



ΔΙΕΘΝΕΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΤΙΤΛΟΣ

**Η συμβολή της τεχνολογίας πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) στην
ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών στον δημόσιο τομέα. Η περίπτωση
του e-ΕΦΚΑ.**

Υπεύθυνος Καθηγητής: Πασχαλούδης Δημήτρης

Ονοματεπώνυμο: Βουδούρη Ελένη

ΑΜ: 22ka/2022

Κατερίνη 2024

Περιεχόμενα

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.	10
Ορισμός και λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.	10
1.1.Ορισμός και βασικά χαρακτηριστικά της δημόσιας διοίκησης.	10
1.2. Διάκριση και λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης.	11
1.3. Η εξέλιξη του μοντέλου της δημόσιας διοίκησης.	13
ΕΝΟΤΗΤΑ 2.	15
Η Χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας στους φορείς της δημόσιας διοίκησης.	15
2.1. Ορισμός και σύγχρονες μορφές της επικοινωνίας.	15
2.2. Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής επικοινωνίας στη δημόσια διοίκηση.	16
2.3. Ο ορισμός των Τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) και η χρήση τους στη δημόσια διοίκηση.	18
2.4. Ορισμός και στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.	19
2.5. Μορφές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα, οφέλη και εμπόδια.	20
2.6. Τα στάδια της εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.	22
2.7. Τα οφέλη και τα εμπόδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην δημόσια διοίκηση.	23
2.8. Η ικανοποίηση των πολιτών ως δείκτης ποιότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.	25
2.9. Το μοντέλο επιτυχίας των DeLone και McLean, ως εργαλείο μέτρησης ποιότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.	27
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.	29
Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ e- ΕΦΚΑ στους πολίτες του δήμου Κατερίνης.	29
3.1. Ο ενιαίος φορέας κοινωνικής ασφάλισης (ΕΦΚΑ).	29
3.2. Η μετάβαση στον e- ΕΦΚΑ.	30
3.3. Ο δήμος Κατερίνης.	32
3.4. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δήμου Κατερίνης.	33
ΕΝΟΤΗΤΑ 4. Μεθοδολογία της Έρευνας και ανάλυση των αποτελεσμάτων.	36
4.2. Σκοπός στόχοι και αναγκαιότητα της έρευνας.	37
4.3. Μέθοδος της έρευνας, σχεδιασμός ερωτηματολογίου και συλλογή δείγματος.	38
4.4. Αποτελέσματα έρευνας.	41
4.4.1. Δημογραφικά στοιχεία.	41
4.4.2. Αποτελέσματα ποιοτικής αξιολόγησης της λειτουργίας και της απόδοσης του e- ΕΦΚΑ.	44
4.4.3. Αποτελέσματα αξιολόγησης πληροφοριών και ενημερώσεων της υπηρεσίας.	52
4.4.4. Αποτελέσματα γενικών ερωτήσεων σχετικά με τον e- ΕΦΚΑ.	56
4.5. Συσχετισμοί της έρευνας.	58

4.5.1. Φύλο και χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας του e – ΕΦΚΑ.....	58
Πίνακας 19. Contingency tables Φύλου – χρήσης υπηρεσιών.....	58
4.5.2. Εκπαιδευτικό επίπεδο και χρήση τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας του e-ΕΦΚΑ.....	60
4.5.3. Εκπαιδευτικό επίπεδο και ικανοποίηση από την ποιότητα εξυπηρέτησης του e-ΕΦΚΑ.....	63
4.6. Συμπεράσματα και προτάσεις.....	65
4.7. Περιορισμοί της έρευνας και μελλοντικές προτάσεις.....	69
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	70
Βιβλιογραφικές αναφορές.....	78

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα διπλωματική εργασία με τίτλο «Η συμβολή της τεχνολογίας πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών στο δημόσιο τομέα. Η περίπτωση του e-ΕΦΚΑ» εξετάζεται το κατά πόσο είναι χρήσιμες οι τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) στην εξυπηρέτηση των πολιτών από το δημόσιο τομέα. Παρακολουθείται η εξέλιξη της δημόσιας διοίκησης και πως ενσωματώθηκε σε αυτή η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αιτιολογείται η χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) μέσω της δημόσιας διοίκησης προκειμένου να παρέχεται η μέγιστη εξυπηρέτηση στους πολίτες. Βασικός στόχος της εργασίας είναι να ερευνηθεί η σχέση που έχουν οι πολίτες με την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση τους στον τομέα της δημόσιας διοίκησης.

Η έρευνα προσεγγίζει την περίπτωση του δήμου Κατερίνης και μελετά την ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες των Τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας στην περίπτωση της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του e-ΕΦΚΑ. Παρακολουθείται η εξοικείωση της χρήσης των πολιτών από την υπηρεσία και καταγράφονται προτάσεις βελτίωσης και απαιτήσεις που προκύπτουν από αυτήν. Τα αποτελέσματα της έρευνας παρουσιάζουν μέτρια ικανοποίηση των πολιτών από τη χρήση των υπηρεσιών και δείχνουν, πως η τεχνολογική εξέλιξη δρομολογήθηκε ορθώς προς αυτή την κατεύθυνση της απομακρυσμένης εξυπηρέτησης, αλλά παρουσιάζει περιθώρια εξέλιξης.

Σκοπός της έρευνας είναι να βοηθήσει, μέσω της θεωρητικής προσέγγισης, στην καλύτερη κατανόηση της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης στον δημόσιο τομέα. Έτσι, θα συμβάλλει στην συνολική εικόνα της χρήσης των νέων δεδομένων, προκειμένου να βελτιωθεί στο μέλλον η εξυπηρέτηση των πολιτών, να αποφευχθούν συγκρούσεις και να γίνει πιο αξιόπιστη η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση.

Η εργασία αποτελεί βιβλιογραφική ανασκόπηση σε συνδυασμό με ποσοτική έρευνα ερωτηματολογίων που απαντήθηκαν από κατοίκους του δήμου Κατερίνης. Κατά την βιβλιογραφική ανασκόπηση ορίζεται η δημόσια διοίκηση, η χρησιμότητα της στο κοινωνικό σύνολο και γίνεται επεξήγηση των τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας

και της αναγκαιότητας της χρήσης τους στην περίπτωση του e- ΕΦΚΑ, για την ποιοτική εξυπηρέτηση του κοινού.

Λέξεις Κλειδιά: Δημόσια διοίκηση, σύγχρονες τεχνολογίες,, Τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ), ηλεκτρονική εξυπηρέτηση, e-ΕΦΚΑ, Δήμος Κατερίνης.

ABSTRACT

In the present thesis entitled "The Contribution of Information and Communication Technology (ICT) to the Quality Service of Citizens in the Public Sector. The case of e-EFKA," the utility of Information and Communication Technology (ICT) in serving citizens in the public sector is examined. The evolution of public administration is traced, including its incorporation into e-governance. The use of Information and Communication Technology (ICT) through public administration is justified to ensure maximum service to citizens. The main objective of the thesis is to investigate the relationship citizens have with electronic services in the field of public administration.

The research focuses on the case of the municipality of Katerini and studies citizen satisfaction with Information and Communication Technology (ICT) services, particularly in the case of electronic service (e-service) provided by e-EFKA. The study monitors citizens' familiarity with the service and records improvement proposals and requirements arising from it. The research results indicate a moderate satisfaction of citizens with the use of services and suggest that technological advancement has been properly directed towards remote service provision. However, there is room for improvement.

The purpose of the research is to contribute, through theoretical approaches, to a better understanding of electronic service in the public sector. It aims to contribute to the overall understanding of the use of new data, with the goal of improving future citizen services, avoiding conflicts, and enhancing the reliability of electronic services.

The thesis combines a literature review with quantitative questionnaire research answered by residents of the municipality of Katerini. The literature review defines public administration, its utility in society, and explains Information and

Communication Technology (ICT) and the necessity of their use in the case of e- EFKA for the quality service of the public.

Keywords: Public administration, modern technologies, Information and Communication Technologies (ICT), electronic service, e-EFKA, Municipality of Katerini.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο σύγχρονος κόσμος χαρακτηρίζεται από τεράστια τεχνολογική ανάπτυξη που εξελίσσεται με ραγδαίο ρυθμό. Η τεχνολογία, αρωγός πλέον στην ανθρώπινη καθημερινότητα, ακολουθεί τις επιτακτικές ανάγκες της κοινωνίας όσον αφορά το οικονομικό, πολιτικό και πολιτισμικό της επίπεδο. Ως αποτέλεσμα, οι τεχνολογικές εφαρμογές βρίσκονται στην ανθρώπινη υπηρεσία με σκοπό την εύκολη πρόσβαση σε κάθε τομέα εξυπηρέτησης προσφέροντας ταχύτητα, ποιότητα και ανταπόκριση ακόμη και από απόσταση. Οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης του ιδιωτικού τομέα έχουν ενσωματώσει την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση του κοινού, μέσω της τεχνολογίας πληροφοριών επικοινωνίας. Από αυτή την εξέλιξη δεν θα μπορούσε να λείπει ο τομέας της δημόσιας διοίκησης, που ακολουθεί τις νέες αλλαγές προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πολιτών της.

Σκεπτόμενη τις σύγχρονες οικονομικές συνθήκες και ανταγωνιζόμενη τον ιδιωτικό τομέα η δημόσια διοίκηση, με σκοπό την εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση των πολιτών της, καλείται να εμπλουτίσει την οικοδόμηση της αναβαθμίζοντας το σύστημα της θέτοντας ως βάση τα σύγχρονα τεχνολογικά δεδομένα. Για το λόγο αυτό η δημόσια διοίκηση ενσωμάτωσε τις τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) στο σύστημα εξυπηρέτησης της, παρέχοντας ταχύτητα, ποιότητα και άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών απαλείφοντας σε μεγάλο βαθμό την γραφειοκρατία. Η ενσωμάτωση αυτή υποκινήθηκε σε μεγάλο βαθμό από την ανάγκη της απομακρυσμένης εξυπηρέτησης που προκάλεσε η πανδημία του Covid -19. Έκτοτε, όμως η ελληνική δημόσια διοίκηση συνεχίζει να προχωράει στην εισαγωγή όλο και περισσότερων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα εκσυγχρονίσουν τα συστήματα της χώρας. Για να επιτύχει καλύτερα τον στόχο της, η δημόσια διοίκηση παρουσιάζει την ανάγκη αξιολόγησης των υπηρεσιών της, από τους ίδιους τους πολίτες που τις χρησιμοποιούν, προκειμένου να κατανοήσει καλύτερα τις ανάγκες τους και να προσαρμόσει τις υπηρεσίες της με βάση τα δεδομένα που το κοινό κρίνει σκόπιμα.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η έρευνα επάνω σε στάσεις και απόψεις των πολιτών, που χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου τομέα. Πιο συγκεκριμένα μελετάται η ικανοποίηση των πολιτών του e-ΕΦΚΑ. Η έρευνα θα αποτελέσει μια βάση ανάγνωσης που θα εξασφαλίσει την αυτογνωσία του φορέα σχετικά με την παροχή των υπηρεσιών του. Το δείγμα της επαρχίας θα βοηθήσει στο να κατανοήσουμε το πόση ανάγκη και πόση εξοικείωση έχει το κοινό της επαρχίας με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, μέσα από την τριβή του με αυτές, καθώς οι διαφορές του στην εξυπηρέτηση σχετικά με ένα μεγαλύτερο αστικό πλαίσιο είναι μεγάλες (μικρότερος χρόνος αναμονής φυσικής εξυπηρέτησης, ευκολία πρόσβασης στην φυσική υπηρεσία, εξυπηρέτηση μικρότερου δείγματος πληθυσμού). Ειδικότερα εξετάζονται οι στάσεις και οι απόψεις των πολιτών του δήμου Κατερίνης.

Η παρούσα εργασία διακρίνεται σε δύο μέρη, θεωρητικό και έρευνας. Στο σύνολο της αποτελείται από τέσσερις ενότητες. Τα τρία πρώτα κεφάλαια της θεωρίας αποτελούν δευτερογενή έρευνα βιβλιογραφικής ανασκόπησης ελληνικής και ξένης βιβλιογραφίας. Στο πρώτο κεφάλαιο διατυπώνεται επεξηγηματικά την έννοια της δημόσιας διοίκησης. Πιο συγκεκριμένα αναλύει το μοντέλο της δημόσιας διοίκησης και της ανάγκης της για εξέλιξη με την προσθήκη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αναφέρονται τα εμπόδια στο σύστημα της χώρας μας και δίνονται παραδείγματα εφαρμογών δημόσιας διοίκησης που χρησιμοποιούν τις τεχνολογικές εξελίξεις.

Στην δεύτερη ενότητα ορίζονται εκτενέστερα οι τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ). Αναφέρονται τα είδη της και αναλύεται η εξέλιξη της και ο ρόλος της στην δημόσια διοίκηση. Δίνεται επιχειρηματολογία για το πως μπορούν να ευνοήσουν οι τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας στην δημόσια διοίκηση και στην αρμονική συμβίωση που μπορεί να φέρει μεταξύ κοινού και δημοσίου τομέα.

Στην τρίτη ενότητα αναφέρεται πιο συγκεκριμένα η περίπτωση του e-ΕΦΚΑ. Ορίζεται η υπηρεσία και δίνονται στοιχεία σχετικά με τον τομέα της εξυπηρέτησης της. Διαχωρίζεται η ηλεκτρονική υπηρεσία εξυπηρέτησης e-ΕΦΚΑ και αναλύεται η ιστοσελίδα και η χρησιμότητα της υπηρεσίας που παρέχει. Στη συνέχεια αναφέρεται πως βοήθησε η συμβολή των τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας στον e-ΕΦΚΑ. Στο τέλος της τρίτης ενότητας δίνονται βασικά στοιχεία του δήμου Κατερίνης και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει ο δήμος στους πολίτες του, προκειμένου να

υπάρχει μια γενική εικόνα για τις ανάγκες και την ανταπόκριση των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Η τέταρτη ενότητα αποτελεί την ποσοτική έρευνα σχετικά με τα δεδομένα που προέκυψαν από το ερωτηματολόγιο των πολιτών. Πιο συγκεκριμένα γίνεται στατιστική ανάλυση των πρωτογενών δεδομένων που προέκυψαν από τις απαντήσεις των κατοίκων του δήμου Κατερίνης. Αναλύεται στατιστικά η ικανοποίηση των πολιτών, η ποιότητα των υπηρεσιών, η εξοικείωση των πολιτών με τις υπηρεσίες, η ποιότητα της επικοινωνίας και της ενημέρωσης της υπηρεσίας, η ασφάλεια των δεδομένων και παρουσιάζονται τυχόν προτάσεις που δόθηκαν σχετικά με τη βελτίωση των υπηρεσιών. Μέσα από αυτές τις προτάσεις εξετάζονται οι ανάγκες των πολιτών από τις υπηρεσίες και δίνεται μια περαιτέρω ματιά στα όρια και τους παράγοντες που θα μπορούσαν να επιφέρουν ένα επιπρόσθετο ερώτημα που θα έδινε τη δυνατότητα νέας έρευνας.

Η μεθοδολογία της έρευνας αποτελεί στατιστική ανάλυση ερωτηματολογίου ποσοτικού επιπέδου. Στην παρούσα περίπτωση η ποσοτική έρευνα κρίνεται σκόπιμη και πιο χρήσιμη από την ποιοτική. Η ποσοτική έρευνα σε αντίθεση με την ποιοτική λόγω των ποσοτικών δεδομένων που συλλέγει (ερωτήσεις κλειστού τύπου, απαντήσεις σε σκαλοποιημένη κλίμακα, αριθμητικές τιμές), εξάγει συμπεράσματα που θα δώσουν απαντήσεις στατιστικής γενίκευσης. Τα μετρήσιμα αποτελέσματα κρίνονται πιο χρήσιμα από τα αποτελέσματα μιας ποιοτικής έρευνας που θα ήταν περισσότερο προσωποποιημένα και συναισθηματικού χαρακτήρα. Συνεπώς, μας βοηθούν να κατανοήσουμε πιο ρεαλιστικά και αντικειμενικά την ικανοποίηση των πολιτών και μας δίνουν πιο διάφανα αποτελέσματα στην συγκεκριμένη περίπτωση. Τα αποτελέσματα μιας ποσοτικής έρευνας βοηθούν και στην κατανόηση ορίων και περιορισμών που θα έφερναν ερωτήματα για μελλοντική έρευνα.

Η έρευνα της παρούσας εργασίας στο σύνολο της κρίνεται σκόπιμη, καθώς βοηθά γενικότερα στην πορεία της εξυπηρέτησης του e-ΕΦΚΑ. Ένας υπάλληλος της υπηρεσίας που θα μελετήσει την έρευνα, θα κατανοήσει εκτενέστερα την ποιότητα που παρέχει ο τομέας της εργασίας του στην εξυπηρέτηση του κοινού και γενικά ο φορέας μπορεί να αξιοποιήσει το υλικό της έρευνας κατάλληλα, προκειμένου να στρέψει το βλέμμα του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, προσδίδοντας τον απαραίτητο εφοδιασμό όπου κρίνει πως χρειάζεται. Συνεπώς, μελετώντας και χωρίς να θεωρεί δεδομένη την

κρίση του κοινού, μπορεί να συμβάλλει στην συνολική εξέλιξη της δημόσιας διοίκησης της χώρας.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.

Ορισμός και λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στην παρούσα ενότητα ορίζεται η δημόσια διοίκηση, ο σκοπός και οι στόχοι της λειτουργίας της. Παράλληλα παρακολουθείται το πλαίσιο της εξέλιξης της και η ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο τομέα της δημόσιας διοίκησης, με σκοπό τον εκσυγχρονισμό της εξυπηρέτησης των πολιτών της. Επάνω σε αυτή την ενσωμάτωση παρατηρούνται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα αυτής της εξέλιξης. Για να γίνει κατανοητό το γενικότερο πλαίσιο της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης στον δημόσιο τομέα, κρίνεται σκόπιμη η συγκεκριμένη τοποθέτηση προκειμένου να κατανοήσουμε όσο το δυνατόν εκτενέστερα την λειτουργία της.

1.1.Ορισμός και βασικά χαρακτηριστικά της δημόσιας διοίκησης.

Αναφερόμενοι στον τομέα της δημόσιας διοίκησης εννοούμε την οργάνωση και την λειτουργία των δημόσιων οργανισμών. Ορίζοντας την έννοια του όρου δημόσια διοίκηση, αναφερόμαστε στον τρόπο με τον οποίο διοικούνται οι δημόσιοι οργανισμοί και υπηρεσίες που ανήκουν στην κρατική εξουσία, από την οποία καθοδηγούνται και ερμηνεύονται (Μακρυδημήτρης, 1999). Η δημόσια διοίκηση αποτελεί τον κρίκο διαμεσολάβησης μεταξύ κράτους και πολιτών. Οφείλει να αναλαμβάνει ευθύνες και διαχείριση λειτουργιών και από τις δύο πλευρές.

Οι δημόσιοι φορείς εκπροσωπούν το κυβερνητικό κράτος στον τομέα των υπηρεσιών που παρέχει προς τους πολίτες του. Η δημόσια διοίκηση λοιπόν αναλαμβάνει αυτή την διαχείριση των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων, καθώς συνεισφέρει

στην υλοποίηση πολιτικών εφαρμογών, στη διασφάλιση της ορθής διαχείρισης των οικονομικών πόρων και στην παροχή δημοσίων υπηρεσιών. Παράλληλα στον διάλογο μεταξύ κράτους και πολιτών προσπαθεί να φέρει εις πέρας την παροχή υπηρεσιών, που εξυπηρετούν τις ανάγκες της κοινωνίας, ελέγχοντας τις ανάγκες των πολιτών και διασφαλίζοντας την σύναψη τους με την διακυβέρνηση.

Η δημόσια διοίκηση κρατά έναν πολύ σημαντικό ρόλο που την καθιστά ενεργή, καθώς ενώ ακολουθεί την πορεία του κρατικού μηχανισμού διατηρώντας τους ίδιους στόχους και εκτελώντας τις λειτουργίες του, διατηρεί παράλληλα έναν αυτόνομο χαρακτήρα λόγω της παροχής εξυπηρέτησης προς τους πολίτες. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητη και από τις δύο πλευρές της κοινωνίας αποτελώντας έτσι, έναν αξιόλογο κοινωνικό θεσμό. Ο τομέας που την κάνει να ξεχωρίζει από τον εκτελεστικό τομέα του κράτους είναι το ανθρώπινο δυναμικό.

Το ανθρώπινο δυναμικό της δημόσιας διοίκησης καθώς αποτελείται από τους πολίτες που κατανοούν τις ανάγκες της κοινωνίας, αποτελεί την ισχυρή παρουσία που κάνει την δημόσια να διαφέρει και της παρέχει μερική αυτονομία. Παρόλα αυτά αφού ο τρόπος λειτουργίας της, ως δημόσιος φορέας, οφείλει να συμβαδίζει με την εκάστοτε πολιτική εξουσία αυτοί οι δημόσιοι φορείς, υποχρεούνται να ακολουθούν κάποιους βασικούς κανόνες λειτουργίας που συμβαδίζουν με τις ανάγκες της κυβερνητικής πολιτικής. Για τον λόγο αυτό μιλάμε για μερική και όχι απόλυτη αυτονομία του φορέα, καθώς η πολιτική εξουσία βρίσκεται στην κορυφή της εξουσίας, λαμβάνει τις αποφάσεις και ελέγχει τα κατώτερα σχήματα (Φαναριώτης, 1999).

Για να γίνει καλύτερα κατανοητή η χρήση της δημόσιας διοίκησης στην κοινωνία κρίνεται απαραίτητη η διάκριση της στα είδη δημόσιας διοίκησης και ο χαρακτηρισμός των βασικών λειτουργιών της

1.2. Διάκριση και λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης.

Η δημόσια διοίκηση, ανάλογα με τον τρόπο οργάνωσης της, τις υποχρεώσεις της και τις λειτουργίες της διακρίνεται σε δύο μορφές, στην λειτουργική και στην οργανική δημόσια διοίκηση (Σπηλιωτόπουλος, 1996). Η λειτουργική δημόσια διοίκηση είναι αυτή που ακολουθεί την εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος με εργαλεία κάθε μέσο που της διατίθεται. Η οργανική δημόσια διοίκηση αναφέρεται στον τρόπο με

τον οποίο λειτουργεί ο οργανισμός του κράτους και τα νομικά πρόσωπα δικαίου (Σπηλιωτόπουλος, 1996).

Στη χώρα μας ο όρος δημόσια διοίκηση παραπέμπει κυρίως στον όρο της οργανικής διοίκησης που σχετίζεται με τον οργανισμό του κράτους. Οι πολίτες συχνά αναφερόμενοι στη δημόσια διοίκηση, την χαρακτηρίζουν ως δημόσιο τομέα ή απλώς δημόσιο, που είναι έννοια ευρύτερη και μπορεί να προκαλέσει σύγχυση (Μιχαλόπουλος, 2007). Μέσα από τον καθορισμό των λειτουργιών της κρίθηκε αναγκαίο να καθοριστεί και ο σαφής χαρακτηρισμός του όρου δημόσια διοίκηση με νομοθετικό πλαίσιο που διευκρινίζει πως ο ορισμός περιλαμβάνει το σύνολο των κρατικών φορέων (όλες τις δημόσιες υπηρεσίες και τα νομικά πρόσωπα) που εποπτεύονται και επιχορηγούνται από το κράτος ανεξαρτήτως δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου (Γεωργακόπουλος & Πατσουράτης, 1994).

Ο καθορισμός των λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης σε όλα τα επίπεδα θα βοηθήσει στην καλύτερη κατανόηση της εικόνας που οριοθετεί τον φορέα. Οι λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης, όπως προαναφέρθηκε, είναι να μεσολαβούν μεταξύ κράτους και πολιτών προκειμένου να εκτελούν νομοθετικές λειτουργίες και να παρέχουν υπηρεσίες εξυπηρετώντας τους πολίτες. Πιο συγκεκριμένα, η δημόσια διοίκηση συμμετέχει σε λειτουργίες όπως:

- Καθορισμός πολιτικών στρατηγικών. Σχεδιάζει και καθορίζει τις πολιτικές στρατηγικές μαζί με την κυβέρνηση προκειμένου να προωθήσει το γενικό κρατικό συμφέρον.
- Διαχείριση πόρων δημοσίου τομέα. Διαχειρίζεται τους οικονομικούς πόρους του δημοσίου τομέα προκειμένου να επιφέρει αποτελεσματικές υπηρεσίες στην κοινωνία.
- Εκτέλεση νομοθεσίας. Μεταξύ κράτους και πολιτών, η δημόσια διοίκηση εκτελεί τις νομοθετικές λειτουργίες που ελέγχονται από το κράτος.
- Παροχή υπηρεσιών. Αποτελεί την αποκλειστική εξυπηρέτηση των πολιτών, όσον αφορά τις δημόσιες υπηρεσίες κάθε επιπέδου (υγεία, μεταφορά, περίθαλψη, εκπαίδευση κ.α.)
- Επικοινωνία με το κοινό. Η δημόσια διοίκηση επικοινωνεί με το κοινό της μέσω της παροχής των υπηρεσιών προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες του (Robson, 1994).

Μέσα από αυτές τις λειτουργίες ο δημόσιος τομέας ενισχύει το δημοκρατικό πολίτευμα, επιτρέποντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών σε κοινές κρατικές λειτουργίες, βοηθώντας τους στην μεσολάβηση και αντιμετωπίζοντας κρίσιμες καταστάσεις.

1.3. Η εξέλιξη του μοντέλου της δημόσιας διοίκησης.

Όσο αναπτύσσονται τα κράτη και οι οικονομίες τους, επιφέρονται αλλαγές σε κοινωνικές και τεχνολογικές εξελίξεις. Η δημόσια αρχή (καθώς ανταγωνίζεται την εξέλιξη του ιδιωτικού τομέα) οφείλει να συμβαδίζει με αυτές τις εξελίξεις, αλλάζοντας το μοντέλο των υπηρεσιών της. Η δημόσια διοίκηση δεν θα μπορούσε να παραμείνει έξω από αυτό, αφού επηρεάζει με τη σειρά της την εικόνα και τα χαρακτηριστικά που έχουν οι επιδόσεις του κράτους. Για τον λόγο αυτό και εστιάζοντας στις επιτακτικές κοινωνικές και οικονομικές ανάγκες, κρίνει απαραίτητη την μεταρρύθμιση της. Η δημόσια διοίκηση οφείλει να προσαρμοστεί στις τεχνολογικές προκλήσεις και να αναβαθμίσει την ποιότητα των υπηρεσιών της, τόσο για τις ανάγκες των πολιτών που καλείται να καλύψει, όσο και για την επικοινωνία της με τον ιδιωτικό τομέα, που γνωρίζει ανάπτυξη ταχύτατων αλμάτων.

Ο χαρακτήρας της δημόσιας διοίκησης μεταβάλλει το μοντέλο του, ανταποκρινόμενος στις νέες εξελίξεις. Έτσι ξεφεύγει από το αρχικό παραδοσιακό μοντέλο εξυπηρέτησης που χαρακτηρίζεται από έντονη γραφειοκρατία και ανειδίκευτο ανθρώπινο δυναμικό. Το νέο μοντέλο παρέχει κατάρτιση και εξειδίκευση στο ανθρώπινο δυναμικό μέσω της δια βίου μάθησης, επαναρυθμίζει τις υπηρεσίες με στόχο να παρέχονται με διαφορετική κατηγοριοποίηση και εξειδίκευση ακολουθώντας το νέο μοντέλο του δημόσιου μάνατζμεντ (Μακρυδημήτρης, 1999). Το νέο μοντέλο μάνατζμεντ έχει ως βάση την αρχή της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας. Αυτή επέρχεται με την ορθή χρήση των διαθέσιμων πόρων και την ανάλυση των αποτελεσμάτων από τις έρευνες που δίνονται στο κοινό (Μιχαλόπουλος, 2003).

Η δημόσια διοίκηση μέσα από τις νέες μεταρρυθμιστικές αρχές εστιάζει την οπτική του στον πολίτη. Σε αντίθεση με το παρελθόν, όπου η υπηρεσία έριχνε την προσοχή της κυρίως στις μεθόδους, πλέον εστιάζει στο προϊόν της εξυπηρέτησης και το απευθύνει στον πολίτη. Σκοπός της δεν είναι η διαμόρφωση κανόνων, αλλά η βελτίωση της ποιότητας στις υπηρεσίες που δίνει στην κοινωνία (Μιχαλόπουλος, 2003). Οι υπηρεσίες αυτές οφείλουν να χαρακτηρίζονται από ποιότητα, δηλαδή από ιδιότητες που έχουν ως σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη/ πολίτη. Για την αλλαγή στην ποιότητα της εξυπηρέτησης εφαρμόστηκαν οι αρχές της ολικής ποιότητας (Currie, 1995)

Η ολική ποιότητα ακολουθεί μια πιο ανθρωποκεντρική ποιότητα, που υιοθέτησαν οι χώρες παγκοσμίως στις δημόσιες υπηρεσίες τους. Βασικός στόχος της είναι να ικανοποιείται ο πελάτης/πολίτης με όσο το δυνατόν πιο χαμηλό εφαρμοσμένο κόστος στην υπηρεσία (Ho., et al. 2001). Για να πραγματοποιηθεί αυτό οι εργαζόμενοι του οργανισμού του δημόσιου φορέα, οφείλουν να ακολουθούν κάποιες συγκεκριμένες αρχές.

Βασικός στόχος σε αυτές τις αρχές είναι να βελτιωθούν τα αποτελέσματα και να καθορίζονται αποτελεσματικά οι διαδικασίες. Για να επιτευχθεί αυτό, οι εργαζόμενοι οφείλουν να συμμετέχουν ομαδικά και να κρατούν μια θετική στάση. Παρά ταύτα ο κάθε εργαζόμενος οφείλει να έχει προσωπικούς στόχους και να σχεδιάζει το πλάνο του. Η ίδια η υπηρεσία πρέπει να κρατά μια θετική στάση απέναντι στους εργαζομένους της και να φροντίζει να διατηρείται ο ανταγωνισμός σε ενεργά επίπεδα. Η εκπαίδευση της ομάδας της και η κατάρτιση τους, μπορεί να βοηθήσει ώστε να έρθει το επιθυμητό αποτέλεσμα. Η μείωση των δαπανών χωρίς να μειωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών μπορεί να πραγματοποιηθεί κυρίως μέσω της τεχνολογίας, που θα φέρει απόσβεση σε μεγάλο αριθμό κόστους και ουσιαστική και εκσυγχρονισμένη εξυπηρέτηση στους πολίτες (Κεφής, 2005).

Προκειμένου να ανταποκριθεί στο νέο μοντέλο εξυπηρέτησης και να παρέχει ολική ποιότητα στις υπηρεσίες της, η δημόσια διοίκηση οφείλει να ενσωματώσει τις τεχνολογίες πληροφοριών εφαρμογών (ΤΠΕ) στις υπηρεσίες της μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ευνοεί την ποιότητα και την ταχύτητα στην εξυπηρέτηση, εξαλείφοντας την γραφειοκρατία και μειώνοντας τα κόστη. Για να γίνει ευκολότερα κατανοητή η χρήση της κρίνεται σκόπιμο, να κατανοήσουμε την επικοινωνία στη δημόσια διοίκηση και την ηλεκτρονική

διακυβέρνηση με τις τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ), ως μέσο για την διεκπεραίωση αυτής της επικοινωνίας μεταξύ δημόσιας διοίκησης και πολίτη (Preece, 1994). Με παραδείγματα χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις υπηρεσίες του ελληνικού κράτους θα κατανοήσουμε εκτενέστερα τον ρόλο αυτό. Έπειτα αναλύοντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση του ασφαλιστικού φορέα του ΕΦΚΑ, θα αποκτήσουμε μια πιο καθαρή εικόνα για την μελέτη της ικανοποίησης του κοινού από αυτήν.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.

Η Χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας στους φορείς της δημόσιας διοίκησης.

Οι τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) αποτελούν την ηλεκτρονική μορφή επικοινωνίας μεταξύ κράτους (με τη μορφή του φορέα της δημόσιας διοίκησης) και πολιτών. Η επικοινωνία αυτή παρότι φαντάζει απρόσωπη, μπορεί να ευνοήσει την αρμονική συμβίωση μεταξύ κράτους και πολιτών, μέσα από την απλή διαδικασία της εξυπηρέτησης. Αυτό συμβαίνει γιατί η επικοινωνία μέσω της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης γίνεται πιο εύκολα και δίνει την πιο άμεση δυνατότητα στον πολίτη, να κρίνει τον φορέα, να ζητήσει πιο εύκολα την αναβάθμιση και να τον εμπιστευτεί (Lederer et al., 2000). Για τον λόγο αυτό είναι σκόπιμο να οριστεί η επικοινωνία, να διακριθεί η συμβολή της στην δημόσια διοίκηση. Καθώς οι τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) αποτελούν σημαντικό τμήμα της επικοινωνίας αυτής, κρίνεται θεμιτό να αναλυθούν, να γίνει κατανοητή η εξέλιξη τους στον δημόσιο τομέα και να εξεταστούν περαιτέρω στην χρήση τους.

2.1. Ορισμός και σύγχρονες μορφές της επικοινωνίας.

Ανάλογα με το περιβάλλον για το οποίο γίνεται λόγος η επικοινωνία ορίζεται και με διαφορετικό τρόπο, αφού ακολουθεί διαφορετική λειτουργία. Η επικοινωνία σε γενικό πλαίσιο αποτελεί την ανταλλαγή πληροφοριών, συναισθημάτων και σκέψεων μεταξύ ατόμων. Μέσα από αυτή οι άνθρωποι συνεννοούνται μεταξύ τους και διεκπεραιώνουν υποθέσεις, δραστηριότητες ή στόχους. Μπορεί να γίνει γραπτά ή

προφορικά και το πόσο αποτελεσματική θα είναι μπορεί να εξαρτηθεί από διάφορους παράγοντες (Μπόγκα – Καρτέρη, 2005).

Η επικοινωνία μεταξύ δημοσίου φορέα και πολιτών αποτελεί μορφή επίσημης επικοινωνίας. Στις υπηρεσίες η δημόσια διοίκηση, έχει ευθύνη για την επικοινωνία της, τόσο με τους εργαζόμενους όσο και με τους πολίτες. Η επικοινωνία αυτή αντιπροσωπεύεται από τους δημόσιους φορείς που μεσολαβούν για την εξυπηρέτηση των αναγκών. Οι υπάλληλοι των δημοσίων φορέων οφείλουν να ανταποκριθούν σε έναν ειδικό ρόλο καθώς η συγκεκριμένη επικοινωνία παρότι έχει δύο πλευρές δεν είναι αμφίδρομη. Συνεπώς το ανθρώπινο δυναμικό μεσολαβεί για να βοηθήσει ώστε να ακουστούν και οι δύο πλευρές εκπροσωπώντας τα συμφέροντα και των δύο .

Η επίσημη αυτή επικοινωνία εκφράζεται μέσω του γραπτού λόγου. Ο γραπτός λόγος βοηθά το αίτημα να είναι πιο ορθά διατυπωμένο, είναι ακριβής και κατανοητός προκειμένου να ανταποκριθούν σωστά οι υπηρεσίες (Mq Quail & Windal, 2013). Αυτή η μορφή επικοινωνίας άρχισε να χρησιμοποιεί κυρίως την ηλεκτρονική μορφή (ειδικά από την περίοδο της πανδημίας covid – 19 και έπειτα), χρησιμοποιώντας το διαδίκτυο ως μέσο, για να αποσταλεί ηλεκτρονική αλληλογραφία ή να συμπληρωθεί μια φόρμα αίτησης (Φακούδη,2022).

Στην περίπτωση που ο πολίτης δεν γνωρίζει σε ποιόν φορέα να απευθυνθεί ή στερείται βασικών γνώσεων προκειμένου να συμπληρώσει σωστά μια φόρμα αίτησης, τότε οι υπάλληλοι υποχρεούνται να βοηθήσουν τον πολίτη, ώστε να υπαγορεύσει το αίτημα του. Η απρόσωπη ηλεκτρονική επικοινωνία δυσκολεύει την συγκεκριμένη κατάσταση, καθώς δεν επιτρέπει την προσωπική δια ζώσης εξυπηρέτηση μεταξύ υπαλλήλου και πολίτη.

2.2. Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής επικοινωνίας στη δημόσια διοίκηση.

Η χρήση του διαδικτύου έφερε επανάσταση στον τρόπο εξυπηρέτησης, καθώς επέτρεψε στους πολίτες να εξυπηρετούνται απομακρυσμένα και με περισσότερη ασφάλεια και αμεσότητα, χωρίς να χρειάζεται να συνωστίζονται στις υπηρεσίες αφήνοντας πίσω τους άλλες υποχρεώσεις. Το πρώτο βήμα σε αυτή την εξέλιξη ήταν η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Από το 1999 το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο αντικαθιστά το παλιό και αποτελεί τον επίσημο θεσμοθετημένο τρόπο διακίνησης εγγράφων προς τις υπηρεσίες μεταξύ τους, αλλά και μεταξύ υπηρεσιών και πολιτών.

Έτσι ο βασικός στόχος που ήταν να επιταχυνθούν οι διαδικασίες, να μειωθούν τα έξοδα και να χτιστεί μια νέα σχέση στην εξυπηρέτηση με τους πολίτες καλύφθηκαν. Όσον αφορά την πρακτικότητα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εξασφαλίζεται η αποθήκευση των μηνυμάτων, συνεπώς μειώνεται ο φόβος για διαρροή και απώλεια δεδομένων και καλύπτει όλες τις ώρες σε όλα τα γεωγραφικά μήκη και πλάτη.

Με την πάροδο των ετών η ελληνική δημόσια διοίκηση καλύπτει όλο και περισσότερα κενά στα βήματα της εξέλιξης της ενσωματώνοντας τις υπηρεσίες του διαδικτύου σε μεγαλύτερο βαθμό στις λειτουργίες της. Η οργάνωση της πλέον ακολουθεί τα βήματα της οργάνωσης των τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ). Με τη χρήση αυτών προσπαθεί να δημιουργήσει ένα σύστημα που θα είναι ενιαίο για όλους τους πολίτες, που θα αναγνωρίζει τα στοιχεία τους, προκειμένου να τους ωφελήσει. Σε αυτή την προσπάθεια αρωγός είναι η ευρωπαϊκή ένωση μέσω προγραμμάτων εκσυγχρονισμού και επιχορηγήσεων που βοηθούν το ελληνικό κράτος.

Από το 2002 ξεκίνησε η προσπάθεια ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μέσω της χρήσης του διαδικτύου, για την παροχή υπηρεσιών. Ενώ αποτελούσε αρχικά εσωτερική πλατφόρμα επικοινωνίας μεταξύ υπηρεσιών και απευθύνονταν σε μικρό βαθμό στους πολίτες, στην πορεία το 2005 άρχισε ένα έργο σύγκρισης με τις χώρες της ευρωπαϊκής ένωσης, προκειμένου να εξελιχθούν ηλεκτρονικά οι δημόσιοι φορείς υπηρεσιών. Το 2010 στην προσπάθεια αυτή εντάχθηκαν και οι πολίτες στο σχέδιο εκσυγχρονισμού με σκοπό την ενίσχυση των προγραμμάτων με βάση τα διεθνή πρότυπα (Κουτσογεωργά, 2018). Το 2016 έως το 2020 υλοποιήθηκε το πρόγραμμα «εθνική ψηφιακή στρατηγική» που έχει ως βασικό στόχο την συνδεσιμότητα της νέας γενιάς και την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας μέσω της χρήσης τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ). Στηρίχθηκαν προγράμματα ενίσχυσης του ανθρώπινου δυναμικού με ψηφιακές δεξιότητες και ενδυναμώθηκε η ασφάλεια και η εμπιστοσύνη. Το σχέδιο αυτό πέρα από τον στόχο της ψηφιακής οικονομίας, επιτάχυνε τον μετασχηματισμό της ψηφιακής διακυβέρνησης. Η πανδημία covid -19, αποτέλεσε το πεδίο πιο γρήγορης ανάπτυξης, όσον αφορά την υιοθέτηση από το κοινό.

Έκτοτε οι τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας έχουν αναλάβει τον καθοριστικό ρόλο στις εφαρμογές των δημοσίων υπηρεσιών. Όλο και μεγαλύτερη μερίδα κοινού, ενσωματώνει τις υπηρεσίες στην καθημερινότητα του με ανταπόκριση

και ικανοποίηση προς αυτές. Οι νέοι φαίνεται πως τις θεωρούν όλο και περισσότερο δεδομένες για την εξυπηρέτησή τους, θεωρώντας αυτονόητο πως θα χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική, αντί της δια ζώσης εξυπηρέτησης, ενώ οι μεγαλύτεροι σε ηλικία πολίτες αρχίζουν να το βλέπουν όλο και πιο θετικά.

Καθώς οι τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας καταλαμβάνουν όλο και μεγαλύτερο χώρο στη ζωή των ανθρώπων είναι σκόπιμο να τις ορίσουμε εκτενέστερα και να κατανοήσουμε την χρήση τους στις υπηρεσίες.

2.3. Ο ορισμός των Τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) και η χρήση τους στη δημόσια διοίκηση.

Όταν αναφερόμαστε τις τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) κάνουμε λόγο για το σύνολο των τεχνολογιών στις οποίες ασκούμε χρήση για να συλλέξουμε δεδομένα, να αποθηκεύσουμε, να ανταλλάξουμε και να επεξεργαστούμε πληροφορίες. Στο σύνολο τους δηλαδή εξυπηρετούν τις διαδικασίες πληροφόρησης (Παπαθανασίου & Καρδαράς, 2011).

Οι Τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) έχουν διεισδύσει σε τόσο μεγάλο βαθμό στην καθημερινότητα των πολιτών που χρησιμοποιούνται χωρίς να τις αντιληφθούμε. Η χρήση τους λοιπόν εκτείνεται σε μια μεγάλη γκάμα εφαρμογών που έχουν να κάνουν με τηλεπικοινωνίες, δίκτυα δεδομένων (αλγόριθμους επεξεργασίας δεδομένων, βάσεις δεδομένων κ.α.), λογισμικά γραφείου, λογισμικά για επεξεργασία εικόνας, ήχου κ.α. (Καλογήρου et al., 2015). Η χρήση τους δίνει τη δυνατότητα μείωσης χαμηλού κόστους, αυτοματοποιεί τις συναλλαγές, αυξάνει την παραγωγικότητα και το κέρδος (Δενδρινός & Κουής, 2015).

Στον τομέα της δημόσιας διοίκησης οι τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας αποτελούν την βασική προϋπόθεση που θα εκσυγχρονίσει τον τομέα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί την κορυφαία προτεραιότητα της κυβέρνησης, προκειμένου να εκσυγχρονίσει τις υπηρεσίες της. Στη συνέχεια ορίζεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, παρατίθενται παραδείγματα χρήσης της καθώς και οφέλη και εμπόδια που μπορεί να παρουσιάσει.

2.4. Ορισμός και στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ορίζοντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e- governance), εννοούμε την αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τον τομέα της δημόσιας διοίκησης. Στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ο εκσυγχρονισμός του κράτους μέσα από τις τεχνολογίες πληροφορικής επικοινωνιών (ΤΠΕ) προκειμένου να μετασχηματιστούν οι διαδικασίες, να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα, η διαφάνεια και η συμμετοχή των πολιτών, μέσα από τις οργανωτικές αλλαγές που θα βελτιώσουν τις δημόσιες υπηρεσίες και θα ενισχύσουν τη θέση του δημοσίου τομέα (Λαζακίδου, 2016).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει τις διαδικτυακές τεχνολογίες, τα ψηφιακά εργαλεία, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις πλατφόρμες που εξυπηρετούν διαδικτυακά τους πολίτες. Βασικός στόχος της είναι να αναβαθμίσει τις υπηρεσίες. Η δημόσια διοίκηση χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μέσα από τις τεχνολογίες πληροφορικής επικοινωνιών (ΤΠΕ), βοηθά το κράτος της να εκσυγχρονιστεί και να ανταποκριθεί στις νέες ανάγκες. Με τη χρήση της μειώνεται η γραφειοκρατία, εξελίσσεται σε βιώσιμη η εξυπηρέτηση των πολιτών και παράλληλα από την πλευρά τους κράτους και της διοίκησης λαμβάνονται πιο γρήγορα οι αποφάσεις, στις οποίες μπορεί να συμμετάσχει και το ίδιο το κοινό με μεγαλύτερη ευκολία (Λαζακίδου, 2016).

Για να επιτύχει τον βασικό στόχο της δημόσιας διοίκησης η ηλεκτρονική διακυβέρνηση οφείλει να ανταποκριθεί στις ανάγκες της παγκοσμιοποίησης. Ως εκ τούτου η κρατική παρέμβαση υποχρεούται να εξελίξει την ηλεκτρονική της επικοινωνία με τους πολίτες. Για να πραγματοποιηθεί αυτό οι ιστότοποι των δημοσίων υπηρεσιών αυξάνονται διαρκώς, για να ανταποκριθούν εξειδικευμένα στην κάθε ανάγκη του κοινού. Η κυβέρνηση εφαρμόζει μέσα από μεθόδους επικοινωνίας με τους πολίτες την αλληλεπίδραση, προκειμένου να διασφαλίσει την ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες προς αυτούς (Λαζακίδου, 2016).

Ανάλογα με τις μεθόδους επικοινωνίας διακρίνεται σε τρεις κατηγορίες. Αυτές είναι η διακυβέρνηση δημοσίου προς πολίτη, η διακυβέρνηση δημοσίου προς επιχείρηση και η διακυβέρνηση δημοσίου προς δημόσιο. Η πρώτη κατηγορία (δημόσιο προς πολίτη) αφορά την επικοινωνία και την εξυπηρέτηση μεταξύ δημοσίου και πολιτών. Οι πολίτες αποκτούν πρόσβαση σε υπηρεσίες και πληροφορίες, άμεσα και αποτελεσματικά χωρίς γραφειοκρατικές διαδικασίες. Η δεύτερη κατηγορία (δημόσιο

προς επιχείρηση) εξυγιαίνει την σχέση μεταξύ κράτους και επιχειρήσεων καθώς παρέχει πληροφορίες σχετικές με το ηλεκτρονικό επιχειρείν. Η τρίτη κατηγορία (δημόσιο προς δημόσιο) αποτελεί την σταθερότητα στην εσωτερική επικοινωνία επιτρέποντας την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ τμημάτων, ευνοώντας την συνεργασία στους δημοσίους τομείς (Μητρόπουλος & Δουληγέρης, 2019).

Για να γίνει ευκρινέστερα κατανοητή η διάδοση της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι θεμιτό να αναφερθούν κάποια παραδείγματα εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο ελληνικό κυβερνητικό πλαίσιο ξεκαθαρίζοντας έτσι το τοπίο της λειτουργίας των ηλεκτρονικών υποδομών διακυβέρνησης.

2.5. Μορφές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα, οφέλη και εμπόδια.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα έχει ενσωματωθεί σε πολλές διαδικτυακές υπηρεσίες που εξυπηρετούν απομακρυσμένα τους πολίτες. Παρακολουθώντας τη χρήση των υπηρεσιών αυτών, μπορούμε να αντιληφθούμε τα οφέλη που αυτές έχουν στη δημόσια διοίκηση και στην εξυπηρέτηση των πολιτών, καθώς και εμπόδια που μπορεί να προέρχονται από το ελληνικό πλαίσιο.

Οι βασικές διαδικτυακές υπηρεσίες στην χώρα μας εξυπηρετούν τους πολίτες σχετικά με την διευθέτηση των φορολογικών τους υποχρεώσεων, με την εξυπηρέτηση τους σε λήψη εγγράφων γενικών πληροφοριών, με τις επιχειρήσεις τους, την ασφάλεια και την περίθαλψη τους και γενικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης δημόσιου χαρακτήρα. Βασικά παραδείγματα αποτελούν οι παρακάτω πλατφόρμες:

- Η υπηρεσία gov.gr αποτελεί μια διαδικτυακή πύλη που εξυπηρετεί το κοινό σε γενικά αιτήματα σχετικά με την ταυτοπροσωπία τους και την ενημέρωσή τους σε θέματα και αιτήσεις δημοσίου χαρακτήρα.
- Η υπηρεσία e-ker.gr αποτελεί την ηλεκτρονική εφαρμογή του κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών. Εξυπηρετεί τους πολίτες και τις επιχειρήσεις παρέχοντας έγγραφα και πιστοποιητικά που χρειάζονται οι πολίτες για υποθέσεις δημοσίου χαρακτήρα.
- Η υπηρεσία taxisnet αφορά την διαδικτυακή σελίδα που εξυπηρετεί τους πολίτες σχετικά με τα θέματα της φορολογίας τους. Από μια απλή φορολογική βεβαίωση, έως και μια πιο σύνθετη φορολογική διαδικασία η υπηρεσία παρέχει

απομακρυσμένη εξυπηρέτηση για τους φορολογούμενους πολίτες και μέσω της ΑΑΔΕ, συνδέει αυτή την εξυπηρέτηση με τη γενική γραμματεία εσόδων, παρέχοντας διαφάνεια σε συναλλαγές και κρατικό έλεγχο.

- Στον τομέα της ασφάλισης η υπηρεσία e- efka.gr παρέχει απομακρυσμένη εξυπηρέτηση σε όποιο ζήτημα αφορά θέματα εργασίας και κοινωνικής ασφάλισης. Η υπηρεσία αποτελεί την μεταρρύθμιση του πρώην φορέα του ΙΚΑ. Οι πολίτες κερδίζουν χρόνο και αποκτούν άμεση πρόσβαση σε έγγραφα και υπηρεσίες της ασφάλισης τους (ένσημα κλπ).
- Η υπηρεσία της ΔΥΠΑ dyra.gr (πρώην ΟΑΕΔ) περικλείει όλες τις υπηρεσίες που θα χρειαστούν οι καταγεγραμμένοι άνεργοι της χώρας, καθώς βοηθάει παράλληλα σε ψηφιακή καταγραφή και άμεση ανταπόκριση στις εργασιακές ανάγκες της χώρας.
- Η ηλεκτρονική συνταγογράφηση αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα συστήματα ηλεκτρονικών υπηρεσιών δημοσίου φορέα. Μέσω αυτής συνταγογραφούνται ηλεκτρονικά τα φάρμακα. Οι ασθενείς διευκολύνονται στην πρόσβαση τους στην απαραίτητη για αυτούς θεραπεία, ενώ οι γιατροί γλιτώνουν γραφειοκρατικές διαδικασίες, ενώ παράλληλα έχουν πρόσβαση στο ιστορικό του ασθενή. Οι φαρμακοποιοί αποκλείουν την περίπτωση λάθους και γενικά στον οικονομικό τομέα ευνοείται η αποζημίωση των φαρμάκων.
- Το πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ παρέχει στους πολίτες πρόσβαση σε νόμους και αποφάσεις της κυβέρνησης. Έτσι, καταπολεμάται η διαφθορά και διευρύνεται η διαφάνεια στη σχέση κράτους πολιτών αφού μπορούν να αξιοποιήσουν την πληροφόρηση των νόμων για κάθε λόγο.
- Το πρόγραμμα ΑΤΛΑΣ αποτελεί ένα πρόγραμμα ηλεκτρονικής ασφάλισης που συγκεντρώνει σε μια πλατφόρμα, όλες τις πληροφορίες ασφάλισης των πολιτών, επιτρέποντας τους να έχουν τον δικό τους ψηφιακό λογαριασμό ασφάλισης, όπου καταγράφεται το βιογραφικό και όλη η ροή του εργαζομένου.
- Το πρόγραμμα ΗΔΙΚΑ αποτελεί την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κοινωνικής ασφάλισης που έχει υπό την διαχείριση της το σύστημα πληρωμών και συντάξεων. Μέσω αυτής της υπηρεσίας διαφαίνεται αναλυτική η πληρωμή από τον κάθε φορέα και στη συνέχεια γίνεται η επεξεργασία και ο υπολογισμός του τελικού ποσού που θα παραλάβει ο εργαζόμενος ή ο συνταξιούχος στην τελική πληρωμή του. Ολόκληρη αυτή η λειτουργία γίνεται μέσα από το σύστημα

ΕΣΕΠΣ-ΗΛΙΟΣ που ανήκει στην ΗΔΙΚΑ. Στον τομέα της ασφάλισης η ΗΔΙΚΑ είναι η υπηρεσία που έχει εξελίξει την ηλεκτρονική συνταγογράφηση και τον αριθμό μητρώου κοινωνικής ασφάλισης. Γεφυρώνεται με όλες τις υπηρεσίες ασφάλισης στις οποίες παρέχει πληροφορίες.

2.6. Τα στάδια της εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εισάγεται σταδιακά στον δημόσιο τομέα, βοηθώντας τόσο τους υπαλλήλους όσο και τους πολίτες να εξοικειωθούν με αυτήν. Παράλληλα μέσα από αυτά, επιτρέπεται η ομαλή ροή των πληροφοριών από και προς τις δημόσιες υπηρεσίες.

Αρχικά, εντάχθηκε το στάδιο της πληροφόρησης, όπου εισήγαγε υπηρεσίες που παρέχουν μόνο πληροφορίες σχετικά με τη συναλλαγή στον φορέα (για παράδειγμα, ποια έγγραφα πρέπει να προσκομιστούν για την απόκτηση ενός πιστοποιητικού). Στη συνέχεια, εισάχθηκε το στάδιο της αλληλεπίδρασης με την λήψη εγγράφων, όπως πρότυπο υλικό για μια αίτηση, λήψη της πληροφορίας με πηγή από την εγκύκλιο κλπ. Έτσι οι πολίτες μπορούν να έχουν τυπωμένο το υλικό που θα χρειαστούν ως πρότυπο για να ακολουθήσουν την διαδικασία στην υπηρεσία. Κατά το τρίτο στάδιο εξέλιξης η αλληλεπίδραση με την απλή λήψη περνάει στην κατάσταση της διάδρασης, όπου μέσα από ηλεκτρονικές φόρμες οι φορείς επεξεργάζονται στοιχεία και αιτήματα και ταυτοποιούν τα δεδομένα των πολιτών, όπου αυτό χρειάζεται (Μαμούκαρης, 2012).

Τα δύο τελευταία στάδια είναι αυτά που έφεραν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες πιο κοντά στη σημερινή εποχή χρήσης τους. Κατά το τέταρτο στάδιο εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι πολίτες μπορούν να διεκπεραιώνουν απομακρυσμένα τα αιτήματά τους, να ολοκληρώνουν πληρωμές και συναλλαγές γενικότερα. Σε αυτό το στάδιο εντάχθηκαν και οι υπηρεσίες που χρειάζονται παράβολο για να ολοκληρωθούν, επιτρέποντας πλέον την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση. Στο πέμπτο στάδιο οι υπηρεσίες δίνονται στον πολίτη σε προληπτικό επίπεδο, προτού τις ζητήσει. Για παράδειγμα μπορεί να έρθει μια ειδοποίηση από την ΑΑΔΕ για την ολοκλήρωση

κάποιας ενέργειας του πολίτη ή να υπάρχουν ήδη αποθηκευμένα δεδομένα στην συμπλήρωση του πολίτη σε μια αίτηση του στον δημόσιο φορέα. Το στάδιο αυτό εξασφαλίζει και την ασφάλεια του πολίτη, όσον αφορά τα δεδομένα του (Μαμούκαρης, 2012).

2.7. Τα οφέλη και τα εμπόδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην δημόσια διοίκηση.

Μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση παραχωρούνται κάποια οφέλη που διαμορφώνουν μια θετική εικόνα για την δημόσια διοίκηση. Οι διαδικασίες βελτιώνονται και επιταχύνονται, με αποτέλεσμα να παρέχουν ποιότητα και εκτελούνται πιο γρήγορα και αποτελεσματικά εξοικονομώντας χρόνο για τους πολίτες και τους εργαζομένους στη δημόσια διοίκηση. Η αύξηση της αποτελεσματικότητας μειώνει την γραφειοκρατία και τους χρόνους αναμονής. Έτσι δημιουργείται μια σταθερή σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ πολίτη και φορέα. Η εμπιστοσύνη αυτή παρέχει διαφάνεια στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς ενισχύεται η λογοδοσία του κράτους και διευκολύνεται η διαβούλευση στα δημόσια θέματα (Καλογήρου et al., 2015). Η εμπιστοσύνη αυτή ευνοεί τη συμμετοχή των πολιτών στα δημόσια συμφέροντα.

Οι θετικές εκβάσεις όμως έρχονται και στον οικονομικό τομέα. Όσο μειώνονται οι χρόνοι εξυπηρέτησης και η γραφειοκρατία, το ανθρώπινο δυναμικό γίνεται περισσότερο παραγωγικό. Τα δημόσια τμήματα μπορούν να επικοινωνούν πιο εύκολα μεταξύ τους, να αποκτούν μεγαλύτερη πρόσβαση σε πληροφορίες και να ενισχύουν τον μεταξύ τους ανταγωνισμό. Αυτό με τη σειρά του θα επιφέρει μέγιστη αποδοτικότητα στους φορείς και βελτίωση στο σύνολο της υπηρεσίας (Σιασιάκος, 2008).

Στη γενική θετική έκβαση θα βοηθήσει και η διαφορά της συνολικής εικόνας που θα αποδίδει τόσο η υπηρεσία κρατικά, όσο και το σύνολο των υπηρεσιών του κράτους στους πολίτες του και στις υπόλοιπες χώρες. Μέσω των εύκολων εφαρμογών που εκσυγχρονίζουν τις συναλλαγές, δημιουργούνται ικανοποιημένοι πολίτες που αποτελούν την καλύτερη διαφήμιση για την απόδοση των προγραμμάτων. Αυτοί με τη σειρά τους συμμετέχουν όλο και πιο συχνά και όλο και περισσότεροι, δίνοντας την εικόνα μιας κοινωνίας που έχει ως στόχο τον εκσυγχρονισμό των θεμελιωδών παραγωγών της. Ως εκ τούτου η χώρα αποκτάει δύναμη στο να μπορεί να διεκδικήσει

μια θέση διαφορετικής ποιότητας στην Ευρώπη. Σύμφωνα με την ευρωπαϊκή επιτροπή η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στηρίζει τις διοικητικές διαδικασίες, καθώς μειώνει τον φόρτο της επιχείρησης και βοηθά τους πολίτες δίνοντας διαφάνεια και μικρότερη δαπάνη στις συναλλαγές τους (Ευρωπαϊκή επιτροπή, 2016).

Στο πλαίσιο της χώρας οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αντιμετωπίζουν ακόμα κάποια εμπόδια, τα οποία οφείλονται κατά κύριο λόγο στην αργή οικονομική ανάπτυξη και στην άρνηση των πολιτών να εκπαιδευτούν τεχνολογικά. Πιο συγκεκριμένα, η αντίσταση των πολιτών σε οποιαδήποτε τεχνολογική αλλαγή και η εκπαιδευτική τους ανεπάρκεια τους ωθούν στο να αντιμετωπίζουν ως επικίνδυνη πολιτιστική μεταβολή την τεχνολογική εξέλιξη της υπηρεσίας. Η αργή οικονομική ανάπτυξη της χώρας, που κρατάει σταθερά τα γραφειοκρατικά στοιχεία της δεν της επιτρέπει να διαθέσει τους κατάλληλους πόρους και την εμποδίζει στο να πάρει πιο άμεσα κάποιες αποφάσεις εξέλιξης προκειμένου να μεταβάλλει κάποια συστήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι υποδομές του διαδικτύου δεν εξελίσσονται με αποτέλεσμα να παραμένουν παλιές και να δημιουργούν, τόσο προβλήματα υπερφόρτωσης και ταχύτητας, όσο και φόβο για την ασφάλεια των δεδομένων, λόγω της αδυναμίας ύπαρξης υποδομών προστασίας.

Στον διοικητικό τομέα, τα μέλη της δημόσιας διοίκησης παρουσιάζουν έλλειψη συνεννόησης μεταξύ τους και ρίψη ευθυνών για τις μεταβολές, με αποτέλεσμα να ευνοείται η γραφειοκρατία και να καθυστερούν τεχνολογικοί πρόοδοι. Οι δημόσιες υπηρεσίες αντιμετωπίζουν τον ελλιπή προγραμματισμό και αδυνατούν να πάρουν αποφάσεις που θα ευνοήσουν (έστω μακροπρόθεσμα το κοινωνικό σύνολο). Φυσικά σε αυτό μεγάλη ευθύνη φέρει η ανεπαρκής εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των υπαλλήλων του δημοσίου φορέα, καθώς δεν τους επιτρέπει να κατανοήσουν εκτενέστερα τις νέες ορολογίες, τα νέα τεχνολογικά συστήματα. Συνεπώς, αδυνατούν να εκτελέσουν τα νέα προγράμματα, τα οποία τους φαίνονται πιο δύσκολα και προτιμούν να παραμείνουν στον τρόπο εξυπηρέτησης που έχουν συνηθίσει (Μπουραντάς, 2002)

Προκειμένου να αντιμετωπιστούν αυτές οι προκλήσεις ολόκληρη η ιεραρχία προϊσταμένων και υπαλλήλων πρέπει να συντονιστεί για να αποκτήσει μια σειρά εκπαιδεύσεων που θα ευνοήσουν με την σειρά τους την απομάκρυνση οποιασδήποτε

φοβίας, θα προσπεράσουν τα εμπόδια και θα φέρουν επιθυμητές αλλαγές στο σύστημα των υπηρεσιών (Μπουραντάς, 2002).

Στο σύνολο της θα λέγαμε πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μια μορφή ηλεκτρονικής επικοινωνίας μεταξύ δημόσιας διοίκησης και πολιτών, προκειμένου να παρέχει ποιότητα τόσο στην εξυπηρέτησή τους, όσο και στις κρατικές λειτουργίες. Κατανοώντας καλύτερα τον όρο της επικοινωνίας μέσα από τις τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ), θα τις αναπτύξουμε έτσι, ώστε να αποδίδουν τα μέγιστα στην κοινωνία.

2.8. Η ικανοποίηση των πολιτών ως δείκτης ποιότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ο βασικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να παρέχει ποιοτική εξυπηρέτηση στους πολίτες της. Για τον λόγο αυτό είναι σημαντικό να προσμετράται η ικανοποίηση των πολιτών, ώστε να καταλάβουμε αν η εξυπηρέτηση που παρέχεται είναι ποιοτική. Για να προχωρήσουμε σε αυτή την μέτρηση μπορούμε να λάβουμε υπόψιν τα επίπεδα ανάλυσης πληροφοριακών συστημάτων. Η επιτυχία των πληροφοριακών συστημάτων αναλύεται σε τρία επίπεδα, σε επίπεδο οργανισμού, σε επίπεδο διαδικασίας, σε επίπεδο ατομικό (Garity & Sanders, 1998).

Στο επίπεδο του οργανισμού μπορούμε να λάβουμε υπόψιν μας την οργανωτική απόδοση, δηλαδή την κερδοφορία που φέρνει ένα σύστημα. Στο επίπεδο λειτουργίας οφείλει να ληφθεί η παράμετρος του κατά πόσο χρησιμοποιήθηκαν οι πόροι και κατά πόσο ήταν αποτελεσματικοί κατά την χρήση τους. Στο ατομικό επίπεδο διακρίνεται μέσω του μέτρου ικανοποίησης των χρηστών και του πόσο εύχρηστο ήταν το σύστημα σε αυτούς (Garity & Sanders, 1998). Ο παράγοντας του ατομικού επιπέδου, που ονομάζουμε τελικός χρήστης είναι και ο βασικός παράγοντας της μέτρησης, καθώς το σύστημα σχεδιάστηκε για αυτόν και αυτός είναι που θα λάβει εν τέλει τις υπηρεσίες (Μητάκος, 2015). Ως τελικούς χρήστες μπορούμε να αντιληφθούμε και τους υπαλλήλους καθώς χρησιμοποιούν και οι ίδιοι το πρόγραμμα και μεσολαβούν για την εξυπηρέτηση του κοινού.

Σύμφωνα με τον Μητάκο (2015), οι παράγοντες που θα επηρεάσουν την ικανοποίηση από ένα σύστημα είναι η αναμενόμενη χρηστικότητα, η

αποτελεσματικότητα του χρήστη, το τμήμα, η ιεραρχική θέση, το μορφωτικό επίπεδο και η ηλικία, η εξοικείωση με τις τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας, και το κοινωνικό φύλο. Σύμφωνα με τα παραπάνω και εστιάζοντας στην αναμενόμενη χρηστικότητα και την αποτελεσματικότητα, η προσδοκία που γεννάται στον πολίτη πως το σύστημα πληροφόρησης θα τον βοηθήσει στην απόδοση του και η ικανότητα να το χρησιμοποιήσει όσο πιο εύκολα γίνεται είναι αυτά τα κριτήρια που ευνοούν την ικανοποίηση σε μεγάλο βαθμό. Αν καλυφθούν αυτά και μειωθεί ο χρόνος της διαδικασίας τότε κρίνεται και επιτυχής η εφαρμογή.

Οι υπόλοιποι παράμετροι ορίζουν συμπληρωματικά την επιτυχία του συστήματος πληροφόρησης. Ο ρόλος τους είναι να εκτελούν τις διαφοροποιήσεις, δηλαδή να χρησιμοποιούνται ως κριτήρια για να διαπιστώνουμε αν το σύστημα έχει επιτύχει να καλύψει ανάγκες σε διαφορετικές κοινωνικές και πολιτισμικές κλίμακες (αν καταφέρνει πχ να ικανοποιεί έναν χρήστη με πιο υψηλό εκπαιδευτικό/μορφωτικό επίπεδο που θα έχει ίσως και διαφοροποιημένες απαιτήσεις το ίδιο με τις ανάγκες ενός χρήστη χαμηλότερου μορφωτικού επιπέδου που να αποζητά κάτι πιο απλό από την υπηρεσία). Αν όλοι οι διαφορετικοί μεταξύ τους χρήστες είναι καλυμμένοι, αν όλα τα συστήματα είναι ενημερωμένα και παρέχουν επίκαιρη πληροφόρηση, τότε θεωρείται επιτυχημένο και το σύστημα (Μητάκος, 2015).

Για να δούμε αν το σύστημα είναι αποδοτικό και επιτυχές είναι απαραίτητη η αξιολόγηση του. Για αυτό είναι σκόπιμο να οριστεί ο παράγοντας κατά τον οποίο θα αξιολογηθεί το πληροφοριακό σύστημα. Οι παράγοντες αυτοί αποτελούνται από το αντικείμενο του συστήματος (στην προκειμένη περίπτωση των τεχνολογικών υπηρεσιών) και από τον σκοπό του συστήματος (Cronholm & Goldkhal, 2003).

Ως προς το αντικείμενο του συστήματος, αυτό μπορεί να αξιολογηθεί μέσα από δύο τρόπους. Ο πρώτος τρόπος αξιολογεί το σύστημα χωρίς να συμμετέχουν οι χρήστες σε αυτό. Αξιολογείται δηλαδή καθαρά το περιεχόμενο του συστήματος από έναν αξιολογητή, ο οποίος θα διαπιστώσει στο πως μπορεί αυτό να βοηθήσει τον οργανισμό. Η αξιολόγηση αυτή είναι κυρίως θεωρητική και δεν χρησιμοποιεί το πρακτικό κομμάτι. Στον δεύτερο τρόπο η αξιολόγηση γίνεται μέσω της αλληλεπίδρασης με τον χρήστη. Σε αυτή τη μορφή αξιολογείται το πρακτικό μέρος του συστήματος, αξιολόγηση πιο σύνθετη καθώς η παρουσία του χρήστη θέλει διαφορετική διαχείριση ως προς την αντικειμενικότητα (Cronholm & Goldkhal, 2003).

Ως προς τον στόχο του συστήματος η αξιολόγηση μπορεί να γίνει με βάση τους στόχους του συστήματος πληροφόρησης, είτε χωρίς αυτούς ή βάσει κριτηρίων. Κατά την αξιολόγηση με στόχους, ορίζουμε τους στόχους σε ένα σύστημα και παρακολουθούμε αν μπορεί να ανταποκριθεί σε αυτούς. Στην περίπτωση που αξιολογούμε χωρίς στόχους, ακολουθούμε το πλαίσιο με επαγωγική μέθοδο, ελέγχοντας κυρίως την χρήση και εξάγοντας τους στόχους μέσα από αυτήν. Όταν αξιολογούμε τους στόχους μέσα από τα κριτήρια ακολουθούμε μια καθοδηγούμενη αξιολόγηση από βασικά κριτήρια. Αν και φαίνεται να μοιάζει με την αξιολόγηση με στόχους σε αυτή την περίπτωση τα κριτήρια είναι γενικά και δεν περιορίζονται σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο (Cronholm & Goldkhu1, 2003).

2.9. Το μοντέλο επιτυχίας των DeLone και McLean, ως εργαλείο μέτρησης ποιότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στην παρούσα εργασία, θα γίνει χρήση του μοντέλου επιτυχίας των De Lone και του Mc Lean, για την εξαγωγή συμπεράσματος σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, εξετάζεται η αλληλεξάρτηση στις εξής κατηγορίες παραγόντων: Ποιότητα συστήματος, ποιότητα πληροφορίας, ικανοποίηση του χρήστη και επίδραση της ποιότητας στο άτομο και στον οργανισμό. Πιο συγκεκριμένα η ποιότητα που παρέχει το σύστημα και η ποιότητα που παρέχουν οι πληροφορίες, ασκούν επιρροή τόσο από μόνες τους η καθεμία όσο και μαζί στο σύνολο τους, στην ικανοποίηση του χρήστη από την χρήση. Η χρήση του συστήματος και η ικανοποίηση του χρήστη από αυτήν επιδρούν στο άτομο και στο σύνολο επιδρούν στον οργανισμό (DeLone & McLean, 1992).

Η ποιότητα του συστήματος καθορίζεται από παράγοντες όπως ευκολία χρήσης, μάθησης και πρόσβασης, από την αξιοπιστία, την ακρίβεια και την ευελιξία του συστήματος, καθώς και από τον χρόνο απόκρισης και την αποδοτικότητα του συστήματος (DeLone & McLean, 2003).

Η ποιότητα της πληροφορίας ορίζεται από τα χαρακτηριστικά της ακρίβειας, της λεπτομέρειας και της συνάφειας στην πληροφόρηση, της χρησιμότητας της πληροφορίας και της επάρκειας σε αυτήν. Η χρήση κυρίως αναφέρεται στην συχνότητα της πρόσβασης στην υπηρεσία από το κοινό, στις λειτουργίες της υπηρεσίας που χρησιμοποιήθηκαν, στις αναφορές που έγιναν και στα αρχεία που χρησιμοποιήθηκαν στην υπηρεσία. Η αρμονική χρήση στα παραπάνω ευθύνεται για την ικανοποίηση του

χρήστη, η οποία διακρίνεται σε ικανοποίηση από το λογισμικό της υπηρεσίας και σε ικανοποίηση από τις πληροφορίες που λήφθηκαν.

Η επίδραση που ασκεί η ποιότητα του συστήματος στον χρήστη ορίζεται από την κατανόηση της πληροφορίας, την αναγνώριση του προβλήματος, την εκτέλεση αυτών των καθηκόντων από το σύστημα κατά την εργασία του που θα οδηγήσει με τη σειρά του στην εμπιστοσύνη του χρήστη στην απόφαση να κάνει χρήση της πληροφορίας. Αν αυτές οι λειτουργίες αποδώσουν αρμονικά και αυξήσουν τα έσοδα της εταιρείας, αυξάνοντας παράλληλα την παραγωγικότητα τότε έρχεται και η θετική επιρροή στον οργανισμό. Έτσι μπορούμε να πούμε πως έχουμε μια εξελίξιμη ποιότητα στην υπηρεσία.

Το παρόν μοντέλο θα χρησιμοποιηθεί ως πρότυπο για την ανάπτυξη του ερωτηματολογίου της έρευνας. Η μελέτη θα εξετάσει την μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της υπηρεσίας e-ΕΦΚΑ. Το προτεινόμενο μοντέλο που ενσωματώνει στην έρευνα τις παραμέτρους κατανοεί την αξιολόγηση του συστήματος από την πλευρά των πολιτών. Μέσα από αυτό θα εστιάσουμε και στην ποιότητα της εξυπηρέτησης, καθώς αυτό αποτελεί το ζητούμενο της παρούσας έρευνας.

Για να γίνει ευκολότερα κατανοητή η μελέτης της ποιότητας εξυπηρέτησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ, στην επόμενη ενότητα θα αναλυθεί η υπηρεσία του ΕΦΚΑ και οι λειτουργίες της. Καθώς η έρευνα αφορά το γεωγραφικό πλαίσιο του δήμου Κατερίνης, είναι σκόπιμο να δοθούν βασικές πληροφορίες για τον δήμο, το πλαίσιο του και τις υπηρεσίες του (ηλεκτρονικές και μη). Με αυτές τις πληροφορίες θα κατανοήσουμε καλύτερα την σχέση των πολιτών με την τεχνολογική εξυπηρέτηση και τις ανάγκες του δήμου, διακρίνοντας με περισσότερη αντικειμενικότητα το ερωτηματολόγιο της ικανοποίησης τους.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ e- ΕΦΚΑ στους πολίτες του δήμου Κατερίνης.

3.1. Ο ενιαίος φορέας κοινωνικής ασφάλισης (ΕΦΚΑ).

Το άρθρο 51 του Ν.4387/16 (με τροποποίηση από το άρθρο ν.4445/2016 που ισχύει έως σήμερα) σύστησε τον Ενιαίο Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ). Ο ΕΦΚΑ λειτουργεί ως νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου και λειτουργεί υπό την εποπτεία του υπουργείου εργασίας και κοινωνικών υποθέσεων. Όσον αφορά τη λειτουργία του ο ΕΦΚΑ είναι ο μεγαλύτερος φορέας κλάδου κύριας ασφάλισης στην Ελλάδα. Υπό τη στέγη του ΕΦΚΑ ενοποιήθηκαν όλα τα ασφαλιστικά ταμεία Ι.Κ.Α. (Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων), Ε.Τ.Α.Μ. (Ενιαίο ταμείο ασφάλισης μισθωτών), Ε.Τ.Α.Π.-Μ.Μ.Ε. (Ενιαίο ταμείο ασφάλισης προσωπικού μέσω μαζικής επικοινωνίας), Ε.Τ.Α.Α. (Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητων Απασχολούμενων), Ο.Α.Ε.Ε. (Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών), Ο.Γ.Α. (Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων) εκτός του λογαριασμού εργατικής εστίας, Ν.Α.Τ. (Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο), Τ.Α.Υ.Τ.Ε.Κ.Ω. (Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφελείας), Ε.Τ.Α.Τ. (Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων) και Γ.Λ.Κ. (Γενική διεύθυνση χορήγησης συντάξεων δημοσίου τομέα).

Η ένωση όλων των ταμείων κάτω από έναν ασφαλιστικό τομέα αποσκοπεί στην μείωση των δαπανών καθώς μοιράστηκαν οι αρμοδιότητες σε μικρότερο ανθρώπινο δυναμικό. Πέραν του οικονομικού συμφέροντος ο φορέας εξυγιαίνει το ελληνικό κράτος, καθώς δημιούργησε μια ενιαία βάση πληροφοριών. Αυτό με τη σειρά του έκανε εύκολη την πρόσβαση σε πληροφορίες στους υπαλλήλους του οργανισμού διευρύνοντας την διαφάνεια και ωφελώντας τόσο τους συνταξιούχους, όσο και τους ίδιους τους υπαλλήλους.

Οι κύριες αρμοδιότητες του φορέα είναι η συλλογή ασφαλιστικών εισφορών από τους εργοδότες και τους ασφαλισμένους, προκειμένου να ανταποκριθεί στην ασφάλιση υγείας και στην συνταξιοδότηση τους. Ακόμη, είναι υπεύθυνος για την διαχείριση της διασφάλισης των δικαιωμάτων των ασφαλισμένων (όπως φαρμακευτική

κάλυψη). Στις πιο πρακτικές λειτουργίες που είναι και άμεσα εμφανείς στο κοινό παρέχει την έκδοση ασφαλιστικών βεβαιώσεων, υποστηρίζει τους ασφαλισμένους ενημερώνοντας τους για τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά τους και συνεργάζεται με άλλους φορείς προκειμένου να διασφαλίσει την συντονισμένη κοινωνική ασφάλιση προς όφελος των πολιτών. Η ίδρυση του φορέα βοήθησε στην μετατροπή της πολλαπλότητας σε ένα σύστημα πιο απλοποιημένο και ενιαίο για το σύνολο των εργαζομένων. Ανταποκρινόμενος στις ανάγκες των νέων τεχνολογιών ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης δημιούργησε την υπηρεσία e-ΕΦΚΑ.

3.2. Η μετάβαση στον e- ΕΦΚΑ.

Με σκοπό να συμβαδίσει με τις τεχνολογικές εξελίξεις και προκειμένου να ανταποκριθεί στις νέες τεχνολογικές ανάγκες ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ), μεταρρυθμίζεται και μετονομάζεται σε Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e- ΕΦΚΑ), τον Μάρτιο του 2020. Η πανδημία του covid – 19 κάνει πιο άμεση την ανάγκη για ηλεκτρονική παρουσία του φορέα. Τον Μάρτιο του 2020 ο φορέας με αυτή την μεταρρύθμιση θα υποστηρίζει πλέον και το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π.). Με αυτή την προσθήκη ο e- ΕΦΚΑ αποτελεί πλέον τον μεγαλύτερο ασφαλιστικό φορέα της χώρας.

Για να πραγματοποιηθεί αυτή η συγχώνευση έπαιξαν σημαντικό ρόλο πολλές συνιστώσες της χώρας όπως το μειωμένο ΑΕΠ, η φοροδιαφυγή και η αδήλωτη εργασία, η μείωση του πληθυσμού της χώρας και η αύξηση του προσδόκιμου ζωής. Σημαντικό ρόλο όμως για την ηλεκτρονική παρουσία του φορέα αποτέλεσαν οι τεχνολογικές εξελίξεις που απαιτούσαν πλέον ένα πεδίο που θα ευνοεί την αλληλεπίδραση και την διαλειτουργικότητα μεταξύ φορέα πολιτών και κράτους.

Βασικός σκοπός του e- ΕΦΚΑ είναι να δημιουργήσει ένα πρότυπο σύστημα κοινωνικής ασφάλισης που θα ενισχύσει την κοινωνία αντιμετωπίζοντας ίσα όλους τους πολίτες της (ΕΦΚΑ, 2020). Για να καθορίσει τον σκοπό της έθεσε συγκεκριμένους στόχους όπως την προστασία των δικαιωμάτων για όλους τους ασφαλισμένους με αποτέλεσμα να εξαλείψει την αδήλωτη εργασία, την χορήγηση κύριας σύνταξης (γήρατος, θανάτου, αναπηρίας), όπως αυτή προβλέπεται από την υπηρεσία. Με αυτοσκοπό να καλύψει τους στόχους της η υπηρεσία e-ΕΦΚΑ οφείλει να παρέχει σύγχρονες υπηρεσίες που θα συμβαδίζουν με τα ευρωπαϊκά πρότυπα και θα

εξυπηρετούν με ευκολία τους ασφαλισμένους πολίτες (συνταξιούχους, εργοδότες, υπαλλήλους) παρέχοντας τους ποιοτικές και αποτελεσματικές υπηρεσίες (ΕΦΚΑ, 2020).

Για να επιτύχει τους στόχους του ο φορέας e-ΕΦΚΑ υιοθέτησε τις τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) αποκτώντας σύγχρονες τεχνολογικές υποδομές που θα αυτοματοποιούν διαδικασίες, υποστηρίζοντας αποτελεσματικά το νέο φορέα. Μέσω αυτών ψηφιοποιεί συντάξεις (επισπεύδοντας τις διαδικασίες απονομής τους και βοηθώντας στο να κλείσουν υποθέσεις συντάξεων που εκκρεμούσαν λόγω γραφειοκρατίας) και βελτιώνει τις υπηρεσίες της δίνοντας την ευκαιρία απάλειψης της γραφειοκρατίας και τον χρόνο για περαιτέρω εξειδίκευση μέσω εκπαιδεύσεων στο ανθρώπινο δυναμικό της.

Για την βελτιστοποίηση των υπηρεσιών της ολοκλήρωσε το πληροφοριακό σύστημα (ΟΠΣ- ΙΚΑ) που είχε ξεκινήσει την εγκατάσταση του στις αρχές του 2000. Αυτό ενσωματώθηκε στο σύστημα μηχανογράφησης του e-ΕΦΚΑ και τροποποιήθηκε, γεφυρώνοντας την τεχνολογία του με το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Διαλειτουργώντας παράλληλα με το σύστημα του ΕΡΓΑΝΗ, του ΗΔΙΚΑ, το ΑΤΛΑΣ, το TAXISNET, και με το εθνικό μητρώο πολιτών, οι υπάλληλοι έχουν μια ποικιλία από υποσυστήματα στα οποία μπορούν να παρέμβουν για να επεξεργαστούν διαφορετικής φύσεως αιτήματα, διευκολύνοντας με τη σειρά τους τις υποθέσεις των πολιτών.

Παρά τις δυσκολίες που διατρέχουν τα συστήματα (κάποια από αυτά χρειάζονται συνεχή εκπαίδευση για σωστή χρήση ή παρουσιάζουν χαμηλή ποιότητα στη διασύνδεση τους), με το τεχνολογικό πλαίσιο του e- ΕΦΚΑ, δίνεται πλέον έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση, διασφαλίστηκε η διαφάνεια στις συναλλαγές, μειώθηκε η γραφειοκρατία και αναβαθμίστηκε η ποιότητα των υπηρεσιών στο σύνολο της, δημιουργώντας μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και φορέα (Μαμούκαρης, 2012). Η παρούσα έρευνα θα προσπαθήσει να διευρύνει αυτή την εμπιστοσύνη αξιοποιώντας τις απαντήσεις που έδωσε το κοινό των πολιτών του δήμου Κατερίνης κατά την αξιολόγηση του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ. Για να ακουστούν οι προτάσεις του κοινού και να εξεταστεί διευρυμένα η προσέγγιση της ικανοποίησης του, είναι θεμιτό να αναγνωριστεί το πλαίσιο του δήμου Κατερίνης και να μελετηθούν οι υπηρεσίες που παρέχονται από τον δήμο στους πολίτες σε ένα πιο γενικό πλαίσιο που θα βοηθήσει την ανάγνωση της έρευνας.

3.3. Ο δήμος Κατερίνης.

Ο δήμος Κατερίνης ανήκει στην περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας (ύστερα από την συνένωση των προϋπαρχόντων δήμων Ελαφίνας, Κορινού, Κατερίνης, Παραλίας, Πέτρας, Πιερίων τον Ιανουάριο του 2011) και στο νομό Πιερίας. Η συνολική έκταση του δήμου φτάνει τα 93.500 στρέμματα και στο σύνολο του απαριθμεί 119.384 κατοίκους (σύμφωνα με τα στοιχεία της απογραφής πληθυσμού του 2021).

Οι κεντρικές του υπηρεσίες διακρίνονται σε έξι κατηγορίες η καθεμία από τις οποίες περιλαμβάνει και κάποια τμήματα.

- **Επιτελικές υπηρεσίες:** Είναι υπεύθυνες για την διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού του δήμου και για την υποστήριξη των αιρετών οργάνων. Επίσης διαχειρίζονται το τμήμα τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας.
- **Τοπική οικονομική ανάπτυξη:** Ασχολείται με την οικονομική ανάπτυξη του δήμου. Στις αρμοδιότητες του τμήματος διακρίνονται η ανάληψη εμπορικών δραστηριοτήτων, η αξιοποίηση της δημοτικής περιουσίας και το κομμάτι ρύθμισης του τουρισμού.
- **Υπηρεσίες περιβάλλοντος και ποιότητα ζωής:** Σε αυτές υπάγονται τα τμήματα δόμησης, οι πολεοδομικές εφαρμογές, η καθαριότητα και η ανακύκλωση, το τμήμα κοιμητηρίου και η υποστήριξη διαχείρισης υλικού αποθήκης.
- **Υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας, παιδείας και αθλητισμού:** Σε αυτές υπάγεται το τμήμα κοινωνικής προστασίας και το τμήμα αθλητικής ανάπτυξης.
- **Υπηρεσίες υποστήριξης:** Σε αυτές διακρίνονται οι υπηρεσίες που στηρίζουν άμεσα την επικοινωνία και την διευθέτηση υποθέσεων με τον πολίτη. Αρμόδια τμήματα όπως η διοικητική μέριμνα, το ληξιαρχείο του δήμου, το ταμείο του δήμου, το λογιστήριο, το τμήμα μισθοδοσίας δημοτικών υπαλλήλων, το τμήμα προμηθειών του δήμου φροντίζουν μέσα από τις εγκαταστάσεις του δημαρχείου να παρέχουν τις αντίστοιχες υπηρεσίες. Η διεύθυνση εξυπηρέτησης πολιτών με το τμήμα εξυπηρέτησης του πολίτη και την εσωτερική ανταπόκριση παρέχει σπουδαία βοήθεια στους πολίτες. Στην υποστήριξη υπάγεται και το τμήμα

αστυνόμησης με την δημοτική αστυνομία που φροντίζει για την εύρυθμη λειτουργία των λειτουργιών και των κανόνων.

Φυσικά από τις κεντρικές υπηρεσίες δεν μπορούν να απουσιάζουν οι υπηρεσίες που υπάγονται απευθείας στον δήμαρχο, όπως η διοικητική βοήθεια, το τμήμα εσωτερικού ελέγχου, το τμήμα προστασίας και διάφορες νομικές υπηρεσίες. Όλες οι παραπάνω υπηρεσίες στα χωριά λειτουργούν αποκεντρωμένα, παραμένοντας συνδεδεμένες με τις κεντρικές υπηρεσίες του δήμου.

3.4. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δήμου Κατερίνης.

Όσον αφορά την επικοινωνία με τους πολίτες, ο δήμος Κατερίνης πέρα από την παραδοσιακή δια ζώσης επικοινωνία ή την επικοινωνία με τηλέφωνο, σε πρώτο στάδιο έχει εισάγει την επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) με κάθε τμήμα και υπηρεσία μεμονωμένα. Καθώς όμως και αυτή η μορφή επικοινωνίας παρουσιάζει πλέον μια παρωχημένη εικόνα, ο δήμος έχει προχωρήσει σε βήματα εξέλιξης μέσω των τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ). Συγκριτικά βέβαια με άλλους δήμους, η εικόνα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης είναι φτωχή, με αποτέλεσμα να γίνεται εκτεταμένη χρήση του κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών ακόμα και για υπηρεσίες που θα μπορούσαν να εξυπηρετήσουν άλλα τμήματα.

Όσον αφορά την κοινωνική δικτύωση, ο δήμος επικοινωνεί με το κοινό του μέσα από τις εφαρμογές κοινωνικών δικτύων (facebook, Instagram, twitter), προσπαθώντας να ακούσει τις ανάγκες των νέων. Επίσης η σελίδα του δημοτικού ραδιοφώνου που καλύπτει και το δημοσιογραφικό κομμάτι ή η τοπική εφημερίδα του δήμου διαθέτουν ιστοσελίδες που επικοινωνούν και ενημερώνουν τους δημότες, έχοντας παράλληλη παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα.

Στη σύγχρονη εξυπηρέτηση ο δήμος Κατερίνης παρουσίασε ένα μεγάλο βήμα τεχνολογικής εξέλιξης, προκειμένου να ανταποκρίνεται στην ανάγκη του πολίτη, να ακούει τη γνώμη του και να τον εισάγει δυναμικά στην διαπολίτευση. Για τον λόγο αυτό δημιούργησε την εφαρμογή Nonoville. Μέσω αυτής της εφαρμογής ο δήμος εκσυγχρόνισε τις υπηρεσίες του, επιτρέποντας την επικοινωνία του πολίτη με τον δήμο, ανά πάσα στιγμή. Μέσω της εφαρμογής οι πολίτες μπορούν να καταχωρούν τα ζητήματα που τους απασχολούν στην καθημερινότητα σχετικά με τον δήμο (πχ. ζητήματα καθαριότητας, επισκευής οδοστρωμάτων κλπ.) και να ενημερώνονται άμεσα

για την εξέλιξη τους μέχρι την οριστική τους διευθέτηση. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη σε λογισμικό κινητού Android και I-phone, δίνοντας άμεση πρόσβαση στον πολίτη κάθε ώρα. Έτσι ο δήμος καταφέρνει να έχει στο επίκεντρο τον πολίτη.

Όσον αφορά τις ηλεκτρονικές πληρωμές ο δήμος Κατερίνης δεν έχει συγκεντρώσει ακόμα τις υπηρεσίες σε ένα περιβάλλον εφαρμογής, ώστε να γίνονται άμεσα και εύκολα από τους πολίτες. Παρόλα αυτά για να διευκολύνει τους δημότες του έχει δημιουργήσει ένα σύστημα πληροφόρησης στην ηλεκτρονική του σελίδα, που δίνει πληροφορίες λογαριασμού για τις πληρωμές (παραθέτοντας iban τραπεζής), ώστε να δίνει την δυνατότητα να πληρώνουν οφειλές έστω απομακρυσμένα, έως ότου δημιουργήσει το δικό του περιβάλλον αλληλεπίδρασης.

Για την λήψη δικαιολογητικών και εγγράφων ο δήμος Κατερίνης, χρησιμοποιεί το περιβάλλον ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του e-ker που αποτελεί υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της δημόσιας διοίκησης. Μέσω του συστήματος γον οι πολίτες μπορούν να εκδώσουν τα απαραίτητα έγγραφα που χρειάζονται για κάθε προσωπική τους υπόθεση.

Στον τομέα της δημοτικής ύδρευσης η υπηρεσία της Δ.Ε.Υ.Α.Κ. παραθέτει περιβάλλον πληρωμών που επιτρέπει στους πολίτες να τακτοποιούν τις οφειλές τους μέσα από την σελίδα, αλλά και να πληροφορούνται ηλεκτρονικά για τους λογαριασμούς τους, δηλώνοντας παράλληλα και τυχόν προβλήματα άρδευσης. Το περιβάλλον χρησιμοποιείται από μεγάλο ποσοστό των δημοτών μειώνοντας τις ουρές στην φυσική υπηρεσία. Στην ιστοσελίδα της διαύγειας ο δήμος παραθέτει τις πράξεις και τις αποφάσεις που λαμβάνει, προς ενημέρωση με διαφάνεια σε όλους τους πολίτες του.

Σε γενικό πλαίσιο ο δήμος Κατερίνης μέσα από την ιστοσελίδα του Katerini.gr δεν παραθέτει μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αλλά κυρίως παραθέτει ένα ευρέως εκτεταμένο σύστημα πληροφόρησης, σχετικά με έγγραφα που μπορούν να χρειαστούν για κάθε υπόθεση, για ώρες εξυπηρέτησης και για τρόπους επικοινωνίας των πολιτών με τον δήμο. Σε πολλά σημεία της λοιπόν η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει παραμείνει στο δεύτερο στάδιο της εξέλιξης της, όπου παραθέτει κυρίως πληροφορίες για έγγραφα και υπηρεσίες, δίνοντας πολλές φορές έτοιμα πρότυπα εγγράφων.

Παρά τις μειωμένες μορφές ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, το κοινό των δημοτών φαίνεται να δείχνει ανταπόκριση σε αυτές χρησιμοποιώντας τις όλο και περισσότερο. Για τον λόγο αυτό η παρούσα έρευνα παρόλο που αφορά μια μορφή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που δεν εκτείνεται μόνο στα όρια του δήμου, μπορεί να αποτελέσει ερέθισμα για έρευνα σχετικά με τις ανάγκες των δημοτών για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Τα στατιστικά στοιχεία που θα προκύψουν μπορούν να χρησιμοποιηθούν προκειμένου να διακριθεί από τον δήμο η ανάγκη των πολιτών για τεχνολογικές εφαρμογές που θα παρέχουν άμεση εξυπηρέτηση. Στην επόμενη ενότητα θα αναλυθούν τα δεδομένα που προέκυψαν από την έρευνα που πραγματοποιήσαμε σχετικά με την ικανοποίηση των δημοτών της Κατερίνης από την εξυπηρέτηση τους μέσω της ιστοσελίδας e- ΕΦΚΑ.

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.

Μεθοδολογία της Έρευνας και ανάλυση των αποτελεσμάτων.

4.1. Το πλαίσιο της έρευνας.

Στο παρόν κεφάλαιο αναλύεται η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για την προσέγγιση της παρούσας έρευνας και γίνεται περιγραφή του τρόπου που αυτή σχεδιάστηκε και διεξάχθηκε. Σε πρώτο πλαίσιο τοποθετείται ο σκοπός της έρευνας και αναλύονται οι στόχοι της. Αναλύεται το εργαλείο ερευνητικών υποθέσεων, τα ερωτήματα που εισήχθησαν και ο τρόπος συλλογής δεδομένων. Είναι χρήσιμο να αναλυθεί ο σχεδιασμός της έρευνας και η ανάπτυξη του ερωτηματολογίου, η επιλογή του δείγματος πληθυσμού και ο τρόπος με τον οποίο αναλύθηκαν τα δεδομένα, καθώς έχουν ρόλο στην διεκπεραίωση της έρευνας.

Η παρούσα έρευνα αναπτύσσεται στο πλαίσιο της ανάγκης κατανόησης των ρόλων των τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) στις σύγχρονες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένα, η χρήση τους από τον τομέα της δημόσιας διοίκησης έχει ενσωματώσει τις σύγχρονες τεχνολογίες οργάνωσης, με αποτέλεσμα να μετατρέπει τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης σε πιο εύκολες, αποτελεσματικές και ελκυστικές στο κοινό. Μέσα από τη συγκεκριμένη έρευνα εξετάζεται ο προβληματισμός της αποδοχής των σύγχρονων τεχνολογιών από την κοινωνία με βάση την κλίμακα της ικανοποίησης του κοινού από τις τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ). Επί της ουσίας το εξεταζόμενο πλαίσιο ασχολείται με το κατά πόσο πιο ποιοτικές φαίνονται οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης στο κοινό έπειτα από την ενσωμάτωση των τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) σε αυτές.

4.2. Σκοπός στόχοι και αναγκαιότητα της έρευνας.

Όπως προαναφέρθηκε, βασικός σκοπός της έρευνας είναι η διερεύνηση του βαθμού της ικανοποίησης των πολιτών του δήμου Κατερίνης από την ποιότητα της εξυπηρέτησης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ. Τα ερευνητικά ερωτήματα ενσωματώνουν στο πλαίσιο τους τις παραμέτρους, όπως αυτές συμβαδίζουν με το μοντέλο αξιολόγησης εξυπηρέτησης ικανοποίησης των χρηστών, όπως αυτό αναλύθηκε από τους DeLone και McLean (1992). Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο η έρευνα θα εστιάσει αποκλειστικά στους παράγοντες της ικανοποίησης του κοινού από την χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση. Συνεπώς τα ερευνητικά ερωτήματα προκύπτουν ως εξής:

- Επιδρά η ποιότητα του συστήματος του e - ΕΦΚΑ στην ικανοποίηση των πολιτών;
- Είναι ικανοποιημένοι οι πολίτες από τις ενημερώσεις και τις αναβαθμίσεις της υπηρεσίας σχετικά με τις υπηρεσίες της;
- Έχει η ευκολία του συστήματος θετικό αντίκτυπο στους πολίτες που το χρησιμοποιούν;
- Ικανοποιεί η ποιότητα του συστήματος τις βασικές ανάγκες εξυπηρέτησης του κοινού;
- Ποιες προτάσεις παρέχει το κοινό σχετικά με την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση από το σύστημα;
- Είναι το κοινό έτοιμο να εντάξει σε μεγαλύτερο βαθμό τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης στη ζωή του;

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα μας παρέχουν γνώση σχετική με τους παράγοντες που ικανοποιούν τους πολίτες κατά την χρήση της υπηρεσίας του e-ΕΦΚΑ. Τα δεδομένα θα επιτρέψουν το να δημιουργηθούν οι κατάλληλες συνθήκες που θα βοηθήσουν τους εργαζομένους στη δημόσια διοίκηση του e- ΕΦΚΑ να βελτιώσουν με τον τρόπο τους την εξυπηρέτηση και να παραθέσουν προτάσεις στους αρμόδιους φορείς που θα επιφέρουν βελτίωση στον φορέα (Livari, 2005).

Η έρευνα κρίνεται αναγκαία καθώς έπειτα από τις συνθήκες της πανδημίας του covid – 19 είναι απαραίτητο για το ελληνικό πλαίσιο να εκσυγχρονιστεί, ώστε να ανταπεξέρχεται πιο εύκολα στις ανάγκες απομακρυσμένης εξυπηρέτησης. Τα τεχνολογικά συστήματα επικοινωνίας οφείλουν να βελτιωθούν και να ξεπεράσουν το στάδιο της απλής πληροφόρησης (ώστε να αποδώσουν στις ενεργές προσπάθειες εκσυγχρονισμού του συνολικού συστήματος διοίκησης). Το ανθρώπινο προσωπικό οφείλει να εκπαιδευτεί σε θέματα τεχνολογίας και να ανταποκρίνεται πιο άμεσα στις μορφές απομακρυσμένης εξυπηρέτησης του κοινού. Η συμμετοχή του συγκεκριμένου κοινού στην έρευνα μπορεί να επιφέρει αποτελέσματα σχετικά με το κατά πόσο είναι έτοιμο το κοινό της πόλης, να ενταχθεί στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ώστε να διευκολύνεται από αυτές.

4.3. Μέθοδος της έρευνας, σχεδιασμός ερωτηματολογίου και συλλογή δείγματος.

Η ερευνητική μέθοδος ακολουθεί την μέθοδο ποσοτικής έρευνας, πρωτογενών δεδομένων. Τα πρωτογενή δεδομένα συλλέγονται από ερωτηματολόγια, μετρήσεις ή καταγραφές και βοηθούν στη σύνθεση επιτόπιας έρευνας (Ηλιοπούλου, 2017). Η ποσοτική έρευνα με την συλλογή δεδομένων ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε στην προκειμένη περίπτωση καθώς μας βοηθά να κατανοήσουμε τον τρόπο προσέγγισης και τις απόψεις των ερωτηθέντων, ενώ παράλληλα δεν μας επιτρέπει να επέμβουμε υποκειμενικά στα ερωτηματολόγια, αλλάζοντας το περιεχόμενο. Έτσι μπορούμε να προσεγγίσουμε τις απαντήσεις ποσοτικά (Ζαφειρόπουλος, 2015).

Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει ερωτήσεις που ζητούν από τον ερωτώμενο να απαντήσει με σαφήνεια (κυρίως με κλίμακα) για να δοθεί ένα πιο ικανοποιητικό αποτέλεσμα. Το ερωτηματολόγιο δεν είναι μεγάλης διάρκειας για να μην κουράσει τον αναγνώστη και δημιουργήσει αρνητική εικόνα απέναντι στη γνώμη του (Ηλιοπούλου, 2017). Οι ερωτήσεις είναι δομημένες με πολύ απλό τρόπο και όπου χρειάζεται επεξηγούνται για να μη χρειαστεί να ζητήσει κάποιας μορφής καθοδήγηση ο αναγνώστης.

Στη συγκεκριμένη έρευνα το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 4 ενότητες:

- Η πρώτη ενότητα ζητά δημογραφικά στοιχεία προκειμένου να προκύψουν στατιστικά σχετικά με τις ηλικίες που χρησιμοποιούν την υπηρεσία, το επίπεδο εκπαίδευσης τους και το επάγγελμα τους, ώστε να ομαδοποιηθούν κοινωνικά επιτρέποντας μας να κρίνουμε πιο κατάλληλα τις απαντήσεις τους.
- Στην δεύτερη ενότητα ερωτάται η ικανοποίηση των πολιτών σχετικά με την απόδοση, την λειτουργικότητα και την ταχύτητα του συστήματος. Η ενότητα αποτελείται από ερωτήσεις μεταβλητές που σχετίζονται με την ευχρηστία του συστήματος, την ταχύτητα εξυπηρέτησης, την ασφάλεια προσωπικών δεδομένων, την ποικιλία των υπηρεσιών και την ικανότητα αναγνώρισης του αιτήματος από το περιβάλλον της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.
- Στην τρίτη ενότητα, μέσα από ερωτήσεις μεταβλητές, εξετάζεται η ικανοποίηση από τις ενημερώσεις του συστήματος και η ανάγκη του κοινού για περαιτέρω επικοινωνία από την υπηρεσία.
- Στην τέταρτη ενότητα που είναι γενικών ερωτήσεων, μέσα από τρεις ερωτήσεις μεταβλητές ζητείται από το κοινό να καταθέσει προτάσεις βελτίωσης από την υπηρεσία αναφέροντας το που υπερτερεί και το που υστερεί αυτή.

Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν ήταν τόσο ερωτήσεις κλειστού τύπου (πχ. στα δημογραφικά χαρακτηριστικά), αλλά και γενικές ερωτήσεις ανοιχτού τύπου, όπου οι ερωτηθέντες έπρεπε να καταθέσουν ένα μικρό κείμενο με προτάσεις (Χαλικιάς et al, 2015). Οι ερωτήσεις γενικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες αποτελούν ερωτήσεις κλειστού τύπου, ενώ οι απαντήσεις ακολουθούν την κλίμακα Likert (5 βαθμών) με απαντήσεις από 1 έως 5 (1: Καθόλου, 2: Ελάχιστα, 3: Μέτρια, 4: Αρκετά, 5: Πάρα πολύ). Η κλίμακα Likert επιτρέπει μια ομοιόμορφη δομή που μπορεί να αναλυθεί εύκολα από τον ερευνητή και αποτελεί μια θεμιτή τεχνική για έρευνες τέτοιας μορφής. Το ερωτηματολόγιο απεστάλη μέσω συνδέσμου google forms και δεν χρειάζεται πάνω από 10 λεπτά για να απαντηθεί. Περιέχει τις κατάλληλες επεξηγήσεις σχετικά με την υπηρεσία του e- ΕΦΚΑ και σχετικά με τις τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ), ώστε να είναι εύκολα κατανοητή και στοχευμένη στην ποιοτική χρήση από το κοινό. Η κωδικοποίηση των

δεδομένων έγινε μέσω υπολογιστικού εγγράφου excel και τα στατιστικά αποτελέσματα εξάχθηκαν έπειτα από επεξεργασία με το πρόγραμμα jasp version 0.18.3.0.

Η δειγματοληψία, δηλαδή η στατιστική επιλογή του πληθυσμού από τον οποίο εξάχθηκαν συμπεράσματα έγινε αποκλειστικά από πολίτες του δήμου Κατερίνης (Ηλιοπούλου, 2017). Το μοναδικό κριτήριο ήταν οι πολίτες να είναι άνω των 18 και δημότες Κατερίνης. Το συνολικό δείγμα των ερωτώμενων είναι συνολικά 120 άτομα $N= 120$.

Η εγκυρότητα και η αξιοπιστία σε μια έρευνα αποτελούν δύο εργαλεία απαραίτητα για να θεωρηθεί ορθή. Με την έννοια της εγκυρότητας εννοούμε πως οι δείκτες μέτρησης, αντιστοιχούν στον εννοιολογικό τους ορισμό. Η αξιοπιστία ορίζει τη συνέπεια του εργαλείου μέτρησης του ερευνητή (Babbie, 2011). Η εγκυρότητα και η αξιοπιστία της έρευνας μετρούνται μέσω του δείκτη cronbach's α , ο οποίος μετράει τη συνοχή ανάμεσα στα δεδομένα. Αν αυτή παρουσιάζεται πάνω από 0.5 τότε μπορούμε να πούμε ότι η αξιοπιστία υπάρχει και η έρευνα είναι έγκυρη. Ο δείκτης αυτός εξάχθηκε μέσω του προγράμματος jasp version 0.18.3.0. και είναι πάνω από 0.5 συνεπώς η έρευνα μπορεί να προχωρήσει.

Frequentist Scale Reliability Statistics

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.904
95% CI lower bound	0.864
95% CI upper bound	0.934

Πίνακας 1. Δείκτης αξιοπιστίας Cronach's α για το ερωτηματολόγιο «Έρευνα απόδοσης της συμβολής ΤΠΕ στην ποιοτική χρήση πελατών στον δημόσιο τομέα. Περίπτωση του e-ΕΦΚΑ».

4.4. Αποτελέσματα έρευνας.

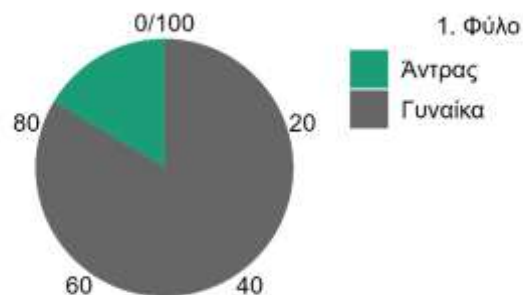
4.4.1. Δημογραφικά στοιχεία.

Ερευνώντας τα δημογραφικά στοιχεία, προκύπτει πως το 71,7% του πληθυσμού που απάντησε το ερωτηματολόγιο αποτελείται από γυναίκες, ενώ το 28,3 από άντρες.

Frequencies for Φύλο

Φύλο	Frequency	Percent Valid	Percent	Cumulative Percent
Γυναίκες	86	71.667	71.667	71.667
Άντρες	34	28.333	28.333	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 2. Ποσοστό φύλου του πληθυσμού που αποκρίθηκε στο ερωτηματολόγιο.



Γράφημα 1. Στατιστική απόδοση του πληθυσμού σε γράφημα πίτας.

Στο πλαίσιο της ηλικίας των ερωτηθέντων η πλειοψηφία τους (33,3%) ανήκει στην ηλικία των 45 – 54 ετών, το 26,67% είναι 35-44 ετών, το 20% είναι 25-34 ετών, το 10% 55-64 ετών, το 5,8% 18-24 ετών και μόλις το ποσοστό του 4,6% είναι στην ηλικία των 65+ ετών, που αποτελείται κυρίως από συνταξιούχους.

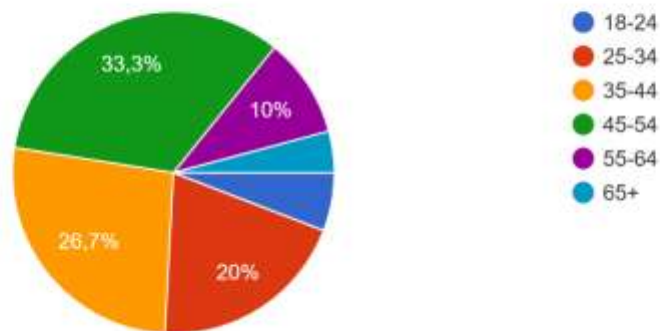
Frequencies for Ηλικία

Ηλικία	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18-24	7	5.833	5.833	5.833
25-34	24	20.000	20.000	25.833
35-44	32	26.667	26.667	52.500
45-54	40	33.333	33.333	85.833
55-64	12	10.000	10.000	95.833
65+	5	4.167	4.167	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 3. Ποσοστά της ηλικίας των συμμετεχόντων στην έρευνα.

2. Ηλικία

120 απαντήσεις



Γράφημα 2. Ηλικία ερωτηθέντων σε διάγραμμα πίτας.

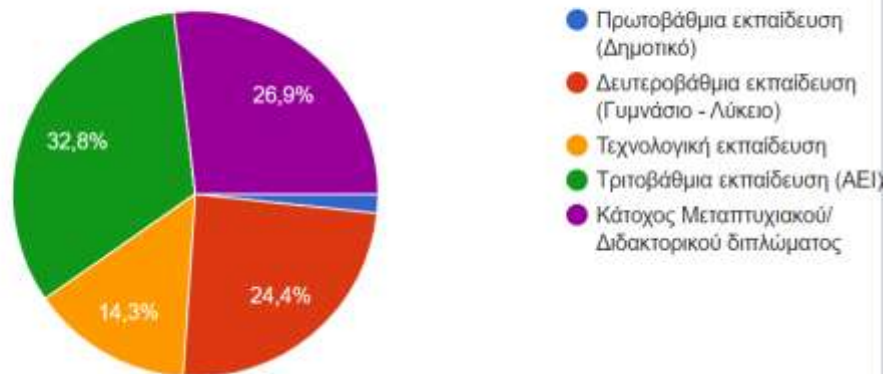
Το εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων αποτελείται κατά την πλειοψηφία του στο 33,3% από αποφοίτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΑΕΙ). Το 26,6% αποτελείται από κατόχους μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος. Από το δείγμα μόνο δύο άτομα ανήκουν στο εκπαιδευτικό επίπεδο πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ οι υπόλοιποι είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ή τεχνολογικής σχολής.

Frequencies for Επίπεδο εκπαίδευσης

Επίπεδο εκπαίδευσης	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Γυμνάσιο - Λύκειο)	29	24.167	24.167	24.167
Κάτοχος Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού διπλώματος	32	26.667	26.667	50.833
Πρωτοβάθμια εκπαίδευση (Δημοτικό)	2	1.667	1.667	52.500
Τεχνολογική εκπαίδευση	17	14.167	14.167	66.667
Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ)	40	33.333	33.333	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 4. Στατιστικά αποτελέσματα εκπαιδευτικής βαθμίδας των συμμετεχόντων στην έρευνα.

3. Επίπεδο εκπαίδευσης



Γράφημα 3. Στατιστικά αποτελέσματα εκπαιδευτικής βαθμίδας συμμετεχόντων στην έρευνα σε γράφημα πίτας.

Στον επαγγελματικό τομέα η πλειοψηφία των ερωτηθέντων εργάζεται στον ιδιωτικό τομέα (48,33%) και στη συνέχεια έρχονται οι υπάλληλοι του δημοσίου τομέα (35,83%). Στατιστικά μικρότερες θέσεις καλύπτουν οι ελεύθεροι επαγγελματίες (10,8%), τα οικιακά και οι συνταξιούχοι.

Frequencies for Εργασία

Εργασία	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Αυτοαπασχολούμενος/Ελεύθερος επαγγελματίας	13	10.833	10.833	10.833
Δημόσιος Τομέας	43	35.833	35.833	46.667
Ιδιωτικός τομέας	58	48.333	48.333	95.000
Οικιακά	1	0.833	0.833	95.833
Συνταξιούχος/Συνταξιούχα	5	4.167	4.167	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 5. Στατιστικά πορίσματα επαγγελματικής κατάστασης ερωτηθέντων.

4.4.2. Αποτελέσματα ποιοτικής αξιολόγησης της λειτουργίας και της απόδοσης του e-ΕΦΚΑ.

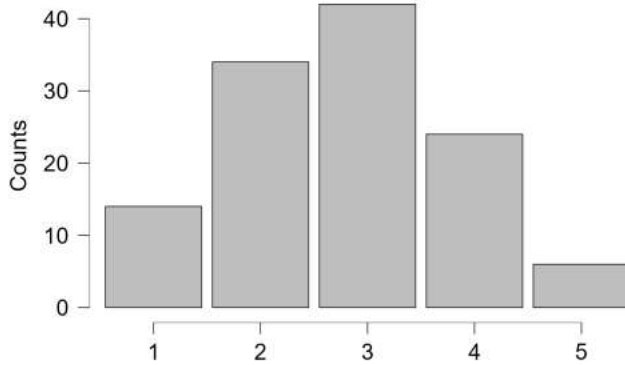
Στην ερώτηση συχνότητας της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ (με κλίμακα συχνότητας 1 = σχεδόν καθόλου, 2= ελάχιστα, 3= μέτρια, 4= αρκετά, 5= πάρα πολύ) η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (35%) απάντησε 3 (μέτρια), ενώ η μειοψηφία (5%) την χρησιμοποιεί πάρα πολύ συχνά. Οι υπόλοιποι στο 28,3 % δείχνουν να την χρησιμοποιούν ελάχιστα, ενώ το 20% αρκετά συχνά, και το 11,7% δεν την χρησιμοποιεί σχεδόν καθόλου.

Frequencies for Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	14	11.667	11.667	11.667
2	34	28.333	28.333	40.000
3	42	35.000	35.000	75.000
4	24	20.000	20.000	95.000
5	6	5.000	5.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 6. Στατιστικά πορίσματα της συχνότητας χρήσης της υπηρεσίας του e- ΕΦΚΑ.

5. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;

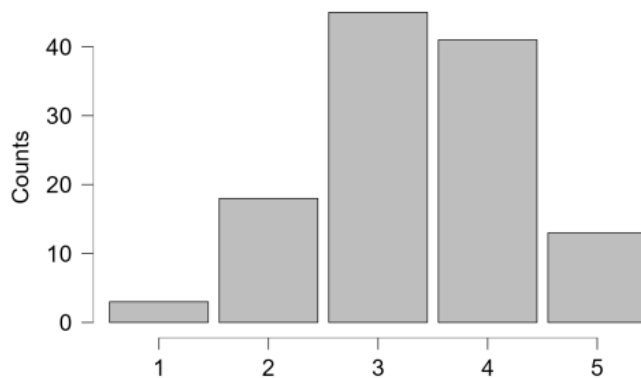


Γράφημα 4. Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών e-ΕΦΚΑ.

Όσον αφορά την ικανοποίηση σχετικά με την ευχρηστία του ηλεκτρονικού συστήματος, οι περισσότερες απαντήσεις είχαν μέσω προς θετικό αντίκτυπο. Το 37,5 % βρήκε μέτρια εύχρηστη την υπηρεσία, το 34,1 αρκετά εύχρηστη, το 15% ελάχιστα εύχρηστη, το 10,8 % ήταν πολύ ικανοποιημένο και μόλις ένα 2.5% είναι δυσαρεστημένο από την ευχρηστία της υπηρεσίας.

6. Είστε ικανοποιημένος/ικανοποιημένη με την ευχρηστία του ηλεκτρονικού συστήματος του ΕΦΚΑ;	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.500	2.500	2.500
2	18	15.000	15.000	17.500
3	45	37.500	37.500	55.000
4	41	34.167	34.167	89.167
5	13	10.833	10.833	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 7. Μέτρηση ικανοποίησης ευχρηστίας του ηλεκτρονικού συστήματος του e-ΕΦΚΑ.



Γράφημα 5. Ικανοποίηση ερωτηθέντων από την ευχρηστία του ηλεκτρονικού συστήματος.

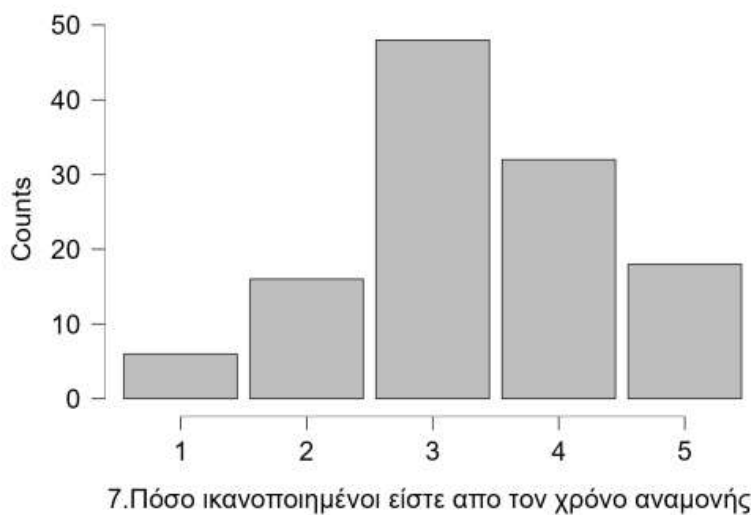
Στην ικανοποίηση από τον χρόνο αναμονής κατά την εξυπηρέτηση από την υπηρεσία συνεχίζει να υπάρχει μέτρια ικανοποίηση στην πλειοψηφία (40%). Αρκετά ικανοποιημένοι είναι αρκετοί ερωτηθέντες (26,7%), ενώ παρουσιάζεται και μια μικρότερη μερίδα που δηλώνει από καθόλου (5%) έως λίγο ικανοποιημένη (13,3%). Το 15% είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο από την αναμονή στην απόκριση της υπηρεσίας, όπως φαίνεται και στον παρακάτω πίνακα.

Frequencies for Πόσο ικανοποιημένοι είστε απο τον χρόνο αναμονής

Πόσο ικανοποιημένοι είστε απο τον χρόνο αναμονής	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	5.000	5.000	5.000
2	16	13.333	13.333	18.333
3	48	40.000	40.000	58.333
4	32	26.667	26.667	85.000
5	18	15.000	15.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 8. Στατιστικά αποτελέσματα ικανοποίησης από τον χρόνο αναμονής.

7.Πόσο ικανοποιημένοι είστε απο τον χρόνο αναμονής



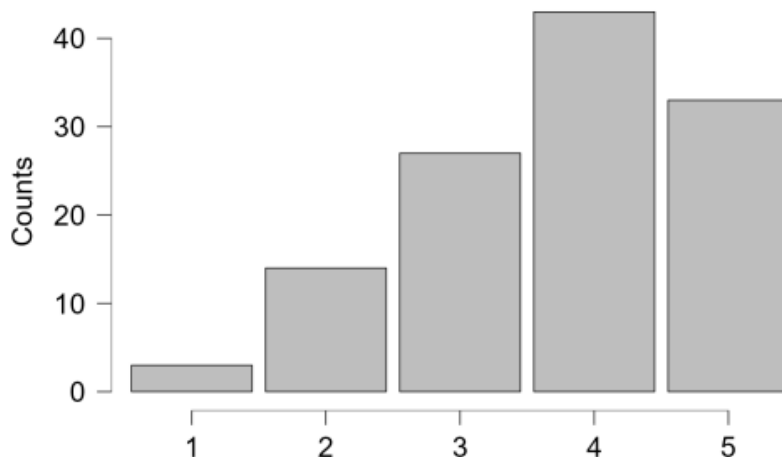
Γράφημα 6. Ικανοποίηση ερωτηθέντων από την αναμονή της υπηρεσίας.

Κατά την περίπτωση της διασφάλισης των προσωπικών δεδομένων η πλειοψηφία είναι αρκετά ικανοποιημένη (35,8%) έως πολύ ικανοποιημένη (27,5%) και μέτρια ικανοποίηση παρουσιάζει το 22,5%, ενώ μικρότερο ποσοστό (11,66%) από ελάχιστα έως καθόλου (2,5%).

Frequencies for Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την διασφάλιση των προσωπικών σας δεδομένων κατά τη χρήση της υπηρεσίας.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.500	2.500	2.500
2	14	11.667	11.667	14.167
3	27	22.500	22.500	36.667
4	43	35.833	35.833	72.500
5	33	27.500	27.500	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

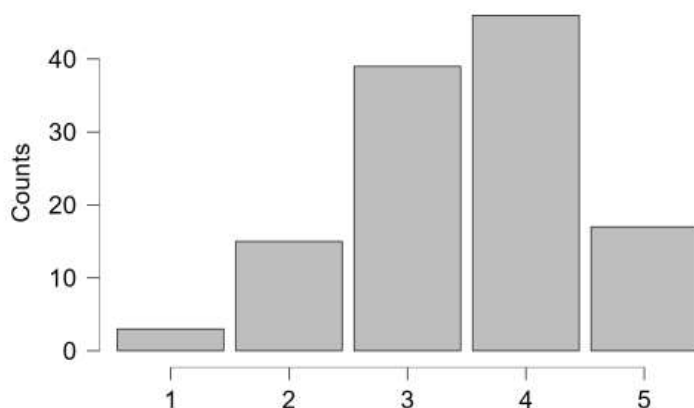
Πίνακας 9. Η ικανοποίηση των ερωτηθέντων από την ασφάλεια των δεδομένων τους, μέσω της υπηρεσίας.



Γράφημα 7. Ικανοποίηση πολιτών από την διασφάλιση των δεδομένων μέσω του e-ΕΦΚΑ.

Στη γενική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ η πλειοψηφία των πολιτών δηλώνει πολύ (38,3%) έως μέτρια ικανοποιημένη (32,5%). Μικρότερο ποσοστό του 14,2% δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο, ενώ η μειοψηφία του 12,5% δηλώνει ελάχιστα ικανοποιημένη έως καθόλου ικανοποιημένη 2,5%.

9. Είστε ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που παρέχονται από τις ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;



Γράφημα 8. Γενική ικανοποίηση πολιτών από τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ.

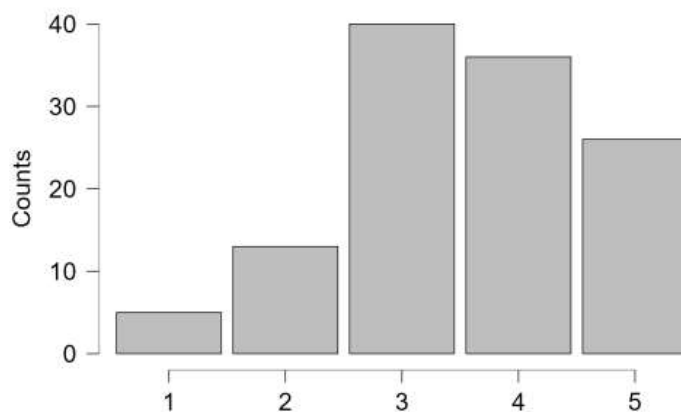
Η πλειονότητα των ερωτηθέντων (33,3%) δηλώνει μέτρια ικανοποιημένη από την αλληλεπίδραση στη συνεργασία της με το προσωπικό που εξυπηρετεί τους πολίτες κατά την χρήση της υπηρεσίας (αναφερόμαστε στο προσωπικό που θα απευθυνθούν οι πολίτες σε περίπτωση που χρειάζονται διευκρίνηση για κάποια ηλεκτρονική υπηρεσία). Στο επίπεδο 4 (πολύ ικανοποιημένοι) της ικανοποίησης είναι το 30%, ενώ το 21,7% είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι (επίπεδο 5). Το μικρότερο ποσοστό του 10,8% είναι ελάχιστα ικανοποιημένοι και το 4,1% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι.

Frequencies for Είστε ικανοποιημένοι απο την συνεργασία σας με την ομάδα εξυπηρέτησης πελατών του e-ΕΦΚΑ;

Είστε ικανοποιημένοι απο την συνεργασία σας με την ομάδα εξυπηρέτησης πελατών του e-ΕΦΚΑ;	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	4.167	4.167	4.167
2	13	10.833	10.833	15.000
3	40	33.333	33.333	48.333
4	36	30.000	30.000	78.333
5	26	21.667	21.667	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 10 Ικανοποίηση πολιτών απο την συνεργασία με την ομάδα εξυπηρέτησης του e-ΕΦΚΑ.

10. Είστε ικανοποιημένοι απο την συνεργασία σας με την ομάδα εξυπηρέτησης πελατών του e-ΕΦΚΑ;



Γράφημα 9. Διάγραμμα ικανοποίησης από την ομάδα εξυπηρέτησης πελατών του e-ΕΦΚΑ.

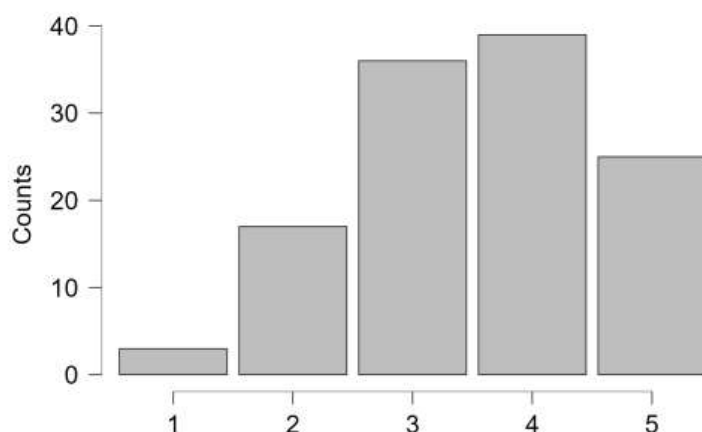
Στο ζήτημα του αν οι τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας είναι ικανές να αναγνωρίζουν ξεκάθαρα το αίτημα του πελάτη η πλειοψηφία του 32,5% φάνηκε αρκετά ικανοποιημένη (επίπεδο 4) με τους μέτρια ικανοποιημένους να ακολουθούν με ποσοστό 30%. Πάρα πολύ ικανοποιημένο δηλώνει το 20,8% ενώ η μειοψηφία συνεχίζει να παραμένει δυσαρεστημένη (ελάχιστα ικανοποιημένο το 14,2 % και καθόλου ικανοποιημένο το 2.5%).

Frequencies for Είστε ικανοποιημένοι απο την ικανότητα των ΤΠΕ να αναγνωρίζουν το αίτημα της εξυπηρέτησης σας;

Είστε ικανοποιημένοι απο την ικανότητα των ΤΠΕ να αναγνωρίζουν το αίτημα της εξυπηρέτησης σας;	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.500	2.500	2.500
2	17	14.167	14.167	16.667
3	36	30.000	30.000	46.667
4	39	32.500	32.500	79.167
5	25	20.833	20.833	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 11. Ικανοποίηση πολιτών απο την ικανότητα αναγνώρισης της του αιτήματος.

12. Είστε ικανοποιημένοι απο την ικανότητα των ΤΠΕ να αναγνωρίζουν το αίτημα της εξυπηρέτησης σας;



Γράφημα 10. Διάγραμμα ικανοποίησης από την ικανότητα των ΤΠΕ στην αναγνώριση του αιτήματος εξυπηρέτησης.

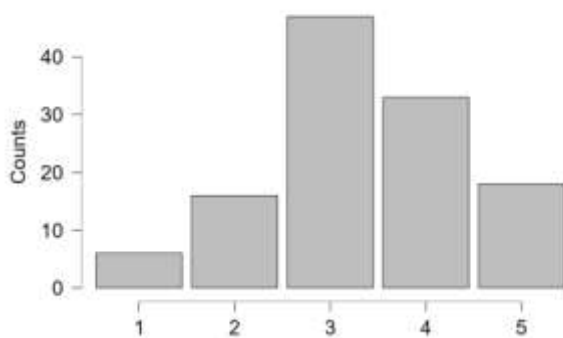
Όσον αφορά την ικανοποίηση από το περιβάλλον περιήγησης του e-ΕΦΚΑ, μέσα από το κινητό τηλέφωνο, τα ποσοστά κυμαίνονται από μέτρια ικανοποιημένοι στο 39,2%, με μικρότερο ποσοστό στους αρκετά ικανοποιημένους (επίπεδο 4 27,5%) και πάρα πολύ ικανοποιημένοι στο 15 %. Αντίθετα η μειοψηφία είναι δυσαρεστημένη με τους ελάχιστα ικανοποιημένους στο 13,3 % και τους καθόλου ικανοποιημένους στο 5%.

Frequencies for Είστε ικανοποιημένοι απο την χρήση του e-ΕΦΚΑ μέσα απο κινητό τηλέφωνο;

Είστε ικανοποιημένοι απο την χρήση του e-ΕΦΚΑ μέσα απο κινητό τηλέφωνο;	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	5.000	5.000	5.000
2	16	13.333	13.333	18.333
3	47	39.167	39.167	57.500
4	33	27.500	27.500	85.000
5	18	15.000	15.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 12 Ικανοποίηση πλοήγησης χρηστών της υπηρεσίας από το κινητό τους τηλέφωνο.

13.Είστε ικανοποιημένοι από την χρήση του e-ΕΦΚΑ μέσα από κινητό τηλέφωνο;



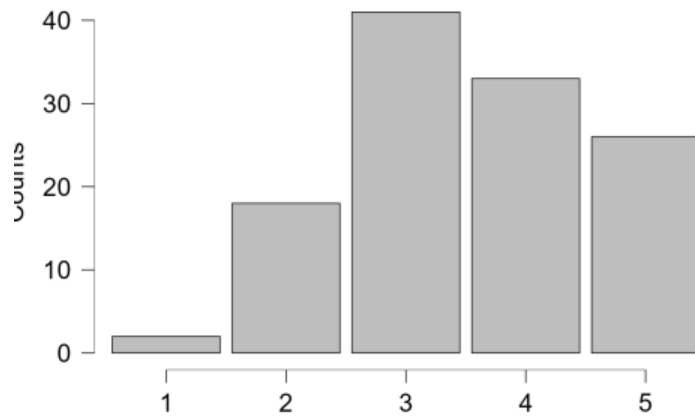
Γράφημα 11. Διάγραμμα ικανοποίησης χρήσης e-ΕΦΚΑ από το κινητό τηλέφωνο.

Η πλειοψηφία των χρηστών (34,2%) δείχνει να κατανοεί σε μέτριο βαθμό τις διαδικασίες διεκπεραίωσης που παρέχονται στον e- ΕΦΚΑ, με το 27,5% να είναι πολύ ικανοποιημένο και το 21,7 % να δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο. Η μειοψηφία δυσκολεύεται να κατανοήσει τις διαδικασίες με το 15% να είναι ελάχιστα ικανοποιημένο και το 1,7 να μην είναι καθόλου ικανοποιημένο.

Frequencies for Πόσο εύκολα κατανοείτε τις διαδικασίες και τις επιλογές που παρέχονται μέσω των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.667	1.667	1.667
2	18	15.000	15.000	16.667
3	41	34.167	34.167	50.833
4	33	27.500	27.500	78.333
5	26	21.667	21.667	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 13. Στατιστικά κατανοήσης διαδικασιών μέσω του e-ΕΦΚΑ από τους ερωτηθέντες.



Γράφημα 12. Διάγραμμα κατανόησης διαδικασιών και επιλογών που παρέχονται μέσω των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;

4.4.3. Αποτελέσματα αξιολόγησης πληροφοριών και ενημερώσεων της υπηρεσίας.

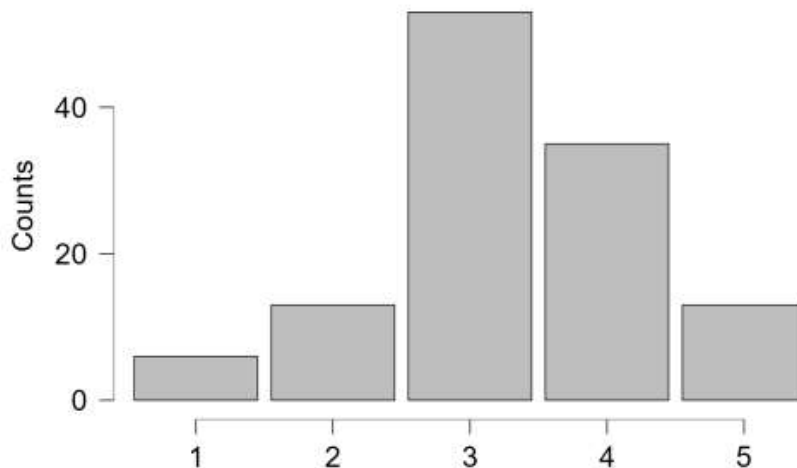
Από την τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου διεξάχθηκαν συμπεράσματα σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών από τις ενημερώσεις (updates, upgrades, νέες υπηρεσίες) που αφορούν την σελίδα του e- ΕΦΚΑ. Σύμφωνα με αυτές η πλειοψηφία του κοινού είναι μέτρια έως πολύ ικανοποιημένη (το 44,2% επέλεξε την κλίμακα 3, ενώ το 29,2% την κλίμακα 4) και το 10,83% είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο. Από την πλευρά του κοινού που δεν υπήρξε ικανοποιημένο με τις αναβαθμίσεις της υπηρεσίας το 10,83% είναι ελάχιστα ικανοποιημένο, ενώ το 5% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο. Η πλειοψηφία 65,5% δηλώνει ενημερωμένη για τις εξελίξεις και τις πρόσφατες ενημερώσεις των τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) του e- ΕΦΚΑ και αναφέρει πως θα προτιμούσε περισσότερες εναλλακτικές μεθόδους επικοινωνίας στο κοινό σχετικά με αυτές, κυρίως λαμβάνοντας ενημερώσεις μέσω email 68%, ενώ ένα 15% προτιμά μέσω τηλεφωνικής κλήσης, το 10% μέσω sms και ένα μικρότερο ποσοστό μέσω εφαρμογής του κινητού (3,3%) ή social media (2.5%). Σε γενικές γραμμές θεωρούν πως οι πληροφορίες είναι τόσο επαρκείς, όσο και αναλυτικές με το 60% να είναι σύμφωνο και ικανοποιημένο από αυτές.

Frequencies for Είστε ικανοποιημένοι με το ενημερωτικό υλικό που παρέχεται για τις ΤΠΕ του e- ΕΦΚΑ;

Είστε ικανοποιημένοι με το ενημερωτικό υλικό που παρέχεται για τις ΤΠΕ του e- ΕΦΚΑ;	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	5.000	5.000	5.000
2	13	10.833	10.833	15.833
3	53	44.167	44.167	60.000
4	35	29.167	29.167	89.167
5	13	10.833	10.833	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 14. Στατιστικά αποτελέσματα ικανοποίησης ενημερωτικού υλικού.

15.Είστε ικανοποιημένοι με το ενημερωτικό υλικό που παρέχεται για τις ΤΠΕ του e- ΕΦΚΑ;

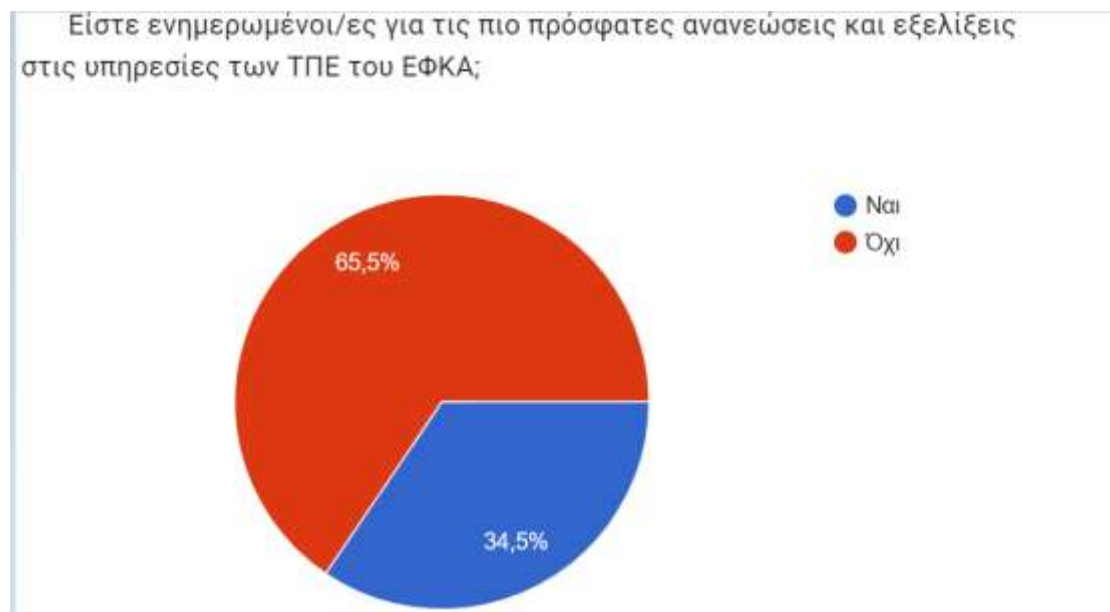


Γράφημα 13. Διάγραμμα ικανοποίησης ενημερωτικού υλικού για τις ΤΠΕ του e-ΕΦΚΑ.

Frequencies for Είστε ενημερωμένοι/ες για τις πιο πρόσφατες ανανεώσεις και εξελίξεις στις υπηρεσίες των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;

Είστε ενημερωμένοι/ες για τις πιο πρόσφατες ανανεώσεις και εξελίξεις στις υπηρεσίες των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Όχι	78	65.000	65.000	65.000
Ναι	42	35.000	35.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 15. Στατιστικά ενημέρωσης για τις ανανεώσεις από τις εξελίξεις στις υπηρεσίες.

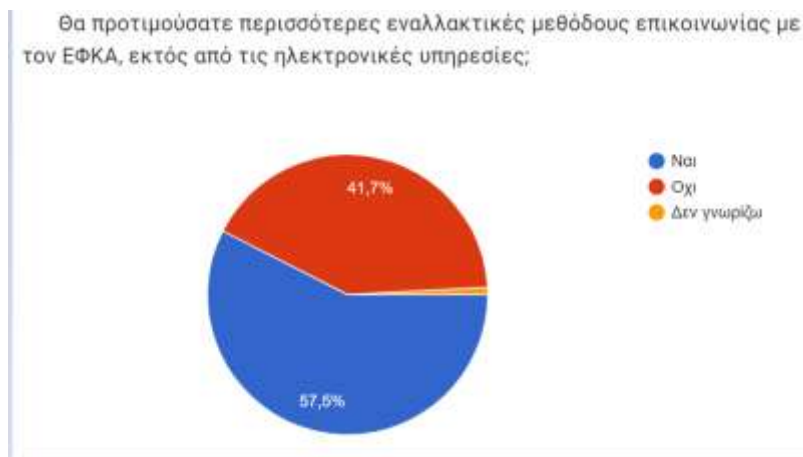


Γράφημα 14. Διάγραμμα πίτας ενημερωμένου κοινού από τις εξελίξεις των υπηρεσιών.

Frequencies for Θα προτιμούσατε περισσότερες εναλλακτικές μεθόδους επικοινωνίας με τον ΕΦΚΑ, εκτός από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Θα προτιμούσατε περισσότερες εναλλακτικές μεθόδους επικοινωνίας με τον ΕΦΚΑ, εκτός από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες;	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Δεν γνωρίζω	1	0.833	0.833	0.833
Ναι	69	57.500	57.500	58.333
Όχι	50	41.667	41.667	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 16. Στατιστικά προτίμησης επικοινωνίας από τις υπηρεσίες.

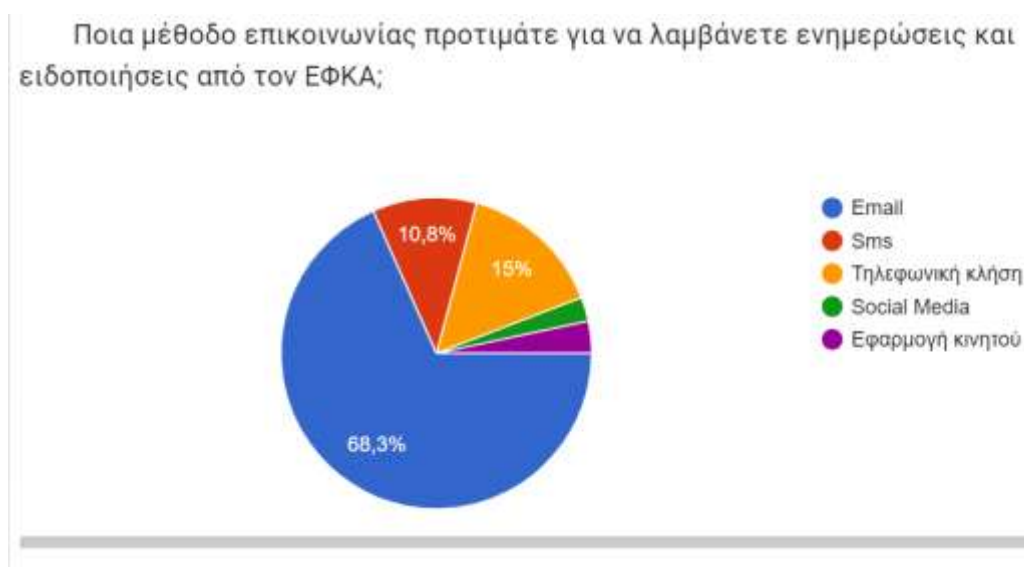


Γράφημα 15 Διάγραμμα πίτας προτίμησης επικοινωνίας για ενημερώσεις από τις υπηρεσίες.

Frequencies for Ποια μέθοδο επικοινωνίας προτιμάτε για να λαμβάνετε ενημερώσεις και ειδοποιήσεις από τον ΕΦΚΑ;

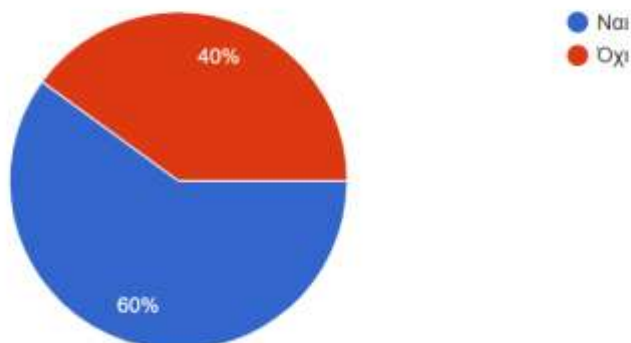
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Email	82	68.333	68.333	68.333
Sms	13	10.833	10.833	79.167
Social Media	3	2.500	2.500	81.667
Εφαρμογή κινητού	4	3.333	3.333	85.000
Τηλεφωνική κλήση	18	15.000	15.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 17. Στατιστικά προτίμησης μεθόδου επικοινωνίας για ενημερώσεις από τις υπηρεσίες.



Γράφημα 16. Διάγραμμα πίτας επιλογής μεθόδου επικοινωνίας από τις υπηρεσίες.

Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται μέσω των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ είναι επαρκείς και αναλυτικές;



Γράφημα 17. Διάγραμμα πίτας ικανοποίησης επάρκειας των πληροφοριών.

4.4.4. Αποτελέσματα γενικών ερωτήσεων σχετικά με τον e- ΕΦΚΑ.

Στην ανοικτή ερώτηση που έγινε στο κοινό σχετικά με τις προσδοκίες που έχουν οι πολίτες από την εξυπηρέτηση του e-ΕΦΚΑ, αλλά και τις προτάσεις βελτίωσης προέκυψαν απαντήσεις από κοινό σχετικά με:

- Ανάγκη για πιο γρήγορη εξυπηρέτηση.
- Ανάγκη για άμεση ενημέρωση των συστημάτων. Αναβάθμιση της ταχύτητας των συστημάτων μέσα από νέο εξοπλισμό που θα παρέχει πιο γρήγορες υπηρεσίες.
- Αναβάθμιση διαδικασιών, ώστε να μην χρειάζεται η επίσκεψη στον φυσικό φορέα.
- Καλύτερη πληροφόρηση και απλοποίηση των διαδικασιών.
- Διασύνδεση των τμημάτων ηλεκτρονικά.

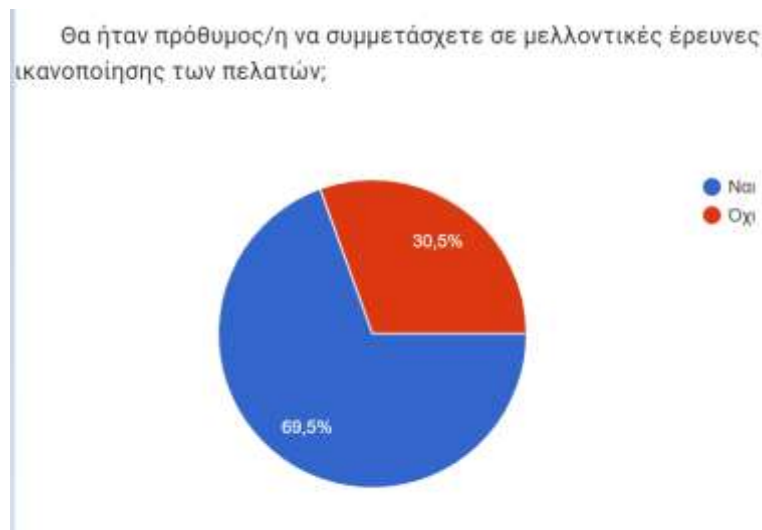
Από τις παραπάνω απαντήσεις συμπεραίνουμε πως οι απαιτήσεις του κοινού από την υπηρεσία είναι η εξάλειψη παρωχημένων συνθηκών, προκειμένου οι λειτουργίες να γίνονται πιο γρήγορα και άμεσα. Η ταχύτητα και η ροή της εξυπηρέτησης είναι αναγκαίο για το κοινό, να αναβαθμιστεί, ώστε να αποφεύγεται δια ζώσης επίσκεψη με φυσική παρουσία στο φορέα. Επίσης έντονη είναι η ανάγκη να επικοινωνούν τα τμήματα μεταξύ τους προκειμένου να

αποφορτιστούν οι υπάλληλοι και να εξυπηρετείται πιο εύκολα το κοινό, καθώς απαλείφεται κάθε μορφή γραφειοκρατίας. Συνεπώς, θα λέγαμε πως η μέτρια ικανοποίηση που είχε η πλειοψηφία των πολιτών σχεδόν σε όλες τις απαντήσεις, παρουσιάζουν άτομα που χρησιμοποιούν την υπηρεσία, εξυπηρετούνται από αυτήν και δείχνουν κάθε ανάγκη να εξυπηρετηθούν από τις τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας περισσότερο (ΤΠΕ) περισσότερο στην καθημερινότητα τους. Για τον λόγο αυτό και η πλειονότητα των ερωτηθέντων δήλωσε ότι θα συμμετείχε σε νέα έρευνα εξέλιξης της υπηρεσίας.

Frequencies for Θα ήσασταν πρόθυμος/η να συμμετάσχετε σε μελλοντικές έρευνες ικανοποίησης των πελατών;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Όχι	36	30.000	30.508	30.508
Ναι	82	68.333	69.492	100.000
Missing	2	1.667		
Total	120	100.000		

Πίνακας 18. Στατιστικά προθυμίας συμμετοχής σε μελλοντικές έρευνες ικανοποίησης.



Γράφημα 18. Διάγραμμα πίτας προθυμίας συμμετεχόντων σε μελλοντικές έρευνες.

4.5. Συσχετισμοί της έρευνας.

Κατά την διαδικασία εξαγωγής αποτελεσμάτων της έρευνας, εξετάστηκε το κατά πόσο είναι ανεξάρτητες οι μεταβλητές του φύλου και του εκπαιδευτικού επιπέδου σε συνδυασμό με την χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας στην εξυπηρέτηση του e-ΕΦΚΑ.

4.5.1. Φύλο και χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας του e – ΕΦΚΑ.

Η πρώτη μελέτη συσχετισμού ερευνά την μεταβλητή του φύλου και την ερώτηση της χρήσης των τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας του e- ΕΦΚΑ. Από την έρευνα εξάγεται το συμπέρασμα πως υπάρχει αρνητική σχέση. Παράλληλα η συσχέτιση είναι μέτρια καθώς οι τιμές είναι στο 0 σύμφωνα με τον συντελεστή Pearson's = -0.134. Συνεπώς οι μεταβλητές μεταξύ τους είναι ανεξάρτητες καθώς δεν προκύπτει συσχέτιση της χρήσης των τεχνολογικών υπηρεσιών του e- ΕΦΚΑ με το φύλο.

Pearson's Correlations

	Pearson's r	p
Φύλο - Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;	-0.134	0.143

Πίνακας 18.

Πίνακας 19. Contingency tables Φύλου – χρήσης υπηρεσιών.

Contingency Tables

5. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;

1. Φύλο		1	2	3	4	5	Total
1	Count	7.000	25.000	31.000	18.000	5.000	86.000
	% within row	8.140 %	29.070 %	36.047 %	20.930 %	5.814 %	100.000 %
	% within column	50.000 %	73.529 %	73.810 %	75.000 %	83.333 %	71.667 %
	% of total	5.833 %	20.833 %	25.833 %	15.000 %	4.167 %	71.667 %
2	Count	7.000	9.000	11.000	6.000	1.000	34.000
	% within row	20.588 %	26.471 %	32.353 %	17.647 %	2.941 %	100.000 %
	% within column	50.000 %	26.471 %	26.190 %	25.000 %	16.667 %	28.333 %
	% of total	5.833 %	7.500 %	9.167 %	5.000 %	0.833 %	28.333 %
Total	Count	14.000	34.000	42.000	24.000	6.000	120.000
	% within row	11.667 %	28.333 %	35.000 %	20.000 %	5.000 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	11.667 %	28.333 %	35.000 %	20.000 %	5.000 %	100.000 %

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
X ²	3.923	4	0.416
N	120		

Πίνακας 20.

Στον πίνακα που παρατίθεται πιο πάνω γίνεται έλεγχος στο αν οι μεταβλητές φύλο και η χρήση των Τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) του e- ΕΦΚΑ είναι εξαρτημένες μεταξύ τους. Από το σύνολο N=120 των συμμετεχόντων οι 25% χρησιμοποιούν αρκετά έως πάρα πολύ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Το 35% των συμμετεχόντων χρησιμοποιούν σε μέτριο βαθμό την υπηρεσία. Το 40% του συνόλου χρησιμοποιεί από καθόλου έως ελάχιστα τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα το 20,6% των αντρών χρησιμοποιεί την υπηρεσία από αρκετά έως πάρα πολύ, το 32,35% χρησιμοποιεί την υπηρεσία μέτρια και το 47,05% χρησιμοποιεί την υπηρεσία από καθόλου έως ελάχιστα.

Στα chi – squared tests παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του ελέγχου χ^2 . Για αυτόν τον έλεγχο καθορίζουμε τα εξής:

H0: Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e- ΕΦΚΑ και το φύλο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

H1: : Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e- ΕΦΚΑ και το φύλο δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

Εάν $p > \alpha$, η H0 είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν $\alpha = 0,05$, τότε $p = 0,416 > 0,05$, άρα η H0 είναι δεκτή.

4.5.2. Εκπαιδευτικό επίπεδο και χρήση τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας του e-ΕΦΚΑ.

Η έρευνα του δεύτερου συσχετισμού αφορά το πλαίσιο των μεταβλητών εκπαιδευτικό επίπεδο και χρήση τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας του e- ΕΦΚΑ. Πιο συγκεκριμένα, εξετάζεται αν το εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων επηρεάζει την συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e – ΕΦΚΑ. Προκύπτει πως η συσχέτιση είναι θετική αλλά πολύ μικρή καθώς ο συντελεστής pearsons' r είναι 0,011.

Pearson's Correlations

		Pearson's r	
		r	p
3.Επίπεδο εκπαίδευσης	5. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;	0.011	0.906

Πίνακας 21.

Contingency Tables

3. Επίπεδο εκπαίδευσης		5. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ					Total
		1	2	3	4	5	
1	Count	0.000	0.000	1.000	1.000	0.000	2.000
	% within row	0.000 %	0.000 %	50.000 %	50.000 %	0.000 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	0.000 %	2.381 %	4.167 %	0.000 %	1.667 %
	% of total	0.000 %	0.000 %	0.833 %	0.833 %	0.000 %	1.667 %
2	Count	6.000	3.000	13.000	5.000	2.000	29.000
	% within row	20.690 %	10.345 %	44.828 %	17.241 %	6.897 %	100.000 %
	% within column	42.857 %	8.824 %	30.952 %	20.833 %	33.333 %	24.167 %
	% of total	5.000 %	2.500 %	10.833 %	4.167 %	1.667 %	24.167 %
3	Count	2.000	6.000	6.000	1.000	1.000	16.000
	% within row	12.500 %	37.500 %	37.500 %	6.250 %	6.250 %	100.000 %
	% within column	14.286 %	17.647 %	14.286 %	4.167 %	16.667 %	13.333 %
	% of total	1.667 %	5.000 %	5.000 %	0.833 %	0.833 %	13.333 %
4	Count	6.000	12.000	11.000	10.000	2.000	41.000
	% within row	14.634 %	29.268 %	26.829 %	24.390 %	4.878 %	100.000 %
	% within column	42.857 %	35.294 %	26.190 %	41.667 %	33.333 %	34.167 %
	% of total	5.000 %	10.000 %	9.167 %	8.333 %	1.667 %	34.167 %
5	Count	0.000	13.000	11.000	7.000	1.000	32.000
	% within row	0.000 %	40.625 %	34.375 %	21.875 %	3.125 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	38.235 %	26.190 %	29.167 %	16.667 %	26.667 %
	% of total	0.000 %	10.833 %	9.167 %	5.833 %	0.833 %	26.667 %
Total	Count	14.000	34.000	42.000	24.000	6.000	120.000
	% within row	11.667 %	28.333 %	35.000 %	20.000 %	5.000 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	11.667 %	28.333 %	35.000 %	20.000 %	5.000 %	100.000 %

Πίνακας 22. Contingency tables Επίπεδο εκπαίδευσης /Συχνότητα χρήσης υπηρεσιών.

Chi-Squared Tests

Value	Df	p
χ^2 17.684	16	0.343
N	120	

Πίνακας 23.

Εξετάζοντας τον παραπάνω πίνακα, γίνεται έλεγχος συσχέτισης στις μεταβλητές εκπαιδευτικό επίπεδο και συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ. Σύμφωνα με τον έλεγχο οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες. Από το σύνολο των 120 συμμετεχόντων, το 25% κάνει αρκετή έως πάρα πολύ χρήση, το 35% κάνει μέτρια χρήση και το 40 % χρησιμοποιεί την υπηρεσία καθόλου έως την χρησιμοποιεί ελάχιστα. Στο σύνολο των ερωτηθέντων της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης το 50% κάνει αρκετή χρήση και το 50% κάνει μέτρια χρήση της υπηρεσίας. Στους συμμετέχοντες της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης το 24,15% κάνει αρκετή έως πάρα πολύ χρήση, το 44,82% κάνει μέτρια χρήση και το 31,03% δεν χρησιμοποιεί την υπηρεσία καθόλου ή την χρησιμοποιεί ελάχιστα. Στην βαθμίδα τεχνολογικής εκπαίδευσης το 12,50% κάνει αρκετή έως πάρα πολύ χρήση, το 37,50% κάνει μέτρια χρήση, το 50% χρησιμοποιεί την υπηρεσία ελάχιστα έως καθόλου. Όσον αφορά τους συμμετέχοντες στην έρευνα που

προέρχονται από την τριτοβάθμια εκπαίδευση το 29,26% κάνει αρκετή έως πάρα πολύ χρήση, το 26,83% χρησιμοποιεί την υπηρεσία μέτρια, ενώ το 43,91% την χρησιμοποιεί ελάχιστα έως καθόλου. Στους μεταπτυχιακούς/διδακτορικούς η πλειοψηφία τους χρησιμοποιεί την υπηρεσία ελάχιστα έως καθόλου (το 40,63% των συμμετεχόντων), το 34,38% χρησιμοποιεί την υπηρεσία σε μέτρια συχνότητα και το 24,99% την χρησιμοποιεί αρκετά έως πολύ.

Στο chi- squared test εμφανίζονται τα αποτελέσματα του ελέγχου χ^2 .

Καθορίζοντας τις εναλλακτικές υποθέσεις:

H0: Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ και η εκπαιδευτική βαθμίδα είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

H1: Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ και η εκπαιδευτική βαθμίδα δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν $p > \alpha$, η H0 είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν $\alpha = 0,05$, τότε $p = 0.343 > 0,05$, άρα η H0 είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ το εκπαιδευτικό επίπεδο και η χρήση στην εργασία σας σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

4.5.3. Εκπαιδευτικό επίπεδο και ικανοποίηση από την ποιότητα εξυπηρέτησης του e-ΕΦΚΑ.

Η έρευνα του τρίτου συσχετισμού αφορά το πλαίσιο των μεταβλητών εκπαιδευτικό επίπεδο και ικανοποίηση από την ποιότητα χρήσης τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας του e- ΕΦΚΑ. Πιο συγκεκριμένα, εξετάζεται αν το εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων επηρεάζει την ικανοποίηση από την ποιότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e – ΕΦΚΑ. Προκύπτει πως η συσχέτιση είναι αρνητική αλλά πολύ μικρή καθώς ο συντελεστής pearsons' r είναι αρνητικός -0.136.

Pearson's Correlations

		Pearson's r	p
3.Επίπεδο εκπαίδευσης	9. Είστε ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που παρέχονται από τις ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;	-0.136	0.138

Πίνακας 24.

Contingency Tables

3.Επίπεδο εκπαίδευσης		9. Είστε ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που παρέχονται από τις ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;					Total
		1	2	3	4	5	
1	Count	0.000	0.000	0.000	1.000	1.000	2.000
	% within row	0.000 %	0.000 %	0.000 %	50.000 %	50.000 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	0.000 %	0.000 %	2.174 %	5.882 %	1.667 %
	% of total	0.000 %	0.000 %	0.000 %	0.833 %	0.833 %	1.667 %
2	Count	0.000	4.000	6.000	13.000	6.000	29.000
	% within row	0.000 %	13.793 %	20.690 %	44.828 %	20.690 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	26.667 %	15.385 %	28.261 %	35.294 %	24.167 %
	% of total	0.000 %	3.333 %	5.000 %	10.833 %	5.000 %	24.167 %
3	Count	3.000	2.000	3.000	5.000	3.000	16.000
	% within row	18.750 %	12.500 %	18.750 %	31.250 %	18.750 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	13.333 %	7.692 %	10.870 %	17.647 %	13.333 %
	% of total	2.500 %	1.667 %	2.500 %	4.167 %	2.500 %	13.333 %
4	Count	0.000	5.000	16.000	15.000	5.000	41.000
	% within row	0.000 %	12.195 %	39.024 %	36.585 %	12.195 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	33.333 %	41.026 %	32.609 %	29.412 %	34.167 %
	% of total	0.000 %	4.167 %	13.333 %	12.500 %	4.167 %	34.167 %
5	Count	0.000	4.000	14.000	12.000	2.000	32.000
	% within row	0.000 %	12.500 %	43.750 %	37.500 %	6.250 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	26.667 %	35.897 %	26.087 %	11.765 %	26.667 %
	% of total	0.000 %	3.333 %	11.667 %	10.000 %	1.667 %	26.667 %
Total	Count	3.000	15.000	39.000	46.000	17.000	120.000
	% within row	2.500 %	12.500 %	32.500 %	38.333 %	14.167 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	2.500 %	12.500 %	32.500 %	38.333 %	14.167 %	100.000 %

Πίνακας 25. Contingency tables Επίπεδο εκπαίδευσης/ικανοποίηση από τις υπηρεσίες.

Πιο συγκεκριμένα στον παραπάνω πίνακα σχετίζονται οι μεταβλητές του εκπαιδευτικού επιπέδου με τις μεταβλητές της ικανοποίησης από την ποιότητα της εξυπηρέτησης του e-ΕΦΚΑ. Στο σύνολο των 120 συμμετεχόντων το 52,5% δηλώνει αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένο από την ποιότητα των υπηρεσιών. Το 32,5% δηλώνει μέτρια ικανοποιημένο ενώ το 15% δηλώνει ελάχιστα έως καθόλου ικανοποιημένο. Όσον αφορά τους ερωτηθέντες από την πρωτοβάθμια εκπαίδευση το 100% δηλώνει αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένο. Οι συμμετέχοντες της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης δηλώνουν αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι κατά το 65,51%, μέτρια ικανοποιημένοι κατά το 20,7% και καθόλου έως ελάχιστα ικανοποιημένοι κατά το 13,79%. Οι ερωτηθέντες που ανήκουν στην τεχνολογική εκπαίδευση δεν είναι καθόλου έως είναι ελάχιστα ικανοποιημένοι κατά το 31,25%, μέτρια ικανοποιημένοι κατά το 18,75% και αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι κατά το 50%. Οι απόφοιτοι της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι στην πλειοψηφία τους (48,8%), μέτρια ικανοποιημένοι κατά το 39% και ελάχιστα ικανοποιημένοι κατά το 12,2%. Οι κάτοχοι μεταπτυχιακού διδακτορικού είναι 43,75% αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι, μέτρια ικανοποιημένοι κατά 43,75 και 12,5% ελάχιστα ικανοποιημένοι.

Στο chi- squared test εμφανίζονται τα αποτελέσματα του ελέγχου χ^2 .

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
χ^2	29.488	16	0.021
N	120		

Πίνακας 26.

Καθορίζοντας τις εναλλακτικές υποθέσεις:

H0: Η ικανοποίηση από την ποιότητα της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ και η εκπαιδευτική βαθμίδα είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

H1: Η ικανοποίηση από την ποιότητα της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ και η εκπαιδευτική βαθμίδα δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν $p > \alpha$, η H_0 είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν $\alpha = 0,05$, τότε $p = 0,021 < 0,05$, άρα η H_0 δεν είναι αποδεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ το εκπαιδευτικό επίπεδο και η χρήση στην εργασία σας σύγχρονες τεχνολογικές μεθόδους για την εκτέλεση των καθηκόντων σας είναι εξαρτώμενες μεταβλητές.

4.6. Συμπεράσματα και προτάσεις.

Δημιουργώντας μια σύνθεση των πρωτογενών στοιχείων που εξαγάγαμε από την έρευνα μας, μπορούμε να οδηγηθούμε σε μια σειρά συμπερασμάτων σχετικά με την ποιότητα των τεχνολογιών πληροφοριών επικοινωνίας στον τομέα εξυπηρέτησης του e-ΕΦΚΑ.

Σε πρώτο στάδιο συμπεραίνουμε πως οι τεχνολογικές εξελίξεις που έχουν επηρεάσει την κοινωνία στο σύνολο της δεν έχουν αφήσει απ' έξω τον τομέα της δημόσιας διοίκησης. Προσπάθειες γίνονται σε όλα τα επίπεδα του δημοσίου τομέα, ώστε να ακολουθήσει τις σύγχρονες ανάγκες εξυπηρέτησης. Αρχικά παρατηρείται πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει αναπτυχθεί με τεράστια βήματα τα τελευταία χρόνια. Η εισαγωγή του πληθυσμού των ερωτηθέντων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (καθώς ήταν εξοικειωμένοι με τις χρήσεις των υπηρεσιών), όπως προκύπτει από το ερωτηματολόγιο δείχνει πως ήταν ένα θεμιτό βήμα επιλογής για τους δημόσιους φορείς.

Προκειμένου να διαπιστωθεί η κλίμακα με την οποία είναι ικανοποιημένος ο πληθυσμός επιλέχθηκε η υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του e- ΕΦΚΑ. Ο φορέας ανταποκρίνεται στις ανάγκες ένταξης του με σκοπό την βελτίωση των παροχών του απέναντι στον πολίτη. Το δημογραφικό κοινό που επιλέχθηκε μέσα από τον δήμο της Κατερίνης, επέτρεψε να κατανοήσουμε καλύτερα κατά πόσο είναι και οι άνθρωποι που δεν ανήκουν σε μεγάλο αστικό πεδίο, εξοικειωμένοι με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Η πλειοψηφία του δείγματος (N=120) αποτελείται από γυναίκες (86) έναντι 34 αντρών. Όσον αφορά τις ηλικίες παρουσιάζεται μια πλειοψηφία στην ηλικιακή ομάδα των 45-54 ετών, γεγονός που δείχνει πως ακόμα και όσοι δεν εκπαιδεύτηκαν από την παιδική ηλικία στις τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ) έχουν προσαρμόσει την χρήση τους στην καθημερινότητα διαπιστώνοντας τα οφέλη τους. Το μεγάλο ποσοστό αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (39%), μας βοηθά να διαπιστώσουμε πως λόγω της εκπαιδευτικής βαθμίδας αυξάνονται και οι προσδοκίες από την ποιότητα των τεχνολογικών υπηρεσιών. Η πλειονότητα της εργασίας στον ιδιωτικό τομέα (42,5%) εξυπηρετεί στην διαπίστωση πως ο ιδιωτικός κλάδος έχει ήδη εντάξει την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση στην καθημερινότητα του, για αυτό και χαρακτηρίζει σχετικά μέτρια (όπως θα δούμε παρακάτω) την ποιότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Όσον αφορά την απόδοση της ποιοτικής εξυπηρέτησης από τον e-ΕΦΚΑ, παρατηρείται πως αυτή χαρακτηρίζεται μέτρια από τους χρήστες της υπηρεσίας κατά την πλειοψηφία τους (45%). Η μέτρια εικόνα οφείλεται σε καθυστέρηση χρόνου απόδοσης εξυπηρέτησης στα αιτήματα (το αποτέλεσμα μέτρια στην σχετική ερώτηση με τον χρόνο αναμονής για την απόκριση στα αιτήματα, παρουσίασε την πλειοψηφία των αποτελεσμάτων στο 40%) και στην εντύπωση που αφήνει η απόδοση της ευχρηστίας του συστήματος (μέτρια κατά την πλειονότητα). Μέτρια κρίνεται και η προσαρμοστικότητα του συστήματος με την πλειοψηφία του 39,2% να δηλώνει πως είναι στάσιμη και η πρόσβαση στο σύστημα από κινητά τηλέφωνα, που αποτελούν το βασικό εργαλείο του σημερινού πολίτη.

Οι πολίτες του δήμου, θέλουν να νιώθουν πως είναι κατανοητά τα αιτήματα τους και βλέπουν πως οι διαδικασίες κολλάνε πίσω από την ξύλινη αντιμετώπιση του συστήματος, που βελτιώνεται μεν, εξακολουθεί όμως να κρατά τον γραφειοκρατικό του χαρακτήρα. Η μέτρια εικόνα που φαίνεται να έχουν για την υπηρεσία εντυπώνεται και στην άποψη που έχουν για το ανθρώπινο δυναμικό του φορέα καθώς αυτός εκπροσωπεί τη διαμεσολάβηση. Για τον λόγο αυτό στην ερώτηση της επικοινωνίας με την ομάδα εξυπηρέτησης συνεχίστηκε η μέτρια εικόνα. Ο γενικός μέσος όρος που αποδίδεται στην μέτρια απόδοση παρουσιάζει την γενική εικόνα που έχουν οι πολίτες για τα συστήματα του δημοσίου δικαίου.

Σύμφωνα με αυτά η εξέλιξη έχει παραμείνει στο επίπεδο απλής πληροφόρησης, ενώ φαίνεται πως πρέπει να καταβληθεί κόπος για να αποβάλλουν τελείως το στίγμα της γραφειοκρατίας από πάνω τους. Παρόλα αυτά οι πολίτες αναγνωρίζουν την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι από το γεγονός πως το αίτημα τους γίνεται εύκολα αναγνωρίσιμο από τις τεχνολογίες πληροφοριών επικοινωνίας (ΤΠΕ). Σε γενικές γραμμές, όμως οι πολίτες δείχνουν πως έχουν διάθεση να ενημερώνονται για τις αναβαθμίσεις του συστήματος, συνεπώς φαίνεται πως προσδοκούν την αναβάθμιση. Βέβαια ο τρόπος επιλογής για ενημέρωση σχετικά με τις αναβαθμίσεις και τις νέες υπηρεσίες δείχνει πως ακόμη και οι ίδιοι έχουν συνηθίσει τον πιο επίσημο λόγο του δημοσίου δικαίου και το πιο «παραδοσιακό» τεχνολογικό μέσο επικοινωνίας, που είναι το email. Συνεπώς, αναζητούν την σταθερότητα που φέρει η υπηρεσία της δημόσιας διοίκησης, χωρίς όμως να θέλουν να παραμείνει στις παρωχημένες γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Η συσχέτιση της εκπαιδευτικής βαθμίδας σε συνδυασμό με την ικανοποίηση από την ποιότητα της εξυπηρέτησης τους, προδίδει πως οι πανεπιστημιακά μορφωμένοι έχουν διαφορετικές απαιτήσεις από την ποιότητα των υπηρεσιών. Στοχεύοντας στην πνευματική τους εξέλιξη, νιώθουν πως πρέπει να ανήκουν και σε ένα κοινωνικό περιβάλλον που θα ακολουθεί τα δεδομένα εξέλιξης. Για τον λόγο αυτό είναι και η πλειονότητα που βρίσκει μέτρια την ποιότητα της εξυπηρέτησης. Πιο συγκεκριμένα κατανοούν εκτενέστερα το τί αντιμετωπίζουν από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση, δείχνουν ενδιαφέρον για την υπηρεσία και είναι σε θέση να κρίνουν καλύτερα την ποιότητα, έχοντας την απαίτηση αυτή να είναι καλύτερη¹.

Η έρευνα των πολιτών του δήμου Κατερίνης, παρουσιάζει ένα κοινό που χρησιμοποιεί σε μεγάλο βαθμό και είναι έτοιμο να κάνει το επόμενο βήμα στην τεχνολογική του εξέλιξη. Οι δημοτικές υπηρεσίες μπορούν να λάβουν υπόψιν την τάση του κοινού να βαθμολογήσει μέτρια τις υπηρεσίες για να προχωρήσει εξυπηρετώντας τους μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κάθε πλαίσιο (ακόμη και σε όλες τις δημοτικές υπηρεσίες). Οι πολίτες αναζητούν την ταχύτητα, την αναβάθμιση και την κατανόηση των εφαρμογών στις ανάγκες τους, ούτως ώστε να αποδώσουν και αυτοί

¹ Πιο συγκεκριμένα στις προτάσεις υπήρξε συμμετέχων ακαδημαϊκού επιπέδου, που σχολίασε εκτενέστερα αποζητώντας μια λειτουργική πλατφόρμα που θα ενημερώνει και θα εξυπηρετεί με ευκολία το κοινό, προκειμένου να αποφεύγονται παρανοήσεις που θα οδηγούσαν σε δια ζώσης εξυπηρέτηση. Αναζητά σύνδεση όλων των υπηρεσιών εσωτερικά, αναφέροντας γραφειοκρατικά παραδείγματα που πρέπει να απαλειφθούν.

εκτενέστερα με την αλληλεπίδραση τους , δημιουργώντας έτσι μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολιτών.

Στις προτάσεις που έκαναν οι ίδιοι οι πολίτες κυρίαρχη θέση κατέχει η ανάγκη για γρήγορη εξυπηρέτηση, για εξυπηρέτηση εξ' αποστάσεως σε περισσότερες υπηρεσίες, για εγκυρότητα στην υπηρεσία, διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων. Βασική θέση όμως έχει και η ανάγκη της υπηρεσίας να έρθει πιο κοντά στον πολίτη (ακόμα και μέσω της γλώσσας που χρησιμοποιεί η οποία προτείνεται να απλοποιηθεί), απαλείφοντας την γραφειοκρατία που δεν επιτρέπει την εσωτερική επικοινωνία στις υπηρεσίες σε κάποια επίπεδα.

Αυτό που διαφαίνεται και είναι σημαντικό να κατανοήσουμε μέσα από την έρευνα είναι πως ο πολίτης ζητά να περάσουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες από το στάδιο της πληροφόρησης και της αλληλεπίδρασης, στο στάδιο της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης και συναλλαγής, όπου ο πολίτης θα απλοποιεί πολλές από τις διαδικασίες του μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, γλιτώνοντας χρόνο για συναλλαγές που θα έπρεπε να γίνονται δεδομένα πιο απρόσωπα και άμεσα.

Κατά συνέπεια, όσον αφορά τον ίδιο τον φορέα του e-ΕΦΚΑ, αυτός πρέπει να εντάξει στις υποδομές του την αυτοματοποίηση των λειτουργιών του, την ενοποίηση των υπηρεσιών του και τη διασύνδεση με όλους τους φορείς που χαρακτηρίζουν τον δημόσιο τομέα. Για τον εκσυγχρονισμό φυσικά απαιτείται σύγχρονος εξοπλισμός, καλύτερα δίκτυα και φυσικά εκτενέστερη φροντίδα βελτίωσης στον πυλώνα του, στο ανθρώπινο δυναμικό. Κρίνεται λοιπόν, εξαιρετικά σημαντική η εκπαίδευση του προσωπικού. Με ένα διαρκώς εξελισσόμενο και εκπαιδευμένο προσωπικό που θα αποκτά γνώσεις στις νέες τεχνολογίες, θα αναβαθμίζει τις στρατηγικές του και τους στόχους του, θα τροποποιήσει τις στάσεις του και θα οδηγηθεί σε νέες πεποιθήσεις ο φορέας θα εξελιχθεί σε ένα ενεργό όργανο της δημόσιας διοίκησης που θα μεσολαβεί δυναμικά προκειμένου να διασφαλίσει βιώσιμη ποιότητα σε πολίτες και κατ' επέκταση στο κράτος.

4.7. Περιορισμοί της έρευνας και μελλοντικές προτάσεις.

Η παρούσα έρευνα παρουσιάζει κάποιους περιορισμούς. Αρχικά το γεωγραφικό πλαίσιο των ερωτηθέντων περιορίζεται στον δήμο της Κατερίνης. Συνεπώς, από τα αποτελέσματα δεν μπορούμε να προχωρήσουμε σε γενικεύσεις, καθώς δεν υπάρχει υλικό από την υπόλοιπη χώρα. Ο φυσικός αριθμός των 120 ερωτώμενων αποτελεί μικρό δείγμα, γεγονός το οποίο συνδυαστικά με την πλειοψηφία των ερωτήσεων σε μορφή κλειστής απάντησης δεν επιτρέπει ευκαιρίες για επεξεργασία που θα φέρει περισσότερα αποτελέσματα και την ευκαιρία για μεγαλύτερες υποθέσεις και συμπεράσματα.

Παρόλα αυτά, η παρούσα έρευνα μπορεί να αποτελέσει το πρόσφορο έδαφος για να ακουστούν οι απόψεις σε τοπικό επίπεδο και να προταθούν λύσεις. Επίσης θα μπορούσε να δημιουργήσει ερωτήματα που θα επέφεραν με τη σειρά τους προτάσεις για μελλοντική έρευνα από μεγαλύτερο δείγμα πληθυσμού και σε μεγαλύτερο γεωγραφικό πλαίσιο που θα αποτύπωνε εκτενέστερα τον τεχνολογικό παλμό των πολιτών. Θα εξυπηρετούσε ιδιαίτερα και μια έρευνα σύγκρισης ανάμεσα σε διαφορετικές πληθυσμιακές ομάδες. Πέραν όμως των περιορισμών πιστεύεται πως η έρευνα θα αποδώσει σε υπαλλήλους φορέων, πολίτες και γενικότερα στον πληθυσμό προκειμένου να κατανοήσει καλύτερα τη συμβολή των νέων τεχνολογιών στην καθημερινότητα του ανθρώπου και την επιτακτική ανάγκη της χώρας για όλο και πιο μεγάλα άλματα στις εξελίξεις που θα βελτιώσουν την κοινωνία.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Δημογραφικά στοιχεία.

1. Φύλο:

- Άντρας
- Γυναίκα

2. Ηλικία:

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65+

3. Επίπεδο Εκπαίδευσης

- Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση (Δημοτικό)
- Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Γυμνάσιο – Λύκειο)
- Τεχνολογική Εκπαίδευση
- Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ)
- Κάτοχος Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού διπλώματος

4. Εργασία

- Δημόσιος Τομέας
- Ιδιωτικός τομέας

- Αυτοαπασχολούμενος-η/Ελεύθερος-η επαγγελματίας
- Φοιτητής/Φοιτήτρια
- Συνταξιούχος/Συνταξιούχα

Ποιοτική αξιολόγηση λειτουργίας και απόδοσης e- ΕΦΚΑ.

Στην ενότητα αυτή καλείστε να αξιολογήσετε την ποιότητα εξυπηρέτησης των ΤΠΕ στην σελίδα του e- ΕΦΚΑ. Πιο συγκεκριμένα να κρίνετε την ικανοποίησή σας από την απόδοση, την λειτουργικότητα, την ταχύτητα εξυπηρέτησης και την ασφάλεια του e-ΕΦΚΑ. Παρακαλώ να σημειώσετε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας με τα ακόλουθα

1=Καθόλου

2=Ελάχιστα

3=Μέτρια

4=Αρκετα

5= Πάρα πολύ

5. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες των ΤΠΕ του e-ΕΦΚΑ;

- 1 (Καθόλου)
- 2 (Ελάχιστα)
- 3 (Μέτρια)
- 4 (Αρκετά)
- 5 (Πάρα πολύ)

6. Είστε ικανοποιημένος/ικανοποιημένη με την ευχρηστία του ηλεκτρονικού συστήματος του e-ΕΦΚΑ;

- 1 (Καθόλου)
- 2 (Ελάχιστα)
- 3 (Μέτρια)
- 4 (Αρκετά)
- 5 (Πάρα πολύ)

7. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον χρόνο αναμονής για να λάβετε απάντηση από την υποστήριξη του ΕΦΚΑ;

- 1 (Καθόλου)
- 2 (Ελάχιστα)
- 3 (Μέτρια)
- 4 (Αρκετά)
- 5 (Πάρα πολύ)

8. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων κατά τη χρήση των υπηρεσιών του ΕΦΚΑ;

- 1 (Καθόλου)
- 2 (Ελάχιστα)
- 3 (Μέτρια)

- 4 (Αρκετά)
- 5 (Πάρα πολύ)

9. Είστε ικανοποιημένοι/ικανοποιημένες από τις υπηρεσίες που παρέχονται από τις ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;

- 1 (Καθόλου)
- 2 (Ελάχιστα)
- 3 (Μέτρια)
- 4 (Αρκετά)
- 5 (Πάρα πολύ)

10. Είστε ικανοποιημένοι από την συνεργασία σας με την ομάδα εξυπηρέτησης πελατών του e-ΕΦΚΑ;

- 1 (Καθόλου)
- 2 (Ελάχιστα)
- 3 (Μέτρια)
- 4 (Αρκετά)
- 5 (Πάρα πολύ)

11. Είστε ικανοποιημένοι από την ικανότητα των ΤΠΕ να αναγνωρίζουν το αίτημα της εξυπηρέτησης σας;

- 1 (Καθόλου)
- 2 (Ελάχιστα)
- 3 (Μέτρια)
- 4 (Αρκετά)
- 5 (Πάρα πολύ)

12. Είστε ικανοποιημένοι από την χρήση του e-ΕΦΚΑ μέσα από κινητό τηλέφωνο;

- 1 (Καθόλου)
- 2 (Ελάχιστα)
- 3 (Μέτρια)
- 4 (Αρκετά)
- 5 (Πάρα πολύ)

13. Πόσο εύκολα κατανοείτε τις διαδικασίες και τις επιλογές που παρέχονται μέσω των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;

- 1 (Καθόλου)
- 2 (Ελάχιστα)
- 3 (Μέτρια)
- 4 (Αρκετά)
- 5 (Πάρα πολύ)

Αξιολόγηση πληροφοριών και ενημερώσεων της υπηρεσίας.

Σε αυτή την ενότητα καλείστε να απαντήσετε σχετικά με την ικανοποίηση σας από τις πληροφορίες που παρέχονται από το e-ΕΦΚΑ και κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι σχετικά με τις ενημερώσεις (updates, νέες υπηρεσίες) που λαμβάνει η υπηρεσία.

Παρακαλώ να σημειώσετε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας με τα ακόλουθα, όπου υπάρχει αρίθμηση.

1=Καθόλου

2=Ελάχιστα

3=Μέτρια

4= Αρκετά

5= Πάρα πολύ

14. Είστε ικανοποιημένοι με το ενημερωτικό υλικό που παρέχεται για τις ΤΠΕ του e- ΕΦΚΑ;

- 1 (Καθόλου)
- 2 (Ελάχιστα)
- 3 (Μέτρια)
- 4 (Αρκετά)
- 5 (Πάρα πολύ)

15. Είστε ενημερωμένοι για τις πιο πρόσφατες ανανεώσεις και εξελίξεις στις υπηρεσίες των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;

- Ναι
- Όχι

16. Θα προτιμούσατε περισσότερες εναλλακτικές μεθόδους επικοινωνίας με τον ΕΦΚΑ, εκτός από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

- Ναι
- Όχι

17. Ποια μέθοδο επικοινωνίας προτιμάτε για να λαμβάνετε ενημερώσεις και ειδοποιήσεις από τον ΕΦΚΑ;

- Email
- Sms
- Τηλεφωνική κλήση
- Social Media
- Εφαρμογή Κινητού

18. Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται μέσω των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ είναι επαρκείς και αναλυτικές;

- Ναι
- Όχι

Γενικές Ερωτήσεις.

19. Ποιες είναι η κύρια προσδοκία σας από τις ΤΠΕ υπηρεσίες του ΕΦΚΑ;

20. Θα ήσασταν πρόθυμος/η να συμμετάσχετε σε μελλοντικές έρευνες ικανοποίησης των πελατών;

21. Έχετε κάποια πρόταση για τη βελτίωση των υπηρεσιών των ΤΠΕ του ΕΦΚΑ;

Βιβλιογραφικές αναφορές.

Ελληνική Βιβλιογραφία.

- Babbie, E. (2011). *Εισαγωγή στην Κοινωνική Έρευνα*. Ελληνικά Γράμματα.
- Γενική Διεύθυνση Στρατηγικής & Ανάπτυξης, Δ/νση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Αν. Πολιτικής, το υπ' αρ. πρωτ. 211869/14-9-2020 έγγραφο με θέμα: Σύστημα Διοίκησης με Στόχους – καθορισμός επιχειρησιακών στόχων του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) έτους 2020.
- Γεωργακόπουλος, Θ. & Πατσουράτης Β. (1994). *Δημόσια οικονομική*. Οικονομικό.
- Δενδρινός, Μ. και Κουής, Δ. (2015) *Βασικές Αρχές και τεχνολογίες στην επιστήμη της πληροφορικής*. Κάλλιπος.
- Ζαφειρόπουλος, Κ. (2015). *Πως γίνεται μια επιστημονική εργασία*. Κριτική
- Ηλιοπούλου, Π. (2017). *Γεωγραφική Ανάλυση*. Κάλλιπος
- Καλογήρου, Γ., Παναγιωτόπουλος, Π., Τσακανίκας, Α. και Σιώκας Ε. (2015) *Κοινωνία της Πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσης*. Κάλλιπος.
- Καλογήρου, Γ., Παναγιωτόπουλος, Π., Τσακανίκας, Α. και Σιώκας Ε. (2015). *Κοινωνία της Πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσης*. Κάλλιπος.
- Κέφης, Β. (2005). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας: Θεωρία και Πρότυπα*. Κριτική Α.Ε.
- Κουτσογεωργά, Β. (2018). *Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών στη διαδικασία επικοινωνίας της Υπηρεσίας με τον πολίτη*. Διπλωματική Εργασία. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.
- Λαζακίδου, Α. (2016). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες και Επιχειρήσεις*. Δίσιγμα.

- Μακρυδημήτρης, Α. (1999). *Ο μεγάλος ασθενής: Η μεταρρύθμιση και ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης*. Παπαζήσης.

- Μαμούκαρης, Κ. (2012) *Χρήση του Διαδικτύου στη μικρή επιχείρηση*.

ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ

- Μητάκος, Θ. (2015) *Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης*. Κάλλιπος.

- Μητρόπουλος, Σ. & Δουλιγέρης, Χ. (2015). *Πληροφοριακά Συστήματα στο Διαδίκτυο*. Κάλλιπος.

- Μιχαλόπουλος, Ν. (2003). *Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο Management*. Παπαζήση

- Μιχαλόπουλος, Ν. (2007). *Η δημόσια διοίκηση στην εποχή των αποτελεσμάτων*. Παπαζήση.

- Μπόγκα- Καρτέρη Κ. (2005). *Επικοινωνία. Ανθρώπινη/Επιχειρησιακή θεωρία και εφαρμογές*. University Studio Press.

- Μπουραντάς, Δ. (2002). *Ηγεσία: Ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας*. Κριτική.

- Παπαθανασίου, Ε. & Καρδαράς, Δ. (2011). *Πληροφοριακά Συστήματα: από τη θεωρία στην πράξη*. Μπένου.

- Σιασιάκος, Κ. (2008). *Χρήση νέων τεχνολογιών στις επιχειρήσεις*. Ινστιτούτο Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων.

- Σπηλιωτόπουλος, Ε. (1996). *Εγχειρίδιο διοικητικού δικαίου. Έβδομη έκδοση*. Σάκκουλα.

- Φακούδη, Α. (2022). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην ελληνική δημόσια διοίκηση, πριν και μετά την πανδημία (Covid-19)*. Διπλωματική εργασία πολυτεχνικής σχολής πανεπιστημίου Αιγαίου.

- Φαναριώτης, Π. (1999). *Δημόσια διοίκηση αποκέντρωση και αυτοδιοίκηση. Μπροστά στις προκλήσεις του 21^{ου} αιώνα*. Σταμούλης.

- Χαλικιάς, Μ., Μανωλέσσου Α. και Λάλου, Π. (2015). *Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS*. Κάλλιπος.

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία.

- Cronholm, S. and Goldkuhl, G. (2003) Strategies for Information Systems Evaluation Six Generic Types. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 6(2). p.65-74.
- Currie, W. (1995) *Management Strategy for I.T.* Pitman Publishing
- DeLone, W. and McLean, E. (1992) Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Journal of Management information systems*. 3 (1). p.60-95.
- DeLone, W. and McLean, E. (2003) The DeLone and McLean Model of Information Systems success: A Ten-Year Update. *Journal of Management information systems*.19 (4). p.9-30.
- Garrity, E. & Sanders, L. (1998) *Information Systems Success Measurement*. Idea Group publishing.
- Ho, D., Duffy, V., & Shih, H. (2001). Total quality management: an empirical test for mediation effect. *International Journal of Production Research*, 39, 529-548. Doi: <https://doi.org/10.1080/00207540010005709>
- Lederer, A. L., Maupin, D. J., Sena, M. P., & Zhuang, Y. (2000) The technology acceptance model and the World Wide Web. *Decision support systems*, 29(3). p.269- 282.
- Livari, J. (2005) An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success. *ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems*, 36(2). p.8-27
- Mc Quail, D. & Windal, S. (2013). *Communication Model , for the study of Mass Communication*, Rutledge.
- Preece, J. (1994) *Human-Computer Interaction*. Addison – Wesley
- Robson, W. (1994). *Strategic Management & Information Systems*. Prentice Hall

Διαδικτυακές πηγές.

- e-ΕΦΚΑ, <https://www.efka.gov.gr/el> [τελευταία πρόσβαση 2/2/2024]
- el-syntagografisi, <https://www.el-prescription.gr> [τελευταία πρόσβαση 2/2/2024]
- govgr, <https://www.gov.gr/> [τελευταία πρόσβαση 2/2/2024]
- <https://katerini.gr/%ce%b4%ce%b7%ce%bc%ce%bf%cf%84%ce%b9%ce%ba%ce%ad%cf%82%ce%b5%ce%bd%cf%8c%cf%84%ce%b7%cf%84%ce%b5%cf%82/> [Τελευταία πρόσβαση 20/1/2024].
- kepgr, <https://www.gov.gr/ipiresies/polites-kai-kathemerinoteta/ex-apostaseos-exuperetese-politon/exuperetese-me-telediaskepse-apo-kentro-exupereteses-politon-kep> [τελευταία πρόσβαση 2/2/2024].
- Novoville, δήμος Κατερίνης <https://katerini.gr/novoville> [τελευταία πρόσβαση 2/2/2024]
- taxisnet, <https://www.gsis.gr> [τελευταία πρόσβαση 2/2/2024]
- Άτλας, <https://www.atlas.gov.gr/ATLAS/Pages/AtlasInfo.aspx> [πρόσβαση στις 2/2/2024].
- Δευα, Κατερίνης, <https://deyakat.gr> [τελευταία πρόσβαση 2/2/2024]
- Διαύγεια, <https://diavgeia.gov.gr/info> [πρόσβαση στις 2/2/2024].
- ΔΥΠΑ, <https://www.dypa.gov.gr> [τελευταία πρόσβαση 2/2/2024]
- Ε.Φ.Κ.Α, <http://www.efka.gov.gr/el/genika-gia-ton-e-ephka> [πρόσβαση στις 12/1/2024].
- Ε.Φ.Κ.Α, <http://www.efka.gov.gr/el/menoy/genika-gia-ton-ephka/prophil-ephkadekembrios-2018> [πρόσβαση στις 12/1/2024].

- Ε.Φ.Κ.Α, <https://www.efka.gov.gr/el/elektronikes-yperesies/elektronikes-yperesies-giasyntaxiougchoys> [πρόσβαση στις 12/1/2024].
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/greece> [πρόσβαση στις 10/1/2024].
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EL/ALL/?uri=CELEX%3A52016DC0179> [πρόσβαση στις 5/1/2024].
- Η.ΔΙ.Κ.Α, <http://www.idika.gr/etaireia/apostolh> [πρόσβαση στις 2/2/2024].