίας. Ο βαθμός στον οποίο η υπεροχή του Πρωθυπουργού οδηγεί σε συγκεντρωτισμό στη λήψη αποφάσεων ποικίλλει. Από την άποψη αυτή, έχει σημασία η προσωπικότητα, καθώς και ισχυρή κοινοβουλευτική πλειοψηφία.

Η Γενική Γραμματεία της Κυβέρνησης είναι μια αυτόνομη δημόσια υπηρεσία που βοηθά τον Πρωθυπουργό και την Κυβέρνηση κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Περιλαμβάνει τις ακόλουθες υπηρεσίες: Γραφείο του Γενικού Γραμματέα, Γραφείο Διοικητικών και Οικονομικών Υποθέσεων, Γραφείο Νομοθετικών Υποθέσεων, Γραφείο για τον Συντονισμό των κυβερνητικών πολιτικών, Κεντρική Επιτροπή για την κατάρτιση της νομοθεσίας και Γραφείο Τηλεπικοινωνιών. Η Γενική Γραμματεία της Κυβέρνησης λογοδοτεί απευθείας στον Πρωθυπουργό. Εξασφαλίζει την προετοιμασία της ημερήσιας διάταξης και των πρακτικών του Υπουργικού Συμβουλίου και άλλων κυβερνητικών φορέων, καθώς και την παρακολούθηση των αποφάσεων του Υπουργικού Συμβουλίου. Αυτή η υπηρεσία δεν διαθέτει μόνιμο προσωπικό, αλλά το προσωπικό αλλάζει μετά από κάθε κυβερνητική αλλαγή και όλοι οι διορισμοί γίνονται από τον Πρωθυπουργό. Επικεφαλής της υπηρεσίας είναι ο Γενικός Γραμματέας του Συμβουλίου των Υπουργών που είναι ο άμεσος βοηθός του Πρωθυπουργού.

Το Υπουργικό Συμβούλιο (Συμβούλιο Υπουργών) περιλαμβάνει τον/την Πρωθυπουργό, τους υπουργούς, τους αναπληρωτές υπουργούς και υπουργούς άνευ χαρτοφυλακίου. Το Υπουργικό Συμβούλιο συνέρχεται σε περιορισμένη σύνθεση μετά από τον καταμερισμό εργασίας μεταξύ των ακόλουθων συλλογικών κυβερνητικών φορέων: Ο πιο σημαντικός από αυτούς είναι η Κυβερνητική Επιτροπή, η οποία συντονίζει τις κυβερνητικές δραστηριότητες και αποφασίζει για κάθε θέμα που παραπέμπεται σε αυτήν από τον Πρωθυπουργό, και το Κυβερνητικό Συμβούλιο Εθνικής Άμυνας και Εξωτερικών Υποθέσεων. Άλλα κυβερνητικά όργανα περιλαμβάνουν τα εξής: Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή Πολιτικής, η Επιτροπή Θεσμών και η Επιτροπή Δημοσίων Έργων κ.λπ. Η σύνθεση των επιτροπών αυτών ποικίλλει ανάλογα με το πεδίο αρμοδιότητάς τους, και περιλαμβάνει τους αρμόδιους

υπουργούς. Οι αποφάσεις του Υπουργικού Συμβουλίου λαμβάνονται με φανερή ψηφοφορία και απαιτούν την απόλυτη πλειοψηφία των παρόντων. Σε περίπτωση ισοψηφίας, η ψήφος του Πρωθυπουργού κάνει τη διαφορά για τον προσδιορισμό του αποτελέσματος.

### **1.1.3 Η Διοικητική Δομή της Χώρας**

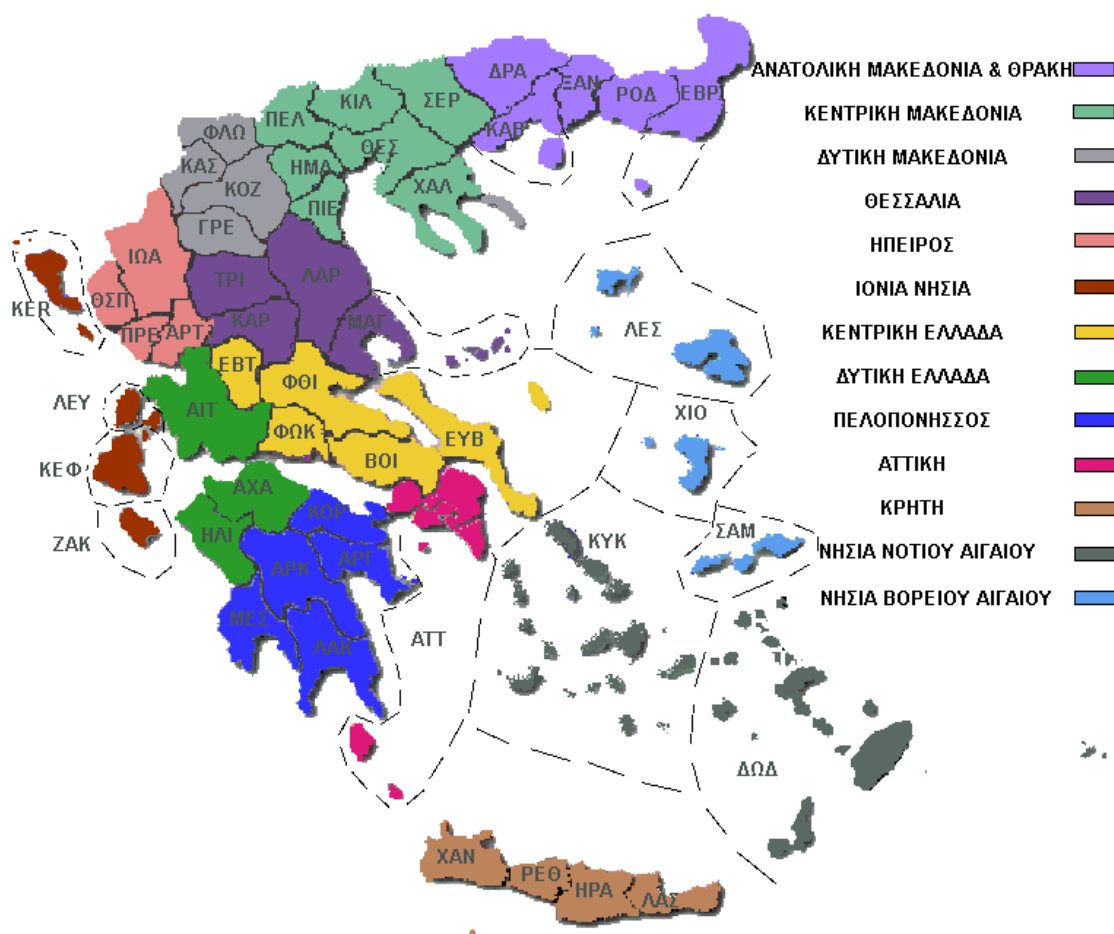
Από το 1986, η χώρα χωρίζεται σε διοικητικές περιφέρειες οι οποίες αποτελούν αποκεντρωμένες δημόσιες υπηρεσίες. Υπάρχουν 13 περιοχές: 1) Ανατολική Μακεδονία και Θράκη, 2) Κεντρική Μακεδονία, 3) Δυτική Μακεδονία, 4) Ήπειρος, 5) Θεσσαλία, 6) Ιόνια Νησιά, 7) Δυτική Ελλάδα, 8) Στερεά Ελλάδα, 9) Αττική, 10) Πελοπόννησος, 11) Βόρειο Αιγαίο, 12) Νότιο Αιγαίο, και 13) Κρήτη.

Μια μεταρρύθμιση που θεσπίστηκε το 1997, έχει αναβαθμίσει το ρόλο των περιφερειών και έχει ενισχύσει τη διοικητική δομή τους, ώστε να μπορούν να εκτελούν τα καθήκοντά τους. Οι περιφέρειες εφαρμόζουν εθνικές και ευρωπαϊκές πολιτικές για την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη του γεωγραφικού πεδίου των αρμοδιοτήτων τους. Έχουν σημαντικό ρόλο στον περιφερειακό σχεδιασμό. Με την ίδια λογική, η κεντρική κυβέρνηση σταδιακά θα μεταβιβάζει εκτελεστικές εξουσίες στις περιφέρειες και θα επικεντρωθεί περισσότερο στη διαμόρφωση της πολιτικής.

Κάθε περιοχή διοικείται από ένα Γενικό Γραμματέα, που διορίζεται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ο οποίος είναι ο εκπρόσωπος της κεντρικής διοίκησης σε περιφερειακό επίπεδο και έχει την ευθύνη για τη διασφάλιση της εφαρμογής των κυβερνητικών πολιτικών. Αυτός / αυτή μπορεί επίσης να ανακληθεί ή να μεταφερθεί σε μια διαφορετική περιοχή με τον ίδιο τρόπο.

Η περιφερειακή διοίκηση είναι οργανωμένη σε μία Γενική Διεύθυνση. Οι αποκεντρωμένες υπηρεσίες σε περιφερειακό επίπεδο συνθέτουν μια ενιαία οργανωτική μονάδα. Μπορούν επίσης να έχουν το δικό τους προσωπικό, σπάζοντας την παράδοση των κάθετων / τομεακών εξαρτήσεων από τις αντίστοιχες κεντρικές υπηρεσίες. Η χωροταξία και η περιφερειακή ανάπτυξη, τα δημόσια έργα, η πολεοδομία, το περιβάλλον και η υγεία, η διαχείριση των δασών και η γεωργία είναι οι κύριες αρμοδιότητες των νέων περιφερειών, που υποστηρίζονται από τις αντίστοιχες διοικητικές μονάδες. Ο Γενικός Γραμματέας της Περιφέρειας, με τη βοήθεια των περιφερειακών υπηρεσιών, εξασφαλίζει την εποπτεία της, καθώς και

παρέχει βοήθεια και στις δύο βαθμίδες της τοπικής αυτοδιοίκησης. Η εποπτεία αφορά κυρίως τη νομιμότητα των πράξεων της τοπικής αυτοδιοίκησης. Δεν υπάρχει αυτοδιοίκηση σε περιφερειακό επίπεδο. Το Περιφερειακό Συμβούλιο διασφαλίζει την εκπροσώπηση των τοπικών συμφερόντων με συμβουλευτικό ρόλο. Αποτελείται από τον Γενικό Γραμματέα της Περιφέρειας, τους εκλεγμένους νομάρχες, τους εκπροσώπους της τοπικής αυτοδιοίκησης και τους εκπροσώπους των κοινωνικοεπαγγελματικών οργανώσεων (Επιμελητηρίων Εμπορίου, Βιομηχανίας, Τεχνικό Επιμελητήριο, Γεωτεχνικό Επιμελητήριο, Οικονομικό Επιμελητήριο, Συνομοσπονδία των Ενώσεων Πολιτικών Υπαλλήλων, Πανελλήνια Συνομοσπονδία Αγροτικών Συνεταιρισμών και της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδας).



Εικόνα 0.1: Οι περιφέρειες της Ελλάδος

Οι δύο βαθμίδες της τοπικής αυτοδιοίκησης σε νομαρχιακό επίπεδο και επίπεδο δήμου είναι επιφορτισμένες με τις αρμοδιότητες που αφορούν το αντίστοιχο

γεωγραφικό πεδίο εφαρμογής τους. Η κεντρική κυβέρνηση δεν έχει καμία αυτόνομη παρουσία και οι αρμοδιότητες της σε αυτό το επίπεδο είναι περιορισμένες στην επίβλεψη και τον έλεγχο των λειτουργιών.

## **1.2 Οι Δημόσιες Υπηρεσίες στην Ελλάδα**

Η ελληνική δημόσια διοίκηση ουσιαστικά οργανώνεται κατά μήκος των γραμμών του συστήματος σταδιοδρομίας. Οι δημόσιοι υπάλληλοι έχουν θητεία η οποία είναι συνταγματικά κατοχυρωμένη. Έχουν την υποχρέωση της πολιτικής ουδετερότητας, η οποία περιλαμβάνει το να απέχουν να εκφραστούν υπέρ ενός συγκεκριμένου πολιτικού κόμματος. Το δικαίωμα της απεργίας υπόκειται σε ορισμένους περιορισμούς.

Η οργάνωση των δημοσίων υπαλλήλων βασίζεται σε καταστατικό που χρονολογείται από το 1951. Παρά τις περιστασιακές αλλαγές, ο Υπαλληλικός Κώδικας έχει παραμείνει ουσιαστικά ο ίδιος (τελευταία αναθεώρηση το 2007). Οι δημόσιοι υπάλληλοι προσλαμβάνονται στα χαμηλότερα κλιμάκια και μέσω προαγωγών φθάνουν στα υψηλότερα επίπεδα γραφειοκρατίας. Εκτός από την αρχαιότητα, το επίπεδο εκπαίδευσης και η αξιολόγηση των επιδόσεων είναι σημαντικά κριτήρια για την εξέλιξη της σταδιοδρομίας των δημοσίων υπαλλήλων. Υπάρχουν τέσσερις κατηγορίες δημοσίων υπαλλήλων, σύμφωνα με την εκπαίδευσή τους: Πανεπιστήμιο, Ανώτερο Τεχνολογικό Σχολείο, Γυμνάσιο και Λύκειο. Η επιλογή γίνεται με διαγωνισμό ή μια μορφή του συστήματος σημείων, ανάλογα με τις ειδικότητες και τα προσόντα που απαιτούνται. Το Ανώτατο Συμβούλιο για την εκλογή του προσωπικού, που ιδρύθηκε το 1994, είναι μια ανεξάρτητη αρχή για την εποπτεία της διαδικασίας επιλογής και εξασφαλίζει την τήρηση των αρχών αξιοκρατίας, της αμεροληψίας και της διαφάνειας. Το σύστημα σταδιοδρομίας ολοκληρώνεται με συμβάσεις. Αυτή η δυνατότητα χρησιμοποιείται κυρίως για επιστημονικό προσωπικό, καθώς και για την αντιμετώπιση έκτακτων ή περιστασιακών και εποχιακών αναγκών. Οι νόμοι έχουν αυστηρότερες διαδικασίες πρόσληψης με σκοπό την πρόληψη του πλεονάζοντος προσωπικού και της εγγύησης της αμεροληψίας και της αξίας. Το προαναφερθέν Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής



Προσωπικού παρακολουθεί στενά την πρόσληψη και την επιλογή των Δημοσίων Υπαλλήλων.

Η σταδιοδρομία ενός δημοσίου υπαλλήλου είναι πιο πιθανό να αρχίσει και να τελειώσει εντός του ίδιου υπουργείου. Οι ειδικότητες συνδέονται επίσης με το υπουργείο στο οποία απασχολούνται. Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχει διυπουργικό σώμα, αν και αυτή η πιθανότητα έχει συχνά προβλεφθεί και οι σχετικές νομικές διατάξεις είναι ήδη σε ισχύ. Υπάρχει μια ευρέως διαδεδομένη πεποίθηση μεταξύ των ειδικών, ότι το διυπουργικό σώμα θα ενισχύσει την ευελιξία. Για μια σειρά ετών η πολιτική ανθρώπινων πόρων επιδιώκει να αυξήσει την παραγωγικότητα του δημόσιου τομέα. Από τη μία πλευρά οι μεταρρυθμίσεις επιχειρούν να διαμορφώσουν ένα πλαίσιο, που θα επιτρέπει την καλύτερη χρήση του υπάρχοντος προσωπικού και την ενθάρρυνση των δημοσίων υπαλλήλων για να προσφέρουν τα ταλέντα και τις δεξιότητές τους, ώστε να υπηρετήσουν βέλτιστα την ελληνική κοινωνία. Την ίδια στιγμή, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των δημοσίων υπαλλήλων έχουν αναθεωρηθεί, προκειμένου να απλοποιηθούν οι πειθαρχικές διαδικασίες και να διασφαλιστούν τα πρότυπα συμπεριφοράς.

Από την άλλη πλευρά, υπάρχει μια ευρέως αναγνωρισμένη ανάγκη για την αναμόρφωση μιας σχετικά μεγάλης διοικητικής μηχανής. Το 1983 ιδρύθηκε το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης για την κατάρτιση των δημοσίων υπαλλήλων. Το Κέντρο βρίσκεται σε λειτουργία από το 1985.

Η κατάρτιση, προ της έναρξης εργασίας, αποτελεί την αποστολή της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης, που προορίζεται για την παραγωγή στελεχών υψηλού επιπέδου για τη δημόσια διοίκηση. Μια παρόμοια Εθνική Σχολή Τοπικής Αυτοδιοίκησης δημιουργήθηκε εντός του Κέντρου το 2003 (σε λειτουργία από το 2006), προκειμένου να εξασφαλιστεί η κατάρτιση πριν από την έναρξη των υπαλλήλων της τοπικής αυτοδιοίκησης. Το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης είναι μια επιπλέον μονάδα του Κέντρου, εξασφαλίζοντας την αρχική και τη συνεχή επαγγελματική κατάρτιση.

### **1.3 Η αποκέντρωση στην Ελλάδα**

#### **1.3.1 Σύντομη ιστορική ανασκόπηση**

Στην Ελλάδα, το Σύνταγμα (άρθρο 1) ορίζει ότι η διοίκηση του κράτους διέπεται από τις αρχές και τους κανόνες του αποκεντρωτικού συστήματος. Το Άρθρο 1 του Ελληνικού Συντάγματος αποτελεί το υπόβαθρο για την εισαγωγή και την ανάπτυξη της αποκέντρωσης στη χώρα μας.

Το διάταγμα του 1833 αποτελεί το πρώτο στάδιο αποκέντρωσης, βάσει του οποίου η Ελλάδα διαιρείται σε:

1. Νομούς
2. Επαρχίες
3. Δήμους

Η δημιουργία διαδοχικών διοικητικών βαθμίδων, εμφωλεύοντας πολλές μικρές διοικητικές ενότητες εντός μιας μεγαλύτερης, αποδίδει ανεξαρτησία, αλλά και διασφαλίζει τον έλεγχο και την επίβλεψη.

#### **1.3.2 Σημαντικά ιστορικά βήματα προς την αποκέντρωση**

Ο νόμος του 1955, Αριθμός 3200, ψηφίστηκε για να αντιμετωπιστούν οι κοινωνικο-οικονομικές ανάγκες που δημιουργήθηκαν λόγω των μακροχρόνιων πολεμικών συρράξεων, με βασικό στόχο τον εκσυγχρονισμό της κρατικής μηχανής. Έτσι λοιπόν, έγινε μεταφορά των αρμοδιοτήτων υπουργείου προς τις νομαρχίες, ιδρύθηκαν νομαρχιακά συμβούλια, όπου Πρόεδρος ήταν ο Νομάρχης και συμμετείχαν αντιπρόσωποι νομαρχιακών υπηρεσιών και εκλεγμένα μέλη, και νομαρχιακά ταμεία με σκοπό την κατάρτιση προγραμματισμού και την εκτέλεση νομαρχιακών και τοπικών έργων στην περιφέρεια του νομού.

Τα διατάγματα του 1970 μετέφεραν νέες αρμοδιότητες στις νομαρχίες, των οποίων τα πλαίσια καθορίστηκαν από τα αρμόδια υπουργεία ανά αρμοδιότητα. Επιπλέον, στις υπηρεσίες αυτές δόθηκε ο τίτλος «Νομαρχιακές Υπηρεσίες», με στόχο την πλήρη αποσύνδεση από τα υπουργεία στα όποια υπάγονταν.

Το 1975 ιδρύθηκαν τέσσερις επαρχίες στην ελληνική επικράτεια. Οι υπηρεσίες που αφορούσαν τις επαρχίες παρέχονταν από έναν νέο θεσμό που ονομάστηκε «Επαρχείο» και αποτελούσε μια μορφή αποκεντρωμένης υπηρεσίας υπαγόμενη στο νομάρχη, ο οποίος ήταν υπεύθυνος για την άσκηση εποπτείας και ελέγχου σε όλες τις πολιτικές υπηρεσίες που το συγκροτούσαν.

Πιο πρόσφατα, κατά το 2010 με τον νόμο υπ' αριθμόν 3852, διαμορφώθηκε το ισχύον πλαίσιο με το πρόγραμμα Καλλικράτης, το οποίο αποτελεί την τελευταία αναδιοργάνωση του αποκεντρωτικού συστήματος στην Ελλάδα. Βάσει του σχεδίου Καλλικράτης γίνεται αναδιοργάνωση των επτά αποκεντρωμένων διοικήσεων και δημιουργούνται δεκατρείς διοικητικές περιφέρειες, οι οποίες από βαθμίδα διοικητικής αποκέντρωσης μετατρέπονται στην (δεύτερη) βαθμίδα της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Οι επτά αποκεντρωμένες διοικήσεις της Ελλάδας βάσει του σχεδίου Καλλικράτης (2010), διαμορφώθηκαν ως εξής:

1. Αττικής με έδρα την Αθήνα
2. Θεσσαλίας-Στερεάς Ελλάδας με έδρα τη Λάρισα
3. Ηπείρου –Δυτικής Μακεδονίας με έδρα τα Ιωάννινα
4. Πελοποννήσου-Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου με έδρα την Πάτρα
5. Αιγαίου με έδρα τον Πειραιά
6. Κρήτης με έδρα το Ηράκλειο
7. Μακεδονίας –Θράκης με έδρα τη Θεσσαλονίκη

### **1.3.3 Οι δήμοι στην Ελλάδα σήμερα**

Οι δήμοι στην Ελλάδα είναι το χαμηλότερο επίπεδο της κυβέρνησης στο πλαίσιο της οργανωτικής δομής της χώρας. Από το 2011 με τη μεταρρύθμιση «Καλλικράτης», υπάρχουν 325 δήμοι. Οι δεκατρείς περιφέρειες (όπως παρουσιάστηκαν παραπάνω) αποτελούν τη μεγαλύτερη μονάδα της κυβέρνησης υπό το κράτος. Μέσα σε αυτές τις περιφέρειες υπάρχουν 74 περιοχές σε δεύτερο επίπεδο, που ονομάζονται περιφερειακές μονάδες. Οι περιφερειακές μονάδες, στη συνέχεια, διαιρούνται σε δήμους. Οι νέοι δήμοι μπορούν να υποδιαιρεθούν σε δημοτικές κοινότητες ή τοπικές κοινότητες.

Το άρθρο 102 του Ελληνικού Συντάγματος περιγράφει τη νομοθεσία σχετικά με τους Δήμους και τις Κοινότητες και τη σχέση τους με το Κράτος:

1. Δήμοι και Κοινότητες ασκούν τη διοίκηση των τοπικών υποθέσεων ανεξάρτητα.
2. Η ηγεσία των Δήμων και Κοινοτήτων εκλέγεται με καθολική και μυστική ψηφοφορία.
3. Οι Δήμοι μπορούν εθελοντικά ή υποχρεωτικά διά νόμου να συνεργαστούν για την παροχή ορισμένων υπηρεσιών, αλλά οι εκλεγμένοι αντιπρόσωποι από τις συμμετέχουσες ομάδες διέπουν αυτές τις συνεργασίες.
4. Η εθνική ελληνική κυβέρνηση εποπτεύει τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, αλλά δεν παρεμβαίνει σε όλες τις τοπικές πρωτοβουλίες ή δράσεις.
5. Το κράτος υποχρεούται να παρέχει κεφάλαια που είναι απαραίτητα για την εκπλήρωση της εντολής των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης.

Οι Κοινότητες διαθέτουν ένα Κοινοτικό Συμβούλιο, που αποτελείται από 7 έως 11 μέλη και διευθύνεται από τον Πρόεδρο της Κοινότητας. Ένας αναπληρωτής πρόεδρος από ένα τμήμα της κοινότητας (αν η κοινότητα έχει χωριστεί περαιτέρω) μπορεί επίσης να λάβει μέρος στις συνεδριάσεις του Συμβουλίου όταν συζητούνται ειδικά θέματα της κοινού ενδιαφέροντος.

Το Δημοτικό Συμβούλιο και η επιτροπή με επικεφαλής τον Δήμαρχο ασκεί κυβερνητικές δράσεις τους δήμους. Ανάλογα με το μέγεθος του δήμου, τα δημοτικά συμβούλια αποτελούνται από 11-41 μέλη, τα οποία προέρχονται από «Δημοτικά Διαμερίσματα» (πολλά εκ των οποίων ήταν μικρές κοινότητες που είχαν συγχωνευθεί στο δήμο). Στην περίπτωση των συγχωνεύσεων, τα τοπικά δημοτικά συμβούλια μπορεί να εξακολουθούν να υπάρχουν, για να παρέχουν πληροφορίες και ιδέες προς το ανώτερο όργανο διοίκησης.

Τα μέλη του Συμβουλίου εκλέγονται με εκλογές κάθε τέσσερα έτη βάσει του κομματικού συστήματος. Τα τρία πέμπτα του συνόλου των εδρών πάνε στο κόμμα που κερδίζει την πλειοψηφία των ψήφων και τα υπόλοιπα δύο πέμπτα των εδρών πάνε σε άλλα μέρη με βάση το ποσοστό τους στην ψηφοφορία σε αναλογική βάση. Το δημοτικό συμβούλιο εκλέγει την επιτροπή του Δήμου για μια περίοδο δύο ετών. Το κράτος επιβλέπει τελικά τις δράσεις της τοπικής αυτοδιοίκησης, αλλά ο Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων εξακολουθεί να παρέχει στις κοινότητες και τους δήμους τον νομικό έλεγχο της διαχείρισης των χαρακτηρισμένων περιοχών τους.

Οι πολίτες έχουν πολύ λίγες ευκαιρίες για άμεση συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, εκτός από τις εκλογές που διεξάγονται κάθε τέσσερα χρόνια. Πέρα από τα εθνικά δημοψηφίσματα που μπορεί να κληθούν για κρίσιμα ζητήματα, οι πολίτες δεν μπορούν να ζητήσουν τη διεξαγωγή τοπικών δημοψηφισμάτων. Η μόνη άλλη δυνατότητα για άμεση συμμετοχή των πολιτών είναι αν ο τοπικός δήμος δημιουργεί περιφερειακά συμβούλια ή αν ο πρόεδρος της κοινότητας καλεί συνέλευση των πολιτών για να συζητήσουν θέματα που απασχολούν τους πολίτες. Η οργάνωση αυτών των συμβουλίων, ωστόσο, είναι αποκλειστικά στη διακριτική ευχέρεια της κοινότητας ή της δημοτικής ηγεσίας.

Ο Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων (άρθ. 24) αναφέρει ότι οι δήμοι και οι κοινότητες έχουν την ευθύνη για τη διαχείριση των τοπικών υποθέσεων, καθώς αυτό αφορά στις κοινωνικές, οικονομικές, πολιτιστικές και πνευματικές διαστάσεις προς το συμφέρον των πολιτών του. Πιο συγκεκριμένα, οι κοινότητες και οι δήμοι έχουν την ευθύνη για τα ακόλουθα:

- Ασφάλεια και αστυνομία
- Πυρόσβεση
- Πολιτική προστασία
- Παιδικοί σταθμοί και νηπιαγωγεία
- Επισκευή και συντήρηση όλων των σχολείων, συμπεριλαμβανομένης της έκδοσης αδειών
- Εκπαίδευση ενηλίκων
- Νοσοκομεία και υπηρεσίες υγείας
- Υπηρεσίες προς την οικογένεια και τη νεολαία
- Γηροκομεία
- Δημόσια στέγαση και πολεοδομία
- Νερό και επεξεργασία αποβλήτων
- Νεκροταφεία
- Προστασία του περιβάλλοντος
- Θέατρα, μουσεία, βιβλιοθήκες
- Πάρκα, αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις
- Τα αστικά οδικά συστήματα
- Εφοδιασμός με φυσικό αέριο
- Άρδευση

- Γεωργία και αλιεία
- Εμπόριο και τουρισμός
- Αδειοδότηση ορισμένων κατηγοριών επιχειρήσεων

Τα έσοδα προέρχονται από τακτικές και έκτακτες πηγές. Τα τακτικά έσοδα προέρχονται από τον κρατικό προϋπολογισμό, έσοδα από ακίνητη περιουσία και από καθιερωμένους φόρους και τέλη. Σύμφωνα με το νόμο, τα δημοτικά ταμεία έχουν εισοδήματα βάσει ενός σταθερού τύπου: το 20% του φόρου εισοδήματος νομικών προσώπων, το 50% των τελών κυκλοφορίας και το 3% των φόρων μεταβίβασης ακινήτων. Για τις μικρότερες κατοικημένες κοινότητες και δήμους, το κράτος διαθέτει πρόσθετα έσοδα που βασίζονται σε άλλες δαπάνες (π.χ. το κόστος της παροχής νερού, συντήρηση οδικού δικτύου και κλίμα). Οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης υποχρεούνται να συνδέουν οποιοδήποτε εισόδημα με συναφή έξοδα (π.χ. τα τέλη από το πόσιμο νερό πρέπει να διατεθούν για τη συντήρηση και τη βελτίωση του συστήματος νερού). Άλλες μορφές φορολογίας ή προστίμων (π.χ. τέλη στάθμευσης) μπορούν να χρησιμοποιηθούν οπουδήποτε η κυβέρνηση κρίνει απαραίτητο. Έκτακτα έσοδα προέρχονται από πηγές όπως τα δάνεια, κληρονομίες, δημοπρασίες, τα ενοίκια και τα πρόστιμα. Η δημιουργία εισοδήματος δεν περιορίζεται στις παραδοσιακές πηγές. Οι τοπικές κυβερνήσεις μπορούν επίσης να ξεκινούν ή να συμμετέχουν σε επιχειρηματικές δραστηριότητες, που περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα πιθανών συνεργασιών. Κάθε χρόνο, οι δήμοι και οι κοινότητες έχουν υποχρέωση να διατυπώνουν τους προϋπολογισμούς τους όσον αφορά τα αναμενόμενα έσοδα και έξοδα. Η δημοσιονομική διαχείριση και ο έλεγχος στη συνέχεια, γίνεται με βάση αυτόν τον προϋπολογισμό.

#### **1.4 Ορισμοί: Διακυβέρνηση και Δημόσια Διοίκηση**

Αρχικά θα προσπαθήσουμε να περιγράψουμε τις έννοιες της διακυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης. Ο όρος Διακυβέρνηση έχει μεγάλη χρήση στη σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση. Πολλοί θεωρητικοί του τομέα θεωρούν ότι ο όρος Διακυβέρνηση είναι μια οργανωτική αντίληψη, που καθοδηγεί τους διαχειριστές των διοικητικών πρακτικών μετάβασης από το γραφειοκρατικό κράτος σε αυτό που ονομάζουν οι Osborne και Gaebler (1993) "κυβέρνηση τρίτων". Σύμφωνα με τους Frederickson και

Smith, η "η διακυβέρνηση αναφέρεται στις καθετοποιημένες και διοργανικές σχέσεις στη διοίκηση, στο πλαίσιο της μείωσης της κυριαρχίας, της φθίνουσας σημασίας των δικαιοδοτικών συνόρων και ενός γενικού θεσμικού κατακερματισμού". Υποστηρίζουν ότι, με μεγαλύτερη έμφαση στη διακυβέρνηση, το διοικητικό κράτος γίνεται λιγότερο γραφειοκρατικό, λιγότερο ιεραρχικό και λιγότερο εξαρτημένο από την κεντρική εξουσία. Ο έλεγχος για την εκπόνηση των απαραίτητων έργων από τις δημόσιες αρχές έχει πλέον να κάνει με την απόδοση, παρά με την εκπλήρωση ενός συγκεκριμένου πολιτικού στόχου στα όρια του νόμου.

Η χρήση των όρων της Διακυβέρνησης και της Δημόσιας Διοίκησης έχει αποκτήσει μια άνευ προηγουμένου δυναμική τόσο στην αναζήτηση αλλά και στη χρήση τους κατά τον δέκατο ένατο και εικοστό αιώνα. Ωστόσο, δεδομένου ότι ο εικοστός πρώτος αιώνα είναι υπό εξέλιξη, δεν φαίνεται να υπάρχει συναίνεση σχετικά με τον ορισμό των εννοιών αυτών. Σε ένα εξαιρετικά δυναμικό περιβάλλον, πολιτικό, κοινωνικό, οικονομικό και πολιτισμικό, αυτοί οι όροι σημαίνουν διαφορετικά πράγματα σε διαφορετικά πλαίσια.

#### **1.4.1 Διακυβέρνηση**

Προς το τέλος του εικοστού αιώνα, ο όρος Διακυβέρνηση κέρδισε εξέχουσα προσοχή από οργανισμούς δωτών, κοινωνικούς επιστήμονες, φιλάνθρωπους και την κοινωνία των πολιτών. Αυτή η δημοτικότητα προέρχεται από το γεγονός ότι μπορεί να εφαρμοστεί σε ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, στις σχέσεις και στα θεσμικά όργανα που εμπλέκονται στη διαδικασία της διαχείρισης των δημόσιων και ιδιωτικών υποθέσεων. Ο όρος Διακυβέρνηση διευρύνεται και απεικονίζει καλύτερα τα στοιχεία και τις μεθόδους στα οποία οι κυβερνήσεις θα πρέπει να επικεντρωθούν. Επιπλέον, στο τέλος του ψυχρού πολέμου, η χρήση του όρου αναζωογονήθηκε, καθώς η Παγκόσμια Τράπεζα, το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (ΔΝΤ) και οι δυτικές χώρες προέτρεψαν τις χώρες της πρώην Σοβιετικής Ένωσης και τις χώρες του αναπτυσσόμενου κόσμου να αναλάβουν πολιτικές, οικονομικές και διοικητικές μεταρρυθμίσεις και να ασκούν χρήση της διακυβέρνησης. Η σύλληψη του όρου δε φαίνεται, ωστόσο, ότι ήταν συνεπής και έχει δημιουργήσει διάφορους ορισμούς και έννοιες, όπως δίνονται παρακάτω.

Το Πρόγραμμα των Ηνωμένων Εθνών για την Ανάπτυξη (UNDP), στο πολιτικό έγγραφο του 1997, ορίζει τη διακυβέρνηση ως «η άσκηση της οικονομικής, πολιτικής και διοικητικής εξουσίας για την διαχείριση των υποθέσεων της χώρας σε όλα τα επίπεδα. Αποτελείται από τους μηχανισμούς, τις διαδικασίες και τους θεσμούς μέσω των οποίων οι πολίτες και οι ομάδες αρθρώνουν τα συμφέροντά τους, ασκούν τα νόμιμα δικαιώματά τους, μπορούν να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις τους και να διαμεσολαβούν τις διαφορές τους». Ο ορισμός αυτός εγκρίθηκε από διυπηρεσιακή ομάδα του Γενικού Γραμματέα για την προώθηση ολοκληρωμένων αποκρίσεων σε συνέδρια και συνόδους κορυφής των Ηνωμένων Εθνών. Κατά τα τελευταία 10 χρόνια, ο αριθμός των προγραμμάτων σε επίπεδο χώρας σχετικά με τη διακυβέρνηση, που υποστηρίζονται από το σύστημα των Ηνωμένων Εθνών, έχει επεκταθεί σημαντικά.

Το 1993, η Παγκόσμια Τράπεζα ορίζει τη διακυβέρνηση ως τη μέθοδο μέσω της οποίας ασκείται η εξουσία της διαχείρισης των πολιτικών, οικονομικών και κοινωνικών πόρων μιας χώρας με στόχο την ανάπτυξη. Ενώ η Παγκόσμια Τράπεζα έχει επικεντρωθεί στις μεταρρυθμίσεις σταθεροποίησης, στην περιστολή των δημοσίων υπαλλήλων και την ιδιωτικοποίηση για μεγάλο χρονικό διάστημα, στις αρχές του 1990 έγινε μια αλλαγή της εστίασης. Η Τράπεζα συνειδητοποίησε ότι οι περισσότερες από τις κρίσεις στις αναπτυσσόμενες χώρες έχουν διακυβερνητική φύση. Ως εκ τούτου, το σύγχρονο πακέτο προσαρμογής τονίζει ζητήματα διακυβέρνησης όπως η διαφάνεια, η λογοδοσία και η μεταρρύθμιση του δικαστικού συστήματος. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα εισήγαγε ένα νέο τρόπο θεώρησης της διακυβέρνησης: την καλή διακυβέρνηση.

Σύμφωνα με τον Jon Pierre (2000) , "η διακυβέρνηση αναφέρεται στη διατήρηση της συνοχής και του συντονισμού ανάμεσα σε μια μεγάλη ποικιλία φορέων, με διαφορετικούς σκοπούς και στόχους". Τέτοιοι φορείς μπορεί να περιλαμβάνουν πολιτικούς παράγοντες και θεσμούς, ομάδες συμφερόντων, την κοινωνία των πολιτών, μη κυβερνητικές και διεθνείς οργανώσεις. Ο ορισμός αυτός δείχνει ότι, ενώ η παραδοσιακή κυβέρνηση οφείλει να αντιμετωπίσει τις εσωτερικές προκλήσεις και τις εξωτερικές προκλήσεις από τους ανωτέρω φορείς, μερικές από τις λειτουργίες μπορούν να αναληφθούν από τους ίδιους τους φορείς. Ο ορισμός αυτός υποστηρίζει τον ισχυρισμό ότι η διακυβέρνηση είναι ευρύτερη από την κυβέρνηση.

Ενώ ο ορισμός του Pierre σχετικά με την διακυβέρνηση τοποθετεί την κοινωνία στο επίκεντρο, οι Peters και ο Pierre (2000) έδωσαν έναν ορισμό του όρου που είναι



περισσότερο κρατικοκεντρικός. Ακόμη και αυτοί παραδέχονται ότι η «διακυβέρνηση σχετίζεται με την αλλαγή των σχέσεων μεταξύ του κράτους και της κοινωνίας και μια αυξανόμενη εξάρτηση από τα λιγότερο καταναγκαστικά μέσα πολιτικής» ισχυρίζονται ότι «το κράτος εξακολουθεί να είναι το κέντρο της πολιτικής εξουσίας». Αντιλαμβάνονται τη διακυβέρνηση ως "διαδικασίες στις οποίες το κράτος διαδραματίζει ηγετικό ρόλο, καθιστώντας τις προτεραιότητες και καθορίζοντας τους στόχους».

Ο Hirst (2000) προσφέρει ένα πιο γενικό ορισμό του όρου. Ο ίδιος ισχυρίζεται ότι «η διακυβέρνηση μπορεί να οριστεί γενικά ως τα μέσα με τα οποία μια δραστηριότητα ή σύνολο δραστηριοτήτων ελέγχεται ή κατευθύνεται, έτσι ώστε να παρέχει ένα αποδεκτό εύρος αποτελεσμάτων σύμφωνα με κάποιο καθιερωμένο πρότυπο».

Το Ινστιτούτο Διακυβέρνησης του Καναδά (2002) προσφέρει έναν άλλο γενικό ορισμό, υποστηρίζοντας ότι «η διακυβέρνηση είναι η διαδικασία με την οποία οι κοινωνίες ή οι οργανισμοί παίρνουν σημαντικές αποφάσεις, καθορίζουν ποιους αφορούν και τον τρόπο με τον οποίο υλοποιούνται».

#### **1.4.2 Καλή Διακυβέρνηση**

Σύμφωνα με την Παγκόσμια Τράπεζα, η καλή διακυβέρνηση προϋποθέτει την καλή διαχείριση του δημόσιου τομέα (αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα και οικονομία), της λογοδοσίας, της ανταλλαγής και της ελεύθερης ροής των πληροφοριών (διαφάνεια) και ένα νομικό πλαίσιο για την ανάπτυξη (δικαιοσύνη, σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των ελευθεριών).

Σε φαινομενική συμφωνία με την Παγκόσμια Τράπεζα, η Διοίκηση του Ηνωμένου Βασιλείου της Μεγάλης Βρετανίας και της Βόρειας Ιρλανδίας καθορίζει την καλή διακυβέρνηση εστιάζοντας σε τέσσερα βασικά στοιχεία, δηλαδή τη νομιμότητα (η κυβέρνηση θα πρέπει να έχει τη συναίνεση του διέπεται), τη λογοδοσία (διασφάλιση της διαφάνειας, υπόλογοι για τις πράξεις και την ελευθερία των μέσων ενημέρωσης), την λήψη αρμοδιοτήτων (αποτελεσματική χάραξη πολιτικής, υλοποίηση και παροχή υπηρεσιών) και τον σεβασμό του δικαίου και της προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Η καλή διακυβέρνηση, σύμφωνα με τον Munshi (2004) , σημαίνει έναν συμμετοχικό τρόπο διακυβέρνησης που λειτουργεί με υπευθυνότητα, λογοδοσία και διαφάνεια με βάση τις αρχές της αποτελεσματικότητας, της νομιμότητας και της συναίνεσης με σκοπό την προώθηση των δικαιωμάτων των πολιτών και το δημόσιο συμφέρον, υποδεικνύοντας έτσι την άσκηση της πολιτικής βούλησης για την εξασφάλιση της υλικής ευημερίας της κοινωνίας και της βιώσιμης ανάπτυξης με κοινωνική δικαιοσύνη».

Ένας πιο περιεκτικός ορισμός της καλής διακυβέρνησης προσφέρεται από τον Hirst (2000) που δηλώνει ότι «σημαίνει τη δημιουργία ενός αποτελεσματικού πολιτικού πλαισίου που ευνοεί την ιδιωτική οικονομική δράση: σταθερά καθεστώτα, κράτος δικαίου, αποτελεσματική διοίκηση του κράτους ώστε προσαρμοστεί στους ρόλους που οι κυβερνήσεις μπορούν πραγματικά να εκτελέσουν, και ισχυρή κοινωνία των πολιτών ανεξάρτητη από το κράτος».

### **1.4.3 Παγκόσμια Διακυβέρνηση**

Ο Thomas G. Weiss, διευθυντής του Ινστιτούτου Διεθνών Σπουδών Ralph Bunche, ορίζει την «παγκόσμια διακυβέρνηση» ως «συλλογική προσπάθεια για τον εντοπισμό, την αντιμετώπιση και την κατανόηση των παγκόσμιων προβλημάτων που υπερβαίνουν τις δυνατότητες για επίλυση των επιμέρους κυβερνήσεων». Ισχυρίζεται ότι η παγκόσμια διακυβέρνηση μπορεί να οριστεί ως «το συγκρότημα των τυπικών και άτυπων θεσμών, μηχανισμών, σχέσεων και των διαδικασιών μεταξύ των κρατών, των αγορών, των πολιτών και των οργανώσεων, διεθνών και μη κυβερνητικών, μέσω των οποίων τα συλλογικά συμφέροντα σε παγκόσμιο επίπεδο είναι αρθρωτά, θεσπίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις και διαμεσολαβούνται οι διαφορές».

Το 2005, η Geraldine Fraser-Moleketi ορίζει ως παγκόσμια διακυβέρνηση τις δραστηριότητες και διαδικασίες της Κυβέρνησης και της διακυβέρνησης που βρίσκονται σε διάφορα κυβερνητικά επίπεδα: τοπικό, εθνικό, περιφερειακό και παγκόσμιο επίπεδο.

#### **1.4.4 Δημόσια Διοίκηση**

Η Δημόσια Διοίκηση έχει πολλούς ορισμούς. Σύμφωνα με ορισμένους συγγραφείς, η Δημόσια Διοίκηση ασχολείται κεντρικά με την οργάνωση των κυβερνητικών πολιτικών και προγραμμάτων, καθώς και με τη συμπεριφορά των υπαλλήλων (συνήθως μη εκλεγμένων) καθώς έχει επισήμως την ευθύνη για τη συμπεριφορά τους.

Άλλοι ειδικοί στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης την ορίζουν ως όλες τις διαδικασίες, τους οργανισμούς και τους ιδιώτες, που ενεργούν σε επίσημες θέσεις και ρόλους και σχετίζονται με τη διεξαγωγή νόμων και άλλων κανόνων, που θεσπίζονται ή εκδίδονται από τα νομοθετικά σώματα, τα στελέχη και τα δικαστήρια.

Άλλα μέρη ισχυρίζονται ότι η Δημόσια Διοίκηση είναι η χρήση των διαχειριστικών, πολιτικών και νομικών θεωριών και των διαδικασιών που εκπληρώνουν τις νομοθετικές, εκτελεστικές και δικαστικές εντολές για την παροχή των κυβερνητικών ρυθμιστικών λειτουργιών. Σύμφωνα με το UNDP, η Δημόσια Διοίκηση περιλαμβάνει δύο στενά συνδεδεμένες έννοιες:

1. Τους συνολικούς μηχανισμούς (πολιτικές, κανόνες, διαδικασίες, συστήματα, οργανωτικές δομές, προσωπικό και ούτω καθεξής), που χρηματοδοτούνται από τον κρατικό προϋπολογισμό και είναι υπεύθυνοι για τη διαχείριση και την κατεύθυνση των υποθέσεων της εκτελεστικής κυβέρνησης και την αλληλεπίδρασή τους με άλλους ενδιαφερόμενους φορείς στο κράτος, την κοινωνία και το εξωτερικό περιβάλλον.

2. Τη διαχείριση και την εφαρμογή του συνόλου των κυβερνητικών δραστηριοτήτων, που σχετίζονται με την εφαρμογή των νόμων, κανονισμών και αποφάσεων της κυβέρνησης για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών.

#### **1.4.5 Νέα Δημόσια Διοίκηση**

Η νέα δημόσια διοίκηση είναι ένα παγκόσμιο κίνημα μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης που επαναπροσδιορίζει τη σχέση μεταξύ της κυβέρνησης και της κοινωνίας. Προέρχεται από την Αυστραλία, τη Νέα Ζηλανδία και το Ηνωμένο Βασίλειο της Μεγάλης Βρετανίας και της Βόρειας Ιρλανδίας. Παρακινούμενη από τη δυσαρέσκεια του πολίτη με τις επιδόσεις της κυβέρνησης, τα ενδημικά δημοσιονομικά προβλήματα και τη φαινομενικά επιτυχή αναδιάρθρωση στον

ιδιωτικό χώρο, ζητεί μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα και την αναδιοργάνωση της κυβέρνησης.

Σύμφωνα με τους Osborne και Gaebler (1993), η νέα Δημόσια Διοίκηση καλεί την κυβέρνηση να επικεντρωθεί στην επίτευξη αποτελεσμάτων και όχι να αναλωθεί στις διαδικασίες, με την υιοθέτηση μοντέλων της αγοράς, όπως ο ανταγωνισμός, η καινοτομία και η επιχειρηματική στρατηγική. Για να γίνει αυτό, η κυβέρνηση και η δημόσια διοίκηση γενικά καλείται να γίνει πελατοκεντρική και να βασίζεται σε μηχανισμούς που βασίζονται στην αγορά για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών.

Σύμφωνα με ορισμένους συγγραφείς, το νέο αυτό μοντέλο για τη δημόσια διοίκηση απαιτεί την αλλαγή κουλτούρας και την ευελιξία ως προς την καινοτομία και την επίλυση προβλημάτων.

Ο ισχυρισμός που εκφράζεται από τους υποστηρικτές της νέας δημόσιας διαχείρισης ότι οι δημόσιοι λειτουργοί θα πρέπει να εκλαμβάνονται ως επιχειρηματίες, που αναζητούν ευκαιρίες για τη δημιουργία σχέσεων ιδιωτικού τομέα και εξυπηρετούν τους πολίτες ως πελάτες, έχει δεχθεί αρκετή κριτική. Οι Denhardt και Denhardt υποστηρίζουν ότι «αυτή η προοπτική του δημόσιου διαχειριστή είναι στενή και δεν είναι κατάλληλη για την επίτευξη δημοκρατικών αρχών όπως η δικαιοσύνη, η συμμετοχή και επίτευξη του κοινού συμφέροντος».

#### **1.4.6 Η Διακυβέρνηση του Δημοσίου τομέα**

Η διακυβέρνηση του δημόσιου τομέα έχει οριστεί ως καθεστώτα νόμων, κανόνων, δικαστικών αποφάσεων και διοικητικών πρακτικών που περιορίζουν, υποδεικνύουν και επιτρέπουν την παροχή δημόσιων αγαθών και υπηρεσιών. Σε αυτόν τον ορισμό, οι συνταγματικοί θεσμοί συνδέονται με τις πραγματικότητες της χάραξης πολιτικής και της Δημόσιας Διοίκησης.

#### **1.4.7 Δημοκρατία**

Η έκθεση του UNDP για την Ανθρώπινη Ανάπτυξη (2002) αναφέρει ότι «Για να μπορέσουν η πολιτική και οι πολιτικοί θεσμοί να προωθήσουν την ανθρώπινη

ανάπτυξη και τη διαφύλαξη της ελευθερίας και της αξιοπρέπειας όλων των ανθρώπων, η δημοκρατία πρέπει να διευρυνθεί και να εμβαθύνει». Η δημοκρατία, ως ιδανική έννοια, είναι η ιδέα ότι ο λαός θα πρέπει να έχει τον έλεγχο της άρχουσας κυβέρνησης. Αυτό το ιδανικό επιδιώκεται με την εφαρμογή ενός συστήματος ψηφοφορίας, έτσι ώστε η πλειοψηφία των ανθρώπων να αποφανθεί, είτε άμεσα είτε έμμεσα, μέσω εκλεγμένων αντιπροσώπων. Οι δημοκρατίες μπορεί να είναι «φιλελεύθερες», όπου τα θεμελιώδη δικαιώματα των ατόμων στην μειοψηφία προστατεύονται από νόμους ή μπορεί να είναι «ανελεύθερες». Η δημοκρατία εφαρμόζεται συχνά ως μια μορφή διακυβέρνησης στην οποία η πολιτική αποφασίζεται από την προτίμηση της πραγματικής πλειοψηφίας (σε αντίθεση με τη μερική ή σχετική πλειοψηφία των πολιτών) σε μια διαδικασία λήψης αποφάσεων, που συνήθως περιλαμβάνουν εκλογές ή δημοψηφίσματα ανοικτά σε όλους.

Σύμφωνα με τους Elgstrom και Hyden (2002), η δημοκρατία είναι το σύστημα της κυβέρνησης με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

1. Υπάρχουν θεσμικά όργανα και διαδικασίες, μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν να εκφράσουν αποτελεσματικά τις προτιμήσεις για τις εναλλακτικές πολιτικές σε εθνικό επίπεδο και υπάρχουν θεσμοθετημένοι περιορισμοί στην άσκηση της εξουσίας από την εκτελεστική εξουσία (ανταγωνισμός).
2. Υπάρχει το δικαίωμα συμμετοχής στην επιλογή των εθνικών ηγετών και των πολιτικών (ένταξη / συμμετοχή).

Ο Diamond (1995) χρησιμοποιεί τον μαξιμαλιστικό ορισμό της δημοκρατίας: «η δημοκρατία δεν είναι μόνο ένα πολιτικό, συνταγματικό, πολυκομματικό σύστημα, με τακτικές, ελεύθερες και δίκαιες εκλογές και καθολική ψηφοφορία, αλλά ο οργανωτικός και πληροφοριακός πλουραλισμός, οι εκτεταμένες πολιτικές ελευθερίες (ελευθερία της έκφρασης, ελευθερία του Τύπου, ελευθερία ίδρυσης οργανώσεων), η απόδοση δύναμης στους εκλεγμένους αξιωματούχους και η λειτουργική αυτονομία των νομοθετικών, εκτελεστικών και δικαστικών οργάνων της κυβέρνησης».

#### **1.4.8 Δημοκρατική διακυβέρνηση**

Ορισμένοι θεωρούν τη δημοκρατία ως ένα σύνολο αξιών και τη Διακυβέρνηση ως μια διαδικασία αλληλεπίδρασης ανάμεσα σε τρεις ομάδες παραγόντων, δηλαδή το

κράτος, την κοινωνία των πολιτών και τον ιδιωτικό τομέα, η οποία συνεπάγεται μια διακυβέρνηση που θα βασίζεται στις θεμελιώδεις και καθολικά αποδεκτές αρχές, μεταξύ των οποίων είναι η συμμετοχή, η λογοδοσία, η διαφάνεια, το κράτος δικαίου, τη διάκριση των εξουσιών, η πρόσβαση, η επικουρικότητα, η ισότητα και η ελευθερία του Τύπου.

#### **1.4.9 Αναδιαμόρφωση του Δημοσίου Τομέα**

Σύμφωνα με άλλες πηγές, η μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα αποτελείται από σκόπιμες αλλαγές στις δομές και τις διαδικασίες των οργανισμών του δημόσιου τομέα, με στόχο την καλύτερη απόδοσή του. Οι διαρθρωτικές αλλαγές μπορεί να περιλαμβάνουν τη συγχώνευση ή διάσπαση των οργανισμών του δημόσιου τομέα, ενώ η αλλαγή της διαδικασίας μπορεί να περιλαμβάνει συστήματα επανασχεδιασμού, για τη θέσπιση προτύπων ποιότητας και εστίαση στην ανάπτυξη ικανοτήτων.

#### **1.4.10 Μεταρρύθμιση των δημοσίων υπηρεσιών**

Η μεταρρύθμιση των δημοσίων υπηρεσιών, που προϋποθέτει την ανάπτυξη της ικανότητας της δημόσιας διοίκησης να εκπληρώσει την αποστολή της, περιλαμβάνει τα θέματα της πρόσληψης και προαγωγής, της αμοιβής, του αριθμού των εργαζομένων, της αξιολόγησης των επιδόσεων και τα συναφή θέματα. Σήμερα αποτελεί το κύριο μέρος των εθνικών προγραμμάτων για τη μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης. Η μεταρρύθμιση των δημοσίων υπηρεσιών έχει ιστορικά επικεντρωθεί στην ανάγκη να περιοριστούν οι δαπάνες της απασχόλησης στο δημόσιο τομέα, μέσω περικοπών και αναδιάρθρωσης, αλλά έχει διευρυνθεί προς την κατεύθυνση με επίκεντρο τον μακροπρόθεσμο στόχο της δημιουργίας εργατικού δυναμικού σωστού μεγέθους, με τον κατάλληλο συνδυασμό δεξιοτήτων και το σωστό κίνητρο, επαγγελματικό ήθος, την πελατοκεντρική αντίληψη και την αξιολόγηση.

## 1.5 Ανάπτυξη Ικανοτήτων

Η ανάπτυξη ικανοτήτων είναι η διαδικασία με την οποία τα άτομα, οι οργανισμοί, τα ιδρύματα και οι κοινωνίες αναπτύσσουν ικανότητες για την εκτέλεση καθηκόντων, την επίλυση προβλημάτων και τον καθορισμό και την επίτευξη στόχων. Θα πρέπει να αντιμετωπιστεί σε τρία αλληλένδετα επίπεδα: μεμονωμένο, θεσμικό και κοινωνικό. Συγκεκριμένα, η ανάπτυξη ικανοτήτων περιλαμβάνει τους ανθρώπινους, επιστημονικούς, τεχνολογικούς, οργανωτικούς και θεσμικούς πόρους της χώρας. Ένας θεμελιώδης στόχος της ανάπτυξης ικανοτήτων είναι να ενισχύσει την ικανότητα αξιολόγησης και αντιμετώπισης των κρίσιμων ζητημάτων, που σχετίζονται με τις επιλογές και τους τρόπους υλοποίησης της αναπτυξιακής πολιτικής, που βασίζεται στην κατανόηση του περιβάλλοντος των δυνατοτήτων, των ορίων και των αναγκών που είναι αντιληπτό από τους πολίτες μιας χώρας.

Ο UNDP (2004) αναγνωρίζει ότι η ανάπτυξη ικανοτήτων είναι μια μακροπρόθεσμη, συνεχής διαδικασία, στην οποία συμμετέχουν όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς (υπουργεία, τοπική αυτοδιοίκηση, μη κυβερνητικές οργανώσεις, επαγγελματικές ενώσεις, ακαδημαϊκοί και άλλοι). Το 1991, το UNDP οργάνωσε ένα συνέδριο με τίτλο «Μια στρατηγική για την ανάπτυξη ικανοτήτων στον τομέα των Υδάτων» στο Delft, στην Ολλανδία, στη διάρκεια του οποίου εκπρόσωποι από τις αναπτυσσόμενες χώρες και υποστηρικτικά ιδρύματα όρισαν την ανάπτυξη ικανοτήτων ως (α) τη δημιουργία ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος με τα κατάλληλα πολιτικά και νομικά πλαίσια, (β) θεσμική ανάπτυξη, συμπεριλαμβανομένης της συμμετοχής της κοινότητας (ειδικότερα των γυναικών) και (γ) την ανάπτυξη των ανθρώπινων πόρων και την ενίσχυση του διευθυντικού συστήματος.

Σε ατομικό επίπεδο, η ενίσχυση των ικανοτήτων προϋποθέτει τον καθορισμό των όρων υπό τους οποίους οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι σε θέση να ξεκινήσουν μια διαδικασία συνεχούς μάθησης και προσαρμογής στην αλλαγή - με βάση τις υφιστάμενες γνώσεις και τις δεξιότητες και την ενίσχυση και χρήση τους σε νέες κατευθύνσεις. Αυτό απαιτεί μια νέα προσέγγιση στη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων, αλλά και υπογραμμίζει τη σημασία της διαχείρισης της γνώσης ως νέο όχημα για την αύξηση της μάθησης. Σε θεσμικό επίπεδο, πρέπει να εφαρμοστεί μια παρόμοια προσέγγιση. Αντί για τη δημιουργία νέων θεσμών, που συχνά βασίζονται σε ξένα σχέδια, η υποστήριξη πρέπει να επικεντρωθεί στον εκσυγχρονισμό των μηχανισμών, με προτεραιότητα στα συστήματα και τις διαδικασίες. Σε αυτή τη

διαδικασία, η ανάπτυξη ικανότητας για τη στήριξη της πολιτικής και οργανωτικής αποτελεσματικότητας, αλλά και των εσόδων και των δαπανών διαχείρισης είναι ζωτικής σημασίας. Τέλος, η ανάπτυξη ικανοτήτων σε κοινωνικό επίπεδο είναι απαραίτητη για να υποστηρίξει το παράδειγμα μιας πιο διαδραστικής δημόσιας διοίκησης που μαθαίνει εξίσου από τις ενέργειές της και από την ανατροφοδότηση που λαμβάνει από το σύνολο του πληθυσμού. Προκειμένου για τη δημόσια διοίκηση, πρέπει να θεωρηθεί ως μια ευέλικτη και υπεύθυνη πηγή παροχής υπηρεσιών, των οποίων η απόδοση θα πρέπει να παρακολουθείται, αν απαιτείται αλλαγή της κοινωνίας.

## **1.6 Κοινωνία των πολιτών**

Η κοινωνία των πολιτών είναι ένα συστατικό της αυτοδιοίκησης ζωτικής σημασίας, που υποτίθεται ότι θα κρατήσει άγρυπνους όσους βρίσκονται στην εξουσία για την προώθηση της δημοκρατίας. Με απλά λόγια, η κοινωνία των πολιτών είναι ο ανεξάρτητος από το κράτος τομέας δράσης, μέσα από τη σφαίρα των ιδιωτικών οργανισμών, ικανός να διεγείρει την αντίσταση στην αλλαγή και σε μη δημοκρατικά καθεστώτα.

Ο Chabal (1986) , σε σχέση με την αφρικανική κοινωνία των πολιτών, την ορίζει ως «ένα τεράστιο σύνολο συνεχώς μεταβαλλόμενων ομάδων και ατόμων, που έχουν αποκτήσει κάποια συνείδηση των εξωγενών επιδράσεων και της αντίθεσής τους προς το κράτος». Θα πρέπει να σημειωθεί, ωστόσο, ότι ενώ η κοινωνία των πολιτών είναι ένας παράγοντας αλλαγής, δεν πρέπει απαραίτητα να είναι σε αντίθεση με το κράτος, ειδικά αν το κράτος πραγματοποιεί καλή διακυβέρνηση, όπως ορίστηκε παραπάνω. Η κοινωνία των πολιτών ορίζεται και ως η οργάνωση της κοινωνικής ζωής των πολιτών που είναι εθελοντική και επικεντρώνεται στην αυτο-παραγωγή, παραμένει αυτόνομη από το κράτος και δεσμεύεται από νομικό ή κοινό σύνολο κανόνων.

Οι Denhardt και Denhardt (2003) υποστηρίζουν ότι η κοινωνία των πολιτών είναι ένα μέρος όπου οι πολίτες μπορούν να αλληλεπιδρούν μέσω προσωπικού διαλόγου και διαβούλευσης, δυνατότητα που αποτελεί την ουσία της ίδιας της δημοκρατίας.



### **1.6.1 Οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών**

Οι οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών περιλαμβάνουν τις μη-κυβερνητικές οργανώσεις, τις επαγγελματικές ενώσεις, τον ιδιωτικό τομέα και τα συνδικάτα. Περιλαμβάνουν επίσης τις οικογένειες, εκκλησίες, ομάδες γειτονιάς, τις κοινωνικές ομάδες και τις ομάδες εργασίας. Πράγματι, η ικανότητα και η δύναμη της κοινωνίας των πολιτών εξαρτάται από τη λειτουργία των εν λόγω οργανισμών. Οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών αναλαμβάνουν διάφορους ρόλους και αρμοδιότητες, μεταξύ των οποίων και τη συμπλήρωση των λειτουργιών που εκτελούνται κανονικά από τα πολιτικά κόμματα, όπως η λαϊκή κινητοποίηση, η πρόσληψη και η κατάρτιση νέων πολιτικών ηγετών, η διάδοση πληροφοριών και ο έλεγχος των κυβερνήσεων.

Οι οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών θεωρούνται ικανές να εκτελούν διάφορες λειτουργίες, μεταξύ των οποίων:

- Η δημιουργία μιας δημοκρατικής μετάβασης, μεταβάλλοντας την ισορροπία δυνάμεων μεταξύ της κοινωνίας και του κράτους
- Η οργάνωση της αντιπολίτευσης κατά του Δημοσίου, στο οποίο διατυπώνονται τα συμφέροντα των ομάδων στην κοινωνία
- Η πρόσληψη ηγετών που είναι έτοιμοι να ανατρέψουν το μη δημοκρατικό καθεστώς και
- Η παροχή πληροφοριών, οι οποίες μπορεί να εμπνεύσουν τους πολίτες, ώστε να διαμαρτυρηθούν ενάντια στο καθεστώς.

### **1.7 Αποκέντρωση**

Στη διακυβέρνηση και τη δημόσια διοίκηση, αποκέντρωση είναι συνήθως μια διαδικασία μέσω της οποίας οι αρμοδιότητες, τα καθήκοντα και οι πόροι μεταφέρονται από την κεντρική κυβέρνηση στις τοπικές κυβερνήσεις ή / και σε άλλους αποκεντρωμένους φορείς. Σε πρακτικό επίπεδο, η αποκέντρωση είναι μια διαδικασία για την εξεύρεση ισορροπίας μεταξύ των απαιτήσεων της περιφέρειας και των απαιτήσεων του κέντρου.

Η αποκέντρωση, όταν είναι κατάλληλα δομημένη, παρέχει μια διάταξη μέσω της οποίας μπορούν να συμφιλιωθούν κρίσιμα θέματα (όπως αυτά της εθνικής ενότητας,

της διαφύλαξης των εθνικών συμφερόντων και της συντονισμένης και ισόρροπης ανάπτυξης, της ισότητας στην κατανομή των πόρων, της πολυμορφίας και της τοπικής αυτονομίας). Πολλές χώρες έχουν καταβάλει προσπάθειες για την αποκέντρωση των πολιτικών και διοικητικών συστημάτων τους. Αυτές οι προσπάθειες έχουν συναντήσει διάφορους βαθμούς επιτυχίας, διότι κάθε χώρα ανταποκρίνεται με το δικό της τρόπο στις πρωτόγνωρες αλλαγές και τις προκλήσεις στις διοικητικές και πολιτικές επιδόσεις της.

Η αποκέντρωση είναι μια ευρεία έννοια και μπορεί να αποτελεί ένα μέσο για τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και έναν τρόπο για την προώθηση των ευρύτερων αξιών της πλουραλιστικής συμμετοχικής δημοκρατίας. Συνεπάγεται τη μεταφορά της πολιτικής, οικονομικής, διοικητικής και δικαστικής αρχής από την κεντρική κυβέρνηση στις περιφερειακές / υποεθνικές και τοπικές κυβερνήσεις. Διαφορετικές μορφές της αποκέντρωσης μπορούν να διακριθούν με βάση το βαθμό στον οποίο μεταφέρεται η εξουσία και / ή το είδος της εξουσίας που μεταφέρεται, για παράδειγμα, αποκέντρωση από τις κεντρικές διοικήσεις στα τοπικά γραφεία, ανάθεση αρμοδιοτήτων σε ημι-αυτόνομες οργανώσεις, αποκέντρωση προς τις τοπικές κυβερνήσεις ή μεταφορά σε μη-κυβερνητικές οργανώσεις.

Η αποκέντρωση αναφέρεται στην αναδιάρθρωση ή αναδιοργάνωση της κυβερνητικής εξουσίας με τέτοιο τρόπο ώστε να καθιερωθεί ένα σύστημα συνυπευθυνότητας μεταξύ των θεσμικών οργάνων της διοίκησης σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, αυξάνοντας έτσι τη συνολική ποιότητα και αποτελεσματικότητα του συστήματος διακυβέρνησης και παράλληλα αυξάνοντας τις ικανότητες σε υπο-εθνικό επίπεδο.

## **1.8 Κατανομή δαπανών στους δήμους**

Κατά τα τελευταία δύο χρόνια, στην Ελλάδα έχουν μεταμορφωθεί ριζικά οι ρόλοι και οι ευθύνες της τοπικής αυτοδιοίκησης. Χορηγήθηκαν περισσότερες ευθύνες στους δήμους, ενώ ο αριθμός των δήμων μειώθηκε κατά 95%. Υποστηρίζεται ότι οι μεταρρυθμίσεις αυτές είναι ελπιδοφόρες. Ωστόσο, η κεντρική κυβέρνηση πρέπει να παράσχει πρόσθετη χρηματοδοτική στήριξη στις τοπικές αρχές.

Το σχέδιο Καποδίστριας περιλαμβάνει μια ριζική μεταρρύθμιση που εισήχθη στην Ελλάδα το 1997. Το σχέδιο Καλλικράτης αφορά σε μια δεύτερη εκτεταμένη μεταρρύθμιση της ελληνικής τοπικής αυτοδιοίκησης, που ξεκίνησε το 2010. Οι δύο αυτές μεταρρυθμίσεις άλλαξαν ριζικά τον τρόπο που λειτουργούσε η τοπική αυτοδιοίκηση και επιχειρούν να αμφισβητήσουν τον ακραίο συγκεντρωτισμό της ελληνικής πολιτείας.

Το σχέδιο Καποδίστριας μείωσε τον αριθμό των δήμων από περισσότερους από 5.800 σε 1.034, ενώ αύξησε τις ευθύνες τους. Ωστόσο, μια σειρά από σημαντικά θεσμικά και οικονομικά ζητήματα παραμένουν άλυτα. Το σχέδιο Καλλικράτης είχε ως στόχο να ολοκληρώσει τη διαδικασία μεταρρυθμίσεων που ξεκίνησε ο προκάτοχός του (Καποδίστριας). Κύριο στοιχείο του ήταν η περαιτέρω μείωση του αριθμού των δήμων από 1.034 σε 325. Επίσης, αύξησε τις δημοτικές αρμοδιότητες σε ορισμένους τομείς, όπως η περιβαλλοντική πολιτική, η γεωργική πολιτική, ο προγραμματισμός και η κοινωνική πολιτική.

Ο νόμος πραγματοποίησε ειδικές διατάξεις για τα νησιά. Ειδικότερα, ακολούθησε την αρχή ότι όλα τα ελληνικά νησιά, εκτός από τα εξαιρετικά μικρά σε έκταση και τα δύο μεγαλύτερα (Κρήτη και Εύβοια), αποτελούν ένα δήμο το καθένα (κάθε νησί έχει μια δημοτική αρχή). Επιπλέον, στους νησιωτικούς δήμους αποδόθηκαν περισσότερες αρμοδιότητες συγκριτικά με τους ηπειρωτικούς δήμους, λαμβάνοντας υπόψιν τις γεωγραφικές ιδιαιτερότητές τους. Σταδιακά ένα μεγάλο μέρος αρμοδιοτήτων παραδόθηκε στις νησιωτικές τοπικές αρχές τον Ιανουάριο του 2013. Τέλος, ένα πρόγραμμα οικονομικής στήριξης, που ονομάζεται ΕΛΛΑΔΑ, υποστήριξε τις τοπικές αρχές μετά τις μεταρρυθμίσεις.

Ωστόσο, οι μεταρρυθμίσεις των τοπικών κυβερνήσεων του 2010 είναι μόνο εν μέρει επιτυχείς. Η μετάβαση από το προηγούμενο καθεστώς στο νέο, δεν υπήρξε ομαλή και εξακολουθεί να είναι ελλιπής. Όπως ήταν αναμενόμενο, η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει την έκβαση της μεταρρύθμισης. Οι πτυχές της μεταρρύθμισης που αφορούν σε περιορισμούς των δαπανών έχουν προωθηθεί για να εξοικονομήσουν χρήματα, ενώ άλλα μέτρα που προέβλεπαν αύξηση των δαπανών σε συγκεκριμένους τομείς έχουν επηρεαστεί αρνητικά. Κατά συνέπεια, είναι προφανές ότι αυτές οι ριζικές μεταρρυθμίσεις είναι δύσκολο να εφαρμοστούν πλήρως σε περιόδους οικονομικής και πολιτικής αστάθειας, όπως η τρέχουσα περίοδος στην Ελλάδα.

Τα σχέδια Καποδίστριας και Καλλικράτης έχουν καταφέρει να αντιμετωπίσουν τον ακραίο κατακερματισμό της ελληνικής τοπικής αυτοδιοίκησης. Ως εκ τούτου,

μέσα σε 15 χρόνια ο αριθμός των δήμων έχει μειωθεί κατά περισσότερο από 95 τοις εκατό. Παρόλα αυτά, οι νέοι δήμοι εξακολουθούν να είναι αδύναμοι και εξαρτώνται από το κεντρικό κράτος, δεδομένου ότι τα οικονομικά τους παραμένουν επισφαλή. Μέσα σε δύο χρόνια, ως αποτέλεσμα της οξείας οικονομικής κρίσης που αντιμετωπίζει η χώρα, τα δημοτικά έσοδα έχουν μειωθεί κατά περίπου 52 τοις εκατό. Επιπλέον, η ελληνική κεντρική κυβέρνηση οφείλει ακόμα στις τοπικές αρχές μεγάλα χρηματικά ποσά από προηγούμενες μεταφορές αρμοδιοτήτων, ενώ το καθεστώς χρηματοδοτικής στήριξης, που θα βοηθούσε στην ομαλή εφαρμογή του σχεδίου Καλλικράτη, δεν υλοποιήθηκε ποτέ λόγω έλλειψης χρημάτων.

Το αποτέλεσμα είναι ότι οι ελληνικές κοινότητες παραμένουν οικονομικά ανεπαρκείς και εξαρτημένες από την κεντρική κυβέρνηση. Οι ευθύνες τους αυξήθηκαν, αλλά θεωρούν ότι είναι δύσκολο να τις ασκήσουν σωστά. Η αντισυνταγματική πράξη της παράδοσης των αρμοδιοτήτων χωρίς την παροχή των απαραίτητων κεφαλαίων για την άσκηση αυτών, εξακολουθεί από την κεντρική κυβέρνηση. Προφανώς, αυτό αναστέλλει την παροχή τοπικών υπηρεσιών και τη δημιουργία ισχυρής και ανταγωνιστικής τοπικής αυτοδιοίκησης.

Σε έρευνα του Leontitsis (2011), βασίζεται σε μια σειρά συνεντεύξεων των υπαλλήλων του Υπουργείου Εσωτερικών και των τοπικών κυβερνητικών αξιωματούχων και πολιτικών από τα νησιά της Κέρκυρας και της Ρόδου. Μετά τις αλλαγές που έχουν εισαχθεί πρόσφατα, η μελέτη υποδεικνύει ότι το μέγεθος και η κατάσταση των νησιωτικών τοπικών αρχών έχουν αυξηθεί σημαντικά. Η Ρόδος είναι σήμερα η 9η πιο πυκνοκατοικημένη κοινότητα στην Ελλάδα, ενώ η Κέρκυρα είναι η 13η πιο πυκνοκατοικημένη. Τα στοιχεία από τα δύο νησιά δείχνουν ότι υπάρχουν ανάμεικτες αντιλήψεις σχετικά με την πολιτική ενός νησιού ανά δήμο που εισάγεται με το σχέδιο Καλλικράτης. Ωστόσο, οι ερωτηθέντες και από τα δύο νησιά συμφώνησαν ομόφωνα ότι ο νόμος έχει γραφτεί υποτυπωδώς, φέρει πολλά θεσμικά προβλήματα, έγινε πολύ γρήγορα και ότι οι αλλαγές στον αρχικό νόμο ήρθαν γρήγορα η μία μετά την άλλη. Έτσι, όλοι αναγνώρισαν ότι χρειαζόταν περισσότερη προετοιμασία για να συζητηθεί ο νόμος όπως αρμόζει και στη συνέχεια να εκπονηθεί και να εφαρμοστεί.

Επίσης, αναγνώρισαν ότι είναι δύσκολο να λειτουργήσουν οι νέες αρχές τοπικής αυτοδιοίκησης σε περιόδους βαθιάς οικονομικής κρίσης. Η έλλειψη της απαραίτητης χρηματοδότησης δεν επιτρέπει στις τοπικές αρχές να παρέχουν στους πολίτες τους

ένα επαρκές επίπεδο υπηρεσιών τοπικής αυτοδιοίκησης, ενώ δυσχεραίνει την υλοποίηση του προγραμματισμού και των επενδύσεων.

Είναι ενδιαφέρον να σημειωθεί ότι οι υπάλληλοι, τόσο από την Κέρκυρα όσο και τη Ρόδο, πιστεύουν ότι θα είναι σε θέση να ασκήσουν τις πρόσθετες αρμοδιότητες που προορίζονται για τα νησιά. Παρόλα αυτά, το μεγάλο ζήτημα είναι το κατά πόσον οι μικρότεροι νησιωτικοί δήμοι θα είναι σε θέση να τις ασκήσουν. Το νησί της Γαύδου είναι ένα ενδιαφέρον παράδειγμα. Βρίσκεται νότια της Κρήτης και έχει μόνο 94 κατοίκους, σύμφωνα με την απογραφή του 2001. Είναι, επομένως, ο μικρότερος Δήμος της χώρας. Σήμερα διαθέτει μόνο έναν μόνιμο υπάλληλο και το καλοκαίρι ο Δήμαρχος οδηγεί το τοπικό λεωφορείο γύρω από το νησί. Είναι προφανές ότι είναι πρακτικά αδύνατον για έναν σημαντικό αριθμό μικρών ελληνικών νησιών, όπως η Γαύδος, να ασκεί τις εκτεταμένες αρμοδιότητες που έχουν ανατεθεί από το νέο νόμο.

Παρά το γεγονός ότι ο ακραίος κατακερματισμός της ελληνικής τοπικής αυτοδιοίκησης έχει αντιμετωπιστεί, η οικονομική εξάρτηση των τοπικών αρχών παραμένει. Το ξεκίνημα του σχεδίου Καλλικράτης στην Ελλάδα ήταν μάλλον ασταθές, ιδίως όσον αφορά τις δημοσιονομικές διατάξεις του. Ο νόμος συντάχθηκε εσπευσμένα και υλοποιήθηκε, ενώ οι διευκρινίσεις χρειάστηκαν πάνω από χρόνο για να εκδοθούν. Ωστόσο, η ελληνική τοπική αυτοδιοίκηση αλλάζει και οι τοπικές αρχές προσαρμόζονται στις νέες εξωτερικές συνθήκες. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι ορισμένες αρχές βρίσκονται σε καλύτερη θέση από ό, τι άλλες. Υπό αυτή την έννοια, η σημασία του ανθρώπινου παράγοντα, σχετικά με το όφελος που μπορεί να αντληθεί από τις μεταρρυθμίσεις, δεν πρέπει να υποτιμάται.

Το σχέδιο Καλλικράτης μπορεί να θεωρηθεί μόνο ως μέρος των νόμων αποκέντρωσης, που έχουν εφαρμοστεί τα τελευταία 30 χρόνια. Παρά το γεγονός ότι οι αλλαγές είναι πιθανώς μακρόπνοες, ο συγκεντρωτισμός του ελληνικού κράτους είναι ακόμα εμφανής. Το θεσμικό διάλειμμα από τον συγκεντρωτισμό, που μερικοί άνθρωποι έχουν οραματιστεί, παραμένει ατελές. Η ελληνική πολιτεία έχει αποκεντρωθεί σε κάποιο βαθμό, αλλά δεν μπορεί ακόμη να συγκριθεί με τις περισσότερες άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι περισσότερες από τις αποφάσεις που επηρεάζουν την Κέρκυρα ή τη Ρόδο λαμβάνονται ακόμη, άμεσα ή έμμεσα, στην Αθήνα.

Παρά το γεγονός ότι ο ελληνικός εθνικός προϋπολογισμός είναι διαθέσιμος στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα του ελληνικού Υπουργείου Οικονομικών υπάρχει η κατανομή των δαπανών του προϋπολογισμού για το 2016. Επίσης, από το 2011, κάθε

Έλληνας πολίτης έχει το δικαίωμα να λάβει μια αναλυτική έκθεση σχετικά με το πώς οι φόροι του συμβάλλουν στον προϋπολογισμό της χώρας. Από αυτές τις πηγές, μπορούμε να βγάλουμε ένα ασφαλές συμπέρασμα σχετικά με το πώς κατανέμονται οι δαπάνες, το οποίο παρουσιάζεται στον πίνακα 1.1:

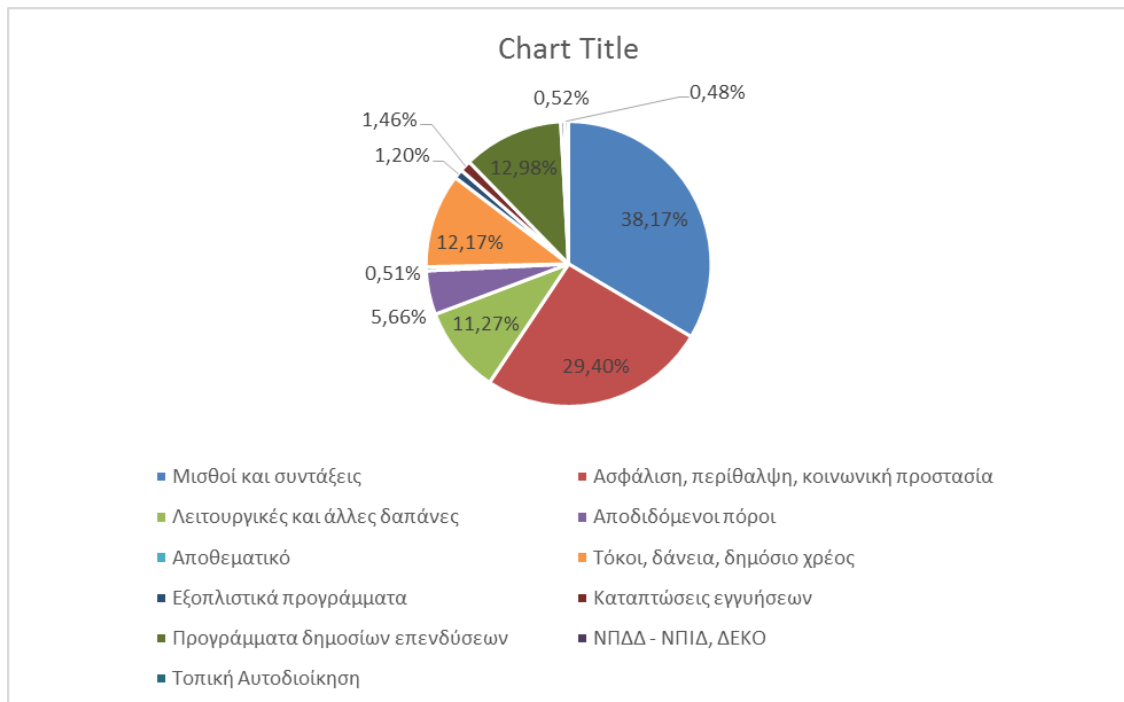
*Πίνακας 0.1: Κατανομή Τακτικού Προϋπολογισμού 2016 (Υπουργείο Οικονομικών)*

<b>ΔΑΠΑΝΕΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>	<b>ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΕΥΡΩ</b>
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ</b>	49290
<b>ΠΡΩΤΟΓΕΝΕΙΣ ΔΑΠΑΝΕΣ (ΠΡΟ ΤΟΚΩΝ)</b>	41949
<b>ΜΙΣΘΟΙ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ</b>	18813
<b>ΑΣΦΑΛΙΣΗ, ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ</b>	14489
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΆΛΛΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ</b>	5553
<b>ΑΠΟΔΙΔΟΜΕΝΟΙ ΠΟΡΟΙ</b>	2792
<b>ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΟ</b>	250
<b>ΤΟΚΟΙ, ΔΑΝΕΙΑ, ΔΗΜΟΣΙΟ ΧΡΕΟΣ</b>	6000
<b>ΕΞΟΠΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ</b>	590
<b>ΚΑΤΑΠΤΩΣΕΙΣ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ</b>	720
<b>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ</b>	6400
<b>ΝΠΔΔ - ΝΠΙΔ, ΔΕΚΟ</b>	257
<b>ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>	239

Οι δαπάνες του Τακτικού Προϋπολογισμού επιμερίζονται σε διάφορους τομείς ενδιαφέροντος του Ελληνικού Κράτους. Η γραφική παράσταση της κατανομής των δαπανών παρουσιάζεται στην Εικόνα 2 σε ποσοστά, για την ευκολότερη κατανόηση. Παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο μέρος των δαπανών αντιστοιχεί σε μισθούς και συντάξεις. Σε σχέση με τις εκτιμήσεις του 2015, οι δαπάνες για μισθούς και συντάξεις αυξάνονται κατά 47 εκατ. ευρώ, λόγω των μειωμένων αποχωρήσεων υπαλλήλων, στη

βαθμολογική ωρίμανση των μισθοδοτούμενων με ειδικά μισθολόγια, στην καταβολή της πρώτης δόσης των αναδρομικών αποδοχών των ένστολων και δικαστικών λειτουργών και στην επιπλέον δαπάνη λόγω επαναφοράς από τη διαθεσιμότητα υπαλλήλων, η οποία εν μέρει αντισταθμίστηκε από την πρόσληψη μικρότερου αριθμού νέων υπαλλήλων. Λόγω της οικονομικής κρίσης, μεγάλο μέρος του προϋπολογισμού δαπανάται για την ασφάλιση, περίθαλψη και κοινωνική προστασία. Και εδώ υπήρξε αύξηση σε σχέση με τις εκτιμήσεις του 2015, λόγω ενίσχυσης των σχετικών δαπανών από το αποθεματικό, η οποία αποδίδεται κυρίως στην αύξηση της δαπάνης για καταβολή του ΕΚΑΣ, λόγω ένταξης μεγαλύτερου αριθμού δικαιούχου, στην πρόσθετη χρηματοδότηση των νοσοκομείων ως αντισταθμισμα της μειωμένης χρηματοδότησής τους από τον ΕΟΠΠΥ και στη δαπάνη για την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης.

Στη συνέχεια, μεγάλα τμήματα του προϋπολογισμού κατανέμονται σε λειτουργικές και άλλες δαπάνες. Ο συγκεκριμένος τομέας ενισχύεται σε σχέση με το 2015, λόγω της συμπερίληψης δαπανών για την εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων και δαπανών για τη διενέργεια των δύο εκλογικών αναμετρήσεων του 2015. Οι δαπάνες για τους αποδιδόμενους πόρους βρίσκονται στα ίδια επίπεδα με το 2015, ενώ οι δαπάνες για το αποθεματικό μειώνονται, καθώς έχουν καλυφθεί εν μέρει από τα κονδύλια του 2015.



*Σχήμα 0.1: Γραφική απεικόνιση της Κατανομής Δαπανών του Τακτικού Προϋπολογισμού για το έτος 2016 (υπουργείο Οικονομικών)*

Οι δαπάνες για τόκους, δάνεια την αποπληρωμή του δημοσίου χρέους αποτελούν σημαντικό μέρος του προϋπολογισμού (12,17%). Οι δαπάνες αυτές είναι αυξημένες κατά 130 εκατ. ευρώ σε σχέση με το 2015, λόγω της λήψης δανείων από τον ΕΜΣ (Ευρωπαϊκός Μηχανισμός Στήριξης).

Οι δαπάνες για εξοπλιστικά προγράμματα είναι μειωμένες σε σχέση με το 2015, αλλά καταλαμβάνουν το 1,2% του προϋπολογισμού, ενώ το πρόγραμμα δημοσίων επενδύσεων καταλαμβάνει το 13% του προϋπολογισμού. Οι δαπάνες για δημόσιες επενδύσεις έχουν ως στόχο την απορρόφηση των προβλεπόμενων πόρων των συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων. Λαμβάνοντας υπόψη την οικονομική κρίση, η υλοποίηση του προγράμματος δημοσίων επενδύσεων έχει ως στόχο να τονώσει την οικονομία και να στηρίξει την κοινωνική συνοχή.

Με όλους τους παραπάνω τομείς στη πρώτη γραμμή των δράσεων, οι δαπάνες για την τοπική αυτοδιοίκηση περιορίζονται σημαντικά στο 0,5% του συνολικού τακτικού προϋπολογισμού. Το έλλειμμα σε σχέση με το 2015 είναι 624 εκατ. ευρώ. Η σημαντική υστέρηση οφείλεται στην σημαντική υστέρηση των ιδίων εσόδων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης και ειδικότερα των Δήμων, στην αύξηση των



λειτουργικών τους εξόδων, καθώς και στην αύξηση των απλήρωτων υποχρεώσεων τους σε σχέση με το 2014.

Τα έσοδα των δήμων προέρχονται από κεντρικούς αυτοτελείς πόρους και από επιχορηγήσεις του κράτους. Οι κεντρικοί αυτοτελείς πόροι προέρχονται από τις παρακάτω πηγές:

- Τον φόρο εισοδήματος φυσικών και νομικών προσώπων σε ποσοστό 20% των συνολικών ετήσιων εισπράξεων του φόρου αυτού
- Τον φόρο προστιθέμενης αξίας σε ποσοστό 12% των συνολικών ετήσιων εισπράξεων του φόρου αυτού και
- Τον φόρο ακίνητης περιουσίας σε ποσοστό 50% των συνολικών ετήσιων εισπράξεων του φόρου αυτού.

Οι φόροι αυτοί επελέγησαν επειδή είναι δυναμικοί και μπορούν να διασφαλίσουν την επάρκεια των πόρων αυτοδιοίκησης μακροπρόθεσμα. Οι διακυμάνσεις του οικονομικού κύκλου καλύπτονται από την σταθεροποίηση των εισοδημάτων των δήμων μέσω του συνδυασμού των φόρων αυτών.

Οι εισπράξεις από τους παραπάνω φόρους καλύπτουν τις επιχορηγήσεις και ένα τμήμα των επιπλέον χορηγήσεων που προβλέπονται από το σχέδιο Καλλικράτης λόγω, των αυξημένων αρμοδιοτήτων που αποδόθηκαν στους δήμους. Για παράδειγμα, οι νέοι αυτοί πόροι συμπεριλαμβάνουν τα βοηθήματα υγειονομικής περίθαλψης, τα επιδόματα κοινωνικής πρόνοιας και τους πόρους για τη μετακίνηση μαθητών.

Ο σχεδιασμός μετά τις διευκρινίσεις του νόμου, που αφορά το σχέδιο Καλλικράτης, ήταν η αναπροσαρμογή των αποδιδόμενων ποσοστών από τους φόρους, εφόσον δεν καλυφθούν οι δαπάνες που αφορούν στις μεταφερόμενες αρμοδιότητες. Βέβαια, αυτό προϋποθέτει την αναλυτική τους κοστολόγηση.

Υπεύθυνοι φορείς για την κατανομή των φόρων στους δήμους είναι το Υπουργείο Εσωτερικών και το Υπουργείο Οικονομικών, μετά από μελέτη του Τακτικού Προϋπολογισμού όσο και του Προϋπολογισμού Δημοσίων Επενδύσεων. Οι πόροι διανέμονται με βάση δημογραφικά, γεωγραφικά, κοινωνικά, οικονομικά και άλλα κριτήρια όπως αυτά που σχετίζονται με το περιβάλλον και τον πολιτισμό.

Από το 2014 καταγράφεται σύγχυση στους προϋπολογισμούς των δήμων, καθώς μεγάλο ποσοστό αυτών εμφανίζεται να έχει μεγάλες αποκλίσεις όσον αφορά τα προβλεπόμενα έσοδα από τα πραγματικά εισπραχθέντα. Επομένως, ελάχιστοι δήμοι

ισοσκελίζουν τους προϋπολογισμούς τους στο τέλος του έτους. Οι δήμοι επιβλέπονται ανά μήνα από το Οικονομικό Παρατηρητήριο του Υπουργείου Εσωτερικών, το οποίο σε περίπτωση μεγάλων αποκλίσεων τους καλεί να αναδιαμορφώσουν τον προϋπολογισμό, ώστε να μη λαμβάνονται σκληρά μέτρα. Η νομοθεσία προβλέπει ότι, αν ένας δήμος έχει απόκλιση μεγαλύτερη του 10% για δύο συνεχή τρίμηνα, εντάσσεται σε επιτήρηση και επιβάλλονται μέτρα για την αύξηση των εσόδων ή τη μείωση των εξόδων. Τέτοια μέτρα μπορεί να είναι η αύξηση των τελών ή η απόλυση προσωπικού. Τα μεγαλύτερα προβλήματα παρουσιάζονται σε δήμους της περιφέρειας και όχι στους μεγάλους δήμους της Αττικής και τον Δήμο Θεσσαλονίκης.

## **1.9 Δήμοι και Κοινωνική Επιχειρηματικότητα**

Στην Ευρώπη, συνήθως σε επίπεδο πόλης, έχουν ληφθεί μέτρα για την ενίσχυση της κοινωνικής επιχειρηματικότητας, με στόχο την αναβίωση της οικονομίας. Την ίδια στιγμή, τα ευρωπαϊκά κράτη συνεργάζονται μεταξύ τους για την προώθηση της κοινωνικής επιχειρηματικότητας .

Οι δράσεις αυτές περιλαμβάνουν προγράμματα για την αστική ανάπτυξη και τις δημόσιες επενδύσεις, αστική στέγαση με συμφέρουσες οικονομικές συνθήκες και προγράμματα κατάρτισης με σκοπό τη διατήρηση των εργαζομένων που απασχολούνται στο πεδίο των κατασκευών. Οι τοπικές αρχές έχουν λάβει μέτρα για τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας μέσω της παροχής φορολογικών κινήτρων, της πρόσβασης σε υπηρεσίες κατάρτισης για το ανθρώπινο δυναμικό που ενεργοποιείται σε περιοχές με δυνατότητες ανάπτυξης, της δημιουργίας ενός ταμείου για τη χρηματοδότηση των επιχειρήσεων και της καινοτομίας, της ενίσχυσης των επενδύσεων και της δημιουργίας νέων ευκαιριών απασχόλησης . Επιπλέον, στους δήμους ενσωματώνονται νέες επιχειρήσεις. Στον τομέα της κοινωνικής επιχειρηματικότητας, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις υπηρεσίες μιας στάσης, που παρέχουν υπηρεσίες στους πολίτες και τους επιχειρηματίες σχετικά με την πληρωμή χρεών, τη στέγαση και την οικονομική ανάπτυξη.

Επιπλέον, έχουν ληφθεί ειδικά μέτρα για την απασχόληση των ανέργων στις δημόσιες υπηρεσίες (κατάληψη έκτακτης ανάγκης). Ο τομέας της υποστήριξης της επιχειρηματικότητας έχει θέσει τις προϋποθέσεις για τη δημιουργία επιχειρήσεων με

καινοτόμους στόχους και έχει λάβει όλα αυτά τα απαραίτητα βήματα για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας της νεολαίας . Ο ίδιος τομέας έχει επίσης λάβει μέριμνα προς τη δημιουργία ενός δημοτικού ταμείου, καθώς και τη συγκρότηση παρατηρητηρίων σχετικά με κοινωνικά και οικονομικά θέματα, συμπεριλαμβανομένων των θεμάτων της κατάρτισης και της εκπαίδευσης.

Ο οργανισμός για την Ανάδειξη των Κοινωνικών Επιχειρήσεων στην Ευρώπη παρουσιάζει ορισμένα χαρακτηριστικά, που είναι απαραίτητα προκειμένου να θεωρηθεί μια επιχείρηση ως κοινωνική. Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι :

1. Η συνεχής δραστηριότητα παραγωγής προϊόντων και υπηρεσιών
2. Ο μεγάλος βαθμός αυτονομίας
3. Ο μεγάλος βαθμός οικονομικής διακινδύνευσης (ρίσκου)
4. Ο περιορισμένος βαθμός έμμισθης εργασίας
5. Ο ρητός σκοπός να ωφελείται η κοινωνία
6. Η πρωτοβουλία που προωθείται από τις ομάδες της κοινωνίας
7. Η δύναμη των αποφάσεων να στηρίζεται περισσότερο σε εκείνα τα μέλη που δεν είναι οι κάτοχοι του χρηματικού κεφαλαίου
8. Η συμμετοχή στην επιχείρηση όλων των ανθρώπων που επηρεάζονται από τη δραστηριότητα και
9. Η περιορισμένη διανομή κερδών.

Στην Ελλάδα, σε σύγκριση με άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, η συμβολή της κοινωνικής οικονομίας στον τομέα της απασχόλησης παραμένει σε πολύ χαμηλό επίπεδο. Συγκεκριμένα, η χώρα μας έχει το χαμηλότερο ποσοστό στην ΕΕ. Η απασχόληση στον τομέα της Κοινωνικής Οικονομίας αντιπροσωπεύει μόνο το 1,8% της συνολικής απασχόλησης και το 2,9% της μισθωτής απασχόλησης .Η Ελλάδα έχει περίπου 8.400 συνεταιρισμούς με περίπου 950.000 μέλη, 1.500-2.000 εθελοντικά, με μόνο 200-300 από αυτούς να έχουν ενεργό συμμετοχή, εκ των οποίων 115-200 από αυτούς ενεργοποιούνται στον τομέα του περιβάλλοντος και της οικολογίας. Υπάρχουν επίσης μικτές οργανώσεις, εθελοντικές οργανώσεις προσφέροντας υπηρεσίες δικηγόρου, με τη μορφή των συνδικάτων, των ενώσεων που αναγνωρίζονται ως φιλανθρωπικές οργανώσεις, συμπράξεις αστικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, ιδρύματα και οικονομικά προσανατολισμένες ενώσεις, οργανώσεις ή επιχειρηματικά προγράμματα για την ανάπτυξη διαδικασιών για την ένταξη στην αγορά εργασίας των κοινωνικά αποκλεισμένων ομάδων του πληθυσμού. Υπάρχουν 71 σωματεία γυναικών με 1.903 μέλη, 68 συνεταιριστικές ενώσεις

θεραπείας σε ψυχιατρικά νοσοκομεία, 15 Κοινωνικοί Συνεταιρισμοί Περιορισμένης Ευθύνης (Κοι.Σ.Π.Ε.) με στόχο την ένταξη των ψυχικά ασθενών ατόμων στην αγορά εργασίας, όπως και στην παροχή αγαθών και υπηρεσιών .

Οι επιχειρήσεις της κοινωνικής οικονομίας έχουν κάποια χαρακτηριστικά, τα οποία διαφέρουν τόσο από τον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα και το συλλογικό τομέα δράσης. Πιο συγκεκριμένα, θα είναι διαφορετικές από α) τον ιδιωτικό τομέα ή την ιδιωτική πρωτοβουλία, όπου κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ασκεί εμπορικές δραστηριότητες, με σκοπό, κυρίως, τη μεγιστοποίηση του κέρδους του μέσω εμπορικών δραστηριοτήτων, β) τον δημόσιο τομέα που παρεμβαίνει στον τομέα της οικονομίας με στόχο στην ανάπτυξη των οικονομικών δραστηριοτήτων για την προώθηση της παραγωγής και της παροχής των προϊόντων και υπηρεσιών του δημόσιου συμφέροντος, γ) τον τομέα συλλογικής δράσης, που επιδιώκει την επίτευξη των κοινωνικών συμφερόντων των μελών της κοινότητας, στο ότι ενεργοποιούνται σε συλλογική βάση με τη δημιουργία οικονομικών μονάδων, με στόχο την αμοιβαία δημιουργία και παροχή των παραγωγών που κατέχουν ή σε αμοιβαία παροχή των υπηρεσιών που πληρούν συλλογικό όφελος .

Η λειτουργία αυτών των επιχειρήσεων στηρίζεται σε δημοκρατικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων, χαρακτηριστικό το οποίο παραμένει ανέγγιχτο από την κεφαλαιακή εκμετάλλευση και την περιορισμένη διανομή του πλεονάσματος, με σκοπό την επανεπένδυση για να επωφεληθεί η επιχείρηση ή να γίνει ενίσχυση της απασχόλησης.

Η κοινωνική επιχειρηματικότητα είναι (schwabfound.org):

- Η εφαρμογή πρακτικών, καινοτόμων και βιώσιμων προσεγγίσεων προς όφελος της κοινωνίας εν γένει, με έμφαση σε εκείνο το τμήμα της που είναι περιθωριοποιημένο και φτωχό.
- Ένας όρος που αποτυπώνει μια μοναδική προσέγγιση για οικονομικά και κοινωνικά προβλήματα, μια προσέγγιση που διαπερνά όλους τους τομείς και κλάδους που στηρίζονται σε ορισμένες αξίες και διαδικασίες, που είναι κοινές σε κάθε κοινωνική επιχειρηματικότητα, ανεξάρτητα από το εάν η περιοχή της εστίασης είναι η εκπαίδευση, η υγεία, η μεταρρύθμιση της πρόνοιας, τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα δικαιώματα των εργαζομένων, το περιβάλλον, η οικονομική ανάπτυξη, η γεωργία, κλπ. ή αν οι οργανώσεις είναι μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα ή κερδοσκοπικές οντότητες.

Είναι αυτή η προσέγγιση που διακρίνει την κοινωνική επιχειρηματικότητα από το υπόλοιπο του πλήθους των ανθρώπων και οργανώσεων, που αφιερώνουν τη ζωή τους για την κοινωνική βελτίωση.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο**

### **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ**

#### **2.1 Ορισμός της ποιότητας υπηρεσιών**

Για δεκαετίες, πολλοί ερευνητές έχουν αναπτύξει την προοπτική των υπηρεσιών (Zeithaml, 2009, Charan και Fowdar, 2007). Ο Chang (2008) περιγράφει ότι η έννοια της ποιότητας των υπηρεσιών θα πρέπει να προσεγγίζεται γενικά από την πλευρά του πελάτη, διότι μπορεί να υπάρχουν διαφορές στην αξία, την αξιολόγηση και τις συνθήκες. Οι Parasuraman, Zeithaml και Berry (1990) αναφέρουν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών είναι μια εξωγενώς αντιληπτή απόδοση που βασίζεται στην άποψη του πελάτη: Η εμπειρία σχετικά με την υπηρεσία που αντιλαμβάνεται ο πελάτης μέσα από τη λήψη της υπηρεσίας. Σύμφωνα με τη μελέτη του Kumra (2008), η ποιότητα των υπηρεσιών δεν εμπλέκεται μόνο στο τελικό προϊόν και την υπηρεσία, αλλά συμμετέχει στη διαδικασία παραγωγής και διανομής, με αποτέλεσμα η συμμετοχή και η δέσμευση των εργαζομένων στη διαδικασία επανασχεδιασμού, να είναι σημαντική για την παραγωγή των τελικών υπηρεσιών .

Μια άλλη ερευνητική μελέτη για την ποιότητα των υπηρεσιών παρουσιάζεται από τον Grönroos (2007), ο οποίος επικεντρώνεται σε ένα μοντέλο που υλοποιεί σύγκριση μεταξύ των προσδοκιών των πελατών της υπηρεσίας και την εμπειρία τους από τις υπηρεσίες που έχουν λάβει στο παρελθόν. Το μοντέλο αυτό ονομάζεται "συνολική αντίληψη για την ποιότητα των υπηρεσιών". Σε αυτή τη μελέτη η έμφαση δίνεται στη σχέση μεταξύ της προσδοκίας του πελάτη από την υπηρεσία και στο τι πραγματικά παρέχεται από τον οργανισμό. Το μοντέλο βασίζεται σε δύο διαστάσεις. Η πρώτη διάσταση είναι η τεχνική ποιότητα και η διάσταση αυτή αναφέρεται στο αποτέλεσμα, στο προϊόν ή την υπηρεσία που έχει παραδοθεί ή σε αυτό που εκλαμβάνει ο πελάτης από την υπηρεσία. Η επόμενη διάσταση είναι η λειτουργική ποιότητα, η οποία αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο η υπηρεσία παρέχεται ή παραδίδεται. Και οι δύο διαστάσεις επηρεάζουν την εικόνα του οργανισμού και την αντίληψη της ποιότητας με διάφορους τρόπους. Σύμφωνα με το μοντέλο συνολικής αντίληψης για την ποιότητα των υπηρεσιών, η αντιλαμβανόμενη ποιότητα μιας υπηρεσίας δεν επηρεάζεται μόνο από τις εμπειρίες των διαστάσεων ποιότητας που χρησιμοποίησε ο πελάτης για την αξιολόγηση, ανεξάρτητα από το εάν η ποιότητα γίνεται αντιληπτή ως

καλή, ουδέτερη, ή κακή. Επηρεάζεται επίσης από την αντίληψη για την ποιότητα της συγκεκριμένης υπηρεσίας, καθώς και την έκβαση της διαδικασίας αξιολόγησης.

Ο Chang (2008) υποστηρίζει την προγενέστερη γραμμή σκέψης των Parasuraman, Zeithaml, και Berry και ανέπτυξε το "Gap Analysis Model", το οποίο είναι ένα πολύ γνωστό μοντέλο για την ποιότητα υπηρεσιών. Αυτό το μοντέλο δείχνει μια ολοκληρωμένη άποψη της σχέσης μεταξύ ενός οργανισμού και του πελάτη. Η κύρια ιδέα του μοντέλου εστιάζεται στην παραδοχή ότι η ποιότητα εξυπηρέτησης εξαρτάται από το μέγεθος και την κατεύθυνση των πέντε χάσμάτων που μπορεί να υπάρχουν στη διαδικασία παροχής υπηρεσιών:

Χάσμα 1: το χάσμα μεταξύ των προσδοκιών των πελατών και εκείνων που θεωρούνται από τη διοίκηση ως προσδοκίες των πελατών.

Χάσμα 2: το χάσμα μεταξύ της αντίληψης της διοίκησης σχετικά με τις προσδοκίες των πελατών και τις προδιαγραφές ποιότητας υπηρεσιών του οργανισμού.

Χάσμα 3: το χάσμα μεταξύ των προδιαγραφών ποιότητας των υπηρεσιών και την παροχή υπηρεσιών.

Χάσμα 4: το χάσμα κατά τη παροχή υπηρεσιών, που αφορά στην εξωτερική επικοινωνία.

Χάσμα 5: το χάσμα αντιληπτής ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η διαφορά μεταξύ της αναμενόμενης και αντιληπτής υπηρεσίας (Parasuraman et al, 1990).

Τα πρώτα τέσσερα χάσματα εντοπίζονται ως συναρτήσεις του τρόπου με τον οποίο παρέχεται η υπηρεσία από το φορέα παροχής υπηρεσιών προς τον πελάτη, ενώ το πέμπτο χάσμα συνδέεται με τον πελάτη και ως εκ τούτου θεωρείται ότι είναι η αλήθεια της ποιότητας των υπηρεσιών. Το πέμπτο χάσμα είναι επίσης το χάσμα που επηρεάζει το εργαλείο SERVQUAL. Ο Edvardsson (1996) αναφέρει ότι το πιο σημαντικό στοιχείο για την οργάνωση των υπηρεσιών, είναι ο καθορισμός του επιπέδου ποιότητας στο οποίο πρέπει να λειτουργήσει ο οργανισμός, υποστηρίζοντας ότι είναι πιο σωστό να μιλάμε για την «κατάλληλη ποιότητα» παρά μόνο για την υψηλή ποιότητα.

### 2.1.1 Διαφορετικές αντιλήψεις της ποιότητας υπηρεσιών

Η λέξη ποιότητα σημαίνει διαφορετικά πράγματα για τους ανθρώπους, σύμφωνα με το πλαίσιο. Ο Wirtz (2007, σελ. 418) αναφέρει ότι ο David Garvin προσδιορίζει πέντε αντιλήψεις για την ποιότητα.

Η οπτική της συναλλαγής της ποιότητας είναι συνώνυμη με την έμφυτη αριστεία: ένα σημάδι αδιάλλακτων προδιαγραφών και υψηλών επιδόσεων. Η οπτική αυτή εφαρμόζεται συχνά στην εκτέλεση των εικαστικών τεχνών. Υποστηρίζεται ότι οι άνθρωποι μαθαίνουν να αναγνωρίζουν την ποιότητα μόνο μέσω της εμπειρίας που αποκτήθηκε από επανειλημμένη έκθεση και οι διαχειριστές ή οι πελάτες θα πρέπει επίσης να γνωρίζουν την ποιότητα όταν τη βλέπουν.

- Η προσέγγιση που βασίζεται στο προϊόν, βλέπει τη ποιότητα ως συγκεκριμένη και μετρήσιμη μεταβλητή. Οι διαφορές στην ποιότητα, όπως υποστηρίζεται, αντανακλούν διαφορές στην ποσότητα ενός συστατικού ή μιας ιδιότητας που κατέχει το προϊόν ή η υπηρεσία. Επειδή η οπτική αυτή είναι εντελώς αντικειμενική, αποτυγχάνει να λάβει υπόψη τις διαφορές στις δοκιμές, τις ανάγκες, τις προτιμήσεις σε μεμονωμένους πελάτες ή ακόμα και ολόκληρα τμήματα της αγοράς.

- Οι ορισμοί που βασίζονται στους χρήσης μιας υπηρεσίας, ξεκινούν με την παραδοχή ότι η ποιότητα βρίσκεται στα μάτια του θεατή. Οι ορισμοί αυτοί εξισώνουν την ποιότητα με τη μέγιστη ικανοποίηση. Αυτό η υποκειμενική, με προσανατολισμό την ζήτηση προοπτική αναγνωρίζει ότι διαφορετικοί πελάτες έχουν διαφορετικές ανάγκες και επιθυμίες.

- Η προσέγγιση με βάση την παραγωγή βασίζεται στην προσφορά μιας υπηρεσίας αφορά κατά κύριο λόγο πρακτικές μηχανικής και κατασκευής.

- Οι ορισμοί που σχετίζονται με την αξία, υποστηρίζουν ότι η ποιότητα καθορίζεται από την αξία και την τιμή. Με την εξέταση της σχέσης μεταξύ της αντίληψης και της τιμής, η ποιότητας ορίζεται ως «προσιτή».

Ο Grönroos (1983) περιγράφει επίσης διαφορετικούς ορισμούς και ένας από αυτούς προέρχεται από τον Crosby (1979), ο οποίος καθορίζει την ποιότητα των υπηρεσιών ως τη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές. Οι υπηρεσίες είναι παραστάσεις και συχνά εκτελούνται με την παρουσία του πελάτη. Οι υπηρεσίες έχουν χαρακτήρα που ποικίλλει από το ένα γραφείο στο άλλο και από τη μία κατάσταση στην άλλη. Είναι επίσης δυνατόν να γίνει διάκριση μεταξύ τεχνικής και λειτουργικής ποιότητας



των υπηρεσιών. Η τεχνική ποιότητα είναι συνδεδεμένη με αυτό που παραδίδεται και η λειτουργική ποιότητα συνδέεται με τον τρόπο που παραδίδεται. Ο Lehtinen περιγράφει την ποιότητα των πελατών όσον αφορά την ποιότητα της διαδικασίας και της ποιότητας της παραγωγής. Η ποιότητα της διαδικασίας αξιολογείται κατά τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών και η ποιότητα της παραγωγής αξιολογείται μετά την παροχή των υπηρεσιών.

Στη μελέτη που περιγράφεται από τον Grönroos (1983) ορίζονται 10 καθοριστικοί παράγοντες της ποιότητας των υπηρεσιών:

- Η αξιοπιστία, που είναι συνδεδεμένη με τη συνοχή της απόδοσης και της αξιοπιστίας. Εδώ καθορίζεται αν ο οργανισμός μπορεί να παρέχει την υπηρεσία με το σωστό τρόπο την πρώτη φορά και κρατά τις υποσχέσεις της.
- Αποκριτικότητα. Ο παράγοντας αυτός αφορά στον βαθμό που οι εργαζόμενοι είναι διατεθειμένοι να παρέχουν την υπηρεσία. Αυτό περιλαμβάνει παράγοντες όπως η άμεση αποστολή της απόδειξης συναλλαγής, η κλήση ενός πελάτη πίσω σε σύντομο χρονικό διάστημα και η άμεση εξυπηρέτηση.
- Επάρκεια. Η επάρκεια έχει συνδεθεί με τις γνώσεις και τις δεξιότητες του προσωπικού επαφής, του προσωπικού υποστήριξης (και του ερευνητικού δυναμικού) που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας.
- Πρόσβαση. Ο παράγοντας αυτός συνδέεται με την προσήνεια που σημαίνει, για παράδειγμα, εάν οι ώρες λειτουργίας του οργανισμού είναι βολικές, η θέση των εγκαταστάσεων είναι βολική, οι χρόνοι αναμονής είναι σύντομοι και η πρόσβαση μέσω τηλεφώνου είναι εύκολη.
- Ευγένεια. Ο παράγοντας αυτός περιλαμβάνει την ευγένεια, το σεβασμό, τη προσοχή, τη φιλικότητα του προσωπικού επαφής (συμπεριλαμβανομένων της υποδοχής, των τηλεφωνητών και ούτω καθεξής).
- Επικοινωνία. Αυτός ο παράγοντας αφορά στην ενημέρωση του πελάτη σε γλώσσα που μπορεί να κατανοήσει και επίσης η ακρόαση του πελάτη. Ο οργανισμός μπορεί να χρειαστεί να υλοποιήσει κάποιες προσαρμογές προκειμένου να συμπεριλάβει ξένους πελάτες.
- Αξιοπιστία. Συμπεριλαμβάνονται παράγοντες όπως η αξιοπιστία, η εντιμότητα και η αληθοφάνεια. Αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης αντιλαμβάνεται ότι ο οργανισμός έχει θέσει ως προτεραιότητα το συμφέρον του πελάτη. Παράγοντες που

επηρεάζουν την αξιοπιστία είναι το όνομα του οργανισμού, η φήμη, τα προσωπικά χαρακτηριστικά.

- Ασφάλεια. Ασφάλεια σημαίνει ελευθερία από τον κίνδυνο ή την αμφιβολία. Παράγοντες που περιλαμβάνονται είναι: φυσική ασφάλεια, οικονομική ασφάλεια και εμπιστευτικότητα.

- Κατανόηση του πελάτη. Αυτό έχει να κάνει με τη προσπάθεια του οργανισμού να κατανοήσει τον πελάτη που περιλαμβάνει την εκμάθηση των για ειδικές απαιτήσεις, την παροχή εξατομικευμένης προσοχής και την αναγνώριση του συχνού πελάτη.

- Απτά χαρακτηριστικά, που περιλαμβάνουν φυσικές πτυχές της υπηρεσίας, όπως οι συγκεκριμένες εγκαταστάσεις, η εμφάνιση του προσωπικού, τα εργαλεία ή ο εξοπλισμός, που χρησιμοποιείται για την παροχή της υπηρεσίας, φυσικές αναπαραστάσεις ή άλλοι πελάτες στο κέντρο παροχής υπηρεσιών.

Ο Gröpproos (1983) περιγράφει ότι οι αναλύσεις της μελέτης κατέληξαν σε τέσσερα συμπεράσματα. Το πρώτο συμπέρασμα είναι ότι η ποιότητα των υπηρεσιών καθορίζεται από τις αντιλήψεις του πελάτη που προκύπτουν από τη σύγκριση των προσδοκιών που έχει ο πελάτης πριν από την παραλαβή της υπηρεσίας και την πραγματική εμπειρία που θα εκλάβει ο πελάτης από την παροχή υπηρεσιών. Εάν οι προσδοκίες πληρούνται, η ποιότητα των υπηρεσιών χαρακτηρίζεται ως ικανοποιητική. Μπορεί επίσης να θεωρηθεί περισσότερο από ικανοποιητική, αν οι προσδοκίες ξεπεραστούν. Το δεύτερο συμπέρασμα είναι ότι η αξιολόγηση εξαρτάται από τη διαδικασία παροχής υπηρεσιών, καθώς και την έκβαση των υπηρεσιών. Το τρίτο συμπέρασμα είναι ότι υπάρχουν δύο τύποι της ποιότητας των υπηρεσιών: ποιότητα στο επίπεδο στο οποίο παρέχεται η υπηρεσία και το επίπεδο ποιότητας στο οποίο πληρούνται οι προσδοκίες ή αντιμετωπίζονται τα προβλήματα.

Ο Wirtz (2007, P.420) περιγράφει ότι οι ερευνητές υποστηρίζουν ότι η φύση της ποιότητας των υπηρεσιών απαιτεί μια ξεχωριστή προσέγγιση για τον εντοπισμό και τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Η άυλη, πολύπλευρη φύση των πολλών υπηρεσιών, καθιστά δυσκολότερη την αξιολόγηση της ποιότητας μιας υπηρεσίας σε σύγκριση με τα προϊόντα. Επειδή οι πελάτες συχνά εμπλέκονται στην παραγωγή των υπηρεσιών, πρέπει να γίνει μια διάκριση μεταξύ της διαδικασίας της παροχής υπηρεσιών και του πραγματικού αποτελέσματος της υπηρεσίας που ονομάζεται τεχνική ποιότητα. Άλλοι ερευνητές προτείνουν ότι η αντιληπτή ποιότητα των

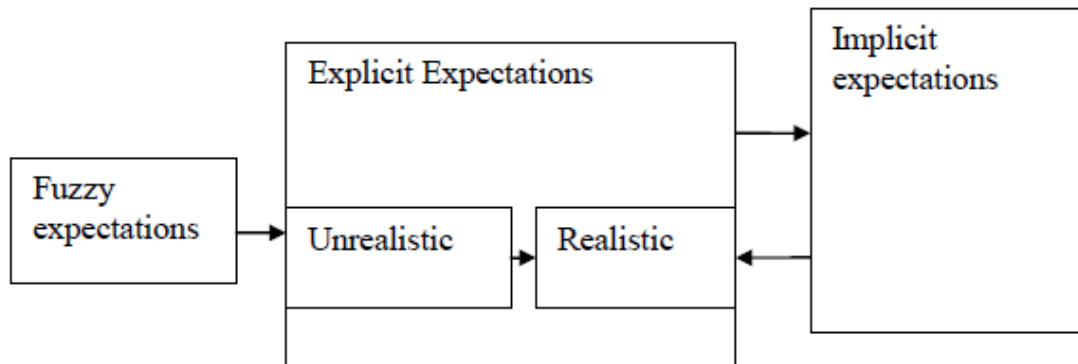
υπηρεσιών είναι το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας αξιολόγησης, στην οποία οι πελάτες συγκρίνουν τις αντιλήψεις τους για την παροχή υπηρεσιών με το αναμενόμενο αποτέλεσμα.

### **2.1.2 Οι προσδοκίες των πελατών**

Ο Ekinici (2002) υποστηρίζει ότι ο όρος προσδοκία στην βιβλιογραφία σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών έχει διαφορετικές έννοιες για διαφορετικούς ερευνητές. Σύμφωνα με τον Tam (2005), είναι σημαντική η κατανόηση του τρόπου εξέλιξης των προσδοκιών των πελατών και η ενημέρωση της στρατηγικής του οργανισμού, ακόμη και αν ο όρος προσδοκία είναι ασαφής και δύσκολο να ερμηνευθεί σε έρευνες. Ο Kandampully (2000) υποστηρίζει ότι η διαχείριση των προσδοκιών των πελατών είναι επίσης επιτακτική για τον σχεδιασμό υπηρεσιών που θα ξεπεράσουν αυτές τις προσδοκίες.

Ο Grönroos (2007) πρότεινε ότι για να αυξηθεί μακροπρόθεσμα η ποιότητα, οι προσδοκίες των πελατών θα πρέπει να επικεντρωθούν, να αποκαλυφθούν και να βαθμονομηθούν. Έτσι ανέπτυξε το δυναμικό μοντέλο της προσδοκίας που περιγράφει ότι η ποιότητα των επαγγελματικών υπηρεσιών αναπτύσσεται σε σχέση με τον πελάτη με την πάροδο του χρόνου. Το μοντέλο αυτό απεικονίζεται στην Εικόνα 4, και ταξινομεί τις προσδοκίες σε τρεις διακριτούς τύπους που μπορούν να χαρακτηριστούν ως ακολούθως:

Ασαφείς προσδοκίες, όταν οι πελάτες αναμένουν από έναν πάροχο υπηρεσιών να λύσει ένα πρόβλημα, αλλά δεν έχουν μια σαφή κατανόηση του τι πρέπει να γίνει. Ρητές προσδοκίες, που είναι σαφείς για τον πελάτη " πριν από τη διαδικασία της υπηρεσίας. Μπορούν να χωριστούν σε ρεαλιστικές και μη ρεαλιστικές προσδοκίες. Σιωπηρές προσδοκίες, που αναφέρονται σε στοιχείο μιας υπηρεσίας που είναι τόσο προφανές για τους πελάτες που δεν το σκέφτονται συνειδητά, αλλά το θεωρούν ως δεδομένο (Grönroos, 2007, σελ. 100)

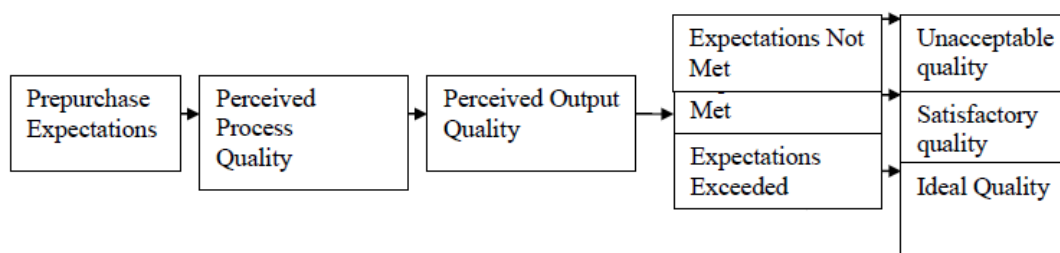


*Εικόνα 0.1: Δυναμικό μοντέλο προσδοκιών  
Πηγή: (Grönroos, 2007)*

Ο Grönroos (2007) ανέφερε ότι οι πάροχοι ρητών υπηρεσιών πρέπει να κατανοήσουν τις ασαφείς προσδοκίες επειδή οι προσδοκίες αυτές εξακολουθούν να έχουν αντίκτυπο στην ικανοποίηση των πελατών σχετικά με την ποιότητα και οι πελάτες θα είναι απογοητευμένοι σε περίπτωση που ο πάροχος υπηρεσιών δεν τις εκπληρώσει. Τα χαρακτηριστικά των προσδοκιών των πελατών είναι: «Οι πελάτες μπορούν να αισθάνονται ότι υπάρχει ανάγκη για την κατανόηση του τι θα εκπληρώσει αυτή την ανάγκη ή θα αλλάξει την κατάσταση τους εν γένει, αλλά δεν έχουν μια σαφή κατανόηση του τι θα εκπληρώσει αυτή την ανάγκη ή θα αλλάξει την κατάσταση». Στην ίδια μελέτη (Grönroos, 2007, σελ.100) αναφέρεται επίσης ότι οι πελάτες αναμένουν να γίνει κάτι περισσότερο, αλλά δεν γνωρίζουν τι ακριβώς και πώς πρέπει να γίνει. Αν ο πάροχος υπηρεσιών μπορεί να κάνει ρητές, τις ασαφείς προσδοκίες του πελάτη, τότε παρέχει μια ευκαιρία στον πελάτη.

Ο Grönroos, (2007) αναφέρει ότι οι πελάτες συνήθως θεωρούν ότι οι ρητές προσδοκίες θα εκπληρωθούν και οι μη ρεαλιστικές προσδοκίες όχι. Οι φορείς παροχής υπηρεσιών πρέπει να βοηθήσουν τους πελάτες να προσαρμόσουν αυτές τις εξωπραγματικές προσδοκίες σε πιο ρεαλιστικές, για να εξασφαλιστεί ότι η παροχή υπηρεσιών θα ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πελατών. Σε αυτό το στάδιο, οι πάροχοι υπηρεσιών θα πρέπει να είναι ενήμεροι σχετικά με τις αόριστες υποσχέσεις ή τις σιωπηρές υποσχέσεις, διότι μπορεί να σχηματιστούν μη ρεαλιστικές ρητές προσδοκίες που οδηγούν τους πελάτες να πιστεύουν ότι οι υπηρεσίες που προσφέρονται θα περιλαμβάνουν χαρακτηριστικά που στην πραγματικότητα δεν περιλαμβάνονται. Εκτός από τις ρητές προσδοκίες, οι έμμεσες προσδοκίες πρέπει

επίσης να πληρούνται, διότι είναι προφανές ότι οι πελάτες εκφράζονται σαφώς. Τέτοιες σιωπηρή υπηρεσίες θα γίνουν σαφείς εάν δεν πληρούνται.



Εικόνα 0.2: Συνεχές της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών  
 Πηγή: (Parasurman et al, 1990).

Ο (Grönroos, 2007, p.101) αναφέρει επίσης ότι οι ασαφείς και οι έμμεσες προσδοκίες θα πρέπει να ανιχνευθούν από τον πάροχο, επειδή μπορεί να σχηματίσουν ρητές/σαφείς προσδοκίες όπως φαίνεται στην Εικόνα 5, διαδικασία που ονομάζεται δυναμικός τονισμός. Δείχνει τον τρόπο με τον οποίο ο πάροχος υπηρεσιών μπορεί και θα πρέπει να διαχειρίζεται ενεργά τις προσδοκίες. Τέλος, ο πάροχος υπηρεσιών θα πρέπει να σχεδιάσει την υπηρεσία που προσφέρει στους πελάτες, προκειμένου να ικανοποιήσει όλες τις προσδοκίες τους, και τη δυναμική προσέγγιση για τη διαχείριση των πλαισίων των υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τον Wirtz (2007) η κατανόηση των προσδοκιών των πελατών σημαίνει την κατανόηση ότι όταν οι πελάτες αξιολογούν την υπηρεσία, συγκρίνουν τις προσδοκίες τους με ό, τι νομίζουν ότι έλαβαν από τον πάροχο και, αν οι προσδοκίες πληρούνται ή ακόμη και υπερβαίνονται, οι πελάτες πιστεύουν ότι η υπηρεσία έχει υψηλή ποιότητα. Οι προσδοκίες των πελατών διαφέρουν ανάλογα με το είδος των δραστηριοτήτων της υπηρεσίας. Οι προσδοκίες ποικίλλουν επίσης ανάλογα με τις διαφορετικές στρατηγικές τοποθέτησης των διαφόρων φορέων παροχής υπηρεσιών. Τρίτον οι προσδοκίες επηρεάζονται από προηγούμενες εμπειρίες του παρόχου υπηρεσιών, από ανταγωνιστικές υπηρεσίες στον ίδιο κλάδο ή συναφείς υπηρεσίες σε διάφορες βιομηχανίες. Αν ο πελάτης δεν έχει καμία προηγούμενη εμπειρία είναι πιο πιθανό να βασίσει τις προσδοκίες τους στις ενημέρωση από στόμα σε στόμα, τις ειδήσεις ή τις προσπάθειες μάρκετινγκ της εταιρείας. Ένα ακόμα πράγμα που πρέπει να ληφθεί υπόψη είναι ότι οι προσδοκίες των πελατών μεταβάλλονται με την πάροδο του χρόνου, επειδή επηρεάζονται από τη διαφήμιση,

τις νέες τεχνολογίες, την καινοτομία στις υπηρεσίες, τις κοινωνικές τάσεις και ούτω καθεξής. Μια επιτυχημένη εταιρεία είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις προσδοκίες σε κάθε βήμα.

### **2.1.3 Η αντιληπτή ποιότητα υπηρεσιών και η ικανοποίηση**

Οι Fiore και Kim (2007) παρουσιάζουν ένα εννοιολογικό πλαίσιο που αφορά τις επιρροές στην εμπειρία της κατανάλωσης από τις περιβαλλοντικές μεταβλητές, όπως φυσικά στοιχεία του περιβάλλοντος της υπηρεσίας, μεμονωμένες μεταβλητές, ατομικές ιδιότητες και μεταβλητές ατόμου - περιβάλλοντος ή καταστάσεις. Το φυσικό περιβάλλον έχει τη δυνατότητα να παράσχει ιδέες σχετικά με την επίδραση των αντιλήψεων των πελατών στην εικόνα του οργανισμού. Οι Zeithaml και Bitner (2000) υποστηρίζουν ότι οι πελάτες αντιλαμβάνονται την ποιότητα με περισσότερους από έναν τρόπους και έχουν επίσης αντιλήψεις σχετικά με πολλαπλούς παράγοντες κατά την αξιολόγηση της ποιότητας.

Οι Baker et al. (2002) και Bitner (1990) υποστηρίζουν ότι το περιβάλλον επηρεάζει την ικανοποίηση του πελάτη. Για παράδειγμα, το περιβάλλον σε ένα ξενοδοχείο θα επηρεάσει την ικανοποίηση των πελατών. Ο Wirtz (2007) περιγράφει τον τρόπο που η εκπλήρωση ή μη των προσδοκιών σχετίζεται με την ικανοποίηση και την απόλαυση: Οι όροι «ποιότητα» και «ικανοποίηση» μερικές φορές χρησιμοποιούνται εναλλακτικά. Μερικοί ερευνητές πιστεύουν, ωστόσο, ότι η αντίληψη της ποιότητας των υπηρεσιών είναι μόνο ένα συστατικό της ικανοποίησης των πελατών, η οποία αντανακλά επίσης τη σχέση τιμής-ποιότητας, και παράγοντες προσωπικής κατάστασης.

Οι Baker et al (2002) περιγράφουν επίσης τρεις συνιστώσες που επηρεάζουν τα στοιχεία της υπηρεσίας. Η πρώτη συνιστώσα είναι το φυσικό περιβάλλον και περιλαμβάνει για παράδειγμα τον εξωτερικό και εσωτερικό περιβαλλοντικό σχεδιασμό, η δεύτερη είναι οι αλληλεπιδράσεις των πελατών με άυλα και υλικά στοιχεία στο περιβάλλον υπηρεσίας και κατά τις περιόδους που οι πελάτες αλληλεπιδρούν με τις φυσικές εγκαταστάσεις και άλλα απτά στοιχεία στην περιβάλλον των υπηρεσιών. Οι Andaleeb και Conway (2006) και οι Wu και Liang (2005) αναφέρουν ότι η δεύτερη συνιστώσα είναι συνδεδεμένη με τη σχέση μεταξύ

του εργαζομένου υπηρεσιών και του πελάτη. Η συμπεριφορά αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για τον τρόπο με τον οποίο θα αξιολογηθεί η υπηρεσία από τον πελάτη.

Οι Bitner (1992) και Baker et al., (2002) περιγράφουν το τρίτο συστατικό που σχετίζεται με τον τρόπο που οι πελάτες επηρεάζονται από την εμφάνιση, τις αντιλήψεις και τη συμπεριφορά των άλλων πελατών. Οι Baker και Cameron (1996), συζητούν ότι η συμπεριφορά των άλλων πελατών επηρεάζει τις αντιλήψεις και αυτό την καθιστά σημαντική για τους παρόχους υπηρεσιών, ώστε να είναι προσεκτικοί σχετικά με την αλληλεπίδραση μεταξύ των πελατών.

Σύμφωνα με τον Wirtz (2007) η αλληλεπίδραση με μια υπηρεσία είναι μια χρονική περίοδος κατά την οποία ο πελάτης αλληλεπιδρά άμεσα με τον πάροχο υπηρεσιών. Ορισμένες από αυτές τις αλληλεπιδράσεις είναι πολύ σύντομες και αποτελούνται από μόλις λίγα βήματα. Ο Wirtz (2007) επίσης εξετάζει επίσης το μοντέλο Servuction. Είναι στατικό και περιγράφει μία μόνο αλληλεπίδραση υπηρεσίας ή τη «στιγμή της αλήθειας». Η διαδικασία της υπηρεσίας, συνήθως αποτελείται από μια σειρά από αλληλεπιδράσεις.

## **2.2 Ορισμός της ικανοποίησης των καταναλωτών**

Με βάση τις γνώσεις που παρέχονται από την επισκόπηση της βιβλιογραφίας και συνεντεύξεων, οι Giese και Cote (2002) προτείνουν ένα πλαίσιο για τη δημιουργία ειδικών ορισμών της ικανοποίησης των καταναλωτών. Το πλαίσιο αυτό δεν είναι ένα γενικός ορισμός της ικανοποίησης. Όπως προαναφέρθηκε, αναρίθμητες μεταβλητές του πλαισίου θα επηρεάσουν τον τρόπο ικανοποίησης. Ως εκ τούτου, κάθε γενικός ορισμός της ικανοποίησης θα υπόκεινται σε επιδράσεις. Αντί να παρουσιάσουν έναν γενικό ορισμό της ικανοποίησης, εντοπίζουν την εννοιολογική περιοχή της ικανοποίησης, σκιαγραφούν ειδικά συστατικά απαραίτητα για οποιοδήποτε ουσιαστικό ορισμό της ικανοποίησης, και σκιαγραφούν τη διαδικασία για την ανάπτυξη συγκεκριμένου πλαισίου που μπορεί να συγκριθεί σε όλες τις μελέτες.

Όπως συνάγεται από την επισκόπηση της βιβλιογραφίας και επικυρώθηκε από τα στοιχεία την ανωτέρω μελέτη, η ικανοποίηση των καταναλωτών είναι:

Μια συνοπτική συναισθηματική απόκριση ποικίλης έντασης. Ο ακριβής τύπος της συναισθηματικής ανταπόκρισης και το επίπεδο της έντασης πρέπει να καθορίζονται ρητά από τον ερευνητή, ανάλογα με το πλαίσιο που τον ενδιαφέρει.

Αφορά συγκεκριμένο χρονικό σημείο και είναι περιορισμένης διάρκειας. Ο ερευνητής θα πρέπει να επιλέξει το χρονικό σημείο προσδιορισμού που είναι πλέον κατάλληλο για τις ερευνητικές ερωτήσεις και να εντοπίσει την πιθανή διάρκεια της συνοπτικής απόκρισης. Είναι λογικό να αναμένεται ότι οι καταναλωτές μπορούν συνειδητά να καθορίζουν την ανταπόκριση της ικανοποίησής τους όταν ερωτώνται από έναν ερευνητή. Ως εκ τούτου, ο χρονισμός είναι κρίσιμος για να εξακριβωθεί η πιο ακριβής, καλοσχηματισμένη απόκριση.

Κατευθύνεται προς εστιακές πτυχές της αγοράς ή / και της κατανάλωσης του προϊόντος. Ο ερευνητής πρέπει να προσδιορίσει το επίκεντρο του ενδιαφέροντος με βάση το ερευνητικό ερώτημα που αντιμετωπίζει. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει ένα ευρύ ή στενό φάσμα της απόκτησης ή της κατανάλωσης.

Με την ενσωμάτωση αυτών των στοιχείων, οι ερευνητές θα πρέπει να είναι σε θέση να αναπτύξουν ειδικούς ορισμούς που είναι εννοιολογικά και εμπειρικά πλουσιότεροι και πιο χρήσιμοι από ό, τι τους προηγούμενους ορισμούς. Για να αναπτυχθεί το πλαίσιο, οι σχετικοί ορισμοί και τα μέτρα, οι ερευνητές θα πρέπει να είναι σε θέση να προσδιορίσουν τόσο τις ερωτήσεις όσο και κάποιες βασικές πληροφορίες σχετικά με τους καταναλωτές. Συγκεκριμένα, ο ερευνητής θα πρέπει να παρέχει λεπτομέρειες σχετικά με όλες τις τρεις συνιστώσες της ικανοποίησης.

Παρά την εκτεταμένη έρευνα στα χρόνια μετά το άρθρο του Cardozo (1965), οι ερευνητές δεν έχουν ακόμα αναπτύξει έναν συναινετικό ορισμό της ικανοποίησης των καταναλωτών. Ο Oliver (1997) ασχολείται με το θέμα ορισμού παραφράζοντας τη βιβλιογραφία για τη συγκίνηση, σημειώνοντας ότι «ο καθένας ξέρει τι είναι [η ικανοποίηση] μέχρι να ζητηθεί να δώσει έναν ορισμό. Τότε φαίνεται, ότι κανείς δεν ξέρει» (σελ. 13). Με βάση την αντίληψη ότι η ικανοποίηση έχει οριστεί, οι περισσότερες έρευνες επικεντρώνεται στα πρότυπα αξιολόγησης της ικανοποίησης των καταναλωτών (π.χ., Oliver 1993; Oliver και DeSarbo 1988; Spreng, MacKenzie, και Olshavsky 1996; Wilton 1988), ενώ ο ορισμός έχει λάβει λίγη προσοχή. Ως αποτέλεσμα, η βιβλιογραφία είναι γεμάτη με διαφορετικούς εννοιολογικούς και λειτουργικούς ορισμούς της ικανοποίησης των καταναλωτών. Όπως προτείνουν οι Peterson και Wilson (1992), «οι μελέτες της ικανοποίησης των πελατών ίσως είναι



αυτές που χαρακτηρίζονται περισσότερο από την έλλειψη ορισμών και μεθοδολογικής τυποποίησης» (σελ. 62).

Μια βασική αντίφαση είναι προφανής από την συζήτηση για το αν η ικανοποίηση είναι μια διαδικασία ή το αποτέλεσμα (Yi, 1990). Πιο συγκεκριμένα, οι ορισμοί της ικανοποίησης των καταναλωτών είτε έχουν δώσει έμφαση στη διαδικασία αξιολόγησης (π.χ., Fornell 1992; Hunt 1977; Oliver 1981) ή την απόκριση σε μια διαδικασία αξιολόγησης (π.χ., Halstead, Hartman, και Schmidt 1994; Howard και Sheth 1969; Oliver 1997, 1981; Wilton 1988; Westbrook και Reilly 1983). Από την πλευρά ενός γενικού ορισμού, οι ορισμοί που προσεγγίζουν την ικανοποίηση ως διαδικασία είναι προβληματικοί κατά το ότι υπάρχει μικρή συνοχή στην διαδικασία της ικανοποίησης. Από την οργανωσιακή πλευρά, οι ορισμοί διαδικασίας μαστίζονται από προγενέστερα πλαίσια που περιλαμβάνονται στον εννοιολογικό ορισμό. Έτσι, υπάρχει μια επικάλυψη μεταξύ των πλαισίων προσδιορισμού και του πλαισίου της ικανοποίησης.

Οι περισσότεροι ορισμοί έδωσαν έμφαση στην έννοια της ικανοποίησης των καταναλωτών, ως απόκριση σε μια διαδικασία αξιολόγησης. Συγκεκριμένα, η ικανοποίηση των καταναλωτών ορίζεται ως μια περιληπτική έννοια έννοια (δηλαδή, μια απάντηση εκπλήρωσης (Oliver 1997), συναισθηματική απόκριση (Halstead, Hartman, και Schmidt 1994), συνολική αξιολόγηση (Fornell 1992), ψυχολογική κατάσταση (Howard και Sheth 1969), αξιολογική κρίση (Westbrook 1987), περιληπτικό χαρακτηριστικό φαινόμενο (Oliver 1992), ή το αποτέλεσμα της αξιολόγησης (Day, 1984)). Ωστόσο, υπάρχει διαφωνία όσον αφορά τη φύση της περίληψης αυτής έννοιας. Ερευνητές απεικονίζουν την ικανοποίηση των καταναλωτών είτε ως γνωστική ανταπόκριση (π.χ., Howard και Sheth 1969; Wilton 1988) ή συναισθηματική απόκριση (π.χ., Cadotte, Woodruff, και Jenkins 1987; Halstead, Hartman, και Schmidt 1994; Westbrook και Reilly 1983). Επιπλέον, οι λειτουργικοί ορισμοί μπορεί να περιλαμβάνουν μία συμπεριφορική διάσταση της ικανοποίησης (π.χ., "Θα ήθελα να συστήσω αυτό το σχολείο σε φοιτητές που ενδιαφέρονται για μια σταδιοδρομία στις επιχειρήσεις.» (Halstead, Hartman, και Schmidt 1994)), αν και οι εννοιολογικοί προσδιορισμοί δεν περιλαμβάνουν συμπεριφορικό προσανατολισμό.

Μια τελική διαφορά εμφανίζεται στους όρους που χρησιμοποιούνται ως ονομασία για αυτή την ιδέα. Οι ερευνητές έχουν χρησιμοποιήσει αντιφατικούς όρους για να εκφράσουν τον όρο ικανοποίηση, όπως καθορίζεται από τον τελικό χρήστη:

ικανοποίηση των καταναλωτών (π.χ., Cronin και Taylor 1992; Oliver 1993; Spreng, MacKenzie, και Olshavsky 1996; Wilton 1988; Westbrook 1980), ικανοποίηση των πελατών (π.χ., Surprenant 1982; Fornell 1992; Halstead, Hartman, και Schmidt 1994; Bolton και Wagner 1999), ή απλά, ικανοποίηση (π.χ., Kourilsky και Murray 1981; Mittal, Kumar, και Τσίρος 1999; Oliver 1992; Oliver και Swan 1989). Αυτοί οι όροι χρησιμοποιούνται εναλλακτικά, με περιορισμένη, αν υπάρχει, αιτιολόγηση της χρήσης οποιουδήποτε συγκεκριμένου όρου.

Η έλλειψη συναινετικού ορισμού για την ικανοποίηση δημιουργεί τρία σοβαρά προβλήματα για την έρευνα που σχετίζεται με την ικανοποίηση των καταναλωτών: στην επιλογή ενός κατάλληλου ορισμού για μια συγκεκριμένη μελέτη, στη λειτουργικότητά του ορισμού και στην ερμηνεία και τη σύγκριση εμπειρικών αποτελεσμάτων. Τα τρία αυτά προβλήματα επηρεάζουν τη βασική δομή και τα αποτελέσματα των ερευνών.

Κατά τη συζήτηση και τη δοκιμή της θεωρίας είναι σημαντικό να εξηγήσουμε τον εννοιολογικό τομέα. Μέρος αυτής της διαδικασίας είναι ο καθορισμός των εννοιών ενδιαφέροντος και η επεξήγηση των αιτιών για τις οποίες η σύλληψη είναι κατάλληλη. Για έννοιες με συναινετικό ορισμό, το ζήτημα αυτό δεν αποτελεί πρόβλημα. Ωστόσο, εάν υπάρχουν πολλαπλοί ορισμοί για μια έννοια, τότε οι ερευνητές πρέπει να καθορίζουν ρητά και να δικαιολογούν τον ορισμό που έχουν επιλέξει. Δυστυχώς, οι περισσότεροι ερευνητές στο πεδίο της ικανοποίησης των καταναλωτών, δεν δικαιολογούν την επιλογή του ορισμού. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η ικανοποίηση δεν ορίζεται καθόλου. Ακόμα και αν ένας ερευνητής επιχειρεί να καθορίσει την ικανοποίηση, δεν υπάρχουν σαφείς κατευθυντήριες γραμμές για την επιλογή ενός κατάλληλου ορισμού για ένα δεδομένο πλαίσιο. Ως αποτέλεσμα, η επιλογή ενός ορισμού για την ικανοποίηση γίνεται ιδιοσυγκρασιακή.

Ένα δεύτερο πρόβλημα είναι η ανάπτυξη των έγκυρων μέτρων ικανοποίησης. Ο ορισμός μιας έννοιας με τη θεωρητική και εννοιολογική σημασία του τομέα είναι αναγκαίος για την ανάπτυξη κατάλληλων μέτρων και την απόκτηση έγκυρων αποτελεσμάτων (Bollen 1989; Gerbing και Anderson 1988). Αν η επιλογή του ορισμού της ικανοποίησης των καταναλωτών, ή η έλλειψη αυτής, δεν δικαιολογείται, δεν είναι σαφές κατά πόσον τα μέτρα που χρησιμοποιούνται είναι κατάλληλα ή έγκυρα. Όπως επισημαίνουν οι Marsh και Yeung (1999), «η έννοια που αποδίδεται στα στοιχεία και τη βαθύτερη φύση τους μετριέται... Οι έννοιες έχουν αλλάξει πλαίσιο μέσα στο οποίο εμφανίζονται». Αυτό το πρόβλημα γίνεται πιο σοβαρό

δεδομένου ότι το μέτρο αποκτά πιο παγκόσμιο χαρακτήρα. Έτσι, η «επίδραση του χαμαιλέοντα» που περιγράφεται από τους Marsh και Yeung (1999) είναι μεγάλη στην έρευνα της ικανοποίησης. Σε γενικές γραμμές, τα καθολικά μέτρα δεν παρέχουν καθοδήγηση στους ερωτηθέντες ή άλλους ερευνητές για την ερμηνεία της ακριβούς έννοιας της ικανοποίησης. Σε αυτήν την περίπτωση, οι ερωτηθέντες θα ερμηνεύσουν την έννοια της «ικανοποίησης» με βάση τα άλλα ερεθίσματα, συμπεριλαμβανομένων των οδηγιών, άλλες καλά ορισμένες έννοιες και τα προϊόντα που αξιολογούνται.

Με δεδομένη την έλλειψη ενός σαφούς ορισμού ή ορισμού πλαισίου, η ανάπτυξης πλαισίου ειδικών στοιχείων γίνεται δύσκολη και ιδιοσυγκρασιακή. Για παράδειγμα, ο Westbrook (1987) ορίζει την ικανοποίηση ως ένα μια γενική απόφαση που προκύπτει μετά από αξιολόγηση της κατανάλωσης μιας υπηρεσίας. Ο ορισμός αυτός παρέχει μικρή καθοδήγηση για την ανάπτυξη μέτρων στο συγκεκριμένο πλαίσιο. Με βάση αυτόν τον ορισμό, η ικανοποίηση αξιολογήθηκε χρησιμοποιώντας ένα στοιχείο, όπως το εξής: Πώς νιώθεις για τα προϊόντα ή την χρήση τους; (Νιώθω ικανοποιημένος). Ενώ αυτό το στοιχείο είναι συνεπές με τον ορισμό, οι Marsh και Yeung (1999) υποστηρίζουν ότι θα υπόκειται σε επιδράσεις χαμαιλέοντα. Όπως σημειώνουν:

Αξιολογούμε την επίδραση χαμαιλέοντα, υποθέτοντας ότι ένα αόριστο στοιχείο όπως αυτά που εμφανίζονται στις περισσότερες κλίμακες εκτίμησης (π.χ., «αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου», «Σε γενικές γραμμές, έχω πολλά για τα οποία είμαι υπερήφανος» «Σε γενικές γραμμές, δεν είμαι καλός») αποκτά την έννοια των στοιχείων με τα οποία εμφανίζεται. Για παράδειγμα, εάν το στοιχείο "Αισθάνομαι καλά για τον εαυτό μου» εμφανίζεται σε μια έρευνα στην οποία όλα τα άλλα στοιχεία αναφέρονται σε ακαδημαϊκές καταστάσεις, τότε οι ερωτηθέντες είναι πιο πιθανό να ανταποκριθούν σε σχέση με το πώς αισθάνονται για τον εαυτό τους ακαδημαϊκά. Από την άλλη πλευρά, αν όλα τα άλλα θέματα της έρευνας αναφέρονται σε φυσικές συνθήκες, στη συνέχεια, οι ερωτηθέντες είναι πιο πιθανό να ανταποκριθούν στο ίδιο στοιχείο από την άποψη του πώς αισθάνονται για τον εαυτό τους σωματικά.

Παρομοίως, η έννοια του ερωτήματος που τίθεται παραπάνω θα αλλάξει ανάλογα με άλλα στοιχεία και πληροφορίες του πλαισίου της μελέτη. Χωρίς συναινετικό ορισμό της ικανοποίησης που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αναπτυχθεί το πλαίσιο και τα ειδικά μέτρα, ο συνδυασμός των άμεσων και έμμεσων ασυνεπειών (επίδραση χαμαιλέοντα) εμποδίζει σημαντικά την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με την ικανοποίηση των καταναλωτών.

Ίσως το πιο σοβαρό πρόβλημα που προκαλείται από την έλλειψη ορισμού συναίνεσης είναι η ανικανότητα να ερμηνεύσει και να συγκρίνει κανείς, τα εμπειρικά αποτελέσματα. Οι Peterson και Wilson (1992) σημειώνουν ότι οι διαφορές στα αποτελέσματα εξαρτώνται από τον τρόπο που υλοποιήθηκε η ικανοποίηση. Για παράδειγμα, με ποιον τρόπο επηρεάζουν οι προσδοκίες την ικανοποίηση; Είναι αδύνατο να συγκριθούν τα αποτελέσματα μεταξύ των μελετών καθώς οι διαφορές στον ορισμό και στην υλοποίηση της ικανοποίησης θα επηρεάσουν το ρόλο των προσδοκιών στο μοντέλο. Επιπλέον, οι προσδοκίες μπορεί να είναι άσχετες με το συγκεκριμένο πλαίσιο στο οποίο καθορίζεται ικανοποίηση. Μια συγκεκριμένη πηγή ανησυχίας για τους διαχειριστές είναι ότι τα μη ερμηνεύσιμα αποτελέσματα είναι ουσιαστικά αποτελέσματα που δεν μπορούν να παρέχουν πληροφορίες για τη λήψη αποφάσεων. Έτσι, η έλλειψη ορισμού και η μέτρηση της τυποποίησης περιορίζει το βαθμό στον οποίο μπορούν να αναπτυχθούν γενικεύσεις, η έλλειψη τυποποιημένου ορισμού περιορίζει το βαθμό στον οποίο μπορούν να εξηγηθούν τα αποτελέσματα.

Χωρίς επεξηγηματικό ορισμό, η αληθινή ικανοποίηση μπορεί να είναι αβέβαιη. Ένα σύντομο παράδειγμα μπορεί να δείξει τη σημασία ενός τυποποιημένου ορισμού της ικανοποίησης των καταναλωτών. Δύο αγοραστές αυτοκινήτων απαντούν στα ίδια επτά σημεία μιας κλίμακας ικανοποίησης. Ο καταναλωτής Α βαθμολογεί με 5 και ο καταναλωτής Β βαθμολογεί με 7. Η πιο πιθανή η ερμηνεία είναι ότι ο Καταναλωτής Β είναι περισσότερο ικανοποιημένος από τον Καταναλωτή Α. Έχοντας μόνο αυτές τις πληροφορίες, ωστόσο, είναι σχεδόν αδύνατο να ερμηνεύσει κανείς το τι σημαίνουν οι αριθμοί με τους οποίους βαθμολόγησαν οι καταναλωτές. Όμως, ο τρόπος με τον οποίο ορίζουν την ικανοποίηση είναι ουσιαστικός για την ερμηνεία της απάντησής τους.

Εν ολίγοις, καθίσταται αδύνατο να δημιουργηθεί ένα ενιαίο, συγκρίσιμο σώμα έρευνας σχετικά με την ικανοποίηση των καταναλωτών, εάν οι ερευνητές δεν συμφωνούν για το τι είναι η ικανοποίηση και δεν μπορούν να βασίζονται τις αποφάσεις μέτρησης σε ένα συναινετικό ορισμό. Επιπλέον, είναι επιτακτική ανάγκη να οριστεί και να μετρηθεί η ικανοποίηση σύμφωνα με τις απόψεις των καταναλωτών για τη σχετική κατάσταση ικανοποίησης. Για αυτούς και άλλους λόγους, ο Yi (1990) καταλήγει στο συμπέρασμα, «Για την περαιτέρω ανάπτυξη του τομέα της ικανοποίησης των καταναλωτών, είναι αναγκαίος ένας σαφής ορισμός της ικανοποίησης των καταναλωτών».

Στη συνέχεια παρουσιάζουμε τους ορισμούς που έχουν παρατεθεί στη βιβλιογραφία για την ικανοποίηση των καταναλωτών (Πίνακας 2-1).

*Πίνακας 0.1: Διάφοροι ορισμοί της ικανοποίησης*

ΠΗΓΗ	ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ	ΑΠΟΚΡΙΣΗ	ΕΠΙΚΕΝΤΡΩΣΗ	ΧΡΟΝΙΣΜΟΣ
<b>OLIVER 1999</b>	η απόκριση του καταναλωτή όταν νιώθει εκπλήρωση. Είναι η κρίση του καταναλωτή, που σχετίζεται με μια υπηρεσία ή ένα προϊόν και δίνει την πληροφορία σχετικά με το εάν αισθάνεται εκπλήρωση κατά την κατανάλωση	Εκπλήρωση αξιολόγηση	προϊόν ή υπηρεσία	κατά την κατανάλωση
<b>HALSTEAD ET AL. 1994</b>	η απόκριση του καταναλωτή που σχετίζεται με την αλληλεπίδραση με ένα προϊόν ή υπηρεσία και προκύπτει από τη σύγκριση αυτής με κάποιο παλιότερο πρότυπο	Συναισθηματική ανταπόκριση	απόδοση του προϊόντος σε σύγκριση με κάποια τυπική αγορά	κατά τη διάρκεια ή μετά την κατανάλωση
<b>MANO AND OLIVER 1993</b>	η ικανοποίηση είναι μια στάση - όπως και η απόφαση αξιολόγησης μετά την κατανάλωση ποικίλλει κατά μήκος του ηδονικού συνεχούς	Στάση - αξιολογική κρίση Διαφορετικές κατά μήκος της ηδονική συνεχές	προϊόν	μετά την κατανάλωση
<b>FORNELL 1992</b>	μια συνολική αξιολόγηση μετά την αγορά	συνολική αξιολόγηση	αντίληψη της απόδοσης του προϊόντος μετά την κατανάλωση σε σύγκριση με τις προσδοκίες	μετά την κατανάλωση

<b>OLIVER 1992</b>	Εξετάστηκε κατά πόσον η ικανοποίηση είναι ένα συναίσθημα. Κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η ικανοποίηση είναι ένα φαινόμενο, το οποίο σχετίζεται με τα χαρακτηριστικά του προϊόντος και συνυπάρχει με άλλα συναισθήματα της κατανάλωσης	φαινόμενο που σχετίζεται με τα χαρακτηριστικά συνυπάρχει με άλλα συναισθήματα που σχετίζονται με την κατανάλωση	χαρακτηριστικά προϊόντος	κατά την κατανάλωση
<b>WESTBROOK AND OLIVER 1991</b>	μια διαδικασία αξιολόγησης για την επιλογή αγοράς	αξιολόγηση	επιλογή αγοράς	μετά την επιλογή
<b>OLIVER AND SWAN 1991</b>	μια διαδικασία προτίμησης		πωλητής	κατά τη διάρκεια της αγοράς
<b>TSE AND WILTON 1988</b>	η απόκριση του καταναλωτή σχετικά με την αξιολόγηση της απόδοσης συγκριτικά με τις προσδοκίες	αποτέλεσμα αξιολόγησης	διαφορά μεταξύ πραγματικότητας και προσδοκιών	κατά την κατανάλωση
<b>CADOTTE ET AL 1987</b>	συναίσθημα που προέκυψε από την εμπειρία χρήσης	συναίσθημα που προκύπτει από την αξιολόγηση	εμπειρία χρήσης	κατά την κατανάλωση
<b>WESTBROOK 1987</b>	γενική αξιολόγηση ενός προϊόντος	γενική αξιολόγηση	χρήση/κατανάλωση προϊόντος	κατά την κατανάλωση
<b>DAY 1984</b>	η αξιολογική απάντηση στη σημερινή εκδήλωση κατανάλωσης ... απάντηση του καταναλωτή σε μια συγκεκριμένη εμπειρία κατανάλωσης με την αξιολόγηση της αντιληπτής διαφοράς μεταξύ των προσδοκιών (ή κάποιο άλλο πρότυπο της απόδοσης) και της πραγματικής απόδοσης του προϊόντος που έγινε αντιληπτή μετά την αγορά του	αξιολογική απάντηση	διαφορά μεταξύ πραγματικότητας και προσδοκιών	εμπειρία χρήσης μετά την απόκτηση
<b>BEARDEN AND TEEL 1983</b>	συνάρτηση των προσδοκιών των καταναλωτών που όταν υλοποιηθούν ως προϊόν αποδίδουν τις πεποιθήσεις			κατά την κατανάλωση

<b>LABARB ERA AND MAZURSK Y 1983</b>	αξιολόγηση μετά την αγορά	αξιολόγηση	εντύπωση	μετά την αγορά
--------------------------------------------------	---------------------------	------------	----------	----------------

### 2.3 Σχέση Ικανοποίησης και Αντιλήψεων, Προσδοκιών

Ο Oliver (1997) αναφέρει ότι η διερεύνηση της ικανοποίησης του πελάτη έχει μια μεγάλη ερευνητική παράδοση, που κρατά περισσότερο από τρεις δεκαετίες. Επίσης, δίνει έναν ορισμό για την ικανοποίηση του πελάτη: «η απόφαση ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία ή ένα χαρακτηριστικό αυτών, παρέχει ευχάριστη κατανάλωση που σχετίζεται με την εκπλήρωση. Άλλοι ορισμοί του Oliver (1997) είναι ότι η ικανοποίηση του πελάτη είναι πάνω από όλα συναισθηματική αντίδραση σε μια ολόκληρη εμπειρία εξυπηρέτησης για τη συγκεκριμένη εμπειρία εξυπηρέτησης μετά την κατανάλωση του αγοραζόμενου στοιχείου.

Σε ένα προηγούμενο άρθρο, ο Oliver (1980) περιγράφει ότι η ικανοποίηση μπορεί να θεωρηθεί ως η διαφορά μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων. Οι διαφορές πρέπει να αναμένονται μεταξύ των σημαντικών ιδιοτήτων, αλλά και των τμημάτων. Οι Pizam και Ellis (1999) εξηγούν ότι η ικανοποίηση του πελάτη μπορεί να περιγραφεί ως μια σύγκριση μεταξύ των επιδόσεων και των προσδοκιών.

Οι Oliver και Swan (1989) επεκτείνουν τον ορισμό και αναφέρουν ότι η ικανοποίηση του πελάτη είναι ένας συναισθηματικός όρος και προσδιορίζουν πέντε διαφορετικούς τύπους ικανοποίησης: την ευχαρίστηση, την ανακούφιση, την καινοτομία και την έκπληξη. Υπάρχουν πολλοί ορισμοί, αλλά σύμφωνα με τον White και Yu (2005) μια συναίνεση που μπορεί να βρεθεί είναι ότι η δομή περιλαμβάνει είτε γνωστικές ή συναισθηματικές απαντήσεις και η ικανοποίηση του πελάτη μπορεί να είναι επικεντρωμένη στο προϊόν ή την υπηρεσία.

Ο Gibson (2005) υποστηρίζει ότι οι ικανοποιημένοι πελάτες γίνονται επαναλαμβανόμενοι αγοραστές ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας και παρέχουν θετική φήμη για τον οργανισμό από στόμα σε στόμα. Αυτό σημαίνει ότι είναι σημαντικό να καταλάβουμε ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την ικανοποίηση του πελάτη για να δημιουργήσουμε καλά προϊόντα ή υπηρεσίες. Οι Zeithmal και Bitner (2003) επεκτείνουν αυτή τη συζήτηση και περιγράφουν ότι υπάρχει ένα συντριπτικό ενδιαφέρον για την ποιότητα των υπηρεσιών και ο λόγος για αυτό είναι ότι οι

επαγγελματίες και οι ερευνητές πιστεύουν ότι η ποιότητα είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία του κάθε οργανισμού. Η έννοια της ποιότητας έχει μεγάλο αντίκτυπο στην ικανοποίηση των πελατών, την επαναλαμβανόμενη αγοραστική συμπεριφορά και μακροπρόθεσμα στην κερδοφορία του οργανισμού. Ο Bitner (1990) αναφέρει επίσης ότι, εάν η υπηρεσία είναι συναισθηματική έχει ευθεία και άμεση επίδραση στην ικανοποίηση του πελάτη.

Οι Zeithaml και Bitner (2003) υποστηρίζουν ότι η ικανοποίηση του πελάτη έχει σημαντική συμβολή στην ενίσχυση ενός οργανισμού παροχής υπηρεσιών, όπως η μακροπρόθεσμη κερδοφορία, η αφοσίωση των πελατών και η διατήρηση των πελατών. Αυτό σημαίνει για παράδειγμα ότι είναι σημαντικό να ενθαρρύνεται το προσωπικό ώστε να παρέχει υπηρεσίες στους σωστούς ανθρώπους σε εύλογο χρόνο και να δείχνει ευγένεια. Οι ικανοποιημένοι πελάτες μπορούν επίσης να παρέχουν θετικές αξιολογήσεις από στόμα σε στόμα και για το λόγο αυτό να προσελκύσουν νέους πελάτες και να δημιουργήσουν μακροπρόθεσμο επιχειρηματικό κέρδος.

Ο Oliver (1980) δείχνει ότι, προκειμένου να δημιουργηθεί η ικανοποίηση του πελάτη είναι σημαντικό τα διευθυντικά στελέχη της εταιρείας να προσδιορίσουν τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που μπορούν να βελτιώσουν την ικανοποίηση των πελατών, και με τον τρόπο αυτό να βελτιώσουν την απόδοση προσδιορίζοντας τα χαρακτηριστικά που αναμένονται από τους πελάτες (αναμενόμενα χαρακτηριστικά μπορούν να δημιουργήσουν δυσαρέσκεια διά της απουσίας τους). Πολλοί ερευνητές υποστηρίζουν ότι η ικανοποίηση του πελάτη έχει μεγάλο αντίκτυπο στις προθέσεις του πελάτη όσον αφορά την επαναγορά (Cronin, Brady, και Hult, 2000). Οι Andersson και Furnell (1995) υποστηρίζουν επίσης ότι η ικανοποίηση είναι μια ένδειξη των προθέσεων του πελάτη να επιστρέψει στον πάροχο των υπηρεσιών.

#### **2.4 Η διαφορά δημοσίου και ιδιωτικού τομέα στην παροχή υπηρεσιών**

Πολλά από τα μοντέλα και τις θεωρίες, που περιγράφονται στο παρόν κεφάλαιο, έχουν αναπτυχθεί με στόχο την έρευνα ικανοποίησης από τις υπηρεσίες, στον ιδιωτικό τομέα. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να έχουμε κατά νου δύο βασικά χαρακτηριστικά της εξέτασης των θεμάτων αυτών στο πλαίσιο του δημόσιου τομέα.



Πρώτον, πρέπει να υπάρχει διάκριση μεταξύ της ικανοποίησης των πελατών του ιδιωτικού τομέα και της ικανοποίησης των πολιτών/δημοτών.

Όταν εξετάζουμε την ικανοποίηση του πελάτη, θέτουμε ερωτήσεις άμεσα για την παροχή υπηρεσιών σε επιχειρησιακό επίπεδο. Οι έρευνες για την ικανοποίηση των πολιτών αξιολογούν θέματα όπως το κατά πόσον ορισμένες υπηρεσίες θα πρέπει ή όχι να παρέχονται από τον δημόσιο τομέα.

Η προτεραιότητα των χρηστών ως πελάτες του ιδιωτικού τομέα, είναι στην καλύτερη εξυπηρέτηση, αλλά ως πολίτες μπορούν επίσης να αναγνωρίσουν ότι οι πόροι μπορούν να χρησιμοποιηθούν καλύτερα αλλού.

Η πρόκληση για το δημόσιο τομέα είναι να εξισορροπήσει τις δύο διαφορετικές, που συχνά είναι ανταγωνιστικές, και να παρέχει μια ικανοποιητική σχέση αξίας-κόστους στους πολίτες με υψηλή ποιότητα και προσιτές υπηρεσίες. Υπάρχουν επίσης μια σειρά από χαρακτηριστικά των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα που τις κάνουν να διαφέρουν από τις υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα, και τα οποία μπορούν να μειώσουν τη χρησιμότητα ορισμένων από τα μοντέλα που εξετάζονται.

Πρώτον, πολλά μοντέλα της ποιότητας των υπηρεσιών επικεντρώνονται στο στόχο της αύξησης της κατανάλωσης των υπηρεσιών ή / και την αύξηση της εμπιστοσύνης των πελατών. Για πολλές δημόσιες υπηρεσίες οι εκτιμήσεις αυτές είναι θεωρητικά λιγότερο σημαντικές, καθώς αποτελούν μονοπωλιακούς παρόχους των υπηρεσιών τους και οι πελάτες απαιτείται να καταναλώνουν τις υπηρεσίες (όπως ρυθμιστικές υπηρεσίες) είτε στην πραγματικότητα ο στόχος είναι ο αντίθετος και προσδοκάται μείωση της κατανάλωσης (όπως οι υπηρεσίες υγείας και κοινωνικές υπηρεσίες).

Ως εκ τούτου, είναι επίσης δυνατό να υπερεκτιμούν οι διαφορές μεταξύ των δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών. Ένα σημαντικό ποσοστό των βασικών αποτελεσμάτων και θεωριών είναι μεταβιβάσιμα μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα. Ίσως ένας μεγαλύτερος κίνδυνος είναι η υπερβολική απλούστευση της κατανόησης των δημόσιων υπηρεσιών. Καλύπτουν σαφώς μια τεράστια γκάμα τύπων υπηρεσιών, οι οποίοι ποικίλλουν από ορισμένες σημαντικές απόψεις, για παράδειγμα:

- Η ομάδα στόχος (το κοινό ως σύνολο, μικρές υπο-ομάδες του πληθυσμού, οι επιχειρήσεις, κοινότητα - εθελοντές, άλλοι φορείς του δημόσιου τομέα, κλπ)
- Η φύση της χρήσης (κανονιστική / υποχρεωτική έναντι εθελοντικών υπηρεσιών, εκείνων που χρησιμοποιούνται για εφάπαξ περιπτώσεις / επεισοδιακά

έναντι αυτών που χρησιμοποιούνται τακτικά, αυτές που παρέχονται δωρεάν έναντι εκείνων που συνδέονται με το κόστος, τις μεθόδους παράδοσης επαφής / εξυπηρέτησης κλπ)

- Η θέση τους στην αγορά (εξειδικευμένες υπηρεσίες, υπηρεσίες που καλύπτουν μια σειρά από λειτουργίες, μονοπωλιακοί προμηθευτές έναντι εκείνων που αντιμετωπίζουν ανταγωνισμό/ όπου υπάρχουν διαθέσιμες εναλλακτικές λύσεις).

Είναι σημαντικό να διευκρινιστούν εδώ κάποια ζητήματα που έχουν να κάνουν με τις διαφορές ιδιωτικού-δημοσίου τομέα όσον αφορά την ικανοποίηση των χρηστών:

Οι προσδοκίες των πολιτών μπορεί να επηρεάζονται από την λήψη αντίστοιχων υπηρεσιών από τον ιδιωτικό τομέα. Οι προσδοκίες των πολιτών επηρεάζονται σημαντικά από τη φήμη σχετικά με την ποιότητα της υπηρεσίας. Αυτό το ζήτημα είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τις δημόσιες υπηρεσίες για δύο λόγους. Πρώτον, υποστηρίζεται ότι, ελλείψει λεπτομερών πληροφοριών σχετικά με υπηρεσίες ανταγωνιστή ή εναλλακτικές λύσεις, η σημασία της εικόνας αυξάνεται. Επιπλέον, το εύρος των επιπτώσεων σχετικά με την εικόνα των δημόσιων υπηρεσιών είναι πιθανό να είναι κάπως μεγαλύτερο από ό, τι για τις ιδιωτικές υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, υποστηρίζεται ότι οι προσδοκίες των δημοσίων υπηρεσιών μπορεί να επηρεάζονται από τις απόψεις της κυβέρνησης και των πολιτικών.

Εδώ θα μπορούσαμε να υποστηρίξουμε ότι, ειδικά για τις δημόσιες υπηρεσίες, ο παράγοντας των προσωπικών πεποιθήσεων και αντιλήψεων του πολίτη θα επηρεάσει τον βαθμό ικανοποίησης. Αυτό σχετίζεται με την αντίληψη του κάθε πολίτη σχετικά με το ρόλο και την αποστολή των δημοσίων υπηρεσιών.

## **2.5 Βιβλιογραφική ανασκόπηση**

Σύμφωνα με τον Ipsos (2009), που μελέτησε το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών στην канаδική πόλη Κάλγκαρι, εξήντα οκτώ τοις εκατό των πολιτών ήταν ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες που προσφέρονται. Το ποσό αυτό ήταν 64% το 2007 και το 2008. Το 7% ήταν δυσαρεστημένοι και οι υπόλοιποι ήταν εν μέρει ανικανοποίητοι, μέτρια, και εν μέρει ικανοποιημένοι.

Οι Gooharipour et al. σε μια ερευνητική μελέτη για την αξιολόγηση της απόδοσης των πολιτικών διαχείρισης με βάση την ικανοποίηση των πολιτών με τις δημόσιες

υπηρεσίες στην Τεχεράνη, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι το επίπεδο ικανοποίησης από τις δύο περιοχές της Τεχεράνης (νότια και τα βόρεια) ήταν μέτρια, ενώ στη νότια περιοχή ήταν χαμηλή.

Το 2008, το Αμερικανικό ινστιτούτο Barometer εξέδωσε μια έκθεση για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις δημοτικές υπηρεσίες σε 22 χώρες, με συμμετέχων πληθυσμό 33.809 άτομα. Σύμφωνα με την έκθεση αυτή, οι πολίτες στη Βραζιλία, τη Δομινικανή Δημοκρατία και τον Ισημερινό είχαν το υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης. Από την άλλη πλευρά, οι πολίτες στο Blitz, την Αϊτή, και τη Τζαμάικα είχαν το χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης ενώ στη Λατινική Αμερική το επίπεδο ικανοποίησης ήταν μέτριο. Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι τα άτομα με υψηλότερο εισόδημα είναι περισσότερο ικανοποιημένα με τις υπηρεσίες της πόλης, σε σχέση με τα άτομα με χαμηλά εισοδήματα. Επιπλέον, οι άνθρωποι που ζουν στις πόλεις είναι περισσότερο ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τους ανθρώπους που ζουν σε αγροτικές περιοχές και το επίπεδο ικανοποίησης είναι περισσότερο στις γυναίκες απ' ό τι στους άνδρες (Montalvo, 2009).

Ερευνητές από το Μπαγκλαντές (2009) προσπάθησαν να αξιολογήσουν την απόδοση του δημοτικού συμβουλίου στη Ντάκα σχετικά με την παροχή υπηρεσιών σε μια έρευνα με δείγμα 360 ατόμων με τη χρήση ερωτηματολογίου. Η έρευνα επικεντρώνεται σε τρεις αρμοδιότητες του δήμου, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης των αποβλήτων για την ανακύκλωση υλικών, τον έλεγχο των εντόμων, και την έκδοση αδειών. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η ικανοποίηση των πολιτών με τη διαχείριση των αποβλήτων, την ανακύκλωση των υλικών και την έκδοση διαφορετικών αδειών και πιστοποιητικών είναι σε ένα μέτριο επίπεδο. Το επίπεδο ικανοποίησης σε ορισμένες περιοχές είναι πολύ υψηλό και σε ορισμένες άλλες περιοχές είναι πολύ χαμηλό. Επιπλέον, η έρευνα έδειξε ότι οι οικονομικοί και κοινωνικοί δείκτες των ερωτηθέντων στο ερωτηματολόγιο έχουν μεγάλη επίδραση στις γνωμοδοτήσεις τους, εφόσον όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο του εισοδήματος, τόσο μεγαλύτερη η ικανοποίηση των πολιτών (Akther & Islam, 2009).

Ο Ansari (1983) αξιολόγησε το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών που αφορούν τη διαχείριση και την οργάνωση του σχεδιασμού στην επαρχία Ισφαχάν και τους τρόπους αύξησης της ικανοποίησης, με τη χρήση ερωτηματολογίου. Ο πληθυσμός περιλάμβανε 40 διοικητικούς οργανισμούς, 135 διοικητικές εταιρείες, τα μέλη των πανεπιστημιακών σχολών, φοιτητές των πανεπιστημίων στην επαρχία, 356

εργολάβους. Ο Ansari (1983) συμπέρανε ότι το επίπεδο ικανοποίησης είναι πάνω από το μέσο όρο.

Το 1994, δόθηκε στη δημοσιότητα η πρώτη έκθεση σχετικά με το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες της πόλης Columbus στις Ηνωμένες Πολιτείες. Το 2002, η έρευνα αυτή επαναλήφθηκε και αυτή τη φορά βασίστηκε σε τηλεφωνικές συνεντεύξεις με τυχαίο δείγμα 1188 πολιτών. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης σχετιζόταν με τις υπηρεσίες πυρόσβεσης και το χαμηλότερο με τη συλλογή σκουπιδιών.

Το 2009, ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών αξιολογήθηκε από το κέντρο SRC στο Πανεπιστήμιο του Wisconsin. Τα ερωτηματολόγια εστάλησαν μέσω e-mail, στους πολίτες της πόλης Columbus, που αποτελούσαν το δείγμα, συμπεριλαμβανομένων 1137 πολιτών. Το ερωτηματολόγιο αυτό είχε 6 τμήματα των ζητημάτων ανάλογα με το ολοκληρωμένο σχέδιο της πόλης: μεταφορές, φυσικοί και πολιτιστικοί πόροι, στέγαση, οικονομική ανάπτυξη και χρήση της γης, κοινωνικές υπηρεσίες και εγκαταστάσεις, καθώς και τοπική αυτοδιοίκηση. Ο στόχος αυτού του σχεδίου ήταν η συγκέντρωση των απόψεων των κατοίκων για την καλύτερη εκπλήρωση του συνολικού σχεδίου της πόλης. Τα ληφθέντα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι πολίτες ζήτησαν τη βελτίωση της ποιότητας των δρόμων και των πεζοδρομίων, την καλύτερη διαχείριση των ομβρίων υδάτων και είναι πρόθυμοι να πληρώσουν φόρο γι' αυτά. Οι πολίτες ζήτησαν επίσης την προώθηση της ποιότητας της στέγασης και να παρέχεται η δυνατότητα πολλαπλών επιλογών για την επιλογή κατοικίας στην πόλη (Janke & Hedley, 2009).

Οι Scott et al. έκαναν μια έρευνα στην Αυστραλία σχετικά με το ρόλο της συμμετοχής και της προσκόλλησης στην ικανοποίηση από τις υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης. Το δείγμα ήταν 3.000 άτομα και η έρευνα έγινε χρησιμοποιώντας ένα ερωτηματολόγιο. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η συμμετοχή των πολιτών έχει άμεση σχέση με την ικανοποίηση από τις υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης και κατά μέσο όρο οι περισσότεροι κάτοικοι και οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες.

Οι Mohammadifar et al. (2009) έκαναν μια έρευνα σχετικά με την εμπιστοσύνη στις κυβερνητικές οργανώσεις και το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών στην πόλη Kermanshah. Το δείγμα αποτελούνταν από 8352 άτομα σε 51 κυβερνητικούς οργανισμούς και μονάδες. Χρησιμοποιώντας ένα ερωτηματολόγιο, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η εμπιστοσύνη έχει σημαντική επίδραση στο επίπεδο της

ικανοποίησης των πελατών και συνιστώνται η βελτίωση της εμπιστοσύνης, η τυποποίηση και η αύξηση της ευαισθησίας και της βούλησης των διευθυνόντων και των υπαλλήλων.

Το 2009, ο Gutiérrez διεξήγαγε μια  ρευνα σχετικά με διαστάσεις της ποιότητας στο δημόσιο τομέα: ερευνήθηκαν οι δημοτικές υπηρεσίες και η αντίληψη των πολιτών σε 76 τοπικές κυβερνήσεις στην Ισπανία με πληθυσμό-δείγμα 400 ατόμων που υποβλήθηκαν σε ατομική συνέντευξη. Έφθασαν στο συμπέρασμα ότι υπάρχει άμεση σχέση μεταξύ της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης, ενώ υπάρχει μια έμμεση σχέση μεταξύ της ποιότητας και της εμπιστοσύνης. Επιπλέον, διαπίστωσαν ότι υπάρχει μια ισχυρή σχέση μεταξύ της ικανοποίησης και της εμπιστοσύνης.

Οι Rafeeian et al. (2007) αξιολόγησαν την ικανοποίηση των πολιτών στην περιοχή Navab στην Τεχεράνη με πληθυσμό-δείγμα 270 ατόμων με τη χρήση ερωτηματολογίου. Η ικανοποίηση των πολιτών διαπιστώθηκε ότι ήταν σε ένα μέσο επίπεδο. Βρέθηκαν έξι παράγοντες που συνιστούν την ικανοποίηση των πολιτών από τα συγκροτήματα κατοικιών. Μεταξύ αυτών των παραγόντων, οι κάτοικοι  μειναν ικανοποιημένοι μόνο με την ασφάλεια των συγκροτημάτων, οι σχέσεις των γειτόνων ήταν σε ένα μέσο επίπεδο και δεν είναι ικανοποιημένοι με άλλους παράγοντες (εγκαταστάσεις, αποχέτευση, θέα, φυσικά χαρακτηριστικά).

Οι Hajinejad et al. (2008) πραγματοποίησαν μια  ρευνα σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών από το νέο σύγχρονο και παλιό ιστορικό πλαίσιο της πόλης Σιράζ. Βρήκαν ότι οι πολίτες δεν ήταν ικανοποιημένοι από την ποιότητα του περιβάλλοντος και υπάρχει μικρή διαφορά μεταξύ της ικανοποίησης των κατοίκων στο παλιό πλαίσιο της πόλης.

Οι Bidokhti et al. (2006) αξιολόγησαν το βαθμό επικέντρωσης στις ανάγκες των πελατών στις διοικητικές οργανώσεις στην επαρχία Semnan με τη βοήθεια ενός ερωτηματολογίου. Το δείγμα αποτελούνταν από 7455 άτομα σε 87 διοικητικές οργανώσεις και η  ρευνα διαπίστωσε ότι η ικανοποίηση είναι σε υψηλό επίπεδο.

Οι Zinyar et al. (2010) αξιολόγησαν την ικανοποίηση των πολιτών από τους διοικητικούς οργανισμούς στην επαρχία Ισφαχάν με τη χρήση ενός ερωτηματολογίου. Το δείγμα ήταν 10.000 άτομα σε 51 δημόσιους και κυβερνητικούς οργανισμούς. Κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι ο δείκτης των αναγκαίων εγκαταστάσεων, όπως το φωτοτυπικό μηχάνημα, κλπ. ήταν σχεδόν 10% χαμηλότερος από το συνολικό δείκτη

και οι δείκτες της ευγένειας και του σεβασμού των εργαζομένων ήταν 6% υψηλότεροι από το συνολικό δείκτη.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο**

### **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζεται η ανάλυση των απαντήσεων από το ερωτηματολόγιο της έρευνας που παρουσιάζεται στο Παράρτημα Α. Συγκεκριμένα, παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας και ο τρόπος παρουσίασης των αποτελεσμάτων σε μορφή συχνότητας και ποσοστών απαντήσεων, καθώς και οι κυριότεροι στατιστικοί δείκτες.

#### **3.1 Μεθοδολογικό μοντελο**

Η έρευνα χρησιμοποιεί την ποσοτική μέθοδο με στόχο την παραγωγή νέας γνώσης και την εμπάθυνση στην κατανόηση του ρόλου της κατανομής των δαπανών του Δήμου Χαϊδαρίου στον βαθμό ικανοποίησης των δημοτών (Skittides και Koilliaris, 2006). Η ποσοτική έρευνα της μελέτης θα επικεντρωθεί στη διερεύνηση της ικανοποίησης των δημοτών σε σχέση με κείριες αρμοδιότητες του Δήμου και θα καταβάλει προσπάθεια να ανιχνεύσει τις αντιλήψεις και τις προτάσεις των δημοτών σχετικά με τη κατανομή των πόρων στον Δήμο. Συγκεκριμένα, εξετάζονται η επάρκεια των πόρων, η ικανοποίηση από την παρεχόμενη υπηρεσία, η ποιότητα των υπηρεσιών, η απόδοση των υπηρεσιών, η συμμετοχή του Δήμου σε δράσεις, ο βαθμός εξυπηρέτησης.

Η ποσοτική έρευνα είναι η συστηματική εμπειρική διερεύνηση των παρατηρήσιμων φαινομένων μέσω της στατιστικής, των μαθηματικών ή υπολογιστικών τεχνικών (Given, 2008). Ο στόχος της ποσοτικής έρευνας είναι να αναπτύξει και να χρησιμοποιήσει μαθηματικά μοντέλα, θεωρίες ή / και υποθέσεις που σχετίζονται με φαινόμενα. Η διαδικασία της μέτρησης είναι κεντρικής σημασίας στην ποσοτική έρευνα, διότι παρέχει τη θεμελιώδη σχέση μεταξύ εμπειρικής παρατήρησης και μαθηματικής έκφρασης των ποσοτικών σχέσεων. Ο ερευνητής αναλύει τα δεδομένα με τη βοήθεια στατιστικών εργαλείων. Ο ερευνητής έχει ως στόχο να παράγει ένα αμερόληπτο αποτέλεσμα που μπορεί να γενικευθεί σε μεγαλύτερο πληθυσμό. Η ποιοτική έρευνα, περιλαμβάνει ευθείες ερωτήσεις και συλλέγει δεδομένα λέξεων από φαινόμενα ή συμμετέχοντες. Ο ερευνητής αναζητά θέματα και



περιγράφει τις πληροφορίες σε θέματα και μοτίβα αποκλειστικά για το σύνολο των συμμετεχόντων.

Στις κοινωνικές επιστήμες, η ποσοτική έρευνα χρησιμοποιείται ευρέως στην ψυχολογία, την οικονομία, τη δημογραφία, την κοινωνιολογία, την εμπορία, την κοινότητα για την υγεία, την υγεία και την ανθρώπινη ανάπτυξη, το φύλο και την πολιτική επιστήμη, και λιγότερο συχνά στην ανθρωπολογία και την ιστορία. Στις κοινωνικές επιστήμες, ο όρος σχετίζεται με εμπειρικές μεθόδους, που προέρχονται από τον φιλοσοφικό θετικισμό και την ιστορία της στατιστικής, ενώ έρχονται σε αντίθεση με τις ποιοτικές μεθόδους έρευνας. Οι ποιοτικές έρευνες παράγουν πληροφορίες μόνο για τις ειδικές περιπτώσεις που μελετήθηκαν, καθώς τυχόν πιο γενικά συμπεράσματα είναι μόνο υποθέσεις. Οι ποσοτικές μέθοδοι μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την επαλήθευση υποθέσεων.

Ποσοτική έρευνα γίνεται γενικά με τη χρήση επιστημονικών μεθόδων, οι οποίες μπορεί να περιλαμβάνουν δημιουργία μοντέλων, θεωριών και υποθέσεων, ανάπτυξη μέσων και μεθόδων μέτρησης, πειραματικό έλεγχο και διαχείριση των μεταβλητών, συλλογή των εμπειρικών δεδομένων, μοντελοποίηση και ανάλυση των δεδομένων.

Η ποσοτική έρευνα συχνά συγκρίνεται με την ποιοτική έρευνα, η οποία είναι η εξέταση, ανάλυση και ερμηνεία των παρατηρήσεων για το σκοπό της ανακάλυψης υποκείμενων εννοιών και προτύπων σχέσεων, συμπεριλαμβανομένων των ταξινομήσεων των τύπων των φαινομένων και των οντοτήτων, με έναν τρόπο που δεν περιλαμβάνει μαθηματικά μοντέλα (MIT, 2010). Παρά το γεγονός ότι η διάκριση συνήθως γίνεται μεταξύ ποιοτικών και ποσοτικών πτυχών της επιστημονικής έρευνας, έχει υποστηριχθεί ότι οι δύο προσεγγίσεις είναι αλληλεξαρτώμενες. Η ποιοτική έρευνα χρησιμοποιείται συχνά για να αποκτηθεί μια γενική αίσθηση των φαινομένων και για να σχηματιστούν θεωρίες που μπορούν να ελεγχθούν με τη χρήση περαιτέρω ποσοτικής έρευνας. Για παράδειγμα, στις κοινωνικές επιστήμες οι ποιοτικές ερευνητικές μέθοδοι χρησιμοποιούνται συχνά για να προσφέρουν καλύτερη κατανόηση σε ζητήματα όπως η προθετικότητα και η έννοια.

Αν και η ποσοτική έρευνα υπάρχει από τότε που οι άνθρωποι ξεκίνησαν να καταγράφουν γεγονότα ή αντικείμενα που είχαν μετρηθεί, η σύγχρονη αντίληψη των ποσοτικών διαδικασιών έχουν τις ρίζες τους στο θετικιστικό πλαίσιο του Auguste Comte (Kasim and Hadson, 2010). Ο θετικισμός υπογράμμισε τη χρήση της επιστημονικής μεθόδου μέσω της παρατήρησης για την εμπειρική δοκιμή των υποθέσεων, εξηγώντας και προβλέποντας τα φαινόμενα. Οι θετικιστές μελετητές

όπως ο Comte, πίστευαν ότι εξέλιξη στην έρευνα μπορεί να προκληθεί μόνο από επιστημονικές μεθόδους.

Η κύρια τεχνική για την ποσοτική συλλογή των δεδομένων είναι το ερωτηματολόγιο (Given, 2008). Εργαλείο της ποσοτικής έρευνας της παρούσας εργασίας είναι ένα ερωτηματολόγιο με 15 ερωτήματα, όπως παρατίθεται στο Παράρτημα Α. Ως μέθοδος επαφής, τα ερωτηματολόγια χορηγούνται και συμπληρώνονται χωρίς να προηγείται συνέντευξη.

Οι ερωτήσεις που σχετίζονται με την ποιότητα υπηρεσιών και την ικανοποίηση βασίζονται στην κλίμακα Likert, που είναι μια πολύ δημοφιλής μέθοδος για τη μέτρηση της στάσης των ανθρώπων, τις πεποιθήσεις, τα συναισθήματα, τις αντιλήψεις, τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και άλλες ψυχολογικές καταστάσεις. Επιτρέπει στους ανθρώπους να δείχνουν τη θέση τους απέναντι στα θέματα κατά μήκος ενός ποσοτικού συνεχούς (Kasim et al. 2010). Κάθε ερώτηση θα έχει πέντε σημεία στην κλίμακα: Συμφωνώ απόλυτα / συμφωνώ / δεν ξέρω, διαφωνώ / διαφωνώ απόλυτα. Κάθε μία από τις πέντε απαντήσεις έχει αριθμητική τιμή, η οποία θα χρησιμοποιηθεί για τη μέτρηση της στάσης υπό έρευνα.

### **3.2 Διαδικασία δειγματοληψίας**

Ως πληθυσμός επελέγησαν δημότες του Δήμου Χαϊδαρίου. Αυτό το είδος του πληθυσμού θα εξετάσει με ποιο τρόπο διαμορφώνεται η κατανομή των δαπανών στον Δήμο Χαϊδαρίου και αν αυτή η κατανομή οδηγεί σε υπηρεσίες που ικανοποιούν τους δημότες. Το δείγμα αποτελείται από 54 άτομα.

Χρησιμοποιήθηκε η δειγματοληψία χιονοστιβάδας (ή δειγματοληψία αλυσίδας) η οποία είναι μια τεχνική δειγματοληψίας, όπου οι υπάρχοντες συμμετέχοντες προτείνουν άλλους συμμετέχοντες μέσα από τον στενό κύκλο των γνωριμιών τους (Christopoulos, 2010). Συγκεκριμένα, ο ερευνητής ήρθε σε επαφή με άτομα από το φιλικό του περιβάλλον. Στη συνέχεια αυτά τα άτομα πρότειναν γνωστούς τους, ως συμμετέχοντες στην έρευνα.

Καθώς τα μέλη του δείγματος δεν επιλέγονται στο πλαίσιο της πιθανοτικής δειγματοληψίας, τα δείγματα, είναι δυνατόν να υπόκεινται σε πολλές πολώσεις προς τη μία ή την άλλη κατεύθυνση (Kath, 2005). Το δείγμα δημιουργήθηκε με τέτοιο

τρόπο, ώστε να δοθεί σε κάθε άτομο ίση πιθανότητα να συμπεριληφθεί στο δείγμα και να δημιουργηθεί ένα δείγμα από τον συνδυασμό ατόμων με διαφορετικά χαρακτηριστικά. Η μέθοδος δειγματοληψίας θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως τυχαία δειγματοληψία. Με βάση αυτή τη διαδικασία δειγματοληψίας, δημιουργήθηκε ένα δείγμα 54 συμμετεχόντων.

### **3.3 Συλλογή δεδομένων**

Τα ερωτηματολόγια συμπληρώνονται ανώνυμα και ο συμμετέχων συμπληρώνει μόνο τις ερωτήσεις. Αυτή είναι μια τεχνική συλλογής δεδομένων στην οποία κάθε συμμετέχων διαβάζει και απαντά στο ίδιο σύνολο ερωτήσεων σε μια προκαθορισμένη σειρά, χωρίς συνέντευξη (Given, 2008).

### **3.4 Περιορισμοί της Έρευνας**

Ο ερευνητής πιστεύει ότι η επιλεγείσα ερευνητική προσέγγιση είναι κατάλληλη για τη συλλογή αντιπροσωπευτικών δεδομένων για τη συγκεκριμένη έρευνα. Η έρευνα είναι περιορισμένη δεδομένου ότι παρέχει πληροφορίες για τις αντιλήψεις ενός πολύ περιορισμένου δείγματος συμμετεχόντων που έχει εμπειρία σχετικά με τις υπηρεσίες του Δήμου Χαϊδαρίου. Η επιλογή του μεγέθους του δείγματος περιορίστηκε από τους διαθέσιμους πόρους στο πλαίσιο της συγκεκριμένης εργασίας, τα χρονοδιαγράμματα και τα περιορισμένα χρονικά πλαίσια επικοινωνίας με τους δημότες σε κεντρικά σημεία του Δήμου Χαϊδαρίου. Επίσης, οι δημότες ήταν δύσκολο να πεισθούν για τη συμμετοχή τους στην έρευνα, καθώς η έκφραση άποψης για τον Δήμο μπορεί να θεωρηθεί εν μέρει έκφραση πολιτικής στάσης. Λόγω της γενικότερης απογοήτευσης των πολιτών προς το κράτος και τις δομές του, που έχει προκληθεί από την οικονομική κρίση και τα μέτρα λιτότητας, η πρόθεση συμμετοχής στην έρευνα ήταν περιορισμένη.

### 3.5 Παρουσίαση αποτελεσμάτων της Έρευνας

Σύμφωνα με την κλίμακα Likert οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου της έρευνας δίνονται σε πέντε διαβαθμίσεις:

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Δε γνωρίζω
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

Για να μπορέσει ο ερευνητής να αναλύσει τα δεδομένα που έλαβε από την ποσοτική έρευνα, οι απαντήσεις κωδικοποιούνται αποδίδοντας μια τιμή σε κάθε μία από αυτές τις απαντήσεις (Skittides και Koilliari, 2006). Η κωδικοποίηση των απαντήσεων στις πρώτες 14 ερωτήσεις του ερωτηματολογίου της παρούσας ποσοτικής έρευνας έγινε ως εξής:

*Πίνακας 0.1: Κωδικοποίηση ερωτήσεων 1-14.*

	<b>ΣΑ</b>	<b>Σ</b>	<b>ΔΕ</b>	<b>Δ</b>	<b>ΔΑ</b>
Κωδικοποίηση Δεδομένων	1	2	3	4	5

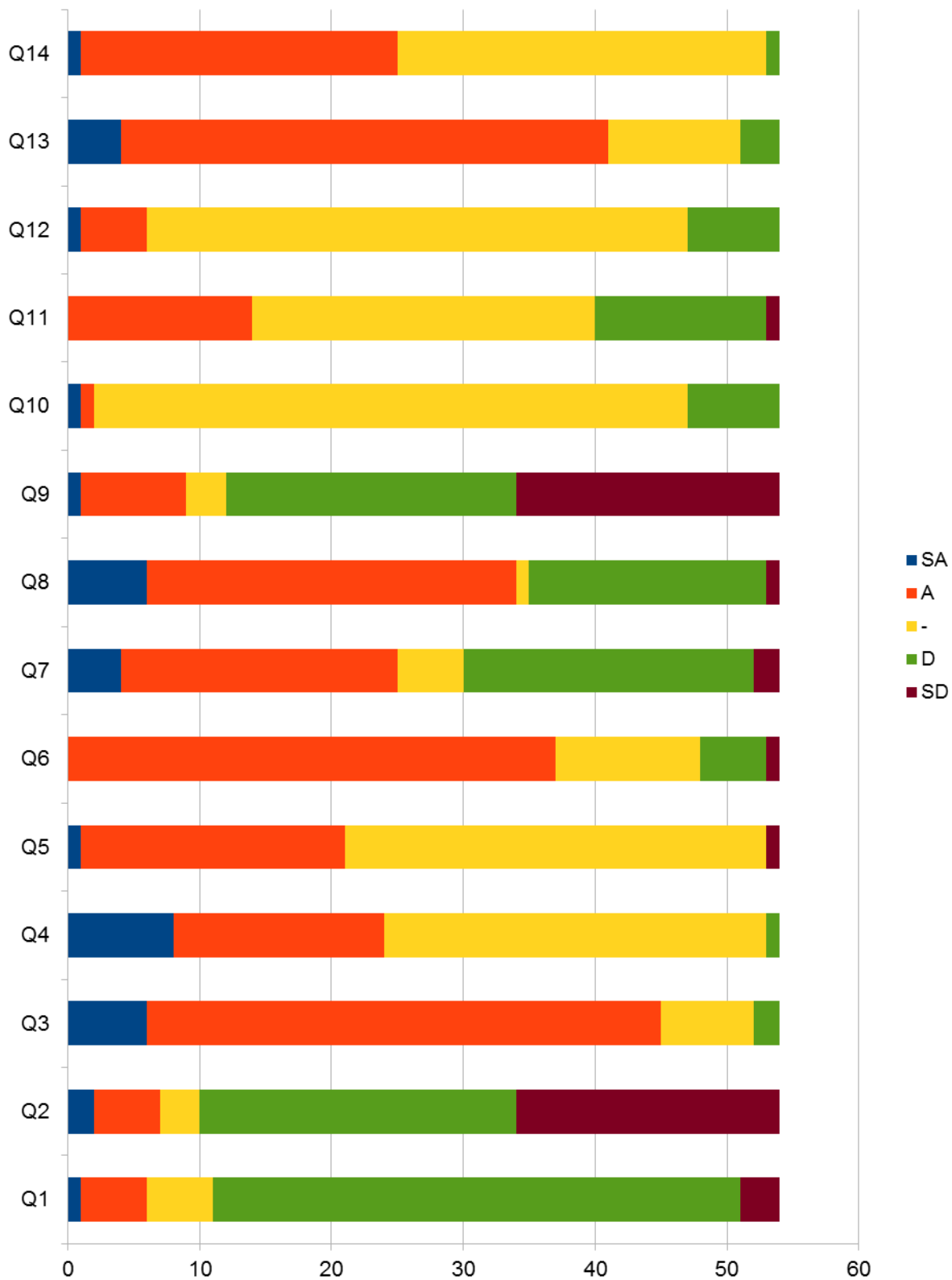
Για παράδειγμα, για την ερώτηση 15, η κωδικοποίηση των δεδομένων παρουσιάζεται ως ακολούθως:

*Πίνακας 0.2: Κωδικοποίηση ερωτήσεων*

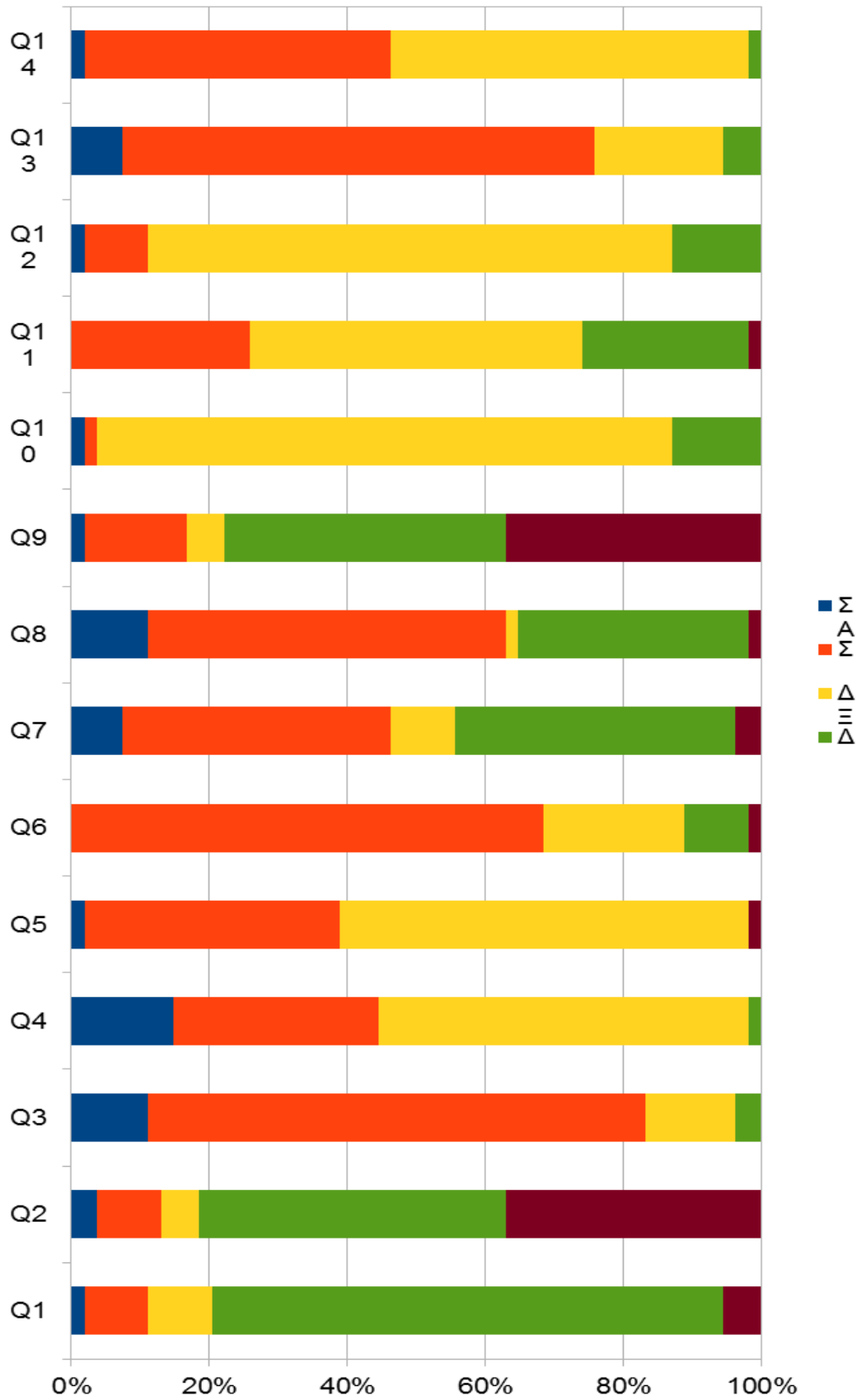
	<b>Q1 5.1</b>	<b>Q15. 2</b>	<b>Q15. 3</b>	<b>Q1 5.4</b>	<b>Q1 5.5</b>	<b>Q1 5.6</b>	<b>Q1 5.7</b>	<b>Q15 .8</b>
Κωδικο ποίηση Δεδομένων ερώτηση 15	1/0	1/0	1/0	1/0	1/0	1/0	1/0	1/0

Μερικά χαρακτηριστικά μέτρα της στατιστικής ανάλυσης που υπολογίστηκαν κατά την ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου είναι η διάμεσος (στατιστική) και η επικρατούσα τιμή. Σημαντική διαφορά με τη μέση τιμή είναι ότι η μέση τιμή υπολογίζεται με απλούς αλγεβρικούς τύπους, ενώ για τη διάμεσο και την

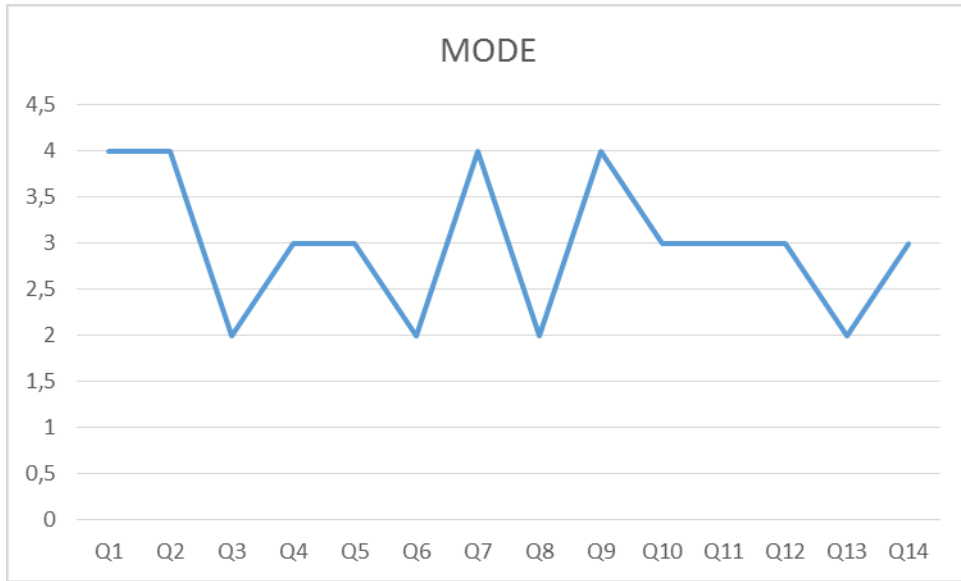
επικρατούσα τιμή δεν υπάρχουν αλγεβρικοί τύποι. Επιπλέον, η μέση τιμή επηρεάζεται από ακραίες τιμές, ενώ η διάμεσος όχι. Η επικρατούσα τιμή δεν εξαρτάται από το πλήθος των παρατηρήσεων που την έχουν, ενώ στη μέση τιμή συνυπολογίζεται και το πλήθος (Kasim et al. 2010). Σε μια δειγματοληψία από πληθυσμό που ακολουθεί την κανονική κατανομή, αναμένουμε για μεγάλο αριθμό δείγματος αυτά τα τρία να ταυτίζονται μεταξύ τους.



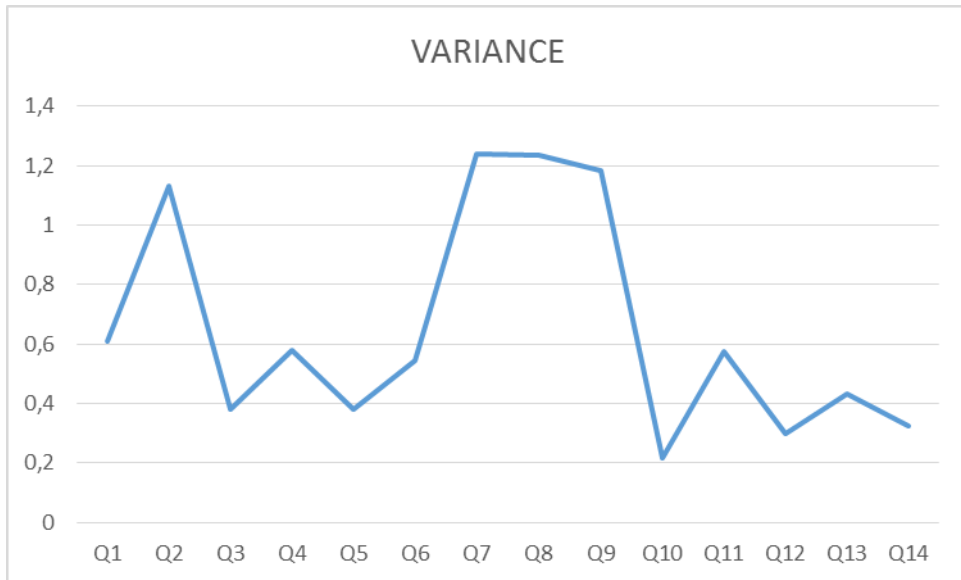
Διάγραμμα 0.1: Απόλυτος αριθμός απαντήσεων ανά ερώτηση



Διάγραμμα 0.2: Ποσοστό απαντήσεων ανά ερώτηση

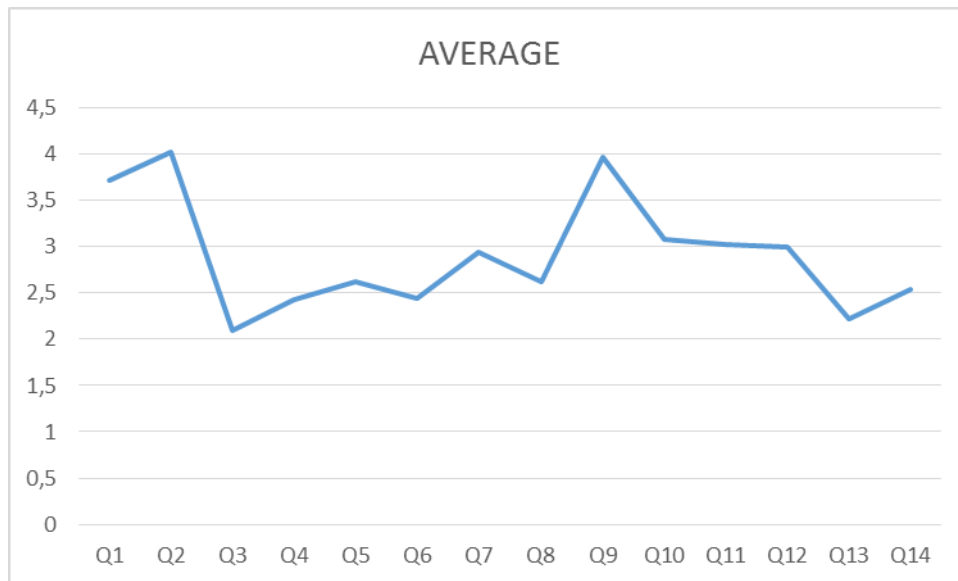


*Διάγραμμα 0.3: Mode τιμή ανά ερώτηση*



*Διάγραμμα 0.4: Διακύμανση απαντήσεων ανά ερώτηση*





*Διάγραμμα 0.5: Μέση τιμή απαντήσεων*

Η καταλληλότερη επιλογή μεταξύ των μέτρων θέσης εξαρτάται από το είδος της κατανομής. Γενικά, καλύτερη εικόνα για την κατανομή σχηματίζεται όσο περισσότερα είναι τα στοιχεία που χρησιμοποιούμε. Η μέση τιμή, όπως και τα υπόλοιπα μέτρα θέσης δεν πληροφορούν για τη διασπορά των παρατηρήσεων γύρω από τις κεντρικές τιμές, γι' αυτό είναι απαραίτητα και τα μέτρα διασποράς (Moballegghi and Moghaddam, 2008). Η διακύμανση του δείγματος για κάθε ερώτημα δίνεται στο Διάγραμμα 3.4.

Οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων δίνονται στα παρακάτω διαγράμματα. Το διάγραμμα 3.1 παρουσιάζει τον απόλυτο αριθμό της κάθε διαβάθμισης των απαντήσεων ανά ερώτηση, ενώ το διάγραμμα 3.2 το ανάλογο ποσοστό.

Η mode είναι η τιμή που εμφανίζεται πιο συχνά σε ένα σύνολο δεδομένων. Με άλλα λόγια, είναι η τιμή που είναι πιθανότερο να γίνει δειγματοληψία. Όπως και η στατιστική μέση τιμή και η διάμεσος, η mode είναι ένας τρόπος έκφρασης, με ένα μόνο αριθμό, σημαντικών πληροφοριών σχετικά με μια τυχαία μεταβλητή ή έναν πληθυσμό. Η αριθμητική τιμή του mode είναι η ίδια με εκείνη της μέσης τιμής και της διαμέσου σε μια κανονική κατανομή και μπορεί να είναι πολύ διαφορετική σε εξαιρετικά ασύμμετρες κατανομές (Skittides και Koilliaris, 2006). Η mode της συνεχούς κατανομής πιθανότητας είναι η τιμή  $x$  στην οποία η συνάρτηση πυκνότητας πιθανότητας έχει τη μέγιστη τιμή της, έτσι, ανεπίσημα μιλώντας, η mode είναι στην κορυφή. Η mode του δείγματος για κάθε ερώτημα δίνεται στο διάγραμμα 3.3.

Ο μέσος όρος ή αλλιώς η δειγματική μέση τιμή του συνόλου των παρατηρήσεων αποτελεί το σπουδαιότερο και χρησιμότερο μέτρο της Στατιστικής και είναι ένα μέτρο θέσης, δηλαδή δείχνει σχετικά τις θέσεις των αριθμών στους οποίους αναφέρεται. Η μέση τιμή συμμετέχει σε αρκετούς τύπους της στατιστικής και εξετάζεται σε σχεδόν όλες τις στατιστικές κατανομές. Γενικά, ορίζεται ως το άθροισμα των παρατηρήσεων δια του πλήθους αυτών (Given, 2008). Είναι δηλαδή η μαθηματική πράξη ανεύρεσης της «μέσης απόστασης» ανάμεσα σε δύο ή περισσότερους αριθμούς. Η μέση τιμή για κάθε απάντηση του ερωτηματολογίου δίνεται και αυτή στο διάγραμμα 3.3.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο

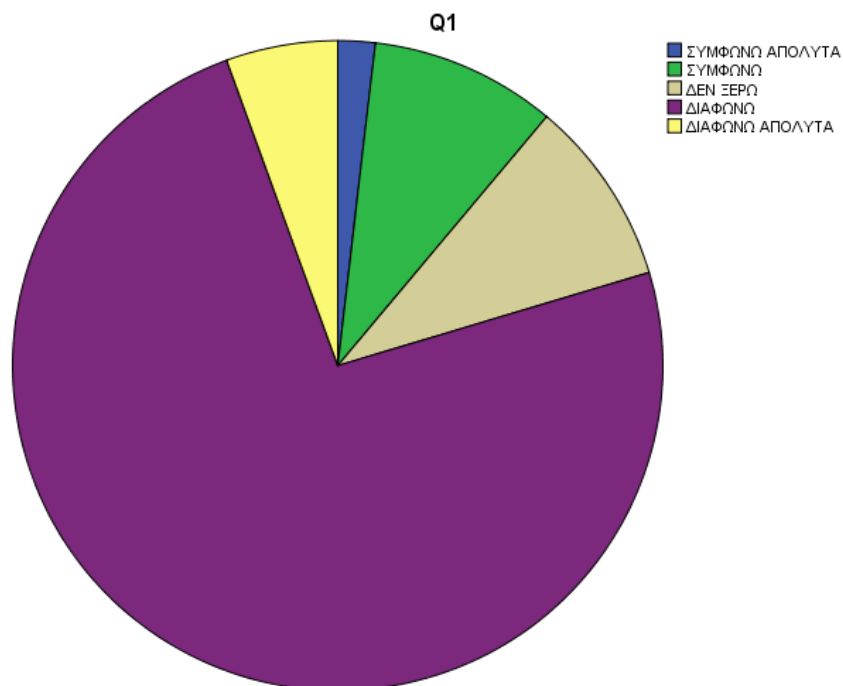
### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

#### 4.1 Αστυνόμευση και ασφάλεια

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων των ερωτημάτων 1 και 2 φαίνονται στους παρακάτω πίνακες και διαγράμματα πίτας. Στο πρώτο ερώτημα, το οποίο σχετίζεται με το αν οι πολίτες θεωρούν ότι οι πόροι που χρησιμοποιούνται για την ασφάλεια και την αστυνόμευση του Δήμου είναι επαρκείς, το 79,7% απαντά ότι δεν είναι επαρκείς ενώ το 11,1% θεωρεί ότι είναι επαρκείς.

*Πίνακας 0.1: Αποτελέσματα ερώτησης 1.*

Q1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,9	1,9
	2 ΣΥΜΦΩΝΩ	5	9,3	11,1
Valid	3 ΔΕΝ ΞΕΡΩ	5	9,3	20,4
d	4 ΔΙΑΦΩΝΩ	40	74,1	94,4
	5 ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	5,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0



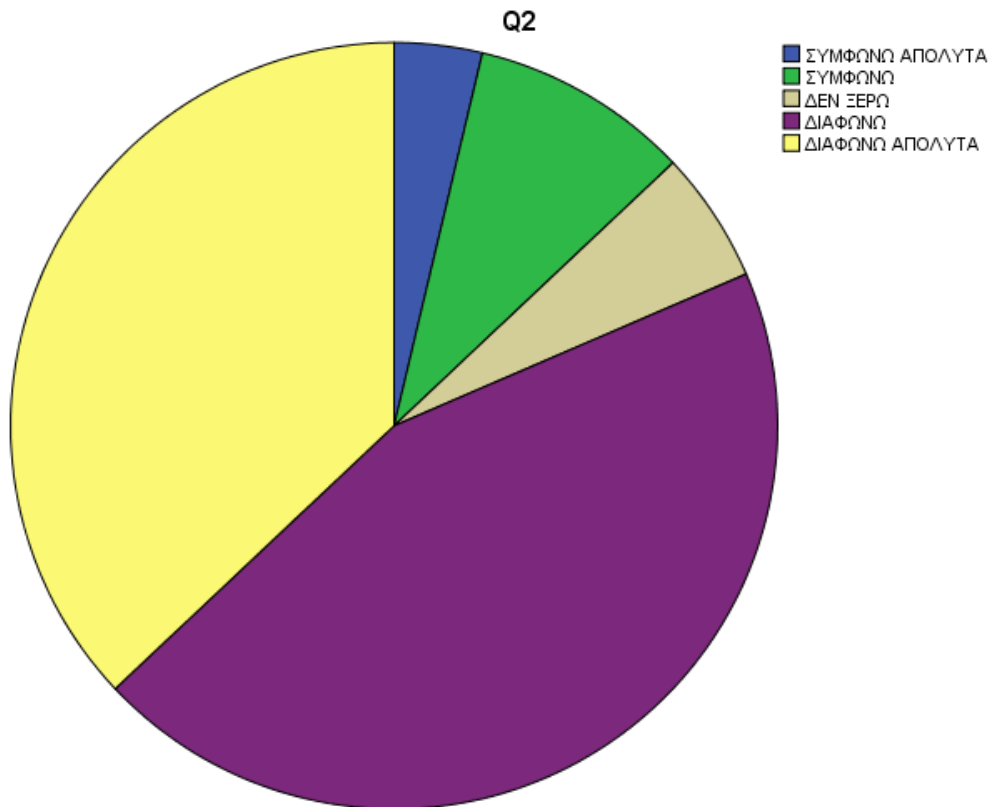
*Διάγραμμα 0.1: Αποτελέσματα Ερώτησης 1.*

Το δεύτερο ερώτημα καταγράφει την ικανοποίηση των πολιτών από την ασφάλεια και αστυνόμευση που παρέχει ο Δήμος. Οι πολίτες δεν είναι ικανοποιημένοι σε ποσοστό 81%.

*Πίνακας 0.2: Αποτελέσματα ερώτησης 2.*

Q2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	2	3,7	3,7	3,7
2 ΣΥΜΦΩΝΩ	5	9,3	9,3	13,0
Valid 3 ΔΕΝ ΞΕΡΩ	3	5,6	5,6	18,5
d 4 ΔΙΑΦΩΝΩ	24	44,4	44,4	63,0
5 ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	20	37,0	37,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	



Διάγραμμα 0.2: Αποτελέσματα ερώτησης 2

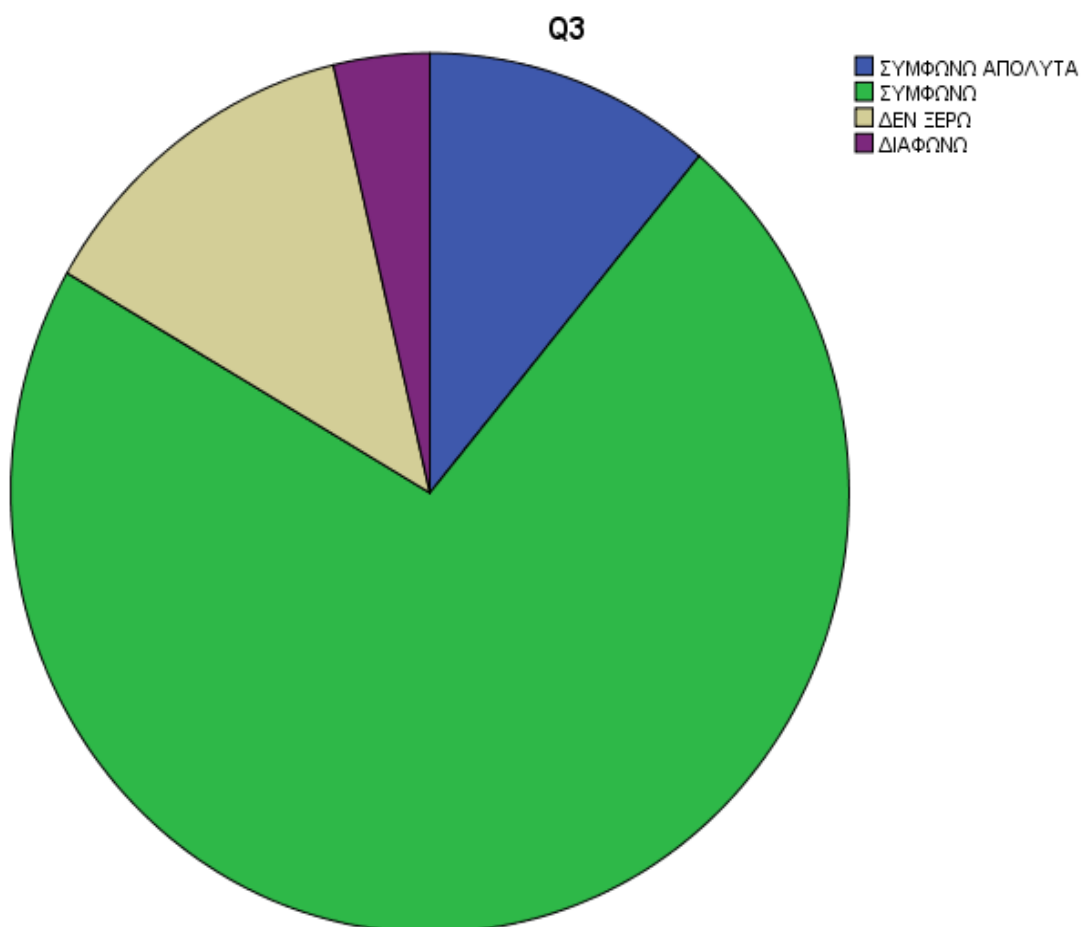
#### 4.2 Παιδικοί σταθμοί, σχολεία

Στο τρίτο ερώτημα, οι πολίτες ερωτώνται αν θεωρούν ότι υπάρχουν επαρκείς παιδικοί σταθμοί και νηπιαγωγεία στον Δήμο, και αν οι υπηρεσίες που παρέχουν είναι ποιοτικές. Το 83,3% είναι ικανοποιημένο από τις σχετικές υπηρεσίες και την επάρκεια των δομών.

Πίνακας 0.3: Αποτελέσματα στην ερώτηση 3

**Q3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	6	11,1	11,1	11,1
2 ΣΥΜΦΩΝΩ	39	72,2	72,2	83,3
3 ΔΕΝ ΞΕΡΩ	7	13,0	13,0	96,3
4 ΔΙΑΦΩΝΩ	2	3,7	3,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	



*Διάγραμμα 0.3: Αποτελέσματα στην ερώτηση 3*

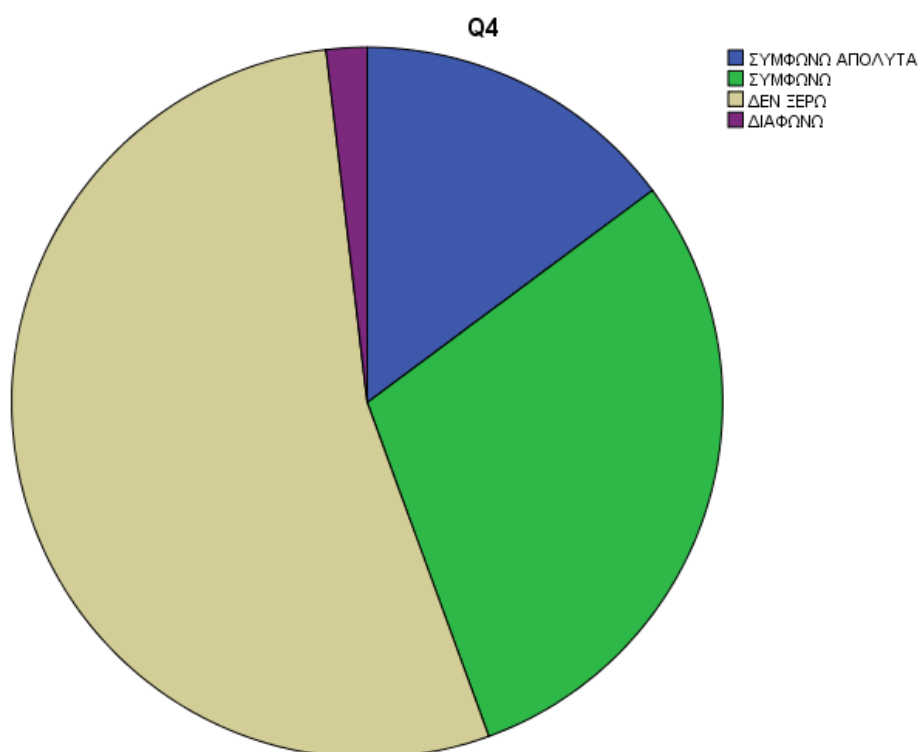
Το τέταρτο ερώτημα εξετάζει την ικανοποίηση των πολιτών από την συντήρηση των σχολικών κτηρίων. Εδώ, μεγάλο μέρος των πολιτών (53,7%) δηλώνει ότι δεν γνωρίζει, ενώ 44,4% των πολιτών θεωρούν ότι γίνονται ικανοποιητικές συντηρήσεις στα σχολικά κτίρια.

*Πίνακας 0.4: Αποτελέσματα στην ερώτηση 4*

**Q4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid d	1 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	8	14,8	14,8	14,8
	2 ΣΥΜΦΩΝΩ	16	29,6	29,6	44,4
	3 ΔΕΝ ΞΕΡΩ	29	53,7	53,7	98,1

4 ΔΙΑΦΩΝΩ	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	



*Διάγραμμα 0.4: Αποτελέσματα στην ερώτηση 4*

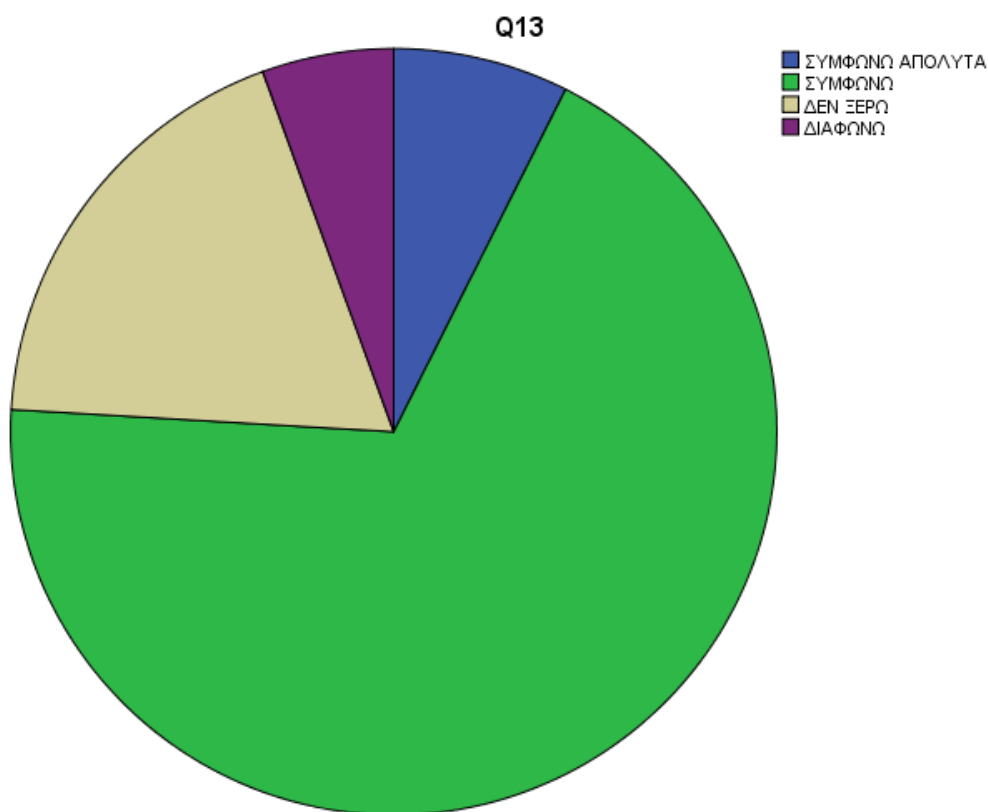
Το ερώτημα 13 σχετίζεται και αυτό με τη συντήρηση των σχολικών κτηρίων και εξετάζει αν οι πολίτες θεωρούν πως ο Δήμος θα πρέπει να απορροφήσει περισσότερα χρήματα για την συντήρηση των σχολείων. Εδώ, 75,9% των πολιτών θεωρούν ότι θα πρέπει να επενδυθούν περισσότερα χρήματα στις συντηρήσεις σχολικών κτιρίων.

*Πίνακας 0.5: Αποτελέσματα στο ερώτημα 13*

**Q13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	4	7,4	7,4	7,4
2 ΣΥΜΦΩΝΩ	37	68,5	68,5	75,9
3 ΔΕΝ ΞΕΡΩ	10	18,5	18,5	94,4
4 ΔΙΑΦΩΝΩ	3	5,6	5,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	





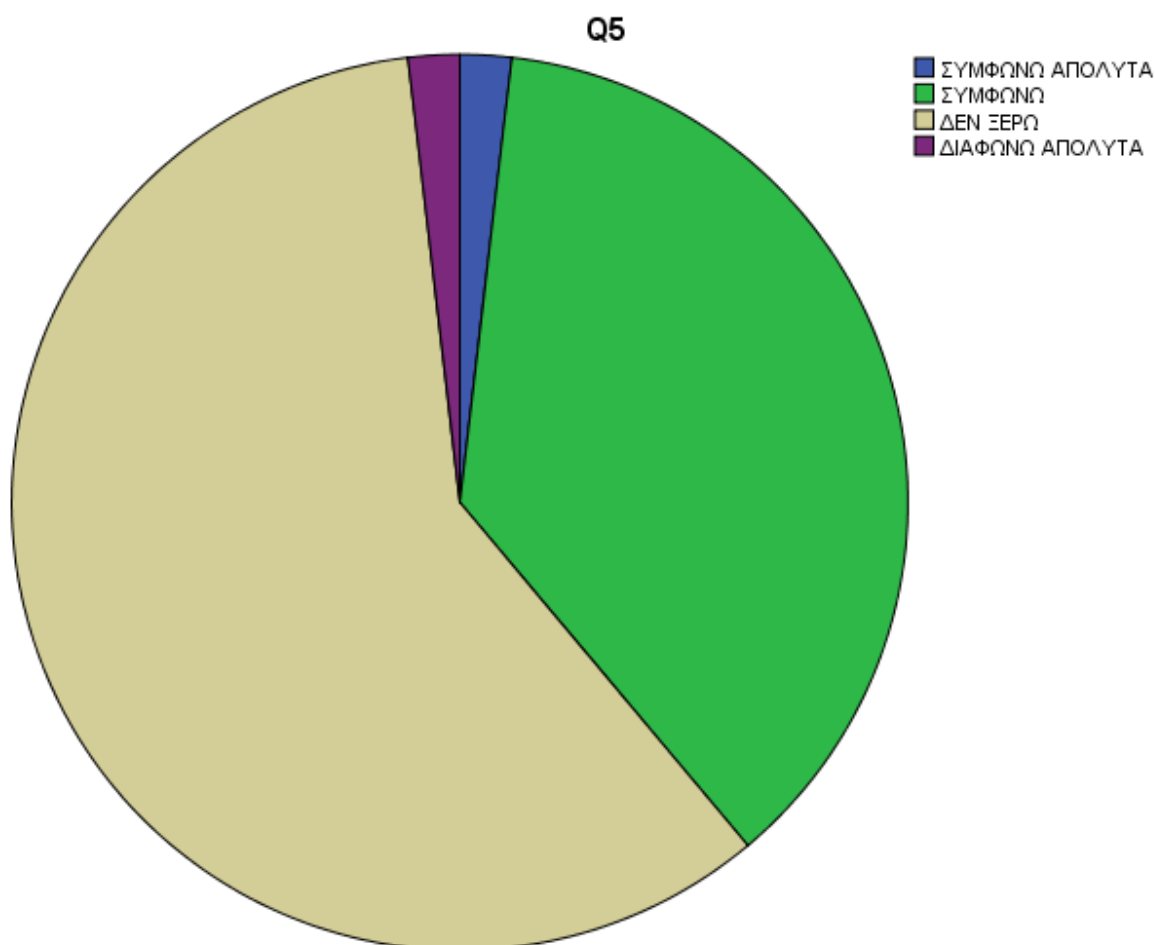
*Διάγραμμα 0.5: Αποτελέσματα στο ερώτημα 13*

### 4.3 Υπηρεσίες υγείας

Στα θέματα υγείας και φροντίδας αφιερώνονται τρία ερωτήματα (5, 12 και 14). Το πρώτο ερώτημα εξετάζει αν οι πολίτες είναι ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες υγείας που παρέχει ο Δήμος. Η μεγαλύτερη πλειοψηφία των ερωτηθέντων απαντά ότι δεν γνωρίζει, ενώ το 37% δηλώνει ότι είναι ευχαριστημένο.

*Πίνακας 0.6: Αποτελέσματα στην ερώτηση 5*

Q5				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1,9	1,9	1,9
	20	37,0	37,0	38,9
Valid	32	59,3	59,3	98,1
d	1	1,9	1,9	100,0
	54	100,0	100,0	



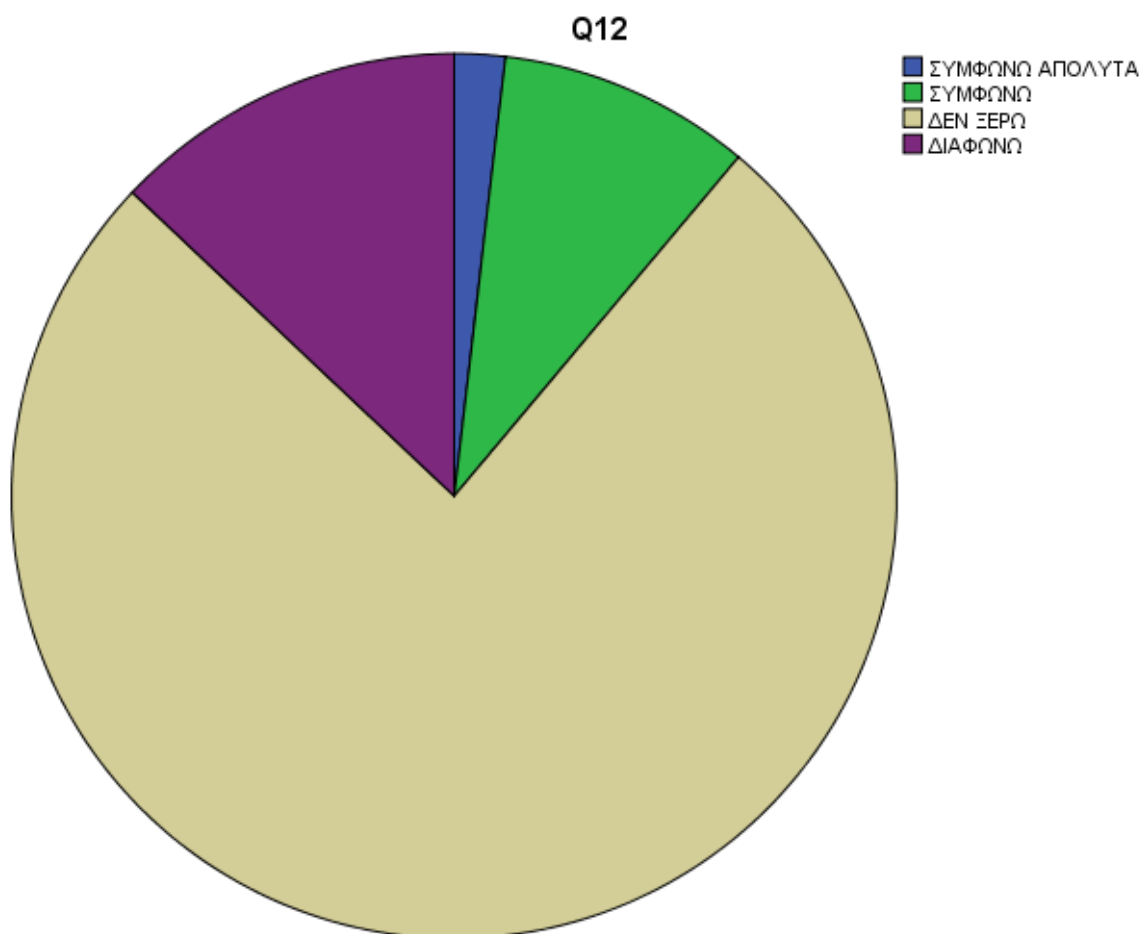
*Διάγραμμα 0.6: Αποτελέσματα στο ερώτημα 5*

Συνεχίζοντας, το δείγμα καλείται να απαντήσει αν τα δημοτικά γηροκομεία είναι επαρκή για τον πληθυσμό και παρέχουν πολύ καλές υπηρεσίες. Εδώ και πάλι το μεγαλύτερο ποσοστό δηλώνει άγνοια, ενώ το 13% δεν θεωρεί ότι υπάρχει επάρκεια δημοτικών γηροκομείων με καλές υπηρεσίες.

*Πίνακας 0.7: Αποτελέσματα στην ερώτηση 12*

**Q12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,9	1,9	1,9
2 ΣΥΜΦΩΝΩ	5	9,3	9,3	11,1
3 ΔΕΝ ΞΕΡΩ	41	75,9	75,9	87,0
4 ΔΙΑΦΩΝΩ	7	13,0	13,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	



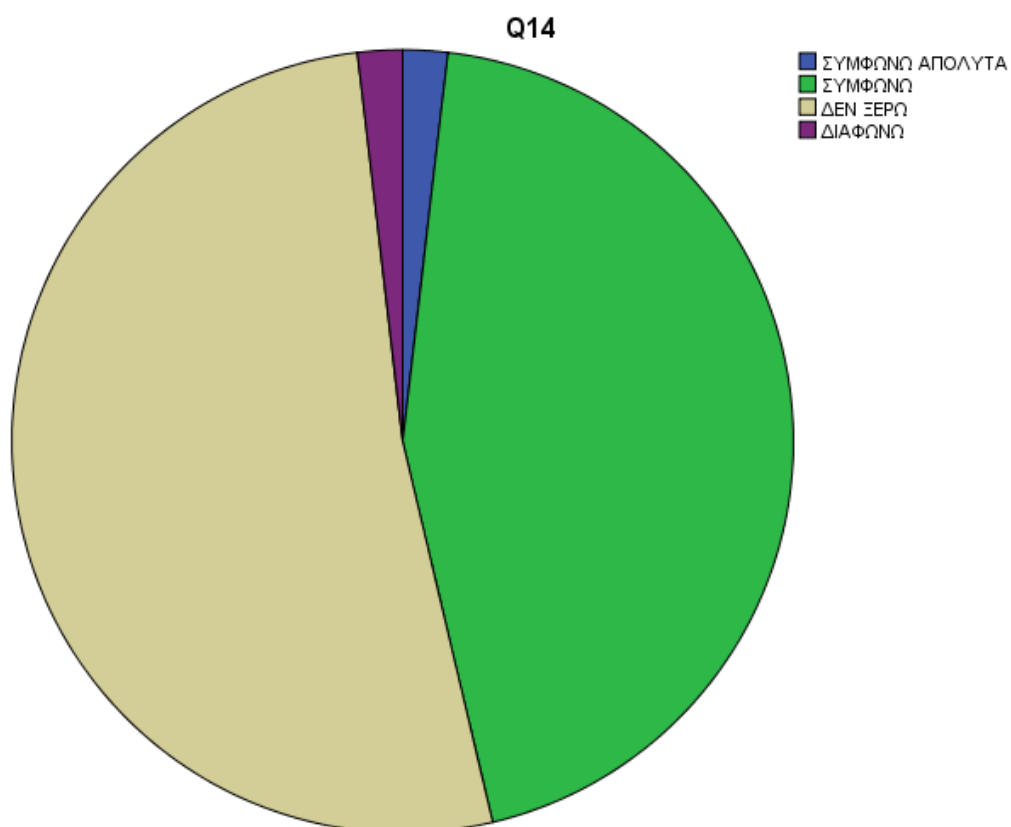
*Διάγραμμα 0.7: Αποτελέσματα στην ερώτηση 12*

Τέλος, οι πολίτες ερωτώνται σχετικά με το εάν ο Δήμος θα πρέπει να δαπανήσει μεγαλύτερο μέρος του προϋπολογισμού για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών σε ευπαθείς ομάδες ( τρίτη ηλικία, άτομα με ειδικές ανάγκες κλπ.). το 52% δηλώνει ότι δεν γνωρίζει ενώ το 44% θεωρεί ότι ο Δήμος θα πρέπει να επενδύσει κονδύλια για τη φροντίδα των ευπαθών ομάδων.

*Πίνακας 0.8: Αποτελέσματα στην ερώτηση 14*

**Q14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,9	1,9	1,9
2 ΣΥΜΦΩΝΩ	24	44,4	44,4	46,3
3 ΔΕΝ ΞΕΡΩ	28	51,9	51,9	98,1
4 ΔΙΑΦΩΝΩ	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	



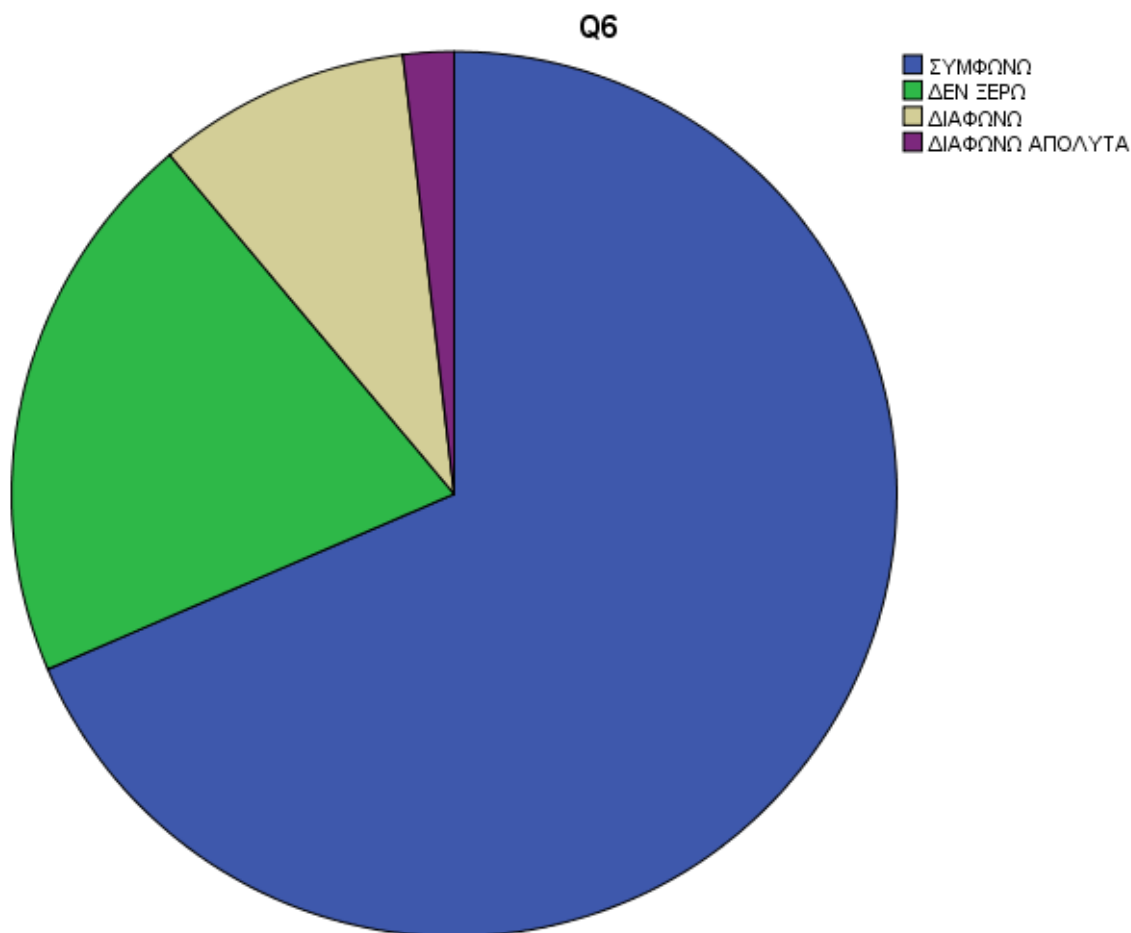
*Διάγραμμα 0.8: Αποτελέσματα στην ερώτηση 14*

#### 4.4 Πολιτισμός, Εκπαίδευση

Στο ερώτημα 6, οι πολίτες καλούνται να αξιολογήσουν την πολιτιστική δράση του Δήμου. Το 89% θεωρεί ότι ο Δήμος έχει πολιτιστική δράση υψηλής ποιότητας.

*Πίνακας 0.9: Αποτελέσματα στην ερώτηση 6*

<b>Q6</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid d	2 ΣΥΜΦΩΝΩ	37	68,5	68,5
	3 ΔΕΝ ΞΕΡΩ	11	20,4	88,9
	4 ΔΙΑΦΩΝΩ	5	9,3	98,1
	5 ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	



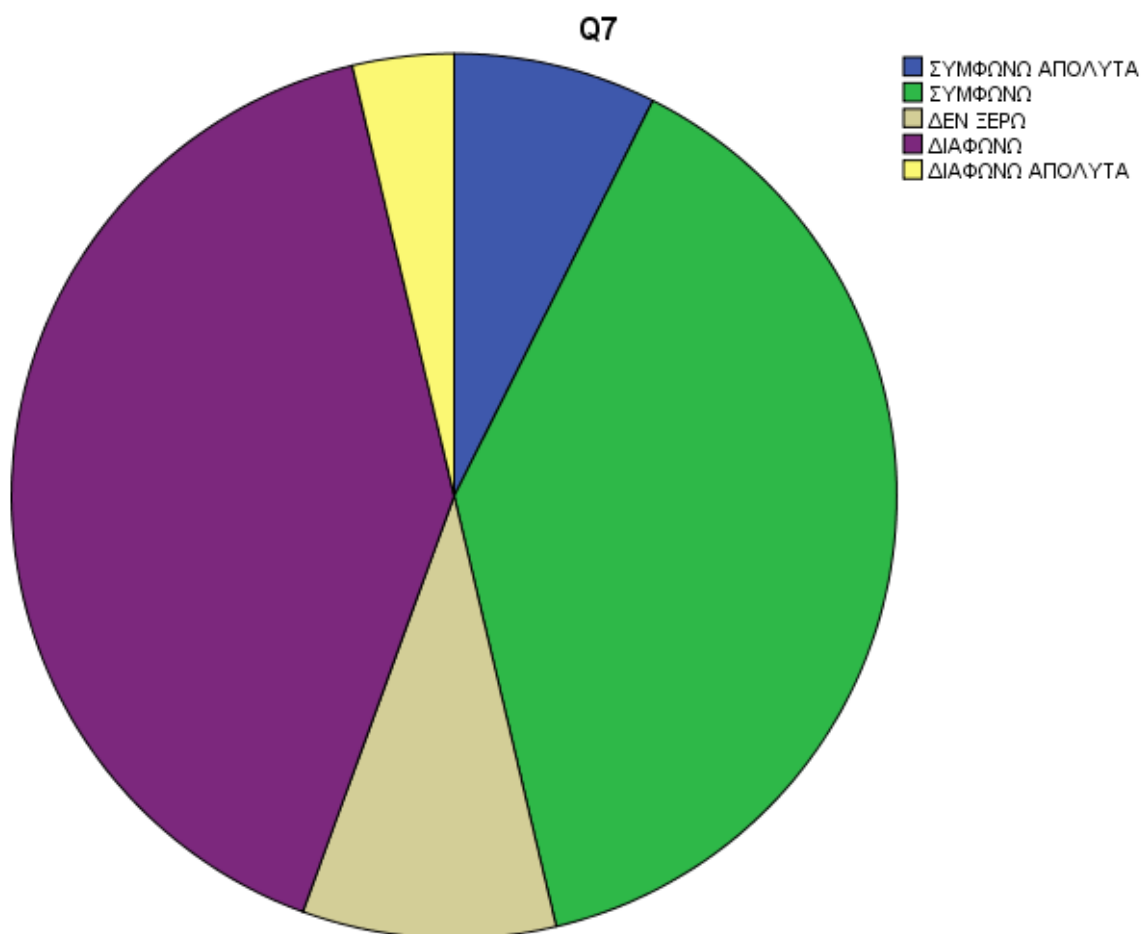
*Διάγραμμα 0.9: Αποτελέσματα στην ερώτηση 6*

Στη συνέχεια, ο πολίτης καταγράφει εάν είναι ευχαριστημένος από τα πάρκα, τις αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις του Δήμου. Εδώ οι απόψεις δίστανται, καθώς 46,3% δηλώνουν ευχαριστημένοι, ενώ 44,7% δηλώνουν δυσαρεστημένοι.

*Πίνακας 0.10: Αποτελέσματα στην ερώτηση 7*

**Q7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	4	7,4	7,4	7,4
2 ΣΥΜΦΩΝΩ	21	38,9	38,9	46,3
Valid 3 ΔΕΝ ΞΕΡΩ	5	9,3	9,3	55,6
d 4 ΔΙΑΦΩΝΩ	22	40,7	40,7	96,3
5 ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	2	3,7	3,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	



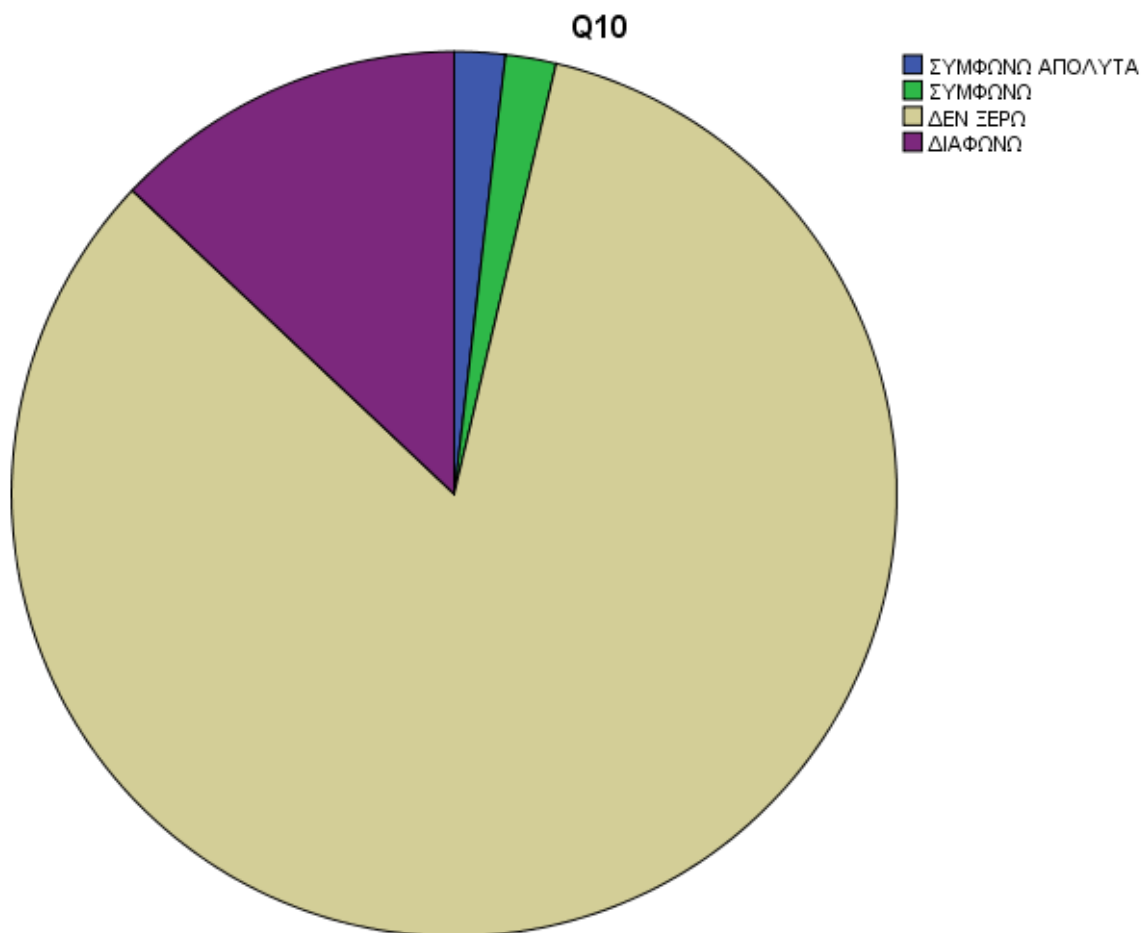
*Διάγραμμα 0.10: Αποτελέσματα στην ερώτηση 7*

Στη συνέχεια (ερώτημα 10), οι πολίτες ερωτώνται αν τα θέατρα, τα μουσεία και οι βιβλιοθήκες του Δήμου τους εξυπηρετούν σε μεγάλο βαθμό. Η συντριπτική πλειοψηφία απαντά ότι δεν γνωρίζει.

*Πίνακας 0.11: Αποτελέσματα στην ερώτηση 10*

**Q10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,9	1,9	1,9
2 ΣΥΜΦΩΝΩ	1	1,9	1,9	3,7
3 ΔΕΝ ΞΕΡΩ	45	83,3	83,3	87,0
4 ΔΙΑΦΩΝΩ	7	13,0	13,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	



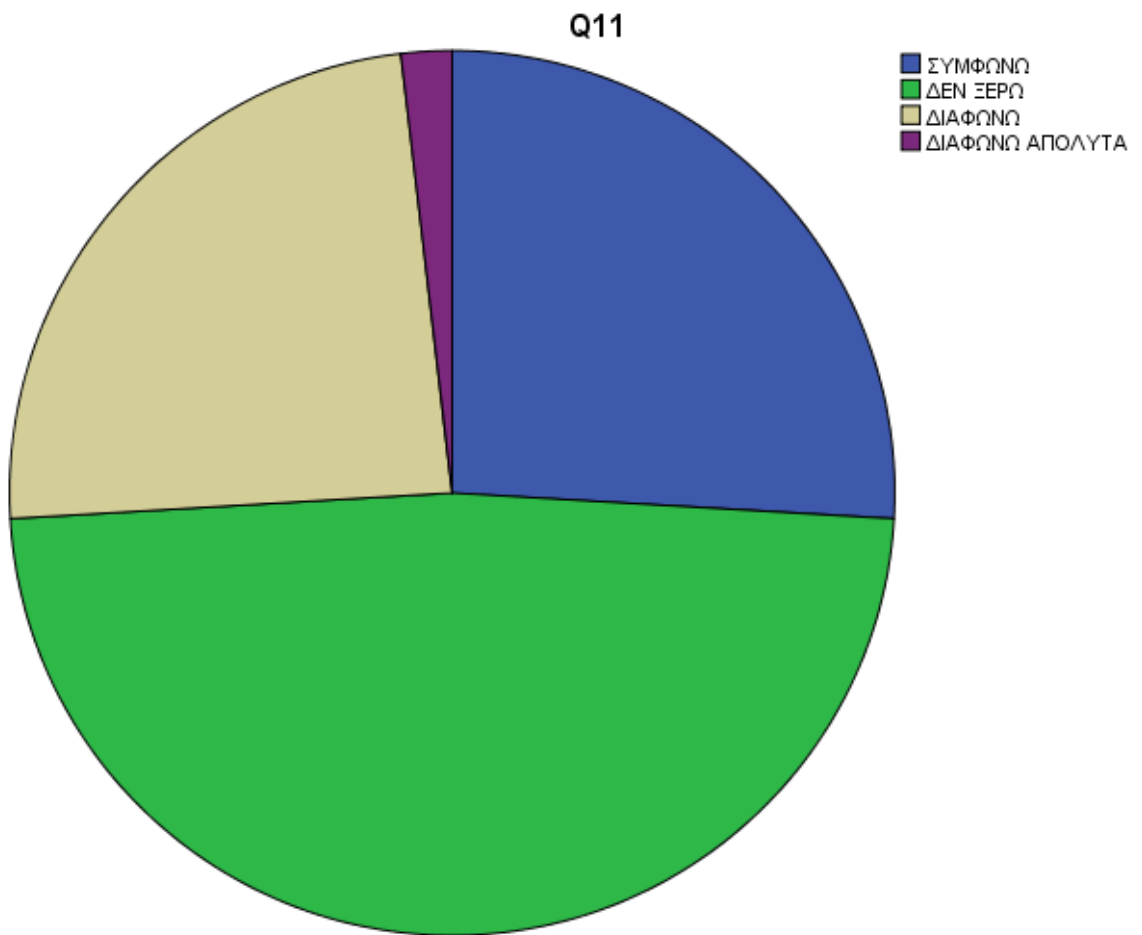
*Διάγραμμα 0.11: Αποτελέσματα στην ερώτηση 10*

Στον τομέα της εκπαίδευσης ενηλίκων, οι πολίτες δηλώνουν σχετικά ευχαριστημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, 25,9% θεωρούν ότι οι υπηρεσίες εκπαίδευσης ενηλίκων είναι υψηλής ποιότητας και το 24,1% δεν θεωρεί ότι παρέχεται υψηλή ποιότητα στον τομέα αυτό.

*Πίνακας 0.12: Αποτελέσματα στην ερώτηση 11*

**Q11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2 ΣΥΜΦΩΝΩ	14	25,9	25,9	25,9
3 ΔΕΝ ΞΕΡΩ	26	48,1	48,1	74,1
4 ΔΙΑΦΩΝΩ	13	24,1	24,1	98,1
5 ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	



*Διάγραμμα 0.12: Αποτελέσματα στην ερώτηση 11*

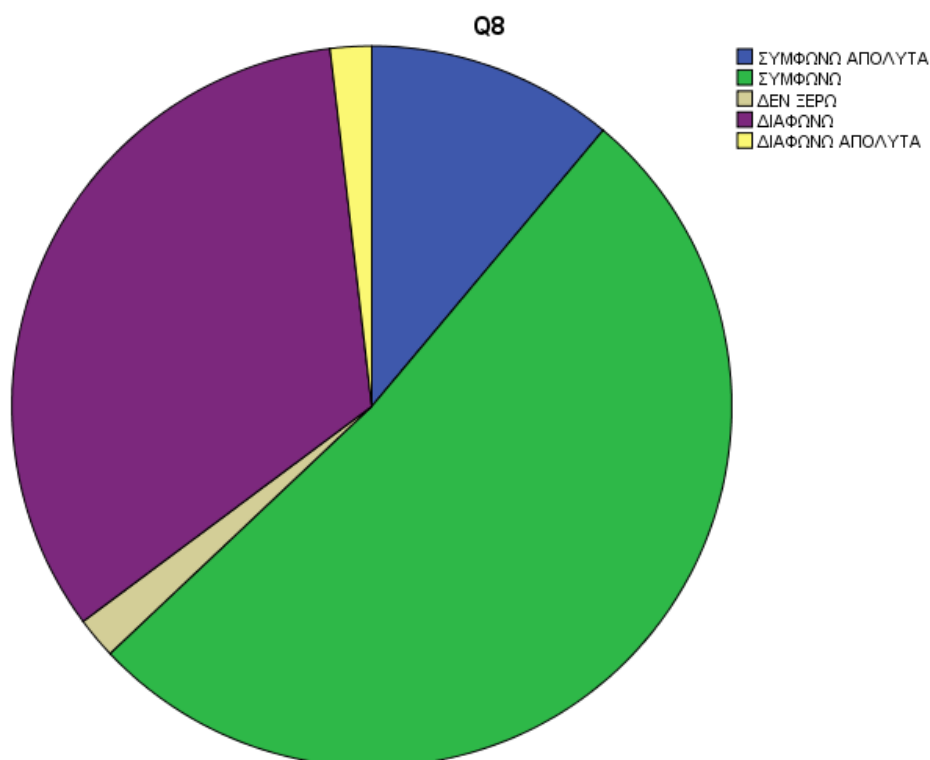


#### 4.5 Οδικό σύστημα

Σε ερώτημα σχετικό με το εάν το οδικό σύστημα του Δήμου εξυπηρετεί επιτυχώς τους πολίτες, οι ερωτηθέντες, με συντριπτική πλειοψηφία, απαντούν θετικά. Συγκεκριμένα, το 63% θεωρεί ότι εξυπηρετείται επαρκώς, ενώ το 35,2% θεωρεί το οδικό δίκτυα ανεπαρκές.

Πίνακας 0.13: Αποτελέσματα στην ερώτηση 8

Q8					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	6	11,1	11,1	11,1
	2 ΣΥΜΦΩΝΩ	28	51,9	51,9	63,0
	3 ΔΕΝ ΞΕΡΩ	1	1,9	1,9	64,8
	4 ΔΙΑΦΩΝΩ	18	33,3	33,3	98,1
	5 ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,9	1,9	100,0
Total		54	100,0	100,0	



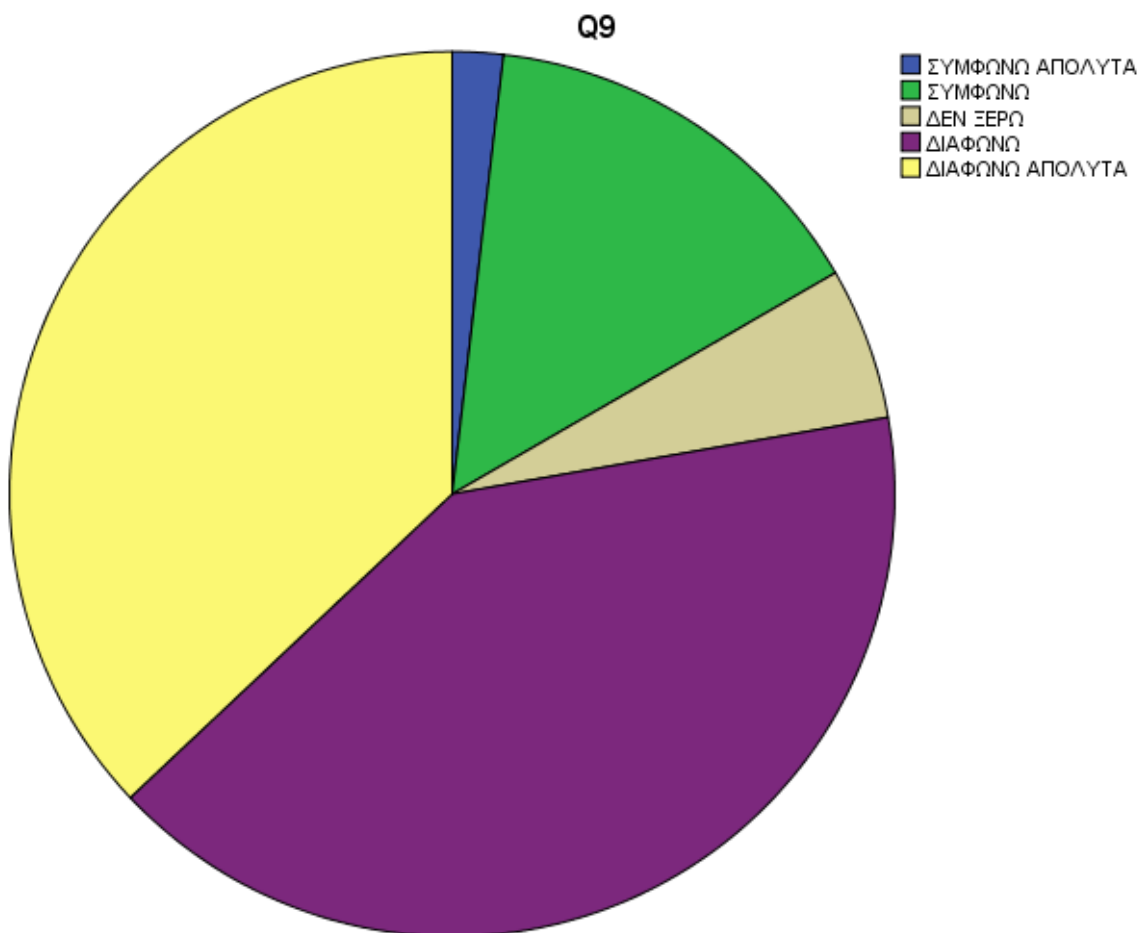
Διάγραμμα 0.13: Αποτελέσματα στην ερώτηση 8

#### 4.6 Περιβάλλον

Σε αυτό το στάδιο καταγράφεται η γνώμη των πολιτών σχετικά με το αν ο Δήμος υλοποιεί δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος (π.χ. επεξεργασία αποβλήτων, χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας). Η μεγάλη πλειοψηφία, 77,7% ,θεωρεί ότι ο Δήμος δεν υλοποιεί δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος.

*Πίνακας 0.14: Αποτελέσματα στην ερώτηση 9*

Q9				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1 ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,9	1,9
	2 ΣΥΜΦΩΝΩ	8	14,8	16,7
Valid	3 ΔΕΝ ΞΕΡΩ	3	5,6	22,2
d	4 ΔΙΑΦΩΝΩ	22	40,7	63,0
	5 ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	20	37,0	100,0
	Total	54	100,0	100,0



*Διάγραμμα 0.14: Αποτελέσματα στην ερώτηση 9*

#### **4.7 Η προτεινόμενη κατανομή δαπανών για τον Δήμο Χαϊδαρίου**

Τέλος, το δείγμα ερωτήθηκε ευθέως σε ποιους τομείς θεωρεί ότι θα έπρεπε να επενδυθούν περισσότερα χρήματα από τον προϋπολογισμό του Δήμου. Οι επιλογές περιλαμβάνουν τη συντήρηση των σχολείων, τις υπηρεσίες σε ευπαθείς ομάδες, τις υπηρεσίες υγείας, τις υπηρεσίες ασφαλείας, την εκπαίδευση και τον πολιτισμό, το οδικό δίκτυο, τη διαχείριση αποβλήτων και απορριμμάτων και την προστασία του περιβάλλοντος. Η κατανομή των απαντήσεων δίνεται υπό μορφή ποσοστών στην Εικόνα 5-1. Παρατηρούμε ότι μεγαλύτερο βάρος προτείνεται να δοθεί στις υπηρεσίες αστυνόμευσης και ασφάλειας και στο οδικό δίκτυο, ενώ αμέσως επόμενη προτεραιότητα έχουν οι πολιτιστικές δράσεις και η εκπαίδευση ενηλίκων.



*Διάγραμμα 0.15: Προτεινόμενη κατανομή δαπανών*

#### 4.8 Σχολιασμός αποτελεσμάτων

Για ευκρινέστερη παράθεση των αποτελεσμάτων των ερωτημάτων 1-14, δημιουργήθηκε ο πίνακας 4.15, που παρουσιάζει συγκεντρωτικά τα αποτελέσματα.

Πίνακας 0.15: Συγκεντρωτικά αποτελέσματα

	Όχι	Δεν ξέρω	Ναι
<b>Αστυνόμευση και ασφάλεια</b>			
<i>Επαρκείς πόροι</i>	X		
<i>Ικανοποίηση</i>	X		
<b>Παιδικόι σταθμοί, σχολεία</b>			
<i>Επάρκεια δομών</i>			X
<i>Συντήρηση</i>		X	
<i>Επάρκεια πόρων</i>	X		
<b>Υπηρεσίες υγείας</b>			
<i>Ικανοποίηση</i>		X	
<i>Επάρκεια γηροκομείων</i>		X	
<i>Πόροι για ευπαθείς ομάδες</i>		X	
<b>Πολιτισμός Εκπαίδευση</b>			
<i>Πολιτιστική δράση</i>			X
<i>Δομές Ψυχαγωγίας</i>	X		
<i>Δομές Πολιτισμού</i>		X	
<i>Εκπαίδευση ενηλίκων</i>		X	
<b>Οδικό σύστημα</b>			
<i>Επάρκεια</i>			X
<b>Περιβάλλον</b>			
<i>Δράσεις</i>	X		

Οι πολίτες του Χαϊδαρίου θεωρούν ότι οι υπηρεσίες αστυνόμευσης και ασφάλειας του Δήμου δεν είναι ικανοποιητικές και δεν διατίθενται για αυτές επαρκείς πόροι. Ως αποτέλεσμα, στο ερώτημα για την κατανομή των δαπανών, το 85% των πολιτών του δείγματος θεωρεί ότι θα πρέπει να διατεθούν περισσότεροι πόροι για την ασφάλεια και την αστυνόμευση στο Δήμο (Εικόνα 5-1). Όσον αφορά τη συντήρηση των δομών εκπαίδευσης, οι πολίτες δηλώνουν άγνοια και μόνο το 6% προτείνει να αφιερωθούν κονδύλια στην συντήρηση των κτιρίων. Αντίθετα, η επάρκεια πόρων για την εκπαίδευση κρίνεται ελλιπής και ως εκ τούτου το 56% του δείγματος προτείνει να διατεθούν πόροι για την εκπαίδευση. Για τις υπηρεσίες υγείας του Δήμου οι πολίτες δηλώνουν άγνοια ως προς την ικανοποίηση, την επάρκεια και τις ευπαθείς ομάδες, παρόλα, αυτά το 19% θεωρεί ότι θα πρέπει να διατεθούν περισσότεροι πόροι. Όσον

αφορά τις υπηρεσίες πολιτισμού και εκπαίδευση σε ενήλικους, οι πολίτες του δείγματος θεωρούν ότι οι δομές ψυχαγωγίας δεν είναι επαρκείς. Το 56% των πολιτών υποστηρίζουν ότι θα πρέπει να διατεθούν περισσότεροι πόροι για πολιτιστικές και ψυχαγωγικές δομές και υπηρεσίες. Παρά το γεγονός ότι το δείγμα θεωρεί το οδικό δίκτυο επαρκές, το 85% θεωρεί επίσης ότι θα πρέπει να διατεθούν περισσότεροι πόροι για τη συντήρηση και βελτίωση του οδικού δικτύου. Οι περιβαλλοντικές δράσεις που σχετίζονται και με τη διαχείριση αποβλήτων δεν βρίσκουν τους πολίτες ευχαριστημένους στο μεγαλύτερο ποσοστό, μόνο το 4% του δείγματος υποστηρίζει ότι θα πρέπει να διατεθούν περισσότεροι πόροι για τη διαχείριση σκουπιδιών και αποβλήτων ενώ το 9% προτείνει να διατεθούν περισσότεροι πόροι για την προστασία του περιβάλλοντος.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο**

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

Η διοίκηση ενός δήμου σχετίζεται με την αποτελεσματικότητα ως προς την επίτευξη των στόχων και καθηκόντων που ορίζονται από τη νομική υπόσταση του δήμου ως ανεξάρτητη οντότητα. Επιπλέον, η προσφορά υπηρεσιών θα πρέπει να ικανοποιεί τους πολίτες, δηλαδή οι προσφερόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να εναρμονίζονται με τις προσδοκίες των πολιτών. Η βελτίωση των επιδόσεων για την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας θεωρείται ως κύριος στόχος σε διάφορα επίπεδα της διοίκησης. Ένα από τα πιο σημαντικά κριτήρια για την αξιολόγηση των επιδόσεων είναι η ικανοποίηση του πολίτη από τις δημόσιες υπηρεσίες. Ειδικά όσον αφορά τις δημόσιες δομές και υπηρεσίες, η επίδρασή τους στην κοινωνία είναι σημαντική καθώς καθορίζουν σε μεγάλο βαθμό την ποιότητα της κοινωνίας και των συνθηκών διαβίωσης των πολιτών.

Σε αυτή την εργασία αναλύθηκαν διάφορα ζητήματα που έχουν να κάνουν με την δημόσια διοίκηση, την αποκέντρωση, την τοπική αυτοδιοίκηση και το αποκεντρωμένο σύστημα της Ελλάδας. Σχετικά με τη Δημόσια Διοίκηση, υπάρχει ένα παγκόσμιο κίνημα μεταρρυθμίσεων, παρακινούμενο από τη δυσαρέσκεια του πολίτη από την πολιτική διαχείριση των δημοσίων θεμάτων. Η νέα Δημόσια Διοίκηση καλεί τη διοίκηση να επικεντρωθεί στην επίτευξη αποτελεσμάτων και όχι να αναλωθεί στις διαδικασίες, με την υιοθέτηση μοντέλων της αγοράς, όπως ο ανταγωνισμός, η καινοτομία και η επιχειρηματική στρατηγική. Η αποκέντρωση είναι συνήθως μια διαδικασία μέσω της οποίας οι αρμοδιότητες, τα καθήκοντα και οι πόροι μεταφέρονται από την κεντρική κυβέρνηση στις τοπικές κυβερνήσεις ή / και σε άλλους αποκεντρωμένους φορείς. Σε πρακτικό επίπεδο, η αποκέντρωση είναι μια διαδικασία για την εξεύρεση ισορροπίας μεταξύ των απαιτήσεων της περιφέρειας και των απαιτήσεων του κέντρου. Η αποκέντρωση περιλαμβάνει την αναδιάρθρωση της κυβερνητικής εξουσίας με τέτοιο τρόπο, ώστε να καθιερωθεί ένα σύστημα συνυπευθυνότητας μεταξύ των θεσμικών οργάνων της διοίκησης σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, αυξάνοντας έτσι τη συνολική ποιότητα και αποτελεσματικότητα του συστήματος διακυβέρνησης, και παράλληλα αυξάνοντας τις ικανότητες σε υπο-εθνικό επίπεδο.



Στην Ελλάδα, η διοικητική δομή περιλαμβάνει 13 διοικητικές περιφέρειες οι οποίες χωρίζονται σε συνολικά 74 περιφερειακές μονάδες. Υπάρχουν επίσης 325 Δήμοι που υποδιαιρούνται σε δημοτικές ή τοπικές κοινότητες. Η ηγεσία κάθε δήμου εκλέγεται με ψηφοφορία, οι υποθέσεις των δήμων και κοινοτήτων διαχειρίζονται από τους δήμους ανεξάρτητα και η κεντρική κυβέρνηση παρέχει τα αναγκαία κεφάλαια στους δήμους, ενώ ταυτόχρονα εποπτεύει την απόδοσή τους. Οι δήμοι έχουν την ευθύνη για τη διαχείριση των τοπικών υποθέσεων, καθώς αυτό αφορά στις κοινωνικές, οικονομικές, πολιτιστικές και πνευματικές διαστάσεις προς το συμφέρον των πολιτών τους. Τα έσοδα προέρχονται από τακτικές και έκτακτες πηγές. Τα τακτικά έσοδα προέρχονται από τον κρατικό προϋπολογισμό, έσοδα από ακίνητη περιουσία και από καθιερωμένους φόρους και τέλη. Σύμφωνα με το νόμο, τα δημοτικά ταμεία έχουν εισοδήματα βάσει ενός σταθερού τύπου: το 20% του φόρου εισοδήματος νομικών προσώπων, το 50% των τελών κυκλοφορίας και το 3% των φόρων μεταβίβασης ακινήτων.

Στην εργασία αυτή αναλύθηκαν, επίσης, οι παράγοντες ποιότητας των δημοσίων και δημοτικών υπηρεσιών, η αντίληψη της ποιότητας από τους πολίτες και τελικά η ικανοποίηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Η ποιότητα έχει διάφορους παράγοντες σύμφωνα με το πλαίσιο στο οποίο αναφέρεται. Γενικά καθορίζεται από την αξιοπιστία, την απόκριση, την επάρκεια, την πρόσβαση, την ευγένεια, την επικοινωνία, την ασφάλεια, την κατανόηση. Η αντιληπτή ποιότητα επηρεάζεται από το φυσικό περιβάλλον της οργάνωσης ή δομής που παρέχει την υπηρεσία, τόσο το εξωτερικό όσο και το εσωτερικό. Η ικανοποίηση σχετίζεται επίσης και με το βαθμό που η πραγματική υπηρεσία συγκλίνει ή αποκλίνει από τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις. Επισημαίνεται ότι η παροχή υπηρεσιών έχει σημαντικές διαφορές σε σχέση με την ικανοποίηση, μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα. Συγκεκριμένα, οι δημόσιες δομές αποτελούν μονοπωλιακούς παρόχους συγκεκριμένων υπηρεσιών. Επομένως, διαφέρουν στην ομάδα στόχο, στην φύση της χρήσης, στη θέση που κατέχουν στην αγορά. Συμπεραίνουμε ότι ειδικά για τις δημόσιες υπηρεσίες, ο παράγοντας των προσωπικών πεποιθήσεων και αντιλήψεων του πολίτη θα επηρεάσει τον βαθμό ικανοποίησης. Αυτό σχετίζεται με την αντίληψη του κάθε πολίτη σχετικά με το ρόλο και την αποστολή των δημοσίων υπηρεσιών.

Τέλος, υλοποιείται ποσοτική έρευνα σχετικά με την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του Δήμου Χαϊδαρίου και σύνδεση αυτής με την κατανομή των δαπανών. Η έρευνα έδειξε, ότι οι πολίτες του Χαϊδαρίου δεν είναι ικανοποιημένοι

από τις υπηρεσίες αστυνόμευσης και ασφάλειας του Δήμου, τους πόρους που διατίθενται για τα σχολικά κτίρια, τις δομές ψυχαγωγίας και τις δράσεις για το περιβάλλον. Θεωρούν ότι θα πρέπει να διατεθεί μεγαλύτερο μέρος του προϋπολογισμού του Δήμου, για την ασφάλεια (85%) το οδικό δίκτυο (85%) και τα θέματα πολιτισμού και εκπαίδευσης (56%).



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το όνομα μου είναι Κίτσιου Μαίρη και το ερωτηματολόγιο αυτό είναι προορίζεται για ερευνητικούς σκοπούς, στα πλαίσια της πτυχιακής μου εργασίας, η οποία ερευνά την επίδραση της κατανομής των δαπανών του Δήμου Χαϊδαρίου στον βαθμό ικανοποίησης των δημοτών. Το ερωτηματολόγιο δεν θα ζητήσει το όνομά σας ή άλλα προσωπικά σας στοιχεία, ως εκ τούτου, παρακαλούμε να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο με ειλικρίνεια.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μου στα κάτωθι στοιχεία:

Τηλ.: 6955170136

E-mail: kitsioumary@yahoo.gr

---

1. Οι πόροι που χρησιμοποιούνται για την ασφάλεια και την αστυνόμευση του Δήμου είναι επαρκείς.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Δε γνωρίζω
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

2. Είμαι ικανοποιημένος/η από την ασφάλεια και αστυνόμευση που παρέχει ο Δήμος.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Δε γνωρίζω
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

3. Υπάρχουν επαρκείς παιδικοί σταθμοί και νηπιαγωγεία στο Δήμο.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Δε γνωρίζω
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

4. Οι υπηρεσίες που παρέχουν οι παιδικοί σταθμοί και τα νηπιαγωγεία είναι ποιοτικές.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Δε γνωρίζω
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

5. Η συντήρηση των σχολικών κτηρίων είναι ικανοποιητική.

- Συμφωνώ απόλυτα

- Συμφωνώ
- Δε γνωρίζω
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

6. Είμαι ευχαριστημένος από τις υπηρεσίες υγείας που παρέχει ο Δήμος.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Δε γνωρίζω
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

7. Ο Δήμος έχει καλής ποιότητας πολιτιστική δράση.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Δε γνωρίζω
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

8. Είμαι ευχαριστημένος/η από τα πάρκα, τις αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις του Δήμου.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Δε γνωρίζω
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

9. Το οδικό σύστημα του Δήμου εξυπηρετεί επιτυχώς του πολίτες.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Δεν ξέρω
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

10. Ο Δήμος υλοποιεί δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος (π.χ. επεξεργασία αποβλήτων, χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας).

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Δε γνωρίζω
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

11. Τα θέατρα, τα μουσεία και οι βιβλιοθήκες του Δήμου με εξυπηρετούν σε μεγάλο βαθμό.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Δε γνωρίζω
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

12. Ο Δήμος παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες εκπαίδευσης ενηλίκων.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Δε γνωρίζω
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

13. Τα δημοτικά γηροκομεία είναι επαρκή για τον πληθυσμό .

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Δε γνωρίζω
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

14. Τα δημοτικά γηροκομεία παρέχουν πολύ καλές υπηρεσίες.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ

- Δε γνωρίζω
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

15. Ο Δήμος θα πρέπει να δαπανήσει μεγαλύτερο μέρος του προϋπολογισμού σε:

- Συντήρηση των σχολείων
- Παροχή υπηρεσιών σε ευπαθείς ομάδες
- Υπηρεσίες υγείας
- Υπηρεσίες αστυνόμευσης και ασφάλειας
- Σχολεία, πολιτιστικά κέντρα και δράσεις για την εκπαίδευση ενηλίκων
- Βελτίωση οδικού δικτύου
- Διαχείριση των σκουπιδιών και αποβλήτων
- Προστασία του περιβάλλοντος

**Τέλος Ερωτηματολογίου.**

**Ευχαριστούμε για τη συνεισφορά σας.**





## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **Ξένη**

- Ansari, M. E. (2003). Evaluating the level of satisfaction of clients referring to management and planning organization in Isfahan province and the ways to increase it (1st ed.). Management and planning organization in Isfahan province, Isfahan.
- Ipsos. (2009). Citizen Satisfaction Survey, the City of Calgary. Canada. Iran Statistics Center, Statistics Report. (2010).
- Janke, J. (2009). Citizen Satisfaction Survey, Report to the City of Columbus. USA.
- Jasbi, A. (2011). Principles and foundations of management (5th ed.). Hakimbashi publications, Tehran, Iran.
- Mohammadifar, Y., Ahmadi, M., & Hashemi, S. D. (2010). Trusting governmental organizations the level of citizens' satisfaction: A case study of administrative organizations in Kermanshah. Cultural researches scientific research journal, 3(3).
- Montalvo, D. (2009). Citizen Satisfaction with Municipal Services. USA.
- Rafeeian, M., Asgarizadeh, Z., & Asgarizadeh, M. (2008). Evaluating the degree of quality of residential complexes with the focus of the citizens' satisfaction in Navab region. Human Sciences Teacher Journal, 1(14). Tehran
- Riahee, B. (2002). The management of comprehensive quality in public sector. Iran industrial and education center (1st ed.). Tehran, Iran.

- Rodríguez, P. G., Vázquez, B., Luis, J., Vaughan, R., & Edwards, J. (2009). Quality dimensions in the public sector: Municipal services and citizen's perception. Spain.
- Saeednia, A. (2004). City Management. The country's village and urban municipal organization publications, Tehran, Iran.
- Scott, D., & Vitartas, P. (2008). The role of involvement and attachment in satisfaction with local government services. Australia.
- Zivyar, F., Hasanebrahimi, R., Aghili, N., & Mohammadi, M. (2011). A review of the results of evaluating the clients' satisfaction with administrative organizations in Isfahan province (1st ed.). Nehzat publications.
- Osborne, D. and Ted Gaebler, (1993) Reinventing Government, Reading, Massachusetts, Addison- Wesley.
- Frederickson, H. G. and Kevin B. Smith, (2003) The Public Administration Theory Primer, Boulder, Colorado, Westview Press.
- United Nations Development Programme, (1997) Governance for sustainable human development, UNDP policy document, New York.
- World Bank, (1993) Governance, Washington, D.C..
- Pierre, Jon, (2000) Debating Governance: Authority, Steering, and Democracy, Oxford University Press.
- Pierre, Jon and Guy B. Peters, (2000) Governance, Politics and the State, New York, St. Martin's Press, 2000
- Hirst, Paul, (2000) "Democracy and Governance" in Pierre, Jon (ed.), Debating Governance: Authority, Steering, and Democracy, Oxford University Press.

- Institute on Governance (Canada), 2002 (see <http://www.iog.ca/>).
- Overseas Development Administration, (1993) Taking Account of Good Government, London.
- Munshi, Surendra, (2004) “Concern for Good Governance in Comparative Perspective”, in Munshi, Surendra and Biju Paul Abraham (eds.), Good Governance, Democratic Societies and Globalization, New Delhi, Sage Publications.
- Weiss, Thomas G. ( Global Governance: A Review of Multilateralism and International Organizations.
- Weiss, Thomas G. and Ramesh Thakur, The United Nations and Global Governance: An Idea and its Prospects, University of Indiana Press (forthcoming).
- United Nations Development Programme, (2003) Democratic Governance Group, Public administration practice note, Bureau for Development Policy.
- Denhardt, J. V. and Denhardt, R. B., (2003) The New Public Service: Serving, not Steering, New York, M. E. Sharpe.
- Elgstrom, O. and Goran Hyden, (2002) Development and Democracy: What have we Learned and How?, London, Routledge.
- Diamond, Larry, (1995) “Promoting Democracy in the 1990s: Actors and Instruments, Issues and Imperatives”, Report to the Carnegie Commission on Preventing Deadly Conflict.
- Chabal, Patrick, (1986) Political Domination in Africa: Reflections on the Limits of Power, Cambridge University Press.

- United Nations Development Programme (2004) Transparency and accountability in the public sector in the Arab region, New York.
- Bearden, William O. and Jess E. Teel 1983. "Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Reports." *Journal of Marketing Research* 20 (February): 21-28.
- Bollen, Kenneth A. 1989. *Structural Equations with Latent Variables*. New York: John Wiley and Sons.
- Bolton, Ruth N. and James H. Drew. 1991. "A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value." *Journal of Consumer Research* 17 (March): 375-384.
- Cadotte, Ernest R., Robert B. Woodruff, and Roger L. Jenkins. 1987. "Expectations and Norms in Models of Consumer Satisfaction." *Journal of Marketing Research* 24 (August): 305-314.
- Cardozo, Richard N. 1965. "An Experimental Study of Consumer Effort, Expectation and Satisfaction." *Journal of Marketing Research* 2 (August): 244-249.
- Churchill, Gilbert A., Jr. 1979. "A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs." *Journal of Marketing Research* 16 (February): 64-73.
- Carol Surprenant. 1982. "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction." *Journal of Marketing Research* 19 (November): 491-504.
- Cote, Joseph A. and M. Ronald Buckley. 1988. "Measurement Error and Theory Testing in Consumer Research: An Illustration of the Importance of Construct Validation." *Journal of Consumer Research* 14 (March): 579-582.
- Ellen R. Foxman, and Bob D. Cutler. 1989. "Selecting an Appropriate Standard of Comparison for Post Purchase Evaluations." *Advances in Consumer Research*

16. Ed. Thomas K. Srull. Ann Arbor, MI: Association for Consumer Research, 502-506.
- Cox, Eli P. 1980. "The Optimal Number of Response Alternatives for a Scale: A Review." *Journal of Marketing Research*. 27 (November): 407-422.
- Cronin, J. Joseph, Jr. and Steven A. Taylor. 1992. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension." *Journal of Marketing* 56 (July): 55-68.
- Day, Ralph L. 1984. "Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction." *Advances in Consumer Research* 11. Ed. William D. Perreault. Atlanta, GA: Association for Consumer Research, 496-499.
- Fornell, Claes. 1992. "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience." *Journal of Marketing* 56 (January): 6-21.
- Halstead Diane, David Hartman, and Sandra L. Schmidt. 1994. "Multisource Effects on the Satisfaction Formation Process." *Journal of the Academy of Marketing Science* 22 (Spring): 114-129.
- Howard, John A. and J.N. Sheth. 1969. *The Theory of Buyer Behavior*. New York: John Wiley and Sons.
- Hunt, H. Keith. 1977. "CS/D--Overview and Future Research Direction." in *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*. H. Keith Hunt, ed. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Kourilsky, Marilyn and Trudy Murray. 1981. "The Use of Economic Reasoning to Increase Satisfaction with Family Decision Making." *Journal of Consumer Research* 8 (September): 183-188.
- LaBarbera, Priscilla A. and David Mazursky. 1983. "A Longitudinal Assessment of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction: The Dynamic Aspect of the Cognitive Process." *Journal of Marketing Research* 20 (November): 393-404.

- LaTour, Stephen A. and Nancy C. Peat. 1979. "Conceptual and Methodological Issues in Consumer Satisfaction Research." *Advances in Consumer Research* 6. Ed. William L. Wilkie. Ann Arbor, MI: Association for Consumer Research, 431-437.
- Peter, J. Paul. 1981. "Construct Validity: A Review of Basic Issues and Marketing Practices." *Journal of Marketing Research* 18 (May): 133-145.
- Peterson, Robert A. and William R. Wilson. 1992. "Measuring Customer Satisfaction: Fact and Artifact." *Journal of the Academy of Marketing Science* 20 (Winter): 61-71.
- Richins, Marsha 1997. "Measuring Emotions in the Consumption Experience." *Journal of Consumer Research* 24 (September), 127-146.
- Schiffman, Leon G. and Leslie Lazar Kanuk. 2000. *Consumer Behavior* 7th edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Teas, R. Kenneth and Kay M. Palan. 1997. "The Realms of Scientific Meaning Framework for Constructing Theoretically Meaningful Nominal Definitions of Marketing Concepts." *Journal of Marketing* 61 (April): 52-67.
- Tse, David K. and Peter C. Wilton. 1988. "Models of Consumer Satisfaction: An Extension," *Journal of Marketing Research*, 25 (May): 204-212.
- Westbrook, Robert A. 1980. "Intrapersonal Affective Influences on Consumer Satisfaction with Products." *Journal of Consumer Research*. 7 (June): 49-54.
- Woodruff, Robert B., Ernest R. Cadotte, and Roger L. Jenkins. 1983. "Modeling Consumer Satisfaction Processes Using Experience-Based Norms." *Journal of Marketing Research* 20 (August): 296-304.

Yi, Youjae. 1990. "A Critical Review of Consumer Satisfaction." in Review of Marketing. Ed. Valarie A. Zeithaml. Chicago: American Marketing Association, 68-123.

Given, M. (2008). The Sage encyclopedia of qualitative research methods. Los Angeles, Calif. Sage Publications.

**Διαδικτυακές πηγές**

<http://blogs.lse.ac.uk/euoppblog/2012/06/14/greece-local-government-incomplete-reforms/>



