



Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος, τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης
Επιχειρήσεων

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων
(MBA)

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ : Δημόσια Διοίκηση (Κατερίνη)

**Ο νέος Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και
Κοινωνικής Αλληλεγγύης.**

**Ο Στρατηγικός Σχεδιασμός, η Διασφάλιση Ποιότητας
και η Ικανοποίηση των Πολιτών από τις νέες
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ.**

Η εργασία (Thesis) υποβάλλεται για τη μερική κάλυψη των απαιτήσεων για την
απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης

Μαύρου Αλεξάνδρα

A.M. 415

Επιβλέπων Καθηγητής: Αηδόνης Δημήτριος

Φεβρουάριος 2023

Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψη προσωπικής ευθύνης

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ενυπογράφως ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας, για την ολοκλήρωση της οποίας κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Αναλαμβάνω την προσωπική και ατομική ευθύνη ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην υλοποίηση των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, είμαι υπόλογος έναντι λογοκλοπής, γεγονός που σημαίνει αποτυχία στην Διπλωματική μου Εργασία και κατά συνέπεια αποτυχία απόκτησης του Μεταπτυχιακού Τίτλου των Μεταπτυχιακών Σπουδών, πέραν των λοιπών συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δηλώνω, συνεπώς, ότι αυτή η Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

ΜΑΥΡΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ

28-02-2023

Πίνακας Περιεχομένων

| | |
|---|----|
| Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψη προσωπικής ευθύνης | 1 |
| Πίνακας Περιεχομένων | 2 |
| Περίληψη | 5 |
| Abstract | 6 |
| Κατάλογος Εικόνων | 7 |
| Κατάλογος Πινάκων..... | 8 |
| Κατάλογος Γραφημάτων | 10 |
| Συντμήσεις..... | 12 |
| Ευχαριστίες..... | 13 |
| Μέρος Α΄ | 14 |
| Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή | 14 |
| 1.1 Αντικείμενο και Σκοπός της εργασίας..... | 14 |
| 1.2 Μεθοδολογική Προσέγγιση | 15 |
| 1.3 Δομή της εργασίας..... | 16 |
| Κεφάλαιο 2. Βιβλιογραφική Επισκόπηση | 17 |
| 2.1 Η έννοια της Στρατηγικής Διοίκησης και του Στρατηγικού Σχεδιασμού..... | 17 |
| 2.2 Pest Analysis, Ανάλυση Μακροοικονομικού Περιβάλλοντος..... | 19 |
| 2.3 Swot Analysis, Ανάλυση Εσωτερικού και Εξωτερικού Περιβάλλοντος | 20 |
| 2.4 Porter Analysis, Ανάλυση των 5 Ανταγωνιστικών Δυνάμεων..... | 21 |
| 2.5 Η έννοια της Ποιότητας στις Υπηρεσίες..... | 23 |
| 2.6 Η Ποιότητα στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες | 25 |
| 2.7 Μελέτες για την Ποιότητα Υπηρεσιών ανά την Υφήλιο | 26 |
| Κεφάλαιο 3. Ο Στρατηγικός Σχεδιασμός και η Ποιότητα Υπηρεσιών στον ΟΠΕΚΑ..... | 28 |
| 3.1 Γενικά για τον ΟΠΕΚΑ - Όραμα και Αποστολή | 28 |
| 3.2 Στρατηγικές Παροχές, Ενισχύσεις και Επιδόματα του Οργανισμού..... | 29 |
| 3.3. Οργανόγραμμα του ΟΠΕΚΑ..... | 32 |
| 3.4 Ανάλυση PESTEL για τον ΟΠΕΚΑ..... | 34 |
| 3.5 Swot Analysis του ΟΠΕΚΑ..... | 37 |
| 3.6 Ανάλυση Porter του ΟΠΕΚΑ | 42 |
| 3.7 Βέλτιστες Πρακτικές - Καινοτόμες Δράσεις - Συνεργασίες του ΟΠΕΚΑ..... | 45 |

| | |
|---|-----|
| Μέρος Β´ | 49 |
| Κεφάλαιο 4: Μεθοδολογία έρευνας..... | 49 |
| 4.1 Σκοπός της έρευνας..... | 49 |
| 4.2 Συλλογή δεδομένων | 50 |
| 4.3 Δείγμα | 51 |
| 4.4 Δομή του ερωτηματολογίου..... | 52 |
| 4.5 Ερωτήσεις - Στατιστική ανάλυση..... | 53 |
| Κεφάλαιο 5: Ανάλυση αποτελεσμάτων | 54 |
| 5.1 Ανάλυση των εισαγωγικών ερωτήσεων περί Συναλλαγής με τον ΟΠΕΚΑ..... | 54 |
| 5.2 Ανάλυση της Διασφάλισης της Ποιότητας Εξυπηρέτησης των Πολιτών | 57 |
| 5.3 Ανάλυση της Επικοινωνίας και της Κατανόησης των Αναγκών των Πολιτών | 63 |
| 5.4 Ανάλυση της Ικανοποίησης των Πολιτών από τις Νέες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ..... | 70 |
| 5.5 Ανάλυση των Δημογραφικών Χαρακτηριστικών..... | 78 |
| 5.6 Μέσοι Διαστάσεων Β, Γ, Δ..... | 83 |
| 5.7 Στατιστικά των μέσων των Διαστάσεων Β, Γ και Δ ανά Φύλο | 84 |
| 5.8 Στατιστικά, Συχνότητες και Συνάφεια Β.5 Εμπιστοσύνης στον ΟΠΕΚΑ ανά Ε.1 Φύλο | 87 |
| 5.9 Στατιστικά, Συχνότητες και Συνάφεια Γ.3 Επιμόρφωσης ανά Ε.1 Φύλο..... | 89 |
| 5.10 Στατιστικά, Συχνότητες και Συνάφεια Δ.5 Προσδοκίες ανά Ε.1 Φύλο | 91 |
| 5.11 Στατιστικά, Συχνότητες και Συνάφεια για Β.2 Ταχύτητα ανά Ε.2 Ηλικία..... | 93 |
| 5.12 Στατιστικά για Ερώτηση Γ.5 Ενσυναίσθηση ανά Ε.3 Οικογ. Κατάσταση..... | 95 |
| 5.13 Στατιστικά, Συχνότητες και Συνάφεια για Δ.4 Επιτάχυνση ανά Ε.4 Επίπεδο Σπουδών..... | 96 |
| 5.14 Στατιστικά για Ερώτηση Δ.7 Ικανοποίηση ανά Ε.5 Περιφέρεια | 99 |
| 5.15 Στατιστικά και Συνάφεια για Α.1 Εικόνα ανά Α.2 Επίδομα..... | 100 |
| 5.16 Έλεγχος Αξιοπιστίας Ερωτηματολογίου με το συντελεστή alpha του Cronbach .. | 103 |
| 5.17 Έλεγχοι Διερευνητικών Υποθέσεων | 105 |
| 5.17.1 One sample t-test, στις μεταβολές Μέσης Εξυπηρέτησης και Μέσης Ικανοποίησης..... | 105 |
| 5.17.2 Paired Samples T-Test, στις μεταβολές Μέσης Επικοινωνίας και Μέσης Ικανοποίησης..... | 107 |
| 5.17.3 Independent Samples T-Test, σχέση Φύλου με Μέση Ικανοποίηση από τις νέες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ..... | 108 |

| | |
|--|-----|
| Κεφάλαιο 6. Συμπεράσματα - “Managerial Insights” | 110 |
| 6.1 Συμπεράσματα και κριτική ερμηνεία των αποτελεσμάτων ως προς τα ερωτήματα της έρευνας..... | 110 |
| 6.2 Ερμηνείες και συμπεράσματα ως προς τη συσχέτιση των μεταβλητών των διαστάσεων και των απαντήσεων με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, καθώς και της αξιοπιστίας της έρευνας. | 115 |
| Κεφάλαιο 7. Προτάσεις | 120 |
| 7.1 Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα | 120 |
| 7.2 Προτάσεις για τον ΟΠΕΚΑ - Επίλογος | 121 |
| Βιβλιογραφία..... | 124 |
| Ελληνική..... | 124 |
| Ξενόγλωσση..... | 126 |
| Ιστοσελίδες..... | 128 |
| Νομοθεσία | 131 |
| Παράρτημα - Ερωτηματολόγιο | 132 |

Περίληψη

Τα τελευταία χρόνια, η έλλειψη μιας ενιαίας Διοικητικής Αρχής εισοδηματικών ενισχύσεων, η πολυνομία και η αλληλοεπικάλυψη των προνοιακών παροχών επέβαλαν τη δημιουργία του ΟΠΕΚΑ. Ο νεοσύστατος Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, σύμφωνα με τον Ν.4520/2018, ελέγχει πανελλαδικά τη δίκαιη απονομή όλων των προνοιακών, οικογενειακών επιδομάτων και οικονομικών ενισχύσεων. Η συγκεκριμένη εργασία μελετά το Στρατηγικό Σχεδιασμό, το Όραμα, την Αποστολή, το Μικρο και Μάκρο - Οικονομικό Περιβάλλον του Οργανισμού, τα Δυνατά και Αδύνατα σημεία, τις Ευκαιρίες και τις Απειλές για τον ΟΠΕΚΑ, αφού πρώτα πραγματοποιήθηκε βιβλιογραφική επισκόπηση των ανωτέρω εννοιών. Επιπρόσθετα, αντικείμενο της παρούσας εργασίας αποτέλεσε, γενικά, η θεωρητική προσέγγιση της έννοιας της Ποιότητας Υπηρεσιών, και ειδικότερα, η μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση των υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ, το οποίο υλοποιήθηκε μέσω της αποστολής ενός ερωτηματολογίου. Σκοπός του ερωτηματολογίου και της μετέπειτα ανάλυσής του ήταν να επεξεργαστούν οι απαντήσεις σχετικά με τη Διασφάλιση της Ποιότητας των παρεχόμενων Υπηρεσιών, την Κατανόηση των Αναγκών, την Επικοινωνία με τους Πολίτες και τη Συνολική Ικανοποίηση των Πολιτών από τις νέες Ηλεκτρονικές Παροχές του ΟΠΕΚΑ. Συνολικά, η έρευνα αυτή στόχευσε στο να διερευνηθεί η συνολική εικόνα του ΟΠΕΚΑ, η οποία απεδείχθη πολύ θετική. Μια σειρά διερευνητικών ερωτημάτων απαντήθηκαν, έτσι, ώστε να εντοπιστούν οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι αιτούντες παροχών και την ικανοποίηση που απολαμβάνουν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Τελικός σκοπός της παρούσας μελέτης είναι μέσω των συμπερασμάτων και των προτάσεων μας, να επιτευχθεί η μεγιστοποίηση της ποιοτικής εξυπηρέτησης των πολιτών από τα ηλεκτρονικά επιδόματα του ΟΠΕΚΑ.

Λέξεις - Κλειδιά: ΟΠΕΚΑ, Ποιότητα, Εξυπηρέτηση, Επικοινωνία, Ικανοποίηση, Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, Πολίτες, Οικογενειακά και Προνοιακά Επιδόματα, Παροχές

Abstract

In recent years, the lack of a single Administrative Authority for income support, the multiplicity and overlapping of welfare benefits forced the creation of OPEKA. The newly established Organization of Welfare Allowances and Social Solidarity, in accordance with Law 4520/2018, controls nationwide the fair awarding of all welfare, family allowances and financial support. This particular work studies the Strategic Planning, the Vision, the Mission, the Micro and Macro - Economic Environment of the Organization, the Strengths and Weaknesses, the Opportunities and the Threats for OPEKA, after first carrying out a bibliographic review of the above concepts. In addition, the subject of this work was, in general, the theoretical approach to the concept of Service Quality, and in particular, the measurement of citizens' satisfaction with the use of OPEKA services, which was implemented by sending a questionnaire. The purpose of this questionnaire and its subsequent analysis was to process the answers regarding the Quality Assurance of the Services provided, the Understanding of the Needs, the Communication with Citizens and the Overall Satisfaction of Citizens with the new OPEKA Electronic Services. Overall, this research aimed to investigate the overall image of OPEKA, which proved to be very positive. A series of exploratory questions were answered in order to identify the difficulties faced by benefit claimants and their satisfaction with online services. The final purpose of this study is, through our conclusions and proposals, to achieve the maximization of the quality service to citizens from OPEKA's electronic benefits.

Keywords: OPEKA, Quality, Service, Communication, Satisfaction, Electronic Services, Citizens, Family and Welfare Allowances, Benefits

Κατάλογος Εικόνων

| | |
|---|-----------|
| <i>Εικόνα 2. 1 Στρατηγικός σχεδιασμός σε Δημόσιο Οργανισμό.....</i> | <i>18</i> |
| <i>Εικόνα 2. 2 Swot Analysis</i> | <i>20</i> |
| <i>Εικόνα 2. 3 Porter Analysis</i> | <i>21</i> |
| <i>Εικόνα 2. 4 Ο Κύκλος του Deming.....</i> | <i>24</i> |
| | |
| <i>Εικόνα 3. 1 Οργανόγραμμα του ΟΠΕΚΑ.....</i> | <i>33</i> |
| <i>Εικόνα 3. 2 Pestel Analysis για τον ΟΠΕΚΑ</i> | <i>34</i> |
| <i>Εικόνα 3. 3 SWOT Analysis για τον ΟΠΕΚΑ.....</i> | <i>41</i> |
| <i>Εικόνα 3. 4 Porter Analysis για τον ΟΠΕΚΑ</i> | <i>44</i> |

Κατάλογος Πινάκων

| | |
|---|----|
| Πίνακας 5. 1 Στατιστικά Εικόνας, Επιδόματος και Αίτησης..... | 54 |
| Πίνακας 5. 2 Συχνότητες για την Ερώτηση Α.1 ως προς την Εικόνα για τον ΟΠΕΚΑ | 54 |
| Πίνακας 5. 3 Συχνότητες για την Ερώτηση Α.2 ως προς το Επίδομα | 55 |
| Πίνακας 5. 4 Συχνότητες για την Ερώτηση Α.3 ως προς την Αίτηση | 56 |
| Πίνακας 5. 5 Στατιστικά, Μέτρα Θέσης και Διασποράς για Ερωτήσεις Διάστασης Β | 57 |
| Πίνακας 5. 6 Συχνότητες για την Ερώτηση Β.1 ως προς την Ασφάλεια | 58 |
| Πίνακας 5. 7 Συχνότητες για την Ερώτηση Β.2 ως προς την Ταχύτητα | 59 |
| Πίνακας 5. 8 Συχνότητες για την Ερώτηση Β.3 ως προς την Ευγένεια | 60 |
| Πίνακας 5. 9 Συχνότητες για την Ερώτηση Β.4 ως προς την Γνώση..... | 61 |
| Πίνακας 5. 10 Συχνότητες για την Ερώτηση Β.5 ως προς την Εμπιστοσύνη | 62 |
| Πίνακας 5. 11 Στατιστικά, Μέτρα Θέσης και Διασποράς για Ερωτήσεις Διάστασης Γ | 63 |
| Πίνακας 5. 12 Συχνότητες για την Ερώτηση Γ.1 ως προς την Επικοινωνία..... | 64 |
| Πίνακας 5. 13 Συχνότητες για την Ερώτηση Γ.2 ως προς το Όραμα..... | 65 |
| Πίνακας 5. 14 Συχνότητες για την Ερώτηση Γ.3 ως προς την Επιμόρφωση | 66 |
| Πίνακας 5. 15 Συχνότητες για την Ερώτηση Γ.4 ως προς το Ενδιαφέρον..... | 67 |
| Πίνακας 5. 16 Συχνότητες για την Ερώτηση Γ.5 ως προς την Ενσυναίσθηση | 68 |
| Πίνακας 5. 17 Συχνότητες για την Ερώτηση Γ.6 ως προς την Ανταπόκριση..... | 69 |
| Πίνακας 5. 18 Στατιστικά, Μέτρα Θέσης και Διασποράς για Ερωτήσεις Διάστασης Δ | 70 |
| Πίνακας 5. 19 Συχνότητες για την Ερώτηση Δ.1 ως προς την Πληροφόρηση..... | 71 |
| Πίνακας 5. 20 Συχνότητες για την Ερώτηση Δ.2 ως προς την Αξιοπιστία..... | 72 |
| Πίνακας 5. 21 Συχνότητες για την Ερώτηση Δ.3 ως προς την Μείωση αναμονής..... | 73 |
| Πίνακας 5. 22 Συχνότητες για την Ερώτηση Δ.4 ως προς την Επιτάχυνση | 74 |
| Πίνακας 5. 23 Συχνότητες για την Ερώτηση Δ.5 ως προς τις Προσδοκίες..... | 75 |
| Πίνακας 5. 24 Συχνότητες για την Ερώτηση Δ.6 ως προς την Ευκολία Πλοήγησης | 76 |
| Πίνακας 5. 25 Συχνότητες για την Ερώτηση Δ.7 ως προς την Ικανοποίηση | 77 |
| Πίνακας 5. 26 Συχνότητες για την Ερώτηση Ε.1 ως προς το Φύλο | 78 |
| Πίνακας 5. 27 Συχνότητες για την Ερώτηση Ε.2 ως προς την Ηλικία..... | 79 |
| Πίνακας 5. 28 Συχνότητες για την Ερώτηση Ε.3 ως προς την Οικ.Κατάσταση | 80 |
| Πίνακας 5. 29 Συχνότητες για την Ερώτηση Ε.4 ως προς το Επίπεδο Σπουδών | 81 |
| Πίνακας 5. 30 Συχνότητες για την Ερώτηση Ε.5 ως προς την Περιφέρεια..... | 82 |
| Πίνακας 5. 31 Στατιστικά, Μέτρα Θέσης και Διασποράς για Β. Γ. Δ. Means | 83 |
| Πίνακας 5. 32 Στατιστικά για Β.Mean ανά Ε.1 Φύλο | 84 |
| Πίνακας 5. 33 Στατιστικά για Γ.Mean ανά Ε.1 Φύλο | 85 |

| | |
|--|-----|
| Πίνακας 5. 34 Στατιστικά για Δ.Μean ανά Ε.1 Φύλο | 86 |
| Πίνακας 5. 35 Στατιστικά για Β.5 Εμπιστοσύνη ανά Ε.1 Φύλο | 87 |
| Πίνακας 5. 36 Συχνότητες για Β.5 Εμπιστοσύνη ανά Ε.1 Φύλο..... | 87 |
| Πίνακας 5. 37 Συνάφεια της Β.5 Εμπιστοσύνης ανά Ε.1 Φύλο..... | 88 |
| Πίνακας 5. 38 Στατιστικά για Γ.3 Επιμόρφωση ανά Ε.1 Φύλο | 89 |
| Πίνακας 5. 39 Συχνότητες για Γ.3 Επιμόρφωση ανά Ε.1 Φύλο | 89 |
| Πίνακας 5. 40 Συνάφεια της Ερώτησης Γ.3 Επιμόρφωσης ανά Ε.1 Φύλο | 90 |
| Πίνακας 5. 41 Περιγραφικά Στατιστικά για Δ.5 Προσδοκίες ανά Ε.1 Φύλο | 91 |
| Πίνακας 5. 42 Συχνότητες για Ερώτηση Δ.5 Προσδοκίες ανά Ε.1 Φύλο..... | 91 |
| Πίνακας 5. 43 Συνάφεια της Ερώτησης Δ.5 Προσδοκίες ανά Ε.1 Φύλο | 92 |
| Πίνακας 5. 44 Περιγραφικά Στατιστικά για Β.2 Ταχύτητα ανά Ε.2 Ηλικία | 93 |
| Πίνακας 5. 45 Συχνότητες για Β.2 Ταχύτητα ανά Ε.2 Ηλικία | 93 |
| Πίνακας 5. 46 Συνάφεια της Ερώτησης Β.2 Ταχύτητα ανά Ε.2 Ηλικία | 94 |
| Πίνακας 5. 47 Περιγραφικά Στατιστικά για Γ.5 Ενσυναίσθηση ανά Ε.3 Οικ.Κατάσταση ... | 95 |
| Πίνακας 5. 48 Στατιστικά για Ερώτηση Δ.4 Επιτάχυνση ανά Ε.4 Επίπεδο Σπουδών | 96 |
| Πίνακας 5. 49 Συχνότητες για Ερώτηση Δ.4 Επιτάχυνση ανά Ε.4 Επίπεδο Σπουδών | 96 |
| Πίνακας 5. 50 Συνάφεια της Ερώτησης Δ.4 Επιτάχυνση ανά Ε.4 Επίπεδο Σπουδών..... | 98 |
| Πίνακας 5. 51 Στατιστικά για Ερώτηση Δ.7 Ικανοποίηση ανά Ε.5 Περιφέρεια | 99 |
| Πίνακας 5. 52 Στατιστικά για Ερώτηση Α.1 Εικόνα ανά Α.2 Επίδομα | 100 |
| Πίνακας 5. 53 Συνάφεια Ερώτησης Α.1 Εικόνας ανά Α.2 Επίδομα | 101 |
| Πίνακας 5. 54 Ανάλυση Αξιοπιστίας για τη Διάσταση Β..... | 103 |
| Πίνακας 5. 55 Ανάλυση Αξιοπιστίας για κάθε ερώτηση ξεχωριστά της Διάστασης Β | 103 |
| Πίνακας 5. 56 Ανάλυση Αξιοπιστίας για τη Διάσταση Γ..... | 104 |
| Πίνακας 5. 57 Ανάλυση Αξιοπιστίας για κάθε ερώτηση ξεχωριστά της Διάστασης Γ | 104 |
| Πίνακας 5. 58 Ανάλυση Αξιοπιστίας για τη Διάσταση Δ..... | 104 |
| Πίνακας 5. 59 Ανάλυση Αξιοπιστίας για κάθε ερώτηση ξεχωριστά της Διάστασης Δ | 104 |
| Πίνακας 5. 60 One Sample T-Test για τους μέσους των Διαστάσεων Β και Δ | 106 |
| Πίνακας 5. 61 Στατιστικά για τους μέσους των Διαστάσεων Β και Δ..... | 106 |
| Πίνακας 5. 62 Paired Samples T-Test για τους μέσους των Διαστάσεων Γ και Δ | 107 |
| Πίνακας 5. 63 Στατιστικά για τους μέσους των Διαστάσεων Γ και Δ..... | 107 |
| Πίνακας 5. 64 Independent Samples T-Test για τον μέσο όρο της Διάστασης Δ ανά Φύλο | 108 |
| Πίνακας 5. 65 Στατιστικά για τον μέσο όρο της Διάστασης Δ ανά Φύλο..... | 108 |

Κατάλογος Γραφημάτων

| | |
|--|----|
| Γράφημα 5. 1 Κυκλική απεικόνιση της Ερώτησης Α.1. ως προς την Εικόνα για τον ΟΠΕΚΑ | 54 |
| Γράφημα 5. 2 Κυκλική απεικόνιση της Ερώτησης Α.2 ως προς το Επίδομα | 55 |
| Γράφημα 5. 3 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Α.3 ως προς την Αίτηση | 56 |
| Γράφημα 5. 4 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Β.1 ως προς την Ασφάλεια.. | 58 |
| Γράφημα 5. 5 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Β.2 ως προς την Ταχύτητα.. | 59 |
| Γράφημα 5. 6 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Β.3 ως προς την Ευγένεια... | 60 |
| Γράφημα 5. 7 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Β.4 ως προς την Γνώση | 61 |
| Γράφημα 5. 8 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Β.5 ως προς την Εμπιστοσύνη | 62 |
| Γράφημα 5. 9 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Γ.1 ως προς την Επικοινωνία..... | 64 |
| Γράφημα 5. 10 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Γ.2 ως προς το Όραμα..... | 65 |
| Γράφημα 5. 11 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Γ.3 ως προς την Επιμόρφωση | 66 |
| Γράφημα 5. 12 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Γ.4 ως προς το Ενδιαφέρον | 67 |
| Γράφημα 5. 13 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Γ.5 ως προς την Ενσυναίσθηση... | 68 |
| Γράφημα 5. 14 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Γ.6 ως προς την Ανταπόκριση | 69 |
| Γράφημα 5. 15 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Δ.1 ως προς την Πληροφόρηση..... | 71 |
| Γράφημα 5. 16 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Δ.2 ως προς την Αξιοπιστία | 72 |
| Γράφημα 5. 17 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Δ.3 ως προς την Μείωση αναμονής | 73 |
| Γράφημα 5. 18 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Δ.4 ως προς την Επιτάχυνση | 74 |
| Γράφημα 5. 19 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Δ.5 ως προς τις Προσδοκίες | 75 |
| Γράφημα 5. 20 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Δ.6 ως προς την Ευκολία Πλοήγησης | 76 |
| Γράφημα 5. 21 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Δ.7 ως προς την Ικανοποίηση | 77 |
| Γράφημα 5. 22 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Ε.1 ως προς το Φύλο..... | 78 |
| Γράφημα 5. 23 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Ε.2 ως προς την Ηλικία | 79 |
| Γράφημα 5. 24 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Ε.3 ως προς την Οικ.Κατάσταση.. | 80 |
| Γράφημα 5. 25 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Ε.4 ως προς το Επίπεδο Σπουδών | 81 |
| Γράφημα 5. 26 Απεικόνιση για την Ερώτηση Ε.5 ως προς την Περιφέρεια..... | 82 |

| | |
|--|-----|
| Γράφημα 5. 27 Θηκογράμματα των Διαστάσεων Β, Γ, Δ, Mean..... | 83 |
| Γράφημα 5. 28 Interval plots του μέσου της Διάστασης Β ανά Ε.1 Φύλο..... | 84 |
| Γράφημα 5. 29 Interval plots του μέσου της Διάστασης Γ ανά Ε.1 Φύλο..... | 85 |
| Γράφημα 5. 30 Interval plots του μέσου της Διάστασης Δ ανά Ε.1 Φύλο..... | 86 |
| Γράφημα 5. 31 Interval plots της Β.5 Εμπιστοσύνης ανά Ε.1 Φύλο..... | 88 |
| Γράφημα 5. 32 Interval plots της Ερώτησης Γ.3 Επιμόρφωση ανά Ε.1 Φύλο..... | 90 |
| Γράφημα 5. 33 Interval plots της Ερώτησης Δ.5 Προσδοκίες ανά Ε.1 Φύλο..... | 92 |
| Γράφημα 5. 34 Interval plots της Ερώτησης Β.2 Ταχύτητα ανά Ε.2 Ηλικία..... | 94 |
| Γράφημα 5. 35 Interval plots της Ερώτησης Γ.5 Ενσυναίσθησης ανά Ε.3 Οικ.Κατάσταση | 95 |
| Γράφημα 5. 36 Interval plots της Ερώτησης Δ.4 Επιτάχυνσης ανά Ε.4 Επίπεδο Σπουδών | 97 |
| Γράφημα 5. 37 Interval plots της Ερώτησης Δ.7 Ικανοποίησης ανά Ε.5 Περιφέρεια..... | 99 |
| Γράφημα 5. 38 Κυκλική Απεικόνιση της Α.1 Εικόνας για το Αναπηρικό Επίδομα..... | 102 |
| Γράφημα 5. 39 Κυκλική Απεικόνιση της Α.1 Εικόνας για το Επίδομα Παιδιού Α21..... | 102 |
| Γράφημα 5. 40 Descriptives Plots για Β. Mean και Δ. Mean..... | 106 |
| Γράφημα 5. 41 Descriptives Plots για Γ. Mean και Δ. Mean..... | 107 |
| Γράφημα 5. 42 Descriptives Plots για Δ. Mean σε σχέση με το Ε.1 Φύλο..... | 109 |

Συντμήσεις

| | |
|-----------|--|
| ΑΑΔΕ | Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων |
| ΑΕΠ | Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν |
| ΑΣΕΠ | Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού |
| ΔΕΘ | Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης |
| ΔΥΠΑ | Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης |
| ΕΑΔ | Εθνική Αρχή Διαφάνειας |
| ΕΕΕ | Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα |
| ΕΚΔΔΑ | Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης |
| ΕΟΜ | Επίδομα Ορεινών και Μειονεκτικών περιοχών |
| ΕΣΠΑ | Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης |
| ΕΦΚΑ | Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης |
| ΗΔΙΚΑ | Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε. |
| ΙΝ-ΕΣΑμεΑ | Ινστιτούτο Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία |
| ΚΕΑ | Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης |
| ΚΕΠ | Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών |
| ΚΕΠΑ | Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας |
| ΚΚ | Κέντρο Κοινότητας |
| ΚΠΑ | Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης |
| ΛΑΕ | Λογαριασμός Αγροτικής Εστίας |
| Ν.Π.Δ.Δ. | Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου |
| ΟΑΕΔ | Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού |
| ΟΓΑ | Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων |
| ΟΠΕΚΑ | Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| ΣΕΒ | Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών |
| ΤΕΒΑ | Ταμείο Ευρωπαϊκής Βοήθειας προς τους Απόρους |
| CRM | Customer Relationship Management |
| GDPR | General Data Protection Regulation |
| NICO | Northern Ireland Co-operation Overseas |
| PEST | Political, Economic, Social, Technological |
| PESTEL | Political, Economic, Social, Technological, Environmental, Legal |
| SWOT | Strengths Weaknesses Opportunities Threats |

Ευχαριστίες

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα Καθηγητή της διπλωματικής εργασίας μου, κύριο Αηδόνη Δημήτριο, ο οποίος στάθηκε πολύτιμος αρωγός για την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας, με τη συνεχή καθοδήγηση και υποστήριξή του, σε αυτό το υπέροχο ταξίδι γνώσης και έρευνας.

Επίσης, είμαι ευγνώμων προς το σύνολο των Καθηγητών και Καθηγητριών μου στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Δημόσιας Διοίκησης του Διεθνούς Πανεπιστημίου Ελλάδος, οι οποίοι, ακούραστα και σε συνθήκες δύσκολες λόγω της πανδημίας, όπως και στην μετά κορονοϊού εποχή, προσπάθησαν να μεταλαμπαδεύσουν τις γνώσεις τους και να συνεισφέρουν, από την πλευρά τους, στην επιμόρφωσή μου.

Επιπρόσθετα, θα ήθελα να ευχαριστήσω τη Διοίκηση του ΟΠΕΚΑ, τους Γενικούς Διευθυντές, την Προϊσταμένη Περιφερειακής Διεύθυνσης Κεντρικής Μακεδονίας και όλους τους συναδέλφους μου στον ΟΠΕΚΑ, για την άψογη συνεργασία μας των είκοσι (20) ετών, ξεκινώντας από τον ΟΓΑ και συνεχίζοντας ακούραστα στον ΟΠΕΚΑ, μέχρι σήμερα.

Επιπλέον, χαίρομαι ιδιαίτερα που γνώρισα τους πολύ αξιόλογους, μεταπτυχιακούς συμφοιτητές μου, οι οποίοι μου χάρισαν τη φιλία τους, πολλή γνώση και δύναμη.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους ήταν δίπλα μου σε αυτή τη προσπάθεια, τους φίλους μου και ιδιαίτερα την οικογένεια μου για τη στήριξη, την κατανόηση, την υπομονή και τη βοήθεια που μου προσέφεραν σε όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Μέρος Α´

Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή

1.1 Αντικείμενο και Σκοπός της εργασίας

Αντικείμενο της εργασίας είναι η μελέτη και η ανάλυση του Στρατηγικού Σχεδιασμού, του Οράματος και της Αποστολής του νεοσύστατου Οργανισμού Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης του ΟΠΕΚΑ. Επιπλέον, θα πραγματοποιηθεί η μελέτη του μακροοικονομικού περιβάλλοντος του ΟΠΕΚΑ με την Pest Analysis, η ανάλυση των δυνατών και αδύνατων σημείων, των ευκαιριών και των απειλών για τον ΟΠΕΚΑ, μέσω της SWOT Analysis, η μελέτη του μικροπεριβάλλοντος του ΟΠΕΚΑ, μέσω της μελέτης των 5 ανταγωνιστικών δυνάμεων της Porter Analysis, αφού πρώτα γίνει θεωρητική προσέγγιση των ανωτέρω εννοιών, βιβλιογραφική επισκόπηση και μελέτη των εν λόγω περιοχών σε Δημόσιες Υπηρεσίες, ανά την υφήλιο.

Επιπρόσθετα, ο σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η μελέτη της έννοιας της Ποιότητας Υπηρεσιών, και ειδικότερα η μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση των υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ, τόσο με τη δια ζώσης όσο και με την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση. Με την συγκεκριμένη έρευνα, πραγματοποιείται η εύρεση, η μέτρηση και η αποσαφήνιση της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησης των ερωτηθέντων.

Αυτό επιτεύχθηκε με την αποστολή ενός ερωτηματολογίου. Σκοπός του ερωτηματολογίου και της μετέπειτα ανάλυσής του είναι να επεξεργαστούν οι απαντήσεις σχετικά με τη Διασφάλιση της Ποιότητας των παρεχόμενων Υπηρεσιών, την Κατανόηση των Αναγκών, την Επικοινωνία με τους Πολίτες και τη Συνολική Ικανοποίηση των Πολιτών από τις νέες Ηλεκτρονικές Παροχές του ΟΠΕΚΑ.

Είναι κοινός τόπος, ότι η έρευνα αυτή είναι πρωτότυπη, αποτελεί το πρώτο στάδιο της διαδικασίας μελέτης της ικανοποίησης των πολιτών από την παροχή υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ και χαρακτηρίζεται ποσοτική, από τη συλλογή αριθμητικών πληροφοριών από τη χρήση του εν λόγω ερωτηματολογίου. Συνολικά, η έρευνα αυτή στοχεύει στο να διερευνηθεί η συνολική εικόνα του ΟΠΕΚΑ και η τοποθέτηση του στο μυαλό του πολίτη ανά την Ελλάδα. Εν κατακλείδι, υλοποιείται μία προσπάθεια για τον εντοπισμό των δυσκολιών, που αντιμετωπίζουν οι αιτούντες παροχών με τη δια ζώσης εξυπηρέτηση, την επικοινωνία με τους υπαλλήλους, την εμπιστοσύνη, την ασφάλεια που νιώθουν και την ικανοποίηση που απολαμβάνουν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Τελικός σκοπός της παρούσας μελέτης είναι μέσω των προτάσεων μας, να επιτευχθεί η μεγιστοποίηση της ποιοτικής εξυπηρέτησης των πολιτών από τα ηλεκτρονικά επιδόματα του ΟΠΕΚΑ.

1.2 Μεθοδολογική Προσέγγιση

Στο πρώτο στάδιο, πραγματοποιήθηκε μελέτη σε έρευνες, οι οποίες αξιολόγησαν την ποιότητα των υπηρεσιών. Κατά αυτόν τον τρόπο, προτάθηκε η σύνταξη του παρόντος ερωτηματολογίου, με τελικό προορισμό τη συμπλήρωσή του από πολίτες, οι οποίοι απολαμβάνουν υπηρεσίες από τον ΟΠΕΚΑ. Με βάση τη μελέτη αυτή, διαμορφώθηκε το πρότυπο ερωτηματολόγιο για τον ΟΠΕΚΑ και διατυπώθηκαν ερευνητικές υποθέσεις, οι οποίες αναφέρονται στη συνάφεια μεταξύ των μεταβλητών που χρησιμοποιήθηκαν. Το ερωτηματολόγιο συντάχθηκε μετά από ενδελεχή μελέτη της υπάρχουσας ελληνικής και ξένης βιβλιογραφίας και κατασκευάστηκε αποκλειστικά για τις ανάγκες της έρευνας, βασιζόμενο πάνω στο «Μοντέλο ServQual» το οποίο αναφέρεται στην «Αξιολόγηση της Ποιότητας των Υπηρεσιών» (Business Bliss Consultants FZE, 2018).

Είναι ευνόητο ότι, η παρούσα έρευνα είναι μία πρωτογενής ποσοτική έρευνα. Η υλοποίηση της ηλεκτρονικής φόρμας του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε με τη χρήση της εφαρμογής της Google Forms η οποία είναι εύκολη και λειτουργική δίνοντας τη δυνατότητα της συγκέντρωσης των αποτελεσμάτων σε ένα υπολογιστικό φύλο Excel. Έπειτα, διενεργήθηκε η ανάλυση των αποτελεσμάτων, όπως αυτά προέκυψαν με τη χρήση του λογισμικού ανοικτού κώδικα JASP (2022), (Version 0.16.4) και έγινε συγγραφή των συμπερασμάτων της έρευνας.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις 10 Σεπτεμβρίου 2022 έως τις 10 Ιανουαρίου 2023. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και κοινωνικών μέσων δικτύωσης σε περίπου 600 άτομα, τα οποία λαμβάνουν επιδόματα από τον ΟΠΕΚΑ αυτή τη χρονική περίοδο ή έλαβαν στο παρελθόν και το σύνολο των πολιτών που απάντησαν ήταν 504. Η μέθοδος δειγματοληψίας που επιλέχθηκε για τη συγκεκριμένη έρευνα είναι ένας συνδυασμός δειγματοληψίας χιονοστιβάδας με δειγματοληψία ευκολίας. Στη διαδικασία αυτή, σύμφωνα με τον Γρούζη (2018) «*υποκειμενικοί παράγοντες διαφορετικοί από την τυχαιότητα υπεισέρχονται στην επιλογή του δείγματος, με αποτέλεσμα να μην έχουν όλα τα στοιχεία του πληθυσμού την ίδια πιθανότητα να επιλεγούν στο δείγμα*». Επιπλέον, η εκτεταμένη Δειγματοληψία Χιονοστιβάδας “Snowball Sampling” είναι μία μορφή Δειγματοληψίας χωρίς πιθανότητες (Parker et al, 2019). Πιο συγκεκριμένα, «*είναι μια δειγματοληπτική τεχνική κατά την οποία ο ερευνητής επιλέγει ένα μικρό πληθυσμό ατόμων και στη συνέχεια αυτό μεγαλώνει και επεκτείνεται σαν χιονόμπαλα*» (Dataanalysis, 2022). Αυτό σημαίνει ότι στην έρευνα για τον ΟΠΕΚΑ, επιλέχθηκαν άτομα που ήταν διαθέσιμα και εύκολα προσεγγίσιμα και είχαν μια πρόσφατη συναλλαγή με τον Οργανισμό.

1.3 Δομή της εργασίας

Αρχικά, μετά την εισαγωγή, στο δεύτερο κεφάλαιο πραγματοποιείται βιβλιογραφική επισκόπηση και γίνεται αναφορά στο θεωρητικό υπόβαθρο που σχετίζεται με τον Στρατηγικό Σχεδιασμό στις Δημόσιες Υπηρεσίες, το Όραμα και την Αποστολή των Δημοσίων Οργανισμών. Επιπλέον, γίνεται προσπάθεια για την αποσαφήνιση του όρου της Ποιότητας και της Εξυπηρέτησης των πολιτών σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, προαπαιτούμενο για να ορισθούν με ακρίβεια τα συμπεράσματα σχετικά με τον ΟΠΕΚΑ. Επίσης, γίνεται μελέτη και σύγκριση με άλλες έρευνες και άρθρα σχετικά με το θέμα της εργασίας μας. Στη βιβλιογραφία, προκύπτει ότι δεν υπάρχει αντίστοιχη μελέτη και έρευνα για τον νεοσύστατο ΟΠΕΚΑ.

Στο τρίτο κεφάλαιο, γίνεται η παρουσίαση του ΟΠΕΚΑ. Ο ΟΠΕΚΑ, ουσιαστικά, με το Ν.4520/2018, «*αποτελεί την μετεξέλιξη του Οργανισμού Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ) και είναι ο βασικός μοχλός υλοποίησης Εθνικών Πολιτικών Κοινωνικής Αλληλεγγύης*». Μέσω του ΟΠΕΚΑ, χορηγούνται όλα τα επιδόματα και οι παροχές του κράτους, στις οικογένειες, στους αδύναμους οικονομικά, στους υπερήλικες, στους ανάπηρους, στους οφειλέτες δανείων και στους αγρότες, ως αρμοδίου οργανισμού για την κοινωνική πολιτική.

Στο δεύτερο μέρος, στο τέταρτο κεφάλαιο, στη μεθοδολογία της έρευνας περιγράφεται συνοπτικά το ερωτηματολόγιο, με βάση το οποίο έγινε η προσπάθεια να συλλεχθούν πληροφορίες για τις ανάγκες, τις απαιτήσεις και την πληρέστερη εξυπηρέτηση των αιτούντων επιδομάτων από την παροχή υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ.

Επίσης, στο πέμπτο κεφάλαιο, θα παρουσιαστεί η ανάλυση όλων των αποτελεσμάτων στις 26 ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, η σχέση τους με τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος, η ανάλυση πινάκων με στατιστικά, η αξιολόγηση σχέσεων των ερωτήσεων με τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος, η περιγραφή πινάκων συνάφειας, η αξιολόγηση γραφημάτων, ο έλεγχος αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου και οι έλεγχοι των διερευνητικών υποθέσεων.

Στο έκτο κεφάλαιο, ολοκληρώνεται η μελέτη με συμπεράσματα και υποδεικνύονται νέες ιδέες για έρευνα στο μέλλον. Πραγματοποιείται προσπάθεια για τα λεγόμενα “managerial insights”, για διορατική κατανόηση συμπεριφορών και πρόβλεψη προβλημάτων. Επιπλέον, εντοπίζονται πιθανές ελλείψεις και περιορισμοί στη συγκεκριμένη έρευνα. Μέσω της εργασίας, ελπίζουμε να μπει ένα λιθαράκι για πιο αναβαθμισμένες, καινοτόμες παρεχόμενες υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ.

Κεφάλαιο 2. Βιβλιογραφική Επισκόπηση

2.1 Η έννοια της Στρατηγικής Διοίκησης και του Στρατηγικού Σχεδιασμού

Στο δεύτερο κεφάλαιο θα αναλυθεί η σημασία της Στρατηγικής Διοίκησης και του Στρατηγικού Σχεδιασμού, μέσα από την απαραίτητη ανάλυση του Εξωτερικού και Εσωτερικού Περιβάλλοντος του Οργανισμού, προκειμένου αυτός να παρέχει βέλτιστες και ποιοτικότερες υπηρεσίες στους πελάτες-πολίτες, είτε δια ζώσης είτε ηλεκτρονικά. Θα δοθεί ιδιαίτερη έμφαση σε όλες τις πτυχές και διαστάσεις της αντιλαμβανόμενης ποιότητας.

Ξεκινώντας, με την ετοιμολογία της λέξης «Στρατηγική» παρατηρούμε ότι είναι αποτέλεσμα της σύνθεσης των λέξεων «στρατός» και «άγω» που σημαίνει οδηγώ. Μία πρώτη καταγραφή του ορισμού της στρατηγικής στον κόσμο των επιχειρήσεων γίνεται από τον Alfred Chandler το 1962 ως *«...τον καθορισμό των μακροπρόθεσμων σκοπών και στόχων μια επιχείρησης, την υιοθέτηση μια σειράς πράξεων και την κατανομή των απαραίτητων πόρων για την επίτευξη των καθορισμένων σκοπών»* (Γεωργόπουλος, 2013).

Είναι κοινός τόπος ότι, ο στρατηγικός σχεδιασμός και η χρήση μοντέλων στρατηγικής διοίκησης διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην επίτευξη των στόχων ενός Οργανισμού. Φυσικά, η εφαρμογή του στρατηγικού σχεδιασμού σχετίζεται θετικά με την απόδοση της επιχείρησης. Αν και, *«η κατάρτιση επιχειρησιακών σχεδίων δεν αποτελεί αναγκαιότητα μόνο για τις κερδοσκοπικές επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα»*, αλλά και για τους δημόσιους οργανισμούς που έχουν μη κερδοσκοπικό χαρακτήρα (Πέτρου, 2013). Γίνεται αντιληπτό, ότι *«η διαδικασία στρατηγικού σχεδιασμού στους δημόσιους οργανισμούς υλοποιείται μέσω της υιοθέτησης εργαλείων και τακτικών από τον ιδιωτικό τομέα»*, αλλά πάντα με σκοπό την παροχή υπηρεσιών κοινωνικής ωφέλειας και την εξυπηρέτηση του κοινωνικού συνόλου με το βέλτιστο τρόπο (Φαναριώτης, 1999).

Επισημαίνεται, ότι πρωταρχικός λόγος ύπαρξης ενός οργανισμού είναι η Αποστολή του, η οποία ξεκινάει από το Όραμά του - προς τα πού κατευθύνεται και ποιες διαχρονικές αξίες πρεσβεύει - ενώ ορίζει Σκοπούς και Στόχους προς υλοποίηση αυτής της Αποστολής (Γεωργόπουλος, 2013). Οι δημόσιες υπηρεσίες προκειμένου να εξασφαλίσουν την αποτελεσματική και ουσιαστική βιωσιμότητά τους θα πρέπει να κινούνται σε ένα έξυπνο πλαίσιο σκέψης και δράσης. *«Υπό την έλλειψη στρατηγικού σχεδιασμού οι ως άνω οργανισμοί δε θα καταφέρουν να αντιμετωπίσουν τις διάφορες προκλήσεις αποτελεσματικά»*. Ουσιαστικά, ο στρατηγικός σχεδιασμός σε δημόσιες επιχειρήσεις αποτελεί μια μείζονος σημασίας διαδικασία η οποία υλοποιείται συνήθως από την ανώτατη

διοίκηση η οποία είναι υπεύθυνη για το σχεδιασμό ενός ουσιαστικού στρατηγικού πλάνου ανάλογα με το κοινωνικό του πρόσωπο του κάθε οργανισμού (Κούση, 2018).

Επιπροσθέτως, είναι κατανοητό ότι ο σωστός στρατηγικός σχεδιασμός μπορεί να βοηθήσει και το δημόσιο τομέα στην ουσιαστική βελτίωση των λειτουργιών τους και στην επίτευξη της «smart» στοχοθεσίας (Παπαδημητρίου, 2021). Παράλληλα, ο στρατηγικός σχεδιασμός της δημόσιας διοίκησης, υποχρεώνει το δημόσιο οργανισμό να επικεντρώσει την προσοχή του στον πολίτη-πελάτη. Μέσω του στρατηγικού προγραμματισμού, εφαρμόζονται οι στρατηγικές του Οργανισμού, προγραμματίζονται και γίνονται λειτουργικές (Παπαδάκης, 2016).

Εικόνα 2. 1 Στρατηγικός σχεδιασμός σε Δημόσιο Οργανισμό



Πηγή: Google images

Περαιτέρω, γίνεται αντιληπτό και από την ανωτέρω εικόνα ότι ο στρατηγικός σχεδιασμός διευκολύνει την επίτευξη των στόχων στους δημόσιους οργανισμούς. Κάθε Οργανισμός ακολουθώντας την κυβερνητική πολιτική μέσω των στρατηγικών επιδιώξεων και συγκεκριμένων διαδικασιών, θέτει στόχους, ενεργοποιεί εργαλεία, τεχνικές και πρακτικές, ώστε να επιτύχει συγκεκριμένες δράσεις και ενέργειες, σύμφωνα πάντα με την Αποστολή του.

Εν κατακλείδι, σήμερα, τα εξωτερικά και εσωτερικά περιβάλλοντα εντός των οποίων δραστηριοποιούνται οι δημόσιοι οργανισμοί χαρακτηρίζονται ολοένα και περισσότερο πολύπλοκα. Καταλήγοντας, σύμφωνα με τους Reid and Sanders (2002), ο στρατηγικός σχεδιασμός καθίσταται ιδιαίτερα σημαντικός με την προ απαιτούμενη μελέτη τέτοιου είδους ταχέως μεταβαλλόμενων περιβαλλόντων, ώστε ο κάθε δημόσιος οργανισμός να είναι ευέλικτος και να μπορεί να πετύχει τους “smart targets”, «έξυπνους, συγκεκριμένους, μετρήσιμους, εφικτούς, λογικούς και χρονικά καθορισμένους στόχους» του, σύμφωνα με το Όραμα, την Αποστολή και την Κουλτούρα του ίδιου του Οργανισμού.

2.2 Pest Analysis, Ανάλυση Μακροοικονομικού Περιβάλλοντος

Ένα σημαντικό εργαλείο στην επιχειρησιακή στρατηγική, σύμφωνα με τον Σιώμκο (2018) που ξεκινά από την ανάλυση εξωτερικού περιβάλλοντος, είναι η “PEST ANALYSIS” και «χρησιμοποιείται από τους οργανισμούς για να επισημάνουν και να αξιολογήσουν όλους τους μακροοικονομικούς παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν τον Οργανισμό». Στη διευρυμένη “PESTEL ANALYSIS” συστηματική διαδικασία παρακολούθησης του μακρο-περιβάλλοντος (Washington State University, 2022), αναλύονται οι κάτωθι παράγοντες:

- ✓ **Political - Πολιτικοί:** Είναι οι παράγοντες που σχετίζονται με την ευρύτερη πολιτική εθνική και διεθνής κατάσταση, περιλαμβάνοντας νόμους και φορείς της κυβέρνησης, καθώς και πολλές ομάδες πίεσης των οποίων η δράση στον οργανισμό μπορεί να επηρεάσει είτε άμεσα είτε έμμεσα.
- ✓ **Economical - Οικονομικοί:** Αφορά το οικονομικό περιβάλλον του Οργανισμού, όλα εκείνα τα μακροοικονομικά μεγέθη που επηρεάζουν είτε άμεσα είτε έμμεσα την λειτουργία του, όπως: το ΑΕΠ, τα επιτόκια δανείων και καταθέσεων, η δυνατότητα χρηματοδότησης, οι δείκτες ανεργίας, το κόστος εργασίας, το κόστος ενέργειας και πρώτων υλών και η φορολογία (Washington State University, 2022).
- ✓ **Social - Κοινωνικοί:** Οι κοινωνικοί παράγοντες περιλαμβάνουν «τις πολιτισμικές επιρροές στην κατανάλωση, στην υγεία, τον ρυθμό αύξησης του πληθυσμού, την κατανομή της ηλικίας, τις στάσεις σταδιοδρομίας και την έμφαση στην ασφάλεια». Η διερεύνηση αφορά στα δημογραφικά και στα κοινωνικά χαρακτηριστικά που ισχύουν και την ευαισθητοποίηση στην κοινωνική πρόνοια (Σιώμκος, 2018).
- ✓ **Technological - Τεχνολογικοί:** «Οι τεχνολογικοί παράγοντες περιλαμβάνουν δραστηριότητες έρευνας και ανάπτυξης, αυτοματοποίηση, τεχνολογικά κίνητρα και ρυθμό τεχνολογικών αλλαγών». Η ανάλυση αφορά στις αλλαγές στο κόστος, στην ποιότητα και στην καινοτομία που ενδεχομένως να επιφέρει στον κλάδο και στον οργανισμό, η ανάπτυξη της τεχνολογίας (Peterdy, 2023).
- ✓ **Environmental - Περιβαλλοντικοί:** Ερευνώνται θέματα οικολογικού και περιβαλλοντικού ενδιαφέροντος, όπως οι μεταβολές του κλίματος και η ενεργειακή κρίση. Η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του πληθυσμού σχετικά με τους κινδύνους της ανθρώπινης δραστηριότητας στο φυσικό περιβάλλον.
- ✓ **Legal- Νομικοί:** Περιλαμβάνονται θέματα σχετικά με το «Εμπορικό και Διεθνές Δίκαιο, τους εργασιακούς νόμους, την επιτροπή ανταγωνισμού, και οτιδήποτε άλλο σχετίζεται με το νομοθετικό πλαίσιο» και μπορεί να επηρεάσει με άμεσο και με έμμεσο τρόπο τη λειτουργία ενός Οργανισμού (Παπαδάκης, 2016).

2.3 Swot Analysis, Ανάλυση Εσωτερικού και Εξωτερικού Περιβάλλοντος

Σύμφωνα με τον Σιώμκο (2018) για τη διαμόρφωση στρατηγικής, είναι απαραίτητη η σάρωση του εξωτερικού περιβάλλοντος ενός οργανισμού για να εντοπιστούν πιθανές «ευκαιρίες» (opportunities) και «απειλές» (threats), καθώς και του εσωτερικού του περιβάλλοντος για να εντοπιστούν οι «δυνάμεις» (strengths) και οι «αδυναμίες» (weaknesses) του. Με όλα αυτά τα δεδομένα που προκύπτουν από την επεξεργασία του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος διαμορφώνεται η Στρατηγική που επιθυμεί ο Οργανισμός και το πλαίσιο των δράσεων του, δηλαδή σε αυτό το στάδιο αποφασίζεται η «Αποστολή» του (mission), τίθενται «Αντικειμενικοί Στόχοι», επιμέρους «Στρατηγικές» και «Πολιτικές» (Reid et al, 2002). Πιο ειδικά, στο εσωτερικό, μικρό-περιβάλλον εντοπίζονται οι παράγοντες του οργανισμού, οι οποίοι τον επηρεάζουν και βρίσκονται σε άμεση συνάρτηση μεταξύ τους. Αυτοί είναι:

- «οι άνθρωποι» (εργατικό, διοικητικό προσωπικό και στελεχιακό δυναμικό)
- «οι υλικοί πόροι» (εγκαταστάσεις και γραφεία, πάγιος εξοπλισμός, κεφάλαιο)
- «τα νέα τεχνολογικά συστήματα»
- «οι οικονομικές πηγές» (δανειοδότηση, κεφάλαια, κοινοτικά προγράμματα)
- «οι άυλοι πόροι» (κύρος, φήμη και πελατεία)
- «τα συστήματα διοίκησης», τα οποία συντονίζουν και ελέγχουν όλα τα παραπάνω.

Εικόνα 2. 2 Swot Analysis



Πηγή: Google images

Είναι αλήθεια ότι η ανάλυση SWOT βοηθά στην ανταλλαγή προτάσεων και στην αποκρυστάλλωση ιδεών και τους Δημόσιους Οργανισμούς για την ανάπτυξη μελλοντικών στρατηγικών και σχεδίων ποιοτικότερων δράσεων (Σαρμανιώτης, 2021). Φυσικά, τα ισχυρά σημεία του Οργανισμού μπορούν να τον βοηθήσουν, ώστε να ικανοποιήσει καλύτερα τις επιθυμίες των πελατών-πολιτών και να παρέχει ποιοτικότερες υπηρεσίες. Ο ρόλος της Ηγεσίας στη διαδικασία σχεδιασμού της στρατηγικής πολιτικής είναι να αξιοποιηθούν οι ευκαιρίες του περιβάλλοντος, έτσι ώστε να αποκτηθεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (Hill et al, 2007).

2.4 Porter Analysis, Ανάλυση των 5 Ανταγωνιστικών Δυνάμεων

Συνεχίζοντας την απαραίτητη ανάλυση του περιβάλλοντος και στο Δημόσιο θα αναφερθούμε στις πέντε δυνάμεις που πρώτα αναπτύχθηκαν από τον καθηγητή του Harvard Business School, Michael Porter. Το υπόδειγμα αυτό ονομάζεται δομική ανάλυση του κλάδου ή πιο απλά ανάλυση των πέντε δυνάμεων του Porter (Thompson et al., 2014). Το μοντέλο των πέντε ανταγωνιστικών δυνάμεων του Porter αποτελεί το εργαλείο για την ανάλυση του μικροπεριβάλλοντος και αφορά στους παράγοντες, οι οποίοι προσδιορίζουν την κερδοφορία και την αποτελεσματικότητα του Οργανισμού (Σιώμκος, 2018).

Εικόνα 2. 3 Porter Analysis



Πηγή: Google images

1. Απειλή εισόδου νεοεισερχόμενων επιχειρήσεων/οργανισμών:

Όταν σε ένα κλάδο υπάρχει μεγάλη ευρωστία για κέρδος τότε υπάρχει μεγάλη ζήτηση από νέους οργανισμούς που θέλουν να εισέλθουν στον κλάδο. Η είσοδος των νέων οργανισμών αυξάνει τον ανταγωνισμό μεταξύ των νέων με τις υπάρχουσες επιχειρήσεις.

2. Διαπραγματευτική δύναμη των προμηθευτών:

Γενικά, ο αριθμός των προμηθευτών διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην διαπραγματευτική δύναμη που έχουν απέναντι στον Οργανισμό. Όσο λιγότεροι προμηθευτές υπάρχουν στην αγορά τόσο πιο πολύ εξαρτάται από αυτούς ο Οργανισμός, άρα αυξάνεται η δύναμη και η επιρροή τους σε αυτόν (Wikipedia, 2022).

3. Διαπραγματευτική δύναμη των αγοραστών:

Οι πελάτες-αγοραστές-πολίτες είναι συνήθως η πιο ανταγωνιστική δύναμη. Παρατηρούν ποιες μεθόδους χρησιμοποιούν πιο πολύ οι ανταγωνιστές για να ικανοποιήσουν τις επιθυμίες τους. Οι αγοραστές-πολίτες πιέζουν συνήθως, ώστε να μειωθούν οι τιμές, να

αυξηθεί η ποιότητα και μπορούν να στραφούν αλλού, εκεί που θα τους παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες.

4. Απειλή από υποκατάστατα προϊόντα/υπηρεσίες:

Τα υποκατάστατα παίζουν ουσιαστικό ρόλο όταν οι πολίτες ελκύονται από προϊόντα οργανισμών σε άλλους επιχειρηματικούς τομείς. Η ύπαρξη υποκατάστατων παροχών σημαίνει ότι υπάρχει ένα όριο στις τιμές που μπορούν να θέσουν οι επιχειρήσεις προτού οι πολίτες στραφούν προς την υποκατάσταση. Αυτό ισχύει τόσο σε περιόδους γενικής οικονομικής ευρωστίας κι ακόμη περισσότερο σε περιόδους που τα πράγματα στην οικονομία δεν πάνε και τόσο καλά (Wikipedia,2022)

5. Ένταση ανταγωνισμού μεταξύ υφιστάμενων επιχειρήσεων/οργανισμών:

Αναμφισβήτητα, αυτή είναι η κυριότερη δύναμη, διότι καθημερινά οι ανταγωνιστές σε οποιαδήποτε αγορά προσπαθούν με διάφορους τρόπους να υπερτερήσουν των αντιπάλων τους. Οι τρόποι αυτοί περιλαμβάνουν την μείωση των τιμών, τη βελτίωση των υπηρεσιών, την ενίσχυση του κοινωνικού προσώπου, την αποτελεσματικότερη διανομή, την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της χρήσης νέων πληροφοριακών συστημάτων (Laudon, et al, 2015)

Συνεπώς, αφού ολοκληρωθεί η «Ανάλυση του Εσωτερικού και Εξωτερικού Περιβάλλοντος του Οργανισμού» με τις τρεις (3) προηγούμενες αναλύσεις, Pestel analysis, SWOT και Porter analysis, έπεται το στάδιο «Διαμόρφωσης της Στρατηγικής». Αμέσως μετά, σύμφωνα με τον Γεωργόπουλο (2013), ακολουθεί το στάδιο της «Υλοποίησης», κατά το οποίο ολοκληρώνονται οι «Πολιτικές», αναπτύσσονται «Προγράμματα», σε συγκεκριμένους χρόνους και μελετημένα κόστη. Ορίζονται έπειτα οι «Διαδικασίες» που «μεταφράζουν» τους «Ποιοτικούς στόχους» και τις έξυπνες στρατηγικές από ιδέες σε πράξεις. Επιπρόσθετα, όπως ανέλυσε πρώτος ο Peter Drucker, η «Αξιολόγηση» και ο «Έλεγχος» υπολογίζει την Επίδοση του Οργανισμού - σε “αποτελεσματικότητα - effectiveness” (βάσει του βαθμού στον οποίο επετεύχθη ο στόχος) όσο και σε “αποδοτικότητα - efficiency” (σχετικά με το κόστος που απαιτήθηκε για την επίτευξη). Φυσικά, ο έλεγχος της επίδοσης-απόδοσης του Οργανισμού αποτελεί το μηχανισμό εντοπισμού αστοχιών που οδηγεί στην επίτευξη των σκοπών-στόχων (Poister, 2010). Καταλήγοντας, καλό θα ήταν να γίνει «Αξιολόγηση» με βάση την «Ανατροφοδότηση», αν χρειάζεται αναπροσαρμογή στη στρατηγική ή «Επανασχεδιασμός Ποιοτικότερων Δράσεων και Υπηρεσιών», πάντα σε συνάρτηση με τους περιβαλλοντικούς παράγοντες, διότι οι οργανισμοί είναι πολύπλοκα, ανοικτά συστήματα (Turban, et al, 2001).

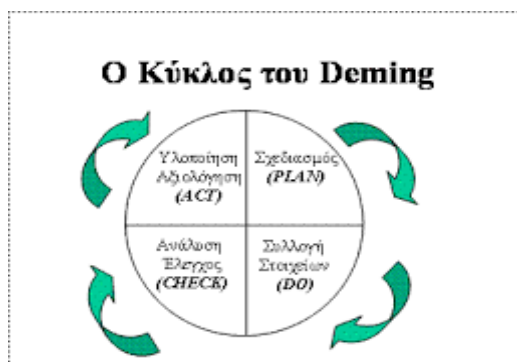
2.5 Η έννοια της Ποιότητας στις Υπηρεσίες

Είναι κατανοητό, ότι η έννοια της Ποιότητας στους Οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες είναι αρκετά δύσκολο να ορισθεί, διότι ο κάθε πολίτης αντιλαμβάνεται με διαφορετικό τρόπο την ποιότητα και τα χαρακτηριστικά της. Αρκετοί ερευνητές προσπάθησαν να ορίσουν την ποιότητα, με αποτέλεσμα να υπάρχουν πολλοί ορισμοί μέχρι σήμερα. Σύμφωνα με τον Δερβιτσιώτη (2005), σημειώνονται παρακάτω κάποιοι ορισμοί, οι οποίοι υπογραμμίζουν την έννοια της ποιότητας με τον καλύτερο τρόπο. Σύμφωνα με τον Juran: *«Ποιότητα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι η καταλληλότητά του για τη χρήση»*. Κατά τον Deming: *«Ποιότητα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι η προβλέψιμη ομοιομορφία και αξιοπιστία του σε χαμηλό κόστος και η καταλληλότητά του στην αγορά»*. Κατά τον Crosby: *«Ποιότητα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι η συμμόρφωση του με τις απαιτήσεις /προδιαγραφές του»*.

Σύμφωνα με τον Τσιότρα (2016) η ποιότητα περιγράφεται πλέον ως ο σημαντικότερος παράγοντας και αποτελεί την κινητήρια δύναμη για την παροχή ανταγωνιστικών υπηρεσιών. Η ανάπτυξη της «Διοίκησης Ολικής Ποιότητας», αυτής της *«νέας οπτικής του μάνατζμεντ που προσθέτει ιδιαίτερη βαρύτητα στον ανθρώπινο παράγοντα, αντιμετωπίζει με επιτυχία τις απαιτήσεις της ποιότητας»*. Στις μέρες μας, η αλλαγή της νοοτροπίας ενός οργανισμού, της επιχείρησης που συνεχώς μαθαίνει, με στόχο την ποιότητα και τη συνεχή βελτίωση αποτελεί βάση για τη συνεχή επιβίωση και ανάπτυξη όλων των επιχειρήσεων ακόμη και των δημόσιων οργανισμών. Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης των Δημοσίων Υπηρεσιών, βάσει άρθρων 31-35 του Ν.4940/2022, έχει προφανώς επιρροές από όλα τα ανωτέρω.

Φυσικά, από τους πρώτους γκουρού της ΔΟΠ, ο Williams Edwards Deming συνέβαλε πραγματικά με τις ιδέες του, στις αναβαθμισμένες υπηρεσίες των επιχειρήσεων και οργανισμών. Αξιοποιώντας τον «Κύκλο Ποιότητας» του Deming, *«ποιότητα σημαίνει το να στοχεύει ο οργανισμός στην ικανοποίηση τόσο των τωρινών όσο και των μελλοντικών αναγκών του πελάτη»*. Σύμφωνα με τον Κέφη (2014) ως *«ικανοποίηση θεωρείται η διαφορά που προκύπτει, όταν από την παρούσα απόδοση αφαιρεθεί η αναμενόμενη απόδοση»*. Σύμφωνα με αυτό, όταν η τωρινή απόδοση είναι μεγαλύτερη από αυτήν που αναμένεται, τότε η ικανοποίηση του πολίτη αυξάνεται. Αυτό επιτυγχάνεται με τον διαρκή “Σχεδιασμό-Plan, Εφαρμογή-Do, Έλεγχο-Check και Δράση-Act”, όπως φαίνεται στην κάτωθι κυκλική απεικόνιση του Deming.

Εικόνα 2. 4 Ο Κύκλος του Deming



Πηγή: Google images

Επιπρόσθετα, οι οργανισμοί που παρέχουν υπηρεσίες - services εξετάζουν και υλοποιούν ένα σύνολο από ενέργειες, που εμπεριέχει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και ιδιότητες, ώστε να παρέχει στους πελάτες-πολίτες την ικανοποίηση που επιθυμούν. Συνεπώς «η υπηρεσία είναι μία διαδικασία, στην οποία συνδέονται άμεσα οι πελάτες και οι πάροχοι με στόχο την εξυπηρέτηση των αναγκών του λήπτη της υπηρεσίας» (Χυτήρης et al, 2015).

Σύμφωνα με τον Κέφη (2014), τη δεκαετία του 1980, τρεις γνωστοί αμερικανοί καθηγητές, ο Berry, ο Parasuraman και ο Zeithaml ανέπτυξαν ένα «Μοντέλο για την μέτρηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τις απόψεις των πελατών». Το όνομα του μοντέλου προήλθε από δύο αγγλικές λέξεις: «Service Quality», ήτοι "Ποιότητα Υπηρεσιών". Οι ερευνητές, αρχικά, πρότειναν «η μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών να πραγματοποιηθεί σύμφωνα με δέκα διαστάσεις: την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, την αρμοδιότητα, την ευγένεια, την πρόσβαση, την επικοινωνία, την αφοσίωση, την ασφάλεια, την κατανόηση των πελατών και τα υλικά περιουσιακά στοιχεία». Οι διαστάσεις ήταν πολυάριθμες με συνέπεια οι ερευνητές να δυσκολεύονται στον υπολογισμό της ποιότητας των υπηρεσιών. Μερικά χρόνια αργότερα, οι ερευνητές (Parasuraman et al, 1988) βελτίωσαν το μοντέλο και καθιέρωσαν πέντε διαστάσεις, οι οποίες ισχύουν έως και σήμερα:

- «Η αξιοπιστία»
- «Η διασφάλιση»
- «Τα υλικά περιουσιακά στοιχεία»
- «Η ενσυναίσθηση» και
- «Η ανταπόκριση».

2.6 Η Ποιότητα στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Είναι κοινός τόπος ότι, όταν η ηλεκτρονική υπηρεσία παρέχεται μέσω του κράτους, τότε οι πολίτες και οι επιχειρήσεις είναι οι χρήστες και ο δημόσιος τομέας είναι ο πάροχος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Wikipedia, 2019). Σήμερα, οι πολίτες προτιμούν να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους μέσω Διαδικτύου από οποιαδήποτε μεριά του πλανήτη. Λόγω της εξέλιξης της τεχνολογίας, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθορίζουν πλέον την ικανοποίηση των πελατών. Στη συνέχεια, αναλύονται τα χαρακτηριστικά των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τους Στειακάκη και Κωφίδη, (2016), τα οποία διαφέρουν κατά πολύ από τα χαρακτηριστικά των κλασικών υπηρεσιών:

- ✓ «**Πρόσβαση**»: Η είσοδος στην ιστοσελίδα του δημόσιου οργανισμού πρέπει να είναι εύκολη, ώστε ο πολίτης να περιηγείται ευχάριστα και να μπορεί να επικοινωνήσει με τον οργανισμό.
- ✓ «**Ευκολία πλοήγησης**»: Ο ιστότοπος του Οργανισμού θα πρέπει να είναι απλός και εύχρηστος, να διαθέτει μηχανή αναζήτησης και να διευκολύνει τον πολίτη να πλοηγηθεί.
- ✓ «**Αποδοτικότητα**»: Η ιστοσελίδα καλό θα ήταν να αποδίδει στον πολίτη ότι χρειάζεται χωρίς να εισάγει τα προσωπικά του στοιχεία, όταν αυτό είναι επιτρεπτό.
- ✓ «**Ευελιξία**»: Ο ιστότοπος θα βοηθούσε αν παρείχε ευελιξία και προσαρμοστικότητα στον τρόπο παροχής υπηρεσιών.
- ✓ «**Αξιοπιστία**»: Η δημόσια επιχείρηση οφείλει να είναι ακριβής, να δίνει πληροφορίες αξιόπιστες και επικαιροποιημένες για οτιδήποτε σχετίζεται με τις παροχές της.
- ✓ «**Εξατομίκευση**»: Ο ιστότοπος θα πρέπει να λειτουργεί με το πιο εξελιγμένο λογισμικό, ώστε να κατανοεί τις σύγχρονες ανάγκες του χρήστη, ώστε να αποδίδει σε αυτόν σωστές υπηρεσίες.
- ✓ «**Ασφάλεια**»: Οι πολίτες-χρήστες θέλουν να προστατεύονται πλήρως τα προσωπικά τους δεδομένα, όταν τα καταχωρούν, και οι συναλλαγές τους να γίνονται με ασφάλεια.
- ✓ «**Ανταπόκριση**»: Η ηλεκτρονική επικοινωνία και η εξυπηρέτηση του πελάτη-πολίτη από τον Οργανισμό θα πρέπει να είναι άμεση, ώστε εκτός από απλή πληροφόρηση, να παρέχονται διευκρινίσεις και να επιλύονται προβλήματα.
- ✓ «**Εμπιστοσύνη**»: Η δημόσια επιχείρηση να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες, ώστε να αποκτήσει ένα «όνομα», το οποίο θα κάνει τους πολίτες να δείξουν εμπιστοσύνη, τόσο στους υπαλλήλους όσο και στον Οργανισμό, συνολικά.
- ✓ «**Αισθητική της ιστοσελίδας**»: Ο Οργανισμός πρέπει να επιμεληθεί την διαδικτυακή σελίδα του καλαισθητά, με βάση τους πολίτες που θέλει να εξυπηρετήσει.

2.7 Μελέτες για την Ποιότητα Υπηρεσιών ανά την Υφήλιο

Στο τελευταίο μέρος του δεύτερου κεφαλαίου, θα γίνει η προσπάθεια για τη σύνδεση της «Επιτυχημένης Στρατηγικής» και του «Στρατηγικού Σχεδιασμού ενός Οργανισμού», με την «Παροχή Ποιοτικών Υπηρεσιών» και την άμεση σχέση των ανωτέρω εννοιών με την προαπαιτούμενη «Ανάλυση και Γνώση του Περιβάλλοντος» που δραστηριοποιείται ο Οργανισμός (Παπαδημητρίου, 2021).

Αρχικά, μελετήθηκαν οι θεωρητικές και εμπειρικές μελέτες, οι οποίες ασχολούνται με την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό, εξετάστηκαν διεθνείς και ελληνικές αναφορές και έρευνες, που βασίστηκαν στα προτεινόμενα του μοντέλου SERVQUAL, σύμφωνα με τους Parasuraman, et al (1988). Η έρευνα επικεντρώθηκε σε δημόσιους οργανισμούς και την αξιολόγηση από τους πολίτες για τις υπηρεσίες που λαμβάνουν.

Έτσι, για παράδειγμα, σύμφωνα με τους Ramseook-Munhurrin, et al (2010), οι οποίοι βασίστηκαν στο ερωτηματολόγιο SERVQUAL, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι όσο καλύτερα οι front-line employees (FLE), υπάλληλοι της πρώτης γραμμής που έρχονται σε άμεση επαφή με το κοινό, κατανοούν τις ανάγκες των πολιτών, τόσο η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους δημόσιους οργανισμούς του Μαυρικού αναβαθμίζεται. Αυτό για τις δημόσιες υπηρεσίες του Μαυρικού αποτελεί ανατροφοδότηση στον στρατηγικό σχεδιασμό, για ποιοτικότερους στόχους σε εκπαίδευση και επιπλέον σεμινάρια στους υπαλλήλους της πρώτης γραμμής.

Επίσης, στην Ισπανία και στην Ταϊβάν οι πολίτες έχουν πολύ θετική εικόνα απέναντι σε δημόσιους οργανισμούς και τράπεζες που δεν έχουν ακουστεί παράπονα από πολίτες και η εμπιστοσύνη και η αφοσίωση τους απέναντι σε αυτούς τους Οργανισμούς είναι πολύ υψηλή (Business Bliss Consultants FZE, 2018). Η «καλή φήμη» στο περιβάλλον της επιχείρησης, συνεπώς, αποτελεί πραγματικά ένα «δυνατό σημείο» για τον οργανισμό και αυτό αποτυπώνεται ως ένδειξη εμπιστοσύνης των πολιτών απέναντι σε αυτόν τον ανοικτό οργανισμό.

Σύμφωνα με την Zemblyte (2015) η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποτελεί το θεμέλιο λίθο στο Όραμα των δημοσίων οργανισμών και αντικατοπτρίζεται σε ένα συμβόλαιο τεσσάρων διαστάσεων για τον πολίτη της Λιθουανίας. Συγκεκριμένα, οι πολίτες προσδοκούν από έναν δημόσιο οργανισμό, γρήγορη ανταπόκριση, ευκολία χρήσης πλατφορμών και της αντίστοιχης ηλεκτρονικής σελίδας, αξιοπιστία με επικαιροποιημένες πληροφορίες και αποζημίωση σε περίπτωση λάθους.

Επιπρόσθετα, βάσει της έρευνας που διεξήχθη στις Φιλιππίνες για τον καθορισμό των κρίσιμων διαστάσεων που αποδίδονται στο τροποποιημένο μοντέλο SERVQUAL για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών μεταξύ των πέντε κρατικών υπηρεσιών που σχετίζονται με την απασχόληση, διαπιστώθηκε ότι η διάσταση της ανταπόκρισης χρειάζεται τη μεγαλύτερη βελτίωση όσον αφορά την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Συνεπώς, οι managers πρέπει να οδηγήσουν το στρατηγικό σχεδιασμό και την ενίσχυση των πόρων για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών στην κρίσιμη διάσταση της ανταπόκρισης (Ocampo et al, 2019).

Συνεχίζοντας, στη μελέτη του επιπέδου των υπηρεσιών που προσφέρουν τα Ελληνικά Ταχυδρομεία συλλέχθηκαν 406 ερωτηματολόγια (με τροποποιημένο όργανο SERVQUAL) από πολίτες και 86 ερωτηματολόγια από διευθυντές αντίστοιχων καταστημάτων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι πελάτες είχαν αρνητική αντίληψη για τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, σε σύγκριση με τις προσδοκίες τους και ότι υπάρχει σημαντική διαφορά μεταξύ των πραγματικών αντιλήψεων των πελατών και των διευθυντικών στελεχών. Η απόκλιση μεταξύ της αξιολόγησης πελατών και των αντιλήψεων των διευθυντών υποδηλώνει ότι οι τελευταίοι δεν είχαν πλήρη επίγνωση των αδύναμων σημείων των Οργανισμών τους (Chatzoglou et al, 2014).

Επιπλέον, στο Τέξας, βάσει της έρευνας της Whitten (2004), στο Baylor University, η συνεχόμενη χρήση πληροφοριακών συστημάτων, εφαρμογών και εξελιγμένων κινητών συσκευών από τους απλούς πολίτες, βοήθησε πολύ στην αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις δημόσιες επιχειρήσεις. Επίσης, σύμφωνα με τις διεθνείς τάσεις έντονης ψηφιοποίησης, οι μεταβολές στην οικονομία και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οδηγούν, σε καινοτομίες στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης και της Ποιοτικής Διαχείρισης των Υπηρεσιών (Batool et al., 2020). Επιπλέον, σύμφωνα με την ποσοτική έρευνα σε 200 ισπανικές δημόσιες επιχειρήσεις, τα αποτελέσματα επιβεβαιώνουν ότι η παρουσία ποιοτικών καινοτομιών στους Οργανισμούς ενισχύεται, όταν υπάρχουν στενές συνεργασίες μεταξύ τους, που ενσωματώνονται στους βασικούς στόχους των Οργανισμών αυτών (Sanzo-Perez et al. 2022).

Το σημαντικότερο όμως, όλων στην καινοτομία και την ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών, κατόπιν έρευνας στη Λετονία από το Helpcenter (2022), είναι η ενσυναίσθηση των υπαλλήλων στα προβλήματα των πολιτών. Οι πολίτες, σε ποσοστό 78%, τείνουν να συγχωρούν τα λάθη μιας δημόσιας υπηρεσίας, αν μετά έχουν λάβει άριστη εξυπηρέτηση και κατανόηση στο πρόβλημα που προέκυψε. Συμπερασματικά, η ουσία στην ποιοτικότερη εξυπηρέτηση σχετίζεται άμεσα με την ποιοτική και αμφίδρομη επικοινωνία.

Κεφάλαιο 3. Ο Στρατηγικός Σχεδιασμός και η Ποιότητα Υπηρεσιών στον ΟΠΕΚΑ

3.1 Γενικά για τον ΟΠΕΚΑ - Όραμα και Αποστολή

Ο νεοσύστατος «*Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης είναι ο βασικός μοχλός υλοποίησης των πολιτικών που αναπτύσσονται και θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Αλληλεγγύης*». Ξεκινώντας κάποιος την πλοήγησή του στο site του ΟΠΕΚΑ, <https://opeka.gr/>, θα αντιληφθεί απευθείας την ταυτότητα του νέου αυτού Οργανισμού. Ο ΟΠΕΚΑ οραματίζεται «*ένα κράτος κοινωνικής φροντίδας και ουσιαστικής αλληλεγγύης, με ενιαίους κανόνες και ισότιμη πρόσβαση*». Ένας Οργανισμός που αποσκοπεί στη Μέγιστη, Δυνατή και Ποιοτική Εξυπηρέτηση του Πολίτη. Αυτό είναι το **Όραμα** που ενσαρκώνει ο ΟΠΕΚΑ για την αναδιοργάνωση του τομέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Ο ΟΠΕΚΑ δίνει στα πιο αδύναμα κοινωνικά στρώματα την αξιοπρέπεια που τους αρμόζει στην επαφή τους με το κράτος. «*Στόχος είναι πάντα ο άνθρωπος και επιδιώκεται η εγκαθίδρυση ενός ενιαίου, σύγχρονου και συνεκτικού διοικητικού συστήματος ανίχνευσης και αντιμετώπισης των πραγματικών αναγκών του ελληνικού πληθυσμού*» (ΟΠΕΚΑ, 2022γ).

Ο Οργανισμός δεν έχει γεννηθεί από το μηδέν. «*Για την επίτευξη του πολυεπίπεδου και ιδιαίτερα σημαντικού έργου του, αξιοποιήθηκε το προσωπικό, η πείρα και οι υφιστάμενες κεντρικές και περιφερειακές διοικητικές δομές του Οργανισμού Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ), ο οποίος μετονομάστηκε και μετεξελίχθηκε σε ενιαίο Οργανισμό Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης*», με το Ν.4520/2018. Ο ΟΠΕΚΑ, «*ως καθολικός διάδοχος του ΟΓΑ, εξακολουθεί να ασκεί τις υφιστάμενες, μη ασφαλιστικές αρμοδιότητες του δεύτερου, στους λειτουργικούς τομείς των οικογενειακών επιδομάτων, των ανασφάλιστων υπερηλίκων και του λογαριασμού Αγροτικής Εστίας, στις οποίες, σταδιακά, προστίθενται αρμοδιότητες που αφορούν στην απονομή όλων των προνοιακών επιδομάτων, οικονομικών ενισχύσεων και κοινωνικών υπηρεσιών σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού, άτομα και νοικοκυριά με ανεπαρκείς εισοδηματικούς και περιουσιακούς πόρους*» (ΟΠΕΚΑ, 2022γ).

Πέρα από κάθε αμφισβήτηση, «*η έλλειψη ενοποιημένου και μη επικαιροποιημένου μητρώου των δικαιούχων των πάσης φύσης κοινωνικών παροχών και υπηρεσιών, η ανεπαρκής ενημέρωση του πληθυσμού αναφοράς, η απουσία γεωπληροφοριακού συστήματος και η αλληλοεπικάλυψη των σχετικών προγραμμάτων, επέβαλαν τη δημιουργία του ΟΠΕΚΑ. Η οικονομική κρίση ήταν καθοριστικός παράγοντας μεγέθυνσης*

των προβλημάτων. Οι δομές κοινωνικής αλληλεγγύης και προστασίας των ευάλωτων ομάδων αντιμετώπισαν προβλήματα λόγω της δημοσιονομικής στενότητας και των περιοριστικών πολιτικών λιτότητας. Κάτω από αυτές τις συνθήκες, η ενίσχυση της κοινωνικής προστασίας κρίθηκε επιβεβλημένη για τον καλύτερο συντονισμό, την εξάλειψη της γραφειοκρατίας, την ενίσχυση της διαφάνειας και την καταπολέμηση των πελατειακών σχέσεων» (ΟΠΕΚΑ, 2022γ).

Η Αποστολή του ΟΠΕΚΑ αποτελεί «βάση στις στρατηγικές ανάπτυξης πολιτικών οικονομικής και κοινωνικής στήριξης των ευπαθών ομάδων και αποτελεί τη συνέχεια καθοριστικών παρεμβάσεων της Πολιτείας τα τελευταία χρόνια: Εθνικό Μητρώο Φορέων Κοινωνικής Φροντίδας, Εθνικός Μηχανισμός για τον συντονισμό, την παρακολούθηση και αξιολόγηση των πολιτικών ένταξης και συνοχής, νόμος για τα δικαιώματα ατόμων με αναπηρίες, απλοποίηση της λειτουργίας των Κέντρων Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ) και κύρωση του Αναθεωρημένου Κοινωνικού Χάρτη. Οι πρωτοβουλίες αυτές, αντανακλούν τις προτεραιότητες για την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού και άνοιξαν νέα σελίδα στην κατοχύρωση των δικαιωμάτων και στην αξιοπρεπή διαβίωσή τους» (ΟΠΕΚΑ, 2022γ).

3.2 Στρατηγικές Παροχές, Ενισχύσεις και Επιδόματα του Οργανισμού

Στο πλαίσιο του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Αλληλεγγύης και σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο του ΟΠΕΚΑ, Ν.4520/2018, Στρατηγική και Σκοπός του ΟΠΕΚΑ είναι:

α) «Η χορήγηση χρηματοδοτούμενων από τον Κρατικό Προϋπολογισμό προνοιακών παροχών, επιδομάτων, οικονομικών ενισχύσεων, κοινωνικών υπηρεσιών, για την οικονομική στήριξη και κοινωνική ένταξη οικογενειών και ευπαθών ομάδων του πληθυσμού.

β) Η υλοποίηση, εκτέλεση και διαχείριση προγραμμάτων, δράσεων και ενεργειών που αφορούν προνοιακές πολιτικές του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

γ) Η χορήγηση παροχών και υπηρεσιών, κοινωνικού, εκπαιδευτικού, πολιτιστικού και ψυχαγωγικού χαρακτήρα του Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας (ΛΑΕ)».

Όργανα διοίκησης του ΟΠΕΚΑ είναι: α) το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) και β) ο Διοικητής.

Αναλυτικά, οι παροχές και υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ είναι:

α) «το επίδομα παιδιού του άρθρου 214 του ν. 4512/2018 και το Επίδομα Γέννησης του ν.4659/2020

β) το Επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης σε ανασφάλιστους υπερήλικες, του άρθρου 93 του ν.4387/2016

γ) την παροχή στους ανασφάλιστους υπερήλικες, τη χορήγηση ασφαλιστικής ικανότητας και τα έξοδα κηδεΐας σε περίπτωση θανάτου των ανωτέρω προσώπων, σύμφωνα με το ν.4093/2012.

δ) τις παροχές και υπηρεσίες του Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας»,

ε) τις ακόλουθες προνοιακές παροχές αναπηρίας: «αα) επίδομα κίνησης σε παραπληγικούς, τετραπληγικούς και ακρωτηριασμένους, ββ) διατροφικό επίδομα σε νεφροπαθείς, μεταμοσχευμένους πνευμόνων και μυελού των οστών, καθώς και σε αλλοδαπούς και ομογενείς νεφροπαθείς, μεταμοσχευμένους καρδιάς, ήπατος, γγ) οικονομική ενίσχυση ατόμων με βαριά αναπηρία, δδ) οικονομική ενίσχυση ατόμων με βαριά νοητική υστέρηση, εε) οικονομική ενίσχυση παραπληγικών τετραπληγικών και ακρωτηριασμένων ανασφάλιστων και ασφαλισμένων του Δημοσίου, στστ) ενίσχυση ατόμων με συγγενή αιμολυτική αναιμία ή συγγενή αιμορραγική διάθεση, Σύνδρομο Επίκτητης Ανοσοανεπάρκειας (AIDS), ζζ) οικονομική ενίσχυση κωφών και βαρήκων ατόμων, ηη) οικονομική ενίσχυση ατόμων με αναπηρία όρασης, θθ) οικονομική ενίσχυση ατόμων με εγκεφαλική παράλυση, ιι) εισοδηματική ενίσχυση ασθενών και αποθεραπευμένων χανσενικών και μελών των οικογενειών τους»,

στ) «προνοιακές παροχές, οικονομικές και εισοδηματικές ενισχύσεις και κοινωνικές υπηρεσίες για την οικονομική στήριξη ενίσχυση ειδικών και ευπαθών ομάδων, ιδίως: αα) το Επίδομα Στεγαστικής Συνδρομής σε ανασφάλιστους υπερήλικες, ββ) την εισοδηματική ενίσχυση Οικογενειών Ορεινών Μειονεκτικών Περιοχών, γγ) την Κάρτα μετακίνησης Πολυτέκνων,

ζ) το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης, νυν Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα,

η) προγράμματα και δράσεις προνοιακής πολιτικής του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων,

ηα) την υπηρεσία: Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία»,

θ) «η χορήγηση ασφαλιστικής ικανότητας στους μοναχούς και μοναχές που είναι εγγεγραμμένοι στα μοναχολόγια Ιερών Μονών ή Μητροπόλεων της Ελλάδας, εγκαταβιούν στις Ιερές Μονές ή τα εξαρτήματα αυτών και δεν συνταξιοδοτούνται από Φορέα ημεδαπής, πλην Ο.Π.Ε.Κ.Α., ή αλλοδαπής. Το δικαίωμα αυτό παρέχεται και στους Έλληνες το γένος, κληρικούς και μοναχούς των Πατριαρχείων της Ανατολικής Ορθόδοξου Εκκλησίας, καθώς και μοναχούς της Ιεράς Μονής Σινά,

ι) κάθε άλλη παροχή που χορηγείται, σύμφωνα με ειδικότερες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και δεν έχει καταργηθεί μέχρι σήμερα,

ια) με απόφαση του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, μπορεί να ανατίθενται στον Ο.Π.Ε.Κ.Α. η υλοποίηση ή η διαχείριση κάθε άλλου προνοιακού προγράμματος ή οικονομικής ενίσχυσης κοινωνικής πολιτικής».

Επιπρόσθετα, προς αυτή την κατεύθυνση, το Δημόσιο μέσω του ΟΠΕΚΑ και του Προγράμματος ΓΕΦΥΡΑ και για διάστημα δώδεκα μηνών βοήθησε στην αποπληρωμή δανείων με εμπράγματα εξασφαλίσεις στην Α' κατοικία για δανειολήπτες που είχαν πληγεί από τις δυσμενείς συνέπειες του Covid-19 (Ν.4714/2020).

Οι Πόροι του ΟΠΕΚΑ προέρχονται από την επιχορήγηση του Κρατικού Προϋπολογισμού, τους προσόδους περιουσίας, την απόδοση των κεφαλαίων και των αποθεματικών και τα έσοδα από την οικονομική συμμετοχή των προσώπων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του ν. 3050/ 2002.

Επιπλέον, σύμφωνα με Ν.4520/2018 «οι αρμόδιες υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ υποχρεούνται να διασταυρώνουν ηλεκτρονικά, μέσω εξουσιοδοτημένων διαπιστευμένων από τον Διοικητή υπαλλήλων αυτού, τα δηλωθέντα στοιχεία από τους αιτούντες οποιαδήποτε παροχή που απονέμει ο ΟΠΕΚΑ με τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της Α.Α.Δ.Ε., του πληροφοριακού συστήματος «Μητρώο Πολιτών» του Υπουργείου Εσωτερικών, των Μητρώων του Εθνικού Συστήματος Πληρωμών Συντάξεων, των πληροφοριακών συστημάτων της Η.Δι.Κ.Α., του Ο.Α.Ε.Δ., της Ελληνικής Αστυνομίας, των ΚΕ.Π.Α., του ΕΦΚΑ, καθώς και των δημόσιων αρχών που επίσης υποχρεούνται να διασφαλίζουν τη συνεχή και απρόσκοπτη, πλήρη και σε πραγματικό χρόνο, πρόσβαση του ΟΠΕΚΑ στα απολύτως αναγκαία στοιχεία και δεδομένα των αιτούντων, με την τήρηση των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων».

Τέλος, για την εκπλήρωση των σκοπών του και ιδιαίτερα για τη διευκόλυνση της προσβασιμότητας και ένταξης των ενδιαφερομένων στα προγράμματα των προνοιακών παροχών και υπηρεσιών του, ο ΟΠΕΚΑ διασυνδέεται λειτουργικά με τα Κέντρα Κοινότητας. «Στο πλαίσιο της ανωτέρω λειτουργικής διασύνδεσης ο ΟΠΕΚΑ, υποχρεούται να παρέχει στα Κέντρα Κοινότητας: α) επικαιροποιημένο πληροφοριακό-ενημερωτικό υλικό, σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, β) οδηγίες σχετικά με τη διοικητική διαδικασία υποβολής των ηλεκτρονικών αιτήσεων και των απαιτούμενων, κατά περίπτωση δικαιολογητικών, καθώς επίσης και γ) δυνατότητα πρόσβασης, σε εξουσιοδοτημένους - διαπιστευμένους χρήστες από τον Διοικητή του ΟΠΕΚΑ», σύμφωνα με το άρθρο 48 του Ν.4520/2018.

3.3. Οργανόγραμμα του ΟΠΕΚΑ

Οι υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ διακρίνονται σε υπηρεσίες της Κεντρικής Υπηρεσίας και σε υπηρεσίες των Περιφερειακών Διευθύνσεων, σύμφωνα με το Οργανόγραμμα (ΟΠΕΚΑ,2022B):

A. Κεντρική Υπηρεσία

1. Υπηρεσίες υπαγόμενες απευθείας στον «Διοικητή»:

- α) «Διεύθυνση Επιθεώρησης και Ελέγχου»
- β) «Τμήμα Γραμματείας Διοίκησης»
- γ) «Τμήμα Ασφάλειας Εργασίας και Υγειονομικής Μέριμνας»
- δ) «Γραφείο Υποστήριξης Νομικού Συμβούλου του Κράτους».

2. «Γενική Διεύθυνση Παροχών», που διαρθρώνεται στις εξής οργανικές μονάδες:

- α) «Διεύθυνση Οικογενειακών Επιδομάτων»
- β) «Διεύθυνση Παροχών Κοινωνικής Αλληλεγγύης»
- γ) «Διεύθυνση Αναπηρικών Επιδομάτων και Οικονομικών Ενισχύσεων»
- δ) «Διεύθυνση Αγροτικής Εστίας»
- ε) «Διεύθυνση Ενδικοφανών Προσφυγών».

3. «Γενική Διεύθυνση Διοικητικής-Οικονομικής Υποστήριξης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», που διαρθρώνεται στις παρακάτω οργανικές μονάδες:

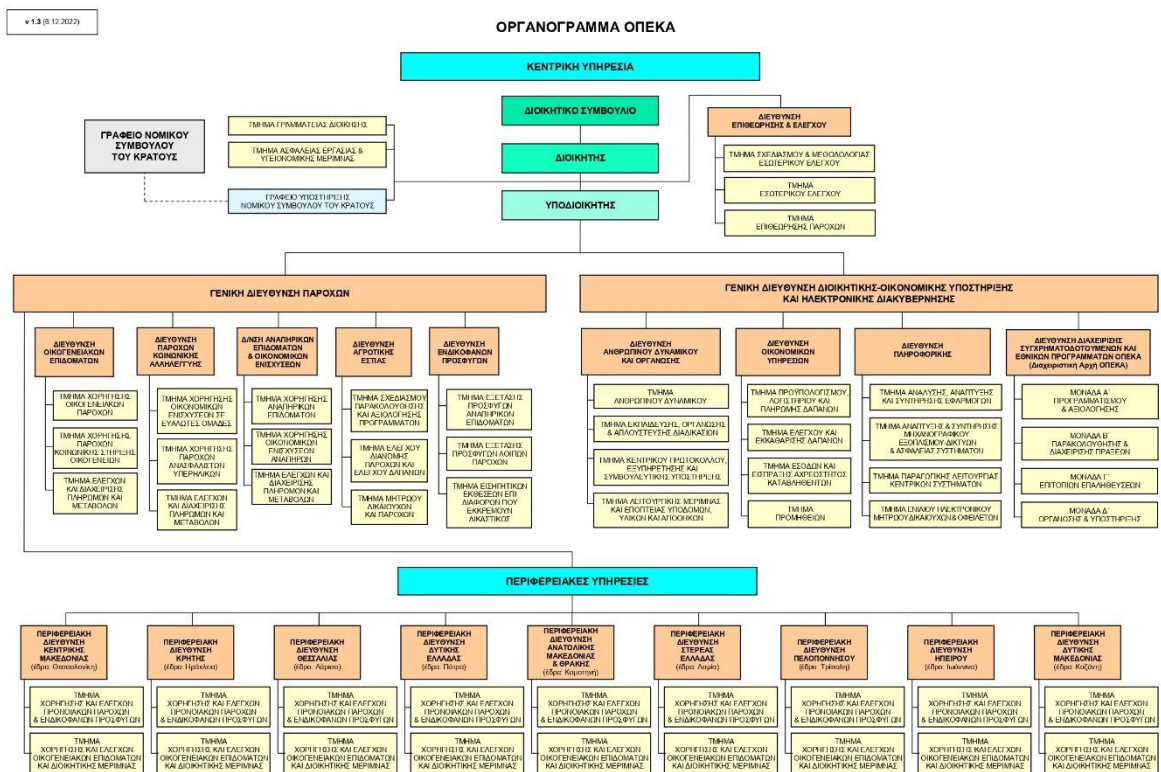
- α) «Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης»
- β) «Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών»
- γ) «Διεύθυνση Πληροφορικής»
- δ) «Διεύθυνση Διαχείρισης Συγχρηματοδοτούμενων και Εθνικών Προγραμμάτων Ο.Π.Ε.Κ.Α. (Διαχειριστική Αρχή)»

B. Περιφερειακές Υπηρεσίες :

Οι Περιφερειακές Διευθύνσεις του ΟΠΕΚΑ υπάγονται στην εποπτεία της Γενικής Διεύθυνσης Παροχών. Η χωρική αρμοδιότητά τους εκτείνεται στους νομούς της οικείας Περιφέρειας που έχουν την έδρα τους και έχουν ως εξής:

1. «Περιφερειακή Διεύθυνση ΟΠΕΚΑ Κεντρικής Μακεδονίας, με έδρα τη Θεσσαλονίκη»
2. «Περιφερειακή Διεύθυνση ΟΠΕΚΑ Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, με έδρα την Κομοτηνή»
3. «Περιφερειακή Διεύθυνση ΟΠΕΚΑ Δυτικής Μακεδονίας, με έδρα την Κοζάνη»
4. «Περιφερειακή Διεύθυνση ΟΠΕΚΑ Θεσσαλίας, με έδρα τη Λάρισα»
5. «Περιφερειακή Διεύθυνση ΟΠΕΚΑ Στερεάς Ελλάδας, με έδρα τη Λαμία»
6. «Περιφερειακή Διεύθυνση ΟΠΕΚΑ Δυτικής Ελλάδας, με έδρα την Πάτρα»
7. «Περιφερειακή Διεύθυνση ΟΠΕΚΑ Πελοποννήσου, με έδρα την Τρίπολη»
8. «Περιφερειακή Διεύθυνση ΟΠΕΚΑ Ηπείρου, με έδρα τα Ιωάννινα»
9. «Περιφερειακή Διεύθυνση ΟΠΕΚΑ Κρήτης, με έδρα τον Ηράκλειο».

Εικόνα 3. 1 Οργανόγραμμα του ΟΠΕΚΑ



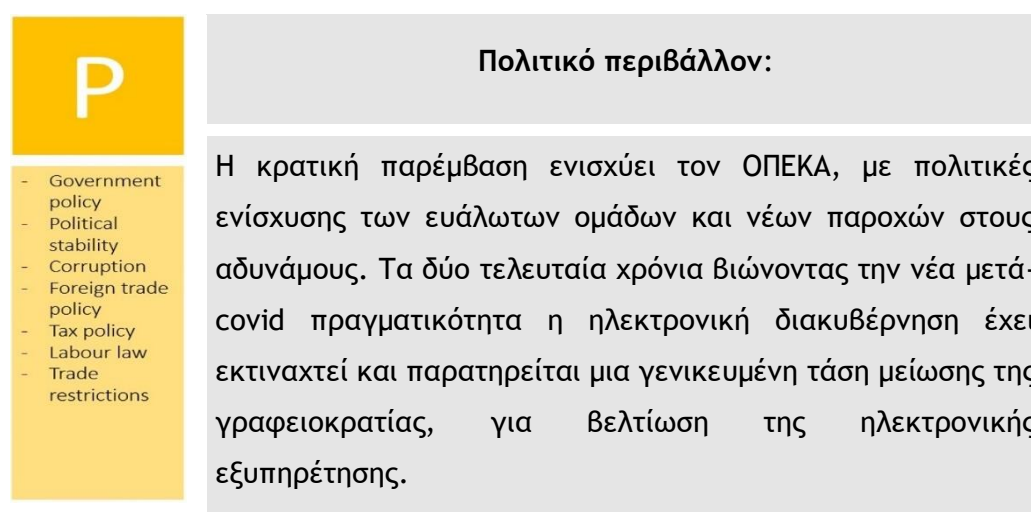
Πηγή: <https://opeka.gr/organograma/>

3.4 Ανάλυση PESTEL για τον ΟΠΕΚΑ

Η λειτουργία ενός ενιαίου Οργανισμού Προνοιακών Επιδομάτων από τον 2/2018, θεωρήθηκε επιβεβλημένη και επιτακτική καθώς οι κοινωνικές, οικονομικές, τεχνολογικές και πολιτικές μεταβολές που συντελούνται τα τελευταία χρόνια, όχι μόνο στην χώρα μας, αλλά και σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο, θέτουν την ανάγκη για άμεσο εκσυγχρονισμό του προνοιακού συστήματος. Αναλυτικότερα κοινωνικοί, οικονομικοί, πολιτικοί και τεχνολογικοί παράγοντες επιδρούν και προδιαγράφουν το πλαίσιο εκσυγχρονισμού μέσα στο οποίο ο ΟΠΕΚΑ μπορεί να λειτουργήσει. Γενικά, είναι αντιληπτό ότι εξωτερικό περιβάλλον του ΟΠΕΚΑ είναι οι παράγοντες οι οποίοι δρουν έξω από τον οργανισμό, τον επηρεάζουν και αλληλεπιδρούν μεταξύ τους. Οι παράγοντες (στοιχεία) του εξωτερικού γενικού περιβάλλοντος, σύμφωνα με τους Montana and Charnov (2011), βάσει της PEST και της διευρυμένης PESTEL Analysis, είναι: «α) πολιτικοί (πολιτικό καθεστώς, κρατικός παρεμβατισμός, γραφειοκρατία), β) οικονομικοί (η διάρθρωση της οικονομίας μιας χώρας, οι παραγωγικοί πόροι, τα επίπεδα ανάπτυξης), γ) κοινωνικοί (διάρθρωση της κοινωνίας, πολιτισμός, ιστορία, ήθη, έθιμα, κινητικότητα πολιτών), δ) τεχνολογικοί (επίπεδο εφαρμογής προόδου και αποδοχής της τεχνολογίας, αποτελεσματικός συνδυασμός πόρων, γνώσεων και εμπειριών), ε) περιβαλλοντικοί και στ) νομικοί παράγοντες» (Washington State University, 2022).

Η διευρυμένη Ανάλυση Περιβάλλοντος PESTEL του ΟΠΕΚΑ περιγράφεται κάτωθι:

Εικόνα 3. 2 Pestel Analysis για τον ΟΠΕΚΑ



E

- Economic growth
- Exchange rates
- Interest rates
- Inflation rates
- Disposable income
- Unemployment rates

Οικονομικό περιβάλλον:

Παρά την γενικευμένη ύφεση λόγω της δημοσιονομικής κρίσης της Ελληνικής οικονομίας, υπάρχει στήριξη του ΟΠΕΚΑ μέσω του Κρατικού Προϋπολογισμού, ΕΣΠΑ, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και μέσω διευρυσμένων ευρωπαϊκών προγραμμάτων ενταγμένων στην Καταπολέμηση της Φτώχειας.

S

- Population growth rate
- Age distribution
- Career attitudes
- Safety emphasis
- Health consciousness
- Lifestyle attitudes
- Cultural barriers

Κοινωνικό Περιβάλλον:

Οι δεξιότητες της νέας γενιάς αποτελούν ικανή συνθήκη για την τεχνολογική εφαρμογή νέων συστημάτων εξυπηρέτησης με την χρήση της πληροφορικής. Συνεπώς το Ελληνικό κοινωνικό περιβάλλον χαρακτηρίζεται θετικό στην προοπτική υιοθέτησης κι εφαρμογής ηλεκτρονικών εφαρμογών και πλατφορμών.

T

- Technology incentives
- Level of innovation
- Automation
- R&D activity
- Technological change
- Technological awareness

Τεχνολογικό περιβάλλον:

Το τεχνολογικό περιβάλλον στην Ελληνική επικράτεια όσον αφορά την πληροφορική και το διαδίκτυο μπορεί να λάβει θετικές και μόνο διαστάσεις δεδομένου ότι παρουσιάζεται σημαντική αύξηση του ρυθμού παραγωγής καινοτομιών κι ευρεσιτεχνιών ιδιαίτερα στα πεδία της ηλεκτρονικής και της πληροφορικής.

Ε

- Weather
- Climate
- Environmental policies
- Climate change
- Pressures from NGO's

Περιβαλλοντικό επίπεδο:

Η παροχή επιδομάτων και οικονομικών ενισχύσεων δεν επηρεάζει ιδιαίτερα το περιβαλλοντικό επίπεδο και δεν συντρέχει λόγος ιδιαίτερης ανάλυσης αυτού. Τα περιβαλλοντικά οφέλη από την υιοθέτηση της τηλεργασίας των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ, όταν οι συνθήκες το απαιτούν στην μετά covid εποχή, είναι η μείωση των μετακινήσεων των υπαλλήλων σε ότι αυτό μεταφράζεται (καύσιμα, αποτύπωμα άνθρακα στον πλανήτη από μείωση χρήσης μέσω μεταφοράς κλπ.).

L

- Discrimination laws
- Antitrust laws
- Employment laws
- Consumer protection laws
- Copyright and patent laws
- Health and safety laws

Νομικό πλαίσιο:

Νέα Διαχειριστική Αρχή ΟΠΕΚΑ, βάσει Ν.4940/2022. Επιπλέον, δεδομένου του νέου νομοθετικού πλαισίου βάσει του Ν. 4997/2022, ο ΟΠΕΚΑ, προτάσσει το κοινωνικό του πρόσωπο, με την απαλοιφή χρεών στα αναπηρικά επιδόματα και τη διευκόλυνση καταβολής αχρεωστήτως καταβληθέντων με 72 δόσεις σε όλα τα επιδόματα και παροχές του ΟΠΕΚΑ.

Πηγή: Ιδία Επεξεργασία σε Google image

3.5 Swot Analysis του ΟΠΕΚΑ

Δυνατά και Αδύνατα Σημεία (Strengths and Weaknesses) του ΟΠΕΚΑ

Η δημιουργία του Οργανισμού Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης στη χώρα μας, τοποθετεί το ελληνικό σύστημα κοινωνικής αλληλεγγύης σε νέες βάσεις προσφέροντας ένα νέο Όραμα και μια σειρά από πλεονεκτήματα που αναδεικνύονται ως τα δυνατά του σημεία, με πολλές ευκαιρίες προς βελτίωση και εξέλιξη προς ένα νέο, ισχυρό, εκσυγχρονισμένο αλληλέγγυο σύστημα για τους Έλληνες πολίτες.

Συγκεκριμένα, τα **Δυνατά Σημεία (Strengths)** του ΟΠΕΚΑ είναι τα εξής:

- Η ένταξη όλων των επιδομάτων σε έναν ενιαίο Οργανισμό δημιουργεί οικονομίες κλίμακας, γεγονός που συντελεί στη διασφάλιση της βιωσιμότητας του προνοιακού συστήματος.
- Συντελείται η μεταρρύθμιση του προνοιακού φορέα με την καθιέρωση της ισονομίας προς όλους τους επιδοματούχους.
- Η υιοθέτηση σύγχρονων υποδομών υπηρεσιών επικοινωνίας και ανταλλαγής δεδομένων. Νέο τηλεφωνικό κέντρο 1555, που λειτουργεί 7 ημέρες την εβδομάδα, όλο το 24ωρο.
- Απλοποιούνται οι διοικητικές διαδικασίες του Οργανισμού με σκοπό την παροχή ποιοτικά και ποσοτικά αναβαθμισμένων, σύγχρονων υπηρεσιών εξυπηρέτησης/ ενημέρωσης του πολίτη.
- Η γεωγραφική κατανομή των οργανικών μονάδων εξασφαλίζει αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο για όλους τους πολίτες. Τα Κέντρα Κοινότητας σε κάθε Δήμο και Περιφερειακή Ενότητα αναφέρονται στις αντίστοιχες Περιφερειακές Διευθύνσεις του ΟΠΕΚΑ.
- Ο Φορέας διαθέτει στελέχη με εξειδικευμένες γνώσεις και πολυετή εργασιακή εμπειρία σε θέματα κοινωνικής αλληλεγγύης και προνοιακών παροχών, εξασφαλίζοντας την αύξηση της παραγωγικότητας.
- Γίνεται προσπάθεια για ενιαία πληροφοριακή βάση μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων φορέων. Τίθενται βάσεις για ελαχιστοποίηση χρόνου απονομής επιδομάτων, μέσω της υιοθέτησης ηλεκτρονικής αίτησης και ηλεκτρονικών διασταυρώσεων από όλους τους φορείς.
- Η παρουσία του ΟΠΕΚΑ στο διαδίκτυο μέσω της νέας δικτυακής σελίδας, με συνεχή ενημέρωση και ανανέωση του περιεχομένου της. Κανάλι του ΟΠΕΚΑ στο YouTube.

- Αξιοποίηση πλαισίου συνεργασίας με το εποπτεύον Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων καθώς και με άλλους φορείς στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Επιπλέον, ο ΟΠΕΚΑ προκειμένου να ανταποκριθεί με επιτυχία στο έργο του **θα πρέπει να ξεπεράσει μια σειρά από Αδυναμίες (Weaknesses) και προβλήματα, όπως είναι:**

- Η έλλειψη ενοποιημένου ψηφιοποιημένου ιστορικού, ΟΠΕΚΑ, ΟΓΑ, ΠΡΟΝΟΙΑΣ και ΕΦΚΑ.
- Το αυξημένο κόστος συντήρησης εγκαταστάσεων και υποδομών, λόγω μη εύρεσης κατάλληλων δημόσιων κτηρίων.
- Η έλλειψη ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (δεν γίνονται ηλεκτρονικές αιτήσεις για όλα τα επιδόματα, όπως αυτό του Επιδόματος Ανασφάλιστων Υπερηλίκων).
- Η υποστελέχωση Περιφερειακών Διευθύνσεων του Οργανισμού που λειτουργούν. Για παράδειγμα, στην Περιφερειακή Δ/νση της Κεντρικής Μακεδονίας απασχολούνται μόλις 30 υπάλληλοι, οι οποίοι εξυπηρετούν όλα τα επιδόματα για όλους τους νομούς της Κεντρικής Μακεδονίας, Θεσσαλονίκης, Ημαθίας, Κιλκίς, Πιερίας, Πέλλας, Σερρών και Χαλκιδικής.
- Η πολυπλοκότητα στις κανονιστικές διατάξεις που διέπουν το μεταβατικό στάδιο λειτουργίας του ΟΠΕΚΑ για τις οργανικές δομές.
- Η ανάγκη της διαρκούς εξειδικευμένης εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού, λόγω της πληθώρας των νέων επιδομάτων και οικονομικών ενισχύσεων.
- Η δυσκολία στην αναπλήρωση των έμπειρων υπαλλήλων που αποχωρούν ή πρόκειται να αποχωρήσουν λόγω συνταξιοδότησης (υψηλός βαθμός γήρανσης του προσωπικού). Μεγάλη καθυστέρηση στην πρόσληψη νέων υπαλλήλων μέσω ΑΣΕΠ για την κάλυψη των κενών οργανικών θέσεων.
- Ο τεράστιος όγκος φυσικών αρχείων που διαφοροποιούνται από τον τέως ΟΓΑ ως προς την μορφή και τον τόπο διατήρησής τους.
- Καθυστερήσεις λόγω γραφειοκρατικών διαδικασιών σε διαγωνισμούς και εγκρίσεις δαπανών από το κράτος.

Επιδράσεις εξωτερικού περιβάλλοντος στον ΟΠΕΚΑ - Ευκαιρίες και Απειλές (Opportunities and Threats).

Αναλυτικά, οι Ευκαιρίες (Opportunities) από το εξωτερικό περιβάλλον για τον ΟΠΕΚΑ είναι:

- Οι τεχνολογικές εξελίξεις στην ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων με στόχο την απλούστευση σχέσεων κράτους - πολίτη. Οι πολίτες σήμερα χρησιμοποιούν την τεχνολογία πολύ περισσότερο.
- Η χρήση νέων τεχνολογιών Διαλειτουργικότητας των Φορέων τόσο μεταξύ τους όσο και με τους συναλλασσόμενους. Ηλεκτρονική διασταύρωση στοιχείων, με συνέπεια τη μείωση της φυσικής προσέλευσης των πολιτών και τη μείωση του όγκου του φυσικού αρχείου.
- Το Ενιαίο Σύστημα Κινητικότητας προσωπικού στο Δημόσιο Τομέα, δύο φορές το χρόνο. Επίσης, η συνεργασία ΔΥΠΑ με τον ΟΠΕΚΑ για την απορρόφηση εγγεγραμμένων ανέργων.
- Η αξιοποίηση διαφόρων πηγών χρηματοδότησης, μέσω ΕΣΠΑ, Ευρωπαϊκής Επιτροπής και άλλων ευρωπαϊκών προγραμμάτων. Συγκεκριμένα, «το νέο πρόγραμμα τεχνικής βοήθειας, το οποίο χρηματοδοτείται από το Μέσο Τεχνικής Υποστήριξης της Ευρωπαϊκής Ένωσης και υλοποιείται σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, υλοποιείται από τη Γενική Διεύθυνση Μεταρρυθμίσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG REFORM). Συγκεκριμένα, το εν λόγω Έργο είναι ύψους 600.000 ευρώ και αφορά στην αναμόρφωση του τρόπου εξυπηρέτησης των πολιτών, τον ανασχεδιασμό και την τυποποίηση διαδικασιών που διέπουν τη λειτουργία του Οργανισμού» (Η ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ, 2021).
- Η δημιουργία νέας διεύθυνσης με την επωνυμία «Διεύθυνση Διαχείρισης Συγχρηματοδοτούμενων και Εθνικών Προγραμμάτων ΟΠΕΚΑ (Διαχειριστική Αρχή)», η οποία υπάγεται στη Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οικονομικής Υποστήριξης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Οργανισμού, βάσει Ν.4940/2022 (ΟΠΕΚΑ,2022α).
- Η «Διαχειριστική Αρχή» θέτει υπό την αιγίδα και τη διαχείρισή της δύο προγράμματα, το «Ταμείο Ευρωπαϊκής Βοήθειας προς τους Απόρους - ΤΕΒΑ» και το «Στέγαση και Εργασία για τους Άστεγους» (ΟΠΕΚΑ,2022α).
- Η έκθεση της ΝΙCΟ. Επίσκεψη της ΝΙCΟ (Northern Ireland Co-operation Overseas) σε όλο τον Οργανισμό, Κεντρική Υπηρεσία και Περιφερειακές Διευθύνσεις, με σκοπό τη μελέτη του Οργανισμού και τη βελτίωσή του.
- Η ενίσχυση διακρατικών συνεργασιών, όπως με τη Familienkasse της Γερμανίας.
- Το μνημόνιο συνεργασίας ΟΠΕΚΑ και ΙΝ-ΕΣΑμεΑ για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων ατόμων με αναπηρία (ΟΠΕΚΑ, 2021γ).
- Τα σεμινάρια στο ΕΚΔΔΑ, στοχευμένα για τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ και των Κέντρων Κοινότητας (ΟΠΕΚΑ, 2023β).

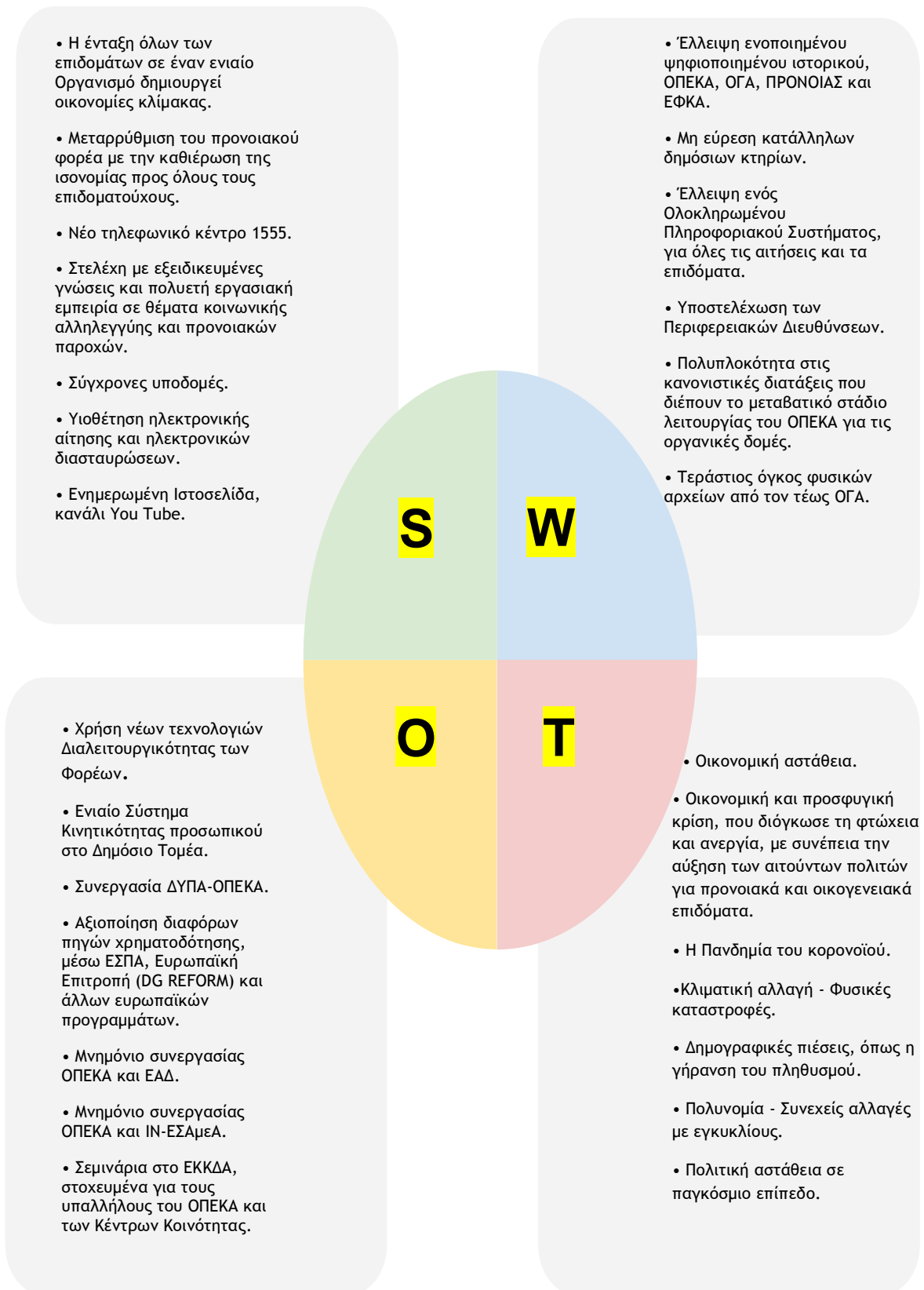
- Ενεργό συμμετοχή του ΟΠΕΚΑ, στη ΔΕΘ, τα τελευταία χρόνια, σε περίπτερο του Υπουργείου.
- Το «Μνημόνιο Συνεργασίας μεταξύ της Εθνικής Αρχής Διαφάνειας και του ΟΠΕΚΑ, με στόχο την υλοποίηση μιας πολυεπίπεδης συνεργασίας που θα βασίζεται σε τέσσερις άξονες: α) εσωτερικού ελέγχου, β) ακεραιότητας, γ) διαχείρισης κινδύνων και δ) εκπαίδευσης - ευαισθητοποίησης» (ΟΠΕΚΑ, 2023α).

Οι Απειλές (Threats) εξωτερικού περιβάλλοντος για τον ΟΠΕΚΑ αναλύονται ως εξής:

- Η μείωση του ΑΕΠ. Η οικονομική αστάθεια. Η διόγκωση του δημοσιονομικού χρέους.
- Η οικονομική και προσφυγική κρίση, που διόγκωσε τη φτώχεια και την ανεργία, με συνέπεια την αύξηση των αιτούντων πολιτών για προνοιακά και οικογενειακά επιδόματα και παροχές αναπηρίας. Αυξήθηκαν οι αιτήσεις των πολιτών τα τελευταία χρόνια για τα Αναπηρικά Επιδόματα, το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα, το Επίδομα Στέγασης, το πρόγραμμα των Κόκκινων Δανείων και την Εισοδηματική Ενίσχυση Οικογενειών σε Ορεινές και Μειονεκτικές Περιοχές.
- Το χαμηλό μορφωτικό επίπεδο ορισμένων συναλλασσόμενων, όπως των ρομά, των προσφύγων και των αλλοδαπών, που δυσκολεύει την επικοινωνία με τον Οργανισμό και την άμεση εξυπηρέτησή τους.
- Οι δημογραφικές πιέσεις, όπως η γήρανση του πληθυσμού και η υπογεννητικότητα. Διαπιστώθηκε συρρίκνωση του πληθυσμού στις παραγωγικές ηλικίες και αύξηση του προσδόκιμου χρόνου ζωής. Αυξήθηκαν οι αιτήσεις για το Επίδομα Ανασφαλιστών Υπερηλίκων και για το Επίδομα Αναδοχής Παιδιού, λόγω της υπογεννητικότητας.
- Η κλιματική αλλαγή - το πλήθος φυσικών καταστροφών, πλημμύρες και φωτιές. Ο ΟΠΕΚΑ αποζημίωσε μετά από κρατική παρέμβαση όλους τους πληγέντες από φυσικές καταστροφές, όπως μετά τη φωτιά στο Μάτι και την Εύβοια.
- Η πολυνομία. Συνεχείς αλλαγές με εγκυκλίους, τόσο για το πλήθος των επιδομάτων όσο και για τον τρόπο απονομής τους.
- Ο Covid-19. Η Πανδημία αποτέλεσε ισχυρή απειλή τα τελευταία χρόνια. Αυτό, οδήγησε την κυβέρνηση στο να προτείνει και να προγραμματίσει το νέο πρόγραμμα ενίσχυσης πληγέντων νοικοκυριών από τον κορονοϊό, με το πρόγραμμα "Γέφυρα" που υλοποιήθηκε με τη συνεισφορά και βοήθεια των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ.
- Η πολιτική αστάθεια στον ελλαδικό χώρο αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο, με πλήθος μεταρρυθμίσεων του δημόσιου συστήματος κοινωνικής αλληλεγγύης.

Συνοπτικά, στην παρακάτω απεικόνιση παρουσιάζεται η SWOT Analysis του ΟΠΕΚΑ:

Εικόνα 3. 3 SWOT Analysis για τον ΟΠΕΚΑ



Πηγή: Ιδία Επεξεργασία σε Google image

3.6 Ανάλυση Porter του ΟΠΕΚΑ

Για να διαμορφώσει ο ΟΠΕΚΑ μια άριστη στρατηγική χρειάζεται να αναλύσουμε το ανταγωνιστικό (μικρό) περιβάλλον του. Το ανταγωνιστικό περιβάλλον της Οργανισμού προσδιορίζεται από τις πέντε δυνάμεις Porter που αναφέρονται παρακάτω:

1. Απειλή εισόδου νεοεισερχόμενων επιχειρήσεων/οργανισμών:

Από την έναρξη ισχύος του Ν.4520/2018, «ο ΟΠΕΚΑ αποτέλεσε τον μοναδικό ενιαίο φορέα υλοποίησης πολιτικών που αναπτύσσονται στο πλαίσιο του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Αλληλεγγύης του Ν. 4387/2016 (Α΄85). Ο ΟΠΕΚΑ είναι Ν.Π.Δ.Δ., τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και έχει την έδρα του στην Αθήνα».

Συνεπώς, ο ΟΠΕΚΑ λειτουργεί σε ένα προστατευμένο περιβάλλον, με θεσμοθετημένο από το Σύνταγμα ρόλο, συγκεκριμένο νομοθετικό πλαίσιο, απολαμβάνοντας μονοπωλιακές συνθήκες. Επομένως, η απειλή εισόδου νεοεισερχόμενων επιχειρήσεων/οργανισμών στον κλάδο δεν είναι ισχυρή. Η επιχορήγηση του πραγματοποιείται από τον Κρατικό Προϋπολογισμό για την κάλυψη των παροχών του Λογαριασμού Προνοιακών Παροχών και Κοινωνικών Υπηρεσιών. Συμπερασματικά λοιπόν, χρηματοδοτείται από το κράτος, γεγονός που δημιουργεί φραγμούς εισόδου σε νεοεισερχόμενους οργανισμούς.

2. Διαπραγματευτική δύναμη των αγοραστών:

Οι αγοραστές του ΟΠΕΚΑ, πολίτες - χρήστες των υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ, δε διαθέτουν διαπραγματευτική δύναμη, διότι ο ΟΠΕΚΑ έχει την αποκλειστικότητα της παροχής συγκεκριμένων υπηρεσιών. Η παροχή των κοινωνικών επιδομάτων γίνεται αποκλειστικά από αυτόν τον Οργανισμό, ο οποίος χρηματοδοτείται από το κράτος. Με αυτόν τον τρόπο, η διαπραγματευτική τους δύναμη μειώνεται και οποιαδήποτε πιθανή απειλή εξαφανίζεται.

Συνεπώς, οι υπηρεσίες, τα προνοιακά, οικογενειακά και αναπηρικά επιδόματα που παρέχει ο ΟΠΕΚΑ, κάνουν διαφορετική ή και μοναδική την παροχή αυτή και τότε, ο αγοραστής-πολίτης εξαρτάται από τον Οργανισμό, εφόσον υποβάλλει αίτηση, άρα η διαπραγματευτική του δύναμη μειώνεται.

3. Απειλή από υποκατάστατα προϊόντα/υπηρεσίες:

Δεν υφίσταται απειλή από υποκατάστατα προϊόντα/υπηρεσίες, διότι ο ΟΠΕΚΑ είναι ο μοναδικός δημόσιος φορέας που παρέχει επιδόματα. Φυσικά και δεν υπάρχει καμία ιδιωτική επιχείρηση ή κάποιος οργανισμός, φορέας ή νομικό πρόσωπο ιδιωτικού ή δημόσιου δικαίου που να χορηγεί επιδόματα τέτοιου αντικειμένου, δωρεάν προς τους πολίτες. Εξάλλου, ο ΟΠΕΚΑ, έχει θεσμοθετηθεί γι' αυτόν τον σκοπό, προκειμένου να συλλεχθούν όλα τα επιδόματα υπό το πρίσμα του ελέγχου ενός μοναδικού φορέα, με σκοπό την πάταξη της συλλογής πολλών παρόμοιων επιδομάτων από τους πολίτες. Μέχρι το 2018, τα αναπηρικά επιδόματα χορηγούνταν από την Πρόνοια. Έκτοτε, αποκλειστικός πάροχος των εν λόγω επιδομάτων είναι ο ΟΠΕΚΑ.

4. Διαπραγματευτική δύναμη των προμηθευτών:

Γενικά, ο αριθμός των προμηθευτών παίζει μεγάλο ρολό στην διαπραγματευτική δύναμη που έχουν απέναντι στον Οργανισμό. Όμως, οι προμηθευτές του ΟΠΕΚΑ δε διαθέτουν ισχυρή διαπραγματευτική δύναμη, καθώς τα προϊόντα/υπηρεσίες τους δεν είναι διαφοροποιημένα και στην αγορά υπάρχει μεγάλος αριθμός προμηθευτών για αντίστοιχα προϊόντα/υπηρεσίες. Επίσης, είναι αδύνατη η καθετοποίησή τους προς τα μπρος, προκειμένου να ανταγωνιστούν τον ΟΠΕΚΑ και δεν αποτελούν σημαντική απειλή.

5. Ένταση ανταγωνισμού μεταξύ υφιστάμενων επιχειρήσεων/οργανισμών:

Φυσικά, δεν υπάρχει μεγάλος αριθμός ανταγωνιστών, και επομένως δεν υφίσταται μεγάλη ένταση ανταγωνισμού. Οι Περιφερειακές Διευθύνσεις του ΟΠΕΚΑ απευθύνουν τις υπηρεσίες τους σε συγκεκριμένους αποδέκτες, ανάλογα με τη χωρική τους αρμοδιότητα. Δεν θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι ανταγωνίζονται μεταξύ τους για την παροχή υπηρεσιών στους ίδιους αγοραστές/πελάτες/πολίτες, διότι η αρμοδιότητα της κάθε Περιφερειακής Διεύθυνσης περιορίζεται σε συγκεκριμένους νομούς που εξυπηρετεί. Δεν ανταγωνίζονται μεταξύ τους, και συνεπώς, δεν θεωρείται κάποια Περιφερειακή Διεύθυνση ισχυρή απειλή. Η Πρόνοια και ο ΕΦΚΑ θα μπορούσαν να θεωρηθούν υπό συνθήκες ανταγωνιστές οργανισμοί, όμως αυτό δεν υφίσταται. Στην πραγματικότητα, η Πρόνοια δεν παρέχει πλέον κανένα επίδομα, έχει καταργηθεί και ο ΕΦΚΑ παρέχει συντάξεις μόνο και παροχές μετά από την καταβολή ασφαλιστικών εισφορών και όχι δωρεάν.

Συνοπτικά, στην παρακάτω απεικόνιση παρουσιάζεται η Porter Analysis του ΟΠΕΚΑ:

Εικόνα 3. 4 Porter Analysis για τον ΟΠΕΚΑ



Νεοεισερχόμενοι στον κλάδο

Από την έναρξη ισχύος του Ν.4520/2018, «ο ΟΠΕΚΑ αποτέλεσε τον μοναδικό ενιαίο φορέα υλοποίησης πολιτικών που αναπτύσσονται στο πλαίσιο του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Αλληλεγγύης του Ν. 4387/2016». Επομένως, η απειλή εισόδου νεοεισερχόμενων επιχειρήσεων/οργανισμών στον κλάδο δεν είναι ισχυρή.



Διαπραγματευτική δύναμη των αγοραστών

Οι αγοραστές του ΟΠΕΚΑ, πολίτες - χρήστες των υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ, δε διαθέτουν διαπραγματευτική δύναμη, διότι ο ΟΠΕΚΑ έχει την αποκλειστικότητα της παροχής των συγκεκριμένων επιδομάτων και παροχών.



Απειλή από υποκατάστατες υπηρεσίες

Δεν υφίσταται απειλή από υποκατάστατα προϊόντα/υπηρεσίες, διότι ο ΟΠΕΚΑ είναι ο μοναδικός δημόσιος φορέας που παρέχει επιδόματα. Εξάλλου, ο ΟΠΕΚΑ, έχει θεσμοθετηθεί γι' αυτόν τον σκοπό, προκειμένου να συλλεχθούν όλα τα επιδόματα υπό το πρίσμα του ελέγχου ενός μοναδικού φορέα.



Διαπραγματευτική δύναμη των προμηθευτών

Οι προμηθευτές του ΟΠΕΚΑ δε διαθέτουν ισχυρή διαπραγματευτική δύναμη, καθώς τα προϊόντα/υπηρεσίες τους δεν είναι διαφοροποιημένα και στην αγορά υπάρχει μεγάλος αριθμός προμηθευτών για αντίστοιχα προϊόντα/υπηρεσίες.



Ανταγωνισμός μεταξύ υφιστάμενων επιχειρήσεων/οργανισμών

Ένταση ανταγωνισμού μεταξύ υφιστάμενων επιχειρήσεων/οργανισμών δεν υπάρχει δεδομένης της μονοπωλιακής λειτουργίας του ΟΠΕΚΑ. Η Πρόνοια δεν παρέχει πλέον κανένα επίδομα. Ο ΕΦΚΑ παρέχει συντάξεις και παροχές, μόνο μετά την καταβολή ασφαλιστικών εισφορών.

Πηγή: Ιδία Επεξεργασία σε Google image

3.7 Βέλτιστες Πρακτικές - Καινοτόμες Δράσεις - Συνεργασίες του ΟΠΕΚΑ

Οι βέλτιστες στρατηγικές τακτικές του ΟΠΕΚΑ αφορούν όλες εκείνες τις καινοτόμες δράσεις και πρακτικές που σκοπό έχουν την ποιοτικότερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση των πολιτών του ΟΠΕΚΑ, την ευελιξία στην επικοινωνία του με τους δικαιούχους ή μη των προνοιακών και οικογενειακών επιδομάτων που παρέχει, στην εξωστρέφεια του για βελτιωμένες υπηρεσίες και στη χωροθέτησή του στο μυαλό των πολιτών ως το μόνο Οργανισμό που παρέχει γρήγορα και δίκαια την κοινωνική αλληλεγγύη. Παρακάτω αναλύονται μερικές από τις πιο βέλτιστες πρακτικές του ΟΠΕΚΑ:

- Η ιστοσελίδα του ΟΠΕΚΑ: <https://opeka.gr>, είναι πάντα πλήρως ενημερωμένη. Έχει πλήρη θεματολογία και πληροφορίες για όλα τα επιδόματα και τις παροχές του Οργανισμού, πλήρως ενημερωμένη Νομοθεσία ανά Επίδομα, Συχνές Ερωτήσεις, στήλη με Νέα, Επικοινωνία, Δελτία Τύπου, Ανακοινώσεις, Διακηρύξεις και Προσκλήσεις. Επίσης, έχει πλευρική στήλη Accessibility Helper και Μηχανή Αναζήτησης.
- Η συνεργασία με τη ΝΙCΟ. Επίσκεψη της ομάδας συμβούλων της ΝΙCΟ σε όλο τον Οργανισμό, Κεντρική Υπηρεσία και Περιφερειακές Διευθύνσεις, με σκοπό τη μελέτη του Οργανισμού και τις προτάσεις βελτίωσής του.
- Η ενίσχυση διακρατικών συνεργασιών, όπως με τη Familienkasse της Γερμανίας.
- Το Μνημόνιο Συνεργασίας μεταξύ της Εθνικής Αρχής Διαφάνειας και του ΟΠΕΚΑ, «με στόχο την υλοποίηση μιας πολυεπίπεδης συνεργασίας που θα βασίζεται σε τέσσερις άξονες: α) εσωτερικού ελέγχου, β) ακεραιότητας, γ) διαχείρισης κινδύνων και δ) εκπαίδευσης - ευαισθητοποίησης». Καθ' όλη τη διάρκεια του Μνημονίου, οι διοικητές θα ενημερώνονται για την πορεία της συνεργασίας και θα δίνουν ανάλογες κατευθύνσεις. «Σημειωτέων ότι το έργο της ΕΑΔ έχει αμιγώς συμβουλευτικό χαρακτήρα και δεν προκαταλαμβάνει όπως και δεν αποκλείει το ελεγκτικό έργο άλλων αρμοδίων αρχών ή οργάνων του ιδίου αντικειμένου» (ΟΠΕΚΑ, 2023α).
- Παρουσία του ΟΠΕΚΑ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Επίσημο κανάλι του ΟΠΕΚΑ στο YouTube με ενημερωτικά βιντεάκια με τις παροχές του ΟΠΕΚΑ, τα οποία βοηθούν τους πολίτες. Για παράδειγμα, "Πώς να κάνετε OnLine αίτηση στο Επίδομα Παιδιού Α21", το οποίο είχε 1.5K προβολές. Επιπλέον, το "Ένας χρόνος

ΟΠΕΚΑ", με 1.4K προβολές. Επίσης, το βιντεάκι "ΟΓΑ-ΟΠΕΚΑ", που εξηγούσε τη μετεξέλιξη του ΟΓΑ στον ΟΠΕΚΑ, με 5.2K προβολές (YouTube, 2020). Επιπρόσθετα, οι πολίτες μπορούν να μοιραστούν την σελίδα του ΟΠΕΚΑ μέσω face book, Twitter και instagram.

- Σύναψη μνημονίου συνεργασίας με το Ινστιτούτο Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία και Χρόνιες Παθήσεις. Τον Νοέμβριο του 2021, ο ΟΠΕΚΑ σύναψε μνημόνιο συνεργασίας με το Ινστιτούτο Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία και Χρόνιες Παθήσεις. Ο ΟΠΕΚΑ, ως φορέας χορήγησης, μεταξύ άλλων, προνοιακών αναπηρικών επιδομάτων επιζητά τη διαρκή βελτίωση της ισότιμης και ανεμπόδιστης πρόσβασης και πληροφόρησης των πολιτών για τα δικαιώματά τους, επιδιώκοντας, κατά το δυνατόν, το υπέρτατο αγαθό της κοινωνικής δικαιοσύνης. *«Σε αυτό το πλαίσιο, ο ΟΠΕΚΑ προχώρησε στη σύναψη μνημονίου συνεργασίας με το ΙΝ-ΕΣΑμεΑ, σηματοδοτώντας ουσιαστικά τη δέσμευση του Οργανισμού στην ενεργό δράση για την απρόσκοπτη πρόσβαση των πολιτών με αναπηρία στις υποδομές και τα προγράμματα του, θέτοντας παράλληλα κι ένα πλαίσιο με συγκεκριμένες παρεμβάσεις προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος»* (ΟΠΕΚΑ, 2021γ).
- Άρθρα και Δελτία Τύπου. Το άρθρο: *«Πράξεις που βελτιώνουν τη ζωή των Πολιτών»*, της Διοικήτριας του ΟΠΕΚΑ, δημοσιεύτηκε στην εφημερίδα ΤΑ ΝΕΑ στις 3 Δεκεμβρίου 2021, με την ευκαιρία της Παγκόσμιας Ημέρας Ατόμων με Αναπηρία (ΟΠΕΚΑ, 2021α). Σε προηγούμενο άρθρο: *"Η συμβολή του ΟΠΕΚΑ στο πλαίσιο της Κοινωνικής Πολιτικής"*, της Διοικήτριας του ΟΠΕΚΑ, στο Liberal.gr, στις 17 Σεπτεμβρίου 2021, επισημάνθηκε *«ότι ο ΟΠΕΚΑ αποτελεί σημείο αναφοράς στο Εθνικό Σύστημα Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Ως έμπρακτη απόδειξη της ιδιαίτερης μέριμνας της κυβέρνησης για την υποστήριξη των πιο ευάλωτων συμπολιτών, είναι το γεγονός ότι είναι προικισμένος από τον κρατικό προϋπολογισμό με πλέον των 4 δισ. για το 2021 (3,4 δισ. το 2020 και 3,3 δισ. το 2019) και καλύπτει ανάγκες 2.4 εκατ. πολιτών παρέχοντας 23 επιδόματα. Με κυρίαρχο σύνθημά του ο ΟΠΕΚΑ, το: ‘Στην υπηρεσία των πολιτών’ επιδιώκει να υλοποιεί με τον αποτελεσματικότερο τρόπο την επιδοματική πολιτική της πολιτείας»* (ΟΠΕΚΑ, 2021β). Επίσης, βάσει του νέου Ν. 4961/2022, με κοινό Δελτίο τύπου Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και Ψηφιακής διακυβέρνησης, εισήχθη η *«Ψηφιακή Κάρτα Αναπηρίας που είναι σημαντική μεταρρύθμιση για την καθημερινότητα των ατόμων με αναπηρία. Η Ψηφιακή Κάρτα Αναπηρίας θα εκδίδεται μέσω του karta.epan.gov.gr και θα μπορεί να αποθηκευτεί στο gov.gr Wallet»*.

- Συνεργασία ΔΥΠΑ με τον ΟΠΕΚΑ για την απορρόφηση εγγεγραμμένων ανέργων και την προβολή του κοινωνικού προσώπου του ΟΠΕΚΑ. «Σύμφωνα με τη Δημόσια Πρόσκληση του ΟΑΕΔ Νο 4/2020, προκηρύχθηκαν 36.500 θέσεις για εγγεγραμμένους άνεργους, κατηγορίας ΠΕ (Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση) και ΤΕ (Τεχνολογική Εκπαίδευση) για την απασχόλησή τους μέσω Προγραμμάτων Κοινωνιολογίας Χαρακτήρα σε διάφορες Υπηρεσίες του Δημοσίου» (ΔΥΠΑ, 2020). Από το 2021, έχουν προσληφθεί οι πρώτοι ωφελούμενοι του Προγράμματος, για την κάλυψη των προσφερόμενων θέσεων απασχόλησης στον ΟΠΕΚΑ και η συνεργασία με τη ΔΥΠΑ συνεχίζεται μέχρι και σήμερα.
- Ευελιξία εν μέσω Πανδημίας Covid-19, με έξτρα Παροχές για τον Πολίτη: Το 2021, εν μέσω πανδημίας, στο πλαίσιο της αποϊδρυματοποίησης, βάσει του Ν. 4538/2018, ξεκίνησε να χορηγείται το «Επίδομα Αναδοχής, ως ενίσχυση σε ανάδοχους γονείς, προκειμένου να ανταποκριθούν στην φροντίδα των παιδιών που αναλαμβάνουν».
- Προηγήθηκε το «Επίδομα Γέννησης το οποίο τέθηκε σε ισχύ την 01.01.20 και αφορά την παροχή του ποσού των 2000 ευρώ, για την αντιστροφή του δημογραφικού προβλήματος», βάσει του Ν.4659/2020.
- Μια άλλη παρέμβαση του ΟΠΕΚΑ, αφορά στην προστασία της πρώτης κατοικίας όσων επλήγησαν από την οικονομική κρίση και την πανδημία. Πρόκειται για το Πρόγραμμα των «Κόκκινων Δανείων» και το Πρόγραμμα «Γέφυρα», βάσει Ν.4714/2020.
- Επιπλέον, επαναχορηγήθηκε το Επίδομα Ορεινών και Μειονεκτικών περιοχών, το 2020, στο ξεκίνημα της πανδημίας, που εκκρεμούσε από το 2018.
- Η δημιουργία νέας Διεύθυνσης με την επωνυμία «Διεύθυνση Διαχείρισης Συγχρηματοδοτούμενων και Εθνικών Προγραμμάτων Ο.Π.Ε.Κ.Α. (Διαχειριστική Αρχή), η οποία υπάγεται στη Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οικονομικής Υποστήριξης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Οργανισμού», Ν.4940/2022.
- Η «Διεύθυνση αυτή διαχειρίζεται δύο προγράμματα, το ΤΕΒΑ και το Στέγαση και Εργασία για τους Άστεγους». Τα προγράμματα αυτά μέσω ποικίλων δράσεων στοχεύουν στην αδιάλειπτη στήριξη των πιο αδύναμων πολιτών, στη διασφάλιση αξιοπρεπούς διαβίωσης τους και στην καταπολέμηση της φτώχειας (Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, 2021).

- Τα σεμινάρια επιμόρφωσης στο ΕΚΔΔΑ, στοχευμένα για τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ και των Κέντρων Κοινότητας από το 2022 και την ανανέωση της συνεργασίας και για το 2023 (ΟΠΕΚΑ, 2023B).
- Σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο: Από τον Μάιο του 2020, ο ΟΠΕΚΑ δημιούργησε σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο πανελλαδικής εμβέλειας με διευρυμένο ωράριο. Πλέον, «από τον Ιούλιο του 2021, το τηλεφωνικό κέντρο εντάχθηκε στη γραμμή εξυπηρέτησης 1555 του υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. Το 1555 είναι δωρεάν για όλους τους πολίτες. Η λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου είναι 24 ώρες το 24ωρο, 7 μέρες την εβδομάδα». Το πληροφοριακό τηλεφωνικό κέντρο βασίστηκε σε λογισμικό τύπου “CRM-Customer Relationship Management”, για τη Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων με τους ενδιαφερόμενους πολίτες. Σε μία πρόσφατη έρευνα του Υπουργείου, «από τους πολίτες που απευθύνθηκαν στο 1555 για θέματα αρμοδιότητας του ΟΠΕΚΑ και εξυπηρετήθηκαν στο πρώτο επίπεδο: α) το 89,7% των πολιτών που εξυπηρετήθηκαν στο πρώτο επίπεδο εξυπηρέτησης από τους τηλεφωνητές (front office) δήλωσαν ότι το θέμα για το οποίο επικοινωνήσαν λύθηκε, β) το 69,5% δηλώνουν ότι θα πρότειναν την υπηρεσία σε φίλους ή συγγενείς τους και γ) το 57% των πολιτών αξιολογούν θετικά την αποτελεσματικότητα του 1555 στην επίλυση του θέματός τους. Αντίστοιχα, για την εξυπηρέτηση θεμάτων που παραπέμφθηκαν προς επίλυση στις υπηρεσίες υποστήριξης: α) το 66,5% δηλώνουν ότι η υπόθεσή τους διευθετήθηκε το αργότερο εντός μιας εβδομάδας από την κλήση τους, και β) το 65,6% δηλώνουν απόλυτα ή πολύ ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση που έλαβαν από το back office του 1555» (Capital.gr, 2022). Επιπλέον, σύμφωνα με την Χούντα (2022), επέκταση του τηλεφωνικού κέντρου του 1555 σημαίνει και «ενίσχυση της συνεργασίας του ΕΦΚΑ, του ΟΑΕΔ και του ΟΠΕΚΑ, με τα ΚΕΠ. Το Υπουργείο επιθυμεί να αυξηθούν ακόμα περισσότερο οι συναλλαγές για θέματα αυτών των φορέων που θα μπορούν να παρέχονται, μέσω των ΚΕΠ».

Όλες αυτές οι καινοτόμες αλλαγές και συνεργασίες, επετεύχθησαν με τη συνεχή εργασία, συνεχή εκπαίδευση και επιμόρφωση των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ, είτε με φυσική παρουσία, είτε με τηλεργασία, εν μέσω πανδημίας και στη μετά-covid εποχή που διανύουμε σήμερα. Εν μέσω πανδημίας, ξεκίνησαν με πρωτοβουλία της Διοίκησης, οι τηλεδιασκέψεις μέσω e:presence.gov.gr (2020), ανάμεσα στις Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας και στις Διευθύνσεις των Περιφερειακών Διευθύνσεων, με την παρουσία και των αντίστοιχων Τμηματάρχων, και συνεχίζονται μέχρι σήμερα, προκειμένου η γνώση και η εμπειρία να διαχέεται πανελλαδικά.

Μέρος Β´

Κεφάλαιο 4: Μεθοδολογία έρευνας

4.1 Σκοπός της έρευνας

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση των υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ. Με τη συγκεκριμένη έρευνα, πραγματοποιείται η εύρεση, η μέτρηση και η απεικόνιση της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησης των πολιτών. Σκοπός του ερωτηματολογίου και της μετέπειτα ανάλυσής του είναι να καταγραφούν οι απόψεις σχετικά με τη Διασφάλιση της Ποιότητας των παρεχόμενων Υπηρεσιών, δια ζώσης και ηλεκτρονικές, την Κατανόηση των Αναγκών, την Επικοινωνία με τους Πολίτες και τη Συνολική Ικανοποίηση των Πολιτών από τις νέες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ.

Στο κεφάλαιο αυτό περιγράφεται συνοπτικά το ερωτηματολόγιο, με βάση το οποίο έγινε η προσπάθεια να συλλεχθούν πληροφορίες για τις ανάγκες, τις προσδοκίες και την ικανοποίηση των πολιτών από την παροχή υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και κοινωνικών μέσων δικτύωσης σε 600 περίπου άτομα, που λαμβάνουν επιδόματα από τον ΟΠΕΚΑ αυτή τη χρονική περίοδο ή έλαβαν στο παρελθόν, από τα οποία απάντησαν εν τέλει, τα 504. Πιο συγκεκριμένα, η έρευνα αυτή αποτελεί το πρώτο στάδιο της διαδικασίας μελέτης για την ικανοποίηση των πολιτών από την παροχή υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ και χαρακτηρίζεται ποσοτική, λόγω της συλλογής αριθμητικών δεδομένων με τη χρήση του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου.

Εν κατακλείδι, η έρευνα αυτή στοχεύει, μέσω των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου, να διερευνηθεί η συνολική εικόνα του ΟΠΕΚΑ και η τοποθέτηση του στο μυαλό του πολίτη ανά την Ελλάδα. Συνολικά, πραγματοποιείται μία προσπάθεια για την εύρεση και επισήμανση των δυσκολιών, που αντιμετωπίζουν οι πολίτες με τη δια ζώσης εξυπηρέτηση, την επικοινωνία με τους υπαλλήλους, την εμπιστοσύνη και την ασφάλεια που νιώθουν και την ικανοποίηση που απολαμβάνουν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Τελικός σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η βελτίωση της ποιότητας και η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ.

4.2 Συλλογή δεδομένων

Αρχικά, ως εργαλείο συγκέντρωσης δεδομένων, χρησιμοποιήθηκε ένα Ερωτηματολόγιο Έρευνας για τον ΟΠΕΚΑ, το οποίο αποτελεί πολύ σημαντικό και χρήσιμο εργαλείο, στην ποσοτική έρευνα, για τη συλλογή πρωτογενών στοιχείων. Για την κατασκευή του ερωτηματολογίου αυτού, λήφθηκε υπόψη ο κατάλληλος σχεδιασμός και η εύστοχη δομή του, έτσι ώστε να είναι όσο πιο αποτελεσματικό γίνεται. Η κάθε ερώτηση αποβλέπει σε έναν ορισμένο σκοπό και μπορεί να κατανοηθεί αλλά και να απαντηθεί από όλους τους ερωτώμενους. Οι ερωτήσεις είναι διατυπωμένες έτσι, ώστε να μην κατευθύνουν τις απαντήσεις, ενώ παράλληλα, σκόπιμα, υπάρχουν συχνές ερωτήσεις ελέγχου προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι ο ερωτώμενος απαντά με όσο το δυνατό μεγαλύτερη ειλικρίνεια. Τέλος η δομή και το μέγεθος του ερωτηματολογίου δεν είναι τέτοιο ώστε να κουράζει τον ερωτώμενο. Το ερωτηματολόγιο συντάχθηκε μετά από ενδελεχή μελέτη της υπάρχουσας ελληνικής και ξένης βιβλιογραφίας και κατασκευάστηκε αποκλειστικά για τις ανάγκες της έρευνας, βασιζόμενο πάνω στο μοντέλο ServQual το οποίο αναφέρεται στην αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών (Business Bliss Consultants FZE, 2018). Το link για το ερωτηματολόγιο είναι το: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdq2gEgapXD97Q0Kt_fL-Abrl-cdlOLUJx8MCTLCE5DMhEsysg/viewform

Είναι ευνόητο ότι, η παρούσα έρευνα είναι μία πρωτογενής ποσοτική έρευνα, η οποία διεξήχθη με τη χρήση ενός δομημένου ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Η δημιουργία του πραγματοποιήθηκε με το ελεύθερης πρόσβασης εργαλείο κατασκευής *Φορμών, Google Forms*. Η αποστολή του ερωτηματολογίου έγινε ηλεκτρονικά στις διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) των συμμετεχόντων ή μέσω του κοινωνικού δικτύου 'viber'. Οι απαντήσεις καταγράφηκαν αυτόματα σε ηλεκτρονική βάση δεδομένων. Για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων από τα απαντημένα ερωτηματολόγια χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα Excel της Microsoft. Έπειτα διενεργήθηκε η ανάλυση των αποτελεσμάτων, όπως αυτά προέκυψαν με τη χρήση του λογισμικού ανοικτού κώδικα JASP (2022), (Version 0.16.4) και έγινε συγγραφή των συμπερασμάτων της έρευνας.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις 10 Σεπτεμβρίου 2022 έως τις 10 Ιανουαρίου 2023 και απάντησαν 504 πολίτες που λαμβάνουν επιδόματα και παροχές από τον ΟΠΕΚΑ. Η μέθοδος δειγματοληψίας που επιλέχθηκε για τη συγκεκριμένη έρευνα είναι ένας συνδυασμός δειγματοληψίας χιονοστιβάδας με δειγματοληψία ευκολίας. Στη διαδικασία αυτή, «υποκειμενικοί παράγοντες διαφορετικοί από την τυχαιότητα υπεισέρχονται στην επιλογή του δείγματος (ευκολία, προσβασιμότητα, οικονομία), με αποτέλεσμα να μην

έχουν όλα τα στοιχεία του πληθυσμού την ίδια πιθανότητα να επιλεγούν στο δείγμα» (Γρούζης, 2018). Επιπλέον, η Δειγματοληψία Χιονοστιβάδας (Snowball Sampling) είναι μία μορφή Δειγματοληψίας χωρίς πιθανότητες (Parker et al, 2019). Αυτό σημαίνει ότι αναφέρεται σε «μία δειγματοληπτική τεχνική κατά την οποία ο ερευνητής επιλέγει ένα μικρό πληθυσμό ατόμων και στη συνέχεια αυτό μεγαλώνει και επεκτείνεται σαν χιονόμπαλα». Χρησιμοποιώντας αυτή τη δειγματοληπτική τεχνική, μπορούν να αξιοποιηθούν και τα κοινωνικά δίκτυα (Dataanalysis, 2022).

Πιο συγκεκριμένα, αρχικά, επιλέχθηκαν άτομα που ήταν διαθέσιμα και εύκολα προσεγγίσιμα, άτομα που λαμβάνουν επιδόματα από τον ΟΠΕΚΑ αυτή τη χρονική περίοδο ή έλαβαν στο παρελθόν. Προϋπόθεση συμμετοχής ήταν τα άτομα αυτά να έχουν εξυπηρετηθεί από τον ΟΠΕΚΑ, ηλεκτρονικά ή δια ζώσης και να διαθέτουν λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή 'viber' για την παραλαβή του ερωτηματολογίου. Τα email ή κινητά τηλέφωνα, ήταν όλα διαθέσιμα και προσβάσιμα από το ηλεκτρονικό αρχείο και από τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες των επιδομάτων, που τα είχαν δηλώσει οι αιτούντες.

4.3 Δείγμα

Αρχικά, το ερωτηματολόγιο εστάλη σε τρία (3) άτομα από το κοντινό περιβάλλον της ερευνήτριας, που θεωρήθηκαν focus group, με σκοπό τη διερεύνηση της καταλληλότητας των ερωτήσεων και τη διόρθωση λαθών. Αφού, πραγματοποιήθηκε η τροποποίηση δύο ερωτήσεων, το ερωτηματολόγιο ήταν έτοιμο προς αποστολή στο δείγμα.

Συνολικά, το ερωτηματολόγιο εστάλη σε 600 άτομα περίπου, με αποτέλεσμα το τελικό δείγμα της ερευνητικής εργασίας να αριθμείται στα πεντακόσια τέσσερα (504) άτομα. Οι συμμετέχοντες παρέλαβαν και συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο ηλεκτρονικά, μέσω email ή viber. Όλοι οι ερωτηθέντες είχαν συναλλαχθεί παλαιότερα με τον ΟΠΕΚΑ, είτε υποβάλλοντας ηλεκτρονική αίτηση/αίτημα για κάποιο επίδομα στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες του ΟΠΕΚΑ, είτε προσερχόμενοι στα γραφεία της Περιφερειακής Διεύθυνσης για να υποβάλλουν γραπτό αίτημα/ερώτημα, είτε αποστέλλοντας κάποιο email με ή χωρίς συνημμένα δικαιολογητικά, είτε υποβάλλοντας ηλεκτρονική αίτηση μέσω Κέντρο Κοινότητας ή μέσω ΚΕΠ, όπως ο νόμος ορίζει για κάποιες παροχές/επιδόματα του ΟΠΕΚΑ.

4.4 Δομή του ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας αποτελείται από επτά βασικά μέρη - ενότητες :

- *Εισαγωγικό σημείωμα - Ενότητα 1.* Αρχικά, αναφέρεται η αιτία διεξαγωγής της έρευνας, η ιδιότητα της ερευνήτριας και ο σκοπός της έρευνας συνοπτικά. Περιγράφεται το θέμα της Διασφάλισης της Ποιότητας των παρεχόμενων Υπηρεσιών, της Κατανόησης των Αναγκών, της Επικοινωνίας με τους Πολίτες και της Συνολική Ικανοποίησης των Πολιτών από τις νέες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ. Τονίζεται τόσο η εμπιστευτικότητα των απαντήσεων, όσο και το γεγονός ότι οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για το σκοπό της εν λόγω εργασίας. Γίνεται αντιληπτό, επίσης, ότι η διαδικασία συμπλήρωσης τηρεί όλους τους κανόνες διαφύλαξης των προσωπικών δεδομένων.
- *Εισαγωγικές Ερωτήσεις - Ενότητα 2.* Οι τρεις αρχικές ερωτήσεις εισάγουν ομαλά τον ερωτώμενο στο θέμα. Στην ενότητα αυτή περιγράφεται η συναλλαγή με τον ΟΠΕΚΑ, αν ήταν θετική η εικόνα που αποκόμισε ο ερωτώμενος από την τελευταία επικοινωνία του με τον Οργανισμό, για ποιο επίδομα αιτήθηκε και με ποιο τρόπο υπέβαλε το αίτημά του.
- *Διάσταση Διασφάλισης της Ποιότητας - Ενότητα 3.* Στην ενότητα αυτή πέντε ερωτήσεις, διερευνούν την εξυπηρέτηση, ως προς την ασφάλεια, την ταχύτητα στη διεκπεραίωση των αιτημάτων, στην ευγένεια και γνώση των υπαλλήλων καθώς και την εμπιστοσύνη των πολιτών απέναντι στον ΟΠΕΚΑ.
- *Διάσταση Επικοινωνίας, Κατανόησης Αναγκών - Ενότητα 4.* Στην ενότητα αυτή έξι ερωτήσεις εξετάζουν την Επικοινωνία των πολιτών με τον ΟΠΕΚΑ, την άποψη τους για το Όραμα του ΟΠΕΚΑ, την Επιμόρφωση των υπαλλήλων, την Κατανόηση, το Ενδιαφέρον, την Ενσυναίσθηση και την Ανταπόκριση των υπαλλήλων στις ανάγκες των πολιτών σε όλη την Ελλάδα και την αποτελεσματική Διαχείριση των Κρίσεων, όταν προκύπτουν.
- *Διάσταση Ικανοποίησης των Πολιτών από τις νέες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ - Ενότητα 5.* Στη διάσταση αυτή επτά ερωτήσεις διερευνούν το βαθμό Ικανοποίησης των Πολιτών, αναφορικά με τις νέες Ηλεκτρονικές Εφαρμογές και Πλατφόρμες του Οργανισμού. Πιο συγκεκριμένα, ερωτήσεις για την πληροφόρηση, την αξιοπιστία, την μείωση της αναμονής και της γραφειοκρατίας, την ανταπόκριση στις προσδοκίες των πολιτών, την ευκολία πλοήγησης και την τελική ικανοποίηση των πολιτών.
- *Δημογραφικά Στοιχεία - Ενότητα 6.* Πρόκειται για πέντε ερωτήσεις που σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά των ερωτώμενων. Ο σκοπός των ερωτήσεων αυτών είναι η συλλογή στοιχείων των συμμετεχόντων σχετικά με το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο σπουδών και την περιφέρεια κατοικίας.
- *Ευχαριστίες - Ενότητα 7.* Υποβολή ερωτηματολογίου.

4.5 Ερωτήσεις - Στατιστική ανάλυση

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 26 ερωτήσεις κλειστού τύπου. Οι ερωτήσεις είναι στο σύνολό τους υποχρεωτικές. Οι κλίμακες που χρησιμοποιήθηκαν είναι οι κλίμακες διάταξης, για την εύκολη στατιστική επεξεργασία και την πληρέστερη ανάλυση των αποτελεσμάτων με τη χρήση του λογισμικού ανοικτού κώδικα JASP (2022), JASP (Version 0.16.4), που θα ακολουθήσει στην επόμενη ενότητα. Ειδικότερα χρησιμοποιήθηκαν:

- «κλίμακες διχοτομικές» για την επιλογή μίας από δύο δυνατές τιμές,
- «κλίμακες απλής επιλογής» για την επιλογή μίας απάντησης από μια σειρά προτεινόμενων απαντήσεων, με τη δυνατότητα συμπλήρωσης και μιας διαφορετικής απάντησης από τον ερωτώμενο,
- «κλίμακες πολλαπλής επιλογής», δηλαδή επιλογής μίας ή και περισσότερων απαντήσεων από μια σειρά προτεινόμενων απαντήσεων, με επιπλέον δυνατότητα συμπλήρωσης και μιας άλλης επιλογής,
- «κλίμακες τύπου Likert πέντε βαθμίδων», από το «καθόλου» έως το «πάρα πολύ», με σκοπό τη μέτρηση του βαθμού συχνότητας, σημαντικότητας, ποιότητας και ικανοποίησης των συμμετεχόντων.
- «κλίμακες τύπου Likert πέντε βαθμίδων», όπου ο ερωτώμενος επικαλέστηκε να δηλώσει τον βαθμό διαφωνίας/συμφωνίας σε μία διατυπωμένη καταφατική πρόταση/δήλωση/τοποθέτηση σε μια κλίμακα πέντε τιμών από το «διαφωνώ απόλυτα» έως το «συμφωνώ απόλυτα» και
- «κλίμακες τύπου Likert πέντε βαθμίδων», από το «δεν ισχύει καθόλου» έως το «ισχύει σε πολύ μεγάλο βαθμό», με σκοπό τη μέτρηση της ισχύος μιας πρότασης/τοποθέτησης για τις παρεχόμενες Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ σε σχέση με την άποψη των ερωτηθέντων.

Κεφάλαιο 5: Ανάλυση αποτελεσμάτων

5.1 Ανάλυση των εισαγωγικών ερωτήσεων περί Συναλλαγής με τον ΟΠΕΚΑ

Η έρευνα ξεκινά με τρεις ερωτήσεις που εισάγουν ομαλά τον ερωτώμενο στο θέμα. Στην ενότητα αυτή αναλύεται η συναλλαγή με τον ΟΠΕΚΑ, αν ήταν θετική ή αρνητική η εικόνα που αποκόμισε ο ερωτώμενος από την τελευταία επικοινωνία του με τον Οργανισμό, για ποιο επίδομα ή παροχή αιτήθηκε και με ποιο τρόπο υπέβαλε την αίτησή του. Γίνεται αντιληπτό, ότι τα δημογραφικά στοιχεία τοποθετήθηκαν προς το τέλος του ερωτηματολογίου για την ανεπηρέαστη ροή απαντήσεων. Στον Πίνακα 4.1 παρατηρούμε ότι οι 504 ερωτώμενοι απάντησαν όλοι και στις 3 πρώτες ερωτήσεις.

Πίνακας 5. 1 Στατιστικά Εικόνας, Επιδόματος και Αίτησης

| | A.1 Εικόνα | A.2 Επίδομα | A.3 Αίτηση |
|---------|------------|-------------|------------|
| Valid | 504 | 504 | 504 |
| Missing | 0 | 0 | 0 |

Στην Ερώτηση A.1 «**Μετά την τελευταία συναλλαγή σας, τί εικόνα αποκομίσατε για τον ΟΠΕΚΑ;**» η συντριπτική πλειοψηφία, οι 474 από τους 504, με ποσοστό 94,05% των ερωτηθέντων, απάντησε ότι αποκόμισε μια θετική εντύπωση από τη συναλλαγή τους. Μόλις, 30 πολίτες, ήτοι το 5,95% των ερωτηθέντων είχε αρνητική εικόνα για τον ΟΠΕΚΑ.

Πίνακας 5. 2 Συχνότητες για την Ερώτηση A.1 ως προς την Εικόνα για τον ΟΠΕΚΑ

| A.1 Εικόνα | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Αρνητική | 30 | 5.952 | 5.952 | 5.952 |
| Θετική | 474 | 94.048 | 94.048 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |



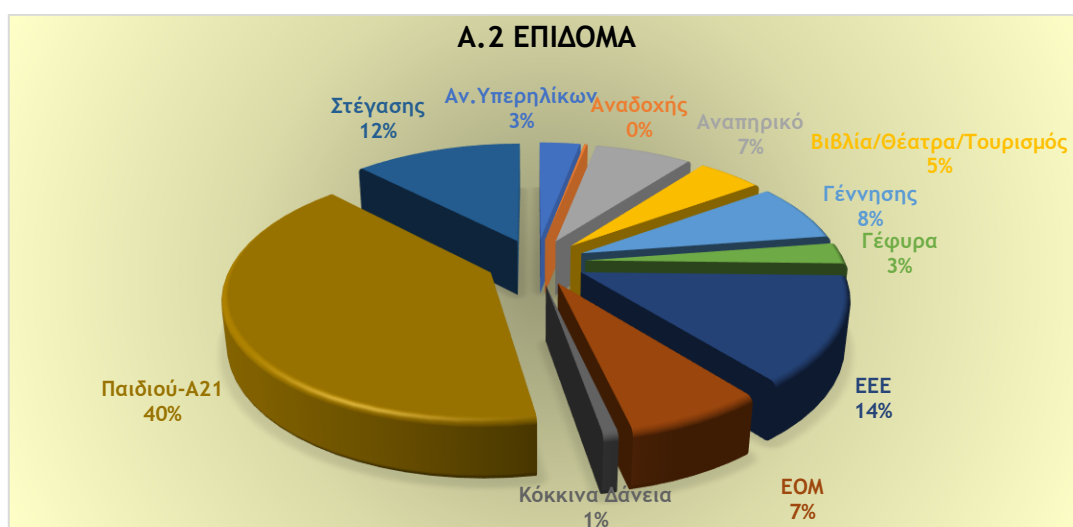
Γράφημα 5. 1 Κυκλική απεικόνιση της Ερώτησης A.1. ως προς την Εικόνα για τον ΟΠΕΚΑ

Στην Ερώτηση Α.2 «**Σημειώστε παρακάτω για ποιο επίδομα υποβάλατε αίτηση/αίτημα**», είναι αξιοσημείωτο ότι το 40,48% των ερωτηθέντων απάντησε ότι έχει αιτηθεί για το Επίδομα Παιδιού-Α21, ήτοι 204 στα 504 αιτήματα του δείγματος, σε όλη την Ελλάδα.

Πίνακας 5. 3 Συχνότητες για την Ερώτηση Α.2 ως προς το Επίδομα

| A.2 Επίδομα | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Αν.Υπερηλίκων | 15 | 2.976 | 2.976 | 2.976 |
| Αναδοχής | 1 | 0.198 | 0.198 | 3.175 |
| Αναπηρικό | 36 | 7.143 | 7.143 | 10.317 |
| Βιβλία/Θέατρα/Τουρισμός | 24 | 4.762 | 4.762 | 15.079 |
| Γέννησης | 38 | 7.540 | 7.540 | 22.619 |
| Γέφυρα | 14 | 2.778 | 2.778 | 25.397 |
| ΕΕΕ | 70 | 13.889 | 13.889 | 39.286 |
| ΕΟΜ | 36 | 7.143 | 7.143 | 46.429 |
| Κόκκινα Δάνεια | 4 | 0.794 | 0.794 | 47.222 |
| Παιδιού-Α21 | 204 | 40.476 | 40.476 | 87.698 |
| Στέγασης | 62 | 12.302 | 12.302 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Στην παρακάτω κυκλική απεικόνιση, παρατηρούμε ότι δεύτερο στη σειρά επίδομα, είναι το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα με ποσοστό 13,89% και ακολουθεί το Επίδομα Στέγασης, που απασχόλησε το 12,30% των ερωτηθέντων. Επίσης, έπονται το Επίδομα Γέννησης, το Επίδομα Ορεινών και Μειονεκτικών, τα Αναπηρικά και των Ανασφαλιστών Υπερηλίκων. Τέλος, πολλοί ερωτώμενοι επέλεξαν την επιλογή Άλλο και πρόσθεσαν το πρόγραμμα Γέφυρα, τα Κόκκινα Δάνεια, τις παροχές σε Βιβλία/Θέατρα/Τουρισμό και το Επίδομα Αναδοχής.



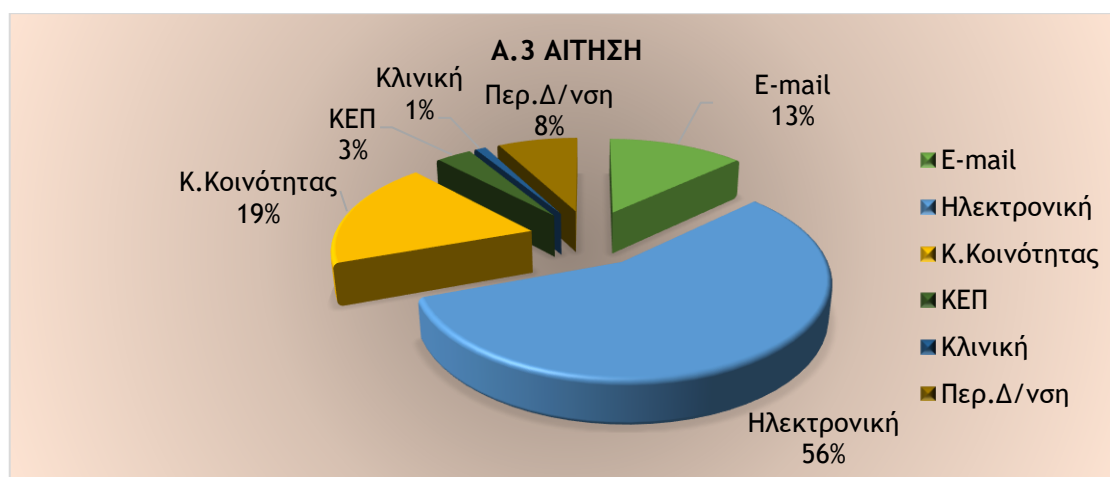
Γράφημα 5. 2 Κυκλική απεικόνιση της Ερώτησης Α.2 ως προς το Επίδομα

Στην Ερώτηση Α.3 «**Με ποιον τρόπο πραγματοποιήθηκε η συναλλαγή;**» είναι σημαντικό ότι οι 284 από τους 504, έχουν υποβάλει ηλεκτρονική αίτηση και έτσι, αποδεικνύεται η στροφή των πολιτών προς την χρήση των ηλεκτρονικών πλατφορμών του ΟΠΕΚΑ. Στον κάτωθι πίνακα, η καταγραφή του αθροιστικού ποσοστού 69% (13%+56%) αιτημάτων με email και ηλεκτρονικών αιτήσεων, υπογραμμίζει την τάση προς την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών.

Πίνακας 5. 4 Συχνότητες για την Ερώτηση Α.3 ως προς την Αίτηση

| A.3 Αίτηση | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|------------|---------------|---------------|--------------------|
| E-mail | 66 | 13.095 | 13.095 | 13.095 |
| Ηλεκτρονική | 284 | 56.349 | 56.349 | 69.444 |
| Κ.Κοινότητας | 93 | 18.452 | 18.452 | 87.897 |
| ΚΕΠ | 17 | 3.373 | 3.373 | 91.270 |
| Κλινική | 5 | 0.992 | 0.992 | 92.262 |
| Περ.Δ/νση | 39 | 7.738 | 7.738 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Το γεγονός, ότι 18,45% των ερωτώμενων επέλεξε να πάει σε Κέντρο Κοινότητας να υποβάλει την αίτησή του, είναι κατανοητό, διότι προβλέπεται από τον νόμο η συγκεκριμένη διαδικασία, όπως προαναφέρθηκε παραπάνω για πολλά Επίδομα του ΟΠΕΚΑ. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός, ότι οι πολίτες προτιμούν να επικοινωνήσουν μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, e-mail, με τον ΟΠΕΚΑ, με ποσοστό 13,10% και οι υπόλοιποι να προσέλθουν στην αντίστοιχη Περιφερειακή Δ/νση, όπου ανήκουν για να υποβάλλουν το αίτημά τους σε πολύ μικρό ποσοστό, μόλις το 7,74% των ερωτηθέντων. Στην Κλινική μπορεί να υποβληθεί το Επίδομα Γέννησης και στο ΚΕΠ το Επίδομα Ορεινών, όπως απάντησαν 5 και 17 πολίτες, αντίστοιχα.



Γράφημα 5. 3 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Α.3 ως προς την Αίτηση

5.2 Ανάλυση της Διασφάλισης της Ποιότητας Εξυπηρέτησης των Πολιτών

Στην ενότητα αυτή πραγματοποιείται η προσπάθεια για την καταγραφή και προβολή του επιπέδου της ποιότητας εξυπηρέτησης, ως προς την ασφάλεια, την ταχύτητα στη διεκπεραίωση των αιτημάτων, στην ευγένεια και γνώση των υπαλλήλων καθώς και την εμπιστοσύνη των πολιτών απέναντι στον ΟΠΕΚΑ. Τα αποτελέσματα είναι εντυπωσιακά από τις απαντήσεις των 504 πολιτών που ανταποκρίθηκαν.

Στις 5 ερωτήσεις της Διάστασης Β, χρησιμοποιήθηκαν οι κλίμακες τύπου Likert πέντε βαθμίδων, από το «Καθόλου-1», «Λίγο-2», «Ούτε λίγο/ούτε πολύ-3», έως το «Πολύ-4» και το «Πάρα πολύ-5», με σκοπό τη μέτρηση του βαθμού συχνότητας, σημαντικότητας, ποιότητας και ικανοποίησης των συμμετεχόντων. Ο μέσος όρος και των 5 ερωτήσεων ήταν πολύ υψηλός $4.087 > \text{mean} > 4.002$ και η τυπική απόκλιση πολύ μικρή $0.821 > \text{std.deviation} > 0.789$. Αυτό σημαίνει ότι οι ερωτήσεις συσπειρώθηκαν γύρω από το βαθμό «Πολύ-4» και αυτό θα παρατηρήσουμε και στα ραβδογράμματα που ακολουθούν.

Στον παρακάτω πίνακα παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο μέσο όρο τον συναντούμε στην ερώτηση ως προς την Β.3 Ευγένεια των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ, με $\text{mean}=4.087$, το οποίο είναι αξιοσημείωτο για δημόσιους υπαλλήλους. Ο χαμηλότερος μέσος όρος, με $\text{mean}=4.002$, παρουσιάζεται στην ερώτηση Β.2 ως προς την Ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών, το οποίο υποδεικνύει περισσότερες ενέργειες από πλευράς Διοίκησης και υπαλλήλων για βελτίωση της ταχύτητας εξυπηρέτησης των αιτημάτων.

Πίνακας 5. 5 Στατιστικά, Μέτρα Θέσης και Διασποράς για Ερωτήσεις Διάστασης Β

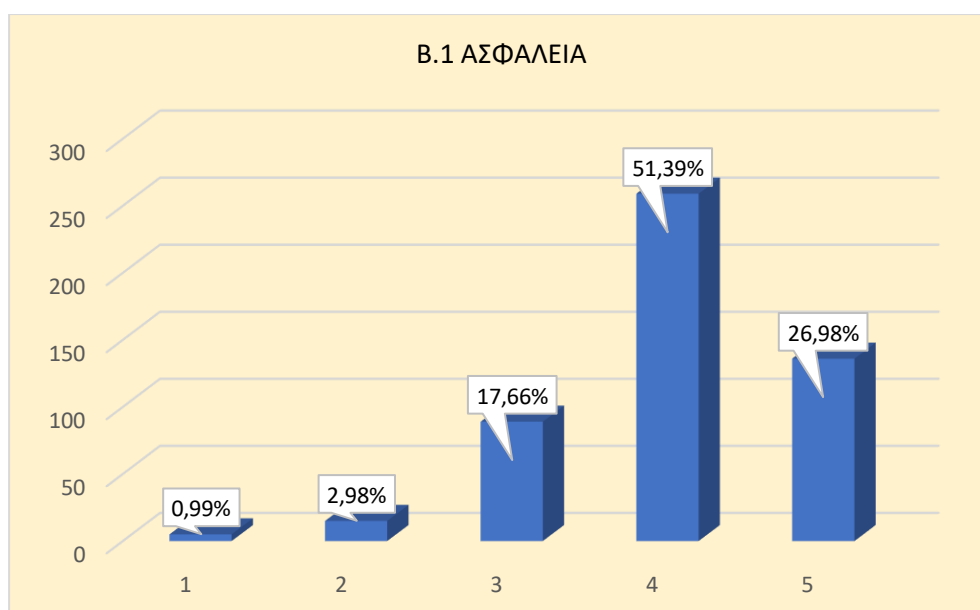
| | B.1 | B.2 | B.3 | B.4 | B.5 |
|-----------------|----------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Ασφάλεια | Ταχύτητα | Ευγένεια | Γνώση | Εμπιστοσύνη |
| Valid | 504 | 504 | 504 | 504 | 504 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mode | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 |
| Median | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 |
| Mean | 4.004 | 4.002 | 4.087 | 4.075 | 4.079 |
| Std. Deviation | 0.810 | 0.821 | 0.815 | 0.789 | 0.821 |
| Minimum | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 |
| Maximum | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 |
| 25th percentile | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 |
| 50th percentile | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 |
| 75th percentile | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 |

Ξεκινώντας, από την Ερώτηση Β.1 «**Νιώθετε ασφάλεια στις συναλλαγές σας με τον ΟΠΕΚΑ;**» είναι σημαντικό ότι οι 259 από τους 504 πολίτες απάντησαν «Πολύ-4», σε ποσοστό 51,39% του γενικού συνόλου. Επιπλέον, την ασφάλεια που νιώθουν οι πολίτες στις συναλλαγές τους με τον ΟΠΕΚΑ, συμπληρώνει και το γεγονός ότι οι 136 από τους 504 πολίτες απάντησαν «Πάρα πολύ-5», σε ποσοστό 26,98% του γενικού συνόλου.

Πίνακας 5. 6 Συχνότητες για την Ερώτηση Β.1 ως προς την Ασφάλεια

| B.1 Ασφάλεια | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 5 | 0.992 | 0.992 | 0.992 |
| 2 | 15 | 2.976 | 2.976 | 3.968 |
| 3 | 89 | 17.659 | 17.659 | 21.627 |
| 4 | 259 | 51.389 | 51.389 | 73.016 |
| 5 | 136 | 26.984 | 26.984 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Επισημαίνεται ότι μόλις το 21,63% (0,99%+2,98%+17,66%) των 504 πολιτών απάντησαν ότι δεν νιώθουν ασφάλεια, «Καθόλου-1», «Λίγο-2» ή κράτησαν ουδέτερη στάση με «Ούτε λίγο/ούτε πολύ-3» και αποσαφηνίζεται ότι οι πολίτες νιώθουν στην πλειοψηφία τους πολύ ή πάρα πολύ ασφαλείς όταν αιτούνται ένα επίδομα από τον ΟΠΕΚΑ, όπως εξάλλου απεικονίζεται και στο παρακάτω ραβδόγραμμα.



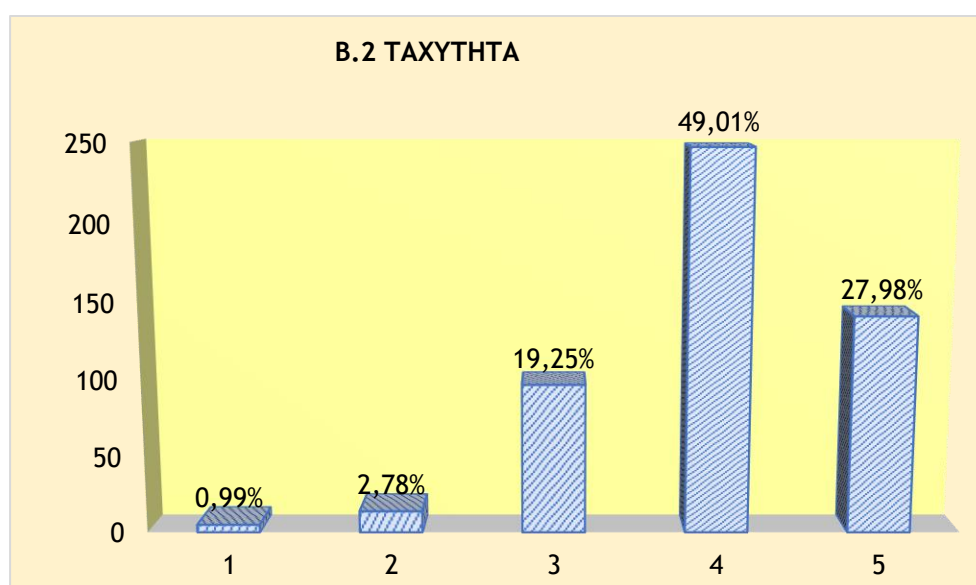
Γράφημα 5. 4 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Β.1 ως προς την Ασφάλεια

Συνεχίζοντας, στην Ερώτηση Β.2 «**Είστε ικανοποιημένοι από την ταχύτητα διεκπεραίωσης του αιτήματός σας;**» παρατηρούμε ότι οι 247 από τους 504 πολίτες απάντησαν «Πολύ-4», σε ποσοστό 49,01% του γενικού συνόλου. Επιπρόσθετα, την ικανοποίηση από την ταχύτητα διεκπεραίωσης της αίτησης που υπέβαλαν οι πολίτες στη συναλλαγή τους με τον ΟΠΕΚΑ, καταγράφεται και από τις απαντήσεις των 141 πολιτών που απάντησαν «Πάρα πολύ-5», σε ποσοστό 27,98% του γενικού συνόλου, όπως παρουσιάζεται στον κάτωθι πίνακα και διάγραμμα.

Πίνακας 5. 7 Συχνότητες για την Ερώτηση Β.2 ως προς την Ταχύτητα

| B.2 Ταχύτητα | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------------|---------------|--------------------|
| 1 | 5 | 0.992 | 0.992 | 0.992 |
| 2 | 14 | 2.778 | 2.778 | 3.770 |
| 3 | 97 | 19.246 | 19.246 | 23.016 |
| 4 | 247 | 49.008 | 49.008 | 72.024 |
| 5 | 141 | 27.976 | 27.976 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Επισημαίνεται ότι το cumulative percent=23,02%, ήτοι, 5+14+97=116 πολίτες από τους 504, απάντησαν ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από την ταχύτητα, «Καθόλου-1», «Λίγο-2» ή κράτησαν ουδέτερη στάση με «Ούτε λίγο/ούτε πολύ-3» δηλώνει την ανάγκη για βελτίωση της ταχύτητας στη διεκπεραίωση των αιτημάτων και αυτό επιταχύνει την ανάγκη για την υιοθέτηση περισσότερων ηλεκτρονικών διασταυρώσεων και τη δημιουργία ηλεκτρονικών αιτήσεων για όλα τα επιδόματα του ΟΠΕΚΑ.



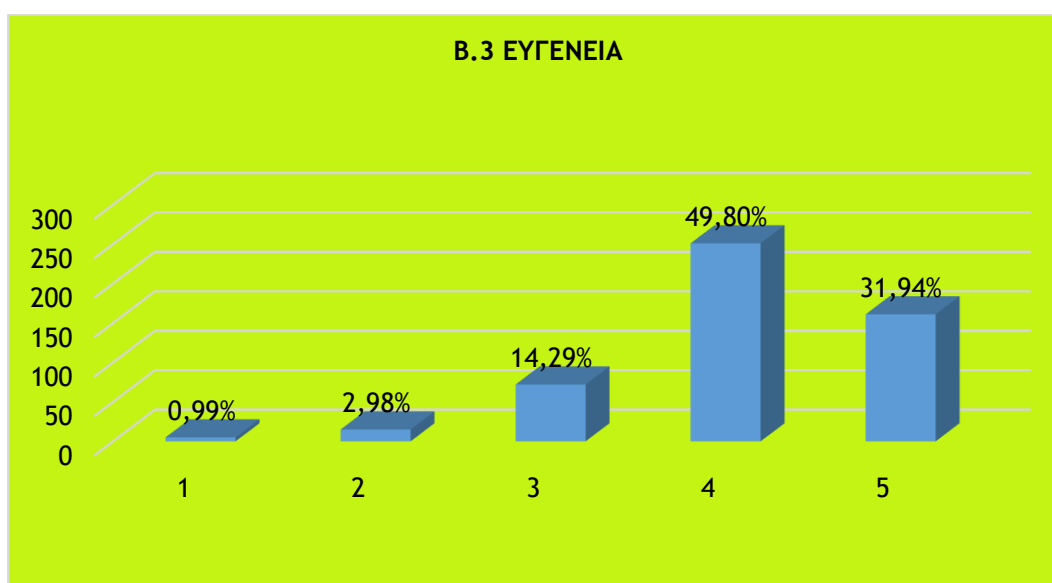
Γράφημα 5. 5 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Β.2 ως προς την Ταχύτητα

Στη συνέχεια, στην Ερώτηση Β.3 «**Οι υπάλληλοι που σας εξυπηρέτησαν ήταν ευγενικοί απέναντί σας;**» καταγράφονται μεγάλα ποσοστά στην κλίμακα βαθμού ευγένειας «Πολύ-4» και «Πάρα πολύ-5». Αυτό σημαίνει ότι 251 πολίτες απάντησαν «Πολύ-4», σε ποσοστό 49,80% όλων των ερωτηθέντων. Επίσης, η ικανοποίηση των πολιτών από την μεγάλη ευγένεια των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ, προβάλλεται κυρίως από τις απαντήσεις των 161 πολιτών που επέλεξαν «Πάρα πολύ-5», σε ποσοστό 31,94% του γενικού συνόλου, όπως παρουσιάζεται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 5. 8 Συχνότητες για την Ερώτηση Β.3 ως προς την Ευγένεια

| B.3 Ευγένεια | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 5 | 0.992 | 0.992 | 0.992 |
| 2 | 15 | 2.976 | 2.976 | 3.968 |
| 3 | 72 | 14.286 | 14.286 | 18.254 |
| 4 | 251 | 49.802 | 49.802 | 68.056 |
| 5 | 161 | 31.944 | 31.944 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Στο παρακάτω ραβδόγραμμα, απεικονίζεται το πολύ μεγάλο ποσοστό 31,94% των 161 ευχαριστημένων πολιτών από τον πολύ ευγενικό τρόπο εξυπηρέτησής τους. Ενώ, αντιπαραβάλλεται το μικρότερο ποσοστό των πολιτών 14,29% που κράτησαν ουδέτερη στάση με απάντηση «Ούτε λίγο/ούτε πολύ-3», το οποίο είναι και το μικρότερο ποσοστό, μέχρι τώρα στο βαθμό 3, σε σχέση με τις ερωτήσεις Β.1 Ασφάλειας και Β.2 Ταχύτητας.



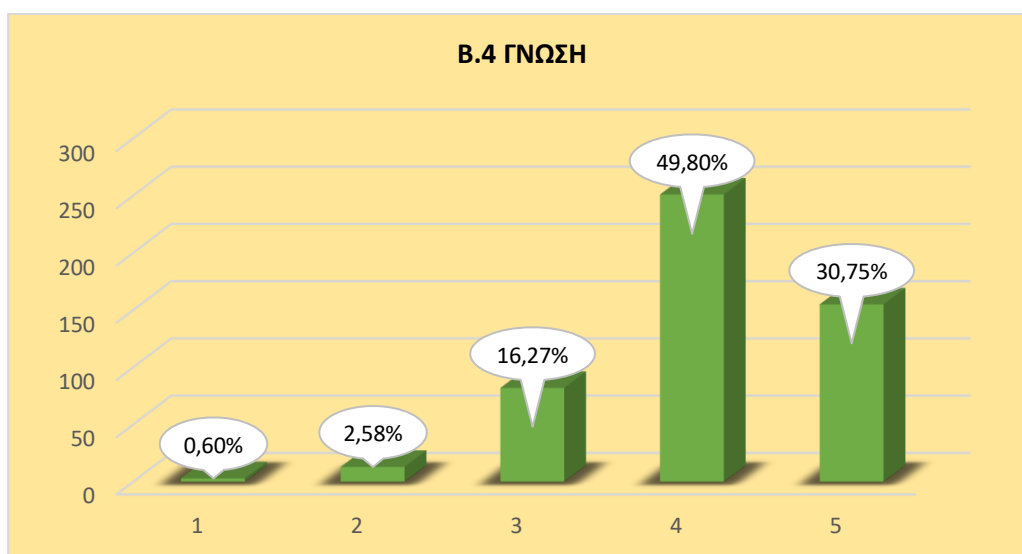
Γράφημα 5. 6 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Β.3 ως προς την Ευγένεια

Αναλύοντας την Ερώτηση Β.4 «Οι υπάλληλοι είχαν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντήσουν στις ερωτήσεις σας;» σημειώνουμε ότι οι 251 από τους 504 πολίτες απάντησαν «Πολύ-4», σε ποσοστό 49,80% του γενικού συνόλου. Επιπρόσθετα, το γεγονός ότι οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ γνώριζαν πολύ καλά το αντικείμενο του αιτήματος και προφανώς και της νομοθεσίας που τους ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες, καταγράφεται και από τις απαντήσεις των 155 πολιτών που απάντησαν «Πάρα πολύ-5», σε ποσοστό 30,75% του γενικού συνόλου, όπως παρουσιάζεται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 5. 9 Συχνότητες για την Ερώτηση Β.4 ως προς την Γνώση

| B.4 Γνώση | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 3 | 0.595 | 0.595 | 0.595 |
| 2 | 13 | 2.579 | 2.579 | 3.175 |
| 3 | 82 | 16.270 | 16.270 | 19.444 |
| 4 | 251 | 49.802 | 49.802 | 69.246 |
| 5 | 155 | 30.754 | 30.754 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Επισημαίνεται ότι μόλις το 3,18% (0,60%+2,58%) των 504 πολιτών απάντησαν ότι οι υπάλληλοι δεν γνώριζαν να απαντήσουν ακριβώς στο ερώτημά τους. Με άλλα λόγια, μόλις 16 (3+13) πολίτες από τους 504, απάντησαν «Καθόλου-1», ή «Λίγο-2» στην Ερώτηση Β.4 και αυτό υπογραμμίζει το γεγονός της συνεχούς και συστηματικής εκπαίδευσης των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ περί νέων επιδομάτων και ειδικών παροχών προς τους πολίτες όλης της Ελλάδας, όπως εξάλλου απεικονίζεται και στο παρακάτω ραβδόγραμμα.



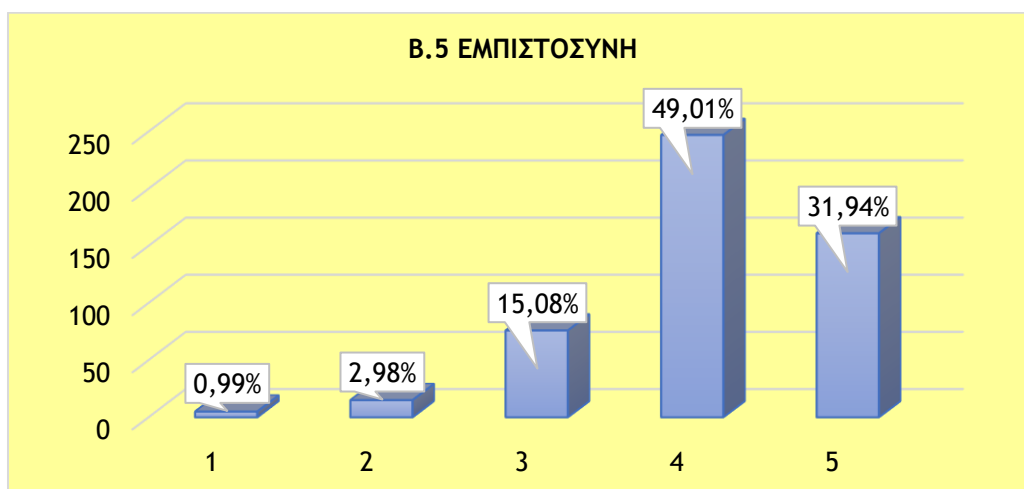
Γράφημα 5. 7 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Β.4 ως προς την Γνώση

Κλείνοντας την Ενότητα Β για τη Διασφάλιση της Ποιότητας της Εξυπηρέτησης των Πολιτών, στην τελευταία Ερώτηση Β.5 «**Η συμπεριφορά των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ σας εμπνέει εμπιστοσύνη;**» σημειώνονται μεγάλα ποσοστά στην κλίμακα βαθμού εμπιστοσύνης «Πολύ-4» και «Πάρα πολύ-5». Στην πραγματικότητα, 247 πολίτες απάντησαν «Πολύ-4», σε ποσοστό 49,01% όλων των ερωτηθέντων. Επίσης, το γεγονός ότι η συμπεριφορά των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ ενέπνευσε εμπιστοσύνη, αποδεικνύεται κυρίως από τις απαντήσεις των 161 πολιτών που επέλεξαν «Πάρα πολύ-5», σε ποσοστό 31,94% του γενικού συνόλου, όπως παρουσιάζεται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 5. 10 Συχνότητες για την Ερώτηση Β.5 ως προς την Εμπιστοσύνη

| B.5 Εμπιστοσύνη | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------------|---------------|--------------------|
| 1 | 5 | 0.992 | 0.992 | 0.992 |
| 2 | 15 | 2.976 | 2.976 | 3.968 |
| 3 | 76 | 15.079 | 15.079 | 19.048 |
| 4 | 247 | 49.008 | 49.008 | 68.056 |
| 5 | 161 | 31.944 | 31.944 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Στο παρακάτω ραβδόγραμμα, απεικονίζεται το πολύ μεγάλο ποσοστό 31,94% των 161 συναλλασσόμενων πολιτών που εμπιστεύτηκαν τις συμβουλές και οδηγίες των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ. Σε αντίθεση, το cumulative percent=19,01%, από τους 5+15+76=96 πολίτες από τους 504, που απάντησαν ότι δεν εμπιστεύονται τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ, απαντώντας «Καθόλου-1», «Λίγο-2» ή κράτησαν ουδέτερη στάση με «Ούτε λίγο/ούτε πολύ-3» είναι πολύ μικρό ποσοστό σε σχέση με εκείνων 80,95% (49,01%+31,94%) που απάντησαν «Πολύ-4» ή «Πάρα πολύ-5».



Γράφημα 5. 8 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Β.5 ως προς την Εμπιστοσύνη

5.3 Ανάλυση της Επικοινωνίας και της Κατανόησης των Αναγκών των Πολιτών

Στη Γ. Διάσταση του ερωτηματολογίου μας προβάλλεται η προσπάθεια για την ανάλυση του επιπέδου της επικοινωνίας με τους συναλλασσόμενους, την αντίληψη των πολιτών για το Όραμα του ΟΠΕΚΑ και το επίπεδο σημαντικότητας για τους πολίτες να γνωρίζουν ότι οι υπάλληλοι επιμορφώνονται για την αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων και υλοποίηση των αιτημάτων των πολιτών του ΟΠΕΚΑ. Επιπλέον, οι ερωτηθέντες καλούνται να κρίνουν τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ, ως προς το επίπεδο του ενδιαφέροντος, της ενσυναίσθησης και της ανταπόκρισης στα αιτήματά τους.

Στις 6 ερωτήσεις της Γ. Ενότητας, χρησιμοποιήθηκαν οι κλίμακες τύπου Likert πέντε βαθμίδων, από το «Καθόλου-1» έως το «Πάρα πολύ-5», με σκοπό τη μέτρηση του βαθμού συχνότητας, σημαντικότητας, ισχύος, διαφωνίας ή συμφωνίας των συμμετεχόντων. Ο μέσος όρος και των 6 ερωτήσεων είναι υψηλός $4.006 > \text{mean} > 3.778$, αλλά χαμηλότερος σε σχέση με τους mean των ερωτήσεων της Διάστασης Β και η τυπική απόκλιση ομοίως μικρή $0.833 > \text{std.deviation} > 0.799$. Αυτό σημαίνει ότι οι ερωτήσεις συσπειρώθηκαν γύρω από το βαθμό «4» και αυτό θα παρατηρήσουμε και στα κυκλικά διαγράμματα που ακολουθούν.

Στον παρακάτω πίνακα παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο μέσο όρο τον συναντούμε στην ερώτηση ως προς την Γ.3 Επιμόρφωση των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ, με $\text{mean}=4.006$, το οποίο οφείλεται στο ότι οι υπάλληλοι εκπαιδεύονται συχνά για την αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων και υλοποίηση των αιτημάτων των πολιτών του ΟΠΕΚΑ. Ο χαμηλότερος μέσος όρος, με $\text{mean}=3.778$, παρουσιάζεται στην ερώτηση Γ.1 ως προς την ευκολία των πολιτών να επικοινωνήσουν με τον ΟΠΕΚΑ, το οποίο απαιτεί περισσότερες ενέργειες από Διοίκηση και υπαλλήλους για καλύτερη επικοινωνία.

Πίνακας 5. 11 Στατιστικά, Μέτρα Θέσης και Διασποράς για Ερωτήσεις Διάστασης Γ

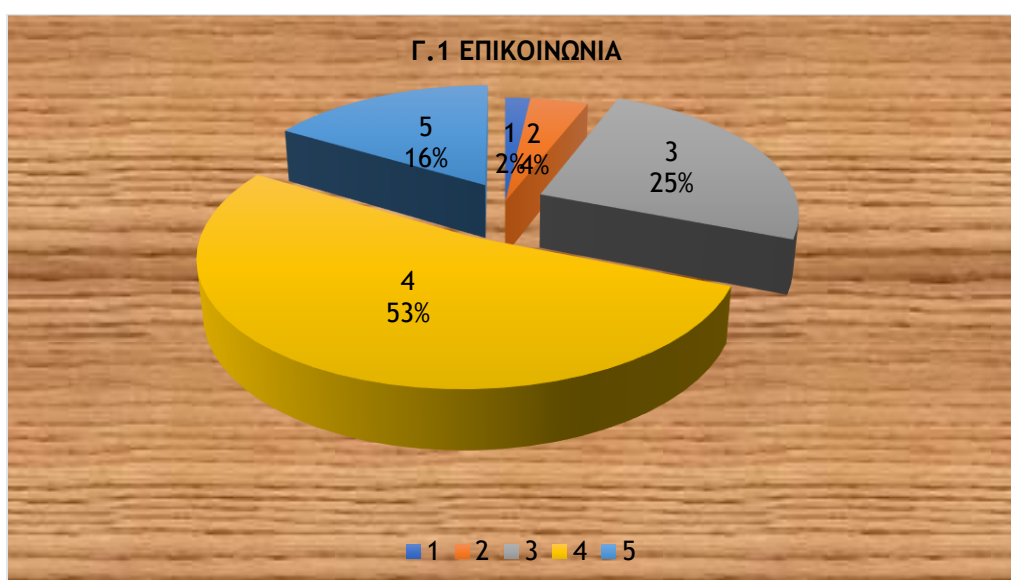
| | Γ.1 Επικοινωνία | Γ.2 Όραμα | Γ.3 Επιμόρφωση | Γ.4 Ενδιαφέρον | Γ.5 Ενσυναίσθηση | Γ.6 Ανταπόκριση |
|----------------|--------------------|--------------|-------------------|-------------------|---------------------|--------------------|
| Valid | 504 | 504 | 504 | 504 | 504 | 504 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | 3.778 | 3.871 | 4.006 | 3.887 | 3.942 | 3.948 |
| Std. Deviation | 0.833 | 0.828 | 0.799 | 0.811 | 0.812 | 0.821 |
| Minimum | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 |
| Maximum | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 |

Αρχικά, στην Ερώτηση Γ.1 «Πόσο εύκολη είναι η επικοινωνία με τον ΟΠΕΚΑ;» είναι σημαντικό ότι οι 265 από τους 504 πολίτες απάντησαν «Πολύ-4», σε ποσοστό 52,58% του συνόλου. Ενώ, μόνο 83 από τους 504 ερωτηθέντες επιδοματούχους απάντησαν «Πάρα πολύ-5», σε ποσοστό 16,47% του γενικού συνόλου. Σημαντικό επίσης, είναι το ποσοστό αυτών που έκριναν ουδέτερα την επικοινωνία με τον ΟΠΕΚΑ, 25%, ήτοι 126 στους 504 πολίτες.

Πίνακας 5. 12 Συχνότητες για την Ερώτηση Γ.1 ως προς την Επικοινωνία

| Γ.1 Επικοινωνία | Frequency | Percent Valid | Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------------|---------|--------------------|
| 1 | 9 | 1.786 | 1.786 | 1.786 |
| 2 | 21 | 4.167 | 4.167 | 5.952 |
| 3 | 126 | 25.000 | 25.000 | 30.952 |
| 4 | 265 | 52.579 | 52.579 | 83.532 |
| 5 | 83 | 16.468 | 16.468 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Επισημαίνεται ότι το 5,95% (1,79%+4,16%) των 504 πολιτών απάντησαν ότι η επικοινωνία με τον ΟΠΕΚΑ δεν είναι εύκολη. Με άλλα λόγια, 30 (9+21) πολίτες από τους 504, απάντησαν «Καθόλου-1», ή «Λίγο-2» στην Ερώτηση Γ.1. Αθροιστικά, με το ποσοστό αυτών που έκριναν ουδέτερα την επικοινωνία με τον ΟΠΕΚΑ, στο σύνολο 30,95%, προβάλλεται η δυσκολία αρκετών πολιτών να επικοινωνήσουν με τον ΟΠΕΚΑ, όπως εξάλλου απεικονίζεται και στο παρακάτω κυκλικό διάγραμμα.



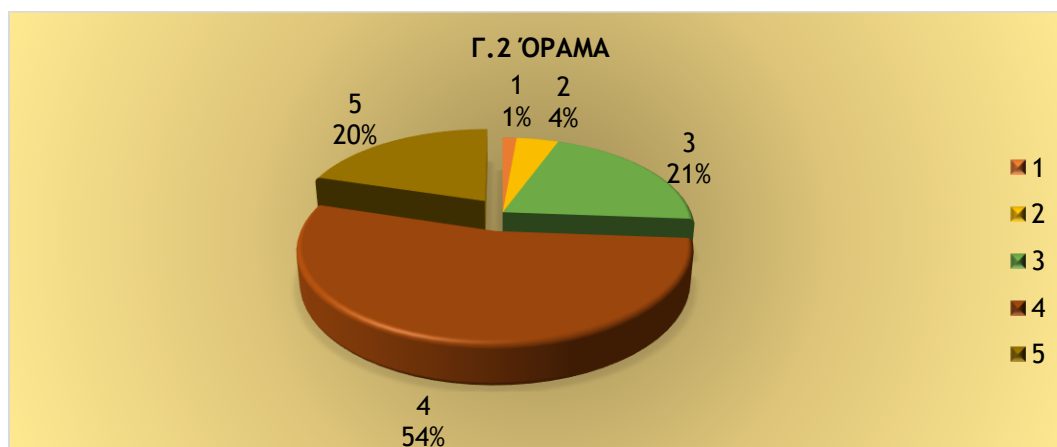
Γράφημα 5. 9 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Γ.1 ως προς την Επικοινωνία

Εξετάζοντας την Ερώτηση Γ.2 «Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι ισχύει το Όραμα του ΟΠΕΚΑ: "Ο Οργανισμός μας αποσκοπεί στη Μέγιστη, Δυνατή, Ποιοτική Εξυπηρέτηση του Πολίτη;» σημειώνουμε ότι 270 πολίτες απάντησαν «Ισχύει σε μεγάλο βαθμό-4», σε ποσοστό 53,57% του συνόλου του δείγματος. Επιπρόσθετα, το γεγονός ότι το Όραμα του ΟΠΕΚΑ, ενισχύεται από το κοινωνικό πρόσωπο που δείχνει καθημερινά ο ΟΠΕΚΑ, υπογραμμίζεται και από τις 102 απαντήσεις πολιτών που επέλεξαν το «Ισχύει σε πολύ μεγάλο βαθμό-5», σε ποσοστό 20,24% του συνόλου, όπως παρουσιάζεται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 5. 13 Συχνότητες για την Ερώτηση Γ.2 ως προς το Όραμα

| Γ.2 Όραμα | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------------|---------------|--------------------|
| 1 | 7 | 1.389 | 1.389 | 1.389 |
| 2 | 21 | 4.167 | 4.167 | 5.556 |
| 3 | 104 | 20.635 | 20.635 | 26.190 |
| 4 | 270 | 53.571 | 53.571 | 79.762 |
| 5 | 102 | 20.238 | 20.238 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Σε αντίθεση, το cumulative percent=26,19%, από τους 7+21+104=134 πολίτες από τους 504, που απάντησαν ότι δεν ισχύει το Όραμα του ΟΠΕΚΑ, ότι αποσκοπεί στη Μέγιστη, Δυνατή, Ποιοτική Εξυπηρέτηση του Πολίτη, επιλέγοντας «Δεν ισχύει καθόλου-1», «Ισχύει σε μικρό βαθμό-2» ή κράτησαν μέτρια στάση απαντώντας «Ισχύει σε αρκετό βαθμό-3» είναι μικρό ποσοστό σε σχέση με το ποσοστό 74% (53,57%+20,24%) εκείνων, που απάντησαν ότι «Ισχύει σε μεγάλο βαθμό-4» ή «Ισχύει σε πολύ μεγάλο βαθμό-5», όπως απεικονίζεται και στο παρακάτω κυκλικό διάγραμμα.



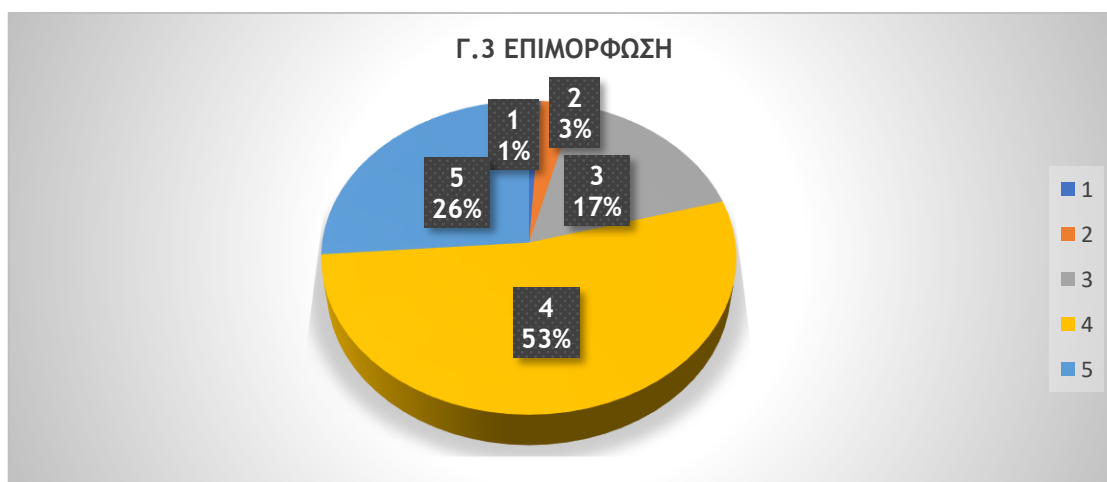
Γράφημα 5. 10 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Γ.2 ως προς το Όραμα

Συνεχίζοντας στην ανάλυση της Ερώτησης Γ.3 «Πόσο σημαντικό είναι για εσάς να γνωρίζετε ότι οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ εκπαιδεύονται / επιμορφώνονται διαρκώς για την Αποτελεσματικότερη Διαχείριση Κρίσεων, ώστε να ικανοποιούνται τα αιτήματα των πολιτών;» είναι αξιοσημείωτο ότι 268 πολίτες απάντησαν «Πολύ-4», σε ποσοστό 53,18% του συνόλου του δείγματος. Επιπλέον, μεγάλο είναι και το ποσοστό από τις 132 απαντήσεις ερωτηθέντων που επέλεξαν το «Πάρα πολύ-5», ήτοι 26,19% του συνόλου, όπως παρουσιάζεται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 5. 14 Συχνότητες για την Ερώτηση Γ.3 ως προς την Επιμόρφωση

| Γ.3 Επιμόρφωση | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 5 | 0.992 | 0.992 | 0.992 |
| 2 | 15 | 2.976 | 2.976 | 3.968 |
| 3 | 84 | 16.667 | 16.667 | 20.635 |
| 4 | 268 | 53.175 | 53.175 | 73.810 |
| 5 | 132 | 26.190 | 26.190 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Επισημαίνεται ότι μόλις το 3,97% (0,99%+2,98%) των 504 πολιτών απάντησαν ότι οι δεν είναι σημαντικό γι' αυτούς εάν οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ εκπαιδεύονται διαρκώς. Συμπληρωματικά, μόλις 20 (5+15) πολίτες του δείγματος, απάντησαν «Καθόλου-1», ή «Λίγο-2» στην Ερώτηση Γ.3 και αυτό ορίζει με ακρίβεια το γεγονός της συνεχής και συστηματικής εκπαίδευσης των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ, με σεμινάρια τόσο εντός της Υπηρεσίας όσο και μέσω επιμορφωτικών προγραμμάτων στο ΕΚΔΔΑ, όπως εξάλλου παρουσιάζεται και στο παρακάτω διάγραμμα.



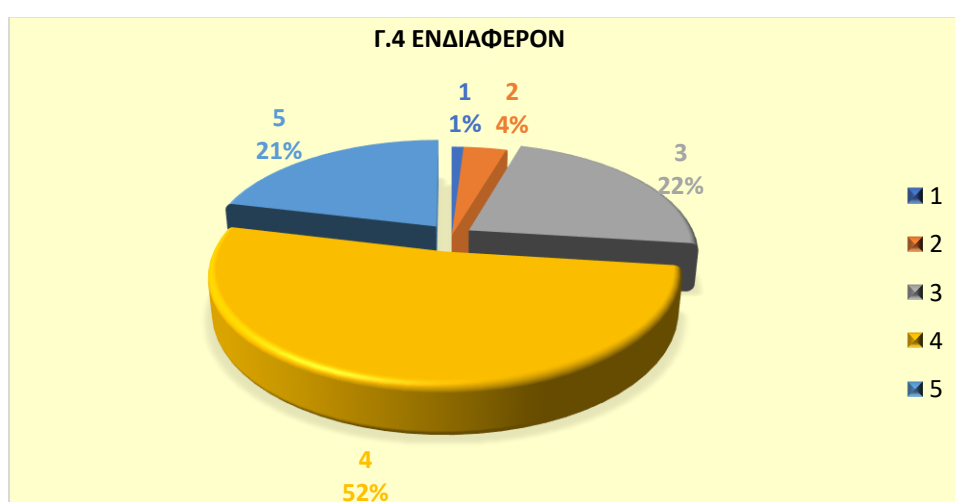
Γράφημα 5. 11 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Γ.3 ως προς την Επιμόρφωση

Εξετάζοντας το πλέγμα των επόμενων τριών ερωτήσεων, στην Ερώτηση Γ.4 «Πείτε μας την άποψή σας, για τους υπάλληλους του ΟΠΕΚΑ. Οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ δείχνουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για κάθε πολίτη. Βαθμολογείτε ανάλογα με το επίπεδο διαφωνίας ή συμφωνίας σας.» καταγράφονται 261 απαντήσεις στο «Συμφωνώ-4», σε ποσοστό 51,79% του συνόλου του δείγματος. Επίσης, 107 ερωτηθέντες από τους 504 επέλεξαν το «Συμφωνώ απόλυτα-5», σε ποσοστό 21,23% του συνόλου, όπως παρουσιάζεται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 5. 15 Συχνότητες για την Ερώτηση Γ.4 ως προς το Ενδιαφέρον

| Γ.4 Ενδιαφέρον | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 5 | 0.992 | 0.992 | 0.992 |
| 2 | 18 | 3.571 | 3.571 | 4.563 |
| 3 | 113 | 22.421 | 22.421 | 26.984 |
| 4 | 261 | 51.786 | 51.786 | 78.770 |
| 5 | 107 | 21.230 | 21.230 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Στο παρακάτω κυκλικό διάγραμμα, απεικονίζεται το πολύ μεγάλο ποσοστό σχεδόν 52% των πολιτών που συμφωνούν ότι οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ δείχνουν ενδιαφέρον για κάθε συναλλασσόμενο. Ενώ, αντιπαραβάλλεται το πολύ μικρότερο αθροιστικό ποσοστό των πολιτών σχεδόν ίσο με 5% που «Διαφωνούν απόλυτα-1» ή απλά «Διαφωνούν-2» με την παραπάνω τοποθέτηση.



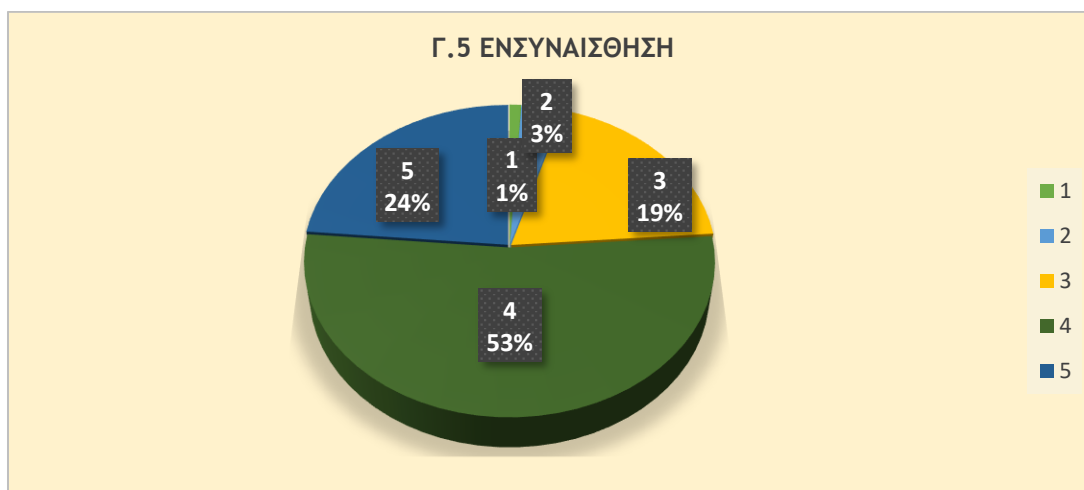
Γράφημα 5. 12 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Γ.4 ως προς το Ενδιαφέρον

Συνεχίζοντας στο πλέγμα των ερωτήσεων, στην Ερώτηση Γ.5 «Πείτε μας την άποψή σας, για τους υπάλληλους του ΟΠΕΚΑ. Οι εργαζόμενοι κατανοούν τις συγκεκριμένες ανάγκες του πολίτη, δείχνοντας Ενσυναίσθηση. Βαθμολογείστε ανάλογα με το επίπεδο διαφωνίας ή συμφωνίας σας.» απαριθμούνται 265 απαντήσεις στο «Συμφωνώ-4», σε ποσοστό 52,58% επί του συνόλου. Επιπλέον, 119 ερωτηθέντες από τους 504 επέλεξαν το «Συμφωνώ απόλυτα-5», σε ποσοστό 23,61%, όπως παρουσιάζεται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 5. 16 Συχνότητες για την Ερώτηση Γ.5 ως προς την Ενσυναίσθηση

| Γ.5 Ενσυναίσθηση | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 5 | 0.992 | 0.992 | 0.992 |
| 2 | 18 | 3.571 | 3.571 | 4.563 |
| 3 | 97 | 19.246 | 19.246 | 23.810 |
| 4 | 265 | 52.579 | 52.579 | 76.389 |
| 5 | 119 | 23.611 | 23.611 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Στο παρακάτω κυκλικό διάγραμμα, δίνεται έμφαση στο πολύ μεγάλο ποσοστό σχεδόν 77% (53%+24%) των πολιτών που είτε απλά συμφωνούν, είτε συμφωνούν απόλυτα ότι οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ έχουν ενσυναίσθηση κατανοώντας τις ανάγκες για κάθε συναλλασσόμενο. Σε αντίθεση, είναι μικρότερο το αθροιστικό ποσοστό των πολιτών, σχεδόν ίσο με 23% (1%+3%+19%) που είτε διαφωνούν απόλυτα είτε απλά διαφωνούν είτε ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν με την παραπάνω τοποθέτηση.



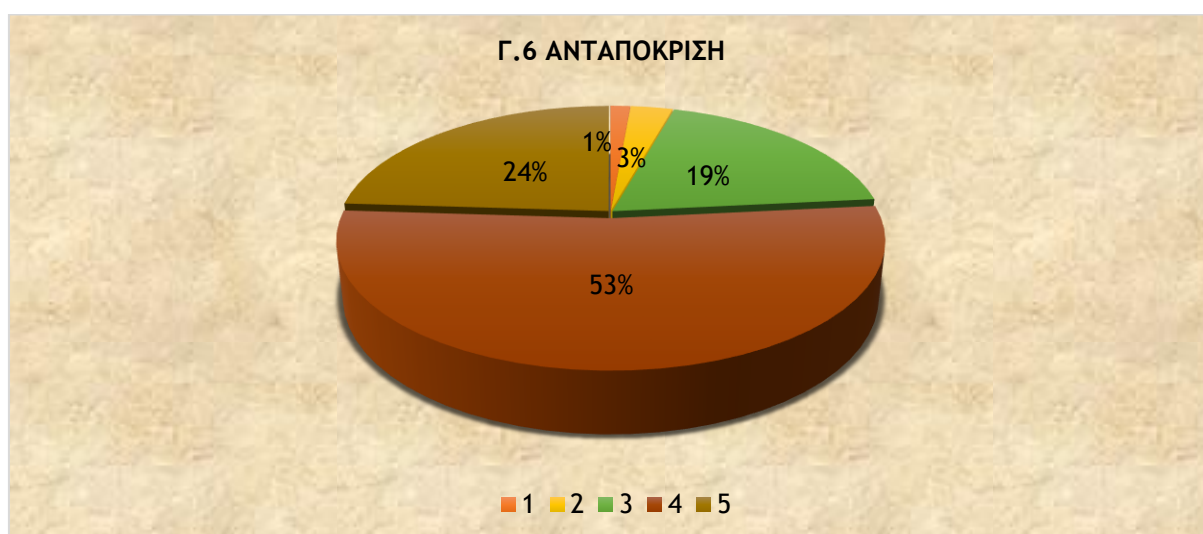
Γράφημα 5. 13 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Γ.5 ως προς την Ενσυναίσθηση

Ολοκληρώνοντας το πλέγμα των τριών ερωτήσεων, στην τελευταία Ερώτηση Γ.6 «Πείτε μας την άποψή σας, για τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ. Οι υπάλληλοι διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα παράπονα και τα προβλήματα των πολιτών. Βαθμολογίστε ανάλογα με το επίπεδο διαφωνίας ή συμφωνίας σας.» απαριθμούνται όπως και στην προηγούμενη ερώτηση ακριβώς 265 απαντήσεις στο «Συμφωνώ-4», σε ποσοστό 52,58% επί του συνόλου. Επίσης, 121 επιδοματούχοι από τους 504 επέλεξαν το «Συμφωνώ απόλυτα-5», σε ποσοστό 24,01%, όπως προβάλλεται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 5. 17 Συχνότητες για την Ερώτηση Γ.6 ως προς την Ανταπόκριση

| Γ.6 Ανταπόκριση | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 7 | 1.389 | 1.389 | 1.389 |
| 2 | 15 | 2.976 | 2.976 | 4.365 |
| 3 | 96 | 19.048 | 19.048 | 23.413 |
| 4 | 265 | 52.579 | 52.579 | 75.992 |
| 5 | 121 | 24.008 | 24.008 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Ομοίως, όπως στην ερώτηση Γ.5, η σημασία της ανταπόκρισης, της αποτελεσματικής διαχείρισης των παραπόνων και των προβλημάτων των πολιτών από τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ, αξιολογείται από το πολύ μεγάλο ποσοστό σχεδόν 77% των πολιτών που είτε απλά συμφωνούν, είτε συμφωνούν απόλυτα στη διατύπωση της ερώτησης αυτής. Ενώ, διαφωνεί ένα μικρότερο αθροιστικό ποσοστό των πολιτών σχεδόν ίσο με 23%, που είτε διαφωνεί απόλυτα είτε απλά διαφωνεί είτε ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί με την παραπάνω τοποθέτηση, όπως φαίνεται στο παρακάτω κυκλικό διάγραμμα.



Γράφημα 5. 14 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Γ.6 ως προς την Ανταπόκριση

5.4 Ανάλυση της Ικανοποίησης των Πολιτών από τις Νέες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ

Στη Δ. Διάσταση του ερωτηματολογίου μας παρουσιάζεται η ανάλυση του επιπέδου της ικανοποίησης των πολιτών από τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ. Δίνεται έμφαση στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση και οι ερωτηθέντες καλούνται να κρίνουν τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες και εφαρμογές του ΟΠΕΚΑ, ως προς το επίπεδο της πληροφόρησης, της αξιοπιστίας, μείωσης της αναμονής, της επιτάχυνσης στις διαδικασίες, στην ευκολία πλοήγησης, στην εκπλήρωση των προσδοκιών τους και στην συνολική ικανοποίηση από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση που έλαβαν από τον ΟΠΕΚΑ.

Στις 7 ερωτήσεις της Δ. Ενότητας, χρησιμοποιήθηκαν οι κλίμακες τύπου Likert πέντε βαθμίδων, από το «Καθόλου-1» έως το «Πάρα πολύ-5», με σκοπό τη μέτρηση του βαθμού συχνότητας, σημαντικότητας, ισχύος, αξιολόγησης, διαφωνίας ή συμφωνίας των συμμετεχόντων. Ο μέσος όρος και των 7 ερωτήσεων είναι υψηλός $4.198 > \text{mean} > 3.889$, υψηλότερος σε σχέση με τους mean των ερωτήσεων της Διάστασης Β και της Διάστασης Γ και η τυπική απόκλιση μικρότερη $0.792 > \text{std.deviation} > 0.765$. Αυτό σημαίνει ότι οι ερωτήσεις συσπειρώθηκαν γύρω από το βαθμό «4», όπως θα παρατηρήσουμε παρακάτω.

Στον παρακάτω πίνακα παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο μέσο όρο τον συναντούμε στην ερώτηση ως προς την Δ.4 Επιτάχυνση των διαδικασιών του ΟΠΕΚΑ μέσω των ηλεκτρονικών εφαρμογών, με $\text{mean}=4.198$, το οποίο οφείλεται στο σχεδόν όλα τα επιδόματα και τα αιτήματα των πολιτών του ΟΠΕΚΑ, μπορούν να υποβληθούν ηλεκτρονικά, πλην των αιτήσεων για το επίδομα των ανασφαλιστών υπερηλίκων. Ο χαμηλότερος μέσος όρος, με $\text{mean}=3.889$, παρουσιάζεται στην ερώτηση Δ.2 ως προς την Αξιοπιστία και την ακρίβεια του περιεχομένου των ηλεκτρονικών πληροφοριών στον ΟΠΕΚΑ, το οποίο απαιτεί περισσότερες ενέργειες από Διοίκηση για πληρέστερη και καλύτερη ενημέρωση της ιστοσελίδας και των πλατφορμών του ΟΠΕΚΑ.

Πίνακας 5. 18 Στατιστικά, Μέτρα Θέσης και Διασποράς για Ερωτήσεις Διάστασης Δ

| | Δ.1 Πληροφόρηση | Δ.2 Αξιοπιστία | Δ.3 Μείωση αναμονής | Δ.4 Επιτάχυνση | Δ.5 Προσδοκίες | Δ.6 Ευκολία Πλοήγησης | Δ.7 Ικανοποίηση |
|-------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|--------------------|
| Valid | 504 | 504 | 504 | 504 | 504 | 504 | 504 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | 3.903 | 3.889 | 4.173 | 4.198 | 4.091 | 4.056 | 4.073 |
| Std. Deviation | 0.790 | 0.785 | 0.767 | 0.772 | 0.792 | 0.791 | 0.765 |
| Minimum | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 |
| Maximum | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 |

Αρχικά, στην Ερώτηση Δ.1 «Πιστεύετε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ παρέχουν τις απαραίτητες πληροφορίες που αναζητά ο πολίτης;» είναι αξιοσημείωτο ότι οι 284 από τους 504 πολίτες απάντησαν «Πολύ-4», σε ποσοστό 56,35% του συνόλου. Την απαραίτητη πληροφόρηση σε πολύ καλό επίπεδο έρχεται να συμπληρώσει και το ποσοστό αυτών που απάντησαν «Πάρα πολύ-5», ήτοι 19,84% του γενικού συνόλου. Σημαντικό με άλλα λόγια, το ποσοστό των ικανοποιημένων πολιτών από την πληροφόρηση που παρέχεται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ, ήτοι 384 στους 504 πολίτες, σχεδόν το 76% του δείγματος.

Πίνακας 5. 19 Συχνότητες για την Ερώτηση Δ.1 ως προς την Πληροφόρηση

| Δ.1 Πληροφόρηση | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 6 | 1.190 | 1.190 | 1.190 |
| 2 | 17 | 3.373 | 3.373 | 4.563 |
| 3 | 97 | 19.246 | 19.246 | 23.810 |
| 4 | 284 | 56.349 | 56.349 | 80.159 |
| 5 | 100 | 19.841 | 19.841 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Από τον παραπάνω πίνακα, συμπεραίνουμε ότι μόλις το 4,56% (1,19%+3,37%) των 504 πολιτών, ήτοι 23, απάντησαν «Καθόλου-1», ή «Λίγο-2» στην Ερώτηση Γ.3 και αυτό αποσαφηνίζει τη συνολική προσπάθεια υπαλλήλων και Διοίκησης του ΟΠΕΚΑ, για ενημέρωση της πληροφορίας μέσω της ιστοσελίδας του ΟΠΕΚΑ, της ανάρτησης Δελτίων Τύπου από τη Διοίκηση, αλλά κυρίως με εσωτερική ενημέρωση και πληροφόρηση των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ, όπως απαιτεί ο αιτούμενος από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και όπως εξάλλου παρουσιάζεται και στο παρακάτω διάγραμμα.



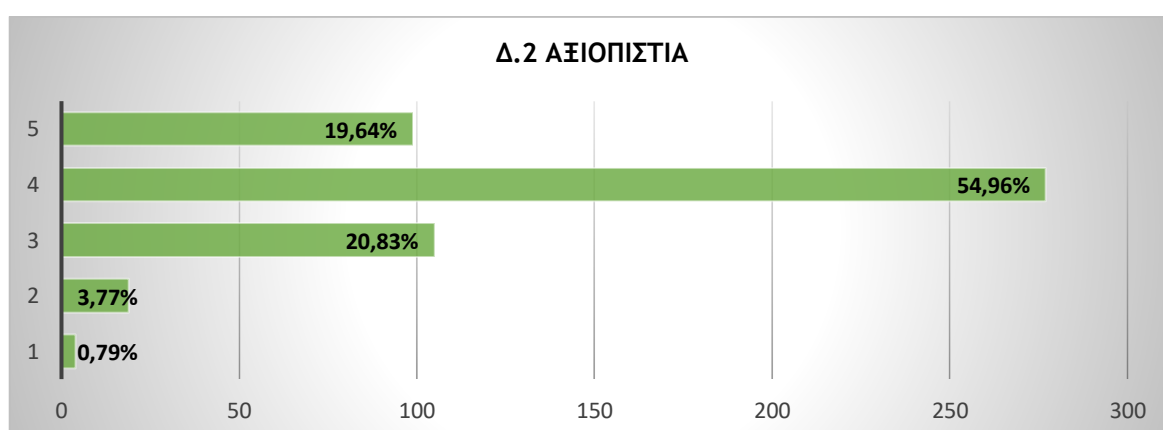
Γράφημα 5. 15 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Δ.1 ως προς την Πληροφόρηση

Εν συνεχεία, στην Ερώτηση Δ.2 «**Θεωρείτε ότι οι παραπάνω ηλεκτρονικές πληροφορίες είναι ακριβείς ως προς το περιεχόμενό τους**» είναι σημαντικό ότι οι 277 από τους 504 ερωτηθέντες απάντησαν «Πολύ-4», σε ποσοστό 54,96% του συνόλου. Την αξιοπιστία στην πληροφόρηση σε πολύ καλό επίπεδο έρχεται να συμπληρώσει και το ποσοστό αυτών που απάντησαν «Πάρα πολύ-5», ήτοι 19,64% του δείγματος. Συμπεραίνουμε, ότι το ποσοστό των ικανοποιημένων πολιτών από την ακρίβεια ως προς το περιεχόμενο στην πληροφόρηση που παρέχεται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ, ήτοι 376 στους 504 πολίτες, αποτελεί σχεδόν το 74% του δείγματος.

Πίνακας 5. 20 Συχνότητες για την Ερώτηση Δ.2 ως προς την Αξιοπιστία

| Δ.2 Αξιοπιστία | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 4 | 0.794 | 0.794 | 0.794 |
| 2 | 19 | 3.770 | 3.770 | 4.563 |
| 3 | 105 | 20.833 | 20.833 | 25.397 |
| 4 | 277 | 54.960 | 54.960 | 80.357 |
| 5 | 99 | 19.643 | 19.643 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Σε αντίθεση, όπως απεικονίζεται στον Πίνακα, το cumulative percent=25%, από τους 4+19+105=128 επιδοματούχους από τους 504, που απάντησαν ότι δε θεωρούν ότι οι ηλεκτρονικές πληροφορίες είναι αξιόπιστες και ακριβείς, απαντώντας «Καθόλου-1», «Λίγο-2» ή κράτησαν ουδέτερη στάση με «Ούτε λίγο/ούτε πολύ-3» αποτελούν μικρό ποσοστό, αλλά όχι αμελητέο, σε σχέση με το ποσοστό 74% εκείνων, που απάντησαν «Πολύ-4» ή «Πάρα πολύ-5», όπως απεικονίζεται στο παρακάτω ραβδόγραμμα.



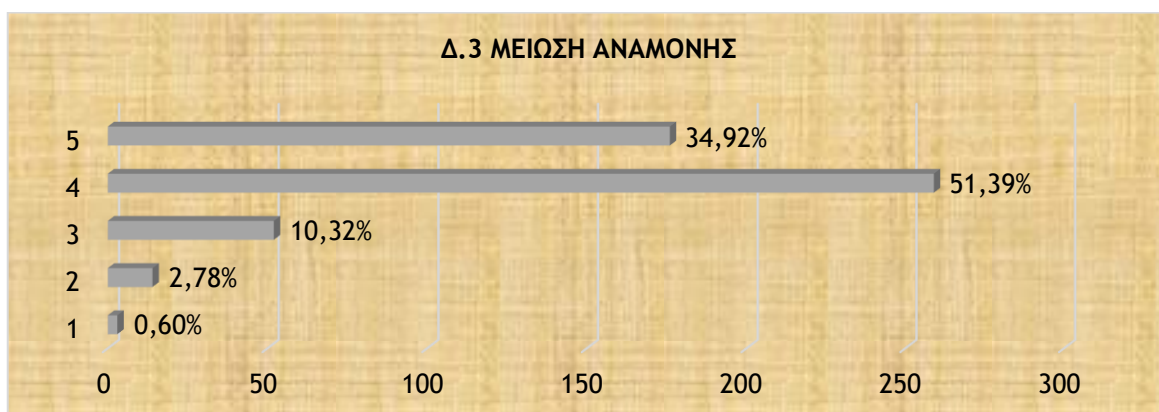
Γράφημα 5. 16 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Δ.2 ως προς την Αξιοπιστία

Συνεχίζοντας στην ανάλυση της τοποθέτησης στην Ερώτηση Δ.3 «Χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ προκειμένου να αποφύγετε την αναμονή στην Περιφερειακή Διεύθυνση του ΟΠΕΚΑ, όπου ανήκετε.» απαριθμούνται 259 απαντήσεις στο «Συμφωνώ-4», σε ποσοστό 51,39% επί του συνόλου. Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι, 176 ερωτηθέντες από τους 504 επέλεξαν το «Συμφωνώ απόλυτα-5», που ισοδυναμεί με το πολύ μεγάλο ποσοστό 34,92%, το μεγαλύτερο μέχρι στιγμής στο βαθμό-5, όπως παρουσιάζεται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 5. 21 Συχνότητες για την Ερώτηση Δ.3 ως προς την Μείωση αναμονής

| Δ.3 Μείωση αναμονής | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 3 | 0.595 | 0.595 | 0.595 |
| 2 | 14 | 2.778 | 2.778 | 3.373 |
| 3 | 52 | 10.317 | 10.317 | 13.690 |
| 4 | 259 | 51.389 | 51.389 | 65.079 |
| 5 | 176 | 34.921 | 34.921 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Στο παρακάτω διάγραμμα, πρέπει να δοθεί έμφαση στο πολύ μεγάλο ποσοστό σχεδόν 86% (51%+35%) των πολιτών που είτε απλά συμφωνούν, είτε συμφωνούν απόλυτα ότι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ, προκειμένου να αποφύγουν την αναμονή στην αντίστοιχη Περ. Δ/ση του κάθε συναλλασσόμενου. Είναι κοινός τόπος, ότι η πανδημία λόγω covid-19, βοήθησε πολύ στην ηλεκτρονική εξοικείωση των πολιτών και την υιοθέτηση νέας ηλεκτρονικής κουλτούρας, τόσο από τους εξυπηρετούμενους όσο και από τις υπηρεσίες. Σε αντίθεση, είναι πολύ μικρότερο το αθροιστικό ποσοστό των πολιτών, σχεδόν ίσο με 14% (1%+3%+10%) που είτε διαφωνούν απόλυτα είτε απλά διαφωνούν είτε ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν με την παραπάνω τοποθέτηση.



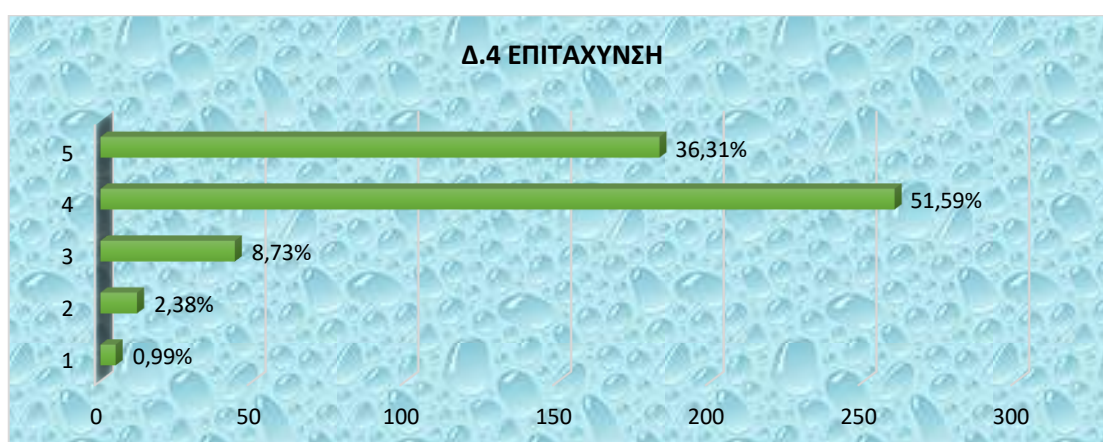
Γράφημα 5. 17 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Δ.3 ως προς την Μείωση αναμονής

Εξετάζοντας την Ερώτηση Δ.4 «**Θεωρείτε ότι ισχύει πώς οι ηλεκτρονικές εφαρμογές του ΟΠΕΚΑ μπορούν να εξαλείψουν τη γραφειοκρατία, επιταχύνοντας τις διαδικασίες;**» σημειώνουμε ότι 260 ερωτηθέντες απάντησαν «Ισχύει σε μεγάλο βαθμό-4», σε ποσοστό 51,59% του συνόλου του δείγματος. Επιπρόσθετα, η δήλωση περί επιτάχυνσης των διαδικασιών προβάλλεται ακόμη πιο έντονα και υπογραμμίζεται και από τις 183 απαντήσεις πολιτών που επέλεξαν το «Ισχύει σε πολύ μεγάλο βαθμό-5», στο πολύ μεγάλο ποσοστό 36,31% του συνόλου, όπως παρουσιάζεται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 5. 22 Συχνότητες για την Ερώτηση Δ.4 ως προς την Επιτάχυνση

| Δ.4 Επιτάχυνση | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 5 | 0.992 | 0.992 | 0.992 |
| 2 | 12 | 2.381 | 2.381 | 3.373 |
| 3 | 44 | 8.730 | 8.730 | 12.103 |
| 4 | 260 | 51.587 | 51.587 | 63.690 |
| 5 | 183 | 36.310 | 36.310 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Σε αντίθεση, το cumulative percent=12,10%, από τους 5+12+44=61 πολίτες από τους 504, που απάντησαν ότι δεν ισχύει ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές του ΟΠΕΚΑ, μπορούν να εξαλείψουν τη γραφειοκρατία, επιταχύνοντας τις διαδικασίες, επιλέγοντας «Δεν ισχύει καθόλου-1», ή «Ισχύει σε μικρό βαθμό-2» ή κράτησαν μέτρια στάση απαντώντας «Ισχύει σε αρκετό βαθμό-3» αποτελεί πολύ μικρό ποσοστό σε σχέση με το πολύ μεγάλο ποσοστό 88% (52%+36%) εκείνων, που απάντησαν ότι «Ισχύει σε μεγάλο βαθμό-4» ή «Ισχύει σε πολύ μεγάλο βαθμό-5», όπως απεικονίζεται και στο παρακάτω κυκλικό διάγραμμα.



Γράφημα 5. 18 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Δ.4 ως προς την Επιτάχυνση

Ομοίως, στη διερεύνηση της τοποθέτησης στην Ερώτηση Δ.5 «**Η παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ ανταποκρίνεται στις προσδοκίες σας.**» καταγράφονται 263 απαντήσεις στο «Συμφωνώ-4», σε ποσοστό 52,18% επί του συνόλου. Επιπλέον, αξίζει να προστεθεί ότι, 155 ερωτηθέντες επιδοματούχοι από τους 504 επέλεξαν το «Συμφωνώ απόλυτα-5», που ισοδυναμεί με το ποσοστό 30,75%, όπως παρουσιάζεται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 5. 23 Συχνότητες για την Ερώτηση Δ.5 ως προς τις Προσδοκίες

| Δ.5 Προσδοκίες | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 5 | 0.992 | 0.992 | 0.992 |
| 2 | 13 | 2.579 | 2.579 | 3.571 |
| 3 | 68 | 13.492 | 13.492 | 17.063 |
| 4 | 263 | 52.183 | 52.183 | 69.246 |
| 5 | 155 | 30.754 | 30.754 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Στο παρακάτω διάγραμμα, απεικονίζεται το μεγάλο ποσοστό σχεδόν 83% (52%+31%) των πολιτών που είτε απλά συμφωνούν, είτε συμφωνούν απόλυτα ότι η παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους. Είναι κοινός τόπος, ότι ο όρος «της ανταπόκρισης στις προσδοκίες του καθενός» αποτελεί μια πολυσύνθετη μεταβλητή που επηρεάζεται τόσο από τους εξυπηρετούμενους όσο και από τις υπηρεσίες. Από την άλλη πλευρά, είναι μικρότερο το αθροιστικό ποσοστό των πολιτών, σχεδόν ίσο με 17% (1%+3%+13%) που είτε διαφωνούν απόλυτα είτε απλά διαφωνούν είτε ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν με την παραπάνω τοποθέτηση.



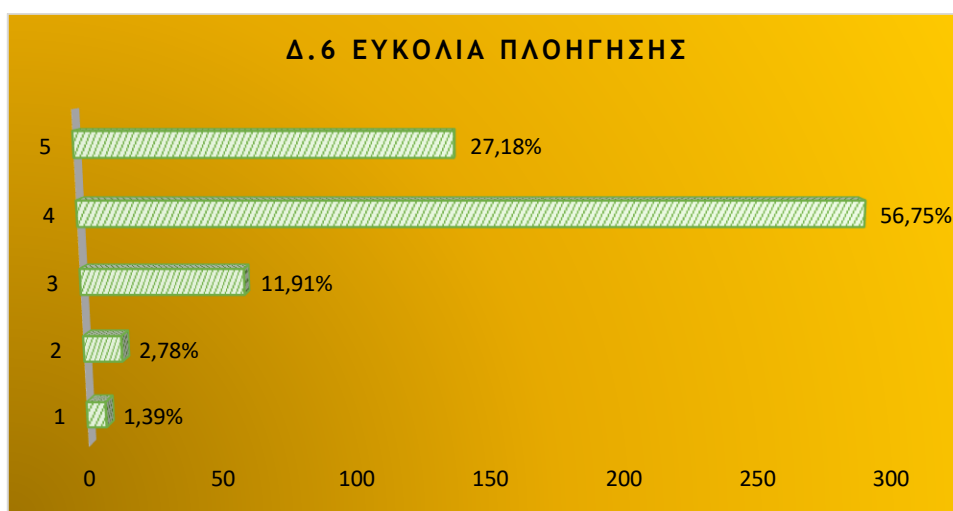
Γράφημα 5. 19 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Δ.5 ως προς τις Προσδοκίες

Στη συνέχεια, στην Ερώτηση Δ.6 «Πιστεύετε ότι οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες του ΟΠΕΚΑ είναι φιλικές στη χρήση τους;» είναι σημαντικό ότι οι 286 από τους 504 ερωτηθέντες απάντησαν «Πολύ-4», σε ποσοστό 56,75% του συνόλου. Την ευκολία πλοήγησης σε πολύ καλό επίπεδο έρχεται να συμπληρώσει και το ποσοστό αυτών που απάντησαν «Πάρα πολύ-5», ήτοι 27,18% του δείγματος. Συμπεραίνουμε, ότι το ποσοστό των ικανοποιημένων ερωτώμενων από την ευκολία πλοήγησης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ, ήτοι 423 στους 504 πολίτες, αποτελεί σχεδόν το 84% του δείγματος, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 5. 24 Συχνότητες για την Ερώτηση Δ.6 ως προς την Ευκολία Πλοήγησης

| Δ.6 Ευκολία Πλοήγησης | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 7 | 1.389 | 1.389 | 1.389 |
| 2 | 14 | 2.778 | 2.778 | 4.167 |
| 3 | 60 | 11.905 | 11.905 | 16.071 |
| 4 | 286 | 56.746 | 56.746 | 72.817 |
| 5 | 137 | 27.183 | 27.183 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Σε αντίθεση, όπως απεικονίζεται στον Πίνακα, το cumulative percent=16%, από τους 7+14+60=81 επιδοματούχους από τους 504, που απάντησαν ότι δε θεωρούν ότι οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες του ΟΠΕΚΑ είναι φιλικές στη χρήση τους, απαντώντας «Καθόλου-1», «Λίγο-2» ή κράτησαν ουδέτερη στάση με «Ούτε λίγο/ούτε πολύ-3» αποτελούν πολύ μικρό ποσοστό, σε σχέση με το ποσοστό 84% εκείνων, που απάντησαν «Πολύ-4» ή «Πάρα πολύ-5», όπως απεικονίζεται στο παρακάτω ραβδόγραμμα.



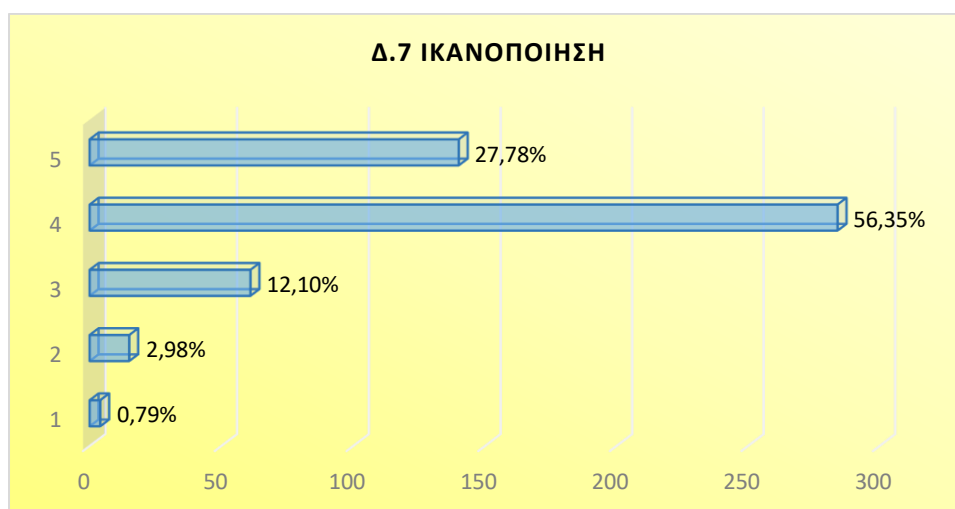
Γράφημα 5. 20 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Δ.6 ως προς την Ευκολία Πλοήγησης

Εν κατακλείδι, στην Ερώτηση Δ.7 «Πώς αξιολογείτε τελικά την ικανοποίηση σας από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του Οργανισμού μας;» είναι αξιοσημείωτο ότι οι 284 από τους 504 ερωτηθέντες απάντησαν «Υψηλά-4», σε ποσοστό 56,35% του συνόλου. Την πολύ υψηλή ικανοποίηση από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση στον ΟΠΕΚΑ ενισχύει και το ποσοστό αυτών που απάντησαν «Πολύ υψηλά-5», ήτοι 27,78% του δείγματος. Συνοψίζοντας, το ποσοστό των ικανοποιημένων ερωτώμενων από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του ΟΠΕΚΑ, ήτοι 424 (140+284) στους 504 πολίτες, αποτελεί σχεδόν το 84% του δείγματος, όπως φαίνεται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 5. 25 Συχνότητες για την Ερώτηση Δ.7 ως προς την Ικανοποίηση

| Δ.7 Ικανοποίηση | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 4 | 0.794 | 0.794 | 0.794 |
| 2 | 15 | 2.976 | 2.976 | 3.770 |
| 3 | 61 | 12.103 | 12.103 | 15.873 |
| 4 | 284 | 56.349 | 56.349 | 72.222 |
| 5 | 140 | 27.778 | 27.778 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Σε αντίθεση, όπως απεικονίζεται στον Πίνακα, το cumulative percent=16%, από τους λιγότερο ικανοποιημένους ερωτώμενους, που αξιολόγησαν την ικανοποίησή τους από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του Οργανισμού, απαντώντας «Πολύ χαμηλά-1», «Χαμηλά-2» ή κράτησαν ουδέτερη στάση με «Μέτρια-3» αποτελεί μικρό ποσοστό, σε σχέση με το ποσοστό 84% εκείνων, που απάντησαν «Πολύ-4» ή «Πάρα πολύ-5», όπως απεικονίζεται στο παρακάτω ραβδόγραμμα.



Γράφημα 5. 21 Ραβδόγραμμα Συχνοτήτων για την Ερώτηση Δ.7 ως προς την Ικανοποίηση

5.5 Ανάλυση των Δημογραφικών Χαρακτηριστικών

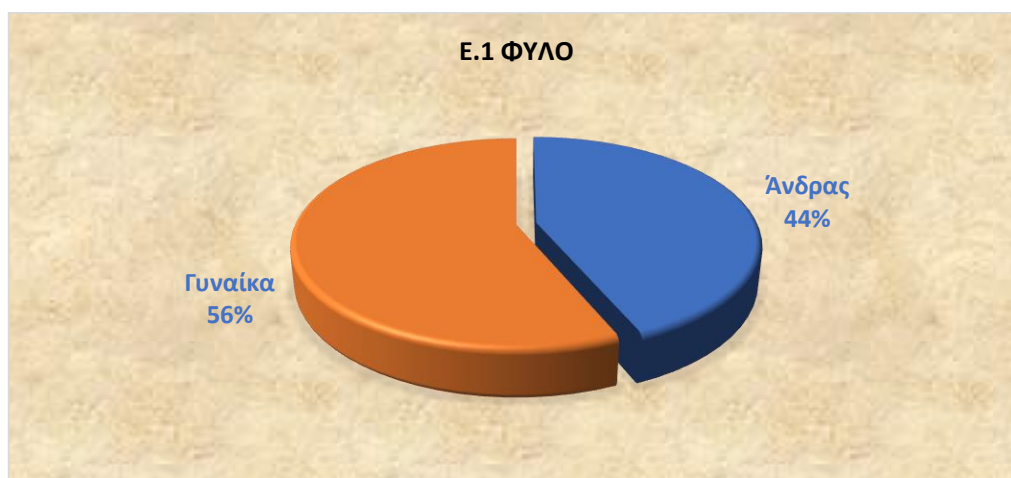
Προκειμένου να μπορέσουν να αξιοποιηθούν με τον καλύτερο τρόπο οι απαντήσεις των συμμετεχόντων και να δημιουργηθεί μια ολοκληρωμένη εικόνα για τα χαρακτηριστικά τους, προς το τέλος του ερωτηματολογίου συμπεριελήφθησαν κάποιες ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος του υπό μελέτη πληθυσμού. Ο σκοπός αυτής της ενότητας είναι η αποσαφήνιση των βασικότερων χαρακτηριστικών των ατόμων του δείγματος, προκειμένου να επιτευχθεί η ποιοτικότερη εξαγωγή συμπερασμάτων. Συγκεκριμένα ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να δηλώσουν το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο σπουδών και την περιφέρεια κατοικίας ανά την Ελλάδα.

Στην πρώτη Ερώτηση Ε.1 σχετικά με το «Φύλο» των 504 συμμετεχόντων, γίνεται αντιληπτό ότι το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος είναι γυναίκες. Συγκεκριμένα, απάντησαν 284 γυναίκες που αποτελούν το 56.35% του δείγματος και 220 άνδρες, που αποτελούν το υπόλοιπο 43.65%, όπως απεικονίζεται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 5. 26 Συχνότητες για την Ερώτηση Ε.1 ως προς το Φύλο

| Ε.1 Φύλο | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Άνδρας | 220 | 43.651 | 43.651 | 43.651 |
| Γυναίκα | 284 | 56.349 | 56.349 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Όπως παρατηρούμε και στην κυκλική απεικόνιση, το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων που πήραν μέρος στην έρευνα ανήκει στο γυναικείο φύλο.



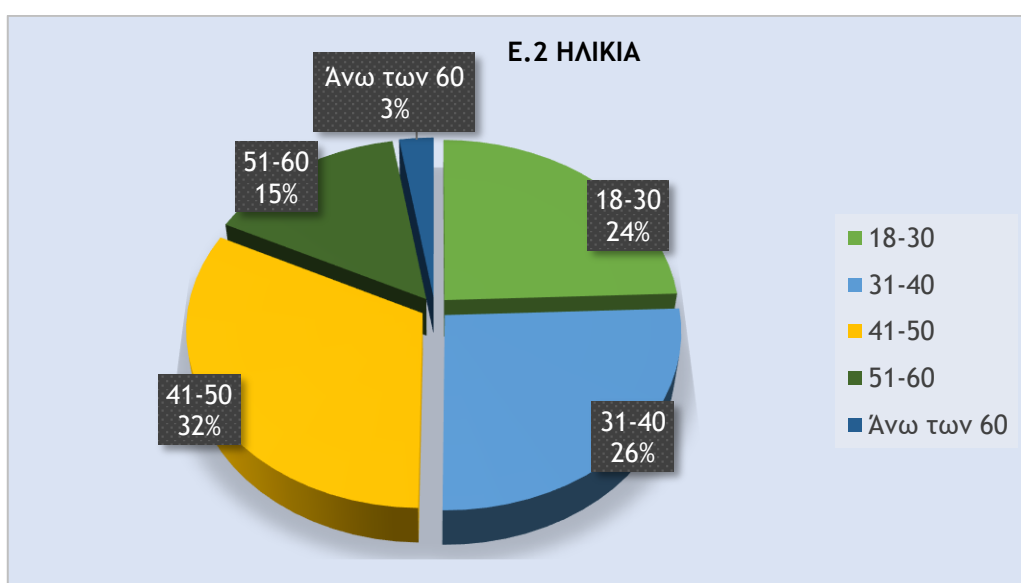
Γράφημα 5. 22 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Ε.1 ως προς το Φύλο

Στην επόμενη Ερώτηση Ε.2 σχετικά με την «**Ηλικία**», παρατηρούμε ότι στην έρευνα συμμετείχαν άτομα όλων των ηλικιών, η πλειοψηφία των οποίων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα από 41 έως 50 έτη, ήτοι 162 άτομα με ποσοστό 32,14%. Ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα 31-40, ήτοι 130 πολίτες με ποσοστό 25,79%. Έπεται η ομάδα 18-30, που αριθμεί στα 123 άτομα με ποσοστό 24,41%, η ομάδα 51-60, ήτοι 76 πολίτες με ποσοστό 15,08% και τελευταία ηλικιακή ομάδα στην έρευνα είναι η άνω των 60 ετών, ήτοι 13 άτομα με ποσοστό 2,58%, όπως φαίνεται στον κάτωθι πίνακα και στο αντίστοιχο διάγραμμα.

Πίνακας 5. 27 Συχνότητες για την Ερώτηση Ε.2 ως προς την Ηλικία

| E.2 Ηλικία | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|------------|---------|---------------|--------------------|
| 18-30 | 123 | 24.405 | 24.405 | 24.405 |
| 31-40 | 130 | 25.794 | 25.794 | 50.198 |
| 41-50 | 162 | 32.143 | 32.143 | 82.341 |
| 51-60 | 76 | 15.079 | 15.079 | 97.421 |
| Άνω των 60 | 13 | 2.579 | 2.579 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Είναι ευνόητο, λόγω της φύσης των επιδομάτων και παροχών του ΟΠΕΚΑ, όπως για παράδειγμα οικογενειακών επιδομάτων, Επιδόματος Παιδιού, Γέννησης, Στέγασης, Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος, η πλειοψηφία του δείγματος να είναι μέχρι 40 ετών με ποσοστό 50,20% και μέχρι 50 ετών με αθροιστικό ποσοστό 82,34%.



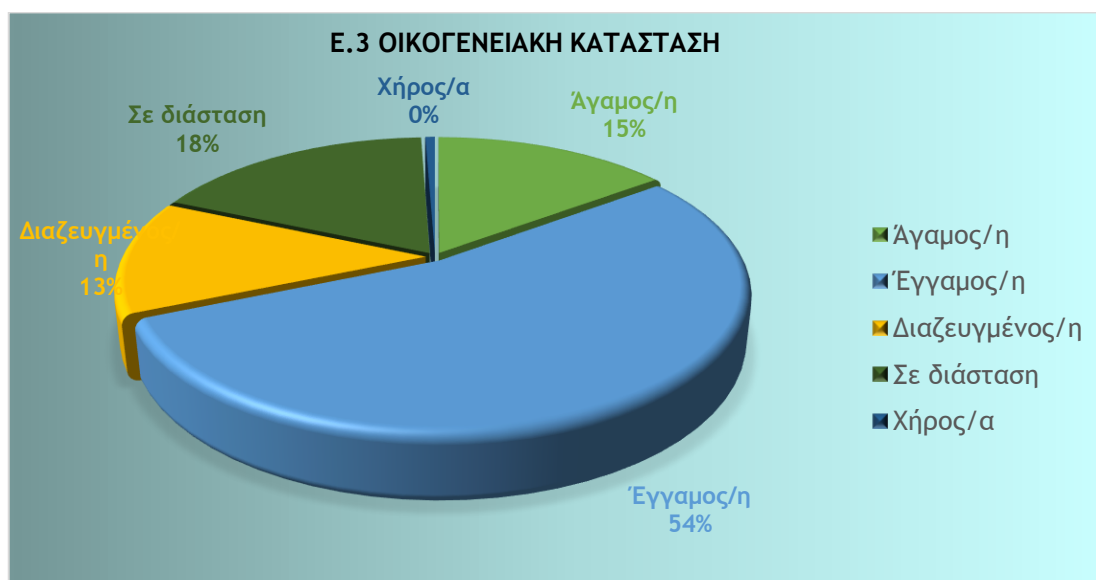
Γράφημα 5. 23 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Ε.2 ως προς την Ηλικία

Ακολούθως, στην Ερώτηση Ε.3 σχετικά με την «**Οικογενειακή Κατάσταση**», κατανοούμε ότι στην έρευνα συμμετείχαν 504 επιδοματούχοι πολίτες που δήλωσαν διαφορετική οικογενειακή κατάσταση. Με πλειοψηφικό ποσοστό 53,78% και αριθμό 271 συμμετεχόντων μεταξύ του δείγματος, είναι δηλωμένοι όσοι η οικογενειακή τους κατάσταση είναι «Έγγαμος/η». Ακολουθούν όσοι δηλώθηκαν «Σε Διάσταση» με ποσοστό 17,86%, ως «Άγαμος/η» με ποσοστό 14,88% και οι «Διαζευγμένοι» με ποσοστό 12,90%. Τέλος, τρεις συμμετέχοντες δήλωσαν πως είναι «Χήρος/α» με το ποσοστό της κατηγορίας να ανέρχεται στο 0.60%, όπως παρατηρούμε στον επόμενο πίνακα.

Πίνακας 5. 28 Συχνότητες για την Ερώτηση Ε.3 ως προς την Οικ.Κατάσταση

| E.3 Οικ. Κατάσταση | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Άγαμος/η | 75 | 14.881 | 14.881 | 14.881 |
| Έγγαμος/η | 271 | 53.770 | 53.770 | 68.651 |
| Διαζευγμένος/η | 65 | 12.897 | 12.897 | 81.548 |
| Σε διάσταση | 90 | 17.857 | 17.857 | 99.405 |
| Χήρος/α | 3 | 0.595 | 0.595 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Στην παρακάτω κυκλική απεικόνιση δίνεται έμφαση στο γεγονός ότι παραπάνω από το μισό του δείγματος είναι αιτούντες/επιδοματούχοι πολίτες που δηλώνουν έγγαμοι.



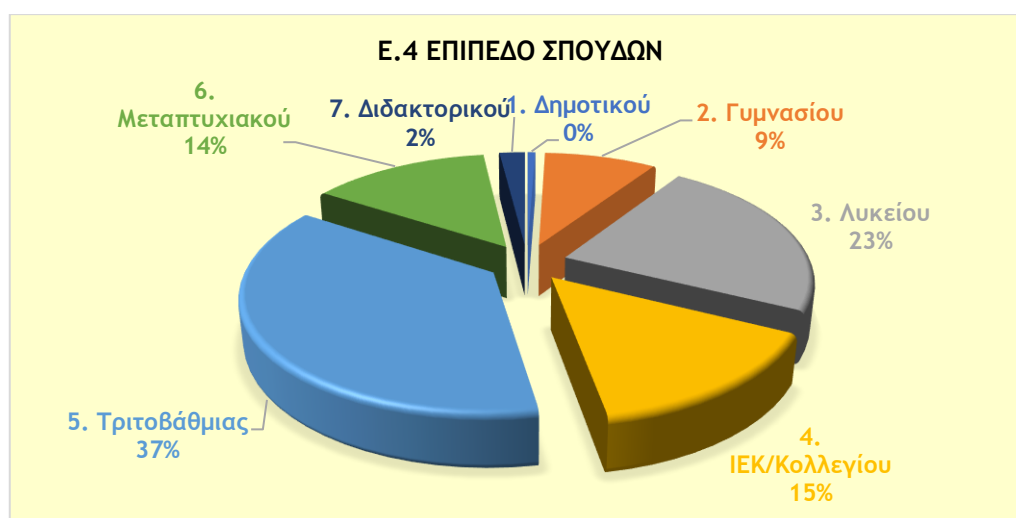
Γράφημα 5. 24 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Ε.3 ως προς την Οικ.Κατάσταση

Στη συνέχεια, στην Ερώτηση Ε.4 σχετικά με το «**Επίπεδο Σπουδών**», όπως φαίνεται καθαρά από τον παρακάτω πίνακα, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων (186 άτομα και ποσοστό 36,91%) είναι απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, 116 άτομα (το 23,02% των συμμετεχόντων) είναι απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, 75 ερωτηθέντες (με ποσοστό 14,88%) είναι απόφοιτοι ΙΕΚ/Κολλεγίου, 70 άτομα (με ποσοστό 13,89%) είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού, 44 πολίτες (με ποσοστό 8,73%) είναι απόφοιτοι Γυμνασίου και 10 άτομα (με ποσοστό 1,98%) είναι κάτοχο διδακτορικού τίτλου σπουδών. Γίνεται αντιληπτό ότι υπάρχει υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων μιας και 266 από τους 504 συμμετέχοντες είναι απόφοιτοι Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, με 70 από αυτούς να έχουν προχωρήσει σε μεταπτυχιακές σπουδές και 10 σε διδακτορικές σπουδές, αντίστοιχα.

Πίνακας 5. 29 Συχνότητες για την Ερώτηση Ε.4 ως προς το Επίπεδο Σπουδών

| Ε.4 Επίπεδο Σπουδών | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1. Δημοτικού | 3 | 0.595 | 0.595 | 0.595 |
| 2. Γυμνασίου | 44 | 8.730 | 8.730 | 9.325 |
| 3. Λυκείου | 116 | 23.016 | 23.016 | 32.341 |
| 4. ΙΕΚ/Κολλεγίου | 75 | 14.881 | 14.881 | 47.222 |
| 5. Τριτοβάθμιας | 186 | 36.905 | 36.905 | 84.127 |
| 6. Μεταπτυχιακού | 70 | 13.889 | 13.889 | 98.016 |
| 7. Διδακτορικού | 10 | 1.984 | 1.984 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Στο κάτωθι διάγραμμα προβάλλεται ότι η πλειοψηφία του δείγματος, ήτοι 53% είναι πολύ υψηλού επιπέδου εκπαίδευσης.



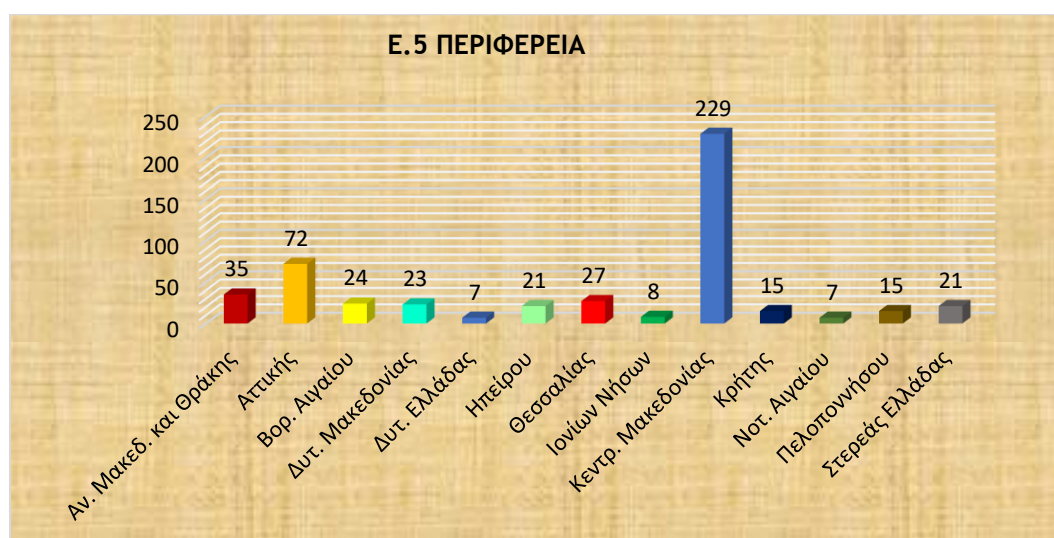
Γράφημα 5. 25 Κυκλική Απεικόνιση για την Ερώτηση Ε.4 ως προς το Επίπεδο Σπουδών

Στην τελευταία Ερώτηση Ε.5 «Σε ποια Περιφέρεια της Ελλάδας κατοικείτε;», παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό 45,44% του δείγματος κατοικεί στην Περιφέρεια της Κεντρικής Μακεδονίας. Το αποτέλεσμα αυτό προκύπτει από το γεγονός ότι η έρευνα διεξήχθη από ερευνήτρια κάτοικο Θεσσαλονίκης, η οποία εργάζεται στην Περιφερειακή Διεύθυνση ΟΠΕΚΑ Κεντρικής Μακεδονίας.

Πίνακας 5. 30 Συχνότητες για την Ερώτηση Ε.5 ως προς την Περιφέρεια

| E.5 Περιφέρεια | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Αν. Μακεδονίας και Θράκης | 35 | 6.944 | 6.944 | 6.944 |
| Αττικής | 72 | 14.286 | 14.286 | 21.230 |
| Βορ. Αιγαίου | 24 | 4.762 | 4.762 | 25.992 |
| Δυτ. Μακεδονίας | 23 | 4.563 | 4.563 | 30.556 |
| Δυτικής Ελλάδας | 7 | 1.389 | 1.389 | 31.944 |
| Ηπείρου | 21 | 4.167 | 4.167 | 36.111 |
| Θεσσαλίας | 27 | 5.357 | 5.357 | 41.468 |
| Ιονίων Νήσων | 8 | 1.587 | 1.587 | 43.056 |
| Κεντρ. Μακεδονίας | 229 | 45.437 | 45.437 | 88.492 |
| Κρήτης | 15 | 2.976 | 2.976 | 91.468 |
| Νοτ. Αιγαίου | 7 | 1.389 | 1.389 | 92.857 |
| Πελοποννήσου | 15 | 2.976 | 2.976 | 95.833 |
| Στερεάς Ελλάδας | 21 | 4.167 | 4.167 | 100.000 |
| Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 504 | 100.000 | | |

Όπως φαίνεται στο κάτωθι διάγραμμα μετά την Κεντρική Μακεδονία, οι περισσότερες απαντήσεις προέρχονται από την Αττική (14,29%) και την Ανατολική Μακεδονία και Θράκη (6,95%).



Γράφημα 5. 26 Απεικόνιση για την Ερώτηση Ε.5 ως προς την Περιφέρεια

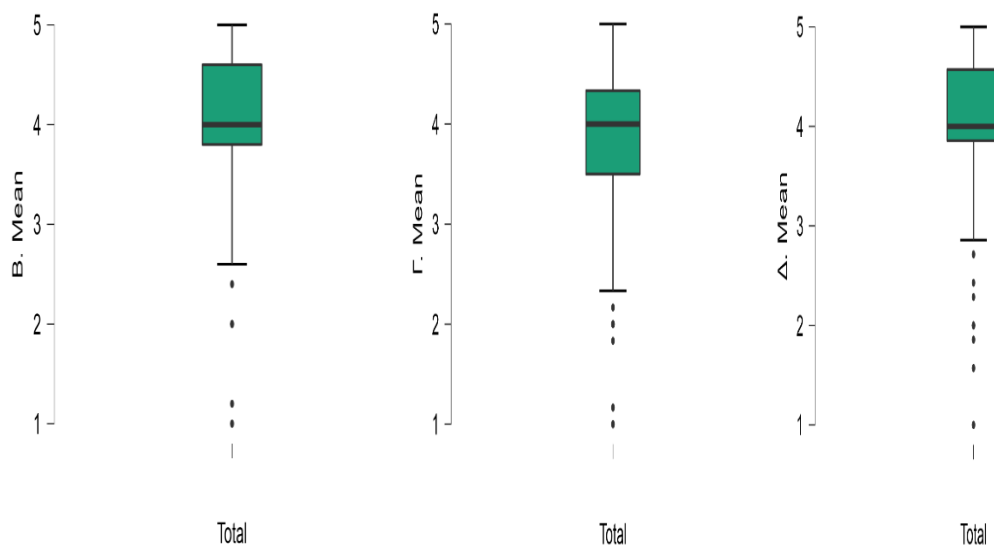
5.6 Μέσοι Διαστάσεων Β, Γ, Δ

Στην ενότητα αυτή αναλύονται οι 3 νέες μεταβλητές που αποτελούν τους μέσους των Διαστάσεων, Β.Μean, Γ.Μean, Δ.Μean. Οι μέσοι όροι των Διαστάσεων είναι πολύ κοντά, με τιμές 4.050, 3.905, 4.055 αντίστοιχα, με μικρές τυπικές αποκλίσεις, 0.740, 0.716, 0.699 ομοίως, όπως απεικονίζονται στον κάτωθι πίνακα.

Πίνακας 5. 31 Στατιστικά, Μέτρα Θέσης και Διασποράς για Β. Γ. Δ. Means

| | B. Mean | Γ. Mean | Δ. Mean |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|
| Valid | 504 | 504 | 504 |
| Missing | 0 | 0 | 0 |
| Mode | 4.000 | 4.000 | 4.000 |
| Median | 4.000 | 4.000 | 4.000 |
| Mean | 4.050 | 3.905 | 4.055 |
| Std. Error of Mean | 0.033 | 0.032 | 0.031 |
| Std. Deviation | 0.740 | 0.716 | 0.699 |
| IQR | 0.800 | 0.833 | 0.714 |
| Variance | 0.548 | 0.512 | 0.489 |
| Range | 4.000 | 4.000 | 4.000 |
| Minimum | 1.000 | 1.000 | 1.000 |
| Maximum | 5.000 | 5.000 | 5.000 |
| 25th percentile | 3.800 | 3.500 | 3.857 |
| 50th percentile | 4.000 | 4.000 | 4.000 |
| 75th percentile | 4.600 | 4.333 | 4.571 |

Στα παρακάτω θηκογράμματα, παρατηρούμε ότι οι όλοι οι μέσοι των Διαστάσεων έχουν τη διάμεσο=median=4.000, στο ύψος της μεσαίας γραμμής, στο 50th percentile. Τα outliers, οι απαντήσεις εκτός του πλαισίου, είναι ελάχιστες. Τέλος, εντοπίζουμε το 25th percentile, στην κάτω γραμμή, και το 75th percentile στην άνω γραμμή των θηκογραμμάτων, αντίστοιχα σε κάθε Β.Γ.Δ. Mean.



Γράφημα 5. 27 Θηκογράμματα των Διαστάσεων Β, Γ, Δ, Mean

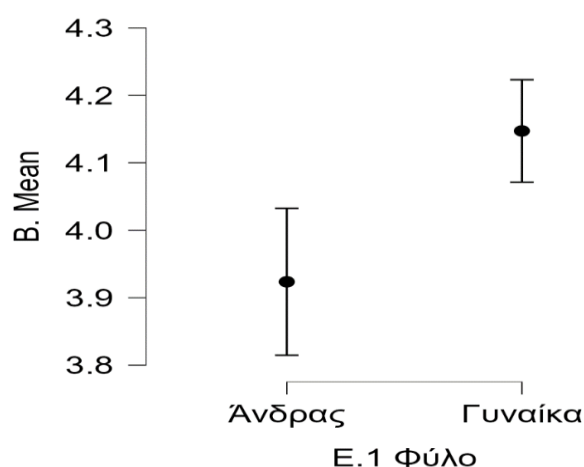
5.7 Στατιστικά των μέσων των Διαστάσεων Β, Γ και Δ ανά Φύλο

Αρχικά, θα γίνει η προσπάθεια μελέτης του μέσου όρου της Διάστασης Β, της αντιλαμβανόμενης Ποιότητας Εξυπηρέτησης των πολιτών από τον ΟΠΕΚΑ σε σχέση με το Φύλο. Με άλλα λόγια, πώς αντιδρούν στο σύνολο οι άνδρες σε σχέση με τις γυναίκες, στο συνολικό μέσο όρο της ασφάλειας, της ταχύτητας στη διεκπεραίωση των αιτημάτων, της ευγένειας και γνώσης των υπαλλήλων καθώς και της εμπιστοσύνη των ανδρών ή γυναικών απέναντι στον ΟΠΕΚΑ. Παρατηρούμε, στον παρακάτω πίνακα, ότι ο Β.Μean των γυναικών=4.147 υψηλότερος, από τον Β. Mean των ανδρών=3.924.

Πίνακας 5. 32 Στατιστικά για Β.Μean ανά Ε.1 Φύλο

| | B. Mean | |
|-----------------|--------------|--------------|
| | Άνδρας | Γυναίκα |
| Valid | 220 | 284 |
| Missing | 0 | 0 |
| Mode | 4.000 | 4.000 |
| Median | 4.000 | 4.000 |
| Mean | 3.924 | 4.147 |
| Std. Deviation | 0.824 | 0.653 |
| Range | 4.000 | 3.800 |
| Minimum | 1.000 | 1.200 |
| Maximum | 5.000 | 5.000 |
| 25th percentile | 3.550 | 3.800 |
| 50th percentile | 4.000 | 4.000 |
| 75th percentile | 4.600 | 4.600 |

Οι γυναίκες δείχνουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη, ασφάλεια και ικανοποίηση από την ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους απέναντι στον ΟΠΕΚΑ, όπως απεικονίζεται και από την κάτωθι διαφορά των interval plots ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες.



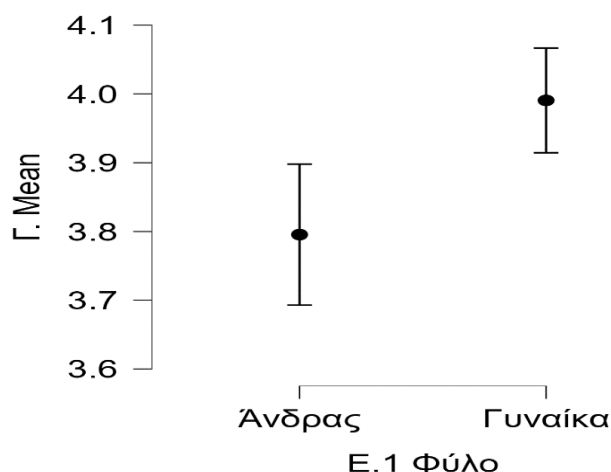
Γράφημα 5. 28 Interval plots του μέσου της Διάστασης Β ανά Ε.1 Φύλο

Ομοίως, στη διερεύνηση του μέσου όρου της Διάστασης Γ, της Επικοινωνίας και της Κατανόησης των αναγκών τους σχετικά με το Φύλο, παρατηρούμε ότι οι άνδρες σε σχέση με τις γυναίκες, κρίνουν πιο αυστηρά και ο μέσος όρος τους είναι πάλι χαμηλότερος. Στον κάτωθι πίνακα, ότι ο Γ. Mean των γυναικών=3.991 υψηλότερος, από τον Γ. Mean των ανδρών=3.795, με μικρότερη διακύμανση τιμών στις γυναίκες. Επίσης, γίνεται αντιληπτό ότι οι μέσοι όροι είναι χαμηλότεροι σε σχέση με τους αντίστοιχους μέσους όρους ανά φύλο σε σχέση με τη διάσταση Β.

Πίνακας 5. 33 Στατιστικά για Γ. Mean ανά Ε.1 Φύλο

| | Γ. Mean | |
|-----------------|--------------|--------------|
| | Άνδρας | Γυναίκα |
| Valid | 220 | 284 |
| Missing | 0 | 0 |
| Mode | 4.000 | 4.000 |
| Median | 4.000 | 4.000 |
| Mean | 3.795 | 3.991 |
| Std. Deviation | 0.776 | 0.654 |
| Range | 4.000 | 3.833 |
| Minimum | 1.000 | 1.167 |
| Maximum | 5.000 | 5.000 |
| 25th percentile | 3.500 | 3.667 |
| 50th percentile | 4.000 | 4.000 |
| 75th percentile | 4.167 | 4.500 |

Οι γυναίκες βαθμολογούν υψηλότερα τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ, ως προς το επίπεδο του ενδιαφέροντος, της ενσυναίσθησης και της ανταπόκρισης στα αιτήματά τους, όπως φαίνεται και από την κάτωθι διαφορά των interval plots ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες.



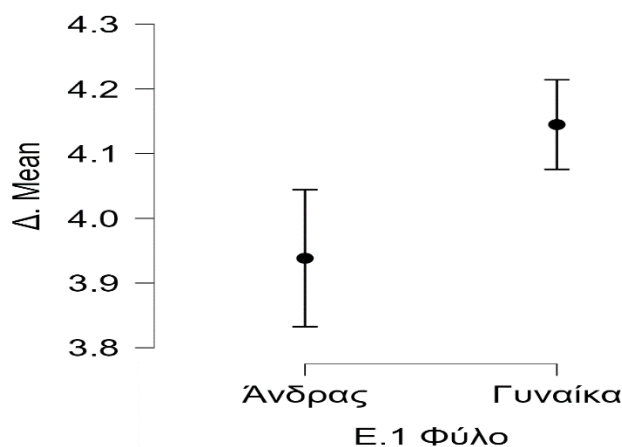
Γράφημα 5. 29 Interval plots του μέσου της Διάστασης Γ ανά Ε.1 Φύλο

Τέλος, στην εξέταση του μέσου όρου της Διάστασης Δ, της συνολικής Ικανοποίησης από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ, συγκριτικά με το Φύλο, είναι ενδιαφέρον το γεγονός ότι οι άνδρες σε σχέση με τις γυναίκες, δεν είναι τόσο ικανοποιημένοι και ο μέσος όρος τους είναι ξανά μικρότερος. Στον κάτωθι πίνακα, ότι ο Δ. Mean των γυναικών=4.145 υψηλότερος, από τον Δ. Mean των ανδρών=3.938. Επιπλέον, δίνεται έμφαση στο ότι οι μέσοι όροι είναι οι υψηλότεροι σε σχέση με τους Γ. Mean/Φύλο και πολύ κοντά σε σχέση με τους Β. Mean/Φύλο.

Πίνακας 5. 34 Στατιστικά για Δ. Mean ανά Ε.1 Φύλο

| | Δ. Mean | |
|-----------------|--------------|--------------|
| | Άνδρας | Γυναίκα |
| Valid | 220 | 284 |
| Missing | 0 | 0 |
| Mode | 4.000 | 4.000 |
| Median | 4.000 | 4.000 |
| Mean | 3.938 | 4.145 |
| Std. Deviation | 0.801 | 0.595 |
| Range | 4.000 | 3.429 |
| Minimum | 1.000 | 1.571 |
| Maximum | 5.000 | 5.000 |
| 25th percentile | 3.714 | 4.000 |
| 50th percentile | 4.000 | 4.000 |
| 75th percentile | 4.429 | 4.571 |

Εν κατακλείδι, οι γυναίκες αξιολογούν την Ικανοποίησή τους από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ πολύ υψηλότερα, ως προς το επίπεδο της αξιοπιστίας, επιτάχυνσης, ανταπόκρισης των προσδοκιών τους, όπως αποτυπώνεται και από την κάτωθι διαφορά των interval plots ανάμεσα στους μέσους όρους Δ. Mean ανδρών και γυναικών.



Γράφημα 5. 30 Interval plots του μέσου της Διάστασης Δ ανά Ε.1 Φύλο

5.8 Στατιστικά, Συχνότητες και Συνάφεια B.5 Εμπιστοσύνης στον ΟΠΕΚΑ ανά E.1 Φύλο

Κατά τη διάρκεια διερεύνησης όλων των ερωτήσεων της Διάστασης Β σε σχέση με το Φύλο, έγινε αντιληπτό ότι δεν υπήρχε μεγάλη στατιστική διαφορά στις απαντήσεις, καθώς και στις 5 ερωτήσεις της Β Διάστασης, οι γυναίκες είχαν μεγαλύτερο μέσο όρο και θετικότερη αντίδραση στις ερωτήσεις. Ενδεικτικά, θα αναλύσουμε την συσχέτιση της Ερώτησης Β.5 με το Φύλο και πιο συγκεκριμένα, «**το πόσο εμπνέει εμπιστοσύνη η συμπεριφορά των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ σε άνδρες και γυναίκες**», αντίστοιχα.

Όπως παρατηρούμε κάτωθι, στα μέτρα θέσης και διασποράς, οι γυναίκες δείχνουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ, με Β.5 mean των γυναικών 4.176 υψηλότερος, από τον Β.5 mean των ανδρών=3.995, με μικρότερη διακύμανση τιμών στις γυναίκες, std.deviation 0.750 < 0.890.

Πίνακας 5. 35 Στατιστικά για Β.5 Εμπιστοσύνη ανά Ε.1 Φύλο

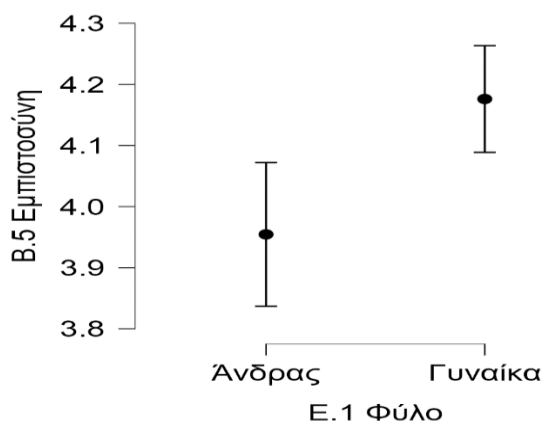
| | Β.5 Εμπιστοσύνη | |
|----------------|-----------------|--------------|
| | Άνδρας | Γυναίκα |
| Valid | 220 | 284 |
| Missing | 0 | 0 |
| Mean | 3.955 | 4.176 |
| Std. Deviation | 0.890 | 0.750 |
| Minimum | 1.000 | 1.000 |
| Maximum | 5.000 | 5.000 |

Για παράδειγμα, οι γυναίκες απάντησαν ότι η συμπεριφορά των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ, τους εμπνέει «Πάρα πολύ» Εμπιστοσύνη σε ποσοστό 35,21%, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των ανδρών ήταν 27,73%. Επίσης, μόλις το 1,76% των γυναικών δεν εμπιστεύεται «καθόλου» ή «λίγο» τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των ανδρών κυμαίνεται στο 6,82%.

Πίνακας 5. 36 Συχνότητες για Β.5 Εμπιστοσύνη ανά Ε.1 Φύλο

| | E.1 Φύλο | B.5 Εμπιστοσύνη | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|----------|-----------------|------------|---------------|---------------|--------------------|
| Άνδρας | 1 | | 3 | 1.364 | 1.364 | 1.364 |
| | 2 | | 12 | 5.455 | 5.455 | 6.818 |
| | 3 | | 38 | 17.273 | 17.273 | 24.091 |
| | 4 | | 106 | 48.182 | 48.182 | 72.273 |
| | 5 | | 61 | 27.727 | 27.727 | 100.000 |
| | Missing | | 0 | 0.000 | | |
| | Total | | 220 | 100.000 | | |
| Γυναίκα | 1 | | 2 | 0.704 | 0.704 | 0.704 |
| | 2 | | 3 | 1.056 | 1.056 | 1.761 |
| | 3 | | 38 | 13.380 | 13.380 | 15.141 |
| | 4 | | 141 | 49.648 | 49.648 | 64.789 |
| | 5 | | 100 | 35.211 | 35.211 | 100.000 |
| | Missing | | 0 | 0.000 | | |
| | Total | | 284 | 100.000 | | |

Παρακάτω, παρατηρούμε τη διαφορά των interval plots ανάμεσα στους μέσους όρους της εμπιστοσύνης των ανδρών και γυναικών, με τις γυναίκες να υπερτερούν.



Γράφημα 5. 31 Interval plots της B.5 Εμπιστοσύνης ανά E.1 Φύλο

Στον κάτωθι Πίνακα, παρατηρούμε ότι στο σύνολο των ερωτηθέντων, οι γυναίκες απάντησαν ότι εμπιστεύονται τη συμπεριφορά των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ, «Πάρα πολύ» σε ποσοστό 19,84%, ενώ οι άνδρες 12,10%. Ομοίως, «Πολύ» εμπιστοσύνη με ποσοστό 27,98% στο σύνολο, οι γυναίκες, ενώ οι άνδρες στο 21,03% όλου του δείγματος.

Πίνακας 5. 37 Συνάφεια της B.5 Εμπιστοσύνης ανά E.1 Φύλο

| B.5 Εμπιστοσύνη | E.1 Φύλο | | |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|
| | Ανδρας | Γυναίκα | Total |
| Count | 3.000 | 2.000 | 5.000 |
| % within row | 60.000 % | 40.000 % | 100.000 % |
| % within column | 1.364 % | 0.704 % | 0.992 % |
| % of total | 0.595 % | 0.397 % | 0.992 % |
| Count | 12.000 | 3.000 | 15.000 |
| % within row | 80.000 % | 20.000 % | 100.000 % |
| % within column | 5.455 % | 1.056 % | 2.976 % |
| % of total | 2.381 % | 0.595 % | 2.976 % |
| Count | 38.000 | 38.000 | 76.000 |
| % within row | 50.000 % | 50.000 % | 100.000 % |
| % within column | 17.273 % | 13.380 % | 15.079 % |
| % of total | 7.540 % | 7.540 % | 15.079 % |
| Count | 106.000 | 141.000 | 247.000 |
| % within row | 42.915 % | 57.085 % | 100.000 % |
| % within column | 48.182 % | 49.648 % | 49.008 % |
| % of total | 21.032 % | 27.976 % | 49.008 % |
| Count | 61.000 | 100.000 | 161.000 |
| % within row | 37.888 % | 62.112 % | 100.000 % |
| % within column | 27.727 % | 35.211 % | 31.944 % |
| % of total | 12.103 % | 19.841 % | 31.944 % |
| Count | 220.000 | 284.000 | 504.000 |
| % within row | 43.651 % | 56.349 % | 100.000 % |
| % within column | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % |
| % of total | 43.651 % | 56.349 % | 100.000 % |

5.9 Στατιστικά, Συχνότητες και Συνάφεια Γ.3 Επιμόρφωσης ανά Ε.1 Φύλο

Αναλύοντας στατιστικά τις 6 Ερωτήσεις της Διάστασης Γ σε συνάρτηση με το Φύλο, παρατηρούμε ότι δεν υπήρχε μεγάλη στατιστική διαφορά στις απαντήσεις, καθώς και σε όλες τις ερωτήσεις της Γ Διάστασης, οι γυναίκες είχαν θετικότερη αντίδραση. Ενδεικτικά, θα αναλύσουμε την συσχέτιση της Ερώτησης Γ.3 με το Φύλο και πιο συγκεκριμένα, «το πόσο σημαντικό είναι για τους άνδρες και τις γυναίκες να γνωρίζουν ότι οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ εκπαιδεύονται/επιμορφώνονται διαρκώς για την αποτελεσματικότερη διαχείριση κρίσεων, ώστε να ικανοποιούνται τα αιτήματα των πολιτών».

Πίνακας 5. 38 Στατιστικά για Γ.3 Επιμόρφωση ανά Ε.1 Φύλο

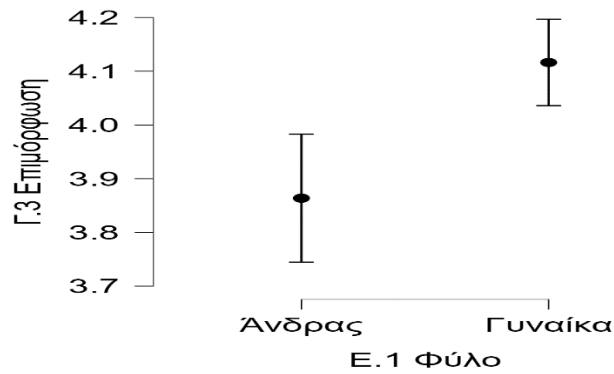
| | Γ.3 Επιμόρφωση | |
|----------------|----------------|--------------|
| | Άνδρας | Γυναίκα |
| Valid | 220 | 284 |
| Missing | 0 | 0 |
| Mean | 3.864 | 4.116 |
| Std. Deviation | 0.901 | 0.691 |
| Minimum | 1.000 | 1.000 |
| Maximum | 5.000 | 5.000 |

Είναι κατανοητό και από τους δύο Πίνακες ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των γυναικών (85,21%) θεωρεί ότι η επιμόρφωση των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ είναι από «Πολύ» (57,04%) έως «Πάρα πολύ» (28,17%) σημαντική. Το αποτέλεσμα αυτό επιβεβαιώνεται και με την τιμή του Γ.3 mean των γυναικών η οποία είναι $4.116 > 3.864$, δηλαδή του αντίστοιχου Γ.3 mean των ανδρών.

Πίνακας 5. 39 Συχνότητες για Γ.3 Επιμόρφωση ανά Ε.1 Φύλο

| | Ε.1 Φύλο | Γ.3 Επιμόρφωση | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|----------|----------------|------------|---------------|---------------|--------------------|
| Άνδρας | 1 | | 4 | 1.818 | 1.818 | 1.818 |
| | 2 | | 12 | 5.455 | 5.455 | 7.273 |
| | 3 | | 46 | 20.909 | 20.909 | 28.182 |
| | 4 | | 106 | 48.182 | 48.182 | 76.364 |
| | 5 | | 52 | 23.636 | 23.636 | 100.000 |
| | Missing | | 0 | 0.000 | | |
| | Total | | 220 | 100.000 | | |
| Γυναίκα | 1 | | 1 | 0.352 | 0.352 | 0.352 |
| | 2 | | 3 | 1.056 | 1.056 | 1.408 |
| | 3 | | 38 | 13.380 | 13.380 | 14.789 |
| | 4 | | 162 | 57.042 | 57.042 | 71.831 |
| | 5 | | 80 | 28.169 | 28.169 | 100.000 |
| | Missing | | 0 | 0.000 | | |
| | Total | | 284 | 100.000 | | |

Αυτή η εμφανή διαφορά, στους μέσους όρους γυναικών και ανδρών ως προς την εκπαίδευση/επιμόρφωση των υπαλλήλων ΟΠΕΚΑ, απεικονίζεται στο επόμενο διάγραμμα.



Γράφημα 5. 32 Interval plots της Ερώτησης Γ.3 Επιμόρφωση ανά Ε.1 Φύλο

Στον κάτωθι Πίνακα Συνάφειας προβάλλεται η αρνητική άποψη των ανδρών, που θεωρούν την επιμόρφωση στον ΟΠΕΚΑ, «Καθόλου» (80%) ή «Λίγο» (80%) ή «Ούτε λίγο/ούτε πολύ» (55%) σημαντική, με πολύ μεγαλύτερα ποσοστά σε σύγκριση με τα αντίστοιχα των γυναικών, ήτοι (20%) ή (20%) ή (45%). Ενώ, το μεγάλο ποσοστό των γυναικών (61%) αντιδιαστέλλει με την δήλωση τους, ότι είναι «Πάρα Πολύ» σημαντικό για αυτές, να εκπαιδεύονται οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ για την αποτελεσματικότερη ικανοποίηση των αιτημάτων τους, όταν το αντίστοιχο ποσοστό των ανδρών (39%) είναι μικρότερο.

Πίνακας 5. 40 Συνάφεια της Ερώτησης Γ.3 Επιμόρφωσης ανά Ε.1 Φύλο

| Γ.3 Επιμόρφωση | | Ε.1 Φύλο | | Total |
|----------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|
| | | Ανδρας | Γυναίκα | |
| 1 | Count | 4.000 | 1.000 | 5.000 |
| | % within row | 80.000 % | 20.000 % | 100.000 % |
| | % within column | 1.818 % | 0.352 % | 0.992 % |
| | % of total | 0.794 % | 0.198 % | 0.992 % |
| 2 | Count | 12.000 | 3.000 | 15.000 |
| | % within row | 80.000 % | 20.000 % | 100.000 % |
| | % within column | 5.455 % | 1.056 % | 2.976 % |
| | % of total | 2.381 % | 0.595 % | 2.976 % |
| 3 | Count | 46.000 | 38.000 | 84.000 |
| | % within row | 54.762 % | 45.238 % | 100.000 % |
| | % within column | 20.909 % | 13.380 % | 16.667 % |
| | % of total | 9.127 % | 7.540 % | 16.667 % |
| 4 | Count | 106.000 | 162.000 | 268.000 |
| | % within row | 39.552 % | 60.448 % | 100.000 % |
| | % within column | 48.182 % | 57.042 % | 53.175 % |
| | % of total | 21.032 % | 32.143 % | 53.175 % |
| 5 | Count | 52.000 | 80.000 | 132.000 |
| | % within row | 39.394 % | 60.606 % | 100.000 % |
| | % within column | 23.636 % | 28.169 % | 26.190 % |
| | % of total | 10.317 % | 15.873 % | 26.190 % |
| Total | Count | 220.000 | 284.000 | 504.000 |
| | % within row | 43.651 % | 56.349 % | 100.000 % |
| | % within column | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % |
| | % of total | 43.651 % | 56.349 % | 100.000 % |

5.10 Στατιστικά, Συχνότητες και Συνάφεια Δ.5 Προσδοκίες ανά Ε.1 Φύλο

Ολοκληρώνοντας τη διερεύνηση όλων των ερωτήσεων της τελευταίας Διάστασης Δ σε σχέση με το Φύλο, συμπληρώνεται το γεγονός ότι δεν υπάρχει αξιοσημείωτη στατιστική διαφορά στις απαντήσεις, καθώς και στις 7 ερωτήσεις της Διάστασης Δ, οι γυναίκες σημειώνουν μεγαλύτερο μέσο όρο και θετικότερη αντίδραση στις ερωτήσεις. Ενδεικτικά, θα εξετάσουμε τη συσχέτιση της Ερώτησης Δ.5 με το Φύλο, ήτοι, «**το πόσο συμφωνούν ή διαφωνούν οι άνδρες και οι γυναίκες, για το ότι η παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους, αντίστοιχα**».

Όπως ορίζεται με ακρίβεια στον επόμενο Πίνακα, στα μέτρα θέσης και διασποράς, οι γυναίκες συμφωνούν περισσότερο ότι η παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ, ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους, με Δ.5 mean των γυναικών 4.173 υψηλότερος, από τον Γ.5 mean των ανδρών=3.986, και με μικρότερη διακύμανση τιμών στις γυναίκες, std.deviation 0.705 < 0.884.

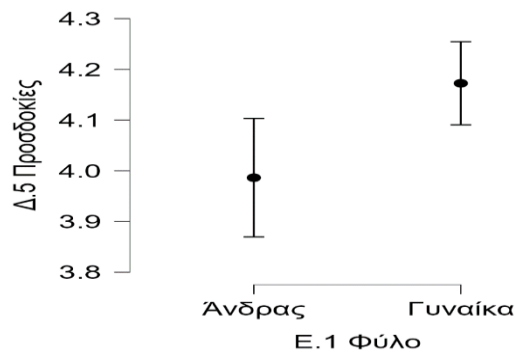
Πίνακας 5. 41 Περιγραφικά Στατιστικά για Δ.5 Προσδοκίες ανά Ε.1 Φύλο

| | Δ.5 Προσδοκίες | |
|----------------|----------------|--------------|
| | Άνδρας | Γυναίκα |
| Valid | 220 | 284 |
| Missing | 0 | 0 |
| Mean | 3.986 | 4.173 |
| Std. Deviation | 0.884 | 0.705 |
| Minimum | 1.000 | 1.000 |
| Maximum | 5.000 | 5.000 |

Για παράδειγμα, οι γυναίκες απάντησαν ότι «Συμφωνούν Απόλυτα» σε ποσοστό 32%, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των ανδρών ήταν 29%. Αυτό αποσαφηνίζεται, και από το αθροιστικό ποσοστό 13% των γυναικών που «Διαφωνεί Απόλυτα» ή «Διαφωνεί» ή «Ούτε Διαφωνεί/Ούτε συμφωνεί», σε σχέση με το αντίστοιχο ποσοστό των ανδρών στο 22%.

Πίνακας 5. 42 Συχνότητες για Ερώτηση Δ.5 Προσδοκίες ανά Ε.1 Φύλο

| Ε.1 Φύλο | Δ.5 Προσδοκίες | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Άνδρας | 1 | 4 | 1.818 | 1.818 | 1.818 |
| | 2 | 9 | 4.091 | 4.091 | 5.909 |
| | 3 | 36 | 16.364 | 16.364 | 22.273 |
| | 4 | 108 | 49.091 | 49.091 | 71.364 |
| | 5 | 63 | 28.636 | 28.636 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | | 220 | 100.000 | |
| Γυναίκα | 1 | 1 | 0.352 | 0.352 | 0.352 |
| | 2 | 4 | 1.408 | 1.408 | 1.761 |
| | 3 | 32 | 11.268 | 11.268 | 13.028 |
| | 4 | 155 | 54.577 | 54.577 | 67.606 |
| | 5 | 92 | 32.394 | 32.394 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | | 284 | 100.000 | |



Γράφημα 5. 33 Interval plots της Ερώτησης Δ.5 Προσδοκίες ανά Ε.1 Φύλο

Στο άνω Διάγραμμα, καταγράφεται η διαφορά των interval plots ανάμεσα στους μέσους όρους της ανταπόκρισης των προσδοκιών, ήτοι στις γυναίκες σε μεγαλύτερο βαθμό από ότι στους άνδρες.

Πίνακας 5. 43 Συνάφεια της Ερώτησης Δ.5 Προσδοκίες ανά Ε.1 Φύλο

| Δ.5 Προσδοκίες | | Ε.1 Φύλο | | Total |
|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| | | Ανδρας | Γυναίκα | |
| 1 | Count | 4.000 | 1.000 | 5.000 |
| | % within row | 80.000 % | 20.000 % | 100.000 % |
| | % within column | 1.818 % | 0.352 % | 0.992 % |
| | % of total | 0.794 % | 0.198 % | 0.992 % |
| 2 | Count | 9.000 | 4.000 | 13.000 |
| | % within row | 69.231 % | 30.769 % | 100.000 % |
| | % within column | 4.091 % | 1.408 % | 2.579 % |
| | % of total | 1.786 % | 0.794 % | 2.579 % |
| 3 | Count | 36.000 | 32.000 | 68.000 |
| | % within row | 52.941 % | 47.059 % | 100.000 % |
| | % within column | 16.364 % | 11.268 % | 13.492 % |
| | % of total | 7.143 % | 6.349 % | 13.492 % |
| 4 | Count | 108.000 | 155.000 | 263.000 |
| | % within row | 41.065 % | 58.935 % | 100.000 % |
| | % within column | 49.091 % | 54.577 % | 52.183 % |
| | % of total | 21.429 % | 30.754 % | 52.183 % |
| 5 | Count | 63.000 | 92.000 | 155.000 |
| | % within row | 40.645 % | 59.355 % | 100.000 % |
| | % within column | 28.636 % | 32.394 % | 30.754 % |
| | % of total | 12.500 % | 18.254 % | 30.754 % |
| Total | Count | 220.000 | 284.000 | 504.000 |
| | % within row | 43.651 % | 56.349 % | 100.000 % |
| | % within column | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % |
| | % of total | 43.651 % | 56.349 % | 100.000 % |

Στον άνω Πίνακα, παρατηρούμε ότι στο σύνολο των ερωτηθέντων που συμφώνησαν στην κλίμακα του βαθμού 5, στο 30,8% του συνόλου, οι γυναίκες απάντησαν ότι «Συμφωνούν Απόλυτα» σε ποσοστό 18,3%, ενώ οι άνδρες 12,5%. Σε αντίθεση, το ποσοστό των ανδρών που εκφράζει τη «Διαφωνία» του είναι 69,2%, στην πραγματικότητα παραπάνω από διπλάσιο από το ποσοστό των γυναικών, που κυμαίνεται στο 30,8%.

5.11 Στατιστικά, Συχνότητες και Συνάφεια για Β.2 Ταχύτητα ανά Ε.2 Ηλικία

Στη συνέχεια, θα αναλύσουμε τη σχέση της Ερώτησης Β.2 «**Είστε ικανοποιημένοι από την ταχύτητα διεκπεραίωσης του αιτήματός σας;**» ανά Ε.2 Ηλικία. Παρατηρούμε στους Πίνακες, ότι η ηλικιακή ομάδα «41-50» έχει το μεγαλύτερο μέσο όρο=4.099, ενώ οι «άνω των 60» έχουν το μικρότερο μέσο όρο=3.231.

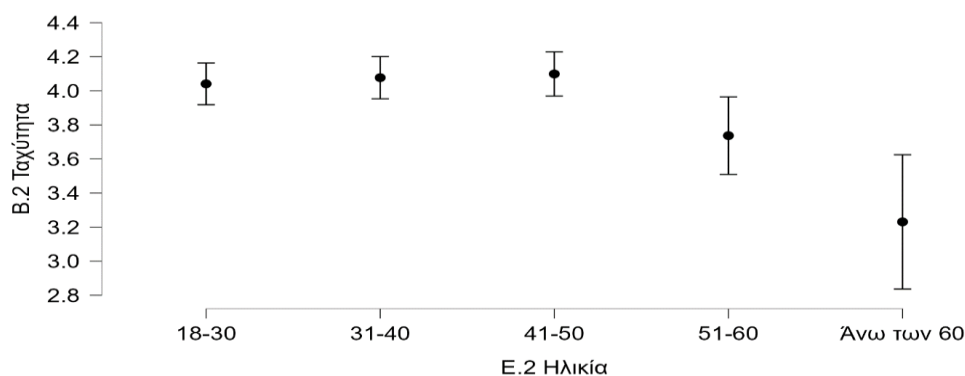
Πίνακας 5. 44 Περιγραφικά Στατιστικά για Β.2 Ταχύτητα ανά Ε.2 Ηλικία

| | Β.2 Ταχύτητα | | | | |
|----------------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|
| | 18-30 | 31-40 | 41-50 | 51-60 | Άνω των 60 |
| Valid | 123 | 130 | 162 | 76 | 13 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | 4.041 | 4.077 | 4.099 | 3.737 | 3.231 |
| Std. Deviation | 0.694 | 0.722 | 0.843 | 1.012 | 0.725 |
| Minimum | 2.000 | 2.000 | 1.000 | 1.000 | 2.000 |
| Maximum | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 |

Πίνακας 5. 45 Συχνότητες για Β.2 Ταχύτητα ανά Ε.2 Ηλικία

| Ε.2 Ηλικία | Β.2 Ταχύτητα | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 18-30 | 1 | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | 2 | 2 | 1.626 | 1.626 | 1.626 |
| | 3 | 21 | 17.073 | 17.073 | 18.699 |
| | 4 | 70 | 56.911 | 56.911 | 75.610 |
| | 5 | 30 | 24.390 | 24.390 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | | 123 | 100.000 | |
| 31-40 | 1 | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | 2 | 1 | 0.769 | 0.769 | 0.769 |
| | 3 | 26 | 20.000 | 20.000 | 20.769 |
| | 4 | 65 | 50.000 | 50.000 | 70.769 |
| | 5 | 38 | 29.231 | 29.231 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | | 130 | 100.000 | |
| 41-50 | 1 | 3 | 1.852 | 1.852 | 1.852 |
| | 2 | 3 | 1.852 | 1.852 | 3.704 |
| | 3 | 23 | 14.198 | 14.198 | 17.901 |
| | 4 | 79 | 48.765 | 48.765 | 66.667 |
| | 5 | 54 | 33.333 | 33.333 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | | 162 | 100.000 | |
| 51-60 | 1 | 2 | 2.632 | 2.632 | 2.632 |
| | 2 | 7 | 9.211 | 9.211 | 11.842 |
| | 3 | 18 | 23.684 | 23.684 | 35.526 |
| | 4 | 31 | 40.789 | 40.789 | 76.316 |
| | 5 | 18 | 23.684 | 23.684 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | | 76 | 100.000 | |
| Άνω των 60 | 1 | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | 2 | 1 | 7.692 | 7.692 | 7.692 |
| | 3 | 9 | 69.231 | 69.231 | 76.923 |
| | 4 | 2 | 15.385 | 15.385 | 92.308 |
| | 5 | 1 | 7.692 | 7.692 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | | 13 | 100.000 | |

Αυτό αποσαφηνίζεται και από το cumulative percent =76,92%, των «άνω των 60», που απάντησαν ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από την ταχύτητα, απαντώντας «Καθόλου», «Λίγο» ή κράτησαν ουδέτερη στάση με «Ούτε λίγο/ούτε πολύ». Αυτό εξάλλου, ήταν αναμενόμενο, δεδομένου ότι οι άνθρωποι μεγαλύτερης ηλικίας στην πλειοψηφία τους, δεν υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήματα, συνεπώς προτιμούν να εξυπηρετούνται δια ζώσης και άρα να δηλώνουν μικρότερη ικανοποίηση από την ταχύτητα διεκπεραίωσης της αίτησής τους από τον ΟΠΕΚΑ. Παρατηρούμε εξάλλου, την αντιστοιχία των «άνω των 60» στο χαμηλότερο Interval plot στο κάτωθι διάγραμμα.



Γράφημα 5. 34 Interval plots της Ερώτησης B.2 Ταχύτητα ανά E.2 Ηλικία

Στον αντίστοιχο Πίνακα Συνάφειας, τονίζεται ότι οι μικρότερες ηλικιακές ομάδες των «18-30», «31-40» και «41-50», απάντησαν ότι είναι «Πολύ» ή «Πάρα πολύ» ικανοποιημένοι από την ταχύτητα διεκπεραίωσης της αίτησής τους στον ΟΠΕΚΑ, σε μεγάλο ποσοστό 68% (14%+13%+16%+6%+8%+11%) του γενικού συνόλου, όταν καλύπτουν το 82% (24%+26%+32%) του συνολικού δείγματος.

Πίνακας 5. 46 Συνάφεια της Ερώτησης B.2 Ταχύτητα ανά E.2 Ηλικία

| B.2 Ταχύτητα | | E.2 Ηλικία | | | | | Total |
|--------------|------------|------------|---------|---------|---------|------------|----------|
| | | 18-30 | 31-40 | 41-50 | 51-60 | Άνω των 60 | |
| 1 | Count | 0.000 | 0.000 | 3.000 | 2.000 | 0.000 | 5.000 |
| | % of total | 0.000% | 0.000% | 0.595% | 0.397% | 0.000% | 0.992% |
| 2 | Count | 2.000 | 1.000 | 3.000 | 7.000 | 1.000 | 14.000 |
| | % of total | 0.397% | 0.198% | 0.595% | 1.389% | 0.198% | 2.778% |
| 3 | Count | 21.000 | 26.000 | 23.000 | 18.000 | 9.000 | 97.000 |
| | % of total | 4.167% | 5.159% | 4.563% | 3.571% | 1.786% | 19.246% |
| 4 | Count | 70.000 | 65.000 | 79.000 | 31.000 | 2.000 | 247.000 |
| | % of total | 13.889% | 12.897% | 15.675% | 6.151% | 0.397% | 49.008% |
| 5 | Count | 30.000 | 38.000 | 54.000 | 18.000 | 1.000 | 141.000 |
| | % of total | 5.952% | 7.540% | 10.714% | 3.571% | 0.198% | 27.976% |
| Total | Count | 123.000 | 130.000 | 162.000 | 76.000 | 13.000 | 504.000 |
| | % of total | 24.405% | 25.794% | 32.143% | 15.079% | 2.579% | 100.000% |

5.12 Στατιστικά για Ερώτηση Γ.5 Ενσυναίσθηση ανά Ε.3 Οικογ. Κατάσταση

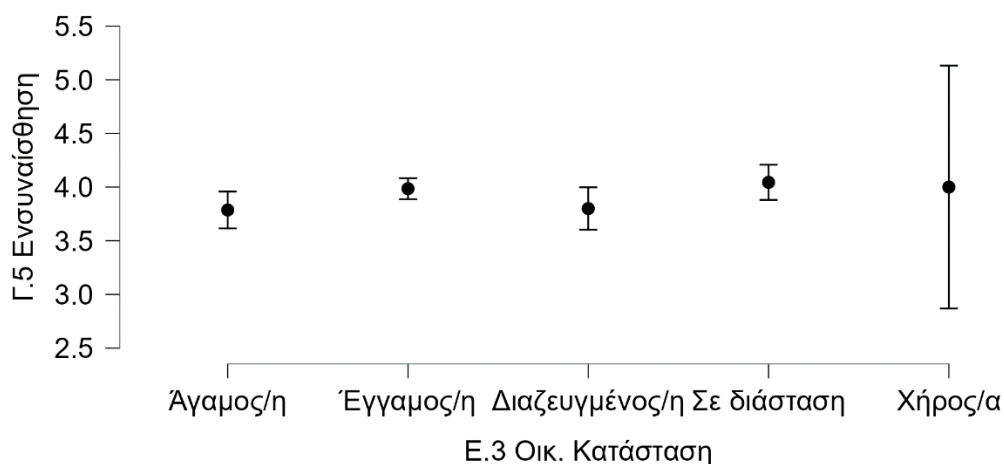
Συνεχίζοντας την ανάλυσή μας, θα εξετάσουμε τη σχέση της Ε.3 Οικογενειακής Κατάστασης με την Ερώτηση Γ.5 «Οι εργαζόμενοι κατανοούν τις συγκεκριμένες ανάγκες του πολίτη, δείχνοντας Ενσυναίσθηση. Βαθμολογείστε ανάλογα με το επίπεδο διαφωνίας ή συμφωνίας σας.»

Παρατηρούμε ότι οι ερωτηθέντες που δηλώνουν σε διάσταση ή χήροι έχουν τον καλύτερο μέσο όρο, 4.044 και 4.000, αντίστοιχα, ως προς την ενσυναίσθηση που εισπράττουν μέσα από τη συναλλαγή τους με τον ΟΠΕΚΑ. Ίσως, νιώθουν ότι οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ κατανοούν τη δύσκολη κατάσταση στην οποία βρέθηκαν και αναγκάστηκαν να αιτηθούν κάποιου επιδόματος. Οι άγαμοι ερωτηθέντες και αιτηθέντες επιδόματος είναι αυτοί που διαφωνούν περισσότερο με την παραπάνω δήλωση, με το χαμηλότερο μέσο όρο ίσο με 3.787.

Πίνακας 5. 47 Περιγραφικά Στατιστικά για Γ.5 Ενσυναίσθηση ανά Ε.3 Οικ.Κατάσταση

| | Γ.5 Ενσυναίσθηση | | | | |
|----------------|------------------|-----------|----------------|--------------|--------------|
| | Άγαμος/η | Έγγαμος/η | Διαζευγμένος/η | Σε διάσταση | Χήρος/α |
| Valid | 75 | 271 | 65 | 90 | 3 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | 3.787 | 3.985 | 3.800 | 4.044 | 4.000 |
| Std. Deviation | 0.759 | 0.825 | 0.814 | 0.792 | 1.000 |
| Minimum | 2.000 | 1.000 | 2.000 | 1.000 | 3.000 |
| Maximum | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 |

Στο κάτωθι διάγραμμα εντοπίζουμε τις διαφορές στα αντίστοιχα interval plots.



Γράφημα 5. 35 Interval plots της Ερώτησης Γ.5 Ενσυναίσθησης ανά Ε.3 Οικ.Κατάσταση

5.13 Στατιστικά, Συχνότητες και Συνάφεια για Δ.4 Επιτάχυνση ανά Ε.4 Επίπεδο Σπουδών

Εξετάζοντας την Ερώτηση Δ.4 «Θεωρείτε ότι ισχύει πώς οι ηλεκτρονικές εφαρμογές του ΟΠΕΚΑ μπορούν να εξαλείψουν τη γραφειοκρατία, επιταχύνοντας τις διαδικασίες;» σε σχέση με το Ε.4 Επίπεδο Σπουδών του δείγματος, σημειώνουμε ότι από τους 504 ερωτηθέντες, οι κάτοχοι Διδακτορικού, Μεταπτυχιακού και οι απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης είχαν τους μεγαλύτερους μέσους όρους, 4.700, 4.386 και 4.333 αντίστοιχα.

Πίνακας 5. 48 Στατιστικά για Ερώτηση Δ.4 Επιτάχυνση ανά Ε.4 Επίπεδο Σπουδών

| | Δ.4 Επιτάχυνση | | | | | | |
|----------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. |
| | Δημοτικού | Γυμνασίου | Λυκείου | ΙΕΚ/Κολλεγίου | Τριτοβάθμιας | Μεταπτυχιακού | Διδακτορικού |
| Valid | 3 | 44 | 116 | 75 | 186 | 70 | 10 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | 4.000 | 3.727 | 4.078 | 4.093 | 4.333 | 4.386 | 4.700 |
| Std. Deviation | 0.000 | 0.997 | 0.804 | 0.738 | 0.733 | 0.546 | 0.483 |
| Minimum | 4.000 | 2.000 | 1.000 | 2.000 | 1.000 | 3.000 | 4.000 |
| Maximum | 4.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 |

Αυτό που παρατηρούμε στον επόμενο Πίνακα, είναι ότι όσο αυξάνεται το επίπεδο σπουδών τόσο αυξάνονται και οι απαντήσεις «Ισχύει σε μεγάλο βαθμό-4» και «Ισχύει σε πολύ μεγάλο βαθμό-5».

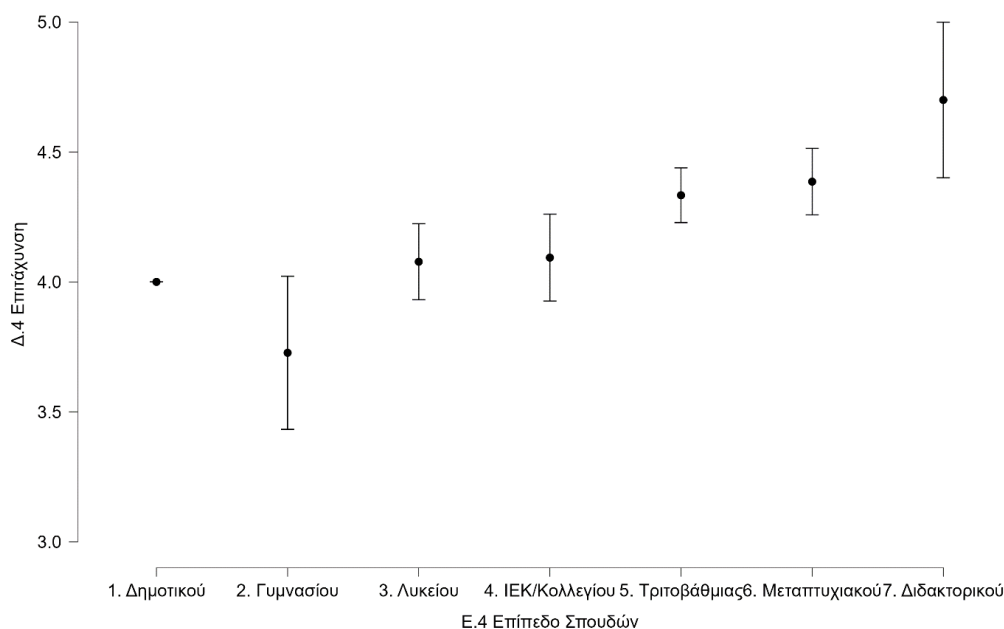
Πίνακας 5. 49 Συχνότητες για Ερώτηση Δ.4 Επιτάχυνση ανά Ε.4 Επίπεδο Σπουδών

| Ε.4 Επίπεδο Σπουδών | Δ.4 Επιτάχυνση | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1. Δημοτικού | 1 | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | 2 | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | 3 | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | 4 | 3 | 100.000 | 100.000 | 100.000 |
| | 5 | 0 | 0.000 | 0.000 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 3 | 100.000 | | |
| 2. Γυμνασίου | 1 | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | 2 | 6 | 13.636 | 13.636 | 13.636 |
| | 3 | 11 | 25.000 | 25.000 | 38.636 |
| | 4 | 16 | 36.364 | 36.364 | 75.000 |
| | 5 | 11 | 25.000 | 25.000 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 44 | 100.000 | | |
| 3. Λυκείου | 1 | 1 | 0.862 | 0.862 | 0.862 |
| | 2 | 4 | 3.448 | 3.448 | 4.310 |
| | 3 | 15 | 12.931 | 12.931 | 17.241 |
| | 4 | 61 | 52.586 | 52.586 | 69.828 |
| | 5 | 35 | 30.172 | 30.172 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 116 | 100.000 | | |
| 4. ΙΕΚ/Κολλεγίου | 1 | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | 2 | 2 | 2.667 | 2.667 | 2.667 |
| | 3 | 11 | 14.667 | 14.667 | 17.333 |

Πίνακας 5. 49 Συχνότητες για Ερώτηση Δ.4 Επιτάχυνση ανά Ε.4 Επίπεδο Σπουδών

| Ε.4 Επίπεδο Σπουδών | Δ.4 Επιτάχυνση | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 5. Τριτοβάθμιας | 4 | 40 | 53.333 | 53.333 | 70.667 |
| | 5 | 22 | 29.333 | 29.333 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 75 | 100.000 | | |
| | 1 | 4 | 2.151 | 2.151 | 2.151 |
| | 2 | 0 | 0.000 | 0.000 | 2.151 |
| 6. Μεταπτυχιακού | 3 | 5 | 2.688 | 2.688 | 4.839 |
| | 4 | 98 | 52.688 | 52.688 | 57.527 |
| | 5 | 79 | 42.473 | 42.473 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 186 | 100.000 | | |
| | 1 | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| 7. Διδακτορικού | 2 | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | 3 | 2 | 2.857 | 2.857 | 2.857 |
| | 4 | 39 | 55.714 | 55.714 | 58.571 |
| | 5 | 29 | 41.429 | 41.429 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 70 | 100.000 | | |
| 1. Δημοτικού | 1 | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | 2 | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | 3 | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | 4 | 3 | 30.000 | 30.000 | 30.000 |
| | 5 | 7 | 70.000 | 70.000 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| Total | 10 | 100.000 | | | |

Αυτό εξάλλου, αποτυπώνεται και στο κάτωθι διάγραμμα, με τα πολύ υψηλά interval plots των 266 (186+70+10) ερωτηθέντων πολιτών που είναι κάτοχοι πτυχίου, μεταπτυχιακού ή διδακτορικού.



Γράφημα 5. 36 Interval plots της Ερώτησης Δ.4 Επιτάχυνσης ανά Ε.4 Επίπεδο Σπουδών

Η θετική συσχέτιση του επιπέδου σπουδών με τις καλύτερες απαντήσεις, υπογραμμίζεται και από τον παρακάτω Πίνακα Συνάφειας.

Παρατηρούμε ότι 260 άτομα από τα 504 απάντησαν ότι «Ισχύει σε μεγάλο βαθμό-4», σε ποσοστό 51,59% του συνόλου του δείγματος, με την πλειοψηφία των αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης που αριθμούν 98 στους 260 συνολικά, ήτοι 19,44% του συνόλου του δείγματος.

Επιπρόσθετα, η δήλωση περί επιτάχυνσης των διαδικασιών υπογραμμίζεται και από τις 183 απαντήσεις πολιτών που επέλεξαν το «Ισχύει σε πολύ μεγάλο βαθμό-5», στο πολύ μεγάλο ποσοστό 36,31% του συνόλου του δείγματος και προβάλλεται ακόμη πιο έντονα από τους απόφοιτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης που αριθμούν 79 στους 183 συνολικά, ήτοι 15,68% του γενικού συνόλου, όπως παρουσιάζεται στον κάτωθι πίνακα

Πίνακας 5. 50 Συνάφεια της Ερώτησης Δ.4 Επιτάχυνση ανά Ε.4 Επίπεδο Σπουδών

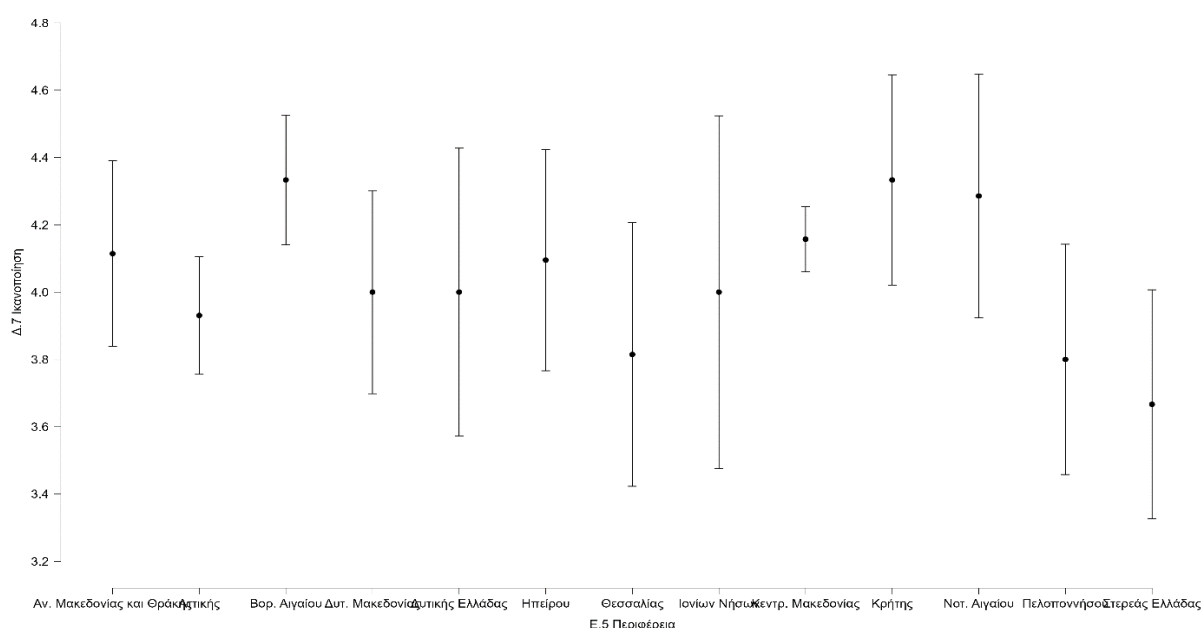
| Δ.4 Επιτάχυνση | | Ε.4 Επίπεδο Σπουδών | | | | | | | Total |
|-------------------|------------|---------------------|----------------|--------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|----------------|
| | | 1. Δημοτικό | 2. Γυμνάσιο | 3. Λυκείο | 4. IEK/Κολλεγίου | 5. Τριτοβάθμιας | 6. Μεταπτυχιακού | 7. Διδακτορικού | |
| 1 | Count | 0.000 | 0.000 | 1.000 | 0.000 | 4.000 | 0.000 | 0.000 | 5.000 |
| | % of total | 0.000% | 0.000% | 0.198% | 0.000% | 0.794% | 0.000% | 0.000% | 0.992% |
| 2 | Count | 0.000 | 6.000 | 4.000 | 2.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 12.000 |
| | % of total | 0.000% | 1.190% | 0.794% | 0.397% | 0.000% | 0.000% | 0.000% | 2.381% |
| 3 | Count | 0.000 | 11.000 | 15.000 | 11.000 | 5.000 | 2.000 | 0.000 | 44.000 |
| | % of total | 0.000% | 2.183% | 2.976% | 2.183% | 0.992% | 0.397% | 0.000% | 8.730% |
| 4 | Count | 3.000 | 16.000 | 61.000 | 40.000 | 98.000 | 39.000 | 3.000 | 260.000 |
| | % of total | 0.595% | 3.175% | 12.103% | 7.937% | 19.444% | 7.738% | 0.595% | 51.587% |
| 5 | Count | 0.000 | 11.000 | 35.000 | 22.000 | 79.000 | 29.000 | 7.000 | 183.000 |
| | % of total | 0.000% | 2.183% | 6.944% | 4.365% | 15.675% | 5.754% | 1.389% | 36.310% |
| Total | Count | 3.000 | 44.000 | 116.000 | 75.000 | 186.000 | 70.000 | 10.000 | 504.000 |
| | % of total | 0.595% | 8.730% | 23.016% | 14.881% | 36.905% | 13.889% | 1.984% | 100.000% |

5.14 Στατιστικά για Ερώτηση Δ.7 Ικανοποίηση ανά Ε.5 Περιφέρεια

Εξετάζοντας την Ερώτηση Δ.7 «Πώς αξιολογείτε τελικά την ικανοποίησή σας από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του Οργανισμού μας;» σε σχέση με την Ε.5 Περιφέρεια κατοικίας, παρατηρούμε ότι οι κάτοικοι των Περιφερειών Κρήτης, Βορείου Αιγαίου, Νοτίου Αιγαίου, Κεντρικής Μακεδονίας και Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης αξιολόγησαν υψηλότερα την ικανοποίησή τους. Οι υψηλότεροι 4.333<means<4.144 απεικονίζονται στον κάτωθι Πίνακα και τα αντίστοιχα interval plots στο επόμενο Διάγραμμα.

Πίνακας 5. 51 Στατιστικά για Ερώτηση Δ.7 Ικανοποίηση ανά Ε.5 Περιφέρεια

| Δ.7 Ικανοποίηση | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|-----------------|---------|--------------|-----------------|--------------|---------|-----------|------------|-------------------|--------|--------------|--------------|-------------|
| | Αν. Μακ. Θράκης | Αττικής | Βορ. Αιγαίου | Δυτ. Μακεδονίας | Δυτ. Ελλάδας | Ηπείρου | Θεσσαλίας | Ιον. Νήσων | Κεντρ. Μακεδονίας | Κρήτης | Νοτ. Αιγαίου | Πελοποννήσου | Στ. Ελλάδας |
| Valid | 35 | 72 | 24 | 23 | 7 | 21 | 27 | 8 | 229 | 15 | 7 | 15 | 21 |
| Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | 4.114 | 3.931 | 4.333 | 4.000 | 4.000 | 4.095 | 3.815 | 4.000 | 4.157 | 4.333 | 4.286 | 3.800 | 3.667 |
| Std. | 0.832 | 0.757 | 0.482 | 0.739 | 0.577 | 0.768 | 1.039 | 0.756 | 0.750 | 0.617 | 0.488 | 0.676 | 0.796 |
| Minimum | 2.000 | 1.000 | 4.000 | 2.000 | 3.000 | 3.000 | 2.000 | 3.000 | 1.000 | 3.000 | 4.000 | 2.000 | 2.000 |
| Maximum | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 |



Γράφημα 5. 37 Interval plots της Ερώτησης Δ.7 Ικανοποίησης ανά Ε.5 Περιφέρεια

5.15 Στατιστικά και Συνάφεια για Α.1 Εικόνα ανά Α.2 Επίδομα

Συνεχίζοντας, στη διερεύνηση της σχέσης της Ερώτησης Α.1 «Μετά την τελευταία συναλλαγή σας, τί εικόνα αποκομίσατε για τον ΟΠΕΚΑ;» με το Α.2 Επίδομα που υπέβαλε αίτηση ο κάθε ερωτηθέν πολίτης, συμπεραίνουμε ότι σχεδόν για όλα τα επιδόματα και παροχές του ΟΠΕΚΑ, η εικόνα που αποκόμισαν οι ερωτηθέντες είναι θετική, εκτός από τα αναπηρικά επιδόματα.

Πίνακας 5. 52 Στατιστικά για Ερώτηση Α.1 Εικόνα ανά Α.2 Επίδομα

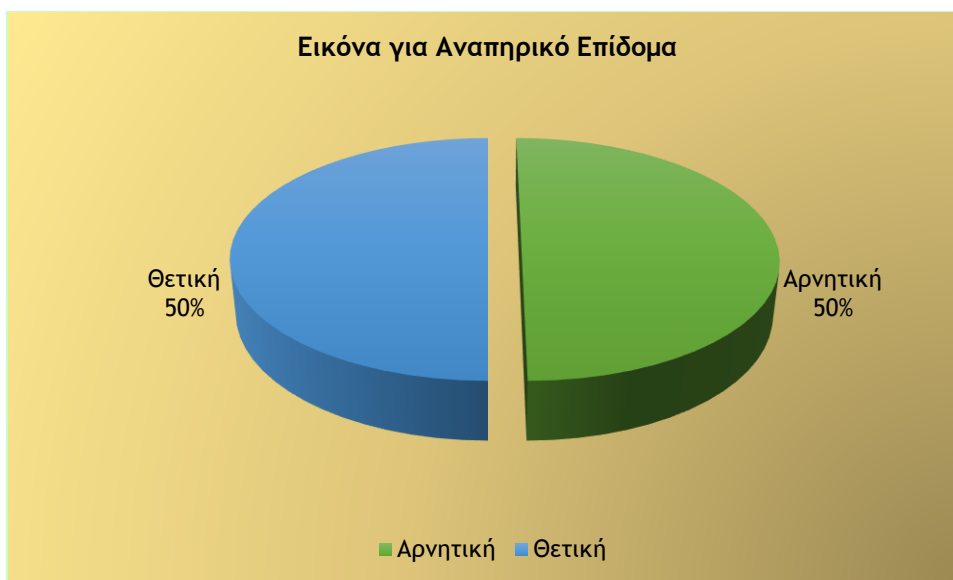
| A.2 Επίδομα | A.1 Εικόνα | Frequency | Percent Valid | Percent | Cumulative Percent |
|-------------------------|------------|-----------|---------------|----------------|--------------------|
| Αν.Υπερηλίκων | Αρνητική | 4 | 26.667 | 26.667 | 26.667 |
| | Θετική | 11 | 73.333 | 73.333 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 15 | 100.000 | | |
| Αναδοχής | Αρνητική | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | Θετική | 1 | 100.000 | 100.000 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 1 | 100.000 | | |
| Αναπηρικό | Αρνητική | 18 | 50.000 | 50.000 | 50.000 |
| | Θετική | 18 | 50.000 | 50.000 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 36 | 100.000 | | |
| Βιβλία/Θέατρα/Τουρισμός | Αρνητική | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | Θετική | 24 | 100.000 | 100.000 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 24 | 100.000 | | |
| Γέννησης | Αρνητική | 1 | 2.632 | 2.632 | 2.632 |
| | Θετική | 37 | 97.368 | 97.368 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 38 | 100.000 | | |
| Γέφυρα | Αρνητική | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | Θετική | 14 | 100.000 | 100.000 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 14 | 100.000 | | |
| ΕΕΕ | Αρνητική | 1 | 1.429 | 1.429 | 1.429 |
| | Θετική | 69 | 98.571 | 98.571 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 70 | 100.000 | | |
| ΕΟΜ | Αρνητική | 3 | 8.333 | 8.333 | 8.333 |
| | Θετική | 33 | 91.667 | 91.667 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 36 | 100.000 | | |
| Κόκκινα Δάνεια | Αρνητική | 0 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | Θετική | 4 | 100.000 | 100.000 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 4 | 100.000 | | |
| Παιδιού-Α21 | Αρνητική | 2 | 0.980 | 0.980 | 0.980 |
| | Θετική | 202 | 99.020 | 99.020 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 204 | 100.000 | | |
| Στέγασης | Αρνητική | 1 | 1.613 | 1.613 | 1.613 |
| | Θετική | 61 | 98.387 | 98.387 | 100.000 |
| | Missing | 0 | 0.000 | | |
| | Total | 62 | 100.000 | | |

Παρατηρούμε κάτωθι, για το Επίδομα Αναδοχής, τις παροχές για Βιβλία/Θέατρα/Τουρισμό, για το Πρόγραμμα Γέφυρα και τα Κόκκινα Δάνεια, η θετική εικόνα είναι 100%. Το Επίδομα Παιδιού, που έχει τις περισσότερες απαντήσεις, 204 από τις 504, αποτελεί το 40,5% του δείγματος και το 42,6% της συνολικής θετικής εικόνας του δείγματος. Ενώ, το Αναπηρικό Επίδομα, αποτελεί το 60% της συνολικής αρνητικής εικόνας του δείγματος.

Πίνακας 5. 53 Συνάφεια Ερώτησης Α.1 Εικόνας ανά Α.2 Επίδομα

| Α.2 Επίδομα | | Α.1 Εικόνα | | Total |
|-------------------------|-----------------|------------|-----------|-----------|
| | | Αρνητική | Θετική | |
| Αν.Υπερηλίκων | Count | 4.000 | 11.000 | 15.000 |
| | % within row | 26.667 % | 73.333 % | 100.000 % |
| | % within column | 13.333 % | 2.321 % | 2.976 % |
| | % of total | 0.794 % | 2.183 % | 2.976 % |
| Αναδοχής | Count | 0.000 | 1.000 | 1.000 |
| | % within row | 0.000 % | 100.000 % | 100.000 % |
| | % within column | 0.000 % | 0.211 % | 0.198 % |
| | % of total | 0.000 % | 0.198 % | 0.198 % |
| Αναπηρικό | Count | 18.000 | 18.000 | 36.000 |
| | % within row | 50.000 % | 50.000 % | 100.000 % |
| | % within column | 60.000 % | 3.797 % | 7.143 % |
| | % of total | 3.571 % | 3.571 % | 7.143 % |
| Βιβλία/Θέατρα/Τουρισμός | Count | 0.000 | 24.000 | 24.000 |
| | % within row | 0.000 % | 100.000 % | 100.000 % |
| | % within column | 0.000 % | 5.063 % | 4.762 % |
| | % of total | 0.000 % | 4.762 % | 4.762 % |
| Γέννησης | Count | 1.000 | 37.000 | 38.000 |
| | % within row | 2.632 % | 97.368 % | 100.000 % |
| | % within column | 3.333 % | 7.806 % | 7.540 % |
| | % of total | 0.198 % | 7.341 % | 7.540 % |
| Γέφυρα | Count | 0.000 | 14.000 | 14.000 |
| | % within row | 0.000 % | 100.000 % | 100.000 % |
| | % within column | 0.000 % | 2.954 % | 2.778 % |
| | % of total | 0.000 % | 2.778 % | 2.778 % |
| ΕΕΕ | Count | 1.000 | 69.000 | 70.000 |
| | % within row | 1.429 % | 98.571 % | 100.000 % |
| | % within column | 3.333 % | 14.557 % | 13.889 % |
| | % of total | 0.198 % | 13.690 % | 13.889 % |
| ΕΟΜ | Count | 3.000 | 33.000 | 36.000 |
| | % within row | 8.333 % | 91.667 % | 100.000 % |
| | % within column | 10.000 % | 6.962 % | 7.143 % |
| | % of total | 0.595 % | 6.548 % | 7.143 % |
| Κόκκινα Δάνεια | Count | 0.000 | 4.000 | 4.000 |
| | % within row | 0.000 % | 100.000 % | 100.000 % |
| | % within column | 0.000 % | 0.844 % | 0.794 % |
| | % of total | 0.000 % | 0.794 % | 0.794 % |
| Παιδιού-Α21 | Count | 2.000 | 202.000 | 204.000 |
| | % within row | 0.980 % | 99.020 % | 100.000 % |
| | % within column | 6.667 % | 42.616 % | 40.476 % |
| | % of total | 0.397 % | 40.079 % | 40.476 % |
| Στέγασης | Count | 1.000 | 61.000 | 62.000 |
| | % within row | 1.613 % | 98.387 % | 100.000 % |
| | % within column | 3.333 % | 12.869 % | 12.302 % |
| | % of total | 0.198 % | 12.103 % | 12.302 % |
| Total | Count | 30.000 | 474.000 | 504.000 |
| | % within row | 5.952 % | 94.048 % | 100.000 % |
| | % within column | 100.000 % | 100.000 % | 100.000 % |
| | % of total | 5.952 % | 94.048 % | 100.000 % |

Ενδεικτικά, θα αναλύσουμε στα κάτωθι κυκλικά διαγράμματα, την εικόνα που αποκόμισαν οι ερωτηθέντες για το Αναπηρικό Επίδομα και το Επίδομα Παιδιού-A21. Στο Διάγραμμα 41, απεικονίζεται το γεγονός ότι υπάρχει μια ισοσκελισμένη διχογνωμία από τους 36 ερωτηθέντες που αιτήθηκαν αναπηρικό επίδομα, από τους οποίους, οι 18 αποκόμισαν θετική εικόνα (50%) και οι υπόλοιποι 18, αρνητική εικόνα (50%).



Γράφημα 5. 38 Κυκλική Απεικόνιση της Α.1 Εικόνας για το Αναπηρικό Επίδομα

Σε αντίθεση, στο Διάγραμμα 42, δίνεται έμφαση στο γεγονός ότι, από τους 204 ερωτηθέντες που αιτήθηκαν Επίδομα Παιδιού-A21, οι 202 αποκόμισαν θετική εικόνα (99%) και μόλις 2 πολίτες αρνητική εικόνα (1%).



Γράφημα 5. 39 Κυκλική Απεικόνιση της Α.1 Εικόνας για το Επίδομα Παιδιού A21

5.16 Έλεγχος Αξιοπιστίας Ερωτηματολογίου με το συντελεστή alpha του Cronbach

Γενικά, η ανάλυση της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου μας για τον ΟΠΕΚΑ, με το συντελεστή alpha του Cronbach, γίνεται με σκοπό «να διασφαλιστεί η συνέπεια του ερωτηματολογίου και κατ' επέκταση η σωστή διεξαγωγή της έρευνας». Έτσι, η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου «για να θεωρείται αποδεκτή, πρέπει η τιμή του Cronbach's alpha να είναι μεγαλύτερη από 0.7». Άρα, «όσο μεγαλύτερη είναι η τιμή του συντελεστή Cronbach's alpha τόσο μεγαλύτερη είναι η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου μας». Συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα του ελέγχου αξιοπιστίας για τις Διαστάσεις - Ενότητες Β, Γ και Δ του ερωτηματολογίου μας, παρατίθενται στους παρακάτω πίνακες. Από τις τιμές του δείκτη alpha γίνεται αντιληπτό ότι τόσο οι επιμέρους δείκτες των ερωτήσεων, όσο και ο γενικός δείκτης κάθε διάστασης υπερβαίνουν αρκετά την τιμή 0,7. Αυτό σημαίνει ότι «μπορούμε να εξάγουμε ασφαλή συμπεράσματα, δεδομένου ότι η συλλογή δεδομένων έγινε με ένα ερωτηματολόγιο που από την ανάλυση αποδείχτηκε πολύ αξιόπιστο» (University of Virginia Library, 2015).

Πίνακας 5. 54 Ανάλυση Αξιοπιστίας για τη Διάσταση Β

| Estimate | Cronbach's α | mean | sd |
|----------------|--------------|--------|-------|
| Point estimate | 0.950 | 20.248 | 3.700 |

Πίνακας 5. 55 Ανάλυση Αξιοπιστίας για κάθε ερώτηση ξεχωριστά της Διάστασης Β

| Item | If item dropped | | |
|-----------------|-----------------|-------|-------|
| | Cronbach's α | mean | sd |
| B.1 Ασφάλεια | 0.941 | 4.004 | 0.810 |
| B.2 Ταχύτητα | 0.941 | 4.002 | 0.821 |
| B.3 Ευγένεια | 0.934 | 4.087 | 0.815 |
| B.4 Γνώση | 0.938 | 4.075 | 0.789 |
| B.5 Εμπιστοσύνη | 0.935 | 4.079 | 0.821 |

Παρατηρούμε ότι ο συντελεστής Cronbach's alpha της Διάστασης Β είναι $0.950 > 0.7$. Επιπλέον, οι επιμέρους δείκτες των ερωτήσεων, υπερβαίνουν αρκετά την τιμή 0,7. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει εσωτερική συνοχή στις ερωτήσεις της Διάστασης Β και δεν χρειάζεται να αλλάξει κάποια. Το ίδιο παρατηρούμε παρακάτω και για τη Διάσταση - Ενότητα των ερωτήσεων Γ, όπου ο συντελεστής Cronbach's alpha της Διάστασης Γ είναι $0.939 > 0.7$. Ομοίως, οι ερωτήσεις Γ.1- Γ.6 είναι σημαντικές για την αξιοπιστία της ενότητας αυτής.

Πίνακας 5. 56 Ανάλυση Αξιοπιστίας για τη Διάσταση Γ

| Estimate | Cronbach's α | mean | sd |
|----------------|--------------|--------|-------|
| Point estimate | 0.939 | 23.433 | 4.295 |

Πίνακας 5. 57 Ανάλυση Αξιοπιστίας για κάθε ερώτηση ξεχωριστά της Διάστασης Γ

| Item | If item dropped | | |
|------------------|-----------------|-------|-------|
| | Cronbach's α | mean | sd |
| Γ.1 Επικοινωνία | 0.932 | 3.778 | 0.833 |
| Γ.2 Όραμα | 0.927 | 3.871 | 0.828 |
| Γ.3 Επιμόρφωση | 0.937 | 4.006 | 0.799 |
| Γ.4 Ενδιαφέρον | 0.923 | 3.887 | 0.811 |
| Γ.5 Ενσυναίσθηση | 0.923 | 3.942 | 0.812 |
| Γ.6 Ανταπόκριση | 0.927 | 3.948 | 0.821 |

Τέλος, μεγαλύτερες τιμές του συντελεστή Cronbach's alpha παρατηρούμε και στη διάσταση Δ, που σημαίνει γενικά ότι οι ερωτήσεις ταιριάζουν μεταξύ τους.

Πίνακας 5. 58 Ανάλυση Αξιοπιστίας για τη Διάσταση Δ

| Estimate | Cronbach's α | mean | sd |
|----------------|--------------|--------|-------|
| Point estimate | 0.959 | 28.383 | 4.895 |

Πίνακας 5. 59 Ανάλυση Αξιοπιστίας για κάθε ερώτηση ξεχωριστά της Διάστασης Δ

| Item | If item dropped | | |
|-----------------------|-----------------|-------|-------|
| | Cronbach's α | mean | sd |
| Δ.1 Πληροφόρηση | 0.954 | 3.903 | 0.790 |
| Δ.2 Αξιοπιστία | 0.954 | 3.889 | 0.785 |
| Δ.3 Μείωση αναμονής | 0.954 | 4.173 | 0.767 |
| Δ.4 Επιτάχυνση | 0.953 | 4.198 | 0.772 |
| Δ.5 Προσδοκίες | 0.950 | 4.091 | 0.792 |
| Δ.6 Ευκολία Πλοήγησης | 0.951 | 4.056 | 0.791 |
| Δ.7 Ικανοποίηση | 0.950 | 4.073 | 0.765 |

Επισημαίνεται ότι ο συντελεστής Cronbach's alpha της διάστασης Δ είναι $0.959 > 0.7$. Επιπλέον, οι επιμέρους δείκτες των ερωτήσεων, υπερβαίνουν κατά πολύ την τιμή 0,7. Αυτό σημαίνει ότι η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου μας είναι πολύ αποδεκτή, διότι εδώ συναντούμε πολύ ικανοποιητικές τιμές και συμπερασματικά δεν χρειάζεται καμία μεταβολή στο ερωτηματολόγιο μας.

5.17 Έλεγχοι Διερευνητικών Υποθέσεων

5.17.1 One sample t-test, στις μεταβολές Μέσης Εξυπηρέτησης και Μέσης Ικανοποίησης

Αρχικά, θα ελέγξουμε με **one sample t-test**, μέσω του λογισμικού JASP, τη μεταβολή στην συνολική ικανοποίηση των πολιτών από τις μεταβολές στη Διάσταση **B.Mean**, δηλαδή από τις μεταβολές της ποιότητας στην εξυπηρέτηση των πολιτών του ΟΠΕΚΑ. Παρακάτω, ακολουθεί η διατύπωση των ερευνητικών ερωτημάτων και ο καθορισμός των στατιστικών υποθέσεων.

H₀: $\mu = \mu_0$. Μηδενική υπόθεση: Η μεταβολή της **B.Mean** δεν έχει επίδραση στην ικανοποίηση των ερωτώμενων της παρούσας έρευνας, $\mu = 0$.

H_a: $\mu \neq \mu_0$. Εναλλακτική υπόθεση. Η μεταβολή της **B.Mean** έχει επίδραση στην ικανοποίηση των ερωτώμενων της παρούσας έρευνας, $\mu \neq 0$.

Προκειμένου να διερευνηθεί αν ισχύει η μηδενική ή η εναλλακτική υπόθεση, στο δείγμα μεγέθους $n=504$, που ακολουθεί κανονική κατανομή, με άγνωστη διακύμανση, με $n-1=503$ βαθμούς ελευθερίας, και με 95% διάστημα εμπιστοσύνης, παρατηρούμε ότι $p < 0.001$, δηλαδή $p < \alpha$, ήτοι $p < 0.05$. Συνεπώς, απορρίπτουμε την *H₀* και δεχόμαστε την *H_a*. Δεχόμαστε δηλαδή ότι μεταβολή της **B.Mean** έχει σημαντική επίπτωση στην ικανοποίηση των ερωτώμενων πολιτών της παρούσας έρευνας για τον ΟΠΕΚΑ.

Ομοίως, θα ελέγξουμε με **one sample t-test**, τη μεταβολή στην συνολική ικανοποίηση των πολιτών από τις μεταβολές στη Διάσταση **Δ.Mean**, δηλαδή από τις μεταβολές της ικανοποίησης από τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ. Παρακάτω, ακολουθεί η διατύπωση των ερευνητικών ερωτημάτων και ο καθορισμός των στατιστικών υποθέσεων.

H₀: $\mu = \mu_0$. Μηδενική υπόθεση: Η μεταβολή της **Δ.Mean** δεν έχει επίδραση στην ικανοποίηση των ερωτώμενων της παρούσας έρευνας, $\mu = 0$.

H_a: $\mu \neq \mu_0$. Εναλλακτική υπόθεση. Η μεταβολή της **Δ.Mean** έχει επίδραση στην ικανοποίηση των ερωτώμενων της παρούσας έρευνας, $\mu \neq 0$.

Συνεπώς, το ίδιο ισχύει και για την μεταβολή της **Δ.Mean**, με $p < 0.001$, ήτοι $p < 0.05$. Συνεπώς, απορρίπτουμε την *H₀* και δεχόμαστε την *H_a*. Δεχόμαστε δηλαδή ότι μεταβολή της **Δ.Mean** επηρεάζει σημαντικώς στατιστικά την γενικότερη ικανοποίηση των πολιτών που εξυπηρετήθηκαν από τον ΟΠΕΚΑ, όπως παρουσιάζεται παρακάτω.

Πίνακας 5. 60 One Sample T-Test για τους μέσους των Διαστάσεων B και Δ

| | Test | Statistic | df | p | Location Difference | 95% CI for Location Difference | |
|---------|----------|------------|-----|--------|---------------------|--------------------------------|-------|
| | | | | | | Lower | Upper |
| B. Mean | Student | 122.857 | 503 | < .001 | 4.050 | 3.985 | 4.114 |
| | Wilcoxon | 127260.000 | | < .001 | 4.100 | 4.000 | 4.100 |
| Δ. Mean | Student | 130.180 | 503 | < .001 | 4.055 | 3.994 | 4.116 |
| | Wilcoxon | 127260.000 | | < .001 | 4.071 | 4.000 | 4.143 |

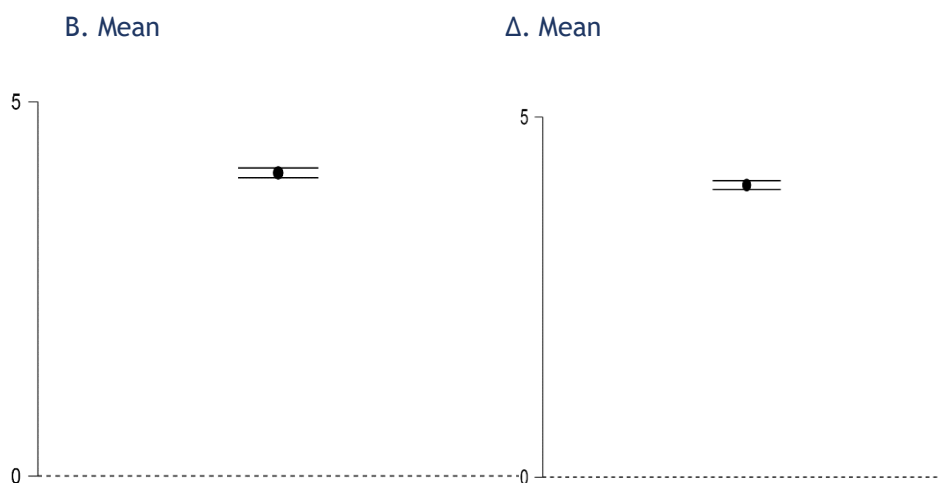
Test of Normality (Shapiro-Wilk)

| | W | p |
|---------|-------|--------|
| B. Mean | 0.904 | < .001 |
| Δ. Mean | 0.884 | < .001 |

Πίνακας 5. 61 Στατιστικά για τους μέσους των Διαστάσεων B και Δ

| | N | Mean | SD | SE |
|---------|-----|-------|-------|-------|
| B. Mean | 504 | 4.050 | 0.740 | 0.033 |
| Δ. Mean | 504 | 4.055 | 0.699 | 0.031 |

Παρατηρούμε ότι B. Mean έχει μέσο όρο=4.050 και H_0 είναι δεκτή. Ομοίως, παρατηρούμε ότι Δ Mean έχει μέσο όρο=4.055, H_0 είναι δεκτή, και με 95% πιθανότητα, επηρεάζεται η γενικότερη ικανοποίηση των πολιτών από τον ΟΠΕΚΑ, από τις μεταβολές της ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις πλατφόρμες του ΟΠΕΚΑ.



Γράφημα 5. 40 Descriptives Plots για B. Mean και Δ. Mean

5.17.2 Paired Samples T-Test, στις μεταβολές Μέσης Επικοινωνίας και Μέσης Ικανοποίησης

Στη συνέχεια, θα παρουσιάσουμε ένα Paired Samples T-Test, θα συγκρίνουμε δηλαδή την επίδραση της μεταβολής, στους Γ.Mean και Δ.Mean, για τους ίδιους 504 ερωτώμενους, ως εξαρτημένα δείγματα.

H_0 : $\mu_1 = \mu_2$, μηδενική υπόθεση, δεν υπάρχει μεταβολή στην γενική ικανοποίηση του δείγματος από τη μεταβολή μιας διάστασης.

H_a : $\mu_1 \neq \mu_2$, εναλλακτική υπόθεση, υπάρχει διαφορά στην επίδραση της ικανοποίησης των ερωτηθέντων από τη μεταβολή μιας διάστασης.

Παρατηρούμε $p < 0.001$, δηλαδή $p < 0.05$. Άρα, απορρίπτουμε την H_0 και δεχόμαστε την H_a .

Πίνακας 5. 62 Paired Samples T-Test για τους μέσους των Διαστάσεων Γ και Δ

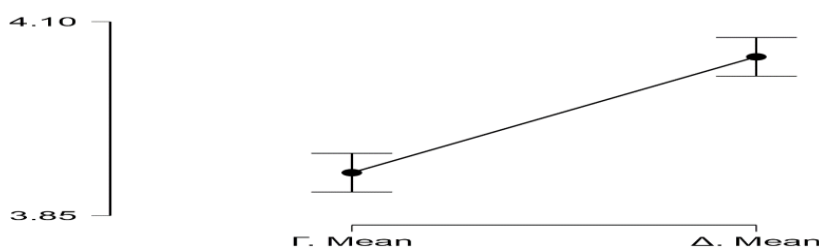
| Measure 1 | Measure 2 | Test | Statistic | z | df | p |
|-----------|-----------|----------|-----------|--------|-----|--------|
| Γ. Mean | - Δ. Mean | Student | -8.317 | | 503 | < .001 |
| | | Wilcoxon | 15624.000 | -8.139 | | < .001 |

| Test of Normality (Shapiro-Wilk) | | | |
|----------------------------------|-------|--------|--|
| | W | p | |
| Γ. Mean - Δ. Mean | 0.943 | < .001 | |

Πίνακας 5. 63 Στατιστικά για τους μέσους των Διαστάσεων Γ και Δ

| | N | Mean | SD | SE |
|---------|-----|-------|-------|-------|
| Γ. Mean | 504 | 3.905 | 0.716 | 0.032 |
| Δ. Mean | 504 | 4.055 | 0.699 | 0.031 |

Το ότι αποδεχθήκαμε την H_a , εναλλακτική υπόθεση, σημαίνει ότι υπάρχει στατισκώς σημαντική διαφορά στην επίδραση της ικανοποίησης των ερωτηθέντων από τη μεταβολή μιας διάστασης. Αυτή η διαφορά φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα, που τους μέσους όρους των Γ.Mean και Δ.Mean, τους ενώνει ένα μη οριζόντιο ευθύγραμμο τμήμα, διότι $\Gamma.Mean < \Delta.Mean$, δεδομένου ότι η διάσταση Δ έχει μεγαλύτερη επίδραση στο δείγμα μας.



Γράφημα 5. 41 Descriptives Plots για Γ. Mean και Δ. Mean

5.17.3 Independent Samples T-Test, σχέση Φύλου με Μέση Ικανοποίηση από τις νέες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ

Η τελευταία διατύπωση ερευνητικού ερωτήματος που γίνεται, αφορά ανεξάρτητα δείγματα. Ακολουθεί ο καθορισμός των στατιστικών υποθέσεων του **Independent Samples T-Test**.

H_0 : Ο παράγοντας φύλο δεν επηρεάζει την μέση ικανοποίηση από τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εφαρμογές του ΟΠΕΚΑ ($\mu_1 = \mu_2$).

H_a : Ο παράγοντας φύλο επηρεάζει την μέση ικανοποίηση από τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εφαρμογές του ΟΠΕΚΑ ($\mu_1 \neq \mu_2$).

Στους κάτωθι πίνακες παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του Independent Sample T-Test.

Πίνακας 5. 64 Independent Samples T-Test για τον μέσο όρο της Διάστασης Δ ανά Φύλο

| | Test | Statistic | df | p |
|---------|--------------|-----------|---------|--------|
| Δ. Mean | Student | -3.322 | 502.000 | < .001 |
| | Welch | -3.202 | 391.034 | 0.001 |
| | Mann-Whitney | 26868.000 | | 0.006 |

Test of Normality (Shapiro-Wilk)

| | | W | p |
|---------|---------|-------|--------|
| Δ. Mean | Άνδρας | 0.889 | < .001 |
| | Γυναίκα | 0.895 | < .001 |

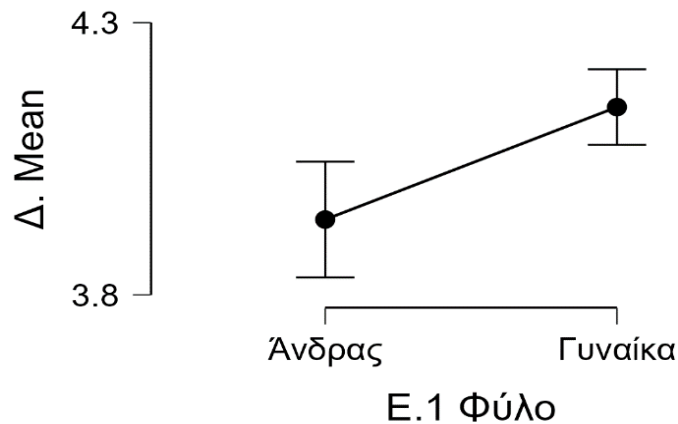
Test of Equality of Variances (Levene's)

| | F | df ₁ | df ₂ | p |
|---------|-------|-----------------|-----------------|-------|
| Δ. Mean | 9.375 | 1 | 502 | 0.002 |

Πίνακας 5. 65 Στατιστικά για τον μέσο όρο της Διάστασης Δ ανά Φύλο

| | Group | N | Mean | SD | SE | Coefficient of variation |
|---------|---------|-----|-------|-------|-------|--------------------------|
| Δ. Mean | Άνδρας | 220 | 3.938 | 0.801 | 0.054 | 0.203 |
| | Γυναίκα | 284 | 4.145 | 0.595 | 0.035 | 0.144 |

Αφού έγινε ο έλεγχος της κανονικότητας και ο έλεγχος της ισότητας των διακυμάνσεων, παρατηρούμε ότι η τιμή πιθανότητας (p-value) δεν είναι μεγαλύτερη του 0,05. Επομένως, η μηδενική υπόθεση H_0 , δεν ισχύει, διότι $\mu_1 \neq \mu_2$. Αποδεχόμαστε την H_a , δηλαδή ισχύει ότι ο παράγοντας φύλο επηρεάζει στατιστικώς σημαντικά την μέση ικανοποίηση από τις νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές του ΟΠΕΚΑ.



Γράφημα 5. 42 Descriptives Plots για Δ. Mean σε σχέση με το Ε.1 Φύλο

Παρατηρούμε ότι ο μέσος όρος της Δ. Mean δεν είναι παρόμοιος στις γυναίκες και στους άνδρες, όπου Δ. Mean για τις γυναίκες ισούται με $\mu = 4.145$ και για τους άνδρες ίσο με $\mu = 3.938$, αντίστοιχα.

Το γεγονός, ότι οι μέσοι όροι για γυναίκες και άνδρες δεν είναι παρόμοιοι, φαίνεται και από το παραπάνω διάγραμμα, αφού δεν επικαλύπτονται και τα όρια τους.

Συνεπώς, η μηδενική υπόθεση H_0 είναι απορριπτέα, διότι, $\mu_1 \neq \mu_2$, δηλαδή ότι το φύλο επηρεάζει σημαντικά την ικανοποίηση από τις ηλεκτρονικές εφαρμογές και πλατφόρμες του ΟΠΕΚΑ, ήτοι αποδεχόμαστε την εναλλακτική υπόθεση H_a .

Στην πραγματικότητα ο δείκτης της Διάστασης της μέσης Ηλεκτρονικής Ικανοποίησης των ερωτηθέντων που αιτήθηκαν ένα επίδομα και εξυπηρετήθηκαν από τις νέες ηλεκτρονικές πλατφόρμες του ΟΠΕΚΑ, επηρεάζεται στατιστικώς σημαντικά από το φύλο και συγκεκριμένα με μέσο όρο των γυναικών αρκετά μεγαλύτερο. Εν κατακλείδι, οι γυναίκες αξιολογούν την Ικανοποίησή τους από τις νέες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ πολύ υψηλότερα, ως προς το επίπεδο της πληροφόρησης, της αξιοπιστίας, μείωσης της αναμονής, επιτάχυνσης των διαδικασιών και ανταπόκρισης ως προς τις προσδοκίες τους από τον ΟΠΕΚΑ.

Κεφάλαιο 6. Συμπεράσματα - “Managerial Insights”

6.1 Συμπεράσματα και κριτική ερμηνεία των αποτελεσμάτων ως προς τα ερωτήματα της έρευνας

Αρχικά, η έρευνα αυτή για τον ΟΠΕΚΑ, υπογραμμίζει και προβάλλει την πολύ μεγάλη Ικανοποίηση των πολιτών από την Εξυπηρέτηση και τις Ποιοτικές Υπηρεσίες που παρέχονται από τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ και τις νέες ηλεκτρονικές πλατφόρμες και ανατρέπει ουσιαστικά την *«παλιά αντίληψη που είχε επικρατήσει στην ελληνική κοινωνία ως προς την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα γενικότερα των δημοσίων φορέων στη Χώρα μας και την άποψη πως οι δημόσιοι υπάλληλοι δεν διαθέτουν αποτελεσματική υπηρεσιακή συγκρότηση ούτε όμως και την απαραίτητη δεξιότητα και τεχνογνωσία όσον αφορά στη σύγχρονη τεχνολογία»* (ΣΕΒ,2022).

Ως εκ τούτου, με σκοπό τη βελτιστοποίηση της ποιότητας και τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παροχές του ΟΠΕΚΑ, το μεγαλύτερο μέρος της πρωτογενής έρευνας αναφέρεται στο βαθμό επισήμανσης των δυσκολιών, που αντιμετωπίζουν οι αιτούντες επιδομάτων με την δια ζώσης εξυπηρέτηση, την ταχύτητα επικοινωνίας με τους υπαλλήλους και την ικανοποίηση από τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών. Επιπλέον, για την ανεπηρέαστη ροή απαντήσεων, τα δημογραφικά στοιχεία τοποθετήθηκαν προς το τέλος του ερωτηματολογίου.

Γίνεται εύκολα αντιληπτό, ότι η χρησιμότητα των επί μέρους αποτελεσμάτων για τον ΟΠΕΚΑ είναι ιδιαίτερα αξιόλογη, μιας και δεν έχει διερευνηθεί στο παρελθόν ο εν λόγω πληθυσμός, ως προς την ποιότητα και την ικανοποίηση από την παροχή υπηρεσιών του Οργανισμού. Επιπρόσθετα, αξίζει να σχολιαστεί ότι λόγω του υψηλού ποσοστού ανταπόκρισης των ερωτηθέντων, 84% (504/600 πολίτες), τα συμπεράσματα αφορούν ένα αρκετά αντιπροσωπευτικό δείγμα του συνόλου των αιτηθέντων και επιδοματούχων πολιτών που κατοικούν στην Ελληνική Επικράτεια και κυρίως στην Βόρεια Ελλάδα.

Ειδικότερα, αρχικά, παρατηρήσαμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία, με ποσοστό 94% των ερωτηθέντων, απάντησε ότι αποκόμισε μια θετική εντύπωση από τη συναλλαγή τους. Αυτό, τονίζει το γεγονός ότι ο ΟΠΕΚΑ είναι θετικά τοποθετημένος στο μυαλό των πολιτών και αυτό μπορεί να βοηθήσει στην ενίσχυση του Οργανισμού στο μέλλον.

Έπειτα, το μεγαλύτερο μέρος, ήτοι 41% των ερωτηθέντων απάντησε ότι έχει αιτηθεί για το Επίδομα Παιδιού-A21, σε όλη την Ελλάδα. Αυτό, είναι πολύ λογικό καθώς το Επίδομα Παιδιού καλύπτει το μεγαλύτερο μέρος των παροχών του Οργανισμού, είτε αυτό αφορά

σε μέρος του προϋπολογισμού είτε και σε αριθμό δικαιούχων, καθώς απευθύνεται σε όλες τις οικογένειες πανελλαδικά. Πιο αναλυτικά, σύμφωνα με το Δελτίο Τύπου του ΟΠΕΚΑ, περί «Καταβολής Επιδομάτων Και Έκτακτης Οικονομικής Ενίσχυσης - Δεκεμβρίου 2022» για το «*Επίδομα Παιδιού: οι Δικαιούχοι ήταν 820.047, με 153.795.919 ευρώ, όταν το Σύνολο δικαιούχων ήταν 1.549.800 και το Σύνολο καταβολών 331.809.230 ευρώ πανελλαδικά*» (ΟΠΕΚΑ, 2022ε). Συνεπώς, τα αποτελέσματά της έρευνά μας ανταποκρίνονται και συμπληρώνουν τα πραγματικά δεδομένα, αφού οι δικαιούχοι του Επιδόματος Παιδιού καλύπτουν το: $820.047/1.549.800= 53\%$ του συνόλου και το: $153.795.919/331.809.230= 46\%$, σε μέρος χρηματικών καταβολών.

Συνεχίζοντας στα συμπεράσματα για την έρευνα, ως προς τον τρόπο υποβολής της αίτησης, η πλειοψηφία 56% των ερωτηθέντων έχει υποβάλει ηλεκτρονική αίτηση και ως εκ τούτου, αποδεικνύεται η στροφή των πολιτών προς την χρήση των ηλεκτρονικών πλατφορμών του ΟΠΕΚΑ. Σε αυτό συμφωνεί και η καταγραφή του αθροιστικού ποσοστού 69% αιτημάτων με email και ηλεκτρονικών αιτήσεων, που υπογραμμίζει την τάση του δείγματος, αλλά και της ελληνικής κοινωνίας, προς την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών.

Στην επόμενη ενότητα της διερεύνησης της «*Διασφάλισης της Ποιότητας Εξυπηρέτησης των Πολιτών*», παρατηρήσαμε ότι η Ευγένεια των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ είχε το μεγαλύτερο μέσο, με $mean=4.087$, το οποίο είναι αξιοσημείωτο για δημόσιους υπαλλήλους. Ο χαμηλότερος μέσος όρος, με $mean=4.002$, εντοπίστηκε στην Ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών, το οποίο υποδεικνύει τόσο ενέργειες από πλευράς Διοίκησης, όσο και εντονότερη προσπάθεια των υπαλλήλων για τη βελτίωση της ταχύτητας εξυπηρέτησης των αιτημάτων. Επιπλέον, αυτό υπογραμμίζει την ανάγκη για ενίσχυση των Περιφερειακών Διευθύνσεων με επιπλέον προσωπικό, και τη δημιουργία ηλεκτρονικών αιτήσεων για όλα τα επιδόματα του ΟΠΕΚΑ, με περισσότερη ενίσχυση από την ΗΔΙΚΑ και τους υπόλοιπους αναδόχους των εφαρμογών, ως προς την εξέλιξη των πλατφορμών και την υιοθέτηση περισσότερων ηλεκτρονικών διασταυρώσεων.

Επίσης, την μεγάλη ή την πολύ μεγάλη Ασφάλεια που νιώθουν οι πολίτες στις συναλλαγές τους με τον ΟΠΕΚΑ, υπογραμμίζει το ποσοστό 78% του γενικού συνόλου. Επιπρόσθετα, το γεγονός ότι οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ γνώριζαν είτε καλά είτε πολύ καλά το αντικείμενο του αιτήματος και προφανώς και της νομοθεσίας που τους ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες, καταγράφεται στο ποσοστό 80% του γενικού συνόλου. Τέλος, το γεγονός ότι η συμπεριφορά των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ ενέπνευσε πολύ ή πάρα πολύ Εμπιστοσύνη, αποδεικνύεται κυρίως από το ποσοστό 81% του γενικού συνόλου. Όλες

αυτές οι θετικές απαντήσεις των ερωτηθέντων πολιτών, επιβεβαιώνουν και επιβραβεύουν όλες εκείνες τις προσπάθειες των υπαλλήλων για συνεχή ενημέρωση και επιμόρφωση, προκειμένου οι αιτηθέντες επιδομάτων να νιώθουν αυτή τη σιγουριά και την εμπιστοσύνη.

Εν συνεχεία, στα συμπεράσματά μας για την Διάσταση της Επικοινωνίας με τους Πολίτες και την Κατανόηση των Αναγκών τους, το μεγαλύτερο μέσο όρο τον συναντήσαμε στην **Επιμόρφωση** των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ, με $mean=4.006$, το οποίο οφείλεται στο ότι οι υπάλληλοι εκπαιδεύονται συχνά για την αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων και υλοποίηση των αιτημάτων των πολιτών του ΟΠΕΚΑ. Ο χαμηλότερος μέσος όρος, με $mean=3.778$, παρατηρήθηκε ως προς την ευκολία των πολιτών να επικοινωνήσουν με τον ΟΠΕΚΑ, το οποίο υποδηλώνει την ανάγκη για περισσότερες ενέργειες από Διοίκηση και υπαλλήλους για καλύτερη **Επικοινωνία**, ώστε να ξεπεραστεί η δυσκολία αρκετών πολιτών να επικοινωνήσουν με τον ΟΠΕΚΑ. Αυτή τη γενική δυσκολία, εξάλλου, προσπάθησαν οι κυβερνητικές πολιτικές του Υπουργείου να μειώσουν, μέσω της προώθησης του νέου τηλεφωνικού κέντρου 1555, για τον ΟΠΕΚΑ, τον ΕΦΚΑ και τη ΔΥΠΑ.

Επιπρόσθετα, το γεγονός ότι το **Όραμα** του ΟΠΕΚΑ για μέγιστη, δυνατή, ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη, έχει πολύ μεγάλη απήχηση σε ποσοστό 74% του συνόλου, συμπληρώνει το κοινωνικό πρόσωπο του ΟΠΕΚΑ για δίκαιη και κοινωνική αλληλεγγύη, με ποιοτικές και ουσιαστικές παροχές για αυτούς που το έχουν πραγματικά ανάγκη. Αυτό εξάλλου συμπληρώθηκε και από το πολύ μεγάλο ποσοστό, σχεδόν 73% των πολιτών που είτε απλά συμφώνησαν είτε συμφώνησαν απόλυτα με ότι οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ δείχνουν **Ενδιαφέρον** για κάθε συναλλασσόμενο.

Αυτό αποσαφηνίζεται και από το πολύ μεγάλο ποσοστό, σχεδόν 77% των πολιτών, που είτε απλά συμφωνούν, είτε συμφωνούν απόλυτα ότι οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ έχουν **Ενσυναίσθηση** κατανοώντας τις ανάγκες για κάθε συναλλασσόμενο. Αυτό ορίζει με ακρίβεια το πολύ ικανό και πραγματικά πολύ αξιόλογο προσωπικό του ΟΠΕΚΑ. Ομοίως, η σημασία της ουσιαστικής **Ανταπόκρισης**, της αποτελεσματικής διαχείρισης των παραπόνων και των προβλημάτων των πολιτών από τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ, αξιολογήθηκε με το πολύ μεγάλο ποσοστό 77% των πολιτών που είτε απλά συμφωνούν, είτε συμφωνούν απόλυτα στο γεγονός ότι οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ έδωσαν λύση στο δύσκολο αίτημά τους.

Στην ανάλυση της επόμενης ενότητας ως προς την Ικανοποίηση των Πολιτών από τις νέες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ, συμπεράναμε ότι ο μεγαλύτερος μέσος όρος παρουσιάστηκε στην **Επιτάχυνση** των διαδικασιών και την εξάλειψη της γραφειοκρατίας

στον ΟΠΕΚΑ μέσω των ηλεκτρονικών εφαρμογών, με mean=4.198, το οποίο οφείλεται στο γεγονός ότι σχεδόν όλα τα επιδόματα και τα αιτήματα των πολιτών του ΟΠΕΚΑ, μπορούν να υποβληθούν ηλεκτρονικά, πλην των αιτήσεων για το επίδομα των ανασφαλιστών υπερηλίκων, για το οποίο η Διοίκηση του Οργανισμού, αυτήν την περίοδο, είναι σε συζητήσεις με την ανάδοχο εταιρεία που θα αναλάβει την ηλεκτρονική πλατφόρμα για το εν λόγω επίδομα. Από την άλλη πλευρά, ο χαμηλότερος μέσος όρος, με mean=3.889, εντοπίστηκε στην **Αξιοπιστία** και την ακρίβεια του περιεχομένου των ηλεκτρονικών πληροφοριών στον ΟΠΕΚΑ, το οποίο απαιτεί περισσότερες ενέργειες από Διοίκηση για πληρέστερη και καλύτερη ενημέρωση της ιστοσελίδας και των πλατφορμών του ΟΠΕΚΑ. Θα μπορούσε να ορισθεί μια ομάδα με αποκλειστική αρμοδιότητα καθημερινής ενημέρωσης της ιστοσελίδας του Οργανισμού, της Νομοθεσίας και των Συχνών Ερωτήσεων για όλες τις παροχές.

Σημαντικό επίσης, το ποσοστό των ικανοποιημένων πολιτών από την απαραίτητη **Πληροφόρηση** που παρέχεται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ, που ήταν στο 76% του δείγματος. Αυτό αποσαφηνίζει τη συνολική προσπάθεια υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ, για ενημέρωση της πληροφορίας μέσω της ιστοσελίδας του ΟΠΕΚΑ, της ανάρτησης Δελτίων Τύπου από τη Διοίκηση, αλλά κυρίως με εσωτερική ενημέρωση και πληροφόρηση των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ, όπως απαιτεί ο αιτούμενος από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Φυσικά, όπως είδαμε παραπάνω οι πολίτες επιζητούν μεγαλύτερη αξιοπιστία και ακρίβεια στο περιεχόμενο της πληροφορίας και αυτό πρέπει να ληφθεί υπόψη.

Εν συνεχεία, πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στο πολύ μεγάλο ποσοστό σχεδόν 86% των συναλλασσόμενων πολιτών του δείγματος που είτε απλά συμφωνούν, είτε συμφωνούν απόλυτα ότι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ, προκειμένου να **αποφύγουν την αναμονή** στην αντίστοιχη Περ. Δ/νση όπου ανήκουν. Είναι κοινός τόπος, ότι η πανδημία λόγω covid-19, βοήθησε πολύ στην ηλεκτρονική εξοικείωση των πολιτών και την υιοθέτηση νέας ηλεκτρονικής κουλτούρας, τόσο από τους εξυπηρετούμενους όσο και από τις υπηρεσίες. Επίσης, έχει καταχωρηθεί στη συνείδηση του Έλληνα πολίτη, ότι οφείλει να κλείσει ραντεβού, πριν θελήσει να επισκεφτεί μια Δημόσια Υπηρεσία.

Αξιοσημείωτο, επίσης, είναι το μεγάλο ποσοστό, 83% των ερωτηθέντων, που είτε απλά συμφώνησαν, είτε συμφώνησαν απόλυτα ότι η παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους. Είναι αντιληπτό, ότι ο όρος «της **Ανταπόκρισης στις Προσδοκίες** του καθενός» αποτελεί μια πολυσύνθετη μεταβλητή που επηρεάζεται τόσο από τους εξυπηρετούμενους όσο και από τις υπηρεσίες. Βέβαια, η

ικανοποίηση του πελάτη - πολίτη, εξαρτάται από τη δική του προσωπική αντίληψη, η οποία είναι συνάρτηση των προσδοκιών του, σύμφωνα με τον Πασχαλούδη (2009).

Τέλος, το ποσοστό των ικανοποιημένων ερωτώμενων από την **Ευκολία Πλοήγησης** στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ, ήταν 84%, που πιστεύουν ότι οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες του ΟΠΕΚΑ είναι είτε απλά φιλικές είτε πολύ φιλικές στη χρήση τους. Ομοίως, την πολύ υψηλή **Ικανοποίηση** από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση στον ΟΠΕΚΑ ενισχύει και το ποσοστό ικανοποιημένων ερωτώμενων από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του ΟΠΕΚΑ, που αντιστοιχούν επίσης στο 84% του δείγματος. Τα ποσοστά αυτά είναι πολύ υψηλά και πραγματικά πολύ ενθαρρυντικά, για το μέλλον των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, γενικά και ειδικότερα για την αναβαθμισμένη ποιότητα παρεχόμενης ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης με σεβασμό πάντα στα προσωπικά δεδομένα και τους διεθνείς κανονισμούς των GDPR (Rennell, 2022).

Στην τελευταία ενότητα, των δημογραφικών στοιχείων, καταγράφηκαν απαντήσεις του γυναικείου **Φύλου**, στο 56% του δείγματος και του ανδρικού φύλου, που αποτελούν το υπόλοιπο 44%. Αυτό το αποτέλεσμα, φυσικά, υπογραμμίζει την εικόνα της ελληνικής και διεθνούς πραγματικότητας με την πλειοψηφία των γυναικών, στα δημογραφικά στατιστικά, σύμφωνα με έρευνες της ΕΛΣΤΑΤ και Eurostat (2016).

Παρομοίως, λόγω της φύσης των επιδομάτων και παροχών του ΟΠΕΚΑ, όπως για παράδειγμα Οικογενειακών Επιδομάτων, Επιδόματος Παιδιού, Γέννησης, Στέγασης, εισοδηματική Ενίσχυση Οικογενειών που ζουν σε Ορεινές ή Μειονεκτικές Περιοχές, Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος, Εισιτήρια Κοινωνικού Τουρισμού, Βιβλίων και θεάτρου, η πλειοψηφία της **Ηλικίας** του δείγματος καταγράφηκε μέχρι 40 ετών με ποσοστό 50% και μέχρι 50 ετών με αθροιστικό ποσοστό 82%. Με πλειοψηφικό ποσοστό 54% απαριθμούν, όσοι δηλώθηκαν σε έγγαμη **Οικογενειακή Κατάσταση** και ακολούθως όσοι δηλώθηκαν εν διαστάσει με ποσοστό 18%, ως άγαμοι με ποσοστό 15%, οι διαζευγμένοι με ποσοστό 12% και σε κατάσταση χηρείας με ποσοστό στο 1%.

Στο επόμενο δημογραφικό στοιχείων, του **Επιπέδου Σπουδών**, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων, με ποσοστό 37% ήταν απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, το 23% απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, οι απόφοιτοι ΙΕΚ/Κολλεγίου με ποσοστό 15%, οι κάτοχοι μεταπτυχιακού με 14%, οι απόφοιτοι Γυμνασίου με 9% και οι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών με 2%. Έγινε αντιληπτό ότι υπάρχει υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων, 53% του δείγματος ήταν απόφοιτοι Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, με ορισμένους να έχουν προχωρήσει σε μεταπτυχιακές σπουδές και άλλους και σε

διδακτορικές σπουδές. Αυτό εξάλλου, υπαινίσσεται και τη σύγχρονη τάση στην κοινωνία μας για απόκτηση επιπλέον σπουδών.

Τέλος, μεγαλύτερο ποσοστό 45% του δείγματος κατοικεί στην Περιφέρεια της Κεντρικής Μακεδονίας. Το αποτέλεσμα αυτό προκύπτει από το γεγονός ότι η έρευνα διεξήχθη από ερευνήτρια κάτοικο Θεσσαλονίκης, η οποία εργάζεται στην Περιφερειακή Διεύθυνση ΟΠΕΚΑ Κεντρικής Μακεδονίας. Η έρευνα εστάλη σε 600 επιδοματούχους ανά την Ελλάδα, οι 504 πολίτες που απάντησαν κατοικούν κυρίως στη Βόρεια Ελλάδα, και αυτό ίσως αποτελεί έλλειψη της εν λόγω έρευνας.

6.2 Ερμηνείες και συμπεράσματα ως προς τη συσχέτιση των μεταβλητών των διαστάσεων και των απαντήσεων με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, καθώς και της αξιοπιστίας της έρευνας.

Για τη διερεύνηση της περαιτέρω σχέσης των απαντήσεων που λάβαμε, δημιουργήσαμε τρεις (3) νέες μεταβλητές που αποτέλεσαν τους μέσους των Διαστάσεων, Β.Mean, Γ.Mean, Δ.Mean. Οι μέσοι όροι των Διαστάσεων ήταν πολύ κοντά, με τιμές 4.050, 3.905, 4.055 αντίστοιχα.

Κατά τη διάρκεια διερεύνησης όλων των ερωτήσεων της Διάστασης Β σε σχέση με το Φύλο, έγινε αντιληπτό ότι δεν υπήρχε μεγάλη στατιστική διαφορά στις απαντήσεις, καθώς και στις 5 ερωτήσεις της Β Διάστασης, οι γυναίκες είχαν μεγαλύτερο μέσο όρο και θετικότερη αντίδραση στις ερωτήσεις. Γενικά, οι γυναίκες δείχνουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη, νιώθουν ασφάλεια, αντιμετωπίζουν ευγένεια και εισπράττουν τη γνώση των υπαλλήλων και την ικανοποίηση από την ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους απέναντι στον ΟΠΕΚΑ. Για παράδειγμα, από τη διερεύνηση της σχέσης της Εμπιστοσύνης με το Φύλο, εντύπωση μας προκάλεσε το ποσοστό 7% των ανδρών, που δεν εμπιστεύεται τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών κυμαίνεται μόλις στο 2%.

Ομοίως, και στις 6 Ερωτήσεις της Διάστασης Γ σε συνάρτηση με το Φύλο, παρατηρήσαμε ότι δεν υπήρχε μεγάλη στατιστική διαφορά στις απαντήσεις, καθώς σε όλες τις ερωτήσεις της Γ Διάστασης, οι γυναίκες βαθμολόγησαν και πάλι υψηλότερα τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ, ως προς το επίπεδο του ενδιαφέροντος, της ενσυναίσθησης και της ανταπόκρισης στα αιτήματά τους. Κατά τη διερεύνηση του μέσου όρου της Διάστασης Γ, της Επικοινωνίας και της Κατανόησης των αναγκών των ερωτηθέντων σχετικά με το Φύλο, ορίσθηκε με

ακρίβεια ότι οι άνδρες σε σχέση με τις γυναίκες, κρίνουν πιο αυστηρά και ο μέσος όρος τους είναι πάλι χαμηλότερος. Ειδικότερα, η πολύ θετική άποψη των γυναικών για τη σημασία της διαρκής **Επιμόρφωσης** των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ επιβεβαιώνεται από το γεγονός ότι είναι πάρα πολύ σημαντικό για αυτές, σε ποσοστό 61%, να εκπαιδεύονται οι υπάλληλοι για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των αιτημάτων τους, ενώ, σε αντίθεση, το αντίστοιχο ποσοστό των ανδρών υπολογίσθηκε στο 39%.

Παρομοίως, στην κριτική αξιολόγηση των συσχετίσεων όλων των ερωτήσεων της τελευταίας **Διάστασης Δ σε σχέση με το Φύλο**, συμπληρώνεται το γεγονός ότι δεν υπάρχει αξιοσημείωτη στατιστική διαφορά στις απαντήσεις, καθώς και πάλι και στις 7 ερωτήσεις της Διάστασης Δ, οι γυναίκες σημειώνουν μεγαλύτερο μέσο όρο και έχουν θετικότερη αντίδραση. Ως εκ τούτου, οι γυναίκες βαθμολόγησαν πολύ υψηλότερα, ως προς το επίπεδο της πληροφόρησης, της αξιοπιστίας, της επιτάχυνσης και της ευκολίας πλοήγησης στις πλατφόρμες του ΟΠΕΚΑ. Ενδεικτικά, οι γυναίκες συμφώνησαν περισσότερο ότι η παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ, ανταποκρίνεται στις **Προσδοκίες** τους. Σε αντίθεση, από το μέρος των ερωτηθέντων του δείγματος που διαφώνησαν, το ποσοστό των ανδρών που εξέφρασε τη διαφωνία του ήταν 69%, στην πραγματικότητα παραπάνω από διπλάσιο από το ποσοστό των γυναικών, που υπολογίσθηκε στο 31%.

Συνεπώς, γεννιέται το ερώτημα, γιατί οι γυναίκες έχουν θετικότερη αντίδραση σε σχέση με την ποιότητα εξυπηρέτησης, την επικοινωνία και την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ. Η αλήθεια είναι, ότι ο ΟΠΕΚΑ προσπαθεί να διασφαλίσει τη δίκαιη απονομή των επιδομάτων και την προστασία των δικαιωμάτων όλων των πολιτών. Για παράδειγμα, το Επίδομα Παιδιού, σύμφωνα με το άρθρο 214 του Ν.4512/2018, χορηγείται είτε σε έγγαμο ζευγάρι είτε στο γονέα που έχει την επιμέλεια των τέκνων με δικαστική απόφαση, που είναι στην πλειοψηφία τους γυναίκες. Επιπλέον, η άγαμη μητέρα δικαιούται αυτοδίκαια το Επίδομα Παιδιού, ενώ ο άγαμος πατέρας πρέπει να έχει την επιμέλεια του παιδιού με δικαστική απόφαση ή με πρακτικό διαμεσολάβησης. Ομοίως, το Επίδομα γέννησης, σύμφωνα με το άρθρο 16 του Ν.4659/2020, χορηγείται πρωταρχικά στη μητέρα και μόνο σε περίπτωση θανάτου της μητέρας, στον έχων την επιμέλεια του τέκνου. Τη θετικότερη αντίδραση των γυναικών έρχεται να επισφραγίσει και το γεγονός ότι επταπλάσιες είναι οι γυναίκες που ζουν μόνες με παιδιά, σε σύγκριση με τους άνδρες σύμφωνα με έρευνες της ΕΛΣΤΑΤ και Eurostat (2016).

Στη συνέχεια, στη διερεύνηση της σχέσης ικανοποίησης από την Ταχύτητα διεκπεραίωσης του αιτήματος των ερωτηθέντων αναφορικά με την Ηλικία τους, παρατηρήσαμε ότι η ηλικιακή ομάδα των «41-50» είχε το μεγαλύτερο μέσο όρο=4.099,

ενώ οι «άνω των 60» είχαν το μικρότερο μέσο όρο=3.231. Πιο αναλυτικά, μεγάλο ήταν το αθροιστικό ποσοστό 77%, των «άνω των 60», που απάντησαν ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από την ταχύτητα, απαντώντας «Καθόλου», «Λίγο» ή κράτησαν ουδέτερη στάση με «Ούτε λίγο/ούτε πολύ». Αυτό εξάλλου, ήταν αναμενόμενο, δεδομένου ότι οι άνθρωποι μεγαλύτερης ηλικίας στην πλειοψηφία τους, δεν υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήματα, δεν έχουν καλή σχέση με την τεχνολογία και συνεπώς προτιμούν να εξυπηρετούνται δια ζώσης, να κλείνουν ραντεβού στην αντίστοιχη Περ. Δ/ση ή στο Κέντρο Κοινότητας, και άρα να δηλώνουν μικρότερη ικανοποίηση από την ταχύτητα διεκπεραίωσης της αίτησής τους από τον ΟΠΕΚΑ.

Έπειτα, στη **συσχέτιση της Οικογενειακής Κατάστασης, αναφορικά με το επίπεδο διαφωνίας ή συμφωνίας των ερωτηθέντων, σχετικά με την κατανόηση των συγκεκριμένων αναγκών τους και την Ενσυναίσθηση που δείχνουν οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ**, παρατηρήθηκε ότι οι εν διαστάσει ή σε κατάσταση χηρείας είχαν τον καλύτερο μέσο όρο, 4.044 και 4.000, αντίστοιχα. Η απάντηση σε αυτό το αποτέλεσμα είναι ίσως ότι οι κατηγορίες αυτές των ανθρώπων ένοιωσαν και εισέπραξαν εντονότερα την έννοια της ενσυναίσθησης μέσα από τη συναλλαγή τους με τον ΟΠΕΚΑ. Ακόμη, μπορεί να αισθάνθηκαν ότι οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ κατανοούν τη δύσκολη κατάσταση στην οποία βρέθηκαν και αναγκάστηκαν να αιτηθούν κάποιου επιδόματος.

Αναφορικά με τη συνάφεια της ερώτησης για **το αν οι ηλεκτρονικές εφαρμογές του ΟΠΕΚΑ μπορούν να εξαλείψουν τη γραφειοκρατία, επιταχύνοντας τις διαδικασίες σε σχέση με το Επίπεδο Σπουδών του δείγματος**, δίνεται έμφαση στο ότι από τους 504 ερωτηθέντες, οι κάτοχοι Διδακτορικού, Μεταπτυχιακού και οι απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης είχαν τους μεγαλύτερους μέσους όρους, 4.700, 4.386 και 4.333 αντίστοιχα. Η θετική συσχέτιση του επιπέδου σπουδών με τις πιο θετικές απαντήσεις, σχετίζεται προφανώς με το γεγονός ότι οι πολίτες με ανώτερη εκπαίδευση είναι πιο θετικοί στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και συνεπώς και ηλεκτρονικών πλατφορμών. Είναι κοινός τόπος, ότι η έγκαρτη αίτηση επιβραδύνει τις διαδικασίες και πρέπει να αποτελεί την εξαίρεση στον κανόνα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

Στην αξιολόγηση της σχέσης της ερώτησης για το πώς αξιολογούν οι αιτούντες την **Ικανοποίησή τους από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του Οργανισμού σε συνάρτηση με την Περιφέρεια Κατοικίας**, παρατηρήσαμε ότι οι κάτοικοι των Περιφερειών Κρήτης, Βορείου Αιγαίου, Νοτίου Αιγαίου, Κεντρικής Μακεδονίας, Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης αξιολόγησαν υψηλότερα την ικανοποίησή τους. Θα μπορούσαμε όμως, εδώ να επισημάνουμε μια αδυναμία της έρευνάς μας, διότι οι Περιφέρειες της Ελλάδος είναι

δεκατρείς (13) και οι Περιφερειακές Δ/νσεις του Οργανισμού αριθμούν σε εννέα (9). Συνεπώς, κάποιες Περιφέρειες, όπως του Βορείου Αιγαίου, μπορούν να εξυπηρετούνται από δύο Περ. Δ/νσεις, ανάλογα με το αντικείμενο της παροχής. Για παράδειγμα, η Οικονομική Ενίσχυση Οικογενειών που κατοικούν σε Ορεινές και Μειονεκτικές περιοχές του Βορείου Αιγαίου εξυπηρετούνται από την Περ. Δ/νση Κεντρικής Μακεδονίας. Ενώ, τα υπόλοιπα επιδόματα κατοίκων Βορείου Αιγαίου εξυπηρετούνται από την Κεντρική Υπηρεσία Αττικής. Άρα, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι τα αποτελέσματα αυτής της συσχέτισης δεν είναι ασφαλή.

Συνεχίζοντας, στη διερεύνηση της σχέσης της ερώτησης αναφορικά με το είδος του αιτηθέντος επιδόματος και της εικόνας που αποκόμισαν οι πολίτες για τον ΟΠΕΚΑ, συμπεράναμε ότι σχεδόν για όλα τα επιδόματα και παροχές του ΟΠΕΚΑ, η εικόνα που αποκόμισαν οι ερωτηθέντες ήταν θετική, εκτός από τα αναπηρικά επιδόματα. Για παράδειγμα, για το Επίδομα Αναδοχής, τις παροχές της Αγροτικής Εστίας, για Βιβλία/Θέατρα/Τουρισμό, για το Πρόγραμμα Γέφυρα και τα Κόκκινα Δάνεια, η θετική εικόνα ήταν 100%. Οι ερωτηθέντες που αιτήθηκαν Επίδομα Παιδιού-A21, αποκόμισαν θετική εικόνα, με ποσοστό 99%. Σε αντίθεση οι αιτούντες αναπηρικού επιδόματος του δείγματός μας, είχαν θετική εικόνα από την συναλλαγή τους σε ποσοστό 50%. Η αρνητική εικόνα για τους αιτούντες αναπηρικών παροχών, μπορεί να αιτιολογηθεί λόγω του εντονότερου ελέγχου που διεξήχθη τα τελευταία χρόνια. Πιο συγκεκριμένα, έχουν σταλεί, από το 2018 μέχρι το 2022, πολλές ανακλητικές και καταλογιστικές αποφάσεις, διότι κάποιοι επιδοματούχοι δεν επαναξιολογήθηκαν από τα ΚΕΠΑ με το απαραίτητο ποσοστό αναπηρίας που δικαιολογούσε το κάθε αναπηρικό επίδομα. Ως εκ τούτου, στάλθηκαν καταλογισμοί αχρεωστήτως καταβληθεισών ποσών. Έτσι, για την ενίσχυση της κοινωνικής αλληλεγγύης και δικαιοσύνης ως προς το πρόσωπο των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, εισήγαγε ο ΟΠΕΚΑ τα άρθρα 49 και 50 του Ν.4997/2022. Στην ουσία, δόθηκε η δυνατότητα 72 δόσεων στην αποπληρωμή αχρεωστήτως καταβληθεισών ποσών για όλα τα επιδόματα και παύσης της παρακράτησης των χρεών που προήλθαν από τη λανθασμένη καταβολή αναπηρικών επιδομάτων από την έναρξη ισχύος του συγκεκριμένου νόμου.

Όσον αφορά στα αποτελέσματα του **ελέγχου αξιοπιστίας** για τις Διαστάσεις - Ενότητες Β, Γ και Δ του ερωτηματολογίου μας, και τις τιμές του δείκτη alpha, έγινε αντιληπτό ότι τόσο οι επιμέρους δείκτες όλων των ερωτήσεων, όσο και ο γενικός δείκτης κάθε διάστασης έχουν υπερβεί αρκετά την τιμή 0,7. Αυτό σημαίνει ότι μπορούμε να εξάγουμε ασφαλή συμπεράσματα. Πιο συγκεκριμένα, ο συντελεστής Cronbach's alpha της Διάστασης Β ήταν $0.950 > 0.7$. Το ίδιο παρατηρήσαμε για την Ενότητα Γ, καθώς ο συντελεστής Cronbach's alpha της Διάστασης Γ ήταν $0.939 > 0.7$. Τέλος, και ο συντελεστής Cronbach's alpha της

Διάστασης Δ ήταν $0.959 > 0.7$. Αυτό σημαίνει ότι η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου μας είναι πολύ αποδεκτή, διότι εδώ συναντούμε πολύ ικανοποιητικές τιμές και συμπερασματικά δεν χρειάζεται καμία μεταβολή στο ερωτηματολόγιο μας.

Η συμπερασματική ανάλυση, κλείνει με τις διερευνητικές υποθέσεις. Στα **one sample t-tests**, μέσω της μεταβολής στην συνολική ικανοποίηση των πολιτών από τις μεταβολές στη Διάσταση B.Mean, δηλαδή από τις μεταβολές της ποιότητας στην εξυπηρέτηση των πολιτών του ΟΠΕΚΑ, αποδεχθήκαμε ότι μεταβολή της B.Mean έχει σημαντική επίπτωση στην ικανοποίηση των ερωτώμενων πολιτών της παρούσας έρευνας για τον ΟΠΕΚΑ.

Ομοίως, στη μεταβολή στην συνολική ικανοποίηση των πολιτών από τις μεταβολές στη Διάσταση Δ.Mean, δηλαδή από τις μεταβολές της ικανοποίησης από τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ, καταλήξαμε, στο συμπέρασμα ότι με 95% πιθανότητα, επηρεάζεται σημαντικώς στατιστικά η γενικότερη ικανοποίηση των πολιτών που εξυπηρετήθηκαν από τον ΟΠΕΚΑ, από τις μεταβολές της ικανοποίησης από τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις πλατφόρμες του ΟΠΕΚΑ.

Στο **Paired Samples T-Test**, στη σύγκριση, δηλαδή της επίδραση της μεταβολής, στους Γ.Mean και Δ.Mean, για τους ίδιους 504 ερωτώμενους, ως εξαρτημένα δείγματα, αποδεχθήκαμε την H_a , εναλλακτική υπόθεση, που σημαίνει ότι υπήρξε στατικώς σημαντική διαφορά στην επίδραση της ικανοποίησης των ερωτηθέντων από τη μεταβολή μιας διάστασης, αφού αποδείχθηκε ότι η διάσταση Δ, η μέση ικανοποίηση από τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες είχε μεγαλύτερη επίδραση στο δείγμα μας.

Η τελευταία διατύπωση ερευνητικού ερωτήματος που πραγματοποιήθηκε, αφορούσε ανεξάρτητα δείγματα. Καθορίσαμε τις στατιστικές υποθέσεις του **Independent Samples T-Test**. Αφού έγινε ο έλεγχος της κανονικότητας και ο έλεγχος της ισότητας των διακυμάνσεων, αποδεχθήκαμε την H_a . Στην πραγματικότητα, ο δείκτης της Διάστασης της μέσης Ικανοποίησης των ερωτηθέντων που αιτήθηκαν ένα επίδομα και εξυπηρετήθηκαν από τις νέες ηλεκτρονικές πλατφόρμες του ΟΠΕΚΑ, επηρεάζεται στατικώς σημαντικά από το φύλο και συγκεκριμένα με μέσο όρο των γυναικών αρκετά μεγαλύτερο. Εν κατακλείδι, αποδείχθηκε και στατιστικά, όπως και στα παραπάνω, επιμέρους σημεία της έρευνας μας, ότι οι γυναίκες αξιολογούν την Ικανοποίησή τους από τις νέες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ πολύ υψηλότερα, ως προς το επίπεδο της πληροφόρησης, της αξιοπιστίας, μείωσης της αναμονής, επιτάχυνσης των διαδικασιών και ανταπόκρισης ως προς τις προσδοκίες τους από τον ΟΠΕΚΑ.

Κεφάλαιο 7. Προτάσεις

7.1 Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα

Αναλυτικά, οι προτάσεις μας για μελλοντική έρευνα είναι:

- Ερωτηματολόγια προς τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ, προκειμένου να διερευνηθεί η Ικανοποίηση από την Εργασία τους, η Εκπαίδευσή τους, η Παρακίνησή τους, οι Ανάγκες τους και τα καθημερινά τους προβλήματα. Μέχρι, σήμερα δεν έχει μελετηθεί το υπάρχων δυναμικό προσωπικό του ΟΠΕΚΑ. Άρα, έχοντας υπόψη μας ότι το ίδιο το απασχολούμενο άτομο επιδιώκει να ικανοποιήσει τις ανάγκες του, και μέσα στο περιβάλλον της εργασίας του, ακολουθεί κάποια συμπεριφορά προκειμένου να τις ικανοποιήσει (Ξυροτύρη-Κουφίδου, 2001). Συνεπώς, πρέπει η Διοίκηση του ΟΠΕΚΑ να φροντίσει ώστε να έχει τόσο ικανοποιημένους εξωτερικούς πελάτες - πολίτες, όσο και εσωτερικούς πελάτες - εργαζόμενους. Αυτό σίγουρα θα συνεισφέρει στην παροχή βέλτιστων δημόσιων υπηρεσιών.
- Θα μπορούσε να διεξαχθεί μια έρευνα αντίστοιχη εκείνης που διεξήχθη για τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, σύμφωνα με τους Chatzoglou et al (2014). Με άλλα λόγια να σταλούν ερωτηματολόγια τόσο στους πολίτες που εξυπηρετούνται από τον ΟΠΕΚΑ, όσο και στους Προϊστάμενους και στους Τμηματάρχες των αντίστοιχων Περιφερειακών Διευθύνσεων και της Κεντρικής Υπηρεσίας. Κατά αυτόν τον τρόπο θα μελετηθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από όλες τις πλευρές.
- Σε μελλοντική έρευνα απευθυνόμενη στους πολίτες, στα δημογραφικά στοιχεία, θα πρέπει ο πολίτης να απαντά από ποια Περ. Δ/νση εξυπηρετείται και όχι σε ποια Περ. Δ/νση κατοικεί. Προηγουμένως, επισημάναμε μια αδυναμία της έρευνάς μας, διότι οι Περιφέρειες της Ελλάδος είναι δεκατρείς (13) και οι Περιφερειακές Δ/νσεις του Οργανισμού αριθμούν σε εννέα (9). Συνεπώς, κάποιες Περιφέρειες, μπορούν να εξυπηρετούνται από δύο Περ. Δ/νσεις, ανάλογα με το αντικείμενο της παροχής. Άρα, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι το ζητούμενο θα πρέπει να είναι η Περ. Δ/νση εξυπηρέτησης και όχι κατοικίας.
- Σε επόμενη έρευνα για τον ΟΠΕΚΑ, το δείγμα θα πρέπει να είναι πιο αντιπροσωπευτικό, με αναλογική κάλυψη της Ελλάδας. Παρατηρήσαμε, ότι το μεγαλύτερο ποσοστό 45% του δείγματος της έρευνάς μας κατοικεί στην Περιφέρεια της Κεντρικής Μακεδονίας. Συνεπώς, σε μελλοντική έρευνα, θα πρέπει να αποσταλούν τα ερωτηματολόγια αναλογικά του πραγματικού πληθυσμού ανά περιφέρεια.

7.2 Προτάσεις για τον ΟΠΕΚΑ - Επίλογος

Εν κατακλείδι, οι προτάσεις μας για τον ΟΠΕΚΑ αναλύονται κάτωθι:

- ✓ Να εντατικοποιηθούν οι τηλεδιασκέψεις μέσω e:presence.gov.gr, ανάμεσα στις Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας και στις Διευθύνσεις των Περιφερειακών Διευθύνσεων, με την παρουσία και των αντίστοιχων Τμηματάρχων. Επιπλέον, περισσότερες τηλεδιασκέψεις για τους υπαλλήλους ανά αντικείμενο, κρίνονται απαραίτητες, προκειμένου η γνώση και η εμπειρία να διαχέεται πανελλαδικά.
- ✓ Ενίσχυση της συνεργασίας του ΟΠΕΚΑ με το ΕΚΚΔΑ. Περισσότερα στοχευμένα σεμινάρια στο ΕΚΚΔΑ για όλα τα επιδόματα και όλους τους υπαλλήλους. Η συστηματική εκπαίδευση των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ, με σεμινάρια τόσο εντός της Υπηρεσίας, υπό μορφή ενημέρωσης για νέα νομοθεσία και εγκυκλίους όσο και μέσω επιμορφωτικών προγραμμάτων στο ΕΚΚΔΑ, για ενίσχυση των “soft skills” των υπαλλήλων, σίγουρα θα αναβαθμίζει περισσότερο την ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών.
- ✓ Συχνότερη αποστολή SMS και email, για την ενημέρωση των πολιτών καθόλη τη διάρκεια ελέγχου αιτήματος επιδόματος. Σύμφωνα με το Ν.4520/2018 και το Ν.4659/2020, ο ΟΠΕΚΑ, δύναται να αποστείλει SMS, είτε email στους πολίτες που έχουν αιτηθεί κάποιο επίδομα ή προνοιακή παροχή. Το “mobile marketing” σύμφωνα με τους Megdadi et al (2019) έχει πολλά πλεονεκτήματα. Το σημαντικότερο όλων, στην περίπτωση του ΟΠΕΚΑ, είναι ότι πολλοί ηλικιωμένοι χρήστες κινητών δεν διαθέτουν smartphone, και συνεπώς ο Οργανισμός θα μπορεί να αποστέλλει περισσότερα SMS με επικαιροποιημένη πληροφόρηση σε όλους τους αιτηθέντες επιδομάτων, χωρίς να χρειάζεται να επιλύσει προβλήματα συμβατότητας λογισμικού. Φυσικά, εν όψει των βελτιωμένων και ποιοτικότερων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θέλει να προωθήσει ο Οργανισμός, θα μπορεί να τελειοποιήσει και το σχέδιο αποστολής, ηλεκτρονικών διοικητικών αποφάσεων στον πολίτη, αξιοποιώντας όλες τις νέες τεχνολογίες.
- ✓ Εισαγωγή νέου ηλεκτρονικού ραντεβού και δυνατότητα καταχώρησης του, είτε μέσω της ιστοσελίδας του ΟΠΕΚΑ, είτε μέσω του τηλεφωνικού κέντρου 1555. Είναι αλήθεια ότι, ότι η πανδημία λόγω covid-19, επιτάχυνε την ηλεκτρονική εξοικείωση των πολιτών και την υιοθέτηση νέας ηλεκτρονικής κουλτούρας, τόσο από τους συναλλασσόμενους όσο και από τους Οργανισμούς. Συνεπώς, έχει καταχωρηθεί στη συνείδηση του Έλληνα πολίτη, ότι οφείλει να κλείσει ραντεβού, πριν θελήσει να επισκεφτεί μια Δημόσια Υπηρεσία, ώστε να αποφύγει την αναμονή με την διαζώσης εξυπηρέτηση.

- ✓ Επιτάχυνση των διαδικασιών πρόσληψης υπαλλήλων μέσω ΑΣΕΠ. Η υποστελέχωση σχεδόν όλων των Περιφερειακών Διευθύνσεων και της Κεντρικής Υπηρεσίας, δημιουργεί προβλήματα στην καθημερινότητα και στην αποτελεσματικότητα των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ. Οι λιγότεροι από 300 υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ, καταβάλλουν υπεράνθρωπες προσπάθειες για την ποιοτική εξυπηρέτηση των 1.549.800 δικαιούχων πολιτών στην Ελλάδα. Υπάρχει ανάγκη αναπλήρωσης του ανθρώπινου δυναμικού που περιορίζεται διαρκώς, λόγω συνταξιοδοτήσεων και λόγω γήρανσης του παλιού προσωπικού.
- ✓ Συνέχιση της συνεργασίας με τη ΔΥΠΑ. Η εμπειρία των δύο τελευταίων ετών, μόνο θετική εντύπωση αφήνει και σίγουρα και οι ηλικίες 55-67 που απασχολούνται αυτή την περίοδο στον ΟΠΕΚΑ, έχουν να προσθέσουν αξία στον Οργανισμό.
- ✓ Περισσότερες ηλεκτρονικές διασυνδέσεις με κρατικούς φορείς. Ενδεικτικά, θα μπορούσαν να ενταχθούν όλα τα ιδρύματα δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στο Myschool και να μη χρειάζεται επισύναψη δικαιολογητικών, προκειμένου να ελεγχθούν οι ηλεκτρονικές αιτήσεις επιδομάτων. Ομοίως, όλα τα Ανώτερα Ιδρύματα Εκπαίδευσης, να διασυνδεθούν ηλεκτρονικά, ώστε να μην απαιτούνται περαιτέρω έλεγχοι, όπως γίνεται την παρούσα χρονική περίοδο με τις Σχολές Αστυνομίας και κάποιες Στρατιωτικές Σχολές.
- ✓ Καλύτερη συνεργασία με την ΗΔΙΚΑ, ως προς τη βελτίωση των εφαρμογών του ΟΠΕΚΑ. Συχνότερες επαφές από ομάδες εργασίας που μπορούν να ενισχύσουν την διοικητική και ηλεκτρονική αναβάθμιση των πλατφορμών, όπως με την τελειοποίηση των εγκριτικών, απορριπτικών, ανακλητικών και καταλογιστικών αποφάσεων για την απευθείας, ηλεκτρονική έκδοσή τους και την κατάργηση της αποστολής τους μέσω ταχυδρομείου.
- ✓ Περισσότερη προβολή στα κοινωνικά δίκτυα. Όπως σημειώσαμε παραπάνω στη SWOT analysis του ΟΠΕΚΑ, στα δυνατά σημεία του Οργανισμού συγκαταλέγονται και τα βιντεάκια του ΟΠΕΚΑ στο YouTube. Σύμφωνα με την Βλαχοπούλου (2020) το *“YouTube ανήκει στα κοινωνικά μέσα video sharing και αποτελεί τη δεύτερη σε επισκεψιμότητα πλατφόρμα μετά το Facebook. Η εταιρεία εκτιμά ότι κάθε λεπτό ανεβαίνουν στο διαδίκτυο 20 ώρες video”*. Συνεπώς, ο ΟΠΕΚΑ, θα μπορεί να προβάλλει το κοινωνικό του πρόσωπο πιο έντονα, μέσω των “video ads” και των “display ads”. Τα “video ads” του ΟΠΕΚΑ, μπορούν να διαφημίζουν τις παροχές του ΟΠΕΚΑ και *«θα προβάλλονται πριν το βίντεο που παρακολουθεί ο κάθε πολίτης»*. Τα “display ads” με κοινωνικό μήνυμα του ΟΠΕΚΑ, *«θα εμφανίζονται κάτω δεξιά στην οθόνη και δεν θα διακόπτουν την προβολή του επιλεγμένου βίντεο»*.

- ✓ Συχνότερη έκδοση εγκυκλίων και οδηγιών ως προς τη διαχείριση των νέων και με γεωμετρική πρόοδο ανάθεσης επιδομάτων από το Υπουργείο στον ΟΠΕΚΑ.
- ✓ Ενίσχυση της Διεύθυνσης Επιθεώρησης και Ελέγχου. Εντατικοποίηση των ελέγχων ανά την Ελλάδα και αμοιβή στους διενεργήσαντες τον έλεγχο, μέσω της υιοθέτησης στοχοθεσίας και αντίστοιχων “bonus”.
- ✓ Συχνότερη ενημέρωση των υπαλλήλων του τηλεφωνικού κέντρου 1555 και ανάθεση ομάδας που θα συντονίζει την επιμόρφωσή τους.
- ✓ Πληρέστερη ενημέρωση της ιστοσελίδας και των πλατφορμών του ΟΠΕΚΑ. Θα μπορούσε να ορισθούν ομάδες με αποκλειστική αρμοδιότητα καθημερινής ενημέρωσης της ιστοσελίδας του Οργανισμού, της Νομοθεσίας και των Συχνών Ερωτήσεων για όλες τις παροχές.
- ✓ Η Διοίκηση του ΟΠΕΚΑ καλό θα ήταν να επενδύσει στους εργαζομένους της, προκειμένου να έχει ακόμη καλύτερα αποτελέσματα στην ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Στην ποιοτικότερη επίδοση των υπαλλήλων θα βοηθούσε η ενδυνάμωση της ομαδικής εργασίας, μέσω των κινήτρων της συλλογικής απόδοσης (collective/group performance scheme), όπως εφαρμόζεται πιλοτικά στις δημόσιες υπηρεσίες της Γαλλίας (Δραμαλιώτη, 2021).
- ✓ Ηθικές ανταμοιβές. Στην ηθική ανταμοιβή, θα συνεισφέρουν θετικά και τα βραβεία ποιότητας, τα βραβεία εξοικονόμησης πόρων, τα βραβεία καινοτομίας για προτάσεις βελτιώσεων και τα βραβεία απόκτησης προσόντων από διαρκή επιμόρφωση (Τερζίδης, 2008).

Ολοκληρώνοντας τη μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία για τον ΟΠΕΚΑ, θεωρούμε ότι η έρευνα αυτή, μόνο καλά αποτελέσματα έχει να αποδώσει στον Οργανισμό. Πιστεύουμε ότι Δημόσιες Υπηρεσίες, με Όραμα και Κουλτούρα προσανατολισμένες στον Πολίτη, όπως ο ΟΠΕΚΑ, πρέπει να επιβραβεύονται παραδειγματικά, όπως έγινε με το Βραβείο “Καλής Πρακτικής” στο έργο “Οδηγός του Πολίτη της Περιφέρειας Ηπείρου” (Επιχειρώ, 2021).

Εν κατακλείδι, βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματική ανάθεση της ποιοτικής εξυπηρέτησης, είναι τόσο η Διοίκηση και οι υπάλληλοι, όσο και οι συνεργάτες να έχουν τη διάθεση να αναλάβουν τα καθήκοντα του συγκεκριμένου έργου και να δώσουν τον καλύτερό τους εαυτό, για να έχουν εξαιρετικές επιδόσεις (Μπουραντάς, 2018). Στην έρευνα μας αποδείχθηκε ότι οι πολίτες που αιτήθηκαν επιδόματα και παροχές από τον Οργανισμό, αποκόμισαν θετική εικόνα και έλαβαν ικανοποίηση από την ποιοτική εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ. Συμπερασματικά, προσανατολισμένοι υπάλληλοι στον πολίτη, παράγουν ποιοτικές υπηρεσίες και αυτό σίγουρα αποτελεί παράδειγμα αριστείας Δημόσιου Οργανισμού για τον ελλαδικό χώρο.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

Βλαχοπούλου, Μ. (2020). *Ψηφιακό Μάρκετινγκ. Από τη Θεωρία στην Πράξη*. Αθήνα: Rosili

Γεωργόπουλος, Ν. Β. (2013). *Στρατηγικό Μάνατζμεντ*. Γ΄ εκδ. Αθήνα: Γ. Μπένου.

Γρούζης, Δ. (2018). *Οργανωσιακή δέσμευση και Εργασιακή ικανοποίηση: Μια συγκριτική μελέτη μεταξύ εργαζομένων πλήρους και μερικής απασχόλησης*. Διαθέσιμο σε: <http://oceanis.lib.ruas.gr/xmlui/handle/123456789/4088>, [Ανακτήθηκε: 5 Δεκεμβρίου 2022]

Δερβιτσιώτης, Κ. (2005). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*. 2^η έκδ. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη

Δραμαλιώτη, Π. (2021). *Συστήματα Αξιολόγησης των δημοσίων υπαλλήλων στην Ελλάδα: Συγκριτική επισκόπηση, βέλτιστες πρακτικές και προοπτικές*, (παρουσίαση μαθήματος: 13/11/2021)

Κέφης, Β. (2014). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*. 2^η έκδ. Αθήνα: Κριτική

Κούση, Ε. (2018). *Στρατηγικός σχεδιασμός και μάνατζμεντ στο Δημόσιο τομέα και σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς*, Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Μπουραντάς, Δ. (2018). *Επιτυχημένος Ηγέτης και Μάνατζερ*, Αθήνα: Ψυχογίος

Ξυροτύρη-Κουφίδου, Σ. (2001). *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων, Η Πρόκληση του 21ου αιώνα στο Εργασιακό Περιβάλλον*, Θεσσαλονίκη: Ανικούλα

Παπαδάκης, Β. Μ. (2016). *Στρατηγική των επιχειρήσεων: Ελληνική και διεθνής εμπειρία*. Αθήνα: Ε. Μπένου.

Παπαδημητρίου, Θ.Κ., (2021). *Στρατηγικός Σχεδιασμός / Προγραμματισμός και Ελληνική Δημόσια Διοίκηση*, Αθήνα: Διόνικος

Πασχαλούδης, Δ. (2009). *Μάρκετινγκ: Όσα πρέπει να γνωρίζετε και δεν έχετε ρωτήσει*. Αθήνα: Κριτική.

- Πέτρου, Β. (2013). *Στρατηγικός Σχεδιασμός στο δημόσιο τομέα και επιχειρησιακά προγράμματα ΟΤΑ: Η περίπτωση του Δήμου Σιθωνίας*, Μεταπτυχιακή Εργασία, Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- Σαρμανιώτης, Χ.(2021). *Στρατηγικό Μάνατζμεντ*, Θεσσαλονίκη: Ζυγός
- Σιώμκος, Γ.Ι. (2018). *Στρατηγικό Μάρκετινγκ*. 5^η έκδ., Κύπρος: Πασχαλίδης και Broken Hill Publishers Ltd
- Στειακάκης Ε., Κωφίδης Ν. (2016). *Διοίκηση και Έλεγχος Ποιότητας*. 2^η έκδ. Θεσσαλονίκη: Τζιόλα
- Τερζίδης, Κ. (2008). *Εισαγωγή στη Διαχείριση Επιχειρήσεων και Οργανισμών, Διαχείριση και Ανάπτυξη Ανθρωπίνων Πόρων*, Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
- Τσιότρας, Γ. (2016). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Αθήνα: Broken Hill Publishers Ltd
- Φαναριώτης, Π. (1999). *Δημόσια Διοίκηση: αποκέντρωση και αυτοδιοίκηση: μπροστά στις προκλήσεις του 21^{ου} αιώνα*, Αθήνα: Αθ.Σταμούλης, τόμος Α΄
- Χυτήρης, Λ., Άννινος Λ. (2015). *Διοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών*. Διαθέσιμο σε: <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/4981>, [Ανακτήθηκε: 1 Δεκεμβρίου 2022]

Ξενόγλωσση

Batool, S., Khan, S.A., & Rasool, A. (2020). *Emerging Trends of Public Administration and their Impact on Socio-Economic Development*, PAL_ARCH, Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology, vol.17(12), 412-422, ISSN 1567-214x, Διαθέσιμο σε: <https://doi.org/10.48080/jae.v17i12.5982>

Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E. & Leivaditou, E. (2014). *Measuring Citizen Satisfaction Using the SERVQUAL Approach: The Case of the 'Hellenic Post'*, Procedia Economics and Finance, Volume 9, Pages 349-360, ISSN 2212-5671, Διαθέσιμο σε: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00036-7](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00036-7)

Hill, C. W., Jones, G. R. (2007). *Strategic Management Theory*. Boston: Houghton Mifflin Company

Laudon, C.K., Laudon, P.J. (2015). *Essentials of MIS- Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης*, μετάφραση Μάνθου Β., Αθήνα: Κλειδάριθμος

Megdadi, P.Y., Hammouri, M. & Aktham, A.S. (2019). *The Impact of Mobile SMS Advertisements on worker's Attitudes: Empirical Study*, vol.7, issue 1, *British Journal of Marketing Studies*, Διαθέσιμο σε: <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/The-Impact-of-Mobile-SMS-Advertisements-on-workers-Attitudes.pdf>

Montana, P.J. & Charnov, B.H. (2011). *Management*, μετάφραση: Κατσαντώνη, Σ. Αθήνα: Κλειδάριθμος

Ocampo L., Alinsub J., Casul R.A., Enquig G., Luar M., Panuncillon N., Bongo M., Ocampo C.O., (2019). *Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies*, *Socio-Economic Planning Sciences*, Volume 68, 100604, ISSN0038-0121, Διαθέσιμο σε: <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Διαθέσιμο σε: <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>, [Ανακτήθηκε: 6 Δεκεμβρίου 2022]

Parker, C., Scott, S., & Geddes, A. (2019). *Snowball sampling*. SAGE research methods foundations, in press.

- Peterdy, K. (2023). *Pestel Analysis, A framework to assess political, economic, social, technological, environmental, and legal factors*. Διαθέσιμο σε: <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/management/pestel-analysis/>, [Ανακτήθηκε: 26 Φεβρουαρίου 2023]
- Poister, T. H. (2010). *The Future of Strategic Planning in the Public Sector: Linking Strategic Management Performance*. *Public Administration Review*, 70, s246-s254, Διαθέσιμο σε: <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2010.02284.x>
- Prabha, R.M., Soolakshna Desai L. B. & Perunjodi, N. (2010). *Service Quality in the Public Service*, *International Journal of Management and Marketing Research*, Vol.3, No.1, pp.37-50, 2010, Διαθέσιμο σε: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1668833, [Ανακτήθηκε: 2 Δεκεμβρίου 2022]
- Reid, R.D., Sanders, N.R. (2002). *Operations Management*, New York: J. Wiley & Sons Inc.
- Rennell, T. (2022). *What is GDPR and Why is it Important? – A Guide for Marketers*, Διαθέσιμο σε: <https://www.adverity.com/blog/what-is-gdpr-and-why-is-it-important-a-guide-for-marketers>, [Ανακτήθηκε: 20 Φεβρουαρίου 2023]
- Sanzo-Pérez, M.J & Álvarez-González, L.I. (2022). *Partnerships between Spanish social enterprises and nonprofits: A rich hybridity-based setting for social innovation*, *Technovation*, Vol. 110, Διαθέσιμο σε: <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2021.102376>
- Thompson A., Peteraf M., Gamble J. & Strickland J. (2014). *Crafting and Executive strategy: The Quest for Competitive Advantage, Concepts and Cases*, Nineteenth Edition, United States of America: McGraw- Hill Education
- Turban, E., Aronson, J.E. (2001). *Decision Support Systems and Intelligent Systems*, sixth edition, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Whitten, D. (2004). *Information Systems Service Quality Measurement: The Evolution of The SERVQUAL Instrument*, *Journal of International Technology and Information Management*: Vol.13: Iss.3, Article 4. Διαθέσιμο σε: <https://scholarworks.lib.csusb.edu/jitim/vol13/iss3/4>, [Ανακτήθηκε: 14 Νοεμβρίου 2022]
- Zembyte, J. (2015). *20th International Scientific Conference Economics and Management - 2015 (ICEM-2015) The Instrument for Evaluating E-Service Quality*, Kaunas University of Technology, K.Donelaičio st. 73, LT-44029, Kaunas, Lithuania, Διαθέσιμο σε: <https://cyberleninka.org/article/n/597357.pdf>, [Ανακτήθηκε: 10 Δεκεμβρίου 2022]

Ιστοσελίδες

Business Bliss Consultants FZE, (2018). *Theories and Concepts of the SERVQUAL Model*. Διαθέσιμο σε: <https://ukdiss.com/examples/origins-of-servqual-model.php?vref=1>, [Ανακτήθηκε: 12 Δεκεμβρίου 2022]

Capital.gr, (2022). *Υπ. Εργασίας: 8 στου 10 πολίτες δηλώνουν ικανοποιημένοι από το 1555*, Διαθέσιμο σε: <https://www.capital.gr/story/3613969/up-ergasias-8-stous-10-polites-dilonoun-ikanopoiimenoi-aro-to-1555>, [Ανακτήθηκε: 17 Φεβρουαρίου 2023]

Datanalysis, (2022). *Δειγματοληψία Χιονοστιβάδας*, Διαθέσιμο σε: <https://datanalysis.net/research-design/deigmatolipsia-chionostivadas/>, [Ανακτήθηκε: 15 Δεκεμβρίου 2022]

E: presence.gov.gr (2020). *Δικτυακές τηλεδιασκέψεις για τους φορείς του Ελληνικού Δημοσίου*, Διαθέσιμο σε: <https://www.epresence.gov.gr>, [Ανακτήθηκε: 18 Φεβρουαρίου 2023]

Helpcenterapp, (2022): *"How To Use Emotional Intelligence In Customer Service?"* Διαθέσιμο σε: <https://www.helpcenterapp.com/blog/emotional-intelligence-customer-service/>, [Ανακτήθηκε: 16 Νοεμβρίου 2022]

Rennell, T. (2022). *What is GDPR and Why is it Important? – A Guide for Marketers*, Διαθέσιμο σε: <https://www.adverity.com/blog/what-is-gdpr-and-why-is-it-important-a-guide-for-marketers>, [Ανακτήθηκε: 20 Φεβρουαρίου 2023]

University of Virginia Library, (2015). *Using and Interpreting Cronbach's Alpha*, Διαθέσιμο σε: <https://data.library.virginia.edu/using-and-interpreting-cronbachs-alpha/>, [Ανακτήθηκε: 10 Φεβρουαρίου 2023]

Wikipedia, (2022). *Μοντέλο των ανταγωνιστικών δυνάμεων*, Διαθέσιμο σε: https://el.wikipedia.org/wiki/Μοντέλο_ανταγωνιστικών_δυνάμεων, [Ανακτήθηκε: 19 Ιανουαρίου 2022]

Wikipedia, (2019). *E-services*, Διαθέσιμο σε: <https://en.wikipedia.org/wiki/Eservices>, [Ανακτήθηκε: 11 Νοεμβρίου 2022]

Washington State University, (2022). *What is a Pestel Analysis?*, Διαθέσιμο σε: <https://libguides.libraries.wsu.edu/c.php?g=294263&p=4358409>, [Ανακτήθηκε: 5 Φεβρουαρίου 2023]

YouTube, (2020). *Ορεκα, Ορεκα*, Διαθέσιμο σε: <https://www.youtube.com/channel/UCD42RRqSuv64y4KBwSUQISw>, [Ανακτήθηκε: 18 Δεκεμβρίου 2022]

ΔΥΠΑ, (2020). *Πρόγραμμα Κοινωφελούς Χαρακτήρα για 36.500 ατόμων σε Δήμους, Περιφέρειες, Κέντρα Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφερειών (ΚΚΠΠ) συναφείς φορείς, Υπηρεσίες Υπουργείων και άλλων φορέων*, Διαθέσιμο σε: <https://www.dypa.gov.gr/programma-koinophelous-charaktera-gia-36-500-atomon-se-demous-periphereies-kentra-koinonikes-pronoias-periphereiou-kkpp-synarheis-phoreis-yperesies-yp>, [Ανακτήθηκε: 12 Φεβρουαρίου 2023]

Ελληνική Στατιστική Αρχή, Eurostat (2016). *1.2 Ζούμε Μαζί*, Διαθέσιμο σε: <https://www.statistics.gr/infograph/womenmen/bloc-1b.html?lang=el>, [Ανακτήθηκε: 15 Φεβρουαρίου 2023]

Επιχειρώ, (2021). *Βραβείο "Καλής Πρακτικής" στο έργο "Όδηγός του Πολίτη της Περιφέρειας Ηπείρου"*, Διαθέσιμο σε: <https://www.epixeiro.gr/article/32367>, [Ανακτήθηκε: 27 Νοεμβρίου 2022]

Η ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ, (2021). *ΟΠΕΚΑ: «Πράσινο φως» από την Κομισιόν για έργο τεχνικής βοήθειας*, Διαθέσιμο σε: <https://www.naftemporiki.gr/finance/1204031/opeka-prasino-fos-aro-tin-komision-gia-ergo-technikis-voitheias/>, [Ανακτήθηκε: 10 Ιανουαρίου 2023]

ΟΠΕΚΑ, (2021α). *Ξένια Π. Παπασταύρου: Πράξεις που βελτιώνουν τη ζωή των πολιτών/ Άρθρο της Διοικήτριας του ΟΠΕΚΑ στην Εφημερίδα τα ΝΕΑ*, Διαθέσιμο σε: <https://opeka.gr/ksenia-p-papastavrou-prakseis-pou-veltionoun-ti-zoi-ton-politon-arthro-tis-dioikitrias-tou-opeka-sta-nea/>, [Ανακτήθηκε: 16 Δεκεμβρίου 2022]

ΟΠΕΚΑ, (2021β). *Ξένια Παπασταύρου: Η Συμβολή Του ΟΠΕΚΑ στο πλαίσιο της Κοινωνικής Πολιτικής. Άρθρο της Διοικήτού του Οργανισμού στο Liberal.gr*. Διαθέσιμο σε: <https://opeka.gr/ksenia-papastavrou-i-symvoli-tou-opeka-sto-plaisio-tis-koinonikis-politikis-arthro-tis-dioikitou-tou-organismou-sto-liberal-gr/>, [Ανακτήθηκε: 18 Δεκεμβρίου 2022]

ΟΠΕΚΑ, (2021γ). *Στρατηγικής σημασίας η υπογραφή Μνημονίου Συνεργασίας μεταξύ του ΟΠΕΚΑ και του ΙΝ-ΕΣΑμεΑ με στόχο τη διασφάλιση των δικαιωμάτων ατόμων με αναπηρία*, Διαθέσιμο σε: <https://opeka.gr/4259-2/>, [Ανακτήθηκε: 17 Δεκεμβρίου 2022]

ΟΠΕΚΑ, (2022α). *Διαχειριστική Αρχή ΟΠΕΚΑ*, Διαθέσιμο σε: <https://opeka.gr/diacheiristiki-archi-opeka/>, [Ανακτήθηκε: 14 Ιανουαρίου 2023]

ΟΠΕΚΑ, (2022β). *Οργανόγραμμα*, Διαθέσιμο σε: <https://opeka.gr/organogramma/>, [Ανακτήθηκε: 12 Δεκεμβρίου 2022]

ΟΠΕΚΑ, (2022γ). *Ταυτότητα*, Διαθέσιμο σε: <https://opeka.gr/taftotita/>, [Ανακτήθηκε: 21 Νοεμβρίου 2022]

ΟΠΕΚΑ, (2022δ). *Ψηφιακή Κάρτα Αναπηρίας / Κοινό Δελτίο Τύπου Των Υπουργείων Εργασίας Και Κοινωνικών Υποθέσεων Και Ψηφιακής Διακυβέρνησης*, Διαθέσιμο σε: <https://opeka.gr/psifiaki-karta-anapirias-koino-deltio-tyrou-ton-ypourgeion-ergasias-kai-koinonikon-ypotheseon-kai-psifiakis-diakyvernisis>, [Ανακτήθηκε: 17 Ιανουαρίου 2022]

ΟΠΕΚΑ, (2022ε). *Καταβολή Επιδομάτων Και Έκτακτης Οικονομικής Ενίσχυσης - Δεκέμβριος 2022*, Διαθέσιμο σε: <https://opeka.gr/katavoli-epidomaton-kai-ektaktis-oikonomikis-enischysis-dekemvrios-2022/>, [Ανακτήθηκε: 18 Φεβρουαρίου 2022]

ΟΠΕΚΑ, (2023α). *Μνημόνιο Συνεργασίας ΟΠΕΚΑ-ΕΑΔ*, Διαθέσιμο σε: <https://opeka.gr/mnimonio-synergasias-opeka-ead/>, [Ανακτήθηκε: 3 Φεβρουαρίου 2023]

ΟΠΕΚΑ, (2023β). *Νέος Κύκλος συνεργασίας ΟΠΕΚΑ-ΕΚΔΔΑ*, Διαθέσιμο σε: <https://opeka.gr/neos-kyklos-synergasias-opeka-ekdda/>, [Ανακτήθηκε: 15 Φεβρουαρίου 2023]

ΣΕΒ, (2022). *Βασικό κείμενο στρατηγικής για την αναπτυξιακή προτεραιότητα “Βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης”*, Διαθέσιμο σε: http://www.sev.org.gr/Uploads/pdf/vasiko_keimeno_strat_pdf.pdf, [Ανακτήθηκε: 14 Δεκεμβρίου 2022]

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, (2021). *Καταπολέμηση της Φτώχειας*, Διαθέσιμο σε: <https://ypergasias.gov.gr/koinoniki-allilengyi/katapolemisi-tis-ftocheias/>, [Ανακτήθηκε: 22 Δεκεμβρίου 2022]

Χούντα, Σ. (2022) *Κ. Χατζηδάκης: 200 ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης πολιτών - 98% απαντημένα αιτήματα μέσω 1555*, Διαθέσιμο σε: <https://www.ertnews.gr/eidiseis/ellada/politiki/k-chatzidakis-200-ilektronikes-ypiresies-exypiretisis-politon-98-arantimena-aitimata-meso-1555/>, [Ανακτήθηκε: 17 Φεβρουαρίου 2023]

Νομοθεσία

Ν.3050/2002, Σύσταση Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας και άλλες διατάξεις, (ΦΕΚ Α' 214/13.9.2002)

Ν.4093/2012, Έγκριση Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013-2016 - Επείγοντα Μέτρα Εφαρμογής του Ν. 4046/2012 και του Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013-2016, (ΦΕΚ Α' 222/12.12.2012)

Ν.4387/2016, Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας Μεταρρύθμιση ασφαλιστικού συνταξιοδοτικού συστήματος Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων και άλλες διατάξεις, (ΦΕΚ Α' 85/12.5.2016)

Ν.4512/2018, Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις, (ΦΕΚ Α' 5/17.01.2018)

Ν.4520/2018, Μετεξέλιξη του Οργανισμού Γεωργικών Ασφαλίσεων σε Οργανισμό Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ) και λοιπές διατάξεις, (ΦΕΚ Α' 30/22.02.2018)

Ν. 4538/ 2018, Μέτρα για την προώθηση των θεσμών της αναδοχής και της υιοθεσίας και άλλες διατάξεις, (ΦΕΚ Α' 85/16-05-2018)

Ν.4659/2020, Επίδομα γέννησης και λοιπές διατάξεις, (ΦΕΚ Α' 21/03-02-2020)

Ν.4714/2020, Φορολογικές παρεμβάσεις για την ενίσχυση της αναπτυξιακής διαδικασίας της ελληνικής οικονομίας, ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία των Οδηγιών (ΕΕ) 2017/1852, (ΕΕ) 2018/822, (ΕΕ) 2020/876, (ΕΕ)2016/1164, (ΕΕ) 2018/1910 και (ΕΕ) 2019/475, συνεισφορά Δημοσίου για την αποπληρωμή δανείων πληγέντων δανειοληπτών λόγω των δυσμενών συνεπειών της νόσου COVID-19 και άλλες διατάξεις, (ΦΕΚ Α' 148/31-07-2020)

Ν.4940/2022, Σύστημα στοχοθεσίας, αξιολόγησης και ανταμοιβής για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης, ρυθμίσεις για το ανθρώπινο δυναμικό του δημοσίου τομέα και άλλες διατάξεις, (ΦΕΚ Α' 112/14-06-2022)

Ν. 4961/2022, Αναδυόμενες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις, (ΦΕΚ Α 146/27.7.2022)

Ν.4997/2022, Εξορθολογισμός ασφαλιστικής και συνταξιοδοτικής νομοθεσίας, ενίσχυση ευάλωτων κοινωνικών ομάδων και άλλες διατάξεις, (ΦΕΚ Α 219/25.11.2022)

Παράρτημα - Ερωτηματολόγιο

link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdq2gEgapXD97Q0Kt_fL-Abri-cdIOLUJx8MCTLCE5DMhEsysg/viewform

Έρευνα για τον ΟΠΕΚΑ.

Διασφάλιση της Ποιότητας και Ικανοποίηση των Πολιτών από τις νέες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο διενεργείται στα πλαίσια εκπόνησης διπλωματικής εργασίας στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος.

Σκοπός του είναι να καταγραφούν οι απόψεις σχετικά με τη Διασφάλιση της Ποιότητας των παρεχόμενων Υπηρεσιών, την Κατανόηση των Αναγκών, την Επικοινωνία με τους Πολίτες και τη Συνολική Ικανοποίηση των Πολιτών από τις νέες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Οργανισμού Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ).

Η συμπλήρωση του σύντομου ερωτηματολογίου διαρκεί πέντε (5) λεπτά.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο. Έχετε επιλεγεί τυχαία από τη βάση δικαιούχων παροχών του ΟΠΕΚΑ και οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για το σκοπό της εν λόγω εργασίας. Η διαδικασία συμπλήρωσης τηρεί όλους τους κανόνες διαφύλαξης των προσωπικών δεδομένων.

Η συμμετοχή σας είναι πολύτιμη και θα συμβάλλει στην επιτυχή διεξαγωγή της παρούσας έρευνας.

Σας ευχαριστώ θερμά εκ των προτέρων για το χρόνο σας.

Με εκτίμηση,

Μαύρου Αλεξάνδρα

email: mavroualexandra@gmail.com

Ο Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ) είναι ο βασικός μοχλός υλοποίησης εθνικών πολιτικών Κοινωνικής Αλληλεγγύης.



A. Συναλλαγή με τον ΟΠΕΚΑ

A.1 Μετά την τελευταία συναλλαγή σας, τί εικόνα αποκομίσατε για τον ΟΠΕΚΑ;*

- Αρνητική
- Θετική

A.2 Σημειώστε παρακάτω για ποιο επίδομα υποβάλατε αίτηση/αίτημα.*

Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα επιδόματα.

- Επίδομα παιδιού
- Επίδομα Γέννησης
- Αναπηρικό Επίδομα
- Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα
- Επίδομα Ανασφαλιστών Υπερηλίκων
- Εισοδηματική Ενίσχυση Οικογενειών σε Ορεινή ή Μειονεκτική Περιοχή
- Επίδομα Στέγασης
- Άλλο:

A.3 Με ποιον τρόπο πραγματοποιήθηκε η συναλλαγή;*

- Μέσω δικής μου ηλεκτρονικής αίτησης στην πλατφόρμα του ΟΠΕΚΑ
- Με τη μετάβασή μου στις εγκαταστάσεις της αντίστοιχης Περιφερειακής Διεύθυνσης
- Με την αποστολή αιτήματος και δικαιολογητικών μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Με την υποβολή ηλεκτρονικής αίτησης στο Κέντρο Κοινότητας της περιοχής μου
- Άλλο

B. Διασφάλιση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης των Πολιτών

Στην ενότητα αυτή ακολουθούν ερωτήσεις για την ασφάλεια και την εμπιστοσύνη των πολιτών απέναντι στον ΟΠΕΚΑ. Πείτε μας την άποψή σας, επιλέγοντας απαντήσεις ανάμεσα σε:

1: Καθόλου, 2: Λίγο, 3: Ούτε λίγο/ούτε πολύ, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ

B.1 Νιώθετε ασφάλεια στις συναλλαγές σας με τον ΟΠΕΚΑ;*

- Καθόλου
- Λίγο
- Ούτε λίγο/ούτε πολύ

- ο Πολύ
- ο Πάρα πολύ

B.2 Είστε ικανοποιημένοι από την ταχύτητα διεκπεραίωσης του αιτήματός σας;*

- ο Καθόλου
- ο Λίγο
- ο Ούτε λίγο/ούτε πολύ
- ο Πολύ
- ο Πάρα πολύ

B.3 Οι υπάλληλοι που σας εξυπηρέτησαν ήταν ευγενικοί απέναντί σας;*

- ο Καθόλου
- ο Λίγο
- ο Ούτε λίγο/ούτε πολύ
- ο Πολύ
- ο Πάρα πολύ

B.4 Οι υπάλληλοι είχαν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντήσουν στις ερωτήσεις σας;*

- ο Καθόλου
- ο Λίγο
- ο Ούτε λίγο/ούτε πολύ
- ο Πολύ
- ο Πάρα πολύ

B.5 Η συμπεριφορά των υπαλλήλων του ΟΠΕΚΑ σας εμπνέει εμπιστοσύνη;*

- ο Καθόλου
- ο Λίγο
- ο Ούτε λίγο/ούτε πολύ
- ο Πολύ
- ο Πάρα πολύ

Γ. Επικοινωνία με τους Πολίτες, Κατανόηση των Αναγκών τους

Στην ενότητα αυτή ακολουθούν ερωτήσεις για την Επικοινωνία των πολιτών με τον ΟΠΕΚΑ, την Κατανόηση των ιδιαιτέρων Αναγκών τους και τη Διαχείριση των Κρίσεων που προκύπτουν.

Γ.1 Πόσο εύκολη είναι η Επικοινωνία με τον ΟΠΕΚΑ;*

- Καθόλου
- Λίγο
- Ούτε λίγο/ούτε πολύ
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Γ.2 Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι ισχύει το Όραμα του ΟΠΕΚΑ: "Ο Οργανισμός μας αποσκοπεί στη Μέγιστη, Δυνατή, Ποιοτική Εξυπηρέτηση του Πολίτη".*

- Δεν ισχύει καθόλου
- Ισχύει σε μικρό βαθμό
- Ισχύει σε αρκετό βαθμό
- Ισχύει σε μεγάλο βαθμό
- Ισχύει σε πολύ μεγάλο βαθμό

Γ.3 Πόσο σημαντικό είναι για εσάς να γνωρίζετε ότι οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ εκπαιδεύονται / επιμορφώνονται διαρκώς για την Αποτελεσματικότερη Διαχείριση Κρίσεων, ώστε να ικανοποιούνται τα αιτήματα των πολιτών;*

- Καθόλου
- Λίγο
- Ούτε λίγο/ούτε πολύ
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Πείτε μας την άποψή σας, για τους υπαλλήλους του ΟΠΕΚΑ. Βαθμολογείστε ανάλογα με το επίπεδο διαφωνίας ή συμφωνίας σας:*

Γ.4 Οι υπάλληλοι του ΟΠΕΚΑ δείχνουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για κάθε πολίτη.

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ

- Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ Απόλυτα

Γ.5 Οι εργαζόμενοι κατανοούν τις συγκεκριμένες ανάγκες του πολίτη, δείχνοντας ενσυναίσθηση.

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ Απόλυτα

Γ.6 Οι υπάλληλοι διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα παράπονα και τα προβλήματα των πολιτών.

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ Απόλυτα

Δ. Ικανοποίηση των Πολιτών από τις νέες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ.

Στη διάσταση αυτή ακολουθούν ερωτήσεις για το βαθμό Ικανοποίησης των Πολιτών, αναφορικά με τις νέες Ηλεκτρονικές Εφαρμογές και Πλατφόρμες του ΟΠΕΚΑ.

Δ.1 Πιστεύετε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ παρέχουν τις απαραίτητες πληροφορίες που αναζητά ο πολίτης;*

1: Καθόλου, 2: Λίγο, 3: Ούτε λίγο/ούτε πολύ, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ

- Καθόλου
- Λίγο
- Ούτε λίγο/ούτε πολύ
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Δ.2 Θεωρείτε ότι οι παραπάνω ηλεκτρονικές πληροφορίες είναι ακριβείς ως προς το περιεχόμενό τους;*

1: Καθόλου, 2: Λίγο, 3: Ούτε λίγο/ούτε πολύ, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ

- Καθόλου
- Λίγο
- Ούτε λίγο/ούτε πολύ
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Δ.3 Χρησιμοποιείτε τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΠΕΚΑ προκειμένου να αποφύγετε την αναμονή στην Περιφερειακή Διεύθυνση του ΟΠΕΚΑ, όπου ανήκετε.*

1: Διαφωνώ απόλυτα, 2: Διαφωνώ, 3: Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ, 4: Συμφωνώ, 5: Συμφωνώ Απόλυτα

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ Απόλυτα

Δ.4 Θεωρείτε ότι ισχύει πώς οι ηλεκτρονικές εφαρμογές του ΟΠΕΚΑ μπορούν να εξαλείψουν τη γραφειοκρατία, επιταχύνοντας τις διαδικασίες;*

1: Δεν ισχύει καθόλου, 2: Ισχύει σε μικρό βαθμό, 3: Ισχύει σε αρκετό βαθμό, 4: Ισχύει σε μεγάλο βαθμό, 5: Ισχύει σε πολύ μεγάλο βαθμό

- Δεν ισχύει καθόλου
- Ισχύει σε μικρό βαθμό
- Ισχύει σε αρκετό βαθμό
- Ισχύει σε μεγάλο βαθμό
- Ισχύει σε πολύ μεγάλο βαθμό

Δ.5 Η παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ ανταποκρίνεται στις προσδοκίες σας.*

1: Διαφωνώ απόλυτα, 2: Διαφωνώ, 3: Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ, 4: Συμφωνώ, 5: Συμφωνώ Απόλυτα

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε Διαφωνώ/Ούτε Συμφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ Απόλυτα

Δ.6 Πιστεύετε ότι οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες του ΟΠΕΚΑ είναι φιλικές στη χρήση τους;*

1: Καθόλου, 2: Λίγο, 3: Ούτε λίγο/ούτε πολύ, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ

- Καθόλου
- Λίγο
- Ούτε λίγο/ούτε πολύ
- Πολύ
- Πάρα πολύ

Δ.7 Πώς αξιολογείτε τελικά την ικανοποίησή σας από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του Οργανισμού μας;*

1: Πολύ Χαμηλά, 2: Χαμηλά, 3: Μέτρια, 4: Υψηλά, 5: Πολύ υψηλά

- Πολύ Χαμηλά
- Χαμηλά
- Μέτρια
- Υψηλά
- Πολύ υψηλά

E. Δημογραφικά Στοιχεία

E.1 Φύλο*

- Άνδρας
- Γυναίκα

E.2 Ηλικία*

- 18 - 30
- 31 - 40
- 41 - 50

- 51 - 60
- Άνω των 60 ετών

Ε.3 Οικογενειακή Κατάσταση*

- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Διαζευγμένος/η
- Σε διάσταση/η
- Άλλο:

Ε.4 Επίπεδο Σπουδών*

- Απόφοιτος Δημοτικού
- Απόφοιτος Γυμνασίου
- Απόφοιτος Λυκείου / ΕΠΑΛ / ΕΠΑΣ / ΟΑΕΔ
- Απόφοιτος ΙΕΚ / Κολλεγίου
- Κάτοχος Πτυχίου Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης
- Κάτοχος Μεταπτυχιακού
- Κάτοχος Διδακτορικού

Ε.5 Σε ποια Περιφέρεια της Ελλάδας κατοικείτε;*

- Αττικής
- Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης
- Βορείου Αιγαίου
- Δυτικής Ελλάδας
- Δυτικής Μακεδονίας
- Ηπείρου
- Θεσσαλίας
- Ιονίων Νήσων
- Κεντρικής Μακεδονίας
- Κρήτης
- Νοτίου Αιγαίου
- Πελοποννήσου
- Στερεάς Ελλάδας

Σας ευχαριστούμε πολύ!

ΟΠΕΚΑ: Ο Οργανισμός που εξελίσσεται συνέχεια...με πράξεις που βελτιώνουν τη ζωή των πολιτών!

ΟΠΕΚΑ: Ισχυρό Δίκτυ Ασφάλειας και Ποιότητας του Κοινωνικού Κράτους.



Υποβολή