



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΑΤΡΕΩΝ»

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ :

ΠΑΥΛΟΠΟΥΛΟΥ ΟΛΓΑ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΓΑΤΟΜΑΤΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ

ΠΑΤΡΑ 2020

Έγκριση

Υπογραφή

Επιβλέπων:	
Μέλος εξεταστικής επιτροπής:	
Μέλος εξεταστικής επιτροπής:	

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Περίληψη.....	8
Abstract	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
Κεφάλαιο 1 Δημόσιο τομέας και ποιότητα υπηρεσιών.....	10
1.1 Αποσαφήνιση όρων «υπηρεσίες» και «ποιότητα υπηρεσιών»	10
1.2 Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών δημόσιου τομέα	12
1.3 Δημόσια διοίκηση και παρεχόμενες υπηρεσίες	14
Κεφάλαιο 2 Μέθοδοι και πιστοποιήσεις υπηρεσιών δημόσιου τομέα	17
2.1 Οι μέθοδοι μέτρησης, της ποιότητας υπηρεσιών του δημόσιου τομέα	17
2.2 Πιστοποιήσεις – Μοντέλα ποιότητας υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.....	18
Κεφάλαιο 3 Δήμος Πατρέων και το Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι»	27
3.1 Το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», του δήμου Πατρέων	27
3.2 Αξιολόγηση του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι».....	30
Β' Μέρος Έρευνα.....	32
Κεφάλαιο 4 Μεθοδολογία της έρευνας.....	33
4.1 Σκοπός και στόχοι της έρευνας	33
4.2 Μέθοδος συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων.....	33
4.3 Πληθυσμός και δείγμα	34
4.4 Ζητήματα εγκυρότητας – αξιοπιστίας.....	34
Κεφάλαιο 5 Αποτελέσματα της έρευνας.....	36
5.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά.....	36
5.2 Ποιότητα και ικανοποίηση στην εξυπηρέτηση του πολίτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι»	39
5.3 Ποιότητα και ικανοποίηση στην εξυπηρέτηση του πολίτη, από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του προσωπικού του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι».....	51
Συμπεράσματα	68
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	78

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1 Ταξινόμηση υπηρεσιών κατά Shostack, 1977.....	16
Εικόνα 2 Μοντέλο μέτρησης ικανοποίησης πελατών των (Fornell, et al., 1996)	19
Εικόνα 3 Απλοποιημένο πλαίσιο μοντέλου Διάψευσης των Προσδοκιών του Oliver	20
Εικόνα 4 Μοντέλο Servqual για τους πολίτες	21
Εικόνα 5 Διαστάσεις Μοντέλου Servqual	22
Εικόνα 6 Διαδικασία χορήγησης του πιστοποιητικού ΕΛΟΤ	24
Εικόνα 7 Στάδια- Διαδικασία Πιστοποίησης ISO	25
Εικόνα 8 Βασικές αρχές του EFQM	26

Κατάλογος πινάκων

Πίνακας 1 Ταξινόμηση υπηρεσιών σύμφωνα με τον Lovelock (Γούναρης, 2012)	16
Πίνακας 2. Φύλο- Ηλικία	36
Πίνακας 3 Μορφωτικό επίπεδο εξυπηρετούμενων	37
Πίνακας 4 Οικογενειακή κατάσταση.....	37
Πίνακας 5 Λόγοι συμμετοχής στο πρόγραμμα	40
Πίνακας 6 Συμβολή του προγράμματος	41
Πίνακας 7 Βαθμός ικανοποίησης από την ποιότητα των υπηρεσιών	42
Πίνακας 8 Βαθμός ικανοποίησης από συμπεριφορά προσωπικού	43
Πίνακας 9 Παροχή καινοτόμων υπηρεσιών.....	44
Πίνακας 10 Βαθμός ικανοποίησης από τη συχνότητα επισκέψεων.....	45
Πίνακας 11 Ικανοποίηση από τον τρόπο αλλαγής της ζωής σας από την ένταξη στο πρόγραμμα.....	46
Πίνακας 12 Ικανοποίηση από τη δομή που σας εξυπηρετεί	48
Πίνακας 13 Ικανοποίηση από την πληρότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών	49
Πίνακας 14 Ικανοποίηση από την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών.....	50
Πίνακας 15 Ικανοποίηση από τα προσόντα του προσωπικού.....	52
Πίνακας 16 Ικανοποίηση από την ανταπόκριση στις ανάγκες τους	53
Πίνακας 17 Ικανοποίηση από τη συνεργασία-επικοινωνία.....	54
Πίνακας 18 Ικανοποίηση από το βαθμό αυτονομίας	55
Πίνακας 19 Βλέπουν οι υπάλληλοι υποτιμητικά τους εξυπηρετούμενους.....	56
Πίνακας 20 Ικανοποίηση από την ενημέρωση της οικογένειας	57
Πίνακας 21 Ικανοποίηση από την ευαισθησία του προσωπικού	58
Πίνακας 22 Ικανοποίηση από τη συνέπεια στα ραντεβού	59
Πίνακας 23 Το προσωπικό τους πιέζει να κάνουν πράγματα χωρίς τη θέλησή τους	60
Πίνακας 24 Το προσωπικό τους ακούει προσεκτικά όταν τους μιλούν	61
Πίνακας 25 Το προσωπικό τους εμπνέει εμπιστοσύνη.	62
Πίνακας 26 Το προσωπικό πολλές φορές έχει εκνευρισμό και χάνει την υπομονή του συχνά	63
Πίνακας 27 Παράγοντες που δυσχεραίνουν το έργο των υπαλλήλων.....	65
Πίνακας 28 Αναγκαία προσόντα υπαλλήλων	65

Κατάλογος Γραφημάτων

Γράφημα 1 Μηνιαίο εισόδημα συμμετεχόντων.....	38
Γράφημα 2 Χρονική περίοδος συμμετοχής στο πρόγραμμα.....	38
Γράφημα 3 Συχνότητα επισκέψεων του προσωπικού.....	39
Γράφημα 4 Βαθμός ικανοποίησης από την ποιότητα των υπηρεσιών	42
Γράφημα 5 Βαθμός ικανοποίησης από συμπεριφορά προσωπικού	43
Γράφημα 6 Παροχή καινοτόμων υπηρεσιών.....	44
Γράφημα 7 Βαθμός ικανοποίησης από τη συχνότητα επισκέψεων.....	45
Γράφημα 8 Ικανοποίηση από τον τρόπο αλλαγής της ζωής σας από την ένταξη στο πρόγραμμα.....	47
Γράφημα 9 Ικανοποίηση από τη δομή που σας εξυπηρετεί	48
Γράφημα 10 Ικανοποίηση από την πληρότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών	49
Γράφημα 11 Ικανοποίηση από την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών.....	50
Γράφημα 12 Ικανοποίηση από τα προσόντα του προσωπικού.....	52
Γράφημα 13 Ικανοποίηση από την ανταπόκριση στις ανάγκες τους	53
Γράφημα 14 Ικανοποίηση από τη συνεργασία-επικοινωνία.....	54
Γράφημα 15 Ικανοποίηση από το βαθμό αυτονομίας	55
Γράφημα 16 Βλέπουν οι υπάλληλοι υποτιμητικά τους εξυπηρετούμενους.....	56
Γράφημα 17 Ικανοποίηση από την ενημέρωση της οικογένειας	57
Γράφημα 18 Ικανοποίηση από την ευαισθησία του προσωπικού	58
Γράφημα 19 Ικανοποίηση από τη συνέπεια στα ραντεβού	59
Γράφημα 20 Το προσωπικό τους πιέζει να κάνουν πράγματα χωρίς τη θέλησή τους.....	60
Γράφημα 21 Το προσωπικό τους ακούει προσεκτικά όταν τους μιλούν	61
Γράφημα 22 Το προσωπικό τους εμπνέει εμπιστοσύνη.	62
Γράφημα 23 Το προσωπικό πολλές φορές έχει εκνευρισμό και χάνει την υπομονή του συχνά	63

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ως εργαζόμενη του Δήμου Πατρέων και ως ενεργός πολίτης αυτής της κοινωνίας, αναλογιζόμενη πάμπολλες φορές, την ποιότητα παροχής υπηρεσιών των δημόσιων φορέων, αυτής της χώρας, οδηγήθηκα στην περαιτέρω διερεύνηση του θέματος, μέσα από την υλοποίηση της παρούσας πτυχιακής. Η παρούσα πτυχιακή, βασίστηκε στην μελέτη της διεθνούς και εγχώριας βιβλιογραφίας, προκειμένου, να αναζητηθούν μοντέλα- πρότυπα, που καθορίζουν την ποιότητα παροχής υπηρεσιών και πως αυτά σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών στον άνθρωπο καθ' αυτού, μιας και το πρόγραμμα Βοήθεια στο Σπίτι, είναι το πρόγραμμα που μελετάτε.

Η έρευνα εκτός, από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, διερεύνησε και τις απόψεις των εξυπηρετούμενων του προγράμματος, μέσα από τη συμπλήρωση ανώνυμων ερωτηματολογίων, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του προγράμματος.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στο διεθνές πλήρως ανταγωνιστικό περιβάλλον των δημόσιων και ιδιωτικών επιχειρήσεων που ζούμε, εμφανίζονται μαζικά τα τελευταία χρόνια καινοτομίες που αναμένεται να αλλάξουν εντελώς τα δεδομένα που γνωρίζαμε μέχρι σήμερα στο επιχειρηματικό δημόσιο γίνεσθαι. Εισάγονται έννοιες, όπως η 4^η Βιομηχανική Επανάσταση και ο ψηφιακός μετασχηματισμός που έχουν τη δυνατότητα να αναβαθμίσουν τους οργανισμούς σε έξυπνους, πελατο-κεντρικούς και να τους καταστήσουν σε αποδοτικότερες μονάδες παραγωγής, που μέλλεται να αντιμετωπίσουν την ολοένα αυξανόμενη ζήτηση λόγω της αύξησης του παγκόσμιου πληθυσμού, αλλά και να συμβαδίσουν με τον ανταγωνισμό, ώστε να καταστούν βιώσιμοι. Με αυτά τα δεδομένα αναλαμβάνουμε σε αυτή τη πτυχιακή εργασία, να οριοθετήσουμε το πλαίσιο και τα μέχρι τώρα ευρήματα που αφορούν τον τρόπο πιστοποίησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών των δήμων και ειδικότερα το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι» του Δήμου Πατρέων και έπειτα επιχειρούμε να αναγνωρίσουμε την κατάσταση και την ετοιμότητα του ελληνικού δημοσίου, να παρέχει υψηλής ποιότητας παρεχόμενες υπηρεσίες, στο τομέα της κοινωνικής μέριμνας, μέσα από το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι».

Στη συνέχεια αφού διερευνηθεί η δομή και τα χαρακτηριστικά του Δήμου Πατρέων, διενεργείται έρευνα, σε 150 εξυπηρετούμενους του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι», με σκοπό να εξεταστεί κατά πόσο οι παρεχόμενες υπηρεσίες, είναι ποιοτικές και κατά πόσο δύναται να καλύψουν τις ανάγκες των ευπαθών ομάδων του δήμου. Τα αποτελέσματα της έρευνας, αποσκοπούν στην ανάδειξη τυχόν αδυναμιών ή ελλείψεων του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» του Δήμου Πατρέων, που στέκονται τροχοπέδη στην αναβάθμιση της ανταγωνιστικότητας του, αλλά και στην αποδοτικότερη παροχή των υπηρεσιών του. Αλλά και στην αξιολόγηση παροχής των υπηρεσιών του.

Λέξεις – Κλειδιά: παροχή υπηρεσιών, δημόσιος τομέας, «Βοήθεια στο Σπίτι».

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1.1 Αποσαφήνιση όρων «υπηρεσίες» και «ποιότητα υπηρεσιών»

Μελετώντας τη σύγχρονη ξενόγλωσση και ελληνική βιβλιογραφία, σχετική με τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα και την ποιότητα αυτών, σκόπιμο κρίνεται να αναφερθεί ο ορισμός του Γούναρη (2012) για τις υπηρεσίες,

« η υπηρεσία αποτελεί αποτέλεσμα των συγκεκριμένων πράξεων - ενεργειών στις οποίες προβαίνει ο παροχέας της, των επιδόσεων που ο παροχέας έχει προβαίνοντας στις συγκεκριμένες πράξεις - ενέργειες, καθώς και των αποτελεσμάτων που οι πράξεις αυτές, σε συνδυασμό με την ικανότητα του παροχέα να επιτυγχάνει συγκεκριμένες επιδόσεις, έχουν για τον παραλήπτη -αγοραστή της υπηρεσίας» (Γούναρης, 2012) .

Ενώ σύμφωνα με τις απόψεις των Kotler και Keller (2006), ως υπηρεσία ορίζεται *«κάθε πράξη ή ενέργεια που μια πλευρά μπορεί να προσφέρει σε μία άλλη, είναι άυλη και δεν καταλήγει στην κατοχή οποιουδήποτε πράγματος. Η παραγωγή της μπορεί να έχει ή να μην έχει σχέση με κάποιο άυλο προϊόν».*

Αποτελεί κοινό τόπο ανάμεσα στον Γούναρη (2006) και στους Lee et al (2007), ότι η υπηρεσία αποτελείται από την εμπειρία που ένας αγοραστής-καταναλωτής αποκτά κατά συνέπεια των εξής παραγόντων:

- Των καθορισμένων ενεργειών, στις οποίες κινείται ο παρέχων της υπηρεσίας
- Της ικανότητας του παρέχοντα των υπηρεσιών να καταφέρει να πετύχει και να διατηρήσει, κατά την υλοποίηση των ενεργειών, ορισμένα πρότυπα (standards)
- Της ικανοποίησής του ίδιου του καταναλωτή με την υπηρεσία που έλαβε, σε σχέση ως έναν βαθμό, με την προσδοκώμενη του εμπειρία πριν από την όποια εμπλοκή του σε μία *σχέση συναλλαγής* με τον παρέχοντα της υπηρεσίας. Και με την έννοια *σχέση συναλλαγής* εννοούμε τον ενστερνισμό του κόστους που αποκτά η υπηρεσία προσδοκώμενη το όφελος της απολαβής της (Γούναρης, 2006).

Στην συνέχεια επεκτείνοντας την έρευνα και την μελέτη των πηγών, σύμφωνα με τις παραπομπές μας σε συγγραφικά έργα, ελλήνων και ξένων, που ειδικεύονται στον χώρο του marketing καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως η διαδικασία να οριστεί, το περιεχόμενο του όρου «ποιότητα υπηρεσίας» δεν είναι εύκολη υπόθεση,

αφενός καθώς η υπηρεσία η ίδια χαρακτηρίζεται ως ένας περίπλοκος ορισμός και αφετέρου, επειδή η ποιότητα υπηρεσίας εμφανίζει διαφορετικά κριτήρια, σύμφωνα με το αντίστοιχο είδος υπηρεσίας, δηλαδή τον κλάδο μιας επιχείρησης, το εύρος των προϊόντων και το εύρος των υπηρεσιών της καθώς παράγοντες για την διαμόρφωση και μεταβολή θεωρούνται και οι αλλαγές στην οργάνωση και την διοίκηση των οργανισμών (Ghylin, 2006).

Με αφετηρία τη θέση αυτή θα προχωρήσουμε και θα παραβάλουμε αναλυτικά το περιεχόμενο του όρου «ποιότητα υπηρεσίας». Ξεκινώντας με τον, Drucker (1985), η ποιότητα είναι η αντίληψη πως η υπηρεσία που δίνεται σε έναν καταναλωτή ικανοποιεί τις ανάγκες του, λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήριά του και την τιμή που καταβάλλει. Για τους Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990), η ποιότητα της υπηρεσίας καθορίζεται ως η σύγκριση των προσδοκιών του καταναλωτή, πριν την ληφθείσα υπηρεσία, και των αντιλήψεων που σχηματίζει μετέπειτα και σε τι βαθμό αυτές συμπίπτουν μεταξύ τους.

Επιπροσθέτως για τους Rosen, Karwan & Scribner (2003), η ποιότητα της υπηρεσίας επισημαίνεται στα χαρακτηριστικά, τα οποία καλείται να πληροί σχετικά με τις ανάγκες και τις προσδοκίες του καταναλωτή. Στην περίπτωση, λοιπόν, που η αντίληψη του καταναλωτή από την παρεχόμενη υπηρεσία, υπερέχει της πρωτύτερής του προσδοκίας τότε η επιχείρηση κατάφερε το λεγόμενο *ανταγωνιστικό πλεονέκτημα* (Rosen, 2003).

Στηριζόμενοι στην βιβλιογραφία, έχουν καθορίσει μερικά χαρακτηριστικά της ποιότητας των υπηρεσιών σύμφωνα με τους Edvardsson, Thomasson και Ovretveit, (1994) τα οποία είναι:

- Η ποιότητα σχεδιασμού,
- Η ποιότητα συμπαραγωγής-αλληλεπίδρασης με τον πελάτη
- Η άμεση αντίληψη της ποιότητας από τον πελάτη.
- Η μακροχρόνια χρησιμότητα από την υπηρεσία (Edvardsson, 1994).

Ενώ οι Parasuraman, Zeithaml&Berry, (1988) και (1990), Gronroos, (1988) και Edvardsson, Thomasson& Ovretveit, (1994) παρουσιάζουν τα παρακάτω κριτήρια ποιότητας υπηρεσιών:

1. Τα απτά (χαρακτηριστικά) (tangibles)
2. Η συνέπεια-αξιοπιστία (reliability)
3. Η άμεση εξυπηρέτηση (ανταπόκριση) (responsiveness)

4. Οι γνώσεις και ικανότητες (επαγγελματισμός) (competence)
5. Η ευγένεια (courtesy)
6. Η σιγουριά και η ασφάλεια (security)
7. Η εμπιστοσύνη (credibility)
8. Η πρόσβαση (access)
9. Η επικοινωνία (communication)
10. Η ενσυναίσθηση (empathy)
11. Η αποκατάσταση/διόρθωση (service recovery)

Συμπερασματικά, έχει καταστεί σαφές ότι «ποιότητα είναι ότι ορίζει ο πελάτης της υπηρεσίας και η ποιότητα μίας υπηρεσίας κρίνεται βάσει του πώς ο πελάτης την αντιλαμβάνεται» (Γούναρης, 2012).

1.2 Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών δημόσιου τομέα

Σύμφωνα με έρευνες, της παγκόσμιας βιβλιογραφίας, οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα και γενικότερα, οι υπηρεσίες, όλων των τομέων, παρουσιάζουν ετερογένεια και από την πλευρά, των επιχειρήσεων, όχι μόνο από τους υπαλλήλους της υπηρεσίας, αλλά και από τους ίδιους τους πελάτες. Τα αιτήματα των πελατών, διαφοροποιούνται, από την πλευρά των επιχειρήσεων, οι πελάτες αναζητούν τον τρόπο παροχής μιας υπηρεσίας, που θα τους εξυπηρετεί και θα ικανοποιεί τις ανάγκες τους.

Σκόπιμό κρίνεται να διευκρινιστεί, με βάση όσα αναφέρθηκαν παραπάνω και λαμβάνοντας υπόψη, τις απόψεις αρκετών ερευνητών, της διεθνούς βιβλιογραφίας Parasuraman, Zeithaml and Malhotra (2005) και Temesgen, (2010), πως οι υπηρεσίες εμφανίζουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, τα οποία τις διαφοροποιούν από τα αγαθά. Η πλειοψηφία των μελετών έχει καταλήξει, πως η διαφοροποίηση των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα μπορεί να γίνει με βάση τα παρακάτω χαρακτηριστικά (Parasuraman, 2005).

Το πρώτο χαρακτηριστικό που προσδιορίζει τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα είναι η *Αϋλότητα – Απροσδιόριστο (intangibility)*. Το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό, περιγράφει την επικοινωνία του πελάτη-πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες. Η *Αϋλότητα – Απροσδιόριστο*, περιέχει τους παράγοντες εκείνους, που δυσχεραίνουν την επικοινωνία πολίτη- υπηρεσίας, όπως ότι ο πελάτης, δεν είναι σε θέση, πολλές φορές να αξιολογήσει την υπηρεσία, αισθάνεται αβεβαιότητα ως προς

την ποιότητα παροχής υπηρεσιών και η αμφισβήτηση είναι το κυρίαρχο στοιχείο αυτής της σχέσης. Επίσης, η υπηρεσία με τη σειρά της, αναθέτει τόσο την διασφάλιση της φήμης της, όσο και την ικανοποίηση των πολιτών, στους υπαλλήλους της. Οι υπηρεσίες είναι μία πράξη- ενέργεια, που μια πλευρά μπορεί να προσφέρει σε μια άλλη και είναι άυλη (Kotler, 2006).

Επομένως οι υπηρεσίες χαρακτηρίζονται από μια αϋλότητα (Intangibility), διότι δεν διαθέτουν φυσικές διαστάσεις, που παρατηρούνται στα φυσικά αγαθά. Δεν γίνεται να τις αγγίξει κανείς λόγω της στέρησης της φυσικής υπόστασης που εμφανίζουν τα αγαθά. Θα αποτελούσε σοβαρή παράλειψη να μην τονίσουμε, ότι η αϋλότητα των υπηρεσιών στέκεται ως εμπόδιο αφενός σε έναν πάροχο για να μπορέσει, επακριβώς, να τις προσδιορίσει και αφετέρου σε έναν καταναλωτή να τις αξιολογήσει. Κατά συνέπεια αυτής της δυσκολίας ως προς την αξιολόγηση της ποιότητας μιας προσφερόμενης υπηρεσίας από τον καταναλωτή, το κράτος παίρνει θέση σε ορισμένες περιπτώσεις υπηρεσιών. Λειτουργώντας ως προστάτης στον τελικό καταναλωτή, ωθεί τους πάροχους στην πιστοποίησή τους σε περαιτέρω ειδικά πρότυπα ποιότητας, όπως ένα είναι η εκπαίδευση (Rosen, 2003).

Το δεύτερο χαρακτηριστικό των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα είναι το *Αδιαίρετο (inseparability)*. Το χαρακτηριστικό αυτό επίσης πραγματεύεται, την σχέση πολίτη-πελάτη με την υπηρεσία, στον τομέα των διαπροσωπικών σχέσεων. Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν ενεργά στην διαδικασία, να παρατηρούν τις χειρονομίες το ύφος των υπαλλήλων και να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους. Για την έρρυθμη λειτουργία, της υπηρεσία σκόπιμη κρίνεται, η αμοιβαία αλληλεπίδραση των δυο πλευρών, δηλαδή της διαδικασίας παραγωγής μια υπηρεσίας και του καταναλωτή. Οι υπηρεσίες παράγονται και πραγματοποιούνται σε παράλληλο χρόνο (simultaneity), σε αντίθεση με τα φυσικά αγαθά που χαρακτηρίζονται από μια συνεχής επαναλαμβανόμενη διαδικασία, στην οποία η παραγωγή με την κατανάλωση συχνά δεν γίνονται την ίδια στιγμή. Αβίαστα, λοιπόν, συνάγεται το συμπέρασμα πως η παρουσία του λήπτη στην κατανάλωση (customer participation) κρίνεται ως μια ειδοποιός διαφορά των υπηρεσιών από τα φυσικά αγαθά, ένα γεγονός που επισημαίνει και την δυσκολία στον έλεγχο και την συστηματοποίηση των λειτουργιών (Ghylin, 2006).

Ένα ακόμα χαρακτηριστικό των υπηρεσιών δημόσιου τομέα, είναι η Ετερογένεια και η Μεταβλητότητα (heterogeneity). Η παροχή των υπηρεσιών δεν είναι ίδια, από υπηρεσία σε υπηρεσία. Η διαφοροποίηση αυτή, οφείλεται είτε στην

παρέκκλιση από το εργασιακό πλαίσιο, από τη μεριά του υπαλλήλου ή του πελάτη, ή στην έλλειψη σαφήνειας όσο αφορά τον προσδιορισμό των αναγκών, των πελατών. Επίσης ένας ακόμα παράγοντας, που συντελεί στην ετερογένεια των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα, είναι αρχικά η αδυναμία των υπαλλήλων να είναι συνεπείς και ακριβείς σε όλο, το εργασιακό ωράριό τους και η μη ικανότητα να αντιλαμβάνονται, όχι μόνο τις ανάγκες των πελατών αλλά και τις ιδιαιτερότητες τους. Ο κάθε καταναλωτής, ατομικά, διαφέρει ως προς τις απαιτήσεις του και τις επιθυμίες του ή προς το πώς θα επηρεαστεί κατά την διαδικασία της παραγωγής της υπηρεσίας. Για τους παραπάνω λόγους, λοιπόν, κρίνεται αδύνατη η ύπαρξη ενός κοινού τρόπου εξυπηρέτησης, ασχέτως αν πρόκειται για τον ίδιο καταναλωτή να εξυπηρετείται από τον ίδιο πάροχο σε ένα διαφορετικό χρονικό διάστημα. Άρα ως ετερογένεια μιας υπηρεσίας αντανακλάται η ποιοτική διαφοροποίηση στην σύσταση μιας υπηρεσίας από την διεξαγωγή της σε σχέση με μια άλλη (Γούναρης, 2012).

Το τελευταίο χαρακτηριστικό που προσδιορίζει τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα είναι η *μη Αποθεματοποίηση (perishability)*. Η υπόσταση των υπηρεσιών χαρακτηρίζεται από τους ερευνητές ως φθαρτή, εξαιτίας του ότι πολλές φορές μπορεί να μην καταναλωθεί, όπως τα αγαθά τα οποία έχουν τη δυνατότητα αποθήκευσης ή μεταπώλησης (Ghylin, 2006).

1.3 Δημόσια διοίκηση και παρεχόμενες υπηρεσίες

Όπως προαναφέρθηκε, η διαχείριση, η φροντίδα, ο έλεγχος των ζητημάτων των πολιτών και γενικότερα του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου, ορίζεται ως η έννοια της δημόσιας διοίκησης, συμπεριλαμβανομένου των συνολικών δράσεων, διάφορων φορέων με σκοπό την υλοποίηση κοινών στόχων (Σπηλιωτόπουλος, 2010).

Η δημόσια διοίκηση, συνδέεται άρρητα, με την διεκπεραίωση κοινωνικών και δημοσίων υποθέσεων. Για το λόγο αυτό, διαχωρίζεται σε ιδιωτική και κοινωνική. Ο διαχωρισμός, γίνεται με γνώμονα τόσο για τα μέσα που χρησιμοποιούνται, όσο και τους σκοπούς που εξυπηρετούν. Όσο αφορά την ιδιωτική διοίκηση, στοχεύει στην επίλυση ζητημάτων, που σχετίζονται με το ιδιωτικό συμφέρον, ενώ η δημόσια εξυπηρετεί δημόσια ή συμφέροντα πιο ευρέα, χρησιμοποιώντας κυρίως την δημόσια εξουσία και τον καταναγκασμό. Το γεγονός ότι, η δημόσια διοίκηση, βασίζεται σε κανόνες δημοσίου δικαίου αποκαλείται κυρίαρχη ή εξουσιαστική διοίκηση, σε αντίθεση με την ιδιωτική, που ορίζεται ως συναλλακτική, αφού ο λειτουργικός της

ρόλος διαδραματίζεται στο πλαίσιο της ελεύθερης αγοράς και της ιδιωτικής οικονομίας, με βάση τους κανόνες του ιδιωτικού δικαίου (Δαγτόγλου, 2012).

Σύμφωνα με την βιβλιογραφική ανασκόπηση, οι υπηρεσίες κάθε οργανισμού, συμπεριλαμβανομένου και της δημόσιας διοίκησης, διαφοροποιούνται σύμφωνα με τους στόχους που θέτει η κάθε υπηρεσία- οργανισμός. Ένας κοινά αποδεκτός διαχωρισμός, είναι αυτός του Kotler (1980), ο οποίος κατατάσσει τις υπηρεσίες σε τέσσερις κατηγορίες βασισμένες στα ακόλουθα κριτήρια:

- i. Η επιχείρηση βασίζεται τόσο στο ανθρώπινο δυναμικό της όσο και στον εξοπλισμό της.
- ii. Ο χαρακτήρας της επιχείρησης μπορεί να είναι κερδοσκοπικός ή μη.
- iii. Η παρουσία του πελάτη και το κατά πόσο είναι απαραίτητη ή όχι κατά την παροχή της υπηρεσίας.
- iv. Η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη είναι ο απώτερος στόχος της επιχείρησης (Kotler, 2000).

Ένας ακόμα διαχωρισμός, που σκόπιμο κρίνεται να φερθεί είναι αυτός του αμερικανού καθηγητή Lovelock, που πρότεινε η κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών να γίνεται με γνώμονα την φύση της υπηρεσίας, στο άτομο-πελάτη που απευθύνεται και διατύπωσε τις παρακάτω κατηγορίες:

- i. Οι διαδικασίες που στοχεύουν στην ικανοποίηση του ατόμου- πελάτη.
- ii. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες με αντίκτυπο άψυχα αντικείμενα.
- iii. Οι υπηρεσίες που στοχεύουν στο νου των ανθρώπων.
- iv. Οι μη χειροπιαστές ενέργειες παροχής υπηρεσιών που στοχεύουν σε άψυχα στοιχεία (Γούναρης, 2006).

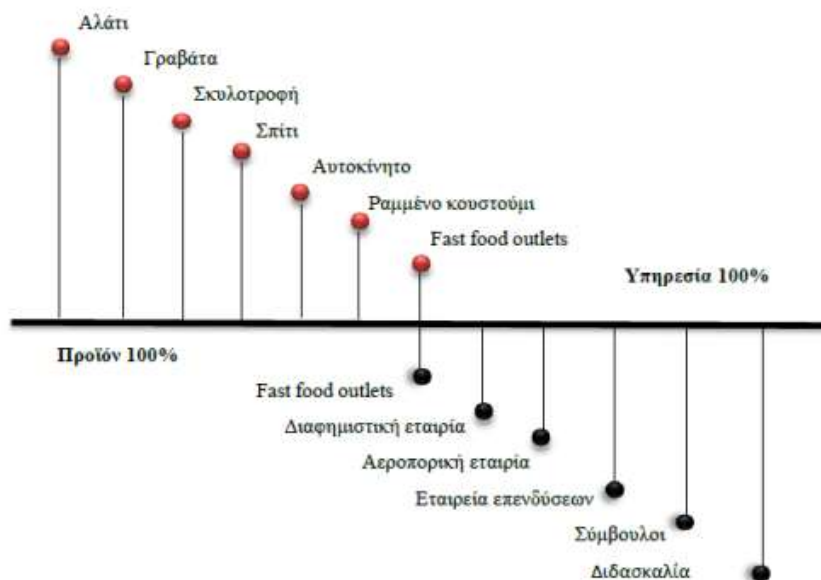
ΣΕ ΠΟΙΟΝ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ			
		Ανθρώπους	Αντικείμενα
ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Χειροπιαστές ενέργειες	Υπηρεσίες που απευθύνονται στο ανθρώπινο σώμα: ➤ Υγεία ➤ Μεταφορά ➤ Εστίαση	Υπηρεσίες που απευθύνονται σε προϊόντα ή χειροπιαστά αντικείμενα ➤ Συντήρηση μηχανημάτων ➤ Μεταφορά προϊόντων ➤ Καθαρισμός κτιρίων

	Μη χειροπιαστές ενέργειες	Υπηρεσίες που κατευθύνονται στο μυαλό των ανθρώπων: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Εκπαίδευση ➤ Πληροφορική ➤ Θέατρο 	Υπηρεσίες που κατευθύνονται σε μη χειροπιαστά στοιχεία: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Τραπεζικές υπηρεσίες ➤ Ασφάλιση ➤ Ελεγκτικές υπηρεσίες ➤ Νομικές υπηρεσίες
--	---------------------------	--	--

Πίνακας 1 Ταξινόμηση υπηρεσιών σύμφωνα με τον Lovelock (Γούναρης, 2012)

Από τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό, πως καίριο σημείο στην κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών, είναι κατά πόσο είναι αναγκαία ή όχι η φυσική παρουσία του πελάτη, στην εκάστοτε υπηρεσία και κατά πόσο γίνεται αντιληπτή η παροχή των υπηρεσιών τόσο από τον ίδιο το άτομο, όσο και από την ίδια την υπηρεσία.

Τέλος σύμφωνα με τον στο Shostack (1977), οι υπηρεσίες μπορούν να ταξινομηθούν σε δύο βασικές κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία, αφορά της υπηρεσίες που προσφέρουν προϊόντα, ενώ η δεύτερη αφορά την παροχή υπηρεσιών. Οι δύο κατηγορίες, τοποθετήθηκαν πάνω σε έναν άξονα, όπου η πρώτη κατηγορία είναι αριστερά και η δεύτερη δεξιά. Η παρούσα ταξινόμηση, αποτυπώνει τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα, αφού η ικανοποίηση του πολίτη – πελάτη, δεν εξαρτάται μόνο από την τελική υπηρεσία που δέχεται, αλλά από την όλη διαδικασία της παροχής της. Οι υπάλληλοι της εκάστοτε δημόσιας υπηρεσίας, αντιπροσωπεύουν όλη τη δομή, τους στόχους της διεύθυνσης, αλλά και τον τρόπο- ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης



Εικόνα 1 Ταξινόμηση υπηρεσιών κατά Shostack, 1977

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

2.1 Οι μέθοδοι μέτρησης, της ποιότητας υπηρεσιών του δημόσιου τομέα

Όπως προαναφέρθηκε, όταν αναφερόμαστε στην ποιότητα υπηρεσιών του δημόσιου τομέα περιγράφουμε τα χαρακτηριστικά εκείνα των προϊόντων ή των υπηρεσιών, που στοχεύουν στην ικανοποίηση των αναγκών- απαιτήσεων των αγοραστών-πελατών ή των πολιτών, που τα χρησιμοποιούν και είναι και οι τελικοί κριτές της ποιότητας του (Wang, 2010).

Οι πολίτες, είναι οι τελικοί αποδέκτες των παρεχόμενων υπηρεσιών και αυτοί που αξιολογούν την ποιότητά τους, σύμφωνα με τους καθοριστικούς παράγοντες, που έχουν θέσει. Οι παράγοντες αυτοί, έχουν διερευνηθεί από διάφορες ειδικότητες επιστημόνων, οι οποίοι έχουν καταλήξει στους ακόλουθους:

- i. Αξιοπιστία στην παροχή υπηρεσιών
- ii. Ανταπόκριση-ετοιμότητα εργαζομένων
- iii. Ικανότητα- προσόντα-δεξιότητες υπάλληλων
- iv. Πρόσβαση στην υπηρεσία
- v. Ευγένεια προσωπικού
- vi. Άρτια επικοινωνία πολίτη-επικοινωνία
- vii. Εμπιστοσύνη- ειλικρίνεια- επαγγελματική πίστη
- viii. Ασφάλεια σωματική και προσωπικών δεδομένων
- ix. Ευχάριστο περιβάλλον υπηρεσίας (Yu, 2006).

Η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, είναι ένα μείζον θέμα, που απασχολεί τόσο τις δημόσιες, όσο και τις ιδιωτικές υπηρεσίες. Για το λόγο ότι η ικανοποίηση του πελάτη-πολίτη είναι μια έννοια αρκετά αφηρημένη και απροσδιόριστη, έχει δημιουργηθεί ένα σύνολο μετρήσιμων παραμέτρων-μεθόδων, με σκοπό να μετρηθεί κατά πόσο οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Τα συστήματα αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών έχουν ταξινομηθεί στις ακόλουθες κατηγορίες:

- a. Άμεσα συστήματα μέτρησης (Direct measurement systems): τα συστήματα αυτά, βασίζονται σε έρευνες με ερωτηματολόγια ή προσωπικές

συνεντεύξεις πολιτών. Η καταγραφή των απόψεων των πολιτών, αφενός στοχεύει στην ανάδειξη, επισήμανση πιθανών προβλημάτων της υπηρεσίας, αφετέρου λειτουργεί και προληπτικά, αφού εφαρμόζονται διορθωτικές στρατηγικές, διαχείρισης προβλημάτων ή αποτροπής νέων.

b. Έμμεσα συστήματα μέτρησης (Indirect measurement systems): Είναι τα συστήματα εκείνα, που καταγράφουν, γεγονότα που ήδη έχουν λάβει χώρα, κατά την παροχή των υπηρεσιών.

c. Στατιστικά δείγματα: Τα παρόντα συστήματα βασίζονται σε αριθμητικά ποσοστιαία δεδομένα και μετρήσεις, τα οποία συλλέχθηκαν, από ένα σύνολο εργαζομένων ή πελατών, με σκοπό να διαμορφωθούν προβλέψεις ή υποθέσεις, για τον τρόπο και την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών.

d. Συνεντεύξεις και έρευνες: Είναι από τα πιο άμεσα συστήματα μέτρησης. Αποτυπώνουν όχι μόνο κατά πόσο ή όχι είναι ικανοποιημένοι οι πελάτες, αλλά μελετούν και αναλύουν τις συμπεριφορές τους (Τσέκος, 2007).

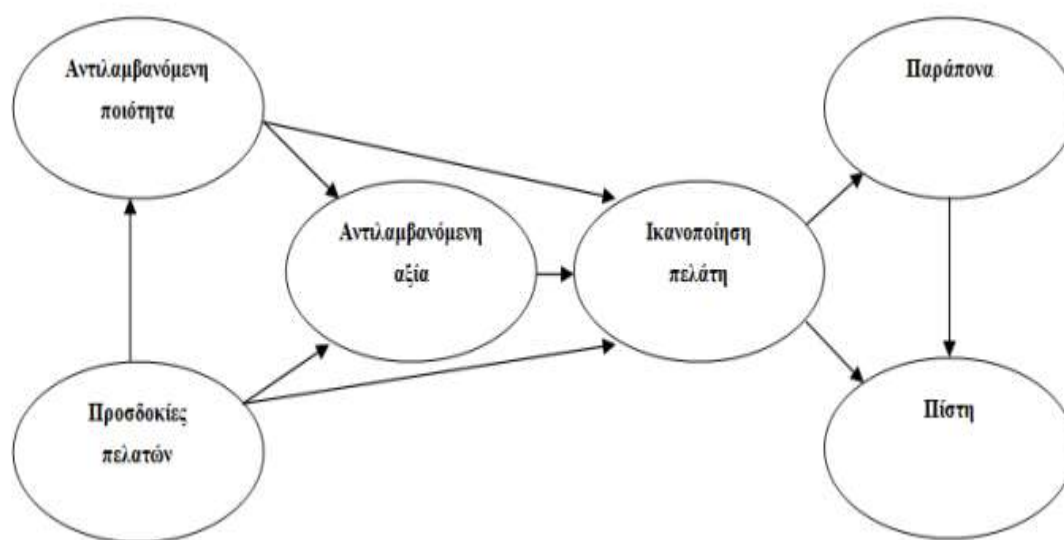
Συμπερασματικά, γίνεται αντιληπτό, πως ο όρος ποιότητα είναι ένας όρος, που καθορίζεται από τους στόχους που θέτει η επιχείρηση και δεν συνάδει σε καμία περίπτωση σε γραφειοκρατικές διαδικασίες. Η αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών του δημόσιου τομέα, είναι ταυτόσημη με την ικανοποίηση του πελάτη-πολίτη. Ο πελάτης, θα πρέπει να βρίσκεται στο κέντρο, της κάθε επιχείρησης-οργανισμού και ο απώτερος στόχος του θα πρέπει να είναι η ικανοποίηση των αναγκών του. Για το λόγο αυτό, κρίνεται σκόπιμο, ο κάθε οργανισμός, να λαμβάνει δραστικά μέτρα, για να ικανοποιούνται οι πελάτες στο μέγιστο δυνατό (Μιχαλόπουλος, 2007).

2.2 Πιστοποιήσεις – Μοντέλα ποιότητας υπηρεσιών του δημόσιου τομέα

Σύμφωνα με την ανασκόπηση τόσο της εγχώριας όσο και της διεθνής βιβλιογραφίας, που αφορά την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα διαπιστώνεται ότι εφαρμόζονται μοντέλα και διεθνείς πιστοποιήσεις, τα οποία μετρούν την ικανοποίηση των πελατών. Τα πιο διαδεδομένα μοντέλα μέτρησης ικανοποίησης των πελατών είναι το μοντέλο Fornell, το Oliver καθώς επίσης και το μοντέλο Servperf.

Από τα πρώτα μοντέλα μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών, είναι αυτό του Fornell (1989). Το συγκεκριμένο μοντέλο, εφαρμόστηκε στη Σουηδία,

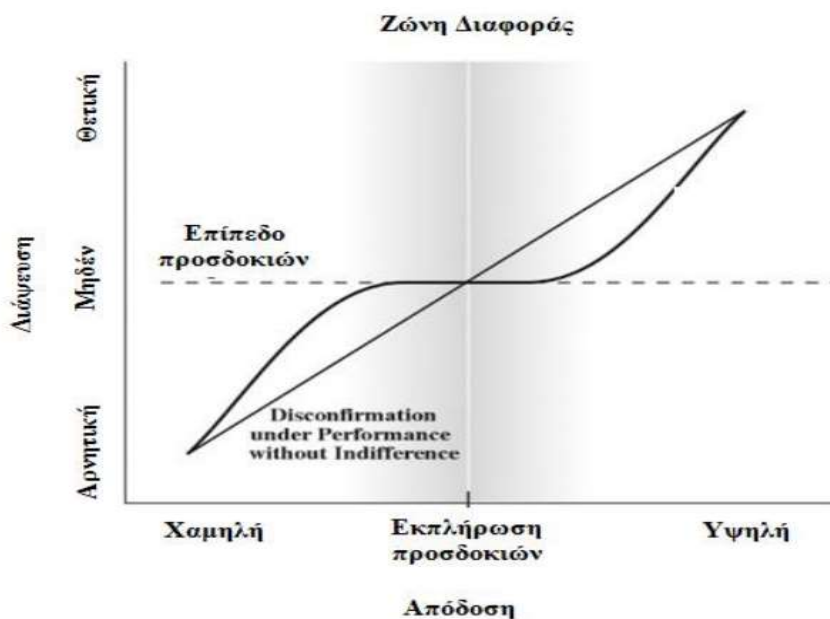
προκειμένου να μετρήσει-αξιολογήσει την απόδοση μιας επιχείρησης, όσο αφορά την παροχή των υπηρεσιών που προσφέρουν στους πελάτες. Οι παράγοντες που επηρεάζουν τη μέτρηση ποιότητας, σύμφωνα με τον εν λόγω μοντέλο, είναι η ποιότητα των υπηρεσιών, οι προσδοκίες των πελατών και η γενικότερη άποψη τους ή ακόμα και τα παράπονα τους. Το μοντέλο Fornell, για να πετύχει αξιόπιστες μετρήσεις, χρησιμοποιεί μεταβλητές, δείκτες και δομικές εξισώσεις, προκειμένου να γίνουν οι μετρήσεις. Ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών, έγκειται στα αποτελέσματα που προκύπτουν, από τα ερωτηματολόγια (δείκτες), τα οποία ονομάστηκαν Swedish Customer Satisfaction Barometer (SCSB).



Εικόνα 2 Μοντέλο μέτρησης ικανοποίησης πελατών των (Fornell, et al., 1996)

Παρατηρώντας την Εικόνα, διαπιστώνουμε, ότι η αντιλαμβανόμενη ποιότητα εκφράζει, αξιολογεί και ορίζει τον βαθμό της αντιληπτικής αξίας του προϊόντος, σε σχέση όχι μόνο με την τιμή του, αλλά και σύμφωνα με τις προσδοκίες των πελατών. Το μοντέλο μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών Fornell, αποτυπώνει επίσης, την πρόθεση του πελάτη να συστήσει την εταιρεία- οργανισμό σε άλλους καταναλωτές, εφόσον είναι ευχαριστημένος τόσο από το προϊόν, όσο και από την εξυπηρέτησή του, από τον αρμόδιο πωλητή- υπάλληλο (Aijing, 2016).

Ένα ακόμα πιο σύγχρονο μοντέλο, είναι το Oliver (1997). Το μοντέλο αυτό, μετρά κατά πόσο ένα προϊόν εκπληρώνει τις προσδοκίες των πελατών, τόσο σε επίπεδο υπό-εκπλήρωσης, όσο και υπέρ-εκπλήρωσης. Το μοντέλο Oliver, πρόκειται για ένα από τα πιο ελπιδοφόρα θεωρητικά πλαίσια αξιολόγησης της ικανοποίησης των πελατών, αφού θέτει ως γνώμονα τις προσδοκίες των καταναλωτών.



Εικόνα 3 Απλοποιημένο πλαίσιο μοντέλου Διάψευσης των Προσδοκιών του Oliver

Όπως φαίνεται στην Εικόνα 2, οι καταναλωτές προμηθεύονται αγαθά και υπηρεσίες, έχοντας προσδοκίες προς-αγοράς για την αναμενόμενη απόδοσή τους. Βασιζόμενοι στο επίπεδο προσδοκίας των πελατών, κρίνεται το προϊόν ή η υπηρεσία, σε συνάρτηση με τις πελατειακές απαιτήσεις. Σε περίπτωση, που οι προσδοκίες των πελατών και οι παρεχόμενες υπηρεσίες συμπίπτουν, επιβεβαιώνονται οι προσδοκίες των πελατών, διαφορετικά διαψεύδονται. Συνεπώς, η ικανοποίηση των πελατών, είναι αποτέλεσμα της θετικής ή αρνητικής διαφοράς, μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων τους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα (Oliver, 2014).

Ένα από τα δημοφιλέστερα μοντέλα μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών, που σκόπιμο κρίνεται να αναφερθεί, είναι το Servqual. Το παρόν μοντέλο, δημιουργήθηκε το 1985, από τους Parasuraman et al. Οι σχεδιαστές, προκειμένου να σχεδιάσουν το συγκεκριμένο μοντέλο βασίστηκαν, στις διαφορές που υπάρχουν ανάμεσα στις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των πελατών και το βαθμό ικανοποίησής τους, από την παροχή υπηρεσιών. Σύμφωνα, με τους ερευνητές, οι οργανισμοί ιδιωτικοί και δημόσιοι, παρουσιάζουν κάποια κενά (gaps) τα οποία στέκονται τροχοπέδι στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, τα οποία αναλύονται ακολούθως.

Α) Η έλλειψη αλληλεπίδρασης ανάμεσα στους πελάτες και τον οργανισμό. Η ανεπαρκής ή η προβληματική αλληλεπίδραση πελατών και οργανισμού, δημιουργεί

λανθασμένες εντυπώσεις, από την μεριά του οργανισμού, όσο αφορά τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των πελατών, με αποτέλεσμα να προσφέρονται μη επιθυμητές υπηρεσίες.

Β) Η διαφορά της ποιότητας υπηρεσιών και των αντιλήψεων της διοίκησης. Το κενό αυτό περιγράφει τις επιχειρήσεις εκείνες, που αντιλαμβάνονται τις πραγματικές προσδοκίες των πελατών, αλλά αδυνατούν να τις ικανοποιήσουν. Συνήθως η έλλειψη πρωτοβουλιών, ή πόρων, είναι οι κύριες αιτίες, όπου οι επιχειρήσεις αδυνατούν να δημιουργήσουν, τις κατάλληλες συνθήκες ικανοποίησης των πελατών τους.

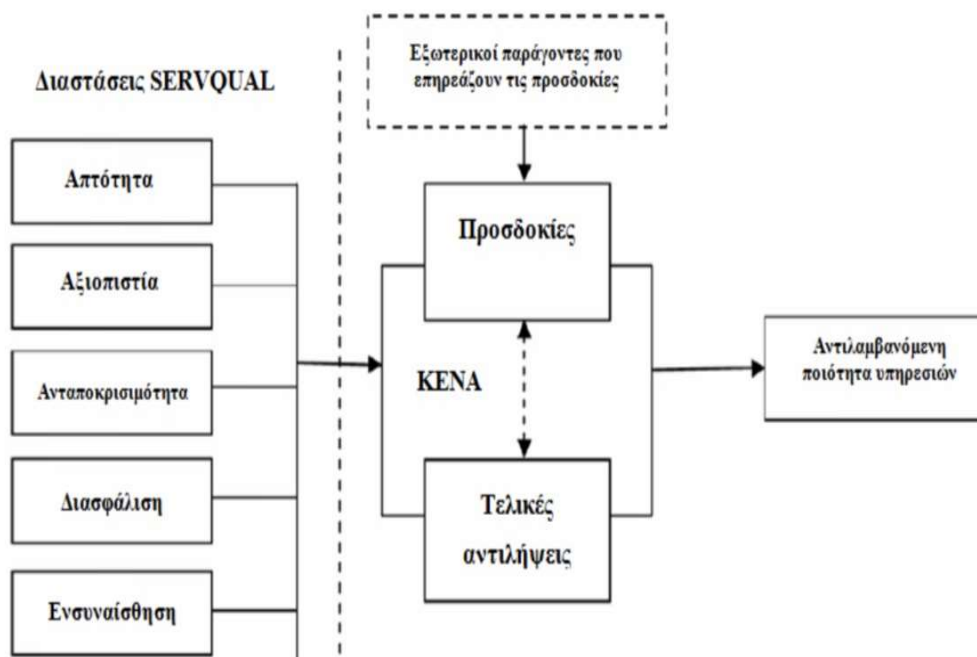
Γ) Η διαφορά ανάμεσα στην ποιότητα των υπηρεσιών και της παροχής. Η εν λόγω κατηγορία, αφορά την επιχείρηση- οργανισμό, που έχει δημιουργήσει το κατάλληλο πλαίσιο παροχής των υπηρεσιών του, ωστόσο το πλαίσιο δεν είναι αποδοτικό, με αποτέλεσμα, οι πελάτες να μη δηλώνουν ικανοποιημένοι.

Δ) Τέλος, ένα ακόμα κενό έχει σημειωθεί και αφορά τις ενδεχόμενες προσδοκίες της υπηρεσίας και την ποιότητα παροχής αυτών. Η ανισότητα αυτή, ανάμεσα στις προσδοκίες των πελατών και τις αντιλήψεις των υπηρεσιών, είναι εμφανής, σύμφωνα με τις δηλώσεις των πελατών που δεν ικανοποιήθηκαν οι προσδοκίες τους από τις παροχές του οργανισμού. Συνεπώς, το μοντέλο Servqual παρουσιάζει τη διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των καταναλωτών και τις παρεχόμενες υπηρεσίες των υπηρεσιών.



Εικόνα 4 Μοντέλο Servqual για τους πολίτες

Η αρχική δημιουργία του μοντέλου, βασίστηκε σε δέκα (10) διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών, όπως η αξιοπιστία, η ανταπόκριση, η ικανότητα, η πρόσβαση, η ευγένεια, η επικοινωνία, η αξιοπιστία, η ασφάλεια και η κατανόηση. Αργότερα, αφαιρέθηκαν κάποιες και διαμορφώθηκε σε πέντε (5) διαστάσεις, οι οποίες είναι η απτότητα, η αξιοπιστία, η ανταπόκριση, η διασφάλιση και η ενσυναίσθηση.



Εικόνα 5 Διαστάσεις Μοντέλου Servqual

Με τον όρο απτότητα, το συγκεκριμένο μοντέλο, περιλαμβάνει τις εγκαταστάσεις, τον εξοπλισμό των μηχανημάτων αλλά και την συμπεριφορά του προσωπικού και τις επικοινωνιακές δεξιότητες του. Είναι το ευρύτερο κλίμα-περιβάλλον του οργανισμού, που ασκεί τόσο ψυχολογική, κοινωνιολογική όσο και γνωστική συναισθηματική επίδραση στην επικοινωνία μεταξύ πελάτη- οργανισμού (Kumar, 2013).

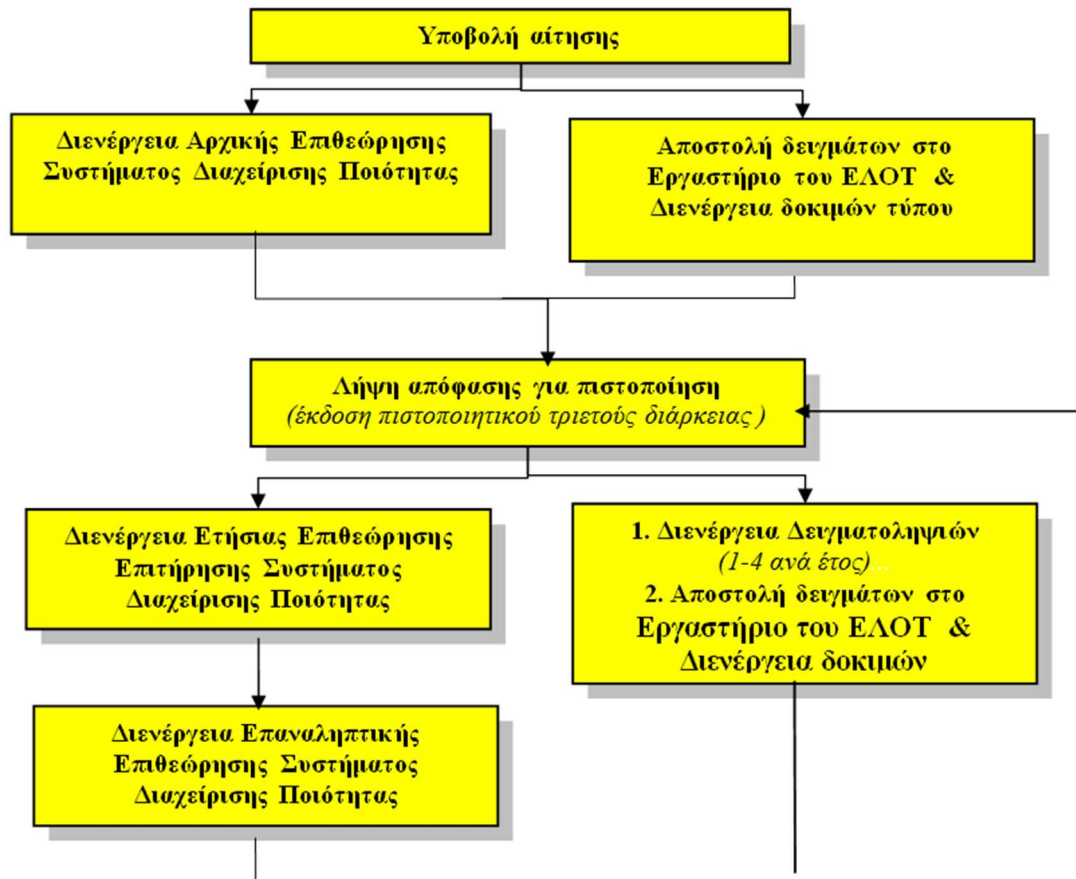
Αξιοπιστία είναι η ικανότητα του εκάστοτε οργανισμού, να παρέχει με ακρίβεια υπηρεσίες, δεσμευόμενη πως η επιχείρηση θα σέβεται τους πελάτες, τις αντιλήψεις και τις προσδοκίες και θα τηρεί τις υποσχέσεις του. Ο όρος διασφάλιση, περιγράφει τον επαγγελματισμό των πωλητών, οι οποίοι διαμορφώνουν, τόσο τις πεποιθήσεις των πελατών, όσο και τις στρατηγικές εκείνες, που θα αποφέρουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Οι τεχνικές γνώσεις, το ήθος- χαρακτήρας, οι επικοινωνιακές δεξιότητες, είναι κάποιοι παράγοντες, που καθορίζουν κατά πόσο ο

πωλητής, μπορεί να αντιληφτεί τις ανάγκες των πελατών του. Πλέον περνάμε στο στάδιο της ενσυναίσθησης. Το ενδιαφέρον της επιχείρησης, για τα τυχόν προβλήματα που πιθανόν να αντιμετωπίζει ο πελάτης τους, η κατανόηση των επιθυμιών του και η ανάπτυξη εξατομικευμένων στρατηγικών ικανοποίησης τους (Kumar, 2013).

Εκτός από τα μοντέλα πιστοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, των δημόσιων και ιδιωτικών οργανισμών- επιχειρήσεων, υπάρχουν και οι πιστοποιήσεις ποιότητας του δημόσιου τομέα. Η διαδικασία της πιστοποίησης, είναι μια ιδιαίτερα πολύπλοκη και χρονοβόρα διαδικασία, που στόχο έχει, όχι μόνο να κάνει την υπηρεσία ανταγωνιστική έναντι των άλλων, αλλά στοχεύει στην επιβράβευση της συνολικής προσπάθειας του οργανισμού να παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Επιπρόσθετα, οι πιστοποιήσεις αυτές, διασφαλίζουν τον πελάτη, αφού ο εκάστοτε οργανισμός δεσμεύεται ότι θα βελτιώνει συνεχώς τις υπηρεσίες του προκειμένου να ικανοποιούνται στο μέγιστο δυνατό οι ανάγκες των πελατών τους.

Οι πιστοποιήσεις παρεχόμενων υπηρεσιών, διαφοροποιούνται από κράτος σε κράτος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αφού είναι ανεξάρτητοι οι οργανισμοί πιστοποίησης ποιότητας. Στην Ελλάδα, ο οργανισμός που αναλαμβάνει την παροχή πιστοποίησης ποιότητας στους οργανισμούς, είναι ο ΕΛΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Πιστοποίησης), που σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, Ν. 3230/2004, εφαρμόζει «Ειδικά βραβεία Δημόσιων Υπηρεσιών». Ο εν λόγω οργανισμός, συστάθηκε με βάση το Ν 372/26 και σύμφωνα με τον κανονισμό, για τη χορήγηση του πιστοποιητικού, θα πρέπει να ακολουθείται η ακόλουθη διαδικασία βλ. Εικόνα 6.

- i. Συλλογή και ανταλλαγή πληροφοριών από τον οργανισμό
- ii. Υποβολή και αξιολόγηση έκθεσης
- iii. Προγραμματισμός επιθεώρησης της υποβληθείσας έκθεσης
- iv. Προαιρετική αξιολόγηση
- v. Πρώτη και δεύτερη φάση αξιολόγησης της αρχικής επιθεώρησης
- vi. Επιθεωρήσεις επιτήρησης και αξιολόγησης της αρχικής έκθεσης
- vii. Ειδικές επιθεωρήσεις
- viii. Απόφαση χορήγησης πιστοποίησης ή ανανέωση της υπάρχουσας πιστοποίησης.

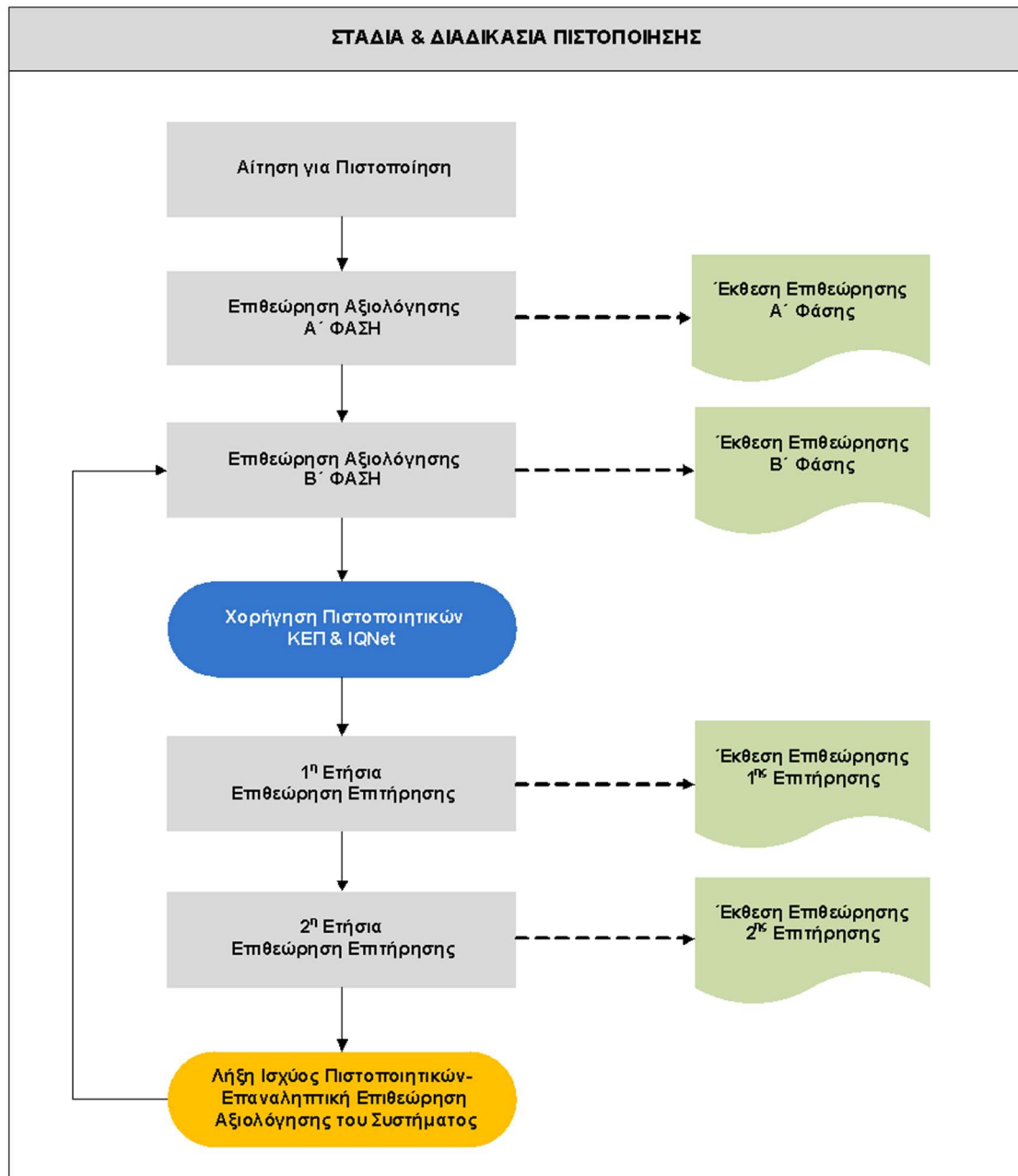


Εικόνα 6 Διαδικασία χορήγησης του πιστοποιητικού ΕΛΟΤ

Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, η πιστοποίηση ποιότητας ενός οργανισμού, γίνεται από δύο ινστιτούτα, το ISO και το EFQM. Ο οργανισμός ISO (International Organization for Standardization), αποτελείται από 158 ινστιτούτα πιστοποίησης, που καθορίζουν τις προδιαγραφές και τις διαδικασίες για την χορήγηση πιστοποίησης ποιότητας σε μια επιχείρηση ή σε ένα οργανισμό. Τα πρότυπα ISO, όπως το 9001:2008, στοχεύει όχι μόνο στην αύξηση των ικανοποιημένων πελατών, αλλά και στην δημιουργία ανταγωνιστικών υπηρεσιών, που θα μπορούν να προσελκύσουν νέους επενδυτές. Επίσης, διαπιστώθηκε πως όταν ο οργανισμός «διεκδικεί» κάποια πιστοποίηση παροχής των υπηρεσιών του, βελτιώνεται η γενικότερη εικόνα του, αφού μειώνονται τα λειτουργικά του κόστη και εξοικονομούνται οι πόροι του. Τέλος, η όλη διαδικασία απόκτησης της πιστοποίησης ενθαρρύνει την εσωτερική συνεργασία των μελών του οργανισμού, με αποτέλεσμα να είναι ικανοποιημένοι, να αποδίδουν και να αναλαμβάνουν ευθύνες σε μεγαλύτερο βαθμό.

Σύμφωνα με τον Οργανισμό Διεθνής Πιστοποίησης, η διαδικασία, προκειμένου ένας οργανισμός να πιστοποιηθεί, αποτελείται από δύο φάσεις (Εικόνα 7). Στη πρώτη φάση, πραγματοποιείται η διαγνωστική μελέτη, ο σχεδιασμός και η

ανάπτυξη τεκμηρίωσης συστήματος ποιότητας, καθώς επίσης η βελτιστοποίηση και η στοχοθέτηση. Στην δεύτερη φάση, γίνεται ο έλεγχος, από το αρμόδιο τμήμα του οργανισμού, κατά πόσο η επιχείρηση ικανοποιεί τα κριτήρια του προτύπου ISO και τότε εκδίδεται το σχετικό έγγραφο (Abili, 2011).

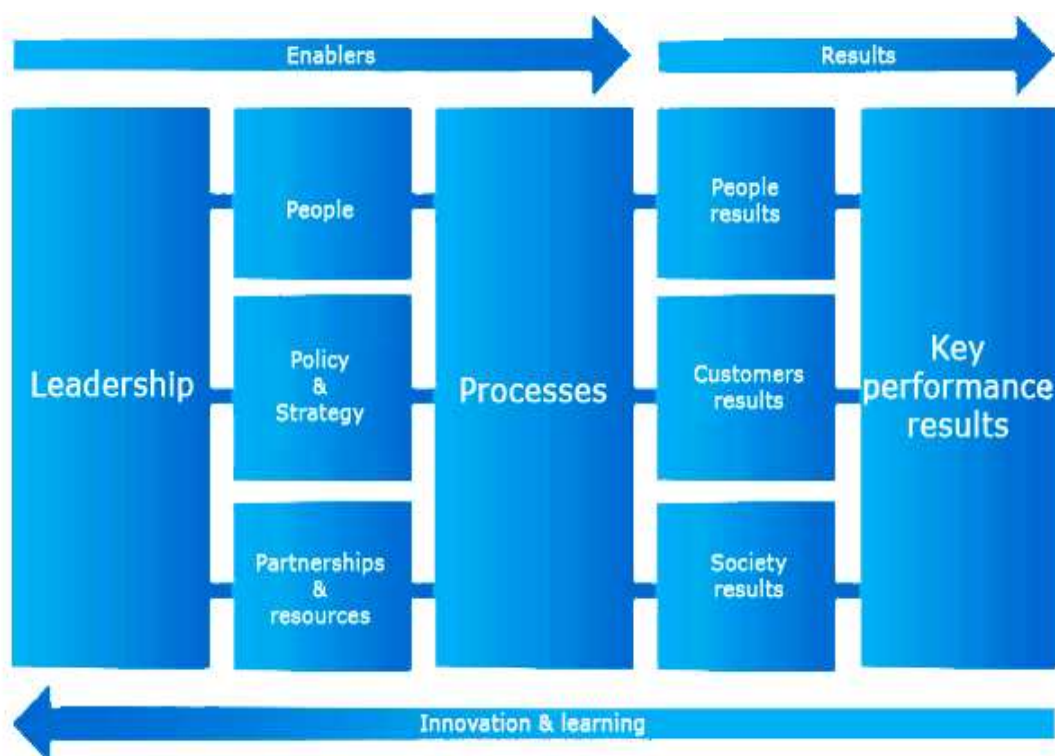


Εικόνα 7 Στάδια- Διαδικασία Πιστοποίησης ISO

Μια ακόμα διεθνής πιστοποίηση, είναι αυτή του ινστιτούτου EFQM (European Foundation for Quality Management). Όπως και των προαναφερθέντων οργανισμών, έτσι και αυτού, στόχος είναι η αξιολόγηση και η πιστοποίηση οργανισμών- επιχειρήσεων όσον αφορά το βαθμό ποιότητας των παρεχομένων

υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών του. Ο ευρωπαϊκός οργανισμός βασίζεται στην επιχειρηματική αριστεία, την οποία διατυπώνει ως τον *τρόπο εργασίας που καθιστά ικανό έναν οργανισμό να πετύχει μια ισορροπημένη ικανοποίηση των πελατών, εργαζομένων, μετόχων και της κοινωνίας (stakeholders) έτσι ώστε να αυξάνει την πιθανότητα μακροχρόνιας επιτυχίας*. Το θεμέλιο του οργανισμού, είναι η ικανοποίηση, όχι μόνο των πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αλλά και όλων των μελών του οργανισμού, εργαζόμενων και διοίκησης. Οι βασικές αρχές του οργανισμού είναι οι ακόλουθες Εικόνα 8:

- i. Προσανατολισμός του οργανισμού προς την ικανοποίηση του πελάτη
- ii. Αφοσίωση της ηγεσίας στους κοινούς στόχους που έχουν τεθεί
- iii. Διοίκηση βασισμένη στις λειτουργίες και τα γεγονότα
- iv. Ανάπτυξη και εξέλιξη ανθρώπινου δυναμικού
- v. Δημιουργία νέων συνεργατών
- vi. Κοινωνική και εταιρική ευθύνη
- vii. Συνεχή επιμόρφωση εργαζομένων



Εικόνα 8 Βασικές αρχές του EFQM

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΔΗΜΟΣ ΠΑΤΡΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ»

3.1 Το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», του δήμου Πατρέων

Ο Δήμος Πατρέων τοποθετείται στην Περιφερειακή Ενότητα Αχαΐας, της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, με έδρα του, από τον πρώτο χρόνο της δημιουργίας του το 1835 έως την σημερινή εποχή, την πόλη της Πάτρας. Για την καλύτερη οργάνωσή και λειτουργία του αποτελείται, από διάφορους τομείς, με τον κάθε έναν να εξειδικεύεται σε ένα αντικείμενο.

Αρχικά στον Πρωτογενή Τομέα, έπειτα από την προσάρτηση των Δήμων Ρίου, Παραλίας, Βραχναϊκών και Μεσσάτιδας στην ολότητά του, εμφανίζει έντονη δραστηριοποίηση σε γεωργία και κτηνοτροφία. Έπειτα στον Δευτερογενή Τομέα αναπτύσσεται κυρίως η παραγωγή τυποποιημένων προϊόντων, ενώ στον Τριτογενή Τομέα ο Δήμος αποτελεί ένα από τα κυριότερα πεδία δημιουργίας νέων τεχνολογιών, γεγονός που αποδεικνύεται από τα ερευνητικά κέντρα που βρίσκονται στην πόλη.

Εν συνεχεία, στον Εκπαιδευτικό Τομέα διακρίνεται από την δραστηριοποίηση γενικά σχολών και ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ σημαντικά είναι τα Νομικά Πρόσωπα του Δήμου στον Πολιτιστικό Τομέα, που έχουν ως αρχικό στόχο τους την ενασχόληση με τον πολιτισμό. Επιπλέον, στον Τομέα Υγείας αφενός και στον Τομέα Κοινωνικής Πολιτικής αφετέρου, η δημοτική αρχή έχει μεριμνήσει για την ύπαρξη ειδικευμένων επιστημόνων για τις ανάγκες των πολιτών, καθώς και των ευπρόσβλητων σε κοινωνικές ανισότητες ομάδων, παράλληλα με την ενεργοποίησή και στήριξή του με το Τμήμα Κοινωνικής Πρόνοιας σε μία πολιτική παροχών σε βρέφη, παιδιά, ηλικιωμένους και σε ασθενέστερα ακόμη οικονομικά στρώματα.

Επιπροσθέτως, στον Τομέα του Αθλητισμού υλοποιεί προγράμματα «Άθληση για Όλους» με κοινωνικό περιεχόμενο, όπως το Τμήμα Άθλησης και Πολιτισμού & Νέας Γενιάς. Εν κατακλείδι στον Τομέα Καθαριότητας και Περιβάλλοντος προβάλλει υπηρεσίες και προγράμματα με σκοπό να οδηγήσει στην δημιουργία μίας καθαρότερης και φιλικής στο περιβάλλον πόλης. Αναλυτικότερα οι τομείς του δήμου αναφέρονται ακολούθως.

Οι Τομείς:

1. Πρωτογενής Τομέας
2. Δευτερογενής Τομέας
3. Τριτογενής Τομέας
4. Εκπαιδευτικός Τομέας
5. Πολιτιστικός Τομέας
6. Τομέας Κοινωνικής Πολιτικής
 - a. Τομέας Οικογένειας και Παιδιού
 - b. Τομέας Κοινωνικής Πρόνοιας
7. Τομέας Καθαριότητας και Περιβάλλοντος
8. Τομέας Αθλητισμού
9. Τομέας Υγείας

Στο Δήμο Πατρέων το πρόγραμμα «Βοήθεια στο σπίτι» υλοποιείται υπό την ανάπτυξη του εκάστοτε Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας. Το πρόγραμμα παρέχει:

- i. νοσηλευτική μέριμνα,
- ii. φροντίδα του νοικοκυριού,
- iii. συντροφιά,
- iv. μικρο-αγορές,
- v. πληρωμή λογαριασμών,
- vi. βοήθεια στην ατομική υγιεινή και άλλες υπηρεσίες που κρίνονται αναγκαίες.
- vii. συμβουλευτική και ψυχοσυναισθηματική στήριξη

Το πρόγραμμα απευθύνεται κυρίως σε ηλικιωμένους και άτομα με αναπηρίες, με προτεραιότητα σε αυτούς που δεν εξυπηρετούνται πλήρως, που χρειάζονται ιδιαίτερη φροντίδα, σε άτομα που διαβιούν μοναχικά ή είναι εγκαταλελειμμένα και σ' αυτούς που δε διαθέτουν επαρκείς οικονομικούς πόρους, με σκοπό να παραμείνουν μέσα στο κοινωνικό τους περιβάλλον και να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής τους. Οι υπηρεσίες προσφέρονται με περιοδικές επισκέψεις του προσωπικού στο σπίτι των εξυπηρετούμενων, με συχνότητα (καθημερινή, εβδομαδιαία ή δεκαπενθήμερη), ανάλογα με τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητές τους.

Ο Δήμος Πατρέων υλοποιεί μια πολύπλευρη κοινωνική πολιτική, με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των ευπαθών ομάδων. Οι δομές του δήμου, που έχουν σχεδιαστεί, προς όφελος των δημοτών είναι πρακτικά δισδιάστατες. Μία διάσταση

συνδέεται με την οργανωτική δομή του Δήμου μέσα από το Γραφείο Κοινωνικής Μέριμνας και τις περί αυτό δράσεις. Μια δεύτερη περνά μέσα από το ΝΠ του Δημοτικού Οργανισμού Υγείας & Πρόνοιας (Δ.Ο.Υ.Π.) και των ιδιαίτερων δομών του. Σε μία τουλάχιστον περίπτωση (ΚΕΔΑΠ), κοινωνικές υπηρεσίες υλοποιούνται από αναπτυξιακό φορέα του Δήμου (Αναπτυξιακή Δημοτική Επιχείρηση Πάτρας – ΑΔΕΠ).

Η φιλοσοφία των δράσεων κάθε διάστασης είναι διαφορετική. Στην πρώτη περίπτωση έχουμε κλασσικές προνοιακές δράσεις, με έμφαση στην ανακούφιση των απόρων, με βασικό αρωγό τη Μητρόπολη Αχαΐας. Παλαιότερες δομές όπως το Δημοτικό Βρεφοκομείο, εξελίσσονται και εντάσσονται σταδιακά σε ένα νέο πλαίσιο κοινωνικής παρέμβασης. Στη δεύτερη περίπτωση συγκαταλέγονται δράσεις προερχόμενες από ευρωπαϊκά κυρίως κονδύλια με αντίστοιχες λογικές. Η ενοποίηση έχει αφεθεί στο πολιτικό επίπεδο μέσω ενιαίας αρμοδιότητας αντιδημάρχου για όλα τα ζητήματα κοινωνικών δράσεων, στα πλαίσια του Τομέα Κοινωνικής Πολιτικής του Δήμου. Ενδεικτικό από οργανωτικής πλευράς είναι και το στοιχείο ότι πέραν του συντονισμού των δύο βασικών οντοτήτων, ήτοι της ευθύνης και εποπτείας λειτουργίας του Γραφείου Δημοτικής Μέριμνας και της ευθύνης υλοποίησης των αποφάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου του Δημοτικού Οργανισμού Υγείας & Πρόνοιας, μεταξύ των αρμοδιοτήτων του αντιδημάρχου αναφέρονται αυτοτελώς η ευθύνη και εποπτεία του Γραφείου Ένταξης και Ενημέρωσης Τσιγγάνων και του Γραφείου Οργάνωσης Παιδικών Κατασκηνώσεων.

Συνεπώς, οι αυξημένες ανάγκες των ευπαθών ομάδων και η αδυναμία των δήμων, να μπορούν να τις ικανοποιήσουν, οδήγησε τους κρατικούς μηχανισμούς, να δημιουργήσουν δομές-πλαίσια και μηχανισμούς, όπως τη νοσηλεία στο σπίτι, που κατοχυρώθηκε και νομικά από το Ν. 25/19/1997, στα πλαίσια του ΕΣΥ, δίνοντας, μια νέα ώθηση στις στρατηγικές πρωτοβάθμιας φροντίδας. Ο νέος νόμος, ορίζει την εκάστοτε τοπική αυτοδιοίκηση, ως αρωγό του συγκεκριμένου προγράμματος υγείας, αφού οι τοπικοί δήμοι αναλαμβάνουν αρμοδιότητες, προγραμματίζουν και οργανώνουν στρατηγικές πρωτοβάθμιας φροντίδας, όπως αυτό της «Βοήθειας στο Σπίτι». Το εν λόγω πρόγραμμα, θεσπίστηκε νομικά, με το Ν 3106/2003 (Οικονόμου, 2004).

Το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», όπως προαναφέρθηκε, σχεδιάστηκε από τη μια, για να εξυπηρετεί ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, που αδυνατούν να

ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους και από την άλλη, για να περιορίσει τις δαπάνες υγείας και την αποσυμφόρηση των νοσοκομειακών μονάδων (Ontile, 2008).

Το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», παρέχεται δωρεάν στους εξυπηρετούμενους, σε 53 δήμους της χώρας, συμπεριλαμβανομένου και αυτού του Δήμου Πατρέων. Στηρίζεται κυρίως σε ευρωπαϊκά και εθνικά κονδύλια, όπου καλύπτουν κοινωνικές παροχές, υγειονομική περίθαλψη και οικογενειακή βοήθεια. Στόχος του προγράμματος είναι η παραμονή ευπαθών ομάδων-ηλικιωμένων ατόμων στο οικείο οικογενειακό και κοινωνικό τους περιβάλλον, η εξασφάλιση αξιοπρεπούς υγιούς διαβίωσης και τη βελτίωση της ποιότητας της ζωή τους.

Κάθε μονάδα παροχής υπηρεσιών του προγράμματος αποτελείται από διάφορες ειδικότητες, όπως έναν κοινωνικό λειτουργό και έναν ψυχολόγο που συντονίζουν το πρόγραμμα, ένα ή δυο νοσηλευτές και τρεις οικογενειακούς κοινωνικούς φροντιστές. Οι παραπάνω ειδικότητες παρέχουν συμβουλευτική υποστήριξη στις ομάδες στόχο, προωθούν τα ατομικά και κοινωνικά δικαιώματά τους, προσφέρουν νοσηλευτική βοήθεια, ατομική υγιεινή, διευκόλυνση σε ανάγκες μετακίνησης, σίτισης, αλλά και προώθηση των ομάδων σε ατομικές δραστηριότητες.

3.2 Αξιολόγηση του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι»

Στα προηγούμενα κεφάλαια αναφέρθηκε το πόσο σημαντικό κρίνεται να αξιολογείται η ποιότητα παροχής υπηρεσιών του δημόσιου τομέα συμπεριλαμβανομένων προγραμμάτων κοινωνικής εργασίας και φροντίδας, όπως του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι». Στόχος της αξιολόγησης, τέτοιων προγραμμάτων, είναι η ανάλυση και ερμηνεία των αποτελεσμάτων τους και κατά πόσο έχουν υλοποιηθεί οι στόχοι που έχουν θέσει. Επιπρόσθετα, η αξιολόγηση εντοπίζει τυχόν κενά ή ελλείψεις, οργανωτικές ή προσωπικού και ταυτόχρονα οδηγεί στο σχεδιασμό και την εφαρμογή νέων μοντέλων παρέμβασης και παροχής νέων υπηρεσιών, σύμφωνα πάντα με τις ανάγκες των πολιτών- ομάδες στόχου.

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», αξιολογείται όπως τα σχετικά προγράμματα υγείας. Οι άξονες που αξιολογούνται είναι η ικανοποίηση των πολιτών και το κατά πόσο η ιατρική περίθαλψη είναι ικανή να καλύψει τις αυξημένες ανάγκες των ευπαθών ομάδων. Η διαδικασία της αξιολόγησης είναι μια ιδιαίτερα δύσκολη και χρονοβόρα διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει δείκτες και επιστημονικές μεθόδους που αναλύουν τις σχέσεις

αιτίας κι αποτελέσματος, προκειμένου να αξιολογηθεί ένα πρόγραμμα (Πελεκίδου, 2010).

Στο σημείο αυτό, σκόπιμο κρίνεται να αναφερθούν οι παράγοντες εκείνοι που καθορίζουν τον βαθμό ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων από την παροχή των υπηρεσιών του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι». Σύμφωνα με τον Lebow (2008), δεν υπάρχουν συγκεκριμένοι παράγοντες που μπορούν να καθορίσουν τον βαθμό ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων. Σε αντίθεση, οι Straser et. all. (2008) κατέληξαν πως παράγοντες όπως το φύλο, το επάγγελμα, η ηλικία και το εισόδημα, καθορίζουν το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις παροχές του προγράμματος. Σύμφωνα με τους ερευνητές, οι παράγοντες κατηγοριοποιήθηκαν ως εξής:

- i. Δημογραφικά στοιχεία εξυπηρετούμενων (κοινωνικά, επίπεδα υγείας, απαιτήσεις).
- ii. Χαρακτηριστικά προσωπικού (γνώσεις, δεξιότητες, ήθος, χαρακτήρας).
- iii. Επικοινωνιακές σχέσεις εξυπηρετούμενων με το προσωπικό.

Συμπερασματικά, η μέτρηση της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων είναι ένας άμεσος τρόπος να αξιολογούνται οι υπηρεσίες του προγράμματος, όσον αφορά την αυτονομία, την επικοινωνία που διέπει τα εμπλεκόμενα μέλη, την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών και το βαθμό κάλυψης των αναγκών των εξυπηρετούμενων.

Β΄ ΜΕΡΟΣ ΕΡΕΥΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι οι μελέτες που διερευνούν την αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών του δημόσιου τομέα και συγκεκριμένα του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» του Δήμου Πατρέων, είναι περιορισμένες. Για το λόγο αυτό, σκόπιμο κρίνεται η περαιτέρω διερεύνηση του θέματος. Η παρούσα πτυχιακή, στόχο έχει να διερευνήσει το βαθμό ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» του δήμου Πατρέων. Πιο συγκεκριμένα, στοχεύει στην καταγραφή των χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων του προγράμματος και κατά πόσο σχετίζονται με το βαθμό ικανοποίησης τους από τις υπηρεσίες που λαμβάνουν.

Με βάση τους στόχους που προαναφέρθηκαν, η παρούσα πτυχιακή καλείται να απαντήσει στα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα:

1. Πόσο έτοιμοι είναι οι δήμοι και συγκεκριμένα ο Δήμος Πατρέων να διαχειριστεί τις ανάγκες των ευπαθών ομάδων;
2. Κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι οι συμμετέχοντες του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι»;
3. Ποιοι παράγοντες σχετίζονται με την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι»;
4. Ποιες είναι οι γνώσεις, απόψεις και δεξιότητες των μελών του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» για τη διαχείριση των αναγκών των ευπαθών ομάδων του δήμου.

4.2 Μέθοδος συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων

Η μέθοδος προσέγγισης του θέματος που θα διερευνηθεί προτείνεται να είναι μια ποσοτική έρευνα, κατά την οποία θα επιχειρήσουμε να διερευνήσουμε το βαθμό ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων από τις παροχές του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» του δήμου Πατρέων. Στόχος μας είναι η γενίκευση, δηλαδή η περιγραφή μιας ή περισσότερων μεταβλητών. Για το λόγο αυτό, θα διεξαχθεί σε εξυπηρετούμενους του δήμου Πατρέων. Το εργαλείο συλλογής των δεδομένων θα είναι το ερωτηματολόγιο, εφόσον πρόκειται κυρίως για «έρευνα πεδίου επισκόπησης», όπου εντάσσεται και παρούσα ερευνητική προσπάθεια. Ένα σύνολο γραπτών ερωτήσεων με τις οποίες θα απευθυνθούμε ομοιόμορφα στα υποκείμενα

της έρευνας, δηλαδή σε εκατόν πενήντα (150) εξυπηρετούμενους του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι». Οι ερωτώμενοι θα απαντήσουν ανώνυμα και θα διατυπώσουν τις απόψεις τους, την γνώμη τους ή την αντίληψή τους για το πόσο είναι ικανοποιημένοι από τις παροχές του προγράμματος. Σύμφωνα με τον Davidson (1970)

«Ένα ιδανικό ερωτηματολόγιο έχει τις ίδιες ιδιότητες με ένα καλό νόμο (Cohen & Manion, 1992). Είναι απαλλαγμένο από αοριστίες και δεκτικό ομοιόμορφου χειρισμού. Ο σχεδιασμός του θα πρέπει να ελαχιστοποιεί τα πιθανά σφάλματα εκ μέρους των ερωτώμενων και αυτών που κάνουν την κωδικοποίηση. Ένα ερωτηματολόγιο πρέπει να κεντρίζει το ενδιαφέρον, να ενθαρρύνει τη συνεργασία και να εκμαιεύει απαντήσεις όσο το δυνατόν πλησιέστερες στην αλήθεια».

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, το ερωτηματολόγιο θα περιέχει κλειστές ερωτήσεις, απλής ή πολλαπλής απάντησης και πολλαπλής επιλογής, ιεράρχησης-κατάταξης, ανοιχτές ερωτήσεις και συμπλήρωσης ανάπτυξης. Το ερωτηματολόγιο συγκεκριμένα, αφορά τις επιδιώξεις, απαιτήσεις, προσδοκίες των εξυπηρετούμενων του προγράμματος, τις αναμενόμενες δυσκολίες, τα μέσα που πιστεύουν ότι θα πρέπει να περιέχουν και πόσο θα τους βοηθήσουν ή θα βελτιώσουν την καθημερινότητά τους.

4.3 Πληθυσμός και δείγμα

Με τον όρο δειγματοληψία γίνεται αναφορά στην επιλογή ενός συγκεκριμένου αριθμού ανθρώπων από ένα γενικό σύνολο πληθυσμού, για να συμπεριληφθούν σε μια μελέτη. Για την διεξαγωγή της έρευνας επιλέχθηκαν ως συμμετέχοντες εκατόν πενήντα (150) εξυπηρετούμενοι του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» του δήμου Πατρέων. Η στρατηγική που ακολουθήθηκε για τη δειγματοληψία της έρευνας είναι η απλή τυχαία. Το δείγμα της έρευνας διαθέτει κοινά χαρακτηριστικά, τα οποία έχουν τις εμπειρίες ώστε να διαφωτίσουν σε βάθος το θέμα που ερευνάται (Patton, 2002). Το δείγμα συμμετεχόντων επιλέχθηκε με βάση τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους, φύλο, ηλικία, οικονομική κατάσταση, προκειμένου να αντληθούν οι κατάλληλες πληροφορίες για το θέμα της έρευνας (Holloway & Todres, 2003).

4.4 Ζητήματα εγκυρότητας – αξιοπιστίας

Για να χαρακτηριστεί μια έρευνα ισχύουσα και επιστημονικά ορθή, θα πρέπει να ικανοποιεί τα κριτήρια της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας. Η εγκυρότητα εξετάζει πόσο πραγματική είναι μια σχέση μεταξύ της έννοιας και των δεικτών, ενώ η αξιοπιστία, δείχνει ότι η έρευνα, στην περίπτωση που διεξαγόταν δεύτερη φορά σε δείγμα με παρόμοια χαρακτηριστικά και συνθήκες, θα διεξάγονταν τα ίδια ερευνητικά αποτελέσματα. Επιπλέον, έχει αφιερωθεί αρκετός χρόνος στη βιβλιογραφική ανασκόπηση του θέματος, τόσο στην ξενόγλωσση όσο και στην εγχώρια βιβλιογραφία, για την συγκεκριμένη ερευνητική περιοχή. Όσον αφορά την αξιοπιστία της ερευνάς μας, κατασκευάσαμε το ερωτηματολόγιο αποφεύγοντας προσωπικές ή αξιολογικές ερωτήσεις, αλλά συμπεριλάβαμε ερωτήσεις που να περιγράφουν με ακρίβεια την ανθρώπινη δράση, τη συμπεριφορά της ομάδας των εξυπηρετούμενων, τις απόψεις τους σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» (Συμεού, 2003).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ο έλεγχος των ερευνητικών ερωτημάτων πραγματοποιήθηκε, όπως προαναφέρθηκε, με τη στατιστική ανάλυση των ποσοτικών δεδομένων με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και εξειδικευμένου προγράμματος. Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται τα ερευνητικά αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά προέκυψαν από την ανάλυση και επεξεργασία τους.

5.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 150 εξυπηρετούμενοι. Ως προς το φύλο η σύνθεση του δείγματος ήταν 57 άνδρες (38,0%) και 93 γυναίκες (62,0%). Σε ότι αφορά την ηλικία τους, παρατηρούμε ότι οι εξυπηρετούμενοι ταξινομήθηκαν σε 5 ηλικιακές κατηγορίες. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 1, η πλειοψηφία των εξυπηρετούμενων (50,7%) κυμαίνεται από τα 75 χρόνια και πάνω, ενώ ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα 75-79 ετών. Σύνηθες εύρημα, αφού οι «υπερ-ηλικιωμένοι», είναι η ομάδα στόχος, που έχει μεγαλύτερη ανάγκη από τις παροχές του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι».

Φύλο – Ηλικία					
Φύλο		Ποσοστό	Ηλικία		Ποσοστό
Τιμή	Άνδρας	38,0	Τιμή	65-69	4
	Γυναίκα	62,0		70-74	0,7
				75-79	27,3
				80-85	50,7
				86-90	17,3
	Σύνολο	100		Σύνολο	100

Πίνακας 2. Φύλο- Ηλικία

Ως προς το μορφωτικό επίπεδο των εξυπηρετούμενων, οι περισσότεροι συμμετέχοντες, όπως φαίνεται στον Πίνακα 2, είναι απόφοιτοι του Δημοτικού (73%), ενώ ακολουθούν οι αναλφάβητοι (23%). Εντύπωση προκαλεί πως κανείς συμμετέχοντας δεν ανήκει στις ανώτερες βαθμίδες εκπαίδευσης (ΤΕΙ, ΑΕΙ).

Μορφωτικό επίπεδο

	Συχνότητα	Ποσοστό
Αναλφάβητος	0,23	23
Δημοτικό	0,73	73
Γυμνάσιο	0,04	4
Λύκειο	0	0
ΤΕΙ	0	0
ΑΕΙ	0	0
Άλλο	0	0
Σύνολο	100	100,0

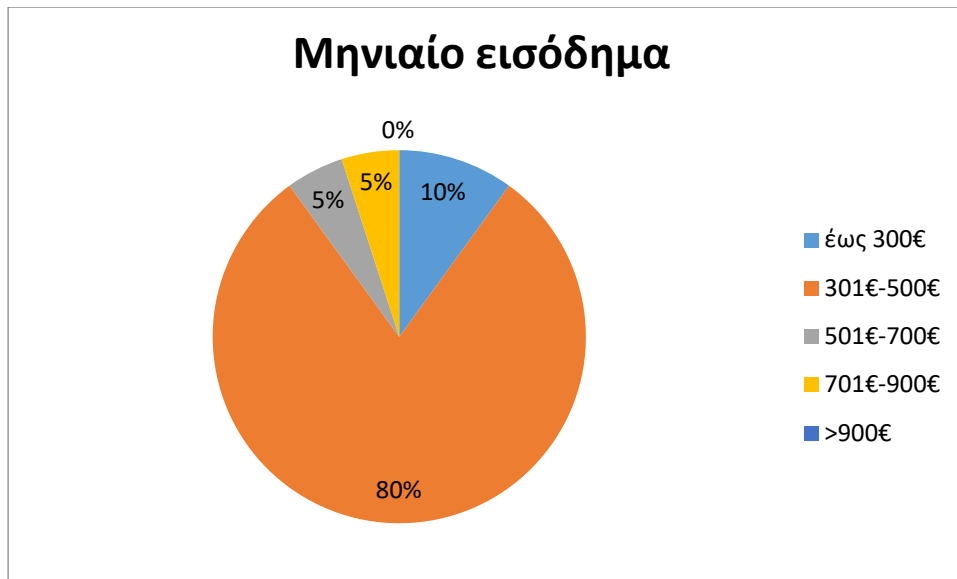
Πίνακας 3 Μορφωτικό επίπεδο εξυπηρετούμενων

Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων (Πίνακας 4), 63 από τους 100 ερωτώμενους (63%) είναι χήροι και χήρες, ενώ 23 (23%) είναι παντρεμένοι. Επίσης 10 (10%) ανήκουν στην κατηγορία των ανύπαντρων, ενώ μόλις 4 (4%), είναι διαζευγμένοι.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Παντρεμένος-η	0,23	23%
Ανύπαντρος-η	0,1	10%
Χήρος-α	0,63	63%
Διαζευγμένος-η	0,04	4%
Σύνολο	100	100,0

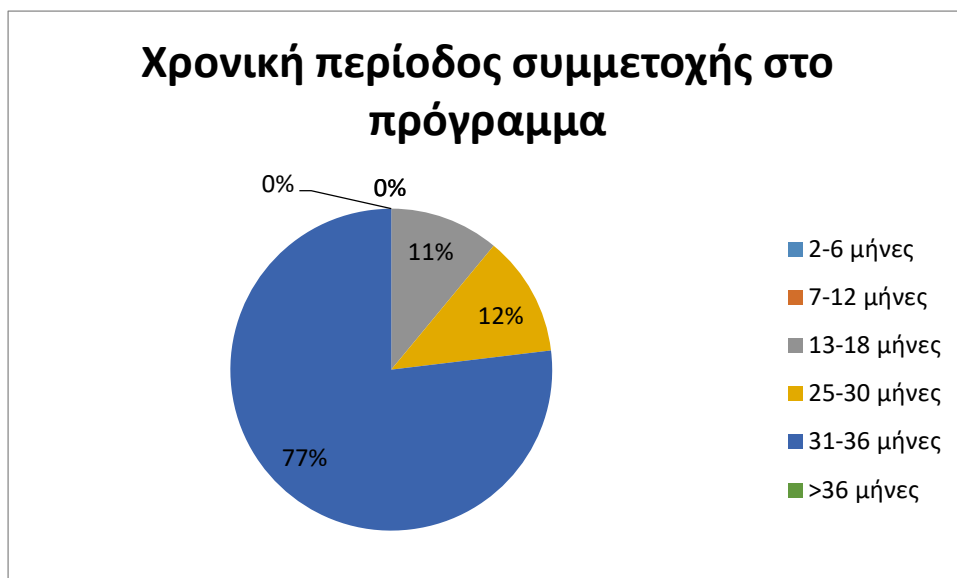
Πίνακας 4 Οικογενειακή κατάσταση

Σχετικά με το μηνιαίο εισόδημα των εξυπηρετούμενων που συμμετείχαν στην έρευνα, προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό 80% διαθέτει μηνιαίο εισόδημα από 301-500€, ενώ ένα 10% έχει μηνιαίο εισόδημα έως 330€ (Γράφημα 1), αποτέλεσμα αναμενόμενο, αν λάβουμε υπόψη πως τα κριτήρια που πρέπει να πληρούν σωρευτικά οι δικαιούχοι του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» είναι να διαθέτουν ετήσιο εισόδημα έως 7.715,65.



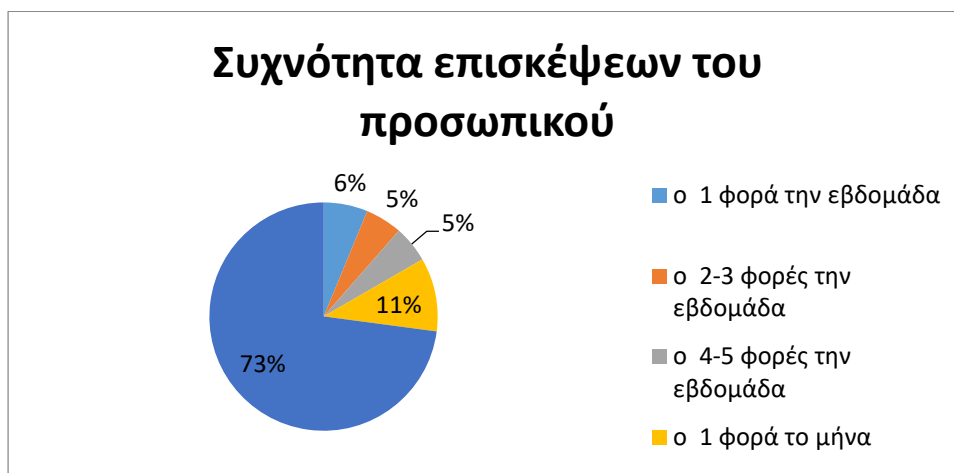
Γράφημα 1 Μηνιαία εισόδημα συμμετεχόντων

Στο ερωτηματολόγιο δημογραφικών δεδομένων περιλαμβάνεται επίσης η ερώτηση που αφορά την περίοδο συμμετοχής του συμμετέχοντα στο Πρόγραμμα. Ειδικότερα, το μεγαλύτερο ποσοστό των εξυπηρετούμενων είναι εγγεγραμμένοι στο πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι» για περίοδο πλέον των 31-36 μηνών και συγκεκριμένα το 70%. Για περίοδο 25-30 μήνες απάντησε το 11%, ενώ για περίοδο 13-18 μήνες 10%. Οι υπόλοιποι ερωτώμενοι εξυπηρετούνται από 2 έως 6 μήνες 9 % (Γράφημα 2).



Γράφημα 2 Χρονική περίοδος συμμετοχής στο πρόγραμμα

Τέλος όσον αφορά τη συχνότητα που επισκέπτεται το προσωπικό του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» τους συμμετέχοντες, το 43% απάντησε 2-3 φορές την εβδομάδα, ενώ ένα ποσοστό 21% απάντησε (4-5 φορές την εβδομάδα). Το 16% των συμμετεχόντων δέχονται επίσκεψη από το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι» 2 φορές το μήνα, ενώ το 11% μία φορά τον μήνα (Γράφημα 3).



Γράφημα 3 Συχνότητα επισκέψεων του προσωπικού

5.2 Ποιότητα και ικανοποίηση στην εξυπηρέτηση του πολίτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι»

Το επόμενο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών του προγράμματος, σύμφωνα πάντα με την άποψη των εξυπηρετούμενων που πήραν μέρος στην έρευνα. Στην ερώτηση για το ποιος ήταν ο λόγος που τους ώθησε να δηλώσουν συμμετοχή στο πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», το μεγαλύτερο ποσοστό (46%) δήλωσε πως αντιμετωπίζει σοβαρά προβλήματα υγείας λόγω γήρατος, ένα αποτέλεσμα ιδιαίτερα σημαντικό, αφού επιβεβαιώνει τους στόχους του προγράμματος, που είναι η πρόληψη και η διατήρηση της υγείας των ευπαθών ομάδων. Δεύτερη επιλογή των ερωτώμενων είναι η κινητική αναπηρία, η οποία τους οδήγησε στο να απευθυνθούν στις παροχές του προγράμματος. Ένα ποσοστό (41%) δήλωσε πως κάποιες ελαττωμένες σωματικές λειτουργίες ή δυσλειτουργίες τους οδήγησαν στο να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα. Οι επιλογές Νοητική στέρηση και χρόνια διαταραχή ψυχικής υγείας επιλέχθηκαν από το (3%, 10%) αντίστοιχα των ερωτώμενων (Πίνακας 5).

	Συχνότητα	Ποσοστά
Σοβαρά προβλήματα υγείας λόγω γήρατος	0,46	46,0
Χρόνια διαταραχή ψυχικής υγείας	0,1	10,0
Νοητική στέρση	0,3	30,0
Κινητική αναπηρία	0,41	41,0
Σύνολο	100	100%

Πίνακας 5 Λόγοι συμμετοχής στο πρόγραμμα

Η επόμενη ερώτηση που θα αναλυθεί αφορά τα αποτελέσματα του προγράμματος σύμφωνα με τη γνώμη των συμμετεχόντων. Η ερώτηση διατυπώθηκε ως εξής: **Η συμμετοχή σας στο πρόγραμμα συνέλαβε στα ακόλουθα:** και οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να καταγράψουν τον βαθμό ικανοποίησής τους στις παρακάτω επιλογές :

- Βελτιώθηκε η οικονομική μου κατάσταση
- Βελτιώθηκε η υγεία μου
- Βοήθησε στην καθημερινότητα μου
- Αντιμετωπίζω τα καθημερινά μου προβλήματα πιο αποδοτικά
- Έγινα πιο κοινωνικός-η
- Αισθάνομαι πιο ασφαλής

Σύμφωνα με την στατιστική ανάλυση των δεδομένων, τα αποτελέσματα τα οποία πρόεκυαν είναι τα ακόλουθα: Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που καθορίζει την ποιότητα ζωής των ηλικιωμένων είναι η υγεία τους, τόσο η σωματική, όσο και η ψυχική. Η υγεία τους συνδέεται άμεσα με τον τρόπο ζωής τους και το μεγαλύτερο ποσοστό (50%) θεωρεί ότι βελτιώθηκε από την ένταξή τους στο πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», σε βαθμό «Πάρα πολύ». Το ποσοστό είναι αναμενόμενο, αφού το πρόγραμμα έχει σαν βασικό σκοπό και στόχο να παρέχει επαρκείς υπηρεσίες υγείας σε ευπαθείς ομάδες.

Ένα μεγάλο ποσοστό των ηλικιωμένων της χώρας μας, βρίσκονται στα όρια της φτώχειας, αφού η σύνταξή τους είναι η μόνη τους πηγή εισοδήματος. Έτσι δικαιολογείται και το υψηλό ποσοστό επιλογής από τους ερωτώμενους (30%), αφού

με τις παροχές τους προγράμματος, μειώνονται κάποια λειτουργικά έξοδα των ηλικιωμένων, όπως αυτά της μεταφοράς σε ιατρικά κέντρα και άλλα.

Σκόπιμο κρίνεται να αναφερθεί πως ένα ποσοστό (10%) δήλωσε πως με την ένταξη του στο πρόγραμμα, βελτιώθηκε η καθημερινότητα του, αποτέλεσμα της ανάπτυξης κοινωνικών δεξιοτήτων που τους παρέχεται από το πρόγραμμα, της επίλυσης τυχόν προβλημάτων επικοινωνίας ή άλλων προβλημάτων που δυσχέραιναν τη ζωή τους.

Τέλος, η αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων, η κοινωνικοποίηση και η ανάπτυξη της αίσθησης της ασφάλειας, είναι επιλογές που δόθηκαν από σχετικά μικρά ποσοστά (4%, 4%, 2%), αντίστοιχα. (Πίνακας 6.)

	Συχνότητα	Ποσοστά
Βελτιώθηκε η οικονομική μου κατάσταση	0,3	30,0
Βελτιώθηκε η υγεία μου	0,5	50,0
Βοήθησε στην καθημερινότητα μου	0,1	10,0
Αντιμετωπίζω τα καθημερινά μου προβλήματα πιο αποδοτικά	0,04	4,0
Έγινα πιο κοινωνικός-η	0,04	4,0
Αισθάνομαι πιο ασφαλής	0,02	2,0
Σύνολο	100	100%

Πίνακας 6 Συμβολή του προγράμματος

Η επόμενη ερώτηση εστιάζει στην αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. **Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ποιότητα υπηρεσιών του προγράμματος «Βοήθεια στο σπίτι».** Οι ερωτώμενοι κατέγραψαν πόσο ικανοποιημένοι είναι από το πρόγραμμα και κατά πόσο οι παροχές τους είναι αποτελεσματικές. Αναφορικά με τις απόψεις των υποκειμένων, όσο αφορά το βαθμό ικανοποίησής τους από τις παροχές του προγράμματος, από τα αποτελέσματα της μονομεταβλητής ανάλυσης προέκυψαν τα ακόλουθα: 3 υποκείμενα (3%), ανέφεραν «Ελάχιστα», 23 (23%) «Αρκετά», 32 (32%) «Πολύ» και 40 (40%) «Πάρα Πολύ», ενώ «Καθόλου» απάντησαν 2(2%) (Πίνακας 7).

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ελάχιστα	0,3	3,0
Αρκετά	0,23	23,0
Πολύ	0,32	32,0
Πάρα Πολύ	0,40	40,0
Καθόλου	0,2	2,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 7 Βαθμός ικανοποίησης από την ποιότητα των υπηρεσιών



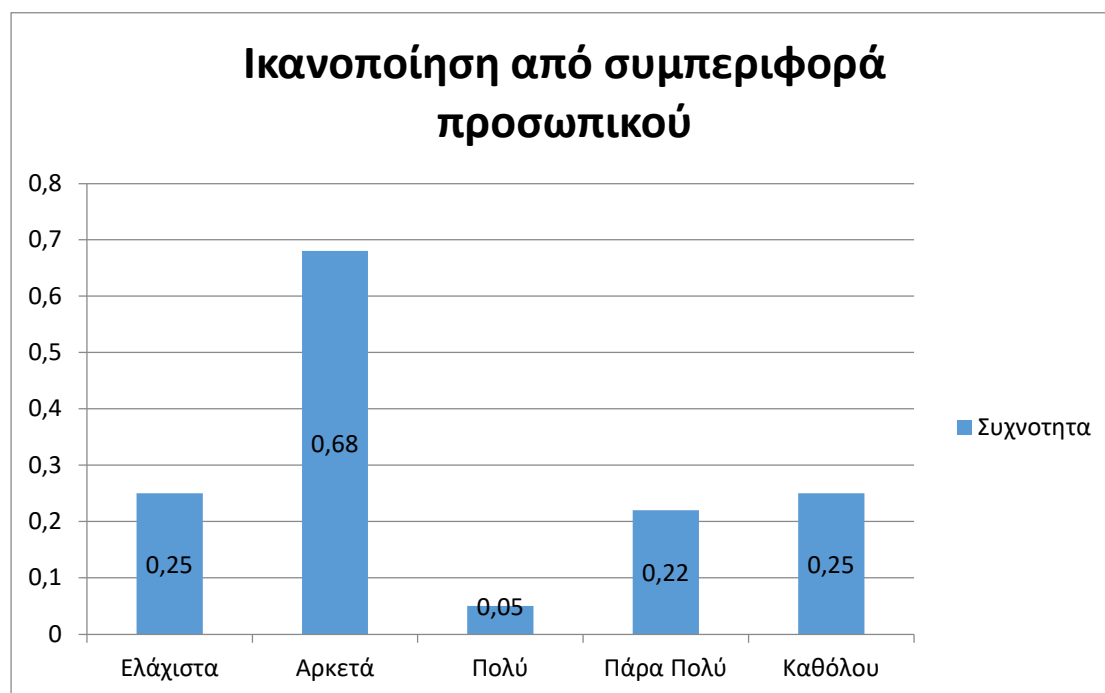
Γράφημα 4 Βαθμός ικανοποίησης από την ποιότητα των υπηρεσιών

Στην ερώτηση «**Αν πιστεύετε ότι είναι καλή η συμπεριφορά και η εξυπηρέτηση των υπαλλήλων;**» η πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησαν(68%) πως είναι «Αρκετά ικανοποιημένοι» από τη συμπεριφορά των υπάλληλων απέναντι τους και η ποιότητα εξυπηρέτησης τους επίσης είναι «Αρκετά Καλή». Ένα ποσοστό (22%) υποστηρίζει πως είναι «Πάρα Πολύ ικανοποιημένοι» τόσο από την καλή συμπεριφορά όσο και από την εξυπηρέτηση που δέχονται από το προσωπικό του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι». Ενώ μικρά είναι τα ποσοστά για τις υπόλοιπες επιλογές «Πολύ», «Ελάχιστα» και «Καθόλου», που έχουν (5%, 25%, 25%) αντίστοιχα. Τα αποτελέσματα από την επεξεργασία της παρούσας ερώτησης επιβεβαιώνονται και από άλλες έρευνες, που επισημαίνουν πως οι εξυπηρετούμενοι είναι τόσο

ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση που δέχονται από το προσωπικό του προγράμματος, που αδυνατούν πολλές φορές να δεχτούν κάποια μείωση στην επισκεψιμότητα τους, αν κριθεί απαραίτητο, λόγω του συναισθηματικού δεσμού που έχει δημιουργηθεί με τους υπαλλήλους (Πίνακας 8).

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ελάχιστα	0,25	25,0
Αρκετά	0,68	68,0
Πολύ	0,05	5,0
Πάρα Πολύ	0,22	22,0
Καθόλου	0,25	25,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 8 Βαθμός ικανοποίηση από συμπεριφορά προσωπικού



Γράφημα 5 Βαθμός ικανοποίηση από συμπεριφορά προσωπικού

Η ερώτηση που ακολουθεί θα διερευνήσει τις απόψεις των εξυπηρετούμενων για το βαθμό που είναι ικανοποιημένοι από τις καινοτομίες τους προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι». Η ερώτηση δημιουργήθηκε και ενσωματώθηκε στο ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας με αφορμή κάποιες καινοτόμες δράσεις που

εντάχθηκαν πρόσφατα στο πρόγραμμα, όπως αυτό της δημιουργικής απασχόλησης ΑΜΕΑ. Επίσης, απώτερος στόχος του προγράμματος είναι ο εντοπισμός καινοτόμων λύσεων σε προβλήματα της καθημερινότητας των ευπαθών ομάδων, αλλά και σε προβλήματα για την ανεργία, καθώς και του κοινωνικού αποκλεισμού. Η επεξεργασία των δεδομένων έδειξε πως οι καινοτόμες αυτές δράσεις δεν είναι ορατές από τους συμμετέχοντες, καθώς μόλις ένα (3%), απάντησε «Αρκετά», ένα (5%) «Πάρα Πολύ», (12%) «Πολύ», (30%) «Ελάχιστα», ενώ το μισό δείγμα (50%), υποστηρίζει πως δεν είναι «Καθόλου ικανοποιημένοι» από τις καινοτομίες του προγράμματος (Πίνακας 9).

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ελάχιστα	0,30	30,0
Αρκετά	0,03	3,0
Πολύ	0,12	12,0
Πάρα Πολύ	0,05	5,0
Καθόλου	0,50	50,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 9 Παροχή καινοτόμων υπηρεσιών

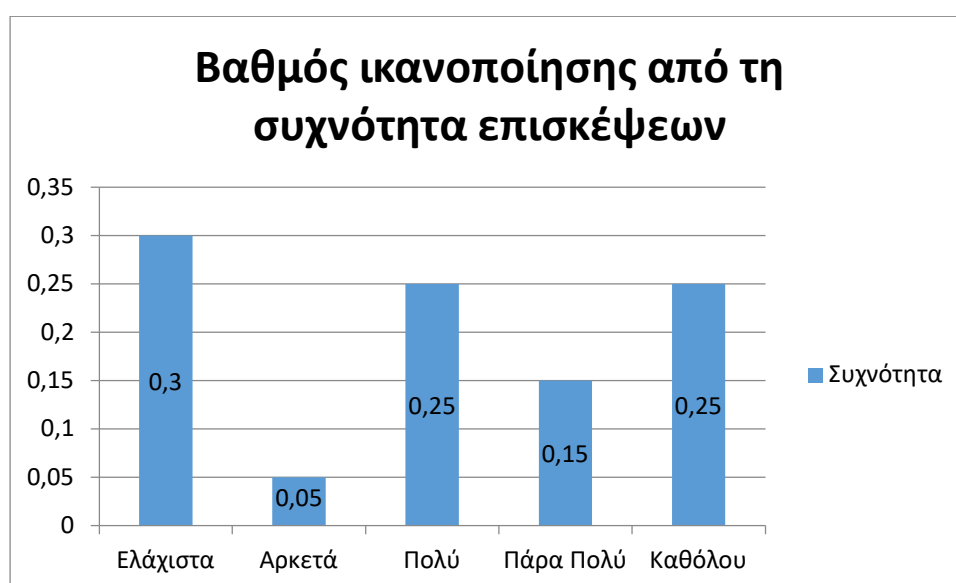


Γράφημα 6 Παροχή καινοτόμων υπηρεσιών

Συνεχίζοντας την διερεύνηση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» του Δήμου Πατρέων, κρίθηκε σκόπιμο να ερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των συμμετεχόντων από τη συχνότητα επισκέψεων του προσωπικού. Το (5%) των εξυπηρετούμενων, απάντησε «Αρκετά», το (15%) «Πάρα Πολύ», «Πολύ» και «Καθόλου» (25%) «Πολύ» και (30%) «Ελάχιστα». Κατά κάποιο τρόπο μπορεί να δικαιολογηθεί το μικρό ποσοστό ικανοποίησής τους από τη συχνότητα των επισκέψεων του προσωπικού, αφού έρευνες έχουν καταλήξει στο συμπέρασμα ότι επειδή αυξάνεται ο αριθμός των περιστατικών, ενώ ο αριθμός του προσωπικού παραμένει ο ίδιος, αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να μειώνονται οι επισκέψεις στους εξυπηρετούμενους (Πίνακας 10).

	Συχνότητα	Ποσοστό
Ελάχιστα	0,30	30,0
Αρκετά	0,05	5,0
Πολύ	0,25	25,0
Πάρα Πολύ	0,15	15,0
Καθόλου	0,25	25,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 10 Βαθμός ικανοποίησης από τη συχνότητα επισκέψεων



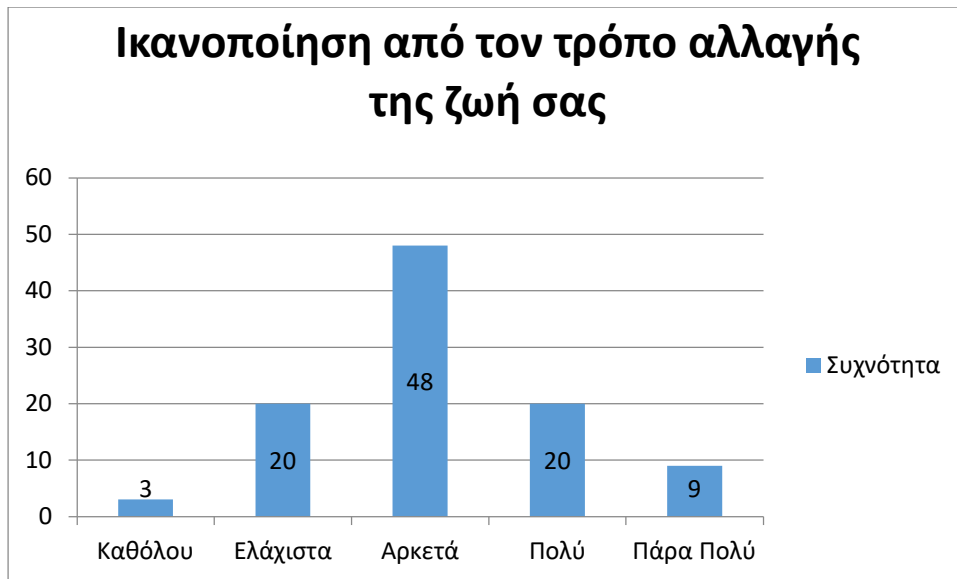
Γράφημα 7 Βαθμός ικανοποίησης από τη συχνότητα επισκέψεων

Στην προσπάθεια μας να διερευνήσουμε τις απόψεις των ωφελούμενων από τις παροχές του προγράμματος, θέσαμε στους ερωτώμενους την ακόλουθη ερώτηση:

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον τρόπο αλλαγής της ζωής σας από την ένταξη σας στο πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», με σκοπό να διερευνηθεί, αφενός κατά πόσο οι στόχοι του προγράμματος υλοποιούνται, αφετέρου κατά πόσο τέτοιου είδους δράσεις αναγνωρίζονται από διάφορες πληθυσμιακές ομάδες και συμβάλουν στην ανάπτυξη του βιοτικού επιπέδου του δήμου Πατρέων. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων, 3 (3%) υποκείμενα αναφέρουν «Καθόλου», 20 (20%) «Ελάχιστα», 48 (48%) «Αρκετά», 20 (20%) «Πολύ» και 9 (9%) «Πάρα Πολύ» (Πίνακας 11). Από τα στατιστικά δεδομένα συμπεραίνουμε πως το μεγαλύτερο ποσοστό από τους ερωτώμενους είναι ικανοποιημένοι από τον τρόπο αλλαγής της ζωής τους μετά την ένταξή τους στο πρόγραμμα. Ποσοστά που μας οδηγούν στο συμπέρασμα πως ο βασικός στόχος του προγράμματος που δε είναι άλλος από έναν καλύτερο κόσμο για τις ευπαθείς ομάδες του δήμου, βρίσκει την ανταπόκριση και την αποδοχή του κόσμου, αφού θεωρούν πως βελτιώθηκε η ποιότητα της ζωής τους (Πίνακας 11).

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	3,0
Ελάχιστα	20	20,0
Αρκετά	48	48,0
Πολύ	20	20,0
Πάρα Πολύ	9	9,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 11 Ικανοποίηση από τον τρόπο αλλαγής της ζωής σας από την ένταξη στο πρόγραμμα



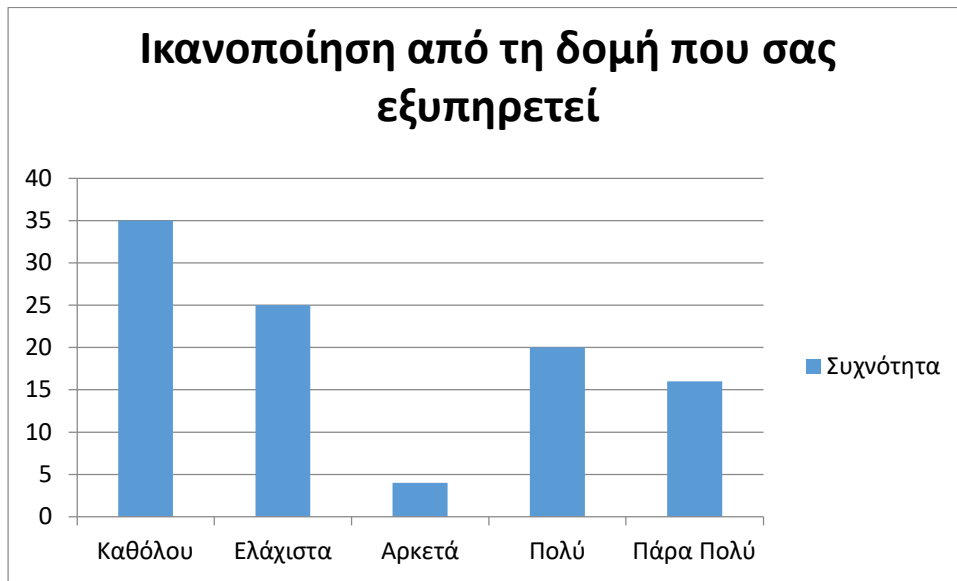
Γράφημα 8 Ικανοποίηση από τον τρόπο αλλαγής της ζωής σας από την ένταξη στο πρόγραμμα

Το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι» από το περασμένο Δεκέμβριο, σύμφωνα με την υπουργική απόφαση μετά από αιτήματα πολλών Δήμων της χώρας μας, έχει αποκτήσει μόνιμη δομή. Το πρόγραμμα προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες των ηλικιωμένων και μοναχικών ανθρώπων και να αποτραπεί η δραματοποίηση τους, έχει αποκτήσει μόνιμο προσωπικό διαφόρων ειδικοτήτων όπως κοινωνική λειτουργό, νοσηλεύτρια και οικογενειακούς βοηθούς. Η επόμενη ερώτηση **«Πόσο στελεχωμένη είναι η δομή που σας εξυπηρετεί»**, στόχο έχει να διερευνήσει κατά πόσο οι ωφελούμενοι του προγράμματος είναι ικανοποιημένοι από τη δομή που είναι στελεχωμένο το πρόγραμμα.

Τα ποσοστά των απαντήσεων μας οδηγούν στο συμπέρασμα πως οι ερωτώμενοι δεν είναι ικανοποιημένοι από τη δομή του προγράμματος. Μια εξήγηση αυτού μπορεί να είναι το γεγονός πως οι ανάγκες των ωφελούμενων είναι πολλές και θεωρούν πως περισσότερες ειδικότητες θα τους παρείχαν περισσότερες υπηρεσίες. Μια άλλη εξήγηση θα μπορούσε να είναι ο μειωμένος αριθμός προσωπικό που τους εξυπηρετεί, που πολλές φορές δεν μπορεί να ικανοποιήσει στο μέγιστο δυνατό βαθμό τις ανάγκες τους. Αναλυτικότερα τα ποσοστά είναι: 4 υποκείμενα (4%), απάντησαν «Αρκετά», 16 υποκείμενα (16%) «Πάρα Πολύ», 20 υποκείμενα (20%) «Πολύ», 25 (25%) «Ελάχιστα» και 35 (35 %) «Πάρα Πολύ» (Πίνακας 12).

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	35	3,05
Ελάχιστα	25	25,0
Αρκετά	4	4,0
Πολύ	20	20,0
Πάρα Πολύ	16	16,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 12 Ικανοποίηση από τη δομή που σας εξυπηρετεί



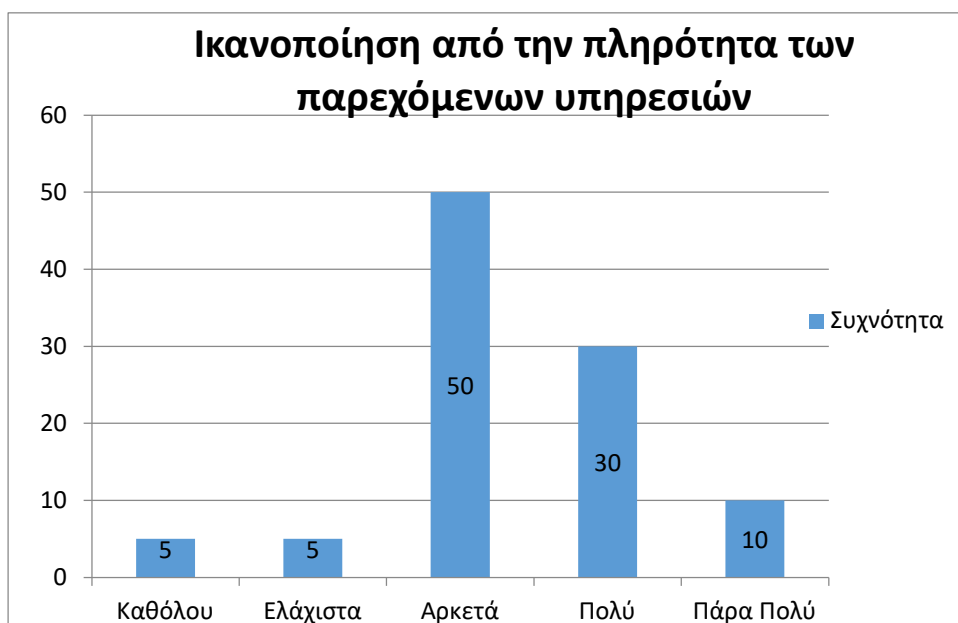
Γράφημα 9 Ικανοποίηση από τη δομή που σας εξυπηρετεί

Όπως αναφέρθηκε και στο θεωρητικό κομμάτι της έρευνας, το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι» προσφέρει πληθώρας υπηρεσίες στους εξυπηρετούμενους του, σύμφωνα πάντα με τις ανάγκες της κάθε ομάδας στόχο. Κάποιες από τις υπηρεσίες είναι η συμβουλευτική και ψυχοσυναισθηματική υποστήριξη των ευπαθών ατόμων και των οικογενειών τους, η κοινωνική προστασία, η νοσηλευτική πρωτοβάθμια αγωγή υγείας και πρόληψης αλλά και η οικογενειακή –οικιακή και ατομική βοηθητική φροντίδα και η ικανοποίηση πρακτικών αναγκών διαβίωσης. Η ερώτηση που ακολουθεί *«Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την πληρότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών»*, στόχο έχει να δώσει συμπεράσματα για το πόσο είναι ικανοποιημένοι οι εξυπηρετούμενοι από αυτές τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Μετά από ανάλυση των δεδομένων, τα ποσοστά που προέκυψαν είναι τα ακόλουθα: 5 υποκείμενα (5%), απάντησαν «Καθόλου», 5 υποκείμενα (5%) «Ελάχιστα», 50 υποκείμενα (50%) «Αρκετά», 30 (30%) «Πολύ» και 10 (10 %) «Πάρα Πολύ»

(Πίνακας 13). Εντύπωση προκαλεί αρχικά η ομοιομορφία των απαντήσεων «Καθόλου», «Ελάχιστα», που δείχνει την ικανοποίηση των επωφελούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του προγράμματος. Το ποσοστό στην κατηγορία «Αρκετά», έχει επιλεγθεί από το μισό δείγμα της έρευνας. Αποτέλεσμα ιδιαίτερα ενθαρρυντικό, για την πορεία του οργανισμού.

	Συχνότητα	Ποσοστά
Καθόλου	5	5,0
Ελάχιστα	5	5,0
Αρκετά	50	50,0
Πολύ	30	30,0
Πάρα Πολύ	10	10,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 13 Ικανοποίηση από την πληρότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών



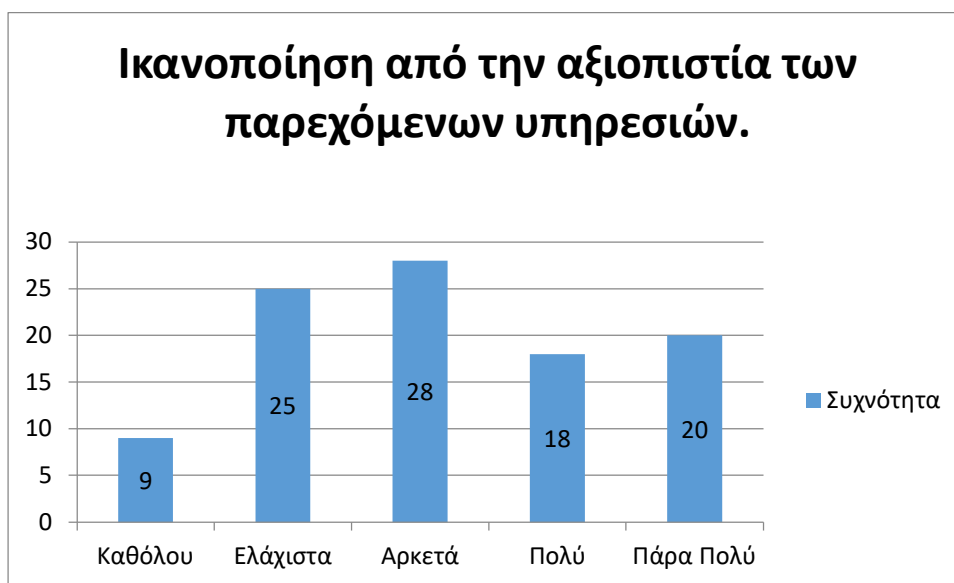
Γράφημα 10 Ικανοποίηση από την πληρότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

Αφού αντλήθηκαν συμπεράσματα για τον βαθμό ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του προγράμματος, η επόμενη ερώτηση αφορούσε την αξιοπιστία αυτών, διατυπώνοντας την ως εξής: «**Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών**». Με τον όρο αξιοπιστία που χρησιμοποιήσαμε, θέλουμε να αποτυπώσουμε το κατά πόσο η σταθερότητα φροντίδας, η συνέπεια εκτέλεσης και η διάρκεια στην παροχή

υπηρεσιών, είναι παράγοντες που αναγνωρίζουν οι εξυπηρετούμενοι και αν είναι ή όχι ικανοποιημένοι. Τα αποτελέσματα των απαντήσεων ήταν ποικιλόμορφα. 28 υποκείμενα (28%), απάντησαν «Αρκετά», 20 υποκείμενα (20%) «Πάρα Πολύ», 18 υποκείμενα (18%) «Πολύ», 25 (25%) «Ελάχιστα», 9 (9%) «Καθόλου» και 20 (20 %) «Πάρα Πολύ» (Πίνακας 14). Η ποικιλομορφία έγκειται σε ένα σύνολο παραγόντων από διάφορους τομείς, ψυχοσυναισθηματικούς, κοινωνικούς και πολλών άλλων, που δικαιολογούν την ποικιλομορφία των απαντήσεων τους.

	Συχνότητα	Ποσοστά
Καθόλου	9	9,0
Ελάχιστα	25	25,0
Αρκετά	28	28,0
Πολύ	18	18,0
Πάρα Πολύ	20	20,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 14 Ικανοποίηση από την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών.



Γράφημα 11 Ικανοποίηση από την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών.

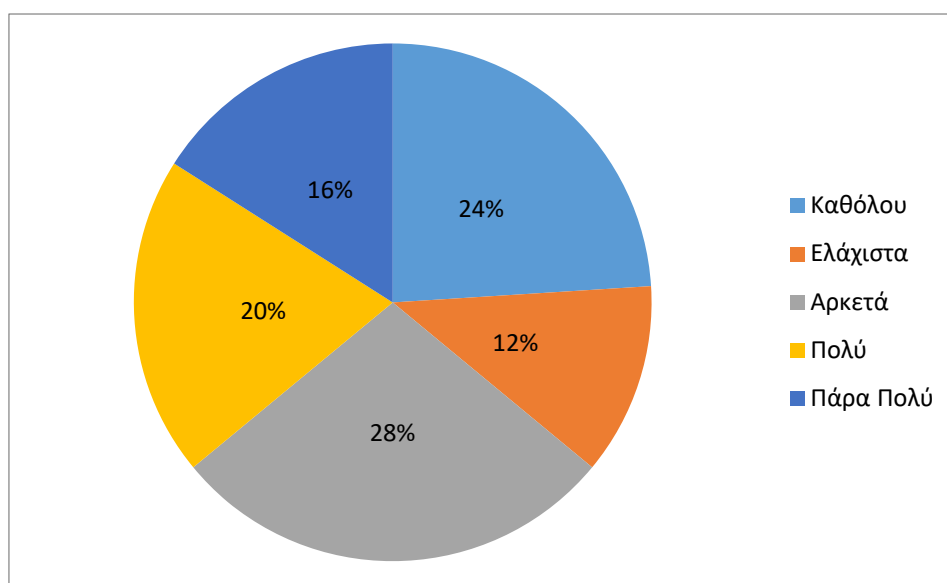
5.3 Ποιότητα και ικανοποίηση στην εξυπηρέτηση του πολίτη, από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του προσωπικού του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι»

Στην παρούσα ενότητα θα αναλυθούν οι απαντήσεις των ερωτώμενων όσον αφορά το βαθμό ικανοποίησης τους από το προσωπικό του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι». Στην προηγούμενη ενότητα, είχαν γίνει κάποιες εισαγωγικές ερωτήσεις που αφορούσαν το προσωπικό του προγράμματος, αλλά επειδή σαν ερευνητικό ερώτημα έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, θέλαμε να αναλύσουμε το παρόν θέμα εκτενέστερα. Οι υπάλληλοι του προγράμματος είναι τα άτομα εκείνα που έχουν άμεση και καθημερινή πολλές φορές επαφή με τους εξυπηρετούμενους, είναι αυτοί που υλοποιούν τους στόχους του προγράμματος, που παρέχουν τις υπηρεσίες τους και σκόπιμο κρίνεται να μετρηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων από αυτούς.

Η πρώτη ερώτηση αυτή της ενότητας είναι η ακόλουθη: *«Το προσωπικό διαθέτει τις ικανότητες και τα προσόντα να αντιμετωπίσει τα προβλήματα μου»*. Η ερώτηση καλεί τους ερωτώμενους να καταγράψουν ντο βαθμό ικανοποίησή τους από τα προσόντα που διαθέτει το προσωπικό, προκειμένου να αντιμετωπίζει τα προβλήματά τους. Η παρούσα ερώτηση περιλαμβάνει ένα από τα κριτήρια μέτρησης, την ικανότητα (competence), η οποία περιλαμβάνει τα απαραίτητα προσόντα – τις δεξιότητες των υπαλλήλων για να εκτελέσουν την υπηρεσία και να καλύψουν τις ανάγκες των ωφελούμενων. Τα ποσοστά των απαντήσεων είναι τα ακόλουθα : 28 υποκείμενα (28%), απάντησαν «Αρκετά», 16 υποκείμενα (16%) «Πάρα Πολύ», 20 υποκείμενα (20%) «Πολύ», 12 (12%)«Ελάχιστα» και 24 «Καθόλου» (24%). Τα βασικά προσόντα που θα πρέπει να κατέχει ένας υπάλληλος του προγράμματος είναι μια Κοινωνική/ος Λειτουργός, Νοσηλεύτη/τρια ή Οικογενειακή/ο Βοηθός. Επίσης, η εμπειρία σε παρόμοιες θέσεις είναι ένα επιπλέον προσόν. Σημαντικό είναι να αναφερθεί πως οι επιλογές «Καθόλου» και «Αρκετά», είναι πολύ κοντινά, άποψη που επιβεβαιώνεται από τις διαφορετικές ανάγκες της ομάδας στόχος. Η διαφοροποίηση έγκειται στο κατά πόσο ικανοποιεί τις ανάγκες τους το προσωπικό του προγράμματος ή όχι (Πίνακας 15).

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	24	24,0
Ελάχιστα	12	12,0
Αρκετά	28	24,0
Πολύ	20	20,0
Πάρα Πολύ	16	16,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 15 Ικανοποίηση από τα προσόντα του προσωπικού



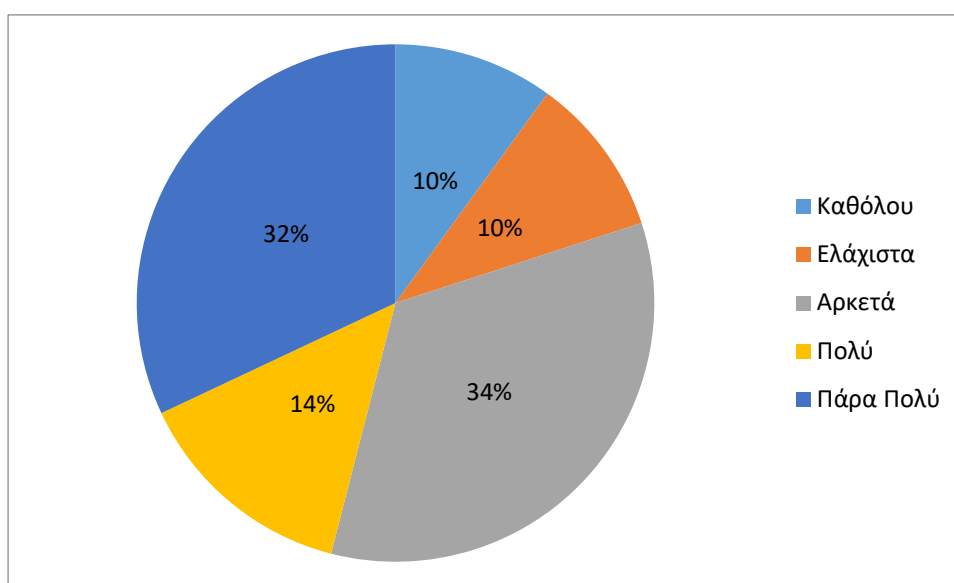
Γράφημα 12 Ικανοποίηση από τα προσόντα του προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση, αναφέρεται στον βαθμό ικανοποίησης των ωφελούμενων από τον βαθμό κάλυψης των αναγκών τους. Από τις προηγούμενες ενότητες του ερωτηματολογίου, συμπεράναμε πως οι ανάγκες των ερωτώμενων ποικίλουν και οι παράγοντες που τις καθορίζουν είναι αρκετοί. Η κατάσταση υγείας, των ερωτώμενων, η οικογενειακή κατάσταση, ακόμα και η ηλικία τους, είναι παράγοντες που καθορίζουν τις ανάγκες τους και τις απαντήσεις που έδωσαν, οι οποίες παρουσιάζουν ιδιαίτερη ποικιλομορφία. Η ερώτηση διατυπώθηκε ως εξής: **«Θεωρείτε ότι το προσωπικό ανταποκρίνεται πλήρως στις ανάγκες σας»** και τα ποσοστά που καταγράφηκαν είναι τα εξής : 34 υποκείμενα (34%), απάντησαν «Αρκετά», 32 υποκείμενα (22%) «Πάρα Πολύ», 14 υποκείμενα (14%) «Πολύ», 10 (10%) «Ελάχιστα» και 10 «Καθόλου» (14%). Σκόπιμο κρίνεται να επισημανθεί πως οι επιλογές «Ελάχιστα και «Καθόλου» έχουν ίσο ποσοστό επιλογής από τους

ερωτώμενους, ποσοστό που δείχνει πως το προσωπικό ανταποκρίνεται ικανοποιητικά στις ανάγκες των ωφελούμενων.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	10	10,0
Ελάχιστα	10	10,0
Αρκετά	34	34,0
Πολύ	14	14,0
Πάρα Πολύ	32	32,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 16 Ικανοποίηση από την ανταπόκριση στις ανάγκες τους



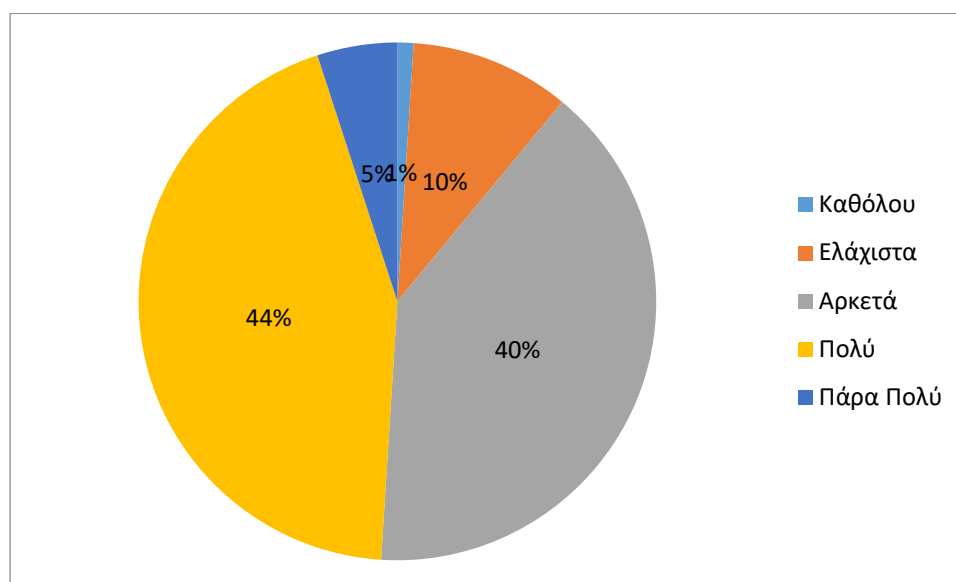
Γράφημα 13 Ικανοποίηση από την ανταπόκριση στις ανάγκες τους

Σε όλους τους τομείς της ζωής του ανθρώπου η επικοινωνία είναι ο γνώμονας προς την επιτυχημένη σχέση με κοινούς στόχους και εφαρμογή κοινών στρατηγικών. Στην επόμενη ερώτηση στοχεύουμε να αξιολογήσουμε κατά πόσο οι ερωτώμενοι είναι ικανοποιημένοι από την συνεργασία – επικοινωνία με το προσωπικό. Η ερώτηση που τέθηκε είναι η ακόλουθη : **«Η συνεργασία-επικοινωνία σας με το προσωπικό του προγράμματος είναι ικανοποιητική»**. Από τα αποτελέσματα της μονομεταβλητής ανάλυσης στην ερώτηση για το βαθμό ικανοποίησης από την επικοινωνία, προέκυψαν τα ακόλουθα: : 1 υποκείμενο (1%), απάντησε «Καθόλου», 10 υποκείμενα (10%) «Ελάχιστα», 40 υποκείμενα (40%) «Αρκετά», 44 (44%) «Πολύ» και 5 (5 %) «Πάρα Πολύ». Τα αποτελέσματα δείχνουν πως οι υπάλληλοι διαθέτουν τις κατάλληλες επικοινωνιακές δεξιότητες ώστε να είναι «Αρκετά» και «Πολύ»

ικανοποιημένοι από την επικοινωνία και τη συνεργασία τους με το προσωπικό (Πίνακας 17).

	Συχνότητα	Ποσοστά
Καθόλου	1	0,1
Ελάχιστα	10	0,10
Αρκετά	40	0,49
Πολύ	44	0,44
Πάρα Πολύ	5	0,5
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 17 Ικανοποίηση από τη συνεργασία-επικοινωνία

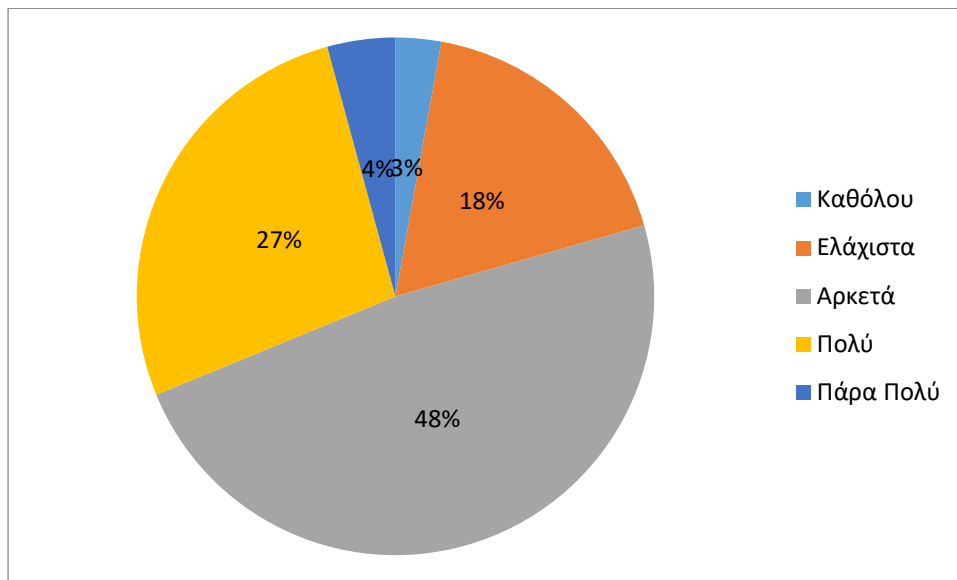


Γράφημα 14 Ικανοποίηση από τη συνεργασία-επικοινωνία

Η επόμενη ερώτηση αφορά την αυτονομία που προσφέρει το προσωπικό του προγράμματος στους εξυπηρετούμενους. Η ερώτηση τέθηκε ως εξής: «**Το προσωπικό σας βοηθάει να γίνετε πιο αυτόνομοι**». Οι εξυπηρετούμενοι κατέγραψαν την άποψή τους για το αν έγιναν πιο αυτόνομοι (π.χ. στην καθημερινότητά τους, κοινωνική τους ζωή, κλπ.) : 4 υποκείμενα (4%), απάντησαν «Καθόλου», 14 υποκείμενα (14%) «Ελάχιστα», 48 υποκείμενα (48%) «Αρκετά», 28 (28%) «Πολύ» και 6 (6 %) «Πάρα Πολύ» (Πίνακας 18). Αισιόδοξο είναι το αποτέλεσμα που συγκεντρώνει το ποσοστό «Αρκετά», αφού δείχνει το υψηλό ποσοστό ικανοποίησης των χρηστών από την αυτονομία που έχουν κερδίσει από τη συμμετοχή τους στο πρόγραμμα.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	4	4,0
Ελάχιστα	14	14,0
Αρκετά	48	48,0
Πολύ	28	28,0
Πάρα Πολύ	6	6,0
Σύνολο	101	100,0

Πίνακας 18 Ικανοποίηση από το βαθμό αυτονομίας

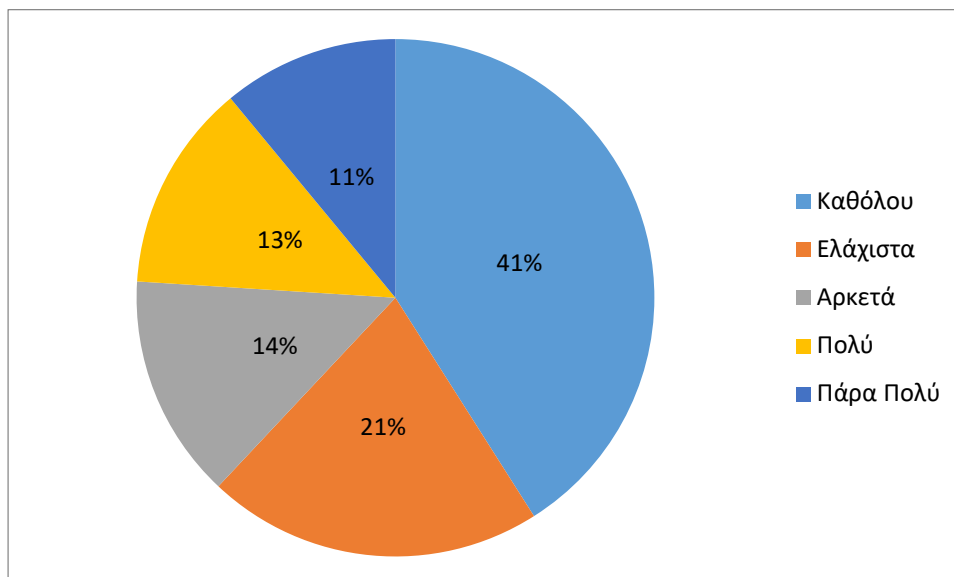


Γράφημα 15 Ικανοποίηση από το βαθμό αυτονομίας

Αναφορικά με τις απόψεις των υποκειμένων στην ερώτηση αν «**Το προσωπικό τους βλέπει υποτιμητικά λόγω των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν**», καταγράφηκαν οι ακόλουθες απαντήσεις: 41 υποκείμενο (41%), απάντησε «Καθόλου», 21 υποκείμενα (21%) «Ελάχιστα», 14 (14%) «Αρκετά», 13 (13%) «Πολύ» και 11 (11%) «Πάρα Πολύ» (Πίνακας 19). Τα αποτελέσματά μας οδηγούν στο συμπέρασμα πως το προσωπικό του προγράμματος διαθέτει την απαιτούμενη ευαισθητοποίηση σε θέματα που αφορούν τις ευπαθείς ομάδες, όπως η αγάπη, η ζεστασιά και η περίθαλψη οι οποίες είναι από τις βασικές ανάγκες επιζητούν οι εξυπηρετούμενοι από το πρόγραμμα να καλύψουν.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	41	41,0
Ελάχιστα	21	21,0
Αρκετά	14	14,0
Πολύ	13	13,0
Πάρα Πολύ	11	11,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 19 Βλέπουν οι υπάλληλοι υποτιμητικά τους εξυπηρετούμενους

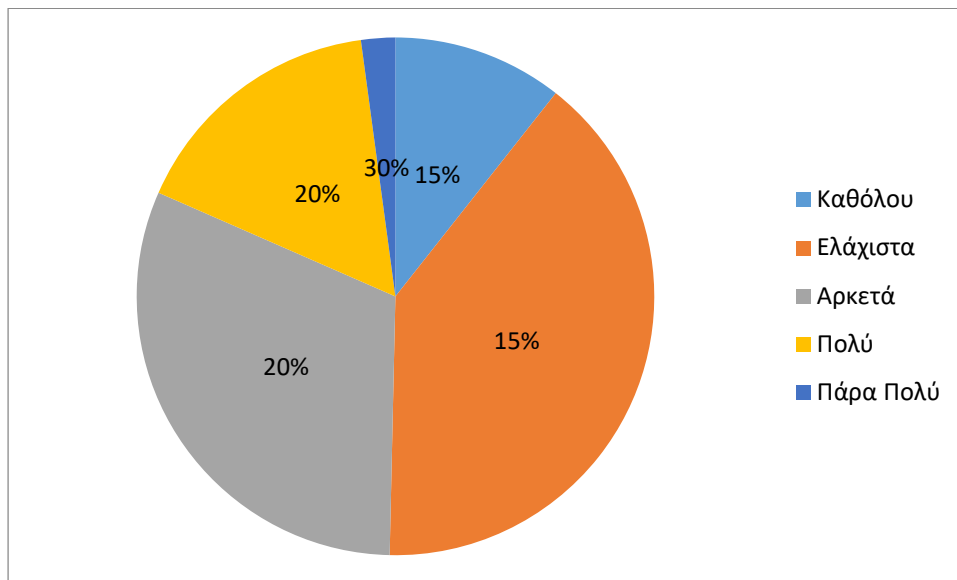


Γράφημα 16 Βλέπουν οι υπάλληλοι υποτιμητικά τους εξυπηρετούμενους

Η επόμενη ερώτηση αφορούσε «*Όταν κρίνεται απαραίτητο, το προσωπικό ενημερώνει την οικογένειά σας*». Τα υποκείμενα απάντησαν : 15 υποκείμενα (15%), απάντησε «Καθόλου», 15 υποκείμενα (15%) «Ελάχιστα», 20 (20%) «Αρκετά», 20 (20%) «Πολύ» και 30 (30%) «Πάρα Πολύ». Ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος είναι χήροι που ζουν μόνοι, μακριά από τα την υπόλοιπη οικογένεια τους, συνεπώς θεωρούν σημαντικό, να είναι ενημερωμένοι οι δικοί τους άνθρωποι για την κατάσταση της υγείας τους. Οι απαντήσεις τους δείχνουν τον υψηλό βαθμό ικανοποίησής τους (Πίνακας 20).

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	15	20,0
Ελάχιστα	15	15,0
Αρκετά	20	20,0
Πολύ	20	20,0
Πάρα Πολύ	30	30,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 20 Ικανοποίηση από την ενημέρωση της οικογένειας

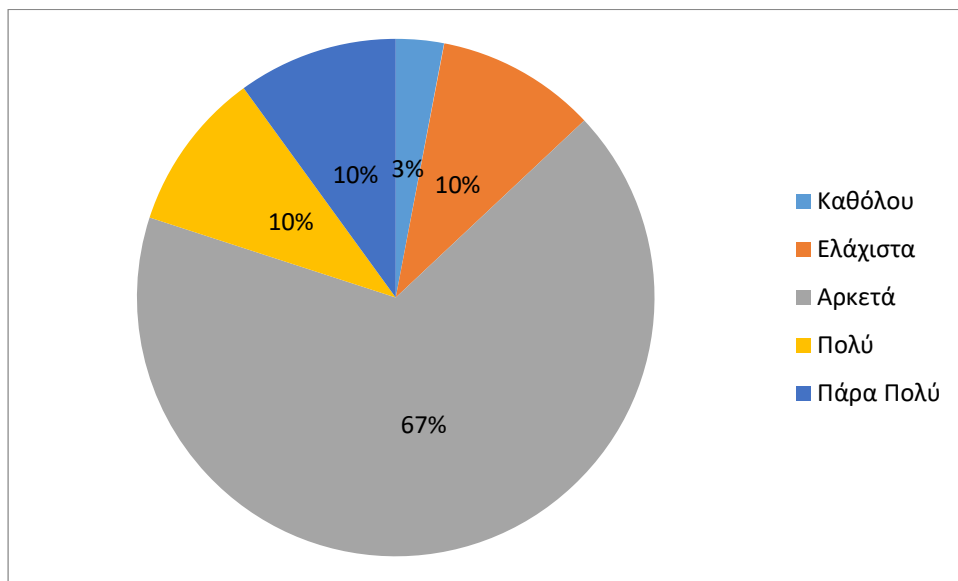


Γράφημα 17 Ικανοποίηση από την ενημέρωση της οικογένειας

Αναφορικά με τις απόψεις των υποκειμένων στην ερώτηση, αν «**Το προσωπικό διαθέτει ευαισθησία για τα προβλήματα σας**», απάντησαν τα ακόλουθα: 3 υποκείμενα (3%), απάντησε «Καθόλου», 10 υποκείμενα (10%) «Ελάχιστα», 67 (67%) «Αρκετά», 10 (10%) «Πολύ» και 10 (10%) «Πάρα Πολύ» (Πίνακας 21). Οι ερωτώμενοι δήλωσαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την ευαισθησία που δείχνει το προσωπικό στα προβλήματά τους. Εξάλλου, στόχος του προγράμματος είναι, όχι μόνο να δείξει ευαισθησία στα προβλήματα των εξυπηρετούμενων, αλλά και να ευαισθητοποιήσει τους πολίτες για τις ευπαθείς ομάδες, τις ιδιαιτερότητες, τις ανάγκες, τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά τους.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	3	0,03
Ελάχιστα	10	10,0
Αρκετά	67	67,0
Πολύ	10	10,0
Πάρα Πολύ	10	10,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 21 Ικανοποίηση από την ευαισθησία του προσωπικού



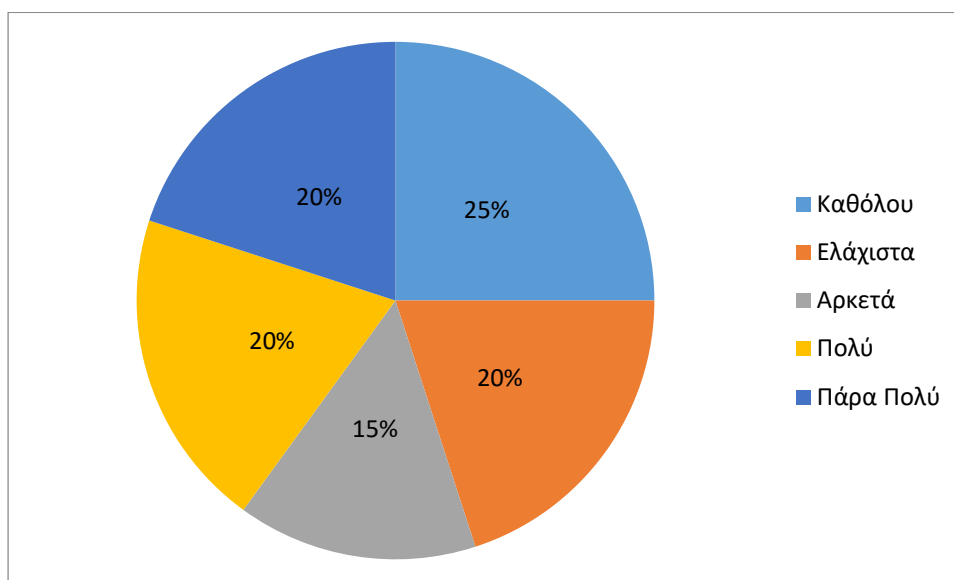
Γράφημα 18 Ικανοποίηση από την ευαισθησία του προσωπικού

Η επόμενη ερώτηση αυτής της κατηγορίας του ερωτηματολογίου ζητούσε από τους ερωτώμενους να αξιολογήσουν κατά πόσο το προσωπικό του προγράμματος τηρεί με συνέπεια τα ραντεβού του. Δεδομένου του ότι η συνέπεια οδηγεί στο να δημιουργηθεί μια σχέση εμπιστοσύνης με τους εξυπηρετούμενους, τέθηκε η ακόλουθη ερώτηση *«Το προσωπικό είναι συνεπές στα ραντεβού σας»*. Τα υποκείμενα έδωσαν τις ακόλουθες απαντήσεις: 25 υποκείμενα (25%), απάντησαν «Καθόλου», 20 υποκείμενα (20%) «Ελάχιστα», 15 (20%) «Αρκετά», 20 (20%) «Πολύ» και 20 (20%) «Πάρα Πολύ». Οι απαντήσεις και σε αυτή την ερώτηση χαρακτηρίζονται από ποικιλομορφία και τα ποσοστά «Ελάχιστα», «Αρκετά», «Πολύ» και «Πάρα Πολύ» είναι ισόποσα, γεγονός που δημιουργεί πολλά ερωτηματικά τόσο για τους παράγοντες που καθορίζουν την αξιολόγηση των

παρεχόμενων υπηρεσιών και τη συνέπεια στα ραντεβού του υπαλλήλου, όσο και αν ο φόρτος εργασίας είναι τόσος που οι υπάλληλοι αδυνατούν να είναι συνεπείς στα ωράρια των καθηκόντων τους (Πίνακας 22).

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	25	25,0
Ελάχιστα	20	20,0
Αρκετά	15	15,0
Πολύ	20	20,0
Πάρα Πολύ	20	20,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 22 Ικανοποίηση από τη συνέπεια στα ραντεβού



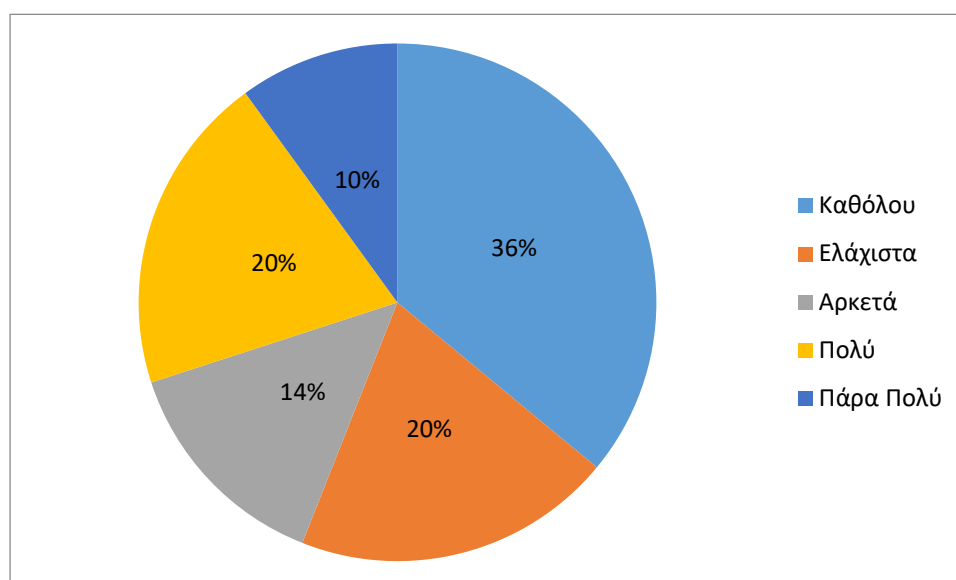
Γράφημα 19 Ικανοποίηση από τη συνέπεια στα ραντεβού

Μια ακόμα ερώτηση που εστιάζει στη συμπεριφορά των υπαλλήλων του προγράμματος είναι η ακόλουθη: «*Το προσωπικό σας πιέζει να κάνετε πράγματα χωρίς τη θέλησή σας*». Η παρούσα ερώτηση στόχο έχει να διερευνήσει αν οι ωφελούμενοι αισθάνονται κάποιου είδους πίεση από τους υπαλλήλους και αν θεωρούν πως κάνουν κάποια πράγματα χωρίς τη συγκατάθεση τους. Σύμφωνα με έρευνες της εγχώριας και της παγκόσμιας βιβλιογραφίας, πολλές φορές το εργασιακό στρες και η πίεση της δουλειάς, οδηγούν τους υπαλλήλους σε ανάρμοστες συμπεριφορές προς τους εξυπηρετούμενους. Οι απαντήσεις των υποκειμένων είναι οι ακόλουθες : 36 υποκείμενα (36%), απάντησε «Καθόλου», 20 υποκείμενα (20%)

«Ελάχιστα», 14 (14%) «Αρκετά», 20 (20%) «Πολύ» και 10 (10%) «Πάρα Πολύ» (Πίνακας 23).

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	36	36,0
Ελάχιστα	20	20,0
Αρκετά	14	14,0
Πολύ	20	20,0
Πάρα Πολύ	10	10,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 23 Το προσωπικό τους πιέζει να κάνουν πράγματα χωρίς τη θέλησή τους



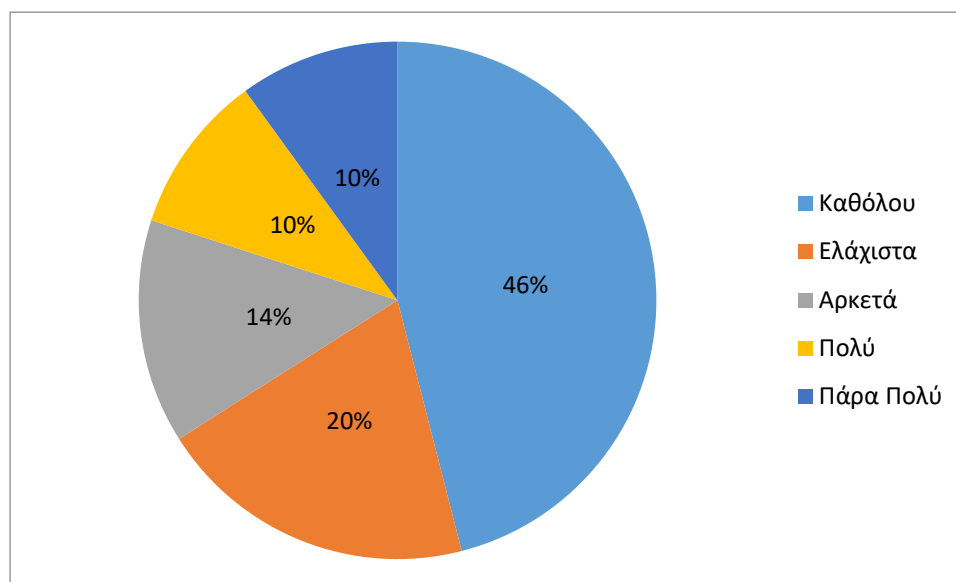
Γράφημα 20 Το προσωπικό τους πιέζει να κάνουν πράγματα χωρίς τη θέλησή τους

Η λεκτική επικοινωνία, σε συνδυασμό με τις εκφράσεις του σώματος και των χεριών, είναι μια ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα διαδικασία, που καθορίζει μια επιτυχημένη επικοινωνία μεταξύ των μελών που κάνουν διάλογο- επικοινωνούν. Στη σχέση υπαλλήλου του προγράμματος και ωφελούμενου, η άρτια επικοινωνία είναι μια χρονοβόρα και επίπονη διαδικασία που χρειάζεται προσπάθεια και από τα δύο μέλη του επικοινωνιακού διαύλου. Οι υπάλληλοι θα πρέπει να ακούν τους ωφελούμενους, να αφουγκράζονται τις ανάγκες τους και να έχουν μια ποιοτική μορφή επικοινωνίας. Η παρούσα ερώτηση τέθηκε με τη μορφή: «*Το προσωπικό σάς ακούει προσεκτικά*

όταν του μιλάτε», με σκοπό να διερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των ωφελούμενων από τη σωστή ακρόαση τους από τον υπάλληλο του προγράμματος. Τα αποτελέσματα είναι τα ακόλουθα: 46 υποκείμενα (46%), απάντησαν «Καθόλου», 20 υποκείμενα (20%) «Ελάχιστα», 14 (14%) «Αρκετά», 10 (10%) «Πολύ» και 10 (10%) «Πάρα Πολύ» (Πίνακας 24). Λυπηρά είναι τα αποτελέσματα από τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών από την ακρόαση τους από τους υπαλλήλους, με πολλούς παράγοντες να καθορίζουν τις απαντήσεις τους (είδος ανάγκης, αριθμός επισκέψεων, φόρτος εργασίας υπαλλήλων) και άλλους, που ίσως θα ήταν προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	46	46,0
Ελάχιστα	20	20,0
Αρκετά	14	14,0
Πολύ	10	10,0
Πάρα Πολύ	10	10,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 24 Το προσωπικό τους ακούει προσεκτικά όταν τους μιλούν



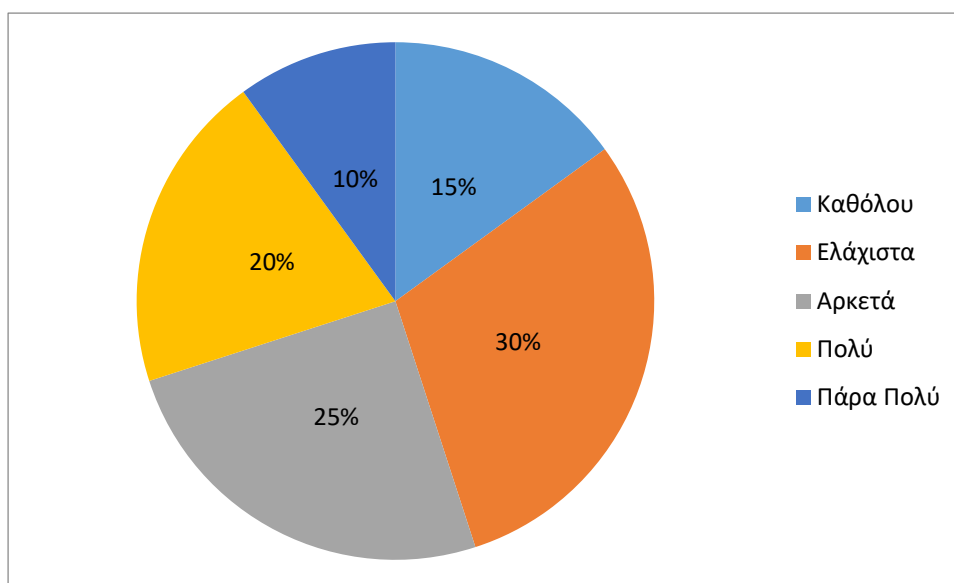
Γράφημα 21 Το προσωπικό τους ακούει προσεκτικά όταν τους μιλούν

Πλησιάζοντας προς το τέλος των ερωτήσεων κλειστού τύπου του ερωτηματολογίου, η επόμενη ερώτηση που ζητήθηκε να απαντήσουν οι ωφελούμενοι ήταν κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από την εμπιστοσύνη που εμπνέει το προσωπικό. Η διατύπωση της ερώτησης ήταν η εξής: *«Το προσωπικό σας εμπνέει*

εμπιστοσύνη». Η παρούσα ερώτηση σκοπεύει να επιβεβαιώσει ένα από τα κριτήρια – που καθορίζουν την ποιότητα υπηρεσιών και είναι η Επαγγελματική πίστη (credibility). Το κριτήριο αυτό περιλαμβάνει την εμπιστοσύνη, την ειλικρίνεια και την καλή φήμη του προσωπικού. Οι απαντήσεις των εξυπηρετούμενων έδειξαν : 15 υποκείμενα (25%), απάντησαν «Καθόλου», 30 υποκείμενα (30%) «Ελάχιστα», 25 (20%) «Αρκετά», 20 (20%) «Πολύ» και 10 (10%) «Πάρα Πολύ». Το μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων είναι «Ελάχιστα», γεγονός που θα πρέπει να διερευνηθεί από τις τοπικές αρχές, ώστε να εντοπιστούν οι λόγοι που δεν υπάρχει υψηλός βαθμός ικανοποίησης από την εμπιστοσύνη που εμπνέει το προσωπικό του προγράμματος (Πίνακας 25).

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	15	15,0
Ελάχιστα	30	30,0
Αρκετά	25	25,0
Πολύ	20	20,0
Πάρα Πολύ	10	10,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 25 Το προσωπικό τους εμπνέει εμπιστοσύνη.



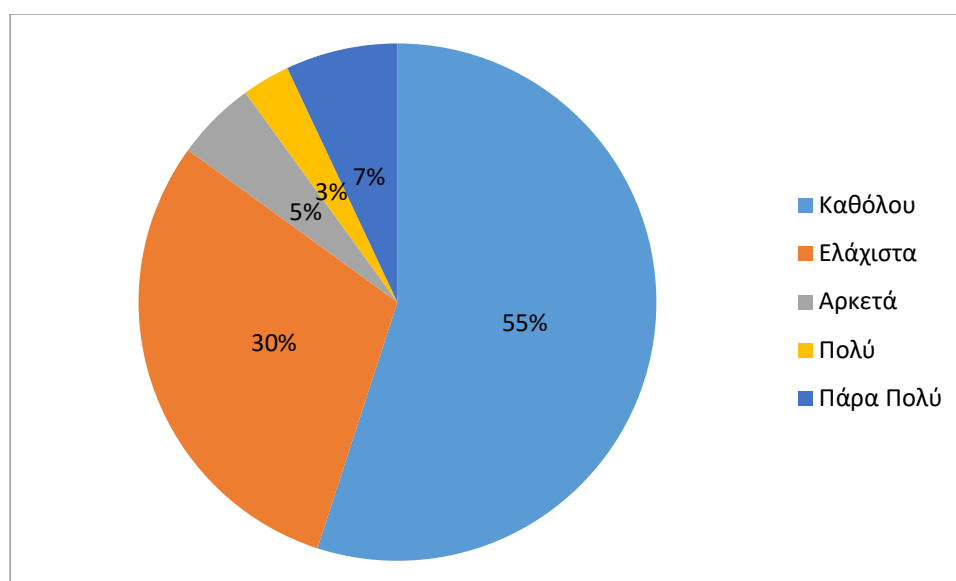
Γράφημα 22 Το προσωπικό τους εμπνέει εμπιστοσύνη.

Η ερώτηση που τέθηκε ακολούθως στους ερωτώμενους ήταν η ακόλουθη: **«Το προσωπικό πολλές φορές έχει εκνευρισμό και χάνει την υπομονή του συχνά».**

Η διερεύνηση της συμπεριφοράς των υπαλλήλων προς τους ωφελούμενους συνεχίζεται και σε αυτή την ερώτηση. Όπως προαναφέραμε, η εργασιακή πίεση και η σωματική καταβολή των υπαλλήλων του προγράμματος, μπορεί να είναι ένας παράγοντας που η παροχή των υπηρεσιών να μην είναι ικανοποιητική ή να μην συντελεί στην υλοποίηση του στόχου που είναι άλλος από την εξυπηρέτηση των ευπαθών ομάδων και την παροχή μιας καλύτερης ζωής. Η κούραση μπορεί να οδηγεί τους υπαλλήλους σε έντονο εκνευρισμό, μειωμένες ψυχολογικές αντοχές και ελλιπή υπομονή. Τα αποτελέσματα από τις απαντήσεις των ερωτώμενων είναι ιδιαίτερα ευχάριστα, αφού δεν έχουν αντιμετωπίσει παρόμοιες συμπεριφορές. 55 υποκείμενα (55%), απάντησαν «Καθόλου», 30 υποκείμενα (30%) «Ελάχιστα», 5 (5%) «Αρκετά», 3 (3%) «Πολύ» και 7 (7%) «Πάρα Πολύ» (Πίνακας 26).

	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	55	55,0
Ελάχιστα	30	30,0
Αρκετά	5	5,0
Πολύ	3	3,0
Πάρα Πολύ	7	7,0
Σύνολο	100	100,0

Πίνακας 26 Το προσωπικό πολλές φορές έχει εκνευρισμό και χάνει την υπομονή του συχνά



Γράφημα 23 Το προσωπικό πολλές φορές έχει εκνευρισμό και χάνει την υπομονή του συχνά

Στην ερώτηση (πίνακας 27) για το ποιος είναι ο βαθμός που οι παράγοντες που ακολουθούν δυσχεραίνουν το έργο των υπαλλήλων του δήμου Πατρέων, του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι», οι 20 (20%) εξυπηρετούμενοι επέλεξαν πως η Έλλειψη συστηματικής επιμόρφωσης, ο φόρτος εργασίας δεν είναι παράγοντες που δυσχεραίνουν τα έργα των υπαλλήλων, ενώ 10 (10%) επέλεξαν πως η Έλλειψη υποστηρικτικών δομών, η ελλιπής συνεργασία με τους ασθενείς και η ελλιπής συνεργασία- επικοινωνία με τη διεύθυνση του προγράμματος, δεν είναι επίσης παράγοντες που μπορεί να εμποδίσουν την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών από τους υπαλλήλους. Αξιοσημείωτη είναι και η άποψη 30 (30%) εξυπηρετούμενων που ανέφεραν τον Μεγάλο αριθμό εξυπηρετούμενων, ως το λιγότερο σημαντικό παράγοντα. Τα αποτελέσματα οδηγούν στο συμπέρασμα ότι υψηλό ποσοστό του δείγματος θεωρεί ότι ο Μεγάλος αριθμός εξυπηρετούμενων (25%) είναι βασικός παράγοντας που δυσχεραίνει το έργο των υπαλλήλων, ενώ ακολουθεί η ελλιπής συνεργασία με τους ασθενείς (24%). Σκόπιμο κρίνεται να αναφερθεί και το υψηλό ποσοστό της απάντησης για την Έλλειψη υποστηρικτικών δομών από τα αντικείμενα της έρευνας (30%), ποσοστό που ερμηνεύεται από την αυξημένη ανάγκη των εξυπηρετούμενων για αποτελεσματική διαχείριση και βελτίωση των προβλήματός τους.

	Καθόλου-Ελάχιστα		Αρκετά		Πολύ- Πάρα Πολύ	
	Συχνότητα	Ποσοστό	Συχνότητα	Ποσοστό	Συχνότητα	Ποσοστό
Έλλειψη συστηματικής επιμόρφωσης του προσωπικού	20	20,0	16	16,0	12	12,0
Έλλειψη υποστηρικτικών δομών από εξειδικευμένους επιστήμονες	10	10,0	9	9,0	30	30,0
Ο φόρτος εργασίας	20	20,0	12	12,0	14	14,0
Ελλιπής συνεργασία με τους ασθενείς- εξυπηρετούμενους	10	10,0	24	24,0	24	24,0
Ελλιπής συνεργασία -επικοινωνία με τη διεύθυνση του προγράμματος	10	10,0	14	14,0	10	10,0
Μεγάλος αριθμός εξυπηρετούμενων	30	30,0	25	25,0	10	10,0
Σύνολο	100	100	100	100	100	504,1

Πίνακας 27 Παράγοντες που δυσχεραίνουν το έργο των υπαλλήλων

Στην ερώτηση (πίνακας 28) για «*Τα αναγκαία προσόντα που πρέπει να διαθέτει ο υπάλληλος του προγράμματος*», φαίνεται ότι οι εξυπηρετούμενοι σε πάρα πολύ μεγάλο ποσοστό (25%) επέλεξαν ότι η Ευαισθησία είναι το λιγότερο σε ποσοστό, στις προτιμήσεις τους. Αντίθετα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες έδειξαν σε πολύ μεγάλο ποσοστό (26%) και (25%), ότι προτιμούν να έχουν ως εξυπηρετητές άτομα που συνδυάζουν ειδικά τυπικά προσόντα *Τίτλοι σπουδών συναφή με ψυχοκοινωνικά και ιατρικά θέματα* και Ευαισθησία. Διαπιστώνουμε ότι οι εξυπηρετούμενοι επιθυμούν να εξυπηρετούνται από έμπειρους και εξειδικευμένους υπαλλήλους που έχουν ακαδημαϊκή μόρφωση και διακατέχονται από ευαισθησία.

	Καθόλου-Ελάχιστα		Αρκετά		Πολύ- Πάρα Πολύ	
	Συχνότητα	Ποσοστό	Συχνότητα	Ποσοστό	Συχνότητα	Ποσοστό
Τίτλοι σπουδών συναφή με ψυχοκοινωνικά και ιατρικά θέματα	20	20,0	26	26,0	22	22,0
Μακρόχρονη εμπειρία – γνώση	10	10,0	10	10,0	20	20,0
Συνεργατικότητα- επικοινωνία	10	10,0	12	12,0	24	24,0
Συνέπεια	20	20,0	13	13,0	14	14,0
Υποστηρικτικοί – ενθαρρυντικοί	15	15,0	14	14,0	5	5,0
Ευαισθησία	25	25,0	25	25,0	15	15,0
Σύνολο	100	100	100	100	100	100

Πίνακας 28 Αναγκαία προσόντα υπαλλήλων

Στο τέλος του ερωτηματολογίου ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να καταγράψουν αρχικά τις προτάσεις τους για περαιτέρω βελτίωση του περιεχομένου του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» και στη συνέχεια να γράψουν, κατά σειρά προτεραιότητας, τρία καίρια στοιχεία από τα οποία εξαρτάται η επιτυχία ενός προγράμματος.

Η ερώτηση που τέθηκε στους εξυπηρετούμενους ήταν η ακόλουθη: «*Ποιες προτάσεις έχετε να κάνετε για περαιτέρω βελτίωση του περιεχομένου του*

προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι»; Οι απαντήσεις που δόθηκαν, παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Όπως διαπιστώνουμε, μετά από την ομαδοποίησή τους, οι εξυπηρετούμενοι προτιμούν κατά πρώτο λόγο το περιεχόμενο του προγράμματος να ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους. Χαρακτηριστικά σημειώνουν:

«Να καλύπτει τις ανάγκες μου »

«Το περιεχόμενο τέτοιων προγραμμάτων πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες των ευπαθών ομάδων και να τους προσφέρει τα μέγιστα»

Διαφαίνεται μια δυσαρέσκεια-απογοήτευση των εξυπηρετούμενων για τον τρόπο που σχεδιάζονται και οργανώνονται τα προγράμματα προς τις ευπαθείς ομάδες, αφού οι περισσότεροι συγκλίνουν στο ότι τα προγράμματα σχεδιάζονται κεντρικά, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες τους. Επίσης, οι εξυπηρετούμενοι ζητούν το πρόγραμμα να τους παρέχει τα κατάλληλα εφόδια για να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τα προβλήματα που συναντούν στη σύγχρονη και διαρκώς μεταβαλλόμενη πραγματικότητα.

Μια άλλη πρόταση για τη βελτίωση του περιεχομένου των προγραμμάτων, όπως αυτή προκύπτει από τα αποτελέσματα των απαντήσεων, αποτελεί η γεφύρωση του χάσματος θεωρίας και πράξης. Συγκεκριμένα σημειώνουν:

«Να συνδυάζει θεωρία και πράξη»

«Να έχει πρακτικό χαρακτήρα»

Επίσης, ένας άλλος ερωτώμενος σημείωσε:

«Να συνδέει τη θεωρία με την πράξη. Να πράττουν αυτά που υπόσχονται»

Να γίνονται συχνά επισκέψεις των τοπικών αρχών στου χώρους των ευπαθών ομάδων)

Και κάποιος άλλος ανέφερε :

«Να βασίζονται στις πραγματικές ανάγκες των ευπαθών ομάδων»

Το εύρημα αυτό φανερώνει ότι οι προσφερόμενες γνώσεις των υπαλλήλων έχουν περισσότερο θεωρητικό χαρακτήρα ενώ στην πραγματικότητα αδυνατούν να παρέχουν άρτιες υπηρεσίες στη πράξη στους εξυπηρετούμενους και προβάλλει την επιτακτική ανάγκη σύνδεσης του θεωρητικού μέρους με το πρακτικό. Μια ακόμα πρόταση για τη βελτίωση του περιεχομένου των προγραμμάτων, όπως προκύπτει από τις απαντήσεις των ερωτώμενων, αποτελεί η αξιοποίηση των εμπειριών τους κατά τον σχεδιασμό και την οργάνωση προγραμμάτων που τους αφορούν

Συγκεκριμένα τοποθετούνται ως εξής :

«Αξιοποίηση των εμπειριών των ευπαθών ομάδων»

«Συμμετοχή και των μελών του οργανισμού στο σχεδιασμό»

Θεωρούν, δηλαδή, ότι δεν αξιοποιούνται οι εμπειρίες τους, πράγμα που φανερώνει και την δυσαρέσκειά τους για τον τρόπο που οργανώνονται και σχεδιάζονται τα προγράμματα προς τις ευπαθείς ομάδες. Πρόκειται για απόψεις εξυπηρετούμενων του προγράμματος που αντανακλούν την παγιωμένη σε πολλούς πεποίθηση ότι το υφιστάμενο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών είναι ανεπαρκές και αναποτελεσματικό και χρειάζεται ριζική αλλαγή και αναμόρφωση.

Τέλος, μια άλλη πρόταση, όπως αυτή προκύπτει από τα αποτελέσματα των προτιμήσεων των εξυπηρετούμενων, αποτελεί η επιλογή και τα προσόντα των υπαλλήλων του προγράμματος. Η επαρκής εμπειρία και η ευαισθησία των υπαλλήλων αναφέρθηκαν από την πλειοψηφία των ερωτώμενων ως βασικοί παράγοντες βελτίωσης του περιεχομένου των προγραμμάτων.

«Οι υπάλληλοι να διαθέτουν διδακτική εμπειρία»

«Εμπειρία και αγάπη για τον άνθρωπο»

Είναι σημαντικό λοιπόν, οι υπάλληλοι του προγράμματος να διαθέτουν εμπειρία, ώστε να μπορούν να καλύψουν τις διαφορετικές ανάγκες των εξυπηρετούμενων και αγάπη για τον άνθρωπο. Επίσης, πολλοί ερωτώμενοι αναφέρθηκαν στην αύξηση του αριθμού των επισκέψεων. Χαρακτηριστικά αναφέρουν: *«Οι συναντήσεις πρέπει να πραγματοποιούνται πιο πολλές φορές»*

Η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτώμενων δήλωσε πως ο αριθμός των επισκέψεων είναι λίγος με αποτέλεσμα οι υπάλληλοι να μην μπορούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους.

Συμπεράσματα

Από την παρατήρηση των δημογραφικών στοιχείων των εξυπηρετούμενων που συμμετείχαν στην έρευνά μας αντιλαμβανόμαστε ότι στη μεγάλη τους πλειοψηφία είναι γυναίκες σε μεγάλη ηλικία, κυρίως με μορφωτικό επίπεδο Δημοτικού, ενώ όσο αφορά την οικογενειακή τους κατάσταση είναι χήρες. Το μεγαλύτερο ποσοστό έχει μηνιαίο εισόδημα 301€-500€ και είναι εγγεγραμμένο στο πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι» 31 έως 36 μήνες, ενώ δέχεται τις υπηρεσίες του προσωπικού 2 έως 3 φορές της εβδομάδας.

Συμπερασματικά, όσον αφορά την ποιότητα και την ικανοποίηση των ωφελούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι», τα ποσοστά έδειξαν πως οι περισσότεροι ερωτώμενοι απευθύνθηκαν στο πρόγραμμα λόγω σοβαρών προβλημάτων υγείας- γήρατος. Η συμμετοχή τους στο πρόγραμμα δήλωσαν πως βελτίωσε «Αρκετά» την κατάσταση της υγείας τους. Όσον αφορά τον βαθμό ικανοποίησής τους από την ποιότητα των υπηρεσιών, δηλώνουν «Πάρα Πολύ» ικανοποιημένοι, αφού η συμπεριφορά των υπαλλήλων είναι «Αρκετά ικανοποιητική». Αν και το πρόγραμμα, σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων, δεν διαθέτει καινοτόμες υπηρεσίες, είναι «Αρκετά» ικανοποιημένοι, από τον τρόπο αλλαγής της ζωής τους μετά την ένταξή τους στο εν λόγω πρόγραμμα.

Μετά την ανάλυση των αποτελεσμάτων προέκυψε πως χαμηλά είναι τα ποσοστά ικανοποίησης των ερωτώμενων από τη δομή του προγράμματος που τους εξυπηρετεί, ενώ η πλειοψηφία των παρεχόμενων υπηρεσιών του προγράμματος τους ικανοποιεί «Αρκετά». Επιπρόσθετα, όσον αφορά την αξιοπιστία του προγράμματος, η πλειοψηφία των ερωτώμενων δηλώνουν «Αρκετά» ικανοποιημένοι.

Μέσα από το πλαίσιο των ερωτήσεων και την ανάλυση των απαντήσεων, προέκυψε πως όσο αφορά την ποιότητα εξυπηρέτησης του πολίτη από το προσωπικό του προγράμματος, οι ερωτώμενοι αρχικά θεωρούν ότι διαθέτουν «Αρκετά» προσόντα για τη θέση που βρίσκονται, γεγονός που δικαιολογεί και τα αυξημένα ποσοστά ικανοποίησης των ερωτώμενων από το πόσο ανταποκρίνεται το προσωπικό στις ανάγκες τους. Επίσης, υψηλά είναι τα ποσοστά ικανοποίησης των ωφελούμενων του προγράμματος από την συνεργασία και την ποιότητα της επικοινωνίας με το προσωπικό του προγράμματος, πόσο μάλλον αφού δεν βλέπουν υποτιμητικά τους εξυπηρετούμενους, όπως οι ίδιοι δήλωσαν. Οι ερωτώμενοι επιπρόσθετα δήλωσαν πως απέκτησαν μεγαλύτερη αυτονομία μετά την ένταξή του στο πρόγραμμα, αλλά

εκφράζουν και την χαμηλή ικανοποίησή τους καθώς το προσωπικό δεν ενημερώνει επαρκώς την οικογένειά τους για την κατάσταση όχι μόνο της υγείας τους, αλλά και της γενικότερης κατάστασής τους. Επιπρόσθετα διαπιστώθηκε πως υψηλά είναι τα ποσοστά ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων από την ευαισθησία του προσωπικού. Χαμηλά είναι και τα ποσοστά πίεσης που ασκούν οι υπάλληλοι του προγράμματος στους εξυπηρετούμενους στο να κάνουν κάποια πράγματα χωρίς τη θέληση τους. Αποτελέσματα που μας οδηγούν στο συμπέρασμα ότι η σχέση ωφελούμενων με τους υπαλλήλους στηρίζεται στην κατανόηση και στον σεβασμό. Αυτός είναι άλλωστε και ο στόχος του προγράμματος.

Εκ διαμέτρου αντίθετα με τις προηγούμενες απαντήσεις είναι τα ποσοστά στην ερώτηση *«Αν το προσωπικό σας ακούει προσεκτικά όταν τους μιλάτε»*, όπου οι περισσότεροι ερωτώμενοι δήλωσαν ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από την επικοινωνία με το προσωπικό. Υποστηρίζουν ότι το προσωπικό του προγράμματος δεν δίνει την απαιτούμενη προσοχή στους ωφελούμενους κατά την διαδικασία της λεκτικής επικοινωνίας. Τα αποτελέσματα σίγουρα είναι απογοητευτικά, αφού αυτό που αποτελεί βασικό στοιχείο για μια άρτια και ποιοτική σχέση, είναι η επικοινωνιακή επικοινωνία σε όλες τις μορφές, πόσο μάλλον η λεκτική επικοινωνία.

Ένα ακόμα συμπέρασμα που απορρέει από τις απαντήσεις των ερωτώμενων είναι ότι οι παροχές του προγράμματος δεν ικανοποιούν το κριτήριο της *Επαγγελματικής Πίστης (credibility)*. Από τα χαμηλά ποσοστά που καταγράφηκαν στην ερώτηση *«Αν το προσωπικό σας εμπνέει εμπιστοσύνη»*, αντιλαμβανόμαστε πως η σχέση των υπαλλήλων με τους εξυπηρετούμενους δεν έχει θεμελιωθεί με στοιχεία όπως η αμοιβαία εμπιστοσύνη. Η άποψη αυτή μπορεί να αιτιολογηθεί από την μη σταθερότητα του μέχρι τώρα προσωπικού του προγράμματος. Το προσωπικό του προγράμματος δεν ήταν μόνιμο, αλλά δούλευαν με συμβάσεις περιορισμένων μηνών. Συνεπώς ήταν δύσκολο να δημιουργηθεί μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ ωφελούμενων και αυτών, λαμβανομένων υπόψη και των περιορισμένων επισκέψεων.

Πιο ενθαρρυντικά είναι τα ποσοστά στην ερώτηση, *«Αν το προσωπικό πολλές φορές έχει εκνευρισμό και χάνει την υπομονή του»* το μεγαλύτερο ποσοστό δήλωσε πως δε συμβαίνει «Καθόλου». Το έργο των υπαλλήλων του προγράμματος είναι δύσκολο, απαιτητικό και ιδιαίτερα ψυχοφθόρο. Το έργο τους γίνεται ακόμα πιο δύσκολο, αφού κάποιιοι παράγοντες το δυσχεραίνουν. Οι ερωτώμενοι θεωρούν πως ο μεγάλος αριθμός εξυπηρετούμενων, η έλλειψη συστηματικής επιμόρφωσης και ο αυξημένος φόρτος εργασίας, είναι οι παράγοντες εκείνοι που είναι τροχοπέδι για την

ποιοτική παροχή υπηρεσιών και την εκπλήρωση του στόχου του προγράμματος, που δεν είναι άλλος από την ικανοποίηση των αναγκών των ευπαθών ομάδων. Τέλος, όσον αφορά τα προσόντα που θα πρέπει να διαθέτουν οι υπάλληλοι, σύμφωνα πάντα με τις απαντήσεις των ερωτωμένων, είναι να διαθέτουν τίτλο σπουδών συναφή με ψυχοκοινωνικά και ιατρικά θέματα, να έχουν συνέπεια και ευαισθησία. Ευρήματα, που μας οδηγούν στο συμπέρασμα πως τόσο η μόρφωση όσο και κάποια χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του υπαλλήλου, καθορίζουν την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών

Σύμφωνα με τις προτάσεις που προτείνουν οι ωφελούμενοι του προγράμματος προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, συμπεραίνουμε πως υπάρχουν τρεις άξονες. Ο πρώτος άξονας έχει να κάνει με τον σχεδιασμό του προγράμματος. Οι εξυπηρετούμενοι θεωρούν πως ο σχεδιασμός- στρατηγική του προγράμματος θα πρέπει να έχει σαν γνώμονα τις ανάγκες των ευπαθών ομάδων. Η στρατηγική παρέμβασης θα πρέπει να σχεδιάζεται εξατομικευμένα για τον κάθε εξυπηρετούμενο, ώστε να καλύπτονται οι εκάστοτε ανάγκες του και να μπορεί να ανταπεξέλθει αποδοτικά στην καθημερινότητα του. Επίσης, ένα μεγάλο ποσοστό ερωτώμενων πρότεινε την αύξηση των επισκέψεων των υπαλλήλων. Θεωρούν πως ο αριθμός των επισκέψεων δεν είναι ικανός να καλύψει τις ανάγκες τους με αποτέλεσμα η ποιότητα των υπηρεσιών να μην είναι ικανοποιητική.

Ο δεύτερος άξονας πραγματεύεται την θεωρία και την πράξη του προγράμματος. Ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτώμενων πρότειναν το πρόγραμμα να θέτει απτούς και υλοποιήσιμους στόχους που να μπορούν να πραγματοποιηθούν. Αυτό μας οδηγεί στο συμπέρασμα πως πολλές φορές το πρόγραμμα δεν μπορεί να υλοποιήσει κάποια από τα αρχικά σχέδιά του με αποτέλεσμα να μην ικανοποιούνται, οι πιθανές προσδοκίες των υπαλλήλων του, αλλά και να μη λαμβάνουν οι ωφελούμενοι, τις υπηρεσίες που προσδοκούσαν. Προφανώς, οι παράγοντες που επηρεάζουν την υλοποίηση των στόχων είναι πολλοί, όπως η ελλιπής κρατική μέριμνα, το μειωμένο σε αριθμό προσωπικό, ο αυξημένος αριθμός εξυπηρετούμενων, οι πολλαπλές και ποικιλόμορφες ανάγκες και πολλοί άλλοι.

Ο τρίτος άξονας σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων αφορά το προσωπικό του προγράμματος και συγκεκριμένα την εμπειρία και την κατάρτιση τους. Θεωρούν πως για να είναι το πρόγραμμα επιτυχημένο και να παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, θα πρέπει το προσωπικό να έχει εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών

στις ευπαθείς ομάδες και να διαθέτει τα προσόντα εκείνα που θα βοηθήσουν το έργο τους να είναι πιο αποδοτικό.

Θέμα: «Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου Πατρέων».

Αγαπητοί/ες συμμετέχοντες

Η έρευνα αυτή διεξάγεται στα πλαίσια εκπόνησης πτυχιακής εργασίας για την απόκτηση πτυχίου της σχολής Οικονομίας-Διοίκησης του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων ΤΕΙ Πάτρας.

Σκοπός της πτυχιακής εργασίας είναι η διερεύνηση των απόψεων των εξυπηρετούμενων του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» του δήμου Πατρέων αναφορικά με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών του προγράμματος.

Η συμβολή σας στην επιτυχή διεξαγωγή της έρευνας είναι ιδιαίτερα σημαντική προκειμένου να μελετηθεί το κατά πόσο οι εξυπηρετούμενοι του προγράμματος δέχονται παροχές ανάλογες των αναγκών τους και κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από το όλο πλαίσιο.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, εμπιστευτικό και τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν αυστηρά και μόνο στα πλαίσια της στατιστικής ανάλυσης της έρευνας. Αφού μελετήσετε προσεκτικά τις ερωτήσεις που ακολουθούν, τσεκάρετε **βάζοντας X στην απάντηση που σας ταιριάζει**. Ο χρόνος που θα χρειαστείτε για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι περίπου δεκαπέντε λεπτά.

Σας ευχαριστώ θερμά εκ των προτέρων για τη συνεισφορά σας και για τον πολύτιμο χρόνο που θα διαθέσετε.

Με εκτίμηση

Παυλοπούλου Όλγα

ΠΡΟΦΙΛ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ
(Δημογραφικά στοιχεία, Εκπαίδευση)

A1 Προσωπικά στοιχεία								
1.	Φύλο:	Άνδρας <input type="checkbox"/>			Γυναίκα <input type="checkbox"/>			
2.	Ηλικία:	65-69 <input type="checkbox"/>	70-74 <input type="checkbox"/>	75-79 <input type="checkbox"/>	80-85 <input type="checkbox"/>	86-90 <input type="checkbox"/>		
3.	Μόρφωση:	Αναλφάβητος <input type="checkbox"/>	Δημοτικό <input type="checkbox"/>	Γυμνάσιο <input type="checkbox"/>	Λύκειο <input type="checkbox"/>	ΤΕΙ <input type="checkbox"/>	ΑΕΙ <input type="checkbox"/>	ΆΛΛΟ <input type="checkbox"/>
4.	Οικογενειακή κατάσταση	Παντρεμένος-η <input type="checkbox"/>	Ανύπαντρος-η <input type="checkbox"/>		Χήρος <input type="checkbox"/>	Διαζευγμένος-η <input type="checkbox"/>		
5.	Μηνιαίο εισόδημα:	Έως 300€ <input type="checkbox"/>	301€-500€ <input type="checkbox"/>	501€-700€ <input type="checkbox"/>	701€-900€ <input type="checkbox"/>	Περισσότερα από 901€ <input type="checkbox"/>		
6.	Χρονική περίοδος συμμετοχής στο πρόγραμμα:							
	<input type="checkbox"/> 2-6 μήνες <input type="checkbox"/> 7-12 μήνες <input type="checkbox"/> 13-18 μήνες <input type="checkbox"/> 25-30 μήνες <input type="checkbox"/> 31-36 μήνες <input type="checkbox"/> 36 μήνες και πάνω							
7.	Ποια είναι η συχνότητα των επισκέψεων του προσωπικού, του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι»							
	<input type="checkbox"/> 1 φορά την εβδομάδα <input type="checkbox"/> 2-3 φορές την εβδομάδα <input type="checkbox"/> 4-5 φορές την εβδομάδα <input type="checkbox"/> 1 φορά το μήνα <input type="checkbox"/> 2 φορές το μήνα							

B. Ποιότητα και ικανοποίηση στην εξυπηρέτηση του πολίτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι»						
8.	Οι λόγοι που σας οδήγησαν να συμμετέχετε στο πρόγραμμα είναι:					
1.	Σοβαρά προβλήματα υγείας	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
2.	Χρόνια διαταραχή ψυχικής υγείας	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
3.	Νοητική στέρηση	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
4.	Κινητική αναπηρία	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
9.	Η συμμετοχή σας στο πρόγραμμα συνέλαβε στα ακόλουθα:					
1.	Βελτιώθηκε η οικονομική μου κατάσταση	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
2.	Βελτιώθηκε η υγεία μου	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
3.	Βοήθησε στην καθημερινότητα μου	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
4.	Αντιμετωπίζω τα καθημερινά μου προβλήματα πιο αποδοτικά	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
5.	Έγινα πιο κοινωνικός-η	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
6.	Αισθάνομαι πιο ασφαλής	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
9.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ποιότητα υπηρεσιών του προγράμματος «Βοήθεια στο σπίτι»	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
10.	Πιστεύετε ότι είναι καλή η συμπεριφορά και η εξυπηρέτηση των υπαλλήλων;	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>

11.	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», παρέχει καινοτόμες υπηρεσίες;	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
12.	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συχνότητα των επισκέψεων του προσωπικού «Βοήθεια στο Σπίτι»	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
13.	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον τρόπο αλλαγής της ζωή σας από την ένταξη σας στο πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι»	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
14.	Πόσο στελεχωμένη είναι η δομή που σας εξυπηρετεί	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
15.	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την πληρότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
16.	Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
Γ.	<i>Ποιότητα και ικανοποίηση στην εξυπηρέτηση του πολίτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του προσωπικού του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι»</i>					
17.	Το προσωπικό διαθέτει τις ικανότητες και τα προσόντα να αντιμετωπίσει τα προβλήματα μου	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
18.	Θεωρείτε ότι το προσωπικό ανταποκρίνεται πλήρως στις ανάγκες σας	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
19.	Η συνεργασία-επικοινωνία σας με το προσωπικό του προγράμματος είναι ικανοποιητική	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
20.	Το προσωπικό σας βοηθάει να γίνετε πιο αυτόνομοι	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
21.	Το προσωπικό σας βλέπει υποτιμητικά λόγω των προβλημάτων που αντιμετωπίζετε	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>

22.	Όταν κρίνεται απαραίτητο, το προσωπικό ενημερώνει την οικογένειά σας	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
23.	Το προσωπικό διαθέτει ευαισθησία για τα προβλήματα σας	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
24.	Το προσωπικό είναι συνεπές στα ραντεβού σας	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
25.	Το προσωπικό σας πιέζει να κάνετε πράγματα χωρίς τη θέλησή σας	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
26.	Το προσωπικό σας ακούει προσεκτικά όταν του μιλάτε	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
27.	Το προσωπικό σας εμπνέει εμπιστοσύνη	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
28.	Το προσωπικό πολλές φορές έχει εκνευρισμό και χάνει την υπομονή του συχνά	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
29.	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι οι παρακάτω παράγοντες δυσχεραίνουν το έργο του προσωπικού του προγράμματος;					
1.	Έλλειψη συστηματικής επιμόρφωσης του προσωπικού	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
2.	Έλλειψη υποστηρικτικών δομών από εξειδικευμένους επιστήμονες	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
3.	Ο φόρτος εργασίας	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
4.	Ελλιπής συνεργασία με τους ασθενείς- εξυπηρετούμενους	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
5.	Ελλιπής συνεργασία -επικοινωνία με τη διεύθυνση του προγράμματος	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>
6.	Μεγάλος αριθμός εξυπηρετούμενων	Πάρα Πολύ <input type="checkbox"/>	Πολύ <input type="checkbox"/>	Αρκετά <input type="checkbox"/>	Ελάχιστα <input type="checkbox"/>	Καθόλου <input type="checkbox"/>

30.	Ποιο ιδιαίτερο προσόν θεωρείτε ότι είναι αναγκαίο να διαθέτουν οι υπάλληλοι του προγράμματος;	
1.	Τίτλοι σπουδών συναφή με ψυχοκοινωνικά και ιατρικά θέματα	<input type="checkbox"/>
2.	Μακρόχρονη εμπειρία – γνώση	<input type="checkbox"/>
3.	Συνεργατικότητα- επικοινωνία	<input type="checkbox"/>
4.	Συνέπεια	<input type="checkbox"/>
5.	Υποστηρικτικοί – ενθαρρυντικοί	<input type="checkbox"/>
6.	Ευαισθησία	<input type="checkbox"/>
31.	Γράψτε κατά σειρά προτεραιότητας τρία καίρια στοιχεία από τα οποία εξαρτάται η επιτυχία ενός τέτοιου προγράμματος, όπως το «Βοήθεια στο Σπίτι»;	
1.		
2.		
3.		

Ευχαριστώ θερμά για τη συνεργασία σας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Abili, K. T. (2011). *Assessing quality gap of university services*. Asian : Journal on Quality.
- Alcaraz, R. K. (2010). *Bullying in Schools*. University of California .
- Andreou, E. (2001). *Bully/Victim Problems and their Association with Coping Behaviour in Conictual Peer Interactions AmongSchool-age Children*. . Educational Psychology.
- Austin, S. &. (1996). *Assessment of bully/victim problems in 8 to 11 year olds*. . British Journal of Educational Psychology.
- Caravita, S. D. (2009). *Unique and Interactive Effects of Empathy and Social Status on Involvement in Bullying*. Social Development, 18(1): 140-163.
- Cohen, L., & Manion, L. (1992). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. Αθήνα: Μεταίχιμο.
- Coolidge, F. D. (2004). *Personality and neuropsychological correlates of bullying behavior*. Personality and Individual Differences, 36: 1559-1569.
- Duffy, A. &. (2009). *Peer Groups, Social Identity, and Children’s Bullying Behavior*. . Social Development, 18(1): 121-139.
- Edvardsson, B. T. (1994). *Quality of Service:Making it Really Work*. London, UK: McGraw-Hil.
- Ghylin, K. (2006). *Clarifying the dimensions of four concepts of quality*. . Theoretical issues in economics science .
- Grumm, M. &. (2013). *Correlates of teachers' ways of handling bullying*. School Psychology International.
- Kotler, P. (2000). *Principles of management, Prentice Hall International Editions*.
- Kotler, P. a. (2006). *Marketing Management*. 12th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Kumar, A. (2013). *Analysis of service quality using Servqual model*. Saarbrucken: LAP.
- Maxwell, J. A. (2013). *Qualitative research design: An interactive approach (3rd ed.)*. Walnut Greek, CA: Sage.
- Neary, A. &. (1994). *Peer victimization and its relationship to self-concept and depression among schoolchildren*. Personality and Individual Differences.
- Oliver, R. (2014). *Satisfaction:A. Behavioral Perpective on the Consumer: A Behavioral Perspective on thw Consumer*. New York: Routledge.
- Parasuraman, A. Z. (2005). *E-S-QUAL – A multiple-item scale for assessing electronic service quality*. Journal of Service Research.
- Rigby, K. (2008). *Σχολικός Εκφοβισμός. Σύγχρονες Απόψεις*. Αθήνα: Επιμ. Α. Γιοβαζολιάς Τόπος.
- Rosen, L. K. (2003). *Service quality measurement and the disconfirmation model: taking care in interpretation*. Total Quality Managemen. .
- Wang, Y. D. (2010). *Chinese holiday makers' expenditure: Implications for marketing and management*. Journal of Hospitality Marketing & Management.

- Yu, L. G. (2006). *A comparative analysis of international tourists satisfaction in Mongolia*. Tourism Management.
- Αθανασιάδου, Χ. &. (2011). *Γνώσεις και απόψεις των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης για τον εκφοβισμό στο σχολείο*. Hellenic Journal of Psychology.
- Γούναρης. (2006). *Measuring Internal Market Orientation in Services: Some Empirical Evidence*. Journal of Business Research.
- Γούναρης, Σ. (2012). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών* . Αθήνα : Rosili.
- Γραικός, Ν. (2014). *Επιμόρφωση και επαγγελματική ανάπτυξη των εκπαιδευτικών και ο ρόλος του σχολικού συμβούλου: ενδοσχολικές κοινότητες πρακτικής και διαδικασίες εκπαιδευτικού αναστοχασμού* . Εγχειρίδιο Επιμόρφωσης Υ.ΠΑΙ.Θ.
- Δαγτόγλου, Π. Γ. (2012). *Γενικό διοικητικό δίκαιο*. Αθήνα: 6η Έκδοση.
- Δούκας, Χ. Β. (2008). *Επιμόρφωση των Εκπαιδευτικών. Η ποιότητα στην εκπαίδευση. Έρευνα για την αξιολόγηση ποιοτικών χαρακτηριστικών του συστήματος πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης*. Αθήνα: ΠΙ.
- ΕΨΥΠΕ. (2008). *Μίλα μη φοβάσαι. 3 ιστορίες για τη βία στο σχολείο*. Αθήνα.
- Ζάχαρης, Δ. (2003). *Επιθετικότητα και αγωγή*. Αθήνα: Γρηγόρη.
- Καραγιώργη, Γ. &. (2005). *Η Ενδοϋπηρεσιακή Επιμόρφωση των Εκπαιδευτικών στα πλαίσια της Δια Βίου Επαγγελματικής Ανάπτυξης*. Ενημερωτικό Δελτίο Παιδψγωγικού Ινστιτούτου .
- Κόκκος, Α. (2007). *Η εκπαίδευση ως διακριτό θεσμικό και επιστημονικό πεδίο*. Δια Βίου / Επιστημονική Επιθεώρηση για τη Δια Βίου Μάθηση, 1, 45-58.
- Λιοναράκης, Α. (2001). *Για ποια εξ' αποστάσεως εκπαίδευση μιλάμε . 1ο Συνέδριο Ανοικτής και εξ' αποστάσεως εκπαίδευση* .
- Μιχαλόπουλος, Ν. (2007). *Η Δημόσια Διοίκηση στην εποχή των*. Αθήνα: Παπαζήση.
- Παιδαγωγικό Ινστιτούτο. (2010). *Μελέτη διερεύνησης επιμορφωτικών αναγκών. Ομάδα πληθυσμού έρευνας: Εκπαιδευτικοί, μέρος Ιο*. Αθήνα.
- Πελεκίδου, Μ. (2010). *Αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών Βοήθεια στο Σπίτι: Μια συστηματική βιβλιογραφική ανασκόπηση*. Κρήτη: Μεταπτυχιακή Εργασία.
- Σπηλιωτόπουλος, Ε. (2010). *Εγχειρίδιο Διοικητικού Δικαίου, Τόμος Ι*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.
- Σταλίκας, Α. &. (2004). *Η Ενσυναίσθηση*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Συμεού, Λ. (2003). *Σχέσεις σχολείου-οικογένειας: έννοιες, μορφές και εκπαιδευτικές συνεπαγωγές*. Παιδαγωγική Επιθεώρηση.
- Τσέκος, Θ. (2007). *Ποιότητα υπηρεσιών και δημόσιο marketing*. Αθήνα: Σάκκουλα.
- Υφαντή, Α. &. (2011). *Ό ρόλος της επιμόρφωσης των εκπαιδευτικών στη βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου*., Αθήνα: στο Β. Οικονομίδης, επιμ., Εκπαίδευση και επιμόρφωση εκπαιδευτικών: θεωρητικές και ερευνητικές προσεγγίσεις.

Χατζηπαναγιώτου, Π. (2001). *Η επιμόρφωση των εκπαιδευτικών: ζητήματα οργάνωσης, σχεδιασμού και αξιολόγησης*. Αθήνα: Τυπωθήτω.