



**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη
«Δημόσια Διοίκηση»**



Διπλωματική Εργασία

Ο εκσυγχρονισμός των ΚΕΠ και η συμβολή του στους σκοπούς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της ικανοποίησης των πολιτών: Μελέτη της ποιότητας των υπηρεσιών των ΚΕΠ με το ερευνητικό μοντέλο SERVQUAL

της

ΣΤΑΜΑΤΗ ΠΗΝΕΛΟΠΗ

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: ΒΛΑΧΒΕΗ ΑΣΠΑΣΙΑ

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2024

Copyright © 2024- Σταμάτη Πηνελόπη

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα.

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν αποκλειστικά τον συγγραφέα και δεν αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας

Ως συγγραφέας της παρούσας εργασίας δηλώνω πως η παρούσα εργασία δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής και δεν περιέχει υλικό από μη αναφερόμενες πηγές.

Περίληψη

Η παρούσα μελέτη αποτελεί μία ποσοτική έρευνα που αφορά τη αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών των ΚΕΠ από τους πολίτες – λήπτες των υπηρεσιών. Για την ολοκλήρωση της μελέτης πραγματοποιήθηκε αρχικά μία βιβλιογραφική ανασκόπηση σε βασικές έννοιες και συγκεκριμένα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τη δημιουργία και τον ρόλο των ΚΕΠ στην Ελλάδα ενώ αναφέρθηκαν βασικές θεωρίες της ικανοποίησης των πελατών και παρουσιάστηκαν επιστημονικές έρευνες σχετικά με το ρόλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πολιτών. Στη συνέχεια σχεδιάστηκε και πραγματοποιήθηκε μία ποσοτική έρευνα με τη χρήση του μοντέλου SERVQUAL για την αξιολόγηση και τη διαχείριση της ποιότητας των υπηρεσιών. Μελετήθηκαν λοιπόν οι απόψεις 315 πολιτών στις βασικές διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών των ΚΕΠ που είναι η αξιοπιστία, η ασφάλεια, η απτή διάσταση, η ενσυναίσθηση και η ανταπόκριση. Από την μελέτη προέκυψε η υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών των ΚΕΠ και η ικανοποίηση των πολιτών. Επίσης προέκυψαν και οι τομείς που χρήζουν βελτίωσης και είναι η φυσική εμφάνιση των εγκαταστάσεων, ο εξοπλισμός και η τεχνολογία καθώς και το προσωπικό σε επίπεδο ευγένειας, ενσυναίσθησης και εξειδίκευσης. Τέλος, πραγματοποιήθηκαν συσχετίσεις με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος SPSS από τις οποίες προέκυψε η κατανομή των απαντήσεων ανάλογα με τις εξεταζόμενες μεταβλητές που στην προκειμένη περίπτωση ήταν τα δημογραφικά δεδομένα όπως το φύλο και το εκπαιδευτικό επίπεδο.

Abstract

The present study is quantitative research concerning the evaluation of the quality of the services of the KEP by the citizens - recipients of the services. To complete the study, a bibliographic review was first carried out on basic concepts and specifically on e-government, the creation and role of KEPs in Greece, while basic theories of customer satisfaction were mentioned and scientific research was presented on the role of e-government in service and citizen satisfaction. A quantitative survey was then designed and carried out using the SERVQUAL model for the evaluation and management of service quality. Therefore, the opinions of 315 citizens were studied on the main dimensions of the quality of the KEP services, which are reliability, security, tangible dimension, empathy and responsiveness. The study revealed the high quality of the KEP services and the satisfaction of the citizens. Areas in need of improvement were also identified, namely the physical appearance of the facilities, the equipment and technology as well as the staff in terms of courtesy, empathy and expertise. Finally, correlations were made with the use of the SPSS statistical program, from which the distribution of responses was obtained according to the examined variables, which in this case were the demographic data such as gender and educational level.

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	3
Abstract.....	4
Ευχαριστίες.....	9
Εισαγωγή.....	10
Κεφάλαιο 1 ^ο : Ηλεκτρονική διακυβέρνηση	12
1.1. Έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	12
1.2. Πλεονεκτήματα και στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	14
1.3. Η στρατηγική της Ελλάδας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση	17
Κεφάλαιο 2 ^ο :ΚΕΠ στην Ελλάδα: Δημιουργία, εξέλιξη και ο ρόλος τους στην εξυπηρέτηση των πολιτών	23
2.1. Δημιουργία και οργάνωση των ΚΕΠ	23
2.2. Η εξέλιξη των ΚΕΠ.....	25
2.3. Ο ρόλος των ΚΕΠ στην εξυπηρέτηση των πολιτών	26
Κεφάλαιο 3 ^ο : Ικανοποίηση Πελατών – Θεωρία, σημαντικότητα και ερευνητικά δεδομένα	28
3.1. Θεωρητικό Πλαίσιο Ικανοποίησης Πελατών	28
3.2. Η σημαντικότητα της ικανοποίησης του πελάτη	29
3.3. Μοντέλα και μέθοδοι μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών	30
Κεφάλαιο 4 ^ο : Βιβλιογραφική ανασκόπηση επιστημονικών ερευνών σχετικά με το ρόλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πολιτών	32
Κεφάλαιο 5 ^ο : Μεθοδολογία Έρευνας.....	36
5.1. Ερευνητικό μοντέλο SERVQUAL για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών.....	36
5.2. Σχεδιασμός ερωτηματολογίου με τη βοήθεια των μεταβλητών του μοντέλου SERVQUAL	38

5.3. Παρουσίαση του ερευνητικού δείγματος και της κλίμακας Likert	40
Κεφάλαιο 6ο: Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έρευνας	42
6.1. Παρουσίαση πρώτης ενότητας	42
6.2. Παρουσίαση δεύτερης ενότητας.....	43
6.3. Παρουσίαση τρίτης ενότητας	46
6.4. Παρουσίαση τέταρτης ενότητας.....	49
6.5. Παρουσίαση πέμπτης ενότητας.....	53
6.6. Παρουσίαση έκτης ενότητας	56
Κεφάλαιο 7ο: Ανάλυση αποτελεσμάτων με το πρόγραμμα SPSS	60
7.1. Αξιοποίηση του προγράμματος SPSS στην επιστημονική έρευνα	60
7.2. Εφαρμογή και παρουσίαση συσχετίσεων.....	61
Κεφάλαιο 7ο : Συζήτηση Αποτελεσμάτων	72
Συμπεράσματα.....	74
Βιβλιογραφία.....	77
Παράρτημα	81

Πίνακας Εικόνων

Γράφημα 1 Φύλο συμμετεχόντων	42
Γράφημα 2 Μορφωτικό επίπεδο συμμετεχόντων	42
Γράφημα 3 Ακρίβεια και Αξιοπιστία πληροφοριών των ΚΕΠ	43
Γράφημα 4 Προβλήματα στη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών των ΚΕΠ.....	44
Γράφημα 5 Μη έγκαιρη παράδοση υπηρεσιών από τα ΚΕΠ.....	45
Γράφημα 6 Ικανοποίηση πολιτών από τη συνέπεια των ΚΕΠ.....	45
Γράφημα 7 Σιγουριά των πολιτών για τις γνώσεις και την εξειδίκευση του προσωπικού των ΚΕΠ	46
Γράφημα 8 Επαγγελματισμός και ευγένεια του προσωπικού των ΚΕΠ.....	47

Γράφημα 9 Ασφάλεια και εμπιστευτικότητα στη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πολιτών από τα ΚΕΠ.....	47
Γράφημα 10 Βοήθεια και καθοδήγηση στους πολίτες από το προσωπικό των ΚΕΠ	48
Γράφημα 11 Η αξιοπιστία των ΚΕΠ καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των πολιτών	49
Γράφημα 12 Καλή φυσική εμφάνιση και καθαριότητα των ΚΕΠ.....	49
Γράφημα 13 Σαφήνεια και χρησιμότητα των σημάνσεων και οδηγιών εντός των ΚΕΠ	50
Γράφημα 14 Ικανοποίηση από τη διαθεσιμότητα και τη λειτουργικότητα των συστημάτων αυτοεξυπηρέτησης των ΚΕΠ.....	51
Γράφημα 15 Προβλήματα με την τεχνολογία ή τον εξοπλισμό των ΚΕΠ	52
Γράφημα 16 Επάρκεια εξοπλισμού των ΚΕΠ.....	52
Γράφημα 17 Κατανόηση ατομικών αναγκών και ανησυχιών από το προσωπικό των ΚΕΠ	53
Γράφημα 18 Εξατομικευμένη βοήθεια και προσαρμοσμένες λύσεις στα ερωτήματα των πολιτών	54
Γράφημα 19 Αυξημένο επίπεδο προσοχής και ανταπόκρισης των μελών του προσωπικού των ΚΕΠ στις ερωτήσεις και τα αιτήματα των πολιτών.....	54
Γράφημα 20 Ενδιαφέρον του προσωπικού των ΚΕΠ για την ικανοποίηση και την ευημερία των πολιτών.....	55
Γράφημα 21 Άρτια εξυπηρέτηση των πολιτών από το προσωπικό των ΚΕΠ ...	56
Γράφημα 22 Έγκαιρη αντιμετώπιση των ερωτημάτων και των αιτημάτων των πολιτών	57
Γράφημα 23 Δυσκολίες στην επικοινωνία ή στη λήψη βοήθειας από το προσωπικό των ΚΕΠ	57
Γράφημα 24 Έγκαιρη απάντηση στα email και τις τηλεφωνικές κλήσεις των πολιτών από τα ΚΕΠ	58

Γράφημα 25 Αποτελεσματικότητα των ΚΕΠ στην επίλυση των προβλημάτων των πολιτών59

Γράφημα 26 Σύσταση των υπηρεσιών των ΚΕΠ από τους πολίτες.....59

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1 Συμφωνία σχετικά με τη λήψη εξατομικευμένης βοήθειας ανάλογα με το φύλο των συμμετεχόντων.....62

Πίνακας 2 Έλεγχος συσχέτισης σχετικά με τη λήψη εξατομικευμένης βοήθειας ανάλογα με το φύλο των συμμετεχόντων62

Πίνακας 3 Συμφωνία σχετικά με τις δυσκολίες στην επικοινωνία και στη λήψη βοήθειας από το προσωπικό των ΚΕΠ ανάλογα με την ηλικία των συμμετεχόντων..63

Πίνακας 4 Έλεγχος συσχέτισης σχετικά με την αντιμετώπιση δυσκολιών ανάλογα με την ηλικία64

Πίνακας 5 Συμφωνία σχετικά με το εάν θα πρότειναν σε άλλους τις υπηρεσίες των ΚΕΠ65

Πίνακας 6 Έλεγχος συσχέτισης σχετικά με το εάν θα πρότειναν σε άλλους τις υπηρεσίες των ΚΕΠ.....65

Πίνακας 7 Συμφωνία σχετικά με το εάν οι συμμετέχοντες έλαβαν εξατομικευμένη βοήθεια από τα ΚΕΠ.....66

Πίνακας 8 Έλεγχος συσχέτισης σχετικά με τη λήψη εξατομικευμένης βοήθειας από τα ΚΕΠ67

Πίνακας 9 Συμφωνία σχετικά με την συχνή αντιμετώπιση προβλημάτων στη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών των ΚΕΠ68

Πίνακας 10 Έλεγχος συσχέτισης σχετικά με το εάν οι συμμετέχοντες αντιμετωπίζουν συχνά προβλήματα με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών των ΚΕΠ.69

Πίνακας 11 Συμφωνία σχετικά με τη λήψη επαρκούς βοήθειας και καθοδήγησης από το προσωπικό των ΚΕΠ.....70

Πίνακας 12 Έλεγχος συσχέτισης σχετικά με το εάν οι συμμετέχοντες έχουν λάβει επαρκή βοήθεια και καθοδήγηση από μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ.....71

Ευχαριστίες

Η ολοκλήρωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας αποτελεί σημαντικό σταθμό στην ακαδημαϊκή μου πορεία, και δεν θα ήταν εφικτή χωρίς την υποστήριξη και την καθοδήγηση ορισμένων σημαντικών ανθρώπων. Πρώτα απ' όλα, θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου κα. Ασπασία Βλάχβη για την πολύτιμη καθοδήγηση, την υπομονή και τη στήριξή της καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης αυτής της εργασίας. Οι συμβουλές και οι γνώσεις της υπήρξαν ανεκτίμητες. Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου, τον σύζυγό μου Θανάση, τα παιδιά μου Δήμητρα και Χριστόφορο και τους φίλους μου για την αδιάκοπη στήριξη και κατανόηση, που με ενίσχυσαν ψυχικά και μου έδωσαν τη δύναμη να ολοκληρώσω αυτό το έργο. Τέλος, ευχαριστώ όλους όσους συνέβαλαν άμεσα ή έμμεσα στη συγγραφή αυτής της εργασίας, για τον χρόνο και τις ιδέες τους, που με βοήθησαν να εξελίξω τη σκέψη μου και να φέρω εις πέρας αυτό το εγχείρημα.

Εισαγωγή

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών για την αποτελεσματικότερη παροχή δημόσιων υπηρεσιών, βελτιώνοντας την αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και κρατικών φορέων. Στην Ελλάδα, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) διαδραματίζουν ζωτικό ρόλο στη διευκόλυνση της πρόσβασης σε αυτές τις υπηρεσίες. Τα ΚΕΠ λειτουργούν ως ενιαία καταστήματα, όπου οι πολίτες μπορούν να ολοκληρώσουν ένα ευρύ φάσμα διοικητικών εργασιών, όπως η έκδοση πιστοποιητικών ή η υποβολή αιτήσεων, χωρίς να πλοηγηθούν σε πολλά κυβερνητικά γραφεία. Το σύστημα αυτό στοχεύει να απλοποιήσει τις γραφειοκρατικές διαδικασίες και να καταστήσει πιο προσιτές τις δημόσιες υπηρεσίες.

Η ικανοποίηση των πελατών στα ΚΕΠ αποτελεί βασικό επίκεντρο, καθώς αυτά τα κέντρα στοχεύουν να προσφέρουν εξορθολογισμένες και φιλικές προς τον χρήστη υπηρεσίες. Η αξιολόγηση της ποιότητας αυτών των υπηρεσιών συχνά περιλαμβάνει εργαλεία όπως το μοντέλο SERVQUAL, το οποίο μετρά την ποιότητα των υπηρεσιών σε πέντε διαστάσεις που είναι η αξιοπιστία, η ασφάλεια, η απτή διάσταση, η ενσυναίσθηση και η ανταπόκριση. Αξιολογώντας τις αντιλήψεις των πελατών έναντι των προσδοκιών, το μοντέλο SERVQUAL βοηθά στον εντοπισμό κενών στην παροχή υπηρεσιών, οδηγώντας σε βελτιώσεις στα ΚΕΠ και στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνολικά.

Η παρούσα μελέτη είχε ως στόχο τη αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών των ΚΕΠ από τους πολίτες – λήπτες των υπηρεσιών. Για την εξυπηρέτηση του στόχου της μελέτης ακολουθήθηκε η εξής δομή:

Στο πρώτο κεφάλαιο έγινε αναφορά στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και συγκεκριμένα την έννοια, τα πλεονεκτήματα και τους στόχους καθώς και τη στρατηγική που ακολουθεί η Ελλάδα σε αυτόν τον τομέα.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, έγινε αναφορά στη δημιουργία, την εξέλιξη και τον ρόλο των ΚΕΠ στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα γίνεται αναφορά στο Νόμο 3013/2002 όπου βάση αυτού ιδρύθηκαν τα ΚΕΠ.

Στο τρίτο κεφάλαιο, αναφέρθηκε η σημαντικότητα της ικανοποίησης των πελατών. Πιο αναλυτικά, έγινε αναφορά στο θεωρητικό πλαίσιο της ικανοποίησης των πελατών καθώς και στα μοντέλα και τις μεθόδους μέτρησής της.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάστηκαν επιστημονικές έρευνες σχετικά με το ρόλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πολιτών και τα ευρήματα των ερευνών.

Ακολούθως, στο ερευνητικό μέρος της μελέτης, αρχικά έγινε παρουσίαση της μεθοδολογίας της έρευνας και συγκεκριμένα παρουσιάστηκε το μοντέλο SERVQUAL που μετρά την ποιότητα των υπηρεσιών και ακολούθησαν ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου και η παρουσίαση του ερευνητικού δείγματος. Ακολούθως, πραγματοποιήθηκαν συσχετίσεις με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος SPSS και στη συνέχεια παρουσιάστηκαν τα ευρήματα της έρευνας με τη χρήση γραφημάτων και ακολούθησε η συζήτηση των ευρημάτων.

Κεφάλαιο 1^ο: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

1.1. Έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η τεχνολογική εξέλιξη των τελευταίων δεκαετιών έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές σε πολλούς τομείς της κοινωνίας, καθιστώντας αναγκαία την προσαρμογή των διακυβερνητικών δομών. Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (ή αλλιώς ψηφιακής διακυβέρνησης) αντιπροσωπεύει ένα σημαντικό κομμάτι αυτής της μετάβασης, επιδιώκοντας τον καλύτερο συντονισμό και την αποτελεσματική λειτουργία των δημοσίων οργάνων με τη χρήση της πληροφορικής και των ψηφιακών τεχνολογιών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση της πληροφορικής και των επικοινωνιακών τεχνολογιών για τη βελτίωση της απόδοσης, της διαφάνειας και της αποτελεσματικότητας των διακυβερνητικών δομών. Κεντρικό στοιχείο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η δημιουργία ενός ψηφιακού περιβάλλοντος που διευκολύνει την αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και διακυβερνητικών οργάνων.

Πιο αναλυτικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government) αναφέρεται στην αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (εφεξής ΤΠΕ) στις δημόσιες υπηρεσίες, είτε πρόκειται για τις κεντρικές είτε για τις περιφερειακές, και αναμειγνύεται με οργανωτικές αλλαγές και την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων στο προσωπικό. Στόχος είναι η βελτίωση της παροχής δημόσιων υπηρεσιών και η ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών, παρέχοντας υποστήριξη στις πολιτικές που εφαρμόζει ο δημόσιος τομέας προς όφελος των πολιτών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αντιμετωπίζεται ως προτεραιότητα από την Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία έχει αναπτύξει ένα σχέδιο δράσης για την περίοδο 2011-2015.

Σύμφωνα με τη σύγχρονη άποψη για τον ρόλο του κράτους ως παρόχου και χρήστη των ΤΠΕ, η Πολιτεία πρέπει να ηγηθεί της προσπάθειας για τη διασφάλιση και τη μεγιστοποίηση των δυνατικών οφελών από την υιοθέτηση και χρήση των ΤΠΕ, εξυπηρετώντας όχι μόνο τους πολίτες αλλά και την οικονομία και την κοινωνία. Κρίσιμο βήμα προς αυτήν την κατεύθυνση είναι η εκμετάλλευση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι ΤΠΕ για τον μετασχηματισμό και τη βελτίωση των υπηρεσιών του Δημοσίου προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την αύξηση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας σε όλα τα επίπεδα του δημόσιου τομέα, καθώς και τον αγώνα κατά της γραφειοκρατίας και της διαφθοράς.

Η εξοικείωση των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις ΤΠΕ μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ανάπτυξης υπηρεσιών στους τομείς της δημόσιας διοίκησης, της υγείας και της εκπαίδευσης, οι οποίοι αποτελούν σημαντικούς πυλώνες ανάπτυξης με επιπτώσεις στην καθημερινότητα των πολιτών. Ο πολίτης, τέλος, αντιλαμβάνεται και αξιολογεί υπηρεσίες και όχι απλά τεχνολογίες, καθώς οι πρώτες επηρεάζουν θετικά την καθημερινή του ζωή (Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, 2016).

Συγκεντρωτικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στο κοινωνικό φαινόμενο όπου οι υπηρεσίες που παρέχονται από το κράτος προς πολίτες και επιχειρήσεις, η διαδικασία συνεργασίας μεταξύ κράτους και πολιτών, η λήψη αποφάσεων και η διαμόρφωση πολιτικής, καθώς και η συνολική λειτουργία του δημόσιου τομέα, επικεντρώνονται σημαντικά στην χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και υλοποιούνται κυρίως με ψηφιακά μέσα. Επιπλέον, στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, διακρίνουμε τρεις κύριες φάσεις εξέλιξης: τη μετασχηματιστική αλλαγή στις διαδικασίες και την αυτοματοποίηση των υπηρεσιών, την ανοικτή και συνεργατική διακυβέρνηση που ενθαρρύνει τη συμμετοχή των πολιτών και προάγει τη διαφάνεια της διοίκησης, και την τρίτη γενιά, όπου ο ρόλος των υπολογιστών ενισχύει τη λήψη ενημερωμένων αποφάσεων σε όλους τους τομείς της οικονομίας και της κοινωνίας, ενώ νέες τεχνολογίες επιφέρουν αλλαγές στα καθιερωμένα πρότυπα της διακυβέρνησης (Χαραλαμπίδης, 2021).

Τέλος, αναφέρεται πως οι κυβερνήσεις αναγνωρίζουν και καθοδηγούν την υλοποίηση οκτώ τύπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που επιφέρουν σημαντικά οφέλη σε κυβέρνηση, πολίτες, επιχειρήσεις, εργαζόμενους, καθώς και σε μη κερδοσκοπικούς και πολιτικούς/κοινωνικούς οργανισμούς. Οι κατηγορίες αυτές περιλαμβάνουν (Fang, 2002):

1. Κυβέρνηση προς Πολίτη (G2C): Παρέχει δυνατότητες για τη διαδικτυακή δημοσίευση υπηρεσιών, κυρίως μέσω της ηλεκτρονικής παροχής πληροφοριών και επικοινωνίας.
2. Πολίτης προς Κυβέρνηση (C2G): Παρέχει δυνατότητες για τη διαδικτυακή δημοσίευση υπηρεσιών, κυρίως μέσω της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την ανταλλαγή πληροφοριών και επικοινωνία.
3. Κυβέρνηση προς Επιχείρηση (G2B): Προωθεί ενεργά πρωτοβουλίες για ηλεκτρονικές συναλλαγές, όπως ηλεκτρονικές προμήθειες και ανάπτυξη ηλεκτρονικής αγοράς για κρατικές αγορές.

4. Επιχείρηση προς Κυβέρνηση (B2G): Προωθεί ενεργά πρωτοβουλίες ηλεκτρονικών συναλλαγών, όπως ηλεκτρονικές προμήθειες και ανάπτυξη ηλεκτρονικής αγοράς για κρατικές αγορές.
5. Κυβέρνηση προς Υπαλλήλους (G2E): Αναλαμβάνει πρωτοβουλίες που ευνοούν τη διαχείριση της δημόσιας υπηρεσίας και την εσωτερική επικοινωνία με κρατικούς υπαλλήλους.
6. Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G): Παρέχει συνεργασία και επικοινωνία στις υπηρεσίες της κυβέρνησης μέσω διαδικτυακής βάσης δεδομένων για αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας.
7. Κυβέρνηση προς ΜΚΟ (G2N): Παρέχει πληροφορίες και επικοινωνία σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, πολιτικά κόμματα και κοινωνικούς οργανισμούς.
8. ΜΚΟ προς την Κυβέρνηση (N2G): Προάγει την ανταλλαγή πληροφοριών και επικοινωνία μεταξύ κυβερνητικών και μη κερδοσκοπικών οργανισμών, πολιτικών κομμάτων και κοινωνικών οργανώσεων.

1.2. Πλεονεκτήματα και στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα άμεσα οφέλη από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό για κράτη και οργανισμούς του δημόσιου τομέα περιλαμβάνουν τη μείωση του χρόνου και την αύξηση της ποιότητας εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, τη δραστική μείωση του κόστους για το δημόσιο, επιτρέποντας την ανακατανομή πόρων για νέες υπηρεσίες, καθώς και την αύξηση της διαφάνειας, την αξιοποίηση δεδομένων για τη λήψη πιο ενημερωμένων αποφάσεων και την ενίσχυση της συνεργατικής λειτουργίας.

Ωστόσο, το πλέον σημαντικό για μια χώρα όπου η ηλεκτρονική διακυβέρνηση λειτουργεί αποτελεσματικά, είναι η απελευθέρωση των δυνάμεων των ιδιωτών, των νέων, και της κοινωνίας συνολικά. Αυτό οδηγεί προς νέα επίπεδα παραγωγικότητας, ελκυστικότητας για επενδύσεις και βελτίωσης της ποιότητας ζωής. Οι χώρες που επιτυγχάνουν ή θα επιτύχουν τη σωστή χρήση των υπολογιστών στον κρατικό τομέα θα διαμορφώνουν τις κοινωνίες του αύριο, αναπτύσσονται δυναμικά και προσφέρουν υψηλό επίπεδο ποιότητας ζωής.

Η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις, όπως παρέχονται από τις πόλεις, έχει

αποδειχθεί ότι μπορεί να είναι ακόμη πιο σημαντική από τη συμβολή που μπορεί να έχει στην κεντρική διοίκηση. Αυτό οφείλεται στις συνήθως μεγαλύτερες ανάγκες για εισαγωγή νέων τεχνολογιών, αναδιοργάνωση υπηρεσιών και κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού σε δήμους σε σύγκριση με υπουργεία και οργανισμούς του κεντρικού δημόσιου τομέα. Επιπλέον, οι τοπικές κοινωνίες μπορούν να εκμεταλλευτούν καλύτερα τις νέες δυνατότητες των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών σε διαδικασίες που δυσκολότερα υιοθετούνται από τον κεντρικό δημόσιο τομέα, όπως η συμμετοχή των πολιτών σε δημόσια θέματα, η συνεργασία κοινωνικών ομάδων στην ανάπτυξη της πόλης, η ενίσχυση μικρών επιχειρήσεων ή η παροχή ενημέρωσης σε επισκέπτες για πολιτιστικά αξιοθέατα και δραστηριότητες. Αυτοί οι παράγοντες έχουν οδηγήσει στη δημιουργία των εννοιών της "Ψηφιακής Πόλης", της "Εξυπνης Πόλης" ή, πιο πρόσφατα, της "Ευφυούς Πόλης". Αυτές οι έννοιες ακριβώς αναδεικνύουν την ειδική σχέση και δυναμική μεταξύ της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Χαραλαμπίδης, 2021).

Σε επίπεδο κόστους, τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολλαπλά. Συγκεκριμένα στη Δανία, η ηλεκτρονική τιμολόγηση συνεισφέρει στην εξοικονόμηση 150 εκατομμυρίων ευρώ ετησίως, με τις επιχειρήσεις να εξοικονομούν επίσης 50 εκατομμύρια ευρώ ετησίως. Εάν εφαρμοστεί πανευρωπαϊκά, η ετήσια εξοικονόμηση μπορεί να ξεπεράσει τα 50 δισ. ευρώ. Επιπλέον, στην Ιταλία, τα ηλεκτρονικά συστήματα δημόσιων συμβάσεων έχουν περιορίσει δαπάνες άνω των 3 δισ. ευρώ.

Επιπλέον, οι διασυνοριακές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες επιτρέπουν στους πολίτες ελεύθερη κυκλοφορία στην ΕΕ. Σε περιπτώσεις μετεγκατάστασης πολιτών, είτε για επαγγελματικούς είτε για εργασιακούς λόγους, η πρόσβαση και η αξιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών γίνεται ευκολότερα και σε πιο σύντομους χρόνους. Έτσι, στα πλαίσια της στρατηγικής της, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υλοποιεί συγκεκριμένες δράσεις για την ανάπτυξη διασυνοριακών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Αυτές περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τη δημιουργία ευρωπαϊκών διαλειτουργικών πλατφορμών, όπως ένα κοινό πλαίσιο για τη διαχείριση της ηλεκτρονικής ταυτότητας των πολιτών, και την προώθηση της καινοτομίας μέσω της χρηματοδότησης πιλοτικών έργων μεγάλης κλίμακας (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2023).

Συγκεντρωτικά οι στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναλύονται ως εξής (Χαραλαμπίδης, 2021):

- Παροχή δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις που υπόκεινται σε διαρκή αναδιοργάνωση, με την εισαγωγή σύγχρονων, συνδεδεμένων πληροφοριακών συστημάτων και τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού και συγκεκριμένα: 1. Αυτοματοποιημένη παροχή υπηρεσιών με μία στάση, σε ένα δευτερόλεπτο, χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας, 2. Προδραστικότητα στην παροχή υπηρεσιών, με τον δήμο να παρέχει υπηρεσίες πριν από τη ζήτηση από τους πολίτες, 3. Εφαρμογή της αρχής «Once Only Principle», όπου τα στοιχεία των πολιτών ζητούνται μόνο μία φορά από το σύνολο του δημόσιου τομέα και 4. Πλήρης εξάλειψη της χρήσης χαρτιού τόσο στην εσωτερική λειτουργία των δήμων όσο και στις συναλλαγές με τους πολίτες.
- Ανοικτή, Συνεργατική Διακυβέρνηση: Σε κάθε επίπεδο αυτοδιοίκησης καθορίζονται τα δεδομένα που πρέπει να παρέχονται σε κάθε ενδιαφερόμενο πολίτη ή επιχείρηση, χωρίς κόστος ή με πολιτική χρέωσης σε περίπτωση που χρησιμοποιηθούν για εμπορικούς σκοπούς. Η οργάνωση και διάθεση ανοικτών δεδομένων από κάθε δήμο συνεισφέρει στην εγκαθίδρυση διαφάνειας και δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης, προωθώντας παράλληλα τη συμμετοχή επιχειρήσεων, επενδυτών και πολιτών στην γενικότερη ανάπτυξη και την ποιότητα ζωής στις τοπικές κοινωνίες. Ταυτόχρονα, υπάρχουν τοπικά συστήματα ηλεκτρονικής διαβούλευσης και κίνητρα για τη συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων, στον σχεδιασμό νέων υπηρεσιών του δήμου, καθώς και στην αντιμετώπιση κρίσιμων προβλημάτων με συνεργατικό τρόπο.
- Χρήση προηγμένης τεχνολογίας και αύξηση των δυνατοτήτων και των παρεχόμενων υπηρεσιών: Εκτός από την αυτοματοποίηση των υπαρχουσών υπηρεσιών των δήμων, η προηγμένη τεχνολογική πρόοδος προσφέρει δυνατότητες για νέες υπηρεσίες, οι οποίες μπορούν να υλοποιηθούν μέσω του συνδυασμού προηγμένων λύσεων πληροφορικής και επικοινωνιών. Αυτές οι καινοτόμες υπηρεσίες, που συνεχώς προκύπτουν σε πόλεις παγκοσμίως, φαίνεται να επιφέρουν σημαντική βελτίωση στην ποιότητα ζωής σε διάφορους τομείς, όπως: 1. Η ενίσχυση της μετακίνησης με δημόσια μέσα μεταφοράς, η αποτελεσματική διαχείριση των χώρων στάθμευσης, καθώς και η παροχή υπηρεσιών με βάση τη θέση (location-based services), 2. Η αποτελεσματική αποκομιδή και ανακύκλωση απορριμμάτων, η διαχείριση των υδάτινων πόρων

και των όμβριων υδάτων, 3. Η διασφάλιση της καθημερινής ασφάλειας των πολιτών και η αντιμετώπιση έκτακτων κρίσεων ή φυσικών καταστροφών, μέσω ειδικών αισθητήρων, 4. Η ηλεκτρονική εκπαίδευση ομάδων πολιτών, η επανακατάρτιση προσωπικού και η εύρεση εργασίας σε τοπικές επιχειρήσεις, 5. Η προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τοπικό επίπεδο, μέσω της συνεργασίας μεταξύ δήμων, επιμελητηρίων, ακαδημαϊκών ιδρυμάτων και νεοφυών επιχειρήσεων, 6. Η παροχή νέων ψηφιακών υπηρεσιών πληροφόρησης σε επισκέπτες και τουρίστες, χρησιμοποιώντας κινητές συσκευές και τεχνολογίες εικονικής και επαυξημένης πραγματικότητας, 7. Η αποδοτική διαχείριση και εξοικονόμηση ενέργειας σε δημόσια κτίρια και υποδομές, μέσω ειδικών συστημάτων αυτοματοποιημένου ελέγχου, 8. Η παροχή προσωποποιημένων υπηρεσιών πρόληψης και πρωτοβάθμιας περίθαλψης, μέσω εφαρμογών τηλε-διάγνωσης και τηλε-υγείας κ.ά.

Όπως προκύπτει από τις παραπάνω ενδεικτικές παρεμβάσεις, η ψηφιακή διακυβέρνηση σε επίπεδο δήμου δεν αποτελεί απλώς "την υιοθέτηση της πληροφορικής" ή στοχεύει μόνο στη "μείωση της γραφειοκρατίας", αλλά αποτελεί ουσιαστικό παράγοντα και κύριο μέσο για την αναμόρφωση της αυτοδιοίκησης, τη βιώσιμη ανάπτυξη των τοπικών κοινοτήτων και την ουσιαστική βελτίωση της ποιότητας ζωής (Χαραλαμπίδης, 2021).

1.3. Η στρατηγική της Ελλάδας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Το 2011, εγκρίθηκε στην Ελλάδα ο Νόμος 3979/2011 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, προβλέποντας, μεταξύ άλλων, την υιοθέτηση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από όλους τους φορείς του Δημοσίου, τη νομική και αποδεικτική ισχύ των ηλεκτρονικών εγγράφων, καθώς και τη θέσπιση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας μεταξύ δημόσιων φορέων, φυσικών και νομικών προσώπων. Ταυτόχρονα, ιδρύονται το Δίκτυο Δημόσιου Τομέα και η Ενιαία Αρχή Πληρωμής των Τηλεπικοινωνιακών Τελών του Δημοσίου. Η Ελλάδα διαθέτει μια εκσυγχρονισμένη Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η οποία βασίζεται στις αρχές της ανταγωνιστικότητας, της παραγωγικότητας, της εξωστρέφειας, της ανάπτυξης και της απασχόλησης (Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, 2016).

Η στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση της χώρας εντάσσεται στο πλαίσιο της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2016-2021 (ΕΨΣ), η οποία καταρτίστηκε και δημοσιεύτηκε τον Δεκέμβριο του 2016 από το νεοσύστατο Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, ειδικότερα δε από τη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής (ΓΓΨΠ). Η ΓΓΨΠ ιδρύθηκε λίγους μήνες πριν τη δημοσίευση της ΕΨΣ, με σκοπό να λειτουργήσει ως κεντρική δομή που θα είναι υπεύθυνη για τον σχεδιασμό, τον συντονισμό και την παρακολούθηση της υλοποίησης έργων ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα της Ελλάδας και γενικότερα στη χώρα. Αυτήν τη στιγμή, η ΓΓΨΠ εντάσσεται στο νέο υπουργείο, αναλαμβάνοντας τον κεντρικό σχεδιασμό, την προτεραιοποίηση, την έγκριση και την τεχνική εξειδίκευση των έργων ΤΠΕ όλων των φορέων του δημοσίου (ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ, 2018).

Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική διαμορφώνεται στο πλαίσιο του Ψηφιακού Θεματολογίου i2020, το οποίο αποτελεί πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η ΕΨΣ λειτουργεί ως οδηγός για την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας με στόχο την ένταξή της στον ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη μέχρι το 2021. Στόχοι της περιλαμβάνουν την αξιοποίηση των ΤΠΕ για την οικονομική ανάπτυξη και τη δημιουργία θέσεων εργασίας, τη βελτίωση της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και την αντιμετώπιση κοινωνικών και γεωγραφικών αποκλεισμών. Στο πλαίσιο αυτό, καθορίζονται επτά τομείς παρέμβασης και οι σχετικές προτεραιότητες, με επισημείωση του 5ου τομέα που επικεντρώνεται ουσιαστικά στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Στο συγκεκριμένο κείμενο, προβλέπεται ότι οι ΤΠΕ θα στηρίζουν μεταρρυθμίσεις για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και θα παρέχουν ολοκληρωμένες υπηρεσίες υψηλής ζήτησης σε πολίτες και επιχειρήσεις. Αναγνωρίζεται ότι πολλά έργα ΤΠΕ στην Ελλάδα μέχρι σήμερα υλοποιούνταν με βάση τη συμβατική γραμμική μεθοδολογία (waterfall), προσεγγίζοντας τα ως συνηθισμένα έργα του δημοσίου και παραβλέποντας τις ιδιαιτερότητες τους.

Σύμφωνα με μελέτες, όπως αυτή των The Standish Group (2015), αυτή η προσέγγιση συχνά οδηγεί σε αποτυχίες και σε χρονοβόρες και αδιέξοδες διαδικασίες που δεν συμβαδίζουν με τις ιδιαιτερότητες των έργων ΤΠΕ και τον κύκλο ζωής της τεχνολογίας. Επίσης, η έλλειψη ενός σύγχρονου και σταθερού πλαισίου για τα έργα ΤΠΕ, χωρίς κεντρικό σχεδιασμό, οδήγησε σε επαναλήψεις, επικαλύψεις και τη δημιουργία "σιλό"(The Standish Group International, 2015).

Γι' αυτόν τον λόγο, υπογραμμίζεται η ανάγκη για μια ριζική αλλαγή στον τρόπο σχεδιασμού και υλοποίησης έργων ΤΠΕ. Προτείνεται ο σχεδιασμός μικρότερων έργων, η υιοθέτηση ευέλικτης (agile) μεθοδολογίας υλοποίησης, η ολιστική αντιμετώπιση των έργων ΤΠΕ από την ανάλυση των αναγκών έως τις λύσεις, καθώς και η αξιοποίηση των ΤΠΕ στο δημόσιο με τον περιορισμό της σπατάλης και τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης πόρων και λύσεων. Επιπλέον, προτείνεται η υιοθέτηση μιας ανοιχτής πλατφόρμας, με τη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής να αναλαμβάνει την ευθύνη για την ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών και τον καθορισμό αρχών και τεχνικών υλοποίησης που θα επιτρέπουν την περαιτέρω αξιοποίηση και ανάπτυξη εφαρμογών σε κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία που παρέχεται (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016).

Σε αυτό το πλαίσιο και ως αποτέλεσμα των παραπάνω δυσλειτουργιών και στρατηγικών επιλογών, καθορίζονται επτά (7) προτεραιότητες, με αντίστοιχες επιμέρους ενέργειες υλοποίησής τους (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016):

- Δημιουργία ενιαίου σχεδιασμού και αποτελεσματικού μοντέλου υλοποίησης για τα νέα έργα
- Εκμετάλλευση των υποδομών νέφους (Cloud)
- Ανάπτυξη δομικών στοιχείων των Ψηφιακών Υπηρεσιών του Δημοσίου
- Επιβολή της διαλειτουργικότητας
- Βελτίωση των δημόσιων μητρώων και των ανοικτών δεδομένων
- Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις
- Υιοθέτηση οριζόντιων λύσεων για οριζόντια προβλήματα

Επιπλέον, στο κείμενο της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής, ορισμένες προτεραιότητες σε άλλους τομείς παρέμβασης έχουν άμεση ή έμμεση επίδραση στη Δημόσια Διοίκηση, επικεντρώνονται ειδικότερα στην ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών και την υλοποίηση περιφερειακών κέντρων αριστείας, στην προώθηση της ανοιχτής διακυβέρνησης, καθώς και στην ενίσχυση της ασφάλειας και της εμπιστοσύνης (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016):

- Συντονισμός των εθνικών δράσεων για την προαγωγή της Ενιαίας Ψηφιακής αγοράς
- Ανοιχτή διακυβέρνηση

- Προώθηση της χρήσης ψηφιακών υπηρεσιών σε τομείς γενικού ενδιαφέροντος και απομονωμένες περιοχές - κοινωνικές ομάδες
- Υιοθέτηση πιστοποιητικού προστασίας δεδομένων για υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους που φιλοξενούν υπηρεσίες του δημοσίου
- Ενίσχυση της ασφάλειας των κρίσιμων συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης

Μεταξύ των προτεραιοτήτων και των ενεργειών που περιγράφονται στον 5ο τομέα παρέμβασης, ορίζονται ως σημαντικότερες για την παροχή υπηρεσιών και την ενίσχυση των κορμών δομών, καθώς και για την περαιτέρω εξέλιξη και εκμετάλλευση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι ακόλουθες (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016):

- Ενιαία διαδικτυακή κυβερνητική πύλη (GOV.GR)
- Υποδομή διαλειτουργικότητας
- Κοινή e-αυθεντικοποίηση για όλες τις δημόσιες e-υπηρεσίες
- Δίκτυο Δημόσιου Τομέα,
- Σχεδιασμός και υλοποίηση ολοκληρωμένων ψηφιακών υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις, εστιάζοντας στις ανάγκες των τελικών χρηστών και είναι συμβατές με τα πρότυπα προσβασιμότητας, συνδυάζοντας την απλούστευση των διαδικασιών και των δράσεων μεταρρύθμισης, προτιμώντας τις υπηρεσίες με τον υψηλότερο όγκο συναλλαγών ετησίως,
- Η "έξυπνη" διασύνδεση υπάρχοντων συστημάτων με τρόπο που να επιτυγχάνεται πολλαπλασιαστικό αποτέλεσμα.

Σε αυτό το σημείο, είναι σημαντικό να υπογραμμιστεί το Νέο Πλαίσιο Παραγωγής Έργων ΤΠΕ του δημοσίου, όπως περιγράφεται στην προτεραιότητα «Ενιαίος σχεδιασμός και αποτελεσματικό μοντέλο υλοποίησης για τα νέα έργα» και αναλύεται λεπτομερώς στο αντίστοιχο παράρτημα της ΕΨΣ. Σύμφωνα με αυτό, θα ακολουθείται η διαδικασία του "Ενιαίου Σχεδιασμού" βασιζόμενη στις ακόλουθες αρχές (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016):

- Σχεδιασμός με την αρχή "Digital by Default" για όλα τα νέα έργα που αφορούν ψηφιακές υπηρεσίες, εφαρμόζοντας τις αρχές "Privacy by Design and by Default" του GDPR
- Κοινή χρήση και επαναχρησιμοποίηση λύσεων με περιορισμό της σπατάλης

- Σύναψη πλαισίων συμβάσεων και πιθανών παρεμβάσεων εξειδίκευσης στο πλαίσιο προμηθειών για ΤΠΕ, με σκοπό τον έλεγχο των δαπανών και τη βελτίωση των διαδικασιών προμηθειών
- Διασφάλιση διαλειτουργικότητας μέσω ανοικτών προτύπων, παροχής ανοικτών APIs (διεπαφών προγραμματισμού εφαρμογών) και ανάπτυξης δημόσιων SDKs (πακέτων ανάπτυξης λογισμικού)
- Ένταξη των ΤΠΕ σε δράσεις απλούστευσης διαδικασιών και μεταρρύθμισης
- Υλοποίηση μικρότερων έργων, όπου αυτό είναι δυνατόν, με έμφαση στα αποτελέσματα
- Διασφάλιση της βιωσιμότητας των έργων με μακροπρόθεσμη δέσμευση λειτουργίας και συγκεκριμένο πλάνο ενσωμάτωσής τους στο επιχειρησιακό περιβάλλον των φορέων.

Έχει δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στον περιορισμό του μεγέθους των έργων, με έμφαση στον σχεδιασμό που επικεντρώνεται στα αποτελέσματα και τους τελικούς χρήστες. Επιπλέον, υπογραμμίζεται η χρήση ευέλικτων μεθόδων υλοποίησης αντί της συμβατικής μεθοδολογίας waterfall, προκειμένου να εξασφαλίσει την έγκαιρη παράδοση των έργων που εξελίσσονται προς τη σωστή κατεύθυνση. Επιπλέον, αναγνωρίζεται η ανάγκη για άμεση διάγνωση των προβλημάτων, με την αρχή "fail early, fail fast." Όσον αφορά το μοντέλο διοίκησης έργων, καθορίζεται ότι θα ακολουθηθεί η δομή των Ενιαίων Ομάδων Έργου (IPTs), με στόχο να εμπλακούν ενεργά οι τελικοί δικαιούχοι σε όλες τις φάσεις του κύκλου ζωής των έργων και να ενισχυθεί η ανάληψη ιδιοκτησίας μετέπειτα.

Τέλος, πρέπει να επισημανθεί ότι πριν από την Εθνική Στρατηγική Πλατφόρμα Σύγχρονης Διακυβέρνησης και Διοίκησης (ΕΨΣ), η στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα περιγραφόταν στο προηγούμενο έγγραφο "Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020" (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2013), συνοδευόμενη από το "Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020" (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2014). Παρότι παρατηρείται έντονη ασυνέχεια στη Δημόσια Διοίκηση, αυτή αντικατοπτρίζεται επίσης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση της χώρας, όπως αναφέρεται παρακάτω. Παρόμοιες αναλύσεις προβάλλονται τόσο στην ΕΨΣ όσο και στα προηγούμενα επίσημα έγγραφα, ενώ κοινές προτεραιότητες και τρόποι παρέμβασης επίσης παρατηρούνται.

Σύμφωνα με την ΕΨΣ, προβλεπόταν ότι τα δύο αυτά έγγραφα που εξειδικεύονται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα καθίστανται επίκαιρα το πρώτο τρίμηνο του 2017, χωρίς ωστόσο να έχει πραγματοποιηθεί αυτό μέχρι και τις αρχές Δεκεμβρίου 2017. Η μη εξειδίκευση και επικαιροποίηση της ΕΨΣ καταδεικνύει ότι προς το παρόν δεν έχει τηρηθεί στην πράξη. Παράλληλα, εγκρίνονται έργα και δράσεις πληροφορικής στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Συνεργασίας ΕΣΠΑ 2014-2020 με τυπική, γραφειοκρατική, και όχι ουσιαστική διαδικασία ένταξής τους στην ΕΨΣ. Αυτό συμβαίνει παράλληλα με προσωποποιημένες πολιτικές παρεμβάσεις (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016).

Κεφάλαιο 2^ο:ΚΕΠ στην Ελλάδα: Δημιουργία, εξέλιξη και ο ρόλος τους στην εξυπηρέτηση των πολιτών

2.1. Δημιουργία και οργάνωση των ΚΕΠ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (εφεξής ΚΕΠ) ιδρύθηκαν το 2002 με το Νόμο 3013/2002 (Άρθρο 31-ΦΕΚ 102/Τεύχος Α/1-5-2002). Σύμφωνα με τον εν λόγω νόμο, η αποστολή των ΚΕΠ είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης έως την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες. Το έργο τους χαρακτηρίζεται ως καινοτόμος οργανισμός δημόσιας υπηρεσίας στην Ελλάδα (Chatzoglou, et al., 2013).

Σύμφωνα με το άρθρο 31 του ΦΕΚ 102 (Τεύχος Α, 1-5-2002), τα ΚΕΠ υπάγονται στον έλεγχο των Περιφερειών, των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, των Δήμων και των Κοινοτήτων. Ανάμεσα στις αρμοδιότητές τους συμπεριλαμβάνονται η ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τις συναλλαγές με το κράτος, η παραλαβή και ο έλεγχος αιτήσεων, καθώς και η διαβίβαση πλήρων φακέλων στις αρμόδιες υπηρεσίες για την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Επιπλέον, εκτελούν επιμέρους αρμοδιότητες όπως η επικύρωση διοικητικών εγγράφων, η θεώρηση υπογραφών, η χορήγηση παράβολων, κινητών επισήμων, υπεύθυνων δηλώσεων, και αποδείξεων φορολογικής ενημερότητας μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.

Η ιδέα των ΚΕΠ εμπνέεται από την επικράτηση του eGovernance σε πολλές ανεπτυγμένες χώρες και την ένταξη των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας στη διοίκηση, με σκοπό τη δημιουργία ενιαίων σημείων πρόσβασης για τις υπηρεσίες με πελατοκεντρική προσέγγιση. Τα ΚΕΠ παρέχουν υπηρεσίες μέσω πολλαπλών καναλιών, συμπεριλαμβανομένης της φυσικής παρουσίας, των τηλεφωνικών κέντρων, του διαδικτύου, των κινητών συσκευών και της δορυφορικής τηλεόρασης (Wimmer, 2002).

Το πρώτο ΚΕΠ ξεκίνησε τη λειτουργία του στην Πλατεία Συντάγματος στις 2 Ιουλίου του 2001, με την επίσημη έναρξη που πραγματοποίησε ο τότε Πρωθυπουργός, Κώστας Σημίτης. Αμέσως μετά, ο Δήμος Αθηναίων, υπό την ηγεσία της Ντόρας Μπακογιάννη, υλοποίησε το πρόγραμμα "Δίκτυο Αθήνα," το οποίο περιλάμβανε 7 ΚΕΠ και το τηλεφωνικό κέντρο 195. Στη συνέχεια, η ιδέα υιοθετήθηκε από τους δημάρχους της Θεσσαλονίκης, του Πειραιά και του Περιστεριού. Τα ΚΕΠ γρήγορα κέρδισαν την

υποστήριξη της κοινωνίας, καθώς αντιπροσώπευαν ένα σύγχρονο μέσο εξυπηρέτησης των πολιτών, ανταποκρινόμενο σε ανάγκες που μέχρι πρότινος το κράτος έδειχνε να παραμελεί. Αντιπροσώπευαν δηλαδή τη μετάβαση σε ένα νέο φορέα που ενίσχυε την πρόνοια τους κράτους και την ικανοποίηση των πολιτών. Αποτελούσαν αναγνωρίσιμο σύμβολο προόδου σε ένα πλαίσιο όπου το κράτος είχε περισσότερους από ένα εκατομμύριο υπαλλήλους, αλλά δεν παρείχε ικανοποιητική εξυπηρέτηση στον πολίτη. Η υιοθέτησή τους αντιμετωπίστηκε με ενθουσιασμό, καθιστώντας τα ΚΕΠ σημαντικό στοιχείο πολιτικής πρωτοπορίας και προώθησης της δημοκρατίας (Insider, 2021).

Στην Ελλάδα, η πρωτοβουλία αυτή ανακούφιζε την πίεση που ασκούνταν στην ευρύτερη κοινωνία από τον αυστηρό χαρακτήρα μιας ιδιόμορφης κρατικής καταπίεσης για κάθε μικρό αίτημα. Με έντονο ανθρωποκεντρικό προσανατολισμό (το κύριο μήνυμα ήταν: Τα έγγραφα να διακινούνται από τους πολίτες, όχι για αυτούς), εκμεταλλεύεται ευρέως τις νέες τεχνολογίες – τη στιγμή που η χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών στο δημόσιο τομέα ήταν ακόμα πρωτοποριακή – και διαθέτει προσωπικό που είναι νέο στην ηλικία, εκπαιδευμένο και ευγενικό. Δεν είναι έκπληξη που περίπου ένα εκατομμύριο πολίτες επισκέφθηκαν το πρώτο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών στην Πλατεία Συντάγματος μόνο κατά την πρώτη χρονιά λειτουργίας του (2001-2002). Στα επόμενα χρόνια, υπό την εποπτεία του τότε υφυπουργού Σταύρου Μπένου, τα ΚΕΠ αυξήθηκαν περίπου σε 400 και απέκτησαν θεσμική αξία. Με την επόμενη κυβέρνηση του Κώστα Καραμανλή, η οποία ολοκλήρωσε το έργο, δημιουργήθηκαν περίπου 600 ακόμα ΚΕΠ σε όλη τη χώρα τα οποία καλούνταν να αντιμετωπίσουν το έντονο γραφειοκρατικό στοιχείο των δημόσιων υπηρεσιών (Insider, 2021).

Τα ΚΕΠ έχουν αναλάβει περισσότερες από 400 διοικητικές διαδικασίες συμπεριλαμβανομένων την έκδοση διαβατηρίων, των θεωρήσεων αδειών οδήγησης, των πιστοποιητικών στρατιωτικής θητείας, πιστοποιητικών γεννήσεως, οικογενειακής κατάστασης, ποινικού μητρώου, καρτών μέσων μαζικής μετακίνησης, επιβατικών οχημάτων, διαδικασίες σχετικά με τις δημόσιες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες κ.ά. (Chatzoglou et al., 2013).

Τα ΚΕΠ έχουν λάβει την αναγνώριση "Ετικέτας καλής πρακτικής" στη διάσκεψη της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση το 2007, αναγνώριση που οφείλεται στη λειτουργικότητα, την αποτελεσματικότητα και την εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών. Τα ΚΕΠ παρέχουν πληροφορίες και υπηρεσίες σε πολλές γλώσσες για να εξυπηρετούν τους μη Ελληνόφωνους αλλοδαπούς (Chatzoglou et al., 2013).

Σχετικά με την οργάνωση των ΚΕΠ και τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, από την έρευνα των Chatzoglou et al (2013) προκύπτει ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων είναι μόνιμοι δημόσιοι υπάλληλοι, ενώ τα ΚΕΠ στελεχώνονται ανάλογα με τη ζήτηση, με τα πιο μικρά υποκαταστήματα να βρίσκονται σε περιοχές με χαμηλότερη επισκεψιμότητα και τα μεγαλύτερα σε πόλεις. Το κάθε ΚΕΠ εξυπηρετεί κατά μέσο όρο 60 πολίτες ημερησίως, με αριθμό που υπερβαίνει τους 1000 πολίτες σε πυκνοκατοικημένες περιοχές.

2.2. Η εξέλιξη των ΚΕΠ

Στα πλαίσια υλοποίησης της ψηφιακής ατζέντας της Ελλάδας, προκειμένου αυτή να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες κοινωνικές ανάγκες και στους στόχους του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης, δημιουργήθηκε το 2019 το gov.gr. Το gov.gr αποτελεί τη νέα ολοκληρωμένη διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους, πρωτοβουλία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και φιλοξενεί όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες των υπουργείων, φορέων, οργανισμών και ανεξάρτητων αρχών του Δημοσίου, οι οποίες ήδη παρέχονται μέσω του διαδικτύου, παρέχοντας στον πολίτη τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε αυτές. Ο τελικός στόχος είναι, με συνεχείς βελτιώσεις, το gov.gr να αναδειχθεί ως το κεντρικό ψηφιακό κέντρο εξυπηρέτησης, συγκεντρώνοντας όλες τις απαραίτητες υπηρεσίες για τις συναλλαγές των πολιτών με το Δημόσιο.

Το gov.gr αποτελεί ένα σημαντικό βήμα προόδου προς την κατεύθυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την ολοκληρωμένη και επιτυχημένη εφαρμογή του εγχειρήματος. Πρόκειται για μία πύλη η οποία σήμερα παρέχει 1643 υπηρεσίες που ανήκουν σε 11 διαφορετικές κατηγορίες υπηρεσιών όπως είναι η εκπαίδευση, η δικαιοσύνη, η υγεία, η οικογένεια, η εργασία και ασφάλιση κ.ά. Μόνο τον Δεκέμβριο του 2023 προστέθηκαν 38 νέες υπηρεσίες όπως το βιβλιάριο υγείας ζώου συντροφιάς, οι γενικές πληροφορίες διαχείρισης οφειλών, η αναζήτηση γνωμοδοτήσεων Αρείου Πάγου, η επώνυμη καταγγελία για διαδικτυακά παίγνια, η άδεια ίδρυσης φαρμακείου κ.ά. (gov.gr, 2023).

Το gov.gr λειτουργεί παράλληλα και συνδράμει στην ποιότητα των υπηρεσιών των ΚΕΠ. Πρόκειται στην ουσία για την ψηφιακή εξέλιξη των παρεχόμενων διοικητικών

υπηρεσιών προς τους πολίτες. Μέσω της πύλης οι πολίτες μπορούν να κλείσουν ψηφιακό ραντεβού στο myKEPlive και να εξυπηρετηθούν από υπάλληλο των ΚΕΠ προκειμένου για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους είτε για μία απλή διοικητική πληροφόρηση (gov.gr, 2023).

2.3. Ο ρόλος των ΚΕΠ στην εξυπηρέτηση των πολιτών

Τα ΚΕΠ είναι πλέον αναπόσπαστο κομμάτι στην καθημερινότητα των πολιτών καθώς εξυπηρετούν πληθώρα διοικητικών αιτημάτων σε σύντομο χρονικό διάστημα και με μικρό χρόνο αναμονής. Μέσω των ΚΕΠ, οι πολίτες μπορούν να διεκπεραιώσουν γρήγορα και εύκολα πλήθος υποθέσεων, όπως η έκδοση πιστοποιητικών, η υποβολή αιτήσεων για κοινωνικές παροχές, ή ακόμα και η ενημέρωση για δικαιώματα και υποχρεώσεις. Αυτή η δυνατότητα συγκέντρωσης υπηρεσιών σε έναν χώρο εξοικονομεί χρόνο και μειώνει την ταλαιπωρία, ιδιαίτερα για άτομα που δεν έχουν εύκολη πρόσβαση στις επιμέρους δημόσιες υπηρεσίες. Προκειμένου να αποτυπωθεί η συμβολή των ΚΕΠ στην εξυπηρέτηση των πολιτών πραγματοποιήθηκε μία ανασκόπηση επιστημονικών ερευνών οι οποίες μετρούσαν την ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες των ΚΕΠ και παρουσιάζονται ως εξής:

Στην έρευνα των Manolitzas et al (2010), στόχος ήταν να μετρηθεί το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τα ΚΕΠ στο χρονικό διάστημα από την 1η Δεκεμβρίου 2009 έως τις 20 Μαρτίου 2010. Για το σκοπό αυτό κατασκευάστηκε ένας δικτυακός ιστότοπος μέσω του οποίου οι πολίτες μπορούσαν να απαντήσουν σε ένα ψηφιακό ερωτηματολόγιο με 15 ερωτήσεις. Συλλέχθηκαν 730 ερωτηματολόγια, με τους περισσότερους συμμετέχοντες να είναι νέοι, ηλικίας 18 έως 35 ετών. Τα ευρήματα από την έρευνα ανέδειξαν ότι ο δείκτης ικανοποίησης των πολιτών από τα ΚΕΠ ήταν υψηλός (92,57), καθιστώντας τα ΚΕΠ γενικά επιτυχημένο έργο.

Η έρευνα των Chatzoglou et al (2013), αφορούσε την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών των ΚΕΠ. Συγκεντρώθηκαν δεδομένα από 221 ΚΕΠ στις 13 διοικητικές περιφέρειες της Ελλάδας. Από τα αποτελέσματα προέκυψε ικανοποιητική αξιολόγηση των υπηρεσιών των ΚΕΠ καθώς και η συνεισφορά τους στη μείωση της γραφειοκρατίας και την ενίσχυση της ικανοποίησης των πολιτών. Επίσης, οι πολίτες επισήμαναν κάποια μειονεκτήματα όπως τον συνωστισμό και τους χρόνους αναμονής.

Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε από τους Αυγέρη, Μπουραζάνη και Κοντογεώργο (2016), σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών στα ΚΕΠ της Βορείου Ελλάδος, αναδείχθηκε ότι οι πολίτες προτείνουν βελτιώσεις σε τομείς όπως η συνεργασία μεταξύ ΚΕΠ και άλλων Δημόσιων Υπηρεσιών, η κατάρτιση των εργαζομένων στα ΚΕΠ, και η εξυπηρέτηση από τους εργαζόμενους. Η έρευνα αποκάλυψε ότι οι πολίτες αντιμετωπίζουν ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια, τον τρόπο παροχής υπηρεσιών, και την τήρηση των χρονικών πλαισίων. Συνολικά, στη συγκεκριμένη έρευνα η ποιότητα των υπηρεσιών στα ΚΕΠ βαθμολογήθηκε χαμηλότερα από την προσδοκώμενη εκτίμηση κατά τη λήψη των υπηρεσιών.

Σύμφωνα με την έρευνα της Μοσχότη (2019), τα αποτελέσματα αναδεικνύουν πολλά σημαντικά ευρήματα. Οι πολίτες επιβεβαιώνουν υψηλό βαθμό επίγνωσης για τα ΚΕΠ (98%), ωστόσο, μόνο το 34% γνωρίζει τη δυνατότητα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ενώ το 23% γνωρίζει τη δυνατότητα διεκπεραίωσης υποθέσεων μέσω internet. Παρόλο που το 64% είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο με τις υπηρεσίες των ΚΕΠ, το πρόβλημα της ταχύτητας διεκπεραίωσης και η έλλειψη επαρκούς κατάρτισης του προσωπικού αποτελούν σημαντικά θέματα. Η συναισθηματική κατανόηση από τους υπαλλήλους και η ευγένεια επηρεάζουν θετικά την ικανοποίηση, ενώ η τεχνική υποδομή δεν κατέχει υψηλή βαρύτητα από τους πολίτες.

Συνολικά, τα ΚΕΠ ενσαρκώνουν την ιδέα μιας πιο ανθρωποκεντρικής και αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης, αναδεικνύοντας τη σημασία της άμεσης και φιλικής εξυπηρέτησης στην καθημερινότητα των πολιτών. Με συνεχή εκσυγχρονισμό και ενίσχυση, μπορούν να διαδραματίσουν ακόμα μεγαλύτερο ρόλο στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της σχέσης του πολίτη με το κράτος.

Από τις παραπάνω έρευνες προκύπτει γενικότερα μία ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ. Ωστόσο οι έρευνες θα πρέπει πάντα να λαμβάνονται υπόψιν σύμφωνα με το χρονικό πλαίσιο στο οποίο πραγματοποιήθηκαν. Έτσι για παράδειγμα διαφορετικά ήταν τα δεδομένα στα ΚΕΠ το 2010 και τελείως διαφορετικά το 2019. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον θα είχε λοιπόν η καταγραφή των απόψεων των πολιτών και η μέτρηση της αποτελεσματικότητας των ΚΕΠ για τα έτη από το 2020 και έπειτα. Η επέλευση της πανδημίας της Covid – 19 καθώς και η δημιουργία του gov.gr και η διασύνδεσή του με τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ έχουν μεταβάλει ριζικά την εξυπηρέτηση των πολιτών η οποία πραγματοποιείται κατά μεγάλο μέρος στον ψηφιακό κόσμο.

Κεφάλαιο 3^ο: Ικανοποίηση Πελατών – Θεωρία, σημαντικότητα και ερευνητικά δεδομένα

3.1. Θεωρητικό Πλαίσιο Ικανοποίησης Πελατών

Η θεωρία ικανοποίησης πελατών αποτελεί μία θεμελιώδη έννοια στο μάρκετινγκ και τη διαχείριση των επιχειρήσεων που επιδιώκει να κατανοήσει και να μετρήσει τον βαθμό στον οποίο οι πελάτες είναι ευχαριστημένοι με προϊόντα, υπηρεσίες ή εμπειρίες που παρέχονται από μια εταιρία ή οργανισμό. Η θεωρία ικανοποίησης πελατών βασίζεται σε διάφορες ψυχολογικές θεωρίες και θεωρίες μάρκετινγκ, όπως οι ακόλουθες (Hung & Wong, 2007):

Θεωρία Προσδοκίας: Αυτή η θεωρία υποδηλώνει ότι η ικανοποίηση των πελατών επηρεάζεται από την ασυμφωνία μεταξύ των προσδοκιών των πελατών και των αντιλήψεών τους για την πραγματική απόδοση του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Όταν η πραγματική απόδοση υπερβαίνει τις προσδοκίες, οι πελάτες είναι πιθανό να είναι ικανοποιημένοι. Αντίθετα, όταν η απόδοση υπολείπεται των προσδοκιών, μπορεί να προκύψει δυσαρέσκεια.

Θεωρία απόδοσης: Η θεωρία απόδοσης υποστηρίζει ότι οι πελάτες αποδίδουν τα αίτια της ικανοποίησης ή της δυσαρέσκειάς τους σε συγκεκριμένες πτυχές του προϊόντος, της υπηρεσίας ή της αλληλεπίδρασης με την εταιρεία. Αυτές οι αποδόσεις μπορούν να επηρεάσουν τη μελλοντική αγοραστική συμπεριφορά και τις αντιλήψεις για την επωνυμία.

Θεωρία ισότητας: Η θεωρία της ισότητας αναφέρει ότι οι πελάτες αξιολογούν τη «δικαιοσύνη» που υφίσταται στις σχέσεις ανταλλαγής που συνάπτουν με τις εταιρίες. Συγκεκριμένα, υπάρχει στάθμιση μεταξύ των οφελών που λαμβάνονται και της προσπάθειας ή του κόστους που δαπανάται. Έτσι, όταν οι πελάτες αισθάνονται ότι λαμβάνουν εύλογη αξία για την επένδυσή τους, η ικανοποίηση είναι πιθανό να αυξηθεί.

Θεωρία δύο παραγόντων του Herzberg: Η θεωρία του Herzberg υποδηλώνει ότι η ικανοποίηση και η δυσαρέσκεια επηρεάζονται από διαφορετικά σύνολα παραγόντων. Οι παράγοντες υγιεινής, όπως η ποιότητα των προϊόντων και η εξυπηρέτηση πελατών, αποτρέπουν τη δυσαρέσκεια όταν υπάρχει, αλλά δεν οδηγούν απαραίτητα σε ικανοποίηση. Παράγοντες κινήτρων, όπως η αναγνώριση και τα επιτεύγματα,

συμβάλλουν στην ικανοποίηση και στις θετικές εμπειρίες των πελατών (Alshmemri & Shahwan-Akl, 2017).

3.2. Η σημαντικότητα της ικανοποίησης του πελάτη

Η ικανοποίηση των πελατών είναι ένας κρίσιμος μοχλός της επιχειρηματικής επιτυχίας και της μακροπρόθεσμης κερδοφορίας. Η σημαντικότητα της ικανοποίησής τους εξυπηρετεί του εξής σκοπούς (Hamzah & Shamsudin, 2020):

Διατήρηση πελατών: Οι ικανοποιημένοι πελάτες είναι πιο πιθανό να παραμείνουν πιστοί σε μια εταιρεία και να συνεχίσουν να αγοράζουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της με την πάροδο του χρόνου. Τα υψηλά επίπεδα διατήρησης πελατών οδηγούν σε αυξημένα έσοδα και κερδοφορία μέσω επαναλαμβανόμενων εργασιών και μειωμένο κόστος απόκτησης πελατών.

Θετική φήμη με διαφήμιση από στόμα σε στόμα: Οι ικανοποιημένοι πελάτες είναι πιο πιθανό να συστήσουν μια εταιρεία σε άλλους και να μοιραστούν θετικές εμπειρίες μέσω από «στόμα σε στόμα» και διαδικτυακών κριτικών. Τα θετικά σχόλια των πελατών ενισχύουν τη φήμη και την αξιοπιστία της εταιρείας, προσελκύνοντας νέους πελάτες και ενισχύοντας την αφοσίωση στην επωνυμία.

Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα: Οι εταιρείες που προσφέρουν σταθερά υψηλά επίπεδα ικανοποίησης πελατών αποκτούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά. Οι ικανοποιημένοι πελάτες είναι λιγότερο επιρρεπείς σε ανταγωνιστικές προσφορές και διακυμάνσεις τιμών, καθιστώντας τους πιο ανθεκτικούς στη μετάβαση σε εναλλακτικές μάρκες ή παρόχους.

Αξία ζωής πελάτη: Η ικανοποίηση του πελάτη συμβάλλει στη μακροπρόθεσμη αξία της σχέσης με τον πελάτη αυξάνοντας την πιθανότητα επαναλαμβανόμενων αγορών και πρόσθετων ροών εσόδων, όπως ευκαιρίες cross-selling και upselling. Η μεγιστοποίηση της αξίας ζωής των πελατών είναι απαραίτητη για τη βιώσιμη ανάπτυξη και την κερδοφορία της επιχείρησης.

Περαιτέρω, η ικανοποίηση των πελατών επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες, όπως οι ακόλουθοι (Hanif, et al., 2010):

Ποιότητα και απόδοση προϊόντος: Οι πελάτες αναμένουν από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες να πληρούν ή να υπερβαίνουν τα ποιοτικά πρότυπα και τις προσδοκίες

απόδοσης τους. Η συνεπής παράδοση προσφορών υψηλής ποιότητας ενισχύει την ικανοποίηση και την αφοσίωση των πελατών.

Εξυπηρέτηση και υποστήριξη πελατών: Η αποτελεσματική εξυπηρέτηση και υποστήριξη πελατών διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην αντιμετώπιση ερωτημάτων πελατών, στην επίλυση προβλημάτων και στην οικοδόμηση θετικών σχέσεων με τους πελάτες. Οι ανταποκρινόμενες και εξατομικευμένες αλληλεπιδράσεις συμβάλλουν σε υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης και διατήρησης πελατών.

Αντίληψη τιμής και αξίας: Οι πελάτες αξιολογούν την αντιληπτή αξία των προϊόντων ή των υπηρεσιών σε σχέση με την τιμή τους. Η προσφορά ανταγωνιστικών τιμών και διαφανών πολιτικών τιμολόγησης μπορεί να ενισχύσει την αντίληψη της αξίας και την ικανοποίηση των πελατών.

Ευκολία και προσβασιμότητα: Οι πελάτες εκτιμούν την ευκολία πρόσβασης όταν αλληλεπιδρούν με εταιρείες και αγοράζουν προϊόντα ή υπηρεσίες. Οι απρόσκοπτες εμπειρίες σε όλα τα κανάλια, η πλοήγηση στον ιστότοπο και η ευκολία στις συναλλαγές συμβάλλουν στη συνολική ικανοποίηση και αφοσίωση.

3.3. Μοντέλα και μέθοδοι μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών

Η ικανοποίηση των πελατών είναι μια σημαντική παράμετρος που καθοδηγεί την αποδοτικότητα των επιχειρήσεων. Η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών βασίζεται συνήθως σε ερωτηματολόγια που δηλώνονται ή βασίζονται σε συνεντεύξεις, όπου οι χρήστες ή οι καταναλωτές καλούνται να εκφράσουν απόψεις σχετικά με δηλώσεις ή κλίμακες ικανοποίησης, χαρτογραφώντας διάφορες αλληλεπιδράσεις με τον πάροχο υπηρεσιών ή τον προμηθευτή του προϊόντος. Το ζήτημα της μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών έχει αποκτήσει ιδιαίτερη σημασία τα τελευταία χρόνια, με τους ερευνητές να προτείνουν νέα μοντέλα και μεθόδους για το σχεδιασμό, την εφαρμογή και την ανάλυση ερευνών ικανοποίησης πελατών (Kenett & Salini, 2011).

Ένα αρκετά δημοφιλές μοντέλο μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών είναι το μοντέλο Kano που χρησιμοποιείται ευρέως για την κατανόηση των απόψεων, των ανησυχιών ή/και των αναγκών των πελατών και τον αντίκτυπό τους στην ικανοποίηση των πελατών. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, οι ανάγκες των πελατών μπορούν να ομαδοποιηθούν σε τρεις κατηγορίες: βασικές ανάγκες, αναμενόμενες ανάγκες και

ανάγκες ενθουσιασμού. Οι βασικές ανάγκες και οι ανάγκες του ενθουσιασμού είναι ανείπωτες, αλλά οι αναμενόμενες ανάγκες εκφράζονται. Οι βασικές ανάγκες και οι αναμενόμενες ανάγκες είναι αναμενόμενες και οι ανάγκες ενθουσιασμού όχι. Ωστόσο, η ικανοποίηση των απροσδόκητων αναγκών των πελατών είναι σημαντική, αν και ορισμένες ανείπωτες ανάγκες είναι δύσκολο να εξηγηθούν ή να προβλεφθούν (Wang & Ji, 2010).

Το μοντέλο του Kano είναι πολύτιμο για την εξήγηση των ανθρώπινων αναγκών. Πιο συγκεκριμένα, ο Kano και οι συνεργάτες του υπέθεσαν ότι οι απαιτήσεις των πελατών θα μπορούσαν να ταξινομηθούν μέσω ερωτηματολογίων πελατών όπου μια ερώτηση αποτελείται από δύο μέρη: Πώς νιώθετε εάν ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό υπάρχει στο προϊόν ή την υπηρεσία (λειτουργικό); Πώς νιώθετε εάν ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό δεν υπάρχει στο προϊόν ή την υπηρεσία (δυσλειτουργικό); Οι απαντήσεις κυμαίνονται σε πέντε κλίμακες που ταξινομούνται ως εξής: μου αρέσει έτσι (1), πρέπει να είναι έτσι (2), είμαι ουδέτερος (3) μπορώ να ζήσω με αυτό τον τρόπο (4) και δεν μου αρέσει έτσι (5).

Μόλις συλλεχθούν οι απαντήσεις, ταξινομούνται σε μία από τις έξι κατηγορίες: A=Ελκυστική, M=Πρέπει να είναι, O=Μονοδιάστατη, I=Αδιάφορη, R=Αντιστροφή και Q=Αμφισβήτητη. Στη συνέχεια, τα αποτελέσματα ταξινομούνται σύμφωνα με τον πίνακα του Kano (Pizam, et al., 2016).

Κεφάλαιο 4^ο: Βιβλιογραφική ανασκόπηση επιστημονικών ερευνών σχετικά με το ρόλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πολιτών

Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε από τους Bernhard et al (2018), στόχος ήταν να διερευνηθεί εάν υπάρχει σχέση μεταξύ του βαθμού χρήσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους σουηδικούς δήμους και της αντιληπτής ικανοποίησης των πολιτών γενικά. Πρόκειται για μια μεγάλης κλίμακας ποσοτική μελέτη που βασίζεται σε έγκυρες και αξιόπιστες σουηδικές εθνικές έρευνες. Με βάση αυτές τις έρευνες, κατασκευάστηκε ένας νέος περιεκτικός δείκτης για τη μέτρηση του «βαθμού ψηφιοποίησης». Η ικανοποίηση των πολιτών μετρήθηκε χρησιμοποιώντας καθιερωμένους δείκτες που καλύπτουν τρεις διαστάσεις: ικανοποίηση από τη ζωή στο δήμο, ικανοποίηση από την απόδοση των κυβερνητικών δραστηριοτήτων (παρεχόμενες υπηρεσίες) και ικανοποίηση από τη διαφάνεια και την επιρροή.

Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του βαθμού ψηφιοποίησης σε έναν δήμο και της αντιληπτής ικανοποίησης των πολιτών του. Ο βαθμός ψηφιοποίησης σχετίζεται και με τις τρεις διαστάσεις της ικανοποίησης των πολιτών. Επιπλέον, αυτή η μελέτη δείχνει ότι η ισχύς αυτής της σχέσης είναι ισοδύναμη ή και ισχυρότερη από τη σχέση μεταξύ της ικανοποίησης των πολιτών και άλλων κρίσιμων παραγόντων, όπως το μορφωτικό επίπεδο και το διάμεσο εισόδημα.

Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε από τους Ma & Zheng (2019) μελετήθηκε η σχέση μεταξύ της αντικειμενικής απόδοσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την πλευρά της προσφοράς και των αντιλήψεων των πολιτών από την πλευρά της ζήτησης. Μεθοδολογικά πρόκειται για μια πολυεπίπεδη ανάλυση περισσότερων από 28.000 ερωτηθέντων σε 32 ευρωπαϊκές χώρες. Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκει θερμής αποδοχής από τους πολίτες. Τα διάφορα οφέλη που αντιλαμβάνονται οι πολίτες από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προέρχονται κυρίως από διαδικτυακές υπηρεσίες αντί της ηλεκτρονικής ενημέρωσης ή συμμετοχής και η κυβέρνηση θα πρέπει να δώσει μεγαλύτερη προσοχή στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών προκειμένου να αποφέρει περισσότερα οφέλη στους χρήστες της. Επίσης, η έρευνα αναφέρει ότι παρόλο που η κατάταξη μίας χώρας σε επίπεδο

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί προγνωστικό παράγοντα για την ικανοποίηση των πολιτών ωστόσο οι χώρες θα πρέπει να είναι επιφυλακτικές και να μην το θεωρούν ως δεδομένο.

Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε από τους Yaghoubi et al (2011) γίνεται αναφορά στη βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών που είναι η κύρια προσέγγιση που σχεδιάζεται να επιτευχθεί μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η έρευνα μελετά τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρόκειται για μία περιγραφική έρευνα και τα δεδομένα συλλέχθηκαν με τη χρήση ερωτηματολογίου. Στην έρευνα συμμετείχαν 402 πολίτες οι οποίοι αξιολόγησαν την απόδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω των γραφείων ΤΠΕ στο Mashhad, τη δεύτερη μεγαλύτερη πόλη του Ιράν. Σύμφωνα με τα ευρήματα αυτής της έρευνας, αν και το ικανοποιητικό επίπεδο των πελατών από την παράδοση, την ποικιλία και την προσβασιμότητα των υπηρεσιών είναι περισσότερο από το μέσο όρο, οι πελάτες ωστόσο δεν είναι ικανοποιημένοι με το προσωπικό των γραφείων ΤΠΕ.

Στη μελέτη που πραγματοποιήθηκε από τους Welch et al (2004), μελετήθηκε η συσχέτιση της χρήσης του διαδικτύου, της ικανοποίησης των πολιτών, της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της εμπιστοσύνης των πολιτών στην κυβέρνηση στις ΗΠΑ. Αρχικά εξετάστηκε η βιβλιογραφία σχετικά με το ζήτημα της εμπιστοσύνης και διερευνήθηκε το πως οι καινοτομίες στις τεχνολογίες των πληροφοριών μπορούν να λειτουργήσουν για να αλλάξουν την παραγωγή ή τη διατήρηση της εμπιστοσύνης.

Στη συνέχεια αναπτύχθηκαν υποθέσεις σχετικά με το πώς η εμπειρία των πολιτών με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η ικανοποίηση από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τους κυβερνητικούς ιστότοπους και η εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση συνδέονται αλληλένδετα. Επιπλέον, το μοντέλο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την ικανοποίηση από τη χρήση ιστότοπων ενσωματώνει τις απόψεις των πολιτών σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, τη διαφάνεια και τη διαδραστικότητα.

Χρησιμοποιώντας δεδομένα που ελήφθησαν από το Συμβούλιο Αριστείας στην Κυβέρνηση, αναπτύχθηκε και δοκιμάστηκε ένα μοντέλο πολλαπλών εξισώσεων δύο σταδίων που προβλέπει ταυτόχρονα την εμπειρία, την ικανοποίηση και την ικανοποίηση και εμπιστοσύνη. Τα ευρήματα υποδεικνύουν ότι η χρήση κυβερνητικών

ιστοσελίδων συνδέεται θετικά με την ικανοποίηση από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την ικανοποίηση του ιστότοπου και ότι η ικανοποίηση από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνδέεται θετικά με την εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση. Διαπιστώθηκε επίσης ότι ενώ οι πολίτες είναι γενικά ικανοποιημένοι με την ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών (διαφάνεια), υπάρχει κάποια δυσαρέσκεια με τη συναλλαγή και τη διαδραστικότητα των ιστοσελίδων. Συνοπτικά προέκυψε ότι οι στρατηγικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης - συναλλαγές, διαφάνεια και διαδραστικότητα - είναι σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν άμεσα την ικανοποίηση από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και έμμεσα την εμπιστοσύνη των πολιτών. Προέκυψε λοιπόν πως τα άτομα που χρησιμοποιούν κυβερνητικούς ιστότοπους δεν είναι μόνο κρίσιμοι καταναλωτές αλλά και πολίτες που έχουν υψηλές απαιτήσεις από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στην έρευνα των Chan et al (2021), μελετήθηκε η σχέση μεταξύ του σχεδιασμού των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με βάση μια πολυδιάστατη σύλληψη της υπηρεσίας, ορίστηκαν τρεις βασικές αντιλήψεις για τις υπηρεσίες, καθεμία από τις οποίες περιλαμβάνει διαφορετικά σχεδιαστικά χαρακτηριστικά, που επηρεάζουν από κοινού την αντιληπτή ποιότητα υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πολιτών με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με τους Chan et al, οι αντιλήψεις υπηρεσιών και τα αντίστοιχα σχεδιαστικά χαρακτηριστικά τους είναι: 1) αντιλήψεις για την βασική υπηρεσία—ακρίβεια, πληρότητα, ικανότητα αυτοεξυπηρέτησης και ευκολία, 2) αντιλήψεις για υπηρεσίες διευκόλυνσης — προσβασιμότητα, προστασία απορρήτου, προστασία ασφάλειας και υποστήριξη χρηστών και 3) αντιλήψεις για τις υπηρεσίες υποστήριξης — ικανότητα εξατομίκευσης και διαφάνεια.

Ακολούθως, δοκιμάστηκε το ερευνητικό μοντέλο χρησιμοποιώντας δεδομένα από έρευνα δύο σταδίων σε 3.065 χρήστες τριών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Χονγκ Κονγκ. Το Χονγκ Κονγκ είναι μια από τις πιο συνδεδεμένες πόλεις στον κόσμο (δηλαδή, το 100% του πληθυσμού καλύπτεται από δίκτυο κινητής τηλεφωνίας και δημόσια πρόσβαση στο Διαδίκτυο) και κατέχει την 18η θέση παγκοσμίως στην ανάπτυξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχοντας ένα κατάλληλο ερευνητικό πλαίσιο για αυτήν τη μελέτη. Τα ευρήματα αναμένεται να παράσχουν πληροφορίες σχετικά με τον αποτελεσματικό σχεδιασμό των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τη βελτίωση της ικανοποίησης των πολιτών.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι όλα τα χαρακτηριστικά σχεδιασμού συνέβαλαν στις αντίστοιχες αντιλήψεις για τις υπηρεσίες που επηρέασαν την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών που με τη σειρά τους επηρέασαν την ικανοποίηση των πολιτών. Η εύρεση μιας τριμερούς αλληλεπίδρασης μεταξύ των αντιλήψεων υπηρεσιών υποστήριξε τον συμπληρωματικό ρόλο τους στον επηρεασμό της αντιληπτής ποιότητας της υπηρεσίας. Περαιτέρω, τα ευρήματα αυτής της μελέτης αναμένεται να παράσχουν καθοδήγηση σε παρόμοιες χώρες με προηγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τη διαχείριση της εμπειρίας εξυπηρέτησης των πολιτών και επίσης θα βοηθήσουν τις λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες να προβλέψουν και να προετοιμαστούν για τις προκλήσεις στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Κεφάλαιο 5ο: Μεθοδολογία Έρευνας

5.1. Ερευνητικό μοντέλο SERVQUAL για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών

Το μοντέλο SERVQUAL είναι ένα δημοφιλές πλαίσιο που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση και τη διαχείριση της ποιότητας των υπηρεσιών. Αναπτύχθηκε από τους A. Parasuraman, Valarie Zeithaml και Leonard Berry τη δεκαετία του 1980, και βασίζεται στην υπόθεση ότι οι αντιλήψεις των πελατών για την ποιότητα των υπηρεσιών επηρεάζονται από την ασυμφωνία μεταξύ των προσδοκιών τους και της πραγματικής τους εμπειρίας από μια υπηρεσία. Το SERVQUAL προσδιορίζει πέντε βασικές διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών που παρουσιάζονται ως εξής (Parasuraman, et al., 1991):

Αξιοπιστία: Αυτή η διάσταση αναφέρεται στην ικανότητα του παρόχου υπηρεσιών να παρέχει υπηρεσίες με συνέπεια και ακρίβεια. Η αξιοπιστία αφορά την τήρηση των υποσχέσεων που δίνονται στους πελάτες σχετικά με την παροχή υπηρεσιών, όπως η έγκαιρη παράδοση ή η παροχή συγκεκριμένων πληροφοριών.

Ασφάλεια: Η ασφάλεια αφορά τη γνώση, την ευγένεια και την ικανότητα των υπαλλήλων υπηρεσιών να εμπνέουν εμπιστοσύνη στους πελάτες. Περιλαμβάνει στοιχεία όπως η ικανότητα, ο επαγγελματισμός, η ευγένεια και η αξιοπιστία των παρόχων υπηρεσιών.

Απτή διάσταση: Περιλαμβάνει τις φυσικές εγκαταστάσεις, τον εξοπλισμό, το προσωπικό και τα υλικά επικοινωνίας που σχετίζονται με την υπηρεσία. Επικεντρώνεται στην εμφάνιση των φυσικών εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού, του προσωπικού και άλλων υλικών που χρησιμοποιούνται για την παροχή της υπηρεσίας.

Ενσυναίσθηση: Αυτή η διάσταση σχετίζεται με τον βαθμό φροντίδας, εξατομικευμένης προσοχής και κατανόησης που προσφέρει ο πάροχος υπηρεσιών στους πελάτες του. Περιλαμβάνει την κατανόηση των αναγκών των πελατών και την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών για την κάλυψη αυτών των αναγκών.

Ανταπόκριση: Η ανταπόκριση αναφέρεται στην προθυμία των παρόχων υπηρεσιών να βοηθήσουν τους πελάτες και να παρέχουν άμεση εξυπηρέτηση. Περιλαμβάνει πτυχές

όπως η προθυμία του προσωπικού να απαντήσει σε ερωτήματα ή παράπονα πελατών άμεσα και αποτελεσματικά.

Αυτές οι διαστάσεις παρέχουν συλλογικά ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο για την αξιολόγηση και τη διαχείριση της ποιότητας των υπηρεσιών. Τώρα, όσον αφορά το πώς αυτές οι μεταβλητές επηρεάζουν τα δίκτυα ακολουθεί η εξής ανάλυση:

Αξιοπιστία: Στις υπηρεσίες δικτύου, η αξιοπιστία είναι πρωταρχικής σημασίας. Η αξιοπιστία του δικτύου διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες είναι σταθερά διαθέσιμες και ότι η μετάδοση δεδομένων είναι αξιόπιστη. Για παράδειγμα, στις τηλεπικοινωνίες, οι πελάτες αναμένουν ελάχιστο χρόνο διακοπής λειτουργίας και αδιάλειπτη συνδεσιμότητα. Η αξιοπιστία είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση της ικανοποίησης και της εμπιστοσύνης των πελατών στις υπηρεσίες δικτύου.

Ασφάλεια: Η ασφάλεια στις υπηρεσίες δικτύου περιλαμβάνει τη διασφάλιση ότι οι πελάτες αισθάνονται σίγουροι για την ασφάλεια και την απόδοση του δικτύου. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει μέτρα όπως ισχυρά πρωτόκολλα κυβερνοασφάλειας, διαφανείς συμφωνίες επιπέδου υπηρεσιών (SLA) και καταρτισμένο προσωπικό υποστήριξης. Οι πελάτες χρειάζονται διαβεβαίωση ότι τα δεδομένα τους είναι ασφαλή και ότι το δίκτυο μπορεί να χειριστεί αποτελεσματικά τις απαιτήσεις τους.

Απτή διάσταση: Η απτή διάσταση στις υπηρεσίες δικτύου περιλαμβάνουν τη φυσική υποδομή, τον εξοπλισμό και τις διεπαφές χρήστη. Αυτό περιλαμβάνει στοιχεία όπως ο σχεδιασμός συσκευών δικτύωσης, η φιλικότητα προς τον χρήστη των συστημάτων διαχείρισης δικτύου και η αισθητική των φυσικών εγκαταστάσεων. Τα υλικά συνεισφέρουν στη συνολική αντίληψη της ποιότητας και του επαγγελματισμού στις υπηρεσίες δικτύου.

Ενσυναίσθηση: Η ενσυναίσθηση στις υπηρεσίες δικτύου περιλαμβάνει την κατανόηση και την αντιμετώπιση των μοναδικών αναγκών και ανησυχιών των πελατών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την προσφορά προσαρμοσμένων λύσεων, την παροχή σαφούς επικοινωνίας σχετικά με αλλαγές ή διακοπές υπηρεσιών και αλληλεπιδράσεις με ενσυναίσθηση υποστήριξης πελατών. Η ενσυναίσθηση ενισχύει τις ισχυρότερες σχέσεις μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών και των πελατών, ενισχύοντας την ικανοποίηση και την αφοσίωση.

Ανταπόκριση: Η ανταπόκριση στις υπηρεσίες δικτύου συνεπάγεται την άμεση αντιμετώπιση ερωτήσεων, ζητημάτων και αιτημάτων εξυπηρέτησης πελατών. Αυτό

περιλαμβάνει την έγκαιρη αντιμετώπιση προβλημάτων και επίλυση προβλημάτων δικτύου, καθώς και τον αποτελεσματικό χειρισμό των σχολίων και των παραπόνων των πελατών. Η ανταπόκριση δείχνει μια δέσμευση για την ικανοποίηση των πελατών και βοηθά στον μετριασμό πιθανών διαταραχών ή δυσαρέσκειας των υπηρεσιών.

Συνοπτικά, οι διαστάσεις της αξιοπιστίας, της διασφάλισης, της απτής διάστασης, της ενσυναίσθησης και της ανταπόκρισης της SERVQUAL παρέχουν ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο για την αξιολόγηση και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών στις υπηρεσίες δικτύου. Αντιμετωπίζοντας αυτές τις μεταβλητές, οι πάροχοι υπηρεσιών μπορούν να βελτιώσουν την ικανοποίηση των πελατών, την αφοσίωση και τη συνολική αντιληπτή ποιότητα των προσφορών του δικτύου τους.

5.2. Σχεδιασμός ερωτηματολογίου με τη βοήθεια των μεταβλητών του μοντέλου SERVQUAL

Στη συνέχεια ακολουθεί ο σχεδιασμός των ερωτήσεων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της παρούσας έρευνας. Συγκεκριμένα, για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών των ΚΕΠ κρίθηκε δόκιμη η χρήση του μοντέλου SERVQUAL. Ακολούθως παρουσιάζεται ο σχεδιασμός των ερωτήσεων ανά μεταβλητή του μοντέλου SERVQUAL:

Αξιοπιστία:

1. Οι πληροφορίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ είναι ακριβείς και αξιόπιστες
2. Αντιμετωπίζετε συχνά προβλήματα με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών στα ΚΕΠ
3. Έχετε αντιμετωπίσει περιπτώσεις όπου οι υποσχεθείσες υπηρεσίες δεν παραδόθηκαν έγκαιρα στα ΚΕΠ
4. Είστε ικανοποιημένος με τη συνέπεια της παροχής υπηρεσιών στα ΚΕΠ

Ασφάλεια:

1. Αισθάνεστε σίγουροι για τις γνώσεις και την εξειδίκευση του προσωπικού στα ΚΕΠ
2. Το προσωπικό των ΚΕΠ χαρακτηρίζετε από επαγγελματισμό και ευγένεια προς τους πολίτες

3. Τα προσωπικά σας στοιχεία διαχειρίζονται με ασφάλεια και εμπιστευτικότητα από τα ΚΕΠ
4. Έχετε λάβει επαρκή βοήθεια και καθοδήγηση από μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ
5. Η αξιοπιστία των ΚΕΠ καλύπτει πλήρως τις ανάγκες σας

Απτή Διάσταση:

1. Τα ΚΕΠ διακρίνονται για την καλή φυσική εμφάνιση και την καθαριότητα των εγκαταστάσεων
2. Η σήμανση και οι οδηγίες εντός των ΚΕΠ είναι σαφείς και χρήσιμες
3. Είστε ικανοποιημένος από τη διαθεσιμότητα και τη λειτουργικότητα των συστημάτων αυτοεξυπηρέτησης ή διαδικτυακών πυλών στα ΚΕΠ
4. Έχετε αντιμετωπίσει προβλήματα με τον εξοπλισμό ή την τεχνολογία που χρησιμοποιείται στα ΚΕΠ
5. Πιστεύετε ότι τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών είναι επαρκώς εξοπλισμένα για να καλύψουν τις ανάγκες των επισκεπτών

Ενσυναίσθηση:

1. Τα μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ κατανοούν τις ατομικές σας ανάγκες και ανησυχίες
2. Έχετε λάβει εξατομικευμένη βοήθεια ή προσαρμοσμένες λύσεις στα ερωτήματά σας στα ΚΕΠ
3. Υπάρχει αυξημένο επίπεδο προσοχής και ανταπόκρισης των μελών του προσωπικού στις ερωτήσεις ή τα αιτήματά σας
4. Αισθάνεστε ότι τα μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ ενδιαφέρονται πραγματικά για την ικανοποίηση και την ευημερία σας
5. Έχετε αντιμετωπίσει περιπτώσεις όπου τα μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ έκαναν ότι περνούσε από το χέρι τους για να σας εξυπηρετήσουν

Ανταπόκριση:

1. Αντιμετωπίζονται έγκαιρα τα ερωτήματα ή τα αιτήματά σας όταν επισκέπτεστε τα ΚΕΠ

2. Αντιμετωπίσατε δυσκολίες για να επικοινωνήσετε με ένα μέλος του προσωπικού ή να λάβετε βοήθεια στα ΚΕΠ
3. Είστε ικανοποιημένος με την έγκαιρη απάντηση στα email σας ή τις τηλεφωνικές σας κλήσεις από τα ΚΕΠ
4. Τα ΚΕΠ χαρακτηρίζονται συνολικά για την αποτελεσματικότητα στην επίλυση των προβλημάτων των πολιτών
5. Θα πρότεινα σε άλλους τις υπηρεσίες των ΚΕΠ

5.3. Παρουσίαση του ερευνητικού δείγματος και της κλίμακας Likert

Ένα ερευνητικό δείγμα αναφέρεται σε ένα υποσύνολο ατόμων, αντικειμένων ή γεγονότων που επιλέγονται από έναν μεγαλύτερο πληθυσμό για να συμμετάσχουν σε μια μελέτη. Στην έρευνα, είναι συχνά μη πρακτικό ή αδύνατο να μελετηθεί ολόκληρος ο πληθυσμός λόγω περιορισμών όπως ο χρόνος, οι πόροι και η προσβασιμότητα. Επομένως, οι ερευνητές επιλέγουν ένα δείγμα που μπορεί να αντιπροσωπεύει τον ευρύτερο πληθυσμό, επιτρέποντάς τους να εξάγουν συμπεράσματα. Το δείγμα θα πρέπει να αντικατοπτρίζει ιδανικά την ποικιλομορφία και τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού για να διασφαλίζεται ότι τα ευρήματα είναι γενικεύσιμα και έγκυρα.

Η διαδικασία επιλογής ενός δείγματος έρευνας συνήθως περιλαμβάνει τον προσδιορισμό της μεθόδου δειγματοληψίας και του μεγέθους του δείγματος. Οι ερευνητές μπορούν να επιλέξουν μεταξύ της δειγματοληψίας πιθανοτήτων, όπου κάθε μέλος του πληθυσμού έχει ίσες πιθανότητες να επιλεγεί (π.χ., τυχαία δειγματοληψία), ή της δειγματοληψίας μη πιθανοτήτων, όπου η επιλογή βασίζεται σε κριτήρια όπως η ευκολία ή η κρίση (π.χ. ευκολία ή σκόπιμη δειγματοληψία). Η επιλεγμένη μέθοδος εξαρτάται από τους ερευνητικούς στόχους, τον σχεδιασμό της μελέτης και τη διαθεσιμότητα του πληθυσμού. Βασικοί παράγοντες όπως το μέγεθος του δείγματος, η τυχαιότητα και η αντιπροσωπευτικότητα είναι κρίσιμοι για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας και της ακρίβειας των αποτελεσμάτων της έρευνας (Teddlie & Yu, 2007).

Στην παρούσα έρευνα, το ερευνητικό δείγμα αποτέλεσαν 315 πολίτες, χρήστες των υπηρεσιών των ΚΕΠ. Οι πολίτες προέρχονται από όλα τα μέρη της Ελλάδος και επιλέχθηκαν τυχαία (τυχαία δειγματοληψία). Η επαφή με τους πολίτες πραγματοποιήθηκε μέσω email. Συγκεκριμένα, τους στάλθηκε ένας σύνδεσμος που

οδηγούσε στο ερωτηματολόγιο και συγκεκριμένα στην πλατφόρμα Google Forms. Οι απαντήσεις των πολιτών δόθηκαν με τη χρήση πενταβάθμιας κλίμακας Likert (1= διαφωνώ απόλυτα, 2= διαφωνώ, 3= ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, 4=συμφωνώ, 5= συμφωνώ απόλυτα).

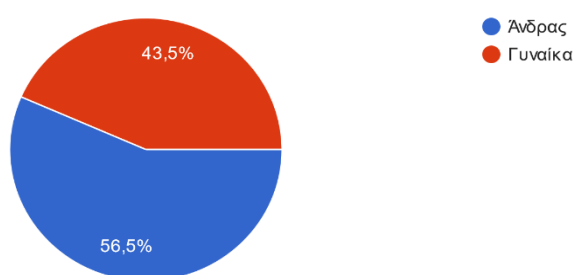
Η κλίμακα Likert είναι μια ευρέως χρησιμοποιούμενη ψυχομετρική κλίμακα για τη μέτρηση στάσεων, απόψεων και αντιλήψεων. Αναπτύχθηκε από τον ψυχολόγο Rensis Likert το 1932, και αποτελείται συνήθως από μια σειρά δηλώσεων στις οποίες οι ερωτηθέντες υποδεικνύουν το επίπεδο συμφωνίας ή διαφωνίας τους σε συμμετρική κλίμακα, που συχνά κυμαίνεται από "διαφωνώ απόλυτα" έως "συμφωνώ απόλυτα". Η κλίμακα Likert επιτρέπει στους ερευνητές να ποσοτικοποιήσουν τις υποκειμενικές εμπειρίες και τα συναισθήματα. Χρησιμοποιείται συχνά σε έρευνες κοινωνικών επιστημών, έρευνες και μελέτες αγοράς, επειδή προσφέρει έναν απλό τρόπο αποτύπωσης της έντασης των συναισθημάτων και των απόψεων.

Ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα της κλίμακας Likert είναι η ικανότητά της να μετράει πολύπλοκα φαινόμενα με τυποποιημένο τρόπο, καθιστώντας ευκολότερη τη σύγκριση των αποκρίσεων σε διαφορετικούς πληθυσμούς. Ωστόσο, είναι σημαντικό να αναγνωριστεί ότι οι κλίμακες Likert μπορεί μερικές φορές να εισάγουν προκαταλήψεις, όπως μεροληψία κεντρικής τάσης (όπου οι ερωτηθέντες αποφεύγουν τις ακραίες απαντήσεις) ή μεροληψία συναίνεσης (όπου οι ερωτηθέντες τείνουν να συμφωνούν με δηλώσεις). Παρά τους περιορισμούς αυτούς, η κλίμακα Likert παραμένει ένα εξαιρετικά αποτελεσματικό εργαλείο για τη συλλογή δεδομένων στάσεων τόσο στην ποιοτική όσο και στην ποσοτική έρευνα (Joshi, et al., 2015).

Κεφάλαιο 6ο: Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έρευνας

6.1. Παρουσίαση πρώτης ενότητας

Την πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου αποτέλεσαν τα δημογραφικά δεδομένα των συμμετεχόντων. Συγκεκριμένα η πρώτη ερώτηση ζητούσε από τους συμμετέχοντες να δηλώσουν το φύλο τους. Από τις απαντήσεις προέκυψε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήταν άνδρες σε ποσοστό 56,5% όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:



Γράφημα 1 Φύλο συμμετεχόντων

Επιπλέον, στις επόμενες ερωτήσεις οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν για την ηλικία, την επαγγελματική τους κατάσταση, το μορφωτικό τους επίπεδο και τον τόπο κατοικίας τους. Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι οι συμμετέχοντες είχαν μέσο όρο ηλικίας τα 47 έτη, στην πλειοψηφία τους ήταν δημόσιοι υπάλληλοι (51,1%) και απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (50,8%). Στο γράφημα που ακολουθεί απεικονίζεται το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων:

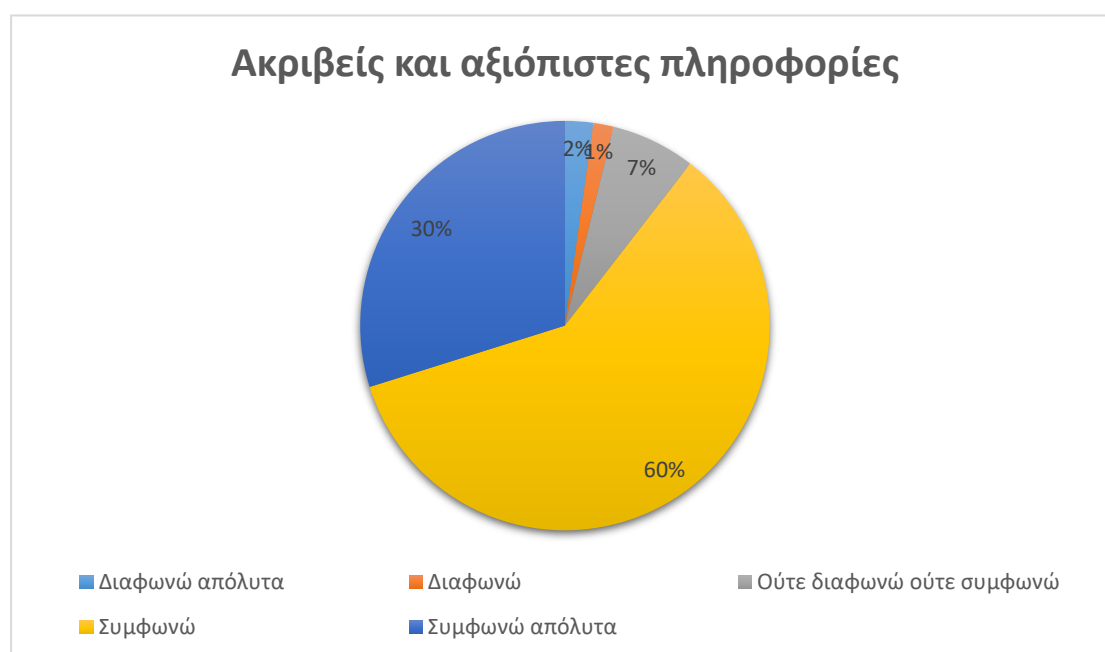


Γράφημα 2 Μορφωτικό επίπεδο συμμετεχόντων

Τέλος, σχετικά με τον τόπο κατοικίας των συμμετεχόντων καταγράφηκαν μέρη από όλη την Ελλάδα με μεγαλύτερη συμμετοχή από την Ηγουμενίτσα, τη Θεσσαλονίκη, την Αθήνα και τα Ιωάννινα.

6.2. Παρουσίαση δεύτερης ενότητας

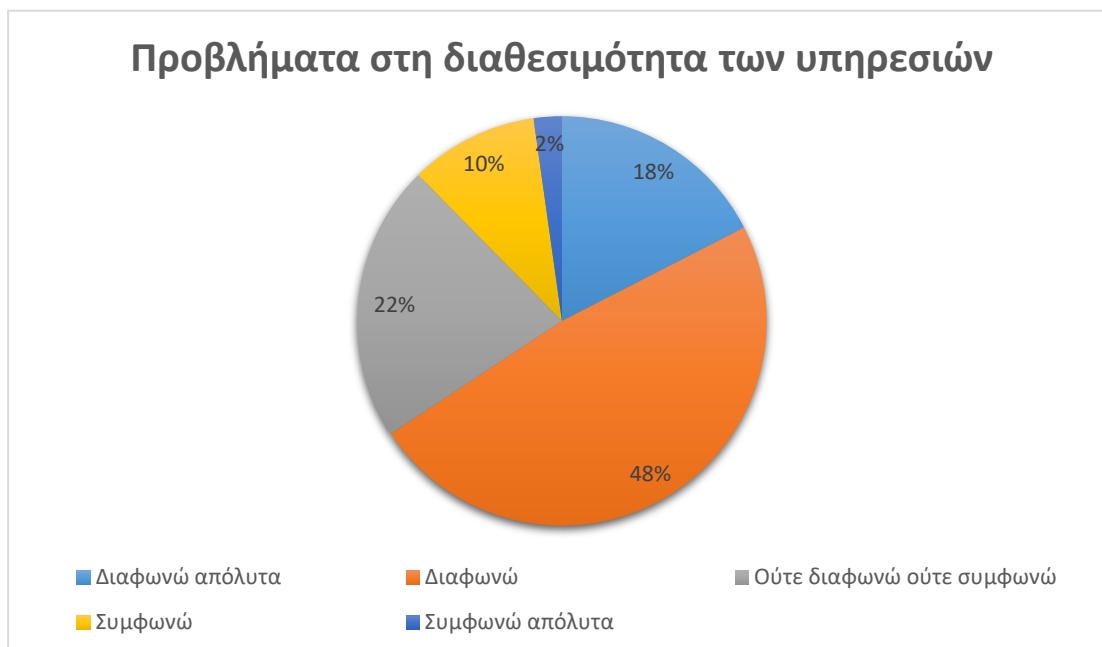
Η δεύτερη ενότητα μετράει την αξιοπιστία των ΚΕΠ και απαρτίζεται από 4 ερωτήσεις. Στην πρώτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Οι πληροφορίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ είναι ακριβείς και αξιόπιστες». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων συμφωνεί σε ποσοστό 60% ενώ μόλις το 1% διαφωνεί και το 2% διαφωνεί απόλυτα όπως προκύπτει και από το ακόλουθο γράφημα:



Γράφημα 3 Ακρίβεια και Αξιοπιστία πληροφοριών των ΚΕΠ

Στη δεύτερη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Αντιμετωπίζετε συχνά προβλήματα με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών στα ΚΕΠ». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων διαφωνεί σε αυτή τη δήλωση σε ποσοστό 48%, ένα μεγάλο ποσοστό (22%) απάντησε πως ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί ενώ μόλις το 12% απάντησαν

θετικά και συγκεκριμένα ότι συμφωνούν (10%) ή συμφωνούν απόλυτα (2%), όπως προκύπτει και από το ακόλουθο γράφημα:



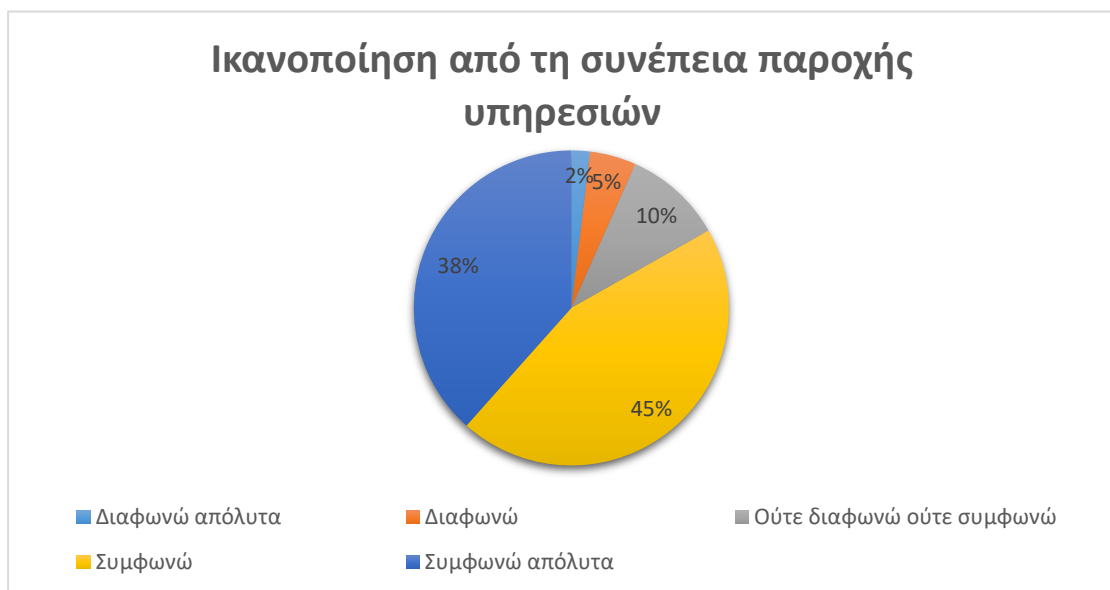
Γράφημα 4 Προβλήματα στη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών των ΚΕΠ

Στην τρίτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Έχετε αντιμετωπίσει περιπτώσεις όπου οι υποσχεθείσες υπηρεσίες δεν παραδόθηκαν έγκαιρα στα ΚΕΠ». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων σε ποσοστό 48% διαφωνεί με αυτή τη δήλωση ενώ αρκετά μεγάλο είναι και το ποσοστό αυτών που διαφωνούν απόλυτα και συγκεκριμένα 22%. Αντίθετα μόλις το 8% δήλωσε ότι συμφωνεί ενώ το 4% ότι συμφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:



Γράφημα 5 Μη έγκαιρη παράδοση υπηρεσιών από τα ΚΕΠ

Στην τέταρτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Είστε ικανοποιημένος με τη συνέπεια της παροχής υπηρεσιών στα ΚΕΠ». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε ότι συμφωνεί σε ποσοστό 45% ενώ αρκετά μεγάλο ποσοστό, και συγκεκριμένα 38% συμφωνεί απόλυτα. Αντίθετα μόλις το 5% δήλωσε ότι διαφωνεί και το 2% ότι διαφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:



Γράφημα 6 Ικανοποίηση πολιτών από τη συνέπεια των ΚΕΠ

6.3. Παρουσίαση τρίτης ενότητας

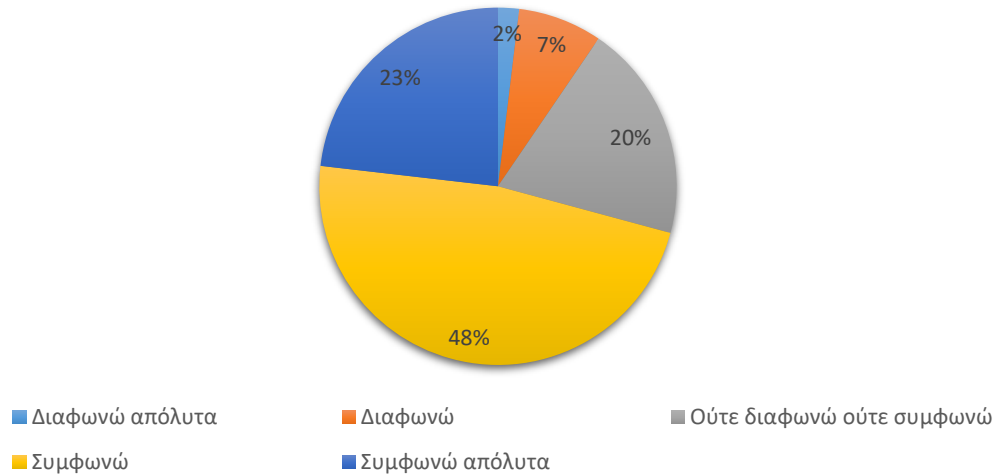
Στην πρώτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Αισθάνεστε σίγουροι για τις γνώσεις και την εξειδίκευση του προσωπικού στα ΚΕΠ». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε πως συμφωνεί σε ποσοστό 44%. Επίσης, σε ποσοστό 26% οι συμμετέχοντες δήλωσαν πως ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ενώ το 10% δήλωσε ότι διαφωνεί και μόλις το 3% ότι διαφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:



Γράφημα 7 Σιγουριά των πολιτών για τις γνώσεις και την εξειδίκευση του προσωπικού των ΚΕΠ

Στη δεύτερη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Το προσωπικό των ΚΕΠ χαρακτηρίζετε από επαγγελματισμό και ευγένεια προς τους πολίτες». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε ότι συμφωνεί σε ποσοστό 48% ενώ μεγάλο ήταν και το ποσοστό αυτών που συμφωνούν απόλυτα και συγκεκριμένα σε ποσοστό 23%. Επίσης, αρκετά μεγάλο ποσοστό δήλωσε πως ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί (20%) ενώ μόλις το 7% δήλωσε ότι διαφωνεί όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:

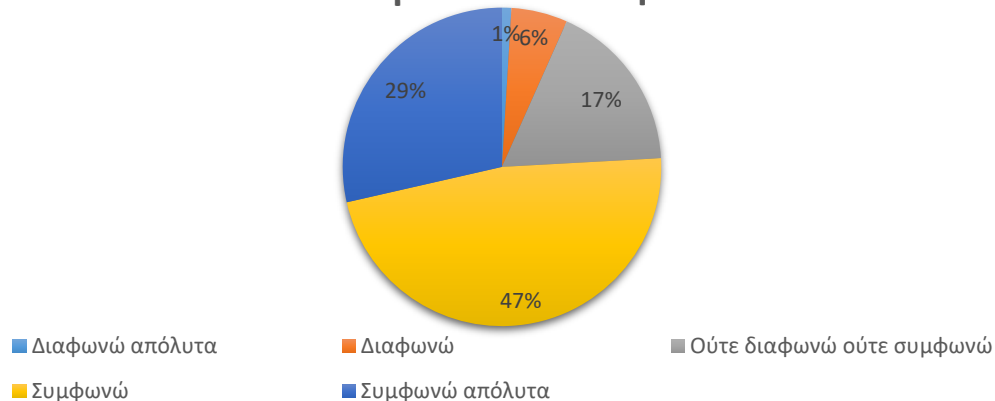
Επαγγελματισμός και ευγένεια προς τους πολίτες



Γράφημα 8 Επαγγελματισμός και ευγένεια του προσωπικού των ΚΕΠ

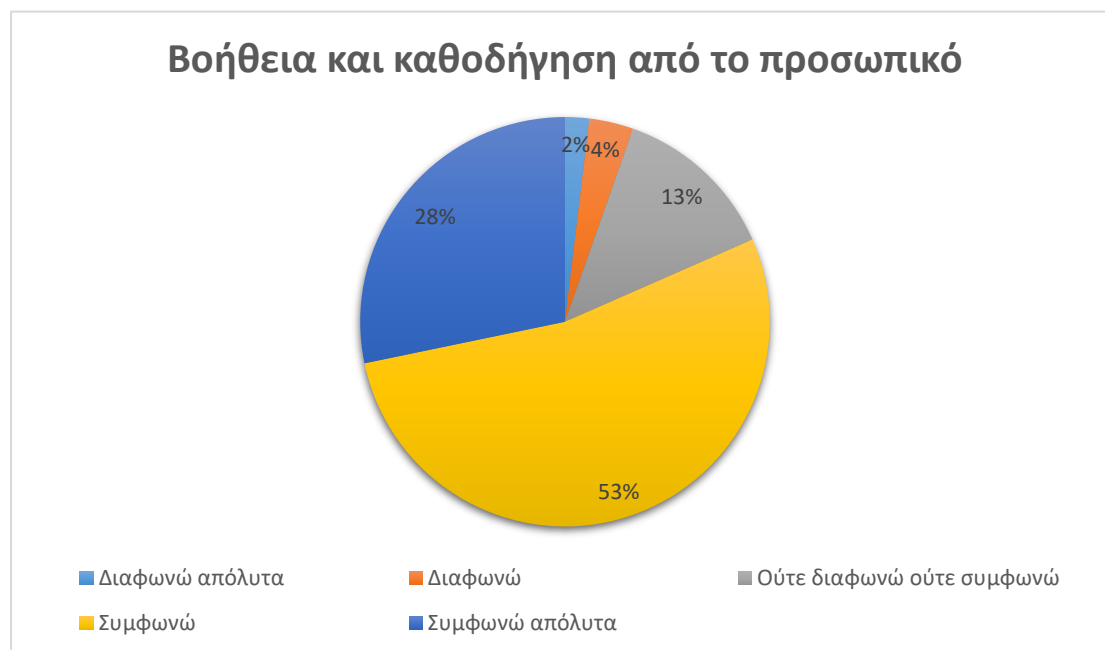
Στην τρίτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Τα προσωπικά σας στοιχεία διαχειρίζονται με ασφάλεια και εμπιστευτικότητα από τα ΚΕΠ». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε ότι συμφωνεί σε ποσοστό 47% ενώ μεγάλο ήταν και το ποσοστό αυτών που συμφωνούν απόλυτα και συγκεκριμένα σε ποσοστό 29%. Αντίθετα μόλις το 6% δήλωσε ότι διαφωνεί και το 1% ότι διαφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:

Ασφαλής διαχείριση προσωπικών δεδομένων και εμπιστευτικότητα



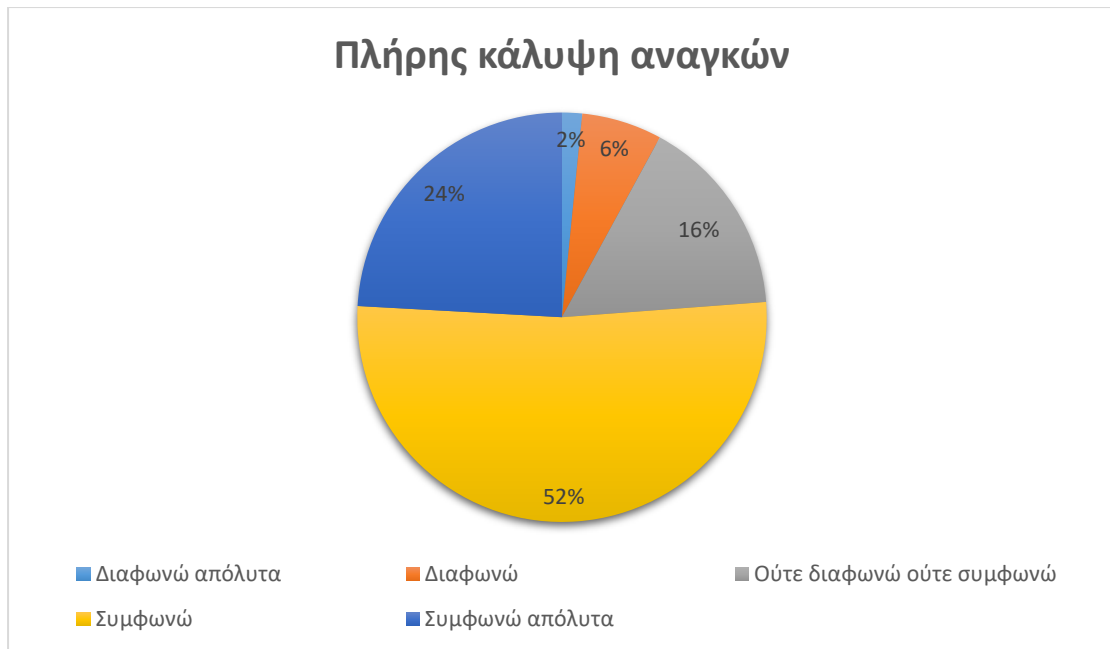
Γράφημα 9 Ασφάλεια και εμπιστευτικότητα στη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πολιτών από τα ΚΕΠ

Στην τέταρτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Έχετε λάβει επαρκή βοήθεια και καθοδήγηση από μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως οι περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες, και συγκεκριμένα το 53%, δήλωσαν ότι συμφωνούν ενώ μεγάλο ήταν και το ποσοστό αυτών που συμφωνούν απόλυτα (28%). Αντίθετα μόλις το 4% δήλωσε ότι διαφωνεί και το 2% ότι διαφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:



Γράφημα 10 Βοήθεια και καθοδήγηση στους πολίτες από το προσωπικό των ΚΕΠ

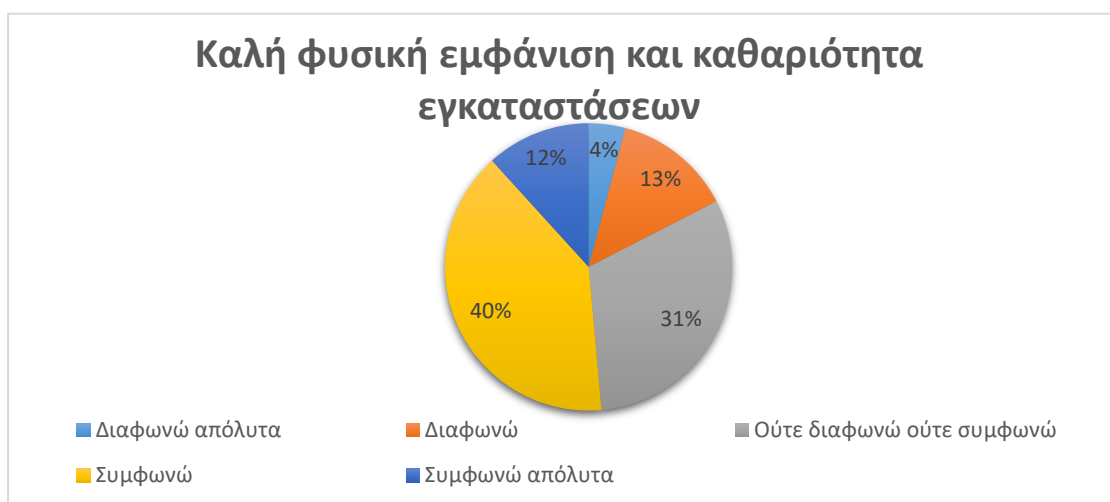
Στην πέμπτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Η αξιοπιστία των ΚΕΠ καλύπτει πλήρως τις ανάγκες σας». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως οι περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες, και συγκεκριμένα το 52%, δήλωσαν ότι συμφωνούν ενώ μεγάλο ήταν και το ποσοστό αυτών που συμφωνούν απόλυτα (24%). Αντίθετα μόλις το 6% δήλωσε ότι διαφωνεί και το 2% ότι διαφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:



Γράφημα 11 Η αξιοπιστία των ΚΕΠ καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των πολιτών

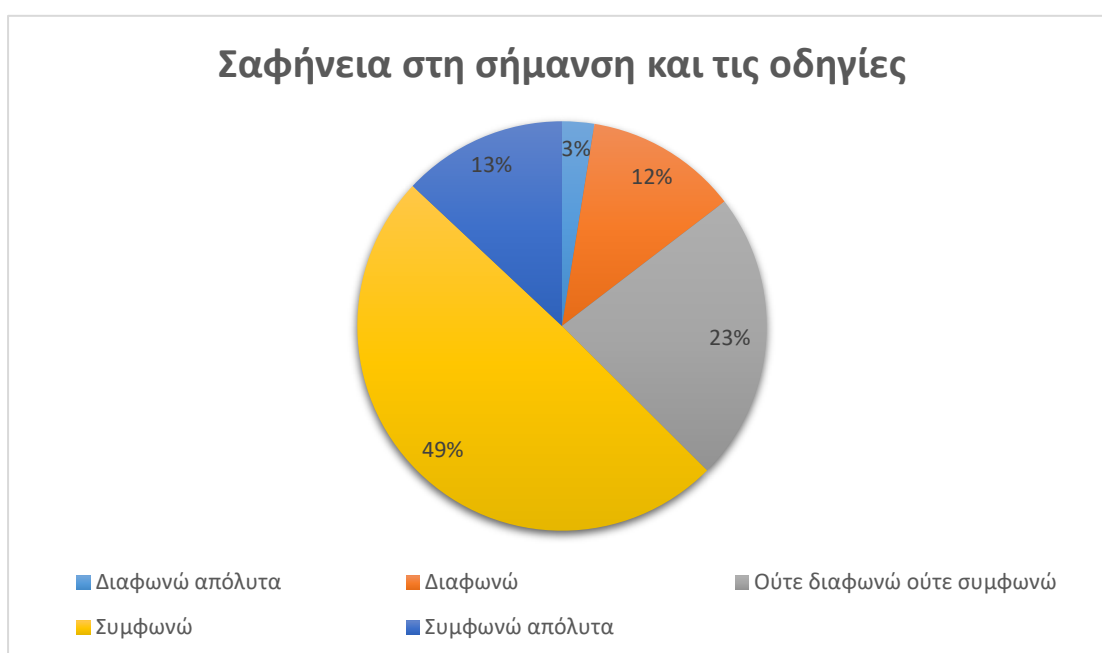
6.4. Παρουσίαση τέταρτης ενότητας

Στην πρώτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Τα ΚΕΠ διακρίνονται για την καλή φυσική εμφάνιση και την καθαριότητα των εγκαταστάσεων». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε ότι συμφωνεί σε ποσοστό 40% ενώ αρκετά μεγάλο ήταν και το ποσοστό αυτών που ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν και συγκεκριμένα 31%. Αντίθετα το 13% δήλωσε ότι διαφωνεί και το 4% ότι διαφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:



Γράφημα 12 Καλή φυσική εμφάνιση και καθαριότητα των ΚΕΠ

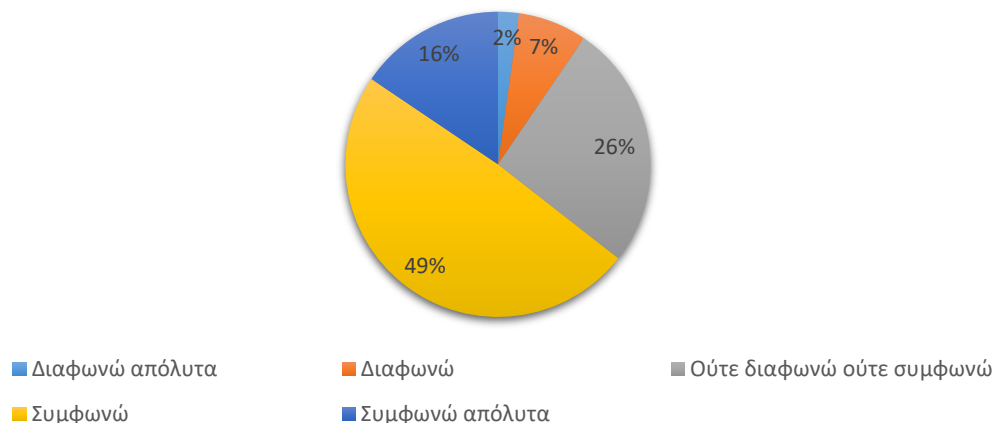
Στη δεύτερη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Η σήμανση και οι οδηγίες εντός των ΚΕΠ είναι σαφείς και χρήσιμες». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε ότι συμφωνεί σε ποσοστό 49% ενώ αρκετά μεγάλο ήταν και το ποσοστό αυτών που ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν σε ποσοστό 23%. Αντίθετα, αυτοί που διαφωνούν αποτελούν το 12% και αυτοί που διαφωνούν απόλυτα το 3% όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:



Γράφημα 13 Σαφήνεια και χρησιμότητα των σημάνσεων και οδηγιών εντός των ΚΕΠ

Στην τρίτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Είστε ικανοποιημένος από τη διαθεσιμότητα και τη λειτουργικότητα των συστημάτων αυτοεξυπηρέτησης ή διαδικτυακών πυλών στα ΚΕΠ». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε ότι συμφωνεί σε ποσοστό 49% ενώ αρκετά μεγάλο ήταν και το ποσοστό αυτών που ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν σε ποσοστό 26%. Αντίθετα, αυτοί που διαφωνούν αποτελούν μόλις το 7% και αυτοί που διαφωνούν απόλυτα το 2% όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:

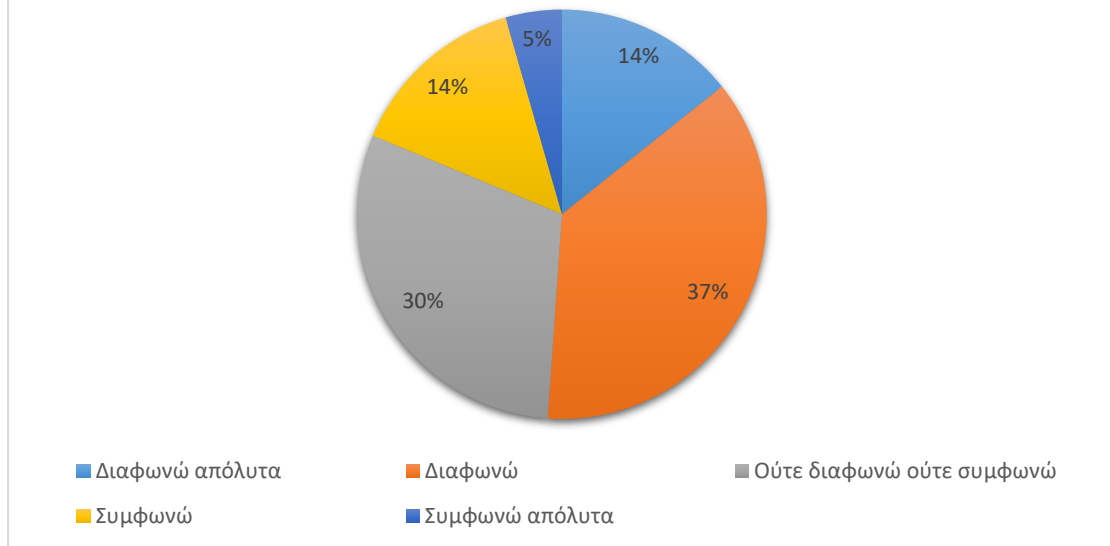
Ικανοποίηση από τη διαθεσιμότητα και τη λειτουργικότητα των συστημάτων αυτοεξυπηρέτησης



Γράφημα 14 Ικανοποίηση από τη διαθεσιμότητα και τη λειτουργικότητα των συστημάτων αυτοεξυπηρέτησης των ΚΕΠ

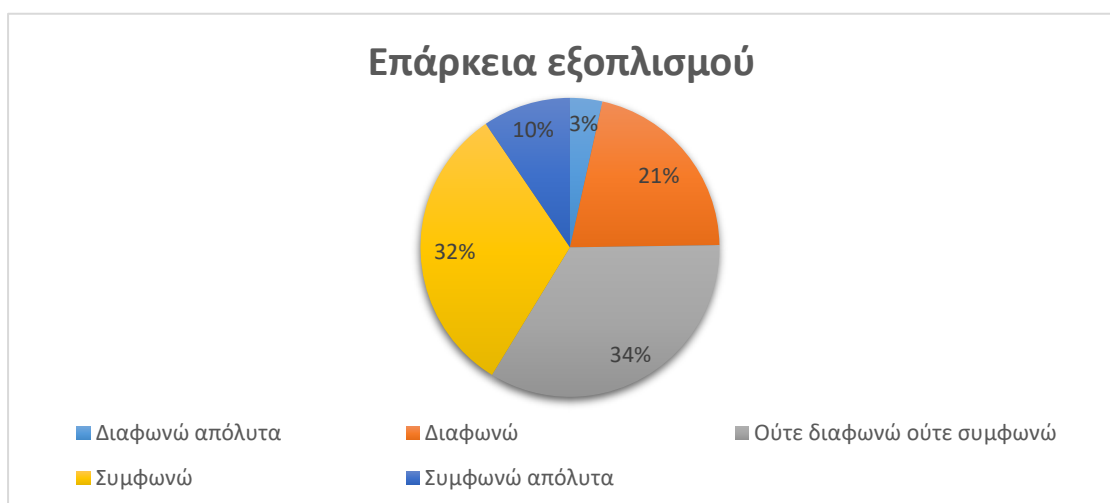
Στην τέταρτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Έχετε αντιμετωπίσει προβλήματα με τον εξοπλισμό ή την τεχνολογία που χρησιμοποιείται στα ΚΕΠ». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε ότι διαφωνεί σε ποσοστό 37% ενώ αρκετά μεγάλο ήταν και το ποσοστό αυτών που ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν σε ποσοστό 30%. Αντίθετα, αυτοί που συμφωνούν αποτελούν το 14% και αυτοί που συμφωνούν απόλυτα το 5% όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:

Προβλήματα με τον εξοπλισμό ή την τεχνολογία



Γράφημα 15 Προβλήματα με την τεχνολογία ή τον εξοπλισμό των ΚΕΠ

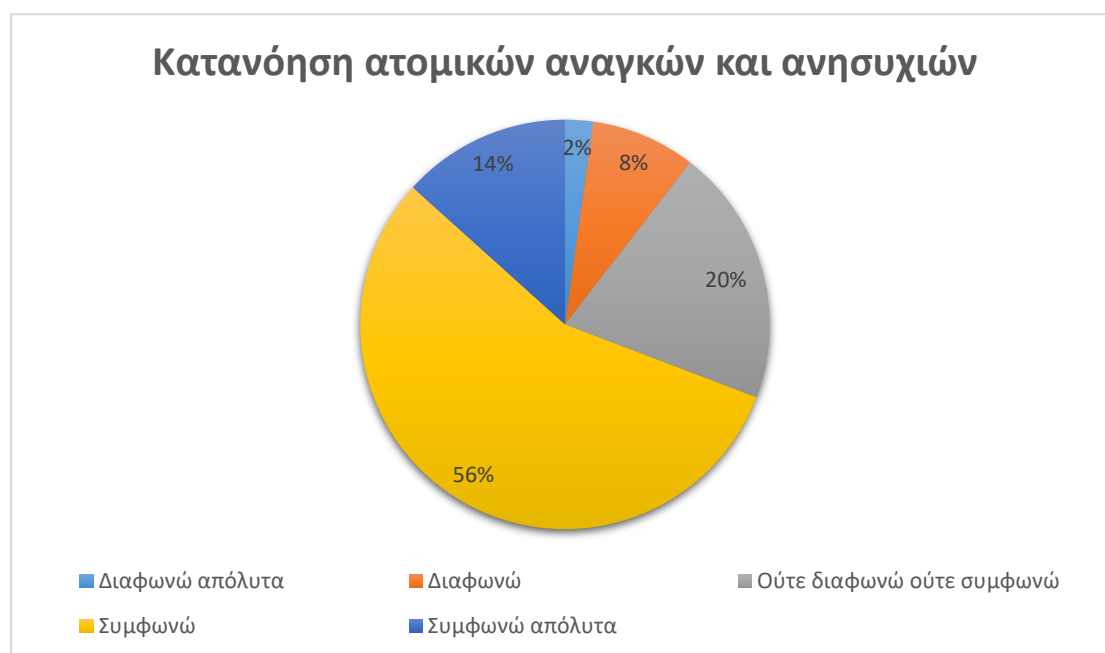
Στην πέμπτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ είναι επαρκώς εξοπλισμένα για να καλύψουν τις ανάγκες των επισκεπτών». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε ότι ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί σε ποσοστό 34% ενώ αρκετά μεγάλο ήταν και το ποσοστό αυτών που συμφωνούν σε ποσοστό 32%. Επίσης, αρκετά μεγάλο ποσοστό αποτελούν αυτοί που διαφωνούν και συγκεκριμένα το 21% όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:



Γράφημα 16 Επάρκεια εξοπλισμού των ΚΕΠ

6.5. Παρουσίαση πέμπτης ενότητας

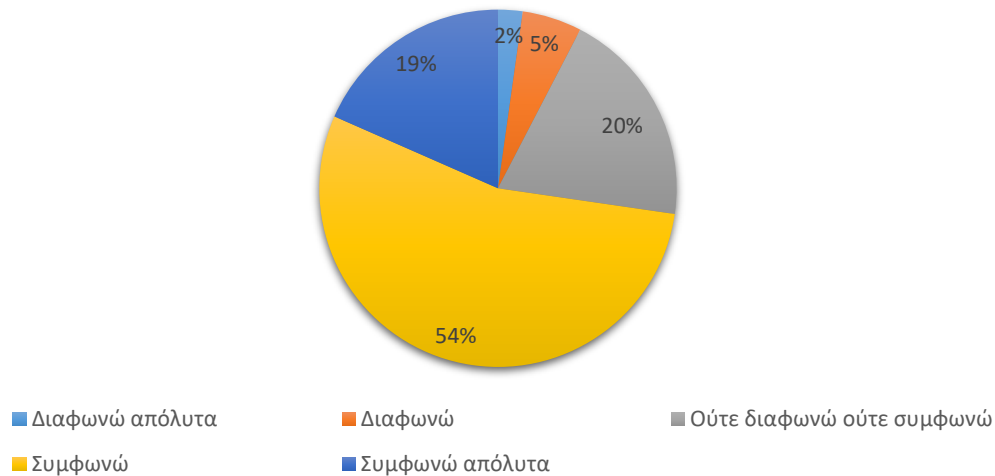
Στην πρώτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Τα μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ κατανοούν τις ατομικές σας ανάγκες και ανησυχίες». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως οι περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες δήλωσαν ότι συμφωνούν σε ποσοστό 56% ενώ αυτοί που συμφωνούν απόλυτα το 14%. Αντίστοιχα, αυτοί που ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν αποτέλεσαν το 20% ενώ μόλις το 8% αποτέλεσαν αυτοί που διαφωνούν και το 2% αυτοί που διαφωνούν απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:



Γράφημα 17 Κατανόηση ατομικών αναγκών και ανησυχιών από το προσωπικό των ΚΕΠ

Στη δεύτερη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Έχετε λάβει εξατομικευμένη βοήθεια ή προσαρμοσμένες λύσεις στα ερωτήματά σας στα ΚΕΠ». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως μία μεγάλη πλειοψηφία των συμμετεχόντων δείχνει να συμφωνεί και συγκεκριμένα το 54% δήλωσε ότι συμφωνεί και το 19% ότι συμφωνεί απόλυτα. Αντίθετα, μόλις το 5% δήλωσε ότι διαφωνεί και το 2% ότι διαφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:

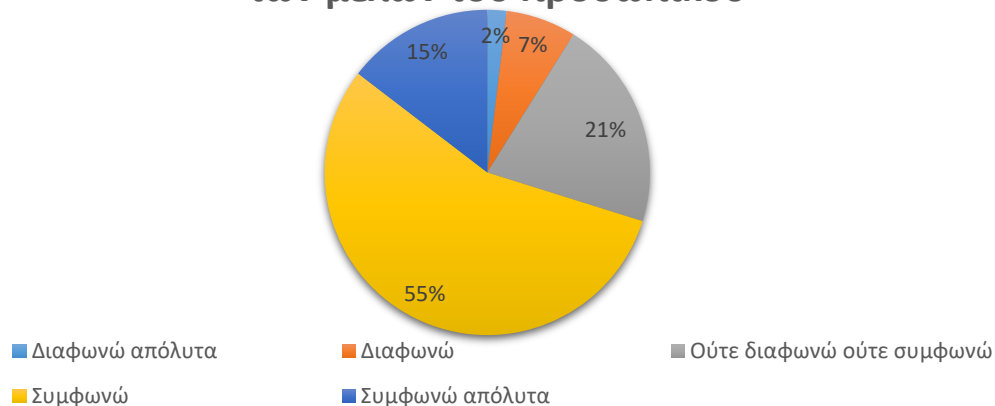
Εξατομικευμένη βοήθεια και προσαρμοσμένες λύσεις



Γράφημα 18 Εξατομικευμένη βοήθεια και προσαρμοσμένες λύσεις στα ερωτήματα των πολιτών

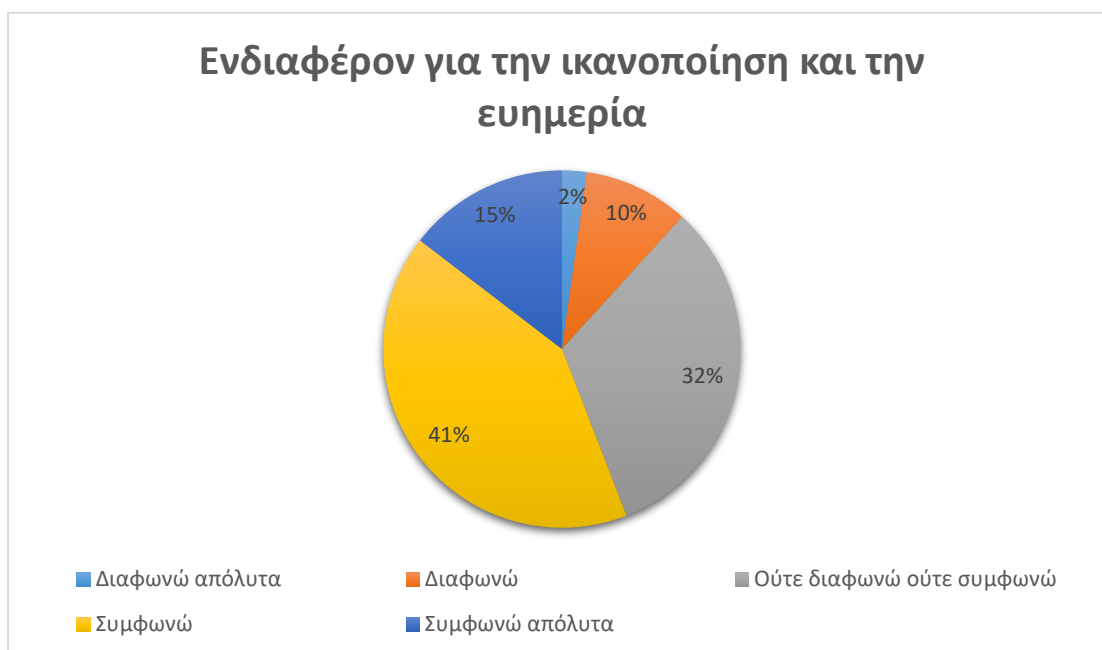
Στην τρίτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Υπάρχει αυξημένο επίπεδο προσοχής και ανταπόκρισης των μελών του προσωπικού στις ερωτήσεις ή τα αιτήματά σας». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως οι περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες δήλωσαν ότι συμφωνούν, και συγκεκριμένα το 55%, ενώ σημαντικό ήταν και το ποσοστό αυτών που συμφωνούν απόλυτα (15%). Επίσης μεγάλο ήταν το ποσοστό αυτών που ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν (21%) ενώ μόλις το 7% δήλωσε ότι διαφωνεί και το 2% ότι διαφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:

Αυξημένο επίπεδο προσοχής και ανταπόκρισης των μελών του προσωπικού



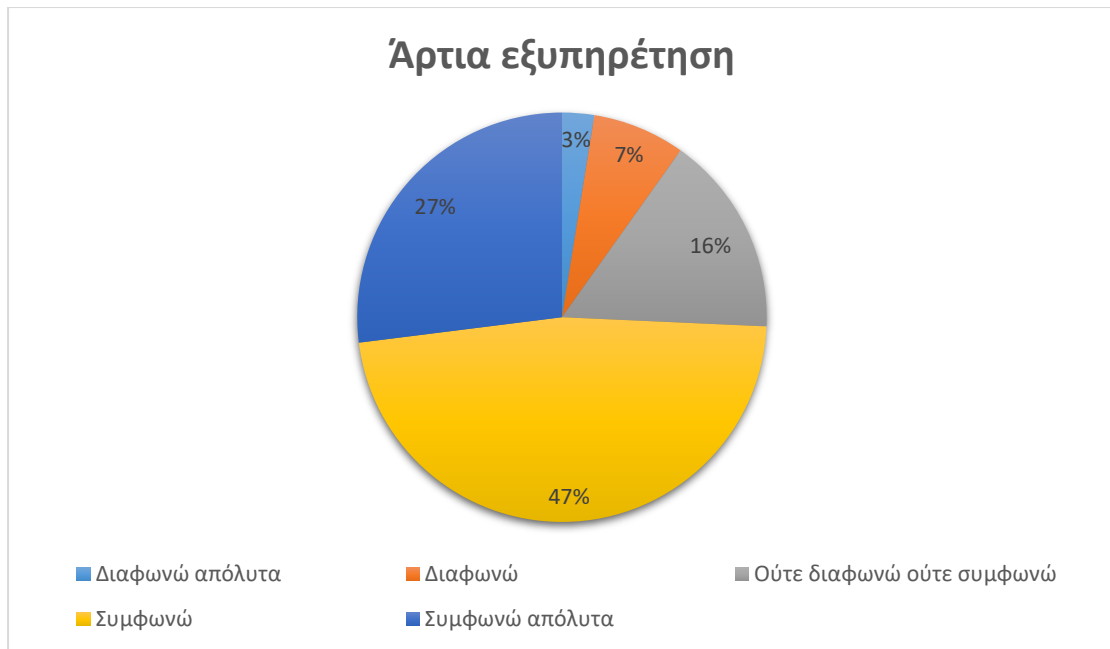
Γράφημα 19 Αυξημένο επίπεδο προσοχής και ανταπόκρισης των μελών του προσωπικού των ΚΕΠ στις ερωτήσεις και τα αιτήματα των πολιτών

Στην τέταρτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Αισθάνεστε ότι τα μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ ενδιαφέρονται πραγματικά για την ικανοποίηση και την ευημερία σας». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως οι πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε ότι συμφωνεί σε ποσοστό 41% ενώ σημαντικά μεγάλο ήταν και το ποσοστό αυτών που ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν και συγκεκριμένα 32%. Αντίθετα, τη διαφωνία του δήλωσε το 12% των συμμετεχόντων και συγκεκριμένα το 10% δήλωσε ότι διαφωνεί και το 2% ότι διαφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:



Γράφημα 20 Ενδιαφέρον του προσωπικού των ΚΕΠ για την ικανοποίηση και την ευημερία των πολιτών

Στην πέμπτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Έχετε αντιμετωπίσει περιπτώσεις όπου τα μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ έκαναν ότι περνούσε από το χέρι τους για να σας εξυπηρετήσουν». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως αρκετά μεγάλη πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε τη συμφωνία του και συγκεκριμένα το 47% δήλωσε ότι συμφωνεί και το 27% ότι συμφωνεί απόλυτα. Αντίθετα, το 16% δήλωσε ότι ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί ενώ μόλις το 7% δήλωσε ότι διαφωνεί και το 3% ότι διαφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:

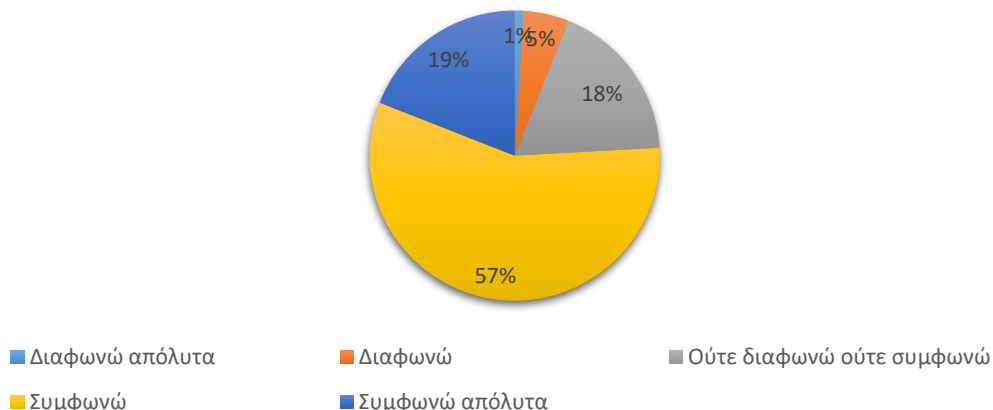


Γράφημα 21 Άρτια εξυπηρέτηση των πολιτών από το προσωπικό των ΚΕΠ

6.6. Παρουσίαση έκτης ενότητας

Στην πρώτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Αντιμετωπίζονται έγκαιρα τα ερωτήματα ή τα αιτήματά σας όταν επισκέπτεστε τα ΚΕΠ». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως οι περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες δήλωσαν ότι συμφωνούν σε ποσοστό 57% ενώ σημαντικά μεγάλο ήταν και το ποσοστό αυτών που συμφωνούν απόλυτα και συγκεκριμένα το 19%. Ακολούθως, το 18% των συμμετεχόντων δήλωσε πως ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί ενώ μόλις το 5% δήλωσε ότι διαφωνεί και το 1% ότι διαφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:

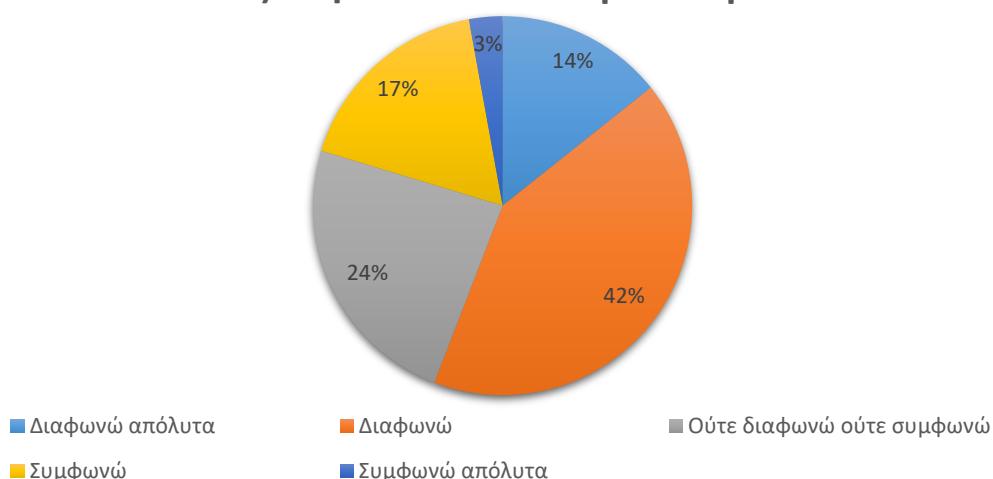
Έγκαιρη αντιμετώπιση ερωτημάτων και αιτημάτων



Γράφημα 22 Έγκαιρη αντιμετώπιση των ερωτημάτων και των αιτημάτων των πολιτών

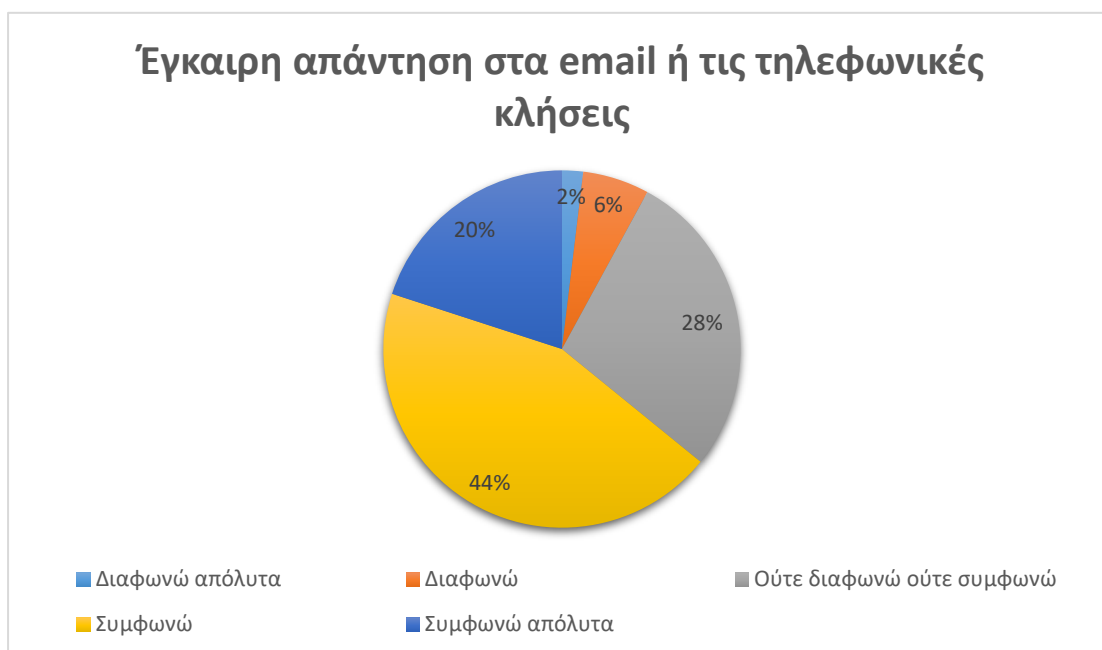
Στη δεύτερη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Αντιμετωπίσατε δυσκολίες για να επικοινωνήσετε με ένα μέλος του προσωπικού ή να λάβετε βοήθεια στα ΚΕΠ». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε ότι διαφωνεί σε ποσοστό 42% ενώ το 14% δήλωσε ότι διαφωνεί απόλυτα. Σημαντικά μεγάλο ήταν το ποσοστό αυτών που διαφωνούν ούτε συμφωνούν, και συγκεκριμένα το 24%, ενώ το 17% δήλωσε ότι συμφωνεί και το 3% ότι συμφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:

Δυσκολίες στην επικοινωνία με το προσωπικό



Γράφημα 23 Δυσκολίες στην επικοινωνία ή στη λήψη βοήθειας από το προσωπικό των ΚΕΠ

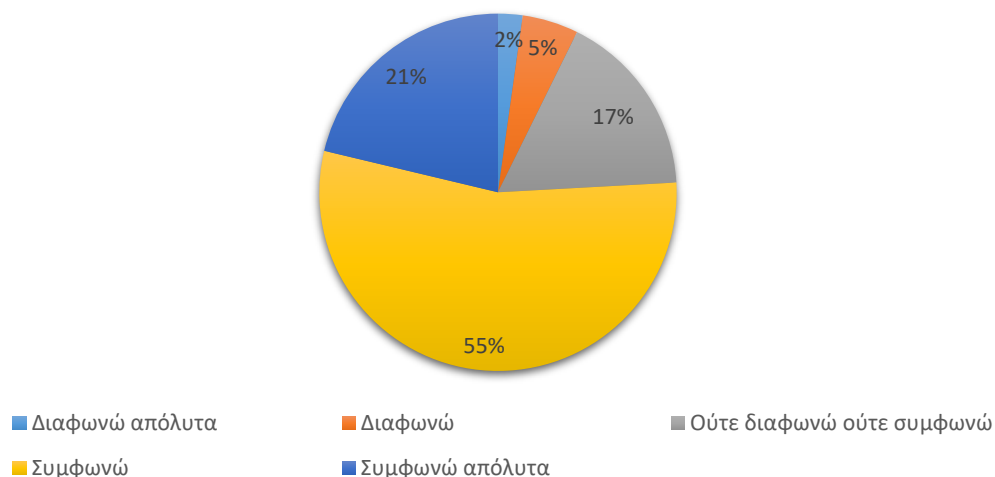
Στην τρίτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Είστε ικανοποιημένος με την έγκαιρη απάντηση στα email σας ή τις τηλεφωνικές σας κλήσεις από τα ΚΕΠ». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε ότι συμφωνεί σε ποσοστό 44% ενώ επίσης το 20% δήλωσε ότι συμφωνεί απόλυτα. Αρκετά μεγάλο ήταν και το ποσοστό αυτών που ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν, και συγκεκριμένα το 28%, ενώ μόλις το 6% δήλωσε ότι διαφωνεί και το 2% ότι διαφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:



Γράφημα 24 Έγκαιρη απάντηση στα email και τις τηλεφωνικές κλήσεις των πολιτών από τα ΚΕΠ

Στην τέταρτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Τα ΚΕΠ χαρακτηρίζονται συνολικά για την αποτελεσματικότητα στην επίλυση των προβλημάτων των πολιτών». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως οι περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες δήλωσαν ότι συμφωνούν και συγκεκριμένα το 55%. Αρκετά μεγάλο ήταν και το ποσοστό αυτών που συμφωνούν απόλυτα (21%) καθώς και αυτών που ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν (17%). Αντίθετα, μόλις το 5% δήλωσε ότι διαφωνεί και το 2% ότι διαφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:

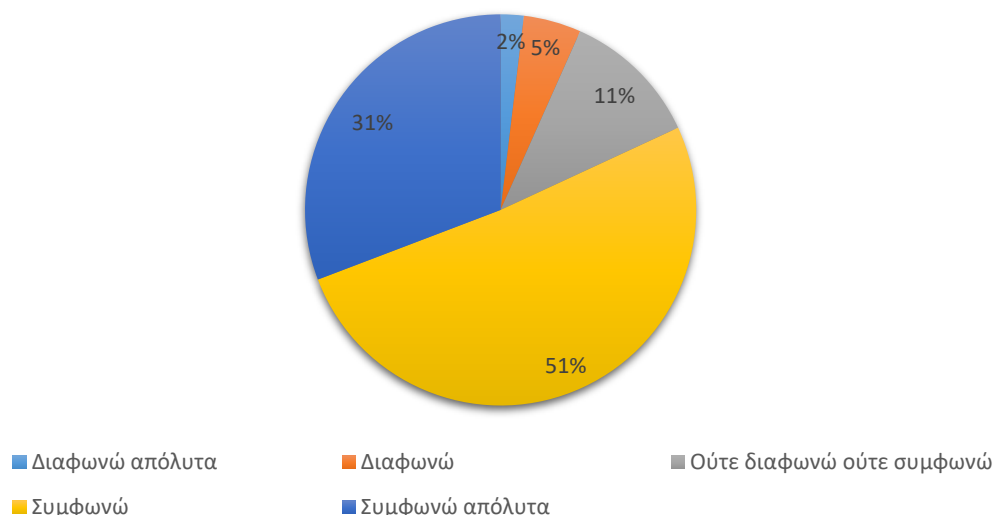
Αποτελεσματικότητα στην επίλυση των προβλημάτων των πολιτών



Γράφημα 25 Αποτελεσματικότητα των ΚΕΠ στην επίλυση των προβλημάτων των πολιτών

Στην πέμπτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν τη συμφωνία τους σχετικά με το εάν «Θα πρότεινα σε άλλους τις υπηρεσίες των ΚΕΠ». Από τις απαντήσεις προέκυψε πως αρκετά μεγάλη πλειοψηφία δήλωσε τη συμφωνία του και συγκεκριμένα το 51% δήλωσε ότι συμφωνεί και το 31% ότι συμφωνεί απόλυτα. Αντίθετα περιορισμένο ήταν το ποσοστό αυτών που ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν (11%) ενώ μόλις το 5% δήλωσε ότι διαφωνεί και το 2% ότι διαφωνεί απόλυτα όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα:

Σύσταση των υπηρεσιών των ΚΕΠ σε τρίτους



Γράφημα 26 Σύσταση των υπηρεσιών των ΚΕΠ από τους πολίτες

Κεφάλαιο 7^ο: Ανάλυση αποτελεσμάτων με το πρόγραμμα SPSS

7.1. Αξιοποίηση του προγράμματος SPSS στην επιστημονική έρευνα

Το SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) αποτελεί ένα από τα πιο διαδεδομένα λογισμικά στατιστικής ανάλυσης που χρησιμοποιούνται στη σύγχρονη επιστημονική έρευνα. Η αξιοποίησή του επηρεάζει καίρια τη διαδικασία επεξεργασίας δεδομένων, την ανάλυση και την ερμηνεία αποτελεσμάτων, καθιστώντας το εργαλείο αναγκαίο για ερευνητές σε διάφορους επιστημονικούς τομείς, όπως η ψυχολογία, η κοινωνιολογία, η παιδαγωγική και οι επιχειρησιακές επιστήμες.

Ένα από τα κύρια πλεονεκτήματα του SPSS είναι η φιλική προς τον χρήστη διεπαφή, η οποία επιτρέπει την εύκολη εισαγωγή, οργάνωση και ανάλυση δεδομένων, ακόμη και από ερευνητές με περιορισμένη εξοικείωση με τη στατιστική. Το λογισμικό προσφέρει ευελιξία στη διαχείριση μεγάλου όγκου δεδομένων, υποστηρίζοντας ποικιλία μορφών αρχείων και διευκολύνοντας τη συγχώνευση δεδομένων από διαφορετικές πηγές. Επιπλέον, το SPSS παρέχει ένα ευρύ φάσμα στατιστικών τεχνικών, από απλές περιγραφικές αναλύσεις μέχρι πιο σύνθετες μεθόδους, όπως παλινδρόμηση, ανάλυση παραγόντων και ανάλυση διακύμανσης (ANOVA).

Ιδιαίτερη σημασία έχει η συμβολή του SPSS στην εξαγωγή αποτελεσμάτων που παρουσιάζονται με γραφήματα και πίνακες, οι οποίοι διευκολύνουν την κατανόηση και την παρουσίαση των ευρημάτων. Τα διαγράμματα και οι πίνακες που δημιουργεί το λογισμικό μπορούν να ενσωματωθούν άμεσα σε επιστημονικές δημοσιεύσεις και παρουσιάσεις, εξοικονομώντας χρόνο και ενισχύοντας την αξιοπιστία της έρευνας. Αξιοσημείωτη είναι επίσης η δυνατότητα αυτοματοποίησης επαναλαμβανόμενων αναλύσεων μέσω της χρήσης μακροεντολών και γλώσσας προγραμματισμού που υποστηρίζει το SPSS, προσφέροντας ευελιξία και αποτελεσματικότητα στους ερευνητές (Field, 2017).

Το SPSS διαδραματίζει επίσης σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση της ακρίβειας των στατιστικών αναλύσεων. Οι ενσωματωμένοι έλεγχοι του λογισμικού βοηθούν στην αποφυγή λαθών κατά τη διάρκεια της ανάλυσης, ενώ οι δυνατότητες δοκιμής υποθέσεων και η υποστήριξη στατιστικών μεθόδων ενισχύουν την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων. Παράλληλα, η διαρκής εξέλιξη και επικαιροποίηση του λογισμικού

το καθιστά συμβατό με τις νέες απαιτήσεις της έρευνας, όπως η ανάλυση δεδομένων μεγάλου όγκου και η ενσωμάτωση προσεγγίσεων μηχανικής μάθησης.

Η εφαρμογή του SPSS στην επιστημονική έρευνα δεν περιορίζεται μόνο στις ποσοτικές αναλύσεις. Αν και το λογισμικό είναι ιδιαίτερα γνωστό για τις δυνατότητες του στον τομέα αυτό, παρέχει επίσης εργαλεία για την ανάλυση ποιοτικών δεδομένων μέσω τεχνικών όπως η κατηγοριοποίηση και η ανάλυση περιεχομένου. Έτσι, μπορεί να καλύψει τις ανάγκες μιας ευρύτερης γκάμας ερευνητικών μελετών, συμβάλλοντας στη διεπιστημονικότητα της επιστήμης (Pallant, 2020).

Συνοψίζοντας, το SPSS αποτελεί αναντικατάστατο εργαλείο για τη σύγχρονη επιστημονική έρευνα, διευκολύνοντας την επεξεργασία δεδομένων, την εξαγωγή ακριβών αποτελεσμάτων και την παρουσίαση ευρημάτων. Η ευχρηστία, η ευελιξία και η αξιοπιστία του καθιστούν το λογισμικό αυτό αναπόσπαστο μέρος της ερευνητικής διαδικασίας σε ένα μεγάλο εύρος επιστημονικών πεδίων.

7.2. Εφαρμογή και παρουσίαση συσχετίσεων

Στην παρούσα έρευνα η χρήση του στατιστικού προγράμματος SPSS κρίθηκε σκόπιμη προκειμένου να εξαχθούν σημαντικά συμπεράσματα σχετικά με τα ευρήματα της έρευνας και συγκεκριμένα τις απαντήσεις των πολιτών. Πιο αναλυτικά, πραγματοποιήθηκαν συσχετίσεις με βάση τα δημογραφικά δεδομένα των πολιτών, το φύλο, την ηλικία, την επαγγελματική κατάσταση και το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των συμμετεχόντων. Από τις συσχετίσεις προέκυψαν διαφοροποιήσεις ανά κατηγορία δεδομένων όπως προκύπτει και από τα ακόλουθα:

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει την κατανομή ποσοστών του φύλου των συμμετεχόντων σε σχέση με το βαθμό συμφωνία τους στο αν έχουν λάβει εξατομικευμένη βοήθεια ή προσαρμοσμένες λύσεις στα ερωτήματά τους προς το ΚΕΠ:

Πίνακας 1 Συμφωνία σχετικά με τη λήψη εξατομικευμένης βοήθειας ανάλογα με το φύλο των συμμετεχόντων

		Φύλο		Total
		Άνδρας	Γυναίκα	
Έχετε λάβει	Διαφωνώ απόλυτα	3,4%	0,7%	2,2%
εξατομικευμένη	Διαφωνώ	5,6%	5,1%	5,4%
βοήθεια ή	Ούτε διαφωνώ ούτε			
προσαρμοσμένες	συμφωνώ	22,0%	16,2%	19,5%
λύσεις στα	Συμφωνώ	53,1%	55,9%	54,3%
ερωτήματά σας στα				
ΚΕΠ	Συμφωνώ απόλυτα	15,8%	22,1%	18,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα αυτό που επισημαίνεται είναι ότι οι γυναίκες παρουσιάζουν μεγαλύτερο επίπεδο συμφωνίας καθώς έχουν δώσει λιγότερες απαντήσεις στις αρνητικές επιλογές «Διαφωνώ απόλυτα» και «Διαφωνώ» και έχουν μεγαλύτερο ποσοστό στην επιλογή «Συμφωνώ απόλυτα» συγκριτικά με τους άνδρες συμμετέχοντες.

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει το αποτέλεσμα του ελέγχου συσχέτισης της παραπάνω ερώτησης:

Πίνακας 2 Έλεγχος συσχέτισης σχετικά με τη λήψη εξατομικευμένης βοήθειας ανάλογα με το φύλο των συμμετεχόντων

		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	0,108	0,052	2,066	0,039
	Spearman Correlation	0,115	0,056	2,044	0,042
Interval by Interval	Pearson's R	0,119	0,054	2,121	0,035
N of Valid Cases		313			

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι η τιμή του στατιστικού Kenadall's tau-b είναι 0,108 κάτι που δηλώνει ασθενή και θετική συσχέτιση μεταξύ των υπό εξέταση

ερωτήσεων.¹ Η συσχέτιση αυτή είναι στατιστικά σημαντική γιατί η σημαντικότητα του τεστ συσχέτισης είναι $p = 0,039 < 0,05$.²

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή ανά ηλικιακό εύρος σχετικά με το βαθμό συμφωνίας τους στο εάν έχουν αντιμετωπίσει δυσκολίες στην επικοινωνία ή στη λήψη βοήθειας από ένα μέλος του προσωπικού των ΚΕΠ:

Πίνακας 3 Συμφωνία σχετικά με τις δυσκολίες στην επικοινωνία και στη λήψη βοήθειας από το προσωπικό των ΚΕΠ ανάλογα με την ηλικία των συμμετεχόντων

		Crosstab						Total
		Ηλικία						
		19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	άνω των 65	
Αντιμετωπίσατε δυσκολίες για να επικοινωνήσετε με ένα μέλος του προσωπικού ή να λάβετε βοήθεια στα ΚΕΠ	Διαφωνώ απόλυτα	10,0%	20,0%	9,0%	17,3%	9,8%	25,0%	14,3%
	Διαφωνώ	30,0%	20,0%	42,3%	39,6%	58,8%	41,7%	41,6%
	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ		20,0%	30,8%	25,2%	17,6%	16,7%	23,8%
	Συμφωνώ	50,0%	32,0%	16,7%	15,1%	13,7%	8,3%	17,5%
	Συμφωνώ απόλυτα	10,0%	8,0%	1,3%	2,9%		8,3%	2,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Από τα παραπάνω προκύπτει πως ένα μεγάλο μέρος των νέων συμμετεχόντων, 19-25 ετών, δηλώνει σε ποσοστό 60% ότι έχει αντιμετωπίσει δυσκολίες ενώ το ακριβώς ίδιο ποσοστό παρουσιάζεται στις ηλικίες 26-35 οι οποίες όμως δηλώνουν τη διαφωνία τους ή την ουδετερότητά τους σχετικά με την αντιμετώπιση δυσκολιών. Όσο αφορά τις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες υπάρχει σχετικά ίση κατανομή στις απαντήσεις διαφωνίας

¹ Οι τιμές του Kendall's tau-b κυμαίνονται από -1 έως +1: Το +1 υποδηλώνει τέλεια θετική συσχέτιση (όλες οι παρατηρήσεις κινούνται με την ίδια κατεύθυνση), το -1 υποδηλώνει τέλεια αρνητική συσχέτιση (όλες οι παρατηρήσεις κινούνται αντίστροφα) και το 0 υποδηλώνει την απουσία συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών.

² Η ένδειξη Approx. Sig. στο SPSS αναφέρεται στην "προσεγγιστική στατιστική σημαντικότητα" (Approximate Significance) και συνοδεύει τη στατιστική τιμή (όπως τον Kendall's tau-b). Ειδικότερα, η Approx. Sig. αντιπροσωπεύει την τιμή p-value, η οποία χρησιμοποιείται για να αξιολογηθεί αν η παρατηρούμενη συσχέτιση μεταξύ δύο μεταβλητών είναι στατιστικά σημαντική. Τιμή $p < 0,05$: Υποδεικνύει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών με επίπεδο εμπιστοσύνης 95%. Με άλλα λόγια, η πιθανότητα η συσχέτιση να έχει προκύψει τυχαία είναι μικρότερη από 5%. Τιμή $p \geq 0,05$: Υποδηλώνει ότι η συσχέτιση δεν είναι στατιστικά σημαντική, δηλαδή δεν μπορούμε να αποκλείσουμε ότι η παρατηρούμενη σχέση είναι αποτέλεσμα τυχαίων παραγόντων.

και ουδετερότητας με τις ηλικίες των 36-45 να παρουσιάζουν συγκριτικά τη μεγαλύτερη ουδετερότητα και τις 56-65 μεγαλύτερα επίπεδα διαφωνίας.

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει το αποτέλεσμα του ελέγχου συσχέτισης της παραπάνω ερώτησης:

Πίνακας 4 Έλεγχος συσχέτισης σχετικά με την αντιμετώπιση δυσκολιών ανάλογα με την ηλικία

		Symmetric Measures			
		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	-0,129	0,049	-2,625	0,009
	Spearman Correlation	-0,150	0,057	-2,692	0,007
Interval by Interval	Pearson's R	-0,165	0,062	-2,965	0,003
N of Valid Cases		315			

Με βάση τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι η τιμή του στατιστικού Kendall's tau-b είναι -0,129. Αυτή η τιμή δείχνει ότι υπάρχει μια ασθενής αρνητική συσχέτιση μεταξύ των δύο διατεταγμένων (ordinal) μεταβλητών. Δηλαδή, καθώς η μία μεταβλητή αυξάνεται, η άλλη τείνει να μειώνεται. Η τιμή p (Approx. Sig.) δείχνει ότι το αποτέλεσμα είναι στατιστικά σημαντικό, αφού είναι μικρότερο από το επίπεδο αποκοπής $\alpha=0,05$. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών, παρόλο που η ένταση της σχέσης είναι χαμηλή (ασθενής συσχέτιση).

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή ανά ηλικιακό εύρος σχετικά με το εάν οι συμμετέχοντες θα πρότειναν σε άλλους τις υπηρεσίες των ΚΕΠ:

Πίνακας 5 Συμφωνία σχετικά με το εάν θα πρότειναν σε άλλους τις υπηρεσίες των ΚΕΠ

Crosstab

		Ηλικία						Total
		19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	άνω των 65	
Θα πρότεινα σε άλλους τις υπηρεσίες των ΚΕΠ	Διαφωνώ απόλυτα			2,6%	2,2%		8,3%	1,9%
	Διαφωνώ	10,0%	12,0%	5,1%	2,9%	5,9%		4,8%
	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	20,0%	8,0%	12,8%	14,4%	3,9%		11,4%
	Συμφωνώ	60,0%	52,0%	55,1%	44,6%	62,7%	41,7%	51,1%
	Συμφωνώ απόλυτα	10,0%	28,0%	24,4%	36,0%	27,5%	50,0%	30,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει πως το μεγαλύτερο επίπεδο συμφωνίας παρουσιάζει η ηλικιακή ομάδα άνω των 65 ετών σε ποσοστό 91,7% και ακολουθεί η ομάδα των 56-65 ετών. Αντίθετα, το μεγαλύτερο ποσοστό διαφωνίας παρουσιάζει η ομάδα των 26-35 ετών ενώ πιο ουδέτερη στάση διατηρεί η ομάδα των 19-25 η οποία δείχνει μία τάση συμφωνίας προς την εν λόγω δήλωση.

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει το αποτέλεσμα του ελέγχου συσχέτισης της παραπάνω ερώτησης:

Πίνακας 6 Έλεγχος συσχέτισης σχετικά με το εάν θα πρότειναν σε άλλους τις υπηρεσίες των ΚΕΠ

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	0,100	0,046	2,154	0,031
	Spearman Correlation	0,116	0,054	2,061	0,040
Interval by Interval	Pearson's R	0,108	0,057	1,917	0,056
N of Valid Cases		315			

Με βάση τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι η τιμή του στατιστικού Kendall's tau-b είναι 0,100. Η τιμή αυτή υποδεικνύει μια ασθενή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο διατεταγμένων (ordinal) μεταβλητών. Αυτό σημαίνει ότι καθώς αυξάνεται η τιμή της

μίας μεταβλητής, υπάρχει μια ήπια τάση αύξησης της άλλης, αλλά η συσχέτιση δεν είναι ισχυρή. Η τιμή p είναι μικρότερη από 0,05, κάτι που υποδηλώνει ότι η σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών είναι στατιστικά σημαντική. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει μια μικρή αλλά στατιστικά σημαντική συσχέτιση. Με βάση τα δεδομένα, φαίνεται ότι υπάρχει μια ελαφριά τάση οι συμμετέχοντες που εκτιμούν κάποια ιδιότητα ή υπηρεσία των ΚΕΠ να είναι πιο πιθανό να προτείνουν τις υπηρεσίες αυτές και σε άλλους. Ωστόσο, η δύναμη της σχέσης είναι αρκετά χαμηλή και χρήζει προσεκτικής ερμηνείας.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή ανά εργασιακό επίπεδο σχετικά με το εάν οι συμμετέχοντες έχουν λάβει εξατομικευμένη βοήθεια ή προσαρμοσμένες λύσεις στα ερωτήματά τους:

Πίνακας 7 Συμφωνία σχετικά με το εάν οι συμμετέχοντες έλαβαν εξατομικευμένη βοήθεια από τα ΚΕΠ

Crosstab

		Εργασία							Total
		Δημόσιος Υπάλ.	Ιδιωτικός Υπάλ.	Ελεύθερος Επαγγ. / Αυτοαπασχολούμενος	Σπουδές	Άνεργος	Συνταξιούχος	Στρατιωτικός	
Έχετε λάβει εξατομικευμένη βοήθεια ή προσαρμοσμένες λύσεις στα ερωτήματά σας στα ΚΕΠ	Διαφωνώ απόλυτα	1,9%	2,7%	2,0%			7,1%		2,2%
	Διαφωνώ	6,2%	6,8%	4,0%					5,4%
	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	21,6%	25,7%	16,0%					19,7%
	Συμφωνώ	56,8%	47,3%	48,0%	62,5%	60,0%	71,4%	100,0%	54,3%
	Συμφωνώ απόλυτα	13,6%	17,6%	30,0%	37,5%	40,0%	21,4%		18,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων συμφωνεί ότι έλαβε εξατομικευμένη βοήθεια από τα ΚΕΠ, με τα ποσοστά να είναι υψηλότερα για τους συνταξιούχους και τους στρατιωτικούς. Ένα αξιοσημείωτο ποσοστό δηλώνει «ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ», ειδικά στους ιδιωτικούς υπαλλήλους (25,7%) και στους δημόσιους υπαλλήλους, υποδηλώνοντας ενδεχομένως αμφιβολία ή

περιορισμένη εμπειρία. Τα επίπεδα διαφωνίας είναι χαμηλά, με την υψηλότερη διαφωνία να παρατηρείται στους ιδιωτικούς υπαλλήλους (6,8%). Συνολικά, η γενική εικόνα είναι θετική, με διαφοροποιήσεις ανά επαγγελματική κατηγορία, που υποδεικνύουν την ανάγκη για περαιτέρω προσαρμογή των υπηρεσιών σε ορισμένες ομάδες.

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει το αποτέλεσμα του ελέγχου συσχέτισης της παραπάνω ερώτησης:

Πίνακας 8 Έλεγχος συσχέτισης σχετικά με τη λήψη εξατομικευμένης βοήθειας από τα ΚΕΠ

		Symmetric Measures			
		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Ordinal by	Kendall's tau-b	0,132	0,046	2,816	0,005
Ordinal	Spearman Correlation	0,154	0,054	2,760	0,006
Interval by Interval	Pearson's R	0,139	0,053	2,490	0,013
N of Valid Cases		315			

Η τιμή του Kendall's tau-b είναι 0,132, γεγονός που υποδηλώνει μια θετική αλλά ασθενή συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών που εξετάζονται. Η τιμή p (Sig.) είναι 0,005, μικρότερη από το επίπεδο σημαντικότητας 0,05, γεγονός που υποδηλώνει ότι η συσχέτιση είναι στατιστικά σημαντική. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει μια συστηματική σχέση μεταξύ των δύο παραγόντων, ωστόσο η δύναμη της σχέσης είναι σχετικά χαμηλή. Συνεπώς, αν και η εξατομικευμένη βοήθεια από τα ΚΕΠ συνδέεται θετικά με την υπό εξέταση μεταβλητή, η ένταση της σχέσης είναι περιορισμένη.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή ανά εκπαιδευτικό επίπεδο σχετικά με το εάν οι συμμετέχοντες αντιμετωπίζουν συχνά προβλήματα με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών των ΚΕΠ:

Πίνακας 9 Συμφωνία σχετικά με την συχνή αντιμετώπιση προβλημάτων στη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών των ΚΕΠ

Crosstab

		Εκπαίδευση					Total	
		Π/θμια εκπαίδευση	Δ/βάθμια εκπαίδευση	Τ/βάθμια εκπαίδευση	Κάτοχος μεταπτυ- χιακού τίτλου	Κάτοχος διδασκα- τορικού τίτλου		Κάτοχος μετα διδασκα- τορικού τίτλου
Αντιμετωπίζετε συχνά προβλήματα με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών στα ΚΕΠ	Διαφωνώ απόλυτα	20,0%	32,6%	16,3%	11,6%	25,0%		17,5%
	Διαφωνώ	40,0%	47,8%	48,8%	48,4%	37,5%	100,0%	48,3%
	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ		13,0%	24,4%	25,3%			21,9%
	Συμφωνώ	40,0%	6,5%	8,1%	11,6%	37,5%		10,2%
	Συμφωνώ απόλυτα			2,5%	3,2%			2,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων, συνολικά το 48,3%, δηλώνει ότι «διαφωνεί» με την ύπαρξη συχνών προβλημάτων, ενώ το 17,5% «διαφωνεί απόλυτα», δείχνοντας ότι οι περισσότεροι δεν αντιμετωπίζουν τέτοια ζητήματα. Τα υψηλότερα ποσοστά διαφωνίας εμφανίζονται στους κατόχους μεταδιδασκατορικού τίτλου, οι οποίοι σε ποσοστό 100% αναφέρουν ότι δεν συμφωνούν με τη δήλωση αυτή. Αντίθετα, μικρότερα ποσοστά συμφωνίας εμφανίζονται κυρίως στις κατηγορίες με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο, όπως η πρωτοβάθμια εκπαίδευση, όπου το 40% συμφωνεί ότι αντιμετωπίζει προβλήματα. Όσοι έχουν μεταπτυχιακό και διδακτορικό τίτλο παρουσιάζουν σχετικά χαμηλότερα επίπεδα συμφωνίας (11,6% και 37,5% αντίστοιχα). Συνολικά, η εικόνα δείχνει ότι η αντίληψη των προβλημάτων διαθεσιμότητας μειώνεται όσο αυξάνεται το επίπεδο εκπαίδευσης, με εξαίρεση τους κατόχους μεταδιδασκατορικών τίτλων, που φαίνεται να μην

αντιμετωπίζουν κανένα σχετικό πρόβλημα.

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει το αποτέλεσμα του ελέγχου συσχέτισης της παραπάνω ερώτησης:

Πίνακας 10 Έλεγχος συσχέτισης σχετικά με το εάν οι συμμετέχοντες αντιμετωπίζουν συχνά προβλήματα με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών των ΚΕΠ

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	0,131	0,051	2,570	0,010
	Spearman Correlation	0,148	0,057	2,651	0,008
Interval by Interval	Pearson's R	0,132	0,059	2,357	0,019
N of Valid Cases		315			

Η τιμή του Kendall's tau-b είναι 0,131, γεγονός που υποδηλώνει μια θετική αλλά ασθενή συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών που εξετάζονται. Η τιμή p (Sig.) είναι 0,010, μικρότερη από το επίπεδο σημαντικότητας 0,05, γεγονός που δείχνει ότι η σχέση είναι στατιστικά σημαντική. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει μια θετική, αλλά περιορισμένη ένταση, συσχέτιση μεταξύ της αντίληψης των συμμετεχόντων σχετικά με τα προβλήματα στη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών των ΚΕΠ και της εξεταζόμενης μεταβλητής.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή ανά εκπαιδευτικό επίπεδο σχετικά με το εάν οι συμμετέχοντες έχουν λάβει επαρκή βοήθεια και καθοδήγηση από μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ:

Πίνακας 11 Συμφωνία σχετικά με τη λήψη επαρκούς βοήθειας και καθοδήγησης από το προσωπικό των ΚΕΠ

Crosstab

		Εκπαίδευση					Total
		Π/θμια εκπαίδευση	Δ/βάθμια εκπαίδευση	Τ/βάθμια εκπαίδευση	Κάτοχος μεταπτυ- χιακού τίτλου	Κάτοχος διδασκαλι- κού τίτλου	
Έχετε λάβει επαρκή βοήθεια και καθοδήγηση από μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ	Διαφωνώ απόλυτα	20,0%	4,3%	0,6%	2,1%		1,9%
	Διαφωνώ			3,1%	6,3%		3,5%
	Ούτε διαφωνώ ούτε	20,0%	6,5%	14,4%	14,7%		13,0%
	συμφωνώ						
	Συμφωνώ	40,0%	45,7%	53,1%	56,8%	62,5%	100,0%
	Συμφωνώ απόλυτα	20,0%	43,5%	28,8%	20,0%	37,5%	28,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα παρατηρούνται σημαντικές διαφοροποιήσεις στις απαντήσεις σχετικά με τη λήψη επαρκούς βοήθειας και καθοδήγησης από το προσωπικό των ΚΕΠ ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων. Ένα αξιοσημείωτο εύρημα είναι ότι όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης, τόσο μεγαλύτερη είναι η πιθανότητα συμφωνίας ότι παρέχεται επαρκής βοήθεια. Συγκεκριμένα, οι κάτοχοι μεταδιδακτορικού τίτλου συμφωνούν απόλυτα στο 100%, γεγονός που καταδεικνύει υψηλή ικανοποίηση. Εν αντιθέσει, στα χαμηλότερα επίπεδα εκπαίδευσης, όπως η Π/θμια εκπαίδευση, το ποσοστό αυτών που διαφωνούν απόλυτα φτάνει το 20%, ενώ ένα επιπλέον 20% βρίσκεται στη μέση απαντώντας "ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ". Επίσης, στους κατόχους διδακτορικού τίτλου, το ποσοστό που συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα είναι ιδιαίτερα υψηλό (37,5% και 62,5% αντίστοιχα), γεγονός που υποδεικνύει γενική ικανοποίηση και σε αυτήν την κατηγορία. Από την άλλη πλευρά, στην κατηγορία της Δ/βάθμιας εκπαίδευσης, παρατηρείται μεγαλύτερη

κατανομή των απαντήσεων, με το 43,5% να συμφωνεί απόλυτα και το 45,7% να συμφωνεί, αν και τα ποσοστά διαφωνίας παραμένουν χαμηλά. Αξιοσημείωτη είναι επίσης η στάση των ατόμων με Τ/βάθμια εκπαίδευση, καθώς το 53,1% συμφωνεί και το 28,8% συμφωνεί απόλυτα, ωστόσο, παρατηρείται μεγαλύτερη ουδετερότητα σε αυτήν την κατηγορία, με το 14,4% να απαντά "ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ". Συνολικά, φαίνεται πως η αντίληψη για την επάρκεια της βοήθειας που παρέχουν τα ΚΕΠ βελτιώνεται όσο αυξάνεται το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων, με τα υψηλότερα επίπεδα εκπαίδευσης να εκφράζουν την υψηλότερη ικανοποίηση.

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει το αποτέλεσμα του ελέγχου συσχέτισης της παραπάνω ερώτησης:

Πίνακας 12 Έλεγχος συσχέτισης σχετικά με το εάν οι συμμετέχοντες έχουν λάβει επαρκή βοήθεια και καθοδήγηση από μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Ordinal	by Kendall's tau-b	-0,107	0,050	-2,128	0,033
Ordinal	by Spearman Correlation	-0,120	0,056	-2,140	0,033
Interval	by Pearson's R	-0,065	0,064	-1,144	0,253
Interval					
N of Valid Cases		315			

Σύμφωνα με το Kendall's tau-b, η τιμή της συσχέτισης είναι -0,107, γεγονός που υποδηλώνει μία πολύ ασθενή αρνητική σχέση μεταξύ της εκτίμησης για τη λήψη επαρκούς βοήθειας από το προσωπικό των ΚΕΠ και της μεταβλητής που εξετάζεται. Το αρνητικό πρόσημο φανερώνει ότι όσο αυξάνεται η μία μεταβλητή, η άλλη τείνει να μειώνεται ελαφρώς. Η στατιστική σημαντικότητα ($p=0,033$) είναι μικρότερη από το 0,05, κάτι που σημαίνει ότι η σχέση αυτή είναι στατιστικά σημαντική και δεν οφείλεται σε τυχαίους παράγοντες. Παρόλο που η ισχύς της σχέσης είναι χαμηλή, η ύπαρξη στατιστικά σημαντικής συσχέτισης υποδηλώνει ότι οι αντιλήψεις για τη βοήθεια από τα ΚΕΠ επηρεάζονται από συγκεκριμένες παραμέτρους, όπως είναι εν προκειμένω το εκπαιδευτικό επίπεδο.

Κεφάλαιο 7^ο : Συζήτηση Αποτελεσμάτων

Από τα αποτελέσματα προκύπτει σαφώς η ικανοποίηση των πολιτών από τον θεσμό των ΚΕΠ ενώ εντοπίζονται και κάποια σημεία που χρήζουν βελτίωσης. Πιο αναλυτικά, σχετικά με την αξιοπιστία των ΚΕΠ προκύπτει πως το πιο δυνατό σημείο των ΚΕΠ είναι οι ακριβείς και αξιόπιστες πληροφορίες που παρέχει στους πολίτες. Επίσης, όπως προκύπτει από τις απαντήσεις των πολιτών, δεν εντοπίζονται προβλήματα στη διαθεσιμότητα και στην έγκαιρη παράδοση των υπηρεσιών. Σχετικά με την ικανοποίηση από τη συνέπεια της παροχής υπηρεσιών στα ΚΕΠ διαφαίνεται από τις απαντήσεις υψηλό επίπεδο ικανοποίησης.

Ακολουθως, και σχετικά με την ασφάλεια που νιώθουν οι πολίτες απέναντι στο θεσμό των ΚΕΠ και στις παρεχόμενες υπηρεσίες του προκύπτει αρχικά πως το δυνατό σημείο των ΚΕΠ είναι η βοήθεια και η καθοδήγηση του προσωπικού του προς τους πολίτες. Ωστόσο, και από τους υπόλοιπους τομείς προκύπτει η ικανοποίηση των πολιτών μέσω της ασφάλειας που εμπνέουν οι υπηρεσίες των ΚΕΠ. Σημεία που επιδέχονται βελτίωσης διαφαίνονται στη γνώση, την εξειδίκευση, την ευγένεια και τον επαγγελματισμό του προσωπικού των ΚΕΠ.

Στη συνέχεια, και σχετικά με την απτή διάσταση των ΚΕΠ προκύπτει πως τα δυνατά σημεία των ΚΕΠ είναι η διαθεσιμότητα και η λειτουργικότητα των συστημάτων αυτοεξυπηρέτησης ή διαδικτυακών πυλών καθώς και η σαφήνεια και η χρησιμότητα στη σήμανση και τις οδηγίες εντός των ΚΕΠ. Ωστόσο, οι υπόλοιποι τομείς επιδέχονται βελτίωσης και συγκεκριμένα απαιτούνται βελτιώσεις στη φυσική εμφάνιση και την καθαριότητα και στον εξοπλισμό και την τεχνολογία υπό την έννοια της επάρκειας και της απροβλημάτιστης χρήσης.

Στον τομέα της ενσυναίσθησης, από τα αποτελέσματα διαφαίνεται πως τα δυνατά σημεία των ΚΕΠ είναι η εξατομικευμένη βοήθεια και οι προσαρμοσμένες λύσεις που προσφέρουν στους πολίτες καθώς και η άρτια εξυπηρέτηση. Ωστόσο, παρατηρείται σταθερά, και σε όλους τους τομείς, ένα ποσοστό πολιτών, άνω του 20%, που δεν νιώθει αρκετά σίγουρο για τον τομέα της ενσυναίσθησης των ΚΕΠ με τη μεγαλύτερη αβεβαιότητα να παρουσιάζεται στο πραγματικό ενδιαφέρον του προσωπικού των ΚΕΠ για την ικανοποίηση και την ευημερία των πολιτών.

Τέλος, και σχετικά με τον τομέα της ανταπόκρισης των ΚΕΠ στα αιτήματα και τις ανάγκες των πολιτών προκύπτει πως τα δυνατά σημεία των ΚΕΠ είναι η έγκαιρη

αντιμετώπιση των ερωτημάτων και αιτημάτων των πολιτών καθώς και η αποτελεσματικότητα στην επίλυση των προβλημάτων των πολιτών. Αντίθετα, προκύπτει η ανάγκη για βελτιώσεις αρχικά στην ευχέρεια επικοινωνίας με το προσωπικό και ακολούθως στην έγκαιρη απάντηση στα email ή τις τηλεφωνικές κλήσεις των πολιτών. Ωστόσο, οι πολίτες δήλωσαν πως θα πρότειναν σε άλλους τις υπηρεσίες των ΚΕΠ γεγονός που δείχνει ένα σημαντικό επίπεδο ικανοποίησης.

Συνοπτικά, από την ανασκόπηση των απαντήσεων των πολιτών προκύπτει η γενική ικανοποίησή τους από τον θεσμό των ΚΕΠ ενώ επίσης αναδεικνύονται και οι τομείς που χρήζουν περαιτέρω βελτίωσης και εντοπίζονται στην φυσική εμφάνιση των εγκαταστάσεων, τον εξοπλισμό και την τεχνολογία καθώς και στο προσωπικό. Σχετικά με το προσωπικό των ΚΕΠ αυτό που απαιτείται είναι η συνεχής επιμόρφωσή του αλλά και η βελτίωση του τομέα της ενσυναίσθησης προς τα προβλήματα και τις ανάγκες των πολιτών.

Επιπρόσθετα, από τις συσχετίσεις που πραγματοποιήθηκαν με βάση τα δημογραφικά δεδομένα των πολιτών προέκυψαν σημαντικές αποκλίσεις στην κατανομή των απαντήσεων των πολιτών. Από τα σημαντικότερα ευρήματα που καταγράφηκαν ήταν η ύπαρξη θετικής συσχέτισης μεταξύ της αντίληψης των συμμετεχόντων σχετικά με τα προβλήματα στη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών των ΚΕΠ και του εκπαιδευτικού τους επιπέδου καθώς και η ύπαρξη στατιστικά σημαντικής συσχέτισης σχετικά με τις αντιλήψεις για τη βοήθεια από τα ΚΕΠ και του εκπαιδευτικού επιπέδου. Συγκεκριμένα, παρατηρήθηκε ότι τα υψηλότερα επίπεδα εκπαίδευσης των πολιτών εκφράζουν και μεγαλύτερη ικανοποίηση από τη βοήθεια των μελών των ΚΕΠ.

Συμπεράσματα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας, ιδιαίτερα του διαδικτύου, από τις κυβερνήσεις για την παροχή υπηρεσιών, την ανταλλαγή πληροφοριών και την αλληλεπίδραση με πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους κλάδους της κυβέρνησης. Ο κύριος στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να ενισχύσει την αποτελεσματικότητα, τη διαφάνεια και την προσβασιμότητα στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών, καθιστώντας τις κυβερνητικές διαδικασίες πιο φιλικές προς τον χρήστη και ανταποκρινόμενες στις ανάγκες του κοινού. Στοχεύει στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης μειώνοντας τη γραφειοκρατία, βελτιώνοντας την επικοινωνία, ενθαρρύνοντας τη συμμετοχή των πολιτών και διευκολύνοντας την ταχεία ανταλλαγή πληροφοριών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει τυπικά τέσσερις τύπους αλληλεπιδράσεων: μεταξύ κυβερνήσεων και πολιτών, κυβερνήσεων και επιχειρήσεων, κυβερνήσεων και άλλων κρατικών υπηρεσιών και κυβερνήσεων και των υπαλλήλων τους. Μέσω αυτών των αλληλεπιδράσεων, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιδιώκει να εξορθολογίσει τις διαδικασίες, να αυξήσει τη διαφάνεια, να ενισχύσει τη μεγαλύτερη συμμετοχή σε δημοκρατικές διαδικασίες και να βελτιώσει τη διακυβέρνηση καθιστώντας τις λειτουργίες πιο αποτελεσματικές και προσιτές.

Στην Ελλάδα, η ίδρυση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών έχει διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα ΚΕΠ εισήχθησαν το 2002 ως μέρος μιας πρωτοβουλίας για την απλούστευση του τρόπου αλληλεπίδρασης των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες. Λειτουργούν ως ενιαία καταστήματα όπου τα άτομα μπορούν να έχουν πρόσβαση σε διάφορες κρατικές

υπηρεσίες, μειώνοντας σημαντικά τον χρόνο και την προσπάθεια που απαιτείται για την πλοήγηση σε πολλαπλές γραφειοκρατικές διαδικασίες. Πριν από τη δημιουργία των ΚΕΠ, οι πολίτες αντιμετώπιζαν συχνά μακροχρόνιες και περίπλοκες διαδικασίες για να ολοκληρώσουν ακόμη και βασικά καθήκοντα, οδηγώντας σε αναποτελεσματικότητα και απογοήτευση του κοινού.

Από την ίδρυσή τους, τα ΚΕΠ έχουν εξελιχθεί σημαντικά. Αρχικά επικεντρωμένα στην προσφορά υπηρεσιών μέσω αλληλεπιδράσεων πρόσωπο με πρόσωπο σε φυσικές τοποθεσίες, τα ΚΕΠ έχουν ενσωματώσει όλο και περισσότερο ψηφιακές πλατφόρμες σύμφωνα με τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σήμερα, πολλές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω ΚΕΠ είναι προσβάσιμες μέσω Διαδικτύου, γεγονός που έχει απλοποιήσει περαιτέρω τις διαδικασίες για τους πολίτες. Επιπλέον, τα ΚΕΠ διαδραματίζουν ουσιαστικό ρόλο στη διασφάλιση ότι ακόμη και πολίτες που μπορεί να μην αισθάνονται άνετα να χρησιμοποιούν ψηφιακά εργαλεία μπορούν να επωφεληθούν από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, γεφυρώνοντας έτσι το ψηφιακό χάσμα στην ελληνική κοινωνία. Με αυτόν τον τρόπο, τα ΚΕΠ έχουν καταστεί καθοριστικό για τη διασφάλιση ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης θα φτάσει όσο το δυνατόν περισσότερους πολίτες.

Ο ρόλος των ΚΕΠ στην Ελλάδα ήταν πολύπλευρος. Παρέχουν στους πολίτες ευκολότερη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες μειώνοντας τα γραφειοκρατικά εμπόδια, προσφέρουν υποστήριξη σε όσους χρειάζονται βοήθεια με κρατικές υπηρεσίες και συμβάλλουν ενεργά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης. Ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα της παροχής υπηρεσιών μέσω της τεχνολογίας, τα ΚΕΠ έχουν βελτιώσει τη συνολική ποιότητα της δημόσιας υπηρεσίας στην Ελλάδα.

Η ικανοποίηση του πελάτη είναι μια βασική έννοια τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα, αντιπροσωπεύοντας τον βαθμό στον οποίο ένα προϊόν ή μια υπηρεσία ανταποκρίνεται ή υπερβαίνει τις προσδοκίες του πελάτη. Διάφοροι παράγοντες επηρεάζουν την ικανοποίηση, συμπεριλαμβανομένης της αντιληπτής ποιότητας, των προσδοκιών του πελάτη, της σχέσης ποιότητας/τιμής και της συνολικής εμπειρίας κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασης. Στον δημόσιο τομέα, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των ΚΕΠ, η ικανοποίηση των πολιτών διαδραματίζει ζωτικό ρόλο στη διαμόρφωση της

εμπιστοσύνης του κοινού και των αντιλήψεων για την αποτελεσματικότητα της κυβέρνησης.

Στην παρούσα μελέτη στόχος ήταν η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών μέσω της μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών. Αυτό πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του ερευνητικού μοντέλου SERVQUAL που χρησιμοποιείται ευρέως για την αξιολόγηση και τη διαχείριση της ποιότητας των υπηρεσιών. Έτσι, μελετήθηκαν οι απόψεις των πολιτών σε πέντε βασικές διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών των ΚΕΠ που είναι η αξιοπιστία, η ασφάλεια, η απτή διάσταση, η ενσυναίσθηση και η ανταπόκριση. Από την μελέτη προέκυψε η υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών των ΚΕΠ και η ικανοποίηση των πολιτών. Επίσης προέκυψαν και οι τομείς που χρήζουν βελτίωσης και είναι η φυσική εμφάνιση των εγκαταστάσεων, ο εξοπλισμός και η τεχνολογία καθώς και το προσωπικό σε επίπεδο ευγένειας, ενσυναίσθησης και εξειδίκευσης.

Βιβλιογραφία

Alshmemri, M. & Shahwan-Akl, L. M. P., 2017. Herzberg's two-factor theory. *Life Science Journal*, 14(5), pp. 12-16.

Bernhard, I. και συν., 2018. Degree of digitalization and citizen satisfaction: A study of the role of local e-Government in Sweden. *Electronic Journal of e-Government*, 16(1), pp. 59-71.

Chan, F., Thong, J., Brown, S. & Venkatesh, V., 2021. Service design and citizen satisfaction with e-government services: a multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 81(5), pp. 874-894.

Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E. & Diamantidis, A., 2013. Service quality in the public sector: the case of the Citizens Service Centers (CSCs) of Greece. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(6), p. 583–605.

Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E. & Diamantidis, A., 2013. Service quality in the public sector: the case of the Citizens Service Centers (CSCs) of Greece. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(6), p. 583–605.

Fang, Z., 2002. E-government in digital era: concept, practice, and development. *International journal of the Computer, the Internet and management*, pp. 1-22.

Field, A., 2017. *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics (5th ed.)*. s.l.:SAGE Publications.

gov.gr, 2023. gov.gr. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.gov.gr/>
[Πρόσβαση 04 01 2023].

Hamzah, A. A. & Shamsudin, M. F., 2020. Why customer satisfaction is important to business?. *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*, 1(1).

Hanif, M., Hafeez, S. & Riaz, A., 2010. Factors affecting customer satisfaction. *International research journal of finance and economics*, 60(1), pp. 44-52.

Hung, H. & Wong, Y. H., 2007. Organisational perception of customer satisfaction: Theories and evidence. *The Service Industries Journal*, 27(4), pp. 495-507.

Insider, 2021. 20 χρόνια ΚΕΠ: Μια πραγματική ιστορία επιτυχίας. *insider*, 01 07.

Joshi, A., Kale, S., Chandel, S. & Pal, D., 2015. Likert scale: Explored and explained. *British journal of applied science & technology*, 7(4), pp. 396-403.

Kenett, R. S. & Salini, S., 2011. Modern analysis of customer satisfaction surveys: comparison of models and integrated analysis. *Applied Stochastic Models in Business and Industry*, 27(5), pp. 465-475.

Ma, L. & Zheng, Y., 2019. National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3), pp. 506-526.

Manolitzas, P., Yannacopoulos, D., Tsotsolas, N. & Drosos, D., 2010. Evaluating the Public Sector in Greece: The case of Citizens' Service Centers. 4th European Conference on Information Management and Evaluation. *ECIME 2010*, p. 250–256.

Pallant, J., 2020. *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using IBM SPSS (7th ed.)*. s.l.:Routledge.

Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., 1991. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), p. 420.

Pizam, A., Shapoval, V. & Ellis, T., 2016. Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises: a revisit and update. *International journal of contemporary hospitality management*, 28(1), pp. 2-35.

Teddlie, C. & Yu, F., 2007. Mixed methods sampling: A typology with examples. *Journal of mixed methods research*, 1(1), pp. 77-100.

The Standish Group International, 2015. *CHAOS Report 2015*, s.l.: The Standish Group International.

Wang, T. & Ji, P., 2010. Understanding customer needs through quantitative analysis of Kano's model. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 27(2), pp. 173-184.

Welch, E., Hinnant, C. & Moon, M., 2004. Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of public administration research and theory*, 15(3), pp. 371-391.

Wimmer, M. A., 2002. A European perspective towards online one-stop government: The eGOV project. *Electronic Commerce Research and Applications*, 1(1), p. 92–103.

Yaghoubi, N. M., Haghi, A. & Asl, S., 2011. e-Government and citizen satisfaction in Iran: Empirical study on ICT offices. *World Applied Sciences Journal*, 12(7), pp. 1084-1092.

Αυγέρης, Α., Μπουραζάνη, Κ. Μ. & Κοντογεώργος, Α., 2016. *Ποιότητα Υπηρεσιών Στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ): Μια Εμπειρική Διερεύνηση Στη Βόρεια Ελλάδα.* s.l., 1ο Πανελλήνιο Συνέδριο Τεχνολογίας, Οικονομίας Και Διοίκησης Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2023. *digital-strategy.ec.europa.eu*. [Ηλεκτρονικό] Available at: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/el/policies/egovernment> [Πρόσβαση 16 11 2023].

Μοσχότη, Μ., 2019. *Αξιολόγηση του επιπέδου ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει η ελληνική δημόσια διοίκηση στον πολίτη Η περίπτωση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).* , s.l.: Εθνικών και Καποδιστριακών Πανεπιστήμιων Αθηνών. Σχολή Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών.

Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, 2016. *opengov.minedu.gov.gr*. [Ηλεκτρονικό] Available at: <https://opengov.minedu.gov.gr/> [Πρόσβαση 15 11 2023].

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ, 2018. *www.government.gov.gr*. [Ηλεκτρονικό] Available at: <https://www.government.gov.gr/epiteliki-sinopsi-tis-anaforas-litourgikis-proodou-tis-ethnikis-psifiakis-stratigikis-2016-2021/> [Πρόσβαση 12 11 2023].

Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016. *Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021*, Αθήνα: Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης.

Χαραλαμπίδης, Γ., 2021. Ψηφιακή Διακυβέρνηση : Ένας καταλύτης για τον μετασχηματισμό της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών. *e-περιοδικό του ΙΤΑ και της ΚΕΔΕ*, 07 07.

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο έρευνας ανά ενότητα

Αξιοπιστία:

5. Οι πληροφορίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ είναι ακριβείς και αξιόπιστες
6. Αντιμετωπίζετε συχνά προβλήματα με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών στα ΚΕΠ
7. Έχετε αντιμετωπίσει περιπτώσεις όπου οι υποσχεθείσες υπηρεσίες δεν παραδόθηκαν έγκαιρα στα ΚΕΠ
8. Είστε ικανοποιημένος με τη συνέπεια της παροχής υπηρεσιών στα ΚΕΠ

Ασφάλεια:

6. Αισθάνεστε σίγουροι για τις γνώσεις και την εξειδίκευση του προσωπικού στα ΚΕΠ
7. Το προσωπικό των ΚΕΠ χαρακτηρίζετε από επαγγελματισμό και ευγένεια προς τους πολίτες
8. Τα προσωπικά σας στοιχεία διαχειρίζονται με ασφάλεια και εμπιστευτικότητα από τα ΚΕΠ
9. Έχετε λάβει επαρκή βοήθεια και καθοδήγηση από μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ
10. Η αξιοπιστία των ΚΕΠ καλύπτει πλήρως τις ανάγκες σας

Απτή Διάσταση:

6. Τα ΚΕΠ διακρίνονται για την καλή φυσική εμφάνιση και την καθαριότητα των εγκαταστάσεων
7. Η σήμανση και οι οδηγίες εντός των ΚΕΠ είναι σαφείς και χρήσιμες
8. Είστε ικανοποιημένος από τη διαθεσιμότητα και τη λειτουργικότητα των συστημάτων αυτοεξυπηρέτησης ή διαδικτυακών πυλών στα ΚΕΠ
9. Έχετε αντιμετωπίσει προβλήματα με τον εξοπλισμό ή την τεχνολογία που χρησιμοποιείται στα ΚΕΠ

10. Πιστεύετε ότι τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών είναι επαρκώς εξοπλισμένα για να καλύψουν τις ανάγκες των επισκεπτών

Ενσυναίσθηση:

6. Τα μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ κατανοούν τις ατομικές σας ανάγκες και ανησυχίες
7. Έχετε λάβει εξατομικευμένη βοήθεια ή προσαρμοσμένες λύσεις στα ερωτήματά σας στα ΚΕΠ
8. Υπάρχει αυξημένο επίπεδο προσοχής και ανταπόκρισης των μελών του προσωπικού στις ερωτήσεις ή τα αιτήματά σας
9. Αισθάνεστε ότι τα μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ ενδιαφέρονται πραγματικά για την ικανοποίηση και την ευημερία σας
10. Έχετε αντιμετωπίσει περιπτώσεις όπου τα μέλη του προσωπικού στα ΚΕΠ έκαναν ότι περνούσε από το χέρι τους για να σας εξυπηρετήσουν

Ανταπόκριση:

6. Αντιμετωπίζονται έγκαιρα τα ερωτήματα ή τα αιτήματά σας όταν επισκέπτεστε τα ΚΕΠ
7. Αντιμετώπισατε δυσκολίες για να επικοινωνήσετε με ένα μέλος του προσωπικού ή να λάβετε βοήθεια στα ΚΕΠ
8. Είστε ικανοποιημένος με την έγκαιρη απάντηση στα email σας ή τις τηλεφωνικές σας κλήσεις από τα ΚΕΠ
9. Τα ΚΕΠ χαρακτηρίζονται συνολικά για την αποτελεσματικότητα στην επίλυση των προβλημάτων των πολιτών
10. Θα πρότεινα σε άλλους τις υπηρεσίες των ΚΕΠ