



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ  
UNIVERSITY OF WEST ATTICA

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ &  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων**

**ΠΜΣ "Δημόσια Διοίκηση - Δημόσιο Μάνατζμεντ"**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

*«Ικανοποίηση Αλλοδαπών και Ελλήνων πολιτών από τις Περιφερειακές Διευθύνσεις Ιθαγένειας του Υπουργείου Εσωτερικών. Η περίπτωση της Περιφερειακής Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων».*

**ΛΑΚΙΩΤΗ ΧΡΥΣΟΥΛΑ : ΔΜ 2005**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΝΤΑΝΟΣ ΣΤΑΜΑΤΙΟΣ**

*Αθήνα*

*Οκτώβριος 2022*



UNIVERSITY OF  
WEST ATTICA

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

**SCHOOL OF ADMINISTRATIVE, ECONOMICS AND  
SOCIAL SCIENCES**

**Department of Business Administration**

MSc in Public Administration – Public Management

**TITLE**

Subject : *Satisfaction of foreign and Greek citizens by the regional citizenship directorates of the Ministry of Interior. The case of the Regional Directorate of Citizenship of the Southern Sector of Piraeus and Islands.*

*Student name and Surname: Chrysoula Lakioti*

*Registration Number : DM 2005*

*Superior name and Surname : Stanatios Ntanos*

*Athens*

*October 2022*



**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ &  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων**

**ΠΜΣ "Δημόσια Διοίκηση - Δημόσιο Μάνατζμεντ"**

**Τίτλος εργασίας**

*« Ικανοποίηση Αλλοδαπών και Ελλήνων πολιτών από τις Περιφερειακές Διευθύνσεις Ιθαγένειας του Υπουργείου Εσωτερικών. Η περίπτωση της Περιφερειακής Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων».*

**Μέλη Τριμελούς Επιτροπής**

Η μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία εξετάστηκε επιτυχώς από την κάτωθι Εξεταστική Επιτροπή:

<b>Α/α</b>	<b>ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ</b>	<b>ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ</b>
1.	Σταμάτιος Ντάνος	
2	Αλέξανδρος Σαχινίδης	
3	Απόστολος Μάνθος	

#### ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη **Λακιώτη Χρυσούλα** του **Μιχαήλ** με αριθμό μητρώου **ΔΜ 2005** φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών **Δημόσια Διοίκηση - Δημόσιο Management** του Τμήματος Διοίκηση Επιχειρήσεων της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

« Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής 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 εμένα αποκλειστικά και ότι 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.

Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι ..... και έπειτα από αίτησή μου στη βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.

*Ο/Η Δηλών/ούσα*



*Ευχαριστώ τον καθηγητή μου κύριο Ντάνο Σταμάτιο για την πολύτιμη βοήθεια και ήρεμη καθοδήγησή του κατά τη διάρκεια συγγραφής της εργασίας.*

***Αφιερωμένη στους δικούς μου ανθρώπους***

## Περίληψη

Η Δημόσια Διοίκηση αλλάζει . Η ικανοποίηση του πολίτη μπαίνει στο επίκεντρο της παροχής δημοσίων υπηρεσιών αντικαθιστώντας μέρα με τη μέρα τη στείρα γραφειοκρατική διεκπεραίωση υποθέσεων. Μέθοδοι από τον ιδιωτικό τομέα τείνουν να εισέλθουν και στη Δημόσια Διοίκηση προσαρμοζόμενοι στο μη κερδοσκοπικό πλαίσιο λειτουργίας της .

Οι τεχνολογικές αλλαγές είναι καταγιστικές και εισβάλουν σε όλους τους τομείς του δημόσιου και ιδιωτικού βίου. Οι πολίτες ενεργοποιούνται , διεκδικούν και εκφράζονται εντονότερα αφήνοντας πίσω το προφίλ του παθητικού παρατηρητή στη δράση της Δημόσιας Διοίκησης. Σε όλες αυτές τις αλλαγές έρχεται να προστεθεί και η ποικιλομορφία στην κουλτούρα, τις αντιλήψεις και τις προσδοκίες των πολιτών εξαιτίας της μετανάστευσης και της κινητικότητας πληθυσμών. Κάτοικοι διαφορετικών εθνικοτήτων και ιθαγενειών διαμένουν στον ίδιο γεωγραφικό χώρο και συχνά χρησιμοποιούν τις ίδιες δημόσιες υπηρεσίες. Έχει όμως τις ίδιες αντιλήψεις για τη Δημόσια Διοίκηση ο πολίτης Ευρωπαϊκής Ένωσης με έναν πολίτη τρίτης χώρας; Αξιολογεί με παρόμοιο τρόπο την παροχή μιας υπηρεσίας ο Έλληνας με τον αλλοδαπό; Ο χρόνος διαμονής ενός αλλοδαπού στην Ελλάδα επηρεάζει τον βαθμό ικανοποίησης του από τις δημόσιες υπηρεσίες; Τέτοιου είδους ερωτήματα θα προσπαθήσουμε να απαντήσουμε στην παρούσα εργασία.

**Λέξεις κλειδιά** : Ικανοποίηση πολιτών από δημόσιες υπηρεσίες, ποιότητα υπηρεσιών, η έννοια της ικανοποίησης, δημόσια διοίκηση, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ψηφιακή διακυβέρνηση , πολυεπίπεδη διακυβέρνηση, δείκτες μέτρησης ,μέτρηση ικανοποίησης,

## **ABSTRACT**

Public Administration is changing. Citizen satisfaction is at the heart of public service delivery, replacing sterile bureaucratic casework day after day. Private sector methods tend to enter Public Administration, adapting to its non-profit operating framework.

Technological changes are stormy and invade all areas of public and private life. Citizens are activated, claim and express themselves more intensely, leaving behind the profile of the passive observer in the action of the Public Administration. Added to all these changes is the diversity in culture, perceptions and expectations of citizens due to immigration and population mobility. Residents of different nationalities and origins live in the same geographical area and often use the same public services. But does a citizen of the European Union have the same perceptions of Public Administration as a citizen of a third country? Do Greeks and foreigners evaluate the provision of a service in a similar way? Does the length of stay of a foreigner in Greece affect his degree of satisfaction with public services? We will try to answer such questions in this work.

### **Key words:**

Citizens' satisfaction with public services, measuring public administration, multilevel governance, digital governance, e-governance, servqual, servperf

## Πίνακας περιεχομένων

ΠΕΡΙΛΗΨΗ .....	5
ABSTRACT.....	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Δημόσια Διοίκηση.....</b>	<b>10</b>
1.1.1 Εισαγωγή.....	10
1.1.2 Βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος Δημοσίων Υπηρεσιών στην Ε.Ε.....	11
1.1.3 Αρχές χρηστής διοίκησης στην Ε.Ε.....	12
1.1.4 Πολυεπίπεδη Διακυβέρνηση -Multi-level governance.....	13
1.1.5 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση -e governance.....	14
1.1.6 Ψηφιακή Διακυβέρνηση- digital governance.....	16
1.1.7 Νέες προκλήσεις για την Δημόσια Διοίκηση.....	17
1.1.8 Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα.....	18
1.1.8.1 Ψηφιακή Διακυβέρνηση στην Ελλάδα.....	19
1.1.9 Μετρώντας την Δημόσια Διοίκηση.....	20
1.1.10 Δείκτες Μέτρησης.....	21
1.1.11 Προτάσεις βελτίωσης.....	23
<b>1.2 Ικανοποίηση Πολιτών από την ποιότητα των Δημόσιων Υπηρεσιών.....</b>	<b>25</b>
1.2.1 Η έννοια της ικανοποίησης.....	25
1.2.2 Προσδοκίες και ικανοποίηση.....	26
1.2.3 Παράγοντες που επηρεάζουν τις προσδοκίες.....	28
1.2.4 Τι προσδοκούν οι πολίτες από τις Δημόσιες Υπηρεσίες.....	29
1.2.5 Γιατί πρέπει να μετράμε την ικανοποίηση των πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες.....	30
1.2.6 Η ποιότητα των υπηρεσιών .....	31
1.2.7 Το μοντέλο SERVQUAL (Service quality) .....	33
1.2.8 Το μοντέλο SERVPERF (Service performance).....	35
<b>1.3 Ιθαγένεια και Αλλοδαποί στην Ελλάδα.....</b>	<b>36</b>
1.3.1 Έννοιες και ορισμοί.....	36
1.3.2 Πρόσβαση Αλλοδαπών στις Ελληνικές Δημόσιες Υπηρεσίες.....	37
<b>1.4 Δημόσια Διοίκηση και Ιθαγένεια στην Ελλάδα.....</b>	<b>38</b>
1.4.1 Δομή των Υπηρεσιών Ιθαγένειας.....	38



1.4.2 Το κοινό των Περιφερειακών Διευθύνσεων Ιθαγένειας.....	42
1.4.3 Η Περιφερειακή Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων.....	43
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....</b>	<b>44</b>
2.1 Σκοπός.....	44
2.2 Σημαντικότητα της έρευνας.....	44
2.3 Ερωτηματολόγιο.....	45
2.4 Συλλογή Δεδομένων.....	46
2.5 Ανάλυση μεθοδολογίας.....	46
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....</b>	<b>48</b>
<b>3.1 Περιγραφική Στατιστική.....</b>	<b>48</b>
3.1.1 Περιγραφή αποτελεσμάτων Δημογραφικών Μεταβλητών.....	48
3.1.2 Περιγραφή αποτελεσμάτων λοιπών μη δημογραφικών μεταβλητών.....	53
<b>3.2 Επαγωγική στατιστική.....</b>	<b>74</b>
3.2.1 Έλεγχος υποθέσεων μεταξύ «ιθαγένειας» και οχτώ διατάξιμων μεταβλητών.....	74
3.2.2 Έλεγχος υποθέσεων μεταξύ «σπουδών» και οχτώ διατάξιμων μεταβλητών.....	88
3.2.3 Έλεγχος υποθέσεων μεταξύ της ποσοτικής μεταβλητής «βαθμολογία» και των δημογραφικών μεταβλητών.....	99
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ.....</b>	<b>107</b>
4.1 Συμπεράσματα.....	107
4.2 Περιορισμοί – Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	111
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>113</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....</b>	<b>118</b>

## **Εισαγωγή**

Με την παρούσα διπλωματική εργασία επιχειρείται να μετρηθεί η ικανοποίηση αλλοδαπών και ελλήνων πολιτών στις υπηρεσίες της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων του Υπουργείου Εσωτερικών.

**Σκοπός** είναι η α) εξαγωγή συμπερασμάτων για τη λειτουργία της υπηρεσίας μέσα από τις αντιλήψεις των πολιτών , β) η περιγραφή των χαρακτηριστικών των διοικουμένων γ) η ανάλυση τάσεων και συμπεριφορών μέσα από τη στατιστική ανάλυση.

**Στόχος** α) είναι η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από τον εντοπισμό προβλημάτων και δυσλειτουργιών και η εξεύρεση τρόπων αντιμετώπισής τους καθώς και β) η πιθανή συνεισφορά στην υπάρχουσα βιβλιογραφία.

Η δομή της εργασίας έχει ως εξής:

Στο **πρώτο κεφάλαιο** γίνεται βιβλιογραφική ανασκόπηση μέσα από ξενόγλωσσα και ελληνικά επιστημονικά άρθρα σχετικά με τα χαρακτηριστικά της Δημόσιας Διοίκησης και τις έννοιες της ικανοποίησης, της ποιότητας των υπηρεσιών, των αλλοδαπών και της ιθαγένειας . Χωρίζεται σε τέσσερα μέρη. Το πρώτο μέρος αναφέρεται σε διάφορες πτυχές της Δημόσιας Διοίκησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στην Ελλάδα. Στο δεύτερο μέρος περιγράφεται η έννοια της ικανοποίησης και της προσδοκίας των πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες, η έννοια της ποιότητας των υπηρεσιών και της μέτρησης της απόδοσης . Το τρίτο μέρος εξηγεί ορισμούς σχετικούς με την ιθαγένεια και τους αλλοδαπούς πολίτες και περιγράφει την πρόσβαση των αλλοδαπών στις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες. Το τέταρτο μέρος αναφέρεται στις Δημόσιες Υπηρεσίες οι οποίες είναι αρμόδιες για την απονομή ιθαγένειας στην Ελλάδα.

Στο **δεύτερο κεφάλαιο** αναλύεται η μεθοδολογία η οποία χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα , όπως η συλλογή δεδομένων, το ερωτηματολόγιο το οποίο χρησιμοποιήθηκε και οι ερευνητικές υποθέσεις οι οποίες ελέγχθηκαν.

Στο **τρίτο κεφάλαιο** γίνεται η παρουσίαση -ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας μέσα από πίνακες και γραφήματα.

Στο **τέταρτο κεφάλαιο** εξάγονται συμπεράσματα και προτείνονται θέματα μελλοντικής έρευνας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

### 1.1. Δημόσια Διοίκηση

#### 1.1 .1 Εισαγωγή

Είναι γενικά παραδεκτό ότι η καλή ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης είναι συνυφασμένη με τα συμφέροντα των πολιτών . Παγκοσμίως τα στοιχεία δείχνουν ότι χώρες με υψηλή παραγωγικότητα και υψηλό κατά κεφαλήν εισόδημα διαθέτουν τους πιο αποτελεσματικούς και επαρκείς δημόσιους θεσμούς. Στόχος των διοικήσεων είναι να προσπαθούν να δίνουν το καλύτερο αποτέλεσμα με το λιγότερο κόστος συναντώντας κοινωνικές και επιχειρηματικές ανάγκες ειδικά σε περιόδους χαμηλών κρατικών προϋπολογισμών. Επίσης καλούνται να προσαρμόζουν την παροχή υπηρεσιών σε δημογραφικές , τεχνολογικές και κοινωνικές αλλαγές και να βελτιώνουν το εργασιακό κλίμα μέσα από λιγότερους και εξυπνότερους κανονισμούς και καλύτερες υπηρεσίες στηρίζοντας την ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητα.<sup>1</sup>

Η οργάνωση και η λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης ποικίλει από χώρα σε χώρα. Το μέγεθος της Δημόσιας Διοίκησης εξαρτάται από την παρέμβαση του κράτους σε διάφορους τομείς όπως είναι η υγεία , η εκπαίδευση , οι μεταφορές , η ενέργεια. Όσο μεγαλύτερη είναι η ιδιωτική πρωτοβουλία στο οικονομικό σύστημα μιας χώρας τόσο συρρικνώνεται η Δημόσια Διοίκηση. Εναλλακτικά το μέγεθος της Δημόσιας Διοίκησης μετριέται από το κόστος σε αμοιβές των υπαλλήλων που εργάζονται στο Δημόσιο Τομέα σε σχέση με τη συνολική αποζημίωση των εργαζομένων μιας χώρας.<sup>2</sup> Ο δημόσιος τομέας αποτελείται από κυβερνήσεις και όλους τους δημόσια ελεγχόμενους από το δημόσιο φορείς, επιχειρήσεις και άλλες οντότητες που παρέχουν δημόσια προγράμματα, αγαθά ή υπηρεσίες. Το κλειδί για τον ορισμό του δημόσιου τομέα είναι εάν η χρηματοδότηση ή όχι ενός φορέα παρέχεται ή καθορίζεται μέσω νομοθεσίας από το κράτος.<sup>3</sup>

Στόχος των δημοσίων υπηρεσιών είναι η εξεύρεση τρόπων και μεθόδων βελτίωσης της σχέσης τους με τους πολίτες. Κάτι τέτοιο προϋποθέτει βελτίωσης της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών με καλύτερη κατανόηση αναγκών και χρήση τεχνολογίας.

---

<sup>1</sup> «Measuring Public Administration: A Feasibility study for better comparative indicators in the EU», *Publications Office of the European Union, Luxembourg*, 2018, p.6.

<sup>2</sup> Hans Pitlik (WIFO), Werner Hölzl (WIFO), Christof Brandtner (WIFO), Friedrich Heinemann (ZEW), Florian Misch (ZEW), Mustafa Yeter (ZEW), Geert Steurs (IDEAConsult), Simon Gagnage (IDEAConsult), Kristof Mertens (IDEAConsult) «Excellence in public administration for competitiveness in EU Member States», *European Commission, DG Enterprise and Industry*, 2012, p.23

<sup>3</sup> Zahraa Berro, «The Impact of Public Sector Employee Performance on Citizen Satisfaction: The Case of MEHE», *Technium Social Sciences Journal* ,vol. 22,2021 p.620.

### 1.1.2.Βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος Δημοσίων Υπηρεσιών στην Ε.Ε.

Το σύστημα διοίκησης μεταξύ χωρών Ε.Ε. παρουσιάζει διαφορές εξαιτίας διαφορετικών ιστορικών παραδόσεων και νομικών και θεσμικών θεμελίων. Η κατανόηση των βασικών χαρακτηριστικών του συστήματος Δημόσιας Διοίκησης μιας χώρας είναι σημαντική και εδώ και πολύ καιρό η σύγκριση της Δημόσιας Διοίκησης έχει βρεθεί στο επίκεντρο διαφόρων ερευνών. Το προσωπικό, οι γνώσεις τους, οι ικανότητες, τα κίνητρα, οι αξίες, η εργασιακή ηθική, είναι απαραίτητα για την ικανότητα και την αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης.

Η Δημόσια Διοίκηση περιλαμβάνει όλους τους οργανισμούς της εκτελεστικής εξουσίας σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο οι οποίοι παίρνουν μέρος στον σχεδιασμό, τη ρύθμιση και την επιβολή δημόσιων πολιτικών. Οι δημόσιες διοικήσεις σε όλα τα ανωτέρω επίπεδα αντιστοιχούν στο 35% του προϋπολογισμού της Ε.Ε. και αποτελούν τη μεγαλύτερη «ευρωπαϊκή βιομηχανία» ξοδεύοντας το 47% του ΑΕΠ και απασχολώντας το 25% του εργατικού δυναμικού της Ε.Ε.<sup>4</sup>

Σύμφωνα με έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής<sup>5</sup>, τα βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος Δημοσίων Υπηρεσιών περιγράφονται ως εξής:

Α) Το είδος της απασχόλησης. Στην Ε.Ε. διακρίνονται δύο κατηγορίες. α) Ο περισσότερο παραδοσιακός δημόσιος τομέας ο οποίος βασίζεται σε ένα ειδικό και περισσότερο προστατευμένο νομικό πλαίσιο με μονομερή διορισμό και μονιμότητα του υπαλλήλου και β) στον δημόσιο τομέα όπου η εργασιακή σχέση του υπαλλήλου προσομοιάζει με αυτήν του υπαλλήλου στον ιδιωτικό τομέα και ανήκει στο κλάδο του εργατικού δικαίου.

Β) Από το σύστημα με το οποίο λειτουργεί. Γίνεται διάκριση σε δύο βασικά συστήματα, το career-based system και το position-based system. Το πρώτο προωθεί την αρχαιότητα και στηρίζεται στο μοντέλο γραφειοκρατίας του Max Weber. Στο δεύτερο υπάρχει ένα σύστημα περισσότερο ευέλικτο κοντινότερο στον ιδιωτικό τομέα το οποίο

---

<sup>4</sup> «Supporting public administrations in EU Member States to deliver reforms and prepare for the future», *European Commission, Publications Office of the European Union, Luxembourg 2021*, p.5.

<sup>5</sup> Nick Thijs, Gerhard Hammerschmid, Enora Palaric, «A comparative overview of public administration characteristics and performance in EU28», *European Commission, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2018*, p.p.22-30.

συνδέει την παραγωγικότητα με προαγωγές υπαλλήλων , αμοιβές και μπόνους . (Position-Based Systems).

Γ) Ένα τρίτο χαρακτηριστικό που επισημαίνεται είναι ο βαθμός προσαρμοστικότητας της Δημόσιας Διοίκησης σε αλλαγές κάνοντας διάκριση σε ανοιχτά και κλειστά συστήματα δημοσίων υπηρεσιών ( Openness or closedness ) .Στα ανοιχτά συστήματα επικρατεί κινητικότητα στο ανθρώπινο δυναμικό , η πρόσβαση στην παροχή υπηρεσιών είναι ευκολότερη και η μεταφορά γνώσης από τον ιδιωτικό τομέα πιο συχνή. Αντίθετα τα κλειστά συστήματα είναι επιφυλακτικά στις μεταρρυθμίσεις και στην υιοθέτηση καινοτομιών. Η οποιαδήποτε επίδραση από εξωτερικούς παράγοντες είναι περιορισμένη ή συναντάται σε πολύ χαμηλές βαθμίδες της Διοίκησης.

Δ) Τέταρτο χαρακτηριστικό αποτελεί το ποσοστό υπαλλήλων που μπορεί να εγκαταλείψει το Δημόσιο Τομέα εκτός των περιπτώσεων συνταξιοδότησης. Ο βαθμός δηλαδή ελκυστικότητας του Δημοσίου Τομέα ως χώρος εργασίας αποτελεί χαρακτηριστικό της Δημόσιας Διοίκησης των μελών της Ένωσης. Το ποσοστό αυτό είναι πολύ χαμηλό σε κλειστά (closedness) και career based συστήματα όπως αναφέρθηκαν στα χαρακτηριστικά Β και Γ.

Ε) Ο τρόπος διορισμού σε θέσεις δημοσίου τομέα είναι επίσης βασικό χαρακτηριστικό της Δημόσιας Διοίκησης. Επισημαίνεται η αξιοκρατία στον τρόπο πρόσληψης στον αντίποδα των πολιτικών διασυνδέσεων. Ειδικά στα κράτη μέλη της Ανατολικής και Νότιας Ευρώπης, οι διασυνδέσεις και οι γνωριμίες με πολιτικά πρόσωπα θεωρείται ότι εξακολουθούν να είναι κυρίαρχο πρότυπο των δημοσίων διοικήσεων.

### **1.1.3 Αρχές χρηστής διοίκησης στην Ε.Ε.**

Η χρηστή διοίκηση αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και, ταυτόχρονα, μια αρχή που έχει θεσπιστεί από το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο. Η χρηστή διοίκηση περιγράφει τα όρια εντός των οποίων θα πρέπει να πραγματοποιείται η δραστηριότητα της δημόσιας διοίκησης εγκαθιδρύοντας ένα σύνολο εθνικών κανόνων συμπεριφοράς στη διοικητική δράση λαμβάνοντας ταυτόχρονα υπόψη συγκεκριμένα πρότυπα. Ως εκ τούτου, η δραστηριότητα της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να αναπτυχθεί αποδοτικά, αποτελεσματικά και οικονομικά.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Ani Matei, Răzvan Băieșiu , «Good Administration and Performance of Local Public Administration», *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 109 (2014 ),p.684.

Από τα περισσότερα κράτη μέλη υιοθετούνται οι κάτωθι αρχές χρηστής διοίκησης.<sup>7</sup>

α) η αρχή της νομιμότητας, της απαγόρευσης των διακρίσεων και της αναλογικότητας, β) το δικαίωμα της δίκαιης και αμερόληπτης μεταχείρισης, γ) ο εύλογος χρόνος διεκπεραίωσης μιας υπόθεσης ,δ) το δικαίωμα της προηγούμενης ακρόασης σε περίπτωση δυσμενούς για τον πολίτη απόφασης, ε) το δικαίωμα πρόσβασης του πολίτη στον φάκελό του σχετικά με κάθε μεμονωμένο μέτρο που θα μπορούσε να τον επηρεάσει, στ) το δικαίωμα πρόσβασης στα έγγραφα, ζ) η υποχρέωση της πλήρους αιτιολόγησης των αποφάσεων ,η) η υποχρέωση μνείας των μέσων έννομης προστασίας σε όλα τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα, θ) η υποχρέωση κοινοποίησης της απόφασης σε όλα τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα ,ι) η εξυπηρέτηση του πολίτη να είναι ο γνώμονας της διοικητικής δράσης.

#### **1.1.4 Πολυεπίπεδη Διακυβέρνηση -Multi-level governance**

Ο όρος επινοήθηκε από τον Gary Marks στις αρχές της δεκαετίας του 1990 προκειμένου να περιγράψει και να εξηγήσει μια σειρά θεσμικών και πολιτικών μετασχηματισμών στην διαδικασία της τρίτης ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης. Οι διαρθρωτικές αλλαγές που επέφεραν το 1986 η Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη και το 1991 η Συνθήκη του Μάαστριχτ του 1991, διεύρυναν τις αρμοδιότητες κοινών θεσμικών οργάνων και ενίσχυσαν τον υπερεθνικό χαρακτήρα της Ε.Ε. στις ήδη ενσωματωμένες περιοχές. Επίσης πολλές αλλαγές εισήχθησαν στον τομέα της περιφερειακής πολιτικής στην δεκαετία του 1980 και στις αρχές τις δεκαετίας του 1990. Η αύξηση του προϋπολογισμού των διαρθρωτικών ταμείων, η δημιουργία του «Ταμείου Συνοχής» και η αναμόρφωση του συστήματος λήψης αποφάσεων στην περιφερειακή πολιτική, ήταν αλλαγές οι οποίες ενίσχυσαν τον ρόλο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κατά τον σχεδιασμό πολιτικής αλλά και την ανταγωνιστικότητα μεταξύ των περιφερειών στην εφαρμογή των διαρθρωτικών προγραμμάτων.<sup>8</sup>

Η «πολυεπίπεδη διακυβέρνηση» είναι μια έννοια που χρησιμοποιούν οι πολιτικοί επιστήμονες για να περιγράψουν και να αναλύσουν τις δομές κατανομής της εξουσίας

---

<sup>7</sup> Lucica Mateia , Ani Mateib , Corina Geogiana Lazarc, « Public service performance and good administration. Socio economic empirical evaluations», *Procedia Economics and Finance* 39 ( 2016 ) p.336

<sup>8</sup> Jasmina Vatres, « Clarifying multilevel governance», *European Journal of Political Research* 56, p.p. 235-236,2016

μεταξύ των επιπέδων διακυβέρνησης και τη διακυβερνητική ή διοργανωτική χάραξη πολιτικής<sup>9</sup>.

Ωστόσο, σε μια πολυεπίπεδη διακυβέρνηση οι πόλεις δεν αλληλεπιδρούν μόνο με τις περιφερειακές και εθνικές κυβερνήσεις μέσω μιας ιεραρχικής δομής, αλλά και συντονίζονται τόσο μεταξύ τους όσο και με μη κρατικούς φορείς για την επίτευξη βιωσιμότητας (Bulkeley & Betsill, 2005). Οι George C. Homsy Zhilin Liu και Mildred E. Warner στο άρθρο τους *Multilevel Governance: Framing the Integration of Top-Down and Bottom-Up Policymakin* παρουσιάζουν πέντε βασικά σημεία στα οποία στηρίζεται η έννοια της πολυεπίπεδης διακυβέρνησης. Το πρώτο είναι ο **συντονιστικός και εποπτικός χαρακτήρας της κεντρικής αρχής**. Στο πολυεπίπεδο σύστημα διακυβέρνησης η εξουσία μοιράζεται σε όλο το «δίκτυο» αφού η δυνατότητα λήψης αποφάσεων υπάρχει και στις κατώτερες βαθμίδες της διοίκησης χωρίς όμως να χάνεται και η δυνατότητα ελέγχου από τους ανώτερους ιεραρχικά φορείς με την επιβολή ανάλογων κυρώσεων. Δεύτερο σημείο αποτελεί **η συμμετοχή της κοινωνίας των πολιτών**. Η φωνή των πολιτών μπορεί να παρακινήσει την κυβερνητική δράση. Πολίτες με επιστημονική δράση συχνά παρακολουθούν περιβαλλοντικά θέματα και συνεργάζονται με ιδρύματα και θεσμούς προσφέροντας βοήθεια κρατώντας σε εγρήγορση τις υψηλές βαθμίδες της διοίκησης. **Η ταχύτερη και ευρύτερη προώθηση και παραγωγή της γνώσης** είναι ένα ακόμα βασικό στοιχείο της πολυεπίπεδης διακυβέρνησης. Η προώθηση της γνώσης πρέπει να γίνεται τόσο οριζόντια όσο και κάθετα έτσι ώστε αυτή να διαχέεται σε πολλούς αποδέκτες, χωρίς να εγκλωβίζεται σε τοπικό επίπεδο και να συμβάλει στη διαμόρφωση λήψης αποφάσεων. Τέταρτο σημείο αποτελεί **το περιθώριο χώρου στις τοπικές διοικήσεις** για μια πιο απελευθερωμένη και απαγκιστρωμένη δράση. Τέλος η **διαμόρφωση επιπλέον οφελών** για την τοπική κοινωνία θα μπορούσε να προέλθει αν η τοπική αυτοδιοίκηση αναλάμβανε περιβαλλοντικές δράσεις. Παράδειγμα θα μπορούσε να αποτελέσει η μείωση του ενεργειακού κόστους.<sup>10</sup>

### 1.1.5 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση -e governance

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται από τον ΟΟΣΑ (2003) ως η χρήση Τεχνολογίας, Πληροφοριών και Επικοινωνίας με ιδιαίτερη χρήση του Διαδικτύου, ως εργαλείο για την

<sup>9</sup> Peter Glück, Gerhard Oesten, Heiner Schanz and Karl-Reinhard Volz, «Formulation and Implementation of National Forest Programmes. Volume I: Theoretical Aspects, *EFI Proceedings No. 30, 1999*.

<sup>10</sup> George C. Homsy Zhilin Liu και Mildred E. Warner, «*Multilevel Governance: Framing the Integration of Top-Down and Bottom-Up Policymakin*», Open Repository @ Binghamton (The ORB), Binghamton University 2018.

επίτευξη καλύτερης διακυβέρνησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρομοιάζεται με μια ομπρέλα που καλύπτει σχεδόν όλες τις εφαρμογές ,Τεχνολογίας, Πληροφοριών και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Τα Ηνωμένα Έθνη (ΟΗΕ) και η Αμερικανική Εταιρεία Δημόσιας Διοίκησης όρισε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως «αξιοποίηση του Διαδικτύου για την παροχή κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες». <sup>11</sup>

Σε γενικές γραμμές, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει την ευρεία χρήση τεχνολογίας κατά την συναλλαγή πολιτών και επιχειρήσεων με το κράτος. Θεωρητικά σε επίπεδο εξυπηρέτησης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση υπόσχεται πλήρη εξυπηρέτηση 24 ώρες το 24ωρο,επτά ημέρες την εβδομάδα, μεγαλύτερη και ευκολότερη προσβασιμότητα στις δημόσιες υπηρεσίες και δυνατότητα απόκτησης δημοσίων υπηρεσιών χωρίς υποχρεωτική δια ζώσης παρουσία του πολίτη. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στη λειτουργία της δημοκρατίας μέσω ηλεκτρονικής διαβούλευσης με την on line παροχή κυβερνητικών πληροφοριών οι οποίες διαφορετικά θα ήταν δύσκολο να αποκτηθούν ή δεν θα ήταν διαθέσιμες, (Touche, Hughes & Dow, 2002).

Υπάρχει μια σημαντική διάκριση που πρέπει να γίνει μεταξύ «κυβέρνησης» και «διακυβέρνησης». Κυβέρνηση είναι ο ίδιος ο επίσημος θεσμός , ενώ η διακυβέρνηση είναι μια ευρύτερη έννοια που περιγράφει μορφές διακυβέρνησης οι οποίες δεν είναι απαραίτητα στα χέρια της επίσημης κυβέρνησης. Η διακυβέρνηση είναι το αποτέλεσμα της πολιτικής και των πολιτικών προγραμμάτων. Η διακυβέρνηση είναι διακριτή από την κυβέρνηση με την έννοια ότι αφορά σε πιο μακροπρόθεσμες διαδικασίες και όχι σε άμεσες αποφάσεις. <sup>12</sup> Η διακυβέρνηση εστιάζει σε στόχους τους οποίους η εκάστοτε κυβέρνηση καλείται να επιτύχει και καταδεικνύει τη συνέχεια της δημόσιας διοίκησης.

Πολύ συχνά η τεχνολογία θεωρείται ως ένας στόχος από μόνος του. Οι κυβερνητικοί αξιωματούχοι και οι πολίτες δεν παρακινούνται μεμονωμένα από τεχνολογικά πλαίσια αλλά από πλαίσια που συνδέουν τις τεχνολογικές ευκαιρίες με την παραγωγή αξίας στη δημόσια διοίκηση. Λίγοι κυβερνητικοί αξιωματούχοι και πολίτες παρακινούνται από την ίδια την τεχνολογία. Χρειάζονται αποφάσεις οι οποίες προωθούν τη χρήση της

---

<sup>11</sup> Lourdes Torres Vicente Pina Basilio Acerete, « E-GOVERNANCE DEVELOPMENTS IN EU CITIES. RESHAPING GOVERNMENT RELATION TO CITIZENS», Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής Σχολή Οικονομικών και Επιχειρηματικών Επιστημών Πανεπιστήμιο Σαραγόσα ,p.1.

<sup>12</sup> K.B.C. Saxena, « Towards Excellence in E-Governance», *CEXIM Working Paper Series*, No. 2005-1, April 2005. P.1-2



ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ορίζουν πλαίσια εφαρμογής της και παρακινούν τους πολίτες για ευρύτερη χρήση της.<sup>13</sup>

### 1.1.6 Ψηφιακή Διακυβέρνηση- digital governance

Η προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προς μια πιο συναλλακτική και ολοκληρωμένη παρουσία της κυβέρνησης στο Διαδίκτυο και η αύξηση της τεχνολογικής και οργανωτικής πολυπλοκότητας που λαμβάνει χώρα σε εθνικό και όλο και περισσότερο τοπικό επίπεδο είναι δύο σημαντικές δυναμικές της εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σύμφωνα με τους Gil-Garcia και Martinez-Moyano (2007).<sup>14</sup>

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην Δημόσια Διοίκηση είναι ένας όρος που υιοθετήθηκε από τον ιδιωτικό τομέα και συνδέεται κυρίως με την ανάγκη χρήσης νέων τεχνολογιών ώστε να υπάρχει ανταγωνιστικότητα στην εποχή του Διαδικτύου, όπου υπηρεσίες και προϊόντα παρέχονται τόσο OnLine όσο και of Line. Τα αποτελέσματα των προσπαθειών ψηφιακού μετασχηματισμού είναι αλλαγές στον τρόπο παράδοσης των υπηρεσιών, αλλά και νέες μορφές άμεσων διαδικτυακών συναλλαγών με πολίτες.<sup>15</sup>

Οι τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνιών (ΤΠΕ) μπορούν να οριστούν ως ένα σύνολο εργαλείων εξοπλισμού, πόρων, λογισμικού, δικτύων και ενός μέσου που οδηγεί στη συλλογή, επεξεργασία, αποθήκευση και μετάδοση πληροφοριών που μπορεί να περιλαμβάνουν δεδομένα, κείμενο, φωνή, βίντεο και εικόνες.<sup>16</sup>

Οι περισσότερες κυβερνήσεις στον βιομηχανοποιημένο κόσμο του 21ου αιώνα βασίζονται σε μια μεγάλη ψηφιακή παρουσία και ένα πολύπλοκο δίκτυο πληροφοριών μεγάλης κλίμακας για τους διοικητικούς χειρισμούς τους και τη χάραξη πολιτικής. Τα κράτη βρίσκονται πίσω από τις τεχνολογικές τάσεις οι οποίες τρέχουν με ταχείς ρυθμούς, προσπαθώντας να αναπτύξουν ταυτόχρονα το νομικό πλαίσιο που θα διέπει τη χρήση τους. Μετά από αρκετά χρόνια υπολογιστών στην κυβέρνηση, διαδικτύου, παγκόσμιου ιστού και μέσων κοινωνικής δικτύωσης έχουν εισαχθεί μια σειρά από

---

<sup>13</sup> Albert Meijer, «E-governance innovation: Barriers and strategie», *Government Information Quarterly* 32 (2015) p. 205,

<sup>14</sup> Tomasz Janowski, «Digital government evolution: From transformation to contextualization», *Government Information Quarterly* 32 (2015) p.6

<sup>15</sup> Ines Merge, Noella Edelmann, Nathalie Haug, «Defining digital transformation: Results from expert interview», *Government Information Quarterly*, volume 36, issue 4, 2019, p.2.

<sup>16</sup> Gagan Deep Sharma, Anshita Yadav, Ritika Chopra, «Artificial intelligence and effective governance: A review, critique and research agenda», *Sustainable Futures* Volume 2, 2020, 100004, p.3

οργανωτικές αλλαγές στην κουλτούρα των κυβερνήσεων που τελικά μπορούν να στηρίξουν ένα νέο μοντέλο. Το ψηφιακό μοντέλο διακυβέρνησης τοποθετεί τις ψηφιακές τεχνολογίες στο επίκεντρο της κυβέρνησης.<sup>17</sup>

Θεωρείται ότι η τεχνολογία έχει τη δύναμη να αλλάξει τη διακυβέρνηση και να την κάνει να μοιάζει περισσότερο με τη δομή του διαδικτύου. Η τεχνολογία παρέχει δύο κύριες ευκαιρίες για μια κυβέρνηση: Την αυξημένη επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα μέσω της μείωσης του κόστους και της αύξησης της παραγωγικότητας και καλύτερη ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από την κυβέρνηση και τους οργανισμούς.<sup>18</sup>

Τα εργαλεία ψηφιακής διακυβέρνησης διακρίνονται σε εργαλεία τα οποία χρησιμοποιεί κυβέρνηση για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και τα εργαλεία που χρησιμοποιούν οι πολίτες για να συνδιαλλαγούν με την κυβέρνηση. Αυτά τα εργαλεία περιλαμβάνουν όλες τις υπηρεσίες πολιτών με βάση τις πληροφορίες και τεχνολογίες επικοινωνίας όπως υπηρεσίες διαδικτύου, κινητές πηγές πληροφοριών και άλλες ψηφιακές λύσεις. Ο στόχος της ευρείας χρήσης τεχνολογικών και ηλεκτρονικών μέσων από τους πολίτες είναι μία από τις κύριες προκλήσεις της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης. Έτσι, η διαδικασία της δημιουργικής ψηφιακής διακυβέρνησης συνδυάζει πτυχές των διοικητικών πρακτικών με την πρόσβαση σε τεχνολογία από τους πολίτες και την ευχέρεια στη χρήση της.<sup>19</sup>

### **1.1.7 Νέες προκλήσεις για την Δημόσια Διοίκηση**

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η Δημόσια Διοίκηση το τελευταίο διάστημα έρχεται αντιμέτωπη συνεχώς με τις παρακάτω προκλήσεις:

-Γρήγορη τεχνολογική εξέλιξη η οποία απαιτεί προσαρμογή των δημόσιων διοικήσεων σε νέες μεθόδους εργασίας.

-Οι δημογραφικές αλλαγές και η έλλειψη δεξιοτήτων απαιτούν νέες προσεγγίσεις προκειμένου να διασφαλιστεί ένα σταθερό και επαγγελματικό εργατικό δυναμικό.

-Η αυξανόμενη πολυπλοκότητα των πολιτικών ζητημάτων απαιτεί καινοτομίες στη χάραξη πολιτικής, ισχυρότερη συνεργασία μεταξύ των δημόσιων οργανισμών προς επίλυση προβλημάτων και περισσότερες αποφάσεις οι οποίες λαμβάνονται σε τοπικό επίπεδο.

---

<sup>17</sup> Patrick Dunleavy and Helen Margetts, «Design Principles for Essentially Digital Governance, *Paper to the 111th Annual Meeting of the American Political Science Association, San Francisco, 2015, p.1-8.*

<sup>18</sup> Meelis Kitsing, «Alternative Futures for Digital Governance», *Foresight Centre and Estonian Business School, Tallinn, Estonia, p.49-50.*

<sup>19</sup> Tommi Inkinen , « Challenges to digital governance: perspectives on e-inclusion in Tampere, Finland»,

-Πράσινη μετάβαση και προσαρμογή στη κλιματική αλλαγή. Προϋποθέτει κριτήρια βιωσιμότητας και οικολογικό προσανατολισμό στις δημόσιες συμβάσεις και στα δημόσια έργα.

-Αυξανόμενες ανάγκες οι οποίες θα πρέπει να καλυφθούν από τα δημόσια οικονομικά. Η αυξανόμενη πολυπλοκότητα των δημόσιων οικονομικών και η μεγάλη εστίαση στις επενδύσεις καλούν για μια συσχέτιση του κεντρικού σχεδιασμού με τις αποκεντρωμένες δαπάνες<sup>20</sup>

### 1.1.8 Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα

Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα βασίζεται στο γραφειοκρατικό μοντέλο οργάνωσης του Max Weber. Η δομή της οργάνωσης διαμορφώνεται σε πυραμιδοειδή μορφή με την εξουσία να ασκείται από τα ανώτερα προς τα κατώτερα επίπεδα της οργάνωσης. Υπάρχει ιεραρχία στις θέσεις και λειτουργίες. Τα όργανα των ανώτερων βαθμίδων δεσμεύουν τη συμπεριφορά των κατώτερων οργάνων τα οποία οφείλουν να πειθαρχούν και να υποτάσσονται στις εντολές των ανωτέρων τους πάντα στα πλαίσια της νομιμότητας. Οι υπάλληλοι έχουν δικαίωμα μόνο χρηματικής αμοιβής η οποία διαμορφώνεται ανάλογα με το επίπεδο της ιεραρχικής βαθμίδας στην οποία ανήκουν. Ο ρόλος τους είναι τυπικός και προκαθορισμένος με βάση απρόσωπους κανόνες και υπάρχει διαχωρισμός της επαγγελματικής και της προσωπικής τους ζωής. Οι υπάλληλοι επιλέγονται βάσει τυπικών προσόντων, γνώσεων και δεξιοτήτων τα οποία εξακριβώνονται με διαγωνισμούς και πιστοποιητικά των υποψηφίων. Υπάρχει σταθερότητα στην απασχόληση έτσι ώστε να αποτρέπεται η ευνοιοκρατία και να εξασφαλίζεται η ουδετερότητα και αντικειμενικότητα των υπαλλήλων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, Υπάρχει σαφής διαχωρισμός των αρμοδιοτήτων τόσο ανάμεσα σε υφισταμένους και προϊσταμένους όσο και μεταξύ ομοιόβαθμων υπαλλήλων. Οι προαγωγές γίνονται βάσει αρχαιότητας και αξιοκρατίας.<sup>21</sup>

Στην Ελλάδα ο τρόπος οργάνωσης της Διοίκησης του Κράτους προβλέπεται στο άρθρο 101 του Συντάγματος. Η οργάνωση βασίζεται στο **αποκεντρωτικό** σύστημα. Τα περιφερειακά όργανα του Κράτους έχουν γενική αποφασιστική αρμοδιότητα για τις

---

<sup>20</sup> «Supporting public administrations in EU Member States to deliver reforms and prepare for the future», οπ.π. (υποσημ.3) p.p.9-14

<sup>21</sup> Κτιστάκη Στ. Ν., *Εισαγωγή στη Διοικητική Επιστήμη*, εκδ. Παπαζήση, Αθήνα, 2009 σ.61-62.

υποθέσεις της περιφέρειάς τους ενώ τα κεντρικά όργανα του Κράτους έχουν τη γενική κατεύθυνση, τον συντονισμό και τον έλεγχο νομιμότητας των πράξεων των περιφερειακών οργάνων. Στο άρθρο 102 του Συντάγματος ορίζεται ότι η διοίκηση των τοπικών υποθέσεων ανήκει στους **Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης** πρώτου και δευτέρου βαθμού στους οποίους το Κράτος ασκεί εποπτεία η οποία συνίσταται αποκλειστικά σε έλεγχο νομιμότητας. Ως προς τη σχέση εργασίας στο άρθρο 103 ορίζεται ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι που κατέχουν οργανικές θέσεις είναι **μόνιμοι**. Η πρόσληψή τους γίνεται είτε με διαγωνισμό είτε με επιλογή σύμφωνα με προκαθορισμένα και αντικειμενικά κριτήρια. Πέρα από τους μόνιμους υπαλλήλους μπορεί βάσει νόμου να εργάζονται και υπάλληλοι με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου για την κάλυψη απρόβλεπτων και επείγουσών αναγκών.

Το αποκεντρωτικό σύστημα παρουσιάζει τα εξής πλεονεκτήματα :

-Οι ανάγκες και οι προτιμήσεις του κοινού αντανακλώνται καλύτερα στο αποκεντρωτικό σύστημα καθώς οι τοπικές και περιφερειακές αρχές είναι πιο κοντά στους πολίτες παρά οι εθνικές αρχές. ( έρευνες συνεχώς αποδεικνύουν ότι η εμπιστοσύνη είναι μεγαλύτερη στις τοπικές και περιφερειακές αρχές.)

-Σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο ο σχεδιασμός και η υλοποίηση πολιτικής είναι περισσότερο αποτελεσματικοί αφού υπάρχει καλύτερη γνώση της τοπικών και περιφερειακών προβλημάτων και συνθηκών που επικρατούν.

-Η αποκέντρωση μπορεί να συμβάλλει στον ανταγωνισμό μεταξύ των τοπικών και περιφερειακών αρχών ενθαρρύνοντας τη καινοτομία στις πολιτικές και στις υπηρεσίες.

- Η λήψη αποφάσεων μπορεί να είναι ταχύτερη αφού η όλη διαδικασία δεν χρειάζεται να εγκριθεί από τη κεντρική διοίκηση .

- Η αποκέντρωση αυξάνει τη λογοδοσία στο κοινό αφού τα όργανα λήψης αποφάσεων είναι πιο κοντά στο πολίτη. Η αποκέντρωση εμπνέει και παροτρύνει τους πολίτες για μεγαλύτερη συμμετοχή στη πολιτική και στο δημόσιο βίο.

- Η αποκέντρωση λειτουργεί ως μια μορφή ελέγχου στην υπερβολική συγκέντρωση εξουσίας στο κέντρο.<sup>22</sup>

#### **1.1.8.1. Ψηφιακή Διακυβέρνηση στην Ελλάδα.**

---

<sup>22</sup> Αντώνης Καρβούνης, « Η ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης , Μια εργαλειοθήκη για τους επαγγελματίες της Δημόσιας Διοίκησης » , Υπουργείο Εσωτερικών, 2019, σελ. 88-92.

Στην Ελλάδα η εξάπλωση της εφαρμογής της ψηφιακής διακυβέρνησης επιταχύνθηκε τα τελευταία χρόνια . Σε αυτό συνέβαλε σε μεγάλο βαθμό η πανδημία covid 19 όπου ανάγκασε μεγάλο μέρος του Δημόσιου Τομέα να εργάζεται εξ' αποστάσεως και ώθησε σε νέες μεθόδους διακυβέρνησης με όσο το δυνατόν λιγότερη φυσική παρουσία των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες.

Η πλατφόρμα gov.gr παρέχει κατηγορίες υπηρεσιών όπως Γεωργία και Κτηνοτροφία, Επιχειρηματική Δραστηριότητα, Εργασία και Ασφάλιση, Πολίτης και Καθημερινότητα, Εκπαίδευση , Υγεία και Πρόνοια, Περιουσία και Φορολογία και άλλα όπου ο πολίτης μπορεί να ενημερώνεται για διάφορες διαδικασίες της Δημόσιας Διοίκησης ή να εξυπηρετείται ηλεκτρονικά μέσα από αυτές.

Στις περισσότερες Δημόσιες Υπηρεσίες τα ραντεβού κλείνονται ηλεκτρονικά με τους κωδικούς taxis net του πολίτη αποφεύγοντας άσκοπες μετακινήσεις και πολύωρες αναμονές. Επίσης πολλές διαδικασίες πραγματοποιούνται ψηφιακά .Μια απλή υπεύθυνη δήλωση όπου παλιότερα γινόταν σε αστυνομικό τμήμα ή σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών πλέον γίνεται μέσω της πλατφόρμας gov με ηλεκτρονική ταυτοποίηση του πολίτη . Η έκδοση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης και ληξιαρχικών πράξεων από τον Δήμο, οι εγγραφές στα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα, η ανανέωση κάρτας ανεργίας , οι αιτήσεις για επιδόματα , η άυλη συνταγογράφηση ,το e -paranolo είναι μερικές από τις υπηρεσίες όπου ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετείται απομακρυσμένα. Στην Ελλάδα οι περισσότερες διαδικασίες ψηφιακής διακυβέρνησης προϋποθέτουν ηλεκτρονική ταυτοποίηση του πολίτη με κωδικούς taxis net και χρήση κινητού τηλεφώνου.

Θα λέγαμε ότι η ψηφιακή διακυβέρνηση αποτελεί την επόμενη γενιά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με κύριο χαρακτηριστικό και στόχο την ψηφιακή ταυτοποίηση και συναλλαγή του πολίτη σε όσο το δυνατόν περισσότερες υπηρεσίες.

### **1.1.9 Μετρώντας την Δημόσια Διοίκηση**

Σε αντίθεση με τους κερδοσκοπικούς οργανισμούς όπου ο βασικότερος στόχος είναι η απόκτηση κέρδους, στόχος της Δημόσιας Διοίκησης είναι η προώθηση ποιοτικών και προσβάσιμων υπηρεσιών και η ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών. Έτσι οι μέθοδοι μέτρησης της απόδοσης ενός ιδιωτικού οργανισμού συναντούν προβλήματα όταν

προσπαθούν να εφαρμοστούν και στον δημόσιο τομέα. Η μέτρηση της απόδοσης όμως είναι ένα εργαλείο το οποίο περιγράφει την βελτίωση ενός οργανισμού αφού δεν είναι δυνατόν αυτός να δρα αποτελεσματικά χωρίς να διαθέτει δείκτες και εργαλεία μέτρησης της απόδοσής του.<sup>23</sup>

Τις τελευταίες δεκαετίες η μέτρηση της εκτέλεσης της Δημόσιας Διοίκησης είναι η φιλοδοξία διεθνών , ευρωπαϊκών καθώς και εθνικών κυβερνήσεων . Η επιθυμία να αναπτυχθούν συγκρίσιμοι δείκτες έγινε δυνατότερη αφού αναγνωρίστηκε ο θεμελιώδης ρόλος της Δημόσιας Διοίκησης και Διακυβέρνησης στο χτίσιμο ευημερουσών κοινωνιών. Οι επιτυχημένες μετρήσεις σε άλλα πεδία πολιτικής δράσης τροφοδότησε το κίνητρο για τη μέτρηση της Δημόσιας Διοίκησης . Δείκτες μέτρησης στο χώρο της υγείας , του περιβάλλοντος και στην εκπαίδευση είναι μερικά παραδείγματα διεθνών συγκρίσιμων δεικτών που χρησιμοποιήθηκαν σε πολλά πολιτικά έγγραφα και συζητήσεις.

Η Ε.Ε. δεν έχει ειδικά οριοθετημένες αρμοδιότητες στη Διοίκηση του Δημοσίου Τομέα .Έχει όμως μεγάλο αντίκτυπο στη διοικητική πρακτική των κρατών μελών μέσα από διοικητικά πρότυπα και από τη μεταφορά καλών διοικητικών πρακτικών στηριζόμενων από ευρωπαϊκά χρηματοπιστωτικά μέσα .Παρόλο που σε πολλούς τομείς της πολιτικής χρησιμοποιήθηκαν συγκρίσιμοι δείκτες προκειμένου να μετρηθούν τα αποτελέσματα πολιτικών η βάση δεδομένων για τη Δημόσια Διοίκηση παραμένει αδύνατη. Για να συγκριθεί και να μετρηθεί η Δημόσια Διοίκηση χρειάζονται καλύτερα δεδομένα έτσι ώστε να υπάρξει μια ενίσχυσή της προς την σωστή κατεύθυνση.<sup>24</sup>

### 1.1.10 Δείκτες Μέτρησης

Οι πιο γνωστοί και ευρέως χρησιμοποιούμενοι δείκτες για τη μέτρηση της Δημόσιας Διοίκησης θα μπορούσαν να θεωρηθούν οι παρακάτω:<sup>25</sup>

- Δείκτες Παγκόσμιας Διακυβέρνησης ( ΔΠΔ) -World Bank Governance Indicators. Ο ΔΠΔ καλύπτουν 200 χώρες από το 1996 και αναφέρονται σε 6 διαστάσεις. Στη φωνή και λογοδοσία, πολιτική σταθερότητα και έλλειψη βίας , κυβερνητική αποτελεσματικότητα , ρυθμιστική ποιότητα , κράτος δικαίου και έλεγχος της

<sup>23</sup> Ingrida Balabonienė, , Giedre Večerskienė, (2015), "The Aspects of Performance Measurement in Public Sector Organization", Procedia - Social and Behavioral Sciences 213 , 2015 p.314-320

<sup>24</sup> «Measuring Public Administration, όπ.π. (υποσημ.1),p.9

<sup>25</sup> «Measuring Public Administration, όπ.π. (υποσημ.1),p.p,11-14.

διαφθοράς. Κάποιες από αυτές τις διαστάσεις συμφωνούν με τη Δημόσια Διοίκηση με την στενή έννοια του όρου. Αυτοί οι συγκεντρωτικοί δείκτες συνδυάζουν τις απόψεις μεγάλου αριθμού ερωτηθέντων από επιχειρήσεις, πολίτες και εμπειρογνώμονες σε βιομηχανικές και αναπτυσσόμενες χώρες. Βασίζονται σε περισσότερες από 30 μεμονωμένες πηγές δεδομένων που παράγονται από διάφορα ινστιτούτα ερευνών, δεξαμενές σκέψης, μη κυβερνητικές οργανώσεις, διεθνείς οργανισμούς και εταιρείες του ιδιωτικού τομέα.

- Η παγκόσμια επετηρίδα ανταγωνιστικότητας του παγκόσμιου οικονομικού φόρουμ - World Competitiveness Yearbook (WCY) είναι ένας άλλος μακροχρόνιος δείκτης μέτρησης διακυβέρνησης. Το World Competitiveness Yearbook (WCY) είναι η κορυφαία ετήσια έκθεση για την ανταγωνιστικότητα των χωρών και δημοσιεύεται από το IMD (International Institute for Management Development) από το 1989. Συγκρίνει τις επιδόσεις 64 οικονομιών με βάση περισσότερα από 330 κριτήρια που μετρούν διαφορετικές πτυχές της ανταγωνιστικότητας. Σκοπός του είναι να εξηγηθεί η ανταγωνιστικότητα της οικονομίας. Ένας από τους 12 πυλώνες ανταγωνιστικότητας μετράει την ποιότητα των θεσμών. Αυτός ο πυλώνας κυρίως σχετίζεται με τους πολιτικούς και δικαστικούς θεσμούς. Όσο αφορά στη Δημόσια Διοίκηση μετρούνται στοιχεία που σχετίζονται με τη διαφάνεια και τη διαφθορά.
- Η Γαλλική βάση δεδομένων θεσμικών προφίλ Institution Profiles Database (IPD) είναι μια βάση η οποία περιλαμβάνει διάφορους δείκτες διεθνών μετρήσεων. Καλύπτει 144 χώρες και περιέχει 127 δείκτες, κατασκευασμένους από μεταβλητές που περιγράφουν ένα ευρύ φάσμα θεσμικών χαρακτηριστικών προς εννέα τομείς : 1) τους πολιτικούς θεσμούς 2) ασφάλεια, δημόσια τάξη, έλεγχος της βίας 3) λειτουργία των δημόσιων διοικήσεων, 4) ελευθερία λειτουργίας των αγορών 5) συντονισμός των παραγόντων, στρατηγικό όραμα και καινοτομία 6) ασφάλεια των συναλλαγών και των συμβάσεων 7) ρύθμιση της αγοράς, κοινωνικός διάλογος 8) άνοιγμα προς τα έξω 9) κοινωνική συνοχή και κινητικότητα.
- Τέλος, επαρκές αποθετήριο δεικτών διακυβέρνησης μπορεί να βρεθεί στο Ινστιτούτο Ποιότητας Κυβέρνησης του Πανεπιστημίου Γκέτεμποργκ . Εκεί συλλέγονται δεδομένα για τη γενική ποιότητα της κυβέρνησης ,των πολιτικών θεσμών , της κοινωνίας των πολιτών ,θέματα συγκρούσεων και βίας , για τη θρησκεία , για τους πολιτικούς τομείς στη κοινωνία όπως εκπαίδευση, ενέργεια, περιβάλλον , υγεία, μετανάστευση και ευημερία. Η βάση έχει έναν μεγάλο αριθμό

μεταβλητών περίπου 2000. Πάνω από 42 δείκτες που σχετίζονται με τη γραφειοκρατία μετράνε τη διαφθορά. Ο ευρωπαϊκός δείκτης ποιότητας της διακυβέρνησης (EQI), αποτελεί τον μόνο δείκτη μέτρησης της θεσμικής ποιότητας που είναι διαθέσιμος σε περιφερειακό επίπεδο στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Ως θεσμική ποιότητα νοείται η υψηλή ποιότητα στην παροχή δημοσίων υπηρεσιών με χαμηλά ποσοστά διαφθοράς ταυτόχρονα.

Ο EQI, χρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2010 ,το 2013 και 2017 και επιδιώκει να καταγράψει τις αντιλήψεις και τις εμπειρίες του μέσου πολίτη σχετικά με τη διαφθορά , καθώς και την αξιολόγηση του πολίτη για τους τομείς της υγείας , της εκπαίδευσης και της αστυνόμευσης στην περιοχή κατοικίας του.<sup>26</sup>

Δεν υπάρχει κάποιος μαγικός τρόπος να μετρηθεί η Δημόσια Διοίκηση. Πολλές αξιολογικές προσπάθειες έχουν αναληφθεί αλλά χρειάζεται ακόμα πολλή δουλειά σε αυτήν την κατεύθυνση. Όπως σε όλους τους τομείς έτσι και στη Δημόσια Διοίκηση η ανάπτυξη διεθνών δεικτών απαιτεί μια συνεχόμενη προσπάθεια εκ μέρους των κυβερνήσεων , της κοινωνίας των πολιτών και άλλων εμπορικών και ακαδημαϊκών παραγόντων.<sup>27</sup>

### 1.1.11 Προτάσεις βελτίωσης

Από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτείνονται πέντε στρατηγικές<sup>28</sup> προκειμένου να βελτιωθούν οι μετρήσεις στη Δημόσια Διοίκηση.

Μια πρώτη στρατηγική η οποία προτείνεται είναι **ο περιορισμός του εύρους μέτρησης** επειδή τα πεδία είναι αρκετά πλατιά. Έννοιες όπως οι θεσμοί , η αποτελεσματικότητα της κυβέρνησης ή η ανοιχτή κυβέρνηση καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα πιθανών υποθεμάτων. Για παράδειγμα η έννοια του θεσμού μπορεί να αναφέρεται στα θεμέλια της διακυβέρνησης όπως τα δικαστήρια ή τη βουλή αλλά μπορεί και να αποτελεί τη μαύρη τρύπα για όσους δείκτες δεν έχουν ακόμα μπει σε μια δική τους κατηγορία. Με τον περιορισμό του εύρους αντί να μετριέται ολόκληρο το σύστημα διακυβέρνησης θα μπορούσε να γίνει εστίαση σε υποθέματα προκειμένου να υπάρχουν περιεκτικές μετρήσεις. Η καλή επιλογή ενός τομέα παρέχει αξιόπιστες πληροφορίες οι οποίες

<sup>26</sup> [https://ec.europa.eu/regional\\_policy/en/information/maps/quality\\_of\\_governance](https://ec.europa.eu/regional_policy/en/information/maps/quality_of_governance)

<sup>27</sup> «Measuring Public Administration, όπ.π. (υποσημ.1),p.10.

<sup>28</sup> «Measuring Public Administration, όπ.π. (υποσημ.1),p.p.20-31.



αποτελούν και ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα του συνόλου της διοίκησης. Τα περισσότερα υπάρχοντα σύνολα δεδομένων επεξεργάζονται από πάνω προς τα κάτω. Αρχικά ορίζεται ένα συνολικό πλαίσιο και μετά γίνεται προσπάθεια να συμπληρωθούν οι έννοιες με δείκτες. Η ανάλυση σε υποθέματα μπορεί να δώσει πληροφορίες και για το σύνολο. Μια προσέγγιση θα μπορούσε να ήταν μια τυπική δημόσια υπηρεσία σε όλο το σύστημα της Δημόσιας Διοίκησης.

Μια δεύτερη στρατηγική προκειμένου να αποκτηθούν καλοί διεθνείς συγκρίσιμοι δείκτες είναι να συμπεριληφθούν **τυποποιημένες κλίμακες μέτρησης** στις υπάρχουσες προσπάθειες μέτρησης των κρατών μελών. Οι υπάρχοντες δείκτες διακυβέρνησης χρησιμοποιούν αντιλήψεις που πηγάζουν από ηγέτες επιχειρήσεων από ακαδημαϊκούς και από πολίτες. Η άποψη των υπαλλήλων που δουλεύουν για τη δημόσια διοίκηση δεν λαμβάνεται υπόψη. Το προσωπικό ξέρει καλύτερα τι συμβαίνει « πίσω από τα γραφεία ». Είναι οι κυριότεροι μάρτυρες της βελτίωσης ή της παρακμής των δημοσίων υπηρεσιών. Η κρίση τους δεν βασίζεται σε φήμες αλλά σε αυτά που πραγματικά βλέπουν στην καθημερινή τους δουλειά.

Επίσης μια στρατηγική για καλύτερα δεδομένα είναι να χρησιμοποιηθούν τα **δεδομένα του διοικητικού συστήματος** των κρατών μελών. Θα πρέπει να γίνουν κατανοητοί οι ορισμοί και η διαφορετικότητα που αυτοί παρουσιάζουν από χώρα σε χώρα προκειμένου να υπάρξει ορθή ερμηνεία των αποτελεσμάτων. Να αντληθούν δηλαδή στοιχεία από τη βάση δεδομένων της κάθε χώρας και αφού κατηγοριοποιηθούν να γίνουν περεταίρω αναλύσεις και συγκρίσεις.

Σχεδόν όλες οι κυβερνήσεις από τις τυπικές έως τις ευρωπαϊκές αναπτύσσουν **στρατηγικές ανοιχτών δεδομένων**. Οι στρατηγικές ανοιχτών δεδομένων αξιοποιούν αναλυτικές πηγές της κοινωνίας για να κάνουν τις δικές τους αναλύσεις σχετικά με την εκτέλεση και εφαρμογή πολιτικών διακυβέρνησης. Οι στρατηγικές ανοιχτών δεδομένων ενισχύουν τους αναλυτές στην ακαδημαϊκή και μη ακαδημαϊκή ερευνητική κοινότητα στο να μελετήσουν εκφάνσεις εκτέλεσης της Δημόσιας Διοίκησης.

Τέλος η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δίνει σημασία στον ρόλο της **Eurostat**. Σήμερα η κάλυψη της Δημόσιας Διοίκησης από τη βάση δεδομένων της Eurostat περιορίζεται κυρίως σε στατιστικά για τα δημόσια οικονομικά μέσα από εθνικούς λογαριασμούς χωρίς να συμπεριλαμβάνονται άλλοι δείκτες. Θα πρέπει οι στατιστικές για τα δημόσια οικονομικά και δεδομένα από τη Δημόσια Διοίκηση να συμπεριληφθούν στο σύστημα της Eurostat προκειμένου να αναλυθούν ειδικότεροι τομείς.

## 1.2 Ικανοποίηση Πολιτών από την ποιότητα των Δημόσιων Υπηρεσιών.

### 1.2.1. Η έννοια της ικανοποίησης

Υπάρχουν πολλές έρευνες για τα επίπεδα και τις πτυχές της ικανοποίησης ενός ατόμου. Οι έρευνες γενικά για την ικανοποίηση τείνουν να θέτουν δύο υποσύνολα. Ένα που σχετίζεται με τα επίπεδα ικανοποίησης από τη **προσωπική ζωή** του ατόμου και ένα με τα επίπεδα ικανοποίησης από τη **δημόσια σφαίρα**. Επίσης μέσα από έρευνες έχουν γίνει οι εξής δύο διαπιστώσεις: α) Υπάρχει σχέση εισοδήματος και επιπέδων ικανοποίησης. Όσο οι άνθρωποι γίνονται πλουσιότεροι οι προσδοκίες τους αυξάνονται και β) οι άνθρωποι τείνουν να είναι περισσότερο θετικοί σχετικά με τα επίπεδα ικανοποίησης στην ιδιωτική τους ζωή παρά με αυτά που σχετίζονται με τη δημόσια- συλλογική.<sup>29</sup>

Η ικανοποίηση από την κατανάλωση ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας από ένα φυσικό πρόσωπο είναι μια έννοια υποκειμενική. Το προϊόν ή η υπηρεσία από την κατανάλωση των οποίων ικανοποιείται ένα φυσικό πρόσωπο Α δεν σημαίνει υποχρεωτικά ότι ικανοποιεί και ένα φυσικό πρόσωπο Β. Ακόμα και στην περίπτωση που ένα προϊόν ή μια υπηρεσία ικανοποιεί περισσότερα από ένα φυσικά πρόσωπα ο βαθμός ικανοποίησης μπορεί να διαφέρει από άτομο σε άτομο. Αυτή η υποκειμενικότητα δημιουργεί δυσκολία στον ορισμό της έννοιας της ικανοποίησης.

Σύμφωνα με τους και G Joan L. Giese, Joseph A. Cote η βιβλιογραφία είναι γεμάτη με διαφορετικούς εννοιολογικούς και λειτουργικούς ορισμούς για την έννοια της ικανοποίησης. Στο άρθρο τους *Defining Consumer Satisfaction*<sup>30</sup> στο επιστημονικό περιοδικό *Academy of Marketing Science Review* αναφέρουν περιληπτικά αρκετούς ορισμούς από σχετική βιβλιογραφία. Ενδεικτικά αναφέρουμε τους παρακάτω:

- Ο Oliver ορίζει την ικανοποίηση ως την ανταπόκριση στην εκπλήρωση. Η κρίση δηλαδή του καταναλωτή ότι το χαρακτηριστικό του προϊόντος ή και το ίδιο το προϊόν παρέχει ένα επίπεδο ευχαρίστησης από την κατανάλωσή του συμπεριλαμβανομένων και των επιπέδων της λιγότερης εκπλήρωσης.

---

<sup>29</sup> Lina Martínez, John Short, Marianella Ortíz, « Citizen satisfaction with public goods and government services in the global urban south: A case study of Cali, Colombia», *Habitat International* 49 (2015) p.85.

<sup>30</sup> G Joan L. Giese, Joseph A. Cote, «Giese and Cote / Defining Consumer Satisfaction», *Academy of Marketing Science Review*, 2002. p.p.5-8.

- «Μια συγκεκριμένη συναισθηματική απόκριση που προκύπτει από τη σύγκριση προϊόντων που κάνει ο πελάτης για ένα προϊόν συγκεκριμένων προδιαγραφών.» ( Halstead, Hartman, and Schmidt 1994).

- Οι Mano και Oliver το 1993 ορίζουν την ικανοποίηση ως μια συμπεριφορά αξιολογικής κρίσης μετά την κατανάλωση ,η οποία ποικίλει κατά μήκος της ηδονικής συνέχειας.

- Ο Fornell το 1992 ορίζει την ικανοποίηση ως μια συνολική αξιολόγηση μετά την αγορά.

- Οι Westbrook και Oliver το 1991 ορίζουν ότι είναι μια εκ των υστέρων αξιολογική κρίση σχετικά με μια συγκεκριμένη επιλογή αγοράς.

- Ο Swan το 1989 αναφέρει ότι δεν υπάρχει εννοιολογικός ορισμός. Είναι μια συνάρτηση δικαιοσύνης, προτίμησης και αποδοκimasίας.

- «Η απάντηση του καταναλωτή στην αξιολόγηση της αντιλαμβανόμενης διαφοράς μεταξύ προηγούμενων προσδοκιών και την πραγματική απόδοση του προϊόντος όπως αυτή γίνεται αντιληπτή μετά από την κατανάλωση.» (Tse and Wilton 1988).

- «Ένα συναίσθημα που αναπτύχθηκε από αξιολόγηση της εμπειρίας χρήσης». (Cadotte, Woodruff and Jenkins 1987).

- «Αξιολόγηση της έκπληξης που προκύπτει από την κατανάλωση ενός προϊόντος ή μιας εμπειρίας». (Oliver 1981)

- «Η εμπειρία να ήταν τουλάχιστον τόσο καλή όσο θα έπρεπε να είναι». ( Hunt 1977).

Οι G Joan L. Giese , Joseph A. Cote φαίνεται να υιοθετούν τον ορισμό των Tse και Wilton ο οποίος συμπεριλαμβάνει την έννοια της **προσδοκίας** « *Η απάντηση του καταναλωτή στην αξιολόγηση της αντιληπτής διαφοράς μεταξύ προηγούμενων προσδοκιών και την πραγματική απόδοση του προϊόντος γίνεται αντιληπτή μετά την κατανάλωσή του*» και δίνουν έμφαση σε τρία βασικά στοιχεία: Στην απόκριση (response) η οποία μπορεί να είναι γνωστική ή συναισθηματική , στο κέντρο ενδιαφέροντος ή το θέμα στο οποίο εντοπίζεται η απάντηση ( focus) και στη χρονική στιγμή κατά την οποία γίνεται η αξιολόγηση (timing) .

### **1.2.2 Προσδοκίες και ικανοποίηση**

Ο Oliver James στο άρθρο του *Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services*<sup>31</sup> αναφέρει ότι «η προσδοκία ορίζεται ως μια κρίση ή αντίληψη για το τι πιστεύει ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων ότι θα συμβεί κάτω από συγκεκριμένες περιστάσεις». Αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες συνδέει την ικανοποίηση με την απόδοση των υπηρεσιών με μια θετική σχέση όταν δεν λαμβάνεται υπόψη η έννοια της προσδοκίας. Όταν στη «συνάρτηση» ικανοποίηση και απόδοση των υπηρεσιών εισέρχεται ο παράγοντας της προσδοκίας τότε η σχέση γίνεται αρνητική. Οπότε σύμφωνα με τον Oliver υπάρχουν δύο προσεγγίσεις:

- Επιδόσεις μείον προσδοκίες σχετίζονται θετικά με την ικανοποίηση.

-Όσο μεγαλύτερες είναι οι προσδοκίες τόσο μικρότερη η ικανοποίηση.

Σαφώς τα άτομα με χαμηλές προσδοκίες τείνουν να είναι λιγότερο επικριτικά για την ίδια υπηρεσία σε σχέση με εκείνα που έχουν υψηλές προσδοκίες.<sup>32</sup>

Μεταφέροντας τον παραπάνω ορισμό στις δημόσιες υπηρεσίες θα μπορούσαμε να πούμε ότι η προσδοκία ορίζεται ως το τί αναμένουν-σκέφτονται οι πολίτες για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών πριν αυτές τους παρασχεθούν. Έτσι σύμφωνα με τη ανωτέρω δεύτερη προσέγγιση όσο μεγαλύτερες είναι οι προσδοκίες των πολιτών για την παροχή μιας υπηρεσίας τόσο η ικανοποίηση από την παροχή της μειώνεται και οι απογοητευμένοι άνθρωποι τείνουν να είναι λιγότερο ικανοποιημένοι. Γενικά ανατρέχοντας στη βιβλιογραφία προκύπτουν εξαιρετικά υψηλές προσδοκίες των πολιτών<sup>33</sup> και οι αλληλεπιδράσεις των πολιτών με τους δημόσιους οργανισμούς χαρακτηρίζονται από βαθιά δυσαρέσκεια<sup>34</sup>.

Στη βιβλιογραφία σχετικά με τη συμπεριφορά των καταναλωτών, η **απόκλιση** ή το κενό (**gap**) μεταξύ των προηγούμενων προσδοκιών και της πραγματικής απόδοσης ονομάζεται *δυσαρέσκεια προσδοκίας*. Επίσης η *δυσαρέσκεια προσδοκίας* μπορεί να είναι θετική καθώς και αρνητική. Όταν οι επιδόσεις υπερβαίνουν τις προσδοκίες υπάρχει θετική

---

<sup>31</sup> Oliver James, «Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services», *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2007, p.p.109-110.

<sup>32</sup> Bobby Duffy, « Satisfaction and Expectations: Attitudes to public services in deprived areas», *Centre for Analysis of Social Exclusion December 2000 London School of Economic, CASEpaper 45, p.28*

<sup>33</sup> Deniz Akgul, «Measuring the satisfaction of citizens for the services given by the municipality: the case of Kirsehir Municipality», *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 62 (2012) p. 556.

<sup>34</sup> Renata Araujo , Yehia Taher , Willem-Jan van den Heuvel , Claudia Cappelli, « Evolving Government-Citizen Ties in Public Service Design and Delivery»,p.19

δυσαρέσκεια ενώ όταν οι επιδόσεις υπολείπονται των προσδοκιών υπάρχει αρνητική δυσαρέσκεια.<sup>35</sup>

Η ικανοποίηση είναι η σχέση μεταξύ των προσδοκιών, της αντιληπτής ποιότητας (ή αντιληπτής απόδοσης), της επιβεβαίωσης ή δυσαρέσκειας των προσδοκιών και της προηγούμενης ικανοποίησης μέσα από ατομικές εμπειρίες συμπεριλαμβανομένης της ικανοποίησης από τη ζωή, την εργασία, της κατανάλωση (Campbell et al. 1976; Όλιβερ 1980; Σπέκτορ 1956)<sup>36</sup>

Η έννοια της ικανοποίησης του πελάτη αναλαμβάνει τον στρατηγικό ρόλο στον εντοπισμό τυχόν διαφορών που υπάρχουν μεταξύ των επιπέδων προσδοκίας και της αντίληψης -αξιολόγησης για τη παρεχόμενη υπηρεσία. Αυτό το κενό εκφράζει με τη σειρά του, το επίπεδο της ποιότητας και την κατεύθυνση των διορθωτικών ενεργειών στις οποίες καλείται να προβεί η Διοίκηση ανάλογα με το είδος της απόκλισης.

Αποκλίσεις μεταξύ αναγκών και παρεχόμενων υπηρεσιών εμφανίζονται όταν:

- οι ανάγκες δεν είναι πλήρως κατανοητές από τη Διοίκηση ή στην περίπτωση που η Διοίκηση δίνει διαφορετικές προτεραιότητες.
- υπάρχει χρονική υστέρηση μεταξύ των προσδοκιών του πολίτη και των τυπικών χρονοδιαγραμμάτων παροχής μια υπηρεσίας που παρέχεται από τη διοίκηση.
- όταν η παρεχόμενη ποιότητα της υπηρεσίας διαφέρει από την προσδοκώμενη<sup>37</sup>

### 1.2.3. Παράγοντες που επηρεάζουν τις προσδοκίες

Η προσδοκία του πολίτη για την απόδοση μια υπηρεσίας επηρεάζεται από ποικίλους παράγοντες. Δημογραφικοί παράγοντες όπως το φύλο , η ηλικία , η οικογενειακή κατάσταση , η εθνικότητα επηρεάζουν τις προσδοκίες ενός πολίτη για τις υπηρεσίες ενός οργανισμού ή μιας υπηρεσίας στο Δημόσιο Τομέα.

Άλλοι παράγοντες κοινωνικοί διαμορφώνουν τις προσδοκίες των πολιτών για την λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Το μορφωτικό επίπεδο, το επάγγελμα, το εισόδημα, η ενημέρωση για τους θεσμούς του κράτους, η εξοικείωση με τη τεχνολογία, οι πληροφορίες

---

<sup>35</sup> Gregg G. Van Ryzin, Testing the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 16, Issue 4, October 2006, p.600.

<sup>36</sup> Forrest V. Morgeson , «Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model», *Journal of Public Administration Research and Theory Advance Access published April 19, 2012 p.3.*

<sup>37</sup> Carlo Cusatelli, Massimiliano Giacalone, Antonio De Lorenzo, « A citizen-satisfaction survey in Rimini», *Statistica Applicata - Italian Journal of Applied Statistics Vol. 26 (1)*

από γνωστούς ,είναι συνιστώσες οι οποίες διαμορφώνουν την αντίληψη του πολίτη , επηρεάζουν τη σκέψη του και εν τέλει καθορίζουν το ύψος των προσδοκιών του. Επίσης η προηγούμενη εμπειρία του πολίτη με δημόσιες υπηρεσίες ή και με συγκεκριμένη δημόσια αρχή ,η συχνότητα δηλαδή επισκέψεων, αυτόματα διαμορφώνει και το επίπεδο προσδοκίας του . Έτσι ο πολίτης που επισκέπτεται πρώτη φορά μια συγκεκριμένη υπηρεσία δεν μπορεί να έχει την ίδια προσδοκία με τον πολίτη που την επισκέπτεται επανειλημμένα. Επίσης ο πολίτης μπαίνει πάντα σε μια διαδικασία σύγκρισης με τον ιδιωτικό τομέα και εκφράζει επικριτικές απόψεις όταν η υπηρεσία υπολείπεται των προσδοκιών του.

Επιπλέον τα βαθιά ριζωμένα στερεότυπα σε μια κοινωνία αποτελούν παράγοντα διαμόρφωσης προσδοκιών . Συχνά οι άνθρωποι έχουν άλλες υπηρεσίες στο μυαλό τους και μπορεί να υπάρχουν αρνητικά κλισέ ή στερεότυπα για τη διοίκηση.<sup>38</sup> Σε μια χώρα όπου ο δημόσιος τομέας έχει συνδεθεί με αρνητικές ή αντίθετα θετικές κριτικές και εντυπώσεις, η προσδοκία των πολιτών για τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες δεν μπορεί παρά να είναι αντίστοιχου προσήμου.

#### **1.2.4 Τι προσδοκούν οι πολίτες από τις Δημόσιες Υπηρεσίες**

Η προσέγγιση πολίτη-πελάτη στον δημόσιο τομέα, προκαλεί όλο και περισσότερο ενδιαφέρον για την έρευνα στον τομέα του μάρκετινγκ προκειμένου να αναπτυχθούν μέσα που καθιστούν δυνατή την αξιολόγηση της ικανοποίησης του χρήστη της δημόσιας υπηρεσίας ως πελάτη. Ο «πελάτης» σε μια δημόσια υπηρεσία είναι επίσης πολίτης. Είναι λοιπόν επόμενο ότι ασυνείδητα μεταφέρει τη συμπεριφορά του ως πελάτης υπηρεσιών από ιδιωτικούς οργανισμούς σε υπηρεσίες που παρέχονται από δημόσιους φορείς. Ο πολίτης-πελάτης συλλέγει πληροφορίες για τη δημόσια διοίκηση προκειμένου να τις χρησιμοποιήσει, στη διαδικασία λήψης των αποφάσεών του. Αυτές οι πληροφορίες τον βοηθούν να επιλέξει τη συμπεριφορά που θα υιοθετήσει όταν συμμετέχει στην πραγματοποίηση της κατανάλωσης της δημόσιας υπηρεσίας<sup>39</sup>.

---

<sup>38</sup> Daniel RÖLLE, «What Makes Citizens Satisfied? The Influence of Perceived Responsiveness of Local Administration on Satisfaction with Public Administration», *Journal of Social and Administrative Sciences*, volume 4, issue 1.2017, p.11

<sup>39</sup> Abdelmajid Haddad, «The Public Service Qualitative Dimensions from the Citizen-Customers perspective: A Literature Review and Conceptual Model», *International Journal of Innovation and Scientific Research*, Vol. 49 No. 2 Jul. 2020, p.234-240.

Όταν ένας πολίτης χρησιμοποιεί μια Δημόσια Υπηρεσία προσδοκά να λάβει το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα προκειμένου να καλύψει την ανάγκη η οποία τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή του έχει δημιουργηθεί. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι η σωστή εφαρμογή από μια υπηρεσία των αρχών του Διοικητικού Δικαίου και της προστασίας του διοικούμενου οδηγούν στην εκπλήρωση αυτής της ανάγκης. Οι αρχές της νομιμότητας , της χρηστής διοίκησης , της αναλογικότητας , της διαφάνειας , της αμεροληψίας , της ισότητας των διοικούμενων , ο ιεραρχικός έλεγχος, η πρόσβαση στα διοικητικά έγγραφα, η αιτιολόγηση των διοικητικών πράξεων , η προηγούμενη ακρόαση του πολίτη στην περίπτωση εφαρμογής δυσμενούς διοικητικού μέτρου και ο εύλογος χρόνος διεκπεραίωσης μια υπόθεσης είναι στοιχεία τα οποία συνθέτουν σε μεγάλο βαθμό την καλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στις Δημόσιες Υπηρεσίες.

Υπάρχουν όμως και παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες οι οποίοι δεν περιέχονται στις ανωτέρω αρχές του διοικητικού δικαίου και της προστασίας του διοικούμενου. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων , οι κτιριακές εγκαταστάσεις , ο τόπος όπου είναι εγκατεστημένη μια υπηρεσία , η έγκαιρη και σωστή ενημέρωση , η αξιοπιστία και η υπευθυνότητα της υπηρεσίας συχνά αποτελούν παράγοντες επιρροής του βαθμού ικανοποίησης του πολίτη.

### **1.2.5 Γιατί πρέπει να μετράμε την ικανοποίηση των πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες.**

Η μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τα δημόσια αγαθά και τις υπηρεσίες είναι τα θεμέλια για μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση στον τομέα των υπηρεσιών και ένα σημαντικό στοιχείο για τη συνεχόμενη βελτίωση της οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης. Οι πληροφορίες που συγκεντρώνονται από μετρήσεις ικανοποίησης των πολιτών μπορούν να βοηθήσουν τους μάνατζερ του δημόσιου τομέα να εντοπίσουν ποια είναι τα στοιχεία που οδηγούν στην ικανοποίηση. Η μέτρηση της ικανοποίησης επιτρέπει στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής να κατανοήσουν καλύτερα την «πελατειακή» τους βάση εντοπίζοντας υποομάδες καταναλωτών ή κενά προσβασιμότητας. Στην προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών όλο και περισσότεροι κυβερνητικοί οργανισμοί αναζητούν και προωθούν την ανατροφοδότηση των πολιτών μέσα από τις εμπειρίες τους.<sup>40</sup>

Οι πληροφορίες που μπορεί να πάρει μια υπηρεσία από τις έρευνες ικανοποίησης βοηθούν στην οργανωτική της βελτίωση . Δείχνουν τους τομείς στους οποίους δίνουν αξία

---

<sup>40</sup> «Citizen satisfaction with public services», *Government at a Glance 2013*, OECD (2013), Paris ,p.166

οι πολίτες , πώς αυτές οι αξίες διαφέρουν μεταξύ των πολιτών και σε ποιες πτυχές οργάνωσης και λειτουργίας πρέπει να δώσει περισσότερη προσοχή η υπηρεσία. Είναι ένα εργαλείο για την κατανόηση των βασικών κινήτρων ικανοποίησης , μείωσης του κόστους και αύξησης της αποδοτικότητας. Οι πολίτες εκφράζουν με αυτόν τον τρόπο εντυπώσεις και εμπειρίες για τις υπηρεσίες που ίσως κάποιες φορές δεν εκφράζουν άμεσα στον προφορικό λόγο.

Οι έρευνες ικανοποίησης αποκωδικοποιούν τα βασικά σημεία που δημιουργούν ικανοποίηση ή αντίθετα δυσφορία στον πολίτη και βοηθούν τον οργανισμό να κατανείμει τους πολίτες ανάλογα με τις ανάγκες τους , να σκιαγραφήσει το προφίλ τους και να κατανοήσει τι πραγματικά αυξάνει την ικανοποίησή τους.

Τα αποτελέσματα χρησιμοποιούνται για εσωτερική διαχείριση βοηθώντας στην επισήμανση αδυναμιών ή κενών των παρεχόμενων υπηρεσιών και φωτίζοντας τις περιοχές στις οποίες υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης . Είναι ένα μέσο στο πλαίσιο ενός κύκλου συνεχούς βελτίωσης της λειτουργίας της υπηρεσίας και μια εργαλειοθήκη αύξησης της απόδοσης και της επίτευξης στόχων. Βοηθάει τον οργανισμό να κατανοήσει τον βαθμό στον οποίο η ικανοποίηση από μια υπηρεσία επηρεάζεται από παράγοντες εκτός ελέγχου της , τις διαφοροποιήσεις που παρουσιάζουν οι πολίτες, πόσο ικανοποιημένοι είναι και τι είναι αυτό που πραγματικά καθορίζει την ικανοποίησή τους κατά τη διάρκεια της εμπειρίας τους από μια υπηρεσία.<sup>41</sup> Τα αποτελέσματα από μια έρευνα ικανοποίησης κινητοποιούν το προσωπικό , το ερευνητικό προσωπικό και τα ανώτερα διοικητικά στελέχη γύρω από τον στόχο της βελτίωσης.

Τις τελευταίες δεκαετίες η εμπιστοσύνη των πολιτών σε επίσημους θεσμούς όπως οι κυβερνήσεις έχει μειωθεί.(Lee & Schachter, 2018). Μία εξήγηση που δίνεται είναι η διαφορά μεταξύ της πραγματικής δράσης αυτών των θεσμών και των προσδοκιών και απαιτήσεων που έχουν οι πολίτες καθώς και η διατήρηση του παραδοσιακού τρόπου διοίκησης ο οποίος χαρακτηρίζεται γραφειοκρατικός και ιεραρχικός (Callahan ,2007).<sup>42</sup>

### **1.2.6 Η ποιότητα των υπηρεσιών .**

Η ποιότητα των υπηρεσιών είναι μια έννοια η οποία δύσκολα ορίζεται. Η εξήγηση και η μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών πάντα παρουσίαζε προβλήματα στους ερευνητές οι

---

<sup>41</sup> Nick Thijs, «Measure to improve. Improving public sector performance by using citizen – user satisfaction information», *European Public Administration Network*, Maastricht, 2011, p.p.14-15.

<sup>42</sup> Vinitha Siebers, Raymond Gradus, René Grotens, « Citizen engagement and trust: A study among citizen panel members in three Dutch municipalities», *The Social Science Journal*, vol 56 ,issue 4,2019.



οποίοι συχνά χρησιμοποιούν μονοδιάστατες προσωπικές μετρήσεις για να την ορίσουν. Λίγοι ακαδημαϊκοί ερευνητές προσπάθησαν να ορίσουν την έννοια της ποιότητας εξαιτίας των δυσκολιών που προκύπταν στην οριοθέτησή της. Οι δυσκολίες αυτές πηγάζουν σε μεγάλο βαθμό από το άυλο των υπηρεσιών αλλά και από την ανομοιογένεια που αυτές παρουσιάζουν. Η ποιότητα των υπηρεσιών είναι μια άπιαστη και αφηρημένη κατασκευή που είναι δύσκολο να οριστεί και να μετρηθεί ((Brown and Swartz 1989; Carman 1990; Crosby 1979; Garvin 1983; Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1985, 1988; Rathmell 1966).<sup>43</sup>

Οι Bolton and Drew (1991) υποστήριξαν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών είναι ένας κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας που εξασφαλίζει τη μακροπρόθεσμη συνέχεια ενός οργανισμού. Αυτό συμβαίνει επειδή η ποιότητα οδηγεί σε υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης των πελατών κάτι που έχει θετική επίδραση στην αφοσίωση των πελατών και την καλή φήμη του οργανισμού.<sup>44</sup>

Η ποιότητα θα μπορούσε να αναλυθεί στα παρακάτω τρία στοιχεία:<sup>45</sup>

-Η **δυναμική ποιότητα** η οποία περιλαμβάνει τον τεχνολογικό εξοπλισμό, τα φυσικά χαρακτηριστικά, τα προσόντα, την καλλιέργεια και τις γνώσεις του προσωπικού, την υλικοτεχνική υποστήριξη την εξειδίκευση στελεχών. Επιπλέον, η δυναμική ποιότητα περιλαμβάνει τις απαιτήσεις που επιβάλλονται από τον πολίτη στον βαθμό στον οποίο ο δημόσιος υπάλληλος μπορεί και του επιτρέπεται να τις λάβει υπόψη.

-Η **ποιότητα της διαδικασίας** περιλαμβάνει δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών. Οι δραστηριότητες αυτές εκφράζουν τον βαθμό στον οποίο το προσωπικό καταφέρνει να αλληλοεπιδρά αποτελεσματικά με τον πελάτη, να συμπεριφέρεται με φιλικό και ευγενικό τρόπο να κάνει πιο ευχάριστο τον χρόνο αναμονής.

-Η **ποιότητα του αποτελέσματος** αναφέρεται στον βαθμό στον οποίο η υπηρεσία μπορεί να συμβάλει στην επίτευξη του αναμενόμενου αποτελέσματος. Κρίνεται το τελικό αποτέλεσμα και ο βαθμός στον οποίο ανταποκρίθηκε στις προσδοκίες του πολίτη.

Οι ερευνητές της αγοράς και οι ακαδημαϊκοί έχουν συνειδητοποιήσει εδώ και καιρό ότι οι αντιλήψεις για την άριστη ποιότητα των υπηρεσιών επιβάλλονται προκειμένου οι πελάτες

---

<sup>43</sup> J. Joseph Cronin, Jr. and Steven A. Taylor, «Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension», *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3 (Jul., 1992), p.55

<sup>44</sup> Prodromos Chatzoglou, Dimitrios Chatzoudes, Eftichia Vraimaki, Eleni Leivaditou, «Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the 'Hellenic post'», *Procedia Economics and Finance* 9 (2014), p.350.

<sup>45</sup> Ciprian-Marcel Popa, Raluca Băbuț a, Dan-Cristian Dabijaa, «Citizens' satisfaction with tariffs and methods of payment for services provided by local public authorities. Empirical evidence in Romania», *Procedia Economics and Finance* 32 (2015) p.1612.

να είναι ικανοποιημένοι , στοιχείο που υιοθετήθηκε και στον δημόσιο τομέα. Είναι πλέον ευρέως αποδεκτό ότι η παροχή υπηρεσιών καλύτερης ποιότητας είναι η συνταγή κάθε επιχειρηματικού μοντέλου για επιτυχία και διατήρηση της ανταγωνιστικότητας.<sup>46</sup>

### 1.2.7 Το μοντέλο SERVQUAL (Service quality)

« Ο όρος "ποιότητα" έχει περιγραφεί από διαφορετικές οπτικές γωνίες και προσανατολισμούς (Shaney et al. 2004) και σύμφωνα με τον Tapiero (1996) εξαρτάται κάθε φορά από το άτομο το οποίο δίνει τον ορισμό, τα εφαρμοζόμενα μέτρα και το πλαίσιο στο οποίο ορίζεται».<sup>47</sup>

Πολλοί ερευνητές έχουν εξετάσει τις διαστάσεις της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών. Έχουν αναπτυχθεί διάφορα μοντέλα που επιχειρούν να αξιολογήσουν τις υπηρεσίες σε σχέση με ποιοτικές διαστάσεις, όπως αυτά του Grönroos (1984), Sasser et al. (1987), HaywoodFarmer (1987), Stewart & Walsh (1989), and Schvaneveldt et al. (1991).<sup>48</sup>

Οι **Parasuraman, Zeithalm και L Berry** στο επιστημονικό τους άρθρο “ *A conceptual model of service quality and its implications for future research*”<sup>49</sup> παρουσίασαν ένα νέο για την εποχή μοντέλο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών αφού πρώτα έκαναν τις εξής τρεις διαπιστώσεις: α) Η ποιότητα των υπηρεσιών είναι πιο δύσκολο να αξιολογηθεί σε σχέση με την ποιότητα των προϊόντων , β) η αντίληψη για την ποιότητα των υπηρεσιών προκύπτει από μια σύγκριση της προσδοκίας του καταναλωτή με την πραγματική απόδοση της υπηρεσίας γ) η αξιολόγηση της ποιότητας μιας υπηρεσίας δεν προκύπτει μόνο από τελικό αποτέλεσμα . Περιλαμβάνει επίσης αξιολογήσεις της όλης διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας.

---

<sup>46</sup> Mahmud Akhter Shareef , Yogesh K. Dwivedi b , Vinod Kumar , Uma Kumar, « Reformation of public service to meet citizens’ needs as customers: Evaluating SMS as an alternative service delivery channel», *Computers in Human Behavior* 61 (2016) p.257

<sup>47</sup> Costas Zafiroopoulos, Vasiliki Vrana, “Service Quality Assessment In A Greek Higher Education Institute” *Journal of Business Economics and Management*, 9(1), p. 33

<sup>48</sup> Michalis Skordoulis , Panteleimon Alasonas , Victoria Pekka-Economou, « E-Government Services Quality and Citizens’ Satisfaction: A Multicriteria Satisfaction Analysis of TAXISnet Information System in Greece»,

<sup>49</sup> A Parsu Parasuraman, Valarie A Zeithalm, Leonard L Berry, « A conceptual model of service quality and its implications for future research. », *Journal of Marketing* ,October 1985.

Η έρευνα των Parasuraman, Zeithalm και L Berry αποκάλυψε ότι οι καταναλωτές χρησιμοποιούν παρόμοια κριτήρια κατά την αξιολόγηση της ποιότητας. Τα κριτήρια αυτά ομαδοποιήθηκαν στις εξής δέκα κατηγορίες

- 1) Αξιοπιστία. Περιλαμβάνει συνέπεια στην απόδοση της υπηρεσίας. Η εταιρεία εκτελεί την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή και κρατάει τις υποσχέσεις της.
- 2) Υπευθυνότητα. Περιλαμβάνει θέληση και ετοιμότητα των υπαλλήλων για την προώθηση της υπηρεσίας καθώς και χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης της υπηρεσίας.
- 3) Επάρκεια. Προϋποθέτει την κατοχή των απαιτούμενων γνώσεων και προσόντων των υπαλλήλων για την εκτέλεση της υπηρεσίας.
- 4) Πρόσβαση. Συμπεριλαμβάνει εύκολη επικοινωνία και προσβασιμότητα των πελατών . Ο αναμενόμενος χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας θα πρέπει να είναι ο ελάχιστος δυνατός , το ωράριο λειτουργίας και η τοποθεσία να είναι βολικά για τους πελάτες.
- 5) Ευγένεια. Προϋποθέτει σεβασμό και φιλικότητα από το προσωπικό της εταιρείας.
- 6) Επικοινωνία .Το προσωπικό πρέπει να κρατάει ενήμερους τους καταναλωτές χρησιμοποιώντας τη γλώσσα που κατανοούν. Η ενημέρωση θα πρέπει να γίνεται με απλό αλλά σαφή τρόπο.
- 7) Εμπιστοσύνη. Συνδέεται με την τιμότητα και την αξιοπιστία της εταιρείας και την φήμη που αυτή έχει αποκτήσει στο καταναλωτικό κοινό.
- 8) Ασφάλεια. Προϋποθέτει την απελευθέρωση του πελάτη από οποιοδήποτε φόβο , ρίσκο , αμφιβολία ή κίνδυνο που μπορεί να νιώσει κατά την συναλλαγή του με την εταιρεία.
- 9) Κατανόηση. Να νιώθει ο πελάτης ότι του δίνεται ατομική προσοχή και κατανόηση στις όποιες ιδιαιτερότητες μπορεί να έχει.
- 10) Απτότητα. Σχετίζεται με τις εγκαταστάσεις , τα υλικά τον εξοπλισμό της εταιρείας και την εμφάνιση του προσωπικού. Οτιδήποτε γίνεται αντιληπτό από τις πέντε αισθήσεις.

Μέσα από στατιστικές αναλύσεις και νεότερες έρευνες οι ανωτέρω δέκα κατηγορίες συρρικνώθηκαν σε πέντε. Άθικτες παρέμειναν η **απτότητα** , η **αξιοπιστία** και η **υπευθυνότητα** .Οι υπόλοιπες επτά συμπεριλήφθηκαν σε δύο , στην **ασφάλεια** και στην

**κατανόηση- (ενσυναίσθηση).** Σημαντικότερη θεωρείται η αξιοπιστία και λιγότερο σημαντική η απτότητα.<sup>50</sup>

Ο δείκτης SERVQUAL έχει επικριθεί αρκετά. Μία από τις κριτικές υποστήριξε οι πέντε διαστάσεις θα μπορούσαν να περιοριστούν σε δύο , δηλαδή στις κύριες και τις επαυξημένες (McDougall και Leveragesque, 1994) οι οποίες αντιστοιχούν στις τεχνικές και τις λειτουργικές αντίστοιχα. Άλλες κριτικές αμφισβήτησαν ότι η μέτρηση SERVQUAL μπορεί να εφαρμοστεί σε όλα τα είδη των υπηρεσιών και ότι δίνει δυσανάλογα περισσότερη έμφαση στις προσδοκίες του καταναλωτή παρά στις τεχνικές πτυχές του προϊόντος ή της υπηρεσίας. (Cronin και Taylor, 1992).

### **1.2.8. Το μοντέλο SERVPERF (Service performance)**

Οι Cronin και Taylor (1992) αμφισβήτησαν τη βάση του μοντέλου servqual και θεώρησαν ότι το στοιχείο της προσδοκίας προκαλεί σύγχυση και πρέπει να απορριφθεί. Εκτός από θεωρητικά επιχειρήματα, παρείχαν εμπειρικά στοιχεία σε τέσσερις κλάδους (τράπεζες, έλεγχος για παράσιτα , στεγνό καθάρισμα και γρήγορο φαγητό) προκειμένου να επιβεβαιώσουν την υπεροχή του οργάνου τους «μόνο για απόδοση».<sup>51</sup>

Οι Cronin και Taylor τροποποίησαν το μοντέλο μέτρησης servqual ως προς το κενό (gap) αφήνοντας μόνο τον δείκτη της εκτέλεσης -απόδοσης ( performance) της υπηρεσίας και αφαιρώντας τον δείκτη της προσδοκίας. Έτσι ενώ στο μοντέλο servqual το κάθε είδος έχει δύο τύπους, έναν για τη μέτρηση της προσδοκίας και έναν για την μέτρηση της αντίληψης για τη συγκεκριμένη υπηρεσία η οποία αξιολογείται, το μοντέλο SERVPERF μετράει μόνο την απόδοση της υπηρεσίας . Οι ερωτήσεις του μοντέλου SERVPERF είναι οι μισές από τις ερωτήσεις του servqual. Εκτός από τη μείωση των ερωτήσεων στο μισό οι Cronin και Taylor αμφισβήτησαν και την θεωρία των πέντε παραγόντων του μοντέλου servqual και θεώρησαν ότι τα ερωτήματα πρέπει να εξετάζονται μεμονωμένα.<sup>52</sup>

*«Το μοντέλο μέτρησης SERVPERF είναι ανώτερο όχι μόνο γιατί αποτυπώνει την πραγματική αντίληψη-αξιολόγηση του πελάτη για την ποιότητα των υπηρεσιών αλλά και*

---

<sup>50</sup> T Pena MM, Silva EMS, Tronchin DMR, Melleiro MM, "The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services", *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, October 2013, p,p. 1228-1229.

<sup>51</sup> Sanjay K Jain and Garima Gupta, " Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales, *VIKALPA* , VOLUME 29 , NO 2 , APRIL - JUNE 2004, p.28

<sup>52</sup> J. Joseph Cronin, Jr. and Steven A. Taylor, «*Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*»,*Journal of Marketing*,Vol. 56, No. 3 (Jul., 1992), pp. 55-68

γιατί μειώνει τον αριθμό των ειδών που πρέπει να μετρηθούν στα μισά σε σχέση με το μοντέλο SERVQUAL (Hartline and Ferrell, 1996; Babakus and Boller, 1992; Bolton and Drew, 1991)».

Επιπλέον στο μοντέλο servqual απαιτείται μεγαλύτερη προσπάθεια προκειμένου να συμπληρωθούν δύο ερωτηματολόγια γεγονός που μειώνει τη διάθεση για την συμπλήρωσή τους από την πλευρά των ερωτηθέντων.<sup>53</sup>

### **1.3 Ιθαγένεια και Αλλοδαποί στην Ελλάδα.**

#### **1.3.1 Έννοιες και ορισμοί**

##### **Ιθαγένεια**

Ιθαγένεια είναι η ιδιότητα του ατόμου ως μέλους του λαού μιας ορισμένης πολιτείας, στο σύνολο του οποίου και το άτομο αυτό ανήκει. Με άλλα λόγια ιθαγένεια είναι ο δημοσίου δικαίου δεσμός ενός ατόμου προς την Πολιτεία, στο λαό της οποίας ανήκει.<sup>54</sup> Συχνά αντί του όρου ιθαγένεια συναντάμε και τον όρο υπηκοότητα. Παρόλο που στην Ελλάδα οι παραπάνω όροι είναι ταυτόσημοι, ο όρος υπηκοότητα θα πρέπει να αποφεύγεται διότι ετυμολογικά παραπέμπει σε υποτιμητική για την ανθρώπινη αξιοπρέπεια έννοια, αυτήν του υποτελή και θυμίζει μοναρχικά καθεστώτα.

##### **Δίκαιο Ιθαγένειας**

Δίκαιο Ιθαγένειας είναι το σύνολο των νομικών κανόνων που ορίζουν τον τρόπο με τον οποίο αποκτάται και απολύεται η ιθαγένεια μιας πολιτείας.<sup>55</sup> Σύμφωνα με το άρθρο 29 του Α.Κ. « Η απόκτηση και η απώλεια από ένα πρόσωπο της ιθαγένειας μιας πολιτείας ρυθμίζεται από το δίκαιο της πολιτείας αυτής». Στην Ελλάδα τα θέματα ιθαγένειας ρυθμίζονται από τον Κώδικα Ελληνικής Ιθαγένειας (Ν.3284/2004) όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

##### **Αλλοδαπός**

---

<sup>53</sup> Mohd. Adil, Dr. Odai Falah Mohammad Al Ghaswyneh & Alaa Musallam Albkour, «SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services Marketing Research», *Global Journal of Management and Business Research Marketing*, Volume 13 Issue 6 Version 1.0 Year 2013, p.69-72

<sup>54</sup> Στέλιος Φιλ. Γραμμένος, *Το Δίκαιο της ελληνικής ιθαγένειας* εδώ. Γεωργίου Μ. Καρανασάση Αθήνα, 2000

<sup>55</sup> Στέλιος Φιλ. Γραμμένος, όπ. π.(υποσημ.12)

Το άτομο το οποίο δεν έχει την ιθαγένεια μιας δεδομένης Πολιτείας , λέμε ότι είναι αλλοδαπός προς αυτήν. Ως αλλοδαπός νοείται και ο ανιθαγενής , δηλαδή το άτομο το οποίο δεν έχει την ιθαγένεια μιας οποιασδήποτε Πολιτείας.<sup>56</sup> Συνεπώς για την Ελλάδα αλλοδαποί θεωρούνται όλοι όσοι δεν έχουν την ελληνική ιθαγένεια.

### **Ανιθαγένεια – Πολλαπλή Ιθαγένεια**

Ανιθαγένεια είναι η έλλειψη ιθαγένειας που μπορεί να παρατηρηθεί σε ορισμένα άτομα , είτε με το να μην αποκτήσουν με τη γέννησή τους την ιθαγένεια κάποιας πολιτείας , είτε με το να απολέσουν μεταγενέστερα την ιθαγένεια που κατείχαν.

Πολλαπλή ιθαγένεια υπάρχει όταν το άτομο πληροί συγχρόνως τις προϋποθέσεις κτήσης της ιθαγένειας περισσότερων της μιας πολιτείας<sup>57</sup> . Στην Ελλάδα όπως και στα περισσότερα ευρωπαϊκά κράτη επιτρέπεται το δικαίωμα στην πολλαπλή ιθαγένεια.

### **1.3.2 Πρόσβαση Αλλοδαπών στις Ελληνικές Δημόσιες Υπηρεσίες**

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω αλλοδαποί για την Ελλάδα θεωρούνται τα φυσικά πρόσωπα τα οποία δεν έχουν την ελληνική ιθαγένεια. Δεν διαθέτουν δηλαδή ελληνικό διαβατήριο ή ελληνική ταυτότητα προκειμένου να αποδείξουν ότι είναι έλληνες πολίτες. Διοικητικά και νομικά διακρίνονται σε δύο κατηγορίες. Σε πολίτες **κρατών -μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης** και σε πολίτες προερχόμενους από χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης άλλως από τις λεγόμενες **τρίτες χώρες**.

Η πρόσβαση των ανωτέρω στις Δημόσιες Υπηρεσίες παρουσιάζει διαφοροποίηση.

Οι πολίτες κρατών μελών Ευρωπαϊκής Ένωσης μπορούν να προσέλθουν σε μια δημόσια υπηρεσία επιδεικνύοντας μόνο το διαβατήριο της χώρας τους ή την ευρωπαϊκή τους ταυτότητα . Οι πολίτες τρίτων χωρών θα πρέπει να διαθέτουν άδεια παραμονής στην Ελλάδα την οποία εκδίδουν υπό προϋποθέσεις οι Διευθύνσεις Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων της χώρας ή οι Διευθύνσεις του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου. Σε διαφορετική περίπτωση απαιτείται διαβατήριο με θεώρηση εισόδου (VISA) . Συνεπώς δεν μπορεί να γίνει δεκτός σε Δημόσια Υπηρεσία αλλοδαπός τρίτης χώρας που δεν εισήλθε νόμιμα στην Ελλάδα πλην εξαιρέσεων της παρ. 2 του άρθρου 26 του Ν. 4251/2014 (ΦΕΚ 80/Α΄/2014).

---

<sup>56</sup> Στέλιος Φιλ. Γραμμένος ,όπ. π.(υποσημ.12)

<sup>57</sup> Στέλιος Φιλ. Γραμμένος ,όπ. π.(υποσημ.12)

Από τα παραπάνω προκύπτει σαφής διαφοροποίηση στις δύο κατηγορίες αλλοδαπών αφού η πρόσβαση των Ευρωπαίων Πολιτών στις Δημόσιες Υπηρεσίες είναι στην ουσία ελεύθερη. Προβλέπεται άλλωστε και στη Συνθήκη του Μάαστριχτ η ελεύθερη κυκλοφορία πολιτών κρατών μελών της Ε.Ε. σε χώρες κράτη μέλη της. Αντίθετα οι πολίτες τρίτων χωρών θα πρέπει να αποδεικνύουν συνεχώς την νόμιμη παραμονή τους στη χώρα.

#### **1.4.Δημόσια Διοίκηση και Ιθαγένεια στην Ελλάδα**

##### **1.4.1. Δομή των Υπηρεσιών Ιθαγένειας**

Η πρώτη νομοθεσία περί κτήσης της ελληνικής ιθαγένειας εφαρμόστηκε με τον ΑΝ 1856 λίγο μετά την σύσταση του νεοελληνικού κράτους. Αργότερα δημοσιεύθηκε και ο πρώτος Ελληνικός Αστικός Κώδικας του 1940.<sup>58</sup>

Η απόκτηση της ελληνικής ιθαγένειας στην πλειοψηφία της γινόταν και γίνεται αυτοδίκαια με την απευθείας εγγραφή θηλέων στα Δημοτολόγια του ελληνικού κράτους και την εγγραφή αρρένων στα Μητρώα Αρρένων και Δημοτολόγια της χώρας. Υπάρχει όμως και ένας μεγάλος αριθμός περιπτώσεων, που η κτήση της ελληνικής ιθαγένειας απαιτεί πανηγυρική διατύπωση με αντίστοιχη έκδοση ατομικής διοικητικής πράξης. Ο αριθμός αυτός των περιπτώσεων μάλιστα διογκώθηκε μετά από τη θεμελίωση δικαιώματος κτήσης ελληνικής ιθαγένειας αλλοδαπών, οι οποίοι προήλθαν από τα μεγάλα μεταναστευτικά και προσφυγικά κύματα, που δέχθηκε η χώρα μας τον προηγούμενο αιώνα και εξακολουθεί να δέχεται έως σήμερα. Αυτές, λοιπόν, οι περιπτώσεις, οι οποίες ποικίλλουν και ως προς το νομοθετικό πλαίσιο εφαρμογής και ως προς την ημερομηνία κτήσης ελληνικής ιθαγένειας, οδήγησαν στην ανάγκη δημιουργίας υπηρεσιών του κράτους με κύριο αντικείμενο την εξέταση σχετικών αιτημάτων.

Η Υπηρεσία, η οποία ανέκαθεν είχε την αρμοδιότητα της ιθαγένειας είτε ολικώς είτε μερικώς, είναι το Υπουργείο Εσωτερικών. Ανάλογα με τις κοινωνικές και πολιτικές συνθήκες, που διένυε κάθε φορά η χώρα, και τον αντίστοιχο όγκο των αιτημάτων, που αυτές γεννούσαν, μέρος των αρμοδιοτήτων μεταβιβαζόταν από το Υπουργείο σε

---

<sup>58</sup> Πηνελόπη Χρ. Αγαλλοπούλου, *Βασικές Έννοιες Αστικού Δικαίου*, εκδ. Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα, 1997, σελ. 70

αποκεντρωμένες υπηρεσίες του Δημοσίου Τομέα, αρχικά στις Νομαρχίες έπειτα στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις αργότερα στις Κρατικές Περιφέρειες νυν Αποκεντρωμένες Διοικήσεις. Το έτος 2018 η πολιτική ηγεσία έκρινε απαραίτητη τη συγκέντρωση ολόκληρης της αρμοδιότητας σε έναν φορέα, στο Υπουργείο Εσωτερικών διατηρώντας όμως ταυτόχρονα κατά τόπου υπηρεσίες σε ολόκληρη τη χώρα έτσι ώστε να υπάρχει εύκολη πρόσβαση των πολιτών στις υπηρεσίες Ιθαγένειας. Μετά λοιπόν από την συσσώρευση όλου του αντικειμένου σε ένα φορέα κρίθηκε σκόπιμη η δημιουργία μιας **Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας**, η οποία αποτελείται κατ' αρχάς από τα παρακάτω δύο βασικά μέρη : **α) Την Γενική Διεύθυνση Ιθαγένειας και β) το Αυτοτελές Τμήμα Εποπτείας και Αξιολόγησης των οργανικών μονάδων της Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας**. Στη Γενική Γραμματεία Ιθαγένειας λειτουργεί επίσης και το Γραφείο Γενικού Γραμματέα.

Το οργανόγραμμα συνοπτικά της Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας έχει ως εξής:

- **Γενική Διεύθυνση Ιθαγένειας**

Συγκροτείται από την I) Κεντρική Διεύθυνση Ιθαγένειας και τις II) Περιφερειακές Διευθύνσεις Ιθαγένειας.

**I) Κεντρική Διεύθυνση Ιθαγένειας**

Λειτουργεί στην Κεντρική Υπηρεσία του Υπουργείου Εσωτερικών στην Αθήνα και αποτελείται από α) το Τμήμα Καθορισμού Ιθαγένειας ,β) το Τμήμα Πολιτογράφησης Ομογενών Αλλοδαπών γ) το Τμήμα Πολιτογράφησης Αλλογενών Αλλοδαπών και δ) το Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης και Αρχείου.

**II) Περιφερειακές Διευθύνσεις Ιθαγένειας**

Είναι οργανικές μονάδες κατανεμημένες στις Διοικητικές Περιφέρειες <sup>59</sup> της χώρας και αρμόδιες για την παραλαβή και εξέταση του μεγαλύτερου όγκου αιτημάτων .Όλες οι Περιφερειακές Διευθύνσεις Ιθαγένειας (εκτός από την Περιφερειακή Διεύθυνση Ιθαγένειας Αττικής) περιήλθαν στο Υπουργείο Εσωτερικών μετά από μεταφορά τους από τις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις της χώρας σύμφωνα με τις διατάξεις του ,άρθρου 248 του Ν.

---

<sup>59</sup> Άρθρο 3 του Ν.3852/2010 “Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης. ΦΕΚ 87/Α/2010 σελ. 1794,1795.



4555/2018<sup>60</sup>. Ξεκινώντας από την Αττική οι Περιφερειακές Διευθύνσεις της χώρας είναι οι εξής:

Περιφέρεια Αττικής

1. **Διεύθυνση Ιθαγένειας Αθηνών.**
2. **Διεύθυνση Ιθαγένειας Κεντρικού Τομέα και Δυτικής Αττικής.**
3. **Διεύθυνση Ιθαγένειας Βορείου Τομέα και Ανατολικής Αττικής.**
4. **Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων.**
5. **Διεύθυνση Ιθαγένειας Αττικής.**

Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας:

1. **Α' Περιφερειακή Διεύθυνση Ιθαγένειας Κεντρικής Μακεδονίας** με έδρα τη Θεσσαλονίκη.

Στην ανωτέρω Διεύθυνση υπάγονται επίσης : δ) το Τμήμα Ιθαγένειας Ημαθίας , ε) το Τμήμα Ιθαγένειας Κιλκίς, στ) το Τμήμα Ιθαγένειας Πέλλας , ζ) το Τμήμα Ιθαγένειας Περίας, η) το Τμήμα Ιθαγένειας Σερρών και θ) το Τμήμα Ιθαγένειας Χαλκιδικής.

2. **Β Περιφερειακή Διεύθυνση Ιθαγένειας Κεντρικής Μακεδονίας** με έδρα την Θεσσαλονίκη . Συγκροτείται από τμήματα μόνο στην έδρα.

Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας -Θράκης :

Η **Διεύθυνση Ιθαγένειας Ανατολικής Μακεδονίας -Θράκης** με έδρα την Κομοτηνή . Στην ανωτέρω Διεύθυνση υπάγονται επίσης: δ) το Τμήμα Ιθαγένειας Ξάνθης ε) το Τμήμα Ιθαγένειας Έβρου, στ) το Τμήμα Ιθαγένειας Καβάλας και ζ) το Τμήμα Ιθαγένειας Δράμας .

Περιφέρειες Ηπείρου- Δυτικής Μακεδονίας:

**Διεύθυνση Ιθαγένειας Ηπείρου -Δυτικής Μακεδονίας** με έδρα τα Ιωάννινα. Στην ανωτέρω Διεύθυνση υπάγονται επίσης : δ) Το Τμήμα Ιθαγένειας Θεσπρωτίας ε) το Τμήμα Ιθαγένειας Πρεβέζης , στ) το Τμήμα Ιθαγένειας Άρτας ,ζ) το Τμήμα Ιθαγένειας Καστοριάς ,

---

<sup>60</sup> 4555/2018 Μέρος Τρίτο : “ Μεταφορά Διευθύνσεων και Τμημάτων των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων σε συνιστώμενες Περιφερειακές Υπηρεσίες του Υπουργείου Εσωτερικών – Διατάξεις για την αποτελεσματικότερη , ταχύτερη και ενιαία άσκηση των αρμοδιοτήτων σχετικών με την απονομή ιθαγένειας και την πολιτογράφηση. ΦΕΚ 133/Α/2018 σελ. 9064,9065.

η) το Τμήμα Ιθαγένειας Φλώρινας , θ) το Τμήμα Ιθαγένειας Κοζάνης και ι) το Τμήμα Ιθαγένειας Γρεβενών .

Περιφέρειες Θεσσαλίας - Στερεάς Ελλάδας:

**Διεύθυνση Ιθαγένειας Θεσσαλίας -Στερεάς Ελλάδας** με έδρα τη Λάρισα . Στην ανωτέρω Διεύθυνση υπάγονται επίσης :δ) το Τμήμα Ιθαγένειας Τρικάλων ,ε) το Τμήμα Ιθαγένειας Καρδίτσας στ) το Τμήμα Ιθαγένειας Μαγνησίας, ζ) το Τμήμα Ιθαγένειας Ευρυτανίας, η) το Τμήμα Ιθαγένειας Φθιώτιδας , θ) το Τμήμα Ιθαγένειας Φωκίδας ι) το Τμήμα Ιθαγένειας Βοιωτίας και κ) το Τμήμα Ιθαγένειας Εύβοιας.

Περιφέρειες Πελοποννήσου -Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου:

**Διεύθυνση Ιθαγένειας Πελοποννήσου Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου** με έδρα την Πάτρα. Στην ανωτέρω Διεύθυνση υπάγονται επίσης : δ) το Τμήμα Ιθαγένειας Αργολίδας ,ε) το Τμήμα Ιθαγένειας Αρκαδίας στ) το Τμήμα Ιθαγένειας Κορινθίας , ζ) το Τμήμα Ιθαγένειας Λακωνίας , η) το Τμήμα Ιθαγένειας Μεσσηνίας , θ) το Τμήμα Ιθαγένειας Αιτωλοακαρνανίας ι) το Τμήμα Ιθαγένειας Ηλείας κ) το Τμήμα Ιθαγένειας Ζακύνθου, λ) το Τμήμα Ιθαγένειας Κέρκυρας, μ) το Τμήμα Ιθαγένειας Κεφαλονιάς και ν) το Τμήμα Ιθαγένειας Λευκάδας.

Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου:

**Διεύθυνση Ιθαγένειας Βορείου Αιγαίου** με έδρα τη Μυτιλήνη. Στην ανωτέρω Διεύθυνση υπάγονται επίσης : δ) το Τμήμα Ιθαγένειας Σάμου και ε) το Τμήμα Ιθαγένειας Χίου.

Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου:

**Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Αιγαίου** με έδρα τη Ρόδο. Στην ανωτέρω Διεύθυνση υπάγεται επίσης : δ) το Τμήμα Ιθαγένειας Κυκλάδων με έδρα τη Σύρο.

Περιφέρεια Κρήτης:

**Διεύθυνση Ιθαγένειας Κρήτης** με έδρα το Ηράκλειο .Στην ανωτέρω Διεύθυνση υπάγονται επίσης : δ) το Τμήμα Ιθαγένειας Χανίων, ε) το Τμήμα Ιθαγένειας Ρεθύμνου και στ) το Τμήμα Ιθαγένειας Λασιθίου.

- **Αυτοτελές Τμήμα Εποπτείας και Αξιολόγησης των οργανικών μονάδων της Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας.**

Πρόκειται για το δεύτερο μέρος της Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας. Συστάθηκε με τις διατάξεις του άρθρου 38 του Ν.4674/2020 και αποτελεί τμήμα το οποίο υπάγεται στον Γενικό Γραμματέα Ιθαγένειας.<sup>61</sup>

- **Γραφείο Γενικού Γραμματέα Ιθαγένειας.**

Στη Γενική Γραμματεία Ιθαγένειας λειτουργεί ιδιαίτερο γραφείο το οποίο αποτελεί Δημόσια Υπηρεσία και υπάγεται απευθείας στο Γενικό Γραμματέα Ιθαγένειας τον οποίο επικουρεί.<sup>62</sup>

#### **1.4.2. Το κοινό των Περιφερειακών Διευθύνσεων Ιθαγένειας.**

Ο μεγαλύτερος αριθμός πολιτών που απευθύνεται στις Περιφερειακές Διευθύνσεις Ιθαγένειας αφορά σε αλλοδαπούς πολίτες .Αίτημά τους είναι απόκτηση της ελληνικής ιθαγένειας η οποία θα τους προσδώσει τα ίδια δικαιώματα και υποχρεώσεις που έχουν όλοι οι έλληνες πολίτες. Εκτός από τους αλλοδαπούς στις Περιφερειακές Διευθύνσεις απευθύνονται και Έλληνες , συνήθως συγγενικά πρόσωπα αλλοδαπών ή έλληνες δικηγόροι οι οποίοι εκτελούν εργασίες για λογαριασμό των αλλοδαπών βάσει πληρεξουσίου. Συνεπώς τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Περιφερειακών Διευθύνσεων Ιθαγένειας χρησιμοποιούν Έλληνες και αλλοδαποί πολίτες με πλειοψηφία των αλλοδαπών.

Οι υπηρεσίες των περιφερειακών Διευθύνσεων Ιθαγένειας εξυπηρετούν κοινό το οποίο παρουσιάζει μεγάλη ποικιλομορφία σε κουλτούρα , ιδιοσυγκρασία και αντίληψη και μπορεί να προέρχεται από αναπτυσσόμενες ,ανεπτυγμένες ή υπανάπτυκτες οικονομικά χώρες , ευρωπαϊκές ή τρίτες .Την ικανοποίηση αυτών των πολιτών από τις υπηρεσίες της Περιφερειακής Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων θα εξετάσουμε στην παρούσα εργασία.

Ο μεγαλύτερος όγκος αιτημάτων κτήσης ελληνικής ιθαγένειας παρουσιάζεται αρχικά στον νομό Αττικής και ακολουθεί ο νομός Θεσσαλονίκης. Συνεπώς η συναναστροφή

---

<sup>61</sup> Ν.4674/2020 άρθρο 38 παρ. 1 εδ.β “Αναδιάρθρωση Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας.”- ΦΕΚ 53/Α/2020 σελ. 936.

<sup>62</sup> Ν.4622/2019 άρθρο 45 “ Οργάνωση και λειτουργία Ιδιαίτερων Γραφείων” -ΦΕΚ 133/Α/2019 σελ. 3244.

πολιτών στις υπηρεσίες αυτών των νομών είναι συγκριτικά πολύ μεγαλύτερη σε σχέση με τους νομούς της υπόλοιπης Ελλάδας. Αυτό αποτυπώνεται και στην ανάγκη δημιουργίας περισσότερων υπηρεσιών ιδιαίτερα στον νομό Αττικής όπου οι Περιφερειακές Διευθύνσεις Ιθαγένειας είναι πέντε.

#### **1.4.3 Η Περιφερειακή Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων**

Η Περιφερειακή Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων με την υπάρχουσα μορφή της συστάθηκε με το άρθρο 248 του Ν. 4555/2018 (Τεύχος Α' 133/19.07.2018) και στην ουσία αποτελεί μεταφορά της υπηρεσίας από την Αποκεντρωμένη Διοίκηση Αττικής στο Υπουργείο Εσωτερικών με μετονομασία της από *Διεύθυνση Αστικής Κατάστασης Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Αττικής* σε *Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων του Υπουργείου Εσωτερικών*. Στην χωρική της αρμοδιότητα ανήκουν οι κάτοικοι που έχουν μόνιμη διαμονή στους Δήμους Κορυδαλλού, Πειραιώς, Νίκαιας -Αγίου Ιωάννη Ρέντη, Κερατσινίου- Δραπετσώνας, Περάματος, Παλαιού Φαλήρου, Καλλιθέας, Νέας Σμύρνης, Γλυφάδας και Αγίου Δημητρίου. Επίσης εξυπηρετεί τους κατοίκους των νησιών Σαλαμίνα, Σπέτσες, Ύδρα, Πόρος, Αίγινα και Κύθηρα καθώς και πολλούς ομογενείς κατοίκους εξωτερικού που επιθυμούν εγγραφή σε δημοτολόγια των ανωτέρω δήμων.

Αποτελείται από τα τμήματα α) Ιθαγένειας, β) Πολιτογράφησης και γ) Γραμματείας. Απασχολούνται συνολικά είκοσι άτομα συμπεριλαμβανομένων των προϊσταμένων.

Στο Τμήμα Ιθαγένειας εξετάζονται στην πλειοψηφία τους αιτήματα κτήσης ελληνικής ιθαγένειας αλλοδαπών οι οποίοι έχουν ελληνική καταγωγή και διεκδικούν την ελληνική ιθαγένεια σύμφωνα με το δίκαιο του αίματος (*jus sanguinis*). Πρόκειται δηλαδή για ανθρώπους των οποίων οι γονείς ήταν Έλληνες αλλά λόγω μετανάστευσης στην αλλοδαπή δεν επικαιροποίησαν τους δεσμούς τόσο των ίδιων όσο και των παιδιών τους με τη χώρα.

Στο Τμήμα Πολιτογράφησης εξετάζονται στην πλειοψηφία τους αιτήματα αλλοδαπών που δεν έχουν ελληνική καταγωγή αλλά λόγω του μεγάλου χρονικού διαστήματος νόμιμης παραμονής τους στη χώρα ως μετανάστες, θεμελιώνουν δικαίωμα κτήσης ελληνικής ιθαγένειας βάσει διατάξεων νόμου .

Το Τμήμα Γραμματείας είναι αρμόδιο για την πρωτοκόλληση των εισερχόμενων και την διεκπεραίωση των εξερχόμενων εγγράφων. Αποτελεί την είσοδο και έξοδο της διαδρομής όλων των διοικητικών διαδικασιών της υπηρεσίας.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

### **2.1 Σκοπός**

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να υπάρξει μια μέτρηση της ικανοποίησης των αλλοδαπών και ελλήνων πολιτών από τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων του Υπουργείου Εσωτερικών μέσω ενός ερωτηματολογίου . Θα πρέπει να επισημανθεί ότι με την παρούσα έρευνα δεν επιδιώκεται να μετρηθεί η ικανοποίηση των πολιτών σχετικά με την νομοθεσία που διέπει την απόκτηση της ελληνικής ιθαγένειας. Κάτι τέτοιο θα απαιτούσε διαφορετικό περιεχόμενο ερωτήσεων και θα αποτελούσε έρευνα για μια εθνική πολιτική. Σκοπός της έρευνας είναι να αξιολογηθεί από τους συναλλασσόμενους πολίτες η παροχή των υπηρεσιών της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων βάσει του υφιστάμενου νομοθετικού πλαισίου απόδοσης της ελληνικής ιθαγένειας ασχέτως αν ο διοικούμενος συμφωνεί ή διαφωνεί με αυτό. Από την ερευνά θα αναλυθούν οι τάσεις των συναλλασσόμενων πολιτών μέσα από την περιγραφική στατιστική και θα ελεγχθεί η στατιστική σημαντικότητα ορισμένων μεταβλητών. Σκοπός είναι η καταγραφή της άποψης των πολιτών για τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων , με στόχο την εξεύρεση τρόπων βελτίωσης και εξέλιξης της απόδοσης της υπηρεσίας και η εξαγωγή χρήσιμων ειδικών συμπερασμάτων τα οποία πιθανόν να μπορούν να γενικευτούν.

### **2.2. Σημαντικότητα της έρευνας**

Όπως σε όλες τις Δημόσιες Υπηρεσίες έτσι και στη Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων του Υπουργείου Εσωτερικών σκοπός είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προϋποθέτει εντοπισμό των προβλημάτων και εξεύρεση τρόπων αντιμετώπισης. Η ανατροφοδότηση πληροφοριών μέσα από τις απόψεις και τις αντιλήψεις των πολιτών είναι ένας τρόπος προσέγγισης του βέλτιστου αποτελέσματος στην παροχή υπηρεσιών.

Η έρευνα θα ωφελήσει αρχικά την λειτουργία της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων και σε επόμενο στάδιο τη λειτουργία των υπόλοιπων τριών Περιφερειακών Διευθύνσεων Ιθαγένειας Αττικής οι οποίες έχουν την ίδια καθ' ύλην αλλά διαφορετική χωρική αρμοδιότητα με παρόμοιο όμως αριθμό καθημερινά συναλλασσόμενων . Επίσης θα μπορούσε να βοηθήσει και την παροχή υπηρεσιών στις

υπόλοιπες Περιφερειακές Διευθύνσεις Ιθαγένειας και Τμήματα Ιθαγένειας ανά νομό όπως αυτά περιγράφονται στην παράγραφο 4.1.

### 2.3 Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο το οποίο χρησιμοποιήθηκε είναι μερικώς τροποποιημένο του ερωτηματολογίου της διπλωματικής εργασίας «*Η ικανοποίηση πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο Δημόσιο. Η μελέτη περίπτωσης των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας*» του Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.<sup>63</sup> Το μοντέλο το οποίο χρησιμοποιήθηκε στην ανωτέρω διπλωματική ήταν το SERVQUAL οπότε και ζητήθηκε από τους πολίτες να συμπληρώσουν διπλό ερωτηματολόγιο. Το πρώτο μέρος αφορούσε στις προσδοκίες των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες γενικότερα, ενώ το Β μέρος αφορούσε στην αξιολόγηση των υπηρεσιών της Διεύθυνσης Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας. Επειδή στην παρούσα έρευνα θεωρήσαμε ότι η συμπλήρωση διπλού ερωτηματολογίου θα αποθάρρυνε τους αλλοδαπούς από τη συμπλήρωσή του και το αποτέλεσμα του δείγματος δεν θα ήταν το επιθυμητό, ακολουθήσαμε το μοντέλο SERVPERF, αφαιρέσαμε τελείως το Α μέρος των προσδοκιών και διατηρήσαμε το Β μέρος της αξιολόγησης της υπηρεσίας. Στα δημογραφικά στοιχεία προστέθηκε η ιθαγένεια ενώ στο μέρος ποια είναι η σχέση πολίτη με την υπηρεσία παρέμειναν οι ερωτήσεις που έχουν σχέση με τα χρόνια διαμονής στην Ελλάδα και τη συχνότητα επίσκεψης στην υπηρεσία.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 26 ερωτήσεις. Οι πρώτες 6 ερωτήσεις αφορούν δημογραφικά χαρακτηριστικά ενώ οι υπόλοιπες σχετίζονται με την ικανοποίησή των διοικουμένων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Παρόλο που το μοντέλο SERVPERF αμφισβήτησε τη θεωρία των πέντε παραγόντων και εξέτασε τα ερωτήματα μεμονωμένα εμείς διατηρήσαμε για λόγους ευκολότερης παρουσίασης των αποτελεσμάτων τις πέντε κατηγορίες κριτηρίων τα οποία λαμβάνουν υπόψη οι πολίτες κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης. Οπότε οι ερωτήσεις ομαδοποιούνται ως εξής:

- Στην κατηγορία **ενσυναίσθηση** ανήκουν οι ερωτήσεις 8,12,15,18 και 21.

---

<sup>63</sup> ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΤΛΟ: Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ. Η ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΝΟΜΩΝ ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ.

- Στην κατηγορία **αξιοπιστία** ανήκουν οι ερωτήσεις 9,10, και 20.
- Στην κατηγορία **ασφάλεια** ανήκουν οι ερωτήσεις 14,23,24 και 25 .
- Στην κατηγορία **υπευθυνότητα** ανήκουν οι ερωτήσεις 16,19, και 22 .
- Τέλος στην κατηγορία **απτότητα** ανήκουν οι ερωτήσεις 11,13 και 17.

Στην τελευταία ερώτηση ο πολίτης καλείται να συμπληρώσει ένα γενικό βαθμό με τον οποίο αξιολογεί συνολικά την ικανοποίηση του για τη Διεύθυνση μέσω μιας δεκάβαθμης κλίμακας με άριστα το 10. Στο τέλος υπάρχει η ενημέρωση για ελεύθερη τοποθέτηση του πολίτη μέσω σχολίων εάν το επιθυμεί.

## 2.4 Συλλογή Δεδομένων

Στόχος της στατιστικής ανάλυσης είναι να μάθουμε όσο το δυνατόν περισσότερα γύρω από ένα πληθυσμό .Η πιο αποτελεσματική μέθοδος επιλογής δείγματος ώστε να ελέγχεται το δειγματικό λάθος είναι Τυχαία Δειγματοληψία (Random Sampling) .Ένα απλό τυχαίο δείγμα είναι ένα δείγμα το οποίο επιλέγεται με τέτοιο τρόπο ώστε κάθε μονάδα του Πληθυσμού έχει την ίδια πιθανότητα να επιλεγεί στο δείγμα , ανεξάρτητα από το ποιες μονάδες του Πληθυσμού έχουν ήδη επιλεγεί.<sup>64</sup>

Τα δεδομένα τα οποία συγκεντρώθηκαν στην παρούσα έρευνα αποτελούν δείγμα από τυχαία δειγματοληψία. Συγκεντρώθηκαν 110 ερωτηματολόγια τα οποία συμπληρώθηκαν από τον Μάρτιο του 2022 έως τον Ιούλιο του 2022 από πολίτες οι οποίοι προσέρχονταν αυθόρμητα καθημερινά στη γραμματεία της Διεύθυνσης. Τα αρχικώς συμπληρωμένα ερωτηματολόγια ήταν 128 αλλά λόγω ελλείψεων στις απαντήσεις 18 από αυτά δεν χρησιμοποιήθηκαν. Οι ημέρες συμπλήρωσης ήταν από Δευτέρα έως Παρασκευή. Στην έρευνα συμμετείχαν αλλοδαποί και έλληνες πολίτες διαφόρων ηλικιών.

## 2.5 Ανάλυση μεθοδολογίας

Για την ανάλυση και επεξεργασία των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS.

Στο πρώτο μέρος της ανάλυσης επιδιώκεται να περιγραφεί το προφίλ των συναλλασσόμενων σε σχέση με το φύλο, την ηλικία , το επίπεδο εκπαίδευσης , την οικογενειακή κατάσταση ,την ιθαγένεια, τα χρόνια διανομής στην Ελλάδα και την

<sup>64</sup> Βασίλειος Μπένος, *Στατιστική Τόμος Α΄, Περιγραφική Στατιστική*, Εκδόσεις Α. Σταμούλης, Αθήνα 1997.

συχνότητα επίσκεψης στην υπηρεσία μέσα από πίνακες σχετικών συχνοτήτων και διαγράμματα . Επίσης θα δημιουργηθούν πίνακες σχετικών συχνοτήτων και διαγράμματα για όλες τις ερωτήσεις οι οποίες αφορούν στην ικανοποίηση από τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων προκειμένου να εξαχθούν συμπεράσματα σχετικά με το ύψος της ικανοποίησης σε κάθε ερώτηση .Τέλος θα υπολογιστεί η μέση τιμή και η τυπική απόκλιση για την ποσοτική μεταβλητή του βαθμού ικανοποίησης και θα δημιουργηθεί ιστόγραμμα.

Στο δεύτερο μέρος της ανάλυσης θα ελεγχθεί αν υπάρχει στατιστική σημαντικότητα μεταξύ ορισμένων μεταβλητών. Συγκεκριμένα θα ελεγχθούν τρεις κατηγορίες υποθέσεων.

- Η **πρώτη** κατηγορία αφορά σε έλεγχο υποθέσεων ανάμεσα στην **ιθαγένεια** και στα ερωτήματα 8,9,10,14,17,21,22,23.
- Η **δεύτερη** κατηγορία αφορά σε έλεγχο υποθέσεων ανάμεσα στις **σπουδές** και στα ερωτήματα 8,9,10,14,17,21,22,23.
- Η **τρίτη** κατηγορία αφορά σε έλεγχο υποθέσεων ανάμεσα στη **βαθμολογία** και σε όλες τις μεταβλητές που αφορούν στα δημογραφικά στοιχεία.

Οι ερωτήσεις που επιλέχθηκαν στις δύο πρώτες κατηγορίες αντιπροσωπεύουν και τις πέντε κατηγορίες, ενσυναίσθηση , αξιοπιστία ,ασφάλεια , υπευθυνότητα και απτότητα.

- ✓ Για τον έλεγχο των υποθέσεων της πρώτης και της δεύτερης κατηγορίας θα χρησιμοποιηθεί ο έλεγχος σημαντικότητας, **chi -square tests** αφού πρόκειται για έλεγχο ποιοτικών μεταβλητών.
- ✓ Για τον έλεγχο των υποθέσεων της τρίτης κατηγορίας θα χρησιμοποιηθεί ο έλεγχος σημαντικότητας **one way anova** για τις μεταβλητές ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, μορφωτικό επίπεδο , ιθαγένεια και χρόνια διαμονής στην Ελλάδα, αφού πρόκειται για έλεγχο ποσοτικής με ποιοτικές άνω των δύο κατηγοριών μεταβλητές. Επίσης θα χρησιμοποιηθεί ο έλεγχος σημαντικότητας **Independent Samples T Test** για την μεταβλητή φύλο αφού πρόκειται για έλεγχο ποσοτικής με ποιοτική δύο κατηγοριών μεταβλητή.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

### 3.1 Περιγραφική Στατιστική

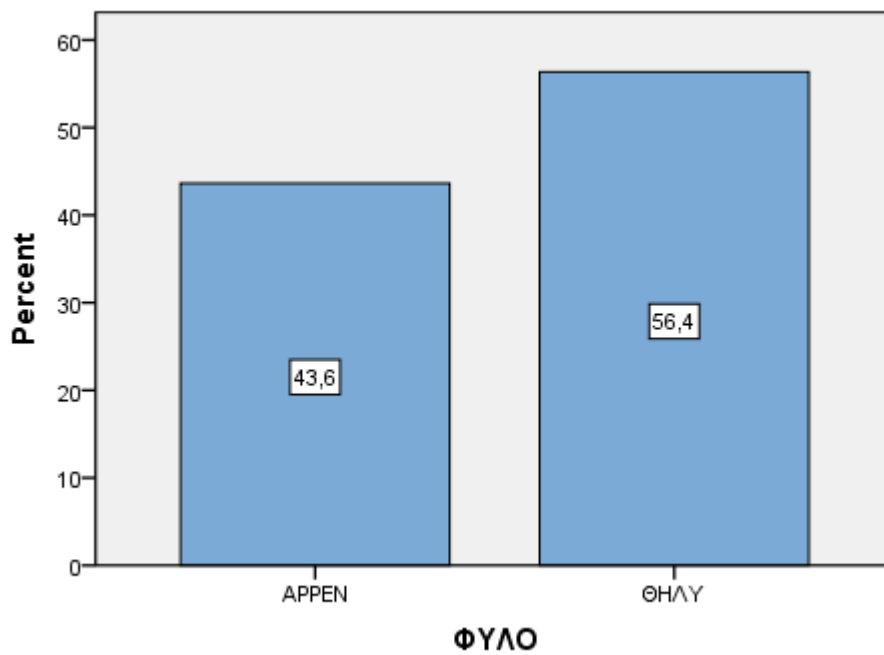
#### 3.1.1. Περιγραφή αποτελεσμάτων Δημογραφικών Μεταβλητών

Από την ανάλυση των δημογραφικών χαρακτηριστικών προκύπτουν τα κάτωθι συμπεράσματα. Από το δείγμα 110 ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα το 56,4% είναι γυναίκες ενώ το 43,6% άνδρες. Οι περισσότεροι ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 41 έως 55 με ποσοστό 63,6% ενώ ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα 25 έως 40 με ποσοστό 18,2 %. Ως προς την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων οι περισσότεροι είναι έγγαμοι με ποσοστό 67,3%. Αναφορικά με την εκπαίδευση το 50% των συμμετεχόντων ανήκει στην δευτεροβάθμια εκπαίδευση , το 28,2% στην ανώτατη , το 15,5% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών και το 3,6% είναι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης. Το 45,5% των συμμετεχόντων είναι αλλοδαποί τρίτων χωρών , το 25,5% είναι έλληνες πολίτες ενώ το 29,1% είναι αλλοδαποί πολίτες κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Από τους αλλοδαπούς πολίτες οι οποίοι συμμετείχαν στην έρευνα το 65,9% διαμένει στην Ελλάδα πάνω από 20 έτη. Τέλος το 29,1% έχει πάνω από ένα έτος να επισκεφτεί την υπηρεσία.

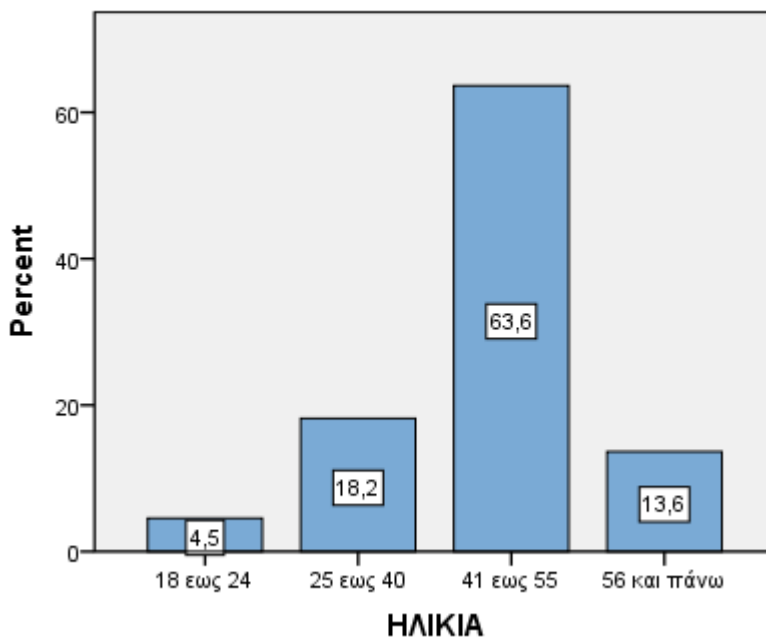
**Πίνακας 1. Δημογραφικά Χαρακτηριστικά δείγματος**

		N	N%
<b>ΦΥΛΟ</b>	Ανδρας	48	43,6%
	Γυναίκα	62	56,4%
	<b>Σύνολο: 110</b>		
<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>	18- 24	5	4,5%
	25-40	20	18,2%
	41 έως 55	70	63,6%
	56 και πάνω	15	13,6%
	<b>Σύνολο: 110</b>		
<b>ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ</b>	Ελεύθερος	17	15,5%
	Έγγαμος	74	67,3%
	Συμβιών	5	4,5%
	Διαζευγμένος	14	12,7%
	<b>Σύνολο: 110</b>		
<b>ΣΠΟΥΔΕΣ</b>	Πρωτοβάθμια	4	3,6%
	Δευτεροβάθμια	55	50%
	Ανώτατη	31	28,2%
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού	17	15,5%
	Άλλο	3	2,7%
	<b>Σύνολο: 110</b>		

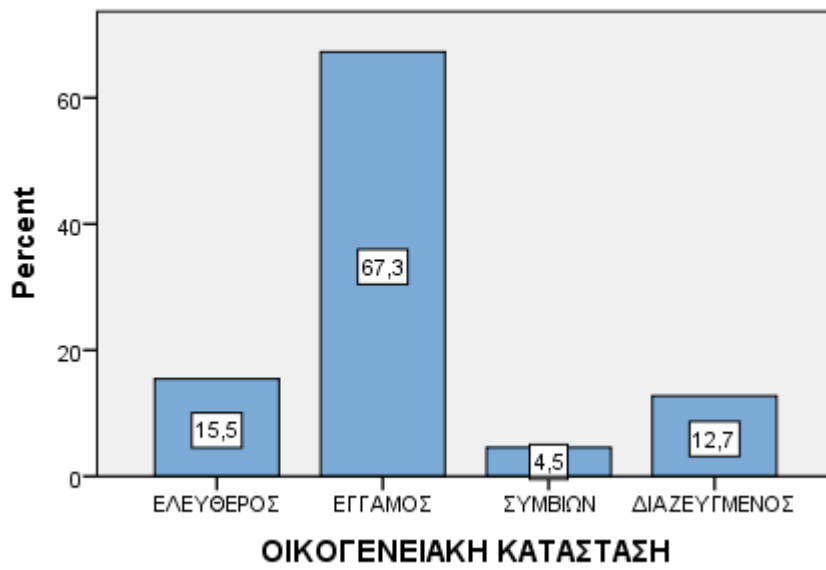
<b>ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ</b>	Ελληνική	28	25,5%
	Ευρωπαϊκή	32	29,1%
	Τρίτες Χώρες	50	45,5%
	<b>Σύνολο:110</b>		
<b>ΧΡΟΝΙΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ</b>	0 έως 5	2	2,4%
	6 έως 10	3	3,7%
	11 έως 15	11	13,4%
	16 έως 20	12	14,6%
	20 και πάνω	54	65,9%
	<b>Σύνολο: 82</b>		
<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ</b>	Τον τελευταίο μήνα	28	25,5%
	Το τελευταίο εξάμηνο	29	26,4%
	Το τελευταίο έτος	21	19,1%
	Πάνω από έτος	32	29,1%
	<b>Σύνολο: 110</b>		



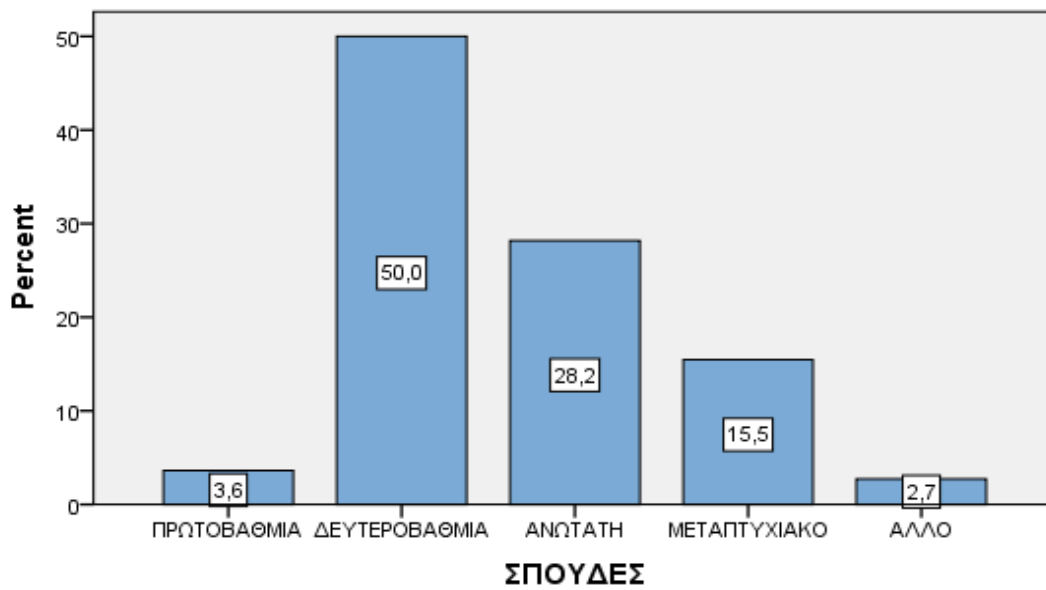
**Διάγραμμα 1.** Σχετική συχνότητα *Φύλου*.



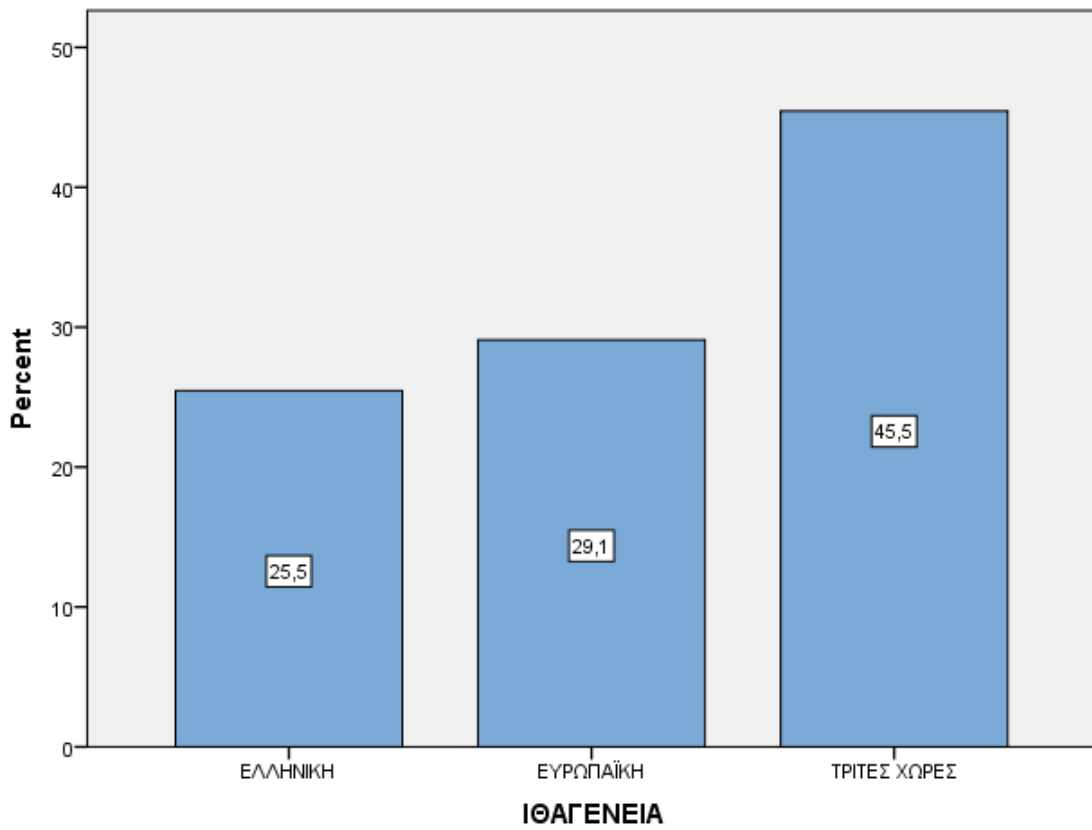
**Διάγραμμα 2.** Σχετική συχνότητα *Ηλικίας*.



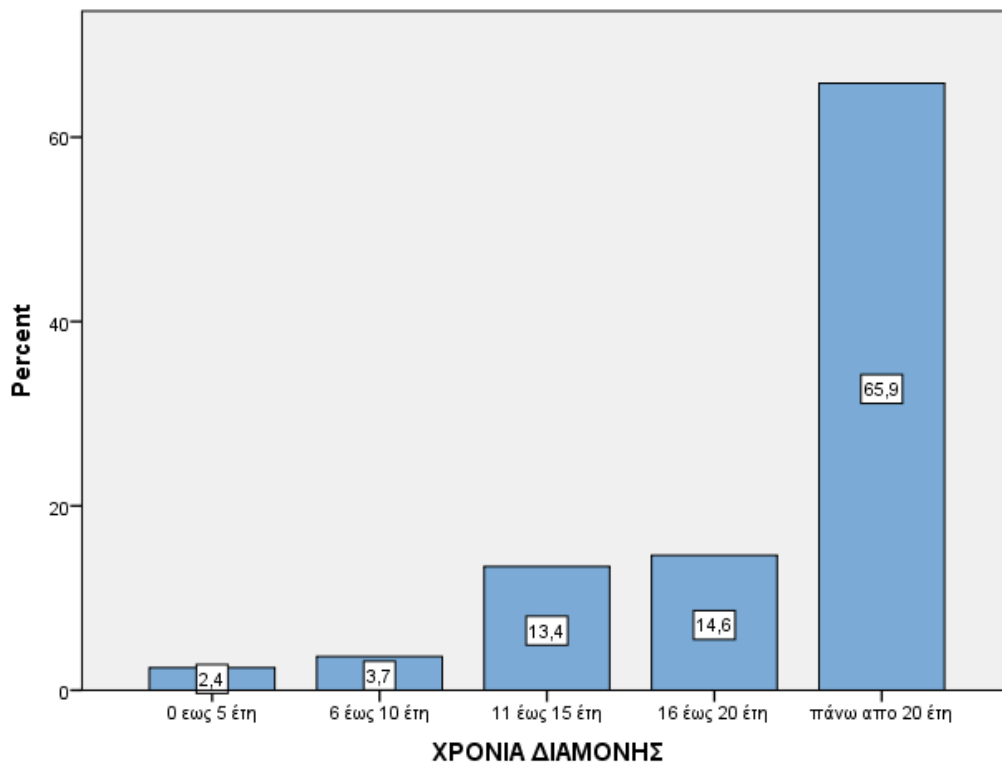
Διάγραμμα 3 . Σχετική συχνότητα Οικογενειακής Κατάστασης.



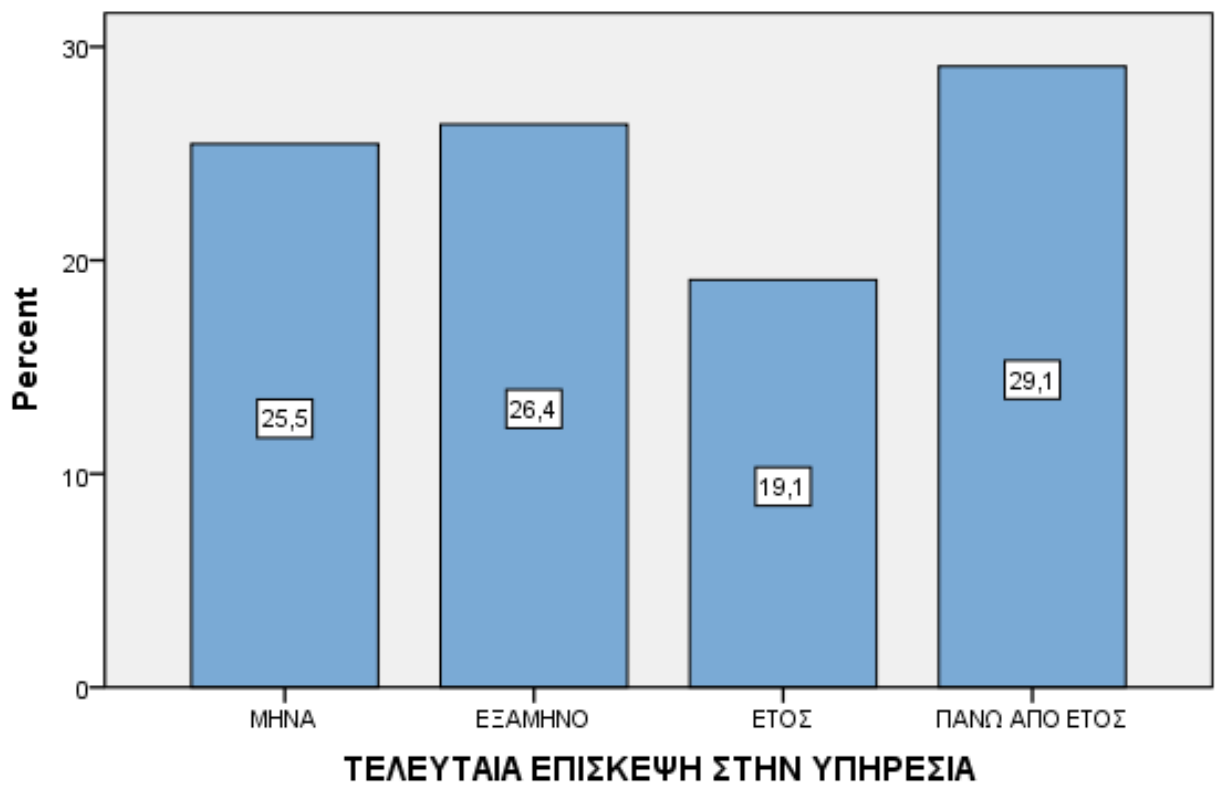
Διάγραμμα 4 . Σχετική συχνότητα Σπουδών



Διάγραμμα 5. Σχετική συχνότητα Ιθαγένειας.



Διάγραμμα 6. Σχετική συχνότητα Χρόνια Διαμονής στην Ελλάδα.



**Διάγραμμα 7.** Σχετική συχνότητα Τελευταία Επίσκεψη στην Υπηρεσία.

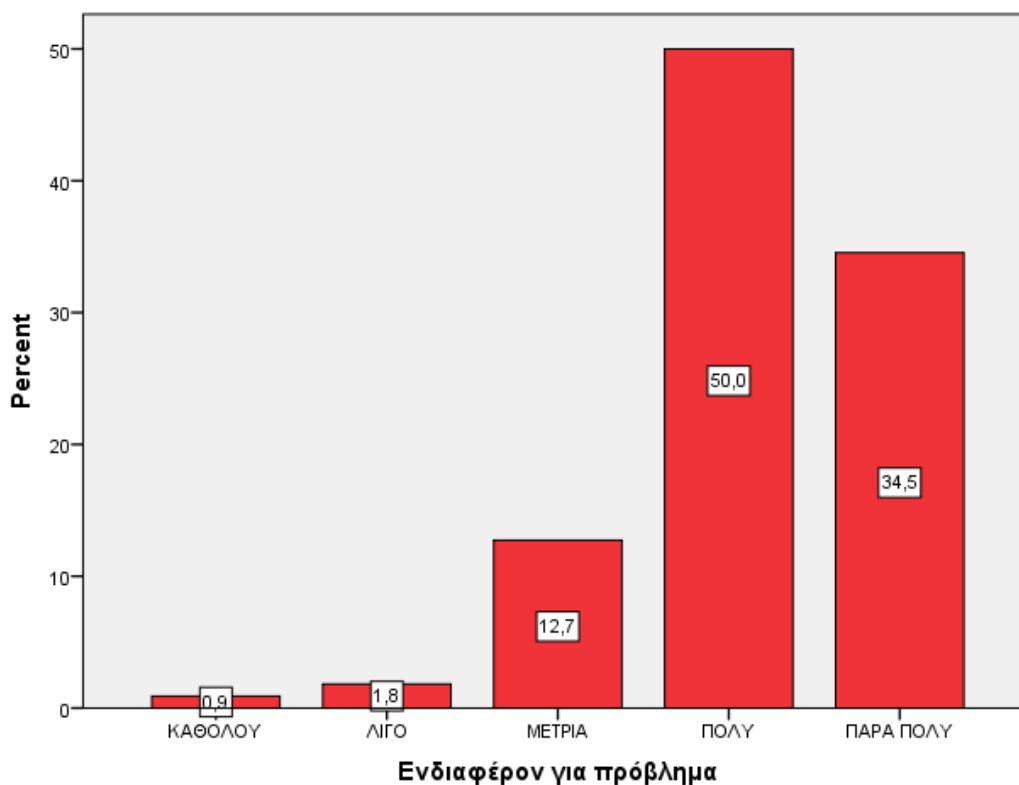
### 3.1.2. Περιγραφή αποτελεσμάτων λοιπών μη δημογραφικών μεταβλητών.

Παρακάτω παρατίθενται πίνακες συχνοτήτων και διαγράμματα για τις υπόλοιπες μεταβλητές.

- Στο ερώτημα «Όταν έχετε ένα πρόβλημα , η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη. » το 84,5 % δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ, το 12,7% μέτρια και το 2,7 λίγο έως καθόλου.

Πίνακας 2. ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,9	,9	,9
ΛΙΓΟ	2	1,8	1,8	2,7
ΜΕΤΡΙΑ	14	12,7	12,7	15,5
ΠΟΛΥ	55	50,0	50,0	65,5
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	38	34,5	34,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

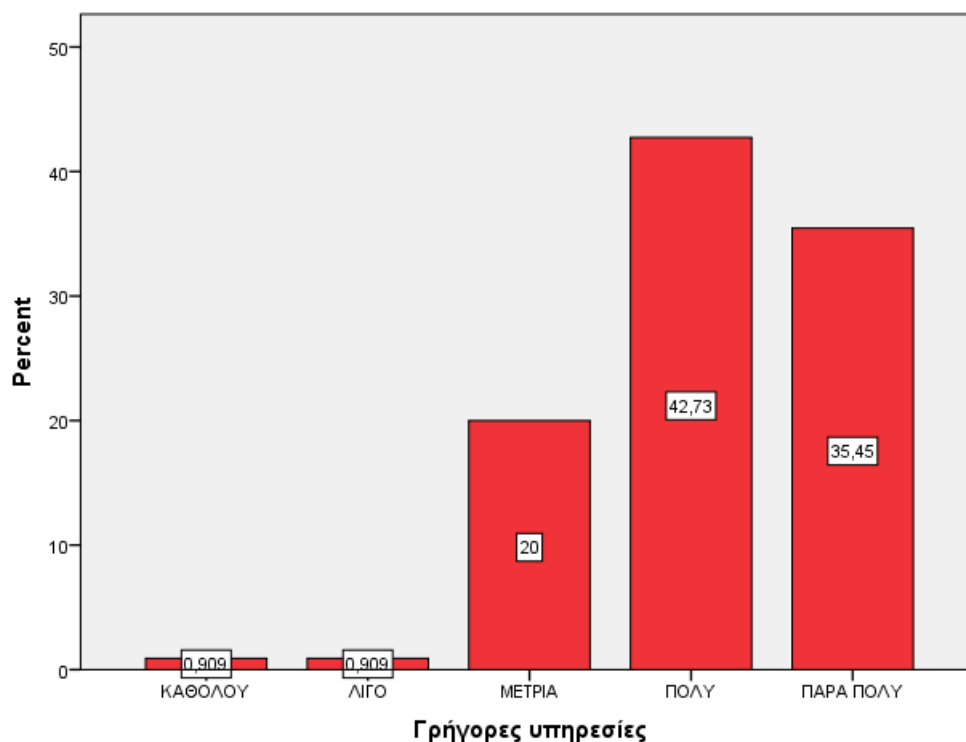


Διάγραμμα 8. Σχετική συχνότητα Ενδιαφέρον για πρόβλημα

- Στο ερώτημα «Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων σας προσφέρουν γρήγορες υπηρεσίες. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη.» το 78,2% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ , το 20% μέτρια και το 1,8% λίγο έως καθόλου.

**Πίνακας 3.ΓΡΗΓΟΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,9	,9	,9
ΛΙΓΟ	1	,9	,9	1,8
ΜΕΤΡΙΑ	22	20,0	20,0	21,8
ΠΟΛΥ	47	42,7	42,7	64,5
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	39	35,5	35,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	



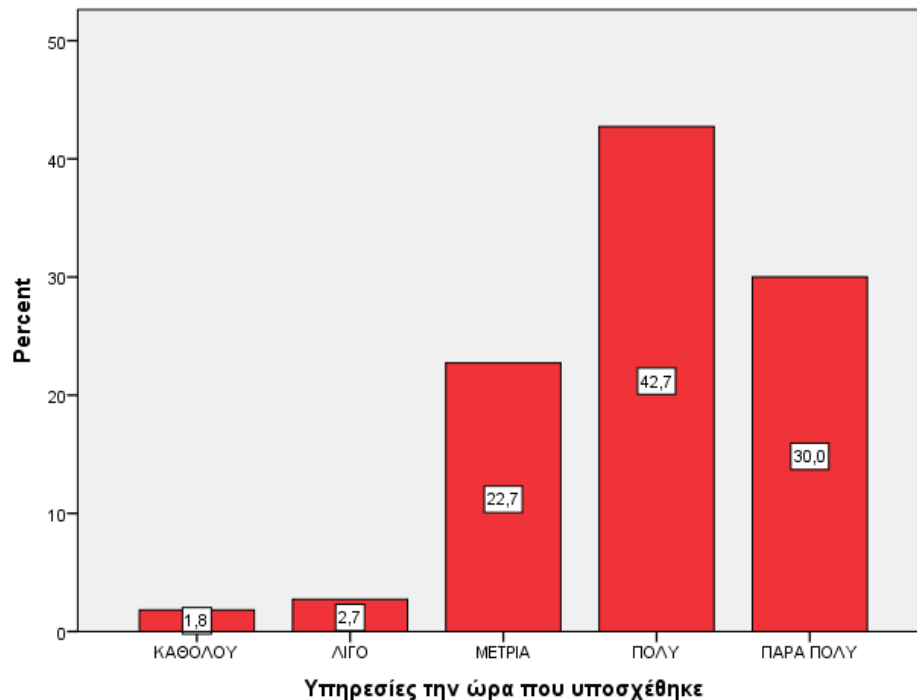
**Διάγραμμα 9.** Σχετική συχνότητα *Γρήγορες Υπηρεσίες*



- Στο ερώτημα «**Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων παρέχει τις υπηρεσίες της στην ώρα που υποσχέθηκε πως θα το κάνει. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη.** » το 72,7% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ , το 22,7% μέτρια και το 4,5% λίγο έως καθόλου.

**Πίνακας 4. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΝ ΩΡΑ ΠΟΥ ΥΠΟΣΧΕΘΗΚΕ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	2	1,8	1,8	1,8
ΛΙΓΟ	3	2,7	2,7	4,5
ΜΕΤΡΙΑ	25	22,7	22,7	27,3
ΠΟΛΥ	47	42,7	42,7	70,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	33	30,0	30,0	100,0
Total	110	100,0	100,0	

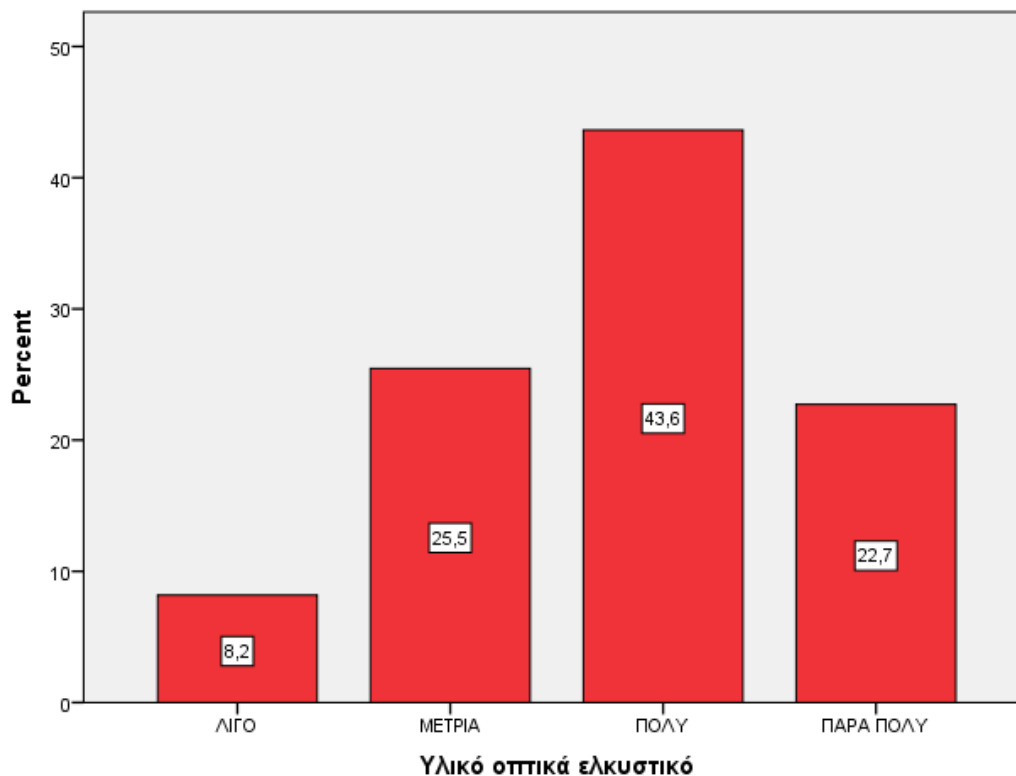


**Διάγραμμα 10.** Σχετική συχνότητα Υπηρεσίες την ώρα που υποσχέθηκε

- Στο ερώτημα «Το υλικό που έχει σχέση με την υπηρεσία (ενημερωτικά έγγραφα) είναι οπτικά ελκυστικό στη Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη.» το 66,3% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ , το 25,5% μέτρια και το 8,2% λίγο .

**Πίνακας 5.ΥΛΙΚΟ ΟΠΤΙΚΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΛΙΓΟ	9	8,2	8,2	8,2
ΜΕΤΡΙΑ	28	25,5	25,5	33,6
Valid ΠΟΛΥ	48	43,6	43,6	77,3
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	25	22,7	22,7	100,0
Total	110	100,0	100,0	

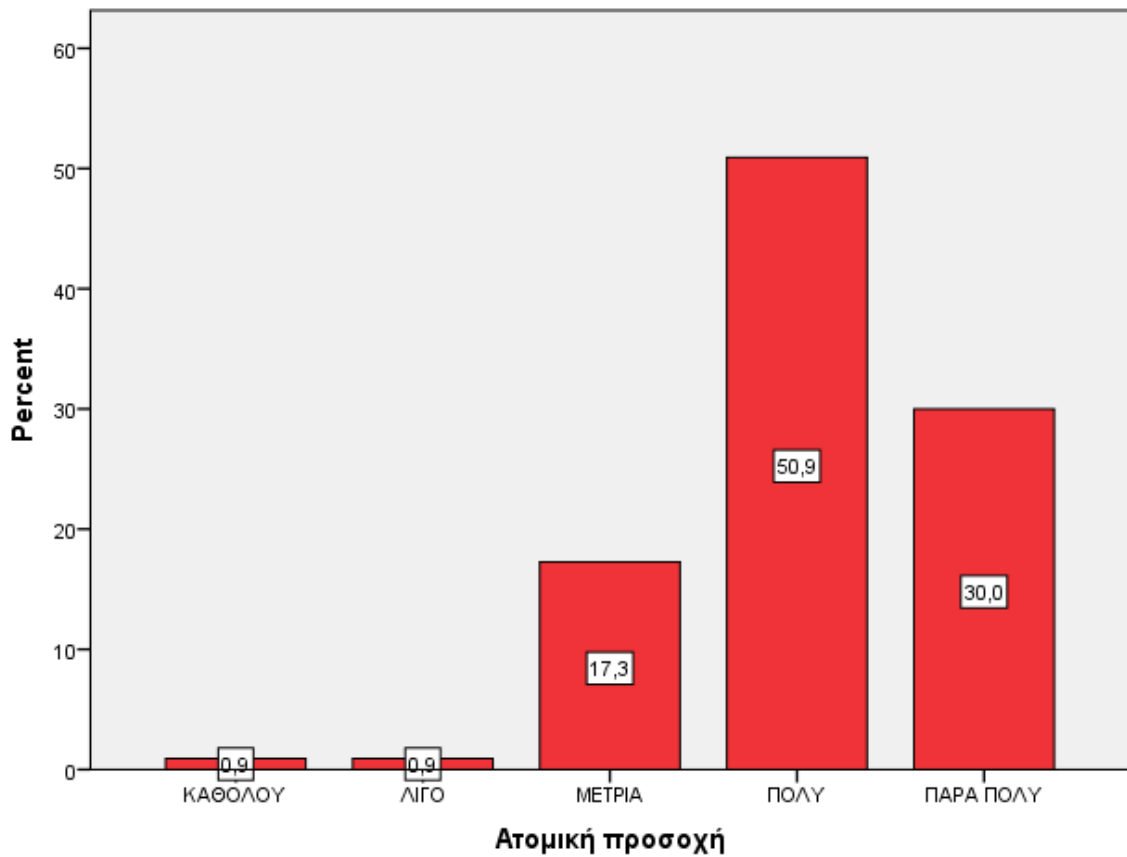


**Διάγραμμα 11.** Σχετική συχνότητα Υλικό οπτικά ελκυστικό

- Στο ερώτημα «**Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων σας παρέχει ατομική προσοχή. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη.**» το 80,9% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ, το 17,3% μέτρια και το 1,8% λίγο έως καθόλου.

**Πίνακας 6. ΑΤΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΟΧΗ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,9	,9	,9
ΛΙΓΟ	1	,9	,9	1,8
ΜΕΤΡΙΑ	19	17,3	17,3	19,1
ΠΟΛΥ	56	50,9	50,9	70,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	33	30,0	30,0	100,0
Total	110	100,0	100,0	

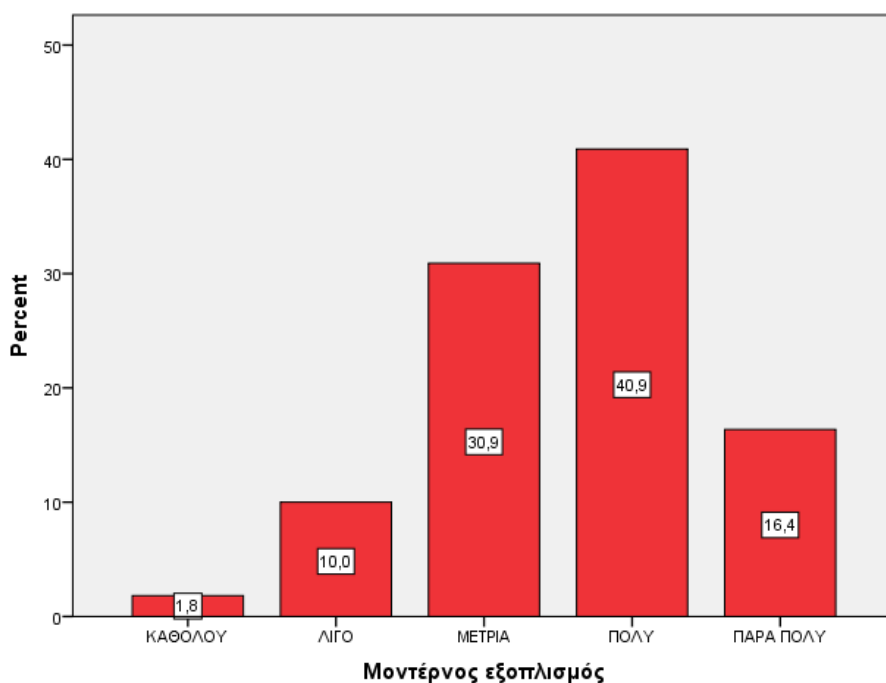


**Διάγραμμα 12.** Σχετική συχνότητα Ατομική προσοχή

- Στο ερώτημα «**Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς κατέχει εξοπλισμό που φαίνεται μοντέρνος. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη.**» το 57,3% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ , το 30,9% μέτρια και το 11,8% λίγο έως καθόλου.

**Πίνακας 7. ΜΟΝΤΕΡΝΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	2	1,8	1,8	1,8
ΛΙΓΟ	11	10,0	10,0	11,8
ΜΕΤΡΙΑ	34	30,9	30,9	42,7
ΠΟΛΥ	45	40,9	40,9	83,6
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	18	16,4	16,4	100,0
Total	110	100,0	100,0	

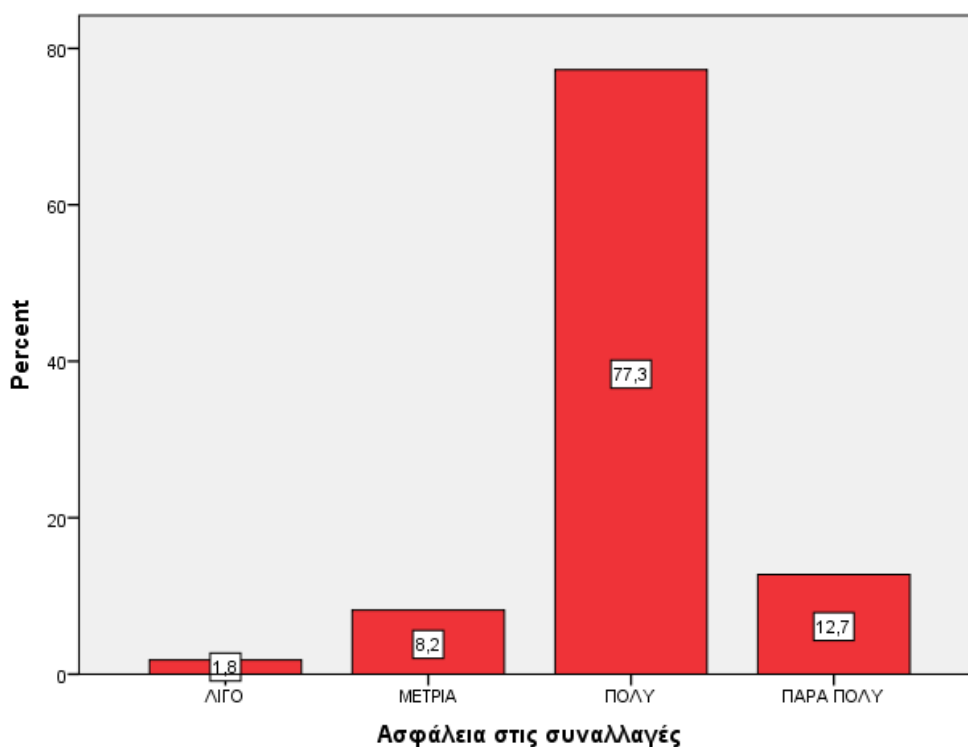


**Διάγραμμα 13. Σχετική συχνότητα Μοντέρνος εξοπλισμός**

- Στο ερώτημα «Εσείς αισθάνεστε ασφαλής στις συναλλαγές σας με τη Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη.» το 90% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ , το 8,2% μέτρια και το 1,8% λίγο.

**Πίνακας 8. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΛΙΓΟ	2	1,8	1,8	1,8
ΜΕΤΡΙΑ	9	8,2	8,2	10,0
Valid ΠΟΛΥ	85	77,3	77,3	87,3
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	14	12,7	12,7	100,0
Total	110	100,0	100,0	

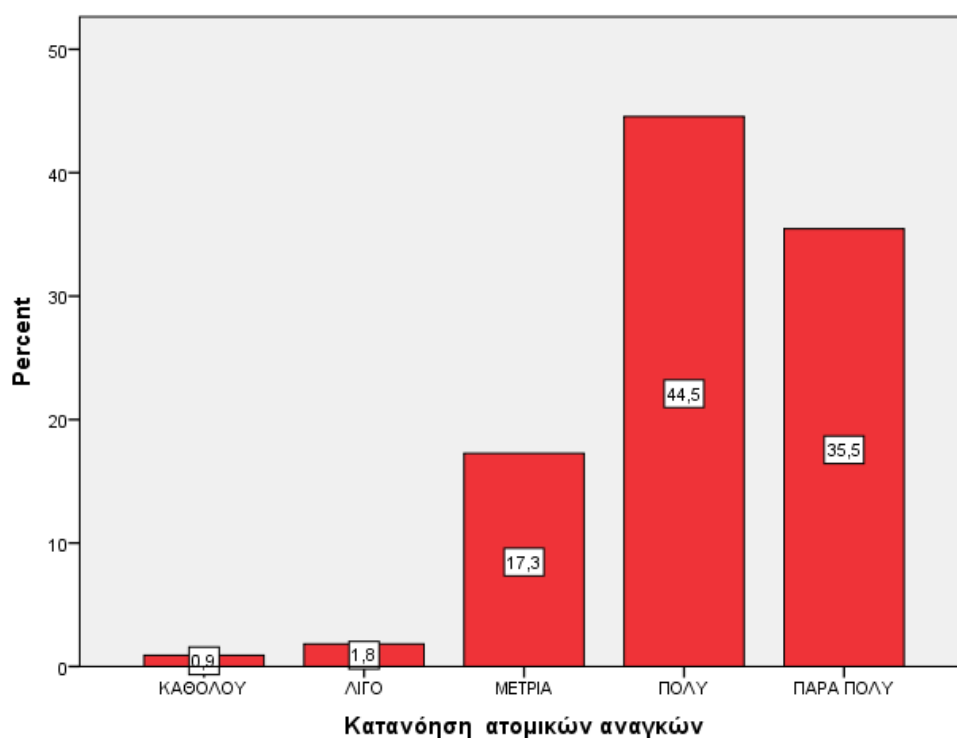


**Διάγραμμα 14.** Σχετική συχνότητα Ασφάλεια στις συναλλαγές

- Στο ερώτημα «Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων καταλαβαίνουν τις δικές σας ξεχωριστές ανάγκες. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη.» το 80% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ , το 17,3% μέτρια και το 2,7% λίγο έως καθόλου.

Πίνακας 9. ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΑΤΟΜΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,9	,9	,9
ΛΙΓΟ	2	1,8	1,8	2,7
ΜΕΤΡΙΑ	19	17,3	17,3	20,0
ΠΟΛΥ	49	44,5	44,5	64,5
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	39	35,5	35,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

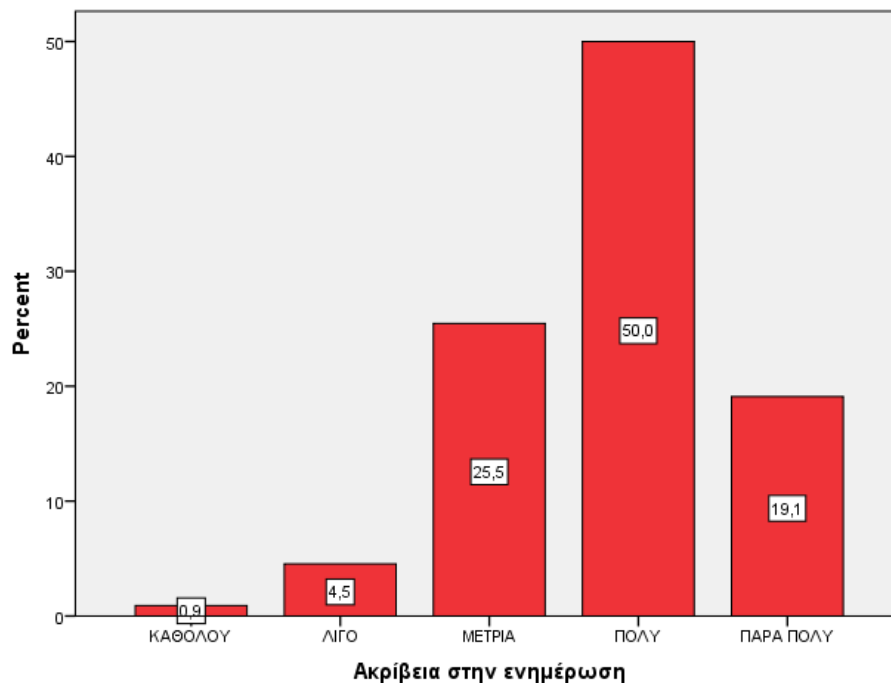


Διάγραμμα 15. Σχετική συχνότητα Κατανόηση ατομικών αναγκών

- Στο ερώτημα «Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων σας αναφέρουν ακριβώς πότε θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη. » το 69,1% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ , το 25,5% μέτρια και το 5,5% λίγο έως καθόλου.

**Πίνακας 10. ΑΚΡΙΒΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,9	,9	,9
ΛΙΓΟ	5	4,5	4,5	5,5
ΜΕΤΡΙΑ	28	25,5	25,5	30,9
ΠΟΛΥ	55	50,0	50,0	80,9
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	21	19,1	19,1	100,0
Total	110	100,0	100,0	

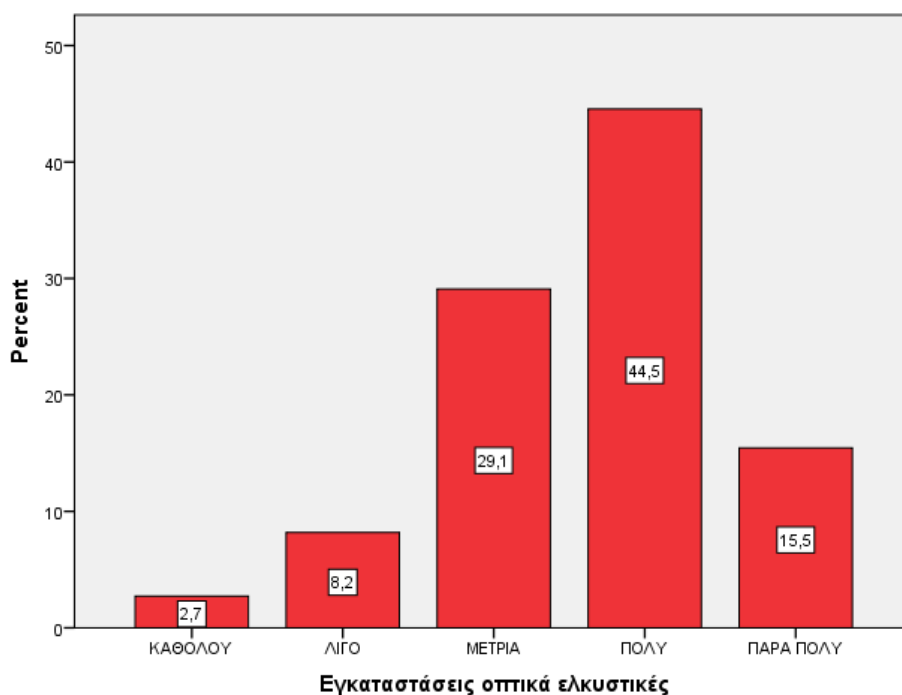


**Διάγραμμα 16. Σχετική συχνότητα Ακρίβεια στην ενημέρωση**

- Στο ερώτημα «Οι εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι οπτικά ελκυστικές. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη.» το 60% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ , το 29,1% μέτρια και το 10,9% λίγο έως καθόλου.

**Πίνακας 11. ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΟΠΤΙΚΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΕΣ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	3	2,7	2,7	2,7
ΛΙΓΟ	9	8,2	8,2	10,9
ΜΕΤΡΙΑ	32	29,1	29,1	40,0
ΠΟΛΥ	49	44,5	44,5	84,5
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	17	15,5	15,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	



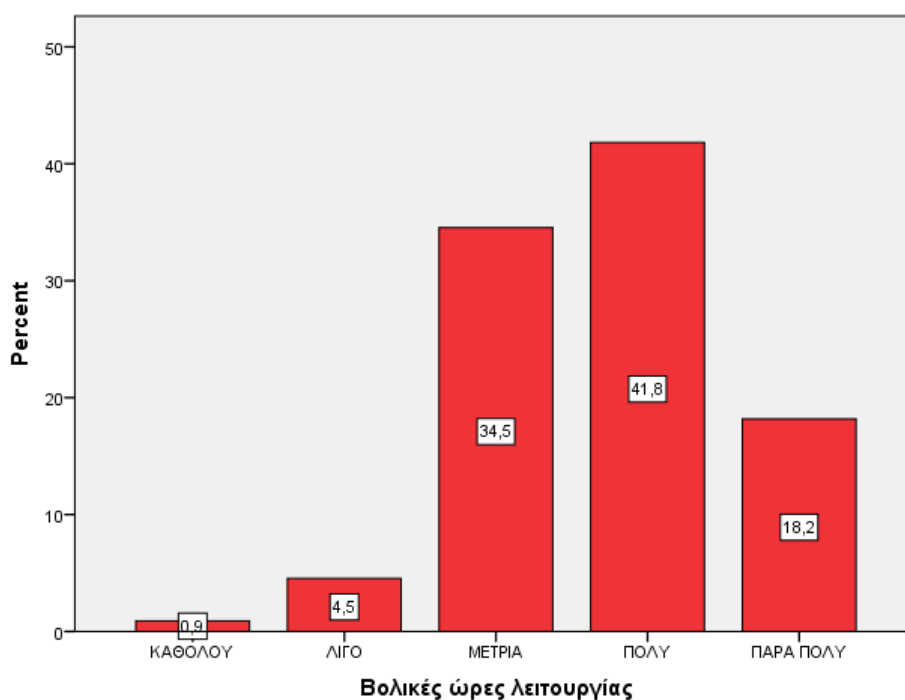
**Διάγραμμα 17.** Σχετική συχνότητα *Εγκαταστάσεις οπτικά ελκυστικές*



- Στο ερώτημα «Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων έχει ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες της. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη. » το 60% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ , το 34,5% μέτρια και το 5,5% λίγο έως καθόλου.

**Πίνακας 12. ΒΟΛΙΚΕΣ ΩΡΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,9	,9	,9
ΛΙΓΟ	5	4,5	4,5	5,5
ΜΕΤΡΙΑ	38	34,5	34,5	40,0
ΠΟΛΥ	46	41,8	41,8	81,8
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	20	18,2	18,2	100,0
Total	110	100,0	100,0	

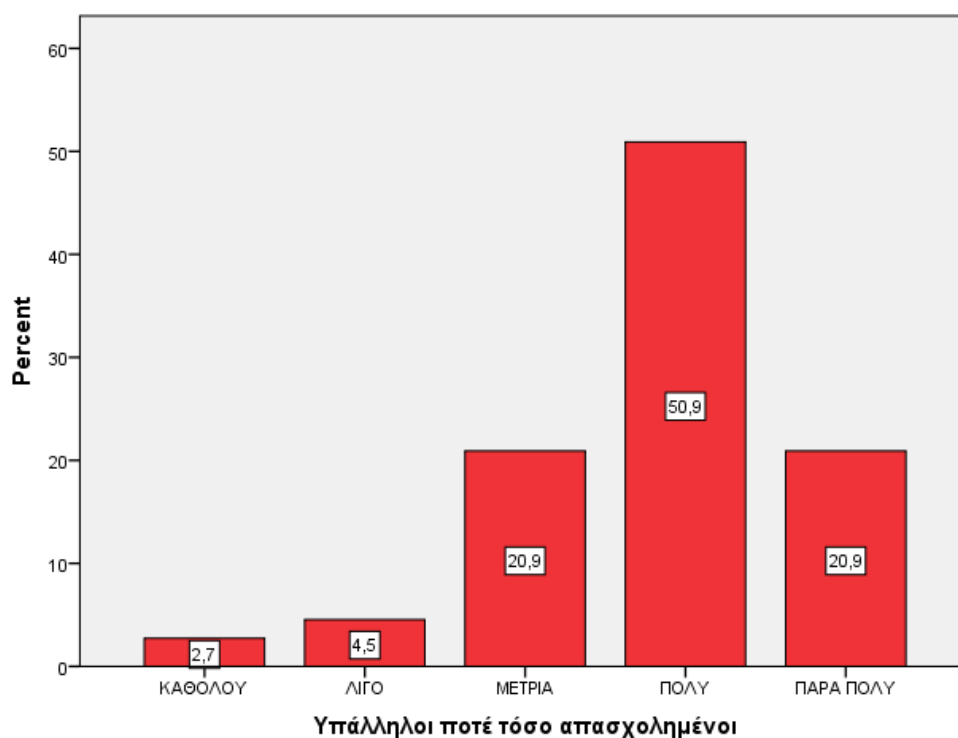


**Διάγραμμα 18.** Σχετική συχνότητα Βολικές ώρες λειτουργίας

- Στο ερώτημα «Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες σας. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη.» το 71,8% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ , το 20,9% μέτρια και το 7,3% λίγο έως καθόλου.

**Πίνακας 13. ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΠΟΤΕ ΤΟΣΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΜΕΝΟΙ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	3	2,7	2,7	2,7
ΛΙΓΟ	5	4,5	4,5	7,3
ΜΕΤΡΙΑ	23	20,9	20,9	28,2
ΠΟΛΥ	56	50,9	50,9	79,1
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	23	20,9	20,9	100,0
Total	110	100,0	100,0	

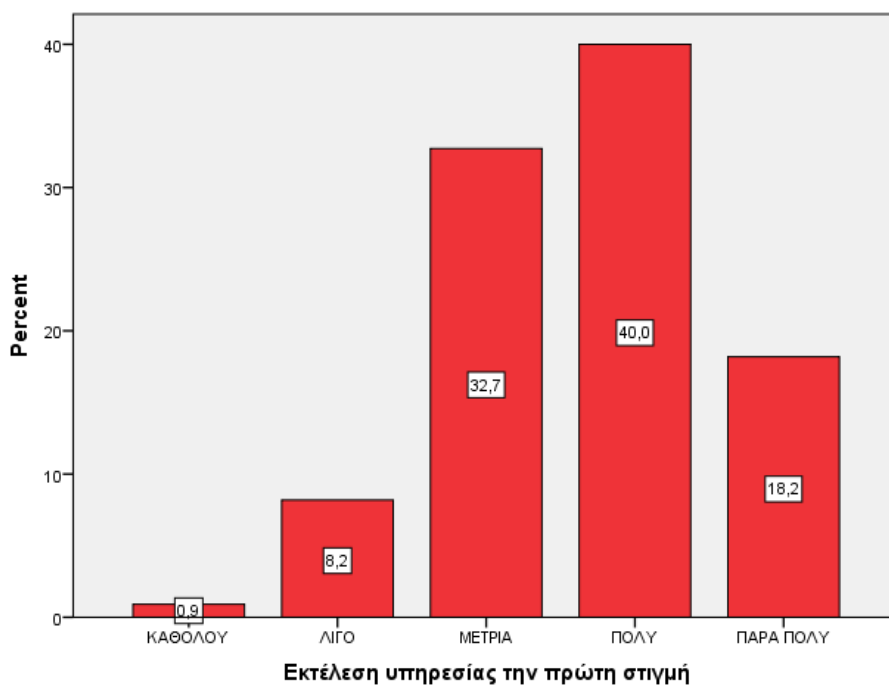


**Διάγραμμα 19.** Σχετική συχνότητα Υπάλληλοι ποτέ τόσο απασχολημένοι

- Στο ερώτημα «**Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων εκτελεί την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη.**» το 58,2% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ, το 32,7% μέτρια και το 9,1% λίγο έως καθόλου

**Πίνακας 14. ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΝ ΠΡΩΤΗ ΣΤΙΓΜΗ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,9	,9	,9
ΛΙΓΟ	9	8,2	8,2	9,1
ΜΕΤΡΙΑ	36	32,7	32,7	41,8
ΠΟΛΥ	44	40,0	40,0	81,8
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	20	18,2	18,2	100,0
Total	110	100,0	100,0	

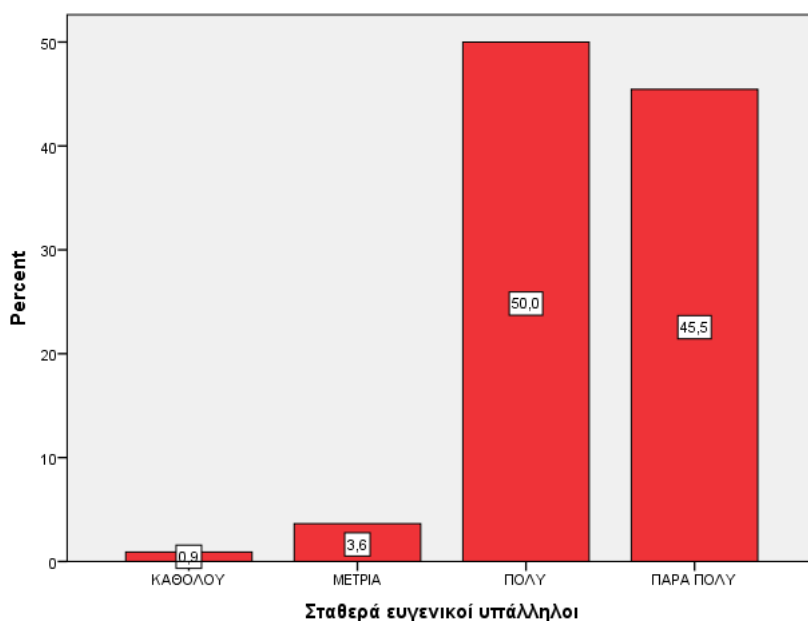


**Διάγραμμα 20.** Σχετική συχνότητα Εκτέλεση υπηρεσίας την πρώτη στιγμή

- Στο ερώτημα «Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι σταθερά ευγενικοί μαζί σας. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη.» το 95,5% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ, το 3,6% μέτρια και το 0,9% καθόλου.

**Πίνακας 15. ΣΤΑΘΕΡΑ ΕΥΓΕΝΙΚΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,9	,9	,9
ΜΕΤΡΙΑ	4	3,6	3,6	4,5
Valid ΠΟΛΥ	55	50,0	50,0	54,5
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	50	45,5	45,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

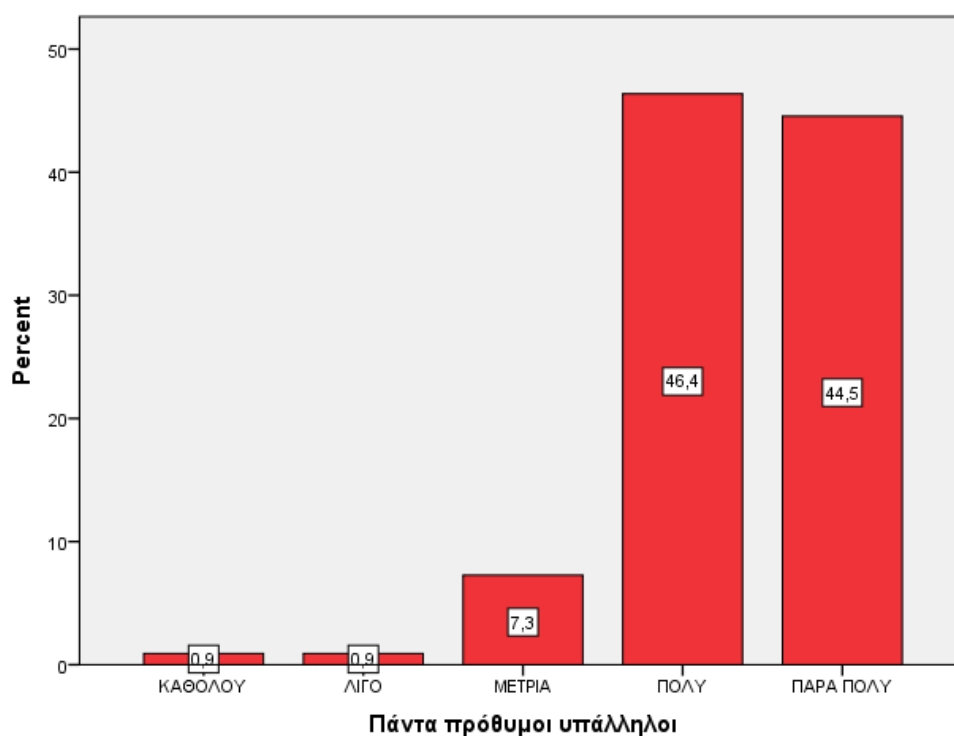


**Διάγραμμα 21.** Σχετική συχνότητα Σταθερά ευγενικοί υπάλληλοι

- Στο ερώτημα «Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι πάντα πρόθυμοι να σας βοηθήσουν. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη.» το 90,9% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ , το 7,3% μέτρια και το 1,8% λίγο έως καθόλου.

**Πίνακας 16. ΠΑΝΤΑ ΠΡΟΘΥΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,9	,9	,9
ΛΙΓΟ	1	,9	,9	1,8
ΜΕΤΡΙΑ	8	7,3	7,3	9,1
ΠΟΛΥ	51	46,4	46,4	55,5
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	49	44,5	44,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

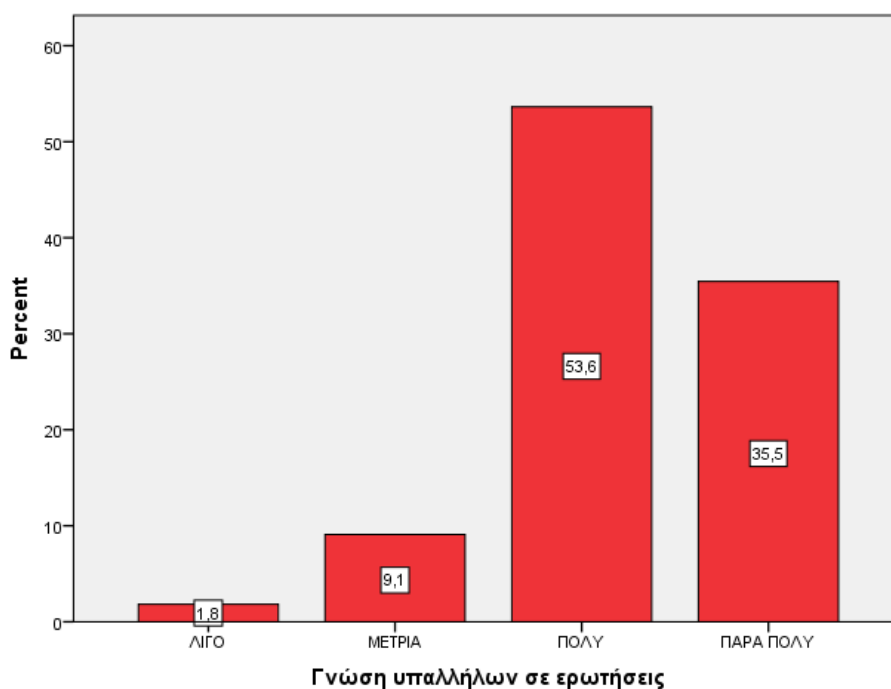


**Διάγραμμα 22.** Σχετική συχνότητα Πάντα πρόθυμοι υπάλληλοι

- Στο ερώτημα «Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων έχουν τη γνώση να απαντούν στις ερωτήσεις σας. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη. » το 89,1% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ , το 9,1% μέτρια και το 1,8% λίγο.

**Πίνακας 17. ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΛΙΓΟ	2	1,8	1,8	1,8
ΜΕΤΡΙΑ	10	9,1	9,1	10,9
Valid ΠΟΛΥ	59	53,6	53,6	64,5
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	39	35,5	35,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

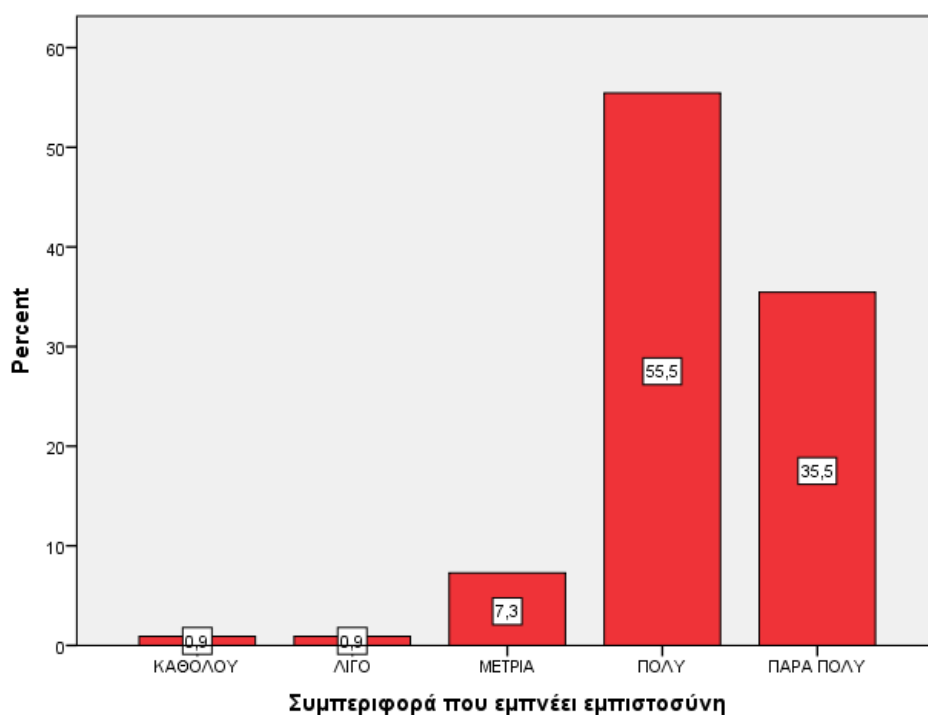


**Διάγραμμα 23. Σχετική συχνότητα Γνώση υπαλλήλων σε ερωτήσεις**

- Στο ερώτημα « **Η συμπεριφορά των εργαζομένων της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη.** » το 91% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ , το 7,3% μέτρια και το 1,8% λίγο έως καθόλου

**Πίνακας 18. ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΟΥ ΕΜΠΝΕΕΙ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,9	,9	,9
ΛΙΓΟ	1	,9	,9	1,8
ΜΕΤΡΙΑ	8	7,3	7,3	9,1
ΠΟΛΥ	61	55,5	55,5	64,5
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	39	35,5	35,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	



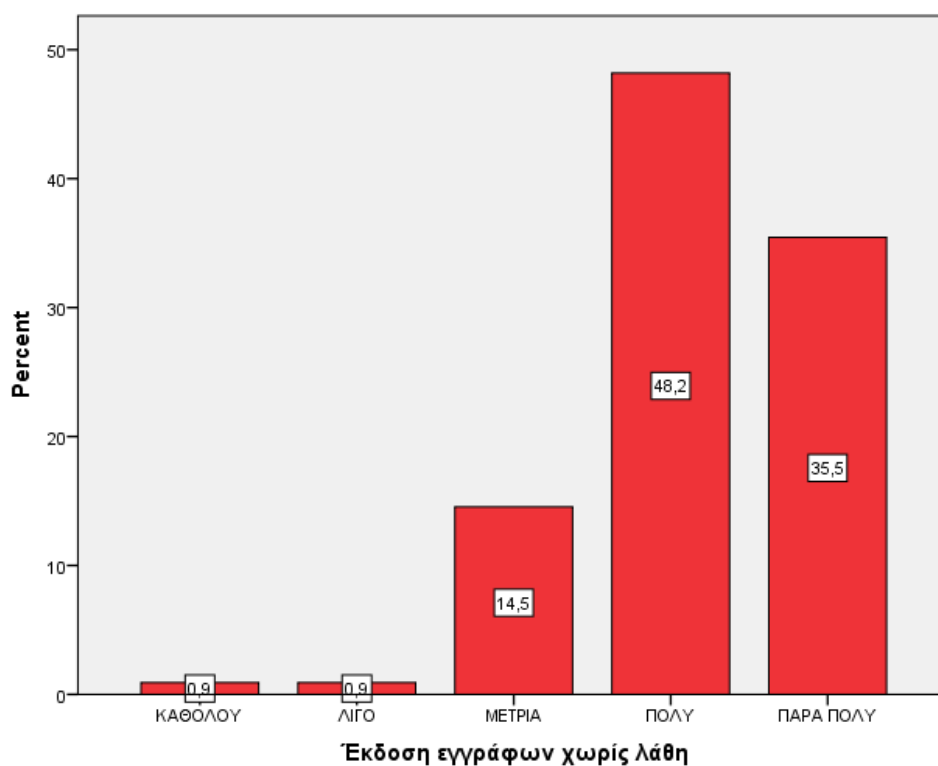
**Διάγραμμα 24.** Σχετική συχνότητα Συμπεριφορά που εμπνέει εμπιστοσύνη

- Στο ερώτημα « **Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων επιμένει στην έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη.**»

το 83,7% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ έως πάρα πολύ , το 14,5% μέτρια και το 1,8% λίγο έως καθόλου

**Πίνακας 19. ΕΚΔΟΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΧΩΡΙΣ ΛΑΘΗ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,9	,9	,9
ΛΙΓΟ	1	,9	,9	1,8
ΜΕΤΡΙΑ	16	14,5	14,5	16,4
ΠΟΛΥ	53	48,2	48,2	64,5
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	39	35,5	35,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	



**Διάγραμμα 25.** Σχετική συχνότητα Έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη.

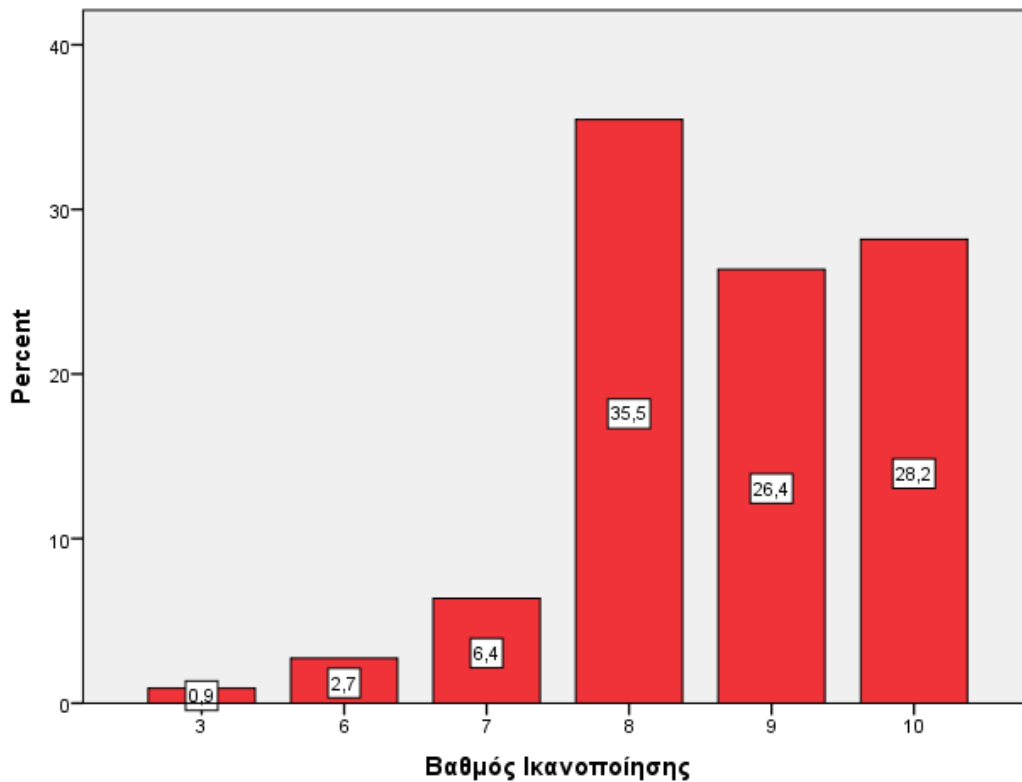
- Στο ερώτημα « **Βαθμός ικανοποίησης από τις συνολικές υπηρεσίες της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων** » βαθμολογήστε



από το 1 έως το 10 με χαμηλότερο βαθμό ικανοποίησης το 1». Το 90,1% βαθμολόγησε από 8 έως 10, το 6,4% βαθμολόγησε με 7 και το 3,6% βαθμολόγησε από 6 και κάτω.

Πίνακας 20. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	,9	,9	,9
6	3	2,7	2,7	3,6
7	7	6,4	6,4	10,0
Valid 8	39	35,5	35,5	45,5
9	29	26,4	26,4	71,8
10	31	28,2	28,2	100,0
Total	110	100,0	100,0	



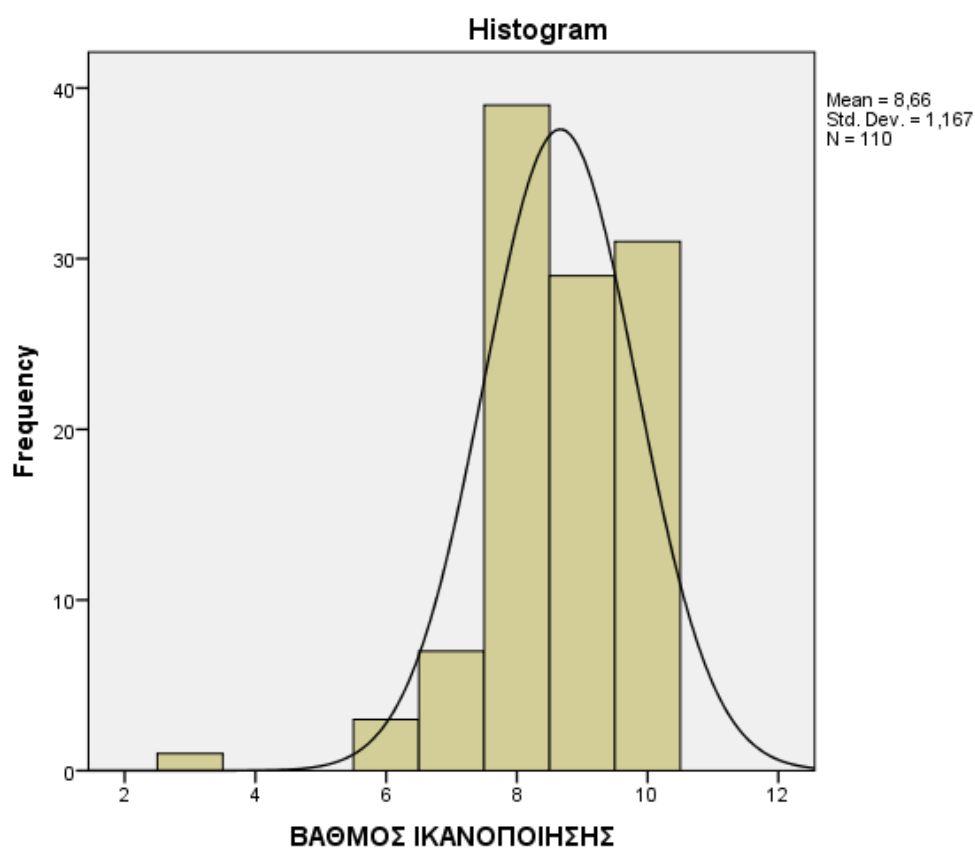
Διάγραμμα 26. Σχετική συχνότητα Βαθμός Ικανοποίησης

ΜΕΣΗ ΤΙΜΗ – ΤΥΠΙΚΗ ΑΠΟΚΛΙΣΗ –ΙΣΤΟΓΡΑΜΜΑ

### Statistics

N	Valid	110
	Missing	0
Mean		8,66
Std. Deviation		1,167

Η μέση τιμή του βαθμού ικανοποίησης είναι 8,66 ενώ η τυπική απόκλιση στο 1,167 μας δείχνει ότι υπάρχει μεγάλη συγκέντρωση τιμών γύρω από τη μέση τιμή 8,66.



**Διάγραμμα 27:** Βαθμός ικανοποίησης -μέση τιμή

### 3.2 Επαγωγική στατιστική

Προκειμένου να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα έγινε έλεγχος σημαντικότητας μεταξύ μεταβλητών. Από τις δημογραφικές μεταβλητές επιλέχθηκαν η **ιθαγένεια** και οι **σπουδές**. Από τις λοιπές μεταβλητές επιλέχθηκαν ερωτήσεις οι οποίες σχετίζονται με την ενσυναίσθηση, την αξιοπιστία, την ασφάλεια, την απτότητα και την υπευθυνότητα στην παροχή υπηρεσιών της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων.

### 3.2.1. Έλεγχος υποθέσεων μεταξύ «ιθαγένειας» και οχτώ διατάξιμων μεταβλητών

- 1)  $H_0$ : Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ ιθαγένειας και στο ερώτημα «Όταν έχετε ένα πρόβλημα, η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του.

$H_1$ : Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ ιθαγένειας και στο ανωτέρω ερώτημα.

**ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ \* ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑ Crosstabulation**

ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ		ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑ					Total
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΕΛΛΗΝΙΚΗ	Count	0	1	6	18	3	28
	Expected	,3	,5	3,6	14,0	9,7	28,0
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ	Count	0	1	6	19	6	32
	Expected	,3	,6	4,1	16,0	11,1	32,0
ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ	Count	1	0	2	18	29	50
	Expected	,5	,9	6,4	25,0	17,3	50,0
Total	Count	1	2	14	55	38	110
	Expected	1,0	2,0	14,0	55,0	38,0	110,0

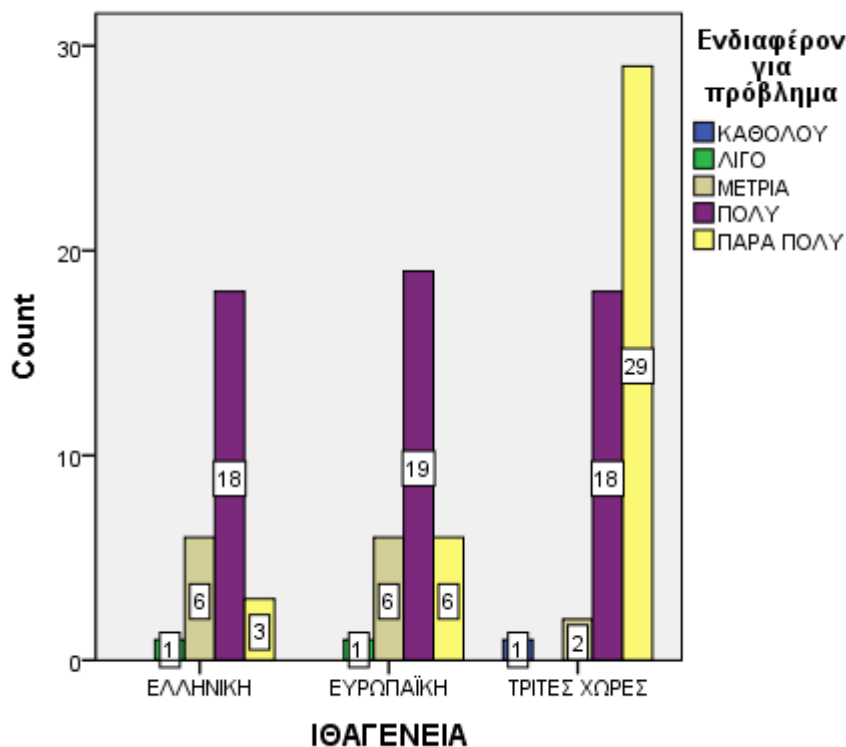
Πίνακας 21. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	26,995 <sup>a</sup>	8	,001
Likelihood Ratio	29,730	8	,000
Linear-by-Linear Association	14,623	1	,000
N of Valid Cases	110		

a. 8 cells (53,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,001 , επομένως:  $p\text{-value} < 5\%$  . Οπότε υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «**ιθαγένεια**» και «**Όταν έχετε ένα πρόβλημα, η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη**» που σημαίνει ότι η μηδενική υπόθεση απορρίπτεται.

Από τον πίνακα crosstabulation προκύπτει διαφορά ανάμεσα στις δοθείσες και τις αναμενόμενες απαντήσεις στην κατηγορία «πάρα πολύ» . Οι Έλληνες και οι πολίτες με ευρωπαϊκή ιθαγένεια ήταν αρκετά λιγότεροι σε αριθμό από τους αναμενόμενους στην απάντηση «πάρα πολύ» ενώ αντίθετα οι πολίτες τρίτων χωρών ήταν αρκετά περισσότεροι από τους αναμενόμενους.



Διάγραμμα 28. Ενδιαφέρον για πρόβλημα

2)  $H_0$ : Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ **ιθαγένειας** και στο ερώτημα «**Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων σας προσφέρουν γρήγορες υπηρεσίες**»

$H_1$ : Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ ιθαγένειας και στο ανωτέρω ερώτημα.

**ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ \* ΓΡΗΓΟΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Crosstabulation**

			ΓΡΗΓΟΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ					Total
			ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ A	ΕΛΛΗΝΙΚΗ	Count	1	0	9	15	3	28
		Expected Count	,3	,3	5,6	12,0	9,9	28,0
	ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ	Count	0	1	13	15	3	32
		Expected Count	,3	,3	6,4	13,7	11,3	32,0
	ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ	Count	0	0	0	17	33	50
		Expected Count	,5	,5	10,0	21,4	17,7	50,0
Total	Count	1	1	22	47	39	110	
	Expected Count	1,0	1,0	22,0	47,0	39,0	110,0	

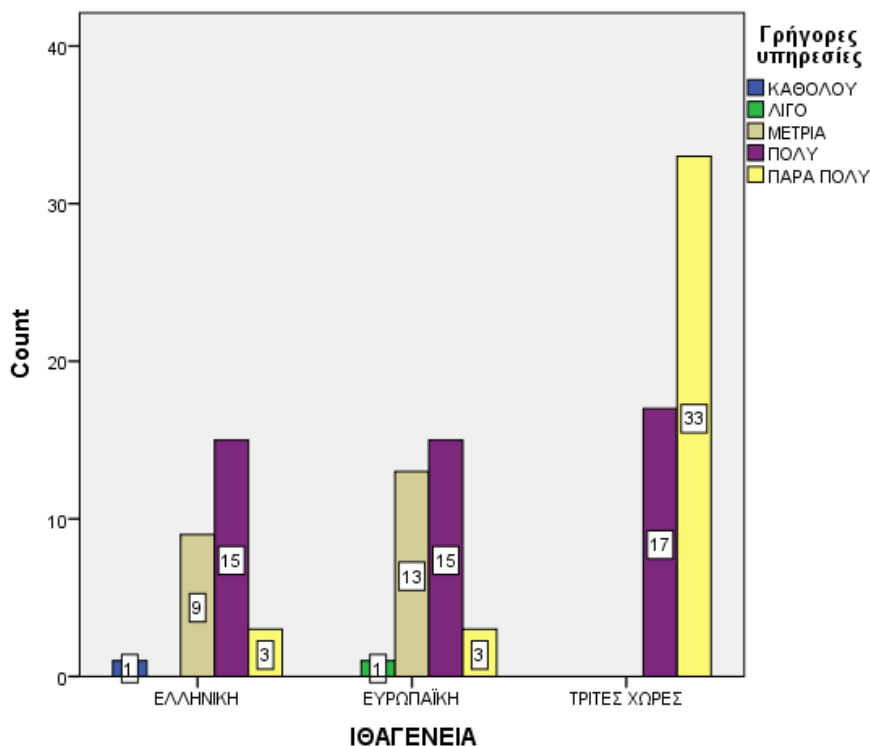
**Πίνακας 22. Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	50,158 <sup>a</sup>	8	,000
Likelihood Ratio	59,819	8	,000
Linear-by-Linear Association	31,949	1	,000
N of Valid Cases	110		

a. 6 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,000 , επομένως:  $p\text{-value} < 5\%$ . Οπότε υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «**ιθαγένεια**» και «**Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων σας προσφέρουν γρήγορες υπηρεσίες**» που σημαίνει ότι η μηδενική υπόθεση απορρίπτεται.

Από τον πίνακα crosstabulation προκύπτει διαφορά ανάμεσα στις δοθείσες και τις αναμενόμενες απαντήσεις στην κατηγορία «πάρα πολύ» . Οι Έλληνες και οι πολίτες με ευρωπαϊκή ιθαγένεια ήταν αρκετά λιγότεροι σε αριθμό από τους αναμενόμενους στην απάντηση «πάρα πολύ» ενώ αντίθετα οι πολίτες τρίτων χωρών ήταν αρκετά περισσότεροι από τους αναμενόμενους.



Διάγραμμα 29. Γρήγορες υπηρεσίες

3)  $H_0$ : Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ **ιθαγένειας** και στο ερώτημα «**Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων παρέχει τις υπηρεσίες της την ώρα που υποσχέθηκε πως θα το κάνει**»

$H_1$ : Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ ιθαγένειας και στο ανωτέρω ερώτημα.

**ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ \* ΤΗΝ ΩΡΑ ΠΟΥ ΥΠΟΣΧΕΘΗΚΕ Crosstabulation**

		ΤΗΝ ΩΡΑ ΠΟΥ ΥΠΟΣΧΕΘΗΚΕ					Total
		ΚΑΘΟΛ ΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙ Α	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΕΛΛΗΝΙΚΗ	Count	0	1	12	13	2	28
	Expected	,5	,8	6,4	12,0	8,4	28,0
ΕΥΡΩΠΑΪΚ Η	Count	1	2	12	14	3	32
	Expected	,6	,9	7,3	13,7	9,6	32,0
ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ	Count	1	0	1	20	28	50
	Expected	,9	1,4	11,4	21,4	15,0	50,0
Total	Count	2	3	25	47	33	110
	Expected	2,0	3,0	25,0	47,0	33,0	110,0
	Count						

**Πίνακας 23. Chi-Square Tests**

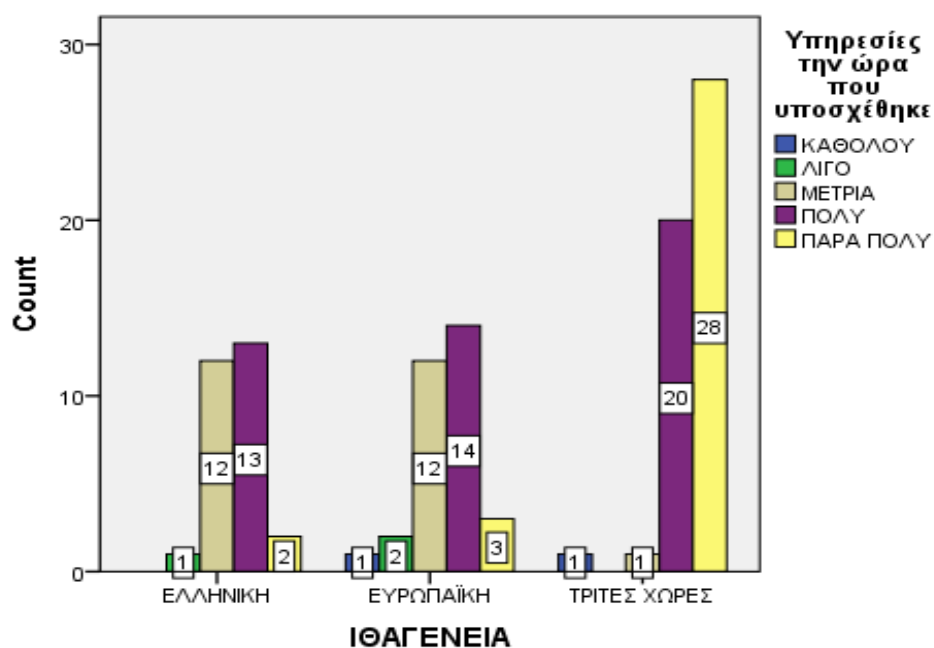
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	42,093 <sup>a</sup>	8	,000
Likelihood Ratio	49,929	8	,000
Linear-by-Linear Association	22,829	1	,000
N of Valid Cases	110		

a.

6 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,51.

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,000 , επομένως: p-value < 5%. Οπότε υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «ιθαγένεια» και «**Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων παρέχει τις υπηρεσίες της την ώρα που υποσχέθηκε πως θα το κάνει** » που σημαίνει ότι η μηδενική υπόθεση απορρίπτεται.

Από τον πίνακα crosstabulation προκύπτει διαφορά ανάμεσα στις δοθείσες και τις αναμενόμενες απαντήσεις στην κατηγορία «πάρα πολύ» . Οι Έλληνες και οι πολίτες με ευρωπαϊκή ιθαγένεια ήταν αρκετά λιγότεροι σε αριθμό από τους αναμενόμενους στην απάντηση «πάρα πολύ» ενώ αντίθετα οι πολίτες τρίτων χωρών ήταν αρκετά περισσότεροι από τους αναμενόμενους.



**Διάγραμμα 30.** Υπηρεσίες την ώρα που υποσχέθηκε



4)  $H_0$ : Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ **ιθαγένειας** και στο ερώτημα «**Εσείς αισθάνεστε ασφαλής στις συναλλαγές σας με τη Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων.**

$H_1$ : Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ ιθαγένειας και στο ανωτέρω ερώτημα.

**ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ \* ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ Crosstabulation**

		ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ				Total	
		ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ		
ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	ΕΛΛΗΝΙΚΗ	Count	1	4	21	2	28
		Expected Count	,5	2,3	21,6	3,6	28,0
	ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ	Count	1	3	27	1	32
		Expected Count	,6	2,6	24,7	4,1	32,0
	ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ	Count	0	2	37	11	50
		Expected Count	,9	4,1	38,6	6,4	50,0
Total	Count	2	9	85	14	110	
	Expected Count	2,0	9,0	85,0	14,0	110,0	

**Πίνακας 24. Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,762 <sup>a</sup>	6	,096
Likelihood Ratio	12,060	6	,061
Linear-by-Linear Association	7,830	1	,005
N of Valid Cases	110		

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,51.

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,096 , επομένως: p-value >5%. Οπότε δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «**ιθαγένεια**» και «**Εσείς αισθάνεστε ασφαλής στις συναλλαγές σας με τη Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων** » που σημαίνει ότι ισχύει η μηδενική υπόθεση και απορρίπτεται η  $H_1$ .

5)  $H_0$ : Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ **ιθαγένειας** και στο ερώτημα «**Οι εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι οπτικά ελκυστικές**»

$H_1$ : Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ ιθαγένειας και στο ανωτέρω ερώτημα.

**ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ \* ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ Crosstabulation**

		ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ					Total	
		ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ		
ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ Α	ΕΛΛΗΝΙΚΗ	Count	1	5	10	11	1	28
		Expected Count	,8	2,3	8,1	12,5	4,3	28,0
	ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ	Count	1	3	16	12	0	32
		Expected Count	,9	2,6	9,3	14,3	4,9	32,0
	ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ	Count	1	1	6	26	16	50
		Expected Count	1,4	4,1	14,5	22,3	7,7	50,0
Total	Count	3	9	32	49	17	110	
	Expected Count	3,0	9,0	32,0	49,0	17,0	110,0	

**Πίνακας 25. Chi-Square Tests**

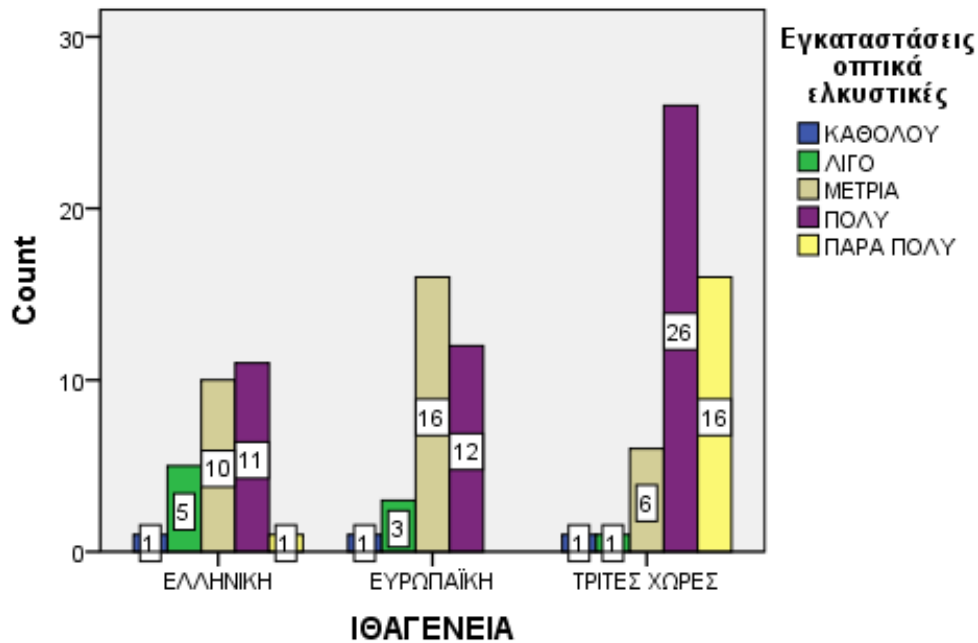
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	33,550 <sup>a</sup>	8	,000
Likelihood Ratio	38,313	8	,000
Linear-by-Linear Association	19,340	1	,000
N of Valid Cases	110		

a. 8 cells (53,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,76.

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,000 , επομένως: p-value < 5%. Οπότε υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «**ιθαγένεια**» και «**Οι εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα**»

**Πειραιώς και Νήσων είναι οπτικά ελκυστικές** » που σημαίνει ότι η μηδενική υπόθεση απορρίπτεται.

Από τον πίνακα crosstabulation προκύπτει ότι πολίτες τρίτων χωρών ήταν αρκετά περισσότεροι από τους αναμενόμενους στην απάντηση πάρα πολύ.



**Διάγραμμα 31.** Εγκαταστάσεις οπτικά ελκυστικές

6)  $H_0$ : Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ **ιθαγένειας** και στο ερώτημα «**Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι σταθερά ενγενικοί μαζί σας.** »

$H_1$ : Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ ιθαγένειας και στο ανωτέρω ερώτημα.

**ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ \* ΣΤΑΘΕΡΑ ΕΥΓΕΝΙΚΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ Crosstabulation**

			ΣΤΑΘΕΡΑ ΕΥΓΕΝΙΚΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ				Total
			ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ A	ΕΛΛΗΝΙΚΗ	Count	0	2	21	5	28
		Expected Count	,3	1,0	14,0	12,7	28,0
	ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ	Count	0	2	23	7	32
		Expected Count	,3	1,2	16,0	14,5	32,0
	ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ	Count	1	0	11	38	50
		Expected Count	,5	1,8	25,0	22,7	50,0
Total	Count	1	4	55	50	110	
	Expected Count	1,0	4,0	55,0	50,0	110,0	

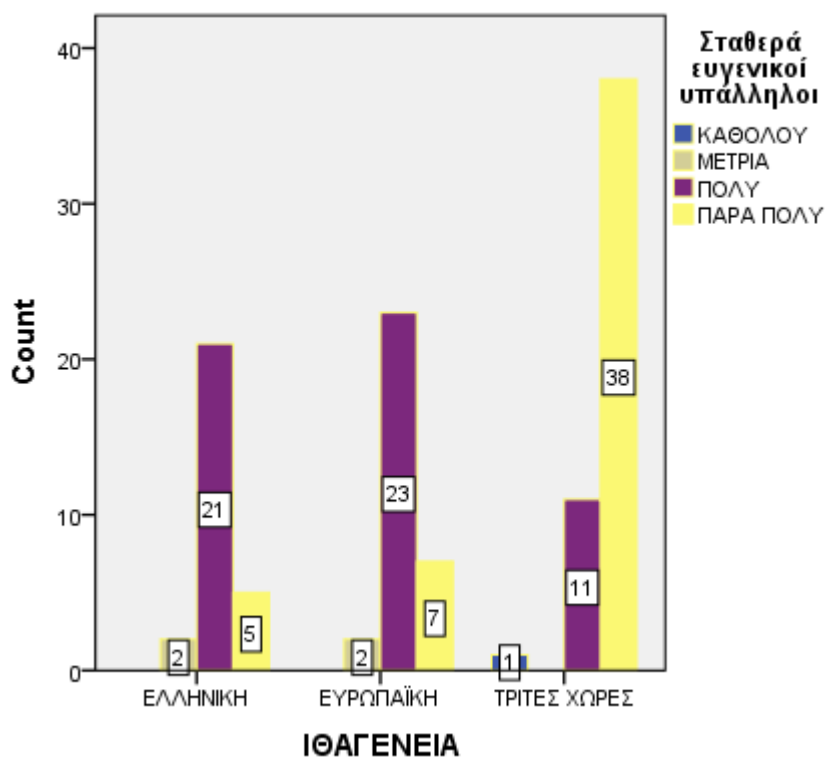
**Πίνακας 26. Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	37,838 <sup>a</sup>	6	,000
Likelihood Ratio	41,589	6	,000
Linear-by-Linear Association	17,556	1	,000
N of Valid Cases	110		

a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,000 , επομένως: p-value < 5%. Οπότε υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «ιθαγένεια» και «Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι σταθερά ευγενικοί μαζί σας. » που σημαίνει ότι η μηδενική υπόθεση απορρίπτεται.

Από τον πίνακα crosstabulation προκύπτει διαφορά ανάμεσα στις δοθείσες και τις αναμενόμενες απαντήσεις στην κατηγορία «πάρα πολύ» . Οι Έλληνες και οι πολίτες με ευρωπαϊκή ιθαγένεια ήταν αρκετά λιγότεροι σε αριθμό από τους αναμενόμενους στην απάντηση «πάρα πολύ» ενώ αντίθετα οι πολίτες τρίτων χωρών ήταν αρκετά περισσότεροι από τους αναμενόμενους.



**Διάγραμμα 32.** Σταθερά ευγενικοί υπάλληλοι

7)  $H_0$ : Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ **ιθαγένειας** και στο ερώτημα «**Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι πάντοτε πρόθυμοι να σας βοηθήσουν**»

$H_1$ : Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ ιθαγένειας και στο ανωτέρω ερώτημα.

**ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ \* ΠΡΟΘΥΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ Crosstabulation**

			ΠΡΟΘΥΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ					Total
			ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ A	ΕΛΛΗΝΙΚΗ	Count	1	0	2	19	6	28
		Expected Count	,3	,3	2,0	13,0	12,5	28,0
	ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ	Count	0	1	5	18	8	32
		Expected Count	,3	,3	2,3	14,8	14,3	32,0

TPITEΣ	Count	0	0	1	14	35	50
	Expected Count	,5	,5	3,6	23,2	22,3	50,0
XΩPEΣ	Count	1	1	8	51	49	110
	Expected Count	1,0	1,0	8,0	51,0	49,0	110,0

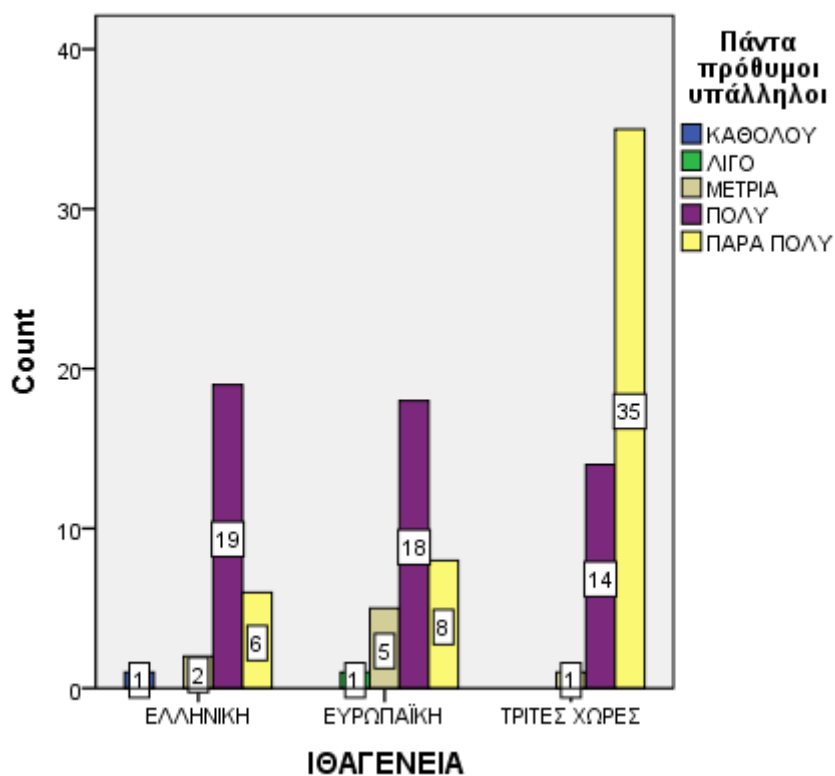
Πίνακας 27. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	30,825 <sup>a</sup>	8	,000
Likelihood Ratio	31,126	8	,000
Linear-by-Linear Association	16,933	1	,000
N of Valid Cases	110		

a. 9 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,000 , επομένως: p-value < 5%. Οπότε υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «**ιθαγένεια**» και «**Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι πάντοτε πρόθυμοι να σας βοηθήσουν** » που σημαίνει ότι η μηδενική υπόθεση απορρίπτεται.

Από τον πίνακα crosstabulation προκύπτει διαφορά ανάμεσα στις δοθείσες και τις αναμενόμενες απαντήσεις στην κατηγορία «πάρα πολύ» . Οι Έλληνες και οι πολίτες με ευρωπαϊκή ιθαγένεια ήταν αρκετά λιγότεροι σε αριθμό από τους αναμενόμενους στην απάντηση «πάρα πολύ» ενώ αντίθετα οι πολίτες τρίτων χωρών ήταν αρκετά περισσότεροι από τους αναμενόμενους.



Διάγραμμα 33. Πάντα πρόθυμοι υπάλληλοι

8) Η<sub>0</sub>: Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ **ιθαγένειας** και στο ερώτημα «**Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις σας**»

H<sub>1</sub>: Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ ιθαγένειας και στο ανωτέρω ερώτημα .

**ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ \* ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ Crosstabulation**

		ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ				Total
		ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΕΛΛΗΝΙΚΗ	Count	1	4	18	5	28
	Expected Count	,5	2,5	15,0	9,9	28,0
ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ	Count	1	4	25	2	32
	Expected Count	,6	2,9	17,2	11,3	32,0
ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ	Count	0	2	16	32	50
	Expected Count	,9	4,5	26,8	17,7	50,0
Total	Count	2	10	59	39	110
	Expected Count	2,0	10,0	59,0	39,0	110,0

Πίνακας 28. Chi-Square Tests

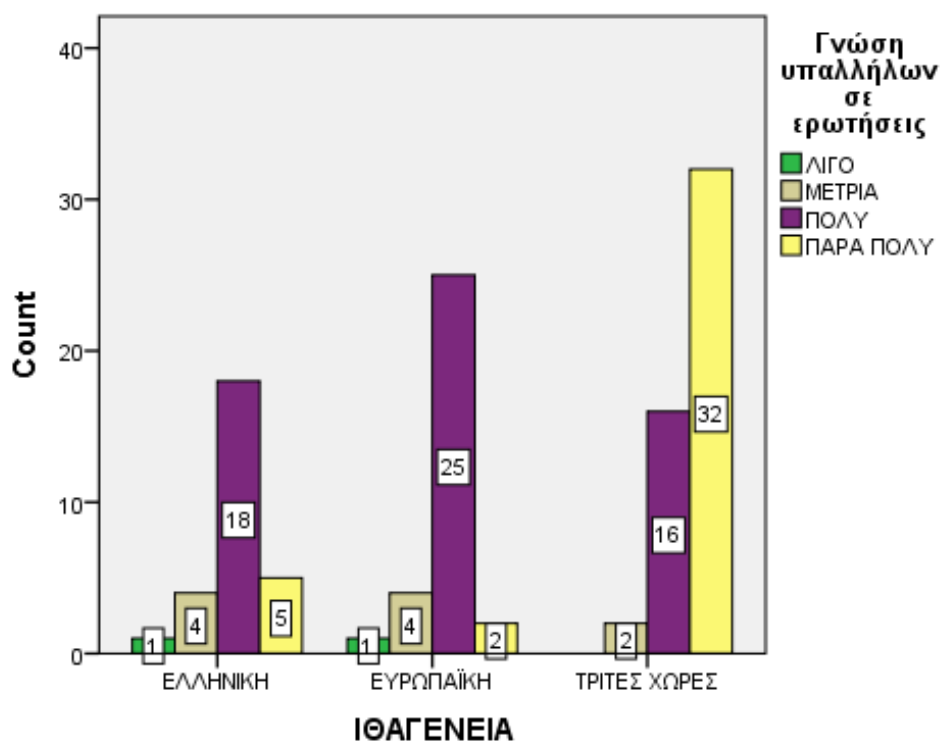
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,518 <sup>a</sup>	6	,000
Likelihood Ratio	38,109	6	,000
Linear-by-Linear Association	19,509	1	,000
N of Valid Cases	110		

a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,51.

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,000 , επομένως:  $p\text{-value} < 5\%$ . Οπότε υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «**ιθαγένεια**» και «**Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις σας** » που σημαίνει ότι η μηδενική υπόθεση απορρίπτεται.

Από τον πίνακα crosstabulation προκύπτει διαφορά ανάμεσα στις δοθείσες και τις αναμενόμενες απαντήσεις στην κατηγορία «πάρα πολύ» . Οι Έλληνες και οι πολίτες με ευρωπαϊκή ιθαγένεια ήταν αρκετά λιγότεροι σε αριθμό από τους αναμενόμενους στην απάντηση «πάρα πολύ» ενώ αντίθετα οι πολίτες τρίτων χωρών ήταν αρκετά περισσότεροι από τους αναμενόμενους στην ίδια απάντηση.





Διάγραμμα 34. Γνώση υπαλλήλων σε ερωτήσεις

### 3.2.2. Έλεγχος υποθέσεων μεταξύ «σπουδών» και οχτώ διατάξιμων μεταβλητών

- 1)  $H_0$ : Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ερώτημα «Όταν έχετε ένα πρόβλημα, η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του »

$H_1$ : Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ανωτέρω ερώτημα.

**ΣΠΟΥΔΕΣ \* ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑ Crosstabulation**

		ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑ					Total
		ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ	Count	0	0	1	2	1	4
	Expected Count	,0	,1	,5	2,0	1,4	4,0
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	Count	1	2	5	29	18	55
	Expected Count	,5	1,0	7,0	27,5	19,0	55,0
ΣΠΟΥΔΕΣ ΑΝΩΤΑΤΗ	Count	0	0	6	14	11	31
	Expected Count	,3	,6	3,9	15,5	10,7	31,0
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	Count	0	0	2	9	6	17
	Expected Count	,2	,3	2,2	8,5	5,9	17,0
ΑΛΛΟ	Count	0	0	0	1	2	3
	Expected Count	,0	,1	,4	1,5	1,0	3,0
Total	Count	1	2	14	55	38	110
	Expected Count	1,0	2,0	14,0	55,0	38,0	110,0

**Πίνακας 29. Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,997 <sup>a</sup>	16	,973
Likelihood Ratio	8,192	16	,943
Linear-by-Linear Association	1,512	1	,219
N of Valid Cases	110		

a. 18 cells (72,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,973 , επομένως: p-value > 5%. Οπότε δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «σπουδές» και «Όταν έχετε ένα πρόβλημα, η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του» που σημαίνει ότι ισχύει η μηδενική υπόθεση.

2)  $H_0$ : Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ερώτημα « Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων σας προσφέρουν γρήγορες υπηρεσίες»

$H_1$ : Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ανωτέρω ερώτημα.

ΣΠΟΥΔΕΣ \* ΓΡΗΓΟΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Crosstabulation

		ΓΡΗΓΟΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ					Total
		ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ	Count	0	0	0	2	2	4
	Expected Count	,0	,0	,8	1,7	1,4	4,0
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	Count	0	1	8	28	18	55
	Expected Count	,5	,5	11,0	23,5	19,5	55,0
ΣΠΟΥΔΕΣ ΑΝΩΤΑΤΗ	Count	1	0	9	9	12	31
	Expected Count	,3	,3	6,2	13,2	11,0	31,0
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	Count	0	0	4	8	5	17
	Expected Count	,2	,2	3,4	7,3	6,0	17,0
ΑΛΛΟ	Count	0	0	1	0	2	3
	Expected Count	,0	,0	,6	1,3	1,1	3,0
Total	Count	1	1	22	47	39	110
	Expected Count	1,0	1,0	22,0	47,0	39,0	110,0

Πίνακας 30. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,878 <sup>a</sup>	16	,752
Likelihood Ratio	14,142	16	,588
Linear-by-Linear Association	,230	1	,632
N of Valid Cases	110		

a. 17 cells (68,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,752 , επομένως: p-value > 5%. Οπότε δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «σπουδές» και « **Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων σας προσφέρουν γρήγορες υπηρεσίες**» που σημαίνει ότι ισχύει η μηδενική υπόθεση.

3) **Ho: Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ερώτημα «Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων παρέχει τις υπηρεσίες της στην ώρα που υποσχέθηκε πως θα το κάνει. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:»**

**H1: Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ανωτέρω ερώτημα.**

**ΣΠΟΥΔΕΣ \* ΤΗΝ ΩΡΑ ΠΟΥ ΥΠΟΣΧΕΘΗΚΕ Crosstabulation**

			ΤΗΝ ΩΡΑ ΠΟΥ ΥΠΟΣΧΕΘΗΚΕ					Total
			ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ	Count		0	0	0	2	2	4
	Expected Count		,1	,1	,9	1,7	1,2	4,0
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	Count		2	1	10	27	15	55
	Expected Count		1,0	1,5	12,5	23,5	16,5	55,0
ΣΠΟΥΔΕΣ ΑΝΩΤΑΤΗ	Count		0	2	8	12	9	31
	Expected Count		,6	,8	7,0	13,2	9,3	31,0
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚ Ο	Count		0	0	6	6	5	17
	Expected Count		,3	,5	3,9	7,3	5,1	17,0
ΑΛΛΟ	Count		0	0	1	0	2	3
	Expected Count		,1	,1	,7	1,3	,9	3,0
Total	Count		2	3	25	47	33	110
	Expected Count		2,0	3,0	25,0	47,0	33,0	110,0

Πίνακας 31. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,481 <sup>a</sup>	16	,779
Likelihood Ratio	14,076	16	,593
Linear-by-Linear Association	,001	1	,970
N of Valid Cases	110		

a. 17 cells (68,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,779 , επομένως: p-value > 5%. Οπότε δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «σπουδές» και «**Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων παρέχει τις υπηρεσίες της στην ώρα που υποσχέθηκε πως θα το κάνει.**» που σημαίνει ότι ισχύει η μηδενική υπόθεση.

- 4)  $H_0$ : Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ερώτημα «. **Εσείς αισθάνεστε ασφαλής στις συναλλαγές σας με τη Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων** »

$H_1$ : Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ανωτέρω ερώτημα.

ΣΠΟΥΔΕΣ \* ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ Crosstabulation

		ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ				Total
		ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ	Count	0	0	3	1	4
	Expected Count	,1	,3	3,1	,5	4,0
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	Count	1	3	48	3	55
	Expected Count	1,0	4,5	42,5	7,0	55,0
ΣΠΟΥΔΕΣ ΑΝΩΤΑΤΗ	Count	1	4	22	4	31
	Expected Count	,6	2,5	24,0	3,9	31,0
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚ	Count	0	1	11	5	17
	Expected Count	,3	1,4	13,1	2,2	17,0
ΑΛΛΟ	Count	0	1	1	1	3
	Expected Count	,1	,2	2,3	,4	3,0
Total	Count	2	9	85	14	110
	Expected Count	2,0	9,0	85,0	14,0	110,0

Πίνακας 32. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,325 <sup>a</sup>	12	,280
Likelihood Ratio	13,359	12	,344
Linear-by-Linear Association	,645	1	,422
N of Valid Cases	110		

a. 16 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,280 , επομένως:  $p\text{-value} > 5\%$ . Οπότε δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «σπουδές» και «. Εσείς αισθάνεστε ασφαλής στις συναλλαγές σας με τη Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων» που σημαίνει ότι ισχύει η μηδενική υπόθεση.

- 5)  $H_0$ : Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ερώτημα «Οι εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι οπτικά ελκυστικές».

$H_1$ : Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ανωτέρω ερώτημα.

ΣΠΟΥΔΕΣ \* ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΟΠΤΙΚΑ ΕΛΚΥΣΤΙΚΕΣ

Crosstabulation

		ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ					Total	
		ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ		
ΣΠΟΥΔΕ Σ	ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ	Count	0	0	0	2	2	4
		Expected Count	,1	,3	1,2	1,8	,6	4,0
	ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜ ΙΑ	Count	2	5	14	24	10	55
		Expected Count	1,5	4,5	16,0	24,5	8,5	55,0
	ΑΝΩΤΑΤΗ	Count	0	2	8	19	2	31
		Expected Count	,8	2,5	9,0	13,8	4,8	31,0
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚ Ο	Count	1	2	8	4	2	17
		Expected Count	,5	1,4	4,9	7,6	2,6	17,0
	ΑΛΛΟ	Count	0	0	2	0	1	3
		Expected Count	,1	,2	,9	1,3	,5	3,0
	Total	Count	3	9	32	49	17	110
		Expected Count	3,0	9,0	32,0	49,0	17,0	110,0

Πίνακας 33. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	18,463 <sup>a</sup>	16	,297
Likelihood Ratio	20,992	16	,179
Linear-by-Linear Association	2,210	1	,137
N of Valid Cases	110		

a. 19 cells (76,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,08.

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,297 , επομένως: p-value > 5%. Οπότε δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «σπουδές» και «Οι εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι οπτικά ελκυστικές » που σημαίνει ότι ισχύει η μηδενική υπόθεση.

6)  $H_0$ : Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ερώτημα «. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι σταθερά ευγενικοί μαζί σας »

$H_1$ : Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ανωτέρω ερώτημα

**ΣΠΟΥΔΕΣ \* ΣΤΑΘΕΡΑ ΕΥΓΕΝΙΚΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ**

**Crosstabulation**

		ΣΤΑΘΕΡΑ ΕΥΓΕΝΙΚΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ				Total
		ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ	Count	0	0	1	3	4
	Expected Count	,0	,1	2,0	1,8	4,0
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	Count	0	1	28	26	55
	Expected Count	,5	2,0	27,5	25,0	55,0
ΣΠΟΥΔΕΣ ΑΝΩΤΑΤΗ	Count	0	1	15	15	31
	Expected Count	,3	1,1	15,5	14,1	31,0
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	Count	0	2	10	5	17
	Expected Count	,2	,6	8,5	7,7	17,0
ΑΛΛΟ	Count	1	0	1	1	3
	Expected Count	,0	,1	1,5	1,4	3,0
Total	Count	1	4	55	50	110
	Expected Count	1,0	4,0	55,0	50,0	110,0

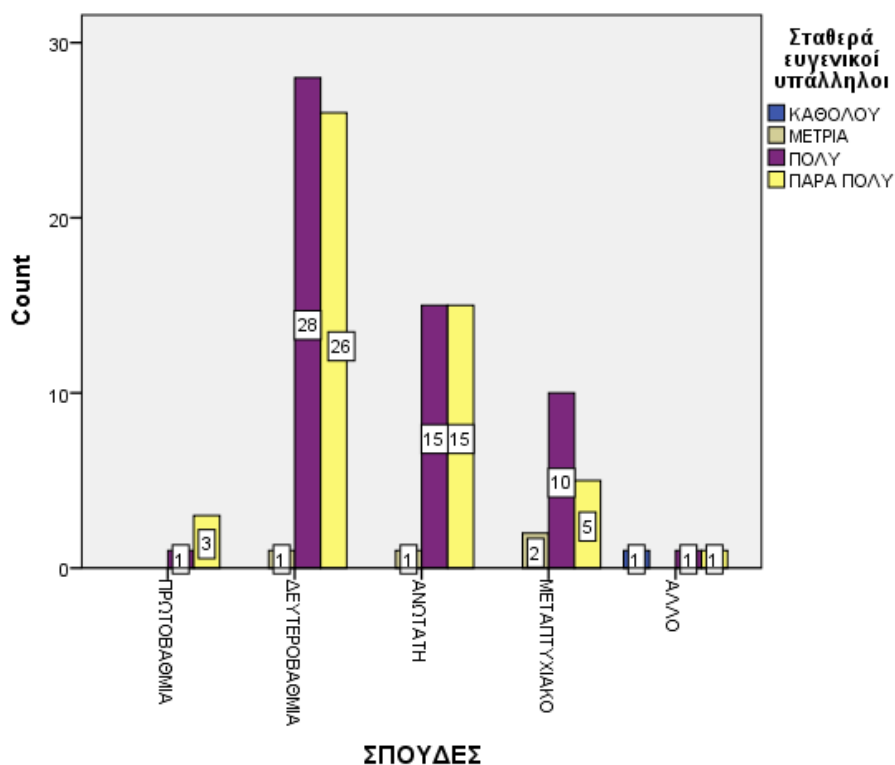
**Πίνακας 34. Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	42,407 <sup>a</sup>	12	,000
Likelihood Ratio	13,299	12	,348
Linear-by-Linear Association	8,782	1	,003
N of Valid Cases	110		

a. 14 cells (70,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.



Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,000 , επομένως: p-value < 5%. Οπότε υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «σπουδές» και « . Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι σταθερά ευγενικοί μαζί σας » που σημαίνει ότι η μηδενική υπόθεση απορρίπτεται και δεχόμαστε την H1.



Διάγραμμα 35. Σταθερά ευγενικοί υπάλληλοι

7) H<sub>0</sub>: Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ερώτημα «Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι πάντοτε πρόθυμοι να σας βοηθήσουν »

H<sub>1</sub>: Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ανωτέρω ερώτημα.

ΣΠΟΥΔΕΣ \* ΠΡΟΘΥΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ Crosstabulation

		ΠΡΟΘΥΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ					Total
		ΚΑΘΟΛΟ Υ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ	Count	0	0	0	1	3	4
	Expected Count	,0	,0	,3	1,9	1,8	4,0
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	Count	0	1	3	25	26	55
	Expected Count	,5	,5	4,0	25,5	24,5	55,0
ΣΠΟΥΔΕΣ	Count	1	0	1	15	14	31
	Expected Count	,3	,3	2,3	14,4	13,8	31,0
ΑΝΩΤΑΤΗ	Count	0	0	4	9	4	17
	Expected Count	,2	,2	1,2	7,9	7,6	17,0
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	Count	0	0	0	1	2	3
	Expected Count	,0	,0	,2	1,4	1,3	3,0
ΑΛΛΟ	Count	1	1	8	51	49	110
	Expected Count	1,0	1,0	8,0	51,0	49,0	110,0

Πίνακας 35. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,825 <sup>a</sup>	16	,537
Likelihood Ratio	13,851	16	,610
Linear-by-Linear Association	1,443	1	,230
N of Valid Cases	110		

a. 19 cells (76,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,537 , επομένως:  $p\text{-value} > 5\%$ . Οπότε δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «σπουδές» και «Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι πάντοτε πρόθυμοι να σας βοηθήσουν » που σημαίνει ότι ισχύει η μηδενική υπόθεση.

8)  $H_0$ : Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ερώτημα «Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις σας »

$H_1$ : Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ σπουδών και στο ανωτέρω ερώτημα.

**ΣΠΟΥΔΕΣ \* ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ Crosstabulation**

		ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΕ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ				Total
		ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ	Count	0	0	1	3	4
	Expected Count	,1	,4	2,1	1,4	4,0
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	Count	1	4	33	17	55
	Expected Count	1,0	5,0	29,5	19,5	55,0
ΣΠΟΥΔΕΣ ΑΝΩΤΑΤΗ	Count	1	3	14	13	31
	Expected Count	,6	2,8	16,6	11,0	31,0
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	Count	0	3	9	5	17
	Expected Count	,3	1,5	9,1	6,0	17,0
ΑΛΛΟ	Count	0	0	2	1	3
	Expected Count	,1	,3	1,6	1,1	3,0
Total	Count	2	10	59	39	110
	Expected Count	2,0	10,0	59,0	39,0	110,0

**Πίνακας 36. Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,161 <sup>a</sup>	12	,847
Likelihood Ratio	7,612	12	,815
Linear-by-Linear Association	,267	1	,605
N of Valid Cases	110		

a. 13 cells (65,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο Chi Square Test προέκυψε Sig.= 0,847 , επομένως: p-value > 5%. Οπότε δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «σπουδές» και «Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις σας » που σημαίνει ότι ισχύει η μηδενική υπόθεση.

### 3.2.3. Έλεγχος υποθέσεων μεταξύ της ποσοτικής μεταβλητής «βαθμολογία» και των δημογραφικών μεταβλητών.

α) Για να ελέγξουμε αν διαφέρουν οι μέσες τιμές της ποσοτικής μεταβλητής «βαθμολογία » ανάμεσα στις κατηγορίες της ποιοτικής μεταβλητής «σπουδές» χρησιμοποιήσαμε την Ανάλυση διασποράς μίας κατεύθυνσης (One Way Anova).

#### Descriptives

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ								
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ	4	9,50	,577	,289	8,58	10,42	9	10
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	55	8,73	1,079	,146	8,44	9,02	6	10
ΑΝΩΤΑΤΗ	31	8,55	1,338	,240	8,06	9,04	3	10
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	17	8,41	1,121	,272	7,84	8,99	6	10
ΑΛΛΟ	3	9,00	1,732	1,000	4,70	13,30	7	10
Total	110	8,66	1,167	,111	8,44	8,88	3	10

## ANOVA

Πίνακας 37. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4,850	4	1,213	,886	,475
Within Groups	143,704	105	1,369		
Total	148,555	109			

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο One way anova προέκυψε Sig. = 0,475 > 5%. Οπότε δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «σπουδές» και «βαθμός ικανοποίησης».

β) Για να ελέγξουμε αν διαφέρουν οι μέσες τιμές της ποσοτικής μεταβλητής «**βαθμολογία**» ανάμεσα στις κατηγορίες της ποιοτικής μεταβλητής «**ιθαγένεια**» χρησιμοποιήσαμε την Ανάλυση διασποράς μίας κατεύθυνσης (One Way Anova).

## Descriptives

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for		Minimum	Maximum
					Mean			
					Lower Bound	Upper Bound		
ΕΛΛΗΝΙΚΗ	28	8,11	1,227	,232	7,63	8,58	3	10
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ	32	7,94	,914	,162	7,61	8,27	6	10
ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ	50	9,44	,733	,104	9,23	9,65	8	10
Total	110	8,66	1,167	,111	8,44	8,88	3	10

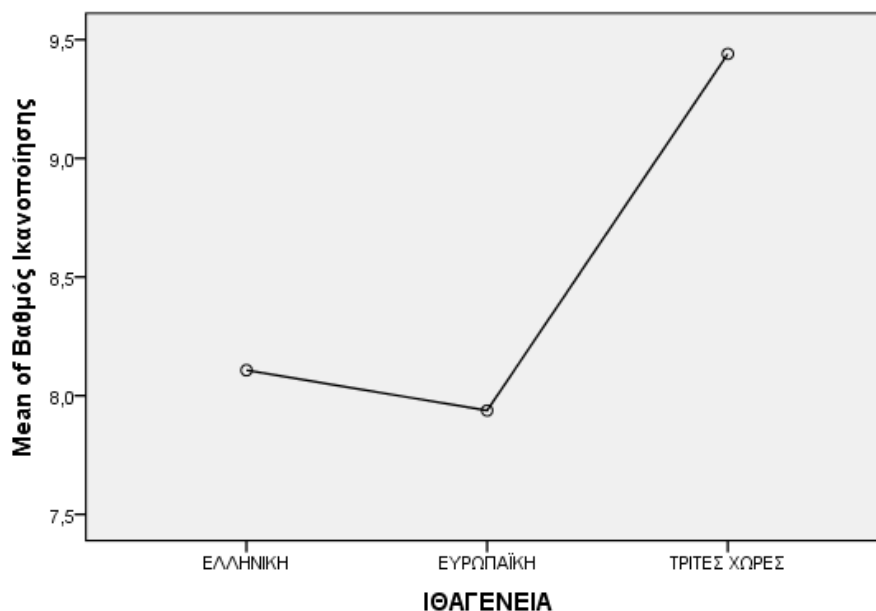
## ANOVA

**Πίνακας 38. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	55,681	2	27,840	32,075	,000
Within Groups	92,874	107	,868		
Total	148,555	109			

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο One way anova προέκυψε  $Sig. = 0 < 5\%$ . Οπότε υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «ιθαγένειας» και «βαθμού ικανοποίησης» που σημαίνει ότι οι μέσες τιμές βαθμολογίας ανάμεσα στις τρεις κατηγορίες ιθαγένειας διαφέρουν.

Από τα αποτελέσματα του πίνακα descriptives προκύπτει μέση τιμή βαθμού ικανοποίησης για τους Έλληνες **8,11** και για τους λοιπούς πολίτες **Ευρωπαϊκής Ένωσης 7,94**. Οι πολίτες **τρίτων χωρών** βαθμολόγησαν υψηλότερα τις συνολικές υπηρεσίες με μέση τιμή **9,44**.



**Διάγραμμα 36:** Μέσες τιμές βαθμού ικανοποίησης και ιθαγένεια

γ) Για να ελέγξουμε αν διαφέρουν οι μέσες τιμές της ποσοτικής μεταβλητής «**βαθμολογία**» ανάμεσα στις κατηγορίες της ποιοτικής μεταβλητής «**χρόνια διαμονής στην Ελλάδα**» χρησιμοποιήσαμε την Ανάλυση διασποράς μιας κατεύθυνσης (One Way Anova).

#### Descriptives

##### ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					0 έως 5 έτη	2		
6 έως 10 έτη	3	9,67	,577	,333	8,23	11,10	9	10
11 έως 15 έτη	11	9,45	,688	,207	8,99	9,92	8	10
16 έως 20 έτη	12	8,33	1,303	,376	7,51	9,16	6	10
πάνω από 20 έτη	54	8,78	1,076	,146	8,48	9,07	6	10
Total	82	8,85	1,090	,120	8,61	9,09	6	10

#### ANOVA

Πίνακας 39. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	10,350	4	2,587	2,320	,064
Within Groups	85,894	77	1,116		
Total	96,244	81			

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο One way anova προέκυψε Sig.= 0,064 > 5%. Οπότε δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «χρόνια διαμονής στην Ελλάδα» και «βαθμός ικανοποίησης».

δ) Για να ελέγξουμε αν διαφέρουν οι μέσες τιμές της ποσοτικής μεταβλητής «**βαθμολογία**» ανάμεσα στις κατηγορίες της ποιοτικής μεταβλητής «**συχνότητα επίσκεψης στην**

υπηρεσία» χρησιμοποιήσαμε την Ανάλυση διασποράς μίας κατεύθυνσης (One Way Anova).

#### Descriptives

##### ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					ΜΗΝΑ	28		
ΕΞΑΜΗΝΟ	29	8,66	1,045	,194	8,26	9,05	6	10
ΕΤΟΣ	21	8,76	,889	,194	8,36	9,17	7	10
ΠΑΝΩ ΑΠΟ ΕΤΟΣ	32	8,59	1,214	,215	8,16	9,03	6	10
Total	110	8,66	1,167	,111	8,44	8,88	3	10

#### ANOVA

Πίνακας 40. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,367	3	,122	,088	,967
Within Groups	148,187	106	1,398		
Total	148,555	109			

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο One way anova προέκυψε Sig.= 0,967 > 5%. Οπότε δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «συχνότητα επίσκεψης στην υπηρεσία» και «βαθμός ικανοποίησης».



ε) Για να ελέγξουμε αν διαφέρουν οι μέσες τιμές της ποσοτικής μεταβλητής «**βαθμολογία**» ανάμεσα στις κατηγορίες της ποιοτικής μεταβλητής «**οικογενειακή κατάσταση**» χρησιμοποιήσαμε την Ανάλυση διασποράς μίας κατεύθυνσης (One Way Anova).

#### Descriptives

##### ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for		Minimum	Maximum
					Mean			
					Lower Bound	Upper Bound		
ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ	17	8,24	1,393	,338	7,52	8,95	6	10
ΕΓΓΑΜΟΣ	74	8,68	1,148	,133	8,41	8,94	3	10
ΣΥΜΒΙΩΝ	5	8,40	,894	,400	7,29	9,51	8	10
ΔΙΑΖΕΥΤΜΕΝ	14	9,21	,893	,239	8,70	9,73	7	10
ΟΣ								
Total	110	8,66	1,167	,111	8,44	8,88	3	10

#### ANOVA

Πίνακας 41. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7,722	3	2,574	1,937	,128
Within Groups	140,832	106	1,329		
Total	148,555	109			

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο One way anova προέκυψε Sig.= 0,128 > 5%. Οπότε δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «οικογενειακή κατάσταση» και «βαθμός ικανοποίησης».

στ) Για να ελέγξουμε αν διαφέρουν οι μέσες τιμές της ποσοτικής μεταβλητής «**βαθμολογία**» ανάμεσα στις κατηγορίες της ποιοτικής μεταβλητής «**ηλικία**» χρησιμοποιήσαμε την Ανάλυση διασποράς μίας κατεύθυνσης (One Way Anova).

### Descriptives

#### ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					18 εως 24	5		
25 εως 40	20	8,75	1,070	,239	8,25	9,25	6	10
41 εως 55	70	8,57	1,258	,150	8,27	8,87	3	10
56 και πάνω	15	8,80	,862	,223	8,32	9,28	7	10
Total	110	8,66	1,167	,111	8,44	8,88	3	10

### ANOVA

#### Πίνακας 42. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,462	3	,821	,595	,619
Within Groups	146,093	106	1,378		
Total	148,555	109			

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο One way anova προέκυψε Sig.= 0,619 > 5%. Οπότε δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «ηλικία» και «βαθμός ικανοποίησης».

ζ) Για να ελέγξουμε αν διαφέρουν οι μέσες τιμές της ποσοτικής μεταβλητής «**βαθμολογία**» ανάμεσα στις κατηγορίες της ποιοτικής μεταβλητής «**φύλο**» χρησιμοποιήσαμε τον έλεγχο **INDEPENDENT SAMPLES T TEST**

	ΦΥΛΟ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΑΡΡΕΝ	48	8,56	1,050	,152
	ΘΗΛΥ	62	8,74	1,254	,159

**Πίνακας 43. Independent Samples Test**

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	,307	,581	-,798	108	,427	-,179	,225	-,625	,266
Unequal variances not assumed			-,816	107,296	,416	-,179	,220	-,615	,256

Μετά από έλεγχο αποτελεσμάτων με το στατιστικό κριτήριο **Independent Samples Test** προέκυψε  $\text{Sig.} = 0,427 > 5\%$ . Οπότε δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «φύλο» και «βαθμός ικανοποίησης».

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ**

### **4.1. Συμπεράσματα**

Δεδομένου ότι όλες οι ερωτήσεις της έρευνας είναι διατυπωμένες με τη θετική -επιθυμητή για τον πολίτη άποψη και ο πολίτης ερωτάται αν συμφωνεί με αυτή ,μας ενδιαφέρουν αρχικά οι απαντήσεις που δόθηκαν στα πεδία ΠΟΛΥ και ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ Έτσι από την παραπάνω παρουσίαση προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα.

1) Τα υψηλότερα ποσοστά αθροιστικά στις απαντήσεις **ΠΟΛΥ –ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ** έλαβαν οι ερωτήσεις α) σταθερά ευγενικοί υπάλληλοι 95,5%, β) συμπεριφορά εργαζομένων που εμπνέει εμπιστοσύνη 91%. γ) πάντα πρόθυμοι υπάλληλοι 90,9% δ) ασφάλεια στις συναλλαγές 90% , ε) γνώση υπαλλήλων σε ερωτήσεις 89,1 %, στ) ενδιαφέρον για πρόβλημα 84,5% ζ) έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη 83,7% . Οι ανωτέρω αξιολογήσεις δείχνουν πολύ υψηλά ποσοστά στις κατηγορίες **ασφάλεια** ,**ενσυναίσθηση** και **υπευθυνότητα**. Τα υψηλά αυτά ποσοστά δείχνουν ότι οι πολίτες κρίνουν πολύ θετικά τις υπηρεσίες των υπαλλήλων της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων.

Οι ερωτήσεις οι οποίες ανήκουν στην κατηγορία της **αξιοπιστίας** ,α) *γρήγορες υπηρεσίες*, β) *υπηρεσίες την ώρα που υποσχέθηκε πως θα το κάνει και γ) η υπηρεσία εκτελεί την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή* καθώς και η ερώτηση η οποία ανήκει στην κατηγορία της **υπευθυνότητας** ε) *οι υπάλληλοι σας αναφέρουν ακριβώς πότε θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες* ,είχαν χαμηλότερα ποσοστά . Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι γενικότερα η απονομή της ιθαγένειας θεωρείται υψίστης σημασίας ζήτημα για την ελληνική πολιτεία και η απονομή της προϋποθέτει χρόνο. Επίσης ο μεγάλος όγκος αιτημάτων καθυστερούν περισσότερο την διεκπεραίωση των υποθέσεων.

Τα πιο χαμηλά ποσοστά αθροιστικά στα πεδία **ΠΟΛΥ –ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ** τα έλαβαν οι απαντήσεις που αφορούν στην απτότητα α) μοντέρνος εξοπλισμός 57,3% , β) εγκαταστάσεις οπτικά ελκυστικές 60% και γ) υλικό οπτικά ελκυστικό 66,3% γεγονός που δείχνει ότι η Διεύθυνση θα πρέπει να προβεί σε ανανέωση και εκσυγχρονισμό των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού της προκειμένου να γίνουν περισσότερο ελκυστικά και βοηθητικά στους πολίτες. Ίσως τα χαμηλότερα αυτά ποσοστά να καταδεικνύουν ότι οι άνθρωποι τείνουν να αξιολογούν με λιγότερη επιείκεια το άψυχο υλικό μιας υπηρεσίας σε σχέση με το έμψυχο που είναι οι υπάλληλοι.

2) Σε όλες τις ερωτήσεις το μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώθηκε στην απάντηση **ΠΟΛΥ** με υψηλότερο από όλες στην ερώτηση «Εσείς αισθάνεστε ασφαλής στις συναλλαγές σας με τη Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων» όπου έλαβε ποσοστό 77,27% και χαμηλότερο στην ερώτηση « Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων εκτελεί την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή» όπου έλαβε 40%.

3) Σε όλες τις ερωτήσεις , οι απαντήσεις **ΚΑΘΟΛΟΥ** και **ΛΙΓΟ** συγκέντρωσαν ποσοστά κάτω από 10%.

4) Στον βαθμό ικανοποίησης μεγαλύτερο ποσοστό 35,45% έλαβε η βαθμολογία **8** και ακολουθεί με 28,18% η βαθμολογία **10** .

5) Υπάρχει στατιστική σημαντικότητα ανάμεσα στην μεταβλητή «**ιθαγένεια**» και στις παρακάτω ερωτήσεις:

- *Όταν έχετε ένα πρόβλημα, η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη.*
- *Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων σας προσφέρουν γρήγορες υπηρεσίες .*
- *«Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων παρέχει τις υπηρεσίες της στην ώρα που υποσχέθηκε πως θα το κάνει».*
- *«Οι εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι οπτικά ελκυστικές».*
- *«Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι σταθερά ευγενικοί μαζί σας».*

- **«Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι πάντοτε πρόθυμοι να σας βοηθήσουν».**  
**«Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις σας».**

Από τα αποτελέσματα των πινάκων crosstabulation προκύπτει ότι οι πολίτες κρατών μελών Ευρωπαϊκής Ένωσης έδωσαν πιο αυστηρές απαντήσεις σε σχέση με τους πολίτες τρίτων χωρών. Πιθανή αιτία για αυτή τη διαφοροποίηση είναι οι υψηλές προσδοκίες για την παροχή δημοσίων υπηρεσιών οι οποίες έχουν διαμορφωθεί από τα περισσότερο προηγμένα συστήματα Δημόσιας Διοίκησης της χώρας προέλευσής τους. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι η ανωτέρω θέση επιβεβαιώνει τον ρόλο του παράγοντα της προσδοκίας κατά την διαδικασία αξιολόγησης μιας υπηρεσίας όπως περιγράφηκε στις ενότητες 1.2.1 έως 1.2.4, , όσο δηλαδή αυξάνεται η προσδοκία για την απόδοση μιας υπηρεσίας τόσο μειώνεται η αξιολόγηση της. Επίσης οι έλληνες πολίτες έδωσαν περισσότερο αυστηρές απαντήσεις σε σχέση με τους πολίτες τρίτων χωρών. Πιθανή αιτία για αυτή τη διαφοροποίηση είναι ότι ο ισχυρότερος δεσμός του ιθαγενή πολίτη με το κράτος που διαμένει δημιουργεί και περισσότερες προσδοκίες και απαιτήσεις.

6) Υπάρχει στατιστική σημαντικότητα ανάμεσα στην μεταβλητή «**σπουδές**» και στην ερώτηση **«Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι σταθερά ευγενικοί μαζί σας».**

Παρατηρούμε ότι το παραπάνω ερώτημα το οποίο ανήκει στην κατηγορία «ενσυναίσθηση» απαντήθηκε διαφορετικά ανάμεσα στις κατηγορίες σπουδών.

7) Υπάρχει στατιστική σημαντικότητα ανάμεσα στις μεταβλητές «**βαθμός ικανοποίησης**» και «**ιθαγένεια**» .

Παρατηρούμε πάλι ότι οι πολίτες κρατών μελών Ευρωπαϊκής Ένωσης έδωσαν χαμηλότερες βαθμολογίες στις συνολικές υπηρεσίες της Διεύθυνσης γεγονός που ενισχύει περισσότερο την θέση ότι διακατέχονται από υψηλότερες προσδοκίες λόγω της προηγούμενης εμπειρίας τους από το σύστημα διοίκησης της χώρας προέλευσής τους. Επίσης οι έλληνες πολίτες βαθμολόγησαν χαμηλότερα σε σχέση με τους πολίτες τρίτων χωρών γεγονός το οποίο όπως προαναφέρθηκε πιθανόν οφείλεται στον ισχυρότερο δεσμό τους με τη χώρα.

8) Δεν υπάρχει στατιστική σημαντικότητα ανάμεσα στην μεταβλητή «**ιθαγένεια**» και στην ερώτηση **«Εσείς αισθάνεστε ασφαλή στις συναλλαγές σας με τη Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων».**

Ενώ στους περισσότερους ελέγχους που περιλάμβαναν τη μεταβλητή ιθαγένεια προέκυψε στατιστική σημαντικότητα , δεν προέκυψε καμία συσχέτιση ανάμεσα στην ιθαγένεια και

στο ανωτέρω ερώτημα το οποίο ανήκει στην κατηγορία «ασφάλεια». Ανατρέχοντας στους πίνακες συχνότητας στην συγκεκριμένη ερώτηση βλέπουμε ότι στην αξιολόγηση ΠΟΛΥ έχει δοθεί το ποσοστό **77,27%** το οποίο αποτελεί το υψηλότερο ποσοστό απαντήσεων σε ολόκληρο το ερωτηματολόγιο ενώ συνολικά στο ανωτέρω ερώτημα οι απαντήσεις ΠΟΛΥ και ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ καλύπτουν ποσοστό 90% .

9) Δεν υπάρχει στατιστική σημαντικότητα ανάμεσα στην μεταβλητή «**σπουδές**» και στις κάτωθι ερωτήσεις;

- *Όταν έχετε ένα πρόβλημα, η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη*
- *Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων σας προσφέρουν γρήγορες υπηρεσίες »*
- *Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων παρέχει τις υπηρεσίες της στην ώρα που υποσχέθηκε πως θα το κάνει »*
- *Οι εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι οπτικά ελκυστικές »*
- *Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι πάντοτε πρόθυμοι να σας βοηθήσουν »*
- *Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις σας »*
- *Εσείς αισθάνεστε ασφαλής στις συναλλαγές σας με τη Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων».*

10) Δεν υπάρχει στατιστική σημαντικότητα ανάμεσα στην μεταβλητή «**βαθμός ικανοποίησης**» και στις μεταβλητές «**φύλο**», «**ηλικία**», «**οικογενειακή κατάσταση**», «**μορφωτικό επίπεδο**», «**χρόνια διαμονής στην Ελλάδα**», «**συχνότητα επίσκεψης στην υπηρεσία**».

Συνοψίζοντας τα παραπάνω θα λέγαμε ότι η Δ/νση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων έλαβε πολύ καλή αξιολόγηση σε όλες τις ερωτήσεις. Αυτό αποτυπώθηκε και στη βαθμολογία για τις συνολικές της υπηρεσίες όπου έλαβε μέση βαθμολογία 8,66. Οι περισσότερες ερωτήσεις απαντήθηκαν στα πεδία ΠΟΛΥ και ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ γεγονός δείχνει την καλή εικόνα που έχουν σχηματίσει οι πολίτες για την υπηρεσία.

Οι πολίτες αξιολόγησαν με υψηλότερες βαθμολογίες τις ερωτήσεις που υποδηλώνουν την προσπάθεια του ανθρώπινου δυναμικού και τις υπηρεσίες που αυτοί προσφέρουν και χαμηλότερα τις ερωτήσεις που σχετίζονται με το άψυχο υλικό της Διεύθυνσης.

Οι πολίτες κρατών μελών Ευρωπαϊκής Ένωσης και οι Έλληνες αξιολόγησαν χαμηλότερα τις υπηρεσίες σε σχέση με τους πολίτες τρίτων χωρών.

#### **4.2 Περιορισμοί – Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.**

Αυτή η μελέτη επικεντρώθηκε μόνο στην Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων. Τα αιτήματα πολιτών που εξετάζει η ανωτέρω υπηρεσία προέρχονται στην πλειοψηφία τους από την ηλικιακή ομάδα 40 ετών και άνω εξαιτίας συγκεκριμένων αρμοδιοτήτων. Θα ήταν χρήσιμο να δοκιμαστεί η έρευνα και σε υπηρεσίες με κοινό νεότερης ηλικίας όπως είναι η Διεύθυνση Ιθαγένειας Αττικής όπου εξετάζονται αιτήματα αλλοδαπών μικρότερης ηλικίας. Επιπλέον στην παρούσα έρευνα δεν εξετάστηκε η προσδοκία και το κενό (gap) που προβλέπει το μοντέλο *servqual*. Επιλέχθηκε το μοντέλο *servperf* προκειμένου το ερωτηματολόγιο να συμπληρωθεί με μεγαλύτερη προθυμία από τους αλλοδαπούς αφού θα περιλάμβανε τις μισές ερωτήσεις σε σχέση με το *servqual*. Θα ήταν χρήσιμο σε παρόμοια έρευνα να μετρηθεί και η προσδοκία προκειμένου να επαληθευτεί αν οι πολίτες κρατών μελών Ευρωπαϊκής Ένωσης έχουν μεγαλύτερες προσδοκίες κατά τη συναλλαγή τους με μια δημόσια υπηρεσία σε σχέση με τους πολίτες τρίτων χωρών.

Επίσης προκειμένου τα παραπάνω συμπεράσματα της συσχέτισης της ιθαγένειας με την ικανοποίηση πολιτών από της ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες να επιβεβαιωθούν θα προτείναμε τον έλεγχο της σχετικής υπόθεσης σε έρευνες και άλλων υπηρεσιών όπου εξυπηρετούνται ταυτόχρονα Έλληνες και αλλοδαποί πολίτες. Οι Ανεξάρτητες Αρχές Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ), ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) είναι υπηρεσίες με μεγάλο όγκο Ελλήνων και αλλοδαπών πολιτών όπου θα μπορούσε να γίνει μια αντίστοιχη έρευνα. Επίσης θα μπορούσε να ελεγχθεί μεγαλύτερο δείγμα πολιτών με καταγραφή όλων των ιθαγενειών προκειμένου να προκύψουν πιο λεπτομερή συμπεράσματα για την αντιλήψεις και την αξιολόγηση συγκεκριμένων εθνικοτήτων.

Τέλος προτείνονται έρευνες που θα ισχυροποιήσουν το συμπέρασμα ότι οι πολίτες τείνουν να κρίνουν με μεγαλύτερη επιείκεια το ανθρώπινο δυναμικό με το οποίο έχουν άμεση επαφή σε σχέση με το άψυχο υλικό μιας υπηρεσίας αλλά και σε σχέση με γενικότερους ορισμούς στην παροχή υπηρεσιών.

Στο επιστημονικό άρθρο «Ethnicity and Citizen Satisfaction: A Study on Local Public



Administration» το οποίο δημοσιεύθηκε στο περιοδικό *Procedia Economics and Finance* 15 (2014) ερευνήθηκε εάν διαφορετικές εθνικές και μειονοτικές ομάδες σημειώνουν διαφορετικά επίπεδα ικανοποίησης πελατών σχετικά με τη διαδικασία επικοινωνίας εντός της τοπικής δημόσιας διοίκησης. Οι εθνικότητες -μειονότητες που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν Ρουμάνοι , Ουγγαρέζοι, Ρομά, Γερμανοί και Σουηβοί. Η έρευνα εστίασε στη δυτική Ρουμανία και στα αποτελέσματα της προέκυψε σημαντική στατιστική διαφορά στη διάσταση «υπευθυνότητα» ανάμεσα σε πολίτες με διαφορετικά εθνικά-μειονοτικά χαρακτηριστικά.

Στην έρευνα «Public Services and Ethnic Minorities» η οποία δημοσιεύθηκε στο *People's Panel*<sup>65</sup> σχετικά με το τι σκέφτονται οι άνθρωποι διαφορετικών εθνικών κοινοτήτων για τις υπηρεσίες τις οποίες λαμβάνουν και πώς οι απόψεις αυτές διαφέρουν μεταξύ τους ανάλογα με την εθνικότητα ή μειονότητα προέκυψαν διαφορετικές απαντήσεις στο ερώτημα αν οι δημόσιες υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους. Οι μισοί από τους ερωτηθέντες εθνικών μειονοτήτων απάντησαν ότι οι δημόσιες υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους και ένας στους έντεκα ότι τις ξεπερνούσαν. Το άρθρο υποστηρίζει ότι , τα άτομα από εθνικές μειονοτικές ομάδες είναι λιγότερο πιθανό να εκφράσουν ότι οι δημόσιες υπηρεσίες υπολείπονται των προσδοκιών τους σε σχέση με τους υπόλοιπους ερωτηθέντες. Επίσης από την έρευνα προέκυψαν διαφορές ανάμεσα στις εθνικές μειονότητες. Το 43% των έγχρωμων ερωτηθέντων απάντησε ότι οι δημόσιες υπηρεσίες υπολείπονται των προσδοκιών τους σε σύγκριση με το 28% των Ασιατών ερωτηθέντων.

Τα εθνικά χαρακτηριστικά των πολιτών έχουν λάβει λιγότερη προσοχή από τους ακαδημαϊκούς ερευνητές. Υπάρχει έλλειψη ακαδημαϊκών εργασιών σε αυτόν τομέα και έχει παραμεληθεί η σχέση μεταξύ εθνικότητας , ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης πελατών στον δημόσιο τομέα.<sup>66</sup>

Στην παρούσα έρευνα μετρήσαμε την ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων και αναδείξαμε τον ρόλο της ιθαγένειας στη διαμόρφωση του ύψους της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Στην εποχή της παγκοσμιοποίησης και της πολυπολιτισμικότητας τα δημογραφικά στοιχεία στις έρευνες μάλλον θα πρέπει να εμπλουτιστούν.

---

<sup>65</sup> «Public Services and Ethnic Minorities», *Results from the People's Panel, Issue No 6 – June 2000*

<sup>66</sup> Florina Maria Bente, «Ethnicity and Citizen Satisfaction: A Study on Local Public Administration», *Procedia Economics and Finance* 15 (2014) p 1324.

## **BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

1. «Measuring Public Administration: A Feasibility study for better comparative indicators in the EU», *Publications Office of the European Union*, Luxembourg, 2018.
2. Hans Pitlik (WIFO), Werner Hölzl (WIFO), Christof Brandtner (WIFO), Friedrich Heinemann (ZEW), Florian Misch (ZEW), Mustafa Yeter (ZEW), Geert Steurs (IDEA Consult), Simon Gagnage (IDEA Consult), Kristof Mertens (IDEA Consult) «Excellence in public administration for competitiveness in EU Member States», *European Commission, DG Enterprise and Industry*, 2012.
3. Nick Thijs, Gerhard Hammerschmid, Enora Palaric, «A comparative overview of public administration characteristics and performance in EU28» *European Commission, Publications Office of the European Union*, Luxembourg, 2018.
4. G Joan L. Giese, Joseph A. Cote, «Giese and Cote / Defining Consumer Satisfaction», *Academy of Marketing Science Review*, 2002.
5. Oliver James, «Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services», *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2007.
6. Nick Thijs, «Measure to improve. Improving public sector performance by using citizen – user satisfaction information», *European Public Administration Network*, Maastricht, 2011.
7. A Parsu Parasuraman, Valarie A Zeithalm, Leonard L Berry, « A conceptual model of service quality and its implications for future research. », *Journal of Marketing*, October 1985.
8. T Pena MM, Silva EMS, Tronchin DMR, Melleiro MM, “The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services”, *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, October 2013.
9. A. Arul Oli, C. Dhanasekaran, “A study related to product service systems (PSS), SERVQUAL and knowledge management system (KMS) – A review”, *Materials Today: Proceedings, Science direct*.

10. Victor Lorin a, Iuliana Raluca Gheorghea, Petrescub, “The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale” *Procedia Economics and Finance* 6 (2013)
11. Lina Martínez, John Short, Marianella Ortíz, « Citizen satisfaction with public goods and government services in the global urban south: A case study of Cali, Colombia», *Habitat International* 49 (2015).
12. Ciprian-Marcel Popa, Raluca Băbuț a, Dan-Cristian Dabijaa, « Citizens’ satisfaction with tariffs and methods of payment for services provided by local public authorities. Empirical evidence in Romania», *Procedia Economics and Finance* 32 (2015).
13. Florina Maria Bente, «Ethnicity and Citizen Satisfaction: A Study on Local Public Administration», *Procedia Economics and Finance* 15 (2014).
14. «Citizen satisfaction with public services», *Government at a Glance 2013*, OECD (2013), Paris,
15. Deniz Akgul, «Measuring the satisfaction of citizens for the services given by the municipality: the case of Kirsehir Municipality», *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 62 (2012)
16. Lucica Mateia, Ani Mateib, Corina Geogiana Lazarc, « Public service performance and good administration. Socio economic empirical evaluations», *Procedia Economics and Finance* 39 (2016).
17. Mahmud Akhter Shareef, Yogesh K. Dwivedi b, Vinod Kumar, Uma Kumar, « Reformation of public service to meet citizens’ needs as customers: Evaluating SMS as an alternative service delivery channel», *Computers in Human Behavior* 61 (2016)
18. «Supporting public administrations in EU Member States to deliver reforms and prepare for the future», *European Commission ,Publications Office of the European Union*, Luxembourg 2021.
19. Prodromos Chatzoglou, Dimi trios Chatzoudes, Eftichia Vraimaki, Eleni Leivaditou, «Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the ‘Hellenic post», *Procedia Economics and Finance* 9 (2014)
20. Ani Matei, Răzvan Băieșiu, «Good Administration and Performance of Local Public Administration», *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 109 (2014).

21. J. Joseph Cronin, Jr. and Steven A. Taylor, «Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension», *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3 (Jul., 1992),
22. Ingrida Balabonienė, Giedre Večerskienė, (2015), "The Aspects of Performance Measurement in Public Sector Organization", *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 213, 2015
23. Bobby Duffy, « Satisfaction and Expectations: Attitudes to public services in deprived areas», *Centre for Analysis of Social Exclusion December 2000 London School of Economic, CASE paper 45*,
24. Nesrin Ozatac, Tuyen Saner, Zeynep Suzmen Sen, "Customer Satisfaction in the Banking Sector: The Case of North Cyprus", *Procedia Economics and Finance*, Vol. 39, 2016 No 1,
25. Costas Zafiroopoulos, Vasiliki Vrana, “Service Quality Assessment in A Greek Higher Education Institute” *Journal of Business Economics and Management* 9(1),
26. Gregg G. Van Ryzin, «Testing the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 16, Issue 4, October 2006.
27. Forrest V. Morgeson, «Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model», *Journal of Public Administration Research and Theory Advance Access published April 19, 2012*.
28. Michalis Skordoulis, Panteleimon Alasonas, Victoria Pekka-Economou, « E-Government Services Quality and Citizens’ Satisfaction: A Multicriteria Satisfaction Analysis of TAXISnet Information System in Greece»,
29. Jasmina Vatres, « Clarifying multilevel governance», *European Journal of Political Research* 56,
30. George C. Homsy Zhilin Liu και Mildred E. Warner, «*Multilevel Governance: Framing the Integration of Top-Down and Bottom-Up Policymaking*», Open Repository @ Binghamton (The ORB), Binghamton University 2018.
31. Peter Glock, Gerhard Oesten, Heiner Scans and Karl-Reinhard Volz, «Formulation and Implementation of National Forest Programmes. Volume I: Theoretical Aspects, *EFI Proceedings No. 30, 1999*.
32. K.B.C. Saxena, « Towards Excellence in E-Governance», *CEXIM Working Paper Series*, No. 2005-1, April 2005.

33. Albert Meijer, «E-governance innovation: Barriers and strategie», *Government Information Quarterly* 32 (2015),
34. Lourdes Torres Vicente Pina Basilio Acerete, « E-GOVERNANCE DEVELOPMENTS IN EU CITIES. RESHAPING GOVERNMENT RELATION TO CITIZENS», Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής Σχολή Οικονομικών και Επιχειρηματικών Επιστημών Πανεπιστήμιο Σαραγόσα.
35. Tomasz Janowski, «Digital government evolution: From transformation to contextualization», *Government Information Quarterly* 32 (2015)
36. Patrick Dunleavy and Helen Margetts, «Design Principles for Essentially Digital Governance, *Paper to the 111th Annual Meeting of the American Political Science Association, San Francisco, 2015.*
37. Meelis Kitsing, «Alternative Futures for Digital Governance», *Foresight Centre and Estonian Business School, Tallinn, Estonia,*
38. Tommi Inkinen, « Challenges to digital governance: perspectives on e-inclusion in Tampere, Finland», (University of Helsinki, Finland)
39. Gagan Deep Sharma, Anshita Yadav, Ritika Chopra, «Artificial intelligence and effective governance: A review, critique and research agenda», *Sustainable Futures*
40. *Volume 2, 2020, 100004*
41. Fleur Johns, «Governance by data», *Annual Review of Law and Social Science* Vol. 17:53-71,2021.
42. Thomai Karagianni<sup>1</sup>, Georgios Theriou<sup>1</sup>, «Service quality in local government and its effect on citizen satisfaction: The case of the Division of Transportation and Communications of the Regional Unit of Kavala in the region of Eastern Macedonia and Thrace, Greece», *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research (IJBESAR)*,2018.
43. Zahraa Berro, «The Impact of Public Sector Employee Performance on Citizen Satisfaction: The Case of MEHE», *Technium Social Sciences Journal* ,vol. 22,2021.
44. Abdelmajid Haddad, «The Public Service Qualitative Dimensions from the Citizen-Customers perspective: A Literature Review and Conceptual Model», *International Journal of Innovation and Scientific Research*, Vol. 49 No. 2 Jul. 2020.
45. Carlo Cusatelli, Massimiliano Giacalone, Antonio De Lorenzo, « A citizen-satisfaction survey in Rimini», *Statistica Applicata - Italian Journal of Applied Statistics* Vol. 26 (1)

46. Renata Araujo, Yehia Taher, Willem-Jan van den Heuvel, Claudia Cappelli, «Evolving Government-Citizen Ties in Public Service Design and Delivery»,
47. Daniel RÖLLE, «What Makes Citizens Satisfied? The Influence of Perceived Responsiveness of Local Administration on Satisfaction with Public Administration», *Journal of Social and Administrative Sciences*, volume 4, issue 1.2017,
48. Ines Merge, Noella Edelmann, Nathalie Haug, «Defining digital transformation: Results from expert interview», *Government Information Quarterly*, volume 36, issue 4 ,2019.
49. Vinita Siebers, Raymond Gradus, René Grotens, « Citizen engagement and trust: A study among citizen panel members in three Dutch municipalities», *The Social Science Journal*, vol 56 ,issue 4,2019
50. Sanjay K Jain and Garima Gupta, “Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales, *Vikalpa*, Volume 29, NO 2, April – June 2004, p.28
51. Mohd. Adil, Dr. Odai Falah Mohammad Al Ghaswyneh & Alaa Musallam Albkour, «SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services Marketing Research», *Global Journal of Management and Business Research Marketing* ,Volume 13 Issue 6 Version 1.0 Year 2013.
52. Χρήστος Μπάγκαβος, Δέσποινα Παπαδοπούλου, *Μεταναστευτικές τάσεις και Ευρωπαϊκή Μεταναστευτική Πολιτική*, Μελέτες του Ινστιτούτου Εργασίας ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ
53. Κτιστάκη Στ. Ν., *Εισαγωγή στη Διοικητική Επιστήμη*, εκδ. Παπαζήση, Αθήνα, 2009.
54. Στέλιος Φιλ. Γραμμένος , *Το Δίκαιο της ελληνικής ιθαγένειας*, εκδ. Γεωργίου Μ. Καραναστάση Αθήνα ,2000
55. Πηνελόπη Χρ. Αγαλλοπούλου , *Βασικές Έννοιες Αστικού Δικαίου*, εκδ. Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα,1997.
56. Άρθρο 3 του Ν.3852/2010 “Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης -Πρόγραμμα Καλλικράτης. ΦΕΚ 87/Α/2010.
57. Ν.4555/2018 Μέρος Τρίτο: “Μεταφορά Διευθύνσεων και Τμημάτων των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων σε συνιστώμενες Περιφερειακές Υπηρεσίες του Υπουργείου Εσωτερικών – Διατάξεις για την αποτελεσματικότερη , ταχύτερη και ενιαία άσκηση των αρμοδιοτήτων σχετικών με την απονομή ιθαγένειας και την πολιτογράφηση. ΦΕΚ 133/Α/2018.

58. Ν.4674/2020 άρθρο 38 παρ. 1 εδ. β “Αναδιάρθρωση Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας.”- ΦΕΚ 53/Α/2020 .
59. Ν.4622/2019 άρθρο 45 “ Οργάνωση και λειτουργία Ιδιαίτερων Γραφείων” -ΦΕΚ 133/Α/2019.
60. Διπλωματική εργασία με τίτλο : Η ικανοποίηση πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο Δημόσιο. Η μελέτη περίπτωσης των Διευθύνσεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης των νομών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας
61. Αντώνης Καρβούνης, « Η ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης , Μια εργαλειοθήκη για τους επαγγελματίες της Δημόσιας Διοίκησης» , *Υπουργείο Εσωτερικών, 2019.*
62. [https://ec.europa.eu/regional\\_policy/en/information/maps/quality\\_of\\_governance](https://ec.europa.eu/regional_policy/en/information/maps/quality_of_governance)

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Στο πλαίσιο της φοίτησής μου στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής «Δημόσια Διοίκηση-Δημόσιο Μάνατζμεντ», εκπονώ τη Διπλωματική Εργασία μου με τίτλο **«Ικανοποίηση Αλλοδαπών και Ελλήνων πολιτών στις Περιφερειακές Διευθύνσεις Ιθαγένειας του Υπουργείου Εσωτερικών. Η περίπτωση της Περιφερειακής Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων.»**.

Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε με σκοπό να καταγράψει τις απόψεις των πολιτών για τη λειτουργία της υπηρεσίας. Είναι ανώνυμο και τα δεδομένα που θα συλλεχθούν, θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για επιστημονικούς λόγους, στατιστική επεξεργασία και ανάλυση της έρευνας ,σε πλήρη συμφωνία με τους κανόνες για τα προσωπικά δεδομένα (GDPR, EU, 2016/679).

Εκτιμώντας ότι η γνώμη σας είναι σημαντική, παρακαλώ συμπληρώστε το ερωτηματολόγιο επιλέγοντας την απάντηση που σας εκφράζει, λαμβάνοντας υπόψη ότι δεν υπάρχουν σωστές ή λανθασμένες απαντήσεις.

Το ερωτηματολόγιο δεν θα διαρκέσει περισσότερο από 10 λεπτά για να ολοκληρωθεί. Σας ευχαριστώ πολύ για τη συνεργασία σας!

Με εκτίμηση

Λακιώτη Χρυσούλα

## **ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

### **1. Φύλο**

Άρρεν

Θήλυ

### **2. Ηλικία**

18-24

25-40

41-55

56 και άνω

### **3. Οικογενειακή κατάσταση**

Ελεύθερος/η

Έγγαμος/η

Συμβιών/ούσα

Διαζευγμένος/η

### **4. Σπουδές**

Πρωτοβάθμια (Δημοτικό- Γυμνάσιο)

Δευτεροβάθμια (Λύκειο)

Απόφοιτος Πανεπιστημίου/ΤΕΙ

Κάτοχος Μεταπτυχιακού

Κάτοχος Διδακτορικού

Άλλο:

### **5. Ιθαγένεια (Συμπληρώστε την χώρα έκδοσης του διαβατηρίου σας.)**



**6. Πόσα χρόνια περίπου διαμένετε στην Ελλάδα;,  
(Η ερώτηση δεν αφορά τους έχοντες ελληνική ιθαγένεια)**

- 0-5 έτη
- 6-10 έτη
- 11-15 έτη
- 16-20 έτη
- >20 έτη

**7. Πότε περίπου επισκεφτήκατε τελευταία φορά τη Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς:**

- Τον τελευταίο μήνα
- Το τελευταίο εξάμηνο
- Το τελευταίο έτος
- Περισσότερο από ένα έτος

**8. Όταν έχετε ένα πρόβλημα, η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον για τη λύση του. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

- 1 Καθόλου
- 2 Λίγο
- 3 Μέτρια
- 4 Πολύ
- 5 Πάρα πολύ

**9. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων σας προσφέρουν γρήγορες υπηρεσίες. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

- 1 Καθόλου
- 2 Λίγο
- 3 Μέτρια
- 4 Πολύ
- 5 Πάρα πολύ

**10. Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων παρέχει τις υπηρεσίες της στην ώρα που υποσχέθηκε πως θα το κάνει. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**11. Το υλικό που έχει σχέση με την υπηρεσία (ενημερωτικά έγγραφα) είναι οπτικά ελκυστικό στη Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**12. Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων σας παρέχει ατομική προσοχή. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**13. Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων κατέχει εξοπλισμό που φαίνεται μοντέρνος. Συμφωνώ με αυτή την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**14. Εσείς αισθάνεστε ασφαλής στις συναλλαγές σας με τη Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**15. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων καταλαβαίνουν τις δικές σας ξεχωριστές ανάγκες. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**16. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων σας αναφέρουν ακριβώς πότε θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**17. Οι εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι οπτικά ελκυστικές . Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**18. Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων έχει ώρες λειτουργίας που είναι βολικές για όλους τους πολίτες της. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**19. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων δεν είναι ποτέ τόσο απασχολημένοι ώστε να μην μπορούν να ανταποκριθούν στις επιθυμίες σας. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**20. Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων εκτελεί την υπηρεσία ακριβώς την πρώτη στιγμή. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**21. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων είναι σταθερά ευγενικοί μαζί σας. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**22. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων**

**είναι πάντοτε πρόθυμοι να σας βοηθήσουν. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**23. Οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων έχουν τη γνώση να απαντούν σε ερωτήσεις σας. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**24. Η συμπεριφορά των εργαζομένων της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων εμπνέει εμπιστοσύνη στους πολίτες. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**25. Η Διεύθυνση Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων επιμένει στην έκδοση εγγράφων χωρίς λάθη. Συμφωνώ με αυτήν την άποψη:**

1 Καθόλου

2 Λίγο

3 Μέτρια

4 Πολύ

5 Πάρα πολύ

**26. Βαθμός ικανοποίησης από τις συνολικές υπηρεσίες της Διεύθυνσης Ιθαγένειας Νοτίου Τομέα Πειραιώς και Νήσων. Βαθμολογήστε από το 1 έως το 10 με χαμηλότερο βαθμό ικανοποίησης το 1.**

Σας ευχαριστούμε πολύ που συμμετείχατε στην έρευνα.

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

Η απάντησή σας

.....  
.....  
.....