

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η συγκεκριμένη διπλωματική εργασία αφορά τον Δήμο Στροβόλου, έναν οργανισμό παροχής υπηρεσιών σε δημότες, ο οποίος είναι ο 2^{ος} μεγαλύτερος σε πληθυσμό Δήμος της Κύπρου. Απώτερος σκοπός του Δήμου είναι η βελτίωση και η διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών με στόχο την ικανοποίηση των δημοτών του.

Η μελέτη και η στατιστική ανάλυση αφορά στα παράπονα που εξέφρασαν οι δημότες στο Γραφείο Εξυπηρέτησης Δημοτών για τα τελευταία πέντε χρόνια (2011-2015). Βάσει των παραπόνων αυτών δημιουργήθηκαν διάφορα γραφήματα με σκοπό την παρατήρηση διαφόρων τάσεων για τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Τα αποτελέσματα παρουσιάστηκαν και σχολιάστηκαν ενώ επίσης υπήρξαν και κάποιες προτάσεις/εισηγήσεις σε μερικές κατηγορίες παραπόνων με σκοπό την αντιμετώπιση των προβλημάτων. Παρατηρήθηκε ότι στα τελευταία τέσσερα χρόνια υπήρξε μια σημαντική αύξηση στον αριθμό παραπόνων, με το 2015 να κατέχει τον μεγαλύτερο αριθμό στο σύνολο της πενταετίας. Το μεγαλύτερο ποσοστό παραπόνων σημειώθηκε για τον Τομέα Δημόσιας Υγείας και ακολούθησε το Τμήμα Περιβαλλοντικής Ανάπτυξης. Στατιστικές αναλύσεις εκτελέστηκαν για όλες τις υπηρεσίες αλλά για συγκεκριμένο αριθμό κατηγοριών παραπόνων.

Παράλληλα δημιουργήθηκε και εκτελέστηκε έρευνα ικανοποίησης δημοτών μέσω ερωτηματολογίων με τα οποία οι δημότες αξιολόγησαν τις υπηρεσίες και το προσωπικό του Δήμου. Τα αποτελέσματα της έρευνας αναλύθηκαν, σχολιάστηκαν και έγινε αριθμός εισηγήσεων προς κάποιες υπηρεσίες. Σε ερώτηση αξιολόγησης του έργου του Δήμου Στροβόλου για τα τελευταία τέσσερα χρόνια υπήρξε ένα μεγάλο ποσοστό που αξιολόγησε θετικά το γενικό έργο ενώ όσον αφορά στα επίπεδα καθαριότητας παρουσιάστηκαν αρκετά παράπονα για την καθαριότητα στα κενά οικόπεδα, στον ποταμό και στους πεζοδρόμους. Για την αξιολόγηση του προσωπικού η πλειοψηφία επέλεξε θετικές απαντήσεις εντούτοις υπήρξε δυσάρεσκη σε θέματα αποτελεσματικότητας και λύσης των προβλημάτων/αιτημάτων αφού υπήρξε μεγάλος αριθμός συμμετεχόντων που αξιολόγησε αρνητικά τις συγκεκριμένες παραμέτρους.

Υπήρξαν διάφορα οφέλη από την ολοκλήρωση της διπλωματικής εργασίας τόσο για τον Δήμο Στροβόλου όσο και για τον συγγραφέα. Το σημαντικότερο όφελος του Δήμου είναι η απόκτηση των πινάκων καταχώρησης παραπόνων, όπου προγραμματίστηκε η αυτόματη ανανέωση των

γραφικών παραστάσεων με την προσθήκη νέων τιμών. Παράλληλα δημιουργήθηκε το ερωτηματολόγιο το οποίο μπορεί να επαναχρησιμοποιηθεί ή να επεξεργασθεί με σκοπό τη δημιουργία νέων ερευνών που θα έχουν ως στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών και των διεργασιών του Δήμου. Επίσης με τη στατιστική ανάλυση που έγινε στις υπηρεσίες και τις κατηγορίες παραπόνων, έγιναν εμφανή κάποια προβλήματα σε συγκεκριμένα τμήματα και τομείς, έτσι μπορούν να ληφθούν οι κατάλληλες ενέργειες βελτίωσης.

Όσον αφορά στον ερευνητή, το σημαντικότερο όφελος που απέκτησε πέραν του ακαδημαϊκού σκοπού, ήταν η εμπειρία έρευνας σε έναν μεγάλο οργανισμό όπως τον Δήμο Στροβόλου αλλά και η γνώση που αποκτήθηκε μέσα από τη διαδικασία της στατιστικής ανάλυσης που πραγματοποιήθηκε για τον οργανισμό αυτό. Τέλος, η συμμετοχή του ως παρατηρητής στην επαναξιολόγηση που έτυχε ο Δήμος από τον φορέα πιστοποίησης, αποτέλεσε επίσης μια σημαντική εμπειρία.

Λέξεις κλειδιά: Ποιότητα, Διασφάλιση Ποιότητας, Ανάλυση, Γράφημα, Πρότυπο, Στατιστικός Έλεγχος Διεργασιών, Όρια, Ερωτηματολόγιο