

ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ



Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Σεπτέμβριος 2003 - Μάιος 2004



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ Εργαστήριο Διοικητικής Επιστήμης

Ταυτότητα Έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από την ΚΑΠΑ RESEARCH Α.Ε. σε συνεργασία με το Εργαστήριο Διοικητικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Αθηνών

Περίοδος διεξαγωγής

Η συλλογή των στοιχείων έγινε από 15 Μαρτίου έως 11 Μαΐου 2004

Περιοχή διεξαγωγής

Λεκανοπέδιο Αττικής

Πληθυσμός

Άνδρες και γυναίκες, 18 ετών και άνω

Δείγμα

4342 νοικοκυριά

Τεχνική συλλογής πληροφοριών

Η συλλογή των στοιχείων έγινε με την μέθοδο των τηλεφωνικών συνεντεύξεων βάσει ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, με το ειδικό λογισμικό CTIS (Computer Telephone Interview System), που έχει αναπτύξει η ΚΑΠΑ RESEARCH για την διεξαγωγή τηλεφωνικών ερευνών.

Η εφαρμογή λειτουργεί σε περιβάλλον δικτύου και για την διεξαγωγή της έρευνας εργάστηκαν 80 ερευνητές και 8 επόπτες.

Μέθοδος δειγματοληψίας

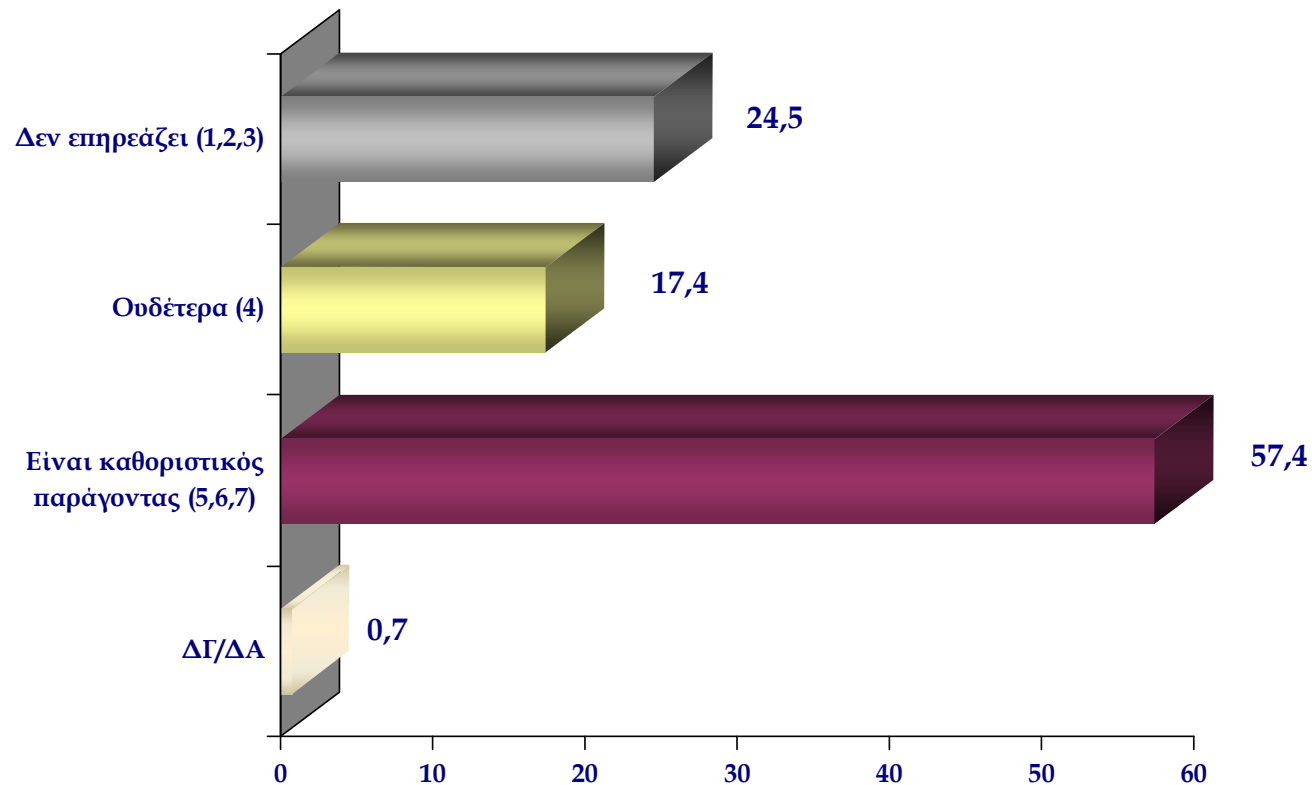
Πολυσταδιακή τυχαία δειγματοληψία με χρήση quota ως προς τη γεωγραφική κατανομή του πληθυσμού, το φύλο και την ηλικία.

Η ΚΑΠΑ RESEARCH

Είναι μέλος της ESOMAR και του ΣΕΔΕΑ και τηρεί τους κώδικες δεοντολογίας για τη διεξαγωγή και δημοσιοποίηση ερευνών κοινής γνώμης.

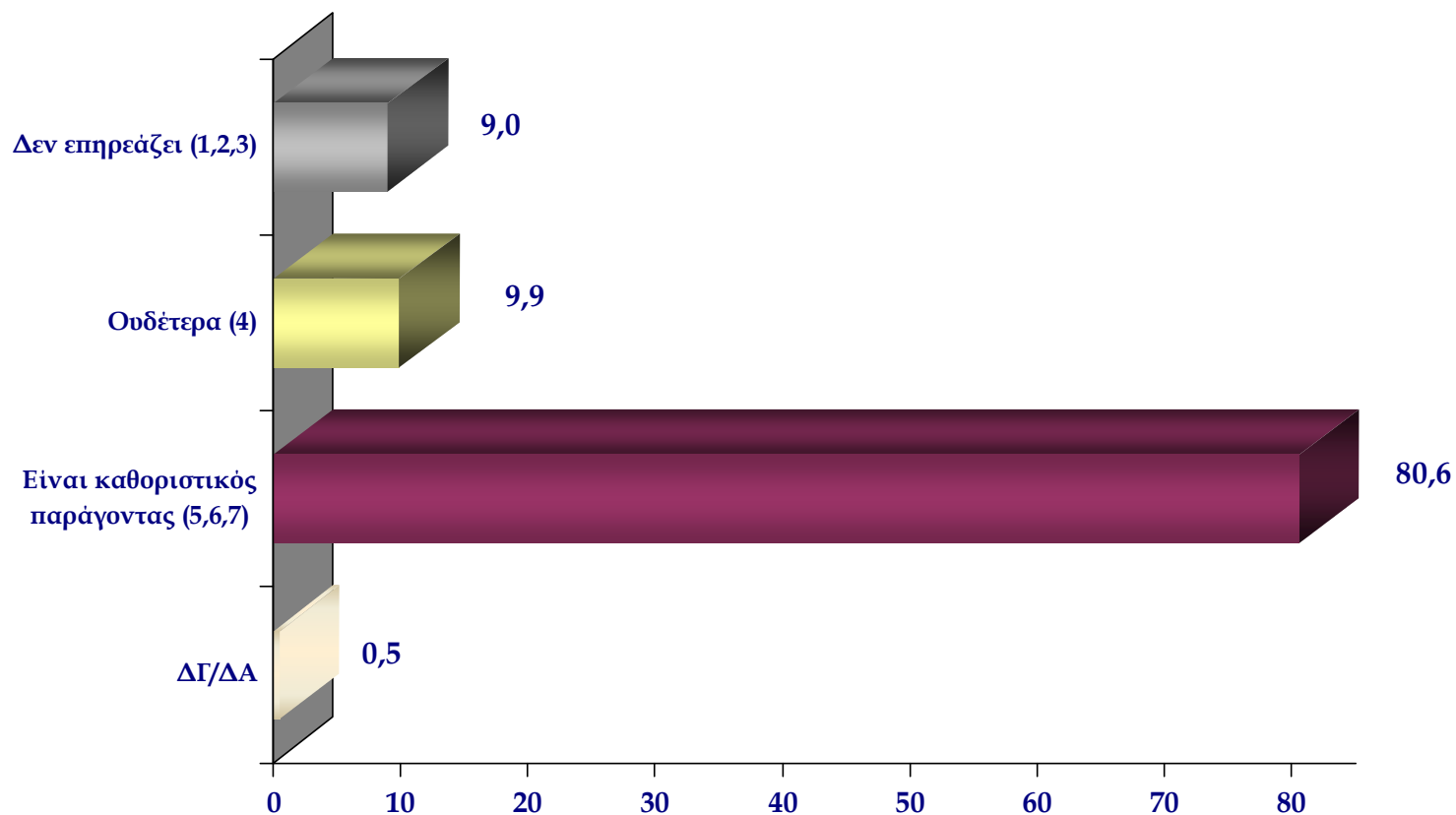
Όπου το «κράτος» έχει σχετικά χαμηλές επιδόσεις στην ικανοποίηση των πολιτών, που πιστεύετε ότι αυτό οφείλεται περισσότερο; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα.

Στην έλλειψη προηγούμενης ενημέρωσης του ίδιου του πολίτη για την επικοινωνία με τις δημόσιες υπηρεσίες



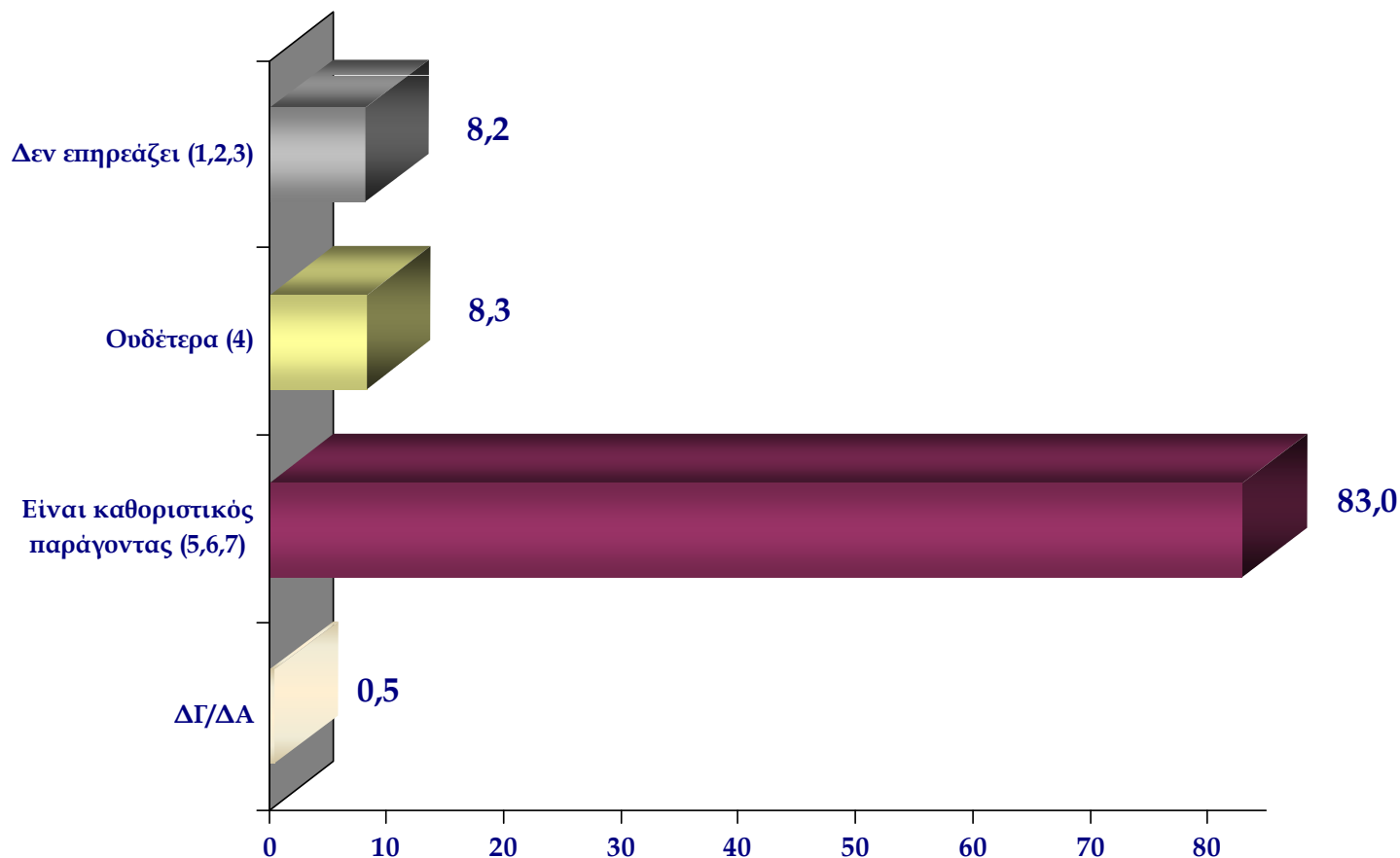
Πόσο επηρεάζουν οι παρακάτω παράγοντες την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχουν οι Δημόσιες Υπηρεσίες; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα:

Το αν ο φορέας διαθέτει μέσα, ώστε ο πολίτης να μπορεί να ενημερωθεί για κάθε διαδικασία πριν την επίσκεψη

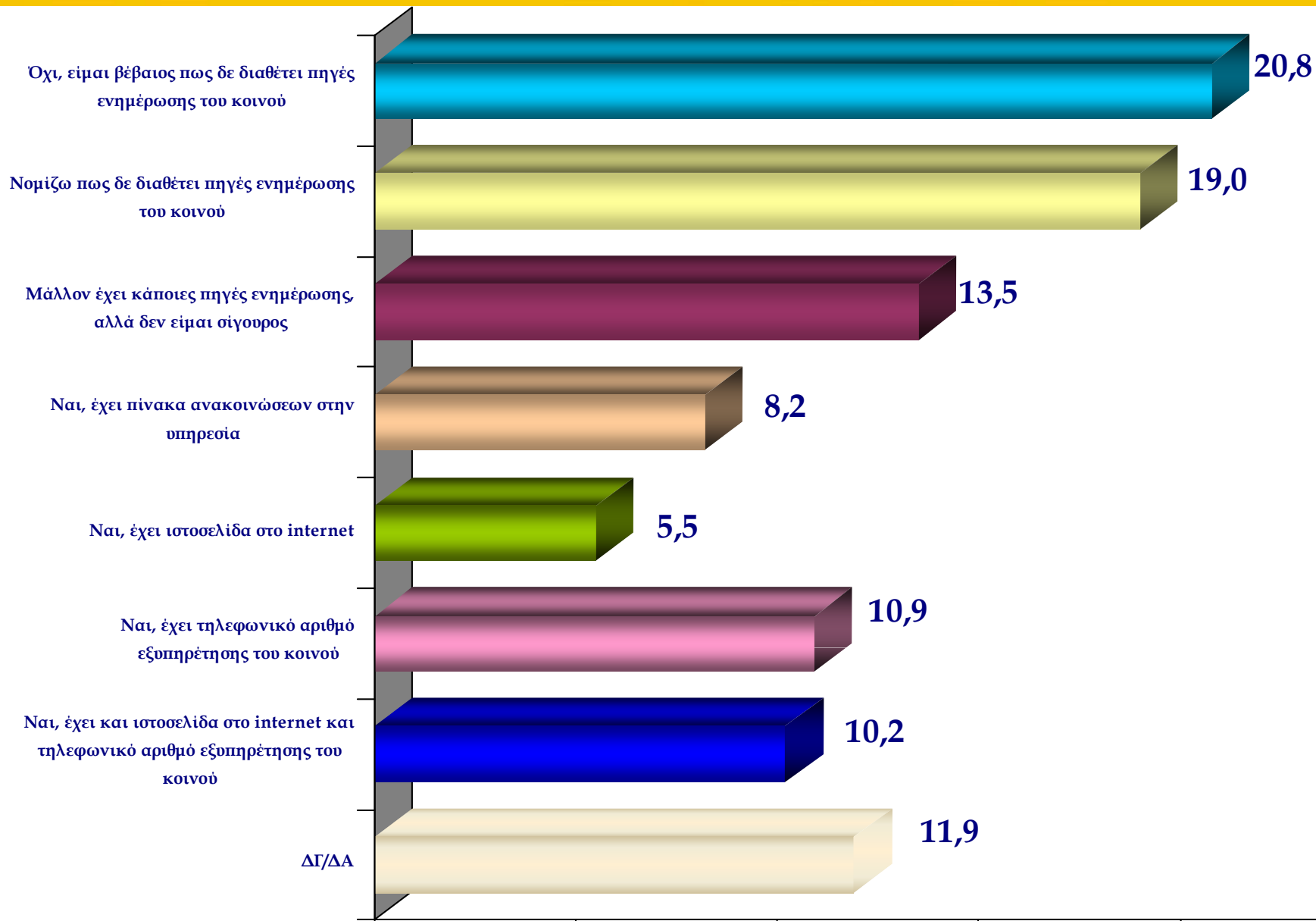


Πόσο επηρεάζουν οι παρακάτω παράγοντες την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχουν οι Δημόσιες Υπηρεσίες; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα:

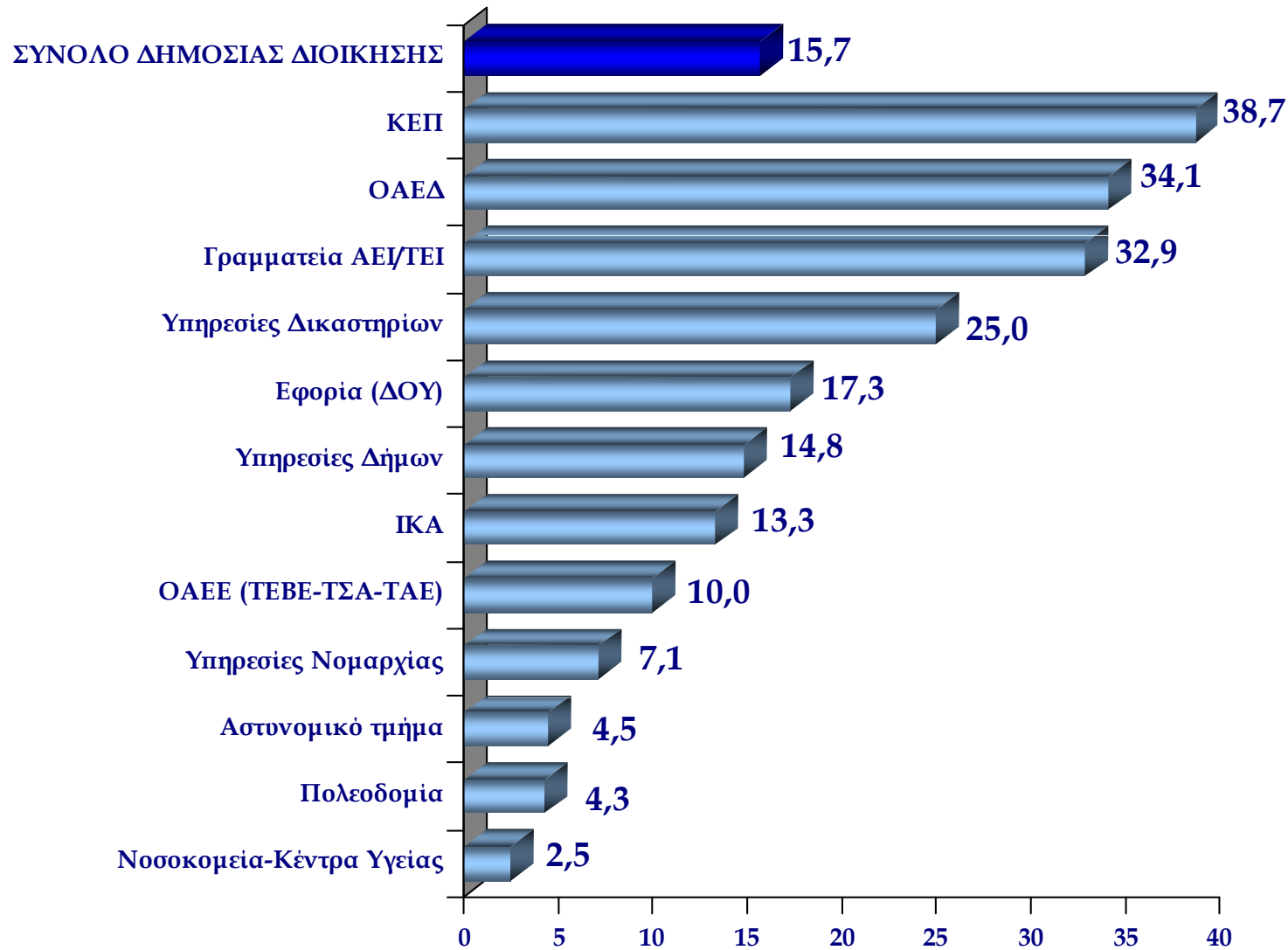
Η ευρεία χρήση των νέων τεχνολογιών



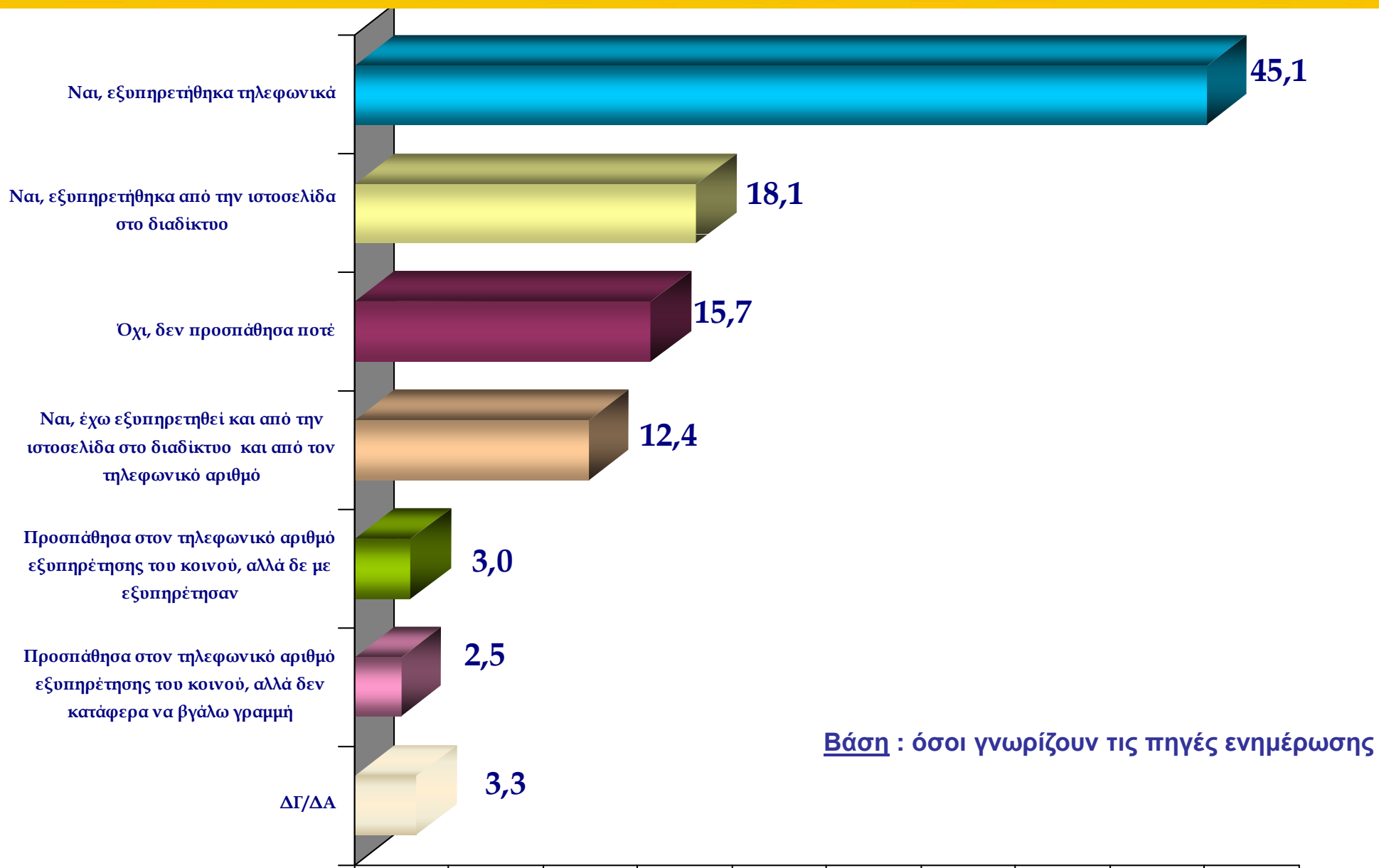
Γνωρίζετε αν ο φορέας χ διαθέτει πηγές ενημέρωσης του κοινού για τις συναλλαγές, ώστε ο πολίτης να μην ταλαιπωρείται στις ουρές χωρίς τα απαραίτητα δικαιολογητικά;



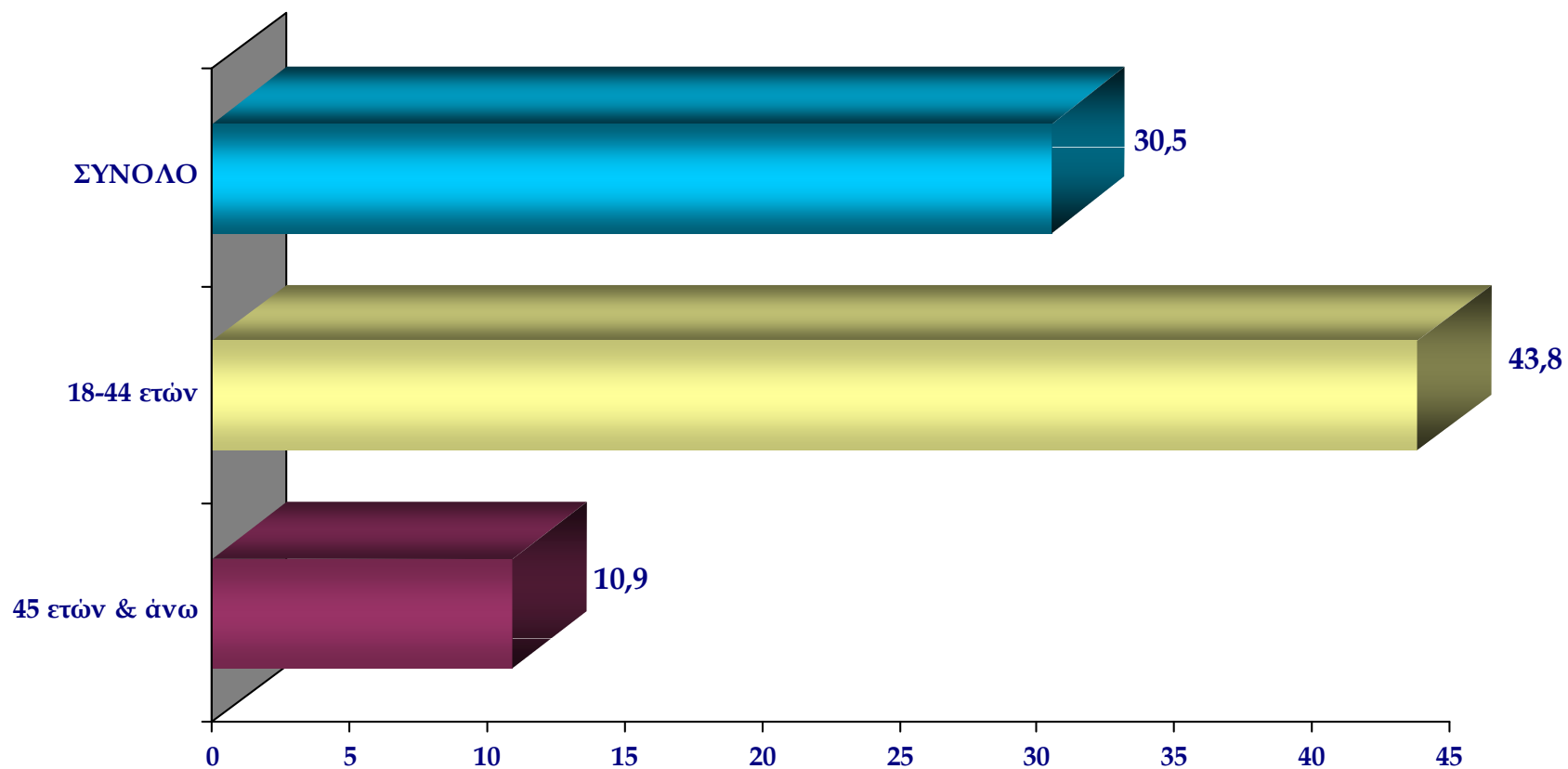
Γνωρίζουν ότι έχει ιστοσελίδα



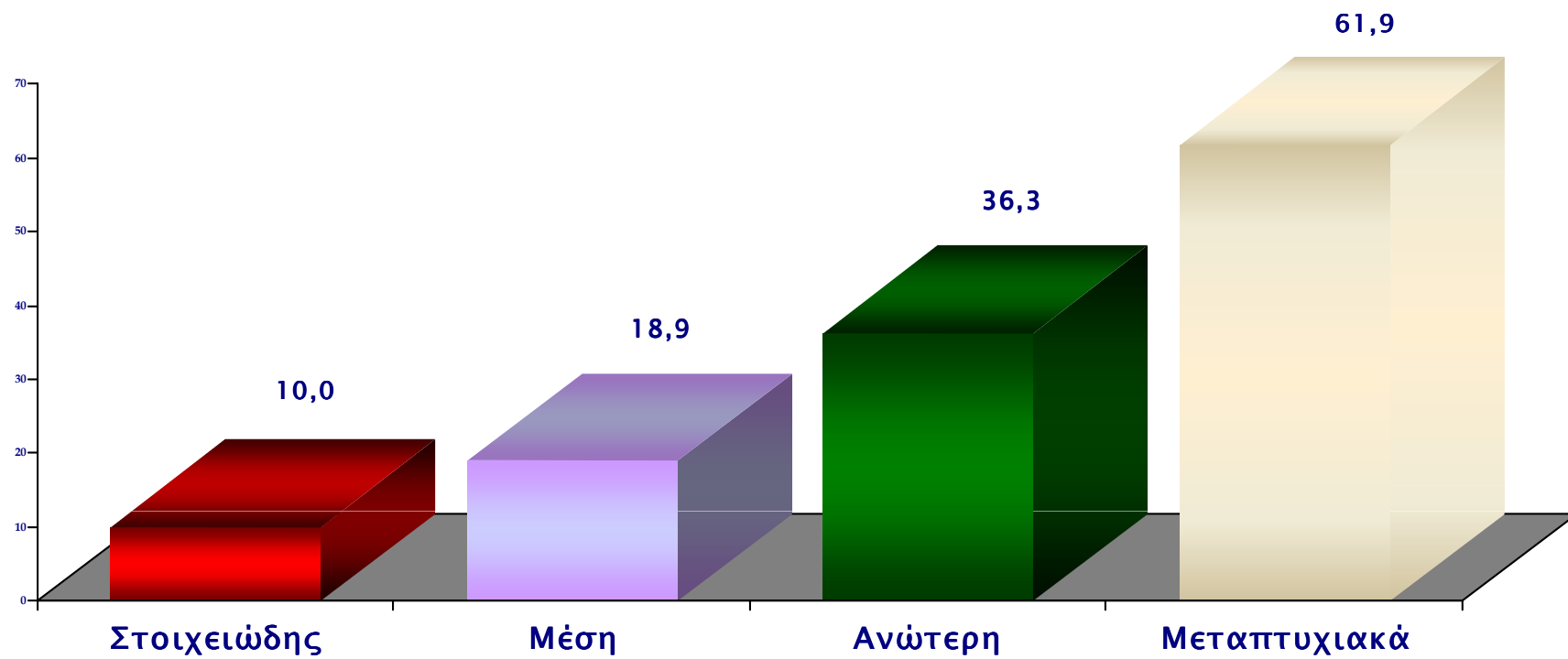
Εσείς, έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ κάποια από αυτές τις πηγές;



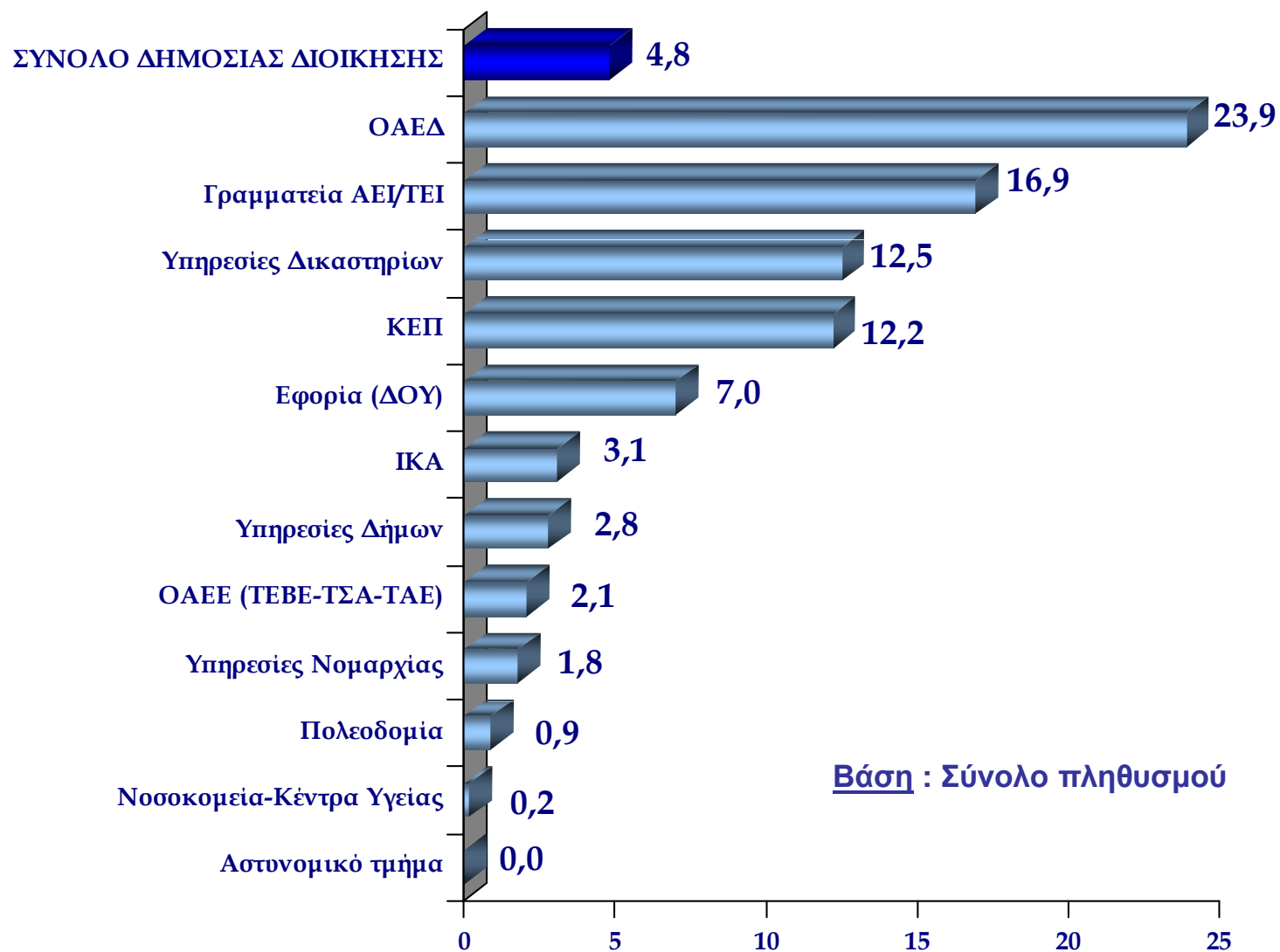
Έχουν χρησιμοποιήσει κάποια ιστοσελίδα



Χρήση ιστοσελίδων κατά επίπεδο εκπαίδευσης

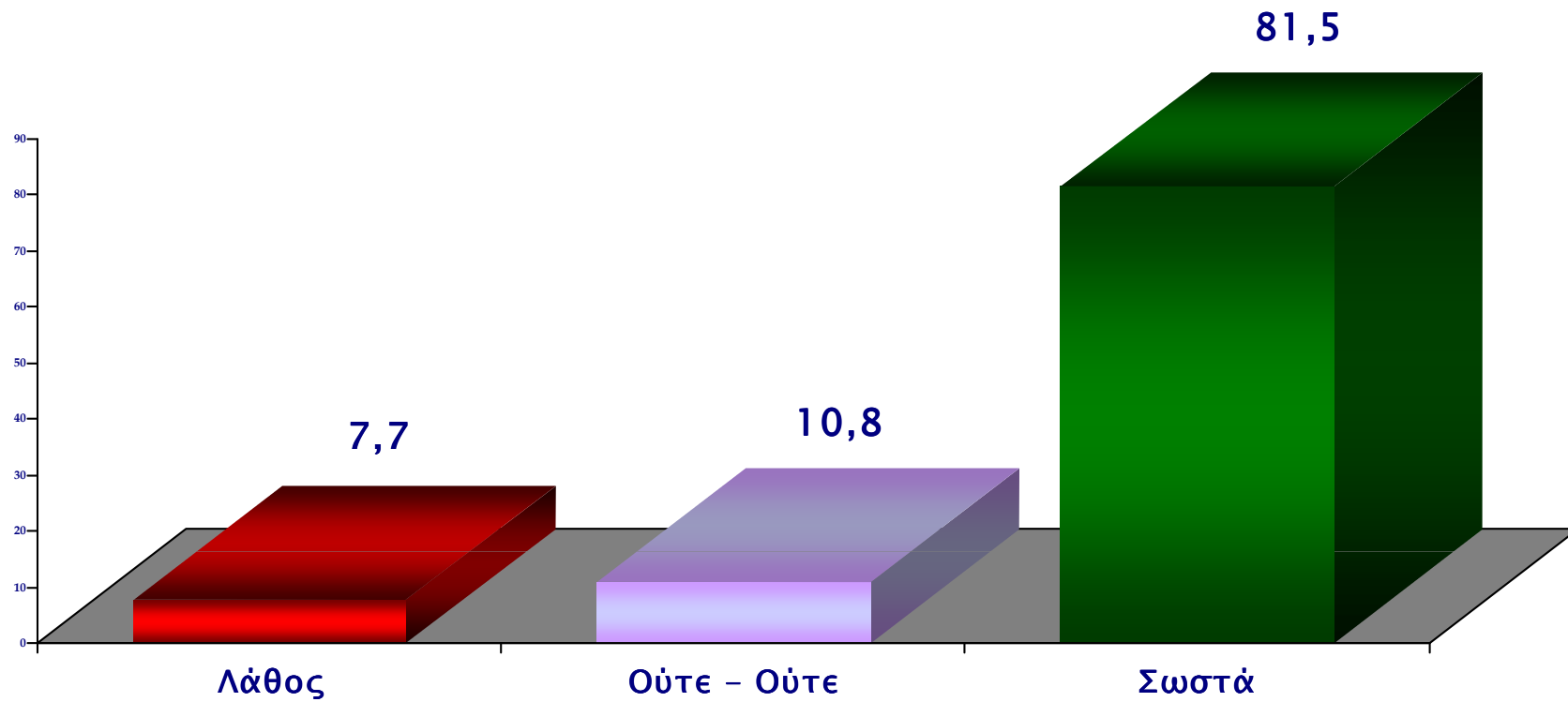


Έχουν χρησιμοποιήσει την ιστοσελίδα



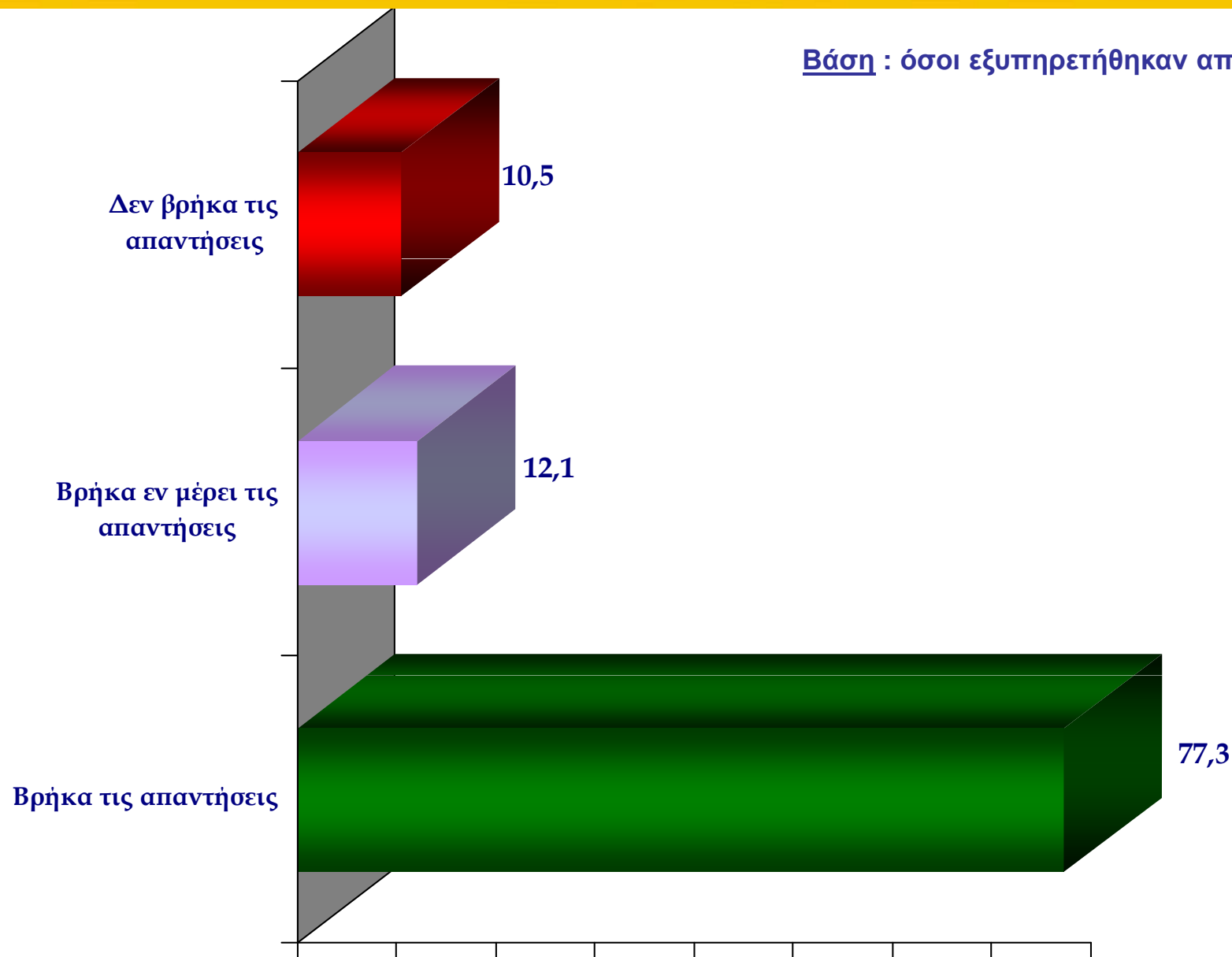
Παρακαλώ αξιολογήστε την αξιοπιστία της απάντησης που λάβατε

Βάση : όσοι εξυπηρετήθηκαν από την ιστοσελίδα



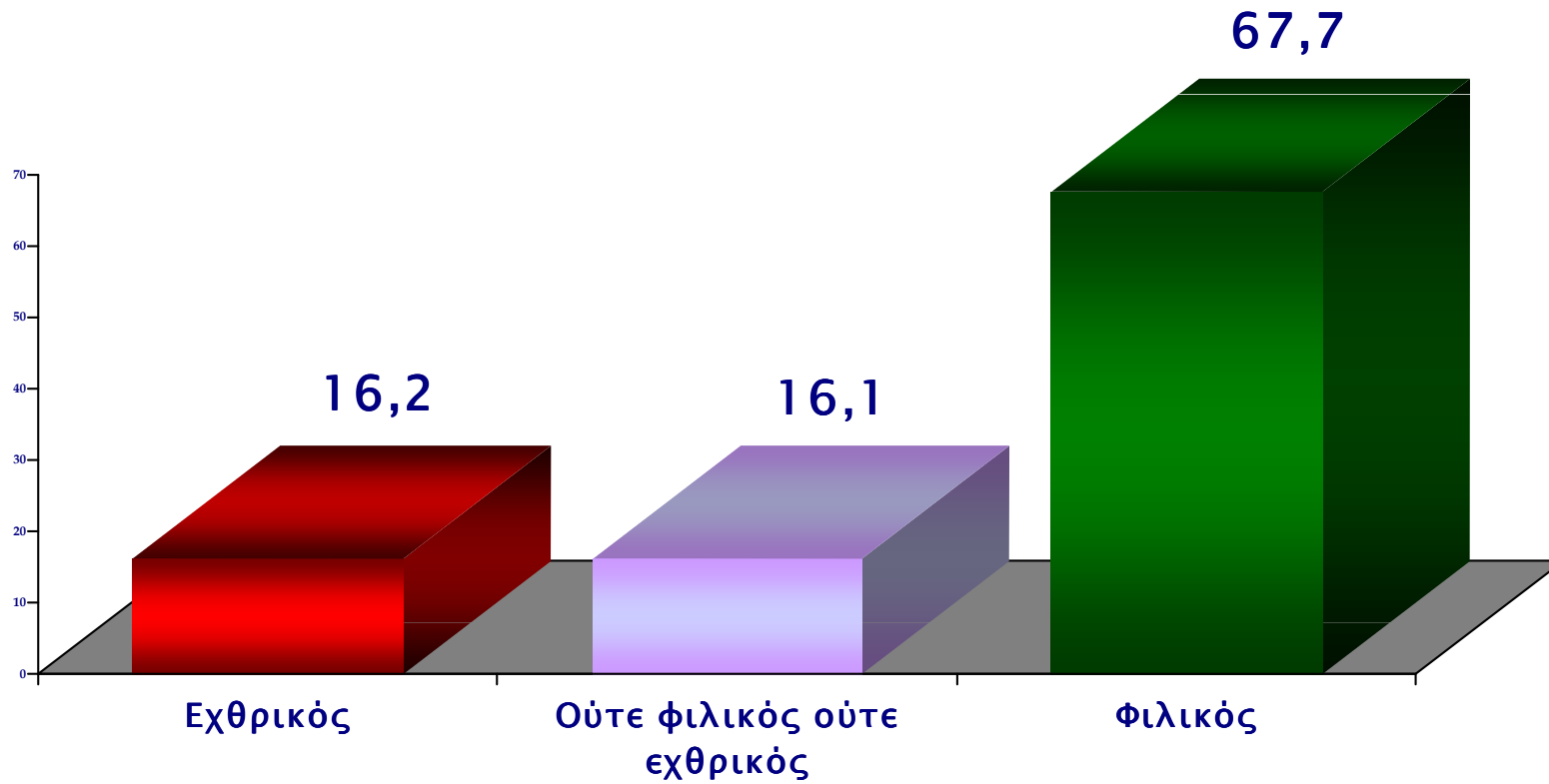
Παρακαλώ αξιολογήστε την πληρότητα της πληροφόρησης που λάβατε:

Βάση : όσοι εξυπηρετήθηκαν από την ιστοσελίδα



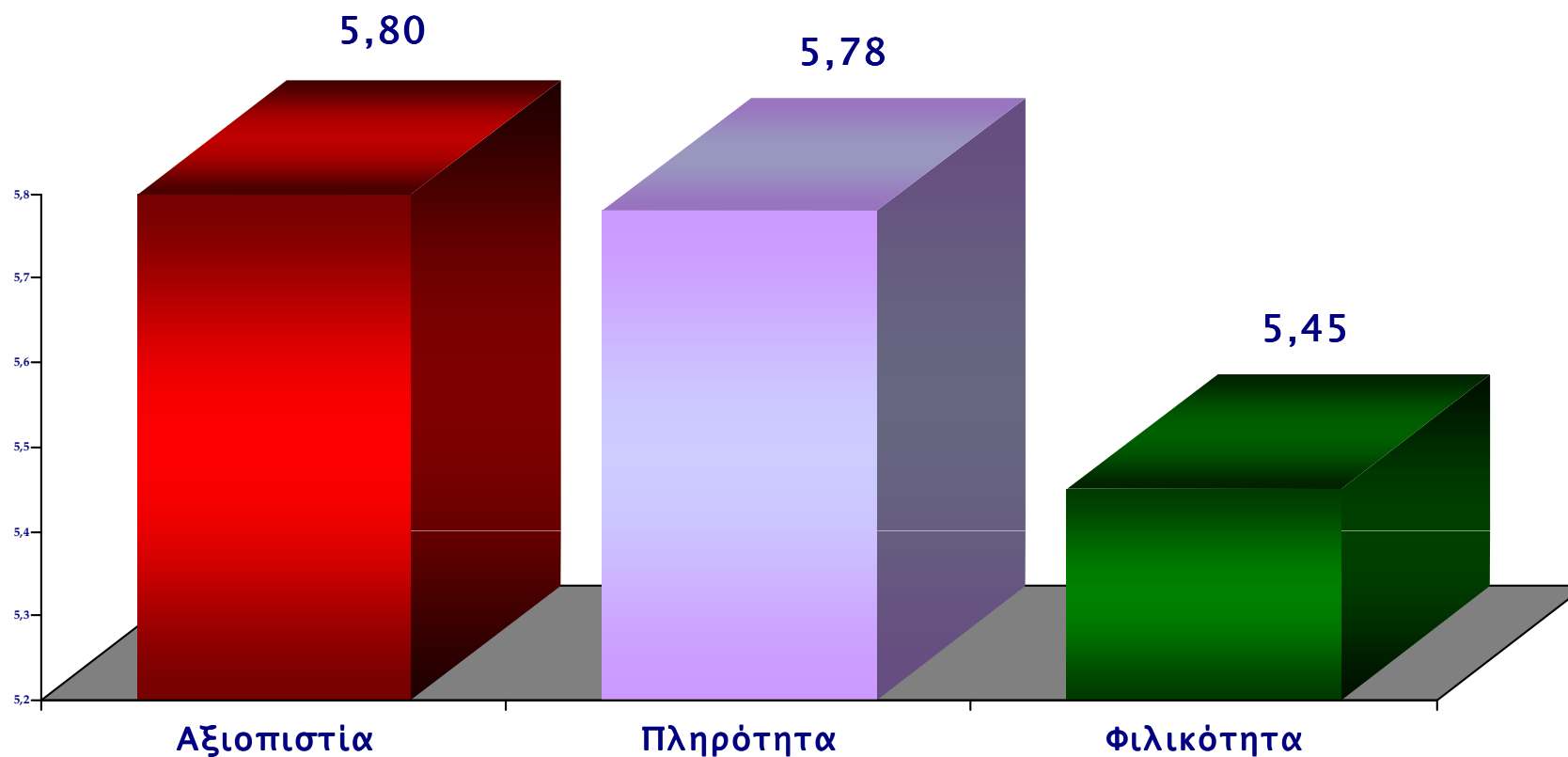
Παρακαλώ αξιολογήστε μου τον τρόπο με τον οποίο εξυπηρετηθήκατε

Βάση : όσοι εξυπηρετήθηκαν από την ιστοσελίδα

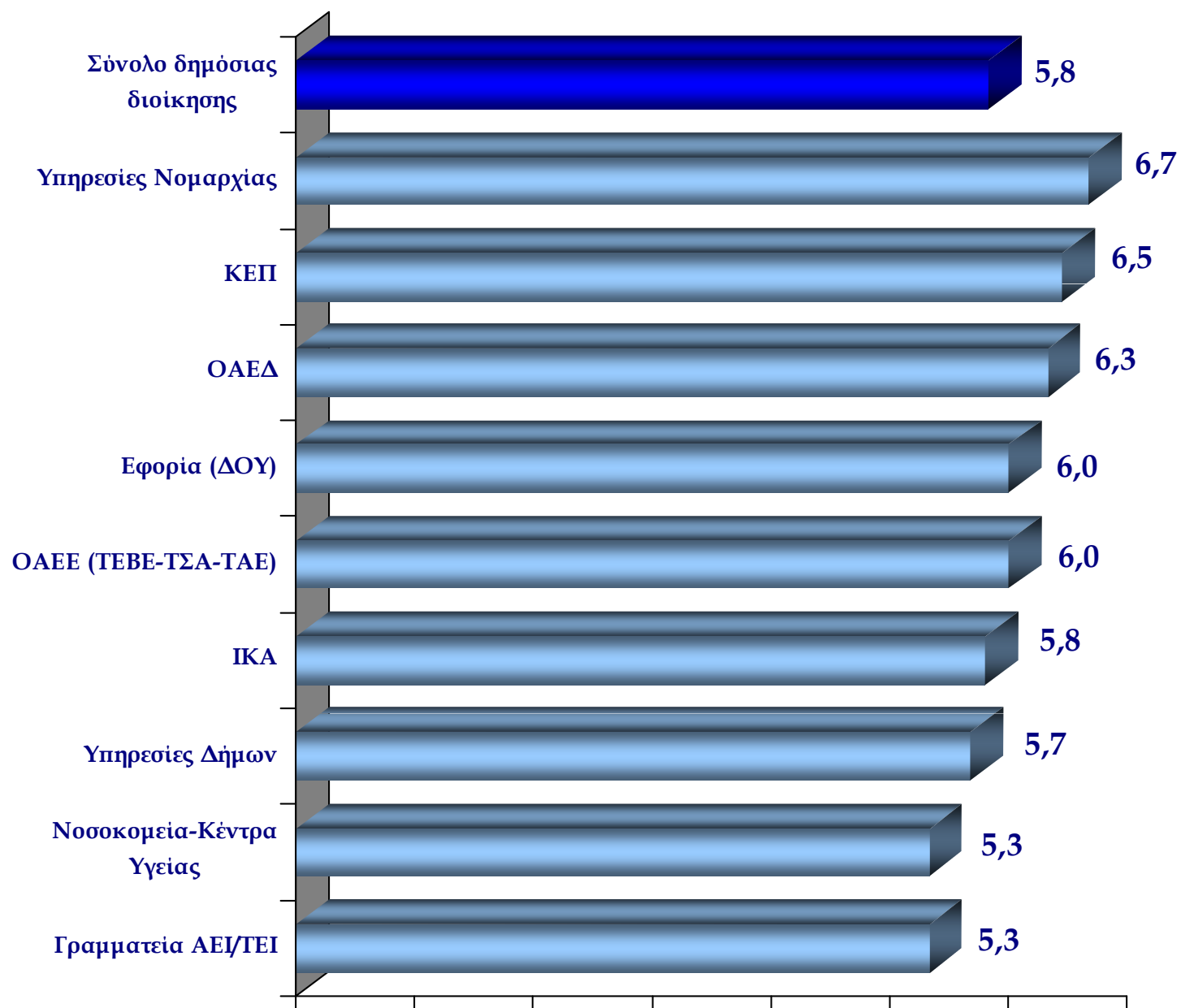


Αξιολόγηση χαρακτηριστικών ιστοσελίδων δημόσιας διοίκησης

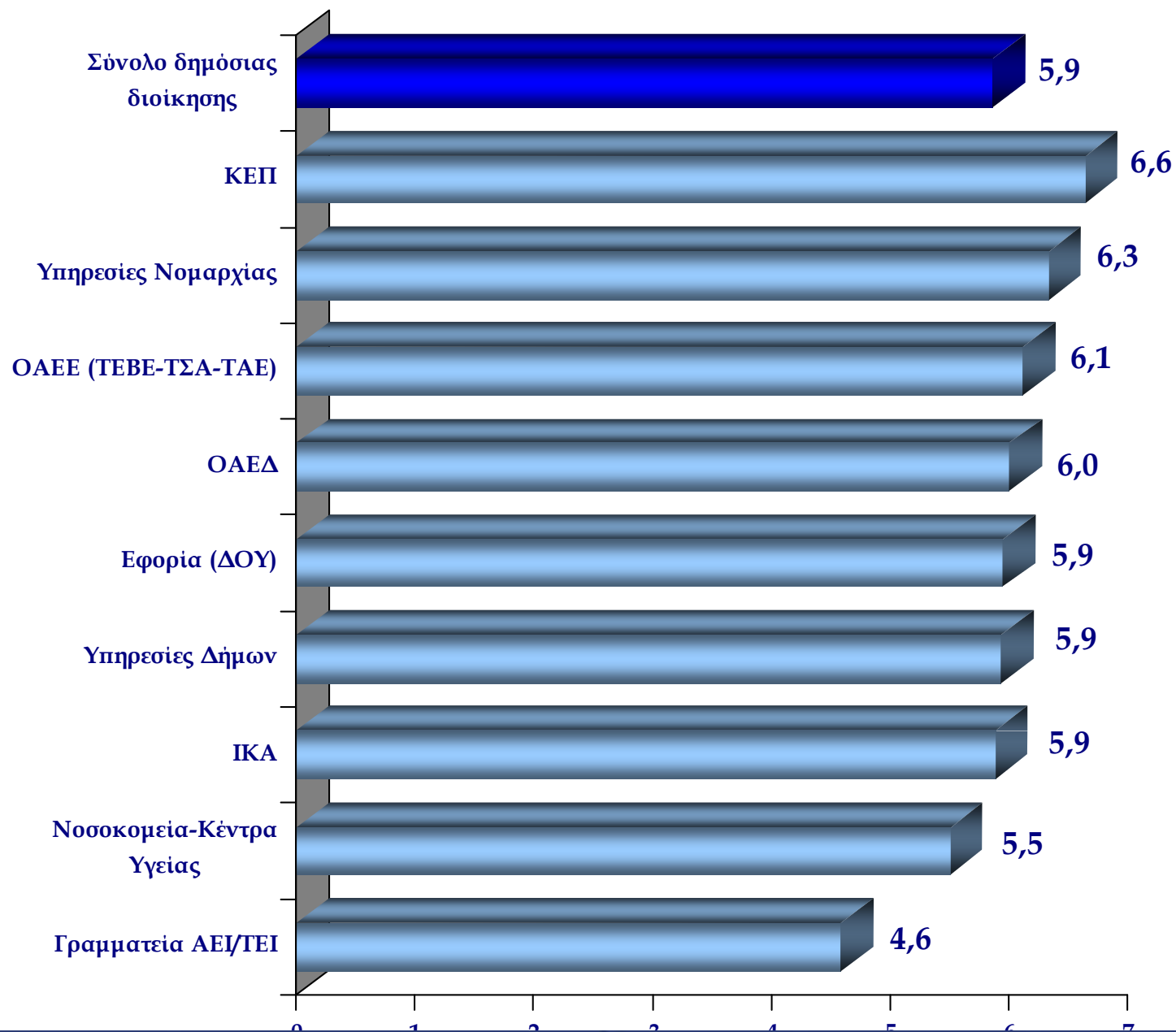
Βάση : όσοι εξυπηρετήθηκαν από την ιστοσελίδα
Μέσος όρος με άριστα το 7



Αξιολόγηση ιστοσελίδας ως προς την αξιοπιστία



Αξιολόγηση ιστοσελίδας ως προς την πληρότητα



Αξιολόγηση ιστοσελίδας ως προς την φιλικότητα

