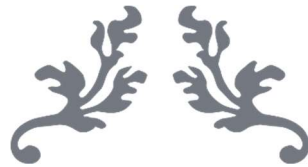




Τμήμα Οικονομικών Επιστημών
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Εφαρμοσμένη Οικονομική»



ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

Μελέτη περίπτωσης το Τελωνείο Βόλου



Δέσποινα Παπακώστα

Επιβλέπων Καθηγητής: Θεόδωρος Μεταξάς

ΒΟΛΟΣ, ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2021

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές μου στα πλαίσια του προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών "Εφαρμοσμένη Οικονομική" του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών του πανεπιστημίου Θεσσαλίας, για τις γνώσεις που μου προσέφεραν, διευρύνοντας ακόμη περισσότερο τους πνευματικούς μου ορίζοντες.

Ειδικότερα, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Μεταξά Θεόδωρο, που με την καθοδήγησή του, τις πολύτιμες συμβουλές του και τις υποδείξεις του, συνέβαλλε τα μέγιστα στην ολοκλήρωσή της παρούσης διπλωματικής εργασίας.

Περίληψη

Ο στόχος της παρούσης διπλωματικής εργασίας είναι να εκτιμηθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Τελωνείου Βόλου και να διερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των συναλλασσόμενων του. Η μελέτη θα αξιολογήσει τη σχέση μεταξύ της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσίας και της ικανοποίησης των πελατών.

Στο θεωρητικό μέρος της εργασίας, προσεγγίζεται βιβλιογραφικά η έννοια της υπηρεσίας, τα χαρακτηριστικά της καθώς και η έννοια της ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών με τις διαστάσεις της. Προσεγγίζεται η έννοια της ικανοποίησης των πολιτών από τις λαμβανόμενες υπηρεσίες του δημοσίου και παρουσιάζεται εκτενώς ο ρόλος της τελωνειακή υπηρεσίας.

Στο ερευνητικό μέρος παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της πρωτογενούς έρευνας που διεξήχθη αναφορικά με το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Τελωνείου Βόλου, μέσα από ένα δείγμα 262 ερωτηματολογίων.

Συμπερασματικά, ο βαθμός ικανοποίησης των συναλλασσόμενων του τελωνείου Βόλου ήταν υψηλός, εντούτοις επιδέχεται περαιτέρω βελτιώσεις.

Keywords: Ικανοποίηση πολιτών, ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών, προσδοκώμενη ποιότητα, αντιλαμβανόμενη ποιότητα,

Abstract

The aim of this thesis is to assess the quality of the services provided by the Customs of Volos city, as well as to investigate the degree of satisfaction of its customers. The study will assess the relationship between perceived quality of services and customer satisfaction.

The theoretical part approaches through bibliography the concept of provided services, their characteristics, quality and citizen satisfaction. Also, the role of Customs Services is presented extensively.

The research part presents the results of the primary research conducted regarding the level of citizen satisfaction derived from the services provided through a sample of 262 questionnaires.

In conclusion, the degree of satisfaction of the traders of Volos Customs was increased, however it can be further improved.

Keywords: Citizen satisfaction, quality of provided services, expected quality, perceived quality

Περιεχόμενα

Περίληψη	2
Abstract	3
Περιεχόμενα	4
Πίνακας εικονογραφήσεων.....	8
Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή.....	9
1. Εισαγωγή.....	9
2. Σκοπός εργασίας.....	11
3. Μεθοδολογία.....	11
4. Προστιθέμενη αξία.....	11
5. Δομή διπλωματικής εργασίας.....	12
Κεφάλαιο 2: Ποιότητα Υπηρεσιών στο Δημόσιο.....	14
1. Ορισμός της υπηρεσίας.....	14
2. Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας.....	14
2.1. Αύλότητα Intangibility	14
2.2. Συμμετοχή του πελάτη / Customer participation.....	15
2.3. Ταυτόχρονη παραγωγή και κατανάλωση / Simultaneity	15
2.4. Άμεση χρονική απαξίωση / Perishability	15
2.5. Ετερογένεια / Heterogeneity.....	15
2.6. Μη ιδιοκτησία / Non transferable ownership	15
3. Η έννοια της υπηρεσίας.....	16
4. Πακέτο υπηρεσιών / Service Package.....	16
5. Ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες	17
5.1. Διαστάσεις της ποιότητας.....	17
5.2. Ο ρόλος του στελέχους	19
6. Ορισμοί και περιορισμοί στην παροχή ποιοτικών Δημόσιων Υπηρεσιών.....	20
6.1. Διαφορές Δημοσίων και Ιδιωτικών Οργανισμών.....	21
6.2. Κρίσιμες οριοθετήσεις στο Δημόσιο Τομέα.....	21
6.3. Είδη αρμοδιοτήτων στο Δημόσιο.....	22
6.4. Θεμελιώδης Αρχές της δημόσιας Διοίκησης	24
Αρχή της νομιμότητας.....	24
Αρχή προστασίας δημόσιου συμφέροντος.....	24
Αρχή της χρηστής διοίκησης και της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του κοινού.....	24
Αρχή της αναλογικότητας	25
Αρχή της αμεροληψίας.....	25

Αρχή της ισότητας και της αξιοκρατίας.....	25
Αρχή της διαφάνειας και της αποτελεσματικότητας της διοικητικής δράσης	25
6.5. Κουλτούρα ποιότητας στο Δημόσιο.....	25
6.6. Νομιμότητα και Αποτελεσματικότητα στις δημόσιες υπηρεσίες.....	26
6.7. Ψηφιακός μετασχηματισμός και ποιότητα υπηρεσιών.....	26
Κεφάλαιο 3: Ικανοποίηση πολιτών.....	28
1. Ικανοποίηση συναλλασσόμενων.....	28
2. Είδη συναλλασσόμενων	29
3. Αξία συναλλασσομένων.....	30
4. Παράγοντες που επηρεάζουν τις αντιλήψεις ή προσδοκίες	30
4.1. Η προσδοκία των καταναλωτών.....	30
4.2. Αντίληψη καταναλωτών.....	31
5. Η σχέση μεταξύ ποιότητας υπηρεσίας και ικανοποίησης	32
6. Μοντέλα ποιότητας και ικανοποίησης.....	32
7. Στρατηγικές για αύξηση της ικανοποίησης.....	35
7.1. Εκσυγχρονισμών εγκαταστάσεων.....	35
7.2. Εκσυγχρονισμών και ψηφιοποίηση διαδικασιών	35
7.3. Εκπαίδευση προσωπικού.....	35
7.4. Συγκριτική ανάλυση Benchmarking	36
7.5. Πάταξη φαινομένων διαφθοράς, ανάδειξη αξιών και ηθικής	36
7.6. Αυτοματοποίηση ελέγχων και εισπράξεων.....	36
Κεφάλαιο 4: Προηγούμενες έρευνες - Μελέτες.....	37
Κεφάλαιο 5: Η περίπτωση του Τελωνείου Βόλου.....	45
1. Τελωνειακή Υπηρεσία.....	45
1.1. Όραμα Τελωνειακής Υπηρεσίας.....	46
1.2. Αποστολή Τελωνειακής Υπηρεσίας.....	47
2. Ιστορική Αναδρομή.....	48
3. Αρμοδιότητες Τελωνειακής Υπηρεσίας και Διαδικασίες.....	50
4. Τελωνειακή Ένωση της Ε.Ε.....	51
5. Τομείς τελωνειακών ελέγχων.....	52
5.1. Ο ρόλος των τελωνειακών ελέγχων.....	53
5.2. Έλεγχοι εισαγωγών και εξαγωγών	53
5.3. Έλεγχοι αποσκευών και μετρητών.....	53
5.4. Έλεγχοι σχετικά με την υγεία, ασφάλεια, περιβάλλον και πολιτιστικά αγαθά	54
6. Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου και Πλατφόρμα Ενιαίας Θυρίδας	54
6.1 Διευκόλυνση του διεθνούς εμπορίου	54

6.2. Πλατφόρμα Ενιαίας Θυρίδας και Benchmarking με άλλες χώρες	55
7. Τελωνειακοί Κώδικες.....	57
Κεφάλαιο 6: Μεθοδολογία της έρευνας.....	59
1. Σκοπός	59
2. Ερευνητικά ερωτήματα	59
3. Επιλογή ερευνητικής μεθόδου	59
4. Δομή ερωτηματολογίου.....	61
5. Δείγμα συλλογής δεδομένων	62
Κεφάλαιο 7: Αποτελέσματα έρευνας	63
1. Στατιστική επεξεργασία.....	63
2. Ανάλυση αξιοπιστίας.....	63
3. Ανάλυση δεδομένων.....	64
Α. Δημογραφικά στοιχεία.....	64
Α1. Ως προς το φύλο.....	64
Α2. Ως προς την ηλικία.....	65
Α3. Ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης.....	65
Α4. Ως προς την ιδιότητα των συναλλασσόμενων.....	66
Β. Βαθμός ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του τελωνείου Βόλου.....	67
I. Περιγραφική ανάλυση.....	68
B1. Ευκολία πρόσβασης.....	68
B2. Χώροι στάθμευσης.....	68
B3. Εγκαταστάσεις.....	69
B4. Εξοπλισμοί.....	69
B5. Καθαριότητα χώρων.....	70
B6. Ωράριο λειτουργίας.....	70
B7. Άμεση εξυπηρέτηση.....	70
B8. Διαχείριση ουρών.....	71
B9. Χρόνος διεκπεραίωσης εργασιών.....	71
B10. Εμφάνιση υπαλλήλων.....	72
B11. Ευγένεια και κατανόηση των αναγκών.....	72
B12. Εμπειρία στις συναλλαγές με τους πολίτες.....	73
B13. Αποφυγή λαθών.....	73
B14. Ενδιαφέρον για επίλυση προβλημάτων.....	74
B15. Διακριτική ευχέρεια - Μεροληπτική διαχείριση υποθέσεων.....	74
II. Έλεγχος υποθέσεων για την ύπαρξη συσχέτισης της συνολικής ικανοποίησης με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά.....	78
Ως προς το φύλο.....	79

Ως προς την ηλικία.....	80
Ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης.....	80
Ως προς την ιδιότητα των συναλλασσόμενων.....	80
Γ. Συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού του Τελωνείου.....	83
Γ1. Αύξηση ποιότητας.....	83
Γ2. Αύξηση ταχύτητας συναλλαγών.....	84
Γ3. Αύξηση αξιοπιστίας των συναλλαγών.....	84
Δ. Προσδοκίες σχετικά με τη διευθέτηση και επίλυση προβλημάτων.....	86
Δ1. Διευθέτηση προβλημάτων σχετικά με τις εγκαταστάσεις και χώρους στάθμευσης.....	86
Δ2. Διευθέτηση προβλημάτων σχετικά με το ωράριο λειτουργίας.....	87
Δ3. Διευθέτηση προβλημάτων σχετικά με την εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους.....	87
Δ4. Διευθέτηση προβλημάτων σχετικά με τις ανέπαφες και ψηφιακές συναλλαγές από τις εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε.....	88
Κεφάλαιο 8: Συμπεράσματα μελέτης.....	91
1. Συμπεράσματα μελέτης.....	91
2. Περιορισμοί έρευνας.....	94
Βιβλιογραφικές αναφορές	96
Παράρτημα – Ερωτηματολόγιο.....	103

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΙΚΟΝΟΓΡΑΦΗΣΕΩΝ

1. Κατάλογος σχημάτων

Σχήμα 1: Παράγοντες διαμορφώνουν την ποιότητα στη λήψη του λήπτη

Σχήμα 2: Κλίμακα ικανοποίησης των πολιτών

Σχήμα 3: Η ικανοποίηση των Αμερικάνων από τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες

2. Κατάλογος πινάκων

Πίνακας 7.1: Φύλλο ερωτηθέντων

Πίνακας 7.2: Ηλικία ερωτηθέντων

Πίνακας 7.3: Επίπεδο εκπαίδευσης συναλλασσόμενων

Πίνακας 7.4: Ιδιότητα συναλλασσόμενων

Πίνακας 7.5: Περιγραφικά στατιστικά στοιχεία διαστάσεων λειτουργίας

Πίνακας 7.6: Συχνότητες παραμέτρων λειτουργίας

Πίνακας 7.7: Αξιολόγηση παραμέτρων λειτουργίας κατά φθίνουσα σειρά

Πίνακας 7.8: Συσχέτιση φύλου με συνολική ικανοποίηση

Πίνακας 7.9: Συσχέτιση ιδιότητας με συνολική ικανοποίηση

Πίνακας 7.10: Μέση συνολική ικανοποίηση με βάση την ιδιότητα των συναλλασσόμενων

Πίνακας 7.11: Συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού στην ποιότητα των υπηρεσιών

Πίνακας 7.12: Σ: Συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού στην ταχύτητα των υπηρεσιών

Πίνακας 7.13: Συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού στην αξιοπιστία των υπηρεσιών

Πίνακας 7.14: Συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού

Πίνακας 7.15: Προσδοκίες για την επίλυση προβλημάτων εγκαταστάσεων και χώρων στάθμευσης

Πίνακας 7.16: Προσδοκίες για την επίλυση προβλημάτων σχετικά με το ωράριο λειτουργίας

Πίνακας 7.17: Προσδοκίες για την επίλυση προβλημάτων της εξυπηρέτηση των υπαλλήλων

Πίνακας 7.18: Προσδοκίες για την επίλυση προβλημάτων της αξιοπιστία των συναλλαγών

Πίνακας 7.19: Προσδοκίες για την επίλυση προβλημάτων των ανέπαφων και ψηφιακών συναλλαγών

Πίνακας 7.20: Προσδοκίες για τη διευθέτηση προβλημάτων

Εισαγωγή

1. Εισαγωγή

Ο κλάδος των υπηρεσιών διαδραματίζει ολοένα και σημαντικότερο ρόλο στην παγκόσμια οικονομία, ενώ το οικονομικό μερίδιο των υπηρεσιών αντιπροσωπεύει σήμερα περισσότερο από το ήμισυ του συνόλου των ΑΕΠ παγκοσμίως (Cronin & Tayler, 1992). Οι υπηρεσίες γίνονται όλο και περισσότερο ένα μεγαλύτερο τμήμα πολλών οργανισμών σε περιφερειακό, εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο και θεωρούνται ως εργαλείο ροών εσόδων (Mosahab, R., Mahamad O., Ramayah T., 2010)

«Ο τομέας των υπηρεσιών που αποτελείται από κοινωνικές υπηρεσίες, εμπόριο, ξενοδοχεία και εστιατόρια, χρηματοδότηση, ακίνητα κ.λπ. αντιπροσωπεύει περίπου το 45,9 τοις εκατό του ΑΕΠ το έτος 2013/2014» (An investment guide of 2015, Investment Commission). Σύμφωνα με το γραφείο Οικονομικών και Οικονομικής Ανάπτυξης της Ελλάδας, η μέση ανάπτυξη της χώρας ήταν περίπου 10% κατά την περίοδο 06/2005-06/2012. Σ αυτό, ο τομέας υπηρεσιών αντιπροσωπεύει το 55% της συνολικής αύξησης του ΑΕΠ (Demirew G., Tamirat B., Petros K., and Kaleb S. 2015).

Στο σημερινό παγκόσμιο ανταγωνιστικό περιβάλλον, η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών θεωρείται απαραίτητη στρατηγική για επιτυχία και επιβίωση (Parasuraman, A., Et al., 1985). Η ευστάθεια, η αξιοπιστία, η ανταπόκριση, η διασφάλιση και η ενσυναίσθηση χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της διαφοράς μεταξύ του αναμενόμενου και του αντιληπτού επιπέδου των πελατών μέσω της ανάλυσης του χάσματος αυτού (Parasuraman A. et al., 1985).

Η ικανοποίηση των πελατών είναι ένας βασικός παράγοντας αναφορικά με τη διαμόρφωση των επιθυμιών των πελατών για μελλοντικές αγορές (Mittal & Kamakura, 2001). Στον σημερινό κόσμο η ικανοποίηση των πελατών που επιτυγχάνεται μέσω της ποιότητας υπηρεσιών, είναι πολύ σημαντική για την επιτυχία μιας επιχείρησης και θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψιν κατά τη δημιουργία επιχειρηματικών στρατηγικών. Αντί να αντιμετωπίζουν τους ανθρώπους απλώς ως καταναλωτές, οι έμποροι τους πλησιάζουν ως ολοκληρωμένες σκεπτόμενες οντότητες, με συναισθήματα. Όλο και

περισσότερο, οι καταναλωτές αναζητούν λύσεις στους προβληματισμούς τους σχετικά με τη βελτίωση του παγκοσμιοποιημένου κόσμου (Kotler, P., Kartajaya. H. και Setiawan, I. 2010).

Η ποιότητα των υπηρεσιών και η ικανοποίηση των πελατών χρησιμοποιούνται εναλλακτικά από ορισμένους συγγραφείς. Παρ' όλα αυτά, σύμφωνα με τους Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. και Gremler D.D 2013 αν και έχουν ορισμένα κοινά πράγματα, η ικανοποίηση θεωρείται γενικά ως μια ευρύτερη έννοια, ενώ η ποιότητα των υπηρεσιών επικεντρώνεται ειδικά στις διαστάσεις της υπηρεσίας. Βάσει αυτής της άποψης, η αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών αποτελεί συστατικό στοιχείο της ικανοποίησης των πελατών.

«Η ικανοποίηση είναι η απάντηση στην εκπλήρωση των προσδοκιών του καταναλωτή. Είναι σημαντικό ζήτημα ένα προϊόν ή υπηρεσία, ένα χαρακτηριστικό, ή το ίδιο το προϊόν ή υπηρεσία, να παρέχει το μέγιστο επίπεδο ικανοποίησης που σχετίζεται με την κατανάλωση» (Zeithaml et al., 2013 σελ. 80).

Ο τομέας των δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα συμβάλλει στην ενίσχυση μιας ανταγωνιστικής οικονομίας. Αποτελείται από διάφορους τομείς σε συνδυασμό, όπως εκπαίδευση, υγεία, μεταφορές, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, δημόσια διοίκηση και πολλοί άλλοι.

Η Ελλάδα θα πρέπει να παράγει επαρκές ποσό εσόδων από διαφορετικούς τύπους φόρων για να καλύψει τις δαπάνες της. Για να ανταποκριθεί στον ανωτέρω στόχο, πρέπει να επικεντρωθεί σε ένα πελατοκεντρικό σύστημα το οποίο να παρέχει ποιοτική εξυπηρέτηση στους φορολογούμενους και να τους καθιστά ικανοποιημένους από την εξυπηρέτηση.

Η ποιότητα της παροχής υπηρεσιών, ιδίως στον τομέα των δημόσιων υπηρεσιών, – η οποία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την ικανοποίηση των πελατών, κοστίζει σε μεγάλο βαθμό στην αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα. Αυτό αποδεικνύεται κυρίως από την έλλειψη ικανοποίησης των πελατών.

Η έλλειψη ικανοποίησης των πολιτών μπορεί να έχει αρνητική επίδραση στην προθυμία και την αξιοπιστία των φορολογουμένων σχετικά με την πληρωμή των φορολογικών υποχρεώσεών τους. Αυτό με τη σειρά του θα μπορούσε να επηρεάσει τα έσοδα της χώρας μας.

2. Σκοπός εργασίας

Ο γενικός στόχος της παρούσας μελέτης είναι να εκτιμηθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του τελωνείου Βόλου και να διερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των συναλλασσόμενων του. Η μελέτη θα αξιολογήσει τη σχέση μεταξύ της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσίας και της ικανοποίησης των πολιτών. Η έρευνα προσεγγίζει την προσδοκώμενη και την αντιλαμβανόμενη ποιότητα στις υπηρεσίες που προσφέρονται στο υπό εξέταση τελωνείο.

3. Μεθοδολογία

Η παρούσα μελέτη περιλαμβάνει τη συλλογή πρωτογενών στοιχείων με τη χρήση ενός δομημένου και περιεκτικού ερωτηματολογίου. Η μέθοδος που ακολουθείται στηρίζεται στο μοντέλο SERVQUAL, το οποίο όμως έχει προσαρμοστεί στις ιδιαίτερες ανάγκες της εν λόγω έρευνας. Επειδή αυτή η μελέτη θα αξιολογήσει τη σχέση μεταξύ της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσίας και της ικανοποίησης των πολιτών στο τελωνείο, η μεθοδολογία που θα χρησιμοποιηθεί στην παρούσα έρευνα θα είναι μόνο μέσω της ποσοτικής μεθόδου.

4. Προστιθέμενη αξία

Στις μέρες μας, ο τομέας των υπηρεσιών συμβάλλει στο μεγαλύτερο μέρος του ΑΕγχΠ της χώρας και ειδικά ο ιδιωτικός τομέας, που κατέχει την κινητήρια δύναμη της οικονομικής ανάπτυξης μιας χώρας. Για να διατηρηθεί αυτή η δυναμική ανάπτυξη, ο τομέας των δημόσιων υπηρεσιών θα πρέπει να υποστηρίζει και να διευκολύνει τον ιδιωτικό τομέα όπου απαιτείται. Αυτή η μελέτη θα μπορούσε να συμβάλει στην ευαισθητοποίηση των στελεχών και του προσωπικού του τελωνείου Βόλου σχετικά με τη συνολική κατάσταση των πτυχών ποιότητας των υπηρεσιών όπως τις αντιλαμβάνονται οι πολίτες και να αναλύσει το επίπεδο ικανοποίησης των συναλλασσόμενων, ώστε να γίνουν διορθωτικές κινήσεις όπου αυτές απαιτούνται. Τα ευρήματα της μελέτης θα μπορούσαν να δώσουν πολύτιμες πληροφορίες για άλλους δημόσιους τομείς, την επίδραση της ποιότητας των υπηρεσιών στην ικανοποίηση των πολιτών. Θα μπορούσε επίσης να χρησιμοποιηθεί ως αρχικό υλικό για περαιτέρω μελέτη.

5. Δομή διπλωματικής εργασίας

Το πρώτο κεφάλαιο αποτελεί και το εισαγωγικό μέρος της εργασίας. Συγκεκριμένα, σε αυτό γίνεται αναφορά στο θεωρητικό πλαίσιο που εντάσσεται το υπό εξέταση θέμα, στο γενικό σκοπό της εργασίας, την προστιθέμενη αξία αυτής, την μεθοδολογία που ακολουθείται καθώς και τη συνοπτική παρουσίαση των κεφαλαίων που ακολουθούν.

Το δεύτερο κεφάλαιο, αναφέρεται στην υπηρεσία, τα χαρακτηριστικά της και τις συντεταγμένες που περιλαμβάνει η έννοια. Προσδιορίζεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και οι διαστάσεις της. Εν συνεχεία, παρουσιάζονται οι ορισμοί και οι περιορισμοί στη παροχή ποιοτικών δημόσιων υπηρεσιών και εντοπίζεται η διαφορά μεταξύ δημόσιων και ιδιωτικών οργανισμών. Παρουσιάζονται οι κρίσιμες οριοθετήσεις στο δημόσιο τομέα, τα είδη αρμοδιοτήτων καθώς και οι θεμελιώδεις αρχές της δημόσιας διοίκησης. Αναπτύσσεται η κουλτούρα στο δημόσιο τομέα, η νομιμότητα και αποτελεσματικότητα στις δημόσιες υπηρεσίες καθώς επίσης και η συσχέτιση μεταξύ ψηφιακού μετασχηματισμού και ποιότητας υπηρεσιών.

Το τρίτο κεφάλαιο, αναφέρεται στην έννοια της ικανοποίησης των πολιτών, ορίζει τα είδη των συναλλασσόμενων και την αξία αυτών. Επιπλέον, αναλύει τους παράγοντες που επηρεάζουν τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των καταναλωτών. Προσδιορίζεται η σχέση μεταξύ ποιότητας και ικανοποίησης του πολίτη και παρουσιάζονται τα μοντέλα που ερευνούν την εν λόγω συσχέτιση. Τέλος, αναφέρονται οι στρατηγικές που χρησιμοποιούνται προκειμένου να αυξηθεί ο βαθμός ικανοποίησης του συναλλασσόμενου.

Το τέταρτο κεφάλαιο περιλαμβάνει την παρουσίαση προηγούμενων εμπειρικών ερευνών και μελετών οι οποίες αφορούν την ελληνική αλλά και διεθνή πραγματικότητα.

Το πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η τελωνειακή υπηρεσία, οι στρατηγικοί της στόχοι, το όραμα και η αποστολή της, οι αρμοδιότητες και διαδικασίες της και γίνεται μια ιστορική αναδρομή της πορείας από την ίδρυσή της έως και σήμερα. Γίνεται αναφορά στη σχέση τελωνειακής ένωσης και Ευρωπαϊκής Ένωσης και αναπτύσσονται ενδελεχώς οι τομείς των τελωνειακών ελέγχων. Τέλος, γίνεται αναφορά στον Παγκόσμιο Οργανισμό Εμπορίου και την Πλατφόρμα Ενιαίας Θυρίδας.

Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο σκοπός της εργασίας καθώς επίσης και τα ερευνητικά ερωτήματα που αξιολογούνται μέσα από την έρευνα και την ανάλυση. Παράλληλα, αναλύεται η ερευνητική μεθοδολογία, ο χρόνος διεξαγωγής της έρευνας, αναφέρονται τα δείγματα και παρουσιάζεται εκτενώς το ερωτηματολόγιο.

Το έβδομο κεφάλαιο περιγράφει την στατιστική επεξεργασία που έγινε με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS 22.0.0.0. και αναπτύσσονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την συγκεκριμένη έρευνα.

Τέλος, το όγδοο κεφάλαιο, παρουσιάζει τα συμπεράσματα που απορρέουν από την μελέτη που διεξήχθη αναφορικά με την ικανοποίηση των συναλλασσόμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του τελωνείου Βόλου και αναφέρει τους περιορισμούς που προκύψαν στην εν λόγω έρευνα.

Ποιότητα Υπηρεσιών στο Δημόσιο

1. Ορισμός της υπηρεσίας

Η υπηρεσία είναι ένα σύνολο ενεργειών που σκοπό έχουν την ικανοποίηση των αναγκών του προσώπου που λαμβάνει την υπηρεσία, για παράδειγμα η εκπαίδευση, οι υπηρεσίες υγείας κτλ. Πρόκειται συνήθως για μία κοινωνική δραστηριότητα στην οποία συμμετέχει συχνά και ο παρέχων και ο λαμβάνων την υπηρεσία. Σε αρκετές περιπτώσεις ο λήπτης έχει κρίσιμη συμμετοχή στην ποιότητα της υπηρεσίας καθώς προκαλείται αλληλεπίδραση των συμβαλλομένων μερών. (Χυτήρης & Άννινος, 2015).

Σε αρκετές περιπτώσεις, οι υπηρεσίες σήμερα παρέχονται τυποποιημένα και ψηφιακά, ανέπαφα και χωρίς τη συμμετοχή του παρέχοντα οργανισμού. Τα σύγχρονα συστήματα αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, περιλαμβάνουν πλέον σταθερά και τις διαδικτυακές υπηρεσίες και τους ιστότοπους καθώς και τις δυνατότητές τους για εύκολη και γρήγορη πλοήγηση. Στις υπηρεσίες λείπει τακτικά το εμπράγματο στοιχείο ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις το ίδιο το αγαθό παρέχει ταυτόχρονα και υπηρεσίες.

Τα προϊόντα διαχωρίζονται σε αγαθά και υπηρεσίες ή σε αγαθά που παρέχουν αμιγώς και υπηρεσίες.

2. Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας

2.1 Αυλότητα | Intangibility

Οι υπηρεσίες δεν διαθέτουν φυσικές διαστάσεις ούτε φυσική υπόσταση. Είναι άυλες και συχνά είναι δύσκολο να προσδιοριστούν επακριβώς. Κατ' επέκταση είναι δύσκολο να αξιολογηθούν ή να τεθούν επακριβή πρότυπα. Σε πολλές περιπτώσεις αυτό το πρόβλημα έχει αποτραπεί καθώς τα υπολογιστικά προγράμματα μπορούν να παρέχουν τυποποιημένες υπηρεσίες που μπορεί να βρίσκονται αποθηκευμένες σε κάποιο σύστημα.

2.2 Συμμετοχή του πελάτη | Customer participation

Ο λήπτης συμμετέχει ενεργά στην υπηρεσία και επηρεάζει το αποτέλεσμα, ανάλογα με τη διάθεση και τις απαιτήσεις του, την εκπαίδευση, τις γνώσεις του, τις εμπειρίες του και το ενδιαφέρον που μπορεί να δείξει.

2.3 Ταυτόχρονη Παραγωγή και Κατανάλωση | Simultaneity

Σε πολλές περιπτώσεις δεν υπάρχει διακριτός χρόνος μεταξύ της παραγωγής και της διάθεσης της υπηρεσίας. Είναι δύσκολο να αποθηκευτούν αν και μερικώς αυτό έχει ξεπεραστεί με τη χρήση της τεχνολογίας. Για παράδειγμα παρέχονται υπηρεσίες εκπαίδευσης από ασύγχρονα συστήματα, όποτε το επιθυμεί ο λήπτης.

2.4 Άμεση χρονική απαξίωση | Perishability

Κατά βάση οι υπηρεσίες δεν αποθηκεύονται, αν για παράδειγμα οι υπηρεσίες μεταφοράς σε ένα αεροπλάνο δεν χρησιμοποιηθούν σε μία πτήση, αυτές οι υπηρεσίες χάνονται δια παντός.

2.5 Ετερογένεια | Heterogeneity

Καθώς οι λήπτες συμμετέχουν ενεργά στην παραγωγή της υπηρεσίας, η διάθεση και ο χρόνος που αυτές παράγονται και παρέχονται επηρεάζουν καθοριστικά την ποιότητα και το επίπεδο. Σαφώς η ίδια η διαδικασία αλλά και οι παρέχοντες την υπηρεσία, συμβάλουν στο επίπεδο της ποιότητας και στον τρόπο που αντιλαμβάνονται οι λήπτες την υπηρεσία που λαμβάνουν.

2.6 Μη ιδιοκτησία | Non transferable ownership

Ο λήπτης δεν μετατρέπεται σε ιδιοκτήτης μίας υπηρεσίας όπως συμβαίνει με ένα εμπράγματο αγαθό. Ουσιαστικά χρησιμοποιεί το δικαίωμα χρήσης που αγοράζει αλλά δεν αποκτά το αντικείμενο, για παράδειγμα το ενοικιασμένο αυτοκίνητο το χρησιμοποιεί για τις μεταφορές του, το δωμάτιο ενός ξενοδοχείου το χρησιμοποιεί για τις ημέρες που έκανε την κράτηση (Χυτήρης & Άννινος, 2015).

3. Η έννοια της υπηρεσίας

Η έννοια της υπηρεσίας περιλαμβάνει μια κοινή προσδοκία που έχουν οι λήπτες για το τι ακριβώς επιθυμούν να λάβουν και να επιτύχουν με την χρήση της υπηρεσίας. Πέραν αυτών δημιουργούνται πρόσθετα αποτελέσματα και εμπειρίες που ο λήπτης απολαμβάνει. Συγκεκριμένα στην έννοια περιλαμβάνονται:

- ◆ Η ίδια ουσιαστική υπηρεσία που παρέχεται στον λήπτη.
- ◆ Οι επιμέρους παρεχόμενες υπηρεσίες.
- ◆ Η εμπειρία από τη χρήση καθώς και άλλα συναισθήματα από το αντίτιμο που απέδωσε για να την αποκτήσει. (Johnston, Clark, Shulver, 2012).

Ο ακριβής προσδιορισμός των υπηρεσιών που παρέχει κάθε οργανισμός, βοηθά τον ίδιο να καθορίσει το βέλτιστο τρόπο παραγωγής και παροχής καθώς και το προσωπικό. Είναι μάλιστα σημαντικό και εντός του οργανισμού αλλά και εκτός να είναι σαφές και κοινά αντιληπτό ποια ακριβώς είναι η φύση των υπηρεσιών που προσφέρει. Επηρεάζει μάλιστα θετικά την οργάνωση και τον συντονισμό των τμημάτων ώστε να παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και να ευθυγραμμίζονται με το όραμα και την αποστολή του οργανισμού και να επιτελείται το έργο στο οποίο προσβλέπει. Η εστίαση ενός οργανισμού στον σαφή σχεδιασμό της έννοιας των υπηρεσιών που προσφέρει αποτελεί προϋπόθεση για τα οργανώσει το πακέτο υπηρεσιών με τις ανάγκες των συναλλασσόμενων (Χυτήρης & Άννινος, 2015).

4. Πακέτο Υπηρεσιών / Service Package

Σήμερα η υπηρεσία περιλαμβάνει όλο και περισσότερα συστατικά. Ο λήπτης της υπηρεσίας τακτικά αγοράζει άυλα ή και εμπράγματα αγαθά ή ακόμη και πληροφορίες. Ουσιαστικά πρόκειται για ένα πακέτο που περιλαμβάνει:

- ◆ Τις εγκαταστάσεις όπου θα παρασχεθεί η υπηρεσία
- ◆ Τα εμπράγματα υλικά που μπορεί να λαμβάνει.
- ◆ Τις τεχνολογικές δυνατότητες για καλύτερη εξυπηρέτηση
- ◆ Τις εμφανείς υπηρεσίες και τα οφέλη που μπορεί να προκύπτουν ήδη τη στιγμή της αγοράς μιας υπηρεσίας
- ◆ Τις μη εμφανείς υπηρεσίες και τα ψυχολογικά οφέλη. (Fitzsimmons κ.α., 2014)

Όλα τα παραπάνω συνθέτουν ένα πακέτο που προκαλεί την εμπειρία και την ικανοποίηση των ληπτών μίας υπηρεσίας, που περιλαμβάνει ακόμη και τις πληροφορίες και την ενημέρωση.

5. Ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες

Ως ποιότητα των υπηρεσιών συνήθως ορίζεται ο βαθμός στον οποίο μια υπηρεσία ανταποκρίνεται στις ανάγκες ή τις προσδοκίες των πελατών (Lewis, BR και Mitchell, VW (1990); Dotchin, JA and Oakland, JS (1994a); Asubonteng, P., McCleary, K. και Swan, J. (1996), Wisniewski, M. και Donnelly, M. (1996). Η ποιότητα της υπηρεσίας μπορεί να οριστεί ως η διαφορά μεταξύ των προσδοκιών των πελατών για την εξυπηρέτηση και της αντιληπτής υπηρεσίας. Εάν οι προσδοκίες είναι μεγαλύτερες από την απόδοση, τότε η αντιληπτή ποιότητα είναι λιγότερο από ικανοποιητική και ως εκ τούτου εμφανίζεται δυσαρέσκεια των πελατών (Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, LL (1985) · Lewis and Mitchell, 1990).

5.1 Διαστάσεις της ποιότητας

Όσο δύσκολο είναι να προσδιοριστεί επακριβώς μία υπηρεσία, άλλο τόσο είναι δύσκολο να σχεδιαστεί με βήματα και να οργανωθεί η ποιότητα της υπηρεσίας. Πλήθος παραμέτρων επιδρούν στην ποιότητα ενός προϊόντος που παράγεται και καταναλώνεται την ίδια στιγμή.

Παρ' όλες τις δυσκολίες αναγνώρισης της ποιότητας στην υπηρεσία, έχουν προσδιοριστεί ορισμένες διαστάσεις και χαρακτηριστικά που μπορούν να οριοθετηθούν σύμφωνα με τους Edvardsson, Thomasson & Øvretveit, (1994):

- ◆ Στην ποιότητα σχεδιασμού της υπηρεσίας, με τρόπο λεπτομερή ώστε τελικά να αναμένεται με ασφάλεια ότι θα καλύψει τις ανάγκες των πελατών.
- ◆ Στην ποιότητα αλληλεπίδρασης με τον λήπτη, ο οποίος επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες αλλά κυρίως από τις εγκαταστάσεις, το περιβάλλον και την αντιμετώπιση του προσωπικού, ώστε να συμμετάσχει θετικά ή αρνητικά.
- ◆ Στην άμεση αντίληψη του οφέλους που αγοράζει ο λήπτης.
- ◆ Στην χρησιμότητα της υπηρεσίας που αγοράζει και στο χρόνο που διαρκεί.

Κατά τους τους Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1988), Grönroos, (1988) και Zeithaml, Parasuraman & Berry, (1990) ως διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών πρέπει να θεωρηθούν:

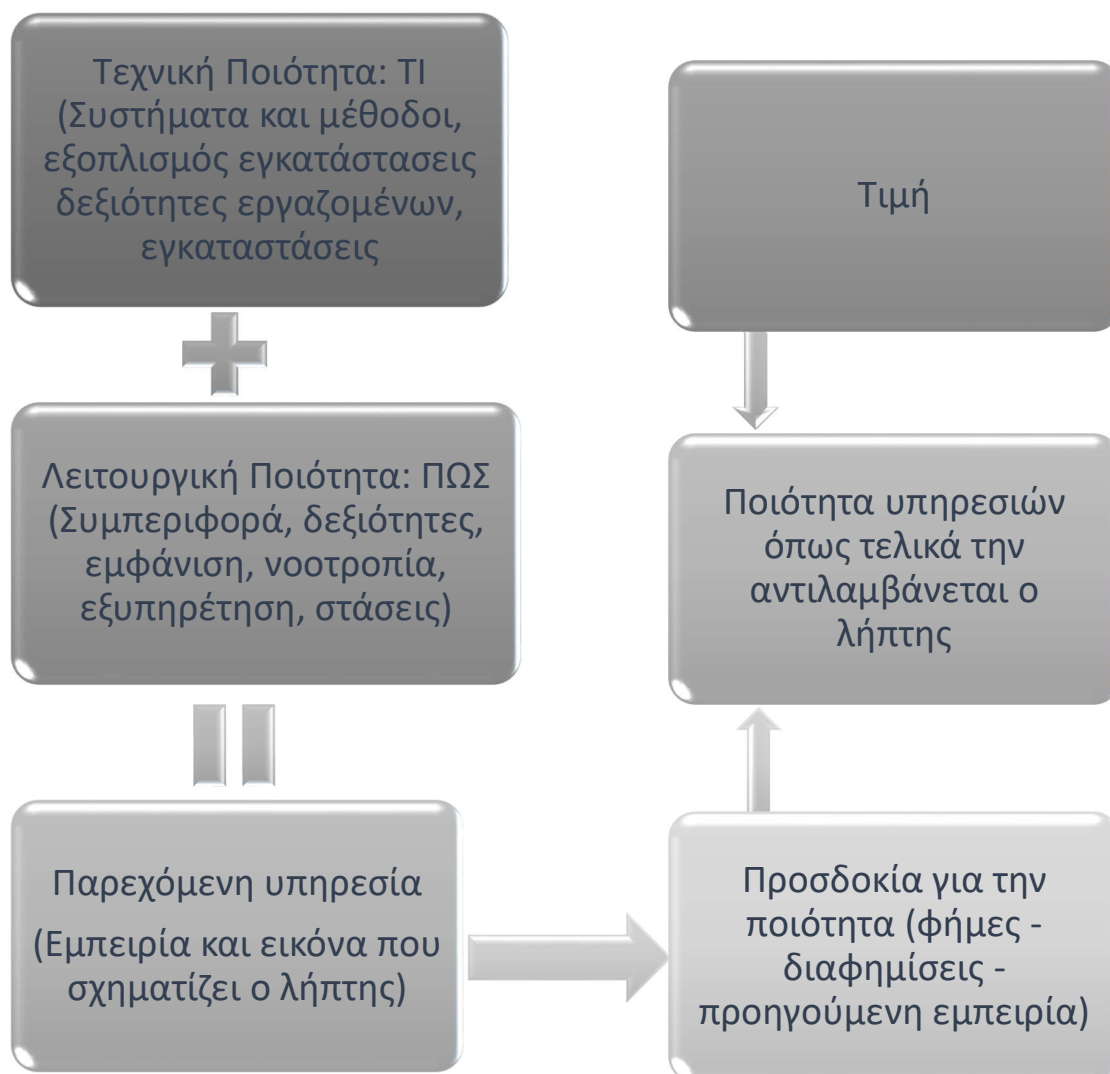
- ◆ Τα απτά χαρακτηριστικά ή τα συστατικά στοιχεία του περιβάλλοντος.
- ◆ Η ανταπόκριση του προσωπικού στις ανάγκες του λήπτη. Η ευελιξία και η ικανότητα προσαρμογής της υπηρεσίας στις ανάγκες των πελατών.
- ◆ Η αξιοπιστία του οργανισμού να προσφέρει ικανοποιητικές υπηρεσίες με τον τρόπο που απαιτείται και η ικανότητα να επιλύει τυχόν προβλήματα που προκύπτουν.
- ◆ Οι γνώσεις και οι ικανότητες αυτών που παρέχουν την υπηρεσία, στην περίπτωση που παρέχονται από ψηφιακό σύστημα αξιολογούνται και οι επιδόσεις αυτού.
- ◆ Η ευγένεια και η λεπτότητα στην συμπεριφορά των στελεχών.
- ◆ Η ασφάλεια που αισθάνεται ο λήπτης της υπηρεσίας κατά τη διάρκεια της συναλλαγής και μετά από αυτή.
- ◆ Η εμπιστοσύνη που νιώθει ο λήπτης προς τον οργανισμό που προσφέρει την υπηρεσία.
- ◆ Η δυνατότητα να προσφέρονται ακριβείς και κατατοπιστικές πληροφορίες πριν και μετά την παροχή της υπηρεσίας.
- ◆ Η ευκολία της πρόσβασης στο σημείο παροχής
- ◆ Η αποκατάσταση πιθανής βλάβης ή ζημιάς από μία υπηρεσία.
- ◆ Η ενσυναίσθηση του προσωπικού, η δυνατότητα δηλαδή των στελεχών να μπουν στη θέση του λήπτη και να αντιληφθούν τις ανάγκες και τους φόβους του, τις προσδοκίες του και τις ανασφάλειές του. (Χυτήρη – Άννινος 2015)

Εν τέλει η ποιότητα της υπηρεσίας αξιολογείται από τον λήπτη και από την τιμή που πληρώνει για να λάβει αυτές τις υπηρεσίες.

Σύμφωνα και με τις παραμέτρους του υποδείγματος SERVQUAL υπάρχουν δύο μεγάλες κατηγορίες για την ποιότητα της υπηρεσίας:

- ◆ Η Τεχνική Ποιότητα | Technical Quality και
- ◆ Η Λειτουργική Ποιότητα | Functional Quality

Όλα τα παραπάνω συμβάλουν στη δημιουργία μίας εμπειρίας και μίας εικόνας που σχηματίζει ο λήπτης για την υπηρεσία που έλαβε σε σχέση με τις προσδοκίες που είχε από πριν, με βάση όσα άκουσε σε φήμες, διαφημίσεις, σχόλια.



Σχήμα 1: Παράγοντες που διαμορφώνουν την ποιότητα στην αντίληψη του λήπτη, Πηγή: Χυτήρης - Άννινος 2015, σελ. 65)

5.2 Ο ρόλος του στελέχους

Τα στελέχη που παρέχουν υπηρεσίες ασκούν τα καθήκοντά τους εντός και εκτός του οργανισμού, επιδεικνύοντας συγκεκριμένες συμπεριφορές. Κυρίως οι ρόλοι των στελεχών είναι:

- ♦ Διαπροσωπικοί ρόλοι στις σχέσεις του με τους συναδέλφους ή τους πελάτες

- ◆ Διαχείρισης πληροφοριών δηλαδή η συγκέντρωση ή και επεξεργασία πληροφοριών ώστε να παρέχει έγκυρες πληροφορίες εντός και εκτός του οργανισμού.
- ◆ Λήψης αποφάσεων που σχετίζονται με την διευθέτηση συγκρούσεων, τις διαπραγματεύσεις και την ανάληψη πρωτοβουλιών για βέλτιστα αποτελέσματα. (Mintzberg, 1973).

6. Ορισμοί και περιορισμοί στην παροχή ποιοτικών Δημοσίων Υπηρεσιών

6.1 Διαφορές Δημοσίων και Ιδιωτικών Οργανισμών

Κρίσιμη διαφορά μεταξύ των ιδιωτικών και των δημοσίων οργανισμών αποτελεί κατά βάση το νομοθετικό πλαίσιο μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται και κατ' επέκταση οι σκοποί που επιδιώκουν.

Ο δημόσιος οργανισμός πρέπει να λειτουργεί εντός των πλαισίων που ορίζει ο νόμος και να εκτελεί τον νόμο, καθώς και τις αρμοδιότητες με τις οποίες είναι επιφορτισμένος.

Ο ιδιωτικός οργανισμός μπορεί να λειτουργεί ελεύθερα εντός του πλαισίου του νόμου και να λειτουργεί με όποιο τρόπο επιθυμεί.

Σκοπός του δημοσίου οργανισμού είναι σε κάθε περίπτωση η εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος, η παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες με σκοπό την προώθηση των συμφερόντων τους καθώς και των συμφερόντων του κράτους.

Σκοπός του ιδιωτικού οργανισμού είναι σε κάθε περίπτωση η επίτευξη κέρδους, βραχυπρόθεσμα ή μακροπρόθεσμα, με κάθε νόμιμο τρόπο. Προκειμένου να προσελκύσει πελάτες και να τους διατηρεί, ικανοποιημένους και αφοσιωμένους στα προϊόντα του, μπορεί να μεταχειριστεί οποιοδήποτε νόμιμο εργαλείο και τρόπο.

Η μέτρηση της ικανοποίησης από τους πολίτες για μία δημόσια υπηρεσία, απαιτεί μία εντελώς διαφορετική οπτική εν συγκρίσει, με την μέτρηση της ικανοποίησης που λαμβάνει ο πελάτης από μία επιχείρηση και την κατανάλωση των προϊόντων της.

6.2 Κρίσιμες οριοθετήσεις στο Δημόσιο Τομέα

Οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα είναι υπεύθυνες και υπόλογες στους πολίτες και τις κοινότητες καθώς και στους πελάτες τους (Ramseook – Munhurrun P., Lukea-Bhiwajee, S.D. Naidoo, P. 2010). Η παροχή υπηρεσιών είναι πιο περίπλοκη στο δημόσιο τομέα, καθώς δεν ικανοποιεί μόνο τις εκφρασμένες ανάγκες, αλλά επίσης διερευνά τις μη εκφρασμένες ανάγκες, θέτει προτεραιότητες, κατανέμει πόρους και δικαιολογεί δημόσια και λογοδοτεί για όσα έχουν γίνει (Gowan et al., 2001). Οι εργαζόμενοι του δημόσιου τομέα αντιμετωπίζουν επί του παρόντος νέες επαγγελματικές προκλήσεις, που προκύπτουν από την εισαγωγή νέων αρχών και εργαλείων εμπνευσμένων από τη μετάβαση στη νέα δημόσια διοίκηση (Ramseook - Munhurrun P. et al. 2010).

Τα αποτελέσματα της διαχείρισης ποιότητας στο δημόσιο τομέα είναι ανάμεικτα, παρά το νέο παράδειγμα της Δημόσιας Διοίκησης (Mcnamary L.D. (2008). Μερικά από τα εμπόδια ειδικά για το δημόσιο τομέα που μαστιίζουν τις πρωτοβουλίες ποιότητας περιλαμβάνουν, την έλλειψη ανταγωνισμού και κινήτρου κέρδους καθώς ο δημόσιος τομέας παρέχει ελάχιστα κίνητρα για να ξεπεραστεί το status quo (Dewhurst et al., 1999). Η χρόνια έλλειψη πόρων που αντιμετωπίζουν πολλοί οργανισμοί σε μια δεδομένη κυβερνητική οντότητα αναγκάζει τον ανταγωνισμό για κεφάλαια, γεγονός που μειώνει την άποψη των συστημάτων συνεργασίας Διαχείριση Ποιότητας (Deming, 1993; Dewhurst et al., 1999). Οι περισσότεροι πολιτικοί εκλεγμένοι και διορισμένοι αξιωματούχοι - που συχνά ελέγχουν τη δουλειά των μη εκλεγμένων υπαλλήλων - χρειάζονται γρήγορα, βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα για να παραμείνουν στο αξίωμα. Πράγματι, η διαχείριση της ποιότητας στην εργασία των εκλεγμένων αξιωματούχων μειώνει την ευθύνη (Kelly, 1998). Ένα άλλο ζήτημα είναι η γραφειοκρατική οργανωτική δομή της κυβέρνησης που εμποδίζει την ενσωμάτωση των αρχών ποιότητας (δηλαδή, υποστήριξη ανώτερης διαχείρισης, εστίαση πελατών, προβολή συστημάτων, ομάδες λειτουργικών υπαλλήλων, σχέσεις προμηθευτών, συνεχής βελτίωση κ.λπ.) οι οποίες είναι απαραίτητες για την επιτυχία (Dewhurst et al., 1999; Από την ποιότητα, 1997).

Επειδή ο τομέας των υπηρεσιών έχει μεγάλη επιρροή στην οικονομία και ο ιδιωτικός τομέας συνεισφέρει μεγαλύτερο μερίδιο στην ανάπτυξη της χώρας, ο δημόσιος τομέας στην Ελλάδα πρέπει να υποστηρίξει αυτήν τη δυναμική ανάπτυξη. Ωστόσο, ο δημόσιος

τομέας της Ελλάδας αντιμετωπίζει με τα χρόνια πολλές προκλήσεις σχετιζόμενες με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Η έλλειψη καλής διαχείρισης, όπως είναι η υπερβολική γραφειοκρατία, η πολιτική παρέμβαση, η διαφθορά, οι μη ελκυστικές συνθήκες εργασίας και η κακή ηθική εργασίας είναι οι προκλήσεις που λείπουν στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στο κοινό (Tewodros A., 2015).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, ως ένα σύγχρονο πολυεθνικό κράτος, επιδιώκει σταθερά την απλοποίηση και την ψηφιοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών, με σκοπό να αυξηθεί η αποδοτικότητα και να ενισχυθεί η ανταγωνιστικότητα της ενωμένης Ευρώπης, αλλά επιπλέον να αυξηθεί η ικανοποίηση των ευρωπαίων πολιτών. Μέσα από οδηγίες και κατευθύνσεις που δίδονται στα κράτη μέλη, επιδιώκεται η σύγκλιση των διαδικασιών, ενώ κυρίως σε ότι αφορά την Τελωνειακή Ένωση, έχουν ήδη αναπτυχθεί και διαρκώς εξελίσσονται ενοποιημένα συστήματα εξυπηρέτησης, παρακολούθησης και ελέγχου των παρεχόμενων υπηρεσιών από τα τελωνεία σε ολόκληρη την ευρωπαϊκή επικράτεια (Businessnews, 2020).

Οι βασικοί περιορισμοί που υφίστανται στο δημόσιο τομέα και σχετίζονται με την προσπάθεια αύξησης της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αφορούν τις *αρμοδιότητες* των διοικητικών οργάνων και την *υποχρέωση συμμόρφωσης με τις αρχές της Δημόσιας Διοίκησης*, όπως περιγράφονται από το Σύνταγμα.

6.3 Είδη αρμοδιοτήτων στο Δημόσιο

Η δράση των δημοσίων υπαλλήλων σε κάθε βαθμίδα ορίζεται και θεσμοθετείται μέσα από τις αρχές του διοικητικού δικαίου, όπως αυτές ευθυγραμμίζονται με τις επιταγές του Συντάγματος. Οι αρμοδιότητες, οι ευθύνες δηλαδή των διοικητικών οργάνων, διακρίνονται και κατηγοριοποιούνται ανάλογα σε:

Αποφασιστική αρμοδιότητα ώστε να εκδώσει μόνο του το διοικητικό όργανο ή σε σύμπραξη με άλλους, μία διοικητική πράξη.

Αποκλειστική ή συντρέχουσα αρμοδιότητα σε περίπτωση που μόνο ένα όργανο επιτρέπεται να επιληφθεί σε μία υπόθεση.

Κατά τόπο αρμοδιότητα: αφορά θέματα που ρυθμίζονται από έναν διοικητικό υπάλληλο σε ορισμένη περιοχή της επικράτειας.

Καθ' ύλην αρμοδιότητα: αφορά τα θέματα με τα οποία οφείλει να ασχοληθεί, πρέπει να ρυθμίσει ή μπορεί να ρυθμίσει εφόσον του ζητηθεί. Για την έκδοση των διοικητών πράξεων που θα ρυθμίσουν ένα ζήτημα, είναι αρμόδιο κάποιο όργανο, το οποίο έχει τις εξουσίες και κάθε διαθέσιμο πόρο για την σχετική έκδοση.

Οι καθ' ύλη αρμοδιότητες διακρίνονται σε:

i. Δέσμια αρμοδιότητα, όταν ο διοικούμενος διαθέτει κάθε προβλεπόμενο δικαιολογητικό και συντρέχουν όλες οι πραγματικές και νομικές προϋποθέσεις, το όργανο είναι υποχρεωμένο να εκδώσει μία ατομική πράξη, όπως οι κανόνες το προκαθορίζουν. Για παράδειγμα ο διοικούμενος αιτείται την έκδοση αστυνομικής ταυτότητας και παρέχει στον διοικητικό υπάλληλο όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά ή ο διοικούμενος αιτείται την παραλαβή αντικειμένων από το τελωνείο και παρέχει κάθε απαραίτητο δικαιολογητικό και παράβολο.

ii. Σε ορισμένες μόνο περιπτώσεις παρέχεται η **διακριτική ευχέρεια ή εξουσία** στα διοικητικά όργανα να δράσουν με σχετική ελευθερία. Αυτό μπορεί να συμβεί στις εξής περιπτώσεις:

- ▶ Όταν το διοικητικό όργανο μπορεί αλλά δεν είναι υποχρεωμένο να εκδώσει κάποια διοικητική πράξη
- ▶ Όταν οφείλει να εκδώσει μία διοικητική πράξη αλλά σε χρόνο που θα αποφασίσει κατά την κρίση του
- ▶ Όταν μπορεί να επιλέξει μεταξύ διαφορετικών νομοθετικών ρυθμίσεων.

Ωστόσο, η άσκηση της διακριτικής ευχέρειας περιορίζεται σε κάθε περίπτωση από την αρχή της νομιμότητας (Ακριβοπούλου – Ανθόπουλος, 2015).

Ως εκ τούτου, οι πράξεις των δημοσίων υπαλλήλων δεν είναι ελεύθερα ορισμένες, αλλά περιφραγμένες από το Διοικητικό Δίκαιο με τρόπο που να στοχεύουν στην εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος και να ευθυγραμμίζονται με τις Συνταγματικές αρχές που παρακάτω θα αναλυθούν. Σε αντίθεση με τον ιδιωτικό τομέα που σε κάθε περίπτωση είναι ελεύθερος να επιδιώξει την ικανοποίηση των πελατών και την κερδοφορία, εντός του πλαισίου του νόμου, στον δημόσιο τομέα δεν υφίσταται αυτή η ελευθερία, αλλά αντίθετα οι πράξεις και παραλείψεις είναι εξαιρετικά περιοριστικά θεσμοθετημένες. Ο δημόσιος υπάλληλος δεν μπορεί να πράξει ότι 'θέλει', αρκεί να είναι νόμιμο, επιβάλλεται να πράττει ότι 'πρέπει' και 'ορίζεται' από το νόμο.

Διαφορετικά ελέγχεται και τιμωρείται. Αυτό ως δεδομένο δεν πρέπει να μειώνει την αποτελεσματικότητα των δημοσίων υπηρεσιών.

6.4 Θεμελιώδεις Αρχές της Δημόσιας Διοίκησης

Οι θεμελιώδεις αρχές της δημόσιας διοίκησης διέπουν και νομιμοποιούν την δράση της και εδράζονται κυρίως στο Σύνταγμα και στη νομολογία του Συμβουλίου της Επικρατείας. Η σημασία τους είναι καθοριστική και οριοθετούν την συμπεριφορά όλων των δημοσίων υπαλλήλων.

Αρχή της νομιμότητας

Η αρχή της νομιμότητας περιφρουρεί τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των πολιτών, καθώς και της ιδιοκτησίας τους από αυθαίρετες πράξεις της διοίκησης. Η δημόσια διοίκηση υποχρεώνεται να λειτουργεί με βάση τις επιταγές και τις απαγορεύσεις του νόμου, ο οποίος διασφαλίζει τη διενέργεια ελέγχων από τα αρμόδια διοικητικά όργανα και τα δικαστήρια. Η δράση των διοικητικών οργάνων είναι στενά οριοθετημένη και ρυθμισμένη, είτε λειτουργούν με δέσμια αρμοδιότητα είτε με διακριτική ευχέρεια.

Αρχή προστασίας δημόσιου συμφέροντος

Πρόκειται για τη θεμελιακή αρχή για την οργάνωση και λειτουργία του κράτους που σκοπό έχει την προστασία του δημόσιου συμφέροντος και της δημόσιας ωφέλειας.

Αρχή της χρηστής διοίκησης και της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του κοινού

Η χρηστή διοίκηση ασκεί τα καθήκοντά της μέσα από τα διοικητικά της όργανα που σέβονται την αρχή της νομιμότητας και επιδιώκουν τις βέλτιστες λύσεις για τα προβλήματα των διοικούμενων πολιτών. Η χρηστή διοίκηση οφείλει να λειτουργεί έγκαιρα και αποτελεσματικά, με διαφάνεια και διασφαλίζοντας ποιοτικές υπηρεσίες για τους πολίτες. Οι πολίτες δικαιολογημένα αισθάνονται την εμπιστοσύνη ότι τα διοικητικά όργανα θα πράξουν το δέον και πέραν αυτού ώστε να παρέχουν κάθε δυνατή βοήθεια στα θέματα που τους απασχολούν.

Αρχή της αναλογικότητας

Προκειμένου να επιβάλλει η δημόσια διοίκηση περιορισμούς στα δικαιώματα των διοικούμενων, πρέπει αυτοί να είναι ανάλογοι με το αποτέλεσμα που επιδιώκεται και την πράξη. Δεν μπορεί δηλαδή να είναι δυσανάλογη η επιβολή ενός προστίμου ή η στέρηση κάποιων δικαιωμάτων.

Αρχή της αμεροληψίας

Με σκοπό τη διασφάλιση του δημόσιου συμφέροντος και καθώς όλοι οι πολίτες είναι ίσοι απέναντι στο νόμο, οι δημόσιοι υπάλληλοι πρέπει να λειτουργούν με αμεροληψία απέναντι σε όλους.

Αρχή της ισότητας και της αξιοκρατίας

Η ισότητα έναντι του νόμου δεσμεύει καθοριστικά τη δημόσια διοίκηση και την υποχρεώνει στην εφαρμογή του νόμου

Αρχή της διαφάνειας και της αποτελεσματικότητας της διοικητικής δράσης

Η δημόσια διοίκηση οφείλει να δρα με διαφάνεια και δημοσιότητα, ώστε να καταπολεμάται η διαφθορά και η διαπλοκή, ενώ συμβάλει στους ελέγχους και στην αύξηση της αποτελεσματικότητας της διοικητικής λειτουργίας (Ακριβοπούλου – Ανθόπουλος, 2015).

6.5 Κουλτούρα ποιότητας στο Δημόσιο

Η επαγγελματική νοοτροπία είναι σε πολλές περιπτώσεις περισσότερο άκαμπτη από ότι η νοοτροπία της κοινωνίας. Η κουλτούρα ποιότητας στο δημόσιο τομέα, είναι μία νοοτροπία που κατευθύνει τα διοικητικά όργανα σε μία διαφορετική αντιμετώπιση των καθημερινών τους καθηκόντων. Σκοπός πρέπει να είναι αλληλένδετα (α) η εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος παράλληλα με (β) την εξυπηρέτηση του πολίτη που βρίσκεται απέναντί τους και (γ) της υποχρέωσής του να τηρήσει όλες τις νόμιμες διαδικασίες για να εξυπηρετήσει και να καλύψει τις ανάγκες του.

Σε πολλά σύγχρονα κράτη έχει συστηματικά περιληφθεί η εκπαίδευση των διοικητικών στελεχών στη βασική τους επαγγελματική εκπαίδευση (Simon, 2012).

6.6 Νομιμότητα και Αποτελεσματικότητα στις δημόσιες υπηρεσίες

Όλα όσα παραπάνω αναφέρθηκαν δεν πρέπει τελικά να αποτελέσουν αντίποδα στην αποτελεσματικότητα των δημοσίων υπηρεσιών. Σε πολλές περιπτώσεις έχει διαπιστωθεί ότι ο δημόσιος τομέας επικεντρώνεται στη μέτρηση της απόδοσης, στους ελέγχους και τις κυρώσεις, χωρίς να ενδιαφέρεται για τη βελτίωση. Υπάρχουν ορισμένα κρίσιμα ζητήματα που πρέπει να προσέξει μία δημόσια υπηρεσία, ανάλογα και με το αντικείμενο των υπηρεσιών που παρέχει. Όπως παραπάνω παρουσιάστηκε, ο λήπτης της υπηρεσίας κρίνει την ωφέλεια που έχει από αυτό που 'πλήρωσε'. Σε ορισμένες περιπτώσεις οι ωφέλειες είναι γενικές και δύσκολα κατανοητές, όπως για παράδειγμα οι τελωνειακοί έλεγχοι για την αποφυγή διακίνησης επικίνδυνων αγαθών. Ο μέσος διοικούμενος δεν μπορεί να αντιληφθεί την αυστηρότητα των ελέγχων και αισθάνεται άγχος και φόβο για τον έλεγχο και την επιβολή προστίμων (Γεωργακόπουλος, 2012).

Υπάρχουν μάλιστα υπηρεσίες για τις οποίες η αποτελεσματικότητά τους δεν μπορεί σε μεγάλο βαθμό να μετρηθεί. Είναι όμως η αίσθηση που αφήνει στο κοινωνικό σύνολο, σε ότι αφορά την πιστή τήρηση των νόμων και τις βέλτιστες πρακτικές που ακολουθεί για το επιτύχει (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2017).

6.7 Ψηφιακός μετασχηματισμός και ποιότητα υπηρεσιών

Σήμερα περισσότερο από κάθε άλλη φορά, επιχειρείται ο πλήρης ψηφιακός μετασχηματισμός των συστημάτων της δημόσιας διοίκησης. Σε πολλές άλλες χώρες έχει επέλθει σχεδόν ολική μετατόπιση των φυσικών συναλλαγών με την παροχή ψηφιακών συναλλαγών.

Σκοπός είναι η μείωση του δημοσίου τομέα και η μειωμένη επιρροή του ανθρώπινου παράγοντα στην παροχή υπηρεσιών, η πλήρης διαφάνεια των συναλλαγών και οι ανέπαφες συναλλαγές με την κρατική μηχανή των πολιτών. Χωρίς διαχωρισμούς και κοινωνικό αποκλεισμό, ίση αντιμετώπιση όλων των πολιτών από τα αυτοματοποιημένα συστήματα παροχής υπηρεσιών.

Επιπλέον η μείωση του κόστους παροχής των υπηρεσιών θα μετατοπίσει την οικονομική δραστηριότητα σε άλλες περισσότερο ενεργητικές μορφές απασχόλησης. Στα αυτοματοποιημένα συστήματα του κράτους θα προσαρμοστούν όλες οι αρχές της

δημόσιας διοίκησης και οι έλεγχοι, καθώς και η ποιότητα που ο πολίτης προσδοκά (Μενουδάκος, 2012).

Ικανοποίηση Πολιτών

1. *Ικανοποίηση συναλλασσόμενων*

Ο όρος "ικανοποίηση" δηλώνει το αίσθημα πλήρωσης, την επαρκή κάλυψη. Η ικανοποίηση του πελάτη είναι η αίσθηση του βαθμού πλήρωσης των κενών που του δημιουργούν οι ανάγκες του (Χυτήρης & Άννινος, 2015). Η ικανοποίηση είναι τα συναισθήματα χαράς ή απογοήτευσης ενός ατόμου, που προκύπτουν από τη σύγκριση της αντιληπτής απόδοσης ενός προϊόντος ή του αποτελέσματος σε σχέση με τις προσδοκίες του (Kotler p. & Keller K.L. 2012). Ο βαθμός ικανοποίησης σχετίζεται και επηρεάζεται από το ίδιο το προϊόν, εφόσον αυτό ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του κάθε καταναλωτή, ανάλογα πάντα με τα κριτήρια που ο ίδιος αξιολογεί. Η ικανοποίηση μπορεί να σχετίζεται με συναισθήματα αμφιθυμίας, εάν οι θετικές και οι αρνητικές εμπειρίες σχετίζονται με ένα προϊόν, τα χαρακτηριστικά ή την τιμή του (Zeithmal A. et al., 2013). Ως εκ τούτου, η αντιληπτή ποιότητα υπηρεσίας θεωρείται ένας από τους καθοριστικούς παράγοντες ικανοποίησης των πελατών καθώς υπάρχουν και άλλοι που την καθορίζουν (Parasuraman et al., 1994). Ο Zethmal A. et al. (2013) δήλωσε ότι η ικανοποίηση των πελατών επηρεάζεται από συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας, τις αντιλήψεις για την ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας και την τιμή. Επιπλέον, επηρεάζουν προσωπικοί παράγοντες όπως η διάθεση των πελατών και η συναισθηματική τους κατάσταση καθώς και η επιρροή των μελών της οικογένειας.

Συμπερασματικά, αν και η ικανοποίηση έχει πολλές διαφορετικές έννοιες και παραμέτρους, εν τέλει παρουσιάζουν κάποια κοινά στοιχεία:

- i.* η ικανοποίηση του καταναλωτή είναι μια γνωστική και συναισθηματική αντίδραση,
- ii.* η αντίδραση ανήκει σε ιδιαίτερη εστίαση,
- iii.* η αντίδραση συμβαίνει σε μια συγκεκριμένη περίοδο (μετά την κατανάλωση, μετά την επιλογή με βάση την εμπειρία και εκφράζεται πριν και μετά την επιλογή, μετά την κατανάλωση, μετά από εκτεταμένη εμπειρία χρήσης). (Fonseca, Pinto και Brito, 2010).

Η ικανοποίηση των καταναλωτών προκύπτει από μια συγκεκριμένη συναλλαγή που πραγματοποιείται σε μια δεδομένη στιγμή σε συνδυασμό με τα οφέλη και την αξία της συναλλαγής. Επίσης προκύπτει και από την αθροιστική συνολική ικανοποίηση, με βάση όλες τις επαφές και εμπειρίες με μια εταιρεία και την εμπειρία του πελάτη μέχρι μια συγκεκριμένη στιγμή (Fonseca, Pinto και Brito, 2010).

2. Είδη συναλλασσόμενων

Οι συναλλασσόμενοι και λήπτες μίας υπηρεσίας μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ώστε να εντοπιστούν καλύτερα οι ανάγκες τους και οι προσδοκίες τους (Johnston, Clark & Shulver, 2012):

- ◆ Λήπτες εσωτερικοί και εξωτερικοί που λαμβάνουν διαφορετική τιμή για την παροχή υπηρεσιών
- ◆ Ενδιάμεσοι ή τελικοί λήπτες στην περίπτωση που κάποιος μεσολαβεί για την παροχή μίας υπηρεσίας.
- ◆ Ομάδες ειδικών συμφερόντων, δηλαδή διαφορετικές κατηγορίες ληπτών με διαφορετικές ανάγκες και απαιτήσεις.
- ◆ Λήπτες υψηλής ή σχετικής αξίας, ανάλογα με τη συχνότητα συναλλαγών και την τιμή που πληρώνουν.

Μία ακόμη ενδιαφέρουσα κατηγοριοποίηση ειδικεύει τον χαρακτήρα των συναλλασσόμενων ως εξής:

- ◆ Ο *πρωταθλητής*, πολύτιμο είδος πελάτη που έχει θετική εικόνα για την υπηρεσία και τη συστήνει σε άλλους.
- ◆ Ο *σύμμαχος*, επίσης με θετική διάθεση στην υπηρεσία.
- ◆ Ο *υπομονετικός*, με θετική άποψη και δεκτικότητα στους κανόνες.
- ◆ Ο *όμηρος*, χωρίς επιλογές να επιλέξει ανάμεσα σε υπηρεσίες.
- ◆ Ο *αναρχικός*, που δεν δέχεται τους κανόνες.
- ◆ Ο *ανεκτικός*, αντιλαμβάνεται τους κανόνες και τους τηρεί.
- ◆ Ο *μη ανεκτικός*, ανυπόμονος και με αμφίβολη διάθεση.
- ◆ Το *θύμα*, που θεωρεί ότι βρίσκεται σε μία δυσχερή θέση από κακιά τύχη.
- ◆ Ο *ανίκανος*, που δεν μπορεί να εξοικειωθεί με τους κανόνες και να τους εφαρμόσει.
- ◆ Ο *τρομοκράτης*, που δημιουργεί προβλήματα και διαμαρτύρεται.

Στην έρευνα που θα ακολουθήσει, τα παραπάνω κριτήρια θα έχουν μία ξεχωριστή θέση στις αναλύσεις, καθώς θα γίνει προσπάθεια να εντοπιστούν ορισμένες κατηγορίες και να εξεταστούν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους.

3. Αξία συναλλασσόμενων

Σε όλες τις υπηρεσίες, όλοι οι συναλλασσόμενοι δεν έχουν την ίδια αξία. Η αξία τους συνίσταται οπωσδήποτε και στην τακτική χρήση μίας υπηρεσίας αλλά και στο ποσό που ο συναλλασσόμενος δαπανά συνολικά σε μία χρονική περίοδο.

Η ιδιαίτερη μεταχείριση και εξυπηρέτηση των σημαντικών πελατών είναι ένα στοιχείο που συμβάλλει στην συνολική ικανοποίηση που λαμβάνουν, οι συναλλασσόμενοι (Χυτήρης & Άννινος, 2015).

4. Παράγοντες που επηρεάζουν τις αντιλήψεις ή προσδοκίες

4.1 Η προσδοκία των καταναλωτών

Οι προσδοκίες των καταναλωτών καθορίζονται κυρίως από τις προσωπικές ανάγκες του εκάστοτε καταναλωτή, την προηγούμενη εμπειρία του από τους παρόχους άλλων υπηρεσιών, τις συστάσεις από στόμα σε στόμα (word to mouth) και τις εξωτερικές επικοινωνίες, από τον πάροχο υπηρεσιών και άλλους (Parasuraman et al., 1988).

Οι καταναλωτές επιθυμούν να λάβουν κάτι συγκεκριμένο από τα προϊόντα (αγαθά ή υπηρεσίες). Οι Singh, R. & Khanduja, D. (2010) ανέφεραν πως, η προσδοκία των πελατών διαμορφώνεται από πολλούς μη χειρίσιμους παράγοντες που περιλαμβάνουν την προηγούμενη εμπειρία με άλλες εταιρείες, τη διαφήμισή τους, τους πελάτες, την ψυχολογική κατάσταση κατά τη στιγμή της παροχής υπηρεσιών, το υπόβαθρο και τις αξίες των πελατών καθώς και την εικόνα που έχουν για την υπηρεσία που έλαβαν ή το αγορασμένο προϊόν.

Σχετικά με το επίπεδο ικανοποιητικής εξυπηρέτησης, οι καταναλωτές βασίζονται σε περίπλοκες εκτιμήσεις, συμπεριλαμβανομένων των δικών τους πεποιθήσεων πριν από την αγορά, καθώς και των απόψεων άλλων ανθρώπων. Για κάθε καταναλωτή υπάρχουν διαφορετικά επίπεδα ικανοποίησης. Μπορεί να βασίζονται σε προηγούμενες εμπειρίες λήψης υπηρεσιών και εξυπηρέτησης, να σχετίζεται με τις διαφημίσεις που έχουν δει ή με τις συστάσεις από στόμα σε στόμα (Zeithaml et al., 1990).

4.2 Αντίληψη καταναλωτών

Η αντίληψη είναι ένας τρόπος σχηματισμού εντυπώσεων για τον εαυτό μας, τους άλλους ανθρώπους και τις καθημερινές μας εμπειρίες. Χρησιμεύει επίσης ως οθόνη ή φίλτρο μέσω του οποίου οι πληροφορίες περνούν προτού επηρεάσουν τους ανθρώπους. Παρόλο που είναι υποκειμενική, η ποιότητα και η ακρίβεια των αντιλήψεων ενός ατόμου έχει σημαντικό αντίκτυπο στις απαντήσεις του σε μια δεδομένη κατάσταση. Εάν η εμπειρία που προσφέρει η υπηρεσία είναι καλύτερη από το αναμενόμενο, τότε θα προκύψει θετική επιβεβαίωση ή υψηλά επίπεδα ικανοποίησης. Εάν, ωστόσο, η απόδοση της υπηρεσίας υπολείπεται των αναμενόμενων, θα προκύψει δυσαρέσκεια και μη ικανοποίηση (Lovelock C., Wirtz J. 2011). Ο Edvardsson, B. (2005) δήλωσε ότι οι αντιλήψεις για την ποιότητα των υπηρεσιών διαμορφώνονται κατά τη διαδικασία παραγωγής, παράδοσης και κατανάλωσης. Η αντιληπτή ποιότητα της υπηρεσίας προκύπτει από συγκρίσεις των πελατών αναφορικά με τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις τους για την υπηρεσία που τους παρέχεται από τους προμηθευτές (Zeithamlet al., 1990).

Επομένως, είναι επιτακτική ανάγκη να κατανοήσουμε πώς αντιλαμβάνονται οι καταναλωτές την ποιότητα της προσφοράς προϊόντων, συμπεριλαμβανομένου του στοιχείου υπηρεσίας, και πώς αυτές οι αντιλήψεις επηρεάζουν την τελική απόφαση. Έχοντας κατανοήσει την αντίληψη των καταναλωτών σχετικά με την ποιότητα, ο οργανισμός θα πρέπει να είναι σε θέση να προσδιορίσει εάν υπάρχει ή όχι κενό μεταξύ της προσδοκίας των πελατών και του μάνατζερ σχετικά με την ανάπτυξη κατάλληλων διαχειριστικών συστημάτων ποιότητας, τα οποία θα πρέπει να μεγιστοποιούν την ικανοποίηση των καταναλωτών. Οι ανάγκες επιβίωσης και ευημερίας στην ολοένα και πιο ανταγωνιστική αγορά είναι οι βασικές κινητήριες δυνάμεις στην παροχή υπηρεσιών ανώτερης ποιότητας. Σύμφωνα με τους Kotler και Keller (2006), οι επιτυχημένοι οργανισμοί προσθέτουν οφέλη στην προσφορά τους που όχι μόνο ικανοποιούν τους πελάτες, αλλά τους εκπλήσσουν και τους ευχαριστούν. Η ικανοποίηση των πελατών είναι κάτι που υπερβαίνει τις αρχικές προσδοκίες τους.

5. Η σχέση μεταξύ ποιότητας υπηρεσίας και ικανοποίησης

Η ποιότητα των υπηρεσιών και η ικανοποίηση των καταναλωτών χρησιμοποιούνται εναλλακτικά από επαγγελματίες και συγγραφείς, αλλά οι ερευνητές προσπάθησαν να καθορίσουν με βάση τη σημασία τους και τη μέτρηση των δύο εννοιών. (Zeithmal A.et al., 2013).

Η ικανοποίηση και η ποιότητα των υπηρεσιών έχουν ορισμένα κοινά στοιχεία, η ικανοποίηση θεωρείται γενικά ως μια ευρύτερη έννοια, ενώ η ποιότητα των υπηρεσιών επικεντρώνεται μόνο στις διαστάσεις της υπηρεσίας. Η ικανοποίηση έχει οριστεί ως η διαφορά μεταξύ προσδοκίας και απόδοσης, αλλά υπάρχουν διαφορές μεταξύ ποιότητας και ικανοποίησης (Zeithmal A.et al., 2013).

Επιπλέον, οι Parasuraman, A. et al. (1991) όπως αναφέρεται στο Mosahab A. et al. (2010) λένε ότι η ικανοποίηση είναι μια απόφαση που λαμβάνεται μετά την εμπειρία, ενώ η ποιότητα δεν είναι η ίδια. Από την άλλη πλευρά, στη βιβλιογραφία σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών, οι προσδοκίες για τα αγαθά αφορούν το τι οι πελάτες «θέλουν», ενώ στη βιβλιογραφία σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών, οι προσδοκίες για τα αγαθά είναι τι «πρέπει».

Η ικανοποίηση είναι μια στάση που προέρχεται από την κρίση μετά την εμπειρία κατανάλωσης. Η διαμόρφωση, η επιβεβαίωση και οι προσδοκίες πριν από την κατανάλωση είναι ο βασικός καθοριστικός παράγοντας της ικανοποίησης, που βασίζεται στο προβλεπόμενο επίπεδο υπηρεσίας (Lovelock, C., Sochen Wirtz, 2011). Η αντιληπτή σύγκριση απόδοσης είχε ως αποτέλεσμα θετική επιβεβαίωση για καλύτερη εξυπηρέτηση από το αναμενόμενο, αρνητική επαναβεβαίωση εάν είναι χειρότερη από την αναμενόμενη ή απλή διαμόρφωση εάν ήταν όπως αναμένεται.

6. Μοντέλα ποιότητας και ικανοποίησης

Στην έννοια της ικανοποίησης εμπίπτει η πλήρωση ενός κενού, η αίσθηση της επαρκούς κάλυψης μιας ανάγκης. Είναι προφανές ότι αυτή η αίσθηση δύσκολα μπορεί να είναι ίδια σε όλα τα άτομα. Στην παρούσα έρευνα θα προσεγγιστεί ποικιλοτρόπως το αίσθημα της ικανοποίησης των πολιτών από μία δημόσια υπηρεσία.

Προκειμένου να διαχειριστεί η ποιότητα στο δημόσιο συμβάλλουν πλήθος παραγόντων, οι οποίοι πρέπει να προσδιοριστούν με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη

ακρίβεια. Η περιγραφή μίας υπηρεσίας και ακόμη καλύτερα η τυποποίησή της βελτιώνει τις επιδόσεις του προσωπικού και την εμπειρία του πολίτη. Περαιτέρω, υπεύθυνος για την τυποποίηση και περιγραφή μίας υπηρεσίας είναι ο δημόσιος οργανισμός που παρέχει την υπηρεσία. Προκειμένου λοιπόν να διαχειριστεί βέλτιστα,



την ποιότητα σε κάθε μία υπηρεσία, πρέπει ο οργανισμός να δίνει τα κατάλληλα εργαλεία και τα στελέχη να έχουν τη διάθεση και τις δεξιότητες να αξιοποιήσουν τους διαθέσιμους πόρους.

Σχήμα 2: Κλίμακα Ικανοποίησης των πολιτών,

https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/4981/1/00_master_document-KOY.pdf

Σήμερα έχουν εξελιχθεί οι τρόποι ανοιχτής διακυβέρνησης και τα ενδιαφερόμενα μέρη συμμετέχουν σε διαβουλεύσεις προκειμένου να βρεθούν οι βέλτιστες πρακτικές για την παροχή υπηρεσιών. Κύριος άξονας είναι οπωσδήποτε η αυτοματοποίηση και οι ανέπαφες συναλλαγές, διαθέσιμες όλο το 24ωρο.

Τις τελευταίες δεκαετίες έχουν αναπτυχθεί μοντέλα και υποδείγματα αξιολόγησης και βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών που μπορούν να ενισχύσουν την ικανοποίηση των πολιτών, χωρίς να παραγνωρίζεται η συνεισφορά της τεχνολογίας στις διαρκώς μεγαλύτερες προσδοκίες και απαιτήσεις που έχουν οι λήπτες των υπηρεσιών.

Ενδεικτικά και μόνο θα αναφερθούμε σε ορισμένα υποδείγματα:

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ: μετρά την ικανοποίηση όλων των εμπλεκομένων μερών, της διοίκησης, των εργαζομένων καθώς και των πελατών ενός οργανισμού.

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΟΥ JOHNSTON: υπολογίζει την αντιληπτή ικανοποίηση που λαμβάνει ο λήπτης της υπηρεσίας, μετρώντας επιμέρους:

- ◆ Την παροχή της υπηρεσίας με συνέπεια, όπως ακριβώς την υπόσχεται
- ◆ Το ξεκάθαρο ενδιαφέρον για κάθε συναλλασσόμενο ξεχωριστά
- ◆ Την παροχή σε ένα επίπεδο ‘παραπάνω’ από αυτό που ο λήπτης ανέμενε
- ◆ Την επίλυση κάθε απορίας και προβλήματος που ο συναλλασσόμενος αντιμετωπίζει

ΤΟ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ SERVICE ORIENTATION (SERV OR): μετρά κυρίως τα επίπεδα εξυπηρέτησης των αναγκών των συναλλασσόμενων.

ΤΟ GAP MODEL: αφορά ορισμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά:

- ◆ Αξιοπιστία
- ◆ Ανταπόκριση
- ◆ Εμπράγματα στοιχεία
- ◆ Διασφάλιση
- ◆ Ενσυναίσθηση

ΤΟ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ SERVICE QUALITY (SERVQUAL): βασίστηκε ως ερευνητικό εργαλείο – ερωτηματολόγιο στο παραπάνω μοντέλο των χασμάτων. Έχει δεχθεί έντονη κριτική, καθώς είναι δύσκολο σε κάποιες περιπτώσεις να συνδυαστεί η προσδοκία του λήπτη της υπηρεσίας, με τη αντίληψη της χρήσης της υπηρεσίας και τις διαστάσεις της ποιότητας. Το μοντέλο έχει χρησιμοποιηθεί σε πολλές μελέτες. Είναι απαραίτητο να προσαρμοστεί αρχικά στο πεδίο της μελέτης και όχι απλά να εφαρμοστεί σε κάθε περίπτωση.

ΤΟ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ SERVICE PERFECT (SERVPERF): μελετά αποκλειστικά την αντίληψη του πελάτη για μία υπηρεσία, η οποία αντίληψη είναι ικανή να προσδιορίσει από μόνη της το επίπεδο ποιότητας μίας υπηρεσίας. Πράγματι στην πράξη πολλών μελετών, αποδείχθηκε καλύτερος δείκτης της ποιότητας των υπηρεσιών (Χυτήρης & Άννινος, 2015).

Υπάρχουν πλήθος άλλων υποδειγμάτων που κατά βάση κινούνται στην ίδια λογική και ενσωματώνουν παρόμοιες παραμέτρους μέτρησης και στάθμισης της ποιότητας και της ικανοποίησης.

7. Στρατηγικές για αύξηση της ικανοποίησης

Συνοψίζοντας οριστικά όσα παραπάνω διατυπώθηκαν, υπάρχουν εν τέλει, ενδεδειγμένες μέθοδοι για την αύξηση της ικανοποίησης, η οποία κατά βάση τελεί υπό ορισμένες, παρόμοιες παραμέτρους.

7.1 Εκσυγχρονισμών εγκαταστάσεων

Οι εγκαταστάσεις είναι μία επιλογή καίρια και βασική για τη λειτουργία μίας υπηρεσίας. Ο τρόπος πρόσβασης, τα μέσα που χρησιμοποιεί, τα κτίρια και οι χώροι στάθμευσης, η διακόσμηση και η καθαριότητα, δημιουργούν μία πρώτη αίσθηση και προκαταβάλουν τα συναισθήματα των συναλλασσόμενων. Η επένδυση σε μία ορθή, εξ αρχής επιλογή των εγκαταστάσεων, είναι σημαντική και δύσκολο να αναστραφεί σε περίπτωση που υπάρχουν σοβαρά λάθη.

7.2 Εκσυγχρονισμών και ψηφιοποίηση διαδικασιών

Σε όλα τα επίπεδα έχει επέλθει πλέον εκσυγχρονισμός των διαδικασιών καθώς σύγχρονα μέσα διευκολύνουν τις διαδικασίες κάθε οργανισμού και προσδίδουν αξία στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η αίσθηση των πολιτών ότι υπάρχει αυξημένη διαφάνεια και ταχύτητα στη διεκπεραίωση, δημιουργεί θετικά συναισθήματα και τους εξοπλίζει με περισσότερη υπομονή και ανεκτικότητα.

7.3 Εκπαίδευση προσωπικού

Μία αέναη διαδικασία είναι και η εκπαίδευση του προσωπικού, σε όλα όσα διαρκώς πρέπει να προσαρμόζεται, να εξελίσσει τις δεξιότητες και τις γνώσεις του, να ευθυγραμμίζεται με τις απαιτήσεις της εποχής. Στην ποιότητα της εκπαίδευσης πρέπει πάντοτε να περιλαμβάνεται και η εκπαίδευση στη νοοτροπία και κουλτούρα που πρέπει να έχει κάθε οργανισμός.

7.4 Συγκριτική ανάλυση Benchmarking

Ένας σχετικά εύκολος τρόπος και ενδεδειγμένος για να αντιλαμβάνεται κάθε οργανισμός το επίπεδο των διαδικασιών και των υπηρεσιών που προσφέρει, είναι να πραγματοποιεί τακτικά συγκρίσεις με τους καλύτερους στον κόσμο, αντίστοιχους οργανισμούς. Η Ευρωπαϊκή Ένωση παρέχει τέτοια εργαλεία συγκρίσεων και παροχής πληροφοριών για τις βέλτιστες πρακτικές που ακολουθούνται παγκοσμίως.

7.5 Πάταξη φαινομένων διαφθοράς, ανάδειξη αξιών και ηθικής

Κυρίως στον δημόσιο τομέα, σε φορείς που ασκούν αρμοδιότητες ελέγχου και εισπράξεις, είναι κρίσιμης σημασίας η συστηματική μείωση των φαινομένων διαφθοράς. Για πολλούς λόγους οι πολίτες μπορεί να επιθυμούν και να προκαλούν φαινόμενα διαφθοράς, όμως οι διοικητικοί υπάλληλοι και όσοι έχουν σχετική ευθύνη πρέπει να λειτουργούν με βάση τις αξίες και την ηθική και να μην παρασύρονται.

7.6 Αυτοματοποίηση ελέγχων και εισπράξεων

Έχει παγκοσμίως αποδειχθεί, ότι η αυτοματοποίηση των διαδικασιών μειώνει τη διαφθορά, διευκολύνει τους ελέγχους και τους διασταυρούμενους ελέγχους από πολλαπλές υπηρεσίες, εθνικές και παγκόσμιες, ενώ διασφαλίζει τα δημόσια έσοδα (Thijs, 2011).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Εμπειρικές Έρευνες – Μελέτες

Έχουν γίνει αρκετές έρευνες αναφορικά με τη σχέση μεταξύ ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης και τα ευρήματά τους δείχνουν ότι η ικανοποίηση οδηγεί σε ποιότητα υπηρεσίας (Parasuraman et al., 1988). Η έρευνα που διεξήχθη από τους Sureshchandar G.S, Rajendran C. & Ο Anantharaman R.N, (2002) δείχνει ότι υπάρχει αμφίδρομη σχέση μεταξύ ικανοποίησης και ποιότητας υπηρεσίας.

Όπως παρατίθεται από τους οι Reimer, A., Kuehn, R. (2004), αρκετοί συγγραφείς αναφέρουν τις φυσικές εγκαταστάσεις, ως δείκτη ποιότητας (Ward et al., 1992; Baker et al., 1994; Baker, 1998; Aubert-Gametand Cova, 1999; Baker et al., 2002). Οι φυσικές εγκαταστάσεις μιας εταιρείας ή οργανισμού παροχής υπηρεσιών περιγράφονται συνήθως από το services cape (Reimer, A., et al., 2004).

Σε αντίθεση με τους ιδιωτικούς τομείς που χαρακτηρίζονται από σχετικά μη γραφειοκρατικό σύστημα και γρήγορη λήψη αποφάσεων, τα στελέχη του δημόσιου τομέα κάνουν ελιγμούς με διαφορετικό πλαίσιο αναφοράς που τα αποτελέσματα είναι πιο δύσκολο να μετρηθούν. Ο δημόσιος τομέας, βασίζεται σε κανόνες και κανονισμούς της χώρας. Υπάρχει περιορισμένος χώρος για αυθαιρεσίες, ενώ υπάρχει επίσης υψηλότερη επιθεώρηση από τον τύπο και το κοινό (Teicher, J., Hughes, O. & Dow, N., 2002).

Σε πολλές χώρες αναπτύχθηκε ένα επίσημο βαρόμετρο για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών. Πρωτοπόρος ήταν η Σουηδία με την καθιέρωση του πρώτου εθνικού βαρόμετρου ικανοποίησης το οποίο αποτέλεσε τη βάση για τη δημιουργία του Αμερικανικού Δείκτη Ικανοποίησης (**American Customer Satisfaction Index** – ACSI). Ο δείκτης εξετάζει την ικανοποίηση των καταναλωτών στον ιδιωτικό τομέα κατά κλάδους, αλλά και την ικανοποίηση των πολιτών από το δημόσιο τομέα.

Αντίστοιχα αναπτύχθηκε το μοντέλο **European Customer Satisfaction Index** – ECSI από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Ποιότητας και το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Ποιότητας

Διοίκησης καθώς και το Δίκτυο CSI, που υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και Ευρωπαϊκή Εταιρεία Έρευνας.

Παρομοίως διαθέσιμες μελέτες (Tewodros, 2015, Demirew G. et al., 2015) δείχνουν ότι, σε πολλές περιπτώσεις, η γνώση και η στάση του παρόχου στον τομέα παροχής υπηρεσιών δεν είναι στο επιθυμητό επίπεδο, γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα, οι καταναλωτές να μην δείχνουν την απαιτούμενη εμπιστοσύνη στον τομέα. Επιπλέον, η προθυμία των εργαζομένων να υποστηρίξουν και να εξυπηρετήσουν σωστά τους πολίτες, όπως οι ίδιοι ζητάνε, δεν παρατηρείται στον αναμενόμενο βαθμό, αλλά σε ορισμένες περιπτώσεις η εξυπηρέτηση των πολιτών κρίθηκε ότι ήταν, όχι απλώς μη ικανοποιητική, αλλά ακόμη και κακή.

Στην χώρα μας αρκετοί ερευνητές αναζήτησαν τα επίπεδα ικανοποίησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Πρέπει όμως να αναλογιστούμε ότι όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες από το δημόσιο δεν έχουν την ίδια αξία για τους πολίτες. Σε ορισμένες περιπτώσεις το φυσικό ή νομικό πρόσωπο καλείται μόνο να πληρώσει φόρους ή παράβολα με σκοπό να προχωρήσει σε μία διαδικασία, ενώ σε άλλες περιπτώσεις απολαμβάνει υπηρεσίες ή προνόμια ή κάποια απτή ικανοποίηση από την συναλλαγή του με το δημόσιο.

Μελέτες που ασχολήθηκαν με την ικανοποίηση των πολιτών στην ελληνική επικράτεια, βασίστηκαν σε έρευνα με ερωτηματολόγια, πολλές εκ των οποίων στη μέθοδο Servqual. Πιο συγκεκριμένα:

Μελέτη περίπτωσης για την ικανοποίηση των δημοτών στον δήμο Κορυδαλλού, εξέτασε ένα ευρύ πεδίο που σχετίζονταν με την γνώση των παρεχόμενων υπηρεσιών, την ενημέρωση, την αντιμετώπιση προβλημάτων, τις συναλλαγές και άλλα, μέσα από ένα ιδιαίτερα εκτενές ερωτηματολόγιο. Το δείγμα ήταν μικρό σε σχέση με τον πληθυσμό, μόλις 200 από περίπου 100.000 που είναι η εκτίμηση του Δήμου, γι' αυτό χρησιμοποιήθηκαν μέτρα της επαγωγικής στατιστικής. Η μελέτη ανέδειξε μεγάλες διαφορές στην αντίληψη και τις προσδοκίες των δημοτών ανά ηλικιακή κατάταξη (Σκριβάνου, 2005).

Μελέτη περίπτωσης διεξήχθη για τη μέτρηση της ικανοποίησης των δημοτών του δήμου Αρταίων, με τη μέθοδο Servqual. Η μελέτη συμπεριέλαβε θέματα ολικής ποιότητας σε συνδυασμό με την ικανοποίηση των πολιτών. Η έρευνα συμπεριλάμβανε

τις πέντε διαστάσεις ικανοποίησης, δηλαδή την απτότητα, την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, τη διασφάλιση, τη συναισθηματική κατανόηση. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι ένας δήμος παρέχει πλήθος υπηρεσιών και οι απαιτήσεις και προσδοκίες των δημοτών είναι μεγάλες, η έρευνα ανέδειξε αναμενόμενα αποτελέσματα με τους δημότες να αναμένουν καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση, ενώ εξετάστηκαν και οι απόψεις της διοίκησης σε σχέση με τις προδιαγραφές της ποιότητας υπηρεσιών και της αντιλήψεις (Κουτσούμπα, 2017).

Μελέτη περίπτωσης στον Οργανισμό Εργατικής Εστίας Σερρών, διενεργήθηκε με τη μέθοδο Servqual. Στη μελέτη αναλύθηκαν εκτενώς θέματα που σχετίζονται με τους περιορισμούς της δημόσιας διοίκησης και τις διαφορές του δημόσιου και ιδιωτικού management. Περαιτέρω συνδέθηκε η ποιότητα με την ικανοποίηση και διενεργήθηκε έρευνα με χρήση ερωτηματολογίων ιδιαίτερα εκτενών, συνολικά 9 σελίδων. Θα πρέπει να τονιστεί το γεγονός ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες του ΟΕΕ είναι προς όφελος των πολιτών, αφού λαμβάνουν χρηματικό βοήθημα για την αγορά κατοικίας. Είναι προφανώς αναμενόμενο ότι η δυσαρέσκεια θα είναι λιγότερη και η υπομονή με την οποία θα αντιμετωπίζουν τις ελλείψεις ή τα προβλήματα οι πολίτες θα είναι περισσότερη. Η έρευνα επεκτάθηκε σε θέματα διασφάλισης, αξιοπιστίας, ανταπόκρισης, ενσυναίσθησης και σε ότι αφορά τα απτά υλικά. Αναδείχθηκε η έλλειψη παρεχόμενων ψηφιακών διευκολύνσεων, αλλά και η σχετικά μεγάλη ικανοποίηση από την προσωπική εξυπηρέτηση (Παπαπαναγιώτου, 2012).

Μελέτη περίπτωσης διεξήχθη στο ΚΕΠ Καλαμάτας, σε δείγμα 297 συναλλασσόμενων, ώστε να μετρηθεί η ικανοποίηση των πολιτών, με τη μέθοδο Servqual. Η έρευνα ανέδειξε σχετικά αναμενόμενα αποτελέσματα όπως για παράδειγμα ότι η αύξηση της ικανοποίησης σχετίζεται με την ταχύτητα εξυπηρέτησης (Γκουλούση, 2007).

Μελέτη στην ικανοποίηση και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους Οργανισμούς Εξυπηρέτησης Πολιτών, διενεργήθηκε με ερωτηματολόγια σε τυχαίο δείγμα και σχετίζονταν με τα απτά στοιχεία, την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, την ασφάλεια, την ενσυναίσθηση και κατ' επέκταση εξέτασε την διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ. Τα αποτελέσματα έδειξαν μειωμένη ικανοποίηση από τις εγκαταστάσεις και τους εξοπλισμούς, ενώ σε θέματα ασφάλειας και αξιοπιστίας, όπως ήταν λογικό, τα συναισθήματα και η ικανοποίηση ήταν υψηλά. Εξίσου υψηλή ικανοποίηση λάμβαναν οι πολίτες από την άμεση ανταπόκριση (Κεραμίδα, 2017).

Μελέτη περίπτωση στο ΚΕΠ του δήμου Λαμιέων, χρησιμοποίησε επίσης το μοντέλο Servqual και την περιγραφική στατιστική, με σκοπό να παρουσιάσει την ικανοποίηση των πολιτών. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε θέματα που αφορούσαν το προσωπικό, την εξυπηρέτηση, τις υπηρεσίες, την υποδομή των εγκαταστάσεων και την ευκολία πρόσβασης καθώς και το ωράριο λειτουργίας το οποίο ως γνωστόν είναι διευρυμένο για τα ΚΕΠ. Η έρευνα, όπως ήταν αναμενόμενο, ανέδειξε θετικά αποτελέσματα και συναισθήματα των πολιτών προς το ΚΕΠ, ενώ σε αρκετές περιπτώσεις η ικανοποίηση ήταν ιδιαίτερα υψηλή. Σε θέματα ποικιλίας παρεχόμενων υπηρεσιών οι πολίτες έδειξαν δυσαρέσκεια (Καραβέλης, 2015).

Μελέτη περίπτωσης στις δημοτικές αστικές συγκοινωνίες της Θεσσαλονίκης διεξήχθη με χρήση ερωτηματολογίου για να μετρηθεί η ικανοποίηση των πολιτών. Η έρευνα περιλάμβανε κλίμακα ικανοποίησης σε θέματα που ενδιέφεραν το επιβατικό κοινό, ενώ περιλάμβανε και ιεράρχηση των σημαντικότερων χαρακτηριστικών εξυπηρέτησης. Η έρευνα αφορούσε μία υπηρεσία από την οποία οι επιβάτες είχαν άμεσα αποτελέσματα, 'αγόραζαν' την μετακίνησή τους, ενώ μπορούσαν περισσότερο αντικειμενικά να κρίνουν θέματα που αφορούσαν την εξυπηρέτηση. Η έρευνα ανέδειξε, όπως ήταν αναμενόμενο, ότι η ικανοποίηση ήταν μέτρια (Αντωνίου, 2013).

Μελέτη περίπτωσης του υποκαταστήματος ΙΚΑ ΕΤΑΜ Πατρών, χρησιμοποίησε το μοντέλο Servqual για να εξαχθούν συμπεράσματα σχετικά με την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν οι δημόσιοι οργανισμοί. Το ΙΚΑ ως ασφαλιστικός φορέας προσφέρει μέσα από τις υπηρεσίες του ανταλλάγματα, δηλαδή σύνταξη, επιδόματα και ασφάλεια υγείας. Άρα οι πολίτες αντιλαμβάνονται μία άμεση ωφέλεια από τη λειτουργία του και τη συναλλαγή που έχουν με το συγκεκριμένο φορέα. Στο ερωτηματολόγιο περιλαμβάνονται ερωτήσεις σχετικά με τα απτά στοιχεία, την αξιοπιστία του φορέα, την ανταπόκριση, την ασφάλεια, την ενσυναίσθηση / συμπεριφορά του προσωπικού. Τα συμπεράσματα της μελέτης ανέδειξαν δυσαρέσκεια από τους πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα (Γεωργακοπούλου, 2017).

Στις περιπτώσεις που χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο Servqual, διαπιστώνεται ότι τα ερωτηματολόγια είχαν μεγάλη έκταση και περίπλοκη δομή. Το δείγμα που ελήφθη ήταν μικρό, συγκριτικά με τον πληθυσμό, προφανώς γιατί ήταν δύσκολο να δεχθούν να συμμετάσχουν οι ερωτώμενοι. *Αν και ορισμένοι ερευνητές πιστεύουν ότι το μοντέλο μπορεί να προσαρμοστεί στα δεδομένων των ιδιαιτεροτήτων που παρουσιάζουν οι*

δημόσιες υπηρεσίες, τελικά αποδεικνύεται στην πράξη ότι τα αποτελέσματα είναι απλώς αναμενόμενα. Η δυσαρέσκεια των πολιτών για τις υλικοτεχνικές υποδομές, ήταν κατά βάση μεγάλη, αφού το ελληνικό δημόσιο, δεν κατάφερε να προβεί σε σοβαρές επενδύσεις, στο συγκεκριμένο τομέα. Η δυσκολία διαχείρισης των δημοσίων κτιρίων και άλλων μισθωμένων κτιρίων που χρησιμοποιούνται από δημόσιες υπηρεσίες, υπήρξε πεδίο έντονης αντιπαράθεσης τις προηγούμενες δύο δεκαετίες. Και εξ αιτίας του κόστους των εγκαταστάσεων αλλά και λόγω ελλείψεων.

Σε διεθνές επίπεδο, μελέτη περίπτωσης εξετάζει την ικανοποίηση πελατών των υπηρεσιών ηλεκτρονικών τελωνείων στην πόλη Χο Τσι Μινχ του Βιετνάμ. Η μελέτη στοχεύει στην ανάλυση της επίδρασης των υπηρεσιών E-custom και της αντιληπτής αξίας στην ικανοποίηση των πελατών. Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος μερικών τετραγώνων για την υλοποίηση ανάλυσης μοντελοποίησης δομικών εξισώσεων βάσει 343 ερωτηματολογίων. Τα ευρήματα έδειξαν ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών τελωνείων έχουν θετική τόσο άμεση, όσο και έμμεση επίδραση στην ικανοποίηση των πελατών μέσω της αντιληπτής αξίας τους. Επιπλέον, η αξιοπιστία, η λειτουργικότητα και η υποστήριξη των πολιτών είναι οι καθορισμένες διαστάσεις των υπηρεσιών ηλεκτρονικών τελωνείων. Η συναισθηματική αξία έχει θετικό αντίκτυπο στην αντιληπτή αξία. Τα αποτελέσματα παρέχουν ορισμένες συστάσεις για τις τελωνειακές υπηρεσίες για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικών τελωνείων, τον εντοπισμό βασικών παραγόντων και τη δημιουργία κατάλληλων τελωνειακών πολιτικών (Phuong , V. Nguyen , XX Nχ, Dang Trang και TH Nguyen, 2016).

Μελέτη περίπτωσης εξετάζει το βαθμό ικανοποίησης των επιχειρηματιών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του τελωνείου στο Adaban στο Ιράν. Η παρούσα έρευνα στόχευσε στη διερεύνηση της ικανοποίησης των επιχειρηματιών από τα ηλεκτρονικά τελωνεία. Η μεθοδολογία της έρευνας ήταν περιγραφική και το ερευνητικό σχέδιο ήταν η συσχέτιση μέσω του μοντέλου δομικών εξισώσεων. Ο πληθυσμός της έρευνας αποτελούνταν από τους επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνταν στο κεντρικό τμήμα του τελωνείου στο Abadan και εξ αυτών, 100 άτομα επιλέχθηκαν ως δείγμα. Απάντησαν στα ερωτηματολόγια ποιότητας και ικανοποίησης. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι ερωτηθέντες ήταν ικανοποιημένοι με τα ηλεκτρονικά τελωνεία. Οι διαστάσεις της ποιότητας όπως η διασφάλιση, η αξιοπιστία, η ενσυναίσθηση και η ανταπόκριση στην ικανοποίηση των επιχειρηματιών ήταν θετικές και σημαντικές. Γενικά, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η ποιότητα της ηλεκτρονικής υπηρεσίας παίζει

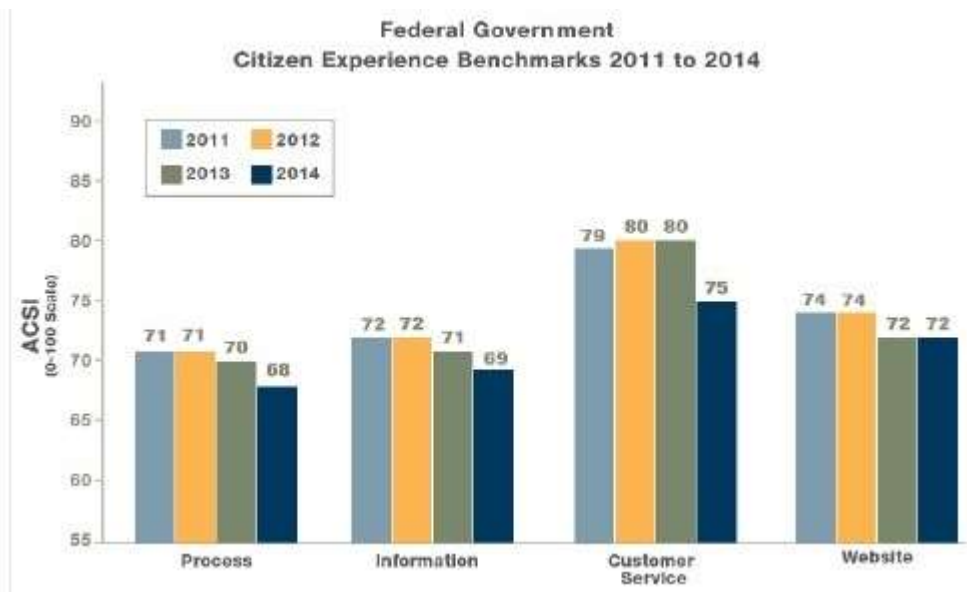
σημαντικό ρόλο στην ικανοποίηση των ερωτηθέντων. (Zeinab Shafidelzadeh, Leila Andervazh 2015)

Μελέτη εξετάζει την ποιότητα των υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών στο Adis Ababa Airport Custom Branch, στην Αιθιοπία. Η ποιότητα των υπηρεσιών μελετάται σε ένα φάσμα διαφορετικών διαστάσεων. Αυτή η έρευνα χρησιμοποίησε το μοντέλο SERVQUAL για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών στον κλάδο μέσω των διαστάσεων του: απτότητα, αξιοπιστία, ανταπόκριση, διασφάλιση και ενσυναίσθηση. Η μελέτη χρησιμοποίησε επεξηγηματικό ερευνητικό σχεδιασμό προς μια κατεύθυνση διερεύνησης, τόσο σε πρωτογενή όσο και σε δευτερεύουσες πηγές δεδομένων. Από τον πληθυσμό 375 παραγόντων, η μελέτη πήρε 162 δείγματα από αυτούς τους πελάτες χρησιμοποιώντας απλή τυχαία δειγματοληψία. Χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των δεδομένων κλίμακα πέντε σημείων Likert και τα δεδομένα αναλύθηκαν μέσω συσχετισμού και παλινδρόμησης. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι πέντε διαστάσεις της ποιότητας σχετίζονται θετικά με την ικανοποίηση των πολιτών, με την ενσυναίσθηση να έχει την πιο υψηλή ανταπόκριση (Dawit Tsedeke Asfaw 2018).

Μελέτη περίπτωσης εξετάζει την ικανοποίηση των πελατών του τελωνείου του αεροδρομίου Mashhad του Ιράν, με βάση τα μοντέλα Kano και Servqual. Η έρευνα διεξήχθη στο τελωνείο του Mashhad Airport προσπαθώντας να εντοπίσει αποτελεσματικούς παράγοντες ικανοποίησης πελατών. Διανεμήθηκαν 120 ερωτηματολόγια τυχαία στους πελάτες του τελωνείου. Η έρευνα στόχευε να μελετήσει αποτελεσματικούς παράγοντες ικανοποίησης πελατών και να τους ταξινομήσει στις απαιτήσεις του Kano. Η επίδραση των διαστάσεων του μοντέλου SERVQUAL στην ικανοποίηση των πελατών προσδιορίστηκε χρησιμοποιώντας πέντε ερευνητικές υποθέσεις και κάθε διάσταση ταξινομήθηκε σε μία από τις τρεις κατηγορίες απαιτήσεων του μοντέλου KANO. Στη συνέχεια, εξετάστηκε η σχέση μεταξύ παραγόντων ποιότητας μοντέλου υπηρεσίας με τις απαιτήσεις. Τα αποτελέσματα έδειξαν μια σημαντική σχέση μεταξύ των συνιστωσών του μοντέλου ποιότητας και των λειτουργικών και κινητικών απαιτήσεων του Kano. Η θετική και άμεση σχέση μεταξύ των συνιστωσών του μοντέλου ποιότητας των υπηρεσιών και των λειτουργικών απαιτήσεων υποδηλώνει ότι η παροχή πιο επιθυμητών στοιχείων της ποιότητας των υπηρεσιών προκαλεί αυξημένο επίπεδο ικανοποίησης των πελατών. (Abbas Sharifipour, Ali Hosseinzadeh, Majid Hassanzadeh Torbati, Ali Nakhchian, 2017).

Μελέτη περίπτωσης εξετάζει την έκταση της ικανοποίησης των τελικών χρηστών στη διαδικασία παροχής υπηρεσιών από το Royal Malaysian Customs (RMC) καθώς ο οργανισμός κινείται προς την εφαρμογή πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το RMC στην πραγματικότητα έχει αναγνωριστεί ως ένας από τους εξέχοντες και πρωτοπόρους κυβερνητικούς οργανισμούς στη χώρα και ως εκ τούτου είναι κατάλληλος για την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν στα μέσα του 2009 αποτελούνταν από δύο τύπους πελατών, εσωτερικούς (τελωνειακούς υπαλλήλους) και εξωτερικούς (πράκτορες αποστολής, εισαγωγείς και αδειούχους ομολόγων αποθήκης) που χρησιμοποιούν τη φόρμα Τελωνειακά Πληροφοριακά Συστήματα (CIS) C8 για μεταφόρτωση εμπορευμάτων. Συνολικά, τα ευρήματα υποδηλώνουν ότι και οι δύο τύποι πελατών είναι είτε αναποφάσιστοι ή / και αμφίβολοι με την απόδοση του CIS. Αυτά τα ευρήματα στη συνέχεια επεκτείνονται στο ευρύτερο πλαίσιο της τεχνολογίας των πληροφοριών. Είναι υψίστης σημασίας το RMC να λάβει τα κατάλληλα μέτρα για να ικανοποιήσει τόσο τους εσωτερικούς όσο και τους εξωτερικούς πελάτες του, με την πρόβλεψη βελτίωσης της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών για να παράγει επιθυμητά αποτελέσματα (Abdul Hamid Abu Bakar, Τσονγκ Σιονγκ Τσσί, Μπινσάν Λιν και Najmi Mohd Radzi, 2014).

Μελέτη του ACSI το 2015 έδειξε πτώση της ικανοποίησης των Αμερικανών πολιτών από τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες και θεωρήθηκε ότι ο λόγος που συνέβη αυτό, σχετίζονταν με τις μειωμένες δαπάνες που αφορούσαν το δημόσιο, τα τελευταία χρόνια (Mullins, 2015).



Σχήμα 3: Η ικανοποίηση των Αμερικανών από τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες

<https://www.dbizinstitute.org/resources/articles/how-improve-customer-satisfaction-government-services>

Αν αναλογιστούμε ότι οι ΗΠΑ παρέχουν κορυφαίες δημόσιες υπηρεσίες, οι οποίες συνήθως προσέφεραν ικανοποίηση στους πολίτες σε επίπεδα παρόμοια με τον ιδιωτικό τομέα, θα συμπεράνουμε εύκολα τους λόγους που το ελληνικό κράτος, δεν πετυχαίνει αυξημένη ικανοποίηση των πολιτών, εξ αιτίας, κυρίως, της παρατεταμένης οικονομικής δυσχέρειας, να ενισχύσει και να επιδοτήσει νέες σύγχρονες διαδικασίες και αυτοματισμούς.

Η παρούσα μελέτη θα ασχοληθεί με τα τελωνεία, τα οποία έχουν να εκτελέσουν ένα δύσκολο και καθόλου ευχάριστο έργο, για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ελέγχουν και επιπλέον επιβάλλουν φόρους, από τους οποίους δεν λαμβάνουν καμία ικανοποίηση. Είναι, ως εκ τούτου, δεδομένη η δυσαρέσκεια των πολιτών για τον έλεγχο που θα δεχθούν και την επιβολή φόρων, οι οποίοι δεν είναι ανταποδοτικοί. Δεν υπάρχουν δημοσιευμένες παρόμοιες μελέτες γι' αυτό και η σπουδαιότητά της κρίνεται υψηλή.

Η περίπτωση του Τελωνείου Βόλου

1. Τελωνειακή Υπηρεσία

Το τελωνείο είναι μια δημόσια αρχή μιας χώρας, που είναι υπεύθυνη για τη συλλογή δασμών και για τον έλεγχο της ροής των εμπορευμάτων, προς και από τη χώρα. Παραδοσιακά, τα τελωνεία θεωρήθηκαν ως φορολογικές οντότητες που επιβάλλουν δασμούς και άλλους φόρους επί των εισαγωγών και των εξαγωγών. Τις τελευταίες δεκαετίες, οι αρμοδιότητες των τελωνείων έχουν επεκταθεί σημαντικά και καλύπτουν διαδικασίες που αφορούν τη φορολογία, την ασφάλεια και τη διευκόλυνση του εμπορίου.

Η Τελωνειακή Υπηρεσία της Ελλάδος υπάγεται στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) και απαρτίζεται από τη Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ε.Φ.Κ. με τις επί μέρους επιτελικές Τελωνειακές Διευθύνσεις, τις Ειδικές Αποκεντρωμένες και τις Περιφερειακές Τελωνειακές Αρχές.

Οι στρατηγικοί σκοποί της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ε.Φ.Κ. είναι οι κάτωθι:

- Η προστασία των εθνικών και των ενωσιακών οικονομικών συμφερόντων, η συλλογή και αύξηση των δημοσίων εσόδων μέσω της καταπολέμησης του λαθρεμπορίου, της διευκόλυνσης του νόμιμου εμπορίου και της αποτελεσματικής εφαρμογής της τελωνειακής νομοθεσίας.
- Η αποτελεσματική προστασία του περιβάλλοντος, της πολιτιστικής κληρονομιάς, της δημόσιας υγείας και της ασφάλειας από την παράνομη διακίνηση απαγορευμένων ή/και επικίνδυνων προϊόντων και των εν γένει αγαθών που τελούν υπό περιορισμούς ή απαγορεύσεις.
- Η ενίσχυση της θέσης της χώρας στο διεθνές εμπόριο, μέσω της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών προς τους οικονομικούς φορείς και τους συναλλασσόμενους, της απλούστευσης και επιτάχυνσης των τελωνειακών διαδικασιών, καθώς και της αξιοποίησης των τεχνολογιών πληροφορικής (καθιέρωση ηλεκτρονικού τελωνείου και ενιαίας θυρίδας).

- Η διασφάλιση της συνεργασίας με όλες τις ελεγκτικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. για την καταπολέμηση του λαθρεμπορίου και της φοροδιαφυγής.
- Η συνεχής βελτίωση του περιεχομένου των εντύπων των υπηρεσιών της γενικής διεύθυνσης. (<https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet/authority>)

1.1 Όραμα

Το όραμα της τελωνειακής υπηρεσίας είναι η δημιουργία των τελωνείων του μέλλοντος. Πιο συγκεκριμένα, επιδιώκονται:

- Νέες, ταχύτερες και ασφαλέστερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις σε ένα σύγχρονο ηλεκτρονικό περιβάλλον για τα τελωνεία και το εμπόριο.
- Η διαρκής βελτίωση των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών, συνδυάζοντας την ευαισθησία απέναντι στις ανάγκες της κοινωνίας με τη διασφάλιση των δημοσιονομικών συμφερόντων.
- Η εμπέδωση κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ της διοίκησης και του πολίτη.
- Η διαρκή εκπαίδευση και επιμόρφωση των υπαλλήλων αλλά και η διεύρυνση των δεξιοτήτων τους, δεδομένου ότι η αξία των κοινωνικών και οικονομικών συντελεστών μετράται με βάση την απόκτηση, την παραγωγή και διάχυση της νέας γνώσης, καθώς και από την άμεση και ευέλικτη προσαρμογή της τεχνογνωσίας στις νέες παραγωγικές διαδικασίες και οργανωτικές δομές.
- Περαιτέρω ενίσχυση της διαφάνειας και η θωράκισή της με την τυποποίηση των διαδικασιών.
- Ουσιαστική συμβολή στην περιστολή των παθογενειών του εμπορίου με την καταπολέμηση φαινομένων που οδηγούν σε εκτροπές, που εγκυμονούν κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια των πολιτών και προκαλούν πλήγματα στην οικονομία και το νόμιμο εμπόριο.

Η εκπλήρωση του οράματος της τελωνειακής υπηρεσίας προϋποθέτει τη δέσμευση όλων των εμπλεκόμενων, ότι σε επίπεδο καθημερινής δράσης η προσπάθεια θα είναι διαρκής και αδιάκοπη και θα στηρίζεται στη συστηματική και εντατική συνεργασία τόσο ενδο-υπηρεσιακά όσο και με τους οικονομικούς φορείς, ώστε το υπό σύνταξη νέο ολοκληρωμένο στρατηγικό σχέδιο της υπηρεσίας να δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην αλλαγή νοοτροπίας και την εξωστρέφεια. (Customs, 2020)

(<https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet/authority/vision>)

1.2 Αποστολή

Οι εξελίξεις στον οικονομικό τομέα κατέστησαν απαραίτητο τον εκσυγχρονισμό της τελωνειακής υπηρεσίας καθώς και την αύξηση της αποτελεσματικότητας της, ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στις νέες προκλήσεις. Ο ρόλος που διαδραματίζει στο χώρο του εμπορίου είναι αναμφισβήτητα σημαντικός, όχι μόνο σε εθνικό αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο. Είναι απαραίτητο να επισημανθεί ότι η παγκοσμιοποίηση του εμπορίου υπόσχεται την οικονομική μεγέθυνση και ευημερία, αλλά πριν από όλα είναι βέβαιο ότι πρέπει να εξασφαλιστεί η διαφάνεια, η ίση μεταχείριση των οικονομικών φορέων για την αποφυγή στρέβλωσης των συνθηκών του υγιούς ανταγωνισμού αλλά και η πραγματοποίηση ελέγχων χωρίς να παρεμποδίζεται η ομαλή κυκλοφορία των εμπορευμάτων.

Τα ανωτέρω στοιχεία είναι συστατικά της αποστολής της τελωνειακής υπηρεσίας που έχει ξεφύγει πλέον από τα στενά παραδοσιακά όρια του ρόλου της ως απλού δημοσιονομικού μηχανισμού, επικεντρώνοντας τις προσπάθειες της στη διευκόλυνση των εμπορικών συναλλαγών, χωρίς όμως να παραλείπει να αποδεικνύει έμπρακτα το ενδιαφέρον της για την προστασία του κοινωνικού συνόλου. Συνοπτικά, η Γενική Διεύθυνση Τελωνείων & ΕΦΚ έχει ως αποστολή:

- την άσκηση της τελωνειακής πολιτικής,
- την εφαρμογή της δημοσιονομικής πολιτικής όσον αφορά τη βεβαίωση και είσπραξη των εθνικών και κοινοτικών τελωνειακών εσόδων,
- τον έλεγχο της τήρησης των απαγορεύσεων και περιορισμών στα εισαγόμενα / εξαγόμενα και υπό οποιοδήποτε τελωνειακό καθεστώς ευρισκόμενα εμπορεύματα,
- την προστασία του οικονομικοκοινωνικού χώρου συμπεριλαμβανομένης της προστασίας της εσωτερικής αγοράς και του τελωνειακού εδάφους της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) σε συνεργασία στην περίπτωση αυτή με τις αντίστοιχες τελωνειακές διοικήσεις των κρατών-μελών αυτής.

Ειδικότερα, είναι επιφορτισμένη με την εφαρμογή και την τήρηση των ρυθμιστικών και κανονιστικών διατάξεων που αφορούν την κυκλοφορία προσώπων, εμπορευμάτων και οχημάτων κατά την είσοδο και έξοδο από το ελληνικό τελωνειακό έδαφος που ταυτόχρονα αποτελεί κοινοτικό τελωνειακό έδαφος. Η δράση της τελωνειακής υπηρεσίας ασκείται σε ποικίλους τομείς, ασκώντας δύο βασικότετους ρόλους, τον

δημοσιονομικό - οικονομικό και τον κοινωνικό. (Greek Customs, 2020)
<https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet/authority/vision>

2. Ιστορική Αναδρομή

Η τελωνειακή υπηρεσία Ελλάδος τοποθετείται ιστορικά στο 1818 υπαγόμενη στο υπουργείο οικονομικών και οργανώνεται, με βάση το γαλλικό διοικητικό σύστημα, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στον εισπρακτικό της ρόλο καθώς και στη δίωξη του λαθρεμπορίου. Η λειτουργία της στηρίζεται σε πρωτοπόρους για την εποχή θεσμούς, όπως η αποκέντρωση με τη σύσταση των τελωνειακών περιφερειών και η δημιουργία του νομοθετικού πλαισίου με την ψήφιση του τελωνειακού κώδικα (Ν. 1165/1918), ενός νομοθετικού κειμένου, που περικλείει τις τελωνειακές διαδικασίες στηρίζοντας το εμπόριο και στην πάταξη του λαθρεμπορίου.

Το 1830 με τη σύσταση του νεότερου ελληνικού κράτους οι πρώτοι θεσμοί που συστάθηκαν για την προάσπιση της εδαφικής του ακεραιότητας και τη διασφάλιση των απαραίτητων πόρων για τη λειτουργία του, υπήρξαν αφενός μεν ο τακτικός στρατός και το πολεμικό ναυτικό, αφετέρου δε η τελωνειακή υπηρεσία. Το 1833 ιδρύεται στη Σύρο το πρώτο τελωνείο της Ελλάδας και δύο χρόνια αργότερα ακολουθούν τα τελωνεία Πειραιά, Ύδρας, Πάτρας και Ναυπλίου. Η τελωνειακή υπηρεσία, επομένως, αποτελεί την αρχαιότερη ίσως διοικητική υπηρεσία του ελληνικού κράτους, η οποία σήμερα υπάγεται στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων.

Το 1931 η τελωνειακή υπηρεσία απέκτησε πολεμικά πλοία, τα οποία υπαγόμενα στη νέα υπηρεσία με την ονομασία «Θαλάσσια Οικονομική Αστυνομία» (Θ.Ο.Α.) διενεργούσαν έλεγχο επί των πλοίων και φορτίων καθώς και δίωξη λαθρεμπορίου κατά θάλασσα. Στη συνέχεια, απέκτησε και άλλα πλοία με την ονομασία «Πλοία Δίωξης Λαθρεμπορίου» (Π.Δ.Λ.), τα οποία το 2004 παραχωρήθηκαν στο λιμενικό σώμα για την κάλυψη των αναγκών των ολυμπιακών αγώνων που πραγματοποιήθηκαν το ίδιο έτος στην Ελλάδα.

Το 1951 η ελληνική τελωνειακή υπηρεσία αποτέλεσε ένα από τα 13 ιδρυτικά μέλη του συμβουλίου τελωνειακής συνεργασίας (νυν Παγκόσμιος Οργανισμός Τελωνείων).

Το 1961 θεωρείται έτος σταθμός για την ελληνική τελωνειακή υπηρεσία γιατί υπογράφεται η συμφωνία σύνδεσης μεταξύ της Ελλάδας και της νεοϊδρυθείσας τότε

Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας (Ε.Ο.Κ.). Αξίζει να σημειωθεί ότι η Ελλάδα ήταν το πρώτο κράτος που υπέγραψε συμφωνία σύνδεσης με την Ε.Ο.Κ. Οι διαπραγματεύσεις λήγουν επιτυχώς και στις 28 Μαΐου του 1979 υπογράφεται η πράξη προσχώρησης της Ελλάδας στην Ε.Ο.Κ., η οποία τίθεται σε ισχύ από την 1η Ιανουαρίου του 1981.

Το 1977 η διοίκηση της τελωνειακής υπηρεσίας σε επιτελικό επίπεδο, που μέχρι τότε συνυπήρχε σε κοινές γενικές διευθύνσεις με τη λοιπή φορολογική διοίκηση του υπουργείου οικονομικών, γίνεται πλέον ανεξάρτητη γενική διεύθυνση, με τον τίτλο «Γενική Διεύθυνση Τελωνείων».

Το 1993 ήταν η χρονιά που σηματοδοτήθηκε από την ενοποίηση του ευρωπαϊκού χώρου αποτελώντας το σημαντικότερο γεγονός στην ιστορία της τελωνειακής υπηρεσίας. Την 1η Νοεμβρίου 1993, τέθηκε σε ισχύ η συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση που υπεγράφη στο Μάαστριχτ. Με τη συνθήκη του Μάαστριχτ άλλαξε η ονομασία της Κοινότητας από «Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα» (Ε.Ο.Κ.) σε «Ευρωπαϊκή Ένωση» (Ε.Ε.). Την ίδια χρονιά, ανατίθεται στην τελωνειακή υπηρεσία η αρμοδιότητα βεβαίωσης και είσπραξης των Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.), καθώς και η αρμοδιότητα για την παρακολούθηση της ενδοκοινοτικής κυκλοφορίας και ο έλεγχος των προϊόντων που υπόκεινται στο φόρο αυτό (αλκοολούχα, καπνικά, πετρελαιοδή). Έτσι, η γενική διεύθυνση τελωνείων μετονομάζεται σε «Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης».

Το 2009 μετά την εκ βάθρων αλλαγή που επέφερε στην τελωνειακή υπηρεσία η ενιαία εσωτερική αγορά και η εφαρμογή του κοινοτικού τελωνειακού κώδικα, ισχύει σήμερα ο νέος εθνικός τελωνειακός κώδικας (Ν.2960/2001, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει) και ήδη δρομολογούνται όλες οι αναγκαίες τροποποιήσεις για τη θέσπιση του νομικού πλαισίου που θα καθιερώσει ένα ηλεκτρονικό περιβάλλον τελωνειακών συναλλαγών (e-customs).

Σήμερα η τελωνειακή υπηρεσία απαρτίζεται από επιμέρους τελωνειακές διευθύνσεις, τις ειδικές αποκεντρωμένες και περιφερειακές τελωνειακές αρχές και λειτουργεί ως μία οργανική μονάδα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.). Για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας έχει υιοθετηθεί υπαλληλικός κώδικας, ενώ λόγω των ειδικών καθηκόντων τους, ορισμένοι υπάλληλοι φορούν στολή και φέρουν όπλο, ενώ άλλοι έχουν αρμοδιότητα και δικαιώματα ειδικών ανακριτικών υπαλλήλων σε

θέματα που σχετίζονται με τελωνειακές παραβάσεις (Greek Customs, 2020).
(<https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet/authority/history>)

3. Αρμοδιότητες Τελωνειακής Υπηρεσίας και Διαδικασίες

Οι υπηρεσίες που προσφέρει η τελωνειακή υπηρεσία, διαχωρίζονται σε αυτές που προσφέρονται στους πολίτες και τους οργανισμούς, ιδιωτικούς ή δημόσιους. Ως εκ τούτου, οι εξυπηρετούμενοι από τις τελωνειακές αρχές έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά και διαφορετικές απαιτήσεις και ανάγκες. Οι διαδικασίες είναι εν μέρει ηλεκτρονικές ενώ σε πολλές περιπτώσεις απαιτούνται επιτόπιοι έλεγχοι (Greek Customs, 2020).

Ειδικότερα, οι τελωνειακές διαδικασίες και οι κανόνες που αφορούν τις επιχειρήσεις, σκοπό έχουν να ελέγχουν τα εισερχόμενα προϊόντα στο ευρωπαϊκό έδαφος ώστε να προστατεύονται οι καταναλωτές από επικίνδυνα ή επιβλαβή είδη. Επιπλέον προστατεύονται τα ζώα και το περιβάλλον, τα απειλούμενα είδη και καταπολεμάται το παράνομο εμπόριο.

Επίσης, οι τελωνειακές αρχές σε συνεργασία με άλλες υπηρεσίες μετανάστευσης και την αστυνομία, αγωνίζονται:

- ◆ κατά της τρομοκρατίας και του οργανωμένου εγκλήματος
- ◆ κατά της εμπορίας ανθρώπων
- ◆ κατά της εμπορίας όπλων και ναρκωτικών
- ◆ κατά των παραποιημένων ή πλαστών προϊόντων
- ◆ κατά της μεταφοράς χρημάτων που προέρχονται από παράνομες ενέργειες ή προορίζονται για χρηματοδότηση εγκληματικών οργανώσεων.

Μέγιστη ευθύνη είναι και η συλλογή δασμών που προσφέρει στις εθνικές κυβερνήσεις σημαντικά έσοδα για την στήριξη των δημοσίων δαπανών και των δημοσίων έργων (Ευρωπαϊκή Ένωση, Τελωνεία).

Συγκεκριμένα, οι αρμοδιότητες της τελωνειακής υπηρεσίας που απορρέουν από το άρθρο 3 του εθνικού τελωνειακού κώδικα (Ν. 2960/2001), είναι οι ακόλουθες:

- Η πιστή εφαρμογή των διατάξεων του εν λόγω κώδικα καθώς και της εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας για την παρακολούθηση των προϊόντων που υπόκεινται σε

ειδικούς φόρους κατανάλωσης, τη βεβαίωση και είσπραξη δασμών, φόρων και λοιπών επιβαρύνσεων, τη διαχείριση του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων, καθώς και την ανταλλαγή και διαχείριση πληροφοριών σε θέματα αρμοδιότητάς τους.

- Η αρμοδιότητα του ελέγχου στα σημεία εισόδου και εξόδου της χώρας και στον τελωνειακό περίβολο για την προάσπιση της δημόσιας υγείας και την προστασία του κοινωνικού συνόλου, τον έλεγχο προσώπων, αποσκευών, εμπορευμάτων και μεταφορικών μέσων για τον εντοπισμό αφενός παράνομης διακίνησης ναρκωτικών, τοξικών ουσιών, όπλων, εκρηκτικών, πυρηνικών υλικών, κεφαλαίων προερχόμενων από οικονομικές εγκληματικές δραστηριότητες, πολιτιστικών αγαθών και αφετέρου για τις παρατυπίες που αφορούν την αλιεία, τη λαθρομετανάστευση, τη προστασία του περιβάλλοντος, τη διακίνηση πνευματικής ιδιοκτησίας, άγριας πανίδας και χλωρίδας. Ταυτόχρονα είναι αρμόδια για τον έλεγχο των ρευστών διαθεσίμων που κομίζονται από πρόσωπα τα οποία εισέρχονται ή εξέρχονται από την κοινότητα.
- Η εποπτεία, ο έλεγχος και τη φύλαξη των τελωνειακών περιβόλων καθώς και τον εμπορευμάτων που εναπόκεινται σε αυτούς. (Ν. 2960/2001, άρθρο 3).

4. Τελωνειακή Ένωση της Ε.Ε.

Το 1993 σηματοδοτήθηκε από την ενοποίηση του ευρωπαϊκού χώρου και άλλαξε οριστικά τον τρόπο λειτουργίας των ελληνικών τελωνειακών αρχών, οι οποίες ανάλαβαν την αρμοδιότητα είσπραξης δασμών των προϊόντων που εισέρχονται στο ευρωπαϊκό έδαφος, ενώ ανέλαβαν σε ένα μεγάλο ποσοστό, την παρακολούθηση της ενδοκοινοτικής κυκλοφορίας και των ελέγχου των διακινούμενων προϊόντων (Αργυρός, 2015).

Η Ελλάδα ούσα στα νοτιοανατολικά σύνορα της Ευρωπαϊκής Ένωσης παρουσιάζει μια από τις κύριες πύλες στην Ευρώπη για εμπορικές ροές που προέρχονται από τη Μέση Ανατολή, την Κίνα και τις χώρες γύρω από τη Μαύρη Θάλασσα. Επιπλέον, η ραγδαία μείωση των καταναλωτικών δαπανών στην εγχώρια αγορά, η οποία προκλήθηκε από τη συνεχιζόμενη κρίση δημόσιου χρέους στην Ελλάδα, ώθησε τις ελληνικές επιχειρήσεις να επεκτείνουν τις εξαγωγικές τους δραστηριότητες. Από αυτή την άποψη, το διεθνές εμπόριο αποτελεί σημαντικό συστατικό στοιχείο της ελληνικής οικονομίας, προσφέροντας εξαιρετικές προοπτικές ανάπτυξης.

Η Ελλάδα είναι μέλος του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (Π.Ο.Ε.), επομένως τηρεί τους παγκόσμιους κανόνες της διεθνούς εμπορικής πολιτικής. Ειδικότερα, η βασική νομοθετική πράξη είναι ο τελωνειακός κώδικας της Ένωσης που θεσπίστηκε με τον κανονισμό της Ε.Ε. αριθ. 952/2013. Επιπλέον, ο εθνικός τελωνειακός κώδικας (Νόμος 2960/2001) θεσπίζει ειδικούς κανόνες σχετικά με τις τελωνειακές διαδικασίες, την εκτίμηση δασμών και την είσπραξη, καθώς και κυρώσεις κατά παραβάσεων.

Επιπλέον, το κοινό δασμολόγιο, μαζί με το ολοκληρωμένο δασμολόγιο (TARIC), εφαρμόζονται σε εμπορεύματα από χώρες εκτός Ε.Ε. Τα εμπορεύματα που κυκλοφορούν ελεύθερα εντός της Ε.Ε. πρέπει να συμμορφώνονται με τους κανόνες της εσωτερικής αγοράς και με ορισμένες διατάξεις της κοινής εμπορικής πολιτικής. Επιπλέον, οι κανονισμοί της Ε.Ε. που εφαρμόζουν τις διατάξεις του ενωσιακού τελωνειακού κώδικα διασφαλίζουν ότι η Ελλάδα εφαρμόζει τους κανόνες ομοιόμορφα με άλλες χώρες της Ε.Ε.

5. Τομείς Τελωνειακών Ελέγχων

Οι τελωνειακοί έλεγχοι αφορούν ένα μεγάλο εύρος ελέγχων και δασμών, οι οποίοι από τη φύση τους δημιουργούν άγχος και προβλήματα στο συναλλασσόμενο κοινό, ενώ οι δασμοί σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι επιθυμητοί από τους ελεγχόμενους πολίτες και επιχειρήσεις. Η νομοθεσία γύρω από τις διασυνοριακές μετακινήσεις είναι περίπλοκη και διαρκώς περιλαμβάνει καινούργια θέματα ελέγχου και διατυπώσεις. Σε πολλές περιπτώσεις την διεκπεραίωση των εκτελωνισμών αναλαμβάνουν εξειδικευμένοι επαγγελματίες ή μεγάλες ιδιωτικές εταιρίες μεταφορών που διακινούν τεράστιες ποσότητες εμπορευμάτων, με αποτέλεσμα να επιβαρύνεται ακόμη περισσότερο ο τελικός λήπτης (DHL, 2020).

Ως εκ τούτου, οι τελωνειακοί έλεγχοι είναι αδύνατο να μετατραπούν σε μία ευχάριστη και ικανοποιητική συναλλαγή για το κοινό που υποχρεώνεται να πληρώσει και να επιβληθεί σε ελέγχους. Είναι προφανές ότι το είδος των συναλλαγών που θα μελετηθεί στην παρούσα έρευνα, αποτελεί έναν ακόμη περιοριστικό παράγοντα στην ικανοποίηση και τις προσδοκίες των συναλλασσόμενων.

5.1 Ο ρόλος των τελωνειακών ελέγχων

Τα τελωνεία όλων των κρατών μελών της Ε.Ε. επιδιώκουν και επιβάλλουν την κοινή νομοθεσία περί εισαγωγών και εξαγωγών από και προς χώρες εκτός της Ένωσης. Η συλλογή δασμών είναι εξαιρετικά σημαντική διαδικασία αφού προσφέρει μεγάλα έσοδα στην Ε.Ε. και στις εθνικές κυβερνήσεις. Ωστόσο, τα τελευταία χρόνια δίδεται ιδιαίτερη έμφαση σε ελέγχους που σκοπό έχουν την ασφάλεια και την προστασία του περιβάλλοντος.

Περαιτέρω οι τελωνειακοί έλεγχοι υποστηρίζουν το έργο των υπηρεσιών μετανάστευσης και της αστυνομίας, ενώ επιδιώκουν να λειτουργούν ταχύτατα και αποτελεσματικά με σύγχρονες τεχνικές διαχείρισης κινδύνων, ώστε να προφυλάσσονται οι ευρωπαϊοί χωρίς να διαταράσσονται οι εμπορικές ροές.

5.2 Έλεγχοι εισαγωγών και εξαγωγών

Εξαιρετικής σημασίας για την ανθρώπινη υγεία και ασφάλεια, αλλά και για το περιβάλλον είναι οι έλεγχοι στις εισαγωγές και εξαγωγές που σχετίζονται με ένα ευρύ φάσμα νομοθεσιών. Οι κανόνες που ισχύουν και εφαρμόζονται αφορούν κυρίως:

- ◆ Την αντιμετώπιση απειλών για την δημόσια υγεία, την υγεία των φυτών και των ζώων
- ◆ Την προστασία του παγκόσμιου περιβάλλοντος από χρήση επικίνδυνων ουσιών
- ◆ Τις απαιτήσεις συγκεκριμένων προδιαγραφών στα εισαγόμενα προϊόντα
- ◆ Τα φάρμακα για χρήση από τον άνθρωπο αλλά και για τις καλλιέργειες
- ◆ Την συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών ώστε να επιτυγχάνεται αυξημένη επιτήρηση στη διακίνηση των εμπορευμάτων.

5.3 Έλεγχοι αποσκευών και μετρητών

Ο έλεγχος αποσκευών και η δασμολόγηση των μεταφερόμενων ειδών από τους επιβάτες σε πλοία ή αεροπλάνα υφίσταται σε μία ειδική ελεγκτική διαδικασία. Σε ότι αφορά τις εσωτερικές μετακινήσεις εντός της ευρωπαϊκής επικράτειας, δεν επιβάλλονται δασμοί. Σε μετακινήσεις από τρίτες χώρες, οι επιβάτες οφείλουν να δηλώνουν τη μεταφορά μετρητών χρηματικών ποσών πέραν των 10.000 ευρώ.

5.4 Έλεγχοι σχετικά με την υγεία, ασφάλεια, περιβάλλον και πολιτιστικά αγαθά

Η Ε.Ε. έχει νομοθετήσει σχετικές διατάξεις για την μεταφορά κάθε είδους που αφορά την υγεία, την ασφάλεια και το περιβάλλον επιβλαβών ουσιών ή φαρμάκων που μπορεί να προκαλέσουν ζημιά στη δημόσια υγεία και το περιβάλλον. Επιπλέον, το 2017, επιβλήθηκαν νέοι κανόνες για την διακοπή παράνομης εξαγωγής πολιτιστικών αγαθών από τις χώρες καταγωγής τους, που αποτελούν πολιτιστική κληρονομία και έχουν καλλιτεχνική, αρχαιολογική ή ιστορική αξία (Ευρωπαϊκή Ένωση, τελωνειακοί έλεγχοι, 2020).

6. Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου και Πλατφόρμα Ενιαίας Θυρίδας

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου (ΠΟΕ) | World Trade Organization (WTO) είναι ο επίσημος διεθνής οργανισμός που προέκυψε μέσα από διαπραγματεύσεις και συμφωνίες, μεταξύ κρατών με σκοπό τη διαχείριση των εμπορικών συμφωνιών σε μία εποχή που το διεθνές εμπόριο διαρκώς αυξάνεται. Οι σύγχρονες οικονομίες βασίζονται στην ανάπτυξή τους στο συγκριτικό πλεονέκτημα, με σκοπό τη μείωση χρήσης πόρων και την βιώσιμη ανάπτυξη και κατ' επέκταση στο διεθνές εμπόριο (WTO, 2020).

6.1 Διευκόλυνση του διεθνούς εμπορίου

Με σκοπό την παγκόσμια ενιαία διαχείριση των εμπορικών συμφωνιών ο Π.Ο.Ε., διαπραγματεύεται με τα κράτη εμπορικές συμφωνίες και διαφορές, παρακολουθεί τις εθνικές εμπορικές πολιτικές και παρέχει τεχνική βοήθεια και εκπαίδευση στις αναπτυσσόμενες χώρες, με σκοπό την ανάπτυξη συνεργασιών και τη διευκόλυνση των συναλλαγών.

Οι επιχειρήσεις που διεθνοποιούνται, δηλαδή πραγματοποιούν διεθνές εμπόριο ή μετακινούνται και δραστηριοποιούνται και σε άλλα κράτη, έχουν περισσότερη ανάγκη τις διασυνοριακές υπηρεσίες. Σήμερα περισσότερο από άλλες φορές, η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και η ανάπτυξη του τουριστικού φαινομένου, καθιστούν απαραίτητη τη δημιουργία παγκόσμιας πολιτικής στις διασυνοριακές συναλλαγές. Μάλιστα, είναι καθοριστικής σημασίας η επιλογή μιας χώρας για εμπορικές

συναλλαγές, από πολλές επιχειρήσεις, με γνώμονα τις ποιοτικές τελωνειακές διαδικασίες. Οι χώρες που βοηθούν και δεν δυσχεραίνουν την ασφαλή και ταχεία παράδοση των προϊόντων τους, επιλέγονται κατά βάση από τις διεθνοποιημένες επιχειρήσεις. Η χρήση της τεχνολογίας επιταχύνει τις τελωνειακές διαδικασίες, τόσο για τον εξαγωγέα όσο και για τον εισαγωγέα, ενώ η υιοθέτηση σύγχρονων και ενιαίων τεχνολογιών από τα κράτη, προσφέρει μεγαλύτερη απόδοση και έσοδα.

6.2 Πλατφόρμα Ενιαίας Θυρίδας και Benchmarking με άλλες χώρες

Οι χώρες που ψηφιοποίησαν τις τελωνειακές διαδικασίες τους προσφέρουν μεγαλύτερη διαφάνεια και βελτιωμένη αποτελεσματικότητα στις καθημερινές διαδικασίες συναλλαγών. Η ραγδαία αύξηση των μετακινήσεων, περίπου 1,4 δις άνθρωποι κάθε χρόνο (UNWTO, 2019), καθώς και η τεράστια αύξηση του διεθνούς εμπορίου μέσα από το ηλεκτρονικό εμπόριο, ανέδειξαν νέες αυξημένες ανάγκες για την διευκόλυνση του εμπορίου και την εξάλειψη των διαφορών από χώρα σε χώρα.

Με σκοπό την σταδιακή μετάβαση σε μία ενιαία πλατφόρμα θυρίδας, από όλα τα κράτη, το κέντρο Ηνωμένων Εθνών, όρισε την πλατφόρμα που επιτρέπει την υποβολή τυποποιημένων πληροφοριών και δικαιολογητικών σε ένα μόνο σημείο εισόδου προκειμένου να ολοκληρωθούν όλες οι διαδικασίες εισαγωγής ή εξαγωγής ή διαμετακόμισης. Οι χρήστες υποβάλλουν αιτήματα για εγκρίσεις, εξουσιοδοτήσεις και άλλες πιστοποιήσεις που σχετίζονται με εισαγωγές ή εξαγωγές. Το διαδικτυακό σύστημα έχει πρόσβαση σε φορολογικά μητρώα και μητρώα επιχειρήσεων. Μειώνει την διαδικασία ελέγχων, τη γραφειοκρατία και την χρονοκαθυστέρηση.

Οι χώρες που έχουν σήμερα εφαρμόσει τέτοια συστήματα, έχουν αυξημένη επίδοση σε δασμούς, αφού επιλέγονται από τις επιχειρήσεις για να πραγματοποιήσουν τις μεταφορές τους, ώστε να λάβουν οι πελάτες τους τα εμπορεύματά τους γρήγορα και με ασφάλεια. Ουσιαστικά η χώρα που παρέχει προηγμένες τελωνειακές υπηρεσίες, συνδεδεμένες και με άλλες υπηρεσίες, ώστε να διευκολύνονται οι διαδικασίες και να μειώνονται τα κόστη και η δυσανεμία των συναλλασσόμενων, έχουν βελτιώσει και τα έσοδά τους από τους δασμούς. Ο λόγος είναι ότι επιλέγονται από τις επιχειρήσεις ώστε να συναλλάσσονται μαζί τους. Παραδείγματα τέτοιας στρατηγικής επιλογής της πλατφόρμας ενιαίας θυρίδας είναι η Κολομβία ήδη από το 2000, οι Φιλιππίνες που πέτυχε μείωση του χρόνου παραμονής στο τελωνείο από 6 – 8 ημέρες σε μόνο 6 ώρες,

η Αλβανία η οποία επίσης μείωσε το χρόνο παραμονής των αγαθών στα τελωνεία της και αύξησε τα έσοδα της, η Σιγκαπούρη, που χρησιμοποιεί ένα ενιαίο σύστημα με 30.000 περίπου διασαφηνίσεις ημερησίως, επεξεργασία των αδειών σε μόλις 10 λεπτά και όλες τις χρηματικές εισπράξεις μέσω e – banking. Επίσης η Σουηδία ανέπτυξε μια διαδικτυακή επίσημη πλατφόρμα για τη σύνδεση των τελωνείων και την άμεση εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων. Κάθε μέρα και όλες τις ώρες, το 94% των τελωνειακών διασαφήσεων ολοκληρώνεται ηλεκτρονικά, ενώ την πλατφόρμα χρησιμοποιούν 12.000 εταιρίες και 7.000 πολίτες.

Συνεχώς και περισσότερο, η χρήση ενιαίας θυρίδας καλύπτει γεωγραφικές περιοχές και αυξάνει τη χρήση του δικτύου σε παγκόσμιο επίπεδο ενώ διευκολύνει τη ροή προϊόντων. Η αυξημένη ψηφιοποίηση που μειώνει τις ανθρώπινες αλληλεπιδράσεις, δημιουργεί λιγότερες ευκαιρίες για απάτη και δωροδοκία από τις τελωνειακές αρχές. Η ‘πράσινη ροή’ είναι μία διαδικασία εκτελωνισμού χωρίς έλεγχο ρουτίνας από επιχειρήσεις που τα προϊόντα τους πληρούν τις απαιτήσεις καταλληλότητας και είναι εγκεκριμένα από τις κυβερνήσεις, ενώ οι εταιρίες διαθέτουν άψογο μητρώο πληρωμής δασμών. Στις Φιλιππίνες μάλιστα διεκπεραιώνεται η πράσινη ροή εισαγωγών μόλις σε δύο ώρες.

Εν κατακλείδι, όταν μία χώρα έχει υιοθετήσει πλατφόρμα ενιαίας θυρίδας σημαίνει την ταυτόχρονη δέσμευσή της για τη μείωση της διαφθοράς και του χρόνου παραμονής των αγαθών στα τελωνεία. Ο εκσυγχρονισμός των τελωνειακών διαδικασιών και η ενοποίηση των παγκόσμιων συστημάτων διασυνοριακών συναλλαγών, δημιουργεί θετικές συνθήκες για την αύξηση της εμπορικής δραστηριότητας και τα έσοδα των κρατών από τους δασμούς (Market Finder, 2020).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση και η Ελλάδα βρίσκεται προ των πυλών στην υιοθέτηση των παραπάνω διαδικασιών, ώστε να εισέλθει σε ένα νέο σύστημα, ανέπαφων συναλλαγών, με μείωση των παραπόνων, τυποποίηση των διαδικασιών, αυξημένη διαφάνεια και αύξηση της ικανοποίησης των συναλλασσόμενων. Σήμερα τα ελληνικά τελωνεία εντάσσονται στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) και έχουν προχωρήσει σε μερική ψηφιοποίηση των διαδικασιών τους από τη σχετική πλατφόρμα που προσφέρεται από την επίσημη ιστοσελίδα (Greek Customs, 2020)

7. Τελωνειακοί Κώδικες

Ο ενωσιακός τελωνειακός κώδικας αφορά και σχετίζεται με το κείμενο του κανονισμού 952/2013 με σκοπό να καθοριστούν οι κανόνες και τα καθεστώτα που εφαρμόζονται στα εμπορεύματα που εισέρχονται ή εξέρχονται από το ευρωπαϊκό έδαφος. Οι ρυθμίσεις που περιλαμβάνονται στον κώδικα επιδιώκουν την προσαρμογή των τελωνειακών αρχών στα σύγχρονα ηλεκτρονικά εργαλεία επικοινωνίας με τους συναλλασσόμενους και στα σύγχρονα εμπορικά μοντέλα (Ενωσιακός Τελωνειακός Κώδικας, 2013).

Επιπλέον, κανόνες που ρυθμίζουν τη συμπεριφορά και την απόδοση των τελωνειακών υπαλλήλων, θεσπίστηκαν με τον κώδικα ηθικής και δεοντολογίας του υπουργείου οικονομικών το 2013. Περιληπτικά, στον κώδικα συμπεριλαμβάνονται θέματα που αφορούν την ενίσχυση της ηθικής και δεοντολογικής συμπεριφοράς, σε θέματα εξυπηρέτησης και αποτελεσματικότητας, με σεβασμό στις ανάγκες των πολιτών και επίτευξης των σκοπών της υπηρεσίας. Έμφαση δίδεται στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και στην νομιμότητα των πράξεων, ενώ ενισχύεται η κουλτούρα δεοντολογίας (Κώδικας Ηθικής & Δεοντολογίας, Υπουργείου Οικονομικών 2013).

Ιδιαίτερες αναφορές γίνονται σε θέματα συμπεριφοράς του προσωπικού, ειδικότερα:

- ◆ Στην ακεραιότητα και εντιμότητα των υπαλλήλων με ιδιαίτερη έμφαση στην τήρηση της νομοθεσίας
- ◆ Στην αντικειμενικότητα με την οποία αντιμετωπίζουν τους συναλλασσόμενους
- ◆ Στην επαγγελματική επάρκεια, σχετικά με δεξιότητες και γνώσεις που πρέπει να διαθέτουν.
- ◆ Στις εργασίες που απαγορεύεται να προβαίνουν ταυτόχρονα με την ιδιότητά τους ως τελωνειακοί υπάλληλοι.

Οι κώδικες αποτελούν περιοριστικές παραμέτρους σε ότι αφορά τις διαδικασίες και τη συμπεριφορά των υπαλλήλων, ώστε τελικά να επιδρούν θετικά στην ικανοποίηση των πολιτών. Κυρίως γιατί είναι υποχρεωτική η υιοθέτηση και τήρηση των κανόνων τους από τους υπαλλήλους και τις περιφερειακές διευθύνσεις, αλλά και επειδή δίδουν τη δυνατότητα στους συναλλασσόμενους να καταγγείλουν συμπεριφορές που είναι

αντίθετες με τις επιταγές τους. Οι καταγγελίες και τα παράπονα, μπορεί να επιφέρουν σημαντικές αρνητικές συνέπειες στους υπαλλήλους ή ακόμη και παύση.

Μεθοδολογία της Έρευνας

1. Σκοπός έρευνας

Ο γενικός στόχος της παρούσας μελέτης είναι να εκτιμηθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του τελωνείου Βόλου και να διερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των συναλλασσόμενων του. Η μελέτη θα αξιολογήσει τη σχέση μεταξύ της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσίας και της ικανοποίησης των πελατών. Η έρευνα προσεγγίζει την έννοια της προσδοκώμενης και της αντιλαμβανόμενης ποιότητας στις υπηρεσίες που προσφέρονται στο υπό εξέταση τελωνείο.

2. Ερευνητικά ερωτήματα

- |1| Υπάρχει σημαντική διαφορά μεταξύ της αναμενόμενης και της αντιληπτής υπηρεσίας στο τελωνείο Βόλου;
- |2| Ποιος είναι ο βαθμός ποιότητας των υπηρεσιών του τελωνείου Βόλου σε σχέση με την ανταπόκριση των πελατών, την ενσυναίσθηση και την αξιοπιστία;
- |3| Ποιο είναι το συνολικό επίπεδο ικανοποίησης των συναλλασσόμενων του τελωνείου Βόλου;
- |4| Ποια είναι η σχέση μεταξύ ποιότητας υπηρεσίας και ικανοποίησης πολιτών;

3. Επιλογή ερευνητικής μεθόδου

Με βάση την βιβλιογραφική ανασκόπηση και την μελέτη των αποτελεσμάτων που έφεραν άλλες παρόμοιες έρευνες, διαπιστώνονται τα εξής:

i. Το μοντέλο SERVQUAL, μετρά την ικανοποίηση με ένα ιδιαίτερα περίπλοκο τρόπο, ώστε να αποθαρρύνει τους ερωτώμενους να συμμετάσχουν στην έρευνα. Επιπλέον είναι πιθανό, οι απαντήσεις να δίδονται χωρίς ιδιαίτερη προσοχή, άρα τα αποτελέσματα να είναι αναληθή. Σε ορισμένες περιπτώσεις περιλαμβάνονται μάλιστα κλειστές απαντήσεις που μπορεί να μπερδεύουν τον ερωτώμενο όπως 'ούτε συμφωνώ,

ούτε διαφωνώ'. Υπάρχει δηλαδή, μεγάλη απόκλιση από τις αρχές ενός καλά δομημένου ερωτηματολογίου, το οποίο πρέπει να είναι περιεκτικό, εύκολα κατανοητό και σίγουρα όχι κουραστικό. Για τους παραπάνω λόγους, το μοντέλο θα χρησιμοποιηθεί προσαρμοσμένο στις ανάγκες της μελέτης.

ii. Σε ότι αφορά τις ιδιαιτερότητες που παρουσιάζει κάθε δημόσια υπηρεσία, η ικανοποίηση δεν μπορεί να μετρηθεί με ίδιους τρόπους, για παράδειγμα η ικανοποίηση που λαμβάνει ένας επιβάτης στις αστικές συγκοινωνίες όταν είναι γρήγορες και φτηνές, είναι βέβαιο ότι θα υψηλή και το αντίθετο εάν δεν συμβαίνει αυτό. Η συγκεκριμένη υπηρεσία της μεταφοράς, αφορά ένα άμεσο αποτέλεσμα, μίας υπηρεσίας (της μετακίνησης) που αγοράζει την στιγμή εκείνη ο πολίτης. Σε όλες τις περιπτώσεις όμως δεν υφίσταται αγορά υπηρεσίας, ή έστω κάποιο όφελος από τη συναλλαγή με τον δημόσιο φορέα. Στην υπό μελέτη περίπτωση των τελωνείων, οι πολίτες καλούνται να ελεγχθούν υποχρεωτικά ή και να πληρώσουν δασμούς.

iii. Πολλές μελέτες ερευνούν θέματα, τα οποία εύκολα μπορεί ένας ερευνητής να υποθέσει με μεγάλη ακρίβεια. Για παράδειγμα, εάν ο πολίτης ενδιαφέρεται για την εύκολη πρόσβαση, ποια είναι η ικανοποίηση που λαμβάνει από ένα δημόσιο φορέα που δεν έχει χώρους στάθμευσης και άλλα ευκόλως αντιλαμβανόμενα θέματα, με βάση και την κοινή λογική. Ως εκ τούτου, η έρευνα δεν έχει να προσφέρει καινούργια γνώση, απλά τα αναμενόμενα συμπεράσματα.

Εν κατακλείδι, ο τρόπος που επιλέχθηκε ώστε να διενεργηθεί η παρούσα έρευνα, έλαβε υπόψη όλα τα παραπάνω μειονεκτήματα που εντοπίστηκαν σε προηγούμενες μελέτες, αλλά επίσης έλαβε υπόψη τις ιδιαιτερότητες του πεδίου μελέτης, που είναι το τελωνείο.

Οι διαστάσεις ποιότητας υπηρεσιών είναι η απτότητα, η αξιοπιστία, η ανταπόκριση, η διασφάλιση και η ενσυναίσθηση, ενώ η διάσταση ικανοποίησης των πολιτών είναι η αντίληψη της ποιότητας των υπηρεσιών. Επειδή αυτή η μελέτη θα αξιολογήσει τη σχέση μεταξύ της αντιληπτής ποιότητας υπηρεσίας και της ικανοποίησης των πολιτών, στο τελωνείο, η μεθοδολογία που θα χρησιμοποιηθεί στην παρούσα έρευνα θα είναι μόνο μέσω της ποσοτικής μεθόδου.

4. Δομή ερωτηματολογίου

Η παρούσα μελέτη περιλαμβάνει τη συλλογή πρωτογενών στοιχείων με τη χρήση ενός δομημένου και περιεκτικού ερωτηματολογίου.

Το εν λόγω ερωτηματολόγιο απαντά 27 συνολικά και συνοπτικά διατυπωμένα ερωτήματα. Η έκτασή του είναι μόνο μία σελίδα και οι ερωτήσεις που περιλαμβάνει είναι κλειστού τύπου και αριθμημένες σε 7 ομάδες. Όσα θέματα δεν ερωτώνται και αφορούν την ικανοποίηση ή τις προσδοκίες, εξάγονται εύκολα ως συμπεράσματα. Για παράδειγμα, όσοι απαντήσουν ότι είναι δυσαρεστημένοι από τις υποδομές (χώροι στάθμευσης), εύκολα συνάγεται ότι αναμένουν και προσδοκούν να επιλυθεί το συγκεκριμένο πρόβλημα. Αποφεύγονται, δηλαδή ερωτήσεις που είναι ευκόλως εννοούμενες μέσα από την απάντηση που θα δοθεί σε άλλη ερώτηση.

Οι ερωτήσεις αφορούν εμμέσως τους περιορισμούς που υπάρχουν στην εξυπηρέτηση των πολιτών, εξ αιτίας των απαράβατων διαδικασιών και του καθιερωμένου τρόπου λειτουργίας. Λαμβάνουν υπόψη επίσης κάθε επίσημη μελέτη σχετικά με τις καλές πρακτικές για την συλλογή αξιόπιστων δεδομένων, από ένα δείγμα αντιπροσωπευτικό προς το σύνολο του πληθυσμού των συναλλασσόμενων.

Αναφορικά με τη δομή του ερωτηματολογίου, η πρώτη ομάδα ερωτήσεων περιγράφουν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συναλλασσόμενων. Το επόμενο μέρος απαρτίζεται από ερωτήματα που προσδιορίζουν την αντιληπτή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του τελωνείου Βόλου. Ακολουθεί η τελευταία ομάδα ερωτήσεων που ερευνά τις προσδοκίες των πολιτών αναφορικά με τις συναλλαγές τους με την υπό μελέτη δημόσια υπηρεσία.

Για τους σκοπούς της έρευνας χρησιμοποιήθηκε επταβάθμια κλίμακα Likert, ώστε να μετρηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από την εξυπηρέτηση του τελωνείου Βόλου.

Αναφορικά με τις μεταβλητές που εξετάζουμε στην παρούσα έρευνα, η εξαρτημένη μεταβλητή είναι η ικανοποίηση των πολιτών από τις 'γενικότερες' παροχές του τελωνείου Βόλου. Οι ανεξάρτητες μεταβλητές είναι όλα αυτά τα δεδομένα που ελπίζουμε ότι θα συλλέξουμε μέσα από τα ερωτηματολόγια και θα δώσουν 'εξηγήσεις' γιατί η ικανοποίηση (εξαρτημένη μεταβλητή στόχος) είναι μεγάλη ή μικρή. Οι

παράγοντες (ανεξάρτητες μεταβλητές) που επιδρούν στο επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών και τις οποίες θα εξετάσουμε είναι:

- Η ευκολία πρόσβασης
- Οι χώροι στάθμευσης
- Οι εγκαταστάσεις
- Οι εξοπλισμοί
- Η καθαριότητα των χώρων
- Το ωράριο λειτουργίας
- Η άμεση εξυπηρέτηση
- Η διαχείριση ουρών
- Ο χρόνος διεκπεραίωσης εργασιών
- Η εμφάνιση των υπαλλήλων
- Η ευγένεια και κατανόηση των αναγκών
- Η εμπειρία στις συναλλαγές με τους πολίτες
- Η αποφυγή λαθών
- Το ενδιαφέρον για την επίλυση των προβλημάτων
- Η διακριτική ευχέρεια - μεροληπτική διαχείριση των υποθέσεων των πολιτών

5. Δείγμα συλλογής δεδομένων

Ο πληθυσμός για τη συλλογή των δεδομένων της έρευνας αποτελείται από το σύνολο των συναλασσόμενων οι οποίοι σε ετήσια βάση εξυπηρετούνται από το τελωνείο Βόλου. Η συχνότητα των συναλλαγών διαφέρουν ανάλογα με την ιδιότητά τους. Λόγω χάρη οι εκτελωνιστές συναλλάσσονται σε καθημερινή βάση ενώ υπάρχουν κατηγορίες πολιτών που εξυπηρετούνται ενδεχομένων και μια φορά ανά έτος.

Το δείγμα που επιλέχθηκε αφορά 262 συναλασσόμενους οι οποίοι ικανοποιούν όλες τις προαναφερόμενες κατηγορίες, προκειμένου να είναι αντιπροσωπευτικό και ερευνητικά αξιόλογο. Η διανομή των ερωτηματολογίων έγινε προσωπικά και επιστράφηκαν όλα, ορθώς συμπληρωμένα. Η διάρκεια της έρευνας αναφορικά με τη διανομή και συλλογή των ανωτέρω ερωτηματολογίων, ανήλθε στις 20 ημέρες και συγκεκριμένα το χρονικό διάστημα από 20 Οκτωβρίου έως 10 Νοεμβρίου 2020.

Αποτελέσματα έρευνας

1. Στατιστική επεξεργασία

Η στατιστική επεξεργασία έγινε με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS 22.0.0.0.

Επειδή ο αριθμός των ερωτηματολογίων είναι πολύ υψηλός (ανέρχεται σε 262), θεωρείται ότι τα δεδομένα που προέκυψαν από την επεξεργασία των ερωτηματολογίων ακολουθούν προσεγγιστικά την κανονική κατανομή.

Οπότε για την στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκαν παραμετρικοί έλεγχοι (όπως π.χ. independent t-tests, one-way ANOVA, συντελεστές συσχέτισης Pearson κ.α.).

Σημειώνεται ότι δεν υπήρξαν ελλείπουσες παρατηρήσεις και όλα τα ερωτηματολόγια ήταν απαντημένα στο σύνολο των πεδίων.

Πέραν της περιγραφικής στατιστικής και τον έλεγχο υποθέσεων, χρησιμοποιήθηκε και ανάλυση αξιοπιστίας.

2. Ανάλυση αξιοπιστίας

Το ερωτηματολόγιο, που χρησιμοποιείται στην παρούσα εργασία, σε σχέση με τις υπηρεσίες του τελωνείου, θεωρείται αξιόπιστο εφόσον επιφέρει τα ίδια ερευνητικά αποτελέσματα, σε περίπτωση επανάληψης της ίδιας έρευνας, υπό τις ίδιες ακριβώς συνθήκες. Είναι κάτι πρακτικά αδύνατο να ελεγχθεί σε πραγματικά δεδομένα, ακόμα κι αν πρόκειται για κατά προσέγγιση έλεγχο.

Για το λόγο αυτό, έχει σχεδιαστεί ο δείκτης αξιοπιστίας (δείκτης Cronbach alpha), ο οποίος μπορεί να λάβει τιμές από 0 έως 1, με το 0 να εκφράζει μηδενική και το 1 πολύ ισχυρή αξιοπιστία. Βάσει των επίσημων στατιστικών αρχών και υποδείξεων, ο δείκτης πρέπει να υπερβαίνει την τιμή 0,7 για να εκφράζει ικανοποιητική και άρα ερευνητικά αποδεκτή αξιοπιστία.

Για την παρούσα έρευνα, όπως προκύπτει από τον παρακάτω εξαγόμενο από το spss πίνακα, ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach alpha υπολογίστηκε ίσος με **0,888** > **0,7** στις 23 μεταβλητές του ερωτηματολογίου με 262 πλήρως συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.

		N	%
Cases	Valid	262	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	262	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,888	23

Επομένως, το ερωτηματολόγιο είναι αποδεκτό και χαρακτηρίζεται από υψηλή ερευνητική αξιοπιστία.

3. Ανάλυση δεδομένων

A. Δημογραφικά Στοιχεία

Η πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου αφορούσε τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων.

A1: Φύλο

Συγκεκριμένα η πρώτη ερώτηση εξέταζε το φύλο του συναλλασσόμενου.

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα, συνολικά από τους 262 ερωτηθέντες, οι 141 είναι άνδρες (ποσοστό 53,8%) και οι 121 είναι γυναίκες (ποσοστό 46,2%).

Η κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα, ανά φύλο φαίνεται στον παρακάτω πίνακα.

ΦΥΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Άνδρας	141	53,8	53,8
Γυναίκα	121	46,2	100
Σύνολο	262	100	

Πίνακας 7.1: Φύλλο ερωτηθέντων

A2: Ηλικία

Η δεύτερη ερώτηση εξέταζε την ηλικία των ερωτώμενων.

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα, από τους 262 ερωτηθέντες, οι 44 (ποσοστό 16,8%) ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 20-30 ετών, οι 89 (ποσοστό 34,0%) ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 31-40, οι 80 (ποσοστό 30,5%) στην ηλικιακή ομάδα 41-50 και οι 49 (ποσοστό 18,7%) είναι μεγαλύτεροι των 50 ετών.

Η κατανομή των συμμετεχόντων ανά ηλικία, φαίνεται στον παρακάτω πίνακα. Το ηλικιακό προφίλ των συμμετεχόντων εμφανίζεται σε τέσσερις ηλικιακές κλάσεις.

ΗΛΙΚΙΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
20 – 30 ετών	44	16,8	16,8
31 – 40 ετών	89	34,0	50,8
41 – 50 ετών	80	30,5	81,3
50 ετών και άνω	49	18,7	100
Σύνολο	262	100	

Πίνακας 7.2: Ηλικία ερωτηθέντων

A3: Επίπεδο εκπαίδευσης

Το τρίτο ερώτημα αφορά το εκπαιδευτικό επίπεδο των ερωτηθέντων.

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα, από τους 262 ερωτηθέντες, οι 66 (ποσοστό 25,2%) έχουν ολοκληρώσει την βασική τους εκπαίδευση (έως Λύκειο), οι 77 (ποσοστό 29,4%) είναι απόφοιτοι επαγγελματικής σχολής ή Ι.Ε.Κ., οι 88 (ποσοστό 33,6%) είναι

απόφοιτοι πανεπιστημιακής ή τεχνολογικής εκπαίδευσης και οι 31 (ποσοστό 11,8%) είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού.

Η κατανομή των συμμετεχόντων ανά επίπεδο εκπαίδευσης, φαίνεται στον παρακάτω πίνακα. Το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των συμμετεχόντων περιγράφεται με τέσσερις βαθμίδες εκπαίδευσης (βασική εκπαίδευση έως και Λύκειο, απόφοιτος επαγγελματικής σχολής ή ΙΕΚ, Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ, κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού).

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Βασική εκπαίδευση ως λύκειο	66	25,2	25,2
Επαγγελματική σχολή ή ΙΕΚ	77	29,4	54,6
Α.Ε.Ι. – Τ.Ε.Ι.	88	33,6	88,2
Μεταπτυχιακό - Διδακτορικό	31	11,8	100
Σύνολο	262	100	

Πίνακας 7.3: Επίπεδο εκπαίδευσης συναλλασσόμενων

A4: Ιδιότητα ως συναλλασσόμενου με το Τελωνείο

Το τέταρτο ερώτημα εξετάζει την ιδιότητα ως συναλλασσόμενων με το τελωνείο Βόλου. Η εν λόγω ιδιότητα αποτελεί ένα σημαντικό χαρακτηριστικό των συμμετεχόντων στην έρευνα, για την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων.

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα, από τους συνολικά 262 ερωτηθέντες, οι 39 (ποσοστό 14,9%) είναι εκτελωνιστές, οι 72 (ποσοστό 27,5%) είναι ελεύθεροι επαγγελματίες άλλης ειδικότητας, οι 28 (ποσοστό 10,7%) είναι δημόσιοι υπάλληλοι, οι 57 (ποσοστό 21,7%) είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, οι 17 (ποσοστό 6,5%) είναι συνταξιούχοι, οι 11 (ποσοστό 4,2%) είναι αγρότες και οι 38 (ποσοστό 14,5%) έχουν άλλη ιδιότητα.

Η κατανομή με βάση την ιδιότητα παρουσιάζεται στον πίνακα , που ακολουθεί.

ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Εκτελωνιστής	39	14,9	14,9
Ελεύθερος επαγ. άλλης ειδικ.	72	27,5	42,4
Δημόσιος υπάλληλος	28	10,7	53,1
Ιδιωτικός υπάλληλος	57	21,7	74,8
Συνταξιούχος	17	6,5	81,3
Αγρότης	11	4,2	85,5
Άλλο	38	14,5	100
Σύνολο	262	100	

Πίνακας 7.4: Ιδιότητα συναλλασσόμενων

Β. Βαθμός Ικανοποίησης από τις Υπηρεσίες του Τελωνείου Βόλου

Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες του τελωνείου Βόλου ως δημόσια υπηρεσία.

Συγκεκριμένα κλήθηκαν να αξιολογήσουν δεκαπέντε παραμέτρους της λειτουργίας του τελωνείου Βόλου σε μια επτάβαθμη κλίμακα Likert από το 1 έως το 7, όπου το 1 υποδηλώνει καθόλου ικανοποίηση, ενώ το 7 δηλώνει πάρα πολύ μεγάλη ικανοποίηση.

Οι παράμετροι που αξιολογούνται, όπως διατυπώνονται στο ερωτηματολόγιο, που χρησιμοποιήθηκε ως εργαλείο μέτρησης, είναι οι κάτωθι:

- η ευκολία πρόσβασης,
- οι χώροι στάθμευσης,
- οι εγκαταστάσεις,
- οι εξοπλισμοί,
- η καθαριότητα των χώρων,
- το ωράριο λειτουργίας,
- η αμεσότητα της εξυπηρέτησης,
- η διαχείριση των ουρών,

- ο χρόνος διεκπεραίωσης των εργασιών
- η εμφάνιση των υπαλλήλων,
- η ευγένεια και κατανόηση των αναγκών,
- η εμπειρία στις συναλλαγές με τους πολίτες,
- η αποφυγή λαθών,
- το ενδιαφέρον για την επίλυση προβλημάτων και,
- η διακριτική ευχέρεια - μεροληπτική διαχείριση των υποθέσεων των συναλλασσόμενων.

I. ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

Η ενότητα αυτή ερευνά το βαθμό ικανοποίησης των συναλλασσόμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του τελωνείου Βόλου.

Για τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης παρουσιάζονται αναλυτικά, για κάθε διάσταση λειτουργίας τα περιγραφικά στατιστικά στοιχεία.

B1. Ευκολία πρόσβασης

Ως προς την ευκολία πρόσβασης, οι απαντήσεις των ερωτώμενων υποδεικνύει πως υπάρχει γενικά υψηλή ικανοποίηση.

Συγκεκριμένα, το πολύ υψηλό ποσοστό 83,2% των ερωτηθέντων δηλώνει πάρα πολύ (50,8%) ή πολύ (32,4%) ικανοποιημένο από την ευκολία πρόσβασης, ενώ ποσοστό 9,9% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο και 4,2% αυτών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση (βαθμός 4, που είναι η μέση τιμή της επτάβαθμης κλίμακας Likert). Μόνον το πολύ μικρό ποσοστό 2,7% δηλώνει λίγο ικανοποιημένο.

Ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης από την ευκολία πρόσβασης, αντανακλά και στη μέση τιμή που ισούται με 6,24 (με μέγιστο το 7).

B2. Χώροι στάθμευσης

Ως προς τους χώρους στάθμευσης, από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων προκύπτει επίσης υψηλή ικανοποίηση.

Συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν πως το υψηλό ποσοστό 74,4% δηλώνει πάρα πολύ (47,7%) ή πολύ (26,7%) ικανοποιημένο, ενώ ποσοστό 11,8% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο και 10,7% αυτών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση (βαθμός 4, που είναι η μέση τιμή της επτάβαθμης κλίμακας Likert). Μόνον το πολύ μικρό ποσοστό 3,1% δηλώνει μικρή ικανοποίηση.

Ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης από τους χώρους στάθμευσης αντανακλά και στη μέση τιμή που ισούται με 6,05 (με μέγιστο το 7).

B3. Εγκαταστάσεις

Αναφορικά με τις εγκαταστάσεις, οι απαντήσεις των ερωτηθέντων εκφράζουν επίσης υψηλή ικανοποίηση.

Αναλυτικά, το υψηλό ποσοστό 76,7% δηλώνει πάρα πολύ (37,8%) ή πολύ (38,9%) ικανοποιημένο, ενώ ποσοστό 13,0% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο και 8,8% αυτών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση (βαθμός 4, που είναι η μέση τιμή της επτάβαθμης κλίμακας Likert). Μόνον το πολύ μικρό ποσοστό 1,5% δηλώνει μικρή ικανοποίηση.

Ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης από τις εγκαταστάσεις αντανακλά και στη μέση τιμή που ισούται με 6,03 (με μέγιστο το 7).

B4. Εξοπλισμοί

Σχετικά με τους εξοπλισμούς προκύπτει μεγάλη ικανοποίηση από τις απαντήσεις των ερωτώμενων.

Συγκεκριμένα, το υψηλό ποσοστό 74,0% δηλώνει πάρα πολύ (32,4%) ή πολύ (41,6%) ικανοποιημένο, ενώ ποσοστό 14,9% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο και 6,5% αυτών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση (βαθμός 4, που είναι η μέση τιμή της επτάβαθμης κλίμακας Likert). Ένα μικρό ποσοστό 3,4% δηλώνει λίγο ικανοποιημένο, ενώ πολύ μικρό ποσοστό 1,2% δηλώνει πολύ λίγο ικανοποιημένο.

Ο μεγάλος βαθμός ικανοποίησης από τους εξοπλισμούς αντανακλά στη μέση τιμή που ισούται με 5,90 (πολύ κοντά στο 6=πολύ, με μέγιστο το 7).

B5. Καθαριότητα χώρων

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων ως προς την καθαριότητα των χώρων του τελωνείου Βόλου υποδεικνύουν μεγάλη ικανοποίηση.

Πιο αναλυτικά, το υψηλό ποσοστό 77,5% δηλώνει πάρα πολύ (34,0%) ή πολύ (43,5%) ικανοποιημένο, ενώ ποσοστό 13,7% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο και 6,5% αυτών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση (βαθμός 4, που είναι η μέση τιμή της επτάβαθμης κλίμακας Likert). Μόνον το πολύ μικρό ποσοστό 0,8% δηλώνει μικρή ικανοποίηση, 1,1% δηλώνει πολύ μικρή ικανοποίηση και 0,4% δηλώνει καθόλου ικανοποίηση.

Ο βαθμός ικανοποίησης από την καθαριότητα των χώρων αντανακλά στη μέση τιμή που ισούται με 5,98 (σχεδόν 6=πολύ με μέγιστο το 7).

B6. Ωράριο λειτουργίας

Αναφορικά με το ωράριο λειτουργίας του τελωνείου Βόλου, οι απαντήσεις των ερωτηθέντων φανερόνουν αρκετή ικανοποίηση.

Συγκεκριμένα, ποσοστό 28,2% δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο, 41,6% πολύ ικανοποιημένο, ενώ ποσοστό 16,0% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο και 9,2% αυτών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση (βαθμός 4, που είναι η μέση τιμή της επτάβαθμης κλίμακας Likert). Μικρό ποσοστό 3,4% δηλώνει λίγο ικανοποιημένο και 1,5% πολύ λίγο ικανοποιημένο.

Ο βαθμός ικανοποίησης από το ωράριο λειτουργίας αντανακλά στη μέση τιμή που ισούται με 5,77 (μεταξύ 5=αρκετά, σχεδόν 6=πολύ με μέγιστο το 7).

B7. Άμεση εξυπηρέτηση

Σχετικά με την αμεσότητα της εξυπηρέτησης, οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα δείχνουν μεγάλη ικανοποίηση.

Αναλυτικά, το υψηλό ποσοστό 73,6% δηλώνει πάρα πολύ (30,9%) ή πολύ (42,7%) ικανοποιημένο, ενώ ποσοστό 17,6% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο και 4,2% αυτών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση (βαθμός 4, που είναι η μέση τιμή της επτάβαθμης κλίμακας Likert). Μόνον ποσοστό 3,8% δηλώνει μικρή ικανοποίηση, 0,4% πολύ λίγο ικανοποιημένο και άλλο ένα 0,4% καθόλου ικανοποιημένο.

Ο βαθμός ικανοποίησης από την άμεση εξυπηρέτηση αντανακλά στη μέση τιμή που ισούται με 5,90 (σχεδόν 6=πολύ με μέγιστο το 7).

B8. Διαχείριση ουρών

Οι απαντήσεις των ερωτηθέντων ως προς τη διαχείριση ουρών από μέρους του τελωνείου Βόλου, φανερώουν αρκετή ικανοποίηση.

Αναλυτικά, ως προς τη διαχείριση ουρών, σε ποσοστό 27,5% οι συμμετέχοντες δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ποσοστό 37,8% δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι, ενώ ποσοστό 17,1% δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι και 12,6% αυτών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση (βαθμός 4, που είναι η μέση τιμή της επτάβαθμης κλίμακας Likert). Μόνον ποσοστό 3,8% δηλώνει μικρή ικανοποίηση, 0,8% δηλώνουν πολύ λίγο ικανοποιημένοι και ποσοστό 0,4% καθόλου ικανοποιημένοι.

Ο βαθμός ικανοποίησης από τη διαχείριση ουρών αντανακλά στη μέση τιμή που ισούται με 5,69 (μεταξύ 5=αρκετά και 6=πολύ, με μέγιστο το 7).

B9. Χρόνος διεκπεραίωσης εργασιών

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων ως προς το χρόνο διεκπεραίωσης των εργασιών, υποδεικνύουν αρκετή ικανοποίηση.

Συγκεκριμένα, ως προς τον χρόνο διεκπεραίωσης εργασιών, ποσοστό 23,3% δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο, ποσοστό 44,7% δηλώνει πολύ ικανοποιημένο, ενώ ποσοστό 22,5% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο και 6,0% αυτών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση (βαθμός 4, που είναι η μέση τιμή της επτάβαθμης κλίμακας Likert). Μόνον ποσοστό 3,1% δηλώνει μικρή ικανοποίηση, ενώ ποσοστό 0,4% δηλώνει καθόλου ικανοποιημένο.

Ο βαθμός ικανοποίησης από το χρόνο διεκπεραίωσης εργασιών αντανακλά στη μέση τιμή που ισούται με 5,77 (μεταξύ 5=αρκετά και 6=πολύ, με μέγιστο το 7).

B 10. Εμφάνιση υπαλλήλων

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων ως προς το βαθμό ικανοποίησης από την εμφάνιση των υπαλλήλων του τελωνείου Βόλου, δείχνουν υψηλή ικανοποίηση.

Όπως προκύπτει, οι συναλλασσόμενοι σε ποσοστό 31,7% δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ποσοστό 56,1% δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι (αθροιστικά ποσοστό 87,8% δηλώνουν πάρα πολύ ή πολύ μεγάλη ικανοποίηση), ποσοστό 9,1% δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι και 2,3% αυτών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση (βαθμός 4, που είναι η μέση τιμή της επτάβαθμης κλίμακας Likert). Μόνον ποσοστό 0,4% (που σημαίνει 1 στους 262 συμμετέχοντες στην έρευνα) δηλώνει μικρή ικανοποίηση ενώ ποσοστό 0,4% δηλώνει καθόλου ικανοποιημένο.

Ο πολύ υψηλός βαθμός ικανοποίησης από την εμφάνιση των υπαλλήλων αντανακλά στη μέση τιμή που ισούται με 6,15 (με μέγιστο το 7).

B 11. Ευγένεια και κατανόηση των αναγκών

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων ως προς το βαθμό ικανοποίησης από την ευγένεια και κατανόηση των αναγκών εκ μέρους των υπαλλήλων του τελωνείου Βόλου, φανερώσει υψηλή ικανοποίηση.

Όπως προκύπτει, οι συναλλασσόμενοι σε ποσοστό 33,6% δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ποσοστό 50,8% δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι (αθροιστικά το ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό 84,4% δηλώνουν πάρα πολύ ή πολύ μεγάλη ικανοποίηση), ποσοστό 11,4% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο και 3,4% αυτών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση (βαθμός 4, που είναι η μέση τιμή της επτάβαθμης κλίμακας Likert). Μόνον ποσοστό 0,8% (που σημαίνει μόνον 2 στους 262 συμμετέχοντες στην έρευνα) δηλώνει μικρή ικανοποίηση.

Ο πολύ υψηλός βαθμός ικανοποίησης από την ευγένεια και κατανόηση των αναγκών αντανακλά στη μέση τιμή που ισούται με 6,13 (με μέγιστο το 7).

B 12. Εμπειρία στις συναλλαγές με τους πολίτες

Οι απαντήσεις των ερωτηθέντων αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης από την εμπειρία των υπαλλήλων του τελωνείου Βόλου στις συναλλαγές με τους πολίτες, δείχνουν υψηλή ικανοποίηση.

Συγκεκριμένα, οι συναλλασσόμενοι σε ποσοστό 25,2% δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ποσοστό 55,0% δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι (αθροιστικά σε ποσοστό 80,2% δηλώνουν πάρα πολύ ή πολύ μεγάλη ικανοποίηση), ποσοστό 14,9% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο και 4,5% αυτών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση (βαθμός 4, που είναι η μέση τιμή της επτάβαθμης κλίμακας Likert). Μόνο ποσοστό 0,4% (που σημαίνει μόνον 1 στους 262 συμμετέχοντες στην έρευνα) δηλώνει μικρή ικανοποίηση.

Ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης από την εμπειρία των υπαλλήλων του τελωνείου Βόλου στις συναλλαγές με τους πολίτες, αντανακλά στη μέση τιμή που ισούται με 6,00 (με μέγιστο το 7).

B 13. Αποφυγή λαθών

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων ως προς το βαθμό ικανοποίησης από την αποφυγή λαθών εκ μέρους των υπαλλήλων του τελωνείου Βόλου, φανερώουν αρκετή ικανοποίηση.

Όπως προκύπτει, οι συναλλασσόμενοι σε ποσοστό 16,4% δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ποσοστό 38,5% δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι, ποσοστό 35,5% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο και 7,3% αυτών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση (βαθμός 4, που είναι η μέση τιμή της επτάβαθμης κλίμακας Likert). Μόνο ποσοστό 1,9% δηλώνει μικρή ικανοποίηση και ποσοστό 0,4% (που σημαίνει μόνον 1 στους 262 συμμετέχοντες στην έρευνα) δηλώνει πολύ λίγη ικανοποίηση.

Ο βαθμός ικανοποίησης από την αποφυγή λαθών έχει μέση τιμή ίση με 5,59 (μεταξύ 5=αρκετά και 6=πολύ, με μέγιστο το 7).

B14. Ενδιαφέρον για επίλυση προβλημάτων

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων ως προς το βαθμό ικανοποίησης από το ενδιαφέρον των υπαλλήλων του τελωνείου Βόλου για την επίλυση των προβλημάτων που ανακύπτουν, φανερώνουν αρκετή ικανοποίηση.

Όπως προκύπτει, οι συναλλασσόμενοι σε ποσοστό 20,6% δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ποσοστό 46,6% δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι, ποσοστό 23,6% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο και 7,3% αυτών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση (βαθμός 4, που είναι η μέση τιμή της επτάβαθμης κλίμακας Likert). Μόνο ποσοστό 1,5% (που σημαίνει μόνον 4 στους 262 συμμετέχοντες στην έρευνα) δηλώνει μικρή ικανοποίηση και ποσοστό 0,4% (που σημαίνει μόνον 1 στους 262 συμμετέχοντες στην έρευνα) δηλώνει καθόλου ικανοποιημένο.

Ο βαθμός ικανοποίησης από το ενδιαφέρον των υπαλλήλων του τελωνείου Βόλου για την επίλυση των προβλημάτων αποτυπώνεται στη μέση τιμή που ισούται με 5,76 (μεταξύ 5=αρκετά και 6=πολύ, με μέγιστο το 7).

B 15. Διακριτική ευχέρεια – Μεροληπτική διαχείριση υποθέσεων

Ως προς τη διακριτική ευχέρεια - μεροληπτική διαχείριση των υποθέσεων που επιδεικνύουν οι υπάλληλοι του Τελωνείου Βόλου, οι απαντήσεις των συμμετεχόντων υποδεικνύουν αρκετή ικανοποίηση.

Όπως προκύπτει, ποσοστό 19,1% δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο, ποσοστό 37,0% δηλώνει πολύ ικανοποιημένο ενώ ποσοστό 28,2% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο και 11,8% αυτών δηλώνει μέτρια ικανοποίηση (βαθμός 4, που είναι η μέση τιμή της επτάβαθμης κλίμακας Likert). Μικρό ποσοστό 2,3% δηλώνει μικρή ικανοποίηση και μόνον ποσοστό 0,8% (που σημαίνει μόνον 2 στους 262 συμμετέχοντες στην έρευνα) δηλώνει πολύ λίγο ικανοποιημένο και άλλο ένα 0,8% καθόλου ικανοποιημένο.

Ο βαθμός ικανοποίησης από τη διακριτική ευχέρεια - μεροληπτική διαχείριση των υποθέσεων των συναλλασσόμενων, αντανακλά στη μέση τιμή που ισούται με 5,53 (μεταξύ 5=αρκετά και 6=πολύ, με μέγιστο το 7).

Για τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης δίνεται παρακάτω συγκεντρωτικά πίνακας που περιλαμβάνει, για κάθε διάσταση λειτουργίας του τελωνείου Βόλου, τα περιγραφικά στατιστικά στοιχεία (μέση τιμή και τυπική απόκλιση).

Παράμετρος	N	Μέση τιμή (Mean)	Τυπική Απόκλιση (Std. Deviation)
Ευκολία πρόσβασης	262	6,24	,979
Χώροι στάθμευσης	262	6,05	1,140
Εγκαταστάσεις	262	6,03	1,000
Εξοπλισμοί	262	5,90	1,104
Καθαριότητα των χώρων	262	5,98	1,043
Ωράριο λειτουργίας	262	5,77	1,148
Άμεση εξυπηρέτηση	262	5,90	1,071
Διαχείριση ουρών	262	5,69	1,191
Χρόνος διεκπεραίωσης εργασιών	262	5,77	1,013
Εμφάνιση υπαλλήλων	262	6,15	,781
Ευγένεια και κατανόηση των αναγκών	262	6,13	,801
Εμπειρία στις συναλλαγές με τους πολίτες	262	6,00	,788
Αποφυγή λαθών	262	5,59	,937
Ενδιαφέρον για επίλυση προβλημάτων	262	5,76	,955
Διακριτική ευχέρεια - μεροληπτική διαχείριση των υποθέσεων	262	5,53	1,120
Valid N (listwise)	262		

Πίνακας 7.5: Περιγραφικά στατιστικά στοιχεία διαστάσεων λειτουργίας

Ακολουθεί συγκεντρωτική παρουσίαση όλων των πινάκων συχνοτήτων των παραμέτρων λειτουργίας του τελωνείου Βόλου, σε ενιαίο πίνακα.

	1	2	3	4	5	6	7	Total
Ευκολία πρόσβασης	0,0%	0,0%	2,7%	4,2%	9,9%	32,4%	50,8%	100,0%
	0	0	7	11	26	85	133	262
Χώροι στάθμευσης	0,0%	0,0%	3,1%	10,7%	11,8%	26,7%	47,7%	100,0%
	0	0	8	28	31	70	125	262
Εγκαταστάσεις	0,0%	0,0%	1,5%	8,8%	13,0%	38,9%	37,8%	100,0%
	0	0	4	23	34	102	99	262
Εξοπλισμοί	0,0%	1,2%	3,4%	6,5%	14,9%	41,6%	32,4%	100,0%
	0	3	9	17	39	109	85	262
Καθαριότητα των χώρων	0,4%	1,1%	0,8%	6,5%	13,7%	43,5%	34,0%	100,0%
	1	3	2	17	36	114	89	262
Ωράριο λειτουργίας	0,0%	1,5%	3,4%	9,2%	16,0%	41,6%	28,2%	100,0%
	0	4	9	24	42	109	74	262
Άμεση εξυπηρέτηση	0,4%	0,4%	3,8%	4,2%	17,6%	42,7%	30,9%	100,0%
	1	1	10	11	46	112	81	262
Διαχείριση ουρών	0,4%	0,8%	3,8%	12,6%	17,1%	37,8%	27,5%	100,0%
	1	2	10	33	45	99	72	262
Χρόνο διεκπεραίωσης εργασιών	0,4%	0,0%	3,1%	6,0%	22,5%	44,7%	23,3%	100,0%
	1	0	8	16	59	117	61	262
Εμφάνιση υπαλλήλων	0,4%	0,0%	0,4%	2,3%	9,1%	56,1%	31,7%	100,0%
	1	0	1	6	24	147	83	262
Ευγένεια και κατανόηση των αναγκών	0,0%	0,0%	0,8%	3,4%	11,4%	50,8%	33,6%	100,0%
	0	0	2	9	30	133	88	262
Εμπειρία στις συναλλαγές με τους πολίτες	0,0%	0,0%	0,4%	4,5%	14,9%	55,0%	25,2%	100,0%
	0	0	1	12	39	144	66	262
Αποφυγή λαθών	0,0%	0,4%	1,9%	7,3%	35,5%	38,5%	16,4%	100,0%
	0	1	5	19	93	101	43	262
Ενδιαφέρον για επίλυση προβλημάτων	0,4%	0,0%	1,5%	7,3%	23,6%	46,6%	20,6%	100,0%
	1	0	4	19	62	122	54	262
Διακριτική ευχέρεια - μεροληπτική διαχείριση των υποθέσεών σας	0,8%	0,8%	2,3%	11,8%	28,2%	37,0%	19,1%	100,0%
	2	2	6	31	74	97	50	262

Πίνακας 7.6: Συχνότητες παραμέτρων λειτουργίας

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει την αξιολόγηση των δεκαπέντε παραμέτρων της λειτουργίας του τελωνείου Βόλου, με βάση την μέση τιμή, κατά φθίνουσα σειρά.

Παράμετρος	N	Ελάχιστη Τιμή (Minimum)	Μέγιστη Τιμή (Maximum)	Μέση τιμή (Mean)	Τυπική Απόκλιση (Std. Deviation)
Ευκολία πρόσβασης	262	3	7	6,24	,979
Εμφάνιση υπαλλήλων	262	1	7	6,15	,781
Ευγένεια και κατανόηση των αναγκών	262	3	7	6,13	,801
Χώροι στάθμευσης	262	3	7	6,05	1,140
Εγκαταστάσεις	262	3	7	6,03	1,000
Εμπειρία στις συναλλαγές με τους πολίτες	262	3	7	6,00	,788
Καθαριότητα των χώρων	262	1	7	5,98	1,043
Άμεση εξυπηρέτηση	262	1	7	5,90	1,071
Εξοπλισμοί	262	2	7	5,90	1,104
Ωράριο λειτουργίας	262	2	7	5,77	1,148
Χρόνος διεκπεραίωσης εργασιών	262	1	7	5,77	1,013
Ενδιαφέρον για επίλυση προβλημάτων	262	1	7	5,76	,955
Διαχείριση ουρών	262	1	7	5,69	1,191
Αποφυγή λαθών	262	2	7	5,59	,937
Διακριτική ευχέρεια - μεροληπτική διαχείριση των υποθέσεων	262	1	7	5,53	1,120
Valid N (listwise)	262				

Πίνακας 7.7: Αξιολόγηση παραμέτρων λειτουργίας κατά φθίνουσα σειρά

Όπως αποτυπώνεται στον παραπάνω πίνακα, όλες οι παράμετροι συγκεντρώνουν μέσο βαθμό ικανοποίησης άνω του 5,5 (με μέση τιμή 4=μέτρια για την 7-βαθμη κλίμακα Likert που χρησιμοποιήθηκε). Αυτό σημαίνει ότι όλες οι παράμετροι λειτουργίας του τελωνείου Βόλου συγκεντρώνουν υψηλό βαθμό ικανοποίησης από τους συμμετέχοντες στην έρευνα.

Η κατάταξη ως προς τον βαθμό ικανοποίησης φαίνεται κατά φθίνουσα σειρά.

Συγκεκριμένα, υπάρχουν παράμετροι, όπως η ευκολία πρόσβασης, η εμφάνιση των υπαλλήλων, η ευγένεια και κατανόηση των αναγκών, οι χώροι στάθμευσης, οι εγκαταστάσεις, η εμπειρία στις συναλλαγές με τους πολίτες, η καθαριότητα των χώρων, η αμεσότητα της εξυπηρέτησης και οι εξοπλισμοί που συγκεντρώνουν κατά μέσο όρο πολύ μεγάλη ικανοποίηση (μέση τιμή ~6).

Παράμετροι, όπως το ωράριο λειτουργίας, ο χρόνος διεκπεραίωσης των εργασιών, το ενδιαφέρον για την επίλυση προβλημάτων, η διαχείριση των ουρών, η αποφυγή λαθών και η διακριτική ευχέρεια-μεροληπτική διαχείριση των υποθέσεων συγκεντρώνουν μικρότερο μέσο όρο (μεταξύ 5,5 και 5,77) που σημαίνει βέβαια μεγάλη ικανοποίηση από πλευράς συναλλασσόμενων, αλλά επιδέχεται βελτίωσης.

II. ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΓΙΑ ΥΠΑΡΞΗ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΜΕ ΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Δημιουργήθηκε μία νέα μεταβλητή που ονομάζεται «συνολική ικανοποίηση» και εκφράζει την μέση συνολική ικανοποίηση, με την παραδοχή ότι ισούται με τη μέση τιμή των δεκαπέντε μεταβλητών.

Διερευνήθηκε η ύπαρξη συσχετίσεων της συνολικής ικανοποίησης με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Προκύπτει συσχέτιση της συνολικής ικανοποίησης με το φύλο και την ιδιότητα των συναλλασσόμενων, ενώ δεν προκύπτει συσχέτιση με την ηλικία και το επίπεδο εκπαίδευσης.

- Ως προ το φύλο

Καταρχάς εξετάσθηκε η ύπαρξη συσχέτισης μεταξύ φύλου και συνολικής ικανοποίησης. Στα πλαίσια της εξέτασης συσχέτισης με το φύλο (δίτιμη κατηγορική ανεξάρτητη μεταβλητή), χρησιμοποιήθηκαν Independent t-Tests.

Ελέγχθηκε η ομοιογένεια ή μη των διασπορών ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες, με το Levene's Test.

Στο εξεταζόμενο επίπεδο σημαντικότητας 5%, προέκυψε ότι οι διασπορές μεταξύ ανδρών και γυναικών δεν είναι ίσες (αφού για το Levene's Test, $p\text{-value} = 0,001 < 0,05$).

Συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σημαντική διαφορά στις διασπορές για τα δύο φύλα. Επομένως, η συνολική ικανοποίηση ανδρών και γυναικών κατά μέσο όρο διαφοροποιείται.

Με βάση το t –test for Equality of Means, προκύπτει πως $p\text{-value} = 0,019 < 0,05$, γεγονός που δείχνει πως υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην μέση συνολική ικανοποίηση μεταξύ ανδρών και γυναικών.

Συγκεκριμένα, οι γυναίκες με μέση τιμή 6,01 εκφράζουν στατιστικά σημαντική μεγαλύτερη ικανοποίηση από τους άνδρες με μέση τιμή 5,81.

Ως εκ τούτου, προκύπτει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική ικανοποίηση ανάμεσα στα 2 φύλα, από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του τελωνείου Βόλου.

Ακολουθεί πίνακας με τα ανωτέρω αποτελέσματα.

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error	
Συνολική Ικανοποίηση	Equal variances assumed	10.767	.001	-2.322	260	.021	-.20125	.08666
	Equal variances not assumed			-2.364	258	.019	-.20125	.08514

	Φύλο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Συνολική Ικανοποίηση	Αντρας	141	5.8076	.76913	.06477
	Γυναίκα	121	6.0088	.60779	.05525

Πίνακας 7.8: Συσχέτιση φύλου με συνολική ικανοποίηση

- Ως προς την ηλικία

Εξετάσθηκε επίσης η ύπαρξη συσχέτισης μεταξύ της ηλικίας των συναλλασσόμενων και της συνολικής ικανοποίησης.

Ο έλεγχος έγινε, με τη χρήση one-way ANOVA, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%.

Από το ανωτέρω έλεγχο δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές καθόσον $p\text{-value} = \text{sig.} = 0,850 > 0,05$.

Συμπεραίνουμε πως το ηλικιακό προφίλ των συναλλασσόμενων δεν διαφοροποιεί τη συνολική ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του τελωνείου Βόλου.

- Ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης

Εξετάσθηκε επίσης η ύπαρξη συσχέτισης μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης των συναλλασσόμενων και της συνολικής ικανοποίησης.

Ο έλεγχος έγινε, με τη χρήση one-way ANOVA, σε επίπεδο σημαντικότητας 5%.

Από το ανωτέρω έλεγχο δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές καθόσον $p\text{-value} = \text{sig.} = 0,067 > 0,05$.

Συμπεραίνουμε πως το επίπεδο εκπαίδευσης των συναλλασσόμενων δεν διαφοροποιεί τη συνολική ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του τελωνείου Βόλου.

- Ως προς την ιδιότητα των συναλλασσόμενων

Διερευνήθηκε επίσης η ύπαρξη συσχέτισης μεταξύ της ιδιότητας των συναλλασσόμενων και της συνολικής ικανοποίησης.

Ο έλεγχος έγινε, με χρήση one-way ANOVA σε επίπεδο σημαντικότητας 5%.

Από τον ανωτέρω έλεγχο, προκύπτει πως $p\text{-value} = \text{sig.} = 0,116 > 0,05$. Συνεπώς, δεν απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση για ομοιογένεια στις διασπορές ανάμεσα στις ομάδες με διαφορετικές ιδιότητες.

Επίσης από τον έλεγχο προκύπτει πως, με βάση την τιμή του $F=3,917$ σε επίπεδο σημαντικότητας 5% σημειώνονται στατιστικά σημαντικές διαφορές στην συνολική ικανοποίηση μεταξύ συναλλασσόμενων με διαφορετική ιδιότητα καθώς $p\text{-value} = \text{sig.} = 0,001 < 0,05$.

Επομένως, η ιδιότητα των συναλλασσόμενων διαφοροποιεί τη συνολική ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του τελωνείου Βόλου.

Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται στους παρακάτω πίνακες.

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.725	6	255	.116

Test of Homogeneity of Variances
Συνολική Ικανοποίηση

ANOVA

Συνολική Ικανοποίηση

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	10.953	6	1.825	3.917	.001
Within Groups	118.832	255	.466		
Total	129.784	261			

Πίνακας 7.9: Συσχέτιση ιδιότητας με συνολική ικανοποίηση

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω, διαφοροποιείται η μέση συνολική ικανοποίηση με βάση την ιδιότητα των συναλλασσόμενων.

Συγκεκριμένα, οι εκτελωνιστές με μέση τιμή 5,51 αποτελούν την ομάδα των συναλλασσόμενων που εκφράζει στατιστικά τον μικρότερο βαθμό ικανοποίησης. Σε αυτό πρέπει να ληφθεί υπόψη το γεγονός, πως η συγκεκριμένη κατηγορία πολιτών συναλλάσσεται σε καθημερινή βάση και μάλιστα πολλές φορές στη διάρκεια της

ημέρας με το τελωνείο. Συνεπώς, η μεγάλη επισκεψιμότητα που παρατηρείται από τους συγκεκριμένους συναλλασσόμενους επηρεάζει το βαθμό ικανοποίησής τους.

Ακολουθούν οι αγρότες με μέση τιμή 5,64 και εξίσου χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης.

Αντίθετα, όσοι δηλώνουν μη συγκεκριμένη ιδιότητα και οι συνταξιούχοι είναι οι πλέον ικανοποιημένοι με μέση τιμή 6,14 και 6,13 αντίστοιχα. Ακολουθούν οι δημόσιοι υπάλληλοι με μέση τιμή 6,09. Ιδιωτικοί υπάλληλοι και ελεύθεροι επαγγελματίες (πλην εκτελωνιστών) βρίσκονται στο μέσον με μέση τιμή 5,91 και 5,87 αντίστοιχα .

Ο πίνακας που ακολουθεί, παρουσιάζει την μέση συνολική ικανοποίηση ανά ιδιότητα συναλλασσόμενων.

Ιδιότητα	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Min.	Max.
					Lower Bound	Upper Bound		
Εκτελωνιστής	39	5.5111	.84678	.13559	5.2366	5.7856	3.60	7.00
Ελεύθερος επαγγελματίας άλλης ειδικότητας	72	5.8787	.69474	.08188	5.7154	6.0420	3.80	7.00
Δημόσιος Υπάλληλος	28	6.0976	.44831	.08472	5.9238	6.2715	5.00	7.00
Ιδιωτικός Υπάλληλος	57	5.9158	.67818	.08983	5.7358	6.0957	3.67	7.00
Συνταξιούχος	17	6.1373	.70847	.17183	5.7730	6.5015	4.40	7.00
Αγρότης	11	5.6424	.69492	.20953	5.1756	6.1093	4.67	7.00
Άλλο	38	6.1421	.59893	.09716	5.9452	6.3390	3.73	7.00
Total	262	5.9005	.70517	.04357	5.8147	5.9863	3.60	7.00

Πίνακας 7.10: Μέση συνολική ικανοποίηση με βάση την ιδιότητα των συναλλασσόμενων

Γ. ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΤΕΛΩΝΕΙΟΥ

Πέραν της αξιολόγησης των παραμέτρων λειτουργίας του τελωνείου Βόλου, κρίθηκε σκόπιμο να ζητήσουμε από τους ερωτώμενους να εκφράσουν τις προσδοκίες τους αναφορικά με τους παράγοντες που θα βελτιώσουν το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προκειμένου να ληφθούν υπόψη για μελλοντικές βελτιώσεις.

Συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν αν θεωρούν ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός του τελωνείου θα αυξήσει την ποιότητα, την ταχύτητα των συναλλαγών και την αξιοπιστία των συναλλαγών, με δυνατότητα επιλογής από κανένα έως και όλα. Σημειώνεται ότι όλοι οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι θα υπάρξει βελτίωση σε μία τουλάχιστον διάσταση.

Οι απαντήσεις φαίνονται στους πίνακες που ακολουθούν.

Γ1. Αύξηση ποιότητας

Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν αν θεωρούν πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός των υπηρεσιών του τελωνείου θα αυξήσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, 166 άτομα (ποσοστό 63,4%) θεωρούν πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν θα αυξήσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του τελωνείου Βόλου, ενώ 96 από τους συμμετέχοντες (ποσοστό 36,6) θεωρούν πως θα επηρεάσει θετικά την ποιότητα.

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα.

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
ΟΧΙ	166	63,4	63,4
ΝΑΙ	96	36,6	100
Σύνολο	262	100	

Πίνακας 7.11: Συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού στην ποιότητα των υπηρεσιών.

Γ2. Αύξηση ταχύτητας συναλλαγών

Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν επίσης να απαντήσουν αν θεωρούν πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός των υπηρεσιών του τελωνείου θα αυξήσει την ταχύτητα των συναλλαγών.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, 54 άτομα (ποσοστό 20,6%) θεωρούν πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν θα αυξήσει την ταχύτητα των συναλλαγών του τελωνείου Βόλου, ενώ 208 από τους συμμετέχοντες (ποσοστό 79,4) θεωρούν πως θα αυξηθεί σημαντικά η ταχύτητα των συναλλαγών.

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα.

:

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
ΟΧΙ	54	20,6	20,6
ΝΑΙ	208	79,4	100
Σύνολο	262	100	

Πίνακας 7.12: Συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού στην ταχύτητα των συναλλαγών

Γ3. Αύξηση αξιοπιστίας συναλλαγών

Οι ερωτώμενοι κλήθηκαν επιπλέον, να απαντήσουν αν θεωρούν πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός των υπηρεσιών του τελωνείου θα αυξήσει την αξιοπιστία των συναλλαγών.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, 200 άτομα (ποσοστό 73,6%) θεωρούν πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν θα αυξήσει την ταχύτητα των συναλλαγών του τελωνείου Βόλου, ενώ 62 από τους συμμετέχοντες (ποσοστό 23,7) θεωρούν πως η αλλαγή που θα επέλθει θα είναι θετική.

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα.

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
ΟΧΙ	200	76,3	76,3
ΝΑΙ	62	23,7	100
Σύνολο	262	100	

Πίνακας 7.13: Συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού στην αξιοπιστία των συναλλαγών

Συγκεντρωτικά, οι θετικές απαντήσεις των ερωτώμενων αναφορικά με τη συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του τελωνείου Βόλου, παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

	Αριθμός Θετικών απαντήσεων	% Ποσοστό Θετικών απαντήσεων
Θεωρείτε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός των υπηρεσιών του Τελωνείου θα αυξήσει την ποιότητα	96	36,6%
Θεωρείτε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός των υπηρεσιών του Τελωνείου θα αυξήσει την ταχύτητα των συναλλαγών	208	79,4%
Θεωρείτε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός των υπηρεσιών του Τελωνείου θα αυξήσει την αξιοπιστία των συναλλαγών	62	23,7%

Πίνακας 7.14: Συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού

Όπως προκύπτει, οι συμμετέχοντες θεωρούν, στο πολύ υψηλό ποσοστό 79,4% ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα συμβάλει στην αύξηση της ταχύτητας των συναλλαγών. Αντίθετα, μόνον σε ποσοστό 36,6% θεωρούν ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα συμβάλει στην αύξηση της ποιότητας και ακόμη λιγότεροι, σε ποσοστό 23,7%, πιστεύουν πως θα συμβάλει στην αύξηση της αξιοπιστίας των συναλλαγών.

Δ. ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Στα πλαίσια της διερεύνησης των προσδοκιών, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν αν πιστεύουν ή προσδοκούν ή ελπίζουν ότι θα διευθετηθούν και επιλυθούν σύντομα προβλήματα που σχετίζονται με εγκαταστάσεις και χώρους στάθμευσης, με το ωράριο λειτουργίας, με την εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους, με την αξιοπιστία των συναλλαγών και τέλος με τις ανέπαφες και ψηφιακές συναλλαγές από τις εφαρμογές της ΑΑΔΕ, με δυνατότητα περισσότερων της μιας επιλογών.

Οι απαντήσεις παρουσιάζονται αναλυτικά και αποτυπώνονται στους πίνακες που ακολουθούν.

Δ1. Διευθέτηση προβλημάτων σχετικά με τις εγκαταστάσεις και τους χώρους στάθμευσης

Οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν αν πιστεύουν ή προσδοκούν πως θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με τις εγκαταστάσεις και τους χώρους στάθμευσης του τελωνείου Βόλου.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, η πλειοψηφία αυτών, 241 άτομα (ποσοστό 92,0%) θεωρούν πως δεν θα υπάρξει επίλυση των παραπάνω προβλημάτων ενώ μόνο 21 από τους συμμετέχοντες (ποσοστό 8,0%) προσδοκά πως θα υπάρξει διευθέτηση προβλημάτων αναφορικά με τις εγκαταστάσεις και τους χώρους στάθμευσης.

Οι ανωτέρω απαντήσεις αποτυπώνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
ΟΧΙ	241	92,0	92,0
ΝΑΙ	21	8,0	100
Σύνολο	262	100	

Πίνακας 7.15: Προσδοκίες για επίλυση προβλημάτων εγκαταστάσεων & χώρων στάθμευσης

Δ2. Διευθέτηση προβλημάτων σχετικά με το ωράριο λειτουργίας

Οι ερωτώμενοι επίσης, κλήθηκαν να απαντήσουν αν πιστεύουν ή προσδοκούν πως θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με το ωράριο λειτουργίας του τελωνείου Βόλου.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, η πλειοψηφία αυτών, 221 άτομα (ποσοστό 84,4%) θεωρούν πως δεν θα υπάρξει επίλυση των δυσχερειών που σχετίζονται με το ωράριο λειτουργίας ενώ μόνο 41 εκ των συμμετεχόντων (ποσοστό 15,6%) προσδοκά πως θα διευθετηθούν τα ανωτέρω προβλήματα.

Οι ανωτέρω απαντήσεις αποτυπώνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
ΟΧΙ	221	84,4	84,4
ΝΑΙ	41	15,6	100
Σύνολο	262	100	

Πίνακας 7.16: Προσδοκίες για επίλυση προβλημάτων του ωραρίου λειτουργίας

Δ3. Διευθέτηση προβλημάτων σχετικά με την εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους

Οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν αν πιστεύουν ή προσδοκούν πως θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους του τελωνείου Βόλου.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, η πλειοψηφία αυτών, 230 άτομα (ποσοστό 87,8%) θεωρούν πως δεν θα υπάρξει επίλυση των δυσχερειών που προκύπτουν από την εξυπηρέτηση των υπαλλήλων ενώ μόνο 32 από τους συμμετέχοντες (ποσοστό 12,2%) προσδοκά πως θα διευθετηθούν τα ανωτέρω προβλήματα.

Οι ανωτέρω απαντήσεις αποτυπώνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
ΟΧΙ	230	87,8	87,8
ΝΑΙ	32	12,2	100
Σύνολο	262	100	

Πίνακας 7.17: Προσδοκίες για επίλυση προβλημάτων της εξυπηρέτησης των υπαλλήλων

Δ4. Διευθέτηση προβλημάτων σχετικά με την αξιοπιστία των συναλλαγών

Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν αν πιστεύουν ή προσδοκούν πως θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με την αξιοπιστία των συναλλαγών του τελωνείου Βόλου.

Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, 140 άτομα εξ αυτών (ποσοστό 53,4%) θεωρούν πως δεν θα υπάρξει επίλυση των προβλημάτων που σχετίζονται με την αξιοπιστία των συναλλαγών. Αντίθετα οι 122 από τους συμμετέχοντες (ποσοστό 46,6%) προσδοκά πως θα διευθετηθούν οι ανωτέρω δυσχέρειες.

Οι ανωτέρω απαντήσεις αποτυπώνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
ΟΧΙ	140	53,4	53,4
ΝΑΙ	122	46,6	100
Σύνολο	262	100	

Πίνακας 7.18: Προσδοκίες για την επίλυση προβλημάτων της αξιοπιστία των συναλλαγών

Δ5. Διευθέτηση προβλημάτων σχετικά με τις ανέπαφες και ψηφιακές συναλλαγές από τις εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε.

Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν αν πιστεύουν ή προσδοκούν πως θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με τις ανέπαφες και ψηφιακές συναλλαγές από τις εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε.

Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, μόνο 78 άτομα εξ αυτών (ποσοστό 29,8%) θεωρούν πως δεν θα υπάρξει επίλυση των ανωτέρω προβλημάτων. Αντίθετα, οι 184 από τους συμμετέχοντες (ποσοστό 70,2%) προσδοκούν πως θα διευθετηθούν δυσχέρειες που απορρέουν από τις ανέπαφες και ψηφιακές συναλλαγές από τις εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε.

Οι ανωτέρω απαντήσεις αποτυπώνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
ΟΧΙ	78	29,8	29,8
ΝΑΙ	184	70,2	100
Σύνολο	262	100	

Πίνακας 7.19: Προσδοκίες για την επίλυση προβλημάτων των ανέπαφων & ψηφιακών συναλλαγών

Από τα παραπάνω προκύπτει, ότι οι συμμετέχοντες προσδοκούν, σε υψηλό ποσοστό 70,2%, ότι θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με τις ανέπαφες και ψηφιακές συναλλαγές από τις εφαρμογές της ΑΑΔΕ, 46,6% πιστεύουν ότι θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με την αξιοπιστία των συναλλαγών. Αντίθετα, πολύ λιγότεροι, μόνον σε ποσοστό 15,6% θεωρούν ότι θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με το ωράριο λειτουργίας, 12,2% θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους και μόνον 8,0% θεωρούν ότι θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με εγκαταστάσεις και χώρους στάθμευσης.

Συγκεντρωτικά, οι απαντήσεις των συμμετεχόντων σχετικά με τις πεποιθήσεις / προσδοκίες/ ελπίδες διευθέτησης και επίλυσης προβλημάτων, παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

	Αριθμός θετικών απαντήσεων	% Ποσοστό θετικών απαντήσεων
Πιστεύετε πως θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με τις εγκαταστάσεις και τους χώρους στάθμευσης	21	8,0%
Πιστεύετε πως θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με το ωράριο λειτουργίας	41	15,6%
Πιστεύετε πως θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους	32	12,2%
Πιστεύετε πως θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με την αξιοπιστία των συναλλαγών	122	46,6%
Πιστεύετε πως θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με τις ανέπαφες και ψηφιακές συναλλαγές από τις εφαρμογές της ΑΑΔΕ	184	70,2%

Πίνακας 7.20: Προσδοκίες για διευθέτηση προβλημάτων

Τα παραπάνω πρέπει να ληφθούν υπόψη σε σχέση και με τις απαντήσεις του πεδίου Β. Συγκεκριμένα, οι εγκαταστάσεις και χώροι στάθμευσης του τελωνείου Βόλου καθώς και η εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους, συγκεντρώνουν μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης και επομένως παρουσιάζουν τα λιγότερα προβλήματα, οπότε δικαιολογούνται και οι λιγότερες προσδοκίες, με την έννοια ότι υπάρχουν μικρότερα περιθώρια βελτίωσης. Αντίστοιχα, η αξιοπιστία συναλλαγών και το ωράριο λειτουργίας συγκεντρώνουν μικρότερο βαθμό ικανοποίησης και επομένως παρουσιάζουν προβλήματα, οπότε δικαιολογούνται και οι μεγαλύτερες προσδοκίες.

Συμπεράσματα μελέτης

1. Συμπεράσματα μελέτης

Η παρούσα μελέτη έχει ως σκοπό να διερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του τελωνείου Βόλου.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω αποτελέσματα της πρωτογενούς έρευνας, εξάγονται τα κάτωθι συμπεράσματα:

Σχετικά με τα δημογραφικά στοιχεία των συναλλασσόμενων και συγκεκριμένα με την ηλικία των εξυπηρετούμενων πολιτών από το τελωνείο Βόλου παρατηρούμε πως η πλειοψηφία αυτών αποτελείται από τους άνδρες σε ποσοστό 53,8% και ακολουθούν οι γυναίκες σε ποσοστό 46,2%. Η πλειονότητα των συναλλασσόμενων που διεκπεραιώνουν υποθέσεις στο υπό εξέταση τελωνείο ανήκουν στην παραγωγική ηλικιακή ομάδα των 31 – 40 σε ποσοστό 34% και ακολουθούν οι ηλικίες 41 – 50 σε ποσοστό 30,5%. Το μορφωτικό επίπεδο παρουσιάζεται υψηλό καθώς το 33,6% των συμμετεχόντων κατέχουν τίτλο ανώτατης εκπαίδευσης. Η πλειοψηφία των συναλλασσόμενων, ποσοστό 42,4 επί του συνόλου, έχουν την ιδιότητα του ελεύθερου επαγγελματία, εκτελωνιστή ή άλλης ειδικότητας και ακολουθούν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι (ποσοστό 21,7%).

Αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης των συναλλασσόμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του τελωνείου Βόλου μέσω της αξιολόγησης των παραμέτρων λειτουργίας του, τα αποτελέσματα της έρευνας υποδεικνύουν πως είναι συνολικά υψηλός, πέραν τούτου όμως επιδέχεται σε σημεία, περαιτέρω βελτιώσεις.

Λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της αξιολόγησης για την κάθε μεταβλητή ξεχωριστά τα ευρήματα δείχνουν πως, σχετικά με την ευκολία πρόσβασης το ποσοστό ικανοποίησης για το συναλλασσόμενο κοινό, είναι πολύ υψηλό και αντανακλάται στη μέση τιμή 6,24 (με μέγιστο το 7). Εξίσου υψηλή ικανοποίηση παρατηρείται για τους χώρους στάθμευσης και τις εγκαταστάσεις, με μέση τιμή 6,05 και 6,03, αντίστοιχα. Η εμφάνιση των υπαλλήλων, η ευγένεια και κατανόηση των αναγκών καθώς και η εμπειρία στις συναλλαγές με τους πολίτες σημειώνουν εκ νέου πολύ υψηλό ποσοστό

ικανοποίησης με μέση τιμή 6,15, 6,13 και 6,00 αντίστοιχα. Οι μεταβλητές που αφορούν την καθαριότητα χώρων με μέση τιμή 5,98, την αμεσότητα στην εξυπηρέτηση καθώς και τους εξοπλισμούς με μέση τιμή 5,90, παρουσιάζουν επίσης μεγάλη ικανοποίηση. Τέλος η αξιολόγηση των παραμέτρων που αφορά το ωράριο λειτουργίας και το χρόνο διεκπεραίωσης εργασιών (μέση τιμή 5,77), το ενδιαφέρον για την επίλυση προβλημάτων (μέση τιμή 5,76), η διαχείριση ουρών και η αποφυγή λαθών (μέση τιμή 5,59) καθώς και η διακριτική ευχέρεια – μεροληπτική διαχείριση υποθέσεων με μέση τιμή 5,53, συγκεντρώνουν μεγάλη ικανοποίηση αλλά σαφώς μειωμένη συγκριτικά με τις προηγούμενες παραμέτρους.

Από τα παραπάνω διαπιστώνουμε πως υπάρχουν μεταβλητές της λειτουργίας στο τελωνείο Βόλου, στις οποίες ο βαθμός ικανοποίησης είναι πολύ υψηλός (μέση τιμή > 6) όπως η ευκολία πρόσβασης, οι χώροι στάθμευσης, οι εγκαταστάσεις, η εμφάνιση των υπαλλήλων, η εμπειρία στις συναλλαγές με τους πολίτες, καθώς και η ευγένεια και κατανόηση των αναγκών. Εξίσου υψηλή ικανοποίηση προσφέρουν και οι παράμετροι λειτουργίας όπως οι εξοπλισμοί, η καθαριότητα χώρων και η αμεσότητα της εξυπηρέτησης, των οποίων η μέση τιμή κυμαίνεται κοντά στο 6. Ωστόσο, παρατηρούμε και μεταβλητές που προσφέρουν μεγάλη ικανοποίηση, όπως η αποφυγή λαθών, το ενδιαφέρον για την επίλυση προβλημάτων, το ωράριο λειτουργίας, η διαχείριση ουρών, ο χρόνος διεκπεραίωσης εργασιών καθώς και η διακριτική ευχέρεια – μεροληπτική διαχείριση υποθέσεων στις οποίες η μέση τιμή βρίσκεται λίγο πάνω από το 5,5. Η τελευταία αυτή ομάδα μεταβλητών λειτουργίας, εφιστά την προσοχή στους διοικούντες, για περαιτέρω διορθώσεις – βελτιώσεις προκειμένου να υπάρξει ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών από το τελωνείο Βόλου και αύξηση του επιπέδου ικανοποίησης για τους πολίτες - συναλλασσόμενους.

Αναφορικά με τα αποτελέσματα του ελέγχου υποθέσεων για την ύπαρξη συσχέτισης μεταξύ συνολικής ικανοποίησης και δημογραφικών χαρακτηριστικών, τα ευρήματα δείχνουν πως προκύπτει συσχέτιση της συνολικής ικανοποίησης με το φύλο και την ιδιότητα των συναλλασσόμενων. Συγκεκριμένα, προέκυψε πως υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συνολική ικανοποίηση ανάλογα με το φύλο των ερωτώμενων. Επιπλέον ο ανωτέρω έλεγχος έδειξε πως σε επίπεδο σημαντικότητας 5% σημειώνονται στατιστικά σημαντικές διαφορές στην συνολική ικανοποίηση μεταξύ συναλλασσόμενων με διαφορετική ιδιότητα. Ειδικότερα, οι εκτελωνιστές με μέση

τιμή 5,51 είναι η ομάδα των συναλλασσόμενων που εκφράζει στατιστικά τον μικρότερο βαθμό ικανοποίησης.

Αντίθετα στον εν λόγω έλεγχο συσχετίσεων, τα ευρήματα δείχνουν πως το ηλικιακό προφίλ καθώς και το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτώμενων δεν διαφοροποιεί το βαθμό ικανοποίησής τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του τελωνείου Βόλου.

Πέραν της αξιολόγησης των παραμέτρων λειτουργίας του τελωνείου Βόλου, κρίθηκε σκόπιμο και ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να εκφράσουν τις προσδοκίες τους αναφορικά με τους παράγοντες που θα αυξήσουν το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προκειμένου να ληφθούν υπόψη για μελλοντικές βελτιώσεις. Συγκεκριμένα ζητήθηκε να αξιολογηθεί η συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού στη ποιοτικότερη παροχή των υπηρεσιών. Από τα αποτελέσματα συμπεραίνουμε πως, οι συμμετέχοντες θεωρούν στο πολύ υψηλό ποσοστό 79,4% ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα συμβάλει στην αύξηση της ταχύτητας των συναλλαγών. Αντίθετα, μόνον σε ποσοστό 36,6% θεωρούν ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα συμβάλει στην αύξηση της ποιότητας και ακόμη λιγότεροι, σε ποσοστό 23,7%, θεωρούν πως θα συμβάλει στην αύξηση της αξιοπιστίας των συναλλαγών.

Αναφορικά με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων σχετικά με τις πεποιθήσεις / προσδοκίες διευθέτησης και επίλυσης των υφιστάμενων προβλημάτων συμπεραίνουμε ότι οι συναλλασσόμενοι προσδοκούν, σε υψηλό ποσοστό 70,2%, ότι θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με τις ανέπαφες και ψηφιακές συναλλαγές από τις εφαρμογές της ΑΑΔΕ, καθώς και 46,6% πιστεύουν ότι θα διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με την αξιοπιστία των συναλλαγών. Αντίθετα, πολύ λιγότεροι, μόνον το 15,6% του συνολικού ποσοστού θεωρούν ότι θα επιλυθούν προβλήματα που σχετίζονται με το ωράριο λειτουργίας, 12,2% προσδοκούν να διευθετηθούν προβλήματα που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους και μόνον το 8,0% των ερωτώμενων θεωρούν ότι θα διευθετηθούν δυσχέρειες αναφορικά με τις εγκαταστάσεις και τους χώρους στάθμευσης.

Τα ευρήματα της ανωτέρω έρευνας προσδίδουν τη σχέση μεταξύ της προσδοκώμενης και της αντιληπτής υπηρεσίας στο τελωνείο Βόλου. Γίνεται αντιληπτό πως, οι εγκαταστάσεις και οι χώροι στάθμευσης καθώς και η εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους, συγκεντρώνουν μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης και επομένως

παρουσιάζουν τα λιγότερα προβλήματα, οπότε δικαιολογούνται και οι λιγότερες προσδοκίες, με την έννοια ότι υπάρχουν μικρότερα περιθώρια βελτίωσης. Αντίστοιχα, η αξιοπιστία συναλλαγών και το ωράριο λειτουργίας συγκεντρώνουν μικρότερο βαθμό ικανοποίησης και επομένως παρουσιάζουν προβλήματα, οπότε δικαιολογούνται και οι μεγαλύτερες προσδοκίες για περαιτέρω βελτιώσεις.

Εν κατακλείδι, το τελωνείο Βόλου παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες στους πολίτες του και ο βαθμός ικανοποίησης των συναλλασσόμενων του είναι υψηλός. Εντούτοις, κρίνεται απαραίτητο να γίνουν διορθωτικές κινήσεις σε λειτουργίες που επιδέχονται βελτιώσεις προκειμένου να επιτευχθεί το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα. Μέσα από ένα σύγχρονο ηλεκτρονικό περιβάλλον, με ταχύτερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, προς τους συναλλασσόμενους στόχο αποτελεί η διαρκής βελτίωση των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών, συνδυάζοντας την ευαισθησία απέναντι στις ανάγκες της κοινωνίας με τη διασφάλιση των δημοσιονομικών συμφερόντων.

2. Περιορισμοί έρευνας

Η παρούσα μελέτη, ως είθισται, υπόκειται σε περιορισμούς οι οποίοι δεν επιτρέπουν την γενίκευση των αποτελεσμάτων στον ευρύ δημόσιο τομέα.

Συγκεκριμένα καθώς χρησιμοποιήθηκε ο ποσοτικός ερευνητικός σχεδιασμός προέκυψαν περιορισμοί αναφορικά με τη κάλυψη των τομέων που θα αναλύοταν και θα μπορούσαν ενδεχομένως να καλυφθούν μέσω μια ποιοτικής προσέγγισης. Ακόμη, οι απαντήσεις στις ερευνητικές ερωτήσεις ενδεχομένως να έχουν κάποιο στοιχείο υποκειμενικότητας, το οποίο δεν μπορεί να αποφευχθεί. Οι απαντήσεις είναι κλειστού τύπου, έτσι δεν «υπάρχει χώρος» για τυχόν διευκρινίσεις που θα μπορούσαν να συμβάλουν στα αρτιότερα αποτελέσματα της μελέτης.

Επιπροσθέτως, το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε αποτελείται αποκλειστικά από συναλλασσόμενους του τελωνείου Βόλου, γεγονός που περιορίζει γεωγραφικά το ερωτώμενο κοινό. Προκειμένου να εξαχθούν αποτελέσματα αναφορικά με την ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δημοσίου τομέα θα έπρεπε να συλλέγονται πληροφορίες από και όλους τους φορείς στην Ελλάδα, συνθήκη ιδιαίτερος δύσκολη έως ανέφικτη.

Αξίζει να σημειωθεί, πως ένα μεγάλο ποσοστό των εξυπηρετούμενων πολιτών από το τελωνείο Βόλου συναλλάσσονται μέσω των αντιπροσώπων τους, των εκτελωνιστών, γεγονός που δημιουργεί επιπλέον περιορισμούς αναφορικά με την διεξαγωγή της έρευνας και την εξαγωγή αντικειμενικών αποτελεσμάτων.

Βιβλιογραφικές αναφορές

Asubonteng, P., McCleary, K. and Swan, J. (1996), "SERVQUAL revisited: a critical review of service quality", *The Journal of Services Marketing*, Vol. 10 No. 6, pp. 62-81.

Aubert-Gamet, V. and Cova, B. (1999), *Servicescapes: from modern non-places to postmodern common places*, *Journal of Business Research*, Vol. 44, pp. 37-45.

Baker, J., Parasuraman, A., Grewal, D. and Voss, G. (2002), *The influence of multiple store environment cues on perceived merchandise value and patronage intentions*, *Journal of Marketing*, Vol. 66, April, pp. 120-41.

Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992) *Measuring service quality: a re-examination and extension*, *Journal of Marketing*, vol. 56, pp.55-68.

Demirew G., Tamirat B., Petros K., and Kaleb S. *Tak-innovative research and development institute, Updated revenue of enhancement plan, bureau of finance and economic development, Addis Ababa.*

Dotchin, J.A. and Oakland, J.S. (1994a), *Total quality management in services: Part 2 Service quality*", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 11, No. 3, pp. 27-42.

Edvardsson, B. 2005. *Service Quality Beyond cognitive assessment*, *Managing Service Quality* 15 (2), 127–131.

Fitzsimmons, J.A., Fitzsimmons, M.J. & Bordoloi, S.K (2014). *Service management: Operations, strategy, information technology*. Eighth edition, NY: McGraw Hill.

Fonseca, F., Pinto,S. and Brito,C .(2010) *Service quality and customer satisfaction in public transports* , *International Journal for Quality research*Vol.4, No. 2

Kelly, R. M., (1998). *An inclusive democratic polity, representative bureaucracies, and the new public management*. *Public Administration Quarterly*, vol.58 no.3, pp.201-209.

Kotler,P. , Kartajaya, H.&Setiawan, I., *Marketing 3.0*(2010)published by John Wiley &sons Inc.Hoboken,NewJersy

Kotler, P and Keller, K.L., (2012), marketing management, Pearson Education, Inc., publishing Prentice Hall, One Lack Street, Upper Saddle River, New Jersey

Lewis, B.R. and Mitchell, V.W. (1990), Defining and measuring the quality of customer service, *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 8, No. 6, pp. 11-17.

Lovelock & Wright, (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. 2nd ed: New Jersey: Pearson Education Inc.

Lovelock & Wirtz, Jochen, (2011), *Service marketing people, technology, strategy* published by Pearson Education, Inc.

Mittal & Kamakura, (2001), Satisfaction, Repurchase Intent, and Repurchase Behavior: Investigating the Moderating Effect of Customer Characteristics, *Journal of Marketing Research*, Vol. 38 no.1, pp. 131-142.

Minzberg, H. (1973). *The nature of managerial work*. New York: Harper and Row.

Mosahab, Mohamad and Ramayah, (2010) Service quality customer satisfaction & locality: a test of mediation, *International business research* vol.3 No4

McNary, L.D. (summer 2008), quality management in the public sector: applying lean concepts to customer service in a consolidated government office, *Public Administration Quarterly*, Vol. 32, No. 2, pp. 282-301

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L., (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, vol.49, pp.41-50.

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*, vol.64, pp.12– 37.

Ramseook –Munhurrun P., Lukea-Bhiwajee, S.D., Naidoo, P. (2010), Service quality in public service, *international journal of management and marketing research*, volume 3, number 1, 2010

Reimer, A., Kuehn, R. (2004) the impact of quality servicescape on quality perception vol.39 No7/8, 2005 pp. 785-808 Emerald group publishing limited.

Singh, R. & Khanduja, D. (2010). SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services. Sureshchander, G.S., Rajendran, C. and Anantharaman, R.N. (2002), “The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction – a factor specific approach,” Journal of Service Marketing, 16(4), 363-379.

Teicher, J., Hughes, O. & Dow, N. (2002) “E-government: a new route to public service quality”, Managing Service Quality, vol. 12(6).

Tewodros Abuhay Meretu (2015) Assessing the prevalence of good governance in public sectors in Gedeo Zone: Case of Yirga Cheffe town administration, Ethiopia, Basic Research Journal of Social and Political Science ISSN 2465-7220 Vol. 3(2) pp. 23-30 June 2015

Wisniewski, M. and Donnelly, M. (1996), measuring service quality in public sector: the potential for SERVQUAL, total quality management, vol.7no.4, pp. 357-365.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990), Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, the Free Press, New York, NY.

Zeithaml, V.A., and Mary Jo Bitner (2003), Services Marketing, customer focus across the firm 6th ed. McGRAW.HILL international edition. PP.79

Zeithaml, V.A., Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler (2013) Service Marketing, integrated Addis Ababa city administration medium and small tax payers' branch office 2008 EFY plan performance report.

An investment guide to Ethiopia 2015, Ethiopian investment commission

Ακριβοπούλου – Ανθόπουλος, (2015), Εισαγωγή στο Διοικητικό Δίκαιο, εκδόσεις ΣΕΑΒ, Αθήνα

Businessnews, (2020), Νέο σχέδιο δράσης για την περαιτέρω στήριξη των τελωνείων της ΕΕ, διαθέσιμο στο <https://www.businessnews.gr/el/ellada/νέο-σχέδιο-δράσης-για-την-περαιτέρω-στήριξη-των-τελωνείων-της-εε.html> ανακτήθηκε την 16.10.2020.

Γκουλούση, (2007), Μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες – Η περίπτωση των ΚΕΠ, Διπλωματική Εργασία, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας, ΠΜΣ Βιώσιμης Ανάπτυξης, Αθήνα.

Κεραμίδα, (2017), Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών των Οργανισμών Εξυπηρέτησης Πολιτών στο Δημόσιο Τομέα, διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πατρών, Διοίκηση Επιχειρήσεων Τροφίμων MBA, Πάτρα.

Γεωργακοπούλου, (2017), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Δημόσιες Υπηρεσίες και Ικανοποίηση των Πολιτών: Μελέτη περίπτωσης του Περιφερειακού Υποκαταστήματος ΙΚΑ ΕΤΑΜ Πατρών και προτάσεις εφαρμογής της, Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, Τμήμα Οικονομικών Επιστημών, ΠΜΣ Οργάνωση και Διοίκηση Δημοσίων Υπηρεσιών, Δημοσίων Οργανισμών και Επιχειρήσεων, Τρίπολη.

Καραβέλης, (2015), Μέθοδοι της ικανοποίησης πελατών στον τομέα των Υπηρεσιών. Η περίπτωση του ΚΕΠ Δήμου Λαμιέων, Πτυχιακή εργασία, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Καλαμάτας, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Καλαμάτα.

Αντωνίου, (2013), Σχεδιασμός και Υλοποίηση έρευνας ερωτηματολογίου ικανοποίησης επιβατών στις δημόσιες συγκοινωνίες, διπλωματική εργασία, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο, Διατμηματικό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα: Σχεδιασμός, Οργάνωση και Διαχείριση Συστημάτων Μεταφορών, Θεσσαλονίκη.

Σκριβάνου, (2005), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης: Η μέτρηση της ικανοποίησης των Δημοτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες αυτών ‘Η περίπτωση του Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης Κορυδαλλού’, μεταπτυχιακή εργασία, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, ΜΠΣ Διοίκηση Επιχειρήσεων – Ολική Ποιότητα, Πειραιάς.

Παπαπαναγιώτου, (2012), Διαχείριση Ποιότητας στο Δημόσιο Τομέα – Μέτρηση ικανοποίησης πολιτών μέσω Servqual στον Οργανισμό Εργατικής Εστίας, Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Διατμηματικό ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Θεσσαλονίκη.

Κουτσούμπα, (2017), Διαχείριση Ποιότητας στο Δημόσιο Τομέα – Εφαρμογή των αρχών Ολικής Ποιότητας – Μέτρηση ικανοποίησης πολιτών με τη μέθοδο Servqual. Η περίπτωση του Δήμου Αρταίων, μεταπτυχιακή εργασία, ΤΕΙ Ηπείρου, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής, ΜΠΣ Λογιστική – Χρηματοοικονομική και Διοικητική Επιστήμη, Πρέβεζα.

Phuong, V. Nguyen, HX Nhi, Dang Trang και TH Nguyen, 2016. Εξέταση της ικανοποίησης των πελατών των υπηρεσιών ηλεκτρονικών τελωνείων στην πόλη Χο Τσι Μινχ, Βιετνάμ. Διεθνής Διοίκηση Επιχειρήσεων, διαθέσιμο στο <https://medwelljournals.com/abstract/?doi=ibm.2016.5180.5188>, Ανακτήθηκε στις 16/11/2020

Zeinab Shafidelzadeh, Leila Andervazh (2015) Department of Business Management, Persian Gulf International, Khorramshahr-Khalije Fars Branch, Islamic Azad University, Khorramshahr, Iran, Investigation of Businessmen's Satisfaction with Electronic Customs (Case Study: Abadan Customs) διαθέσιμο στο [https://www.textroad.com/pdf/JAEBS/J.%20Appl.%20Environ.%20Biol.%20Sci.,%2005\(7\)449-455,%202015.pdf](https://www.textroad.com/pdf/JAEBS/J.%20Appl.%20Environ.%20Biol.%20Sci.,%2005(7)449-455,%202015.pdf) ανακτήθηκε στις 22/12/2020

Dawit Tsedeke Asfaw (2018) Service Quality and Customer Satisfaction: The Case of Addis Ababa Bole Airport Customs Branch, St. Mary's University διαθέσιμο στο <http://www.repository.smuc.edu.et/handle/123456789/5280>, Ανακτήθηκε στις 22/12/2020

Abbas Sharifipour, Ali Hosseinzadeh, Majid Hassanzadeh Torbati, Ali Nakhchian, (2017), .Studying Customer Satisfaction of Mashhad Airport Customs Based on Kano and Servqual Models, International Journal of Management, Accounting and Economics, διαθέσιμο στο http://www.ijmae.com/article_115023.html. Ανακτήθηκε στις 22/12/2020.

Abdul Hamid Abu Bakar, Τσονγκ Σιονγκ Τσόι, Μπινσάν Λιν και Najmi Mohd Radzi, (2014), Towards e-Government: End-User Satisfaction with IT Implementation at Royal Malaysian Customs, International Journal of Information Technology & Decision Making, διαθέσιμο στο <https://www.worldscientific.com/doi/abs/10.1142/S0219622014500102>. Ανακτήθηκε στις 22/12/2020.

Mullins, (2015), How to Improve Customer Satisfaction with Government Services, DBiz Institute, διαθέσιμο στο <https://www.dbizinstitute.org/resources/articles/how-improve-customer-satisfaction-government-services> ανακτήθηκε την 16.10.2020.

UNWTO – United World Tourism Organization, (2019), UNWTO tourism data dashboard, διαθέσιμο στο <https://www.unwto.org/unwto-tourism-dashboard>, ανακτήθηκε την 17.10.2020.

WTO – World Trade Organization, (2020), About WTO, διαθέσιμο στο <https://www.unwto.org/about-us>, ανακτήθηκε την 17.10.2020.

Market Finder, (2020), Δείτε πως η τεχνολογία μπορεί να διευκολύνει καλές τελωνειακές διαδικασίες. Πως οι ψηφιακές τελωνειακές διαδικασίες διευκολύνουν τις εξαγωγές, διαθέσιμο στο https://marketfinder.thinkwithgoogle.com/intl/el_gr/guide/how-technology-indicates-good-customs-practices/, ανακτήθηκε την 11.12.2020.

ΑΑΔΕ, (2020), ICISNET, Greek Customs, διαθέσιμο στο <https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet/services?adreseID=10001977>,
<https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet/authority>
<https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet/authority/vision>
<https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet/authority/history>
ανακτήθηκαν την 12.12.2020.

Ευρωπαϊκή Ένωση, Τελωνεία, Η τελωνειακή ένωση της ΕΕ σε δράση, διαθέσιμο στο https://europa.eu/european-union/topics/customs_el, ανακτήθηκε την 17.10.2020.

Ευρωπαϊκή Ένωση, Τελωνειακοί έλεγχοι, (2020) διαθέσιμο στο https://ec.europa.eu/taxation_customs/business/customs-controls_en, ανακτήθηκε την 17.10.2020.

Ενωσιακός Τελωνειακός Κώδικας, (2013), διαθέσιμο στο https://eur-lex.europa.eu/summary/EL/12_2, ανακτήθηκε την 16.10.2020.

ΥπΟικ, (2013), Κώδικας ηθικής και δεοντολογίας – Υπουργείο Οικονομικών, Ομάδα Καταπολέμησης Διαφθοράς, διαθέσιμο στο <https://www.taxheaven.gr/news/13614/kwdikas-hoikhs-deontologias-yπουργειο-oikonomikwn>, ανακτήθηκε την 12.12.2020.

DHL Greece, (2020), Συνεργασία DHL Express και Τελωνείου, διαθέσιμο στο https://www.dhl.gr/en/express/customs_support/customs_process.html, ανακτήθηκε την 16.10.2020.

Αργυρός, (2015), Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Εσωτερικής Αγοράς: Οι θεμελιώδεις Οικονομικές Ελευθερίες, Εκδόσεις ΣΕΑΒ, Αθήνα.

Johnston, Clark, Shulver, (2012), Service Operations Management, Pearson Education, Essex.

Χυτήρης & Άννινος, (2015), Διοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών, Εκδόσεις ΣΕΑΒ, Αθήνα.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2017), Quality of Public Administration. A toolbox for practitioners, Luxemburg.

Γεωργακόπουλος, (2012), Συνέδριο: Ηθική και Δεοντολογία στη Σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση, Πρακτικά από την Ομιλία του Προέδρου του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους, Αθήνα.

Simon Vuelta Samuel, (2012), Συνέδριο: Ηθική και Δεοντολογία στη Σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση, Πρακτικά από την Ομιλία του Αναπληρωτή Διευθυντή της Εθνικής Σχολής Δικαστών της Γαλλίας, Αθήνα.

Μενουδάκος, (2012), Συνέδριο: Ηθική και Δεοντολογία στη Σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση, Πρακτικά από την Ομιλία του Αντιπροέδρου του Συμβουλίου της Επικρατείας, Αθήνα.

Thijs, (2011), Measure to Improve, Improving public sector performance by using citizen – user satisfaction information, European Public Administration Network, Brussels.

https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/4981/1/00_master_document-KOY.pdf

1] Είστε:

Άντρας
 Γυναίκα

2] Ποια είναι η ηλικιακή ομάδα στην οποία περιλαμβάνεστε:

20 – 30
 30 – 40
 40 – 50
 50 και άνω

3] Ποιο είναι το επίπεδο σπουδών σας:

Μεταπτυχιακός Τίτλος ή Διδακτορικό
 Πανεπιστημιακή ή Τεχνολογική Εκπαίδευση
 Επαγγελματική Σχολή ή ΙΕΚ
 Βασική Εκπαίδευση έως Λύκειο

4] Ποια είναι η ιδιότητά σας ως συναλλασσόμενου με το Τελωνείο:

Εκτελωνιστής
 Ελεύθερος επαγγελματίας άλλης ειδικότητας
 Δημόσιος Υπάλληλος
 Ιδιωτικός Υπάλληλος
 Συνταξιούχος
 Αγρότης
 Άλλο

5] Σε τι βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από το Τελωνείο Βόλου ως δημόσια Υπηρεσία;

(1 = καθόλου έως 7 = πάρα πολύ)

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Την ευκολία πρόσβασης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τους χώρους στάθμευσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τις εγκαταστάσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τους εξοπλισμούς	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Την καθαριότητα των χώρων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ωράριο λειτουργίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Άμεση εξυπηρέτηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Διαχείριση ουρών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρόνο διεκπεραίωσης εργασιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εμφάνιση υπαλλήλων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ευγένεια και κατανόηση των αναγκών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εμπειρία στις συναλλαγές με τους πολίτες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αποφυγή λαθών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ενδιαφέρον για επίλυση προβλημάτων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Διακριτική ευχέρεια - μεροληπτική διαχείριση των υποθέσεών σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6] Θεωρείτε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός των υπηρεσιών του Τελωνείου θα αυξήσει:

(μπορείτε να τα επιλέξετε περισσότερα από ένα ή κανένα)

Την ποιότητα
 Την ταχύτητα των συναλλαγών
 Την αξιοπιστία των συναλλαγών

7] Πιστεύετε | προσδοκάτε | ελπίζετε πως θα διευθετηθούν και επιλυθούν σύντομα προβλήματα που σχετίζονται:

(μπορείτε να τα επιλέξετε περισσότερα από ένα)

Με τις εγκαταστάσεις και τους χώρους στάθμευσης
 Με το ωράριο λειτουργίας
 Με την εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους
 Με την αξιοπιστία των συναλλαγών
 Με τις ανέπαφες και ψηφιακές συναλλαγές από τις εφαρμογές της ΑΑΔΕ

Σας ευχαριστώ για τη συμμετοχή σας