



**ΤΜΗΜΑ ΑΡΧΕΙΟΝΟΜΙΑΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**DEPARTMENT OF ARCHIVAL, LIBRARY AND INFORMATION STUDIES
SCHOOL OF MANAGEMENT, ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**

Πτυχιακή Εργασία

**Έρευνα ικανοποίησης χρηστών του Τμήματος Αρχείου του
Συμβουλίου της Επικρατείας**

Ειρήνη Γιαννούτσου (ΑΜ: 16019)

Επιβλέπων: Αλέξανδρος Κουλούρης

Αθήνα, Ιούλιος 2022

Επιτροπή Εξέτασης

1. Ονοματεπώνυμο

2. Ονοματεπώνυμο

3. Ονοματεπώνυμο

*Αφιερώνεται στους γονείς μου
Χρήστο και Θεοδώρα.*

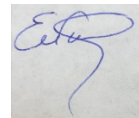
ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ/ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Ειρήνη Γιαννούτσου, με αριθμό μητρώου 16019 φοιτήτρια του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Τμήματος Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης, δηλώνω υπεύθυνα ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της πτυχιακής/διπλωματικής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Η Δηλούσα



Ευχαριστίες – Αφιερώσεις

Ολοκληρώνοντας τις σπουδές μου στο Τμήμα Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά και ειλικρινά το επιστημονικό και διδακτικό προσωπικό του τμήματος για τις πολύτιμες γνώσεις που μου προσέφεραν κατά τη διάρκεια των σπουδών μου.

Ειλικρινείς και από καρδιάς ευχαριστίες οφείλω στον αναπληρωτή καθηγητή του τμήματος κύριο Αλέξανδρο Κουλούρη για την υπομονή, τις υποδείξεις, την πολύτιμη καθοδήγηση και την υποστήριξη που μου προσέφερε ως επιβλέπων καθηγητής της παρούσης πτυχιακής εργασίας, στην επίκουρη καθηγήτρια κυρία Ευτυχία Βραϊμάκη, καθώς και στο τρίτο μέλος της Τριμελούς Επιτροπής τον επίκουρο καθηγητή κύριο Γιάννη Στογιαννίδη.

Ευχαριστώ θερμά όσους αφιέρωσαν τον απαιτούμενο χρόνο για να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιό της έρευνας.

Τέλος, θερμά ευχαριστώ τους δικούς μου ανθρώπους, την οικογένειά μου για την υπομονή, την ενθάρρυνση, την κατανόηση, τη στήριξη και τη συμπαράσταση που μου παρείχε κατά τη διάρκεια των σπουδών μου.

Περίληψη στα ελληνικά

Ο σκοπός της δημιουργίας του Συμβουλίου της Επικρατείας ήταν η συμμόρφωση της διοίκησης στον κανόνα δικαίου και την παροχή δικαστικής προστασίας στους πολίτες. Η διοίκηση έχει την υποχρέωση να υπακούει στις αποφάσεις του, σύμφωνα με το άρθρο 72 §4 του ν. 3713/1928, διάταξη που κατοχυρώθηκε με το π. Διάταγμα 18/1989 στο άρθρο 72.

Η παρούσα ερευνητική εργασία ασχολείται με μία μελέτη περίπτωσης του Τμήματος Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας και διερευνά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών με τη βοήθεια ερωτηματολογίου. Ο πληθυσμός-στόχος της έρευνας αποτελούταν από δικηγόρους, ασκούμενους δικηγόρους, φοιτητές Νομικής και πολίτες που έχουν επισκεφθεί και εξυπηρετηθεί από το συγκεκριμένο τμήμα. Πραγματοποιήθηκε τυχαία δειγματοληψία. Συνολικά 46 άτομα και συγκεκριμένα 31 γυναίκες και 15 άνδρες, δέχτηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο SERVQUAL, το οποίο είχε δημιουργηθεί μέσω της φόρμας google και αποτελούταν από 7 ενότητες. Η ανάλυση των απαντήσεων πραγματοποιήθηκε με βάση τα γραφήματα που δημιουργήθηκαν με τη βοήθεια του excel. Από τα ευρήματα παρατηρήθηκε ότι οι σημαντικότερες προσδοκίες που ανέδειξαν οι χρήστες ήταν ο σύγχρονος εξοπλισμός, η τήρηση των προθεσμιών διεκπεραίωσης των αιτημάτων, το ωράριο λειτουργίας, ώστε να βολεύει όλους τους εξυπηρετούμενους, καθώς και η παροχή πιο εξατομικευμένων υπηρεσιών. Αντίθετα, οι συμμετέχοντες φάνηκε ότι ήταν ικανοποιημένοι όσον αφορά την άμεση εξυπηρέτηση του κοινού, την εμπιστοσύνη και το αίσθημα σιγουριάς που εμπνέει το προσωπικό, την ευγένεια και την πλήρη κατανόηση των αναγκών των χρηστών. Τέλος, αν και χρήστες ήταν ικανοποιημένοι από την ποιότητα παροχής υπηρεσιών του τμήματος Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας, εντοπίστηκαν παράμετροι που δύναται να βελτιωθούν.

Λέξεις Κλειδιά: Τμήμα Αρχείου, Συμβούλιο της Επικρατείας, ποιότητα υπηρεσιών, SERVQUAL.

Περίληψη στα αγγλικά

The purpose of creating the Council of State was to make the administration comply with the rule of law and to provide judicial protection to the citizens. The administration has the obligation to obey its decisions, according to article 72 §4 of law 3713/1928, a provision that was secured by the previous Decree 18/1989 in article 72. The present research work deals with a case study of the Archive Department of the Council of State and investigates the quality of the services provided with the help of a questionnaire. The target population of the research consisted of lawyers, trainee lawyers, law students and citizens who have visited and been served by this department. Random sampling was performed. A total of 46 people, namely 31 women and 15 men, agreed to complete the SERVQUAL questionnaire, which was created through the google form and consisted of 7 sections. The analysis of the answers was performed based on the graphs created with the help of excel. From the findings it was observed that the most important expectations that the users showed were the modern equipment, the observance of the deadlines for the processing of the requests, the opening hours, to suit all the served, as well as the provision of more personalized services. On the contrary, the participants seemed to be satisfied with the immediate service of the public, the trust and the feeling of confidence that inspires the staff, the courtesy, and the full understanding of the needs of the users. Finally, although users were satisfied with the quality of service provided by the Archive Department of the Council of State, parameters were identified that could be improved.

Keywords: Archive Department, Council of State, quality of services, SERVQUAL.

Πίνακας περιεχομένων

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΞΕΤΑΣΗΣ	II
ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ/ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	IV
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ – ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ	V
ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΣΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ	VI
ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ	VII
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	VIII
ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ	X
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
1.1 ΠΛΑΙΣΙΟ, ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	2
1.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	2
1.3 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ	2
1.4 ΟΡΙΣΜΟΙ	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ	4
2.1 ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ – ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	4
2.1.1 Ιστορικά στοιχεία	4
2.1.2 Αρμοδιότητες-οργάνωση-συγκρότηση	5
2.1.3 Σύνθεση	6
2.1.4 Οργάνωση	6
2.1.5 Τμήμα Τεκμηρίωσης και Αρχείου	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ-ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ SERVQUAL	15
3.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	15
3.2 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	15
3.3 ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ SERVQUAL	16
3.4 ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΕΣ – ΕΡΕΥΝΕΣ	19
3.5 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	22
4.1 ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ	22
4.2 ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ & ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	22
4.3 ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ	23

4.4	ΜΕΘΟΔΟΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ – ΕΥΡΗΜΑΤΑ		26
5.1	ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	26
5.1.1	Φύσικος Χώρος.....	26
5.1.2	Παροχή υπηρεσίας	28
5.1.3	Ανταπόκριση.....	31
5.1.4	Εμπιστοσύνη.....	35
5.1.5	Εστίαση στις ανάγκες του κοινού	38
5.2	ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ/ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΣΥΖΗΤΗΣΗ / ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ –ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ- ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΕΚΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ		
ΕΡΕΥΝΑΣ	45	
6.1	ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ.....	45
6.2	ΣΥΖΗΤΗΣΗ / ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	45
6.3	ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
6.4	ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΕΚΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....		47
ΠΡΟΣΘΕΤΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ		51
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΈΡΕΥΝΑΣ		52

Πίνακας Σχημάτων

Εικόνα 1 Βιβλιοθήκη του Σ.τ.Ε.....	9
Εικόνα 2 Βιβλιοθήκη του Σ.τ.Ε.....	12
Εικόνα 3 Αρχείο του Σ.τ.Ε.....	14
Εικόνα 4 Τα πέντε στοιχεία μέτρησης της ποιότητας.....	17
Εικόνα 5 Χάσματα ποιότητας.....	18
Γράφημα 1. Σύγχρονος εξοπλισμός.....	26
Γράφημα 2. Τμήμα Αρχείου-Σύγχρονος εξοπλισμός.....	26
Γράφημα 3. Ελκυστικές εγκαταστάσεις.....	27
Γράφημα 4. Τμήμα Αρχείου- Ελκυστικές εγκαταστάσεις.....	27
Γράφημα 5. Προσεγμένη εμφάνιση προσωπικού.....	28
Γράφημα 6. Τμήμα Αρχείου- Προσεγμένη εμφάνιση προσωπικού.....	28
Γράφημα 7. Τήρηση προθεσμιών διεκπεραίωσης αιτημάτων.....	28
Γράφημα 8.Τμήμα Αρχείου-Τήρηση προθεσμιών διεκπεραίωσης αιτημάτων.....	29
Γράφημα 9. Ενδιαφέρον για επίλυση προβλημάτων.....	29
Γράφημα 10. Τμήμα Αρχείου- Ενδιαφέρον για επίλυση προβλημάτων.....	29
Γράφημα 11. Σωστή διεκπεραίωση αιτημάτων.....	30
Γράφημα 12. Τμήμα Αρχείου-Σωστή διεκπεραίωση αιτημάτων.....	30
Γράφημα 13. Διεκπεραίωση αιτημάτων εμπρόθεσμα.....	30
Γράφημα 14. Τμήμα Αρχείου- Διεκπεραίωση αιτημάτων εμπρόθεσμα.....	31
Γράφημα 15. Τήρηση αρχείων χωρίς λάθη.....	31
Γράφημα 16. Τμήμα Αρχείου- Τήρηση αρχείων χωρίς λάθη.....	31
Γράφημα 17. Ακριβής ενημέρωση για την ημερομηνία διεκπεραίωσης.....	32
Γράφημα 18. Τμήμα Αρχείου-Ακριβής ενημέρωση για την ημερομηνία διεκπεραίωσης.....	32
Γράφημα 19. Άμεση εξυπηρέτηση του κοινού.....	33
Γράφημα 20. Τμήμα Αρχείου- άμεση ανταπόκριση του κοινού.....	33
Γράφημα 21. Το προσωπικό εξυπηρετεί πάντα το κοινό με προθυμία.....	34
Γράφημα 22. Τμήμα Αρχείου- εξυπηρέτηση κοινού με προθυμία.....	34
Γράφημα 23. Ο φόρτος εργασίας δεν εμποδίζει να ανταποκρίνεται άμεσα στα αιτήματα.....	34
Γράφημα 24. Η συμπεριφορά του προσωπικού εμπνέει εμπιστοσύνη στο κοινό.....	35
Γράφημα 25. Τμήμα Αρχείου- Η συμπεριφορά του προσωπικού εμπνέει εμπιστοσύνη.....	35
Γράφημα 26. Οι άμεσες υπηρεσίες προκαλούν αίσθημα σιγουριάς στο κοινό.....	36

Γράφημα 27. Τμήμα Αρχείου - Οι άμεσες υπηρεσίες προκαλούν αίσθημα σιγουριάς στο κοινό.....	36
Γράφημα 28. Ευγενικό προσωπικό.....	37
Γράφημα 29. Τμήμα Αρχείου- ευγενικό προσωπικό.	37
Γράφημα 30. Το προσωπικό διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντήσει στις ερωτήσεις του κοινού.....	38
Γράφημα 31. Τμήμα Αρχείου-Το προσωπικό διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντήσει στις ερωτήσεις του κοινού.	38
Γράφημα 32. Παροχή ιδιαίτερης προσοχής σε κάθε χρήστη.....	39
Γράφημα 33. Τμήμα Αρχείου- παροχή ιδιαίτερης προσοχής σε κάθε χρήστη.....	39
Γράφημα 34. Βολικό ωράριο.	40
Γράφημα 35. Τμήμα Αρχείου-βολικό ωράριο.....	40
Γράφημα 36. Παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών.....	41
Γράφημα 37. Τμήμα Αρχείο- παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών.....	41
Γράφημα 38. Πλήρης κατανόηση των αναγκών των χρηστών.	42
Γράφημα 39. Τμήμα Αρχείου- πλήρης κατανόηση των αναγκών των χρηστών.....	42

«Αποχωρών της πολιτικής, είμαι ευτυχής ότι αφήνω την χώραν προικισμένην με το Συμβούλιον της Επικρατείας» Ελευθέριος Βενιζέλος

Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή

«Το Συμβούλιο της Επικρατείας δεν είναι μία πινακίδα στην είσοδο του Αρσάκειου, όπως συνήθως αναπαρίσταται στην τηλεόραση. Είναι, στην πραγματικότητα, μία αλυσίδα με ανθρώπινους κρίκους, ένα διαρκώς κινούμενο γρανάζι, όπου, κάθε χρόνο, νέοι κρίκοι προστίθενται, οι παλαιότεροι εξέρχονται, νεκρολογούμενοι ζώντας στις ετήσιες συγκινητικές τελετές αποχωρήσεως, αλλά το γρανάζι λειτουργεί συνεχώς...»(Ράντος, 2019). Το Συμβούλιο της Επικρατείας αποτελεί το Ανώτατο διοικητικό Δικαστήριο που ελέγχει τις πράξεις της διοίκησης.

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται την «*Έρευνα ικανοποίησης χρηστών του Τμήματος Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας*» και είναι χωρισμένη σε έξι (6) κεφάλαια.

Το **πρώτο κεφάλαιο** αποτελεί το εισαγωγικό μέρος, απαρτίζεται από τέσσερα (4) υποκεφάλαια και παρουσιάζεται ο σκοπός, οι στόχοι, η μεθοδολογία και οι περιορισμοί. Στο **δεύτερο κεφάλαιο** μέσα από πέντε (5) υποκεφάλαια πραγματοποιείται παρουσίαση της βιβλιογραφικής έρευνας με τα ιστορικά στοιχεία, τις αρμοδιότητες, τη σύνθεση, την οργάνωση του Συμβουλίου της Επικρατείας και το Τμήμα Τεκμηρίωσης και Αρχείου. Το **τρίτο κεφάλαιο** αποτελείται από πέντε (5) υποκεφάλαια και αφορά γενικές έννοιες, όπως αυτή της ποιότητας και της ικανοποίησης χρηστών, αναλύεται το εργαλείο έρευνας SERVQUAL, οι σχετικές έρευνες και τα ερευνητικά ερωτήματα. Το **τέταρτο κεφάλαιο** μέσα από τέσσερα (4) υποκεφάλαια πραγματεύεται τη μεθοδολογία, το στόχο της έρευνας, τη συγκρότηση δείγματος και συλλογή δεδομένων, το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε και τα ερευνητικά ερωτήματα. Το **πέμπτο κεφάλαιο** περιλαμβάνει έξι (6) υποκεφάλαια στα οποία παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, τα ερευνητικά ερωτήματα και τα κυριότερα ευρήματα. Τέλος, στο **έκτο κεφάλαιο** μέσα από τέσσερα (4) υποκεφάλαια παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνας, η συζήτηση και η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων και οι προεκτάσεις της έρευνας. Τέλος, ακολουθούν οι βιβλιογραφικές αναφορές και το παράρτημα που περιλαμβάνει το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των δεδομένων μαζί με το εισαγωγικό κείμενο.

1.1 Πλαίσιο, σκοπός και στόχοι της πτυχιακής εργασίας

Η παρούσα πτυχιακή εργασία πραγματοποιήθηκε για να ολοκληρώσει τις σπουδές μου στο τμήμα Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης και έχει στόχο:

- την αναζήτηση της ιστορικής εξέλιξης του Συμβουλίου της Επικρατείας σύμφωνα με τη βιβλιογραφία.
- Την αναζήτηση πληροφοριών για το Τμήμα του Αρχείου.
- Τη διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών του Τμήματος του Συμβουλίου της Επικρατείας

1.2 Μεθοδολογία

Η παρούσα ερευνητική εργασία αφορά μία μελέτη περίπτωσης ενός Τμήματος του Συμβουλίου της Επικρατείας και διερευνά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών με τη βοήθεια ερωτηματολογίου. Ο πληθυσμός-στόχος της έρευνας αποτελούταν από δικηγόρους, ασκούμενους δικηγόρους, όπως επίσης και φοιτητές Νομικής. Με τυχαίο τρόπο πραγματοποιήθηκε η επιλογή του δείγματος. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτέλεσε η επίσκεψη και η εξυπηρέτηση του Τμήματος Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι στην εν λόγω εργασία σκοπός ήταν η έρευνα ικανοποίησης των χρηστών του Τμήματος Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας, κατάλληλο εργαλείο θεωρήθηκε το SERVQUAL, καθώς αποτελεί ένα μοντέλο για να κατανοηθεί και να υπολογιστεί η ποιότητα υπηρεσιών από τους καταναλωτές εστιάζοντας, όμως, στις προσδοκίες που αφορούν γενικά τις υπηρεσίες που παρέχονται από το τμήμα Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας.

Διαμοιράστηκαν συνολικά 92 ερωτηματολόγια μέσω των προσωπικών ή υπηρεσιακών ηλεκτρονικών διευθύνσεων και απαντήθηκαν μόνο τα 46. Συμμετείχαν, λοιπόν, 31 γυναίκες και 15 άνδρες. Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε με τη βοήθεια της φόρμας google και συνίστατο από 7 ενότητες. Οι απαντήσεις αναλύθηκαν με τη βοήθεια του excel σε γραφήματα.

1.3 Περιορισμοί

Η συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία ασχολείται μόνο με ένα Τμήμα του Συμβουλίου της Επικρατείας και όχι με το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών του δικαστηρίου σε συνδυασμό με το μικρό ποσοστό ανταπόκρισης του δείγματος αποτελούν τους βασικότερους

περιορισμούς. Λόγω των περιοριστικών μέτρων κατά της διασποράς του Covid-19 δεν ήταν εφικτό να διαμοιραστούν ερωτηματολόγια σε έντυπη μορφή. Ο διαμοιρασμός σε ηλεκτρονική μορφή αντιμετώπισε προβλήματα, όπως άρνηση συμμετοχής λόγω φόβου ταυτοποίησης του συμμετέχοντα μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης (IP) και αμφιβολίας για την τήρηση της ανωνυμίας του, καθώς και φόβο μόλυνσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή ή του κινητού τηλεφώνου από κακόβουλο λογισμικό. Η μεγάλη έκταση του ερωτηματολογίου αποτέλεσε έναν ακόμη λόγο άρνησης συμμετοχής.

1.4 Ορισμοί

Στο παρακάτω υποκεφάλαιο αναφέρονται οι βασικότερες έννοιες που έχουν σχέση με το υπό ανάπτυξη θέμα της συγκεκριμένης εργασίας.

Ως **ποιότητα** χαρακτηρίζεται «Το σύνολο των βασικών χαρακτηριστικών, ιδιοτήτων ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας» (“Λεξικό της κοινής νεοελληνικής”). Ο όρος παροχή υπηρεσιών παραθέτει αγαθά που παρέχονται από επιχειρήσεις που δεν προσφέρουν «κάποιο υλικό προϊόν, πρωτογενές ή μεταποιημένο π.χ. αγροτικό, βιοτεχνικό ή βιομηχανικό προϊόν, αλλά παρέχουν στους πελάτες τους υπηρεσίες» (Wikipedia) και απαρτίζουν διαφορετική κατηγορία από αυτή των υλικών αγαθών.

Με βάση τους Marinkovic και Kalinic (2017), «η **ικανοποίηση** αναφέρεται σε μια καθαρή θετική εμπειρία που προκύπτει από τις αντιλήψεις των πελατών για τις πραγματικές παροχές από ένα πάροχο υπηρεσιών σε σχέση με την προσδοκία τους για την υπηρεσία». Γενικότερα, η ικανοποίηση εκφράζει την εκτίμηση του πολίτη αναφορικά με αγαθά ή εμπειρίες (James, 2007). Έχοντας σαφή αντίληψη του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δημοσίου οι υπηρεσίες αντιλαμβάνονται την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν και έχουν τη δυνατότητα να τις βελτιώσουν (Slyke & Roch, 2004). Πολλοί οργανισμοί έχουν εντάξει την ικανοποίηση των πελατών και τη βελτίωση των υπηρεσιών τους στις βασικές προτεραιότητές τους. Οι Hill & Alexander (2006) αναφέρουν πως «Η **ικανοποίηση των πελατών** είναι ένα μέτρο του τρόπου με τον οποίο το συνολικό προϊόν του οργανισμού αποδίδει σε σχέση με ένα σύνολο απαιτήσεων πελατών».

Κεφάλαιο 2. Το Συμβούλιο της Επικρατείας

2.1 Θεωρητικό μέρος – Βιβλιογραφική έρευνα

2.1.1 Ιστορικά στοιχεία

Με την ενηλικίωσή του ο Όθωνας το 1835 εξέδωσε «Οργανικόν Διάταγμα περί Συστάσεως του Συμβουλίου της Επικρατείας» καθιερώνοντάς το ως ανώτατη συμβουλευτική και δικαστική αρχή. Την εποχή της αντιβασιλείας εντάχθηκε στα διοικητικά δικαστήρια σε μία προσπάθεια δημιουργίας ενός ολοκληρωμένου συστήματος απόδοσης της διοικητικής δικαιοσύνης. Ο ρόλος του σε σχέση με τα ήδη υπάρχοντα διοικητικά δικαστήρια ήταν να καθοδηγήσει το βασιλιά. Τη σύνθεσή του αποτελούσαν είκοσι σύμβουλοι τακτικοί και έκτακτοι, διορισμένοι από τον ηγεμόνα (Ανδρουλάκης).

Σημαντικό γεγονός στην ιστορία του Συμβουλίου της Επικρατείας αποτέλεσε η προσφυγή των Ελλήνων επαναστατών σε αυτό με σκοπό τη νομιμοποίηση της επανάστασης του Σεπτεμβρίου του 1844 και τη θέσπιση της Συνταγματικής μοναρχίας. Υπερασπίστηκε την ανεξαρτησία του Τύπου, την προτίμηση των Ελλήνων στρατιωτικών έναντι των Βαυαρών, την αχρείαση ύπαρξη των Βαυαρών, καθώς και την ακύρωση του διατάγματος που αφορούσε την εκτόπιση των Ελλήνων (Κοντός, 1914).

Η κατάργηση των διοικητικών δικαστηρίων προώθησε τις υποθέσεις τους στα τακτικά δικαστήρια, τις αναιρέσεις του Σ.τ.Ε. στον Άρειο Πάγο και τις εφέσεις του στα εφετεία (Στασινόπουλος, 1974). Μετά την εξέγερση των Αθηναίων και της φρουράς, στις 23-12-1863 η Β' Εθνική Συνέλευση κατέθεσε σχέδιο Συντάγματος στο οποίο δεν υπήρχε αναφορά επαναλειτουργίας του Σ.τ.Ε. Στις 5 Φεβρουαρίου 1865 έως το Νοέμβριο του ίδιου έτους το Σ.τ.Ε. οργανώθηκε ξανά για να διεκπεραιώσει υποθέσεις, όπως το διαμοιρασμό εθνικής γης, την ενοποίηση των Επτανήσων, την αποξήρανση της λίμνης Κοπαΐδος, το ύψος του υπέρ δημοσίου χαρτοσήμου και τη φορολογία που αφορούσε τα μεταλλεία του Λαυρίου (Ανδρουλάκης).

Το Συμβούλιο της Επικρατείας συστάθηκε ξανά το 1911 με το άρθρο 91 του Συντάγματος, ενώ η λειτουργία του ξεκίνησε ένα χρόνο αργότερα. Μετά το κίνημα τον Αύγουστο του 1909 στο Γουδί, ο Βενιζέλος κλήθηκε να ανασυγκροτήσει το κράτος. Βασική προϋπόθεση για τη δημιουργία ενός κράτους δικαίου ήταν η αναθεώρηση του συντάγματος και κατά συνέπεια η επαναλειτουργία του Συμβουλίου της Επικρατείας. Αρμοδιότητές του αποτέλεσαν:

- η υπεράσπιση του πολίτη από τις υπερβασίες του κράτους και η ραγδαία αύξηση των νόμων που αφορούσαν τη διοίκηση, αλλά μόνο με ένδικα μέσα, έτσι ώστε να διασφαλιστεί η υπεράσπιση του έννομου συμφέροντος και η συμμόρφωση της διοίκησης
- η πλαισίωση και η απόδοση εξουσίας και νομοθεσίας
- η σύμφωνη με το σύνταγμα μονιμότητα των υπαλλήλων του δημοσίου (Ανδρουλάκης)

Σύμφωνα με τα άρθρα 85 και 86, η πρόσληψη των μελών του Συμβουλίου της Επικρατείας ορίστηκε σε

- τακτικά με αριθμό μελών από επτά έως δεκαπέντε. Κατείχαν εξέχουσα θέση βάση διατάγματος του ανώτατου άρχοντα, υπηρετούσαν δεκαετή θητεία με δυνατότητα επέκτασης δύο χρόνια και
- έκτακτα έως δέκα μέλη.

Τα μέλη διακρίνονταν σε τρεις βαθμίδες: Σύμβουλοι, Πάρεδροι και Εισηγητές, από τους οποίους μόνο οι Σύμβουλοι κατείχαν το δικαίωμα του εκλέγειν (Ανδρουλάκης).

Το Συμβούλιο της Επικρατείας λειτούργησε στις 17-5-1929 για πρώτη φορά, όπως ακριβώς λειτουργεί και σήμερα, με πρόεδρο τον Κωνσταντίνο Ρακτιβάν. Στο σχέδιο δράσης της υπηρεσίας κατατάχθηκε ο έλεγχος των ενεργειών που σχετίζονταν με τις νομικές και διοικητικές πράξεις, καθώς και η προσαρμογή και κατανόηση της διοίκησης στους γραπτούς νόμους δικαίου της πολιτείας. Εξασφάλισε τη συμβολή του στην εξουσία της Ελλάδος στο Σύνταγμα του 1952 και του 1975 με το αναθεωρημένο Σύνταγμα του 1896 και του 2001 (Ένωση Δικαστικών Λειτουργών του Συμβουλίου της Επικρατείας).

Σήμερα, το Συμβούλιο της Επικρατείας συνάδει με το 18/1989 προεδρικό διάταγμα και η αυθεντικότητά του είναι αποτέλεσμα της αξιολογής πορείας του και της αναμφισβήτητης επιθυμίας των δικαστικών λειτουργών του να υπερασπιστούν τα σύμφωνα με το Σύνταγμα δικαιώματα των πολιτών (Ένωση Δικαστικών Λειτουργών του Συμβουλίου της Επικρατείας).

2.1.2 Αρμοδιότητες-οργάνωση-συγκρότηση

Το Συμβούλιο της Επικρατείας συνιστά το Ανώτατο Διοικητικό Δικαστήριο. Το άρθρο 95 του Συντάγματος ορίζει τις αρμοδιότητές του, οι οποίες διαχωρίζονται σε δικαστικές και διοικητικές:

- Αιτήσεις ακυρώσεων ή προσφυγές κατά των πραγματοποιούμενων πράξεων της διοίκησης που παραβαίνουν το νόμο και υπερβαίνουν την εξουσία.

- Αιτήσεις αναιρέσεων ή εφέσεις κατά τελεσίδικων αποφάσεων τακτικών διοικητικών δικαστηρίων.
- Διοικητικές διαφορές .
- Διόρθωση, τροποποίηση και επικύρωση των διαταγμάτων από το Σ.τ.Ε., πριν την αποστολή τους στον Πρόεδρο της Δημοκρατίας (Βουλή των Ελλήνων).

2.1.3 Σύνθεση

Το προεδρικό διάταγμα 18/1989 καθορίζει την οργάνωση και τη συγκρότηση του Συμβουλίου της Επικρατείας:

- Πρόεδρος
- Τέσσερις Αντιπρόεδροι
- Τριανταπέντε Σύμβουλοι
- Σαράντα Πάρεδροι
- Σαράντα εισηγητές (Lawspot, 1989d).

Οι θέσεις του Προέδρου και των Αντιπροέδρων καλύπτονται μετά από σχετική πρόταση του Υπουργικού Συμβουλίου με την έκδοση προεδρικού διατάγματος και δε δύναται να υπερβεί τα τέσσερα έτη (Σύνταγμα). Οι Σύμβουλοι έχουν ψήφο αποφασιστική, οι Πάρεδροι ψήφο συμβουλευτική και μετέχουν στις συνεδριάσεις του δικαστηρίου, ενώ οι εισηγητές συμβάλλουν στην προετοιμασία και συναγωγή συμπεράσματος των υποθέσεων (Lawspot, 1989c). Η πλήρωση των θέσεων των Δόκιμων Εισηγητών πραγματοποιείται σύμφωνα με το νόμο 2236/1994 διαμέσου της Εθνικής Σχολής Δικαστών καταργώντας την εισαγωγή αυτών με διαγωνισμό παρουσία τριμελούς επιτροπής του Σ.τ.Ε. Οι Δόκιμοι Εισηγητές προάγονται σε Εισηγητές 6 μήνες μετά και σε Παρέδρους αφού συμπληρώσουν πέντε χρόνια υπηρεσίας. Ακολούθως, πέντε χρόνια υπηρεσίας απαιτούνται για την προαγωγή σε Σύμβουλους της Επικρατείας. Για το αξίωμα του Αντιπροέδρου απαιτούνται από τους Συμβούλους τρία χρόνια υπηρεσίας. (Γιαννακού, b)

Μέλη του Συμβουλίου της Επικρατείας θεωρούνται ο Πρόεδρος, τέσσερις Αντιπρόεδροι και τριανταπέντε Σύμβουλοι της Επικρατείας, ενώ οι Πάρεδροι και οι Εισηγητές λογίζονται μέλη του προσωπικού του δικαστηρίου (ν. Δ 170/1973).

2.1.4 Οργάνωση

Την αρχική σύνθεση του δικαστηρίου συγκροτούσαν η Ολομέλεια και τα τμήματα Α' και Β'. Απαιτήσεις, όπως μεγάλο φόρτο υποθέσεων και ειδίκευση των δικαστικών λειτουργιών, επέβαλλαν το σχηματισμό του Γ' τμήματος με το νομοθετικό διάταγμα 3830/1958. Το Δ' τμήμα δημιουργήθηκε με το νόμο 702/1977 και χρεώθηκε μέρος των καθηκόντων τής

Ολομέλειας. Το Ε' τμήμα σχηματίστηκε με το νόμο 1183/1981 με αντικείμενο τα κανονιστικά διατάγματα και το ΣΤ' με το προεδρικό διάταγμα 239/1994, που αντικατέστησε το άρθρο 12 του νόμου 2145/1993. Κατά τη διάρκεια της λήξης κάθε δικαστικού έτους, τρία Τμήματα Διακοπών ασχολούνται με τις αιτήσεις αναστολής και τα ασφαλιστικά μέτρα, τα οποία απαιτούν άμεση έκδοση αποφάσεων (Γιαννακού).

Σήμερα, η Ολομέλεια και έξι τμήματα διεκπεραιώνουν τις αρμοδιότητες του Συμβουλίου της Επικρατείας. Αναλυτικότερα, την Ολομέλεια συνθέτουν ο Πρόεδρος, δέκα σύμβουλοι, δύο Πάρεδροι και ένας γραμματέας σε κάθε δημόσια συνεδρίαση. Το πλήθος των μελών οφείλει πάντα να αποτελείται από περιττό αριθμό. Σε αντίθετη περίπτωση αποχωρεί ο νεότερος σύμβουλος, αν δεν εκτελεί χρέη εισηγητή στην συζητούμενη υπόθεση (ν.1968/1991).

Οι συνεδριάσεις εν Συμβουλίω αποσκοπούν στη γνωμάτευση της ισχύουσας νομοθεσίας και παρίστανται όλα τα μέλη σε περιττό αριθμό (Γιαννακού,α). Η ανασύνθεση των τμημάτων γίνεται με απόφαση σε συμβούλιο της Ολομέλειας με διαμοιρασμό Συμβούλων, Παρέδρων και Εισηγητών στην αρχή του δικαστικού έτους και αναγράφεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (Lawspot, 1989d).

Η δικαιοδοσία κάθε τμήματος και η εύρυθμη λειτουργία του δικαστηρίου επιβάλλει το σωστό διαμοιρασμό των υποθέσεων. Η απόφαση 7/2001 της Διοικητικής Ολομέλειας του Σ.τ.Ε., τροποποίησε το προεδρικό διάταγμα 334/2003 και ο χαρακτηρισμός κάθε τμήματος έπαψε να είναι αυστηρά ακυρωτικός (τμήματα Γ', Δ' και Ε') ή αναιρετικός (τμήματα Α', Β' και Στ') (Γιαννακού).

Στην Ολομέλεια υποβάλλονται:

- οι υποθέσεις που αρχικά εισάχθηκαν στα τμήματα με απόφαση του αρμοδίου τμήματος από πενταμελή ή επταμελή σύνθεση λόγω μείζονος σπουδαιότητας
- αποφάσεις τμημάτων που αντιτίθενται με αντίστοιχες του Αρείου Πάγου ή ακόμα και του Ελεγκτικού Συνεδρίου, εάν δεν συντρέχει λόγος παραπομπής της στο Ανώτατο Ειδικό Δικαστήριο (Lawspot, 1989b)
- για υποθέσεις που παραπέμπονται κατόπιν απόφασης τμήματος
- όταν τίθενται θέματα αναρμοδιότητας τμημάτων.

Ο σχηματισμός και η κατανομή των Συμβούλων και των Παρέδρων στα τμήματα πραγματοποιείται μετά από συνεδρίαση της Ολομέλειας σε Συμβούλιο και η δημοσιοποίησή της στο δικαστήριο του Συμβουλίου της Επικρατείας (ν. 2944/2001, όπως τροποποίησε την παρ. 1, αρ. 9 του π. δ. 18/1989).

Το Γραφείο Νομολογίας και Έρευνας προσφέρει εργασίες που αφορούν

- τη συγκέντρωση της νομολογίας, την ταξινόμηση και την ευρετηρίασή της με σκοπό τη σύνταξη δελτίων νομολογίας
- τη διοργάνωση και δραστηριοποίηση της βιβλιοθήκης
- Την ευρετηρίαση και εκτύπωση των αποφάσεων και άλλων σχετικών εκδόσεων του Συμβουλίου της Επικρατείας.

Τη λειτουργία του ελέγχει ένας πάρεδρος και δύο εισηγητές τους οποίους καθορίζει ο Πρόεδρος καθώς και προσωπικό της γραμματείας (Lawspot, 1989a).

«Η νομολογία του Σ.τ.Ε. αποτελεί την αποτύπωση της άποψης του κατεξοχόν ερμηνευτή του Συντάγματος στην ελληνική έννομη τάξη» (Μήτρακας, 2008).

Εκτός από τους δικαστικούς σχηματισμούς, τμήματα της Γραμματείας του Συμβουλίου της Επικρατείας αποτελούν και

- το Τμήμα Διοικητικού -Οικονομικού,
- το Τμήμα Καταθέσεων και Πρωτοκόλλου,
- το Τμήμα Πληροφορικής και Τεχνολογιών,
- το Τμήμα Καθαρογραφής και
- το Τμήμα Τεκμηρίωσης και Αρχείου(ΦΕΚ 3393/2018)

Λοιπές διοικητικές υπηρεσίες συνιστούν η Φρουρά, οι Οδηγοί, η Τεχνική Υπηρεσία και οι καθαρίστριες.

2.1.5 Τμήμα Τεκμηρίωσης και Αρχείου

Σύμφωνα με το Άρθρο 51 του κανονισμού του Συμβουλίου της Επικρατείας, όπως αυτό δημοσιεύτηκε στο δεύτερο τεύχος του ΦΕΚ 2642/2013, όλες οι εργασίες των γραμματειών πραγματοποιούνται διαμέσου του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (Ο.Π.Σ.). Πρακτικά και όλα τα απαραίτητα έγγραφα που εκδίδει το δικαστήριο υποβάλλονται στο Ο.Π.Σ., καθώς και όλες οι αποφάσεις που έχει εκδώσει το Σ.τ.Ε. από το 2000 και έπειτα. Σε αυτό πρόσβαση έχουν μόνο οι δικαστικοί λειτουργοί. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα κατάθεσης των δικογράφων ηλεκτρονικά και η παροχή διαφόρων εγγράφων και πιστοποιητικών σε ηλεκτρονική μορφή.

Στο διαδικτυακό ιστότοπο του δικαστηρίου www.adjustice.gr ο πολίτης δύναται να ενημερωθεί για τον τόπο οργάνωσης και λειτουργίας του δικαστηρίου, εκθέματα, ανακοινώσεις και δελτία ενημέρωσης, τρόπους εξυπηρέτησης των πολιτών και των διαδικίων, κάποιες αποφάσεις του δικαστηρίου μείζονος σημασίας, καθώς και αποφάσεις νομολογίας προγενέστερων ετών.

Στο κατάστημα του Σ.τ.Ε. μόνο οι διάδικοι έχουν πρόσβαση στις αποφάσεις ή πολίτες που ενδιαφέρονται για τις αποφάσεις ως νομολογία. Τα σχέδια των ειδικών διαταγμάτων δίνονται στους πολίτες μόνο κατόπιν σχετικής αιτήσεώς τους. Οι μείζονος σημασίας αποφάσεις, ύστερα από την ανωνυμοποίησή τους διατίθενται σε νομικές ιστοσελίδες (Νόμος, Νομοτέλεια, Περιβάλλον και Δίκαιο) και σε ιστοσελίδες Δικηγορικών Συλλόγων.



Εικόνα 1 Βιβλιοθήκη του Σ.τ.Ε.

Με το άρθρο 60 του ΦΕΚ 2642/2013 ορίζεται η οργάνωση και η λειτουργία της βιβλιοθήκης και η χρήση της από τους δικαστικούς λειτουργούς και τους υπαλλήλους του δικαστηρίου. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις επιτρέπεται η χρήση της σε δικαστικούς λειτουργούς άλλων δικαστηρίων και σε φοιτητές της Εθνικής Σχολής Δικαστικών Λειτουργιών. Πρέπει εδώ να αναφερθεί ότι είναι δυνατό να απαγορευθεί η χρήση σπάνιων βιβλίων, εντύπων και υλικού που εμφανίζει μεγάλη ζήτηση για να αποφευχθεί η φθορά τους.

Στη βιβλιοθήκη υπάρχουν:

- ΦΕΚ μορφής Α (νόμοι, προεδρικά διατάγματα, διεθνείς συμβάσεις κ.ά.) και μορφής Β (διατάγματα, κανονιστικές αποφάσεις κ.ά.) σε έντυπη μορφή από το 1950. Αυτά που εκδόθηκαν από το 2010 και μετά διατίθενται στην ιστοσελίδα του εθνικού τυπογραφείου www.et.gr σε ψηφιακή μορφή.
- ΦΕΚ μορφής Β από το 2000

- Εισηγητικές εκθέσεις όλων των νόμων του Κράτους από το 1975 μέχρι και το 2011, βιβλιοδετημένες σε τόμους. Οι μεταγενέστερες παρέχονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Βουλής των Ελλήνων.

- Βιβλία που αφορούν θέματα, όπως:

- ο Ποινικό Δίκαιο
- ο Διοικητικό Δίκαιο
- ο Ποινική Δικονομία
- ο Διοικητική Δικονομία
- ο Διοικητικές Συμβάσεις
- ο Συνταγματικό Δίκαιο
- ο Μεταναστευτικό Δίκαιο
- ο Αστικό Δίκαιο
- ο Ανθρώπινα Δικαιώματα
- ο Εκκλησιαστικό Δίκαιο
- ο Δημόσια Διοίκηση
- ο Τμητικοί Τόμοι
- ο Οικονομικά
- ο Κώδικες Νομοθεσίας
- ο Περιβάλλον και Δίκαιο
- ο Εργατικό Δίκαιο
- ο Υπαλληλικό Δίκαιο

- ο Αποφάσεις όλων των Δικαστηρίων της Ελλάδος και Δικαστηρίων του Εξωτερικού

- ο Φιλοσοφία Δικαίου

- ο Αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου σε έντυπη μορφή έως το 2011, ενώ οι μεταγενέστερες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του.

- ο Αποφάσεις Δικαστηρίου Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

- ο Αποφάσεις του Ανώτατου Ειδικού Δικαστηρίου σε έντυπη μορφή έως το 2012 και οι μεταγενέστερες διατίθενται σε ηλεκτρονική.

- ο Νομολογία αποφάσεων διοικητικών Ελληνικών και Ευρωπαϊκών δικαστηρίων

- ο Ανεξάρτητες Αρχές

- ο Παλαιά βιβλία διαφόρων θεμάτων που εκδόθηκαν πριν το 1950

- Περιοδικά Διοικητικού Δικαίου:

- «Επιθεώρηση Εργατικού Δικαίου»
- «Διοικητική Δικαιοσύνη»
- «Διοικητική Δίκη»
- «Επιθεώρηση Εργατικού Δικαίου»
- «Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου»
- «Ιατρικό Δίκαιο»
- «Το Σύνταγμα»
- «Ελληνική Δικαιοσύνη»
- «Ο Λογιστής»
- «Δίκη»
- «Επιθεώρηση Ευρωπαϊκού Δικαίου»
- «Διοικητική Μεταρρύθμιση
- «Πανδέκται Συφναίου»
- Περιοδικά Ποινικού Δικαίου
- «Ποινική Δικαιοσύνη»
- «Ποινικός Λόγος»
- «Ποινικά Χρονικά»
- «Υπεράσπιση»
- Ξενόγλωσσα Περιοδικά
- Λεξικά
- Κώδικες Νομικού Βήματος
- Κώδικες Νόμων
- Επιθεώρηση Νομολογίας
- Συμπλήρωμα Νομολογίας
- Εφημερίς ελληνικής και αλλοδαπής νομολογίας
- Νομολογία του Αρείου Πάγου

Η βιβλιοθήκη κάθε δύο ή τρεις μήνες εκδίδει ένα βιβλίο νομολογίας, στο οποίο περιέχονται άρθρα διαφόρων περιοδικών που εισέρχονται σε αυτήν, περιλήψεις των πρόσφατων αποφάσεων του Σ.τ.Ε., νομολογία του Δικαστηρίου Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου, καθώς και διατάξεις καινούριων νόμων.



Εικόνα 2 Βιβλιοθήκη του Σ.τ.Ε.

Το Σ.τ.Ε. λειτούργησε για πρώτη φορά όπως λειτουργεί και σήμερα στις 17 Μαΐου 1929. Από τότε και μέχρι σήμερα, διατηρούνται τα πρωτότυπα όλων των αποφάσεων που έχει εκδώσει το δικαστήριο, βιβλιοδετημένα σε τόμους. Κάθε τόμος περιέχει 100 αποφάσεις.

Κατά μέσο όρο 50 δικογραφίες μεταφέρονται καθημερινά από τις γραμματείες στο Αρχείο. Ακολουθεί μικροεκαθάριση της κάθε δικογραφίας από τους υπαλλήλους του Αρχείου. Έγγραφα που αφορούν νομολογία και νομοθεσία επιστρέφονται στον εισηγητή, φυλάσσεται μόνο το πρωτότυπο δικόγραφο: αίτηση ακυρώσεως, απόψεις της διοίκησης, προσφυγή, αίτηση αναιρέσεως, αίτηση αναστολής εκτελέσεως, τριτανακοπή, πρόσθετοι λόγοι, αίτηση ασφαλιστικών μέτρων, υπόμνημα, παρέμβαση, και άλλα έγγραφα που έχουν πρωτοκολληθεί, ενώ τα αντίγραφα ανακυκλώνονται. Οι εκκαθαρισμένες δικογραφίες της τελευταίας πενταετίας φυλάσσονται σε ειδικό χώρο στο υπόγειο του Σ.τ.Ε.

Η πρόσβαση των πολιτών που έχουν έννομο συμφέρον, πληρεξουσίων και διαδίκων είναι εφικτή με την παρουσία υπαλλήλου του δικαστηρίου. Μετά τα πέντε έτη το υλικό παραδίδεται στα Γενικά Αρχεία του Κράτους (Γ.Α.Κ.) σύμφωνα με το πρωτόκολλο παράδοσης – παραλαβής. Για το λόγο αυτό, κάθε χρόνο ο προϊστάμενος του Αρχείου συντάσσει έγγραφο με το οποίο ενημερώνει τα Γ.Α.Κ. για το προς παραλαβή υλικό.

Το 1993 τα Γ.Α.Κ. παρέλαβαν από το Σ.τ.Ε. υλικό των ετών από το 1929 έως το 1997. Το υλικό των ετών από το 1998 έως το 2009 πολτοποιήθηκε βάσει του πρωτοκόλλου καταστροφής που εκδόθηκε μετά από απόφαση της Ολομέλειας λόγω έλλειψης αποθηκευτικού χώρου. Ενδεικτικά φυλάχθηκαν κάποιες δικογραφίες από αυτές στα Γ.Α.Κ. (αποφάσεις, παραιτήσεις, αναστολές, διατάγματα). Από το υλικό του 2010 παρέλαβαν προς φύλαξη 96 αποφάσεις, 13 αναστολές της Ολομέλειας, 20 πρακτικά επεξεργασίας διαταγμάτων, 20 παραιτήσεις, 20 αποφάσεις σε Συμβούλιο, 10 πρακτικά και αποφάσεις του νόμου 3068/2002 περί συμμορφώσεως, ενώ για το 2011 παρέλαβαν 79 αποφάσεις της Ολομέλειας.

Για να πραγματοποιηθεί η πολτοποίηση του αρχειακού υλικού του Σ.τ.Ε. πρέπει απαραίτητα να εκδοθεί «Άδεια καταστροφής αρχειακού υλικού» από τα ΓΑΚ. Για το λόγο αυτό συστήνεται επιτροπή αποτελούμενη από ένα προϊστάμενο του δικαστηρίου και δύο υπαλλήλους, σύμφωνα με το άρθρο 64 §1 του Σ.τ.Ε., η οποία επιλέγει το υλικό που θα πολτοποιηθεί, στη συνέχεια υπογράφεται σύμβαση με εταιρεία ανακύκλωσης, η οποία παραλαμβάνει το υλικό και εκδίδει «Βεβαίωση καλής εκτέλεσης». Παράλληλα, δημοσιεύεται ανακοίνωση πρόσκλησης στο διαδίκτυο, στον πίνακα ανακοινώσεων του Σ.τ.Ε., στους μεγαλύτερους δικηγορικούς συλλόγους της χώρας, στα πρωτοδικεία Αθηνών, Πειραιώς και Θεσσαλονίκης με σκοπό την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τις ημερομηνίες και ώρες προσέλευσης στο κτίριο για την παραλαβή εγγράφων από τις δικογραφίες που πρόκειται να πολτοποιηθούν. Παλαιότερα ο χρόνος που μεσολαβούσε ανάμεσα στις εκκαθαρίσεις ήταν τα δέκα χρόνια, αργότερα μειώθηκε στα 5 λόγω έλλειψης αποθηκευτικού χώρου, ενώ τα τελευταία χρόνια η εκκαθάριση πραγματοποιείται μία φορά το χρόνο.¹

¹ Οι πληροφορίες που δίνονται για την εκκαθάριση των δικογραφιών, αποτελούν προϊόν συνέντευξης από τον προϊστάμενο του Αρχείου του Σ.τ.Ε. στα πλαίσια διεκπεραίωσης της εργασίας μου «Έκθεση Αυτοψίας» του μαθήματος «Διοικητικοί Θεσμοί και Παραγωγή Αρχείων» του Δ Εξαμήνου



Εικόνα 3 Αρχείο του Σ.τ.Ε.

Κεφάλαιο 3. Ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών-το μοντέλο SERVQUAL

Οι Χυτήρης και Άννινος (2015) θεωρούν δύσκολο να διατυπωθεί ο ορισμός της ποιότητας κι αυτό επειδή η ποιότητα ορίζεται και αποτιμάται αντίστοιχα με την κατηγορία της υπηρεσίας που την προσφέρει. Συνεπώς, η ποιότητα βρίσκεται στα γνωρίσματα που ορίζει η κάθε υπηρεσία για να ικανοποιήσει τους πελάτες της.

3.1 Η έννοια της ποιότητας

Η ποιότητα των υπηρεσιών είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ικανοποίηση των αναγκών που παρέχουν στον πολίτη και είναι δύσκολο να προσδιοριστεί αντίθετα με την ποιότητα των υλικών αγαθών (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Σύμφωνα με τον Junic (2021), «η ποιότητα των υπηρεσιών είναι η κύρια μεταβλητή της ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση πελατών». Η αξιολόγηση της σύγκρισης των προσδοκιών των πολιτών με τις παρεχόμενες υπηρεσίες ορίζεται ως ποιότητα υπηρεσιών από τον Gronroos (1988). Η Παπαπαναγιώτου (2012) αναφέρει σαν απαραίτητη προϋπόθεση για να παρέχει μία υπηρεσία ποιοτικά αγαθά την ορθότητα και την αξιοπιστία, την προθυμία, την ευγένεια, την εκδήλωση ενδιαφέροντος, αλλά και τις απαραίτητες δεξιότητες από την πλευρά των εργαζομένων, έτσι ώστε να δημιουργείτε στους πολίτες το αίσθημα της ασφάλειας. Οι Berry, Parasuraman, & Zeithaml (1988) ορίζουν την ποιότητα σαν «συμμόρφωση με τις προδιαγραφές του πελάτη» και υποστηρίζουν πως έχει αξία ο χαρακτηρισμός αυτός όταν προέρχεται από τον πελάτη και όχι από τη διοίκηση.

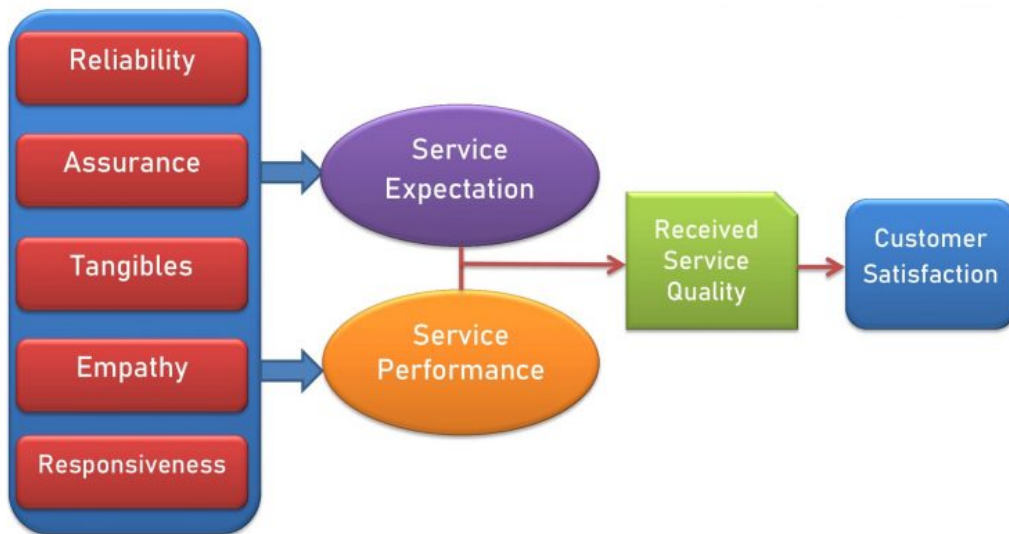
3.2 Η έννοια της ικανοποίησης

Σύμφωνα με τους Marinkovic και Kalinic (2017), «η ικανοποίηση αναφέρεται σε μια καθαρή θετική εμπειρία που προκύπτει από τις αντιλήψεις των πελατών για τις πραγματικές παροχές από ένα πάροχο υπηρεσιών σε σχέση με την προσδοκία τους για την υπηρεσία». Η ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες που παρέχει το δημόσιο εξαρτάται από την ποιότητα των υπηρεσιών που δέχονται και τις προσδοκίες που είχαν αρχικά. Γενικότερα, η ικανοποίηση εκφράζει την εκτίμηση του πολίτη αναφορικά με αγαθά ή εμπειρίες (James, 2007). Αν οι δημόσιοι οργανισμοί γνωρίζουν τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, έχουν τη δυνατότητα να τις βελτιώσουν (Slyke & Roch, 2004). Έτσι, πολλοί οργανισμοί έχουν εντάξει την ικανοποίηση των πελατών και τη βελτίωση των

υπηρεσιών τους στις βασικές προτεραιότητές τους. Οι Hill και Alexander (2006) αναφέρουν πως «Η ικανοποίηση των πελατών είναι ένα μέτρο του τρόπου με τον οποίο το συνολικό προϊόν του οργανισμού αποδίδει σε σχέση με ένα σύνολο απαιτήσεων πελατών». Ο Ζαβλανός (2006) επισημαίνει πως οι γνώσεις, η συμπεριφορά και οι μέθοδοι των εργαζομένων μιας υπηρεσίας πρέπει να καθοριστούν στη διάρκεια του σχεδιασμού της υπηρεσίας ή του οργανισμού.

3.3 Το μοντέλο SERVQUAL

Το SERVQUAL (SERvice QUALity) συνιστά ένα «μοντέλο κατανόησης και μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών από τους καταναλωτές» (Γούναρης & Σαραντινού, 2015). Αποτελεί ένα ευρέως αποδεκτό ερευνητικό εργαλείο. Δημιουργήθηκε με σκοπό την αποτύπωση της μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη τόσο τις προσδοκίες των πολιτών όσο και τις αντιλήψεις των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αναπτύχθηκε από τους μελετητές Parasuraman A., Zeithaml Valarie, και Berry Leonard και εισήχθη το 1985. Το μοντέλο SERVQUAL έχει στόχο να εντοπίσει την αντίληψη του πελάτη σχετικά με την ποιότητα που παρέχεται και όχι τα πρότυπα που έχει ορίσει η υπηρεσία (Γούναρης & Σαραντινού, 2015). Αρχικά, ορίστηκαν δέκα (10) στοιχεία μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών, αλλά τελικά λόγω της σχετικότητάς τους ομαδοποιήθηκαν σε πέντε (5) (Wikipedia):



Εικόνα 4 Τα πέντε στοιχεία μέτρησης της ποιότητας.

1. Αξιοπιστία (Reliability): αποτελεί το βασικό στοιχείο του μοντέλου, αφορά τη συνέπεια της υπηρεσίας στην παροχή αγαθών.
2. Ασφάλεια (Assurance): αναφέρεται στην αποφυγή του κινδύνου, ρίσκου και αμφιβολίας από την παρεχόμενη υπηρεσία.
3. Υλικά στοιχεία (Tangibles): αποτελούν τα στοιχεία που διαθέτει ο οργανισμός, όπως οι φυσικοί χώροι, η παρουσία των εργαζομένων, ο ηλεκτρονικός και τεχνολογικός εξοπλισμός.
4. Ενσυναίσθηση (Empathy): σχετίζεται με την προθυμία των εργαζομένων να κατανοήσουν τις ανάγκες των πελατών και να δημιουργήσουν κλίμα εμπιστοσύνης και φιλικής διάθεσης.
5. Ανταπόκριση (Responsiveness): αφορά την προθυμία των εργαζομένων να παραχθούν οι απαιτούμενες υπηρεσίες στο χρονικό διάστημα που έχει ορισθεί (M. Kobiruzzaman, 2021).

Το μοντέλο SERVQUAL τονίζει την έννοια της ποιότητας, όπως την αντιλαμβάνεται ο πολίτης και όχι σύμφωνα με τα εναρμονισμένα πρότυπα των υπηρεσιών. Αποτελεί, λοιπόν, ένα μοντέλο χάσμάτων, επικεντρώνεται δηλαδή στη διαφορά ανάμεσα του τι περιμένουν οι πελάτες από μία υπηρεσία και του τι τελικά εξέλαβαν από αυτήν. Έτσι, διερευνώνται πέντε χάσματα (gaps) ανάμεσα στην ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας, όπως την λαμβάνει ο πελάτης, και στις προσδοκίες που έχει:



Εικόνα 5 Χάσματα ποιότητας.

1. χάσμα γνώσης: όταν η υπηρεσία δε γνωρίζει τις ακριβείς προσδοκίες του πελάτη. Αυτό οφείλεται στην ανεπάρκεια γνώσης των εργαζομένων που έρχονται σε επαφή με τους πελάτες και στην έλλειψη ανάλυσης έρευνας της αγοράς.

2. χάσμα προτύπων: αφορά την εσφαλμένη άποψη του οργανισμού που δεν σχετίζεται με τις προσδοκίες του πελάτη σε ότι αφορά την παροχή υπηρεσιών. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι διαφορετικές από τις προσδοκίες των πελατών.

3. χάσμα παράδοσης υπηρεσιών: παρατηρείται στις περιπτώσεις στις οποίες οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες του πελάτη. Τα πρότυπα που έχει ο οργανισμός για τις παρεχόμενες υπηρεσίες δεν συνάδουν με τις υπηρεσίες που παρέχονται στην πραγματικότητα.

4. χάσμα επικοινωνίας: εντοπίζεται αν οι παρεχόμενες υπηρεσίες του οργανισμού δεν είναι αυτές που υπόσχεται. Αυτό συμβαίνει όταν ο οργανισμός δείχνει υπερβάλλουσα δέσμευση για προϊόντα που δεν είναι σε θέση να προσφέρει και τα τμήματά του δεν έχουν την απαραίτητη επικοινωνία και την ενοποίηση.

5. χάσμα πελατών: παρατηρείται στην περίπτωση χάσματος ανάμεσα στην αντίληψη που έχουν οι πελάτες για τις υπηρεσίες που θα τους παρέχει ο οργανισμός και τις υπηρεσίες που τους παρέχει στην πραγματικότητα (M. M. Kobiruzzaman, 2021).

3.4 Σχετικές προσπάθειες – έρευνες

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία προέκυψε ότι σε αρκετές χώρες έχουν πραγματοποιηθεί έρευνες με σκοπό τη διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών. Η Horodecka και η Odlanicka-Poczobutt (Horodecka & Odlanicka-Poczobutt, 2019) θέλησαν να αναλύσουν τη δυνατότητα χρήσης μιας τροποποιημένης εκδοχής του μοντέλου SERVQUAL για την αποτίμηση της ποιότητας της υπηρεσίας του δικαστικού συστήματος της Πολωνίας, όπως την αντιλαμβάνονται οι ενδιαφερόμενοι, με βάση τη διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες και την αντίληψη για την υπηρεσία που όντως παρέχεται. Από τα αποτελέσματα φάνηκε ότι οι σημαντικότερες προσδοκίες που ανέδειξαν οι χρήστες ήταν η παροχή υπηρεσιών με εξατομικευμένη προσοχή, η προσεγμένη εμφάνιση των εργαζομένων, οι βολικές ώρες γραφείου, η εμπιστοσύνη που εμπνέεται από τη συμπεριφορά του προσωπικού. Ακόμα, σημαντικό ρόλο κατείχαν η υψηλή ικανότητα στην απάντηση των ερωτήσεων, η οπτική ελκυστικότητα όσον αφορά τον χώρο και τον εξοπλισμό, η εξατομικευμένη φροντίδα, η φιλική ατμόσφαιρα και η τήρηση του απορρήτου. Έτσι, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι το συγκεκριμένο εργαλείο θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση του δικαστικού συστήματος της Πολωνίας.

Μία πολύ πρόσφατη μελέτη περίπτωσης που διεξήχθη στην Πορτογαλία είχε ως σκοπό τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από ένα δικαστήριο αξιολογώντας την ικανοποίηση των χρηστών του δικαστηρίου και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η συγκεκριμένη ομάδα ερευνητών, όμως, χρησιμοποίησε το εργαλείο Servperf, στο οποίο αξιολογείται η αντιλαμβανόμενη ποιότητα της υπηρεσίας, από τη σκοπιά των χρηστών του δικαστηρίου, των δικαστών και των δικαστικών υπαλλήλων. Η ποιότητα των υπηρεσιών μετρήθηκε με το συγκεκριμένο εργαλείο, το οποίο αν και χρησιμοποιεί τις γενικές διαστάσεις του μοντέλου SERVQUAL, υπολογίζει μονάχα τις αντιλήψεις των χρηστών για την απόδοση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 158 άτομα. Ύστερα, πραγματοποιήθηκε συνέντευξη με τον πρόεδρο του δικαστηρίου. Τα ευρήματα έδειξαν ότι οι χρήστες του δικαστηρίου, οι δικαστές και οι δικαστικοί υπάλληλοι έχουν θετική αντίληψη για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αν και χρειάζονται βελτίωση, κυρίως στις εγκαταστάσεις του δικαστηρίου και τον τεχνολογικό εξοπλισμό (Sá, Rosa, Santinha, & Valente, 2021).

Μία παλαιότερη περιγραφική έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο διπλωματικής εργασίας αποσκοπούσε στη διερεύνηση της εφαρμογής του μοντέλου SERVQUAL στο ομοσπονδιακό ανώτατο δικαστήριο της Αιθιοπίας και να καταγράψει την αντίληψη των

χρηστών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών, όπως και το βαθμό ικανοποίησής τους. Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 151 άτομα που επιλέχθηκαν με τυχαία δειγματοληψία. Τα ευρήματα ανέδειξαν ότι οι χρήστες δεν ήταν ικανοποιημένοι, καθώς οι προσδοκίες ήταν μεγαλύτερες από το επίπεδο παροχής υπηρεσίας, σε όλες τις μετρούμενες διαστάσεις της ποιότητας. Τα αποτελέσματα υποδήλωσαν ότι το εν λόγω δικαστήριο έπρεπε να καλυτερεύσει όλες τις παραμέτρους της ποιότητας των υπηρεσιών (Damtew, 2015).

Μία άλλη έρευνα επικεντρώθηκε στο επίπεδο εξυπηρέτησης των χρηστών της βιβλιοθήκης the African Union Court on Human and Peoples' Rights στην Τανζανία. Οι ερευνητές χρησιμοποίησαν ερωτηματολόγια με βάση τα πρωτόκολλα Libqual και SERVQUAL και το δείγμα αποτελούνταν από 94 χρήστες της βιβλιοθήκης. Ύστερα από την ανάλυση των δεδομένων διαπιστώθηκε ότι το δυνατότερο σημείο των παρεχομένων υπηρεσιών είναι το ανθρώπινο δυναμικό της. Αντίθετα, το αντιληπτό επίπεδο υπηρεσιών διαπιστώθηκε στις παραμέτρους που σχετίζονται με τη συλλογή πληροφοριών, αλλά και τις φυσικές εγκαταστάσεις (Mutisya & Onyancha, 2020).

Το 2019 δημοσιεύθηκε μία έρευνα που εστίαζε στην αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών των δικαστηρίων και την ικανοποίηση των χρηστών στο City Courts της Αιθιοπίας, με τη χρήση του μοντέλου SERVQUAL. Το δείγμα της παρούσας έρευνας αποτελούνταν από 282 άτομα, το 77% των οποίων ήταν άντρες. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης έδειξαν ότι, από 5 τις διαστάσεις της ποιότητας, η ανταπόκριση είναι ο σημαντικότερο παράγοντας επίδρασης στην ικανοποίηση των χρηστών. Ακολουθεί η αξιοπιστία, η σιγουριά και η ενσυναίσθηση. Η πλειοψηφία των χρηστών ήταν ικανοποιημένοι από την υπηρεσία που παρέχουν τα δικαστήρια (Desta, 2019).

Ο Murillo και οι συνεργάτες του το 2014 περιέγραψαν την εφαρμογή του εργαλείου SERVQUAL σε όλη την επικράτεια της Κόστα Ρίκα, προκειμένου να αξιολογηθεί η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται από ολόκληρο το δικαστικό σώμα. Ο πληθυσμικός στόχος της έρευνας ήταν 1067 άτομα, όμως, επιδιώχθηκε η συμπλήρωση συνολικά 1200 ερωτηματολογίων και για τα 15 δικαστήρια. Τα ευρήματα υπογράμμισαν ότι τα πιο συνηθισμένα παράπονα των χρηστών για τις υπηρεσίες του δικαστικού κλάδου αποτέλεσαν ο αυξημένος χρόνος διεκπεραίωσης, η ταχύτητα, η προθυμία του προσωπικού να απαντήσει σε ερωτήσεις. (Murillo, Zuniga, & Jenkins, 2014).

Όπως φαίνεται από τις παραπάνω έρευνες, αν και εντοπίζεται κάποιο ενδιαφέρον για την αξιολόγηση των δικαστικών υπηρεσιών στη διεθνή βιβλιογραφία, ωστόσο όσον αφορά τα

ελληνικά δεδομένα δεν εντοπίστηκαν παρόμοιες έρευνες, δηλαδή έρευνες που να ασχολούνται με την αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται από τις δικαστικές αρχές.

3.5 Ερευνητικά ερωτήματα

Από τη βιβλιογραφία προκύπτει ότι αρκετοί ερευνητές σε παγκόσμιο επίπεδο έχουν ασχοληθεί με την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών των δικαστηρίων. Σχετικά με την ελληνική βιβλιογραφία ανακύπτει ερευνητικό κενό. Με αυτόν τον τρόπο κρίνεται απαραίτητη η διεξαγωγή έρευνας που να αφορά τις υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας, το ανώτερο διοικητικό δικαστήριο της Ελλάδας. Αναλυτικότερα, η συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία επικεντρώθηκε στη διερεύνηση:

- της συχνότητας χρήσης του τμήματος «Αρχείου» του Σ.τ.Ε.,
- του βαθμού ικανοποίησης του δείγματος από την εμπειρία τους με το τμήμα.

Κεφάλαιο 4. Μεθοδολογία

4.1 Στόχος της Έρευνας

Πρόκειται για μία μελέτη περίπτωσης ενός Τμήματος δικαστικού φορέα και πιο συγκεκριμένα του Τμήματος Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας, που εξετάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών με τη χρήση ποσοτικής έρευνας.

4.2 Συγκρότηση Δείγματος & Συλλογή Δεδομένων

Στην παρούσα έρευνα η συλλογή δεδομένων έγινε με δείγμα ευχέρειας. Ο πληθυσμός-στόχος της έρευνας ήταν οι δικηγόροι, οι ασκούμενοι δικηγόροι, οι φοιτητές Νομικής, καθώς και πολίτες, οι οποίοι έπρεπε να έχουν επισκεφθεί το Τμήμα του Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας και να έχουν εξυπηρετηθεί από αυτό.

Συνολικά διανεμήθηκαν 92 ερωτηματολόγια μέσω των προσωπικών ή υπηρεσιακών ηλεκτρονικών διευθύνσεων κατά το χρονικό διάστημα 25/11/2021 έως 31/12/2021. Συνολικά λέχθηκαν 46 ερωτηματολόγια κατάλληλα για ανάλυση. Επομένως, το ποσοστό απόκρισης ήταν 50%. Οι αιτίες που οδήγησαν στη μικρή ανταπόκριση του δείγματος ήταν ποικίλοι, όπως ανέφεραν οι ίδιοι. Αρχικά, η πλειοψηφία αρνήθηκε να συμμετέχει λόγω φόβου ταυτοποίησης μέσω της διεύθυνσης διαδικτυακού πρωτοκόλλου (IP) και ενδοιασμού για την τήρηση της ανωνυμίας τους. Άλλος ένας λόγος μη συμμετοχής, που συνδέεται με την ηλεκτρονική μορφή του ερωτηματολογίου, αποτελεί ο φόβος «μόλυνσης» του ηλεκτρονικού υπολογιστή ή του κινητού τηλεφώνου με κακόβουλο λογισμικό. Τέλος, η μεγάλη έκταση του ερωτηματολογίου σε συνδυασμό με το φόρτο εργασίας των δικηγόρων τούς απέτρεψε να συμμετέχουν.

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 31 γυναίκες (67,4%), 15 άνδρες (32,6%) και ήταν κυρίως ηλικίας 50 έως 60 ετών. Η πλειοψηφία του δείγματος ανήκε στην ηλικιακή ομάδα των 50 έως 60 ετών, ακολουθεί η ομάδα των 40 έως 50 χρονών με 8 απαντήσεις. Ύστερα είναι οι ομάδες των 20 έως 30 ετών και των 30 έως 40 ετών με 7 άτομα η καθεμία. Όσον αφορά την ειδικότητά τους, το 58,7% αντιστοιχούσε σε πολίτες που έχουν εξυπηρετηθεί ή επισκεφθεί το τμήμα Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας, το 28,3% αντιπροσώπευε τους δικηγόρους, 6,5% ήταν ασκούμενοι δικηγόροι και 6,5% οι φοιτητές της Νομικής Σχολής. Σχετικά με την εργασιακή εμπειρία του δείγματος, φαίνεται ότι το δείγμα παρουσιάζει ανομοιογένεια. Η πλειοψηφία του δείγματος διαθέτει εργασιακή εμπειρία αρκετών ετών. Πιο αναλυτικά, 10 άτομα έχουν εργαστεί από 30 έως 35 έτη, ενώ 8 άτομα διαθέτουν την

ελάχιστη εργασιακή εμπειρία, δηλαδή έως 5 έτη. Ακολούθως, 7 άτομα απάντησαν ότι έχουν εργαστεί έως 10 έτη και 5 άτομα έως 25 έτη. Το 41,3% των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα επισκέπτονται το Τμήμα Αρχείου έως 2 φορές το εξάμηνο, ενώ το 17,4% απάντησε ότι δεν επισκέπτεται με συχνότητα το συγκεκριμένο τμήμα. Αντίθετα, το 13% το επισκέπτεται με μεγαλύτερη συχνότητα.

Δεδομένου ότι στην εν λόγω εργασία σκοπός ήταν η διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών του Τμήματος Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας, κατάλληλο εργαλείο θεωρήθηκε το SERVQUAL, καθώς αποτελεί ένα μοντέλο για να κατανοηθεί και να υπολογιστεί η ποιότητα υπηρεσιών από τους καταναλωτές (Γούναρης & Σαραντινού, 2015). Για τη συλλογή των πρωτογενών δεδομένων κατασκευάστηκε δομημένο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο με τη χρήση του Google Form (βλ. Παράρτημα).

4.3 Κατασκευή Ερευνητικού Εργαλείου

Στην παρούσα έρευνα το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε με βάση τις ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν σε δύο έρευνες. Ο Murillo αξιολόγησε με το εργαλείο SERVQUAL το δεύτερο Εφετείο της Κόστα Ρίκα (Second Court of Appeal) (Murillo, 2014), ενώ ο Χατζόγλου με τους συνεργάτες του εστίασε στη μέτρηση του επιπέδου ποιότητας της δημόσιας υπηρεσίας Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη της Ελλάδας (Chatzoglou, Chatzoudes, Vraimaki, & Diamantidis, 2013).

Το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας αποτελούταν από 7 ενότητες και παρατίθεται στο Παράρτημα μαζί με το εισαγωγικό κείμενο του ερωτηματολογίου. Οι ερωτήσεις τέθηκαν ανά ζεύγη. Η πρώτη αφορούσε τις προσδοκίες των ερωτηθέντων από τις δικαστικές υπηρεσίες και η δεύτερη την εμπειρία τους από την παροχή υπηρεσιών του Τμήματος του Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας. Κάλυπταν τις πέντε (5) διαστάσεις ποιότητας του SERVQUAL και οι απαντήσεις δίνονταν σε πεντάβαθμη διπολική κλίμακα Likert, (-2=διαφωνώ απόλυτα, -1=διαφωνώ, 0=Μου είναι αδιάφορο, +1=συμφωνώ, +2=συμφωνώ απόλυτα), ενώ δόθηκε στους συμμετέχοντες και η επιλογή της μη-απάντησης (ΔΓ/ΔΑ=Δε Γνωρίζω/Δεν Απαντώ).

Στην πρώτη ενότητα οι ερωτώμενοι έπρεπε να επιβεβαιώσουν ότι πληρούν τις προϋποθέσεις συμμετοχής, δηλαδή ότι είναι άνω των δεκαοχτώ (18) ετών και μπορούν να δώσουν την εν γνώσει συγκατάθεσή τους για τη συμμετοχή τους στη έρευνα. Στη δεύτερη συλλέχθηκαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος που αφορούσαν την ηλικία, την ειδικότητα, την εργασιακή εμπειρία και τη συχνότητα επίσκεψης στο Τμήμα του Αρχείου μέσα από πέντε (5) ερωτήσεις.

Στη τρίτη ενότητα μέσα από τρεις (3) ερωτήσεις οι ερωτηθέντες σκιαγράφησαν τον τύπο του δικαστικού φορέα που θα τους ικανοποιούσε απόλυτα και τρεις (3) ερωτήσεις αφορούσαν την εμπειρία τους από το φυσικό χώρο του Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας, τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό που διαθέτει, τους χώρους αναμονής, τους διαδρόμους, τις εισόδους, καθώς και την εμφάνιση των εργαζομένων. Είναι ερωτήσεις που καλύπτan το στοιχείο μέτρησης ποιότητας των **υλικών στοιχείων** (Tangibles) του ερευνητικού εργαλείου SERVQUAL.

Στην τέταρτη ενότητα πέντε (5) ερωτήσεις σχετίζονταν με την **αξιοπιστία** (Reliability) και αφορούσαν την τήρηση της διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών, την διάθεση των εργαζομένων να επιλύει τα τυχόν προβλήματα του κοινού, τη σωστή διεκπεραίωση των αιτημάτων στο χρόνο που υπόσχεται και η ικανότητα διατήρησης αρχείου χωρίς λάθη.

Στην πέμπτη ενότητα τέθηκαν ερωτήσεις σχετικές με την **ανταπόκριση** (Responsiveness). Τέσσερις (4) ερωτήσεις με τις προσδοκίες των ερωτηθέντων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες δικαστικών φορέων σχετικά με την τήρηση των προθεσμιών το ειλικρινές ενδιαφέρον των δικαστικών υπαλλήλων να επιλύουν προβλήματα και να εξυπηρετούν στο χρονικό διάστημα που υπόσχονται χωρίς λάθη. Ομοίως, τέσσερις (4) ερωτήσεις σχετικές με την ικανότητα των δικαστικών υπαλλήλων του Αρχείου να διεκπεραιώνουν τα αιτήματα των πολιτών άμεσα, να ενημερώνουν για την ημερομηνία διεκπεραίωσης και την προθυμία να εξυπηρετήσουν το κοινό παρά το φόρτο εργασίας του δικαστηρίου.

Την **ασφάλεια** (Assurance) αφορούσαν οι τέσσερις (4) ερωτήσεις της έκτης ενότητας και ήταν σχετικές με τις προσδοκίες των ερωτηθέντων για τη συμπεριφορά του προσωπικού των δικαστικών φορέων, το μέγεθος της ασφάλειας του πολίτη για τις δικαστικές αρχές ότι θα λάβει άριστες υπηρεσίες από προσωπικό ευγενικό, άριστα καταρτισμένο. Ακολουθώντας, τέσσερις (4) ερωτήσεις ανέδειξαν την εμπειρία που είχαν από τη συμπεριφορά του προσωπικού του Τμήματος του Αρχείου, τις δεξιότητες και τις γνώσεις του, την ευγένειά του, την έμπνευση εμπιστοσύνης στους πολίτες.

Στην τελευταία ενότητα οι ερωτήσεις καλύπτan το στοιχείο μέτρησης της **ενσυναίσθησης** (Empathy). Οι τέσσερις (4) ερωτήσεις σχετίζονταν με την προσδοκία των ερωτηθέντων σχετικά με την προσαρμογή και την κατανόηση των δικαστικών υπηρεσιών στις απαιτούμενες ανάγκες του κοινού και την πλήρη αντίληψη της απαιτούμενης επιμέλειας στις ανάγκες τού κάθε χρήστη του Τμήματος. Επίσης, τέσσερις (4) ερωτήσεις τέθηκαν για να διαπιστωθεί αν η κατανόηση των αναγκών και η προσοχή που δίνεται στους πολίτες από τους

εργαζομένους του Τμήματος του Αρχείου είναι η προσδοκώμενη, καθώς και αν είναι ευχαριστημένοι από το ωράριο λειτουργίας του Τμήματος.

4.4 Μέθοδοι Στατιστικής Ανάλυσης

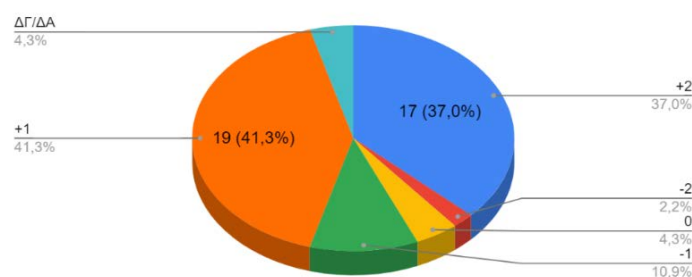
Στο κεφάλαιο που ακολουθεί παρουσιάζονται αναλυτικά τα γνωρίσματα του δείγματος που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα. Για να γίνουν αντιληπτά τα ευρήματα προσαρτώνται τα σχετικά γραφήματα αναλυτικά, όπως καταγράφηκαν από το google forms και το Excel της Microsoft Office.

Κεφάλαιο 5. Αποτελέσματα – Ευρήματα

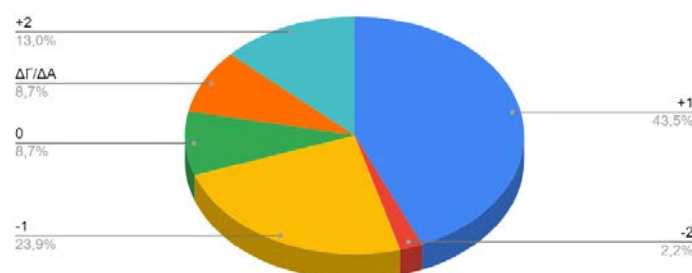
5.1 Αναλυτική παρουσίαση αποτελεσμάτων

5.1.1 Φύσικος Χώρος

Όπως προκύπτει από τα Γραφήματα 1 και 2, η πλειονότητα του δείγματος συμφωνεί απόλυτα σε ποσοστό 41,3% ότι οι δικαστικοί φορείς πρέπει να διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό, όπως ηλεκτρονικούς υπολογιστές, ενώ το ποσοστό των ατόμων που διαφώνησε αντιπροσωπεύει το 10,9%. Στην αντίστοιχη ερώτηση που αφορούσε τον σύγχρονο εξοπλισμό που διαθέτει το συγκεκριμένο τμήμα, το ποσοστό που συμφωνούσε απόλυτα μειώθηκε σε 13%. Από την άλλη, το 13% διαφώνησε απόλυτα. Η μείωση του συνολικού ποσοστού του δείγματος που συμφωνεί μεταξύ των δύο γραφημάτων δείχνει ότι υπάρχει διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες και στις αντιλήψεις των ατόμων που έχουν εξυπηρετηθεί από το τμήμα του Αρχείου σχετικά με τον σύγχρονο εξοπλισμό που αυτό διαθέτει.



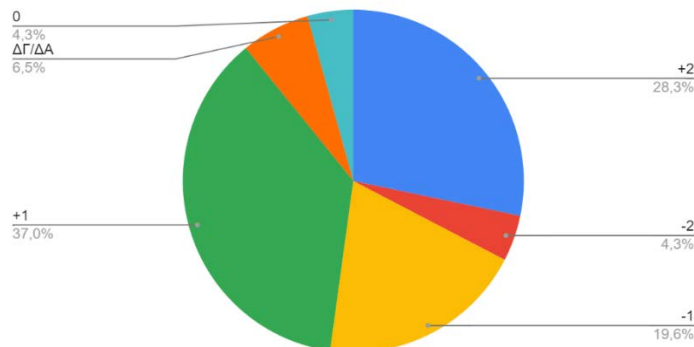
Γράφημα 1. Σύγχρονος εξοπλισμός.



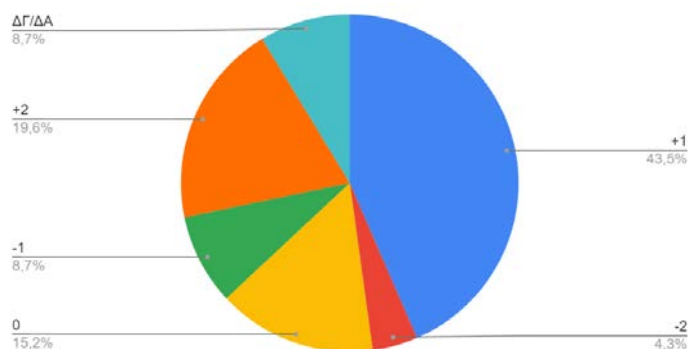
Γράφημα 2. Τμήμα Αρχείου-Σύγχρονος εξοπλισμός

Το 37% των ερωτηθέντων συμφώνησε γενικά ότι οι δικαστικοί φορείς που προσφέρουν άριστες υπηρεσίες διαθέτουν ελκυστικές εγκαταστάσεις, δηλαδή χώρους αναμονής, διαδρόμους και εισόδους. Το ποσοστό των ερωτηθέντων που συμφώνησε απόλυτα

αντιστοιχεί στο 38,3%. Δεν παρατηρήθηκε σημαντική διαφορά στις απόψεις τους για τις εγκαταστάσεις που διαθέτει το τμήμα Αρχείου (γραφήματα 3, 4). Φαίνεται, λοιπόν, ότι δεν παρατηρείται χάσμα ανάμεσα στις προσδοκίες και στις αντιλήψεις των ερωτηθέντων όσον αφορά τις ελκυστικές εγκαταστάσεις του συγκεκριμένου τμήματος.

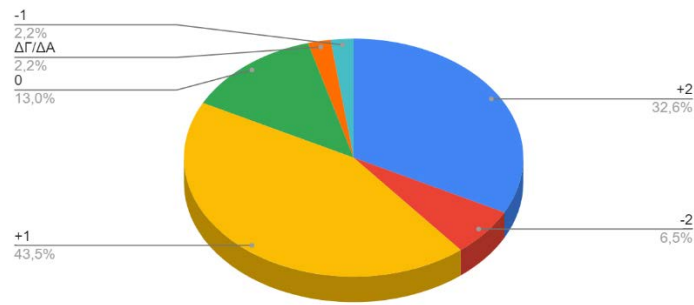


Γράφημα 3. Ελκυστικές εγκαταστάσεις.

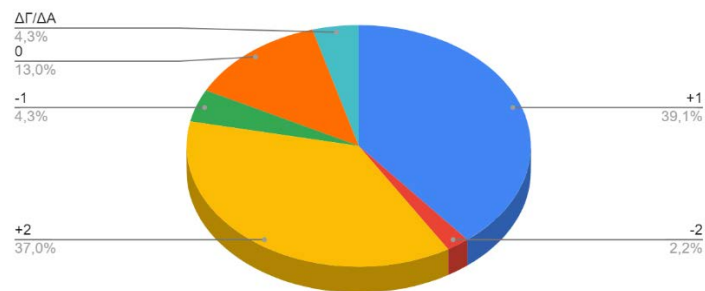


Γράφημα 4. Τμήμα Αρχείου- Ελκυστικές εγκαταστάσεις.

Ακολούθως, όπως παρατηρείται στα γραφήματα 5 και 6, αν και παρατηρήθηκαν διαφοροποιήσεις στο βαθμό συμφωνίας με τις προτάσεις «Στους δικαστικούς φορείς εργάζεται προσωπικό που είναι καλοντυμένο και ευπαρουσίαστο» και «Το προσωπικό που εργάζεται στο Αρχείο του Σ.τ.Ε. είναι καλοντυμένο και ευπαρουσίαστο», τελικά, όμως, φαίνεται ότι σχετικά με την προσεγγμένη εμφάνιση του προσωπικού του τμήματος Αρχείου δεν παρατηρήθηκε διαφοροποίηση μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων του δείγματος.



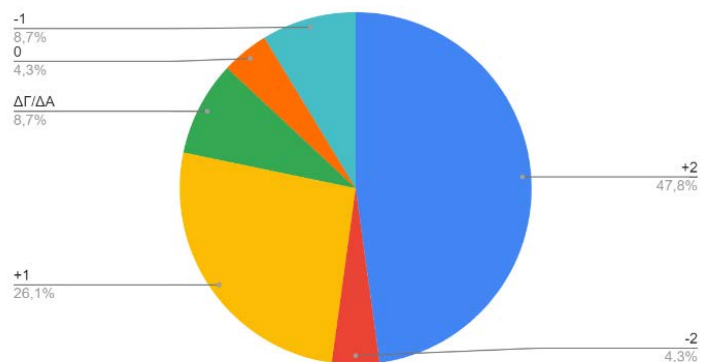
Γράφημα 5. Προσεγγισμένη εμφάνιση προσωπικού.



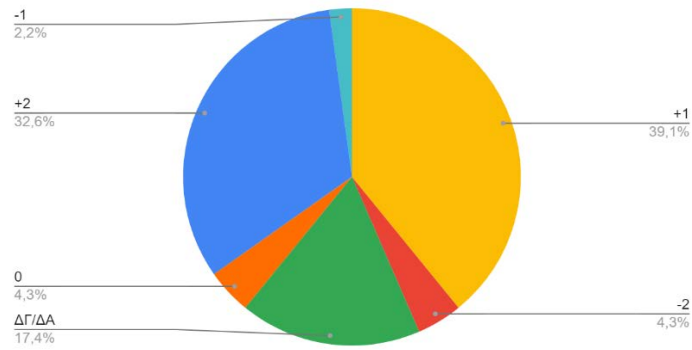
Γράφημα 6. Τμήμα Αρχείου- Προσεγγισμένη εμφάνιση προσωπικού.

5.1.2 Παροχή υπηρεσίας

Το 47,8% συμφωνεί απόλυτα ότι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες τηρούν τις προθεσμίες διεκπεραίωσης των αιτημάτων (Γράφημα 7), ενώ το αντίστοιχο ποσοστό μειώνεται σε 32,6% για το τμήμα του Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας (γράφημα 8). Η διαφοροποίηση των ποσοστών δείχνει ότι παρατηρείται χάσμα ανάμεσα στις προσδοκίες και στις αντιλήψεις των ατόμων που έχουν εξυπηρετηθεί από το τμήμα Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας.

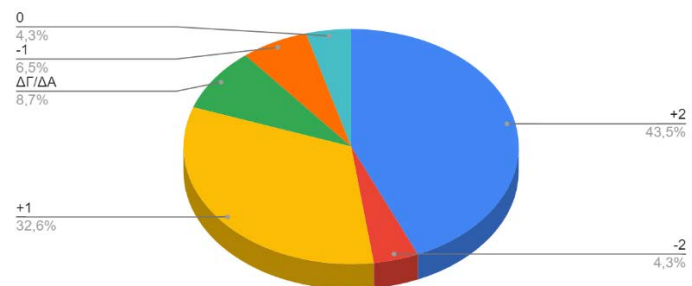


Γράφημα 7. Τήρηση προθεσμιών διεκπεραίωσης αιτημάτων.

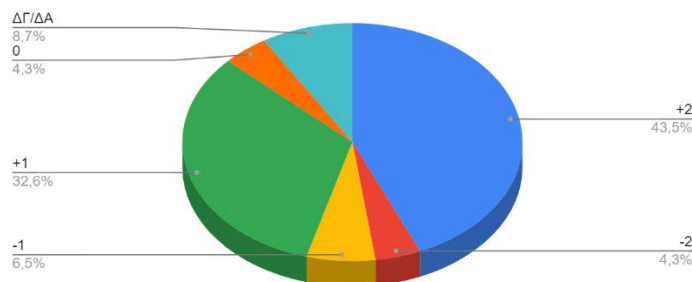


Γράφημα 8.Τμήμα Αρχείου-Τήρηση προθεσμιών διεκπεραίωσης αιτημάτων.

Σύμφωνα με τα επόμενα δύο γραφήματα (Γράφημα 9 και 10), δεν παρατηρείται διαφορά στα ποσοστά των απαντήσεων. Άρα, δεν υπάρχει χάσμα ανάμεσα στις προσδοκίες των πολιτών και της αντίληψής τους για τις υπηρεσίες που παρέχονται από το τμήμα Αρχείου όσον αφορά το ειλικρινές ενδιαφέρον για πιθανά προβλήματα του κοινού.

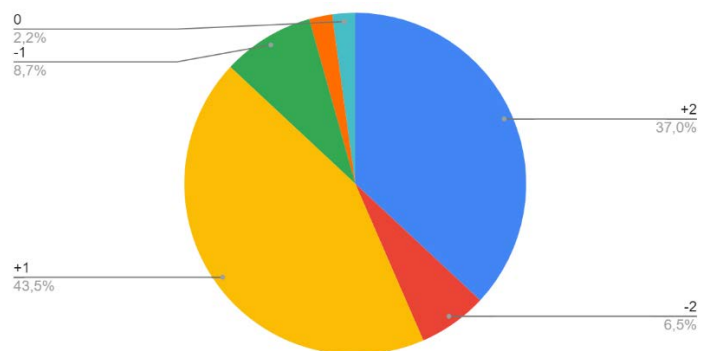


Γράφημα 9. Ενδιαφέρον για επίλυση προβλημάτων.

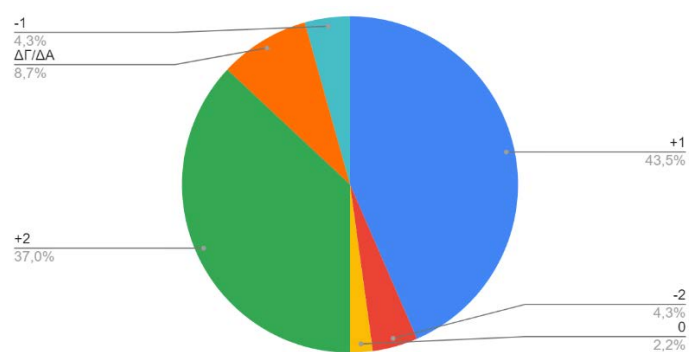


Γράφημα 10. Τμήμα Αρχείου- Ενδιαφέρον για επίλυση προβλημάτων.

Παρόμοια είναι τα αποτελέσματα σχετικά με τη σωστή διεκπεραίωση των αιτημάτων εξυπηρέτησης με ορθότητα εξαρχής. Και σε αυτό δεν σημειώνεται διαφοροποίηση των απαντήσεων του δείγματος, το οποίο υποδεικνύει ότι οι προσδοκίες και οι αντιλήψεις ταυτίζονται (Γραφήματα 11 και 12).

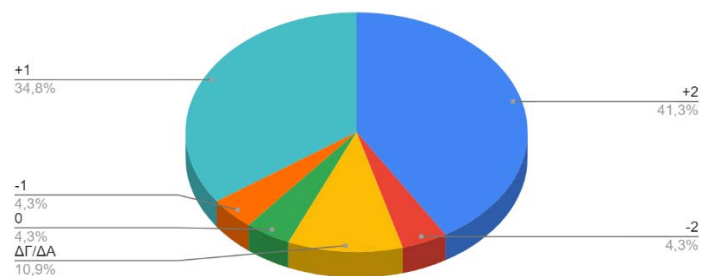


Γράφημα 11. Σωστή διεκπεραίωση αιτημάτων.

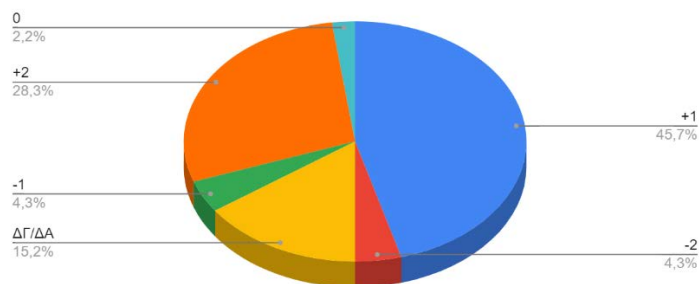


Γράφημα 12. Τμήμα Αρχείου-Σωστή διεκπεραίωση αιτημάτων.

Από τα δύο επόμενα Γραφήματα 13 και 14, προκύπτει το συμπέρασμα ότι οι προσδοκίες των πολιτών και οι αντιλήψεις τους δεν παρουσιάζουν ιδιαίτερη διαφοροποίηση αναφορικά με τη διεκπεραίωση των αιτημάτων εξυπηρέτησης στο χρόνο που υπόσχονται οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες συγκριτικά με το τμήμα Αρχείου.

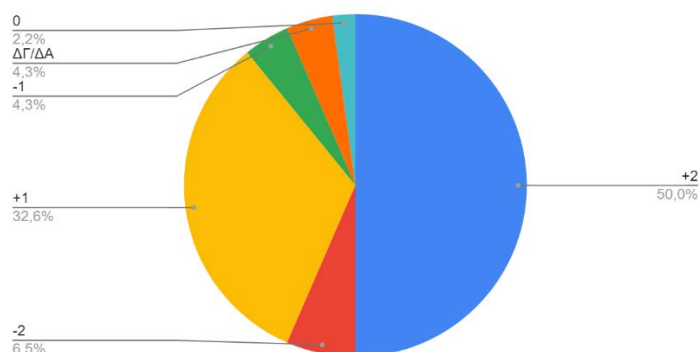


Γράφημα 13. Διεκπεραίωση αιτημάτων εμπρόθεσμα.

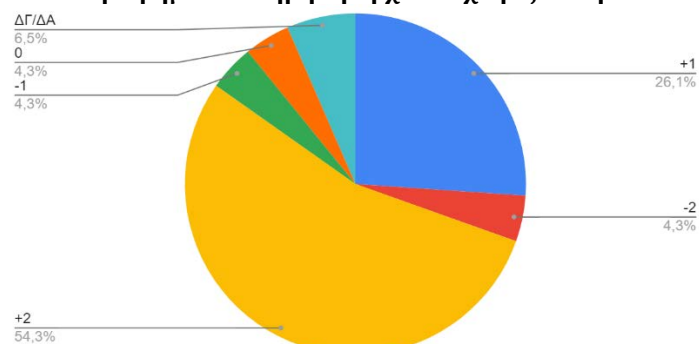


Γράφημα 14. Τμήμα Αρχείου- Διεκπεραίωση αιτημάτων εμπρόθεσμα.

Με βάση το Γράφημα 15 προκύπτει ότι το 50% του δείγματος συμφώνησε απόλυτα ότι οι δικαστικές αρχές που τηρούν ακριβή και χωρίς λάθη αρχεία. Το ποσοστό αυτό **αυξήθηκε** σε 54,3% όσον αφορά τις αντιλήψεις για τα αρχεία, δηλαδή τους φακέλους των υποθέσεων και τα έγγραφα που τηρεί το συγκεκριμένο τμήμα του Συμβουλίου της Επικρατείας (Γραφήματα 15, 16). Επομένως, όσον αφορά την τήρηση αρχείων χωρίς λάθη δεν φάνηκε διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες και στις αντιλήψεις των ερωτηθέντων.



Γράφημα 15. Τήρηση αρχείων χωρίς λάθη.

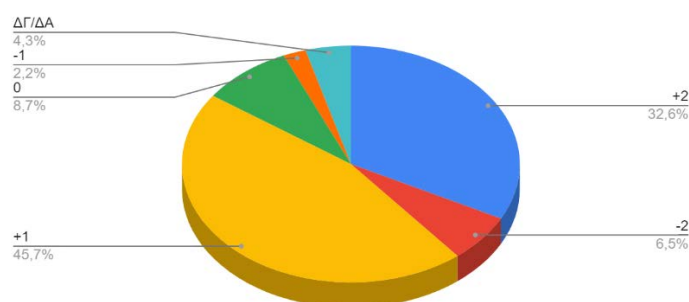


Γράφημα 16. Τμήμα Αρχείου- Τήρηση αρχείων χωρίς λάθη.

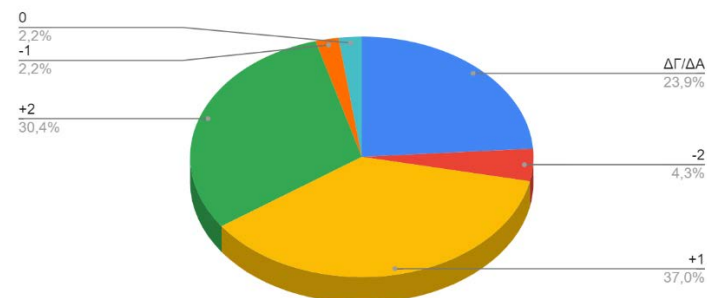
5.1.3 Ανταπόκριση

Στην επόμενη ενότητα, στην οποία οι ερωτήσεις αφορούσαν την ανταπόκριση, προέκυψαν τα παρακάτω γραφήματα. Αρχικά, από την κατανομή των απαντήσεων σχετικά με την πρόταση «Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες ενημερώνουν ακριβώς για

την ημερομηνία διεκπεραίωσης των αιτημάτων», το 45,7% συμφωνεί, το 32,6% συμφωνεί απόλυτα, ενώ το 6,5% διαφωνεί απόλυτα (γράφημα 17). Από την άλλη μεριά, το 37% συμφωνεί ότι το τμήμα του Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας ενημερώνει ακριβώς για την ημερομηνία διεκπεραίωσης των αιτημάτων, το 30,4% συμφωνεί απόλυτα, ενώ το ποσοστό των ερωτηθέντων που διαφωνεί απόλυτα αντιστοιχεί στο 4,3% (γράφημα 18). Άρα, εντοπίζεται διαφοροποίηση ανάμεσα στις προσδοκίες και στις αντιλήψεις των ερωτηθέντων όσον αφορά την ακριβή ενημέρωση για την ημερομηνία διεκπεραίωσης των αιτημάτων του τμήματος Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας.

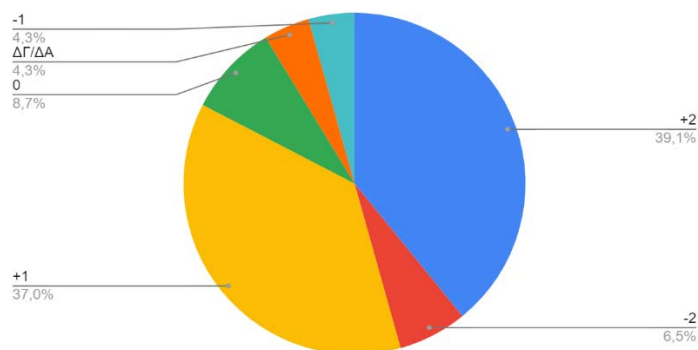


Γράφημα 17. Ακριβής ενημέρωση για την ημερομηνία διεκπεραίωσης

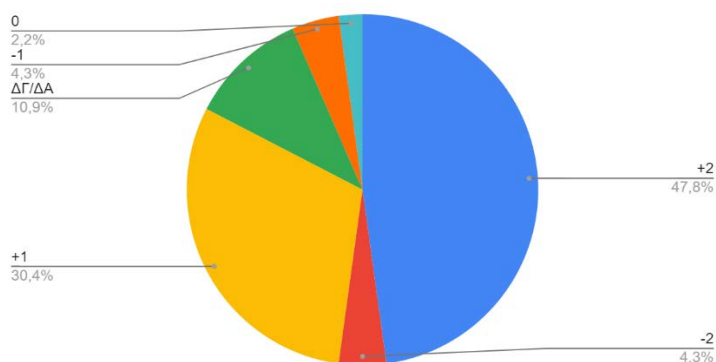


Γράφημα 18. Τμήμα Αρχείου-Ακριβής ενημέρωση για την ημερομηνία διεκπεραίωσης.

Έπειτα, στην πρόταση «Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες εξυπηρετούν άμεσα το κοινό» το 39,1% των ερωτηθέντων συμφωνεί απόλυτα, το 37% συμφωνεί, ενώ το ποσοστό των ατόμων που διαφωνεί απόλυτα αντιπροσωπεύει το 6,5% (Γράφημα 19). Αντίθετα, το 30,4% συμφωνεί ότι το τμήμα Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας εξυπηρετεί άμεσα το κοινό, το 47,8% συμφωνεί απόλυτα. Όμως, το 4,3% διαφωνεί απόλυτα με την εν λόγω πρόταση (Γράφημα 20). Φαίνεται, λοιπόν, ότι οι αντιλήψεις των ερωτηθέντων είναι καλύτερες από τις προσδοκίες τους σχετικά με την άμεση εξυπηρέτηση που παρέχει το τμήμα Αρχείου του συμβουλίου της Επικρατείας.

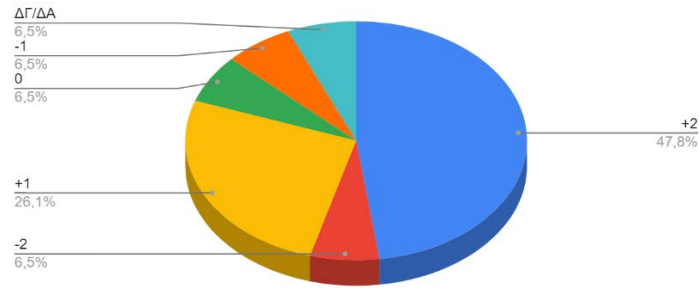


Γράφημα 19. Άμεση εξυπηρέτηση του κοινού.

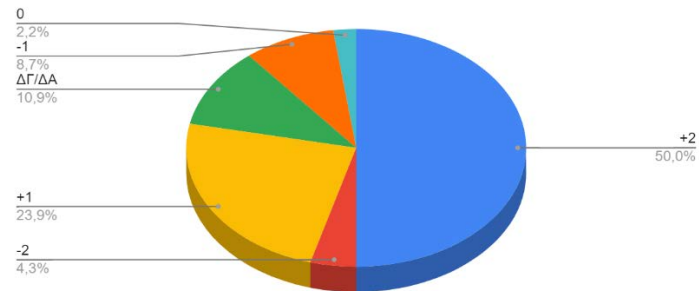


Γράφημα 20. Τμήμα Αρχείου- άμεση ανταπόκριση του κοινού.

Στο Γράφημα 21 φαίνεται η κατανομή των απαντήσεων για την πρόταση «Το προσωπικό των δικαστικών φορέων που παρέχουν άριστες υπηρεσίες είναι πάντα πρόθυμο να εξυπηρετήσει το κοινό». Το ποσοστό των ατόμων που συμφωνεί αντιπροσωπεύει το 26,1%, συμφωνεί απόλυτα το 47,8% και διαφωνεί το 6,5%. Οι απαντήσεις σχετικά με την αντίστοιχη πρόταση που αφορά το προσωπικό του τμήματος Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας παρουσιάζονται στο γράφημα 22. Με βάση αυτό προκύπτει ότι το 23,9% συμφωνεί, το 50% συμφωνεί απόλυτα, το 8,7% διαφωνεί, το 4,3% διαφωνεί απόλυτα, ενώ σε 10,9% ανήλθε το ποσοστό των συμμετεχόντων που δε γνώριζε ή δεν επιθυμούσε να απαντήσει. Με βάση αυτά τα δύο γραφήματα, προκύπτει το συμπέρασμα ότι δεν εντοπίζεται χάσμα ανάμεσα στις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των ερωτηθέντων όσον αφορά την εξυπηρέτηση του κοινού με προθυμία από το προσωπικό του τμήματος Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας.

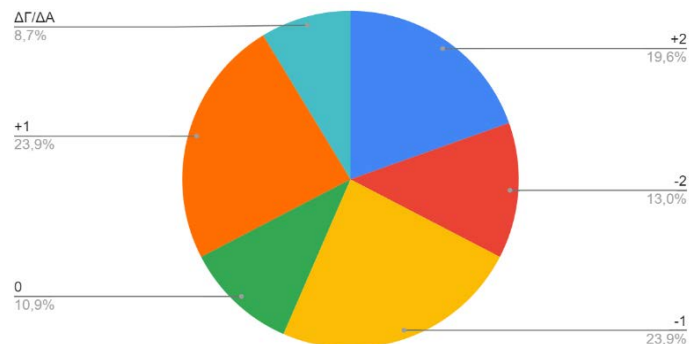


Γράφημα 21. Το προσωπικό εξυπηρετεί πάντα το κοινό με προθυμία.



Γράφημα 22. Τμήμα Αρχείου- εξυπηρέτηση κοινού με προθυμία.

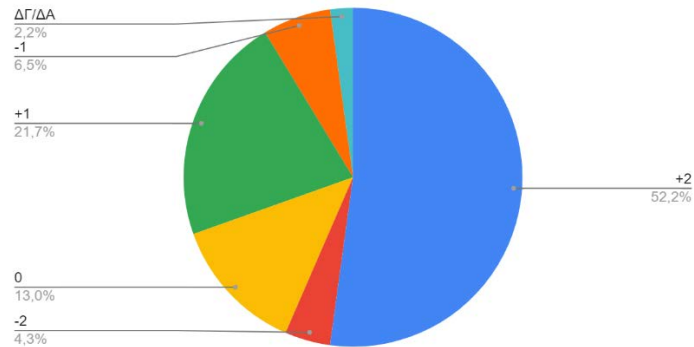
Η πρόταση «Ο φόρτος εργασίας του προσωπικού σε δικαστικούς φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες δεν το εμποδίζει να ανταποκρίνεται άμεσα στα αιτήματα» φαίνεται ότι διαφοροποίησε αρκετά τις απαντήσεις των ερωτηθέντων. Αναλυτικότερα, από το γράφημα 23 προκύπτει ότι με τη συγκεκριμένη τοποθέτηση, το ποσοστό των ατόμων που συμφωνεί είναι ίσο με το ποσοστό που διαφωνεί (23,9%). Το 19,6% συμφωνεί απόλυτα σε αντίθεση με το 13% που διαφωνεί έντονα με την εν λόγω πρόταση. Το 8,7% επέλεξε να μην τοποθετηθεί, καθώς είτε δε γνώριζε είτε δεν επιθυμούσε να απαντήσει. Υπάρχουν, επομένως, διαφορετικές προσδοκίες σχετικά με το αν επηρεάζει ο φόρτος εργασίας την άμεση ανταπόκριση των δικαστικών φορέων στα αιτήματα.



Γράφημα 23. Ο φόρτος εργασίας δεν εμποδίζει να ανταποκρίνεται άμεσα στα αιτήματα.

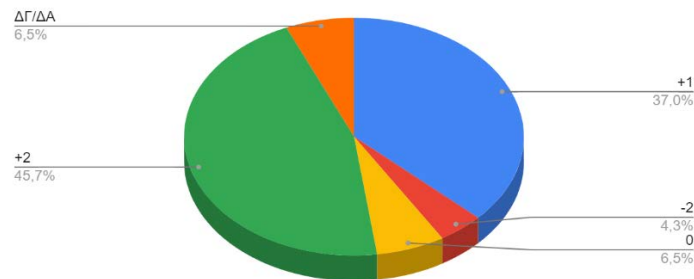
5.1.4 Εμπιστοσύνη

Στο γράφημα 24 παρουσιάζεται η κατανομή των απαντήσεων που αφορούν την πρόταση «Η συμπεριφορά του προσωπικού σε δικαστικούς φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες εμπνέει εμπιστοσύνη στο κοινό». Το 21,7% συμφωνεί, το 52,2% συμφωνεί απόλυτα, διαφωνεί το 6,5% και διαφωνεί απόλυτα το 4,3%.



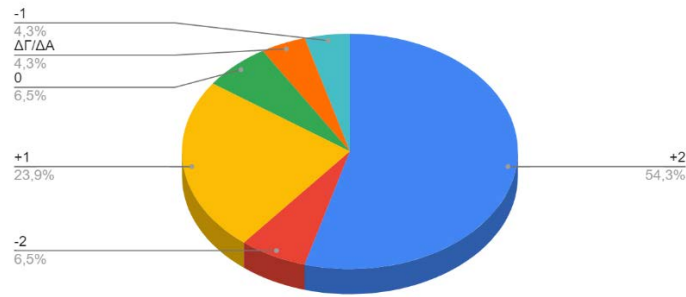
Γράφημα 24. Η συμπεριφορά του προσωπικού εμπνέει εμπιστοσύνη στο κοινό.

Από την άλλη, στο Γράφημα 25 φαίνεται η άποψη που έχουν οι ερωτηθέντες σχετικά με την πρόταση «Η συμπεριφορά του προσωπικού του Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας εμπνέει εμπιστοσύνη». Συμφωνεί το 37%, συμφωνεί απόλυτα το 45,7%, διαφωνεί απόλυτα το 4,3%, ενώ το 6,5% προτίμησε να μην απαντήσει. Λαμβάνοντας υπόψη ότι το Γράφημα 24 αντιπροσωπεύει τις προσδοκίες των συμμετεχόντων και το γράφημα 25 τις αντιλήψεις τους, προκύπτει ότι οι αντιλήψεις τους είναι καλύτερες από τις προσδοκίες τους, καθώς το ποσοστό των ερωτηθέντων που συμφωνεί αυξήθηκε από 21,7% σε 37%.



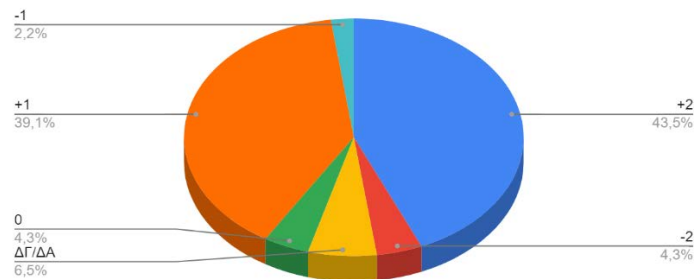
Γράφημα 25. Τμήμα Αρχείου- Η συμπεριφορά του προσωπικού εμπνέει εμπιστοσύνη.

Το 23,9% απάντησε πως συμφωνεί με την πρόταση «Το κοινό αισθάνεται σίγουρο για την ποιότητα της υπηρεσίας που θα του παρασχεθεί όταν συναλλάσσεται με δικαστικούς φορείς που παρέχουν άμεσες υπηρεσίες». Οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφώνησαν απόλυτα (54,3%), ενώ λιγότεροι απάντησαν ότι διαφωνούν (Γράφημα 26).



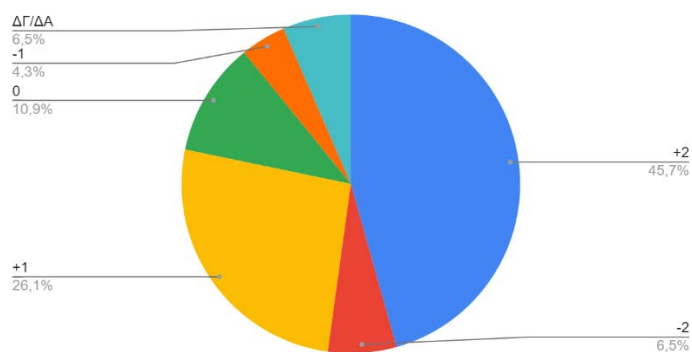
Γράφημα 26. Οι άμεσες υπηρεσίες προκαλούν αίσθημα σιγουριάς στο κοινό.

Το επόμενο γράφημα αντιστοιχεί στην αντίληψη που έχουν για το τμήμα του Συμβουλίου της Επικρατείας που διερευνάται. Πιο αναλυτικά, συγκριτικά με την προσδοκία των ερωτηθέντων το ποσοστό που συμφωνεί με την πρόταση αυξήθηκε σε 39,1% και το ποσοστό που συμφωνεί απόλυτα μειώθηκε σε 43,5%. Τα ποσοστά που αναφέρονταν στη διαφωνία των ερωτηθέντων παρέμειναν μικρά (Γράφημα 27). Επομένως, η αντίληψη των συμμετεχόντων είναι καλύτερη από τις προσδοκίες τους όσον αφορά το αίσθημα σιγουριάς που προκαλούν οι άμεσες υπηρεσίες που παρέχει το τμήμα Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας.



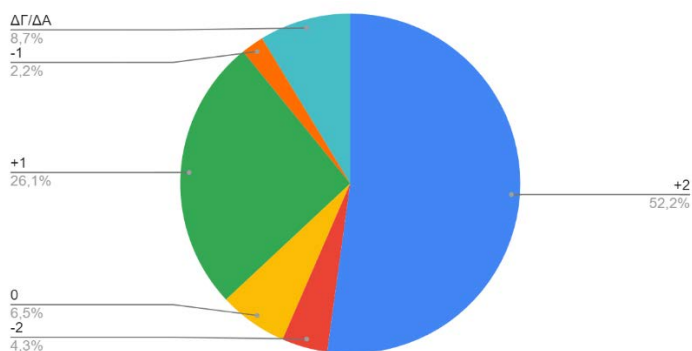
Γράφημα 27. Τμήμα Αρχείου - Οι άμεσες υπηρεσίες προκαλούν αίσθημα σιγουριάς στο κοινό.

Ακολουθεί η κατανομή των απαντήσεων σχετικά με την πρόταση «Το προσωπικό των δικαστικών φορέων που παρέχουν άριστες υπηρεσίες είναι πάντα ευγενικό». Η πλειοψηφία συμφώνησε απόλυτα σε ποσοστό 45,7%, συμφώνησε σε ποσοστό 26,1% και συνολικά διαφώνησε το 10,8% , όπως φαίνεται στο γράφημα 28.



Γράφημα 28. Ευγενικό προσωπικό.

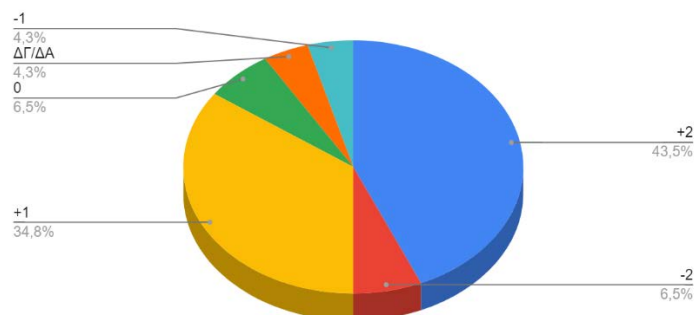
Παρακάτω παρουσιάζεται η κατανομή των απαντήσεων όσον αφορά την πρόταση «Το προσωπικό του Αρχείου είναι πάντα ευγενικό». Συμφώνησε το 26,1% του δείγματος, συμφώνησε απόλυτα το 52,2%, το 8,7% επέλεξε να μην απαντήσει είτε από επιλογή είτε λόγω άγνοιας, ενώ μικρότερα ήταν τα ποσοστά των ατόμων που διαφώνησαν και διαφώνησαν έντονα (γράφημα 29). Δεδομένου ότι το γράφημα 28 αντιστοιχεί στις προσδοκίες και το γράφημα 29 στις αντιλήψεις, φαίνεται ότι οι αντιλήψεις των ατόμων που συμμετείχαν στη συγκεκριμένη έρευνα είναι καλύτερες από τις προσδοκίες τους αναφορικά με την ευγένεια του προσωπικού του Τμήματος Αρχείου.



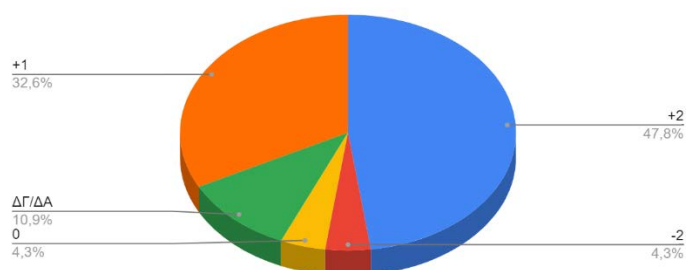
Γράφημα 29. Τμήμα Αρχείου- ευγενικό προσωπικό.

Η επόμενη ερώτηση στο ερωτηματολόγιο ήταν «Το προσωπικό των δικαστικών που παρέχουν άριστες υπηρεσίες διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντήσει στις ερωτήσεις του κοινού». Διαφώνησε το 4,3% και διαφώνησε απόλυτα το 6,5%. Υψηλά ήταν τα ποσοστά που αντιστοιχούν στις φράσεις «συμφωνώ» και «συμφωνώ απόλυτα» με 34,8% και 43,5% αντίστοιχα (γράφημα 30). Τα αντίστοιχα ποσοστά του «συμφωνώ» και του «διαφωνώ» δεν παρουσίασαν σημαντική αλλαγή, ενώ το «συμφωνώ απόλυτα» αυξήθηκε σε 47,8% (γράφημα 31). Φαίνεται ότι δεν υπάρχει χάσμα ανάμεσα στις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των ατόμων που έχουν εξυπηρετηθεί από το τμήμα Αρχείου. Άρα, το

συγκεκριμένο τμήμα ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πολιτών σχετικά με τις απαραίτητες γνώσεις που διαθέτει το προσωπικό για να απαντήσει στις πιθανές ερωτήσεις του κοινού.



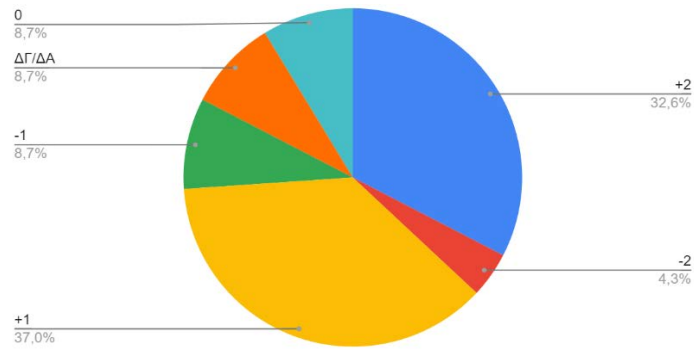
Γράφημα 30. Το προσωπικό διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντήσει στις ερωτήσεις του κοινού.



Γράφημα 31. Τμήμα Αρχείου-Το προσωπικό διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντήσει στις ερωτήσεις του κοινού.

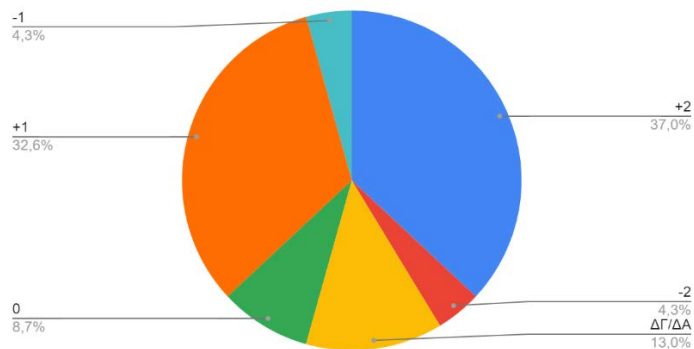
5.1.5 Εστίαση στις ανάγκες του κοινού

Με βάση το γράφημα 32, φαίνεται ότι στην ερώτηση «Το προσωπικό των δικαστικών φορέων που παρέχουν άριστες υπηρεσίες δίνει ιδιαίτερη προσοχή σε κάθε χρήστη της υπηρεσίας ξεχωριστά» η πλειοψηφία του δείγματος συμφώνησε με ποσοστό 37% και ακολουθεί το ποσοστό που αντιστοιχεί στο «συμφωνώ απόλυτα» με 32,6%.



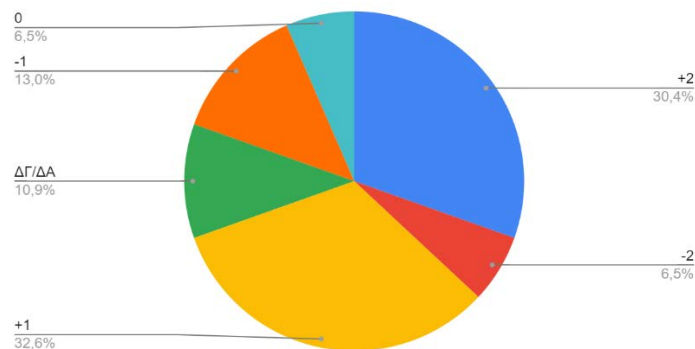
Γράφημα 32. Παροχή ιδιαίτερης προσοχής σε κάθε χρήστη.

Στην αντίστοιχη πρόταση που αφορούσε το προσωπικό του Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας η πλειονότητα των ερωτηθέντων συμφώνησε απόλυτα σε ποσοστό 37% και συμφώνησε σε 32,6%. Οι υπόλοιπες πιθανές επιλογές αντιπροσωπεύουν μικρότερα ποσοστά (γράφημα 33). Με βάση τα δύο αυτά γραφήματα συμπεραίνεται ότι δεν παρατηρείται χάσμα ανάμεσα στις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των ερωτηθέντων σχετικά με την παροχή ιδιαίτερης προσοχής από το προσωπικό του τμήματος Αρχείου σε κάθε άτομο ξεχωριστά.



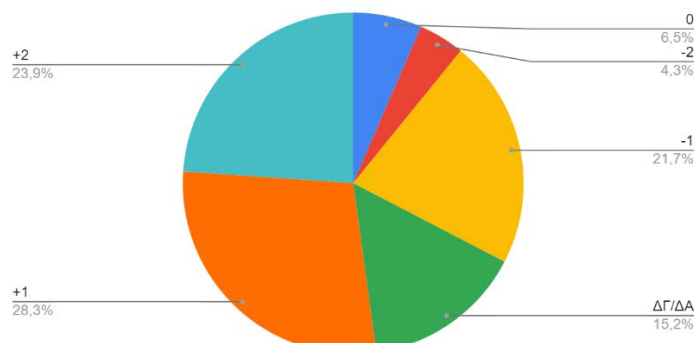
Γράφημα 33. Τμήμα Αρχείου- παροχή ιδιαίτερης προσοχής σε κάθε χρήστη.

Όπως φαίνεται από το γράφημα 34, οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν με ποσοστό 32,6% και συμφωνούν απόλυτα με 30,4%, ενώ το 13% διαφωνεί και το 6,5% διαφωνεί απόλυτα. Το ποσοστό των ερωτηθέντων που επέλεξε να μην απαντήσει ανήλθε στο 10,9%.



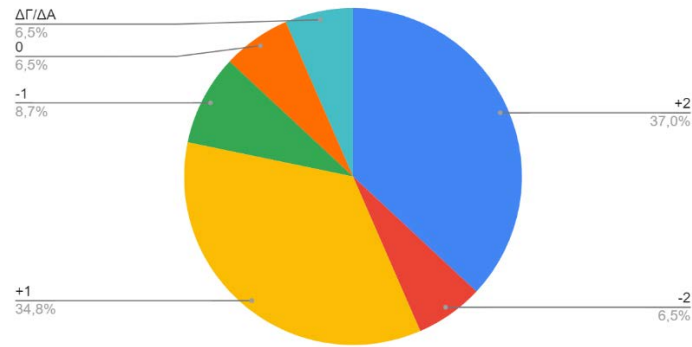
Γράφημα 34. Βολικό ωράριο.

Όσον αφορά τις αντιλήψεις των συμμετεχόντων σχετικά με το αν βολεύει το ωράριό του όλους τους χρήστες των υπηρεσιών του, οι απαντήσεις εμφανίζουν ποικιλομορφία. Πιο συγκεκριμένα, το 28,3% των ερωτηθέντων συμφωνεί και ακολουθεί με ποσοστό 23,9% η απάντηση «συμφωνώ απόλυτα». Το 21,7% διαφωνεί και το 15,2% δε γνωρίζει την απάντηση ή δεν επιθυμεί να απαντήσει (γράφημα 35). Άρα, φαίνεται ότι υπάρχει χάσμα ανάμεσα στις προσδοκίες και στις αντιλήψεις σχετικά με το αν το ωράριο του τμήματος Αρχείου είναι βολικό.



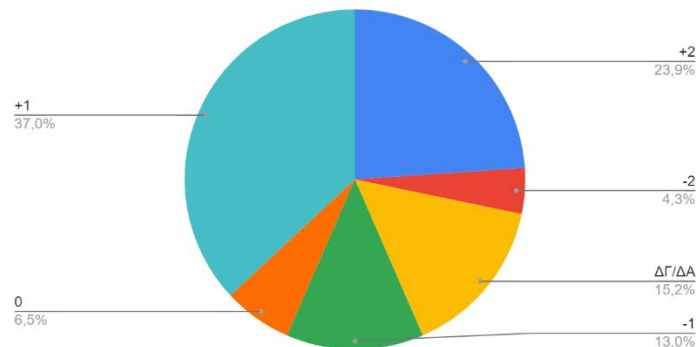
Γράφημα 35. Τμήμα Αρχείου-βολικό ωράριο

Στο Γράφημα 36, παρουσιάζεται η κατανομή των απαντήσεων σχετικά με την πρόταση «Οι άριστες υπηρεσίες έχουν μεγάλο βαθμό εξατομίκευσης (η υπηρεσία προσαρμόζεται στις συγκεκριμένες ανάγκες καθενός από τους χρήστες της)». Το ποσοστό που αντιστοιχεί στην απάντηση «συμφωνώ απόλυτα» αποτελεί το 37%, το «συμφωνώ» αντιπροσωπεύει το 34,8%, ενώ το 8,7% διαφωνεί και το 6,5% διαφωνεί απόλυτα.



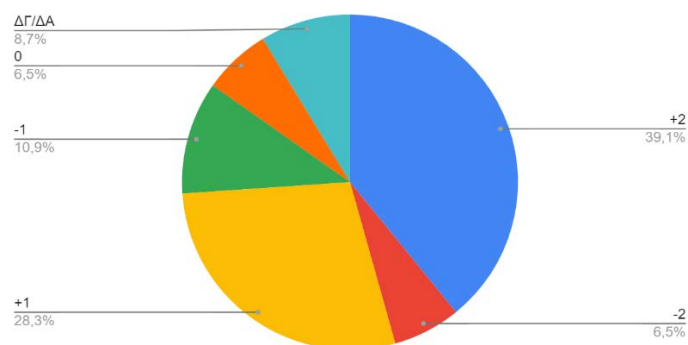
Γράφημα 36. Παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών.

Όπως φαίνεται από το επόμενο γράφημα, η πλειονότητα των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί με την πρόταση «Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. παρέχει υπηρεσίες με μεγάλο βαθμό εξατομίκευσης (η υπηρεσία προσαρμόζεται στις συγκεκριμένες ανάγκες καθενός από τους χρήστες της)» σε ποσοστό 37%. Ακολουθεί σε ποσοστό 23,9% η απάντηση «συμφωνώ απόλυτα», το «δε γνωρίζω/ δεν απαντώ» με 15,2% και το «διαφωνώ» με 13% (γράφημα 37). Φαίνεται, λοιπόν, ότι παρατηρείται χάσμα μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων των ατόμων που έχουν εξυπηρετηθεί από το τμήμα Αρχείου σχετικά με την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών που αυτό παρέχει στο κοινό.



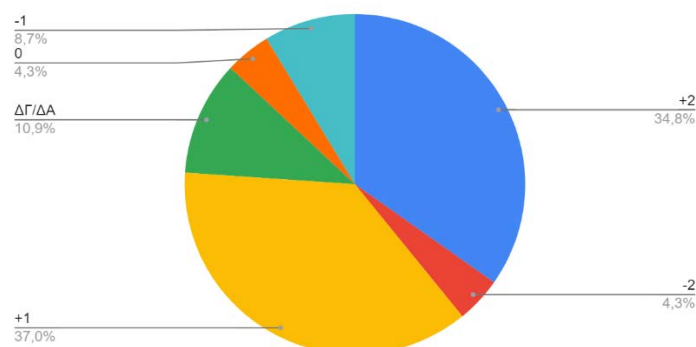
Γράφημα 37. Τμήμα Αρχείο- παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών.

«Το προσωπικό των δικαστικών φορέων που παρέχουν άριστες υπηρεσίες κατανοεί πλήρως τις ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών τους» αποτελεί την επόμενη ερώτηση που κλήθηκαν οι συμμετέχοντες να εκφράσουν τις αντιλήψεις τους. Σε ποσοστό 39,1% συμφώνησαν απόλυτα, συμφώνησαν σε 28,3%, ενώ σε 10,9% διαφώνησαν και το 6,5% διαφώνησε απόλυτα (γράφημα 38).



Γράφημα 38. Πλήρης κατανόηση των αναγκών των χρηστών.

Το επόμενο και τελευταίο γράφημα παρουσιάζει την κατανομή των απαντήσεων σχετικά με την πρόταση «Το προσωπικό του αρχείου του Σ.τ.Ε. κατανοεί πλήρως τις ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών». Η πλειονότητα των συμμετεχόντων απάντησε ότι συμφωνεί (37%) και ότι συμφωνεί απόλυτα (34,8%). Τέλος, το 10,9% δεν επιθυμούσε ή δε γνώριζε να απαντήσει (γράφημα 39). Τέλος, προκύπτει το συμπέρασμα ότι είναι θετική η αντίληψη των συμμετεχόντων αναφορικά με την πλήρη κατανόηση των αναγκών των χρηστών από το τμήμα Αρχείου.



Γράφημα 39. Τμήμα Αρχείου- πλήρης κατανόηση των αναγκών των χρηστών.

5.2 Κυριότερα ευρήματα/ αποτελέσματα

Με βάση τα ανωτέρω προέκυψε ότι δεν παρατηρήθηκε σημαντική διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των συμμετεχόντων σχετικά με τις ελκυστικές εγκαταστάσεις, την προσεγγίσιμη εμφάνιση του προσωπικού, το ενδιαφέρον για επίλυση τυχόν προβλημάτων, τη σωστή διεκπεραίωση αιτημάτων εξυπηρέτησης με ορθότητα από την αρχή και εμπρόθεσμα. Ακόμα, με βάση τα δεδομένα δεν προέκυψε διαφοροποίηση των προσδοκιών και των αντιλήψεων όσον αφορά την τήρηση ακριβούς αρχείου χωρίς λάθη, την πρόθυμη

εξυπηρέτηση, τις απαραίτητες γνώσεις του προσωπικού για να απαντήσει στις ερωτήσεις του κοινού, καθώς και την ιδιαίτερη προσοχή που δίνει το προσωπικό σε κάθε χρήστη ξεχωριστά. Αντίθετα, εντοπίστηκαν αρκετές διαφοροποιήσεις μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων του δείγματος. Αναλυτικότερα, η πλειονότητα του δείγματος συμφωνεί απόλυτα σε ποσοστό 41,3% ότι οι δικαστικοί φορείς πρέπει να διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό, όπως ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Στην αντίστοιχη ερώτηση που αφορούσε το συγκεκριμένο τμήμα, το ποσοστό που συμφωνούσε απόλυτα μειώθηκε σε 13%. Ακόμα, το 47,8% συμφωνεί απόλυτα ότι οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες τηρούν τις προθεσμίες διεκπεραίωσης των αιτημάτων, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό ελαττώθηκε σε 32,6% για το τμήμα του Αρχείου.

Παρόμοια ήταν τα αποτελέσματα αναφορικά με την ημερομηνία διεκπεραίωσης των αιτημάτων του τμήματος Αρχείου από 45,7% μειώθηκε σε 37%. Από την άλλη, σχετικά με την πρόταση «Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες εξυπηρετούν άμεσα το κοινό» συμφώνησε απόλυτα το 39,1%, ενώ στην αντίστοιχη ερώτηση για το τμήμα Αρχείου το ποσοστό αυξήθηκε σε 47,8%.

Επιπλέον, η πρόταση «Ο φόρτος εργασίας του προσωπικού σε δικαστικούς φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες δεν το εμποδίζει να ανταποκρίνεται άμεσα στα αιτήματα» φαίνεται ότι διαφοροποίησε αρκετά τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, καθώς το ποσοστό των ατόμων που συμφώνησε ήταν ίσο με το ποσοστό που διαφώνησε (23,9%). Το 19,6% συμφώνησε απόλυτα σε αντίθεση με το 13% που διαφώνησε απόλυτα με την εν λόγω πρόταση.

Στη συνέχεια, σχετικά με την εμπιστοσύνη που εμπνέει το προσωπικό του Αρχείου το ποσοστό αυξήθηκε από 21,7% σε 37%. Αναφορικά με την αντίληψη που έχουν για το τμήμα του Αρχείου σε σχέση με το αίσθημα σιγουριάς που δημιουργείται στο κοινό συγκριτικά με την προσδοκία των ερωτηθέντων το ποσοστό που συμφωνεί αυξήθηκε σε 39,1%. Όσον αφορά την ευγένεια του προσωπικού η αντίληψη του δείγματος ήταν καλύτερη από την προσδοκία, όπως φαίνεται από το αυξημένο ποσοστό που συμφώνησε απόλυτα (52,2%). Το αντίθετο παρατηρήθηκε, όμως, σχετικά με το ωράριο του τμήματος Αρχείου, καθώς προκύπτει ότι το ποσοστό συμφωνίας μειώθηκε από 32,6% σε 28,3%. Παρόμοια ήταν τα αποτελέσματα ανάμεσα στην προσδοκία και στην αντίληψη των συμμετεχόντων σε σχέση με την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών του τμήματος Αρχείου, όπως φαίνεται από το ποσοστό της απόλυτης συμφωνίας που ελαττώθηκε από 37% σε 23,9%.

Τέλος, οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι το προσωπικό του τμήματος Αρχείου κατανοεί πλήρως τις ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών τους, καθώς το ποσοστό της προσδοκίας (28,3%) αυξήθηκε σε 37% (αντίληψη).

Κεφάλαιο 6. Συζήτηση / Συμπεράσματα –Αξιοποίηση- Πρακτικές προεκτάσεις της έρευνας

6.1 Ανακεφαλαίωση

Η παρούσα ερευνητική εργασία αφορά μία μελέτη περίπτωσης ενός Τμήματος του Συμβουλίου της Επικρατείας και διερευνά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου. Ο πληθυσμός-στόχος της έρευνας αποτελούσαν από δικηγόρους, ασκούμενους δικηγόρους, όπως επίσης και φοιτητές Νομικής. Απαραίτητη προϋπόθεση ήταν η επίσκεψη και η εξυπηρέτηση του Τμήματος Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας. 46 άτομα, 31 γυναίκες και 15 άνδρες, δέχτηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο SERVQUAL, το οποίο είχε δημιουργηθεί μέσω της εφαρμογής Google Forms και αποτελούσαν από 7 ενότητες. Η ανάλυση των συλλεχθέντων δεδομένων πραγματοποιήθηκε τη χρήση του Microsoft Excel. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήταν πολίτες που έχουν εξυπηρετηθεί από το τμήμα «Αρχείου» του Συμβουλίου της Επικρατείας. Από τα ευρήματα παρατηρήθηκε ότι οι σημαντικότερες προσδοκίες που ανέδειξαν οι χρήστες ήταν ο σύγχρονος εξοπλισμός, η τήρηση των προθεσμιών διεκπεραίωσης των αιτημάτων, το ωράριο λειτουργίας, ώστε να βολεύει όλους τους εξυπηρετούμενους, καθώς και η παροχή πιο εξατομικευμένων υπηρεσιών.

Αντίθετα, οι συμμετέχοντες φάνηκε ότι ήταν ικανοποιημένοι όσων αφορά την άμεση εξυπηρέτηση του κοινού, την εμπιστοσύνη και το αίσθημα σιγουριάς που εμπνέει το προσωπικό, την ευγένεια και την πλήρη κατανόηση των αναγκών των χρηστών.

6.2 Συζήτηση / Συμπεράσματα

Τα ευρήματα της συγκεκριμένης εργασίας ανέδειξαν ότι οι σημαντικότερες προσδοκίες που των χρηστών ήταν ο σύγχρονος εξοπλισμός, η τήρηση των προθεσμιών διεκπεραίωσης των αιτημάτων, το ωράριο λειτουργίας, ώστε να βολεύει όλους τους εξυπηρετούμενους, καθώς και η παροχή πιο εξατομικευμένων υπηρεσιών.

Παρόμοια ήταν τα αποτελέσματα από μία έρευνα που διενεργήθηκε στην Πολωνία, η οποία έδειξε ότι οι βασικότερες προσδοκίες που ανέδειξαν οι χρήστες ήταν η παροχή υπηρεσιών με εξατομικευμένη προσοχή και οι βολικές ώρες γραφείου (Horodecka & Odlanicka-Poczobutt, 2019).

Αντίθετα, μία παλαιότερη περιγραφική έρευνα που διεξήχθη στο πλαίσιο διπλωματικής εργασίας είχε ως σκοπό τη διερεύνηση της εφαρμογής του μοντέλου SERVQUAL στο ομοσπονδιακό ανώτατο δικαστήριο της Αιθιοπίας και την καταγραφή της αντίληψης των χρηστών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών, καθώς και το βαθμό ικανοποίησής τους. Τα αποτελέσματα έδειξαν, όμως, ότι οι χρήστες δεν ήταν ικανοποιημένοι, καθώς οι προσδοκίες ήταν υψηλότερες από την αξιολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών και σε όλες οι τις υπό διερεύνηση παραμέτρους ποιότητας. Τα αποτελέσματα υποδήλωσαν ότι το εν λόγω δικαστήριο έπρεπε να καλυτερεύσει όλες τις παραμέτρους της ποιότητας των υπηρεσιών (Damtew, 2015). Από την άλλη, στο τμήμα Αρχείου χρήζουν βελτίωσης λιγότερες παράμετροι.

Τέλος, τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας συνάδουν περισσότερο με τα ευρήματα μιας άλλης έρευνας, που επικεντρώθηκε στο επίπεδο εξυπηρέτησης των χρηστών της βιβλιοθήκης the African Union Court on Human and Peoples' Rights στην Τανζανία. Ύστερα από την ανάλυση των δεδομένων διαπιστώθηκε ότι οι καλύτερες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης σχετικά με την ποιότητά τους, όπως τις αντιλαμβάνονται οι χρήστες, έγκεινται στο ανθρώπινο δυναμικό του (Mutisya & Onyancha, 2020).

6.3 Πρακτικές Προεκτάσεις της Έρευνας

Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας θα βοηθήσουν στη βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχει το συγκεκριμένο τμήμα. Φαίνεται ότι αν προμηθευτεί πιο σύγχρονο εξοπλισμό, τροποποιήσει το ωράριο λειτουργίας του, προσπαθήσει να τηρεί πιο πολύ τις προθεσμίες διεκπεραίωσης των αιτημάτων και συντομότερα σε συνδυασμό με την παροχή πιο εξατομικευμένων υπηρεσιών, η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών θα τροποποιηθεί σημαντικά.

6.4 Περιορισμοί και Μελλοντική Έρευνα

Στην παρούσα εργασία παρατηρούνται αρκετοί περιορισμοί. Αρχικά, Ο μικρός αριθμός του δείγματος αποτελεί τον βασικότερο περιορισμό. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μόνο σε ένα τμήμα ενός δικαστηρίου μιας χώρας και συγκεκριμένα στο Τμήμα Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας. Επομένως, τα αποτελέσματα που αναδείχθηκαν από τη συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία δεν μπορούν να γενικευθούν. Χρειάζεται να διεξαχθούν και άλλες έρευνες που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών άλλων τμημάτων των δικαστηρίων, της Ελλάδας, με μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). The service-quality puzzle. *Business Horizons*, 31(5), 35–43. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(88\)90053-5](https://doi.org/10.1016/0007-6813(88)90053-5)
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E., & Diamantidis, A. (2013). Service quality in the public sector: The case of the Citizen's Service Centers (CSCs) of Greece. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(6), 583–605. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-12-2012-0140>
- Damtew, G. (2015). *ASSESSMENT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION :FEDERAL SUPREME COURT IN FOCUS ADDIS ABABA ETHIOPIA*. St.Mary's University. Retrieved from <http://hdl.handle.net/123456789/1813>
- Desta, B. K. (2019). Investigation of Judicial Service Quality and Customer Satisfaction: The Case of Dire Dawa City Courts, Ethiopia. *Journal of Law, Policy and Globalization*, 84(0), 1–17. <https://doi.org/10.7176/JLPG/84-01>
- Gronroos, C. (1988). Service Quality: The Six Criteria Of Good Perceived Service, 9(3), 10–13. Retrieved from <https://www.proquest.com/openview/a4947917a28900d240398317bd492ac9/1?cbl=36534&parentSessionId=HYWukH5DkA6L8IUIX25aTFspIUPoCGj7A0TXzz0zNo4%3D&pq-origsite=gscholar&accountid=197770>
- Hill, N., & Alexaxander, J. (2006). *The Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement* (3rd Editio). <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315239279>
- Horodecka, A. M., & Odlanicka-Poczobutt, M. (2019). MEASUREMENT OF QUALITY SERVICES IN COURTS – THE SERVQUAL METHOD. *Scientific Papers of Silesian University of Technology. Organization and Management Series*, 2019(138), 93–105. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2019.138.8>
- James, O. (2007). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum034>
- Junic, K. (2021). Platform quality factors influencing content providers' loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60.
- Kobiruzzaman, M. (2021). 5 Dimensions of Service Quality- Servqual Model of Service Quality. Retrieved December 30, 2021, from <https://newsmoor.com/servqual-model-five-key-service-dimensions-servqual-gaps-reasons/>

- Kobiruzzaman, M. M. (2021). 5 Gaps Model of Service Quality- Servqual Gaps Model or 5 Gaps Model. Retrieved January 3, 2022, from <https://newsroom.com/5-gaps-model-of-service-quality-servqual-gaps-model-or-5-gaps-model/>
- Lawspot. (1989a). Άρθρο 12. Retrieved January 11, 2021, from <https://www.lawspot.gr/nomikes-plirofories/nomothesia/pd18-1989/arthro-12-proedriko-diatagma-18-1989-grafeio-nomologias-kai>
- Lawspot. (1989b). Άρθρο 14 - Προεδρικό Διάταγμα 18/1989 - Αρμοδιότητα Ολομέλειας και Τμημάτων | Νομοθεσία | Lawspot. Retrieved December 10, 2020, from <https://www.lawspot.gr/nomikes-plirofories/nomothesia/pd18-1989/arthro-14-proedriko-diatagma-18-1989-armodiotita-olomeleias>
- Lawspot. (1989c). Άρθρο 3 - Προεδρικό Διάταγμα 18/1989 - Πάρεδροι και Εισηγητές | Νομοθεσία | Lawspot. Retrieved December 10, 2020, from <https://www.lawspot.gr/nomikes-plirofories/nomothesia/pd18-1989/arthro-3-proedriko-diatagma-18-1989-paredroi-kai-eisigites>
- Lawspot. (1989d). Προεδρικό Διάταγμα 18/1989. Retrieved December 7, 2020, from <https://www.lawspot.gr/nomikes-plirofories/nomothesia/proedriko-diatagma-18-1989>
- Marinkovic, V., & Kalinic, Z. (2017). Antecedents of customer satisfaction in mobile commerce: Exploring the moderating effect of customization. *Online Information Review*, 41(2), 138–154. <https://doi.org/10.1108/OIR-11-2015-0364/FULL/PDF>
- Murillo, R. (2014). Understanding the Service Quality Perception Gaps between Judicial Servants and Judiciary Users. *International Journal for Court Administration*, 6(2), 84. <https://doi.org/10.18352/IJCA.146>
- Murillo, R., Zuniga, R., & Jenkins, M. (2014). *Measuring Service Quality in Judicial Services: a nationwide application of SERVQUAL*. INCAE Business School. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Rodrigo-Murillo-3/publication/339366776_Measuring_Service_Quality_in_Judicial_Services_a_nationwide_application_of_SERVQUAL/links/5e4dc7a0458515072daba4ac/Measuring-Service-Quality-in-Judicial-Services-a-nationwide-app
- Mutisya, F., & Onyancha, O. B. (2020). Users' perceived level of service at the African Union Court on Human and Peoples' Rights library in Arusha, Tanzania. *Library Management*, 41(6/7), 531–543. <https://doi.org/10.1108/LM-02-2020-0026>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>

- Sá, P. M. E., Rosa, M. J., Santinha, G., & Valente, C. (2021). Quality assessment of the services delivered by a court, based on the perceptions of users, magistrates, and court officials. *Sustainability (Switzerland)*, 13(2), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su13020504>
- Slyke, D. M. Van, & Roch, C. H. (2004). What Do They Know, and Whom Do They Hold Accountable? Citizens in the Government-Nonprofit Contracting Relationship. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14(2), 191–209. <https://doi.org/10.1093/jopart/muh013>
- Wikipedia. (n.d.-a). SERVQUAL . Retrieved December 30, 2021, from <https://en.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL>
- Wikipedia. (n.d.-b). Παροχή υπηρεσιών. Retrieved December 28, 2021, from https://el.wikipedia.org/wiki/Παροχή_υπηρεσιών
- Ανδρουλάκης, Β. (n.d.). Πορεία προς τη συνταγματική καθιέρωση. Retrieved June 8, 2020, from http://www.adjustice.gr/webcenter/portal/ste/pageste/istoria/poreia?centerWidth=65%25&leftWidth=0%25&rightWidth=35%25&showFooter=false&showHeader=true&_adf.ctrl-state=gdsbwf1vk_226&_afLoop=8181607870814060#!
- Βουλή των Ελλήνων. (n.d.). Σύνταγμα. Retrieved December 3, 2020, from <https://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/article-97/>
- Γιαννακού, Φ. (n.d.-a). Δικαστικοί Σχηματισμοί.
- Γιαννακού, Φ. (n.d.-b). Οργάνωση Δικαστηρίου: Οργάνωση και τρόπος λειτουργίας. Retrieved from http://www.adjustice.gr/webcenter/portal/ste/pageste/organosi/organosid?centerWidth=65%25&contentID=ANAKOINWSI-4&leftWidth=0%25&rightWidth=35%25&showFooter=false&showHeader=true&ucmPrefix=WebCenterSpaces-ucm%23dDocName%3A&_adf.ctrl-state=10wbkvan42_9&_af
- Γιαννακού, Φ. (n.d.-c). Συγκρότηση του Δικαστηρίου.
- Γούναρης, Σ., & Σαραντινού, Κ. (2015). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών* (3η). Αθήνα: Rossili.
- Ένωση Δικαστικών Λειτουργών του Συμβουλίου της Επικρατείας. (n.d.). Retrieved from http://www.adjustice.gr/webcenter/portal/ediStE/Home?_adf.ctrl-state=nhwahc58d_66&_afLoop=1367362002763524#!
- Ζαβλανός, Μ. Μ. (2006). *Η ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα προϊόντα. Σταμούλης*. Αθήνα: ΑΘ. ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ. Retrieved from <https://www.politeianet.gr/books/9789603516590-zablanos-m-muron-stamoulis-i>

poiotita-stis-parechomenes-upiresies-kai-ta-proionta-51539

- Κοντός, Τ. (1914). *Το Συμβούλιον της Επικρατείας εν Ελλάδι : μετά ιστορικής εισαγωγής*. Αθήνα: Πετράκος, Π. Retrieved from <https://anemi.lib.uoc.gr/metadata/b/d/9/metadata-01-0001880.tkl>
- Λεξικό της κοινής νεοελληνικής. (n.d.). Retrieved December 29, 2021, from https://www.greek-language.gr/greekLang/modern_greek/tools/lexica/triantafyllides/search.html?lq=ποιότητα&dq=
- Μήτρακας, Α. (2008). *Η σχέση εθνικού συντάγματος και ευρωπαϊκού κοινοτικού δίκαιου στη νομολογία του Συμβουλίου της Επικρατείας*. Θεσσαλονίκη.
- Παπαπαναγιώτου, Δ. (2012). *Διαχείριση ποιότητας στο δημόσιο τομέα - Μέτρηση ικανοποίησης πολιτών μέσω SERVQUAL στον Οργανισμό Εργατικής Εστίας*. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών. Retrieved from <http://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/14783>
- Ράντος, Α. (2019). Αποτίμηση της πορείας του Συμβουλίου της Επικρατείας τα τελευταία 40 χρόνια. Μία ενδοσκόπηση. *Pro Justitia*, (2), 76–80. Retrieved from <http://ejournals.lib.auth.gr/projustitia/article/viewFile/7289/7414>
- Στασινόπουλος, Μ. (1974). *ΔΙΚΑΙΟΝ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ* (4th ed.). Retrieved from https://drive.google.com/file/d/0Bx1Mv8V9_1hBOXFRaWNXcHrpbHc/view
- Σύνταγμα. (n.d.). Το Πολίτευμα>Δικαστικοί Λειτουργοί και Υπάλληλοι>Άρθρο 90. Retrieved December 10, 2020, from <https://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/article-92/>
- Χυτήρης, Λ., & Άννινος, Λ. (2015). Διοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών |. Retrieved January 7, 2022, from <https://www.ebooks4greeks.gr/dioikhsh-kai-poiothta-yphresiwn>

Πρόσθετη Βιβλιογραφία

Σε αυτή τη παράγραφο προστίθεται η πρόσθετη βιβλιογραφία η οποία δεν έχει παραπομπή εντός του κειμένου της πτυχιακής εργασίας.

Παράρτημα – Ερωτηματολόγιο Έρευνας

Καλείστε να συμμετέχετε σε έρευνα που αφορά στην αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται από το Τμήμα Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας (Σ.τ.Ε.), η οποία εκπονείται στο πλαίσιο του προπτυχιακού προγράμματος σπουδών του Τμήματος Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Δυτικής Για την εκπόνηση της έρευνας τηρούνται όλοι οι προβλεπόμενοι κανόνες ηθικής και δεοντολογίας. Αναλυτικότερα, η έρευνα αυτή είναι ανώνυμη και δεν δύναται να ταυτοποιηθεί ο ερωτώμενος ούτε μέσω των απαντήσεών του, ούτε με κάποιον άλλον τρόπο, καθώς δε συλλέγεται ούτε η διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ούτε η διεύθυνση IP των συμμετεχόντων. Τα συλλεχθέντα δεδομένα θα διατηρηθούν για έναν (1) χρόνο, μέχρι και τις 30/11/2022. Ανώνυμα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν για τη συγγραφή της πτυχιακής εργασίας.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου διαρκεί περίπου δέκα (10) λεπτά και η συμμετοχή σας είναι εθελοντική και μπορείτε να αποχωρήσετε οποιαδήποτε στιγμή.

Αν έχετε οποιοσδήποτε ερωτήσεις για την έρευνα, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τη φοιτήτρια μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: lb16019@uniwa.gr.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την πολύτιμη συμβολή σας στην έρευνά μας.

Η φοιτήτρια, Ειρήνη Γιαννούτσου

(email: lb16019@uniwa.gr)

Ο επιβλέπων καθηγητής, Αλέξανδρος Κουλούρης (email: akoul@uniwa.gr)

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ερώτηση *

Βεβαιώνω ότι είμαι άνω των 18 ετών και συμφωνώ να συμμετέχω στη συγκεκριμένη επιστημονική έρε...

Ενότητα 2 από 7

Γενικές Ερωτήσεις

Περιγραφή (προαιρετικό)

A1. Φύλο *

Άνδρας

Γυναίκα

A2. Ηλικία *

Κείμενο σύντομης απάντησης

A3. Ειδικότητα *

Δικηγόρος

Ασκούμενος/η δικηγόρος

Φοιτητής/τρια Νομικής

Άλλο

A4. Εργασιακή εμπειρία (έτη) *

Κείμενο σύντομης απάντησης

A5. Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Τμήμα Αρχείου του Σ.τ.Ε;

- Ποτέ
- 1-2 φορές το εξάμηνο
- 1-2 φορές τον μήνα
- 1-2 φορές την εβδομάδα
- Περισσότερες από 3 φορές την εβδομάδα

Ενότητα 3 από 7

B. Αξιολόγηση Παρεχομένων Υπηρεσιών



Παρακαλούμε σκεφτείτε τον τύπο του δικαστικού φορέα που θα παρείχε άριστες υπηρεσίες με τις οποίες θα ήσασταν απολύτως ικανοποιημένος/η.

Παράλληλα, με βάση την εμπειρία σας, θα θέλαμε να μάθουμε την άποψή σας για τις υπηρεσίες που προσφέρει το Τμήμα Αρχείου του Συμβουλίου της Επικρατείας (Σ.τ.Ε.).

Παρακαλούμε επιλέξτε την καταλληλότερη για εσάς απάντηση, βάσει της ακόλουθης κλίμακας:

-2: Διαφωνώ απόλυτα, -1: Διαφωνώ, 0: Μου είναι αδιάφορο, +1: Συμφωνώ, +2: Συμφωνώ απόλυτα και ΔΓ/ΔΑ: Δε γνωρίζω/Δεν απαντώ.

Β1. Φυσικός Χώρος *

Παρακαλούμε επιλέξτε την καταλληλότερη για εσάς απάντηση, βάσει της ακόλουθης κλίμακας:-2: Διαφωνώ απόλυτα, -1: Διαφωνώ, 0: Μου είναι αδιάφορο, +1: Συμφωνώ, +2: Συμφωνώ απόλυτα και ΔΓ/ΔΑ: Δε γνωρίζω/Δεν απαντώ.

	-2	-1	0	+1	+2	ΔΓ/ΔΑ
Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες έχουν σύγχρονο εξοπλισμό (π.χ. ηλεκτρονικούς υπολογιστές για τους εργαζόμενους και το κοινό).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. έχει σύγχρονο εξοπλισμό (π.χ. ηλεκτρονικούς υπολογιστές για τους εργαζόμενους και το κοινό).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες έχουν ελκυστικές εγκαταστάσεις (χώροι αναμονής, διάδρομοι, είσοδοι κ.λπ.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. έχει ελκυστικές εγκαταστάσεις (χώροι αναμονής, διάδρομοι, είσοδοι κ.λπ.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Στους δικαστικούς φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες εργάζεται προσωπικό που είναι καλοντυμένο και ευπαρουσίαστο.

Το προσωπικό που εργάζεται στο αρχείο του Σ.τ.Ε. είναι καλοντυμένο και ευπαρουσίαστο.

B2. Παροχή υπηρεσίας

*

Παρακαλούμε επιλέξτε την καταλληλότερη για εσάς απάντηση, βάσει της ακόλουθης κλίμακας:-2: Διαφωνώ απόλυτα, -1: Διαφωνώ, 0: Μου είναι αδιάφορο, +1: Συμφωνώ, +2: Συμφωνώ απόλυτα και ΔΓ/ΔΑ: Δε γνωρίζω/Δεν απαντώ.

-2 -1 0 +1 +2 ΔΓ/ΔΑ

Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες τηρούν τις προθεσμίες διεκπεραίωσης των αιτημάτων.

Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. τηρεί τις προθεσμίες διεκπεραίωσης των αιτημάτων.

Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση τυχόν προβλημάτων του κοινού.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για την επίλυση τυχόν προβλημάτων του κοινού.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες διεκπεραιώνουν τα αιτήματα εξυπηρέτησης σωστά από την πρώτη στιγμή.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. διεκπεραιώνει τα αιτήματα εξυπηρέτησης σωστά από την πρώτη στιγμή.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες διεκπεραιώνουν τα αιτήματα εξυπηρέτησης στον χρόνο που υπόσχονται.

Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. διεκπεραιώνει τα αιτήματα εξυπηρέτησης στον χρόνο που υπόσχεται.

Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες τηρούν ακριβή και χωρίς λάθη αρχεία (φάκελοι υποθέσεων, έγγραφα, κ.λπ.).

Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. τηρεί ακριβές και χωρίς λάθη αρχείο (φάκελοι υποθέσεων, έγγραφα, κ.λπ.).

B3. Ανταπόκριση

*

Παρακαλούμε επιλέξτε την καταλληλότερη για εσάς απάντηση, βάσει της ακόλουθης κλίμακας:-2: Διαφωνώ απόλυτα, -1: Διαφωνώ, 0: Μου είναι αδιάφορο, +1: Συμφωνώ, +2: Συμφωνώ απόλυτα και ΔΓ/ΔΑ: Δε γνωρίζω/Δεν απαντώ.

	-2	-1	0	+1	+2	ΔΓ/ΔΑ
Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες ενημερώνουν ακριβώς για την ημερομηνία διεκπεραίωσης των αιτημάτων.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. ενημερώνει ακριβώς για την ημερομηνία διεκπεραίωσης των αιτημάτων.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες εξυπηρετούν άμεσα το κοινό.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. εξυπηρετεί άμεσα το κοινό.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Το προσωπικό των δικαστικών φορέων που παρέχουν άριστες υπηρεσίες είναι πάντα πρόθυμο να εξυπηρετήσει το κοινό.

Το προσωπικό του Σ.τ.Ε. είναι πάντα πρόθυμο να εξυπηρετήσει το κοινό.

Το προσωπικό του Σ.τ.Ε. είναι πάντα πρόθυμο να εξυπηρετήσει το κοινό.

Ο φόρτος εργασίας του προσωπικού σε δικαστικούς φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες δεν το εμποδίζει να ανταποκρίνεται άμεσα στα αιτήματα.

B4. Εμπιστοσύνη

*

Παρακαλούμε επιλέξτε την καταλληλότερη για εσάς απάντηση, βάσει της ακόλουθης κλίμακας:-2: Διαφωνώ απόλυτα, -1: Διαφωνώ, 0: Μου είναι αδιάφορο, +1: Συμφωνώ, +2: Συμφωνώ απόλυτα και ΔΓ/ΔΑ: Δε γνωρίζω/Δεν απαντώ.

	-2	-1	0	+1	+2	ΔΓ/ΔΑ
Η συμπεριφορά του προσωπικού σε δικαστικούς φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες εμπνέει εμπιστοσύνη στο κοινό.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Η συμπεριφορά του προσωπικού του Αρχείου του Σ.τ.Ε. εμπνέει εμπιστοσύνη.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Το κοινό αισθάνεται σίγουρο για την ποιότητα της υπηρεσίας που θα του παρασχεθεί όταν συναλλάσσεται με δικαστικούς φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το κοινό αισθάνεται σίγουρο για την ποιότητα της υπηρεσίας που θα του παρασχεθεί όταν συναλλάσσεται με το Αρχείο του Σ.τ.Ε.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Το προσωπικό των δικαστικών φορέων που παρέχουν άριστες υπηρεσίες είναι πάντα ευγενικό.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το προσωπικό του Αρχείου του Σ.τ.Ε. είναι πάντα ευγενικό.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Το προσωπικό των δικαστικών φορέων που παρέχουν άριστες υπηρεσίες διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντήσει στις ερωτήσεις του κοινού.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το προσωπικό του Αρχείου του Σ.τ.Ε. διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντήσει στις ερωτήσεις του κοινού.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B5. Εστίαση στις ανάγκες του κοινού

*

Παρακαλούμε επιλέξτε την καταλληλότερη για εσάς απάντηση, βάσει της ακόλουθης κλίμακας:-2: Διαφωνώ απόλυτα, -1: Διαφωνώ, 0: Μου είναι αδιάφορο, +1: Συμφωνώ, +2: Συμφωνώ απόλυτα και ΔΓ/ΔΑ: Δε γνωρίζω/Δεν απαντώ.

	-2	-1	0	+1	+2	ΔΓ/ΔΑ
Το προσωπικό των δικαστικών φορέων που παρέχουν άριστες υπηρεσίες δίνει ιδιαίτερη προσοχή σε κάθε χρήστη της υπηρεσίας ξεχωριστά.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το προσωπικό του Αρχείου του Σ.τ.Ε. δίνει ιδιαίτερη προσοχή σε κάθε χρήστη της υπηρεσίας ξεχωριστά.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Οι δικαστικοί φορείς που παρέχουν άριστες υπηρεσίες έχουν ωράριο λειτουργίας που βολεύει όλους του χρήστες των υπηρεσιών του.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. έχει ωράριο λειτουργίας που βολεύει όλους του χρήστες των υπηρεσιών του.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Οι άριστες υπηρεσίες έχουν μεγάλο βαθμό εξατομίκευσης (η υπηρεσία προσαρμόζεται στις συγκεκριμένες ανάγκες καθενός από τους χρήστες της).

Το Αρχείο του Σ.τ.Ε. παρέχει υπηρεσίες με μεγάλο βαθμό εξατομίκευσης (η υπηρεσία προσαρμόζεται στις συγκεκριμένες ανάγκες καθενός από τους χρήστες της).

Το προσωπικό των δικαστικών φορέων που παρέχουν άριστες υπηρεσίες κατανοεί πλήρως τις ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών τους.

Το προσωπικό του Αρχείου του Σ.τ.Ε. κατανοεί πλήρως τις ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών του.

Ευχαριστούμε θερμά για τη συμμετοχή σας στην έρευνά μας!