
**Διερεύνηση Ικανοποίησης Επιχειρήσεων από Υπηρεσίες
της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας - Θράκης**

Ομάδα Έρευνας

Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης

Δρ. Μερκούριος Μαργαριτόπουλος – Συντονιστής

Ελευθερία Γκίκα, MA

Βασίλειος Ματσούκας, MSc

Ανδρέας Δημόπουλος, MBA

Θεσσαλονίκη, Δεκέμβριος 2017

ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΤΗΣ Δ/ΝΤΡΙΑΣ ΙΝ.ΕΠ.

Η παρούσα μελέτη αποτελεί προϊόν επιστημονικής έρευνας (δευτερογενούς και πρωτογενούς) που διεξήχθη από στελέχη του Ινστιτούτου Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.), κατ' εκτέλεση της Απόφασης της Δ/νσης του ΙΝ.ΕΠ. 5332/26.7.2017 περί «διενέργειας ερευνών και εκπόνησης μελετών» στο πλαίσιο της στοχοθεσίας του. Όπως αναφέρεται στο Π.Δ. 1/7.1.2008 στις αρμοδιότητες του ΙΝ.ΕΠ. περιλαμβάνεται μεταξύ άλλων «η σχεδίαση και η πραγματοποίηση ερευνών και μελετών σχετικών με την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης, ιδιαίτερα όσον αφορά στην ανίχνευση εκπαιδευτικών αναγκών και στην αξιολόγηση των επιμορφωτικών δράσεων» (άρθρ. 14, παρ. 2^Α, εδαφ. θθ). Η εκπόνηση της παρούσας μελέτης εντάσσεται στο ως άνω πλαίσιο και λειτουργεί προς εκπλήρωση των σχετικών διατάξεων, επιβεβαιώνοντας την ισχυρή δέσμευση της Διοίκησης του Ε.Κ.Δ.Δ.Α. για συνεχή αναβάθμιση και εμπλουτισμό του πολύπλευρου έργου του, μέσω της υλοποίησης δράσεων προστιθέμενης αξίας και ουσιαστικής συμβολής στη διαρκή βελτίωση της δημόσιας διοίκησης στη χώρα μας.

Η Διευθύντρια ΙΝ.ΕΠ.

Δρ. Άννα Κοντονή

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5
1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ	6
1.2 ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ – ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	7
2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ - ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	9
2.1 ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ – ΘΕΣΜΙΚΕΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΑΔΜΘ.....	9
2.2 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ – ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΒΗΜΑΤΑ.....	12
3. ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΣΤΟΧΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	13
4. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗ	13
5. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ	15
5.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	16
5.2 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ	19
6. ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ – ΔΟΚΙΜΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	20
7. ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ - ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	20
8. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	22
8.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	22
8.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΤΩΝ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	23
8.2.1 Συχνότητα και λόγοι επικοινωνίας με την ΑΔΜΘ.....	24
8.2.2 Τρόποι επικοινωνίας με την ΑΔΜΘ	26
8.2.3 Χρησιμότητα πηγών πληροφόρησης	27
8.2.4 Βαθμός ικανοποίησης των επιχειρήσεων.....	29
8.2.5 Παράγοντες επιπρόσθετης οικονομικής επιβάρυνσης	37
8.2.6 Παράγοντες που μπορούν να συμβάλουν στη ταχύτερη διεκπεραίωση των υποθέσεων.....	39
8.3 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ - ΕΞΕΤΑΣΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΣΤΟΧΩΝ.....	43
8.3.1 Διακριτή εγκυρότητα μεταβλητών - Ενδοσυσχετίσεις	43
8.3.2 Ανάλυση παραγόντων – Ικανοποίηση των επιχειρήσεων.....	43
8.3.3 Ανάλυση παραγόντων – Επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις των επιχειρήσεων	43
8.3.4 Ανάλυση παραγόντων – Ταχύτερη διεκπεραίωση υποθέσεων των επιχειρήσεων	44
8.3.5 Επίδραση συχνότητας επικοινωνίας και παραγόντων οικονομικής επιβάρυνσης στην ικανοποίηση των επιχειρήσεων	44
9. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	46
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	51

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΠΙΝΑΚΕΣ.....	53
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	63

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η οικοδόμηση μιας σύγχρονης και αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης επιτυγχάνεται μέσα από τη διαρκή βελτίωση της οργάνωσης και λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, με στόχο την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον πολίτη και την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτησή του.

Στο πλαίσιο αυτό, στο Άρθρο 24 του Ν.4369/2016 «Λογοδοσία και Κοινωνικός Έλεγχος- Παρατηρητήριο Δημόσιας Διοίκησης»¹, επισημαίνεται ότι *«Ο κοινωνικός έλεγχος της Δημόσιας Διοίκησης, που έχει ως σκοπό τη βελτίωση της λειτουργίας και της ποιότητας των υπηρεσιών της, επιτυγχάνεται μέσω του εντοπισμού προβλημάτων μη εύρυθμης λειτουργίας ή περιπτώσεων κακοδιοίκησης, λαμβάνοντας υπόψη, αφενός τη γνώμη των πολιτών για την ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών, αφετέρου τη διατύπωση προτάσεων για την καλύτερη λειτουργία τους»* και προβλέπονται τα εξής:

- διαδικασία ακρόασης κοινωνικών φορέων και πολιτών (Άρθρο 24, § 1, σημείο β), ώστε η διοίκηση να καταγράφει και να απαντά αμέσως στα προβλήματα εύρυθμης λειτουργίας ή κακοδιοίκησης που εντοπίζουν οι πολίτες,
- διενέργεια ηλεκτρονικών και μη ερευνών με τις οποίες οι πολίτες αξιολογούν τις υπηρεσίες τις οποίες χρησιμοποίησαν (Άρθρο 24, § 1, σημείο γ),
- ανάπτυξη και εφαρμογή συστήματος διερεύνησης ικανοποίησης των πολιτών στις υπηρεσίες όπου προσέρχονται πολίτες, με τη συνεργασία του ΕΚΔΔΑ, και υποβολή παρατηρήσεων και προτάσεων για τη λειτουργία τους (Άρθρο 24, § 1, σημείο δ),
- σύσταση στο ΕΚΔΔΑ «Παρατηρητηρίου της Δημόσιας Διοίκησης (ΠΑ.Δ.Δ.)» με αποστολή την επιστημονική παρακολούθηση της διοικητικής λειτουργίας και το συντονισμό των διαδικασιών αξιολόγησης και κοινωνικού ελέγχου της δημόσιας διοίκησης (άρθρο 24, § 2).

Κατ' εφαρμογή των ανωτέρω, το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝΕΠ) του ΕΚΔΔΑ έθεσε ως στόχο τη «Συμμετοχή στο σύστημα διερεύνησης ικανοποίησης των πολιτών (άρ. 24, παρ. 2 του Ν. 4369/2016) για την επιστημονική παρακολούθηση της διοικητικής λειτουργίας» και συγκρότησε, με απόφαση της Διεύθυνσής του (ΑΠ 5332/26 και 27-7-2017), ομάδες εργασίας για τη διερεύνηση ικανοποίησης των πολιτών σε υπηρεσίες φορέων του δημοσίου.

Οι ομάδες αυτές σχεδίασαν και πραγματοποίησαν αντίστοιχες έρευνες σε φορείς του Δημοσίου της Αττικής και της Β. Ελλάδας με σκοπό να αποτυπωθεί η ικανοποίηση των εξυπηρετούμενων πολιτών και επιχειρήσεων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και να

¹ Νόμος 4369/2016 «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια – αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις.» (ΦΕΚ Α /33/27-02-2016)

εντοπιστούν οι παράγοντες που μπορούν να συμβάλουν στην αντιμετώπιση δυσλειτουργιών και την ενίσχυση των καλών πρακτικών κατά την εξυπηρέτησή τους.

Ειδικότερα, οι εν λόγω έρευνες αποσκοπούν στον προσδιορισμό και στην αξιολόγηση των δεικτών με βάση τους οποίους εκφράζεται η ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στη Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση, προκειμένου οι δημόσιοι οργανισμοί να τους χρησιμοποιήσουν ως εργαλείο για αυτοαξιολόγηση και βελτίωση της λειτουργίας τους, ώστε να ικανοποιούν, στο μέγιστο βαθμό, τις ανάγκες των εξυπηρετούμενων από αυτούς. Ταυτόχρονα, η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών εισάγει την κουλτούρα της συνυπευθυνότητας του πολίτη σχετικά με την άσκηση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων του. Στόχος αυτών των ερευνών είναι η κατάκτηση μιας αμφίδρομης σχέσης ανάμεσα στους δημοσίους υπαλλήλους και στους πολίτες, που θα συμβάλει στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης και ουσιαστικής συνεργασίας για τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

1.1 Η έννοια της ικανοποίησης των πολιτών

Ο όρος ικανοποίηση χρησιμοποιείται για να αποδώσει το νόημα της πραγματοποίησης αναγκών, επιθυμιών ή αιτημάτων, αλλά και του συναισθήματος που απορρέει από την εκπλήρωση των ανωτέρω αξιώσεων. Η έννοια της ικανοποίησης των πολιτών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες του δημοσίου τομέα έχει συνδεθεί με τις αρχικές προσδοκίες τους και την ποιότητα των υπηρεσιών που δέχονται (James, 2007: 108). Από μία άλλη οπτική, η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών προσδιορίζεται από τη συνολική εκτίμηση των εξυπηρετούμενων για αυτήν (Parasuraman et al., 1988) και συνδέεται και με τη διαχρονική συνολική αντίληψή τους για τις προσφερόμενες υπηρεσίες (Zeithaml & Bitner, 1996).

Σύμφωνα με τους Parasuraman et al. (1985), ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών σχετίζεται άμεσα με τις προσδοκίες τους καθώς, όσο η αντίληψη που έχουν για τη χρήση της υπηρεσίας υπερβαίνει τις προσδοκίες τους, τόσο μεγαλύτερη είναι η ικανοποίησή τους. Συνεπώς, ο βαθμός ικανοποίησης δεν συνιστά αντικειμενικό μέγεθος, δεδομένου ότι συναρτάται από το επίπεδο των προσδοκιών και κατά πόσο αυτές εκπληρώνονται (Lewis & Mitchell, 1990). Η ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, λοιπόν, είναι μία αντίληψη, μία νοητική πρόσληψη που χρήζει μέτρησης και ερμηνείας, η οποία, ωστόσο, δεν ανταποκρίνεται απαραίτητα σε αυτό που θα ορίζεται ως «αντικειμενική» πραγματικότητα (Hill, 1996).

Η έννοια της ικανοποίησης συνδέεται με τα χαρακτηριστικά της ποιότητας, καθώς η ικανοποίηση μπορεί, επιπροσθέτως, να οριστεί ως η εντύπωση που έχει σχηματίσει ο πολίτης σχετίζοντας τα αποτελέσματα της υπηρεσίας που έλαβε με το πρότυπο ποιότητας που θεωρεί ως άριστο. Μολονότι οι έννοιες της ικανοποίησης και της ποιότητας συγχέονταν στο παρελθόν (Oliver, 2014: 23), λόγω της νοηματικής τους γειτνίασης και συγγένειας, οι πρόσφατες θεωρίες και έρευνες δείχνουν ότι οι έννοιες

είναι απολύτως διακριτές. Ουσιαστικά η ποιότητα, την οποία αναζητούν οι πολίτες στις συναλλαγές στους με τους δημόσιους φορείς, μπορεί να οριστεί ως η «αξιολόγηση» της προσφερόμενης υπηρεσίας σε σχέση με την επίδοση που κάθε πολίτης θεωρεί ως «βέλτιστη». Θα μπορούσε να υποστηριχτεί, ότι ο βαθμός της ποιότητας των υπηρεσιών κρίνεται αξιολογικά σε σχέση με κάποιο πρότυπο αριστείας, όπως αυτό καθορίζεται από τις αντιλήψεις των εξυπηρετούμενων πολιτών.

Η ποιότητα των υπηρεσιών συνδέεται με την ικανοποίηση που έχει ο πολίτης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Από τη σκοπιά του χρήστη/αποδέκτη των υπηρεσιών, η ποιότητα συνδέεται με την ικανοποίηση που έχει ο πελάτης από αυτήν και ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίον ένα προϊόν ή υπηρεσία ικανοποιεί αποτελεσματικά τις ανάγκες και τις προσδοκίες του πελάτη. Ο Ζαβλανός (2006) την ορίζει συνοπτικά ως «ό,τι παρέχει πλήρη ικανοποίηση στον πελάτη». Ως εκ τούτου, το περιεχόμενο της έννοιας της ποιότητας καθορίζεται από τη θέσπιση στόχων οι οποίοι θα εστιάζουν στην ικανοποίηση των αναγκών του πολίτη. Ο πολίτης θα πρέπει να είναι το επίκεντρο των διοικητικών λειτουργιών και γι' αυτό προκύπτει η ανάγκη θέσπισης μέτρων και πολιτικών που θα αναμορφώνουν τις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών δημόσιου χαρακτήρα προς τους πολίτες (Μιχαλόπουλος, 2003).

1.2 Διαστάσεις – παράγοντες ικανοποίησης

Δεδομένου ότι η έννοια της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες επηρεάζεται από ποικίλους παράγοντες και παραμέτρους, η αξιόπιστη και έγκυρη μέτρησή της προϋποθέτει τη σαφή περιγραφή και διερεύνησή τους. Με βάση τη διεθνή βιβλιογραφία, οι παράγοντες αυτοί διακρίνονται σε ενδογενείς, που αφορούν κάθε πολίτη διακριτά, δηλαδή κοινωνιοδημογραφικούς και πολιτιστικούς παράγοντες, και σε εξωγενείς, δηλαδή σε εκείνους που αφορούν στην εικόνα και την ποιότητα εξυπηρέτησης που προσφέρει ο δημόσιος φορέας (Montalvo, 2009: 2, εικ.2. James, 2007: 109. Alizadeh & Kianfar, 2013: 795. Christensen & Lægreid, 2005: 7. Kampen et al., 2006).

Οι κοινωνιοδημογραφικοί και πολιτιστικοί παράγοντες μπορούν να διακριθούν σε:

- α) δημογραφικούς παράγοντες (ηλικία, φύλο, τόπος διαμονής), οι οποίοι μπορεί να προσανατολίζουν τους πολίτες σε διαφορετικές μορφές υπηρεσιών (e-δημόσιο, διά τηλεφώνου ή εκ του σύνεγγυς επικοινωνία),
- β) κοινωνικο-οικονομικούς παράγοντες (μορφωτικό επίπεδο, επάγγελμα, οικονομική κατάσταση, ευχέρεια πρόσβασης και χρήσης ηλεκτρονικών μέσων), οι οποίοι επηρεάζουν την επιλογή του μέσου συναλλαγής, καθώς και, γενικότερα, το επίπεδο εμπιστοσύνης ως προς την αξιοπιστία και επάρκεια του φορέα, τις προσδοκίες και τις εντυπώσεις από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, και
- γ) εθνοτικούς/θρησκευτικούς παράγοντες, οι οποίοι αφορούν ζητήματα επικοινωνίας, κατανόησης ή πολιτιστικού περιεχομένου θέματα που

αντιμετωπίζουν οι εθνοτικές ή/και θρησκευτικές μειονότητες στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας διαμονής τους.

Από την άλλη πλευρά εξωγενείς παράγοντες, που αφορούν την εικόνα και ποιότητα εξυπηρέτησης που προσφέρει ο δημόσιος φορέας, είναι:

- η χωροθέτηση και η γενικότερη εικόνα της δημόσιας υπηρεσίας: (γεωγραφική θέση, ευκολία πρόσβασης, πρόσβαση σε ΑμεΑ, υποδομές, χώρος αναμονής με αριθμούς προτεραιότητας)
- οι πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες πριν ή χωρίς τη διαζώσης επικοινωνία (τηλεφωνική εξυπηρέτηση, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ιστοχώρος)
- η επάρκεια γνώσεων, η ικανότητα των υπαλλήλων, η κατανόηση και η γενικότερη συμπεριφορά των υπαλλήλων προς τον πολίτη
- η αξιοπιστία των παρεχομένων πληροφοριών και υπηρεσιών και το αίσθημα της ασφάλειας
- ο χρόνος εξυπηρέτησης και αναμονής
- το κόστος εξυπηρέτησης (κόστος πρόσβασης στον φορέα, επικοινωνίας, επικυρώσεων, κ.ά.).

Σε έρευνες όπου διαπιστώνεται πολύ χαμηλή ή χαμηλή ικανοποίηση του πολίτη ή μη ικανοποιητική ποιότητα υπηρεσιών οι λόγοι, συνήθως, εστιάζονται σε:

- δυσκίνητες και χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες, ελλιπή ενημέρωση των πολιτών
- μεγάλους χρόνους διεκπεραίωσης υποθέσεων
- μη ευγενική αντιμετώπιση, ανάρμοστη συμπεριφορά, ανικανότητα υπαλλήλων
- παραπομπή από υπηρεσία σε υπηρεσία για την διεκπεραίωση της υπόθεσης

Προκειμένου να εντοπιστούν οι εκάστοτε αιτίες ενδεχόμενου χαμηλού βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες με τις οποίες συναλλάσσονται, οι παραπάνω παράγοντες διερευνώνται διακριτά στην έρευνα που διενεργήθηκε από την ομάδα εργασίας του ΙΝ.ΕΠ. Ο εντοπισμός πιθανών δυσλειτουργιών ή αδυναμιών στις ερευνώμενες Υπηρεσίες οδηγεί και στη διαμόρφωση προτάσεων για την αναμόρφωση του τρόπου λειτουργίας τους, των ακολουθούμενων διαδικασιών, του θεσμικού πλαισίου ή και της στάσης και συμπεριφοράς του ανθρώπινου δυναμικού τους, με σκοπό την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Είναι απαραίτητο να σημειωθεί ότι, στην ανωτέρω ανάλυση, όπου χρησιμοποιείται ο όρος «πολίτης» ως φορέας που λαμβάνει εξυπηρέτηση που παρέχεται από μια δημόσια υπηρεσία, μπορεί ισοδύναμα και εναλλακτικά, κατ' αναλογία, να γίνει χρήση και του όρου «επιχείρηση», δεδομένου ότι η Δημόσια Διοίκηση παρέχει υπηρεσίες και σε επιχειρήσεις.

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ - ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στην περιοχή της Β. Ελλάδας επιλέχθηκε η Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας – Θράκης (ΑΔΜΘ), ως δημόσιος φορέας για τη διεξαγωγή της ανωτέρω έρευνας. Ειδικότερα, η έρευνα για τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης από Υπηρεσίες της ΑΔΜΘ αποφασίστηκε να μην έχει ως αντικείμενό της εξυπηρετούμενους πολίτες αλλά εξυπηρετούμενες επιχειρήσεις.

Για τον σχεδιασμό και τη διεξαγωγή της έρευνας, η Ομάδα Εργασίας που απαρτίστηκε από μέλη του υπηρετούντος προσωπικού του Περιφερειακού Ινστιτούτου Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης (ΠΙΝΕΠΘ) και συγκροτήθηκε με την ανωτέρω αναφερθείσα Απόφαση (ΑΠ 5332/26 και 27-7-2017) του ΙΝΕΠ, συνεργάστηκε με αντίστοιχη Ομάδα Εργασίας της ΑΔΜΘ που συγκροτήθηκε από τον Συντονιστή της, Δρ. Ιωάννη Σάββα, με μέλη τις υπαλλήλους Ναταλία Κωστελίδου, Αφροδίτη Κοντοπούλου και Ελένη Μυλωνά.

2.1 Εξυπηρετούμενες επιχειρήσεις – Θεσμικές αρμοδιότητες ΑΔΜΘ

Δεδομένης της ευρείας γεωγραφικής περιοχής που καλύπτει η ΑΔΜΘ και του μεγάλου αριθμού συναλλασσόμενων με αυτήν επιχειρήσεων, σε ένα ευρύτατο φάσμα δραστηριοτήτων, κρίθηκε σκόπιμο να περιορισθεί το αντικείμενο της έρευνας σε συγκεκριμένο τομέα αρμοδιοτήτων της ΑΔΜΘ για την εξυπηρέτηση επιχειρήσεων με αντίστοιχο πεδίο δραστηριοτήτων. Μετά από συνεργασία με τον Συντονιστή και την Ομάδα Εργασίας της ΑΔΜΘ, αποφασίστηκε η έρευνα να απευθυνθεί σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην εξόρυξη και διαχείριση μαρμάρων, βιομηχανικών ορυκτών και αδρανών υλικών, καθώς επίσης στην ηλεκτροπαραγωγή με χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας στον γεωγραφικό χώρο της Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης. Οι επιχειρήσεις αυτές εξυπηρετούνται από το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης και Φυσικών Πόρων Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης με έδρα την Καβάλα και τοπική αρμοδιότητα στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, το οποίο, σύμφωνα με το Π.Δ. 142/2010 (ΦΕΚ 235 Α/27-12-2010: Οργανισμός της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας – Θράκης), υπάγεται οργανικά στη Διεύθυνση Τεχνικού Ελέγχου της Γενικής Διεύθυνσης Χωροταξικής και Περιβαλλοντικής Πολιτικής της ΑΔΜΘ.

Η επιλογή του συγκεκριμένου τομέα που αποτέλεσε το αντικείμενο της έρευνας και της συγκεκριμένης ομάδας στόχου βασίστηκε, κυρίως, στο γεγονός του αυξημένου επιχειρησιακού και επενδυτικού ενδιαφέροντος που παρουσιάζει η περιοχή της Θράκης, καθώς στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας-Θράκης λειτουργούν πάνω από 135 λατομεία μαρμάρου (200 άδειες εκμετάλλευσης) καλύπτοντας το μεγαλύτερο μέρος της εθνικής παραγωγής αλλά και των εξαγωγών της χώρας σε ποσότητα και αξία. Από το σύνολο παραγωγής της ελληνικής επικράτειας, η Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας-Θράκης καταγράφει ποσοστό παραγωγής που ξεπερνά το 90% του

συνόλου, ενώ η συντριπτική παραγωγή συνεισφορά εντοπίζεται ιδίως στους νομούς Δράμας και Καβάλας (Τζεφέρης, 2015).

Περαιτέρω, στην περιοχή εντοπίζεται αυξημένο επενδυτικό ενδιαφέρον για την εξόρυξη μεταλλευτικών και βιομηχανικών ορυκτών, αξιοποίηση γεωθερμικού δυναμικού (7 γεωθερμικά πεδία που αντιπροσωπεύουν ως έκταση το 55% των χαρακτηρισμένων εκτάσεων ως γεωθερμικά πεδία πανελλαδικά) και αξιοποίηση των υπόλοιπων Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (Αιολικά, Φωτοβολταϊκά, Υδροηλεκτρικά, Βιοαέριο και Συμπαράγωγή Ηλεκτρισμού Θερμότητας Υψηλής Αποδοτικότητας – ΣΥΘΗΑ), με την επισήμανση ότι η περιοχή Ροδόπης-Έβρου είναι Περιοχή Αιολικής Προτεραιότητας 1.

Σύμφωνα με το Άρθρο 9 παρ. Ε. γ) του Π.Δ.142/2010 το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης και Φυσικών Πόρων Ανατολικής Μακεδονίας-Θράκης είναι αρμόδιο: «ιδίως για την έκδοση απόφασης για την παραχώρηση ερευνητικών γεωτρήσεων του ΙΓΜΕ προς εκμετάλλευση σε δήμους, την παραχώρηση χρήσης χώρων και οικοπεδικών εκτάσεων της χερσαίας Ζώνης Λιμένα για την ανέγερση κτιρίων, σε μεταλλευτικές επιχειρήσεις, καθώς και τον έλεγχο και την εποπτεία προστατευτικών έργων και προσχώσεων σε Ζώνη Αιγιαλού. Επίσης, είναι αρμόδιο ιδίως για τη διαχείριση αξιοποίησης των ορυκτών πόρων σε δημόσιες εκτάσεις και των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας με όλες τις απαιτούμενες διαδικασίες αδειοδότησης και παρακολούθησης.»

Ανά τομέα επιχειρησιακής δραστηριότητας, οι ανωτέρω αρμοδιότητες εξειδικεύονται ως εξής:

A. Λατομεία μαρμάρων-σχιστολίθων και βιομηχανικών ορυκτών:

- Εξέταση αιτήσεων για έρευνα και μίσθωση
- Διαχείριση αλληλογραφίας και επικοινωνίας με άλλες δημόσιες Υπηρεσίες και συναρμόδιους φορείς, γνωμοδοτήσεις, απόψεις επί προσφυγών
- Έκδοση αποφάσεων συναίνεσης / παραίτησης ερευνητικών εργασιών
- Έκδοση αποφάσεων έγκρισης / απόρριψης - ακύρωσης αιτήσεων / παράτασης / τροποποίησης μίσθωσης / κατάπτωσης εγγυητικών επιστολών
- Έκδοση Διαπιστωτικών πράξεων παράτασης μίσθωσης
- Δημοπράτηση λατομείων
- Εξέταση καταγγελιών και αναφορών πολιτών / επιχειρήσεων
- Υπολογισμός και βεβαίωση στις ΔΟΥ των πάγιων αναλογικών μισθωμάτων όλων των λειτουργούντων λατομείων
- Ψηφιακή αποτύπωση όλων των λατομείων με τη χρήση GIS

B. Λατομεία αδρανών υλικών

- Εξέταση αιτήσεων για μίσθωση εντός και εκτός λατομικών περιοχών

- Διαχείριση αλληλογραφίας και επικοινωνίας με άλλες δημόσιες Υπηρεσίες και συναρμόδιους φορείς, γνωμοδοτήσεις, απόψεις επί προσφυγών
- Δημοπράτηση λατομείων αδρανών υλικών
- Έκδοση αποφάσεων μίσθωσης και παράτασης μίσθωσης, κατάπτωσης εγγυητικών επιστολών
- Υπογραφή συμβολαίων μίσθωσης
- Διενέργεια αυτοψιών

Γ. Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

Γεωθερμία:

- Εξέταση αιτήσεων εκδήλωσης επενδυτικού ενδιαφέροντος
- Προωθητικές ενέργειες για την αξιοποίηση της γεωθερμίας
- Διενέργεια Διαγωνισμών για την εκμίσθωση γεωθερμικών πεδίων
- Έκδοση αποφάσεων κατακύρωσης διαγωνισμού, μεταβίβασης μισθωτικών δικαιωμάτων, διαπιστωτικών πράξεων, λύσης μίσθωσης, συγκρότησης επιτροπών παραλαβής ή παράδοσης μισθίου
- Υπολογισμός και βεβαίωση ελάχιστων και αναλογικών μισθωμάτων
- Γνωμοδοτήσεις σε περιβαλλοντικές μελέτες διαχείρισης, εκμετάλλευσης γεωθερμικού δυναμικού
- Διενέργεια αυτοψιών
- Συνεργασία με το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας, Ρ.Α.Ε., Κ.Α.Π.Ε. και την παροχή πληροφοριών και δεδομένων

Αιολικά:

- Έκδοση Αποφάσεων Υπαγωγής Πρότυπων Περιβαλλοντικών Δεσμεύσεων ή ενσωμάτωση αυτών στις αποφάσεις χορήγησης αδειών εγκατάστασης ή λειτουργίας
- Έκδοση αποφάσεων χορήγησης / τροποποίησης / παράτασης άδειας εγκατάστασης
- Έκδοση αποφάσεων χορήγησης / τροποποίησης / παράτασης άδειας λειτουργίας
- Γνωμοδότηση επί μελετών

Φωτοβολταϊκά – Υδροηλεκτρικά – Βιοαέριο - Συμπαραγωγή Ηλεκτρισμού Θερμότητας Υψηλής Αποδοτικότητας(Σ.Η.Θ.Υ.Α.):

- Έκδοση Αποφάσεων Υπαγωγής Πρότυπων Περιβαλλοντικών Δεσμεύσεων ή ενσωμάτωση αυτών στις αποφάσεις χορήγησης αδειών εγκατάστασης ή λειτουργίας

- Έκδοση αποφάσεων χορήγησης / τροποποίησης / παράτασης άδειας εγκατάστασης
- Έκδοση αποφάσεων χορήγησης / τροποποίησης / παράτασης άδειας λειτουργίας

Δ. Τεχνική Υποστήριξη

- Τεχνική υποστήριξη των δήμων χωρικής αρμοδιότητας του Τμήματος
- Έκδοση αποφάσεων έγκρισης φακέλων τεχνικών έργων
- Έκδοση αποφάσεων παραχώρησης εκπόνησης μελετών σε ΟΤΑ Α΄ βαθμού

Από τον Απολογισμό Δράσης του Τμήματος Τεχνικής Υποστήριξης και Φυσικών Πόρων Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης για το έτος 2016 προκύπτει ότι το Τμήμα διαχειρίστηκε τουλάχιστον 350 αιτήσεις για έρευνα και μίσθωση λατομείων και αδρανών υλικών, καθώς και αιτήσεις αδειών εγκατάστασης και λειτουργίας Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ), κυρίως στον τομέα της Γεωθερμίας.

2.2 Σκοπός της έρευνας – ερευνητικά βήματα

Το εύρος των δραστηριοτήτων που ασκούν οι λόγω επιχειρήσεις, ο οικονομικός κι περιβαλλοντικός αντίκτυπος και οι καθοριστικές αρμοδιότητες της ΑΔΜΘ για την εξυπηρέτηση αυτών των επιχειρήσεων υπογραμμίζουν το ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τη διενέργεια έρευνας αξιολόγησης της ικανοποίησής τους κατά την εξυπηρέτησή τους από τις υπηρεσίες της ΑΔΜΘ. Με βάση τα ανωτέρω, ο γενικότερος σκοπός της έρευνας ορίστηκε ως εξής: **Η έρευνα έχει σκοπό τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των επιχειρήσεων που εξυπηρετούνται από το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης και Φυσικών Πόρων Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης της Διεύθυνσης Τεχνικού Ελέγχου της ΑΔΜΘ, προκειμένου να εντοπιστούν υφιστάμενες αδυναμίες και να προταθούν μέτρα βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.** Περαιτέρω, κρίθηκε σκόπιμο να ερευνηθούν συναφείς έννοιες με την ικανοποίηση των επιχειρήσεων, όπως είναι η επίδραση της συχνότητας της επικοινωνίας τους με τις Υπηρεσίες της ΑΔΜΘ στον βαθμό ικανοποίησης, παράγοντες που προκαλούν επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις στις επιχειρήσεις, παράγοντες που μπορούν να επιταχύνουν τον χρόνο εξυπηρέτησής τους, κ.ά. Η ακριβής διατύπωση των επιμέρους στόχων της έρευνας παρατίθεται στην αντίστοιχη Ενότητα.

Για την υλοποίηση της έρευνας, η Ομάδα Εργασίας ακολούθησε τα παρακάτω βήματα:

1. Καθορισμός των επιμέρους στόχων της έρευνας
2. Προσδιορισμός των διαστάσεων ικανοποίησης προς μέτρηση
3. Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου και διαδικασίας δειγματοληψίας
4. Προκαταρκτικός έλεγχος – Δοκιμή Ερωτηματολογίου
5. Συλλογή δεδομένων – Διεξαγωγή έρευνας
6. Ανάλυση δεδομένων – Αποτελέσματα
7. Εξαγωγή συμπερασμάτων

Στη συνέχεια, περιγράφεται αναλυτικά η υλοποίηση αυτών των βημάτων.

3. ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΣΤΟΧΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Οι επιμέρους στόχοι της έρευνας ορίστηκαν ως ακολούθως:

1. Η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των επιχειρήσεων από τις υπηρεσίες της ΑΔΜΘ μέσω της αξιολόγησης των σημαντικότερων διαστάσεων - παραμέτρων της.
2. Η αξιολόγηση παραγόντων οι οποίοι προκαλούν επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις στις επιχειρήσεις, κατά τις συναλλαγές τους με την ΑΔΜΘ.
3. Η αξιολόγηση παραγόντων οι οποίοι μπορούν να συμβάλουν στη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των υποθέσεων των επιχειρήσεων, κατά την εξυπηρέτησή τους από την ΑΔΜΘ.
4. Η διερεύνηση της επίδρασης των παραγόντων οικονομικής επιβάρυνσης στην ικανοποίηση των επιχειρήσεων από τις υπηρεσίες της ΑΔΜΘ.
5. Η διερεύνηση της επίδρασης της συχνότητας επικοινωνίας στην ικανοποίηση των επιχειρήσεων από τις υπηρεσίες της ΑΔΜΘ.

4. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗ

Ένα από τα ευρέως αποδεκτά και χρησιμοποιούμενα μοντέλα μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών είναι το SERVQUAL (SERvice QUALity). Το μοντέλο αυτό αναπτύχθηκε από τους Parasuraman, Zeithaml και Berry το 1985 με σκοπό τη μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, υπολογίζοντας το χάσμα μεταξύ της προσδοκίας και της αντίληψης των πελατών για παρεχόμενες υπηρεσίες σε 5 βασικές διαστάσεις/κριτήρια για τη μέτρηση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πολιτών (Parasuraman et al. 1985, 1988):

1. Εμπράγματα – Υλικά στοιχεία (Tangibles): *εξοπλισμός, εμφάνιση του προσωπικού, φυσικό περιβάλλον όπου παρέχεται η υπηρεσία: ευχάριστο, καθαρό, ελκυστικό περιβάλλον*
2. Αξιοπιστία (Reliability): *ικανότητα παροχής υπηρεσιών με ορθότητα, ακρίβεια, συνέπεια*
3. Ανταπόκριση (Responsiveness): *προθυμία του προσωπικού για άμεση και ορθή εξυπηρέτηση των πολιτών*
4. Διασφάλιση (Assurance): *ικανότητα του φορέα να εμπνέει αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης, ευγένεια κατά την εξυπηρέτηση (Courtesy), γνώση και ικανότητα των εργαζομένων για ορθή εκτέλεση της εργασίας τους (Competence)*

5. *Ενσυναίσθηση (Empathy): παροχή εξατομικευμένης προσοχής στους πολίτες, κατανόηση των αναγκών τους και της διαφορετικότητάς τους (Understanding), προσβασιμότητα -βολικό ωράριο εξυπηρέτησης (Access)*

Κάθε διάσταση αναλύεται με βάση τις απαντήσεις των ερωτώμενων σε 4-5 ερωτήματα στο Ερωτηματολόγιο του SERVQUAL, με αποτέλεσμα να διαμορφώνεται ένα αρκετά μακροσκελές Ερωτηματολόγιο 22 + 22 ερωτήσεων που αφορούν τις προσδοκίες και τις αντίστοιχες αντιλήψεις των ερωτώμενων αναφορικά με κάθε διάσταση.

Από την περαιτέρω μελέτη των ανωτέρω 5 βασικών διαστάσεων, οι εν λόγω ερευνητές συνόψισαν και αποτύπωσαν, τελικά, στο Ερωτηματολόγιο του ServQual τους παρακάτω 10 παράγοντες-κριτήρια μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, που προκύπτουν από διαφορετικά μοντέλα και έρευνες στο αντίστοιχο πεδίο (Yarimoglu, 2014, σ. 83, και Parasuraman et al., 1985):

1. *Αξιοπιστία (Reliability): συνέπεια, αξιοπιστία, ορθότητα παροχής υπηρεσιών εντός των νόμιμων και προκαθορισμένων χρονικών προθεσμιών, ορθή τήρηση αρχείων*
2. *Ανταπόκριση (Responsiveness): προθυμία και ετοιμότητα των υπαλλήλων για άμεση και έγκαιρη παροχή υπηρεσιών*
3. *Ικανότητα εργαζομένων (Competence): κατοχή των απαιτούμενων γνώσεων και ικανοτήτων από το προσωπικό για την ορθή παροχή υπηρεσιών*
4. *Προσβασιμότητα (Access): ευκολία προσέγγισης και επικοινωνίας με το φορέα, μικρός χρόνος αναμονής, βολική τοποθεσία των εγκαταστάσεων του φορέα*
5. *Ευγένεια στην εξυπηρέτηση (Courtesy): ευγένεια, σεβασμός, φιλικότητα, ενδιαφέρον προς τον πελάτη, καθαρή και περιποιημένη εμφάνιση του προσωπικού*
6. *Επικοινωνία (Communication): ενημέρωση των πελατών, ενεργητική ακρόαση-καλή επικοινωνία, παροχή απαιτούμενων εξηγήσεων και διευκρινίσεων, διαβεβαίωση για επίλυση προβλημάτων*
7. *Φερεγγυότητα-Εμπιστοσύνη (Credibility): φερεγγυότητα, εντιμότητα, καλή φήμη του φορέα, μέριμνα για την εξυπηρέτηση των συμφερόντων του πελάτη*
8. *Ασφάλεια (Security): απουσία κινδύνου, διασφάλιση της σωματικής ακεραιότητας, , οικονομική ασφάλεια*
9. *Κατανόηση (Understanding-Empathy): κατανόηση των αναγκών του πελάτη, γνώση ειδικών απαιτήσεων του πελάτη και παροχή εξατομικευμένης προσοχής*
10. *Εμπράγματα – Υλικά στοιχεία (Tangibles): κτιριακό και φυσικό περιβάλλον εγκαταστάσεων όπου παρέχονται υπηρεσίες.*

Παρά την εγκυρότητα και την αξιοπιστία του μοντέλου, το ServQual δέχθηκε αρκετή κριτική σχετικά με τη δυνατότητα εφαρμογής του σε όλους τους κλάδους υπηρεσιών και σε διαφορετικές χώρες με διαφοροποιημένη εθνική κουλτούρα, τη δυσκολία χρήσης του λόγω μεγάλου μεγέθους (44 ερωτήσεις), καθώς και τις αδυναμίες του

αναφορικά με τη θεωρητική του βάση, κυρίως την εγκυρότητα του ορισμού των προσδοκιών του χρήστη των υπηρεσιών και τη μέτρηση της ποιότητας με βάση αυτές (Asuboteng 1996, Cronin Jr. & Taylor 1992, Teas 1994, Jiang et al. 2012 και Παπαπαναγιώτου, 2012, σ. 38-39). Ειδικότερα:

α) η αναγκαιότητα να διενεργηθούν δύο μετρήσεις, μία σχετικά με τις προσδοκίες του χρήστη και μία σχετικά με την ποιότητα της υπηρεσίας που του παρασχέθηκε στην πραγματικότητα, καθιστά την ερευνητική διαδικασία χρονοβόρα και το εργαλείο δύσχρηστο για τον ερευνητή και για τους/τις συμμετέχοντες/ουσες στην έρευνα,

β) η θεωρητική βάση του μοντέλου τίθεται υπό αμφισβήτηση, δεδομένου ότι αφενός η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών αξιολογείται βάσει του βαθμού ικανοποίησης των προσδοκιών του πολίτη, ο οποίος αποτελεί ένα μάλλον σχετικό και υποκειμενικό κριτήριο μέτρησης, και αφετέρου είναι δύσκολο να διασφαλιστεί ότι μετρώνται με αξιοπιστία και εγκυρότητα οι προσδοκίες του πολίτη με τα ερωτήματα που τίθενται στο Ερωτηματολόγιο του SERVQUAL.

Για τους παραπάνω λόγους, σε αρκετές έρευνες υιοθετούνται οι διαστάσεις ικανοποίησης των πολιτών που προτάθηκαν από το μοντέλο SERVQUAL, αλλά δεν γίνεται διπλή μέτρηση προσδοκιών - βαθμού ικανοποίησης. Χρησιμοποιούνται ερωτήσεις μόνο για την άμεση μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Οι Hemmasi, Strong & Taylor (1994), για παράδειγμα, εξέτασαν την πλευρά των προσδοκιών του SERVQUAL, διαπίστωσαν ότι έπασχε, αναφορικά με τη σχετικότητα των προσδοκιών, και δήλωσαν ότι οι περισσότεροι άνθρωποι θα βαθμολογούσαν με μεγάλο βαθμό τις προσδοκίες τους. Άλλαξαν, λοιπόν, το εργαλείο SERVQUAL εξαλείφοντας τις προσδοκίες στη μισή έρευνα και εξέτασαν μόνο την πλευρά της απόδοσης (διαμορφώνοντας ένα συναφές εργαλείο μέτρησης απόδοσης, το SERVPERF).

5. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ

Στην παρούσα έρευνα, λαμβάνοντας υπόψη: α) τον περιορισμένο χρόνο διεξαγωγής της β) τη φύση του αντικειμένου της (μέτρηση ικανοποίησης επιχειρήσεων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες Δημοσίου Φορέα) και γ) τη γεωγραφική διασπορά και το μέγεθος του πληθυσμού (170 επιχειρήσεις με έδρα ή παράρτημα στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης), ως καταλληλότερο ερευνητικό εργαλείο κρίθηκε το Ερωτηματολόγιο.

Το Ερωτηματολόγιο παρέχει τη δυνατότητα της μαζικής και γρήγορης αποστολής σε μεγάλο αριθμό παραληπτών, της χρονικά ελεγχόμενης συλλογής δεδομένων και της διασφάλισης αντικειμενικών, έγκυρων και στατιστικά επεξεργάσιμων αποτελεσμάτων.

5.1 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου

Για τον σχεδιασμό του Ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα υιοθετήθηκαν οι διαστάσεις μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών παρεχόμενων υπηρεσιών, σύμφωνα με το μοντέλο ServQual. Με αυτές, άλλωστε, σχετίζονται και τα κυριότερα αίτια χαμηλής ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στον πολίτη, που διαπιστώνονται και σε άλλες σχετικές έρευνες, π.χ. γραφειοκρατικές διαδικασίες, μεγάλος χρόνος διεκπεραίωσης αιτημάτων, μη φιλική αντιμετώπιση, ελλιπής ενημέρωση, αδιαφάνεια, χαμηλός βαθμός αξιοποίησης εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κ.τ.λ. (βλ. και European Commission, 2015).

Ειδικότερα, κατασκευάστηκαν 10 ερωτήματα άμεσης διερεύνησης του βαθμού ικανοποίησης των επιχειρήσεων προκειμένου να μετρηθούν οι διαστάσεις του μοντέλου ServQual, αντιστοίχως (Πίνακας 1, Παράρτημα Α):

Επισημαίνεται ότι δεν περιλήφθηκαν ερωτήσεις για δύο διαστάσεις, την «Προσβασιμότητα» (Access) και την «Ασφάλεια» (Security), και τη θέση τους πήραν δύο επιπλέον ερωτήσεις που εκτιμήθηκε ότι μπορούν, συμπληρωματικά με τον «χρόνο διεκπεραίωσης των υποθέσεων», να αντιστοιχιστούν, και αυτές, στη διάσταση «Ανταπόκριση (Responsiveness)». Για μεν την «Προσβασιμότητα», το προφίλ της ομάδας στόχου αφορά επιχειρήσεις και όχι πολίτες, συνεπώς η συχνότητα επιτόπου προσέλευσης στην Υπηρεσία και το πλήθος των προσερχομένων ατόμων – εκπροσώπων των επιχειρήσεων δεν συνιστούν επαρκή μεγέθη ώστε να αποτελέσουν αυτοτελή στόχο της έρευνας, ενώ και ο χώρος στέγασης της Υπηρεσίας βρίσκεται σε, αντικειμενικά, εύκολα προσβάσιμο σημείο της πόλης της Καβάλας. Για δε την «Ασφάλεια», που αφορά την εμπιστευτικότητα, τη σωματική και την οικονομική ασφάλεια, κρίθηκε ότι αυτή η διάσταση, για τα χαρακτηριστικά του προφίλ της ομάδας-στόχος της παρούσας έρευνας, καλύπτεται από τις διαστάσεις της Αξιοπιστίας και της Φερεγγυότητας – Εμπιστοσύνης, που μετρώνται με τις ερωτήσεις 3 και 4, αντίστοιχα (Πίνακας 1, Παράρτημα Α).

Λαμβάνοντας υπόψη την κριτική που έχει ασκηθεί στο μοντέλο ServQual (ως προς τη σχετικότητα των προσδοκιών), το γεγονός ότι το Ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε επιχειρήσεις και όχι σε πολίτες, συνεπώς το επίπεδο των προσδοκιών θα πρέπει να θεωρείται ότι βρίσκεται στην ανώτερη δυνατή στάθμη (μιας και η ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν οι επιχειρήσεις δεν εξαρτάται από τη μεταβλητότητα που χαρακτηρίζει το αίσθημα ικανοποίησης σε ανθρώπινο επίπεδο, αλλά μπορεί να αποτιμηθεί αντικειμενικά με οικονομικούς όρους), καθώς και το στενό χρονικό πλαίσιο διεξαγωγής της παρούσας έρευνας, η ερευνητική ομάδα επέλεξε να μην συμπεριληφθούν στο Ερωτηματολόγιο ερωτήσεις για τη μέτρηση των προσδοκιών των

ερωτώμενων επιχειρήσεων, αλλά να χρησιμοποιηθούν μόνο ερωτήματα άμεσης μέτρησης του βαθμού ικανοποίησής τους.

Πέραν των ανωτέρω ερωτήσεων, θεωρήθηκε χρήσιμο να συμπεριληφθεί στο Ερωτηματολόγιο μία συμπληρωματική ερώτηση που αφορά τη **συνολική ικανοποίηση** των επιχειρήσεων από την εξυπηρέτησή τους από την ΑΔΜΘ. Η συμπερίληψη της 11^{ης} ερώτησης για τη συνολική ικανοποίηση έγινε για να δοθεί η δυνατότητα στις επιχειρήσεις να αξιολογήσουν – συνεκτιμήσουν όλες τις διαστάσεις και παραμέτρους που επηρεάζουν την ικανοποίηση που εισπράττουν–αισθάνονται από την εξυπηρέτησή τους από την ΑΔΜΘ – ακόμα και διαστάσεις οι οποίες, ενδεχομένως, δεν καλύπτονται από τις 10 ερωτήσεις του Ερωτηματολογίου που διερευνούν τις διαστάσεις του μοντέλου ServQual (Παπαπαναγιώτου, 2012, σ. 43-44 και INAMET, 2007).

Από τη συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη της ΑΔΜΘ, κρίθηκε επιβεβλημένο, πέραν των ανωτέρω διαστάσεων της ικανοποίησης που τέθηκαν ως ερωτήσεις στο Ερωτηματολόγιο της έρευνας, να διερευνηθούν, με επιπλέον ερωτήματα, οι επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις και οι χρονικές καθυστερήσεις που υφίστανται οι επιχειρήσεις κατά τις συναλλαγές τους με την ΑΔΜΘ, μιας και αυτοί οι παράγοντες αποτελούν το σταθερό περιεχόμενο των αιτιάσεων και παραπόνων που κατατίθενται από τις επιχειρήσεις και επισημαίνονται από τους αρμόδιους υπηρεσιακούς – θεσμικούς φορείς (Παντράκης 2016, Λάμπου 2016). Έτσι, προστέθηκαν οι δύο ακόλουθες ερωτήσεις στο Ερωτηματολόγιο:

«Ποιοι από τους παρακάτω παράγοντες θεωρείτε ότι προκαλούν επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις στην επιχείρησή σας;»

1. Υψηλό κόστος ανταπόδοσης παροχής υπηρεσιών (παράβολα-εγγυήσεις)
2. Ασαφές, πολύπλοκο και ελλιπές νομοθετικό πλαίσιο
3. Ελλιπής τυποποίηση διοικητικών διαδικασιών
4. Απουσία χρήσης εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης – Έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών
5. Ελλιπής καθοδήγηση και παροχή πληροφοριών από τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Φορείς

«Ποιοι από τους παρακάτω παράγοντες θεωρείτε ότι μπορούν να συμβάλουν στη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των υποθέσεών σας;»

1. Κωδικοποίηση και απλοποίηση νόμων και κανονισμών
2. Απλούστευση και προτυποποίηση διοικητικών διαδικασιών
3. Ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών
4. Παροχή κατευθυντήριων οδηγιών, πλήρους και σαφούς πληροφόρησης από τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Φορείς
5. Αύξηση του υπαλληλικού δυναμικού

Οι αποκρίσεις σε ερωτήσεις που μετρούν επίπεδα ικανοποίησης σημειώνονται σε μία κλίμακα, συνήθως, 5 ή 7 χαρακτηρισμών οι οποίοι αποτυπώνονται με βάση την ονοματολογία μιας παραδοσιακής ή μη κλίμακας μέτρησης. Η κλίμακα, γνωστή ως Likert (διατυπωμένη από τον Αμερικανό ψυχολόγο Rensis Likert), με διεθνή απήχηση, συγκροτείται από επιμέρους χαρακτηρισμούς οι οποίοι κινούνται σε δύο αντίρροπες κατευθύνσεις μεταβολής (αρνητική – θετική εξέλιξη):

1= πολύ δυσαρεστημένος, 2= μάλλον δυσαρεστημένος, 3= αδιάφορος (ούτε-ούτε), 4= μάλλον ικανοποιημένος, 5= πολύ ικανοποιημένος

Οι κλίμακες με μονόπλευρη κατεύθυνση μεταβολής εκκινούν με τον χαρακτηρισμό «καθόλου» και ακολούθως προσαρμόζονται ανάλογα με τις απαιτήσεις και τα πεδία της έρευνας:

1 = δεν συμφωνώ καθόλου, 2= συμφωνώ λίγο, 3= συμφωνώ αρκετά, 4= συμφωνώ πολύ, 5= συμφωνώ απόλυτα.

Στις ερωτήσεις της παρούσας έρευνας για τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε πενταβάθμια κλίμακα Likert μονόπλευρης κατεύθυνσης μεταβολής, όπου 1 = καθόλου ικανοποιημένος/η και 5 = απόλυτα ικανοποιημένος/η. Επίσης, σε ερωτήσεις για τη μέτρηση της επίδρασης ενός παράγοντα σε έναν άλλον χρησιμοποιήθηκαν οι εξής χαρακτηρισμοί για την πενταβάθμια κλίμακα Likert: 1: καθόλου, 2: λίγο, 3: ούτε λίγο – ούτε πολύ, 4: πολύ, 5: πάρα πολύ. Προτιμήθηκε η πενταβάθμια κλίμακα σε σχέση με την επταβάθμια με το σκεπτικό ότι είναι πιο εύχρηστη για τους/τις ερωτώμενους/ες και, συνεπώς, απαντούν ταχύτερα και ευκολότερα, χωρίς να υπάρχει ουσιαστική απώλεια χρήσιμης πληροφορίας, δεδομένου ότι οι πιο λεπτές διαφοροποιήσεις ως προς το μικρό ή το μεγάλο βαθμό ικανοποίησης ή τον βαθμό επίδρασης δεν θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε στατιστικά σημαντικά διαφορετικά συμπεράσματα. Από την άλλη πλευρά, είναι σαφής η διάκριση του πολύ χαμηλού και χαμηλού βαθμού ικανοποίησης (βαθμοί 1, 2) από τον μέτριο (βαθμός 3) και τον υψηλό ή πολύ υψηλό/απόλυτο (βαθμοί 4, 5) αντίστοιχα.

Κρίθηκε χρήσιμο, επίσης, στο πρώτο μέρος του Ερωτηματολογίου, να συλλεχθούν στοιχεία σχετικά με: α) τους τρόπους επικοινωνίας των επιχειρήσεων με την ΑΔΜΘ, ώστε να εξεταστεί ποιος τρόπος επικοινωνίας προτιμάται και διευκολύνει την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, β) τον λόγο και τη συχνότητα επικοινωνίας, ώστε να εντοπιστούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες για τις οποίες απαιτείται συχνότερη επικοινωνία που υποβαθμίζει την ποιότητα εξυπηρέτησης και υπονομεύει τον βαθμό ικανοποίησης, γ) τις πηγές πληροφόρησης των επιχειρήσεων, ώστε να διαπιστωθεί ποιες είναι χρησιμότερες και ποιες αξιολογούνται ως λιγότερο χρήσιμες έναντι των άλλων, συνεπώς, επιδέχονται παρεμβάσεων ώστε να διαφοροποιήσουν την κατάταξη χρησιμότητάς τους. Αυτά τα στοιχεία, είτε μεμονωμένα είτε συσχετιζόμενα με τον βαθμό ικανοποίησης των επιχειρήσεων, μπορούν να αξιοποιηθούν δίνοντας ενδείξεις

και πληροφορίες για τη διατύπωση και εφαρμογή προτάσεων βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων.

Συνολικά, το Ερωτηματολόγιο της έρευνας αποτελείται από τις εξής ενότητες (βλ. Παράρτημα Β: Ερωτηματολόγιο Έρευνας):

A) Γενικές πληροφορίες για την επιχείρηση (είδος δραστηριοτήτων, αξιολογική κατάταξη πηγών πληροφόρησης, τρόποι, λόγοι και συχνότητα επικοινωνίας με την ΑΔΜΘ).

B) Ερωτήματα σχετικά με την αξιολόγηση της ικανοποίησης των επιχειρήσεων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ΑΔΜΘ:

- 1) Αξιολόγηση παραγόντων ικανοποίησης της επιχείρησης από την εξυπηρέτησή της από την ΑΔΜΘ
- 2) Αξιολόγηση παραγόντων που προκαλούν επιπρόσθετη οικονομική επιβάρυνση στην επιχείρηση
- 3) Αξιολόγηση παραγόντων που μπορούν να συμβάλουν στη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των υποθέσεων της επιχείρησης από την ΑΔΜΘ

Προκειμένου να αποσταλεί άμεσα, να διευκολυνθεί η ανώνυμη συμπλήρωσή του και η ταχύτερη επεξεργασία των αποτελεσμάτων, δημιουργήθηκε η ηλεκτρονική εκδοχή του Ερωτηματολογίου με τη χρήση του εργαλείου Google Forms.

5.2 Καθορισμός δείγματος της έρευνας και διαδικασίας δειγματοληψίας

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν, συνολικά, 170 επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο χώρο των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και των Λατομείων, για τις οποίες υπήρχαν διαθέσιμα στοιχεία επικοινωνίας στην ΑΔΜΘ (στοιχεία επιχείρησης ή/και εκπροσώπου, τηλέφωνο, e-mail) ως αποτέλεσμα προηγούμενων επικοινωνιών και συναλλαγών τους με το αρμόδιο Τμήμα της ΑΔΜΘ.

Δεδομένου ότι η έρευνα αφορά τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των επιχειρήσεων από την εξυπηρέτησή τους από την ΑΔΜΘ – η οποία προϋποθέτει ότι στον πληθυσμό της έρευνας συγκαταλέγονται επιχειρήσεις που έχουν ήδη εξυπηρετηθεί από την ΑΔΜΘ – και το γεγονός ότι το Ερωτηματολόγιο της έρευνας απεστάλη στο σύνολο των 170 επιχειρήσεων που είχαν προηγούμενες συναλλαγές με το αρμόδιο Τμήμα της ΑΔΜΘ και είναι διαθέσιμα τα στοιχεία επικοινωνίας τους, καθιστά το δείγμα της έρευνας ταυτόσημο με τον πληθυσμό – στόχο. Τα συμπεράσματα που θα προκύψουν από την έρευνα μπορεί να θεωρηθεί ότι αντιπροσωπεύουν τον συνολικό πληθυσμό ως συνάρτηση του ποσοστού των απαντήσεων που ελήφθησαν σε σχέση με το σύνολο των 170 επιχειρήσεων.

6. ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ – ΔΟΚΙΜΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Στο βήμα αυτό της έρευνας γίνεται διερεύνηση και ανάλυση των ερωτήσεων (μεταβλητών) καθώς και του μέτρου αξιολόγησής τους αναφορικά με τη δημιουργία αξιόπιστης κλίμακας μέτρησης. Η ανάλυση των ερωτήσεων εκτιμά πόσο αξιόπιστα ένα πλήθος επιλεγμένων εννοιών (ερωτήσεων) σε μία συγκροτημένη μελέτη που εστιάζεται σε συγκεκριμένο προφίλ χαρακτηριστικών, μετρά την ίδια φραστική σύνθεση (κατασκευάσμα - construct). Η αξιοπιστία αυτή των ερωτήσεων προσδιορίζεται με τη βοήθεια ειδικών στατιστικών παραμέτρων οι οποίες εκτιμούν την ολική και την επιμέρους (ανά ερώτηση) αξιοπιστία. Για τη μέτρηση του βαθμού της εσωτερικής συνάφειας όλων των ερωτήσεων (ενδοσυνέπεια – internal consistency) γίνεται χρήση του δείκτη α του Cronbach (Nunnally, 1978). Επίσης, ο πίνακας των ενδοσυσχετίσεων παραθέτει την ισχύ της σχέσης που αναπτύσσεται σε κάθε ζεύγος ερωτήσεων. Ουσιαστικά, μετρά την ένταση της συσχέτισης που εκδηλώνεται μεταξύ των ερωτήσεων και, επίσης, πόσο ικανοποιητικά αυτές προβλέπουν η μία την άλλη. Όταν οι αποκρίσεις επί των ερωτήσεων εμφανίζουν στατιστικά ενδοσυνέπεια, τότε υπάρχει ένδειξη ότι οι ερωτήσεις μετρούν επαρκώς την ίδια λεκτική σύνθεση, π.χ. την ικανοποίηση των πελατών. Αντιθέτως, αν οι ερωτήσεις δεν είναι καλά δομημένες (η σύνταξη τους δηλ. είναι ασαφής), οι πελάτες ενδέχεται να ερμηνεύσουν αυτές με διαφορετική κριτική διάθεση και η ποιότητα των αποκρίσεών τους να διαφοροποιείται από τη μία ερώτηση στην άλλη. Ο προκαταρκτικός έλεγχος και η δοκιμή του Ερωτηματολογίου γίνεται σε ένα μικρό δείγμα του συνολικού δείγματος στο οποίο απευθύνεται η έρευνα και η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων μπορεί να αποκαλύψει σφάλματα ενδοσυνέπειας τα οποία μπορεί να οδηγήσουν στην επαναδιατύπωση κάποιων ερωτήσεων, στην αφαίρεση ορισμένων εξ αυτών ή στην αντικατάστασή τους.

Στην παρούσα έρευνα, ο πολύ περιορισμένος χρόνος που είχε η ερευνητική ομάδα στη διάθεσή της, αλλά, κυρίως, το μικρό μέγεθος του δείγματος, κατέστησε τον a-priori έλεγχο του Ερωτηματολογίου μη εφικτό. Οι όποιες ενδεχόμενες αδυναμίες του Ερωτηματολογίου εξετάστηκαν στο στάδιο της ανάλυσης των δεδομένων, όπου και γίνονται οι σχετικές επισημάνσεις, όπως επίσης και στα συμπεράσματα της έρευνας.

7. ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ - ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Για τη συλλογή των δεδομένων της έρευνας εστάλη με email ο σύνδεσμος για την ηλεκτρονική συμπλήρωση του Ερωτηματολογίου, μέσω της εφαρμογής Google Forms, σε 170 παραλήπτες, επιχειρήσεις ή και εκπροσώπους επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην εξόρυξη και διαχείριση μαρμάρων, βιομηχανικών ορυκτών και αδρανών υλικών, καθώς επίσης στην ηλεκτροπαραγωγή με χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. Τα στοιχεία τους, ήτοι επωνυμία επιχείρησης, email και τηλέφωνο επικοινωνίας, προέκυψαν από το αρχείο των εξυπηρετούμενων επιχειρήσεων που τηρείται στο Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης και Φυσικών Πόρων Ανατολικής

Μακεδονίας-Θράκης, συλλέχθηκαν με την πάροδο του χρόνου και ενημερώνονται σε τακτική βάση. Συνολικά, το αρχικό e-mail φαίνεται ότι παραδόθηκε σε 145 παραλήπτες, καθώς παρελήφθησαν 25 αναφορές αποτυχίας παράδοσης.

Η Ομάδα Εργασίας της ΑΔΜΘ, η οποία συνεισέφερε στην καθοδήγηση των επιχειρήσεων για την έγκαιρη και αποτελεσματική συμπλήρωση του Ερωτηματολογίου, κατέβαλε κάθε δυνατή προσπάθεια επικοινωνίας με τους εκπροσώπους των εταιρειών. Πολύτιμη ήταν η συνδρομή και η συνεργασία του Προϊσταμένου του Τμήματος Τεχνικής Υποστήριξης και Φυσικών Πόρων Αν. Μακεδονίας-Θράκης, κ. Αθανάσιου Παντράκη και των συναδέλφων του Τμήματος, οι οποίοι ενημέρωναν με κάθε πρόσφορο τρόπο και μέσω τις εξυπηρετούμενες επιχειρήσεις για τη διεξαγωγή της έρευνας.

Κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας με το σύνολο σχεδόν των επιχειρήσεων, πραγματοποιήθηκαν συμπληρωματικά περίπου 50 ακόμη αποστολές του σχετικού συνδέσμου συμπλήρωσης του Ερωτηματολογίου, σε ηλεκτρονικές διευθύνσεις παραληπτών που δόθηκαν τηλεφωνικά στα μέλη της Ομάδας ως επικαιροποιημένες και ορθές. Επισημαίνεται ότι στη συμπληρωματική αποστολή συμπεριλαμβάνονταν και παραλήπτες σε επιχειρήσεις από τις οποίες είχε ληφθεί αναφορά παράδοσης κατά την αρχική αποστολή, οι διευθύνσεις, όμως, δεν αντιστοιχούσαν σε αρμόδιους εκπροσώπους των εταιρειών.

Τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετώπισε η Ομάδα Εργασίας κατά την επικοινωνία με τις επιχειρήσεις και την ενημέρωσή τους για τη συμπλήρωση του Ερωτηματολογίου εντοπίζονται στα παρακάτω σημεία:

1. Ο μεγαλύτερος αριθμός των email στα οποία απεστάλη ο σύνδεσμος του Ερωτηματολογίου, δεν ήταν τα προσωπικά email των εκπροσώπων των επιχειρήσεων που εξυπηρετούνται από το Τμήμα, αλλά διευθύνσεις του τύπου info@ονομασία_επιχείρησης.gr/com, επομένως δεν ήταν δυνατό να διαπιστωθεί, ακόμη και μετά από τηλεφωνική επικοινωνία με τις συγκεκριμένες επιχειρήσεις, εάν το μήνυμα προωθείτο στον τελικό αποδέκτη, αρμόδιο για τη συμπλήρωση του Ερωτηματολογίου.
2. Πλήθος διευθύνσεων email δεν ήταν επικαιροποιημένες ή ήταν ανενεργές και για τον λόγο αυτό πραγματοποιήθηκε, συμπληρωματικά, η αποστολή του αρχικού email σε 50 νέες διευθύνσεις που δόθηκαν στα μέλη της Ομάδας κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας με τις επιχειρήσεις.
3. Στις περισσότερες των περιπτώσεων, αποδέκτες των τηλεφωνικών κλήσεων ήταν υπάλληλοι στις Γραμματείες των επιχειρήσεων, επομένως η πληροφορία για τη διεξαγωγή της έρευνας δεν δινόταν στον άμεσο εκπρόσωπο της επιχείρησης και δεν ήταν εφικτό να διαπιστωθεί εάν το μήνυμα έφτανε τελικώς στον κατάλληλο αποδέκτη.

Λαμβάνοντας υπόψη τους παραπάνω λόγους, καθώς και τον αριθμό των υποβληθέντων ερωτηματολογίων 11 μέρες μετά την αρχική αποστολή και αφού ολοκληρώθηκε το στάδιο των τηλεφωνικών κλήσεων, η Ομάδα Εργασίας αποφάσισε να αποστείλει εκ νέου email, ως υπενθύμιση για τη διεξαγωγή της έρευνας, σε όλους τους αρχικούς και συμπληρωματικούς παραλήπτες του αρχικού μηνύματος.

Η διαδικασία της ηλεκτρονικής συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων και της συλλογής των δεδομένων ολοκληρώθηκε εντός 25 ημερών (6-31/10/2017). Ελήφθησαν, τελικά, **73 συμπληρωμένα Ερωτηματολόγια**, δηλ. ποσοστό **43%** των αποσταλθέντων.

Ακολούθησε η επεξεργασία των αποτελεσμάτων με λογισμικό επεξεργασίας λογιστικών φύλλων (Microsoft Excel) και με τα στατιστικά πακέτα R και SPSS.

8. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

8.1 Μεθοδολογία ανάλυσης δεδομένων

Αρχικά διενεργήθηκε περιγραφική στατιστική ανάλυση των παραμέτρων της έρευνας με την αυτοτελή περιγραφή και εξέταση των στατιστικών μεγεθών (μεταβλητών) που εκφράζουν τις παρατηρούμενες έννοιες της έρευνας. Στη συνέχεια, διενεργήθηκε Ανάλυση Παραγόντων (Factor Analysis). Η μέθοδος της Ανάλυσης Παραγόντων χρησιμοποιείται για να συνοψίσει τις σχέσεις ανάμεσα σε ένα μεγάλο αριθμό μεταβλητών με περιεκτικό και ακριβή τρόπο, ώστε να γίνει αντιληπτή μία έννοια ή ιδιότητα (Τσαούσης, 2008). Η ανάλυση παραγόντων έτρεξε για να καθοριστούν οι σημαντικότερες μεταβλητές που περιγράφουν τις εξής έννοιες (παράγοντες):

1. Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες της ΑΔΜΘ
2. Επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις στις επιχειρήσεις
3. Ταχύτερη διεκπεραίωση υποθέσεων των επιχειρήσεων

Για να εκτιμηθεί ότι μια μεταβλητή εξηγεί τον παράγοντα θα πρέπει το βάρος της στον παράγοντα (factor loading) να είναι **υψηλότερο του 0,5** (Costello & Osborne, 2005).

Έγιναν, επίσης, οι εξής έλεγχοι: α) Εξετάστηκε η διακριτή εγκυρότητα (discriminant validity) όλων των μεταβλητών, με την εκτίμηση των μεταξύ τους συσχετίσεων. Εάν η συσχέτιση είναι πολύ υψηλή ($r \geq 0,80$), οι μεταβλητές μπορεί να μην είναι διακριτές μεταξύ τους, οπότε θα πρέπει να αφαιρεθούν μία ή περισσότερες. β) Εξετάστηκε η αξιοπιστία του κάθε παράγοντα με την εκτίμηση του δείκτη Cronbach Alpha ως μέτρο της εσωτερικής συνάφειας των ερωτήσεων (ενδοσυνέπεια). Η τιμή του δείκτη θα πρέπει να **ίση ή μεγαλύτερη του 0,7** (Nunnally, 1978).

Για να διερευνηθεί η επίδραση της συχνότητας επικοινωνίας και των παραγόντων οικονομικής επιβάρυνσης στην ικανοποίηση των επιχειρήσεων από τις υπηρεσίες της

ΑΔΜΘ (ερευνητικοί στόχοι 4 και 5), χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος των Υποδειγμάτων Διαθρωπτικών εξισώσεων (ΥΔΕ) ή SEM (Structural Equation Modeling).

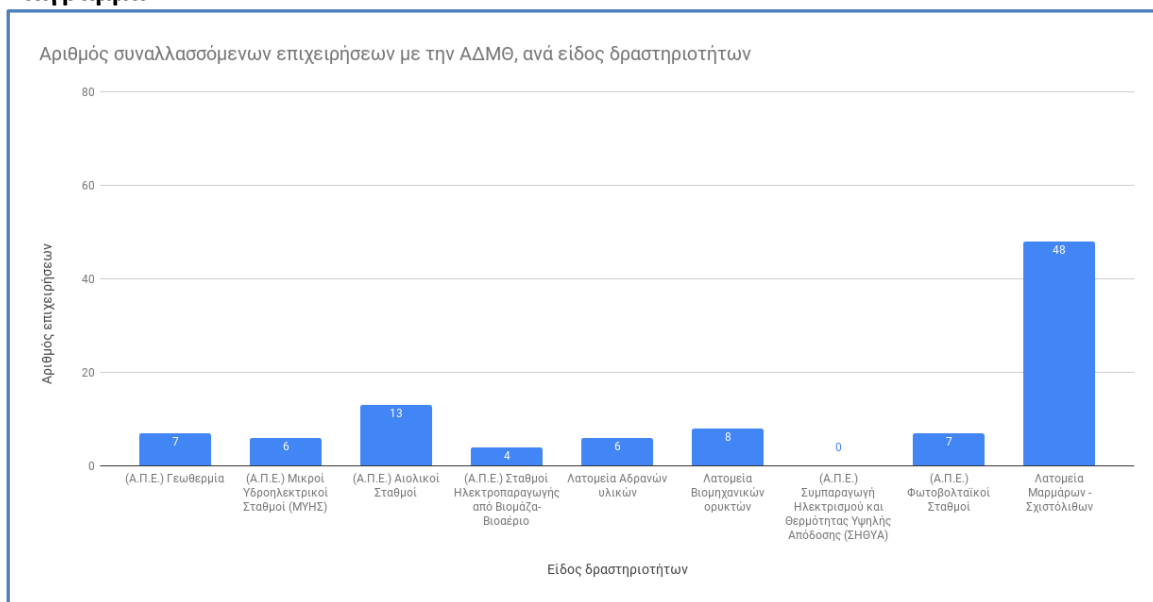
Τα ΥΔΕ είναι μία οικογένεια πολυ-μεταβλητών στατιστικών μοντέλων που εκτιμούν την επίδραση και τις σχέσεις μεταξύ πολλαπλών μεταβλητών (Ruiz et al., 2010). Τα ΥΔΕ είναι μία πολύ ισχυρή οικονομετρική μέθοδος, αφού δίνουν τη δυνατότητα να εκτιμηθούν οι αιτιώδεις σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών, ενώ μπορεί να περιλαμβάνουν και μεταβλητές οι οποίες δεν εκφράζονται ποσοτικά αλλά είναι θεωρητικές επινοήσεις, όπως η ικανοποίηση των επιχειρήσεων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ΑΔΜΘ. Η διαδικασία ανάλυσης του ΥΔΕ έγινε στα εξής διακριτά στάδια: εξειδίκευση, ταυτοποίηση, εκτίμηση και τροποποίηση (Schumacker & Lomax, 2010).

Για να αξιολογηθεί εάν υπάρχει καλή προσαρμογή του μοντέλου στα δεδομένα, εξετάστηκε η τιμή του δείκτη χ^2 η οποία **δεν πρέπει να είναι στατιστικά σημαντική** ($p>0,05$) (Schumacker & Lomax, 2010). Χρησιμοποιήθηκαν, επίσης, ως επιπρόσθετα κριτήρια καλής προσαρμογής του μοντέλου ΥΔΕ ο λόγος χ^2/df και οι δημοφιλείς δείκτες GFI, CFI, TLI και RMSEA (βλ. Πίνακα 2 στο Παράρτημα Α).

8.2 Περιγραφική Στατιστική των μεταβλητών της έρευνας

Το σύνολο των επιχειρήσεων που συμπλήρωσαν το Ερωτηματολόγιο της έρευνας ήταν 73. Στον Πίνακα 3 (Παράρτημα Α) φαίνεται ο αριθμός των επιχειρήσεων που ανταποκρίθηκαν, ανά είδος δραστηριοτήτων (ορισμένες επιχειρήσεις ασκούν περισσότερες από μία δραστηριότητες).

Διάγραμμα 1



Όπως φαίνεται στον Πίνακα 3 του Παραρτήματος Α και στο Διάγραμμα 1, η πλειοψηφία των επιχειρήσεων ασκεί λατομικές δραστηριότητες Μαρμάρων – σχιστολίθων (65,8%), Βιομηχανικών ορυκτών (11%) και Αδρανών υλικών (8,2%). Το 37%

των επιχειρήσεων ασκούν δραστηριότητες σχετικές με Α.Π.Ε, κυρίως Αιολικοί Σταθμοί (13%) και, σε μικρότερο ποσοστό, Φωτοβολταϊκοί Σταθμοί (9,6%) , Γεωθερμία (9,6%) και Μικροί Υδροηλεκτρικοί Σταθμοί (ΜΥΗΣ) (8,2 %). Ένα μικρό ποσοστό Επιχειρήσεων, τέλος, ασκεί δραστηριότητες σχετικές με Σταθμούς Ηλεκτροπαραγωγής από Βιομάζα-Βιοαέριο (5,5%).

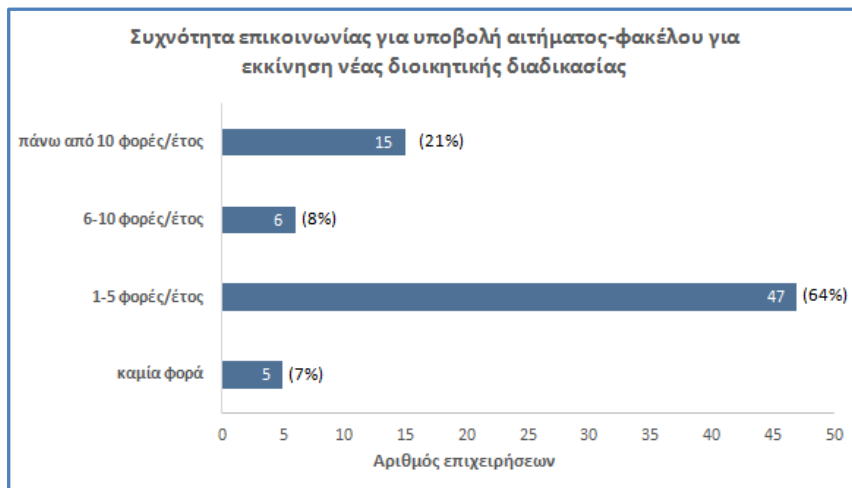
Για τον υπολογισμό των βασικών στατιστικών παραμέτρων του Ερωτηματολογίου δημιουργήθηκαν τακτικές μεταβλητές οι τιμές των οποίων απεικονίζουν κατηγορίες που μπορούν να μπου σε μία διάταξη-σειρά, από μία κατώτερη σε μία ανώτερη, όπως είναι η πενταβάθμια κλίμακα Likert που χρησιμοποιήθηκε για την πλειοψηφία των απαντήσεων στις ερωτήσεις του Ερωτηματολογίου. Η ονομασία των μεταβλητών, η αντιστοίχισή τους με τις ερωτήσεις του Ερωτηματολογίου, ο μέσος όρος της μεταβλητής που προέκυψε από το σύνολο των ληφθεισών απαντήσεων, καθώς και η ελάχιστη και μέγιστη τιμές καθεμιάς φαίνονται στον Πίνακα 4 (Παράρτημα Α).

Στη συνέχεια παρατίθενται τα αποτελέσματα των μετρήσεων για καθεμία από τις μεταβλητές του Πίνακα 4.

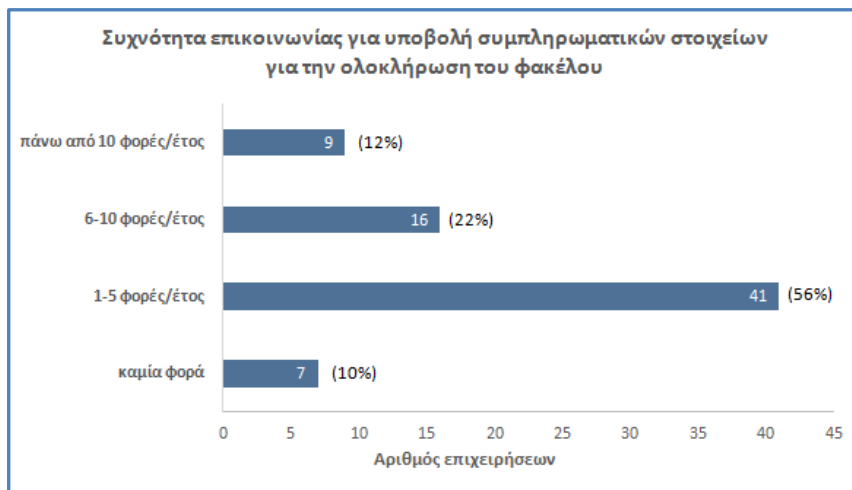
8.2.1 Συχνότητα και λόγοι επικοινωνίας με την ΑΔΜΘ

Η συχνότητα «1-5 φορές/έτος» φαίνεται ότι είναι η πλειοψηφούσα έναντι όλων των άλλων συχνοτήτων επικοινωνίας με την ΑΔΜΘ και για τους τέσσερις διαφορετικούς λόγους που μπορεί να επικοινωνήσει μια επιχείρηση για τις υποθέσεις της. Έτσι, 1-5 φορές τον χρόνο επικοινωνούν 47 επιχειρήσεις (64%) για υποβολή αιτήματος φακέλου για την εκκίνηση νέας διοικητικής διαδικασίας, 41 επιχειρήσεις (56%) για υποβολή συμπληρωματικών στοιχείων του φακέλου τους, 40 επιχειρήσεις (55%) για την ενημέρωσή τους σχετικά με την πορεία των αιτημάτων τους και 34 επιχειρήσεις (47%) για υποβολή αιτήματος χορήγησης στοιχείων φακέλου (Διάγραμμα 2). Αν θεωρηθούν οι αντίστοιχες μεταβλητές που εκφράζουν τη συχνότητα επικοινωνίας ως τακτικές με ίσες αποστάσεις μεταξύ των διαβαθμίσεων της τετράβαθμης κλίμακας Likert, τότε, λαμβάνοντας υπόψη τον μέσο όρο κάθε μεταβλητής για τους τέσσερις διαφορετικούς λόγους επικοινωνίας (βλ. Πίνακα 4 στο Παράρτημα Α), προκύπτει ότι ο λόγος για τον οποίον οι επιχειρήσεις επικοινωνούν συχνότερα είναι για την ενημέρωσή τους σχετικά με την πορεία υλοποίησης αιτημάτων (EPA4 – Μ.Ο.: 2,47).

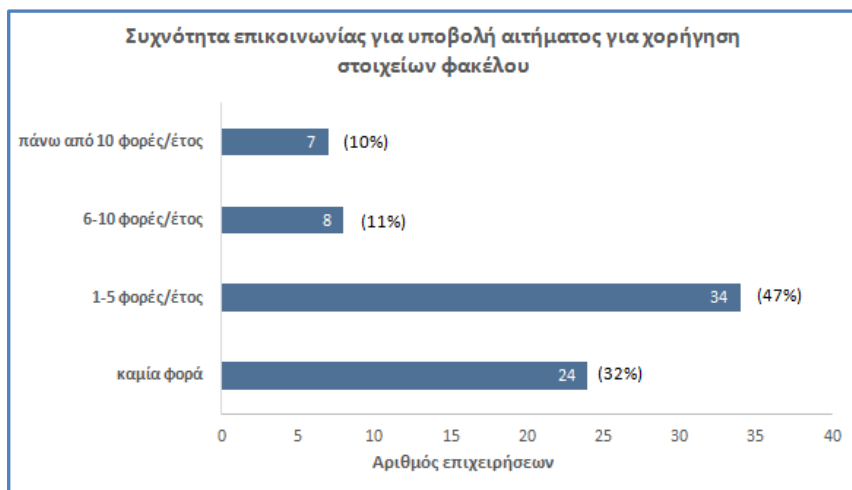
Διάγραμμα 2



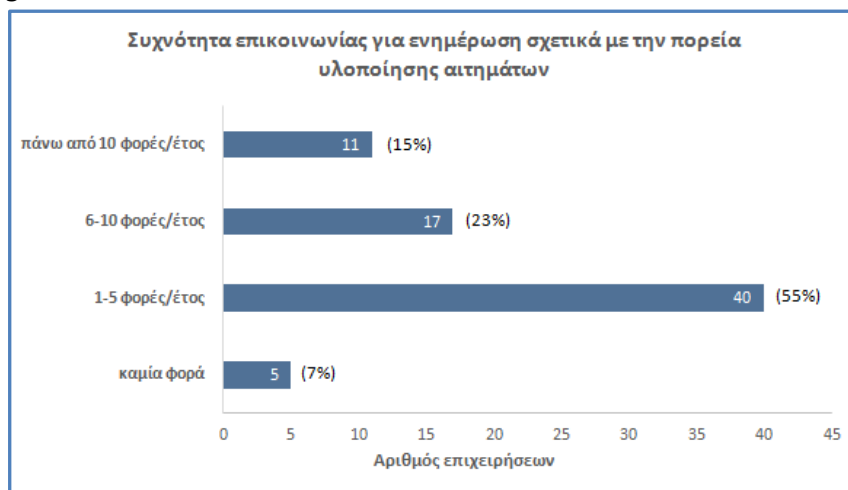
Διάγραμμα 3



Διάγραμμα 4



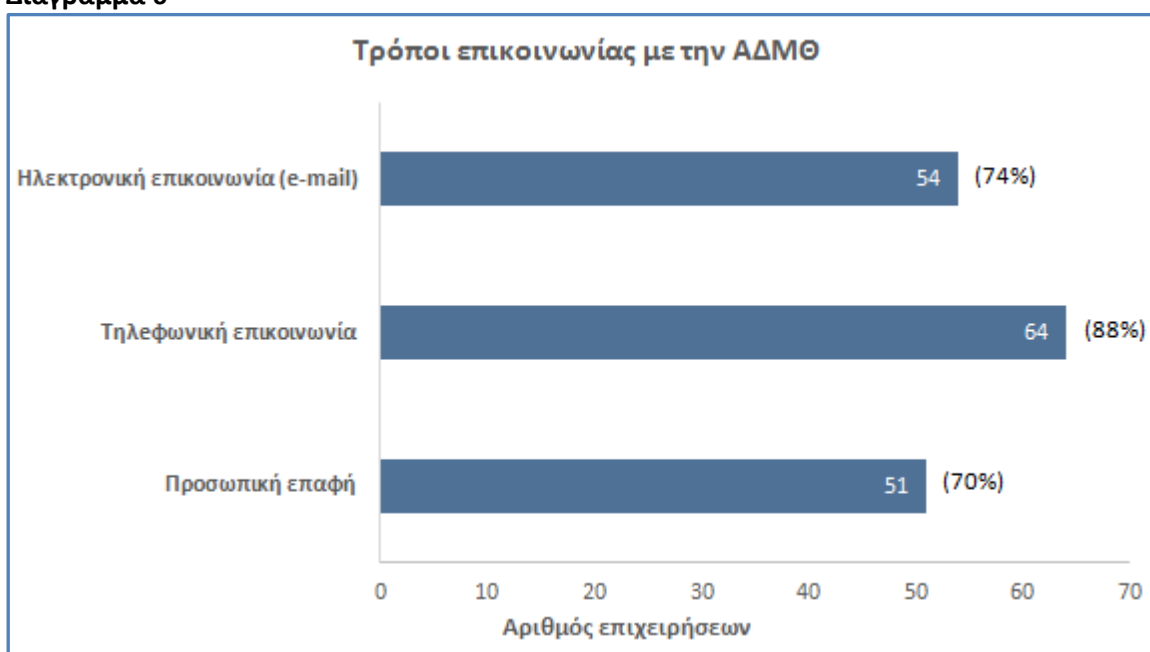
Διάγραμμα 5



8.2.2 Τρόποι επικοινωνίας με την ΑΔΜΘ

Οι περισσότερες επιχειρήσεις δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν δύο ή και τους τρεις τρόπους επικοινωνίας (37 δηλ. 50% δηλώνουν και τους τρεις τρόπους), το μεγαλύτερο ποσοστό (88%) χρησιμοποιεί την τηλεφωνική επικοινωνία, ενώ, επίσης μεγάλο ποσοστό (74%) κάνει χρήση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας (e-mail) (Διάγραμμα 6). Η προσωπική επαφή επιλέγεται από λιγότερες επιχειρήσεις (70%), ενώ ως αποκλειστικός τρόπος επικοινωνίας χρησιμοποιείται από 5 (7%) μόνο επιχειρήσεις. Από την ελαφρά υπέρσχυση του τηλεφώνου και του e-mail διαφαίνεται η προτίμηση των επιχειρήσεων για μορφές απομακρυσμένης επικοινωνίας οι οποίες εξοικονομούν το κόστος και τον χρόνο που είναι υποχρεωμένες να καταβάλουν για επιτόπιες επισκέψεις και προσωπική επαφή για την επίλυση των υποθέσεών τους.

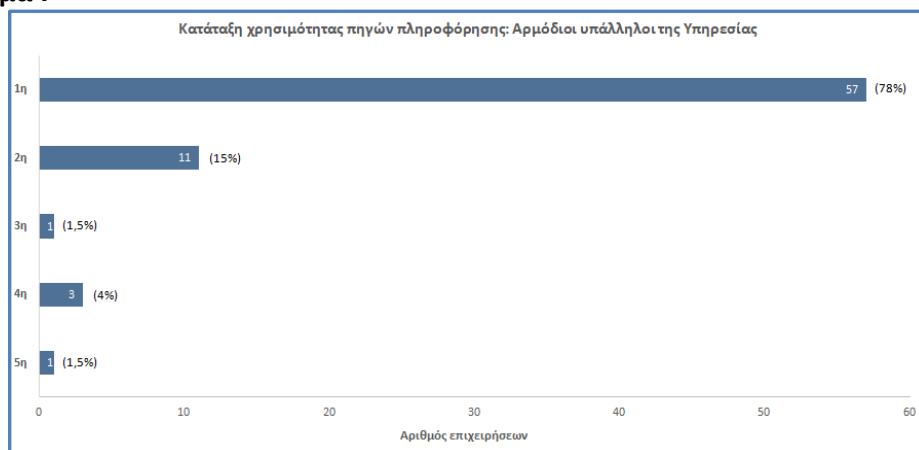
Διάγραμμα 6



8.2.3 Χρησιμότητα πηγών πληροφόρησης

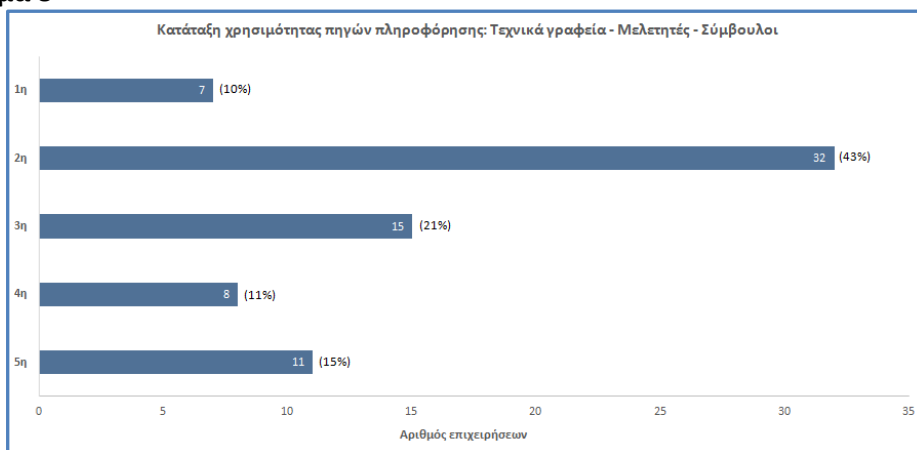
Ως προς τις πηγές πληροφόρησης για τις υπηρεσίες της ΑΔΜΘ, καταδεικνύεται από τις απαντήσεις των επιχειρήσεων ότι η χρησιμότερη πηγή είναι «οι αρμόδιοι υπάλληλοι της Υπηρεσίας» (Διάγραμμα 7) με μέσο όρο απαντήσεων 4,64 στην κλίμακα 1: η λιγότερο χρήσιμη, 5: η πιο χρήσιμη (78% των επιχειρήσεων την ιεράρχησαν ως τη χρησιμότερη και 15% την κατέταξαν στη δεύτερη σειρά χρησιμότητας). Η θεσμική αρμοδιότητα του Τμήματος της ΑΔΜΘ που εξυπηρετεί τις επιχειρήσεις και η ανταπόκριση των υπαλλήλων στην έγκαιρη και αξιόπιστη ενημέρωση που οι επιχειρήσεις ζητούν αναδεικνύουν τους αρμόδιους υπαλλήλους της Υπηρεσίας ως τη χρησιμότερη πηγή πληροφόρησης σε σχέση με όλες τις άλλες. Η υψηλή αυτή κατάταξη των υπαλλήλων ως πηγής πληροφόρησης επιβεβαιώνεται και από τον βαθμό ικανοποίησης των επιχειρήσεων για επαρκή και αξιόπιστη ενημέρωση σχετικά με τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, όπως φαίνεται στην αντίστοιχη ενότητα της έρευνας (βλ. παρακάτω).

Διάγραμμα 7



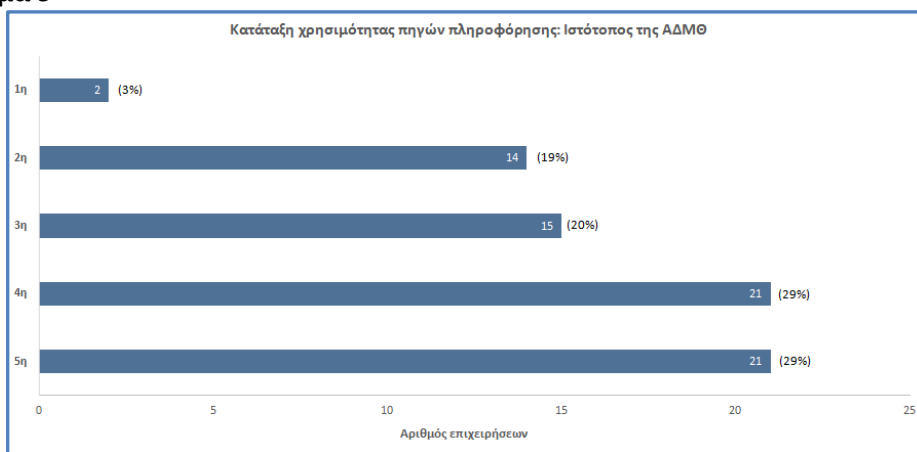
Δεύτερη στη σειρά κατάταξης χρησιμότητας ως πηγή πληροφόρησης είναι τα «Τεχνικά γραφεία – Σύμβουλοι – Μελετητές» (Διάγραμμα 8) , με μέσο όρο 3,22, που επιλέγεται στην 1^η και 2^η σειρά χρησιμότητας από περισσότερες των μισών επιχειρήσεις (43% την κατέταξαν στη δεύτερη σειρά και 9,6% στην πρώτη).

Διάγραμμα 8

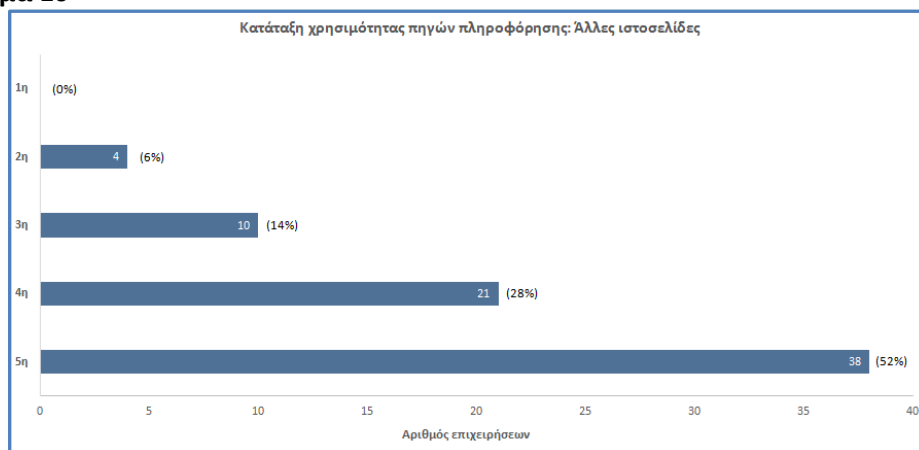


Ο «ιστότοπος της ΑΔΜΘ» δεν φαίνεται να συμβάλλει ιδιαίτερα στην πληροφόρηση των επιχειρήσεων (Διάγραμμα 9) – έρχεται 4^{ος} στην κατάταξη με μέσο όρο 2,38, αφού 58% τον κατατάσσουν στις δύο χαμηλότερες σειρές χρησιμότητας και μόνο 3% τον επιλέγουν ως τη χρησιμότερη. Ακόμη λιγότερο χρήσιμες θεωρούν τις «άλλες ιστοσελίδες» - 5^{ος} στην κατάταξη με μέσο όρο 1,73 (Διάγραμμα 10). Ως προς τις «Οδηγίες και τις Εγκυκλίους από Δημόσιους Φορείς» (ερμηνευτικές, διευκρινιστικές), οι ερωτώμενες επιχειρήσεις τις κατατάσσουν 3^{ος} στη σειρά χρησιμότητας – μέσος όρος 3,03, καθώς 30% των ερωτώμενων τις επιλέγουν στις δύο χαμηλότερες σειρές χρησιμότητας και 44% στην τρίτη (Διάγραμμα 11).

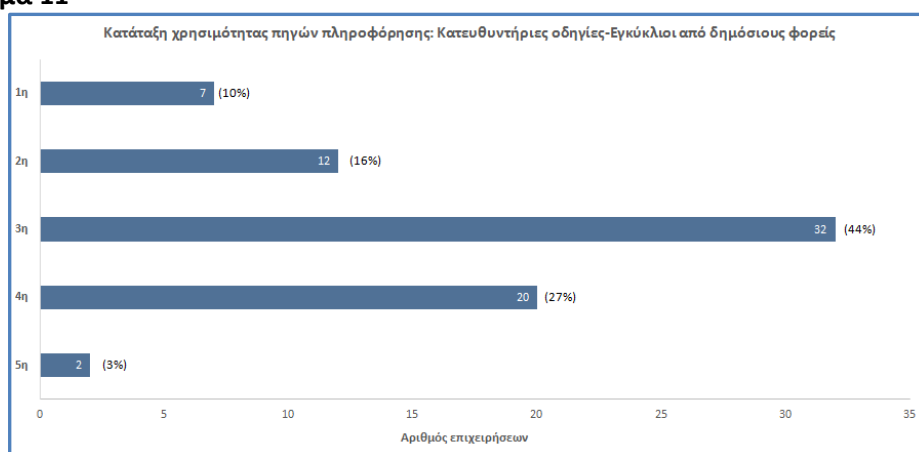
Διάγραμμα 9



Διάγραμμα 10



Διάγραμμα 11



Η ιεράρχηση αυτή των επιχειρήσεων για τη χρησιμότητα των πηγών πληροφόρησης υπογραμμίζει με emphaticό τρόπο και προδιαγράφει την κατεύθυνση για ενίσχυση – βελτίωση – επικαιροποίηση – ανασχεδιασμό του πληροφοριακού δυναμικού του ιστοτόπου της ΑΔΜΘ, καθώς, επίσης, και για αναβάθμιση της επάρκειας οδηγιών και εγκυκλίων από όλους τους συναρμόδιους Δημόσιους Φορείς, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στις πληροφοριακές απαιτήσεις των επιχειρήσεων με τέτοια ποιότητα που θα καθιστά τις κοστοβόρες υπηρεσίες πληροφόρησης από εξωτερικούς Συμβούλους και Τεχνικά Γραφεία, κατά το δυνατόν περιττές.

8.2.4 Βαθμός ικανοποίησης των επιχειρήσεων

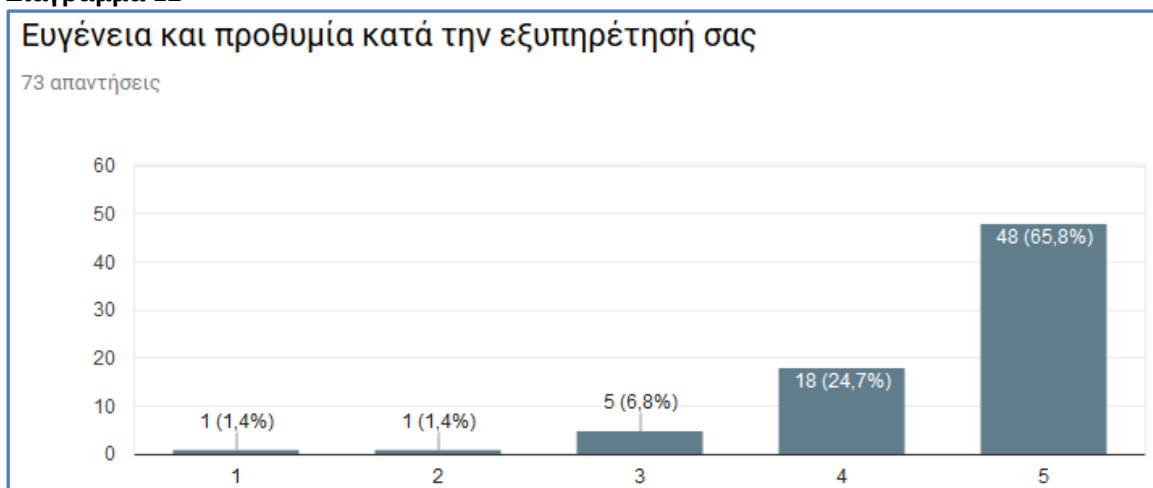
Από τις απαντήσεις των επιχειρήσεων προκύπτουν ενδιαφέροντα συμπεράσματα, ξεχωριστά, για κάθε παράμετρο ικανοποίησης και την αντίστοιχη διάσταση ικανοποίησης του μοντέλου ServQual. Ο βαθμός ικανοποίησης που προκύπτει ως μέσος όρος των απαντήσεων και από τις δέκα παραμέτρους είναι 3,85, δηλ. κοντά στον χαρακτηρισμό «πολύ ικανοποιημένη». Στη συνέχεια, αξιολογείται κάθε παράμετρος με φθίνουσα σειρά ως προς τον μέσο όρο βαθμολογίας της (βλ. Πίνακα 4 στο Παράρτημα

A), στην πεντάβαθμη κλίμακα Likert (1: καθόλου ικανοποιημένη ... 5: απόλυτα ικανοποιημένη).

Ευγένεια και προθυμία κατά την εξυπηρέτηση (Μ.Ο.: 4,52)

Υψηλότατος βαθμός ικανοποίησης των επιχειρήσεων από το προσωπικό της ΑΔΜΘ (Διάγραμμα 12) εκφράζεται για τη διάσταση της **ευγένειας και της προθυμίας του κατά την εξυπηρέτησή τους**, όπως υποδηλώνεται από το πολύ υψηλό ποσοστό «απόλυτα ικανοποιημένων» (65,8%) και «πολύ ικανοποιημένων» (24,7%) επιχειρήσεων (συνολικά, 90,5%). Είναι ενδεικτικό, εξάλλου, ότι μόνο μία από τις 73 δήλωσε «καθόλου ικανοποιημένη», άλλη μία «λίγο ικανοποιημένη» και πέντε «μέτρια ικανοποιημένες». Η ερώτηση αυτή μετράει άμεσα τη διάσταση «ευγένεια στην εξυπηρέτηση (courtesy)» του μοντέλου ServQual, συνεπώς ο βαθμός ικανοποίησης των επιχειρήσεων ως προς αυτήν τη διάσταση είναι υψηλότατος.

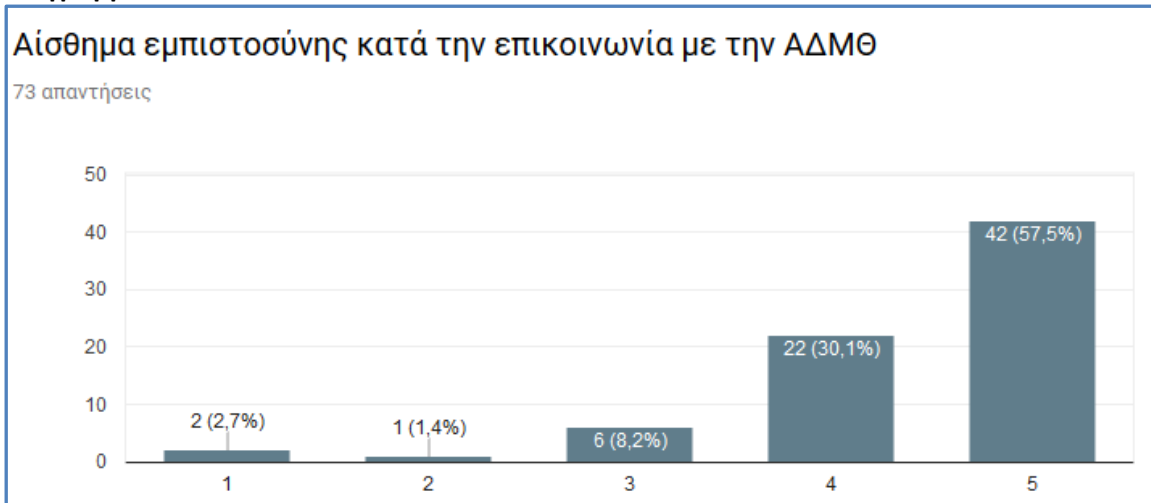
Διάγραμμα 12



Αίσθημα εμπιστοσύνης κατά την επικοινωνία (Μ.Ο.: 4,38)

Αντιστοίχως υψηλό είναι και το **αίσθημα εμπιστοσύνης των επιχειρήσεων για την ΑΔΜΘ κατά την επικοινωνία τους με αυτήν**, καθώς πάνω από τις μισές (57,5%) δηλώνουν «απόλυτα ικανοποιημένες» και 30,1% «πολύ ικανοποιημένες» (Διάγραμμα 13). Η διάσταση «αξιοπιστία (reliability)» του ServQual, που αντιστοιχήθηκε σ' αυτήν την ερώτηση, αποτιμάται με τον ίδιο βαθμό μέτρησης.

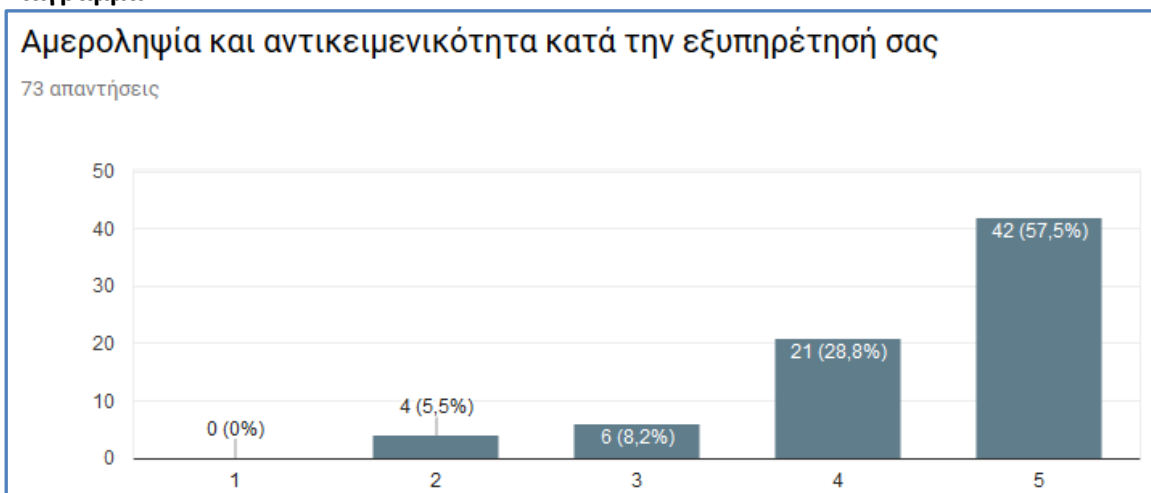
Διάγραμμα 13



Αμεροληψία και αντικειμενικότητα κατά την εξυπηρέτηση (Μ.Ο.: 4,38)

Από τις απαντήσεις προκύπτει εξίσου υψηλός βαθμός ικανοποίησης των συναλλασσόμενων επιχειρήσεων με την ΑΔΜΘ από την **αμεροληψία και την αντικειμενικότητα του προσωπικού της κατά την εξυπηρέτησή τους**: 57,5% «απόλυτα ικανοποιημένες» και 28,8% «πολύ ικανοποιημένες» (Διάγραμμα 14). Είναι χαρακτηριστικό ότι καμιά επιχείρηση δεν απάντησε ότι είναι «καθόλου ικανοποιημένη» και μόνο τέσσερις από τις 73 ότι είναι «λίγο ικανοποιημένες». Ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης που προκύπτει από την ερώτηση αυτή αντικατοπτρίζεται στην αντίστοιχη αποτίμηση της διάστασης «φερεγγυότητα – εμπιστοσύνη (credibility)» του ServQual.

Διάγραμμα 14



Επάρκεια και αξιοπιστία της ενημέρωσης (Μ.Ο.: 4,29)

Η μεγάλη πλειοψηφία (82,2%) των επιχειρήσεων δηλώνει «πολύ ικανοποιημένη» (32,9%) ως «απόλυτα ικανοποιημένη» (49,3%) από την **επάρκεια και την αξιοπιστία της ενημέρωσής τους**, από το προσωπικό της ΑΔΜΘ, **σχετικά με τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους**. Καμιά δεν δηλώνει «καθόλου ικανοποιημένη» και μόνο δύο «λίγο

ικανοποιημένες» (Διάγραμμα 15). Η ερώτηση αυτή μετράει, με τον ίδιο τρόπο, τη διάσταση «επικοινωνία (communication)» του μοντέλου ServQual, η οποία αποτιμάται με τον ίδιο βαθμό μέτρησης.

Διάγραμμα 15



Επίπεδο γνώσης και κατάρτισης των υπαλλήλων (Μ.Ο.: 4,23)

Η ικανότητα του προσωπικού της ΑΔΜΘ για **διεκπεραίωση των υποθέσεων που αναλαμβάνουν, χωρίς λάθη και παραλείψεις**, δηλαδή το **επίπεδο γνώσης και κατάρτισής τους** αξιολογείται από τη συντριπτική πλειοψηφία των εξυπηρετούμενων επιχειρήσεων (συνολικά, 84,9%) ως «πολύ ικανοποιητικό» (43,8%) ή «απόλυτα ικανοποιητικό» (41,1%) (Διάγραμμα 16). Καμία επιχείρηση δεν έδωσε την απάντηση «καθόλου ικανοποιημένη», μόνο δύο ήταν «λίγο ικανοποιημένες» και ένα μικρό ποσοστό (12,3%) δήλωσαν «μετρίως ικανοποιημένες». Ίδιος βαθμός μέτρησης αποτιμά και τη διάσταση «ικανότητα εργαζομένων (competence)» του ServQual.

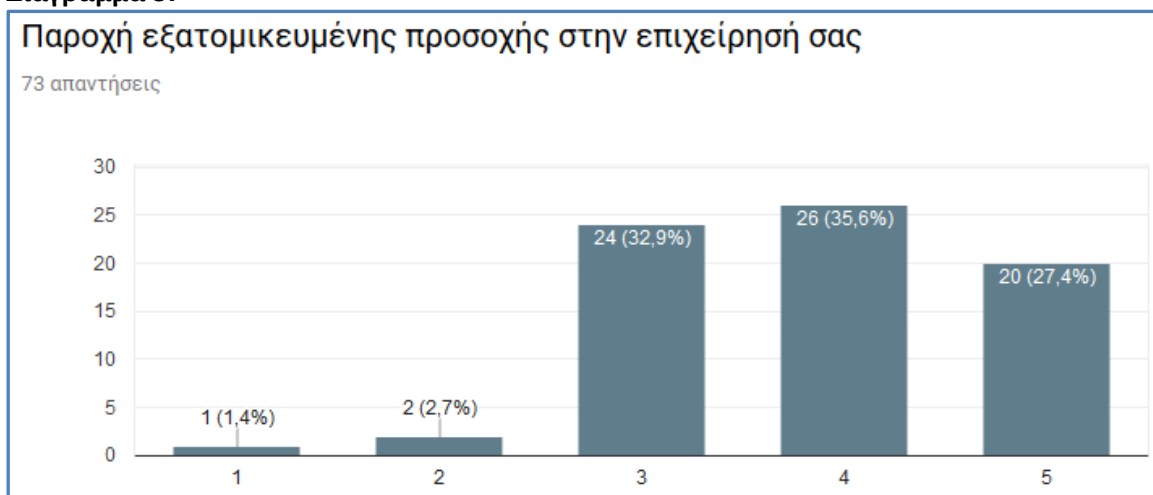
Διάγραμμα 16



Παροχή εξατομικευμένης προσοχής (Μ.Ο.: 3,85)

Με υψηλό μέσο όρο, αλλά μικρότερο του 4-«πολύ ικανοποιημένη» (3,85), απαντούν η επιχειρήσεις στην πεντάβαθμη κλίμακα Likert για την ικανοποίηση που αισθάνονται από την **παροχή εξατομικευμένης προσοχής** σε αυτές, κατά την επικοινωνία τους με την ΑΔΜΘ. Συνολικά 63% των επιχειρήσεων δηλώνουν «πολύ ικανοποιημένες» - 35,6% και «απόλυτα ικανοποιημένες» - 27,4% από την κατανόηση των αναγκών τους και των ειδικών τους απαιτήσεων (Διάγραμμα 17). Μία στις τρεις (32,9%) αξιολογεί την παροχή εξατομικευμένης προσοχής στη μέση κλίμακα, δηλώνοντας είναι «μέτρια ικανοποιημένη», ενώ μόνο τρεις επιχειρήσεις δηλώνουν «λίγο» ή «καθόλου ικανοποιημένες». Η παροχή εξατομικευμένης προσοχής είναι άμεσα συνδεδεμένη με τη διάσταση «κατανόηση (understanding – empathy) του Servqual με ταυτόσημο προφίλ βαθμολογίας.

Διάγραμμα 37



Υπαρξη άνετων και καθαρών εγκαταστάσεων για το κοινό (Μ.Ο.: 3,62)

Περισσότερες από τις μισές (53,4%) των επιχειρήσεων είναι ικανοποιημένες από την **ύπαρξη άνετων και καθαρών εγκαταστάσεων για το κοινό**, καθώς 30,1% δηλώνουν «πολύ ικανοποιημένες» και 23,3% «απόλυτα ικανοποιημένες». Περίπου μία στις τρεις (32,9%) εκφράζει «μέτρια ικανοποίηση», ενώ έξι από τις 73 (13,7%) είναι «λίγο ικανοποιημένες» και τέσσερις (6,8%) «καθόλου ικανοποιημένες» (Διάγραμμα 18). Η «ύπαρξη άνετων και καθαρών εγκαταστάσεων» για το κοινό μετρά, με το ίδιο προφίλ βαθμολογίας, τη διάσταση «εμπράγματα – υλικά στοιχεία (tangibles) του μοντέλου ServQual.

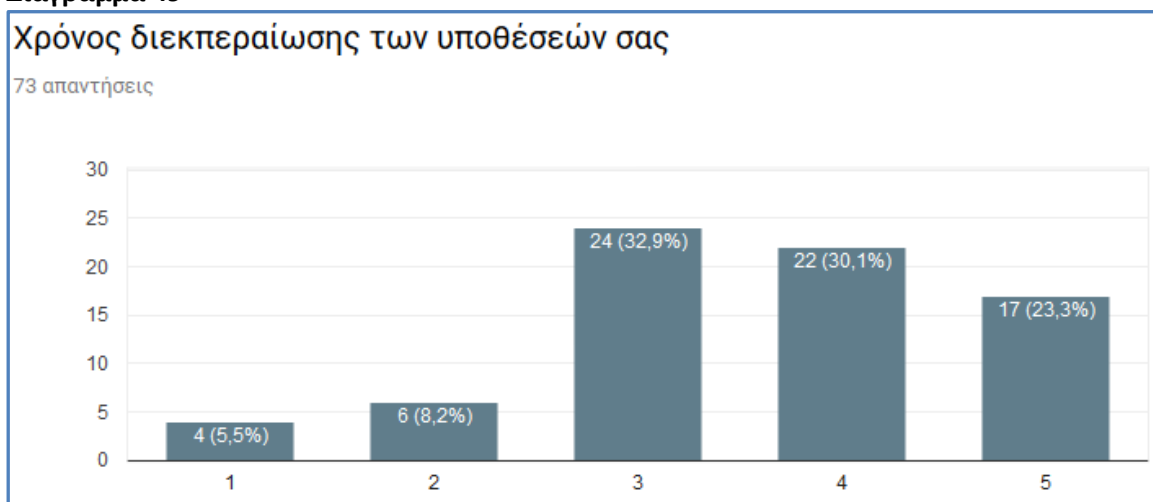
Διάγραμμα 18



Χρόνος διεκπεραίωσης υποθέσεων (Μ.Ο.: 3,58)

Επόμενη στη φθίνουσα σειρά κατάταξης των παραμέτρων ικανοποίησης με βάση τον μέσο όρο βαθμολόγησής τους στην πεντάβαθμη κλίμακα Likert από τις ερωτώμενες επιχειρήσεις είναι ο **χρόνος διεκπεραίωσης των υποθέσεών τους**. Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων (32,9%) εκφράζει «μέτρια ικανοποίηση». Οι μισές επιχειρήσεις (συνολικά, 53,4%) είναι, είτε «πολύ ικανοποιημένες» (30,1%), είτε «απόλυτα ικανοποιημένες» (23,3%). Έξι από τις 73 (8,2%) είναι «λίγο ικανοποιημένες» και τέσσερις (5,5%) «καθόλου ικανοποιημένες» (Διάγραμμα 19). Ο βαθμός ικανοποίησης για τον χρόνο διεκπεραίωσης των υποθέσεων ταυτίζεται με τον βαθμό που λαμβάνει η διάσταση «ανταπόκριση (responsiveness)» του μοντέλου ServQual.

Διάγραμμα 49

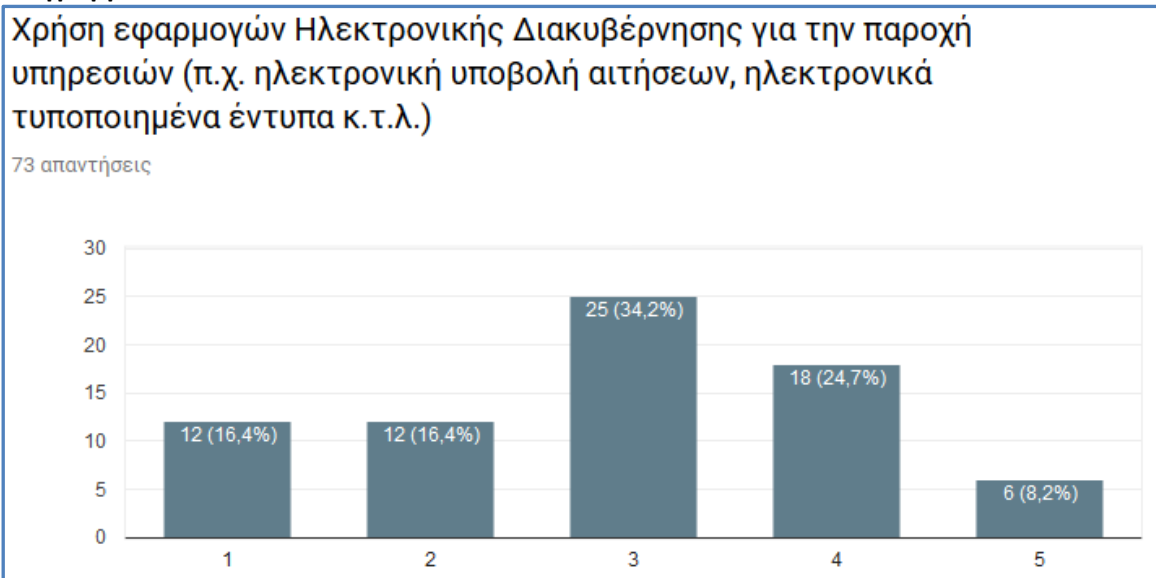


Χρήση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Μ.Ο.: 2,92)

Κάτω του μετρίου είναι ο βαθμός ικανοποίησης των επιχειρήσεων από τη **χρήση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** από την ΑΔΜΘ για την παροχή υπηρεσιών, π.χ. τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων, την ύπαρξη ηλεκτρονικών τυποποιημένων εντύπων κ.τ.λ. (Διάγραμμα 13). Οι περισσότερες επιχειρήσεις (34,2%)

εκφράζουν «μέτρια ικανοποίηση», περίπου το 1/3 (32,9%) των επιχειρήσεων είναι «πολύ» (24,7%) ή «απόλυτα ικανοποιημένες» (8,2%), ενώ το άλλο 1/3 (32,8%) είναι «λίγο ικανοποιημένες» (16,4%) ή «καθόλου ικανοποιημένες» (16,4%) (Διάγραμμα 20). Η επιλογή να γίνει αντιστοίχιση και της ερώτησης αυτής με τη διάσταση «ανταπόκριση (responsiveness)» του μοντέλου ServQual φαίνεται ότι δεν αποδίδει τα προσδοκώμενα, δεδομένου ότι η διαφοροποίηση του προφίλ των απαντήσεων στη συγκεκριμένη ερώτηση και στην προηγούμενη δείχνει ότι οι δύο ερωτήσεις δεν εκφράζουν ταυτόσημες έννοιες.

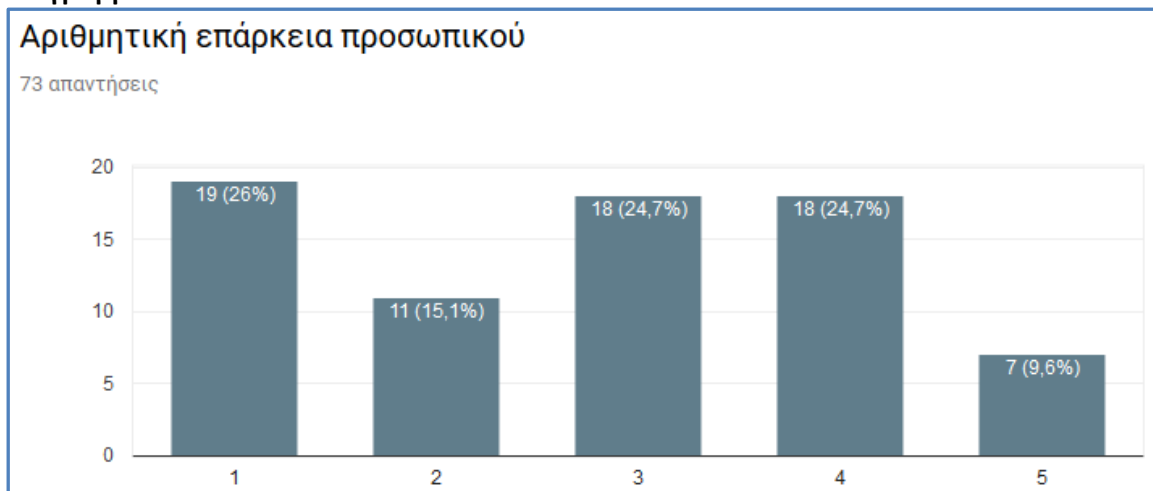
Διάγραμμα 20



Αριθμητική επάρκεια προσωπικού (Μ.Ο.: 2,77)

Η **αριθμητική επάρκεια του προσωπικού** είναι η παράμετρος ικανοποίησης με τη χαμηλότερη σειρά κατάταξης, μιας και οι επιχειρήσεις δηλώνουν τον μικρότερο βαθμό ικανοποίησης για τον αριθμό του προσωπικού. Επιπροσθέτως, η παράμετρος αυτή έχει τη μεγαλύτερη διασπορά κατά την βαθμολόγησή της στην πεντάβαθμη κλίμακα Likert (τυπική απόκλιση: 1,339). Ειδικότερα, μόνο το 1/3 των επιχειρήσεων είναι «πολύ» (24,7%) ή «απόλυτα ικανοποιημένες» (9,6%), ενώ σημαντικό ποσοστό (26%) δεν είναι «καθόλου ικανοποιημένες» και 15% είναι «λίγο». «Μετρίως ικανοποιημένο» δηλώνει το 24,7% των επιχειρήσεων (Διάγραμμα 21).

Διάγραμμα 21

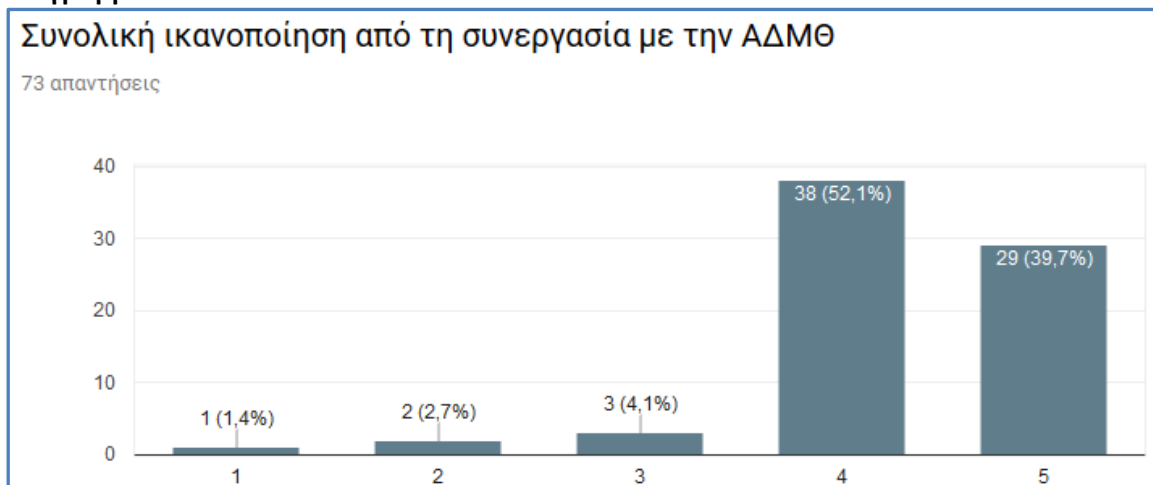


Παρομοίως με την προηγούμενη, δεν φαίνεται ότι και αυτή η ερώτηση μετρά τη διάσταση «ανταπόκριση (responsiveness)» του μοντέλου ServQual, όπως η ερώτηση που αναφέρεται στον χρόνο διεκπεραίωσης των υποθέσεων. Δέον να σημειωθεί ότι από τις 14 εκ των 73 επιχειρήσεων που συμπλήρωσαν το ανοιχτό πεδίο των «Προτάσεων/Παρατηρήσεων για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών» του Ερωτηματολογίου, οι 13 καταχώρησαν σχόλια για έλλειψη-ανεπάρκεια προσωπικού και προτάσεις για την αύξησή του.

Συνολική ικανοποίηση από τη συνεργασία με την ΑΔΜΘ

Με μέσο όρο βαθμολογίας 4,26 στην πεντάβαθμη κλίμακα Likert, όπου το 5 αντιστοιχεί στον χαρακτηρισμό «απόλυτα ικανοποιημένη», οι επιχειρήσεις συνεκτιμούν με ιδιαίτερα θετικό τρόπο τη **συνολική ικανοποίηση** που εισπράττουν από τη συνεργασία τους με την ΑΔΜΘ. Πάνω από τις μισές δηλώνουν «πολύ ικανοποιημένες» (52,1%) και 39,7% «απολύτως ικανοποιημένες». Μόνο μία επιχείρηση από τις 73 είναι «καθόλου ικανοποιημένη», δύο είναι «λίγο ικανοποιημένες» και τρεις «μετρίως ικανοποιημένες» (Διάγραμμα 22).

Διάγραμμα 22



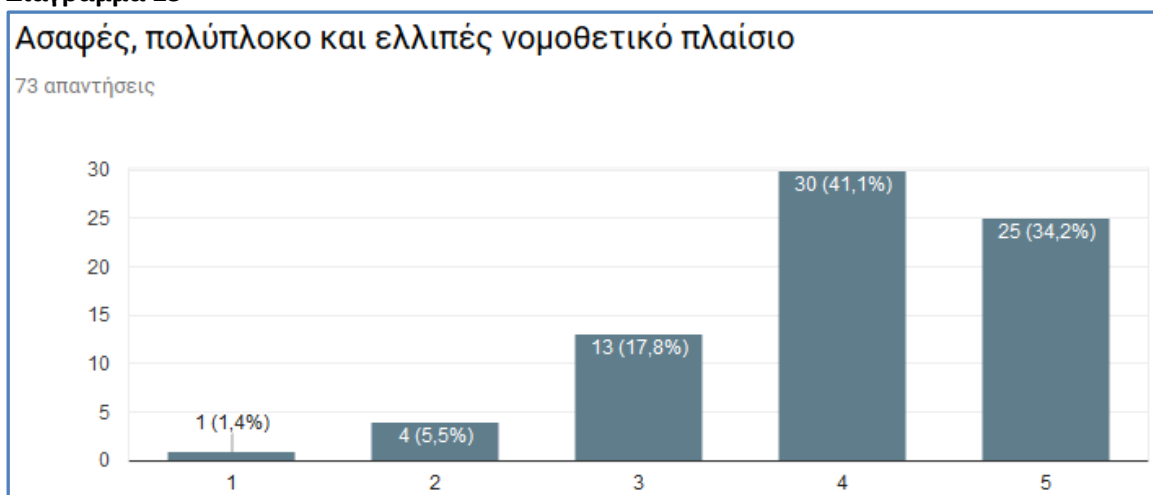
8.2.5 Παράγοντες επιπρόσθετης οικονομικής επιβάρυνσης

Στη συνέχεια, παρατίθεται η αξιολόγηση των προτεινόμενων παραγόντων που, κατά την εκτίμηση των ερωτώμενων επιχειρήσεων, προκαλούν επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις, με φθίνουσα σειρά ως προς τον μέσο όρο βαθμολογίας τους (βλ. Πίνακα 4 στο Παράρτημα Α), στην πεντάβαθμη κλίμακα Likert («προκαλεί επιπρόσθετη οικονομική επιβάρυνση» 1: καθόλου ... 5: πάρα πολύ). Ο συνολικός βαθμός επίδρασης που προκύπτει ως μέσος όρος των απαντήσεων και για τους πέντε παράγοντες είναι 3,53 και βρίσκεται στο μέσο της απόστασης των χαρακτηρισμών «μέτρια» και «πολύ».

Ασαφές, πολύπλοκο και ελλιπές νομοθετικό πλαίσιο (Μ.Ο.: 4,01)

Από τους παράγοντες που συσχετίστηκαν με την πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση των επιχειρήσεων, το **ασαφές και πολύπλοκο και ελλιπές νομοθετικό πλαίσιο** εκτιμάται ως ο πιο επιβαρυντικός παράγοντας, αφού το 75,3 % των επιχειρήσεων τον αξιολογούν ως «πολύ» (41,1%) ή «πάρα πολύ» (34,2%) επιβαρυντικό. Λιγότερο από το 1/4 των επιχειρήσεων θεωρούν ότι προκαλεί «ούτε λίγο, ούτε πολύ» (17,8%), «λίγο» (5,5%) ή «καθόλου» (1,4%) επιπρόσθετη οικονομική επιβάρυνση (Διάγραμμα 23).

Διάγραμμα 23



Υψηλό κόστος ανταπόδοσης παροχής υπηρεσιών (παράβολα-εγγυήσεις) (Μ.Ο.: 3,84)

Το **υψηλό κόστος ανταπόδοσης παροχής υπηρεσιών (παράβολα, εγγυήσεις)** εκτιμάται από τις επιχειρήσεις ως «πάρα πολύ» (46,6%) και «πολύ» (13,7%) επιβαρυντικός παράγοντας για τα οικονομικά τους δεδομένα. «Λίγο» ή «καθόλου» επιπρόσθετη οικονομική επιβάρυνση από παράβολα – εγγυήσεις εκτιμούν ότι υφίστανται, συνολικά, δεκατέσσερις επιχειρήσεις (19,2%), ενώ ουδέτερες («ούτε λίγο – ούτε πολύ») ως προς την επιβάρυνση που υφίστανται δηλώνουν δεκαπέντε επιχειρήσεις (20,5%) (Διάγραμμα 24).

Διάγραμμα 24



Απουσία χρήσης εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Μ.Ο.: 3,66)

Η απουσία χρήσης εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και η έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ των Υπηρεσιών αξιολογείται από τις επιχειρήσεις ότι προκαλεί «πολύ» (34,2%) ή «πάρα πολύ» (21,9%) επιπρόσθετη οικονομική επιβάρυνση. Το 1/3, περίπου, των επιχειρήσεων εκτιμά ουδέτερα την επιβάρυνση αυτού του παράγοντα (32,9% δηλώνει «ούτε λίγο – ούτε πολύ»), ενώ «καθόλου» ή «λίγη» επιβάρυνση δηλώνουν οχτώ (11%) επιχειρήσεις (Διάγραμμα 25).

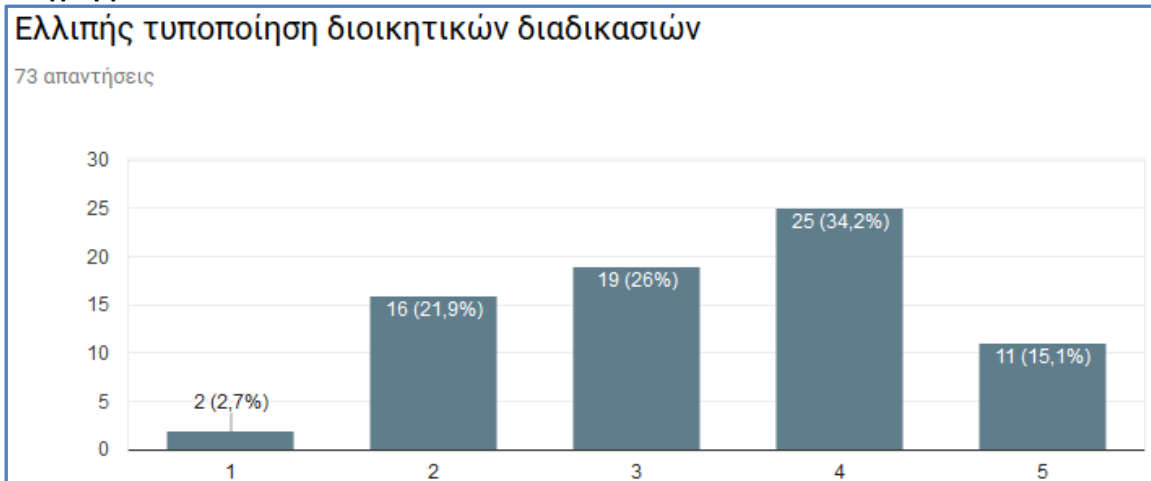
Διάγραμμα 25



Ελλιπής τυποποίηση διοικητικών διαδικασιών (Μ.Ο.: 3,37)

Παρομοίως επιβαρυντικός για τα οικονομικά δεδομένα των επιχειρήσεων με την απουσία χρήσης εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θεωρείται και η **ελλιπής τυποποίηση διοικητικών διαδικασιών**. Τα ποσοστά των επιχειρήσεων που θεωρούν ότι ο παράγοντας αυτός προκαλεί «πολύ» ή «πάρα πολύ» επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις είναι 34,2% και 15,1%, αντίστοιχα. 26% των επιχειρήσεων εκτιμά ότι υφίσταται «ούτε λίγο – ούτε πολύ» επιβάρυνση και, συνολικά, 24,6% δηλώνουν «λίγο» ή «καθόλου επιβάρυνση» (Διάγραμμα 26).

Διάγραμμα 26



Ελλιπής καθοδήγηση και παροχή πληροφοριών (Μ.Ο.: 2,78)

Με συνολικό μέσο όρο 2,78 (μικρότερο του 3: «ούτε λίγο – ούτε πολύ»), ο παράγοντας που αξιολογείται ως ο λιγότερο επιβαρυντικός για τα οικονομικά δεδομένα των επιχειρήσεων είναι η **ελλιπής καθοδήγηση και παροχή πληροφοριών από τους εμπλεκόμενους στις υποθέσεις τους δημόσιους φορείς**. Σχεδόν οι μισές επιχειρήσεις δηλώνουν ότι επιβαρύνονται «λίγο» (24,8%), ως «καθόλου» (17,8%) από αυτόν τον παράγοντα. Την επιλογή του «ούτε λίγο – ούτε πολύ» κάνει το 30,1% των επιχειρήσεων για την επιβάρυνση που υφίστανται, ενώ, συνολικά, 27,4% τον αξιολογούν ως «πολύ» (16,4%) ή «πάρα πολύ» (11%) οικονομικά επιβαρυντικό (Διάγραμμα 27).

Διάγραμμα 27



8.2.6 Παράγοντες που μπορούν να συμβάλουν στη ταχύτερη διεκπεραίωση των υποθέσεων

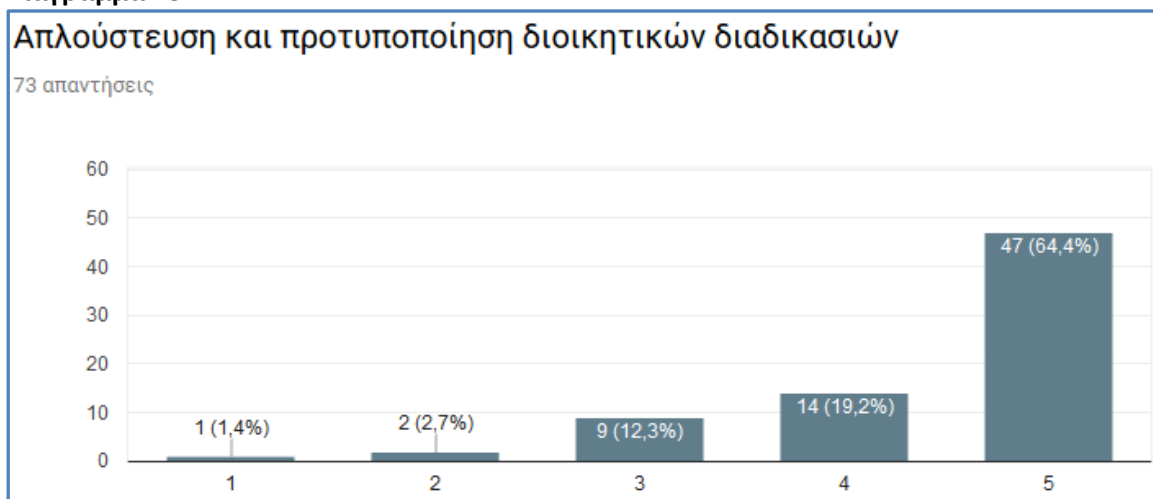
Ο χρόνος εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων από τις δημόσιες υπηρεσίες είναι ζωτικής σημασίας για τη λειτουργία και την αποδοτικότητά τους. Στη συνέχεια, παρατίθεται η αξιολόγηση των επιχειρήσεων για τους παράγοντες που εκτιμούν ότι μπορούν να συνεισφέρουν στη μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης και στην ταχύτερη διεκπεραίωση

των υποθέσεών τους, με φθίνουσα σειρά ως προς τον μέσο όρο βαθμολογίας τους (βλ. Πίνακα 4 στο Παράρτημα Α), στην πεντάβαθμη κλίμακα Likert («μπορεί να συμβάλει στη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των υποθέσεών σας» 1: καθόλου ... 5: πάρα πολύ). Με μικρές διαφοροποιήσεις, και οι πέντε παράγοντες εκτιμώνται από τις επιχειρήσεις ότι μπορούν να συμβάλουν στη μείωση του χρόνου εξυπηρέτησής τους. Ο συνολικός βαθμός επίδρασης, ως μέσος όρος των απαντήσεων και για τους πέντε παράγοντες είναι 4,23, δηλ. μεγαλύτερος από 4 που αντιστοιχεί στον χαρακτηρισμό «μπορεί να συμβάλει: πολύ».

Απλούστευση και προτυποποίηση διοικητικών διαδικασιών (Μ.Ο.: 4,42)

Ως σημαντικότερο παράγοντα μείωσης του χρόνου εξυπηρέτησής τους, οι περισσότερες επιχειρήσεις προτείνουν **την απλούστευση και προτυποποίηση των διοικητικών διαδικασιών** καθώς, σύμφωνα με τις απαντήσεις τους, 64,4% εκτιμούν ότι μπορεί να συμβάλει «πάρα πολύ» και 19,2% «πολύ» (Διάγραμμα 28).

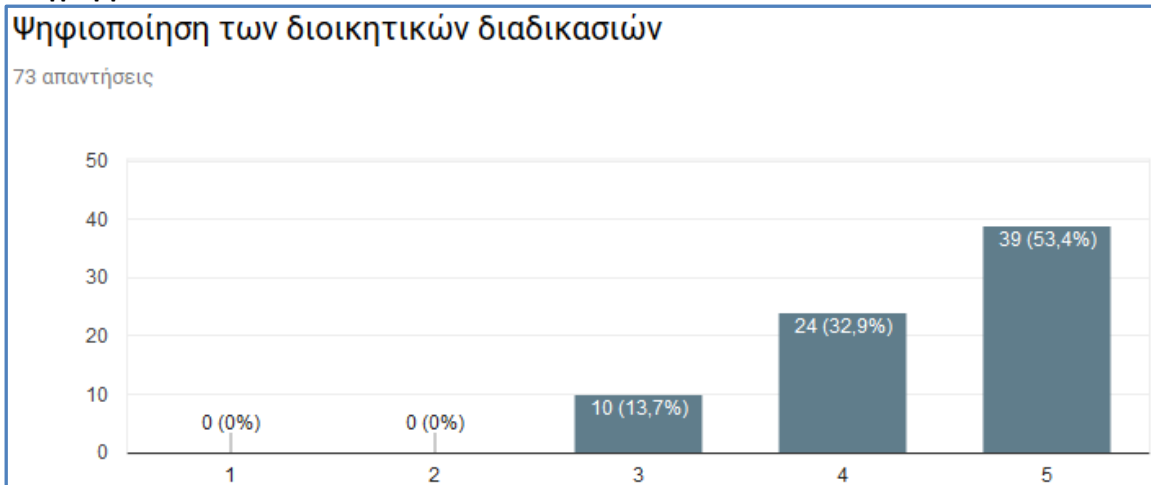
Διάγραμμα 28



Ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών (Μ.Ο.: 4,40)

Η συντριπτική πλειοψηφία των επιχειρήσεων, επίσης, (53,4% και 32,9% αντίστοιχα) εκτιμά ότι η ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών μπορεί να συνεισφέρει «πάρα πολύ» ή «πολύ» στην ταχύτερη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους (Διάγραμμα 29).

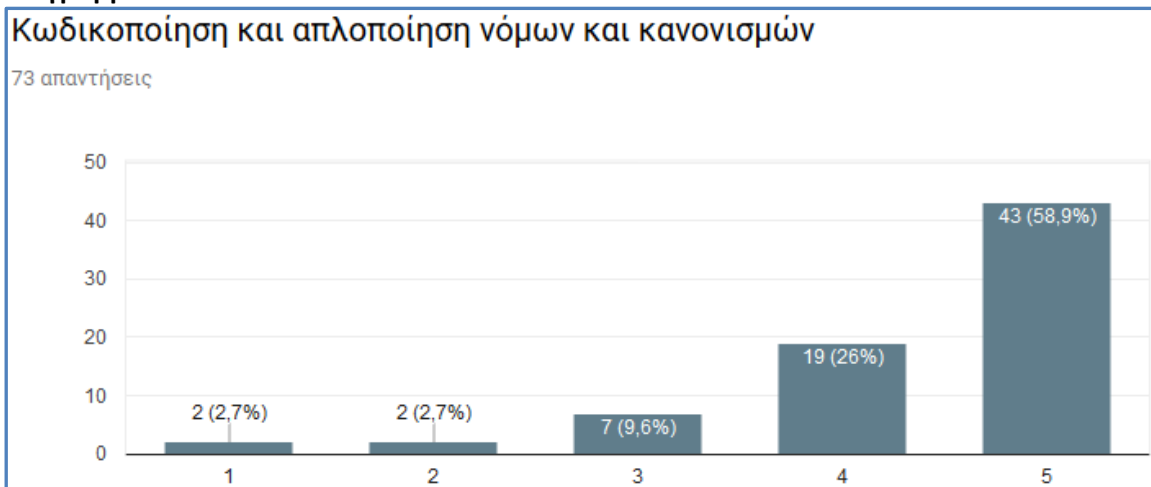
Διάγραμμα 59



Κωδικοποίηση και απλοποίηση νόμων και κανονισμών (Μ.Ο.: 4,36)

Ανάλογα υψηλός είναι ο βαθμός συμβολής της **απλοποίησης και κωδικοποίησης των νόμων και κανονισμών** στην ταχύτερη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, αφού το 58,9% απάντησαν ότι μπορεί να συμβάλει «πάρα πολύ» και 26% ότι μπορεί να συμβάλει «πολύ» στη μείωση του χρόνου εξυπηρέτησής τους (Διάγραμμα 30).

Διάγραμμα 30



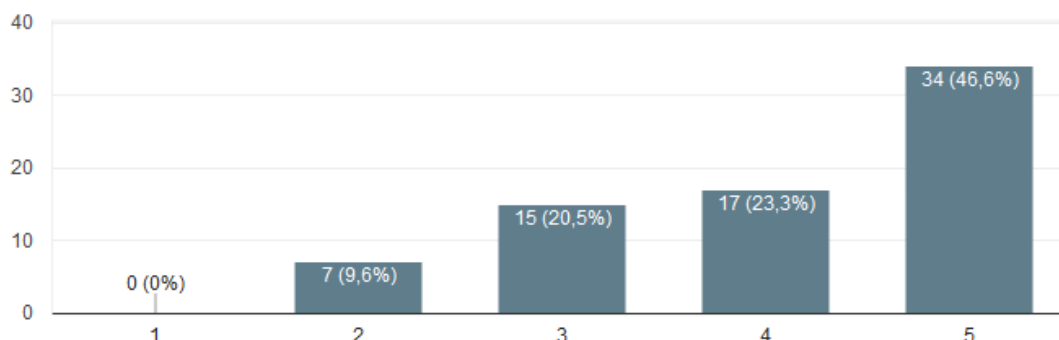
Παροχή κατευθυντήριων οδηγιών, πλήρους και σαφούς πληροφόρησης από τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Φορείς (Μ.Ο.: 4,07)

Σχετικά με την παροχή κατευθυντήριων οδηγιών, πλήρους και σαφούς πληροφόρησης από τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Φορείς, σχεδόν οι μισές επιχειρήσεις (46,6%) εκτιμούν ότι μπορεί να συμβάλει «πάρα πολύ» στη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των υποθέσεων τους, αρκετές (23,3%) εκτιμούν ότι μπορεί να συμβάλει «πολύ», υπάρχει, όμως και ένα σημαντικό ποσοστό (20,5%) που απάντησαν ότι μπορεί να συμβάλει «μέτρια» και περίπου 10% «λίγο» (Διάγραμμα 31).

Διάγραμμα 31

Παροχή κατευθυντήριων οδηγιών, πλήρους και σαφούς πληροφόρησης από τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Φορείς

73 απαντήσεις



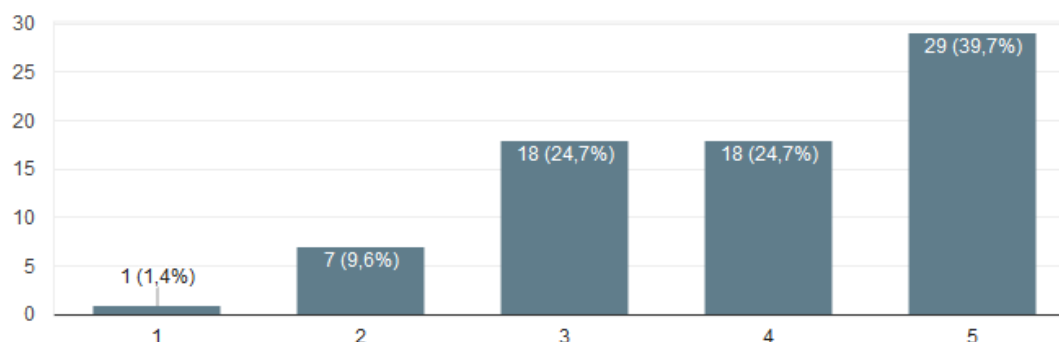
Αύξηση του υπαλληλικού δυναμικού (Μ.Ο.: 3,92)

Η αύξηση του υπαλληλικού δυναμικού είναι ο παράγοντας, ο οποίος, κατά την άποψη των επιχειρήσεων, έχει τον μικρότερο βαθμό συνεισφοράς στην ταχύτερη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους (λίγο μικρότερος από τον βαθμό 4 που αντιστοιχεί στον χαρακτηρισμό «μπορεί να συμβάλει: πολύ»). Παρά την κατάταξή του στην τελευταία θέση των σχετικών παραγόντων, ωστόσο, η συμβολή του στην ταχύτερη εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων εκτιμάται από το 39,7% με τον χαρακτηρισμό «πάρα πολύ» και από το 24,7% με τον χαρακτηρισμό «πολύ». Ίδιο ποσοστό (24,7%) εκτιμά ότι η αύξηση του υπαλληλικού δυναμικού μπορεί να συμβάλει «μέτρια» στην ταχύτερη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους (Διάγραμμα 32).

Διάγραμμα 32

Αύξηση του υπαλληλικού δυναμικού

73 απαντήσεις



8.3 Στατιστική ανάλυση Ερωτηματολογίου - Εξέταση ερευνητικών στόχων

8.3.1 Διακριτή εγκυρότητα μεταβλητών - Ενδοσυσχετίσεις

Αρχικά εξετάστηκε η διακριτή εγκυρότητα όλων των μεταβλητών που περιγράφουν τους παράγοντες της ικανοποίησης των επιχειρήσεων, της επιπρόσθετης οικονομικής επιβάρυνσης και της ταχύτερης διεκπεραίωσης των υποθέσεών τους. Στον Πίνακα 5 (Παράρτημα Α) φαίνονται οι συντελεστές συσχέτισης για αυτές τις μεταβλητές.

Σύμφωνα με τον Πίνακα 5, καμία μεταβλητή δεν συσχετίζεται με άλλη σε πολύ μεγάλο βαθμό (τιμή συσχέτισης $\geq 0,8$), συνεπώς, οι μεταβλητές της έρευνας μπορούν να θεωρηθούν διακριτές.

Ενδιαφέρουσα είναι η συσχέτιση της μεταβλητής (IK11) που εκφράζει τη συνολική ικανοποίηση των επιχειρήσεων με τις επιμέρους παραμέτρους – κριτήρια ικανοποίησης (IK1-IK10). Από τον πίνακα των ενδοσυσχετίσεων, οι μεταβλητές που εμφανίζουν την ισχυρότερη συσχέτιση ($>0,7$) με τη συνολική ικανοποίηση που δηλώνουν οι επιχειρήσεις είναι κατά σειρά μεγέθους οι IK5 (Ευγένεια και προθυμία κατά την εξυπηρέτησή σας), IK6 (Επίπεδο γνώσης και κατάρτισης των υπαλλήλων ώστε να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις σας χωρίς λάθη και παραλείψεις), IK3 (Αίσθημα εμπιστοσύνης κατά την επικοινωνία με την ΑΔΜΘ), IK4 (Αμεροληψία και αντικειμενικότητα κατά την εξυπηρέτησή σας).

8.3.2 Ανάλυση παραγόντων – Ικανοποίηση των επιχειρήσεων

Από την ανάλυση παραγόντων προκύπτει ότι οι πιο σημαντικές μεταβλητές που περιγράφουν την ικανοποίηση των επιχειρήσεων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ΑΔΜΘ είναι κατά φθίνουσα σειρά οι: IK4, IK5, IK3, IK6, IK1, IK7, IK2, ενώ η μεταβλητή IK10 έχει πολύ χαμηλότερες τιμές (βλ. Πίνακα 6 στο Παράρτημα Α). Οι μεταβλητές IK8, IK9 δεν φαίνεται να εξηγούν την ικανοποίηση των επιχειρήσεων, αφού οι τιμές τους (factor loading) είναι μικρότερες του 0,5.

Ο συντελεστής Cronbach alpha για τις μεταβλητές IK1-IK10 είναι αρκετά ικανοποιητικός (0,805), αφού είναι μεγαλύτερος του 0,7. Η εσωτερική συνάφεια των ερωτήσεων για τον προσδιορισμό των παραγόντων ικανοποίησης των επιχειρήσεων από την ΑΔΜΘ θα μπορούσε να είχε βελτιωθεί με την αφαίρεση της μεταβλητής IK8, έτσι ώστε ο συντελεστής Cronbach alpha να γίνει 0,859 (βλ. Πίνακα 7 στο Παράρτημα Α).

8.3.3 Ανάλυση παραγόντων – Επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις των επιχειρήσεων

Από την ανάλυση παραγόντων προκύπτει ότι οι πιο σημαντικές μεταβλητές που περιγράφουν τον παράγοντα «επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις των επιχειρήσεων» είναι κατά φθίνουσα σειρά οι: EP3, EP4, EP2, EP5, ενώ η μεταβλητή EP1

δεν φαίνεται να σχετίζεται με τον συγκεκριμένο παράγοντα, αφού η τιμή της (factor loading) είναι πολύ μικρότερη του 0,5 (βλ. Πίνακα 8 στο Παράρτημα Α).

Ο συντελεστής Cronbach alpha για τις μεταβλητές EP1-EP5 είναι 0,596, τιμή μικρότερη του 0,7 που, όμως, θα μπορούσε να βελτιωθεί σημαντικά εάν είχε αφαιρεθεί η EP1. Ο συντελεστής Cronbach alpha για τις μεταβλητές EP2-EP5 γίνεται 0,687 που προσεγγίζει το όριο του 0,7 για τον αποδεκτό βαθμό εσωτερικής συνάφειας των ερωτήσεων (βλ. Πίνακα 9 στο Παράρτημα Α).

8.3.4 Ανάλυση παραγόντων – Ταχύτερη διεκπεραίωση υποθέσεων των επιχειρήσεων

Από την ανάλυση παραγόντων προκύπτει ότι οι πιο σημαντικές μεταβλητές που περιγράφουν τη συμβολή τους στη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των υποθέσεων των επιχειρήσεων, κατά τις συναλλαγές τους με την ΑΔΜΘ, είναι κατά φθίνουσα σειρά οι: PR4, PR2, PR3, PR1, ενώ η μεταβλητή PR5 δε φαίνεται να σχετίζεται με τον συγκεκριμένο παράγοντα (βλ. Πίνακα 10 στο Παράρτημα Α).

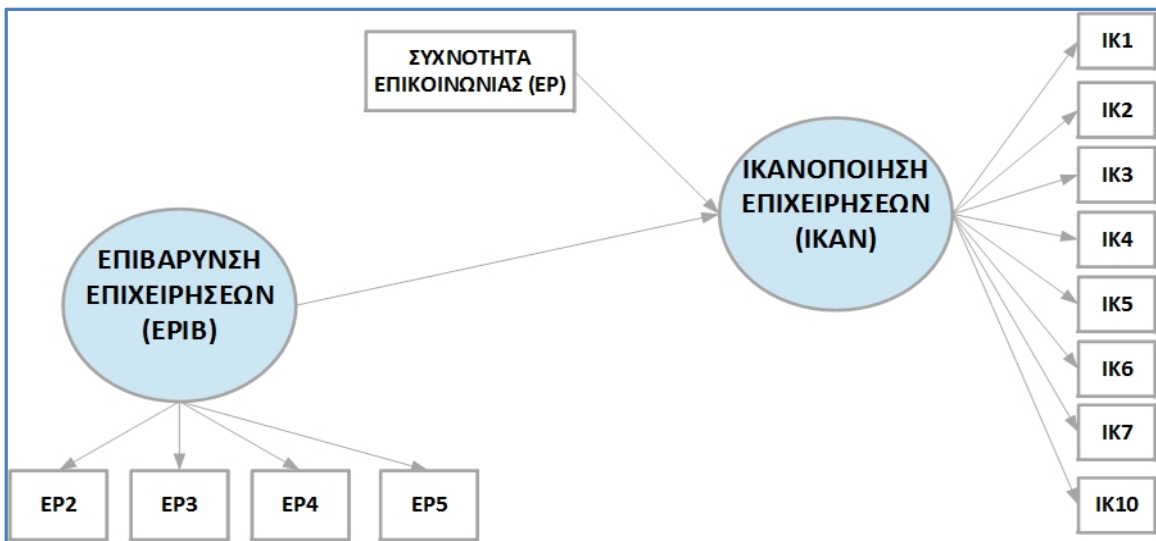
Ο συντελεστής Cronbach alpha για τις μεταβλητές PR1-PR5 είναι 0,601, τιμή που θα μπορούσε να βελτιωθεί σημαντικά ως δείκτης της εσωτερικής συνάφειας των ερωτήσεων, εάν είχε αφαιρεθεί η μεταβλητή PR5, έτσι ώστε να υπερβεί το όριο του 0,7 (0,758, βλ. Πίνακα 11 στο Παράρτημα Α).

8.3.5 Επίδραση συχνότητας επικοινωνίας και παραγόντων οικονομικής επιβάρυνσης στην ικανοποίηση των επιχειρήσεων

Για τη διερεύνηση των ερευνητικών στόχων 4 και 5 χρησιμοποιήθηκε το Υπόδειγμα Διαρθρωτικών Εξισώσεων (ΥΔΕ) ή Structural Equation Model (SEM).

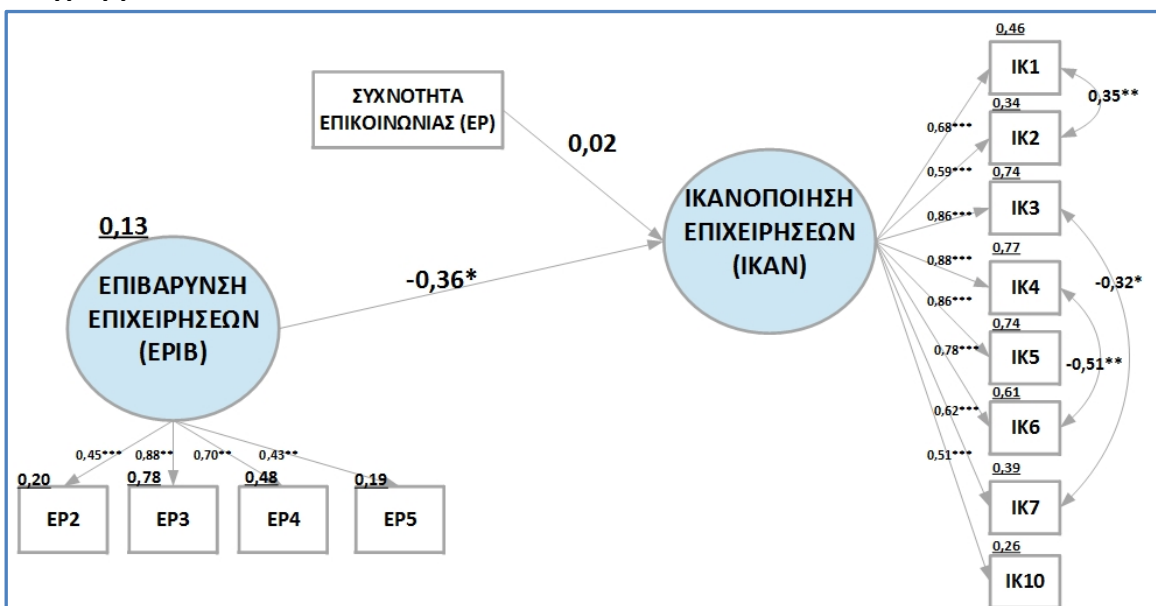
Το **λειτουργικό υπόδειγμα** της έρευνας το οποίο εξέτασε τους ερευνητικούς στόχους 4 και 5 φαίνεται στο Διάγραμμα 33. Σημειώνεται ότι από τον παράγοντα Ικανοποίηση Επιχειρήσεων έχουν αφαιρεθεί οι μεταβλητές IK8 και IK9 οι οποίες, σύμφωνα με την Ανάλυση Παραγόντων, δεν τον εξηγούν, ενώ, για τον ίδιο λόγο, από τον παράγοντα Επιβάρυνση Επιχειρήσεων έχει αφαιρεθεί η μεταβλητή EP1 που δεν φαίνεται να τον εξηγεί.

Διάγραμμα 33



Το τελικό μοντέλο ΥΔΕ που προέκυψε μετά από την εξειδίκευση, ταυτοποίηση, εκτίμηση και τροποποίηση του λειτουργικού υποδείγματος, έχει ως εξής (Διάγραμμα 34):

Διάγραμμα 34



* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Το τελικό μοντέλο ΥΔΕ έδειξε καλή προσαρμογή, αφού όλοι οι δείκτες προσαρμογής είναι αποδεκτοί (βλ. Πίνακα 12 στο Παράρτημα Α), σύμφωνα με όσα έχουν αναφερθεί στην Ενότητα της Μεθοδολογίας της Έρευνας, με εξαίρεση το δείκτη GFI, ο οποίος είναι λίγο μικρότερος από το 0,9, ενώ η τιμή του δείκτη χ^2 δεν είναι στατιστικά σημαντική ($p=0,161$).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του ΥΔΕ, η συχνότερη επικοινωνία των επιχειρήσεων με την ΑΔΜΘ δεν έχει κάποιο αντίκτυπο στην ικανοποίηση των επιχειρήσεων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ΑΔΜΘ (τιμή αιτιώδους σχέσης=0,02).

Αντιθέτως, οι παράμετροι επιβάρυνσης φαίνεται να έχουν αρκετά σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση των επιχειρήσεων (τιμή αιτιώδους σχέσης=-0,36). Οι σημαντικότερες παράμετροι επιβάρυνσης που επηρεάζουν **αρνητικά** την ικανοποίηση των επιχειρήσεων είναι η ελλιπής τυποποίηση διοικητικών διαδικασιών και η απουσία χρήσης εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης - έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών. Το ασαφές, πολύπλοκο και ελλιπές νομοθετικό πλαίσιο και η ελλιπής καθοδήγηση και παροχή πληροφοριών από τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Φορείς, φαίνεται να επηρεάζουν λιγότερο το επίπεδο ικανοποίησης των επιχειρήσεων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ΑΔΜΘ.

9. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων προκύπτουν ενδιαφέροντα συμπεράσματα και επισημαίνονται επιμέρους ευρήματα ως προς την ικανοποίηση των επιχειρήσεων και την παροχή προς αυτές υπηρεσιών υψηλής ποιοτικής στάθμης από την ΑΔΜΘ. Οι επισημάνσεις που μπορούν να γίνουν είναι οι εξής:

1. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην εξόρυξη και διαχείριση μαρμάρων, βιομηχανικών ορυκτών και αδρανών υλικών, καθώς επίσης στην ηλεκτροπαραγωγή με χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας στον γεωγραφικό χώρο της Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης εξυπηρετούνται από το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης και Φυσικών Πόρων Ανατολικής Μακεδονίας-Θράκης της Διεύθυνσης Τεχνικού Ελέγχου της ΑΔΜΘ με το οποίο επικοινωνούν και συναλλάσσονται, κατά μέσο όρο 1-5 φορές/έτος. Η επικοινωνία γίνεται για διάφορους λόγους (υποβολή αιτημάτων αδειοδότησης, υποβολή συμπληρωματικών στοιχείων φακέλου, κ.λπ.), ο λόγος, όμως, για τον οποίον οι επιχειρήσεις επικοινωνούν συχνότερα είναι για την ενημέρωσή τους σχετικά με την πορεία υλοποίησης των αιτημάτων τους.
2. Η επικοινωνία των επιχειρήσεων με το αρμόδιο Τμήμα της ΑΔΜΘ γίνεται και τηλεφωνικά και με e-mail, αλλά και με επιτόπιες επισκέψεις και προσωπική επαφή με τους αρμοδίους υπαλλήλους. Η τηλεφωνική και η ηλεκτρονική επικοινωνία πλειοψηφούν έναντι της διά ζώσης, γεγονός που υπογραμμίζει τη σημασία της απομακρυσμένης επικοινωνίας, χωρίς χρονικές και οικονομικές επιβαρύνσεις για τις επιχειρήσεις.
3. Ως σημαντικότερη πηγή πληροφόρησης για τις υπηρεσίες που παρέχει η ΑΔΜΘ στις επιχειρήσεις αξιολογούνται οι αρμόδιοι υπάλληλοι της Υπηρεσίας, όπως είναι αναμενόμενο. Ενδιαφέρουσα, ωστόσο, είναι η χαμηλή κατάταξη στη χρησιμότητα των πηγών πληροφόρησης του ιστοτόπου της ΑΔΜΘ (4^η) και των

ερμηνευτικών – διευκρινιστικών εγκυκλίων από εμπλεκόμενους δημόσιους φορείς (3^η), γεγονός που υποδεικνύει την προώθηση παρεμβάσεων από τους αρμοδίους για αναβάθμιση της επάρκειας του πληροφοριακού δυναμικού αυτών των πηγών πληροφόρησης προς αξιοποίηση από τις επιχειρήσεις (έναντι κοστοβόρων τεχνικών γραφείων - συμβούλων και μελετητών –που κατατάσσονται στη 2^η σειρά κατάταξης χρησιμότητας).

4. Η συντριπτική πλειοψηφία των επιχειρήσεων δηλώνουν «πολύ» και «απόλυτα ικανοποιημένες» ως προς τις περισσότερες από τις 10 παραμέτρους ικανοποίησης (και τις αντίστοιχες διαστάσεις ικανοποίησης του μοντέλου ServQual) για τις οποίες ρωτήθηκαν με το Ερωτηματολόγιο της έρευνας. Τα κριτήρια ικανοποίησης που συγκεντρώνουν τον υψηλότερο βαθμό (μέσος όρος μεγαλύτερος του 4 που αντιστοιχεί στον χαρακτηρισμό «πολύ ικανοποιημένη») κατά φθίνουσα σειρά είναι: 1. Ευγένεια και προθυμία του προσωπικού κατά την εξυπηρέτηση (διάσταση ServQual «ευγένεια στην εξυπηρέτηση (courtesy)»), 2. Αίσθημα εμπιστοσύνης κατά την επικοινωνία (διάσταση ServQual «αξιοπιστία (reliability)»), 3. Αμεροληψία και αντικειμενικότητα κατά την εξυπηρέτηση (διάσταση ServQual «φερεγγυότητα – εμπιστοσύνη (credibility)»), 4. Επαρκής και αξιόπιστη ενημέρωση σχετικά με τη διεκπεραίωση των υποθέσεων (διάσταση ServQual «επικοινωνία (communication)»), 5. Επίπεδο γνώσης και κατάρτισης των υπαλλήλων ώστε να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις χωρίς λάθη και παραλείψεις (διάσταση ServQual «ικανότητα εργαζομένων (competence)»). Ο βαθμός ικανοποίησης των επιχειρήσεων σε αυτά τα κριτήρια - διαστάσεις αντικατοπτρίζει την υψηλή ποιότητα και τον επαγγελματισμό των αρμοδίων υπαλλήλων που τις εξυπηρετούν και χειρίζονται τις υποθέσεις τους.
5. Τρία από τα κριτήρια ικανοποίησης αξιολογούνται με βαθμό κατά τι μικρότερο του 4 – «πολύ ικανοποιημένη», κατά φθίνουσα σειρά: 1. Παροχή εξατομικευμένης προσοχής στην επιχείρηση (διάσταση ServQual «κατανόηση (understanding – empathy)»), 2. Ύπαρξη άνετων και καθαρών εγκαταστάσεων για το κοινό (διάσταση ServQual «εμπράγματα – υλικά στοιχεία (tangibles)»), 3. Χρόνος διεκπεραίωσης των υποθέσεων (διάσταση ServQual «ανταπόκριση (responsiveness)»). Παρά το γεγονός ότι, ειδικά, ο χρόνος διεκπεραίωσης των υποθέσεων των επιχειρήσεων είναι συνάρτηση της εμπλοκής και άλλων συναρμόδιων φορέων, ο βαθμός ικανοποίησης που δηλώνεται από τις επιχειρήσεις για τα τρία αυτά κριτήρια - διαστάσεις μπορεί να είναι αφορμή για ακριβέστερη διερεύνηση των αιτιών αυτής της βαθμολογίας από την ΑΔΜΘ.
6. Δύο από τα κριτήρια ικανοποίησης, η «χρήση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την παροχή υπηρεσιών» και η «αριθμητική επάρκεια του προσωπικού» βαθμολογούνται με βαθμό μικρότερο του «μέτρια ικανοποιημένη». Η χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί σταθερή επιδίωξη και διακηρυγμένο στόχο της κεντρικής και της αποκεντρωμένης διοίκησης. Στην περίπτωση της εξυπηρέτησης λατομικών

επιχειρήσεων και επιχειρήσεων Α.Π.Ε., η, συγκριτικά, μικρότερη ικανοποίηση που δηλώνουν από αυτό το κριτήριο υποδεικνύει την ανάγκη για πιο στοχευμένη εξέταση του ζητήματος ώστε να προσδιοριστούν με μεγαλύτερη εξειδίκευση τα πεδία των απαιτούμενων παρεμβάσεων στα οποία η χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η, μέσω αυτών, επίτευξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των συναρμόδιων φορέων μπορεί να συνεισφέρει στην ταχύτερη και αποδοτικότερη εξυπηρέτησή τους. Η μικρότερη του μετρίου ικανοποίηση των επιχειρήσεων από την αριθμητική επάρκεια του προσωπικού, συνοδεύεται από εστιασμένα σχόλια και παρατηρήσεις που καταγράφει αριθμός επιχειρήσεων με σκοπό να το αναδείξει σε πρόβλημα που χρήζει άμεσης επιδιόρθωσης.

7. Στην ερώτηση για τη συνολική ικανοποίηση που αισθάνονται οι επιχειρήσεις από την εξυπηρέτησή τους από την ΑΔΜΘ απαντούν με βαθμό ικανοποίησης μεγαλύτερο του «πολύ ικανοποιημένη» (Μ.Ο.: 4,26). Ο βαθμός αυτός είναι υψηλότερος από τον συγκεντρωτικό βαθμό – μέσο όρο ικανοποίησης που προκύπτει και από τις 10 παραμέτρους-κριτήρια ικανοποίησης (3,85) και, προφανώς, οφείλεται στο μεγαλύτερο βάρος που έχουν ορισμένες από αυτές στην αξιολόγηση των επιχειρήσεων για τη συνολική τους ικανοποίηση. Από τον πίνακα των ενδοσυσχετίσεων προέκυψε ότι η συνολική ικανοποίηση εμφανίζει μεγαλύτερη συσχέτιση με τις παραμέτρους «Ευγένεια και προθυμία κατά την εξυπηρέτηση», «Επίπεδο γνώσης και κατάρτισης των υπαλλήλων», «Αίσθημα εμπιστοσύνης κατά την επικοινωνία» και «Αμεροληψία και αντικειμενικότητα κατά την εξυπηρέτηση».
8. Η ανάλυση παραγόντων για την έννοια «ικανοποίηση επιχειρήσεων» έδειξε ότι οι παράγοντες «αριθμητική επάρκεια προσωπικού» και «χρήση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την παροχή υπηρεσιών (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, ηλεκτρονικά τυποποιημένα έντυπα κ.τ.λ.)» δεν την εξηγούν. Εκτιμάται ότι το αποτέλεσμα οφείλεται στην εννοιολογική διαφοροποίηση αυτών των δύο παραγόντων, σε σχέση με όλους τους υπόλοιπους, μιας και η αριθμητική επάρκεια του προσωπικού και η χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν συνδέονται άμεσα με την ικανοποίηση των επιχειρήσεων, αλλά, έμμεσα, κυρίως ως προς την επίδρασή τους στον χρόνο διεκπεραίωσης των υποθέσεών τους. Επιπροσθέτως, η ενδοσυνάφεια των ερωτήσεων για την περιγραφή της ικανοποίησης των επιχειρήσεων βελτιώνεται σημαντικά με την αφαίρεση της ερώτησης για την αριθμητική επάρκεια του προσωπικού.
9. Η επιλογή δύο επιπλέον ερωτήσεων – για την ικανοποίηση από την αριθμητική επάρκεια του προσωπικού και από τη χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης – με σκοπό να μετρηθεί η διάσταση «ανταπόκριση (responsiveness)» του μοντέλου ServQual (πέραν της αυτοτέλειας του ενδιαφέροντος του περιεχομένου των συγκεκριμένων ερωτήσεων) αποδείχτηκε άστοχη. Παρά την εννοιολογική συνάφεια της αριθμητικής επάρκειας του

προσωπικού και της χρήσης εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με την ταχύτητα εξυπηρέτησης, το προφίλ των απαντήσεων στις δύο αυτές ερωτήσεις δεν συμβαδίζει με το προφίλ των απαντήσεων στην ερώτηση που άμεσα μετρά την ικανοποίηση των επιχειρήσεων από τον χρόνο διεκπεραίωσης των υποθέσεών τους, η οποία μπορεί, απευθείας, να αντιστοιχιστεί με τη διάσταση της «ανταπόκρισης (responsiveness)» του μοντέλου ServQual.

10. Οι παράγοντες που, αυτοτελώς, αξιολογούνται ότι προκαλούν επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις στις επιχειρήσεις είναι κατά φθίνουσα σειρά: το «ασαφές, πολύπλοκο και ελλιπές νομοθετικό πλαίσιο», το «υψηλό κόστος ανταπόδοσης παροχής υπηρεσιών (παράβολα-εγγυήσεις)», η «απουσία χρήσης εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης - έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών», η «ελλιπής τυποποίηση διοικητικών διαδικασιών» και, τέλος, η «ελλιπής καθοδήγηση και παροχή πληροφοριών από τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Φορείς». Με συνολικό βαθμό επίδρασης, και για τους πέντε παράγοντες, που βρίσκεται μεταξύ των χαρακτηρισμών «μέτρια» και «πολύ» (μέσος όρος 3,53), καθένας από αυτούς τους παράγοντες αποτελεί ιδιαίτερο πεδίο μελέτης, έτσι ώστε να προσδιοριστούν με ακριβή τρόπο οι απαιτούμενες παρεμβάσεις που θα συντείνουν στην ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, χωρίς επιπρόσθετα οικονομικά βάρη.
11. Η ανάλυση παραγόντων για την έννοια «επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις» έδειξε ότι ο παράγοντας «υψηλό κόστος ανταπόδοσης παροχής υπηρεσιών (παράβολα-εγγυήσεις)» δεν την εξηγεί. Επιπροσθέτως, η ενδοσυνάφεια των ερωτήσεων για την περιγραφή των «επιπρόσθετων οικονομικών επιβαρύνσεων» βελτιώνεται σημαντικά με την αφαίρεση αυτής της ερώτησης. Εκτιμάται ότι το αποτέλεσμα οφείλεται στη διαφορετική εννοιολογική αναφορά των παραβόλων-εγγυήσεων, που έχουν άμεση οικονομική αποτίμηση, σε σχέση με τους άλλους τέσσερις παράγοντες, που μόνο εμμέσως συνδέονται με οικονομικά αποτελέσματα.
12. Οι σημαντικότεροι παράγοντες που, αυτοτελώς, αξιολογούνται ότι μπορούν να συμβάλουν στην ταχύτερη εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων είναι κατά φθίνουσα σειρά: η «απλούστευση και προτυποποίηση διοικητικών διαδικασιών», η «ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών», η «κωδικοποίηση και απλοποίηση νόμων και κανονισμών», η «παροχή κατευθυντήριων οδηγιών, πλήρους και σαφούς πληροφόρησης από τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Φορείς», και, τέλος, η «αύξηση του υπαλληλικού δυναμικού». Η συμπερίληψη των παραγόντων αυτών ως βελτιωτικών παρεμβάσεων που μπορούν να επιταχύνουν την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων και η επικύρωση από την πλειοψηφία των επιχειρήσεων, με υψηλό βαθμό επιρροής («πολύ» και «πάρα πολύ»), της συνεισφοράς των παραγόντων αυτών, αναδεικνύουν πλευρές των χρόνιων παθογενειών της ελληνικής δημόσιας διοίκησης οι οποίες επισημαίνονται σε όλες τις ανάλογες έρευνες.

13. Η ανάλυση παραγόντων για την έννοια «ταχύτερη διεκπεραίωση υποθέσεων των επιχειρήσεων» έδειξε ότι ο παράγοντας «αύξηση του υπαλληλικού δυναμικού» δεν την εξηγεί. Επιπροσθέτως, η ενδοσυνάφεια των ερωτήσεων για την περιγραφή της ταχύτερης διεκπεραίωσης υποθέσεων βελτιώνεται σημαντικά με την αφαίρεση αυτής της ερώτησης. Το αποτέλεσμα οφείλεται στη, συγκριτικά, μειωμένη επίδραση της αύξησης του υπαλληλικού δυναμικού στη μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων, σε σχέση με τους άλλους τέσσερις παράγοντες, όπως αξιολογείται από αυτές.
14. Το μοντέλο του Υποδείγματος Διαρθρωτικών Εξισώσεων που εξετάστηκε έδειξε ότι η συχνότητα επικοινωνίας με την ΑΔΜΘ δεν επιδρά στην ικανοποίηση των επιχειρήσεων. Στατιστικά σημαντική **αρνητική** επίδραση στην ικανοποίηση των επιχειρήσεων έχουν οι παράγοντες που προσδιορίστηκαν ως πρόξενοι επιπρόσθετων οικονομικών επιβαρύνσεων (με την αφαίρεση του παράγοντα «υψηλό κόστος ανταπόδοσης παροχής υπηρεσιών (παράβολα-εγγυήσεις)»). Ως σημαντικότεροι παράγοντες επιβάρυνσης που επηρεάζουν **αρνητικά** την ικανοποίηση των επιχειρήσεων προέκυψαν η «ελλιπής τυποποίηση διοικητικών διαδικασιών» και η «απουσία χρήσης εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης - έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών». Μικρότερη αρνητική επίδραση στην ικανοποίηση των επιχειρήσεων έχει το «ασαφές, πολύπλοκο και ελλιπές νομοθετικό πλαίσιο» και «η ελλιπής καθοδήγηση και παροχή πληροφοριών από τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Φορείς».

Εν κατακλείδι, εκτιμάται ότι τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας αποδεικνύουν την υψηλή ποιότητα παροχής υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις που αποτέλεσαν το αντικείμενο της έρευνας (επιχειρήσεις λατομείων και ηλεκτροπαραγωγής με Α.Π.Ε. στην περιοχή Ανατ. Μακεδονίας - Θράκης), αξιολογώντας τον υψηλό βαθμό ικανοποίησης που δηλώνουν κατά την εξυπηρέτησή τους από το αρμόδιο Τμήμα της ΑΔΜΘ. Επιμέρους ζητήματα που επισημάνθηκαν χρήζουν περαιτέρω διερεύνησης για τον ακριβή εντοπισμό των αιτιών που μετριάζουν τον βαθμό ικανοποίησης σε συγκεκριμένα κριτήρια – διαστάσεις. Η έρευνα επιβεβαιώνει τα προβλήματα που σχετίζονται με χρόνιες παθογένειες της δημόσιας διοίκησης και αντικατοπτρίζονται στις επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις που υφίστανται οι επιχειρήσεις και στην επιβράδυνση του χρόνου εξυπηρέτησής τους. Κρίνεται σκόπιμη η επανάληψη της έρευνας μετά από την παρέλευση ικανού χρονικού διαστήματος, με πιο εστιασμένα και κατάλληλα διατυπωμένα ερωτήματα και με υψηλότερο ποσοστό κάλυψης του πληθυσμού από το δείγμα των απαντήσεων, έτσι ώστε τα αποτελέσματα να είναι αξιοποιήσιμα προς την κατεύθυνση συγκεκριμένων βελτιωτικών παρεμβάσεων επί των εντοπιζόμενων προβλημάτων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Alizadeh, A. and Kianfar, F. (2013). *Developing a model for citizens' satisfaction with public sector services based on rough sets theory: a case study of Tehran municipality*, *Tehnički vjesnik* 20, 5, 795-802
2. Asuboteng, P., McCleary, K.G. and Swan, J.E. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *Journal of Services Marketing*, Vol. 10, No. 6, pp. 62-81.
3. Christensen, T. and Lægreid, P. (2005) *Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography*. *Public Performance & Management Review*, 28(4), 487-511.
4. Costello, A. B., and Osborne, J. W. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical assessment, research & evaluation*, 10(7), 1-9.
5. Cronin Jr, J. and Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 3: 55-68.
6. European Commission. (2015). Country Factsheets E-Government Benchmark Report 2015, Ανακτήθηκε 18-10-2017 από http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=9817
7. Hemmasi, M., Strong, K.C. and Taylor, S. A. (1994). Measuring Service Quality for Strategies Planning and Analysis in Service. *Journal of Applied Business Research*, Vol. 10, No. 4, pp. 24-34.
8. Hill, N. (1996). *Handbook of customer satisfaction measurement*. Gower Publishing, Hampshire.
9. James, O. (2007). *Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107-123.
10. Jiang, James J. et al. (2012). An Analysis of Three SERVQUAL Variations in Measuring Information System Service Quality. *Electronic Journal Information Systems Evaluation*, v.15, 2:150-162
11. Kampen, J., K., Van de Walle, S. and Bouckaert, G. (2006). *Assessing the relation between satisfaction with public service delivery and trust in government: The impact of the predisposition of citizens toward government on evaluations of its performance*. In: *Public Performance and Management Review*, 29 (4): 387-404.
12. Yarimoglu, E. K. (2014). A Review on Dimensions of Service Quality Models. *Journal of Marketing Management*, June 2014, Vol. 2, No. 2, pp. 79-93. American Research Institute for Policy Development
13. Lewis, B.R. and Mitchell, V.W. (1990). *Defining and measuring the quality of customer service*, *Marketing Intelligence and Planning*, vol. 8(6), p.11-17
14. Montalvo, D. (2009). *Citizen satisfaction with municipal services*. *Americas Barometer Insights* (No.14), 1-6
15. Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

16. Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge
17. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, v.49 (4): 41-50.
18. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. v.64 (1): 12-40.
19. Ruiz, M. A., Pardo, A. y San Martín, R. (2010). Structural equation models. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 34 –45.
20. Schumacker, R. E., and Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling* (3rd ed.). New York, NY: Routledge, Taylor & Francis Group.
21. Teas, R. (1994). Expectations as a comparison standard in measuring service quality: An assessment of a reassessment. *Journal of Marketing*, 58, 1: 132-139
22. Zeithaml, V., A. and Bitner, M. J. (1996). *Services Marketing*, McGraw-Hill, New York, N.Y
23. Λάμπου, Μ. (2016). «ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΞΟΡΥΚΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΜΑΡΜΑΡΟΥ» Παρουσίαση στη Διημερίδα «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΑΡΜΑΡΟ Ανάπτυξη-Εξωστρέφεια-Πολιτισμός», Δράμα, 27-28/5/2016. Ανακτήθηκε 18-10-2017 από: <https://www.scribd.com/document/314588385/ΘΕΣΜΙΚΟ-ΠΛΑΙΣΙΟ-ΕΞΟΡΥΚΤΙΚΗΣ-ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ-ΜΑΡΜΑΡΟΥ>
24. Μιχαλόπουλος, Ν. (2003). *Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο Management*, Παπαζήσης, Αθήνα
25. Παντράκης, Αθ. (2016). «Η Διαχείριση Των Λατομείων Μαρμάρου Στην Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας-Θράκης» Παρουσίαση στη Διημερίδα «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΑΡΜΑΡΟ Ανάπτυξη-Εξωστρέφεια-Πολιτισμός», Δράμα, 27-28/5/2016. Ανακτήθηκε 18-10-2017 από: <https://www.scribd.com/document/314606695/Η-Διαχείριση-Των-Λατομείων-Μαρμάρου-Στην-Αποκεντρωμένη-Διοίκηση-Μακεδονίας-Θράκης>
26. Παπαπαναγιώτου, Δ. (2012). Διαχείριση Ποιότητας στο Δημόσιο Τομέα: Μέτρηση ικανοποίησης πολιτών μέσω SERVQUAL στον Οργανισμό Εργατικής Εστίας. Διπλωματική εργασία. Διατμηματικό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη Διοίκηση Επιχειρήσεων. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
27. Τζεφέρης, Π. (2015). Η εξορυκτική/μεταλλουργική δραστηριότητα στην Ελλάδα. Στατιστικά δεδομένα 2013-2014. Δ/ση Πολιτικής και Ερευνών ΥΠΑΠΕΝ (τ. ΥΠΕΚΑ)
28. Τσαούσης, Ι. (2008). Εκπαιδευτικές Σημειώσεις: Ανάλυση Παραγόντων. Πανεπιστήμιο Κρήτης, Τμήμα Ψυχολογίας. Ανακτήθηκε 18-10-2017 από: http://old.psych.uoa.gr/~roussosp//stats/Factor_Analysis1.pdf
29. Ζαβλανός, Σπ. (2006). Η ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες και στα προϊόντα. Εκδ. Σταμούλης . Αθήνα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΠΙΝΑΚΕΣ

Πίνακας 1: Ερωτήσεις μέτρησης παραμέτρων ικανοποίησης – αντιστοίχιση με διαστάσεις ικανοποίησης μοντέλου ServQual

α/α	Παράμετροι ικανοποίησης (Ερωτηματολόγιο έρευνας)	Διαστάσεις ικανοποίησης μοντέλου ServQual
1.	Επαρκής και αξιόπιστη ενημέρωση σχετικά με τη διεκπεραίωση των αιτήσεών σας	Επικοινωνία (Communication)
2.	Χρόνος διεκπεραίωσης των υποθέσεών σας	Ανταπόκριση (Responsiveness)
3.	Αίσθημα εμπιστοσύνης κατά την επικοινωνία με την ΑΔΜΘ	Αξιοπιστία (Reliability)
4.	Αμεροληψία και αντικειμενικότητα κατά την εξυπηρέτησή σας	Φερεγγυότητα – Εμπιστοσύνη (Credibility)
5.	Ευγένεια και προθυμία κατά την εξυπηρέτησή σας	Ευγένεια στην εξυπηρέτηση (Courtesy)
6.	Επίπεδο γνώσης και κατάρτισης των υπαλλήλων ώστε να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις σας χωρίς λάθη και παραλείψεις	Ικανότητα εργαζομένων (Competence)
7.	Παροχή εξατομικευμένης προσοχής στην επιχείρησή σας	Κατανόηση (Understanding – Empathy)
8.	Αριθμητική Επάρκεια προσωπικού	Ανταπόκριση (Responsiveness)
9.	Χρήση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την παροχή υπηρεσιών (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, ηλεκτρονικά τυποποιημένα έντυπα κ.τ.λ.)	Ανταπόκριση (Responsiveness)
10.	Ύπαρξη άνετων και καθαρών εγκαταστάσεων για το κοινό	Εμπράγματα – Υλικά στοιχεία (Tangibles)

Πίνακας 2: Κριτήρια καλής προσαρμογής του μοντέλου ΥΔΕ

A/A	Δείκτης Εκτίμησης	Εύρος Αποδεκτών Τιμών
1	χ^2/df	$0 \leq \chi^2/df \leq 3$
2	GFI	$0,90 \leq GFI < 1$
3	CFI	$0,95 \leq CFI \leq 1$
4	TLI	$0,90 \leq TLI \leq 1$
5	RMSEA	$RMSEA \leq 0,08$

Πηγή: Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010)

Πίνακας 3: Αριθμός επιχειρήσεων που απάντησαν στο Ερωτηματολόγιο της έρευνας, ανά είδος δραστηριοτήτων

ΕΙΔΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (Α.Π.Ε.)	
1. Αιολικοί Σταθμοί	13 (17,8%)
2. Σταθμοί Ηλεκτροπαραγωγής από Βιομάζα-Βιοαέριο	4 (5,5%)
3. Γεωθερμία	7 (9,6%)
4. Μικροί Υδροηλεκτρικοί Σταθμοί (ΜΥΗΣ)	6 (8,2%)
5. Φωτοβολταϊκοί Σταθμοί	7 (9,6%)
6. Συμπαραγωγή Ηλεκτρισμού και Θερμότητας Υψηλής Απόδοσης (ΣΗΘΥΑ)	0 (0%)
Λατομεία	
7. Βιομηχανικών ορυκτών	8 (11%)
8. Μαρμάρων – Σχιστόλιθων	48 (65,8%)
9. Αδρανών υλικών	6 (8,2%)
Σύνολο	73*

*Σημ.: Ορισμένες επιχειρήσεις ασκούν περισσότερες από μία δραστηριότητες

Πίνακας 4: Μεταβλητές Ερωτηματολογίου

Ονομασία Μεταβλητής	Περιγραφή Μεταβλητής	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Ελάχιστη Τιμή	Μέγιστη Τιμή
ΕΡΑ1	Συχνότητα επικοινωνίας με την ΑΔΜΘ για υποβολή αιτήματος-φακέλου για την εκκίνηση νέας διοικητικής διαδικασίας	2,42	0,896	1	4
ΕΡΑ2	Συχνότητα επικοινωνίας με την ΑΔΜΘ για υποβολή συμπληρωματικών στοιχείων για την ολοκλήρωση του φακέλου	2,37	0,825	1	4
ΕΡΑ3	Συχνότητα επικοινωνίας με την ΑΔΜΘ για υποβολή αιτήματος για χορήγηση στοιχείων φακέλου	1,97	0,912	1	4
ΕΡΑ4	Συχνότητα επικοινωνίας με την ΑΔΜΘ για ενημέρωση σχετικά με την πορεία υλοποίησης	2,47	0,835	1	4

Ονομασία Μεταβλητής	Περιγραφή Μεταβλητής	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Ελάχιστη Τιμή	Μέγιστη Τιμή
	αιτημάτων				
EPA²	Συχνότητα επικοινωνίας με την ΑΔΜΘ	9,23		4	16
INFO1	Κατάταξη πηγών πληροφόρησης: Αρμόδιοι υπάλληλοι της Υπηρεσίας	4,64	0,823	1	5
INFO2	Κατάταξη πηγών πληροφόρησης: Ιστότοπος της ΑΔΜΘ	2,38	1,174	1	5
INFO3	Κατάταξη πηγών πληροφόρησης: Κατευθυντήριες Οδηγίες-Εγκύκλιοι από Δημόσιους Φορείς	3,03	0,971	1	5
INFO4	Κατάταξη πηγών πληροφόρησης: Άλλες ιστοσελίδες	1,73	0,902	1	4
INFO5	Κατάταξη πηγών πληροφόρησης: Τεχνικά Γραφεία – Μελετητές – Σύμβουλοι	3,22	1,228	1	5
IK1	Βαθμός ικανοποίησης: Επαρκής και αξιόπιστη ενημέρωση σχετικά με τη διεκπεραίωση των υποθέσεών σας	4,29	0,825	1	5
IK2	Βαθμός ικανοποίησης: Χρόνος διεκπεραίωσης των υποθέσεών σας	3,58	1,105	1	5
IK3	Βαθμός ικανοποίησης: Αίσθημα εμπιστοσύνης κατά την επικοινωνία με την ΑΔΜΘ	4,38	0,907	1	5
IK4	Βαθμός ικανοποίησης: Αμεροληψία και	4,38	0,86	1	5

2 Σημ.: Η μεταβλητή (EPA) έχει προκύψει ως άθροισμα των μεταβλητών EPA1, EPA2, EPA3 και EPA4 για να περιγράψει τη συνολική συχνότητα επικοινωνίας της επιχείρησης με την ΑΔΜΘ.

Ονομασία Μεταβλητής	Περιγραφή Μεταβλητής	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Ελάχιστη Τιμή	Μέγιστη Τιμή
	αντικειμενικότητα κατά την εξυπηρέτησή σας				
IK5	Βαθμός ικανοποίησης: Ευγένεια και προθυμία κατά την εξυπηρέτησή σας	4,52	0,801	1	5
IK6	Βαθμός ικανοποίησης: Επίπεδο γνώσης και κατάρτισης των υπαλλήλων ώστε να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις σας χωρίς λάθη και παραλείψεις	4,23	0,773	1	5
IK7	Βαθμός ικανοποίησης: Παροχή εξατομικευμένης προσοχής στην επιχείρησή σας	3,85	0,908	1	5
IK8	Βαθμός ικανοποίησης: Αριθμητική επάρκεια προσωπικού	2,77	1,339	1	5
IK9	Βαθμός ικανοποίησης: Χρήση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την παροχή υπηρεσιών (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, ηλεκτρονικά τυποποιημένα έντυπα κ.τ.λ.)	2,92	1,187	1	5
IK10	Βαθμός ικανοποίησης: Ύπαρξη άνετων και καθαρών εγκαταστάσεων για το κοινό	3,62	1,198	1	5
IK11	Συνολική ικανοποίηση από τη συνεργασία με την ΑΔΜΘ	4,26	0,782	1	5
EP1	Επιπρόσθετη οικονομική επιβάρυνση από:	3,84	1,28	1	5

Ονομασία Μεταβλητής	Περιγραφή Μεταβλητής	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Ελάχιστη Τιμή	Μέγιστη Τιμή
	Υψηλό κόστος ανταπόδοσης παροχής υπηρεσιών (παράβολα-εγγυήσεις)				
EP2	Επιπρόσθετη οικονομική επιβάρυνση από: Ασαφές, πολύπλοκο και ελλιπές νομοθετικό πλαίσιο	4,01	0,935	1	5
EP3	Επιπρόσθετη οικονομική επιβάρυνση από: Ελλιπή τυποποίηση διοικητικών διαδικασιών	3,37	1,074	1	5
EP4	Επιπρόσθετη οικονομική επιβάρυνση από: Απουσία χρήσης εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης - Έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών	3,66	0,975	1	5
EP5	Επιπρόσθετη οικονομική επιβάρυνση από: Ελλιπή καθοδήγηση και παροχή πληροφοριών από τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Φορείς	2,78	1,239	1	5
PR1	Ταχύτερη διεκπεραίωση υποθέσεων από: Κωδικοποίηση και απλοποίηση νόμων και κανονισμών	4,36	0,963	1	5
PR2	Ταχύτερη διεκπεραίωση υποθέσεων από:	4,42	0,912	1	5

Ονομασία Μεταβλητής	Περιγραφή Μεταβλητής	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Ελάχιστη Τιμή	Μέγιστη Τιμή
	Απλούστευση και προτυποποίηση διοικητικών διαδικασιών				
PR3	Ταχύτερη διεκπεραίωση υποθέσεων από: Ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών	4,40	0,721	1	5
PR4	Ταχύτερη διεκπεραίωση υποθέσεων από: Παροχή κατευθυντήριων οδηγιών, πλήρους και σαφούς πληροφόρησης από τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Φορείς	4,07	1,032	1	5
PR5	Ταχύτερη διεκπεραίωση υποθέσεων από: Αύξηση του υπαλληλικού δυναμικού	3,92	1,077	1	5

Πίνακας 1: Πίνακας ενδοσυσχετίσεων μεταβλητών Ερωτηματολογίου

	IK1	IK2	IK3	IK4	IK5	IK6	IK7	IK8	IK9	IK10	IK11	EP1	EP2	EP3	EP4	EP5	PR1	PR2	PR3	PR4	PR5
IK1	1,000																				
IK2	0,609	1,000																			
IK3	0,630	0,511	1,000																		
IK4	0,547	0,510	0,752	1,000																	
IK5	0,548	0,473	0,753	0,754	1,000																
IK6	0,634	0,475	0,663	0,532	0,654	1,000															
IK7	0,337	0,379	0,408	0,538	0,568	0,506	1,000														
IK8	-0,102	0,082	-0,143	-0,066	-0,183	-0,121	0,016	1,000													
IK9	0,237	0,164	0,133	0,303	0,046	0,218	0,156	0,337	1,000												
IK10	0,268	0,180	0,406	0,536	0,457	0,308	0,291	-0,126	0,466	1,000											
IK11	0,550	0,499	0,738	0,737	0,756	0,748	0,604	-0,114	0,218	0,508	1,000										
EP1	0,203	-0,050	0,210	0,033	0,247	0,123	-0,129	-0,274	-0,018	0,420	0,099	1,000									
EP2	0,103	-0,048	0,125	-0,041	0,120	0,130	-0,063	-0,153	-0,024	0,054	0,052	0,373	1,000								
EP3	-0,263	-0,287	-0,233	-0,336	-0,195	-0,172	-0,113	0,119	-0,128	-0,266	-0,215	0,015	0,437	1,000							
EP4	-0,273	-0,382	-0,179	-0,322	-0,195	-0,206	-0,090	0,055	-0,301	-0,364	-0,228	-0,057	0,249	0,614	1,000						
EP5	-0,291	-0,252	-0,332	-0,389	-0,303	-0,308	-0,153	0,178	-0,022	-0,235	-0,385	0,003	0,206	0,344	0,328	1,000					
PR1	0,009	-0,013	-0,031	-0,067	-0,028	0,036	-0,097	0,011	0,050	-0,061	0,041	0,172	0,519	0,193	0,117	0,194	1,000				
PR2	0,002	-0,067	-0,099	-0,069	-0,003	-0,142	-0,224	0,207	-0,121	-0,141	-0,060	-0,011	0,140	0,419	0,307	0,071	0,395	1,000			
PR3	-0,101	-0,117	-0,278	-0,137	-0,074	-0,293	-0,098	0,097	-0,107	-0,062	-0,186	0,012	0,054	0,328	0,295	0,239	0,253	0,479	1,000		
PR4	-0,089	-0,157	-0,221	-0,233	-0,094	-0,160	-0,182	0,152	-0,097	-0,214	-0,108	0,061	0,258	0,315	0,272	0,338	0,492	0,515	0,523	1,000	
PR5	0,293	0,204	0,445	0,379	0,501	0,290	0,314	-0,601	-0,201	0,363	0,405	0,403	0,167	-0,105	-0,146	-0,211	-0,025	-0,105	0,007	0,005	1,000

Πίνακας 6: Ανάλυση παραγόντων για τον παράγοντα «ικανοποίηση των επιχειρήσεων από τις υπηρεσίες της ΑΔΜΘ»

Ονομασία Μεταβλητής	Περιγραφή Μεταβλητής	Τιμή Φόρτισης
IK1	Επαρκής και αξιόπιστη ενημέρωση σχετικά με τη διεκπεραίωση των υποθέσεών σας	0,742
IK2	Χρόνος διεκπεραίωσης των υποθέσεών σας	0,656
IK3	Αίσθημα εμπιστοσύνης κατά την επικοινωνία με την ΑΔΜΘ	0,854
IK4	Αμεροληψία και αντικειμενικότητα κατά την εξυπηρέτησή σας	0,861
IK5	Ευγένεια και προθυμία κατά την εξυπηρέτησή σας	0,861
IK6	Επίπεδο γνώσης και κατάρτισης των υπαλλήλων ώστε να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις σας χωρίς λάθη και παραλείψεις	0,805
IK7	Παροχή εξατομικευμένης προσοχής στην επιχείρησή σας	0,657
IK8	Αριθμητική επάρκεια προσωπικού	-0,114
IK9	Χρήση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την παροχή υπηρεσιών (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, ηλεκτρονικά τυποποιημένα έντυπα κ.τ.λ.)	0,310
IK10	Ύπαρξη άνετων και καθαρών εγκαταστάσεων για το κοινό	0,570

Πίνακας 7: Ενδοσυνέπεια ερωτήσεων για τον προσδιορισμό του παράγοντα «ικανοποίηση των επιχειρήσεων από τις υπηρεσίες της ΑΔΜΘ»

Συντελεστής Cronbach α για τις μεταβλητές IK1-IK10: 0.805	
Μεταβλητή	Τιμή του συντελεστή Cronbach α αν παραλειφθεί η αντίστοιχη ερώτηση
IK1	0,775
IK2	0,778
IK3	0,767
IK4	0,76
IK5	0,771
IK6	0,775
IK7	0,783
IK8	0,859
IK9	0,801
IK10	0,791

Πίνακας 8: Ανάλυση παραγόντων για τον παράγοντα «επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις των επιχειρήσεων»

Ονομασία Μεταβλητής	Περιγραφή Μεταβλητής	Τιμή Φόρτισης
EP1	Υψηλό κόστος ανταπόδοσης παροχής υπηρεσιών (παράβολα-εγγυήσεις)	0,19
EP2	Ασαφές, πολύπλοκο και ελλιπές νομοθετικό πλαίσιο	0,66
EP3	Ελλιπής τυποποίηση διοικητικών διαδικασιών	0,85
EP4	Απουσία χρήσης εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης - Έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών	0,77
EP5	Ελλιπής καθοδήγηση και παροχή πληροφοριών από τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Φορείς	0,60

Πίνακας 9: Ενδοσυνέπεια ερωτήσεων για τον προσδιορισμό του παράγοντα «επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις των επιχειρήσεων»

Συντελεστής Cronbach α για τις μεταβλητές EP1-EP5: 0.596	
Μεταβλητή	Τιμή του συντελεστή Cronbach α αν παραλειφθεί η αντίστοιχη ερώτηση
EP1	0,687
EP2	0,473
EP3	0,443
EP4	0,509
EP5	0,566

Πίνακας 10: Ανάλυση παραγόντων για τον παράγοντα «ταχύτερη διεκπεραίωση υποθέσεων των επιχειρήσεων»

Ονομασία Μεταβλητής	Περιγραφή Μεταβλητής	Τιμή
PR1	Κωδικοποίηση και απλοποίηση νόμων και κανονισμών	0,681
PR2	Απλούστευση και προτυποποίηση διοικητικών διαδικασιών	0,791
PR3	Ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών	0,737
PR4	Παροχή κατευθυντήριων οδηγιών, πλήρους και σαφούς πληροφόρησης από τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Φορείς	0,840
PR5	Αύξηση του υπαλληλικού δυναμικού	-0,068

Πίνακας 11: Ενδοσυνέπεια ερωτήσεων για τον προσδιορισμό του παράγοντα «ταχύτερη διεκπεραίωση υποθέσεων των επιχειρήσεων»

Συντελεστής Cronbach α για τις μεταβλητές PR1-PR5: 0.601	
Μεταβλητή	Τιμή του συντελεστή Cronbach α αν παραλειφθεί η αντίστοιχη ερώτηση
PR1	0,507
PR2	0,482
PR3	0,5
PR4	0,391
PR5	0,758

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ



Έρευνα ικανοποίησης επιχειρήσεων από τις υπηρεσίες της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας και Θράκης

Το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ) σε συνεργασία με την Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας Θράκης (ΑΔΜΘ) διενεργεί **έρευνα μέτρησης ικανοποίησης** των επιχειρήσεων που εξυπηρετούνται από το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης και Φυσικών Πόρων Ανατολικής Μακεδονίας-Θράκης της Δ/σης Τεχνικού Ελέγχου της ΑΔΜΘ.

Σκοπός της έρευνας είναι ο εντοπισμός των αδυναμιών στη διεκπεραίωση των υποθέσεων σας και η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ο χρόνος που απαιτείται για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι ελάχιστος. Ως αποδέκτες των υπηρεσιών θεωρούμε τη συνεισφορά σας **εξαιρετικά σημαντική και πολύτιμη για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτησή σας.**

Επισημαίνεται ότι θα διασφαλιστεί απόλυτα η ανωνυμία και η εμπιστευτικότητα των απαντήσεων σας και ότι τα στοιχεία που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για την εξυπηρέτηση των σκοπών της ανωτέρω έρευνας.

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα σας σταλούν ηλεκτρονικά όταν αυτή ολοκληρωθεί.

Σας ευχαριστούμε πολύ για το χρόνο που διαθέτετε!

Α. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ για την ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ

I. Είδος δραστηριοτήτων :

ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΕΣ ΠΗΓΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (Α.Π.Ε.)	ΛΑΤΟΜΕΙΑ
1. Μικροί Υδροηλεκτρικοί Σταθμοί (ΜΥΗΣ)	1. Μαρμάρων - Σχιστόλιθων
2. Αιολικοί Σταθμοί	2. Βιομηχανικών ορυκτών
3. Φωτοβολταϊκοί Σταθμοί	3. Αδρανών υλικών
4. Σταθμοί Ηλεκτροπαραγωγής από Βιομάζα-Βιοαέριο	
5. Συμπαγωγή Ηλεκτρισμού και Θερμότητας Υψηλής Απόδοσης (ΣΗΘΥΑ)	
6. Γεωθερμία	

II. Λόγοι και συχνότητα επικοινωνίας με την ΑΔΜΘ:

Λόγοι επικοινωνίας	Συχνότητα επικοινωνίας
1. Υποβολή αιτήματος-φακέλου για την εκκίνηση νέας διοικητικής διαδικασίας	καμία φορά <input type="checkbox"/> 1-5 φορές/έτος <input type="checkbox"/> 6-10 φορές/έτος <input type="checkbox"/> πάνω από 10φορές/έτος <input type="checkbox"/>
2. Υποβολή αιτήματος για χορήγηση στοιχείων φακέλου	καμία φορά <input type="checkbox"/> 1-5 φορές/έτος <input type="checkbox"/> 6-10 φορές/έτος <input type="checkbox"/> πάνω από 10φορές/έτος <input type="checkbox"/>
3. Υποβολή συμπληρωματικών στοιχείων για την ολοκλήρωση του φακέλου	καμία φορά <input type="checkbox"/> 1-5 φορές/έτος <input type="checkbox"/> 6-10 φορές/έτος <input type="checkbox"/> πάνω από 10φορές/έτος <input type="checkbox"/>
4. Ενημέρωση σχετικά με την πορεία υλοποίησης αιτημάτων	καμία φορά <input type="checkbox"/> 1-5 φορές/έτος <input type="checkbox"/> 6-10 φορές/έτος <input type="checkbox"/> πάνω από 10φορές/έτος <input type="checkbox"/>

III. Τρόποι επικοινωνίας με την ΑΔΜΘ:

1. προσωπική επαφή
2. τηλεφωνική επικοινωνία
3. ηλεκτρονική επικοινωνία (e-mail)

IV. Πηγές πληροφόρησης για τις υπηρεσίες που παρέχονται από την Α.Δ.Μ.Θ.:
(παρακαλώ ιεραρχήστε τις ως προς τη χρησιμότητά τους από 1-5, όπου 1= η λιγότερο χρήσιμη και 5 = η περισσότερο χρήσιμη):

1. Αρμόδιοι υπάλληλοι της Υπηρεσίας
2. Ιστότοπος της Α.Δ.Μ.-Θ
3. Κατευθυντήριες Οδηγίες-Εγκύκλιοι από Δημόσιους φορείς
4. Άλλες ιστοσελίδες
5. Τεχνικά Γραφεία – Μελετητές – Σύμβουλοι

Β. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Παρακαλούμε σημειώστε το βαθμό ικανοποίησης της επιχείρησής σας (από 1= «καθόλου ικανοποιημένος» έως 5=»απόλυτα ικανοποιημένος») κατά την εξυπηρέτησή σας από την ΑΔΜΘ, στις παρακάτω παραμέτρους

α/α		1	2	3	4	5
1.	Επαρκής και αξιόπιστη ενημέρωση σχετικά με τη διεκπεραίωση των υποθέσεών σας					
2.	Χρόνος διεκπεραίωσης των υποθέσεών σας					
3.	Αίσθημα εμπιστοσύνης κατά την επικοινωνία με την ΑΔΜΘ					
4.	Αμεροληψία και αντικειμενικότητα κατά την εξυπηρέτησή σας					
5.	Ευγένεια και προθυμία κατά την εξυπηρέτησή σας					
6.	Επίπεδο γνώσης και κατάρτισης των υπαλλήλων ώστε να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις σας χωρίς λάθη και παραλείψεις					
7.	Παροχή εξατομικευμένης προσοχής στην επιχείρησή σας					
8.	Αριθμητική Επάρκεια προσωπικού					
9.	Χρήση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την παροχή υπηρεσιών (π.χ. ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, ηλεκτρονικά τυποποιημένα έντυπα κ.τ.λ.)					
10.	Ύπαρξη άνετων και καθαρών εγκαταστάσεων για το κοινό					
11.	Συνολική ικανοποίηση από τη συνεργασία με την ΑΔΜΘ					

Ποιοι από τους παρακάτω παράγοντες θεωρείτε ότι προκαλούν επιπρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις στην επιχείρησή σας;

Αξιολογήστε τους βαθμολογώντας με 1-5 (όπου 1=Καθόλου και 5=Πάρα πολύ)

		1	2	3	4	5
1.	Υψηλό κόστος ανταπόδοσης παροχής υπηρεσιών(παράβολα-εγγυήσεις)					
2.	Ασαφές, πολύπλοκο και ελλιπές νομοθετικό πλαίσιο					
3.	Ελλιπής τυποποίηση διοικητικών διαδικασιών					
4.	Απουσία χρήσης εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης - Έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών					
5.	Ελλιπής καθοδήγηση και παροχή πληροφοριών από τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Φορείς					

Ποιοι από τους παρακάτω παράγοντες θεωρείτε ότι μπορούν να συμβάλλουν στη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των υποθέσεών σας.

Αξιολογήστε τους βαθμολογώντας με 1-5 (όπου 1=Καθόλου και 5=Πάρα πολύ)

		1	2	3	4	5
1.	Κωδικοποίηση και απλοποίηση νόμων και κανονισμών					
2.	Απλούστευση και προτυποποίηση διοικητικών διαδικασιών					
3.	Ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών					
4.	Παροχή κατευθυντήριων οδηγιών, πλήρους και σαφούς πληροφόρησης από τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Φορείς					
5.	Αύξηση του υπαλληλικού δυναμικού					

Προτάσεις/Παρατηρήσεις για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από την ΑΔΜΘ:

<hr/> <hr/>

Ευχαριστούμε πολύ για τη συνεργασία σας!