

«Εκπόνηση Ερευνητικού Προγράμματος για τη Δημιουργία Δεικτών Αξιολόγησης Βασικών Λειτουργιών του Δήμου Αθηναίων»



Στόχος της παρούσας αναφοράς είναι η λογική και εμπειριστατωμένη δόμηση Δεικτών Απόδοσης Έργου για λογαριασμό του Δήμου Αθηναίων. Η αναγκαιότητα και τα οφέλη αυτού του εργαλείου για το Δήμο Αθηναίων είναι πέραν του αυτονόητου καθώς, εκτός από την απλή παρακολούθηση, δίνουν και επιπλέον δυνατότητες: τη δυνατότητα ανάλυσης και σύγκρισης μέσα στο χρόνο, ανάμεσα στα Διαμερίσματα, όπως και συγκεκριμένα κατά Διεύθυνση, πληροφορίες οι οποίες - πέραν της δημιουργίας μίας αξιόπιστης και επίσημης βάσης δεδομένων στην οποία θα έχει πρόσβαση ο κάθε μελετητής - επιτρέπουν την επικέντρωση του

ενδιαφέροντος σε συγκεκριμένους τομείς οι οποίοι δείχνουν πτωτικότητα απόδοσης ή σε συγκεκριμένα Διαμερίσματα τα οποία παρουσιάζουν υστέρηση απέναντι στα άλλα. Επιπλέον, εξοπλίζει τη Δημοτική Αρχή και το μελετητή με τη δυνατότητα διερεύνησης της ικανοποίησης (ή μη) των δημοτών από το παραγόμενο έργο ή και την άγνοια αυτού, εάν δεν ανήκει στην κατηγορία των άμεσα ορατών. Μέσω των προαναφερθέντων, ο δημοτικός μηχανισμός έχει τη δυνατότητα να αναπρογραμματίσει το έργο του, να το ενισχύσει σε τομείς που χωλαίνουν και να το προβάλλει πιο έντονα.

Η δόμηση Δεικτών Απόδοσης Έργου του Δήμου Αθηναίων λαμβάνει υπ' όψιν της τα επιστημονικώς αποδεκτά για τέτοιες έρευνες αλλά και τη δομή και το προφίλ του Δήμου Αθηναίων ώστε η μέτρηση των στοιχείων να γίνεται επιστημονικά σωστά και αντικειμενικά και από την άλλη να λαμβάνονται υπ' όψιν και οι ανάγκες του συγκεκριμένου Δήμου. Αυτό το σκεπτικό ενισχύεται από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση των δεικτών απόδοσης πόλεων και δήμων με μία συνοπτική θεωρητική προσέγγιση, χαρακτηριστικά αναφέρεται το σύστημα Balanced Scorecard το οποίο αποτελεί μία πολύ ολοκληρωμένη προσέγγιση της αξιολόγησης της απόδοσης του όποιου μηχανισμού, αλλά και αναφορές σε άλλες πόλεις - οι οποίες ήδη χρησιμοποιούν ανάλογα συστήματα. Ο ακρογωνιαίος λίθος της παρούσας αναφοράς είναι η λογική της δόμησης των δεικτών απόδοσης,

Αυτή η λογική βασίζεται σε τέσσερα μεθοδολογικά βήματα:

Το πρώτο είναι η καθιέρωση ξεχωριστών μετρήσεων, τόσο του ίδιου του έργου όσο και της ικανοποίησης (ή μή) των δημοτών, για κάθε Δημοτικό Διαμέρισμα, ενώ παράλληλα εξετάστηκε και απορρίφθηκε η περίπτωση υποδιαίρεσης των Διαμερισμάτων σε γειτονιές.

Επόμενο βήμα ήταν η δόμηση των ερωτήσεων με τη λογική της απλούστερης μορφής, έτσι ώστε να είναι εύκολα κατανοητά προς όλους όσους θα τα συμπληρώσουν, θα τα χειριστούν ή θα τα διαβάσουν. Ως βασικότατο εργαλείο, ορίστηκε η δημιουργία τριών δεικτών για την κάθε μετρούμενη απόδοση στα ποσοτικά ερωτηματολόγια (απόδοση (A_x) της ελεγχόμενης περιόδου, απόδοση (A_{x-1}) της προηγούμενης περιόδου και το ποσοστό μεταβολής, καθώς και η ανάγκη παράθεσης ενός χώρου σχολίων. Παρομοίως, ορίστηκε η δημιουργία για τα ποιοτικά ερωτηματολόγια ενός δείκτη κλίμακας τύπου Λίκερτ (ικανοποίηση (A_x) της ελεγχόμενης περιόδου) και η περαιτέρω δημιουργία, πινάκων παρόμοιων με αυτούς των ποσοτικών ερωτηματολογίων, με τρεις δείκτες (μέση ικανοποίηση ($A_{x \text{ AVER}}$) της ελεγχόμενης περιόδου, μέση ένδειξη ($A_{x-1 \text{ AVER}}$) της προηγούμενης περιόδου και το ποσοστό μεταβολής) ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση και στα ποιοτικά στοιχεία.

Εξίσου καίριο ήταν το τέταρτο βήμα, αυτό του σωστού ορισμού του δείγματος των δημοτών του κάθε Δημοτικού Διαμερίσματος με την υποδιαίρεση του κατά τα δύο φύλα και σε τρεις ηλικιακές ομάδες (έως 30 ετών, 31-50 και 51 ετών και άνω).

Πάνω σε αυτόν τον καλοθεμελιωμένο ακρογωνιαίο λίθο, χτίζονται κατόπιν, ένας προς ένας, οι πίνακες με τους δείκτες ανά Διεύθυνση, χωρισμένοι σε ποσοτικούς και ποιοτικούς. Η αναφορά δεν προσπαθεί να επιβάλει μονομιάς ένα εξαντλητικό σετ δεικτών, παρά προσπαθεί να προσμετρήσει τους βασικότερους δείκτες. Η χρήση των δεικτών αυτών θα βοηθήσουν στην δημιουργία μιας ολοκληρωμένης, επίκαιρης και αξιόπιστης εικόνας των λειτουργιών του Δήμου, ενώ η ροή πληροφόρησης που θα προκύψει από την αξιοποίησή τους θα υποστηρίξει τον Δήμο στην διαχείριση των αναγκών και των προκλήσεων που καλείται να αντιμετωπίσει ως σύγχρονο αστικό κέντρο με αναπτυξιακή, κοινωνική, περιβαλλοντική και πολιτισμική συνείδηση.