



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ, ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ
ΤΕΧΝΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΘΝΩΝ & ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ : «ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ –
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E-GOVERNMENT) ΣΤΗΝ
ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ”

ΧΡΙΣΤΙΝΑ ΠΕΤΚΟΥ

Επιβλέπων καθηγητής
Σκιαδάς Δημήτριος

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2018

<<Δηλώνω υπευθύνως ότι όλα τα στοιχεία σε αυτήν την εργασία τα απέκτησα, τα επεξεργάστηκα και τα παρουσιάζω σύμφωνα με τους κανόνες και τις αρχές της ακαδημαϊκής δεοντολογίας, καθώς και τους νόμους που διέπουν την έρευνα και την πνευματική ιδιοκτησία. Δηλώνω επίσης υπευθύνως ότι, όπως απαιτείται από αυτούς τους κανόνες, αναφέρομαι και παραπέμπω στις πηγές όλων των στοιχείων που χρησιμοποιώ και τα οποία δεν συνιστούν πρωτότυπη δημιουργία μου.>>

Περίληψη

Μετά το 1990 σταδιακά αναπτύχθηκαν μια σειρά από προσεγγίσεις οι οποίες δημιούργησαν μια νέα φιλοσοφία στη Δημόσια Διοίκηση αυτή του “Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ (ΝΔΜ)». Το “Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ (ΝΔΜ) αποτελεί μια επίκαιρη συνολική πρόταση οργάνωσης των σχέσεων κράτους-αγοράς-κοινωνίας των πολιτών η οποία ανταποκρίνεται στις παγκόσμιες και τοπικές οικονομικές και πολιτικές εξελίξεις» (Καρκατσούλης, 2004).

Σύμφωνα με το ΝΔΜ και αυτό που το διαφοροποιεί από την παραδοσιακή δημόσια διοίκηση είναι η μέτρηση της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας.

Οι σύγχρονες κοινωνικές, οικονομικές και πολιτικές συνθήκες επιτάσσουν ένα δημόσιο τομέα που να μην εμφανίζει δυσλειτουργίες, αναποτελεσματικότητα, ανεπάρκεια. Η διοικητική αποτελεσματικότητα αποτελεί μια στρατηγική στόχευση για την εξάλειψη ενός γραφειοκρατικά δομημένου κράτους.

Χαρακτηριστικό γνώρισμα της σύγχρονης εποχής είναι η αλλαγή της κοινωνικής πραγματικότητας, με την έννοια ότι αλλάζουν οι συνθήκες που το κράτος και οι δημόσιες υπηρεσίες λειτουργούν. Η διοικητική μεταρρύθμιση θα συμβάλει στην αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα, στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, δίνοντας έμφαση στην αποδοτικότητα, την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα (Μαρκαντωνάτου, 2011).

Στο δρόμο λοιπόν του εκσυγχρονισμού, της βελτίωσης της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών, ο δημόσιος τομέας προσπάθησε να χρησιμοποιήσει μέσα, αξιοποιώντας τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών προκειμένου να απλοποιήσουν τις διαδικασίες και κατ’ επέκταση να βελτιώσουν το σύστημα διοίκησης και τη σχέση του με τους πολίτες.

Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη νέα ψηφιακή εποχή αποτελεί πλέον πραγματικότητα. Τα αποτελέσματα που επέφερε αυτή η τεχνολογική αλλαγή,

είναι πλέον ορατά, σε κάθε πολίτη, στις καθημερινές του συνδιαλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Παρόλο που στην Ελλάδα έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος τα τελευταία χρόνια στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ωστόσο δεν έχει καταφέρει να φτάσει τα επίπεδα των άλλων χωρών της Ευρώπης. Οι επιδόσεις της Ελλάδας στις περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είναι κάτω από τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο και για το λόγο αυτό θα πρέπει ακόμη περισσότερο η Ελλάδα να εντείνει τις προσπάθειες της.

Abstract

After the 1990, a number of approaches have been developed which created a new philosophy in the Public Administration that of "New Public Management". "New Public Management (NPM) is a timely overall proposal for organizing state-market-civil society relations that respond to global and local economic and political developments" (Karkatsoulis, 2004).

According to NPM, and what differentiates it from the traditional public administration is the measurement of efficiency and productivity. Modern social, economic and political conditions impose a public sector that does not exhibit malfunctions, inefficiencies, inadequacies. Administrative efficiency is a strategic target for the elimination of a bureaucratically structured state. A feature of modern times is the change of social reality in the sense that the conditions that the state and the public services are changing are changing. Administrative reform will contribute to the efficiency of the public sector, to improving the quality of services provided to citizens, emphasizing on efficiency, productivity and efficiency (Markantonatos, 2011). On the way to modernizing, improving the efficiency and effectiveness of public services, the public sector has tried to use instruments, utilizing information and communication technologies to simplify procedures and thereby improve the management system and its relationship with the citizens. Electronic Governance in the new digital era is now a reality. The results of this technological change are now visible to every citizen in his day-to-day conciliation with public services. Although there has been significant progress in eGovernment in recent years in Greece, it has not managed to reach the levels of other European countries. Greece's performance in most e-services is below the European average and therefore needs to step up its efforts.

Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη	3
Abstract	5
Πίνακας περιεχομένων	6
Περιεχόμενα γραφημάτων	9
Περιεχόμενα πινάκων	10
Περιεχόμενα εικόνων	12
Ευχαριστίες	14
Εισαγωγή	15
Κεφάλαιο 1 – Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση	17
1.1. Η έννοια της αποτελεσματικότητας στο Δημόσιο τομέα	17
1.2. Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής ποιότητας στο Δημόσιο τομέα	17
1.3. Το νέο μοντέλο διοίκησης – διοικητικός εκσυγχρονισμός – Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ.....	19
Κεφάλαιο 2 – Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government)	22
2.1. Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	22
2.2. Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	24
2.3. Οι λόγοι ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	25
2.4. Τα 5 βήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	26
2.5. Πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	28
2.6. Μορφές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	30
2.7. Τα οφέλη της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	31
2.8. Μειονεκτήματα και Δυσκολίες εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	33
2.9. Παράγοντες επιτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	34

Κεφάλαιο 3 – Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	36
3.1. Εισαγωγή	36
3.2. Ανάλυση SWOT για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.....	37
3.3. Εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες υπηρεσίες.....	40
3.3.1 Εθνική Κυβερνητική Πύλη «ΕΡΜΗΣ»	40
3.3.2 Ε-παράβολο.....	41
3.3.3 Δι@ύγεια	42
3.3.4 ΗΔΙΚΑ.....	43
Κεφάλαιο 4 – Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη – Εφαρμογές και καλές πρακτικές.....	44
4.1. Εισαγωγή.....	44
4.2. Εφαρμογές και καλές πρακτικές στην Ευρώπη.....	44
4.2.1. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Γερμανία	44
4.2.2. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Βέλγιο	45
4.2.3. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Αυστρία	46
4.2.4. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ολλανδία	48
4.2.5. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Γαλλία	49
4.2.6. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ισπανία	50
4.2.7. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Φιλανδία	50
4.2.8. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Δανία	52
4.2.9. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Ηνωμένο Βασίλειο ...	52
Κεφάλαιο 5 – Ερευνητική μεθοδολογία - Ερωτηματολόγιο.....	55
5.1. Σκοπός	55
5.2. Μεθοδολογία.....	55
5.2.1. Ερευνητικά ερωτήματα	55
5.3. Δείγμα.....	56
5.4. Διαδικασία.....	56
5.5. Μειονεκτήματα της έρευνας.....	57
Κεφάλαιο 6 Αποτελέσματα έρευνας	58

Κεφάλαιο 7 Συζήτηση	97
Κεφάλαιο 8 Συμπεράσματα – Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα	100
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	104

Περιεχόμενα Σχημάτων

Σχήμα 1 Γερμανία	45
Σχήμα 2 Βέλγιο	46
Σχήμα 3 Αυστρία.....	47
Σχήμα 4 Ολλανδία.....	48
Σχήμα 5 Γαλλία	49
Σχήμα 6 Ισπανία	50
Σχήμα 7 Φιλανδία	51
Σχήμα 8 Δανία	52
Σχήμα 9 Ηνωμένο Βασίλειο	53
Σχήμα 10 Φύλο	58
Σχήμα 11 Ηλικία	59
Σχήμα 12 Οικογενειακή κατάσταση.....	60
Σχήμα 13 Επίπεδο σπουδών.....	61
Σχήμα 14 Πιστεύετε ότι το ηλεκτρονικό σύστημα του Ε.Φ.Κ.Α. παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες που αναζητά ο πολίτης;	62
Σχήμα 15 Θεωρείτε ότι οι παραπάνω πληροφορίες είναι ακριβείς ως προς το περιεχόμενό τους;	63
Σχήμα 16 Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται από το σύστημα είναι επικαιροποιημένες;	64
Σχήμα 17 Θεωρείτε πως το σύστημα που χρησιμοποιείτε είναι ασφαλές;	65
Σχήμα 18 Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το σύστημα του Ε.Φ.Κ.Α.;	66
Σχήμα 19 Είστε ικανοποιημένος /η από τη λειτουργία που σας παρέχει το σύστημα;.....	67
Σχήμα 20 Θεωρείτε πως με τη χρήση της εφαρμογής εξοικονομείτε χρόνο; ..	68
Σχήμα 21 Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται μπορούν να προσαρμοστούν στις ανάγκες του κάθε χρήστη;.....	69
Σχήμα 22 Θεωρείτε πως η εφαρμογή του Ε.Φ.Κ.Α. μπορεί να εξαλείψει τη γραφειοκρατία και να επιταχύνει τις διαδικασίες;.....	71
Σχήμα 23 Θεωρείτε πως ο πολίτης έχει πρόσβαση σε ικανοποιητικές υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία;	72

Σχήμα 24 Η δομή του Ε.Φ.Κ.Α. προωθεί τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών;	73
Σχήμα 25 Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. είναι αξιόπιστες.....	74
Σχήμα 26 Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. για να αποφεύγω την αναμονή.....	75
Σχήμα 27 Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. για να αποφεύγω τα λάθη	77
Σχήμα 28 Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. γιατί είναι φιλικές στη χρήση.....	78
Σχήμα 29 Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. γιατί σε γενικές γραμμές τις εμπιστεύομαι.....	79
Σχήμα 30 Είστε ικανοποιημένος/η από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνετε;.....	80
Σχήμα 31 Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ε.Φ.Κ.Α. διευκολύνει την καθημερινότητά σας;.....	81
Σχήμα 32 Σε ένα χρόνο από τώρα, πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιείτε ακόμα τις online υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α.....	82
Σχήμα 33 Πόσο πιθανό είναι να συστήσετε/ προτείνετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α σε συγγενή / φίλους ή συνεργάτες.....	84

Περιεχόμενα πινάκων

Πίνακας 1 Φύλο	58
Πίνακας 2 Ηλικία	59
Πίνακας 3 Οικογενειακή κατάσταση	60
Πίνακας 4 Επίπεδο σπουδών	61
Πίνακας 5 Πιστεύετε ότι το ηλεκτρονικό σύστημα του Ε.Φ.Κ.Α. παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες που αναζητά ο πολίτης;	62
Πίνακας 6 Θεωρείτε ότι οι παραπάνω πληροφορίες είναι ακριβείς ως προς το περιεχόμενό τους;	63
Πίνακας 7 Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται από το σύστημα είναι επικαιροποιημένες;	64

Πίνακας 8	Θεωρείτε πως το σύστημα που χρησιμοποιείτε είναι ασφαλές;	65
Πίνακας 9	Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το σύστημα του Ε.Φ.Κ.Α.;	66
Πίνακας 10	Είστε ικανοποιημένος /η από τη λειτουργία που σας παρέχει το σύστημα;	67
Πίνακας 11	Θεωρείτε πως με τη χρήση της εφαρμογής εξοικονομείτε χρόνο;	68
Πίνακας 12	Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται μπορούν να προσαρμοστούν στις ανάγκες του κάθε χρήστη;.....	69
Πίνακας 13	Θεωρείτε πως η εφαρμογή του Ε.Φ.Κ.Α. μπορεί να εξαλλείψει τη γραφειοκρατία και να επιταχύνει τις διαδικασίες;.....	70
Πίνακας 14	Θεωρείτε πως ο πολίτης έχει πρόσβαση σε ικανοποιητικές υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία;	72
Πίνακας 15	Η δομή του Ε.Φ.Κ.Α. προωθεί τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών;	73
Πίνακας 16	Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. είναι αξιόπιστες	74
Πίνακας 17	Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. για να αποφεύγω την αναμονή	75
Πίνακας 18	Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. για να αποφεύγω τα λάθη	76
Πίνακας 19	Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. γιατί είναι φιλικές στη χρήση.....	78
Πίνακας 20	Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. γιατί σε γενικές γραμμές τις εμπιστεύομαι	79
Πίνακας 21	Είστε ικανοποιημένος/η από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνετε;	80
Πίνακας 22	Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ε.Φ.Κ.Α. διευκολύνει την καθημερινότητά σας;.....	81
Πίνακας 23	Σε ένα χρόνο από τώρα, πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιείτε ακόμα τις online υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α.	82
Πίνακας 24	Πόσο πιθανό είναι να συστήσετε/ προτείνετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α σε συγγενή / φίλους ή συνεργάτες.....	83
Πίνακας 25	Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το φύλο αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα	85

Πίνακας 26 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το φύλο αναφορικά με το αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει την καθημερινότητά τους.....	87
Πίνακας 27 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση την ηλικία αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα	89
Πίνακας 28 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση την ηλικία αναφορικά με το αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ διευκολύνει την καθημερινότητά τους.....	91
Πίνακας 29 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το επίπεδο σπουδών αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα.....	93
Πίνακας 30 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το επίπεδο σπουδών αναφορικά με το αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει την καθημερινότητά τους	95
Πίνακας 31 Έλεγχος υποθέσεων	98

Περιεχόμενα εικόνων

Εικόνα 1 Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	28
Εικόνα 2 Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2017.....	37
Εικόνα 3 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το φύλο αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα	86
Εικόνα 4 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το φύλο αναφορικά με το αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει την καθημερινότητά τους.....	88
Εικόνα 5 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση την ηλικία αναφορικά με το αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει την καθημερινότητά τους.....	90

Εικόνα 6 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση την ηλικία αναφορικά με το αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει την καθημερινότητά τους.....	92
Εικόνα 7 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το επίπεδο σπουδών αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα	94
Εικόνα 8 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το επίπεδο σπουδών αναφορικά με το αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει την καθημερινότητά τους.....	96

Ευχαριστίες

Πρώτα απ' όλα θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τους καθηγητές μου κ. Σκιαδά Δημήτριο, και Ζαφειρόπουλο Κωνσταντίνο για την ευκαιρία και τη δυνατότητα που μου δώσανε να αναλάβω και να εκπονήσω το συγκεκριμένο θέμα διπλωματικής εργασίας.

Πάνω απ' όλα, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον σύζυγό μου Ρολάνδο και τα παιδιά μου Ιωσήφ και Νεκταρία για την ενθάρρυνση, παρότρυνση και υποστήριξη τους καθώς και τους γονείς μου Απόστολο και Άννα, τις αδελφές μου Βασιλική και Μαρία, τον αδελφό μου Αναστάσιο για την αγάπη τους.

Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια έχει γίνει σαφής η ανάγκη για πιο αποτελεσματικές και αποδοτικές δημόσιες υπηρεσίες προς τους πολίτες αλλά και προς τις επιχειρήσεις προς όφελος χρόνου και χρήματος. Στρατηγικός στόχος, η δημόσια διοίκηση να παρέχει ψηφιακά όλες τις υπηρεσίες της. Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρουσιάζεται κατά καιρούς ως μια από τις βασικές ελπίδες – αν όχι η βασικότερη ελπίδα – για την πάταξη της γραφειοκρατίας.

Στην Ελλάδα μόλις τα τελευταία δέκα χρόνια παρατηρείται η ανάπτυξη των νέων διοικητικών πληροφοριακών συστημάτων. Η πρόοδος που παρατηρείται είναι σημαντική. Με συγκεκριμένα στρατηγικά μέτρα και πρωτοβουλίες που πάρθηκαν σκοπό είχαν να καταστήσουν την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση πιο αποτελεσματική και περισσότερο ανταγωνιστική στο Διεθνές περιβάλλον. Η εξέλιξη των επιστημών και της τεχνολογίας επέβαλε τη χρήση της πληροφορικής σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Στη νέα λοιπόν ψηφιακή εποχή δεν θα μπορούσε να παραλειφθεί και από τον κλάδο των υπηρεσιών και πιο συγκεκριμένα των υπηρεσιών που συνδέονται με την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη νέα ψηφιακή εποχή αποτελεί πλέον πραγματικότητα. Τα αποτελέσματα που επέφερε αυτή η τεχνολογική αλλαγή, είναι πλέον ορατά, σε κάθε πολίτη, στις καθημερινές του συνδιαλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Στο δρόμο λοιπόν του εκσυγχρονισμού, της βελτίωσης της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών, ο δημόσιος τομέας προσπάθησε να χρησιμοποιήσει μέσα, αξιοποιώντας τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών προκειμένου να απλοποιήσουν τις διαδικασίες και κατ' επέκταση να βελτιώσουν το σύστημα διοίκησης και τη σχέση του με τους πολίτες.

Η παρούσα εργασία σκοπό έχει να παρουσιάσει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση όπως αυτή εφαρμόζεται στη χώρα μας και πιο συγκεκριμένα στις υπηρεσίες της κοινωνικής ασφάλισης.

Η δομή της εργασίας αποτελείται από επτά κεφάλαια:

- Στο 1^ο κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε την Ελληνική Δημόσια διοίκηση και τα προβλήματα της γραφειοκρατίας που αυτή παρουσιάζει. Περαιτέρω θα μιλήσουμε για την έννοια της αποτελεσματικότητας στη Δημόσια διοίκηση και την εφαρμογή της διοίκησης ολικής ποιότητας στο δημόσιο τομέα. Τέλος θα αναλύσουμε το νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης – το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ που αποτελεί τον διοικητικό εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης
- Στο 2^ο κεφάλαιο θα κάνουμε μια εισαγωγή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government), τα πλεονεκτήματα που αυτή παρουσιάζει τα εμπόδια που αυτή παρουσιάζει αλλά και τα οφέλη που έχει για την αναβάθμιση της σχέσης πολίτη – κράτους.
- Στο 3^ο κεφάλαιο θα αναλύσουμε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Πιο συγκεκριμένα θα αναφερθούμε στα προβλήματα από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και για τις προϋποθέσεις επιτυχίας της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Στο 4^ο κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη και καλές πρακτικές πολλών χωρών της Ευρώπης.
- Στο 5^ο κεφάλαιο ακολουθεί η ερευνητική μεθοδολογία για την ανάλυση του ερωτηματολογίου που αφορά το ερευνητικό κομμάτι της διπλωματικής εργασίας.
- Στο 6^ο κεφάλαιο θα πραγματοποιηθεί η ανάλυση του ερωτηματολογίου
- Στο 7^ο κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε τα συμπεράσματα της διπλωματικής εργασίας καθώς και θα δώσουμε προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

Λέξεις Κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Δημόσια Διοίκηση, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον Ε.Φ.Κ.Α.

Κεφάλαιο 1 – Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση

1.1. Η έννοια της αποτελεσματικότητας στο Δημόσιο τομέα

Το νέο μεταρρυθμιστικό κύμα που έγινε γνωστό και ως «Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ», αποτελεί τη νέα φιλοσοφία στη διοίκηση των δημοσίων οργανισμών τα τελευταία χρόνια σε πολλές χώρες του εξωτερικού αλλά και στην Ελλάδα. Οι βασικές αξίες που διέπουν αυτή τη νέα τάση είναι : η οικονομικότητα (economy), η αποδοτικότητα (efficiency) και η αποτελεσματικότητα (effectiveness).

Η αποτελεσματικότητα είναι η τρίτη βασική αξία που συναντάται στις μεταρρυθμίσεις για την λειτουργία του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ. *«Η αποτελεσματικότητα είναι συστατικό στοιχείο της αποδοτικότητας και επικεντρώνεται στο κατά πόσο μια πολιτική ή ένα πρόγραμμα επιτυγχάνει τους στόχους του»* (Λαδή και Νταλάκου, 2013).

Η έννοια της μέτρησης της απόδοσης στο δημόσιο τομέα είναι ένα θέμα το οποίο έχει απασχολήσει αρκετά τους επιστήμονες όλα αυτά τα χρόνια. Η μέτρηση αυτή είναι μια διαδικασία εκτίμησης της προόδου για την επίτευξη προκαθορισμένων στόχων. Η μέτρηση της απόδοσης εξετάζει τον τρόπο με τον οποίο οι διαθέσιμοι πόροι μετατρέπονται σε υπηρεσίες προς τον πολίτη, το πώς αντιλαμβάνεται ο πολίτης την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνει, την αποτελεσματικότητα των πόρων και των διαδικασιών και την συνεισφορά του κάθε πόρου στους στόχους που θέτει η δημόσια διοίκηση (Κυριαζόγλου και Πολίτου, 2005).

1.2. Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής ποιότητας στο Δημόσιο τομέα

Ο ελληνικός τομέας χαρακτηρίζεται από αναποτελεσματικότητα, χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών και μειωμένη παραγωγικότητα. Υπάρχει μεγάλη

ανάγκη για ριζική βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, όχι μόνο για τους πολίτες αλλά και για τους εργαζομένους και την ευρύτερη κοινωνία.

Οι ελλείψεις που παρουσιάζει το ελληνικό δημόσιο αποτελούν σημαντικούς παράγοντες επιβράδυνσης της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης της χώρας. Η αναποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα ξεκινά από νόμους που θεσπίζονται από την πολιτεία (Κεντρική Διοίκηση) και δεν βρίσκουν ικανοποιητική εφαρμογή.

Τα βασικά προβλήματα του δημόσιου τομέα σχετίζονται κατά κύριο λόγο με τη γραφειοκρατία, τη διαφθορά, την έλλειψη εκπαίδευσης, τις πελατειακές σχέσεις και την μειωμένη ικανότητα χρήσης εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από το προσωπικό.

Προκειμένου η δημόσια διοίκηση να λειτουργεί ορθά, θα πρέπει να δημιουργεί ευνοϊκές προϋποθέσεις ώστε και η δημόσια διακυβέρνηση να διοικείται αποτελεσματικά, ενώ θα πρέπει να θέτει στο επίκεντρο τον πολίτη, και πιο συγκεκριμένα, την εξυπηρέτησή του χωρίς διακρίσεις, αμερόληπτα, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες του.

Η έννοια της ποιότητας αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της Διοίκησης Ολικής ποιότητας καθώς όλες οι πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας θέτουν ως στρατηγικό στόχο τη βελτίωση της ποιότητας.

Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής ποιότητας στη δημόσια διοίκηση έχει ως στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη. Θέτοντας ως στόχο οι δημόσιες επιχειρήσεις της Ευρώπης, να προσανατολίσουν τις υπηρεσίες τους ώστε να τις βελτιώσουν ως προς τους πολίτες, με λιγότερη γραφειοκρατία, με περισσότερη διαφάνεια και πιο αποδοτική διοίκηση που θα αποβλέπει στην λιγότερη δυσλειτουργικότητα του δημόσιου τομέα.

Η ποιότητα είναι έννοια συνυφασμένη με τις υψηλού επιπέδου προσδοκίες που μπορεί να έχει ο κάθε άνθρωπος σχετικά με ένα προϊόν ή μια υπηρεσία. Υπό αυτή την έννοια η ποιότητα δεν μπορεί να μετρηθεί με ακρίβεια. Σύμφωνα με τον Crosby (1979) «Η ποιότητα έχει να κάνει με την προσαρμογή στις απαιτήσεις».

Η διεθνής οικονομική κρίση επηρέασε τη φιλοσοφία των δημοσίων υπηρεσιών, καθώς έπρεπε να προσανατολισθούν προς τον πολίτη και να του προσφέρουν ποιοτικότερες υπηρεσίες, χρησιμοποιώντας λιγότερους πόρους.

Έτσι δημιουργήθηκε η ανάγκη, ο δημόσιος τομέας να αναπτύξει νέες δεξιότητες και ικανότητες και για το λόγο αυτό εφαρμόστηκαν οι αρχές του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ.

Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ περιελάμβανε:

- ▶ Την ενεργό συμμετοχή των υπαλλήλων του δημόσιου τομέα,
- ▶ Την εφαρμογή προγραμμάτων τα οποία χρηματοδοτούν υποδομές και βασικές υπηρεσίες της Δημόσιας διοίκησης

1.3. Το νέο μοντέλο διοίκησης – διοικητικός εκσυγχρονισμός – Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ

Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ (ΝΔΜ) ξεκίνησε από την Αμερική (Wallis και Dollery, 2005), ενώ βασίζεται στην κλασική οικονομική θεωρία και πιο συγκεκριμένα στη θεωρία του ατομικισμού (Λαδή και Νταλάκου, 2013). Αρχικά στον Καναδά ξεκίνησε ένα πρόγραμμα το Public Service 2000, το οποίο περιελάμβανε μια ολοκληρωμένη σειρά από αλλαγές με σκοπό τη βελτίωση της απόδοσης του δημόσιου τομέα. Ωστόσο οι αλλαγές αυτές που πρώτη εισήγαγε η Αμερική, υλοποιήθηκαν και σε άλλες χώρες με άλλα αντίστοιχα προγράμματα όπως αυτό της Αμερικής. Για παράδειγμα, στην Ολλανδία εφαρμόστηκε το πρόγραμμα «Λιγότεροι δημόσιοι υπάλληλοι, καλύτερες υπηρεσίες», στην Γαλλία εφαρμόστηκε το πρόγραμμα «Επιτροπή αξιολόγησης» ενώ στην Ελλάδα το «Πρόγραμμα εκσυγχρονισμού».

Οι βασικές αρχές στις οποίες βασίζεται ο νέος αυτός διοικητικός εκσυγχρονισμός είναι (Λαδή και Νταλάκου, 2013):

1. Η οικονομικότητα (economy)
2. Η αποδοτικότητα (efficiency) και
3. Η αποτελεσματικότητα (effectiveness)

Πιο συγκεκριμένα, οι βασικές αξίες που διέπουν τη νέα αυτή μορφή διοικητικής μεταρρύθμισης αναλύονται ως εξής:

- **Οικονομικότητα:** σκοπός της νέας μορφής διοικητικής ρύθμισης αποτέλεσε η ανάγκη για εξοικονόμηση πόρων (Λαδή και Νταλάκου, 2013). Η οικονομικότητα αναφέρεται στη μείωση των δαπανών του δημόσιου τομέα.

- **Αποδοτικότητα:** η έννοια της αποδοτικότητας για έναν οργανισμό, κατά τον Etzioni (1964) εξαρτάται από την επιτυχία των στόχων που θέτει ο κάθε οργανισμός καθώς και από τους πόρους που χρησιμοποιεί ο κάθε οργανισμός. Επιπλέον, η έννοια της αποδοτικότητας, κατά τον Etzioni, συνδέεται με την έννοια της αποτελεσματικότητας (δηλαδή κατά πόσο ένας οργανισμός πετυχαίνει τους στόχους του), καθώς και με την έννοια της παραγωγικότητας (αφορά τους πόρους που διαθέτει ένας οργανισμός προκειμένου να πετύχει τους στόχους του). Οι πόροι που μπορεί να διαθέτει ένας οργανισμός μπορεί να είναι: α) Υλικοί, β) Φυσικοί, γ) Ανθρώπινοι δ) Συστήματα και ε) Άυλοι πόροι.
- **Αποτελεσματικότητα:** όπως έχει ήδη αναφερθεί παραπάνω, η έννοια της αποτελεσματικότητας αναφέρεται στο κατά πόσο μια πολιτική ή ένα πρόγραμμα πετυχαίνει τους στόχους του (Λαδής και Νταλάκου, 2013).
- **Νομιμότητα:** είναι η αξία πάνω στην οποία πηγάζει κάθε δημόσια διαδικασία. Είναι το δικαίωμα που έχει ο πολίτης να συμφωνεί ή να διαφωνεί με τις πράξεις της Κεντρικής διοίκησης.
- **Λογοδοσία:** κάθε πηγή εξουσίας είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ευθύνη κάθε μορφής που αναλαμβάνει ένας δημόσιος λειτουργός, συνδέεται με την αντίστοιχη λογοδοσία για πράξεις ή παραλείψεις κατά τη χρήση των πόρων του οργανισμού. Σύμφωνα με τον Osborne και Goebler (1992) υπάρχουν 7 αρχές που θεωρούνται οι αρχές του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ:
 1. Εξασφαλίζεται η ενότητα της εντολής, δηλαδή κάθε υφιστάμενος θα πρέπει να έχει έναν ανώτερο προϊστάμενό του, από τον οποίο δέχεται εντολές.
 2. Θα πρέπει η κάθε μονάδα να θέτει στόχους επιτεύξιμους και ρεαλιστικούς και να υπάρχουν δείκτες μέτρησης και επίτευξης των στόχων.
 3. Δίνεται έμφαση στην αποτελεσματικότητα και όχι στις διαδικασίες.

4. Δημιουργούνται οργανώσεις με δικό τους προϋπολογισμό, ανεξαρτητοποιημένες από το μηχανισμό του Κράτους.
5. Δημιουργούνται συνθήκες ανταγωνισμού, γιατί εκτός από τις δημόσιες υπηρεσίες υπάρχουν και αντίστοιχες του ιδιωτικού τομέα.
6. Δημιουργείται ανάγκη για περιορισμό των πόρων.
7. Αλλάζει η ιεραρχία και από αυστηρή γίνεται περισσότερο συμμετοχική.

Σύμφωνα με τον Καρκατσούλη (2004), «*Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ*, αποτελεί μια επίκαιρη συνολική πρόταση οργάνωσης των σχέσεων κράτους-αγοράς-κοινωνίας των πολιτών η οποία ανταποκρίνεται στις παγκόσμιες και τοπικές οικονομικές και πολιτικές εξελίξεις» .

Το γραφειοκρατικό μοντέλο διοίκησης του Adam Smith, έδινε έμφαση στις αυστηρές και προκαθορισμένες διαδικασίες, στην εξειδίκευση της εργασίας, στον απρόσωπο χαρακτήρα της οργάνωσης, λειτουργεί βάσει κανόνων και διατάξεων και δίνει έμφαση στην ιεραρχία και στην ενότητα της εντολής.

Το γραφειοκρατικό μοντέλο διοίκησης έδινε έμφαση στην τήρηση αυστηρά καθορισμένων διαδικασιών, που δεν άφηνε περιθώρια για την καλύτερη και αποτελεσματικότερη ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών.

Το νέο μοντέλο διοίκησης, το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ δίνει έμφαση στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του πολίτη. Εδώ θα πρέπει να πούμε πως, οι ανθρώπινοι πόροι θα πρέπει να χρησιμοποιούνται παραγωγικά προκειμένου να αυξηθεί η αποδοτικότητα τους ενώ θα πρέπει να παρέχονται κίνητρα βελτίωσης της αποδοτικότητας των υπαλλήλων.

Κεφάλαιο 2 – Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government)

2.1. Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ο όρος Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) καλύπτει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, εφαρμογών, τεχνολογιών, εξοπλισμού και λογισμικών, αναγκαία για τη χρήση των εν λόγω τεχνολογιών και επιφέρουν σταδιακά επανάσταση στις κοινωνικές, πολιτιστικές και οικονομικές δομές, δημιουργώντας νέες συμπεριφορές ως προς τις πληροφορίες, τη γνώση, την επαγγελματική δραστηριότητα, κ.λπ. Ταυτόχρονα, προσφέρουν διευρυμένες ευκαιρίες και νέες δυνατότητες για οικονομική, κοινωνική και πολιτισμική ανάπτυξη (Andreoroulou, 2006) και εμφανίζονται νέες κοινωνικοοικονομικές δομές και νέες μορφές διαχείρισης των δημοσίων υποθέσεων, επιφέροντας νέους τρόπους επικοινωνίας και διάδρασης μεταξύ των ατόμων, των επιχειρήσεων και της διοίκησης (EU, 2007)

Ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) χαρακτηρίζεται γενικά η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν.

Σύμφωνα με τον OECD (2005), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να έχει διαφορετικούς ορισμούς. Έτσι,

- i. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η παροχή υπηρεσιών internet ή και άλλων υπηρεσιών που στηρίζονται στο internet όπως για παράδειγμα η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- ii. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να ορίζεται με αναφορά στη χρήση των ICTS, δηλαδή δίνεται έμφαση στην ποιότητα των υπηρεσιών και αφορά όλες τις διοικητικές δραστηριότητες.

- iii. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η ικανότητα μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης, μέσω της χρήσης των ICTS, δηλαδή της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ο μετασχηματισμός του Κράτους και της δημόσιας διοίκησης που ενεργοποιείται από τις σημαντικές προόδους των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (www.oecd.org, 2005).

Σε μια εποχή που υπάρχουν ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις, με τα δεδομένα και τις δυνατότητες που έχει η σύγχρονη τεχνολογία, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί επιτακτική ανάγκη, που πρέπει να γίνει κανόνας και όχι η εξαίρεση στα πλαίσια της Δημόσιας Διοίκησης. Για το λόγο αυτό προτείνεται:

1. Οι πολίτες να εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά, ενώ θα πρέπει να προωθηθούν ρυθμίσεις και πλαίσια οργάνωσης για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής υποδομής των δημοσίων υπηρεσιών. Σκοπός της πολιτικής αυτής είναι, οι πολίτες να μπορούν να διεκπεραιώνουν ηλεκτρονικά όλες τις συναλλαγές που θα έκαναν σε πραγματικό περιβάλλον με τις δημόσιες υπηρεσίες και τους ημικρατικούς οργανισμούς.
2. Θα πρέπει να ενισχυθεί και να επεκταθεί ο θεσμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη και για το σκοπό αυτό θα πρέπει να δημιουργηθούν ηλεκτρονικά κέντρα εξυπηρέτησης.
3. Η ηλεκτρονική δημοσιοποίηση όλων των αποφάσεων του Υπουργικού Συμβουλίου (εκτός θεμάτων που άπτονται της εθνικής ασφάλειας), των Επιτροπών Δημόσιας και Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας, των Δήμων, των ημικρατικών οργανισμών και των ανεξάρτητων πολιτειακών αξιωματούχων.

Η ανάγκη για τη δημιουργία ενός κράτους πιο αποτελεσματικού προς τον πολίτη, η ανάπτυξη των ΤΠΕ βοήθησε στην παροχή υψηλών υπηρεσιών προς τον πολίτη και μάλιστα με πολύ χαμηλό κόστος. Η χρήση των ΤΠΕ μαζί με άλλους παράγοντες συνέβαλαν στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Gant, J.P.,2002).

2.2. Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Από το 2000, από την απλή «μηχανοργάνωση» των Δημοσίων Υπηρεσιών τα δημόσια διοικητικά συστήματα περνούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government), δηλαδή την «προώθηση της εκτεταμένης χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών». Συνεπώς, δύο είναι οι στρατηγικοί στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

1. η ανάπτυξη και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και χαμηλού κόστους προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του σύγχρονου οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος και
2. η ανάπτυξη ολοκληρωμένων και διαλειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, που της επιτρέπουν να συγκεντρώνει, να επεξεργάζεται, να αποθηκεύει και να διαθέτει πληροφορίες συνεπείς, ακριβείς και μη πλεονάζουσες, ώστε να είναι σε θέση, όχι μόνο να παρέχει τις παραπάνω υπηρεσίες, αλλά και να μπορεί να προγραμματίζει ορθολογικά τη δράση της, να μετρά τα αποτελέσματά της και να λαμβάνει ορθές και εκτελέσιμες αποφάσεις.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αποτελεί κρίσιμη προτεραιότητα στην ατζέντα των δημόσιων πολιτικών, τόσο στο ευρωπαϊκό, όσο και στο εθνικό επίπεδο των κρατών μελών (Οικονόμου, 2006).

Στόχος λοιπόν η εξυπηρέτηση του πολίτη μέσα από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και με την καθιέρωση της ηλεκτρονικής συναλλαγής σε κάθε δημόσιο φορέα. Αναλυτικότερα, προσφέρονται στον πολίτη ηλεκτρονικά έγγραφα και αρχεία σε ελάχιστο χρονικό διάστημα, η λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών όπως για παράδειγμα του Ε.Φ.Κ.Α. (Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης) αναβαθμίζεται και βελτιώνεται όλο και περισσότερο καθώς ο Δημόσιος Τομέας συνδέεται με τα Πληροφοριακά Συστήματα. Ακούμε διαρκώς ότι η γραφειοκρατία που υπάρχει ταλαιπωρεί

τους πολίτες του κράτους αλλά και το ίδιο το κράτος. Επομένως με τη χρήση του μοντέλου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξασφαλίζεται η έλλειψη γραφειοκρατίας, επιταχύνονται οι διαδικασίες οι οποίες οδηγούσαν στη ματαίωση έργων που θα μπορούσαν να αλλάξουν την αναπτυξιακή πορεία της χώρας και την προσέλκυση επενδύσεων. Ακόμα η συμμετοχή του πολίτη στα κοινά γίνεται πιο εύκολη, αφού μπορεί μέσα από τις δυνατότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να παρακολουθεί τα πάντα σε σχέση με την χώρα, τις ενέργειες των πολιτικών κλπ.

Για να υπάρχει πιο αποτελεσματική η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα πρέπει να τηρούνται 3 βασικές προϋποθέσεις:

1. Θα πρέπει να υπάρχει διαφάνεια και εύκολη προσβασιμότητα των πολιτών στις πληροφορίες.
2. Αποδοτικότητα, δηλαδή ο οργανισμός να θέτει στόχους και με την εφαρμογή των ΤΠΕ να μπορεί να πετυχαίνει τους στόχους του.
3. Ποιοτική παροχή υπηρεσιών προς τον πελάτη – πολίτη.

Με άλλα λόγια θα πρέπει να ικανοποιούνται ουσιαστικά οι σχέσεις των πολιτών με το κράτος αλλά και οι σχέσεις των επιχειρήσεων με το κράτος.

2.3. Οι λόγοι ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα τελευταία χρόνια τα περισσότερα ανεπτυγμένα κράτη έχουν στραφεί στην εξυπηρέτηση του πολίτη και στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τον πολίτη, χρησιμοποιώντας τις Τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών και των δομών της δημόσιας διοίκησης (Αποστολάκης, 2008). Οι παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι :

1. Η εξέλιξη της τεχνολογίας και κατά συνέπεια η ανάπτυξη των τεχνολογιών ΤΠΕ), η ανάπτυξη του internet, καθώς μέσω της χρήσης του internet υπάρχει διαδραστικότητα στην επικοινωνία των πολιτών με τους δημόσιους οργανισμούς (Κράτος). Η ανάπτυξη του διαδικτύου επηρέασε το Ηλεκτρονικό εμπόριο και αυτό με τη σειρά του τη Δημόσια Διοίκηση.

2. Η ανάγκη δημιουργίας αποτελεσματικότερων δημόσιων υπηρεσιών, χωρίς διαφθορά, γραφειοκρατία, κακοδιαχείριση καθώς και με ελλειπή προσόντα των δημοσίων υπαλλήλων. Υπάρχει επομένως η ανάγκη για μετασχηματισμό της παλιάς οργανωτικής δομής της δημόσιας διοίκησης σε πιο βελτιωμένα μοντέλα που θα παρέχουν ποιοτικότερες υπηρεσίες προς τους πολίτες.
3. Η ανάγκη των πολιτών για συμμετοχή στις αποφάσεις της Δημόσιας διοίκησης. Η χρήση των ΤΠΕ από τη Δημόσια Διοίκηση τείνει να βελτιώσει και να αυξήσει το ενδιαφέρον των πολιτών πάνω σε θέματα ηλεκτρονικής δημοκρατίας (E-Democracy).
4. Η ανάγκη αποτελεσματικότερου δημοσίου τομέα ανάλογου με αυτόν του ιδιωτικού τομέα. Υπάρχει ανάγκη βελτίωσης των παλαιών μοντέλων με σύγχρονα, πιο λειτουργικά, πιο αποδοτικά, που να αποτρέπεται η γραφειοκρατία, να είναι πιο αποτελεσματικά, να επιτρέπει την διαφάνεια και την πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες ενώ θα πρέπει να έχει στο επίκεντρο τον πολίτη για παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.

2.4. Τα 5 βήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι νέες τεχνολογίες και οι διαδικτυακά παρεχόμενες υπηρεσίες εξελίχθηκαν και εξαπλώθηκαν με ραγδαίους ρυθμούς και επηρεάζουν πλέον κάθε τομέα της σύγχρονης κοινωνίας, αποτελούν σημαντική δομική συνιστώσα της και καθιστούν εύκολη και άμεση την πρόσβαση σε τεράστιες ποσότητες πληροφοριών (Τζιμογιάννης και Κόμης, 2004; Ανδρεοπούλου, 2008)

Το μοντέλο που πανευρωπαϊκά προτείνεται για την εξειδίκευση των υπηρεσιών «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» αναπτύσσεται σε πέντε επίπεδα, με βάση τους τέσσερις κύριους τύπους υπηρεσιών που καλύπτουν:

1ο επίπεδο e-government: Υπηρεσίες Πληροφόρησης

Υπηρεσίες πληροφόρησης μέσω διαδικτύου για την ανάκληση επιλεγμένων & ταξινομημένων πληροφοριών όταν ζητηθούν από τους πολίτες & τις επιχειρήσεις.

2ο επίπεδο e-government: Υπηρεσίες επικοινωνιών και αλληλεπίδρασης

Υπηρεσίες επικοινωνιών & αλληλεπίδρασης μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και φυσικών, νομικών ή ομάδας προσώπων. Διάθεση ψηφιοποιημένων δικαιολογητικών (π.χ. εντύπων διοικητικών διαδικασιών) μέσω διαδικτύου.

3ο επίπεδο e-government: Υπηρεσίες αμφίδρομης επικοινωνίας

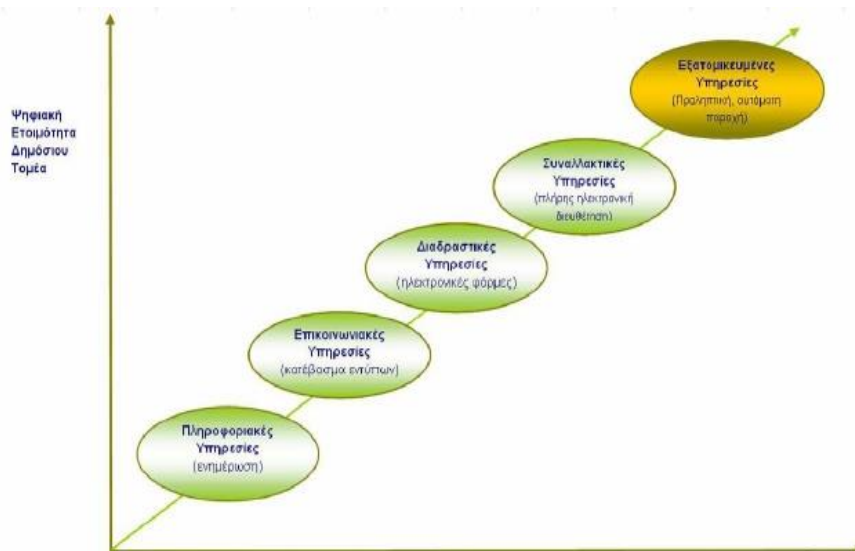
Υπηρεσίες αμφίδρομης επικοινωνίας για την ηλεκτρονική υποβολή δεδομένων και δικαιολογητικών εκ μέρους των πολιτών και των επιχειρήσεων σε απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση (χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής)

4ο επίπεδο e-government: Υπηρεσίες διοικητικής διεκπεραίωσης και συναλλαγών

Υπηρεσίες διοικητικής διεκπεραίωσης, αιτημάτων πολιτών, παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών και ολοκλήρωση των συναλλαγών περιλαμβανομένων και ηλεκτρονικών πληρωμών όπου είναι απαραίτητο.

5ο επίπεδο e-government: Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών

Προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητας της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη είτε την επιχείρηση.



Εικόνα 1 Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πηγή: Παρατηρητήριο της ΚτΠ

2.5. Πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στη σύγχρονη κοινωνία η μετάδοση πληροφοριών σε κάθε μορφή αποτελεί την κινητήρια δύναμη κάθε μορφής δραστηριότητας (Ανδρεοπούλου, 2003) . Η δυνατότητα πρόσβασης σε τεράστιο όγκο δεδομένων, και μάλιστα με εύκολο και γρήγορο τρόπο, ήταν ανέκαθεν το ζητούμενο για την καλύτερη επικοινωνία, την προώθηση των επιστημών και την ανάπτυξη της τεχνολογίας (Andreopoulou, 2007) . Καθώς το Διαδίκτυο παρέχει μια ευέλικτη πλατφόρμα για την ανταλλαγή της πληροφορίας (Γκιμπερίτης 1997) η ψηφιακή πληροφορία μπορεί να κατανεμηθεί ισότιμα με ελάχιστο κόστος σε εκατομμύρια ανθρώπων σε όλο τον κόσμο (Παπασταύρου κ.α., 1999, Laudon και Laudon 2000, Andreopoulou, 2007). Ο όρος information highway (λεωφόρος της πληροφορίας) περιγράφει παραστατικά την θετική επίδραση που παρέχει στον καθένα η πρόσβαση στον πλούτο των πληροφοριών που διαθέτει η σύγχρονη κοινωνία (Mc Leod 1998, ΚΥΔ Παν/μιο Μακεδονίας 2013).

Εκδημοκρατισμός

Ένας από τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών. Μέσω του διαδικτύου, οι άνθρωποι από όλη τη χώρα μπορούν να αλληλεπιδρούν με τους πολιτικούς ή δημόσιους υπαλλήλους και να κάνουν τη φωνή τους να ακουστεί. Ιστολόγια και διαδραστικές έρευνες θα επιτρέψουν στους πολιτικούς ή και τους δημόσιους υπαλλήλους να ακούσουν τις απόψεις των ανθρώπων που εκπροσωπούν πάνω σε οποιοδήποτε θέμα. Σε ειδικά διαμορφωμένα ιστολόγια θα μπορούν οι πολίτες να έρθουν σε πραγματικό χρόνο σε επαφή με τους εκλεγμένους αξιωματούχους, τα γραφεία τους ή τους αντικαταστάτες τους και με τους δημοσίους υπαλλήλους, επιτρέποντας στους ψηφοφόρους να έχουν άμεση επιρροή στην κυβέρνηση. Οι τεχνολογίες αυτές μπορούν να δημιουργήσουν περισσότερη διαφάνεια, επιτρέποντας στους πολίτες να δουν άμεσα πώς και γιατί έγινε μια ενέργεια. Οι τεχνολογίες αυτές βοηθούν τη δημόσια διοίκηση ώστε οι δημόσιοι υπάλληλοί της να γίνουν πιο παραγωγικοί. Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και κατά συνέπεια μέσω του πολίτη το κοινό ασκεί άμεση και εμφανή επιρροή στο νομοθετικό σώμα της κυβέρνησης και έτσι η έμμεση δημοκρατία γίνεται πιο άμεση. Η "Διαφάνεια" στην κυβέρνηση θα δώσει διορατικότητα στο κοινό σχετικά με το πώς λαμβάνονται οι αποφάσεις.

Η "πράσινη" Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Οι υποστηρικτές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υποστηρίζουν ότι οι ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, θα μειώσουν την ανάγκη για σκληρές μορφές αντιγραφής, κυρίως την τεράστια χρήση χαρτιού και μελανιών για την φωτοτύπιση ή εκτύπωση των πληροφοριών. Λόγω των πρόσφατων πιέσεων από ομάδες περιβαλλοντολόγων, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, καθώς και το κοινό, ορισμένες κυβερνήσεις και οργανώσεις έχουν στραφεί στο Διαδίκτυο για να μειωθεί αυτή η αλόγιστη χρήση χαρτιού. Για παράδειγμα η κυβέρνηση των Ηνωμένων Πολιτειών χρησιμοποιεί την ιστοσελίδα www.forms.gov με σκοπό να παράσχει εσωτερικές μορφές της κυβέρνησης για τους ομοσπονδιακούς υπαλλήλους και έτσι εξοικονομούν τεράστιες ποσότητες χαρτιού, δηλαδή δεν καταστρέφονται τόσα δέντρα με σκοπό την δημιουργία χαρτιού αφού δεν είναι αναγκαίο.

Ταχύτητα, αποτελεσματικότητα και ευκολία

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει στους πολίτες να αλληλεπιδρούν μέσω των υπολογιστών για την επίτευξη των στόχων, ανά πάσα στιγμή και από οπουδήποτε, καταργεί τις πολύωρες καθυστερήσεις. Βελτιωμένη λογιστική και τήρηση αρχείων μπορεί να επιτευχθεί μέσω της μηχανοργάνωσης, καθώς οποιεσδήποτε πληροφορίες και έντυπα είναι ευκολότερα προσβάσιμα, γεγονός που ισοδυναμεί με ταχύτερο χρόνο εξυπηρέτησης. Από την πλευρά της διοίκησης η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να τους βοηθήσει να βρουν ή να ανακτήσουν αρχεία και πληροφορίες που συνδέονται μεταξύ τους ή να τα αποθηκεύουν σε βάσεις δεδομένων σε αντίθεση με την κλασσική έντυπη αποθήκευση-αρχειοθέτηση. Επιπλέον τα άτομα με αναπηρία ή αν οι συνθήκες είναι τέτοιες ώστε το άτομο να μην μπορεί να παρευρεθεί σε μια υπηρεσία του δημοσίου, μπορούν από την άνεση του σπιτιού τους να εξυπηρετηθούν με τον ίδιο-ίσως καλύτερο-τρόπο.

2.6. Μορφές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Στη διεθνή βιβλιογραφία υπάρχουν τρία (3) βασικά μοντέλα σχέσεων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση που κατηγοριοποιούνται ανάλογα με το ποιος είναι ο δέκτης της αλληλεπίδρασης (Seifert JW & Peterson, 2002). Απώτερος σκοπός και στα τρία αυτά μοντέλα σχέσεων είναι η μείωση των επαναλαμβανόμενων διοικητικών λειτουργιών και η βελτιστοποίηση της επικοινωνίας ανάμεσα στις κρατικές υπηρεσίες όσο και στις σχέσεις με τις επιχειρήσεις και τους πολίτες:

Κυβέρνηση – προς – Κυβέρνηση (Government-to-Government – G2G): σε αυτήν την κατηγορία υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών για ενδοϋπηρεσιακή συνεργασία για την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες αλλά και προς τις επιχειρήσεις, άλλωστε αυτός είναι και ο στόχος της δημόσιας διοίκησης. Κύριο στόχος του μοντέλου αυτού είναι ο ανασχεδιασμός των οργανωτικών δομών και διαδικασιών από την ιεραρχική κεντρική δημόσια διοίκηση στην εναλλακτική πελατοκεντρική διοίκηση προσανατολισμένη στον πολίτη..

Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (Government-to-Business – G2B): αναφέρεται στην επικοινωνία μεταξύ επιχειρήσεων με την πολιτεία. Οι υπηρεσίες παρέχονται από το κράτος και απευθύνονται στον επιχειρηματικό κόσμο. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διευκολύνει τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με τις κρατικές υπηρεσίες. Υπάρχουν δύο μεγάλες κατηγορίες υπηρεσιών που εμπίπτουν σε αυτή την κατηγορία, από τη μια μεριά είναι οι ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurement) που αφορούν την κατάθεση προσφορών για τη σύναψη εμπορικών συναλλαγών με δημόσιες υπηρεσίες ηλεκτρονικά που σκοπό έχει τη μείωση κόστους και τη διαφάνεια στις συναλλαγές, και από την άλλη επιφέρει αύξηση της παραγωγικότητας και της ανάπτυξης.

Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (Government-to-Citizen – G2C): είναι η άμεση αλληλεπίδραση των πολιτών με το κράτος. Πρωταρχικός σκοπός κατά τη δημιουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη κατά τις συναλλαγές του με το δημόσιο. Στόχος συνεπώς είναι η διάθεση στον πολίτη απλοποιημένων υπηρεσιών που να διευκολύνουν τη συνδιαλλαγές του με τις κρατικές δομές, να μειώνει τον χρόνο, να περιορίζει τη γραφειοκρατία, και να ενισχύουν την προσβασιμότητα των πολιτών σε πληροφορίες και υπηρεσίες. Το μοντέλο Κυβέρνηση-προς-Πολίτες, επίσης, ενδυναμώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη προς την κυβέρνηση και τις δομές της ενθαρρύνοντας την ενεργή συμμετοχή στα κοινά μέσω περισσότερο ανοικτών και διαφανών διαδικασιών.

2.7. Τα οφέλη της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τον Torres et al.(2005), *“Η εφαρμογή του e-government έχει δημιουργήσει πολλά οφέλη, καθώς έχει οδηγήσει σε πολλές βελτιώσεις στο τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Εκτός όμως από τα κράτη έχουν ωφεληθεί τόσο οι πολίτες, όσο και οι επιχειρήσεις.”*

Τα προσδοκώμενα οφέλη που θα εξασφαλίσει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι:

- Ελάττωση των δαπανών των Δημόσιων Υπηρεσιών.

- Βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες καθώς και στις επιχειρήσεις.
- Ανάπτυξη στόχων για τη μείωση του χρόνου και του κόστους κατά τη συνεργασία του δημοσίου με πολίτες καθώς και με τις επιχειρήσεις.
- Αναδιοργάνωση όλων των διεργασιών του δημόσιου τομέα.
- Αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των Δημόσιων Υπηρεσιών, όπως αυτό συμβαίνει στον ιδιωτικό τομέα.
- Η ελάττωση της γραφειοκρατίας καθώς και η μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών (24h την ημέρα, 7 μέρες την εβδομάδα)
- Περισσότερη διαφάνεια στις συναλλαγές, προώθηση της δημοκρατίας και μείωση της διαφθοράς.
- Συμμετοχή των πολιτών στην διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών.
- Η δυνατότητα ελέγχου της δημόσιας διοίκησης και απόδοσης ευθυνών.

➤ Τα οφέλη για το δημόσιο τομέα

1. Αύξηση της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας και μείωση της γραφειοκρατίας και του λειτουργικού κόστους.
2. Κρατικές υπηρεσίες αποσυμφωρημένες από το κοινό, το οποίο εξυπηρετείται μέσω του διαδικτύου.
3. Εξοικονόμηση κόστους και εργατωρών καθώς θα απαιτούνται λιγότεροι υπάλληλοι για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

➤ Τα οφέλη για τον πολίτη

1. Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών αφού εξυπηρετείται 24h την ημέρα, 7 μέρες την εβδομάδα.
2. Μειώνεται ο χρόνος συναλλαγής και η γραφειοκρατία ενώ δεν είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του πολίτη στη δημόσια υπηρεσία προκειμένου να ολοκληρωθούν οι εργασίες του με το δημόσιο.
3. Υπάρχει άμεση ανταπόκριση για οποιαδήποτε συναλλαγή του πολίτη με δημόσιο φορέα, όταν γίνεται ηλεκτρονικά.

4. Δεν απαιτείται να παρέχει ο πολίτης σε κάθε υπηρεσία πληροφορίες ξεχωριστά, ενώ ο φορέας μπορεί να αντλεί πληροφορίες και από άλλες δημόσιες υπηρεσίες.
5. Υπάρχει άμεσος έλεγχος από τον πολίτη για την εξέλιξη της διαδικασίας της συναλλαγής του.

➔ Τα οφέλη για τις επιχειρήσεις

Τα οφέλη που έχουν οι επιχειρήσεις από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, είναι παρόμοια με αυτά των πολιτών, ωστόσο έμφαση θα πρέπει να δοθεί στα δύο πιο σημαντικά οφέλη που είναι:

1. Μείωση του κόστους δαπανών
2. Εξοικονόμηση χρόνου
3. Ικανοποίηση των χρηστών
4. Μεγαλύτερη διαφάνεια

2.8. Μειονεκτήματα και Δυσκολίες εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης,, υπάρχουν κάποιοι ανασταλτικοί παράγοντες οι οποίοι εμποδίζουν και καθυστερούν την πρόοδο. Παρακάτω παραθέτουμε τα πιο σημαντικά εμπόδια στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μετά από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας. Οι λόγοι για τους οποίους η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσιάζουν αυτές τις δυσκολίες είναι κυρίως :

- Οικονομικοί
- Έλλειψη επιμόρφωσης πάνω σε θέματα ΤΠΕ
- Η νοοτροπία
- Ο φόβος χρήσης της τεχνολογίας,
- Η έλλειψη υποδομών και πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Έλλειψη συντονισμού και συνεργασίας
- Οι υποδομές
- Η ευελιξία

- Το ψηφιακό χάσμα
- Η εμπιστοσύνη των χρηστών από τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (φόβος για απάτη μέσω διαδικτύου).
- Η ασφάλεια των δικτύων αλλά και των εγγράφων
- Η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού ή διαφορετικά έλλειψη δεξιοτήτων ΤΠΕ.

2.9. Παράγοντες επιτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Προκειμένου να έχει επιτυχία η μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα πρέπει να υπάρχει ένα ξεκάθαρο όραμα, καθορισμένο στρατηγικό σχέδιο, ενώ κρίνεται απαραίτητη η θέσπιση επιμέρους σκοπών που να επιτυγχάνονται τόσο οι βραχυπρόθεσμοι όσο και οι μακροπρόθεσμοι στόχοι. Η επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από το όραμα και τη στρατηγική της δημόσιας διοίκησης η οποία θα πρέπει να είναι προσανατολισμένη στον εξυπηρέτηση του πολίτη αλλά και των επιχειρήσεων.

Η υλοποίηση του θεωρητικού πλαισίου προϋποθέτει την ανασυγκρότηση του δημόσιου τομέα, μέσα από την αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορίας. Για την ομαλή μετάβαση του δημόσιου τομέα από το κεντρικό σύστημα οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης σε ένα άλλο σύστημα περισσότερο αποκεντρωτικό, απαιτούνται ουσιαστικές αλλαγές, απαιτείται εκπαίδευση του προσωπικού, ενώ θα πρέπει να ενισχυθεί η ψηφιακή και τεχνολογική κουλτούρα στους πολίτες για ενημέρωση.

Συνοψίζοντας, για την επιτυχημένη μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, θα πρέπει να υπάρχουν οι εξής προϋποθέσεις:

1. Θα πρέπει να υπάρχουν καλά οργανωμένες διαδικασίες από την Κεντρική Διοίκηση. Με άλλα λόγια, η χρήση των ΤΠΕ από τη Δημόσια Διοίκηση από μόνη της δεν αποτελεί πανάκεια. Θα πρέπει να υπάρχει καλή εσωτερική οργάνωση, που να βελτιώνει τη λειτουργία της.
2. Το προσωπικό που θα εξυπηρετεί τον πολίτη, θα πρέπει να είναι άρτια καταρτισμένο, ώστε να μπορεί να χειρισθεί τα πληροφοριακά

συστήματα, για να εξυπηρετεί τα αιτήματα των πολιτών. Ωστόσο μπορεί να ανακύψουν προβλήματα καθώς πολλοί δημόσιοι υπάλληλοι χρειάζονται κίνητρα για να μάθουν και να εφαρμόσουν τις νέες τεχνολογίες.

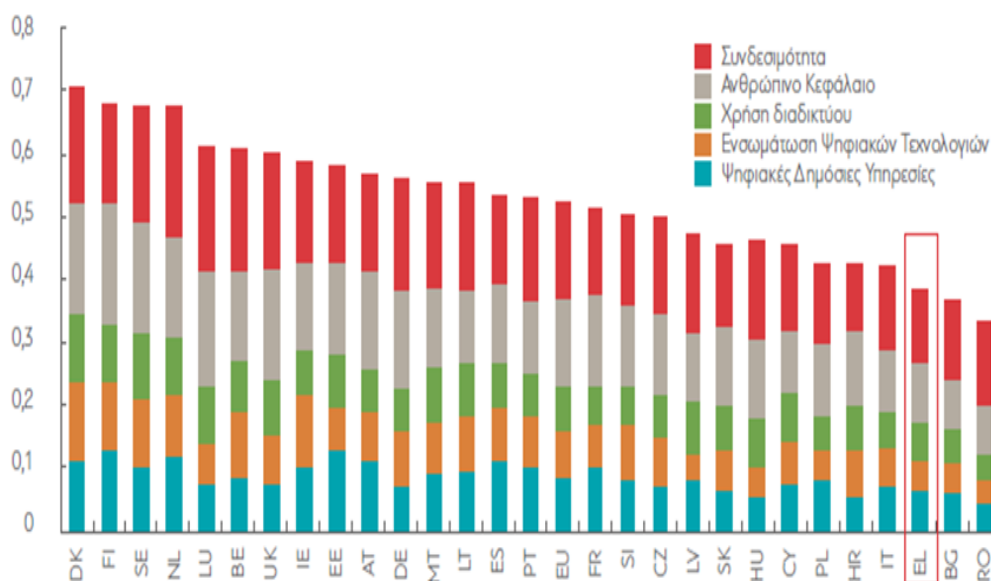
3. Απαιτείται η χρήση υψηλών προδιαγραφών και προτύπων οι οποίες θα εξασφαλίζουν τη διαλειτουργικότητα και την επαναχρησιμοποίησή τους.
4. Θα πρέπει και οι πολίτες να είναι εγγράμματοι ψηφιακά ώστε να μπορούν να χρησιμοποιούν τις ψηφιακές δεξιότητες που παρέχει η τεχνολογία, χωρίς να αντιμετωπίζουν δυσκολία.

Κεφάλαιο 3 – Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

3.1. Εισαγωγή

Παρότι τα τελευταία χρόνια παρατηρούνται θετικά στοιχεία στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, αναδεικνύεται μια έντονα προβληματική κατάσταση γραφειοκρατίας, δυσλειτουργικότητας και τालαιπωρίας των πολιτών. Παρόλο που η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα έχει πετύχει σημαντικά βήματα εκσυγχρονισμού και προόδου της Δημόσιας διοίκησης, ωστόσο αυτό δεν επαρκεί να κατατάξει την χώρα μας σε επίπεδο άλλων ευρωπαϊκών χωρών αλλά και σε διεθνές επίπεδο. Αρχικά η στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ξεκίνησε το 1999 με σκοπό να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες δίνοντας έμφαση στην κοινωνική συνοχή και τη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των πολιτών. Σήμερα, υπάρχουν θετικά στοιχεία τα οποία συμπεριλαμβάνουν συγκεκριμένες υπηρεσίες ή συστήματα και αναφέρονται στη διαμόρφωση ευνοϊκότερων συνθηκών, καλύτερου συντονισμού, για τη θέσπιση της σχετικής στρατηγικής. Ωστόσο, η δημόσια διοίκηση εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από δαπανηρές, πολύπλοκες και χρονοβόρε διαδικασίες, γραφειοκρατία και αδιαφάνεια. Άλλωστε στο Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) το 2017 η Ελλάδα βρίσκεται στην 26^η θέση συνολικά (Γεωργακόπουλος, 2018).

Διάγραμμα 2: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2017



Εικόνα 2 Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2017

Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή

3.2. Ανάλυση SWOT για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα αποτελεί μοχλό ανάπτυξης αλλά και κινητήρια δύναμη για οικονομική ανάπτυξη. Η SWOT ανάλυση, προέρχεται από τα αρχικά των λέξεων S=Strengths (Δυνατά σημεία), W=Weaknesses (Αδύνατα σημεία), O=Opportunities (Ευκαιρίες) και T=Threats (Απειλές). Μέσω της SWOT ανάλυσης, αναλύουμε τα δυνατά και αδύνατα σημεία που αποτελούν το εσωτερικό περιβάλλον της δημόσιας διοίκησης, ενώ οι ευκαιρίες και οι απειλές αποτελούν το εξωτερικό περιβάλλον της δημόσιας διοίκησης (Γεωργακόπουλος, 2018).

S-Δυνατά σημεία

- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκει εφαρμογή σε αρκετούς τομείς του Δημόσιου.
- Υπάρχουν άτομα που αναλαμβάνουν αξιοθαύμαστες πρωτοβουλίες “heroes”.
- Το νομοθετικό πλαίσιο χαρακτηρίζεται από διαφάνεια και ανοικτότητα.

- Η εθνική στρατηγική για την δημόσια διακυβέρνηση είναι πλήρως επικαιροποιημένη.
- Ορισμένες υπηρεσίες αποτελούν παραδείγματα καλών πρακτικών στην εφαρμογή των σύγχρονων συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

W-Αδύνατα σημεία

- Υπάρχει κενό ανάμεσα στην ψηφιακή στρατηγική, στο σχέδιο δράσης και στην υλοποίηση,
- Έλλειψη αρχιτεκτονικής λογισμικού σε υψηλό επίπεδο, ενώ οι περισσότερες υπηρεσίες δεν έχουν αναπτύξει όραμα και στρατηγική για το ρόλο τους στις σύγχρονες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Υπάρχουν αδυναμίες και σημαντικές ελλείψεις στις δομές, στις λειτουργίες αλλά και στην επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού.
- Έχουν αναπτυχθεί φιλόδοξα πληροφοριακά συστήματα που ωστόσο δεν μπορούν να συντηρηθούν, είτε γιατί δεν υπάρχει η κουλτούρα από το ανθρώπινο δυναμικό είτε επειδή οι τηρούμενες διαδικασίες διοίκησης δεν μπορούν να τα εφαρμόσουν.
- Απουσία ή μη εφαρμογή κοινών αρχών σχεδιασμού πληροφοριακών συστημάτων
- Δεν υπάρχουν κοινές πλατφόρμες εφαρμογής και για το λόγο αυτό υπάρχουν πολλές ασυμβατότητες στην εφαρμογή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

O-Ευκαιρίες

- Το επιστημονικό προσωπικό το οποίο λόγω οικονομικής κρίσης, μετανάστευσε στο εξωτερικό, έχει αποκτήσει εμπειρίες και βιώματα σχετικά με την υιοθέτηση και χρήση των νέων τεχνολογιών, και έτσι, με τον τρόπο αυτό μπορεί να συνεισφέρει στον σχεδιασμό πρωτοποριακών έργων και υπηρεσιών, ιδανικότερα σε συνεργασία με ελληνικές εταιρίες υψηλής τεχνολογίας.

- Η συγχρηματοδότηση των έργων πληροφορικής από πόρους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς η τεχνογνωσία από άλλες χώρες της ΕΕ μπορούν να εξυπηρετήσουν την ανάγκη της χώρας για εκτεταμένες διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις.
- Η αξιοκρατική πρόσληψη και η υψηλού επιπέδου εκπαίδευση των νεότερων, κυρίως, στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης σε συνδυασμό με την εκτεταμένη διείσδυση έξυπνων κινητών συσκευών σε μεγάλο τμήμα του πληθυσμού δημιουργούν τις κατάλληλες συνθήκες για την υλοποίηση των απαραίτητων έργων.

T-Απειλές

- Προκειμένου να πετύχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, θα πρέπει να ξεπεραστούν οι απειλές του περιβάλλοντος που κατά το παρελθόν αποτελούσαν τροχοπέδη στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Απειλές τέτοιες αποτελούν το νομικό πλαίσιο που είναι σύνθετο και ασταθές, ενώ το ελλιπώς κωδικοποιημένο νομικό πλαίσιο δημιουργεί γραφειοκρατικά προβλήματα καθώς πολίτες χρειάζεται να ζητούν πολλαπλά δικαιολογητικά. Επίσης, υπάρχουν πολλά προβλήματα στη διαχείριση του ανθρωπίνου δυναμικού καθώς και χαμηλό επίπεδο συνεργασίας των εμπλεκόμενων υπηρεσιών.
- Το δημόσιο συνεργάζεται με ιδιώτες προμηθευτές για προϊόντα πληροφορικής, ενώ οι διαδικασίες για την προμήθεια συστημάτων πληροφορικής είναι αρκετά χρονοβόρες και ανελαστικές, οι τεχνολογικές υποδομές απαξιώνονται γρήγορα, ενώ δημιουργούνται υψηλές απαιτήσεις ποιότητας λόγω της ψηφιοποίησης.
- Υπάρχουν κίνδυνοι ασφάλειας δεδομένων και διαθεσιμότητας υποδομών και υπηρεσιών, καθώς επίσης συχνά υπάρχει προβληματική εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου προστασίας προσωπικών δεδομένων.

3.3. Εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες υπηρεσίες

3.3.1. Εθνική Κυβερνητική Πύλη «ΕΡΜΗΣ»

Η Εθνική Κυβερνητική Πύλη «ΕΡΜΗΣ» αποτελεί την Κεντρική Διαδικτυακή πύλη της δημόσιας διοίκησης και παρέχει πληροφόρηση στους πολίτες και στις επιχειρήσεις, αλλά και ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Η διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ έχει ως στόχο μέσα από ένα σύνολο δράσεων, να εκσυγχρονίσει γενικότερα τη Δημόσια Διοίκηση. Μέσω της ηλεκτρονικής πύλης, οι πολίτες πλέον μπορούν να εξυπηρετηθούν, από τους φορείς δημόσιας διοίκησης. Η κυβερνητική πύλη παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη πληροφόρηση σχετικά με όλες τις συναλλαγές των πολιτών με την δημόσια διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές).

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από την Κυβερνητική πύλη «ΕΡΜΗΣ» χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

- στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες κατηγορίας 1: το αποτέλεσμα της ηλεκτρονικής αίτησης (πιστοποιητικό, βεβαίωση κλπ.) δεν παραλαμβάνεται άμεσα (παραλαμβάνεται είτε από την ηλεκτρονική θυρίδα είτε από το ΚΕΠ)
- στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες κατηγορίας 2: το αποτέλεσμα της αίτησης παραλαμβάνεται άμεσα (στην ηλεκτρονική θυρίδα).
- Μέσω της ηλεκτρονικής κυβερνητικής πύλης «ΕΡΜΗΣ» εκδίδονται πάνω από 100 πιστοποιητικά διαδικτυακά.

Η Εθνική πύλη «ΕΡΜΗΣ» βασίζεται σε τρεις βασικούς άξονες:

- παροχή υπηρεσιών
- διαλειτουργικότητα
- ασφάλεια συναλλαγών

Μέσω της διαδικτυακής πύλης www.ermis.gr ο πολίτης μπορεί να εκδώσει διάφορα πιστοποιητικά ανάλογα με τη θεματική ενότητα που θα επιλέξει:

- Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση
 - Δημόσια Τάξη και Άμυνα
 - Διεθνείς Υποθέσεις και Ευρωπαϊκή Ένωση
 - Δικαιοσύνη, Πολιτεία και Δημόσια Διοίκηση
- Εκπαίδευση και Έρευνα
 - Επιχειρηματικότητα και Ανταγωνιστικότητα
 - Εργασία, Ασφάλιση και Σύνταξη
 - Μέσα Μεταφοράς, Ταξίδια και Τουρισμός
 - Οικονομία και Οικονομικά
 - Περιβάλλον και Φυσικοί Πόροι
 - Πληροφορία και Επικοινωνία
 - Πολεοδομία και Κτηματολόγιο
 - Πολιτισμός και Ελεύθερος Χρόνος
 - Υγεία και Κοινωνική Μέριμνα

3.3.2. Ε-παράβολο

Το e-παράβολο είναι μια εφαρμογή έκδοσης παραβόλων μέσω Διαδικτύου προκειμένου να πραγματοποιήσει κανείς ηλεκτρονικές πληρωμές προς το Δημόσιο. Η εφαρμογή, συνδέεται online με το σύστημα ΔΙΑΣ και δέχεται πληρωμές πολιτών προς το δημόσιο τομέα, ενώ αποδίδει το έσοδο στο φορέα για τον οποίο προορίζεται μέσω του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους. Οι πληρωμές όταν γίνονται μέσω ΕΛΤΑ, αποδίδονται μετά την παρέλευση μιας μέρας, καθώς δεν υπάρχει online επικοινωνία και θα πρέπει να γίνει η μεταφορά αρχείων δεδομένων. Η εφαρμογή αυτή υποστηρίζει web banking, phone banking και όλα τα είδη καρτών (πιστωτικές, χρεωστικές, προπληρωμένες).

Το ηλεκτρονικό παράβολο, είναι μια εφαρμογή επιπέδου 5, σύμφωνα με τα επίπεδα ολοκλήρωσης για υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δηλαδή παρέχεται πλήρης κύκλος ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Τα στοιχεία που παράγει ως δεδομένα και επεξεργάζεται η εφαρμογή είναι στοιχεία των φορέων του Δημοσίου (οι «εκδότες» των παραβόλων) και οι κωδικοί πληρωμής που αντιστοιχίζονται με αυτά, για κάθε πληρωμή.

Πρόσβαση στο σύστημα έχουν όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις που πρέπει να πληρώσουν κάποιο παράβολο, όλες οι δημόσιες υπηρεσίες ως εκδότες του παραβόλου και αποδέκτες των εσόδων, το τραπεζικό σύστημα και το ΔΙΑΣ, μέσω του οποίου πραγματοποιούνται οι πληρωμές (dianeosis.org, 2018).

Ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να συμπληρώσει την σχετική ηλεκτρονική φόρμα για τη χορήγηση του παραβόλου που επιλέγει και η εφαρμογή εκδίδει μοναδικό «κωδικό παραβόλου» που αντιστοιχεί στο e-παράβολο. Στη συνέχεια θα εκτυπώνει το e-παράβολο για να το καταθέσει στον Φορέα. Η πληρωμή του e-παραβόλου μπορεί να πραγματοποιηθεί με χρήση του μοναδικού κωδικού πληρωμής στις τράπεζες και στα ΕΛΤΑ ή με την χρήση πιστωτικής / χρεωστικής / προπληρωμένης κάρτας μέσω της ιστοσελίδας της ΓΓΠΣ.

3.3.3. Δι@ύγεια

Η Δι@ύγεια είναι το σύστημα δημόσιας ανάρτησης όλων των διοικητικών πράξεων. Για την εφαρμογή του συγκροτήθηκαν Υπεύθυνες Ομάδες Εφαρμογής σε κάθε φορέα, με αρμοδιότητα την ενσωμάτωση των διαδικασιών ανάρτησης των διοικητικών πράξεων του φορέα. Στη συνέχεια η αρμοδιότητα της ανάρτησης έχει κατανεμηθεί και αποτελεί καθήκον της γραμματειακής υποστήριξης κάθε επιμέρους οργανωτικής μονάδας η οποία δημιουργεί διοικητική πράξη. Η εφαρμογή είναι ολοκληρωμένη και αποτελεί υπηρεσία πληροφόρησης, η οποία συμβάλλει στην ενίσχυση της διαφάνειας της Δημόσιας Διοίκησης.

Τα δεδομένα του συστήματος είναι οι διοικητικές πράξεις οι οποίες ταυτοποιούνται με έναν μοναδικό αριθμό (Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης – ΑΔΑ). Ο μοναδικός αριθμός ΑΔΑ ξαναχρησιμοποιείται και με τον τρόπο αυτό καταργείται η διαδικασία του «ακριβούς αντιγράφου» για τις αναρτημένες διοικητικές πράξεις. Πρόσβαση στις υπηρεσίες έχουν οι πολίτες, οι επιχειρήσεις, καθώς και όλες οι άλλες υπηρεσίες του Δημοσίου.

3.3.4. ΗΔΙΚΑ

Το ΗΔΙΚΑ, είναι ο φορέας υλοποίησης συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο για την κοινωνική ασφάλιση όσο και την υγεία. Αυτή η διπλή αρμοδιότητα του φορέα είναι σημαντική και κρίσιμη για την επιτυχημένη υλοποίηση έργων και την παροχή ολοκληρωμένων και υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, ωστόσο παράλληλα δημιουργεί προβλήματα στη διαχείριση της καθημερινής λειτουργίας του φορέα. Πιο συγκεκριμένα, καθώς υπάγεται διοικητικά στο υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (μέσω του πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ), σε ορισμένες περιπτώσεις λογίζεται ως ξένο σώμα από τις υπηρεσίες ή το προσωπικό του τομέα της υγείας και η συνεργασία ή η αποσαφήνιση των εκάστοτε αρμοδιοτήτων κρίνεται προβληματική.

Η πρόσφατη μαζική ενοποίηση πολλαπλών οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης υπό έναν ενιαίο οργανισμό (ΕΦΚΑ) προσφέρει τη δυνατότητα στην ΗΔΙΚΑ για ολοκληρωμένη αντιμετώπιση ζητημάτων. Έως πρότινος κάθε οργανισμός λειτουργούσε ανεξάρτητα ο ένας από τον άλλον. Πλέον αυτή η τακτική έχει παραληφθεί καθώς η ανάγκη για διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών είναι επιτακτική.

Μια καλή εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα αποτελεί η εφαρμογή για το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης το οποίο έχει ήδη επεκταθεί από την αρχική – πιλοτική του φάση. Με την ολοκλήρωση της αίτησης του πολίτη, πραγματοποιείται αυτόματος έλεγχος των εμπλεκόμενων οργανισμών σε πραγματικό χρόνο, ενώ ο εντοπισμός τυχόν αποκλίσεων πραγματοποιείται σε δεύτερο χρόνο. Ένα από τα χαρακτηριστικά οφέλη της συγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπηρεσίας είναι πως εξυπηρετούνται σε πολύ μικρό χρονικό διάστημα πολλοί πολίτες. Αναφορικά θα πούμε πως όταν άνοιξε το σύστημα, μέσα στα πρώτα 2 λεπτά κατατέθηκαν 70 αιτήσεις. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό, θα πρέπει να υπάρχει επικοινωνία, συνενόηση με λοιπές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα (dianeosis.org, 2018).

Κεφάλαιο 4 – Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη – Εφαρμογές και καλές πρακτικές

4.1. Εισαγωγή

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη αποτέλεσε μια από τις βασικές προτεραιότητές της. Η στρατηγική της Ευρώπης προέβλεπε ένα ενιαίο μοντέλο για τα κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ενώ η κάθε χώρα έκανε προσπάθειες για την ομαλή μετάβαση στην ψηφιακή – ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτυγχάνεται διαφορετικά για κάθε κράτος μέλος ξεχωριστά.

4.2. Εφαρμογές και καλές πρακτικές στην Ευρώπη

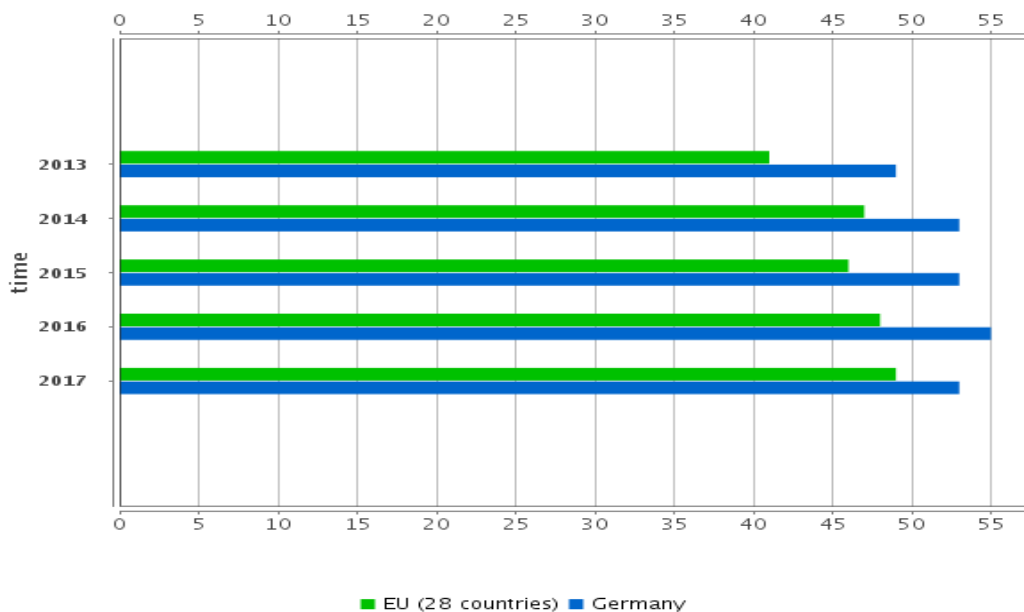
4.2.1. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Γερμανία

Σύμφωνα με τους Eifert and Puschel (2004), παρόλο που η Γερμανία θα περίμενε κανείς να έχει πρωτοπορήσει στις καινοτομίες από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ωστόσο, ο δημόσιος τομέας της χαρακτηρίζεται από πολυπλοκότητα κάτι το οποίο αποτέλεσε εμπόδιο για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ωστόσο, διαχρονικά, δόθηκε μεγάλη σημασία στον δημόσιο τομέα της Γερμανίας για την υιοθέτηση πρακτικών και τεχνολογίας επικοινωνίας των δημοσίων υπαλλήλων προκειμένου να έχουν καλύτερη πρόσβαση σε υπηρεσίες νομικού περιεχομένου με απώτερο στόχο να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες προς τους πολίτες. Οι ίδιες πληροφορίες παρέχονται και απευθείας στους πολίτες ενώ για τους πολίτες υπάρχει η υπηρεσία πολιτών η

οποία χρησιμοποιείται σε τοπικό επίπεδο και ο πολίτης εξυπηρετείται και ολοκληρώνει τις υπηρεσίες που επιθυμεί σε ένα μόνο γραφείο.

Individuals using the internet for interaction with public authorities
% of individuals aged 16 to 74
Percentage of individuals



Σχήμα 1 Γερμανία

Όπως παρατηρούμε και στο παραπάνω Σχήμα, σήμερα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη Γερμανία είναι σε καλύτερο επίπεδο σε σχέση με αυτή των υπολοίπων της Ευρώπης (EU-28 χώρες). Ειδικά το 2016, φαίνεται πως η Γερμανία βρίσκεται στο καλύτερο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σχέση με την εξέλιξη που είχε τα τελευταία πέντε χρόνια.

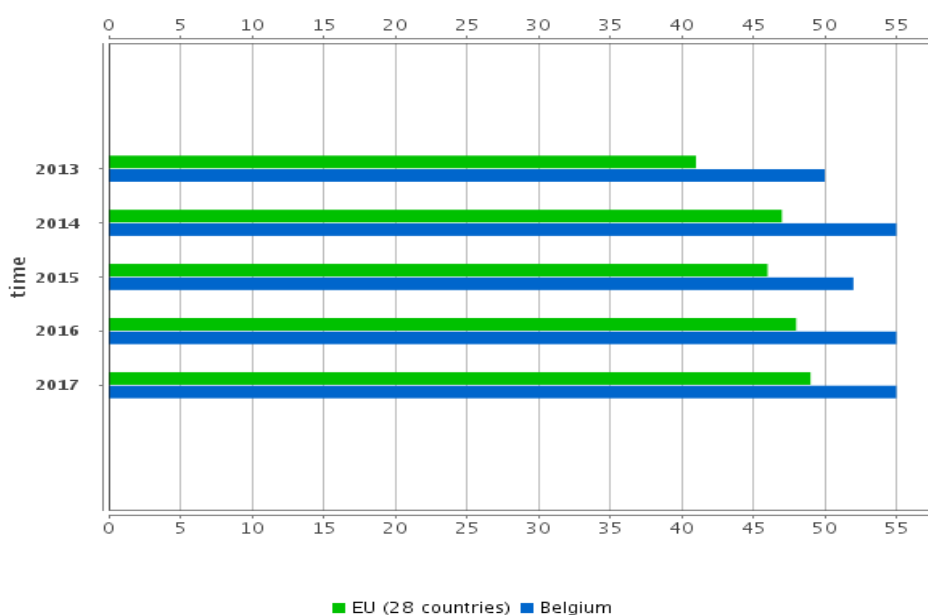
4.2.2. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Βέλγιο

Η περίπτωση του Βελγίου αποτελεί μια ιδιαίτερη περίπτωση καθώς από πολύ νωρίς, μόλις το 1989, στα πλαίσια της ατζέντας για την Κοινωνία της Πληροφορίας ξεκίνησε τις προσπάθειες εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ειδικότερα, εισήγαγαν την κάρτα eID και προέβησαν στην οργάνωση του back-office. Με την κάρτα το πολίτη δίνεται η δυνατότητα στον πολίτη να έχει πρόσβαση σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης. Επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα όχι μόνο στους πολίτες του

Βελγίου, αλλά και στους αλλοδαπούς πολίτες να αναπτύξουν τη βέλτιστη εμπειρία από την πρόσβασή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω του portal www.belgium.be/portal.

Επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες, στις δημόσιες υπηρεσίες αλλά και στους δημόσιους φορείς να έχουν πρόσβαση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είτε μέσω ταχυδρομείου είτε μέσω ενός τηλεφωνικού κέντρου.

Individuals using the internet for interaction with public authorities
% of individuals aged 16 to 74
Percentage of individuals



Σχήμα 2 Βέλγιο

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Βέλγιο είναι πάνω από το μέσο όρο της Ευρώπης (EU-28) για όλο το διάστημα αναφοράς 2013-2017 ενώ το πιο σημαντικό έργο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Βέλγιο είναι η Προσωπική ηλεκτρονική κάρτα του πολίτη eID με την οποία συνδέεται σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης.

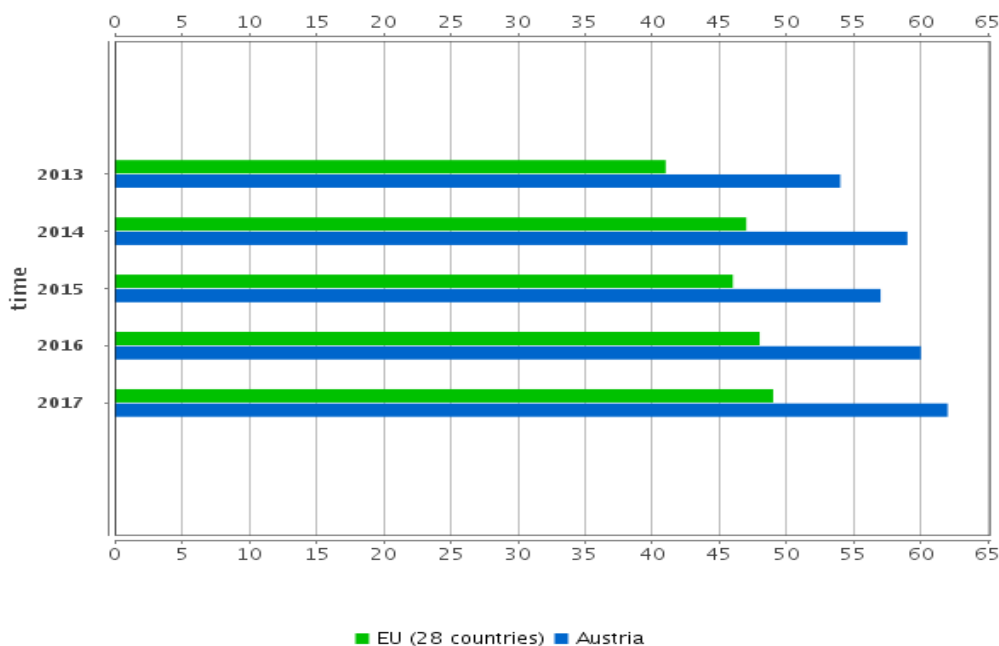
4.2.3. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Αυστρία

Η αρχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την Αυστρία, ξεκίνησε προκειμένου η χώρα να μειώσει το δημόσιο έλλειμμα και το δημόσιο χρέος που είχε, προκειμένου να εξορθολογιστεί ο δημόσιος τομέας.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έθετε ως στόχο να γίνουν κάποιες μεταρρυθμίσεις στη Δημόσια Διοίκηση για να βελτιωθεί η εξυπηρέτηση του πολίτη, να αυξηθεί η παραγωγικότητα και να γίνει αποδοτικότερη χρησιμοποίηση των ανθρώπινων πόρων, θέτοντας στρατηγικούς στόχους προκειμένου να πετύχουν καλύτερα αποτελέσματα. Θέτοντας ως στόχο τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, έδωσε νέες αρμοδιότητες και καθήκοντα στους δημοσίους υπαλλήλους, εφάρμοσε αποτελεσματικότερη διοίκηση και έτσι επήλθε ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης στην Αυστρία.

Σήμερα η Αυστρία αποτελεί πρότυπο για την Ευρωπαϊκή Ένωση καθώς όλες οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα παρέχονται και ηλεκτρονικά στους πολίτες.

Individuals using the internet for interaction with public authorities
% of individuals aged 16 to 74
Percentage of individuals



Σχήμα 3 Αυστρία

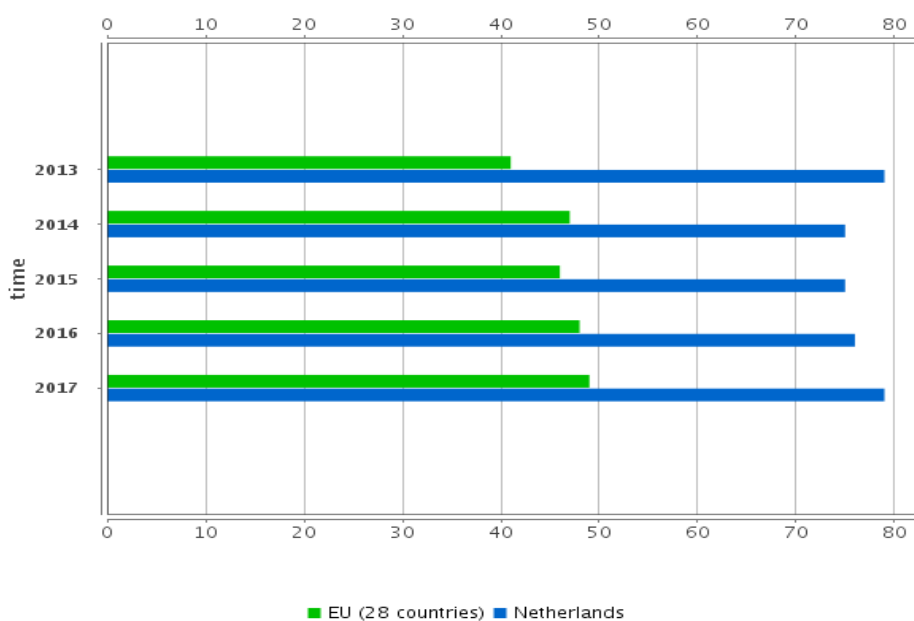
Όπως παρατηρούμε από το παραπάνω Σχήμα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Αυστρία κάθε χρόνο και περισσότερο βελτιώνεται σε σχέση με το μέσο όρο της Ευρώπης.

4.2.4. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ολλανδία

Το 1990 η Ολλανδία εισάγει τα Κέντρα Δημοσίων Υπηρεσιών με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Δημόσιου τομέα και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη.

Οι αλλαγές που έγιναν στη γειτονική χώρα, το Βέλγιο, συντέλεσαν στο να εκσυγχρονιστεί και η Ολλανδία στο δημόσιο τομέα της. Σκοπός αυτών των μεταρρυθμίσεων ήταν να εισάγει ένα περισσότερο πελατοκεντρικό μοντέλο, όπου ο πολίτης θα είναι στο επίκεντρο, ενώ στην προσπάθεια αυτή σημαντική θα είναι η συμβολή της τεχνολογίας και της πληροφορικής.

Individuals using the internet for interaction with public authorities
% of individuals aged 16 to 74
Percentage of individuals



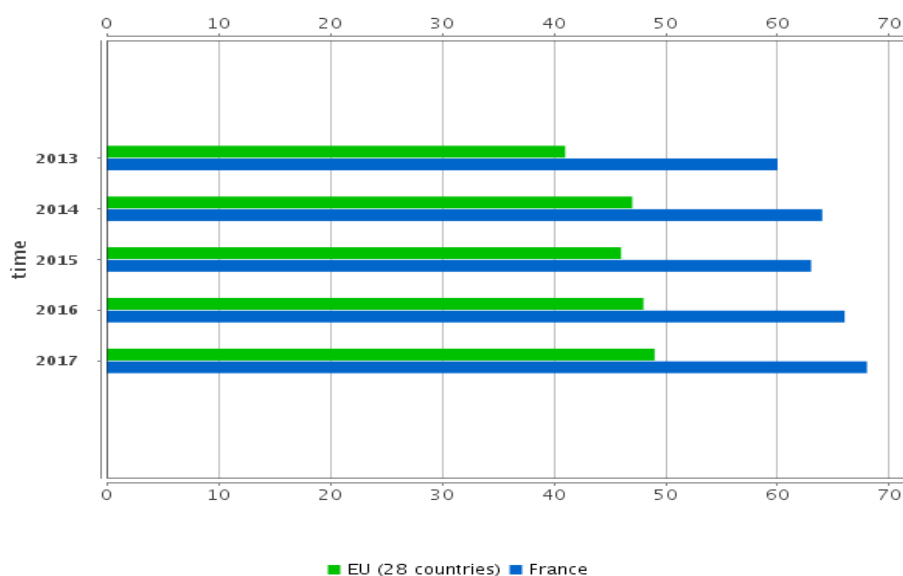
Σχήμα 4 Ολλανδία

Η Ολλανδία δεν βρίσκεται μόνο πάνω από το μέσο όρο της Ευρώπης, αλλά είναι στο διπλάσιο των υπολοίπων χωρών της Ευρώπης (EU-28). Καλές πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ολλανδία αποτελούν η υπηρεσία μιας στάσης, το πρόγραμμα Digidig το οποίο απευθύνεται σε άνεργους που αναζητούν εργασία.

4.2.5. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Γαλλία

Ομοίως με άλλες χώρες της ΕΕ και η Γαλλία έχει αξιολογηθεί για την καλή πορεία της στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η Γαλλία βρίσκεται πάνω από το μέσο όρο της ΕΕ, ενώ οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχονται σε τοπικό επίπεδο είναι από τις αποτελεσματικότερες, σε σχέση με αυτές που παρέχονται σε κεντρικό επίπεδο, καθώς εκεί ο δημόσιος τομέας αντιμετώπισε πολλές δυσκολίες και πολυπλοκότητα στις διαδικασίες που έπρεπε να εφαρμοστούν.

Individuals using the internet for interaction with public authorities
% of individuals aged 16 to 74
Percentage of individuals



Σχήμα 5 Γαλλία

Καλές πρακτικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Γαλλία αποτελούν η εφαρμογή www.service-public.fr, η διαδικασία υποβολής φορολογικών δηλώσεων όπου κατευθείαν εκκαθαρίζεται και ο φόρος, ενώ εφαρμόζονται και εδώ οι ηλεκτρονικές κάρτες υγείας.

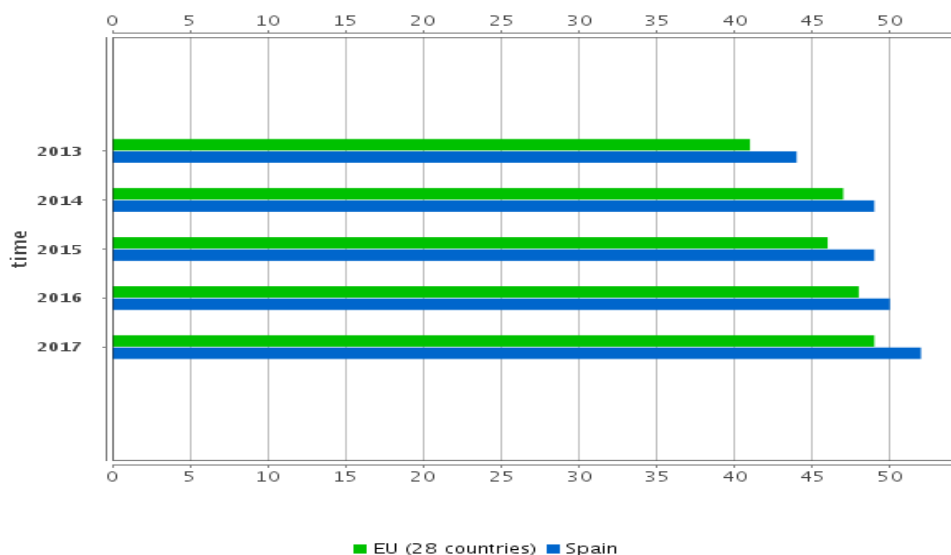
Στο παραπάνω Σχήμα, αποτυπώνεται η πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Γαλλία, όπου όπως φαίνεται σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη είναι σε ευνοϊκότερη θέση αφού είναι πάνω από το μέσο όρο της EU-28.

4.2.6. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ισπανία

Η Ισπανία όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, βρίσκεται σταθερά πάνω από το μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Σχήμα 6). Η επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ισπανία οφείλεται στην προσπάθεια που έκαναν οι τοπικές διοικήσεις προκειμένου να φέρουν τη δημόσια διοίκηση πιο κοντά στον πολίτη.

Η Ισπανία είναι μια χώρα που προώθησε πολύ την σύμπραξη του δημοσίου με τον ιδιωτικό τομέα με την εφαρμογή πρακτικού ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Individuals using the internet for interaction with public authorities
% of individuals aged 16 to 74
Percentage of individuals



Σχήμα 6 Ισπανία

Μια από τις πιο σημαντικές καλές πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί το κρατικό portal Administracion.es και η ηλεκτρονική εφαρμογή [Certificacion Española \(CERES\)](http://Certificacion.Española) για τη δημιουργία και διαχείριση ψηφιακών υπογραφών.

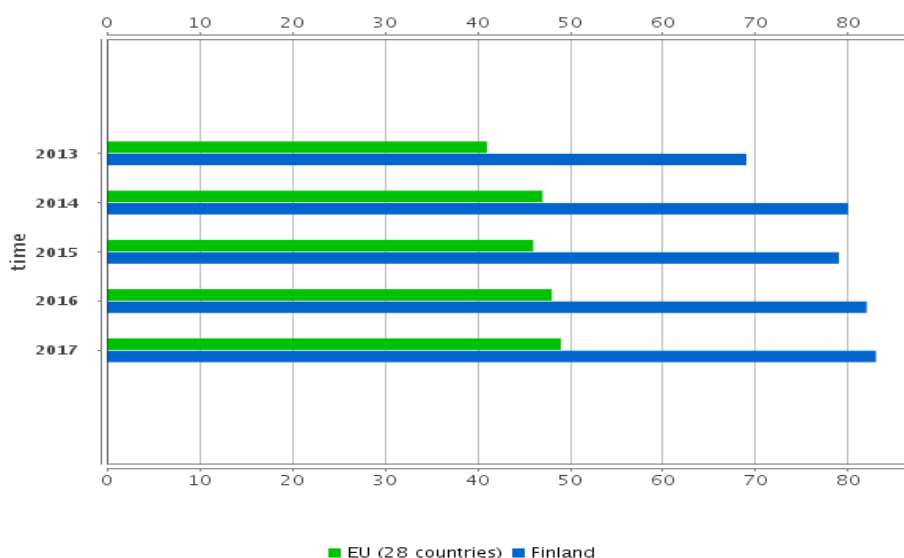
4.2.7. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Φιλανδία

Η Φιλανδία είναι η χώρα η οποία χρησιμοποιεί περισσότερο από κάθε άλλη χώρα εφαρμογές προηγμένης τεχνολογίας και επικοινωνίας και διαθέτει

τα πιο προηγμένα συστήματα τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής. Ειδικότερα, οι δημόσιοι υπάλληλοι αλλά και οι πολίτες χρησιμοποιούν προηγμένες εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Παρόλο που η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Φιλανδία ξεκίνησε χωρίς να υπάρχει κάποιο συγκεκριμένο όραμα ή στρατηγική, και χωρίς να γνωρίζουν οι τοπικές αρχές κάποια τεχνογνωσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, κατάφεραν να εξελίξουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αρχικά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εφαρμόστηκε σε τοπικό επίπεδο καθώς οι τοπικές αρχές είχαν έλλειψη τεχνογνωσίας προκειμένου να εφαρμόσουν μεγάλα projects, ενώ σε κεντρικό επίπεδο ήταν δύσκολο να εφαρμοστεί.

Individuals using the internet for interaction with public authorities
% of individuals aged 16 to 74
Percentage of individuals



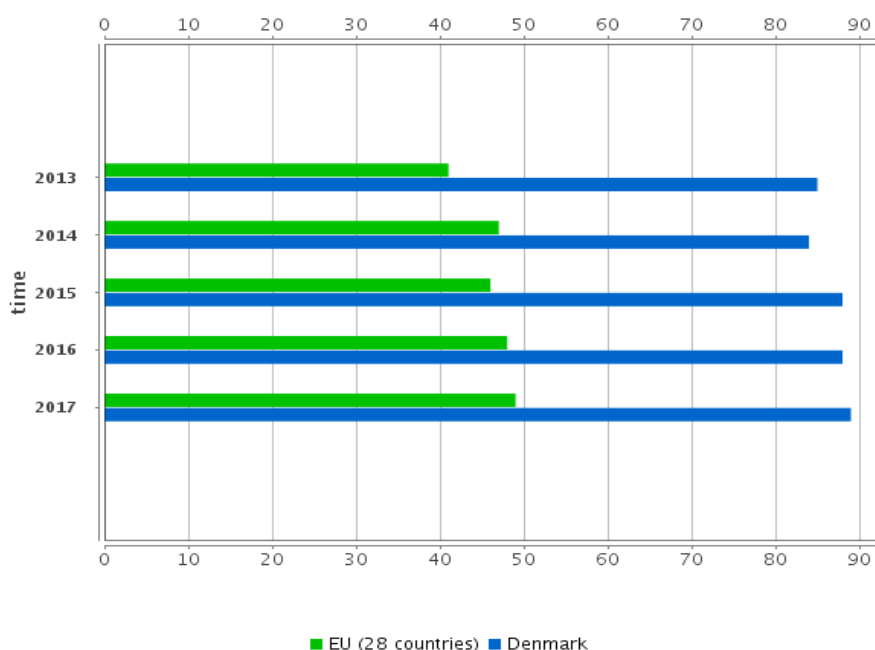
Σχήμα 7 Φιλανδία

Όπως παρατηρούμε και από το παραπάνω Σχήμα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Φιλανδία πέτυχε. Το γεγονός ότι η Φιλανδία είναι μια μικρή χώρα η οποία διαθέτει εξίσου μικρό δημόσιο τομέα, αποτελεί την κύρια αιτία για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Φιλανδία.

4.2.8. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Δανία

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη Δανία έχει αναπτυχθεί ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια. Όλο και περισσότερες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες διατίθενται προς τους πολίτες. Έτσι, οι πολίτες της Δανίας, μέσω των ηλεκτρονικών εφαρμογών, μπορούν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά τις φορολογικές τους δηλώσεις, ενώ από το 2003 χρησιμοποιείται η ηλεκτρονική υπογραφή και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο με ασφάλεια. Οι συναλλαγές πλέον με το δημόσιο γίνονται ηλεκτρονικά αντικαθιστώντας τα μετρητά και τις επιταγές.

Individuals using the internet for interaction with public authorities
% of individuals aged 16 to 74
Percentage of individuals



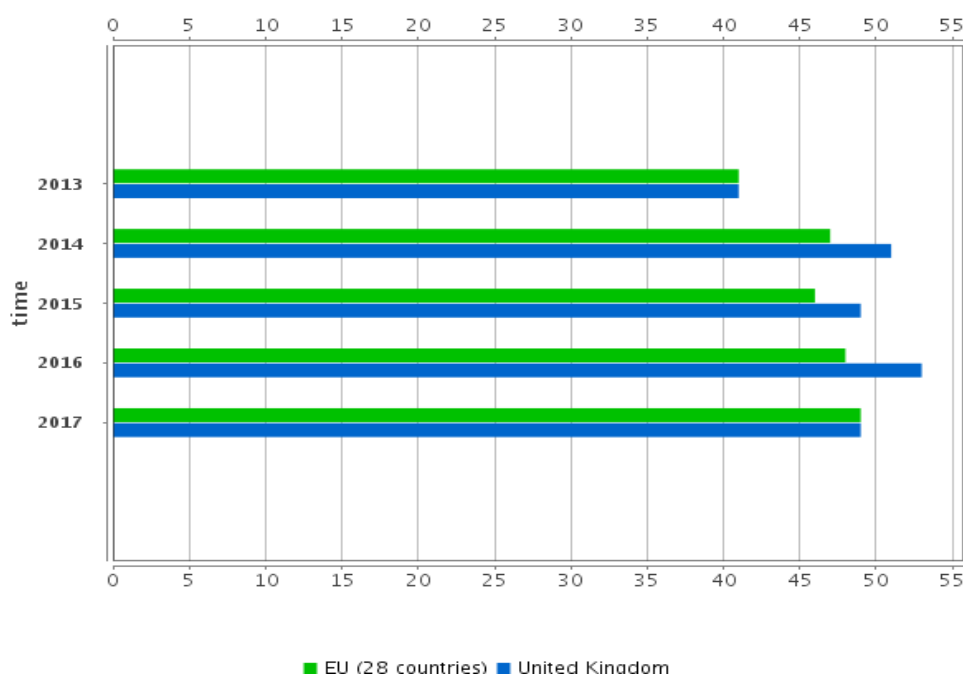
Σχήμα 8 Δανία

4.2.9. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Ηνωμένο Βασίλειο

Το Ηνωμένο Βασίλειο αποτελεί ίσως το πιο δημοφιλές παράδειγμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Dianeosis, 2018). Από το 2011 είναι ιδρυτικό

μέλος του Open Government ενώ από το 2015 ακολουθεί πλέον το 3ο Εθνικό Σχέδιο δράσης, το οποίο αναφέρεται σε πέντε διαφορετικές θεματικές: στην πρόσβαση στις πληροφορίες, στην καταπολέμηση της διαφθοράς, στη συμμετοχή των πολιτών, στα ανοιχτά δεδομένα και στην δημόσια λογοδοσία. Εκτός των παραπάνω, θεσπίστηκε και το πρότυπο ψηφιακών υπηρεσιών το οποίο περιλαμβάνει 18 κριτήρια που πρέπει να πληροί μια υπηρεσία προκειμένου να θεωρείται χρηστική από τους πολίτες της και να βελτιώνει την εμπειρία τους (Dianeosis, 2018).

Individuals using the internet for interaction with public authorities
% of individuals aged 16 to 74
Percentage of individuals



Σχήμα 9 Ηνωμένο Βασίλειο

Παρατηρώντας το παραπάνω Σχήμα, διαπιστώνει κανείς πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Ηνωμένο Βασίλειο βρίσκεται πάνω από το μέσο όρο των υπολοίπων κρατών - μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα περισσότερα χρόνια (2013-2017). Το Ηνωμένο Βασίλειο δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες του, μέσω ενός portal που διαθέτει και ανήκει στην κεντρική διοίκηση (Government Gateway), να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της χώρας, χρησιμοποιώντας έναν κωδικό

εισόδου ή μέσω της ψηφιακής υπογραφής. Καλές πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Ηνωμένο Βασίλειο αποτελούν:

1. Οι έξυπνες κάρτες
2. Η ψηφιακή τηλεόραση
3. Η χρήση των ψηφιακών ηλεκτρονικών υπογραφών
4. Το σύστημα της Εθνικής Υγειονομικής υπηρεσίας NHS για ηλεκτρονική περίθαλψη μέσα από τη σελίδα www.nhs.uk/ καθώς και για τις κυβερνητικές υπηρεσίες στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.gov.uk

Κεφάλαιο 5 – Ερευνητική μεθοδολογία - Ερωτηματολόγιο

5.1. Σκοπός

Η παρούσα έρευνα έχει ως σκοπό να αναδείξει τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο πολίτης από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του συστήματος της δομής του ΕΦΚΑ. Διερευνάται αν ο πολίτης εξυπηρετείται, εάν εξαλείφει τη γραφειοκρατία, αν θεωρείται αξιόπιστο και εάν επιταχύνει τις διαδικασίες εξυπηρέτησης του πολίτη. Με άλλα λόγια το παρόν ερωτηματολόγιο σκοπεύει να αναδείξει τα αποτελέσματα της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην εξυπηρέτηση των πολιτών και πιο συγκεκριμένα στα καταστήματα του ΕΦΚΑ.

5.2. Μεθοδολογία

5.2.1. Ερευνητικά ερωτήματα

Στόχος της έρευνας ήταν η προσπάθεια συλλογής τουλάχιστον 200 ερωτηματολογίων από πολίτες που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ, προκειμένου να αποτυπωθούν οι απόψεις των πολιτών και να συμβάλουν στην καλύτερη πληροφόρηση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.

Τα ερευνητικά ερωτήματα ήταν τα εξής:

1. Το ηλεκτρονικό σύστημα που χρησιμοποιεί ο ΕΦΚΑ παρέχει τις πληροφορίες που αναζητά ο πολίτης;
2. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ μπορούν να εξαλείψουν τη γραφειοκρατία και να βοηθήσουν την επιτάχυνση των διαδικασιών;
3. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ είναι αξιόπιστες;
4. Ο πολίτης εμπιστεύεται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ;

5. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει την καθημερινότητα των πολιτών;
6. Οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι από τη λειτουργία του ηλεκτρονικού συστήματος του ΕΦΚΑ;
7. Οι πολίτες εξοικονομούν χρόνο από την εφαρμογή του ηλεκτρονικού συστήματος του ΕΦΚΑ;

5.3. Δείγμα

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε με σκοπό να λάβουν μέρος πολίτες οι οποίοι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ. Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε ηλεκτρονικά από πολίτες οι οποίοι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ. Συνολικά απαντήθηκαν 220 ερωτηματολόγια από πολίτες με διαφορετική ηλικία, φύλο, μορφωτικό επίπεδο κ.α. η περίοδος πραγματοποίησης της έρευνας ήταν από τον Ιούλιο έως το Σεπτέμβριο του 2018.

Αρχικά σχεδιάστηκε το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο ικανοποίησης των πολιτών και διανεμήθηκε πιλοτικά προκειμένου να αντλήσουμε πληροφορίες ώστε το ερωτηματολόγιο να είναι εύχρηστο και λειτουργικό. Ωστόσο, οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου αυτού δεν λήφθηκαν υπόψιν καθώς δημιουργήθηκε προκειμένου να βελτιωθεί το παρόν ερωτηματολόγιο.

5.4. Διαδικασία

Προκειμένου να διερευνηθεί η άποψη των πολιτών από την εφαρμογή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ, επιλέχθηκε η ποσοτική έρευνα με τη χρήση ενός ερωτηματολογίου με ερωτήσεις κλειστού τύπου.

Αρχικά η έρευνα βασίστηκε στην ελληνική και τη διεθνή βιβλιογραφία, η οποία καταγράφει την πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πως αυτή συνέβαλε στη μείωση της γραφειοκρατίας, στη διευκόλυνση της καθημερινότητας των πολιτών καθώς οι πολίτες είναι εκείνοι που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ.

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε ηλεκτρονική μορφή, με τη μορφή υπερσυνδέσμου, το οποίο ανακατεύθυνε τους ερωτώμενους στη φόρμα του ερωτηματολογίου.

Το ερωτηματολόγιο αυτό χωρίζεται σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος, αφορά τα δημογραφικά στοιχεία των πολιτών που πήραν μέρος στην έρευνα, ενώ το δεύτερο μέρος εξετάζει την άποψη των πολιτών από τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών του ΕΦΚΑ. Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου απαντά στα ερευνητικά ερωτήματα μέσα από 20 ερωτήσεις κλειστού τύπου.

5.5. Περιορισμοί της έρευνας

Στην παρούσα έρευνα υπήρξαν περιορισμοί καθώς η έρευνα δεν μπορούσε να πραγματοποιηθεί πανελλαδικά. Επίσης, υπάρχουν και κάποιοι πολίτες, μεγαλύτερης κυρίως ηλικίας, οι οποίοι λόγω του ότι δεν έχουν μεγάλη εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, δεν συμμετέχουν με μεγάλη προθυμία στην έρευνα.

Κεφάλαιο 6 Αποτελέσματα έρευνας

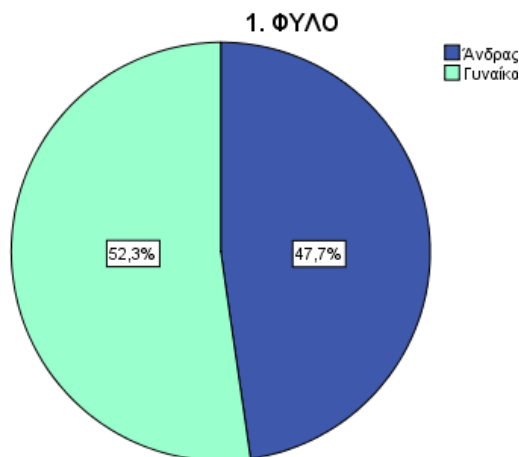
6.1. Αποτελέσματα έρευνας

Η παρούσα έρευνα έχει ως σκοπό να αναδείξει τα προβλήματα και τις αδυναμίες του ΕΦΚΑ και πιο συγκεκριμένα τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πολίτες από τον ΕΦΚΑ και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ.

Με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν τα αποτελέσματα της έρευνας αξιολογήθηκαν μέσω του στατιστικού πακέτου SPSS.

1. Φύλο			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Άνδρας	105	47,7
	Γυναίκα	115	52,3
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 1 Φύλο

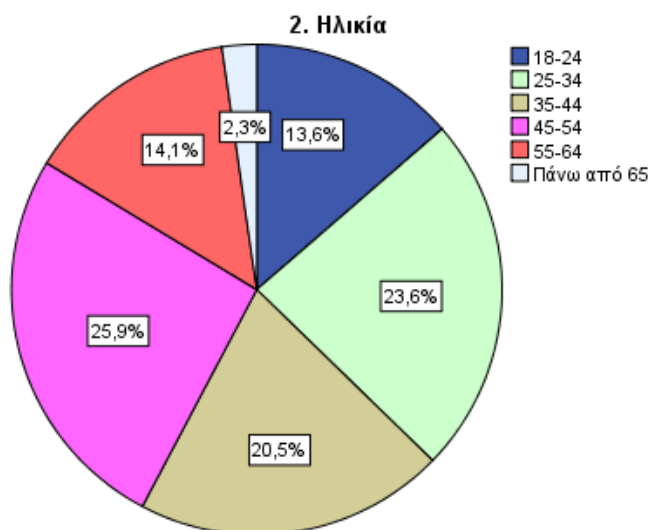


Σχήμα 10 Φύλο

Αναφορικά με την ηλικία των ερωτηθέντων, παρατηρούμε πως το 52,3% αποτελείται από γυναίκες, ενώ το υπόλοιπο 47,7% αποτελούν οι άνδρες.

2. Ηλικία			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	18-24	30	13,6
	25-34	52	23,6
	35-44	45	20,5
	45-54	57	25,9
	55-64	31	14,1
	Πάνω από 65	5	2,3
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 2 Ηλικία



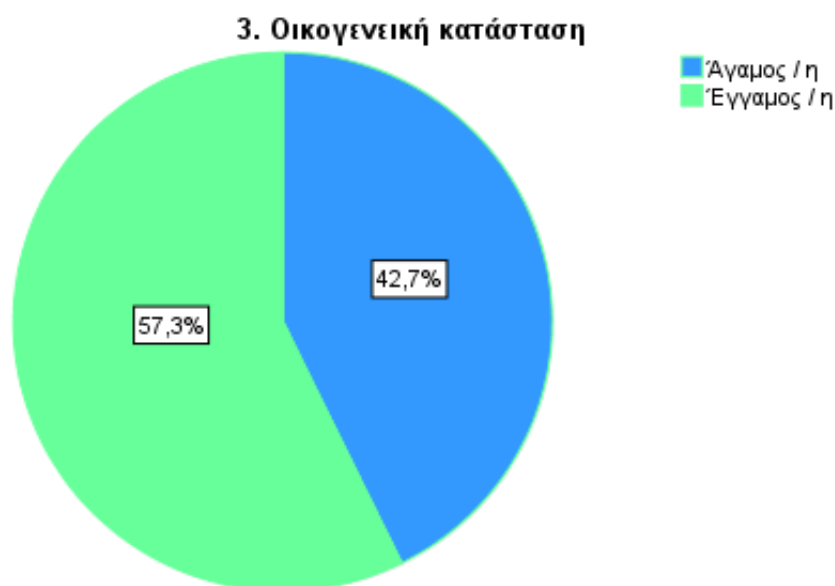
Σχήμα 11 Ηλικία

Η ηλικιακή κατανομή των ερωτώμενων ταξινομείται σε έξι ηλικιακές ομάδες, οι οποίες καλύπτουν από 18 ετών έως και πάνω από 65 χρονών. Πιο συγκεκριμένα, η πρώτη ομάδα περιλαμβάνει άτομα ηλικίας 18 έως 24 ετών (ποσοστό 13,6%), η δεύτερη 25 έως 34 (ποσοστό 23,6%), η τρίτη 35 έως 44 (ποσοστό 20,5%), η τέταρτη ηλικιακή ομάδα από 45 έως 54 (με

ποσοστό 25,9%), η πέμπτη ηλικιακή ομάδα από 55 έως 64 ετών (ποσοστό 14,1%) και η έκτη ηλικιακή ομάδα που περιλαμβάνει άτομα ηλικίας 65 ετών και άνω (σε ποσοστό 2,3%). Σε ποσοστιαία κλίμακα το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα από 45 ετών από 54 ετών που αποτελεί το 25,9%.

3. Οικογενειακή κατάσταση			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Άγαμος / η	94	42,7
	Έγγαμος / η	126	57,3
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 3 Οικογενειακή κατάσταση

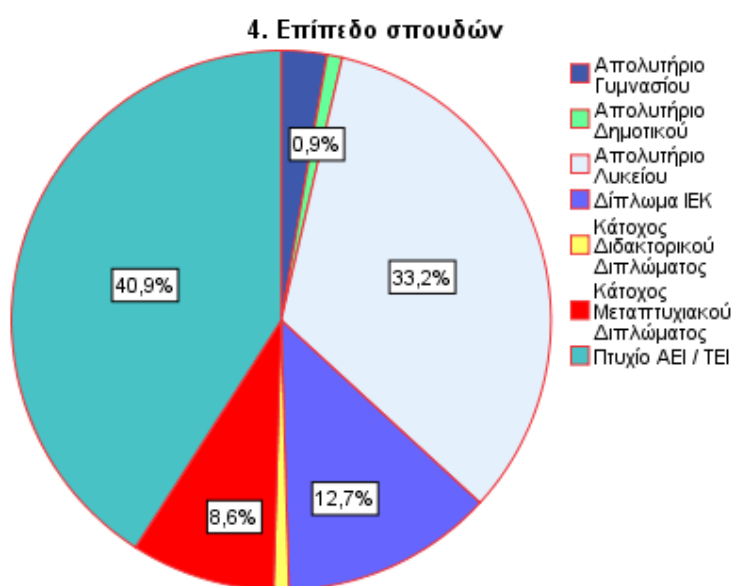


Σχήμα 12 Οικογενειακή κατάσταση

Η ερώτηση αυτή αφορά την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων. Οι κατηγορίες της οικογενειακής κατάστασης των ερωτώμενων είναι 2 και χωρίζονται σε άγαμος /η, έγγαμος / η. Πιο συγκεκριμένα, , το 42,7% του δείγματος είναι άγαμοι, δηλαδή 94 από τους 220 ερωτηθέντες. Αντίστοιχα το 57,3% αποτελούν εκείνοι οι οποίοι είναι έγγαμοι (126 άτομα).

4. Επίπεδο σπουδών		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Απολυτήριο Γυμνασίου	6	2,7
Απολυτήριο Δημοτικού	2	,9
Απολυτήριο Λυκείου	73	33,2
Δίπλωμα ΙΕΚ	28	12,7
Κάτοχος Διδακτορικού Διπλώματος	2	,9
Κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος	19	8,6
Πτυχίο ΑΕΙ / ΤΕΙ	90	40,9
Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 4 Επίπεδο σπουδών



Σχήμα 13 Επίπεδο σπουδών

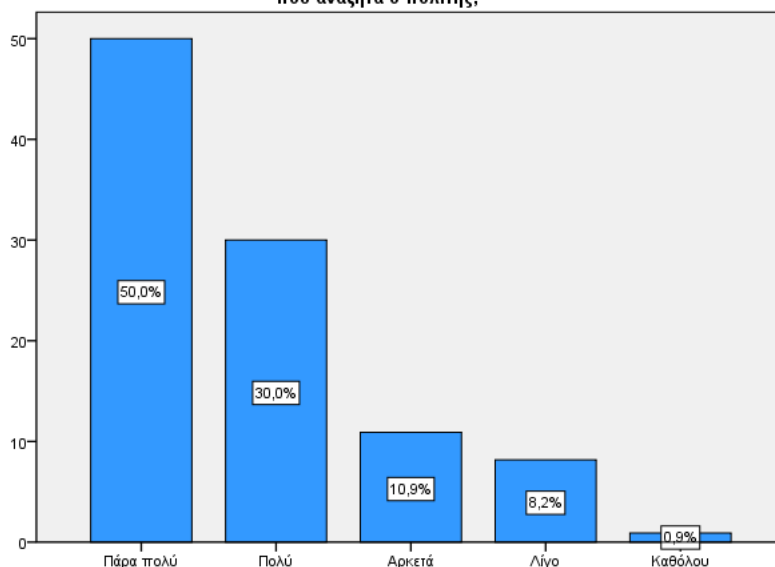
Στην παραπάνω ερώτηση κλήθηκαν οι ερωτηθέντες να απαντήσουν σχετικά με το μορφωτικό επίπεδο στο οποίο ανήκουν. Η επιλογή αφορά επτά κατηγορίες και αυτές είναι αυτοί που κατέχουν απολυτήριο δημοτικού, απολυτήριο γυμνασίου, απολυτήριο Λυκείου, Δίπλωμα ΙΕΚ, πτυχιούχοι ΑΕΙ / ΤΕΙ, κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος και κάτοχοι Διδακτορικού

Διπλώματος. Από τις απαντήσεις που πήραμε, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 40,9% αποτελείται από αποφοίτους ΑΕΙ/ΤΕΙ, ακολουθούν οι απόφοιτοι Λυκείου με ποσοστό 33,2%, 28 άτομα δηλαδή 12,7% είναι απόφοιτοι ΙΕΚ, το 8,6% των ερωτηθέντων είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων, το 2,7% αποτελούν οι απόφοιτοι γυμνασίου και τέλος ένα ποσοστό της τάξεως του 0,9% αποτελούν οι απόφοιτοι δημοτικού και άλλο ένα ποσοστό 0,9% αποτελούν οι κάτοχοι διδακτορικού διπλώματος στο σύνολο του δείγματος.

5. Πιστεύετε ότι το ηλεκτρονικό σύστημα του Ε.Φ.Κ.Α. παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες που αναζητά ο πολίτης;			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	24	10,9
	Καθόλου	2	,9
	Λίγο	18	8,2
	Πάρα πολύ	110	50,0
	Πολύ	66	30,0
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 5 Πιστεύετε ότι το ηλεκτρονικό σύστημα του Ε.Φ.Κ.Α. παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες που αναζητά ο πολίτης;

1. Πιστεύετε ότι το ηλεκτρονικό σύστημα του Ε.Φ.Κ.Α. παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες που αναζητά ο πολίτης;

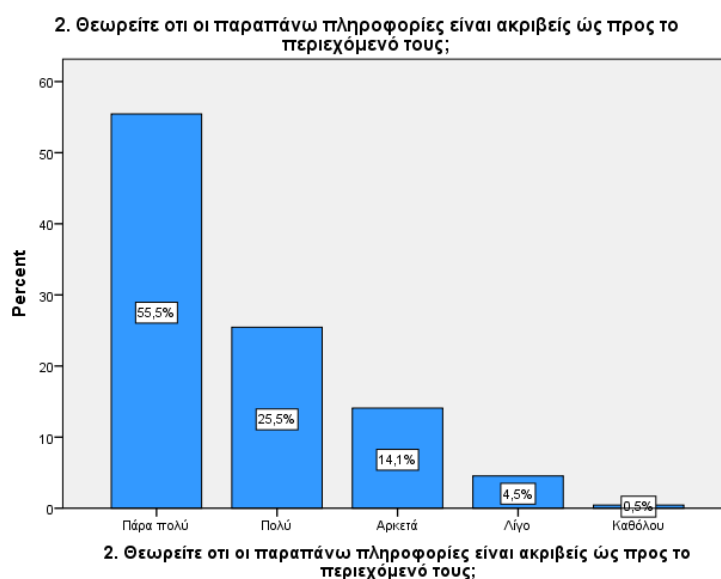


Σχήμα 14 Πιστεύετε ότι το ηλεκτρονικό σύστημα του Ε.Φ.Κ.Α. παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες που αναζητά ο πολίτης;

Στην παραπάνω ερώτηση, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων πιστεύει πως το σύστημα του ΕΦΚΑ, παρέχει πάρα πολλές πληροφορίες που αναζητά ο πολίτης. Πιο συγκεκριμένα, το 50% των ερωτηθέντων θεωρούν πως το σύστημα του ΕΦΚΑ έχει πάρα πολλές πληροφορίες, το 30% θεωρεί πως παρέχει πολλές πληροφορίες από αυτές που αναζητά ο πολίτης, το 10,9% θεωρούν πως το σύστημα παρέχει αρκετές πληροφορίες, το 8,2% πιστεύει πως το σύστημα περιέχει λίγες πληροφορίες από αυτές που αναζητά ο πολίτης. Τέλος, 0,9% των ερωτηθέντων, θεωρεί πως το σύστημα δεν περιέχει καθόλου πληροφορίες.

6. Θεωρείτε ότι οι παραπάνω πληροφορίες είναι ακριβείς ως προς το περιεχόμενό τους;			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	31	14,1
	Καθόλου	1	,5
	Λίγο	10	4,5
	Πάρα πολύ	122	55,5
	Πολύ	56	25,5
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 6 Θεωρείτε ότι οι παραπάνω πληροφορίες είναι ακριβείς ως προς το περιεχόμενό τους;

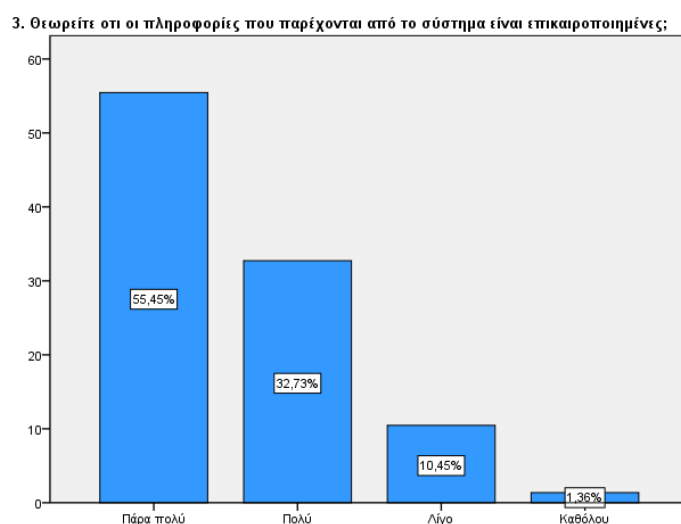


Σχήμα 15 Θεωρείτε ότι οι παραπάνω πληροφορίες είναι ακριβείς ως προς το περιεχόμενό τους;

Οι ερωτηθέντες πιστεύουν πως οι πληροφορίες που παρέχονται από το σύστημα του ΕΦΚΑ είναι ακριβείς ως προς το περιεχόμενό τους. Το παραπάνω επιβεβαιώνεται από τις απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτηθέντες καθώς το 55,5% πιστεύει πως οι πληροφορίες που παρέχονται από το σύστημα του ΕΦΚΑ είναι πάρα πολύ ακριβείς ως προς το περιεχόμενό τους, το 25,5% των ερωτηθέντων πιστεύει πως είναι πολύ ακριβείς οι πληροφορίες, το 14,1% θεωρεί πως είναι αρκετά ακριβείς οι πληροφορίες που παρέχει το ηλεκτρονικό σύστημα του ΕΦΚΑ, ΤΟ 4,5% θεωρεί πως οι πληροφορίες που παρέχει το σύστημα είναι λίγες και τέλος, το 0,5% των ερωτηθέντων αξιολογεί πως το ηλεκτρονικό σύστημα του ΕΦΚΑ δεν παρέχει αξιόπιστες πληροφορίες.

7. Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται από το σύστημα είναι επικαιροποιημένες;		Συχνότητα	Ποσοστό
	Καθόλου	3	1,4
	Λίγο	23	10,5
	Πάρα πολύ	122	55,5
	Πολύ	72	32,7
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 7 Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται από το σύστημα είναι επικαιροποιημένες;



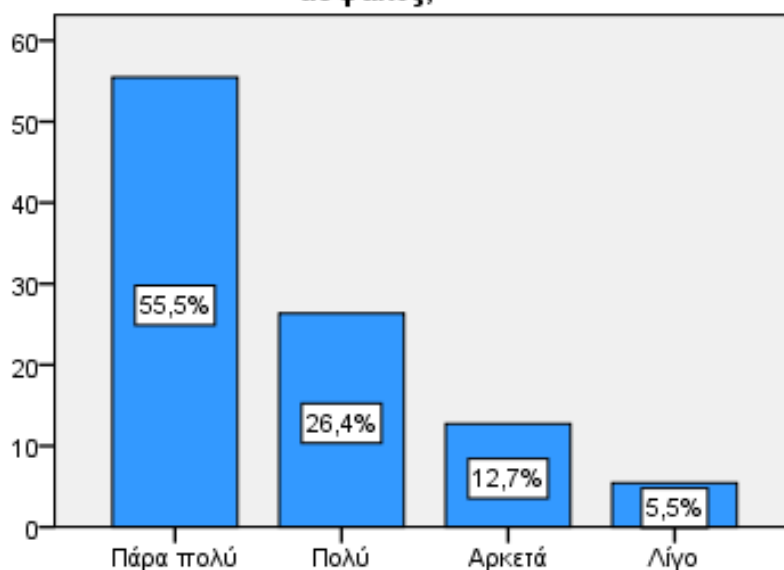
Σχήμα 16 Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται από το σύστημα είναι επικαιροποιημένες;

Στην ερώτηση αυτή, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων που αντιστοιχεί στο 55,5% (122 από τους 220 ερωτηθέντες), υποστηρίζει ότι οι πληροφορίες που περιέχονται στο σύστημα είναι πάρα πολύ επικαιροποιημένες. Το 32,7% θεωρεί πως οι πληροφορίες που περιέχονται στο σύστημα είναι πολύ επικαιροποιημένες, το 10,5% πιστεύει ότι οι πληροφορίες είναι λίγο επικαιροποιημένες ενώ αντίθετα, το 1,4% πιστεύει ότι δεν είναι επικαιροποιημένες. Η συγκέντρωση των απαντήσεων βρίσκεται στις θετικές απαντήσεις καθώς πάνω από το 85% των ερωτηθέντων θεωρεί πως το σύστημα είναι σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό επικαιροποιημένες.

8. Θεωρείτε πως το σύστημα που χρησιμοποιείτε είναι ασφαλές;			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	28	12,7
	Λίγο	12	5,5
	Πάρα πολύ	122	55,5
	Πολύ	58	26,4
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 8 Θεωρείτε πως το σύστημα που χρησιμοποιείτε είναι ασφαλές;

4. Θεωρείτε πως το σύστημα που χρησιμοποιείτε είναι ασφαλές;

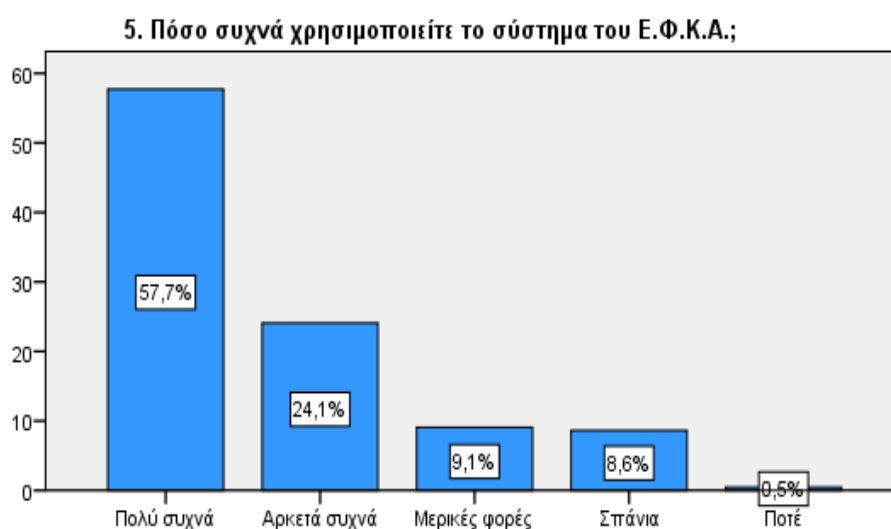


Σχήμα 17 Θεωρείτε πως το σύστημα που χρησιμοποιείτε είναι ασφαλές;

Στο παραπάνω ερώτημα, μόλις το 5,5% θεωρεί πως το σύστημα που χρησιμοποιεί δεν παρέχει την κατάλληλη ασφάλεια. Αντίστοιχα, το 12,7% των ερωτηθέντων πιστεύει πως το σύστημα που χρησιμοποιεί είναι αρκετά ασφαλές. Αντιθέτως, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, και συγκεκριμένα 180 από τους 220 (81,9%), πιστεύει ότι το σύστημα παρέχει σε υψηλό βαθμό την επιθυμητή ασφάλεια.

9. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το σύστημα του Ε.Φ.Κ.Α.;			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά συχνά	53	24,1
	Μερικές φορές	20	9,1
	Πολύ συχνά	127	57,7
	Ποτέ	1	,5
	Σπάνια	19	8,6
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 9 Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το σύστημα του Ε.Φ.Κ.Α.;



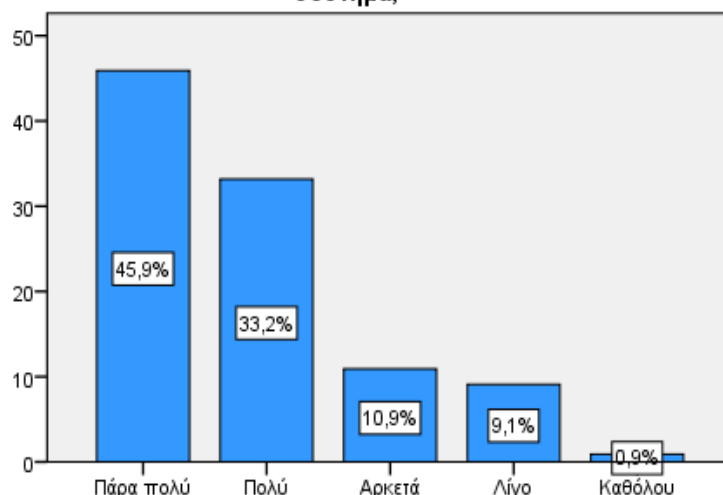
Σχήμα 18 Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το σύστημα του Ε.Φ.Κ.Α.;

Όπως παρατηρούμε από τις απαντήσεις της παραπάνω ερώτησης το ποσοστό αυτών που χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό σύστημα του ΕΦΚΑ πολύ συχνά, αγγίζει το 57,7% ενώ το ποσοστό εκείνων που το χρησιμοποιούν πολύ συχνά φτάνει το 24,1%. Αντίστοιχα, το ποσοστό εκείνων που χρησιμοποιούν το σύστημα του ΕΦΚΑ κάποιες φορές αγγίζει το 9,1% των ερωτηθέντων. Σπάνια χρησιμοποιεί το ηλεκτρονικό σύστημα του ΕΦΚΑ ΤΟ 8,6% των ερωτηθέντων ενώ το 0,5% των συμμετεχόντων (1 άτομο) δεν χρησιμοποιεί ποτέ το σύστημα του ΕΦΚΑ. Όπως διαπιστώνει κανείς, υπάρχει υψηλή χρήση του συστήματος του ΕΦΚΑ.

10. Είστε ικανοποιημένος /η από τη λειτουργία που σας παρέχει το σύστημα;			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	24	10,9
	Καθόλου	2	,9
	Λίγο	20	9,1
	Πάρα πολύ	101	45,9
	Πολύ	73	33,2
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 10 Είστε ικανοποιημένος /η από τη λειτουργία που σας παρέχει το σύστημα;

6. Είστε ικανοποιημένος /η από τη λειτουργία που σας παρέχει το σύστημα;



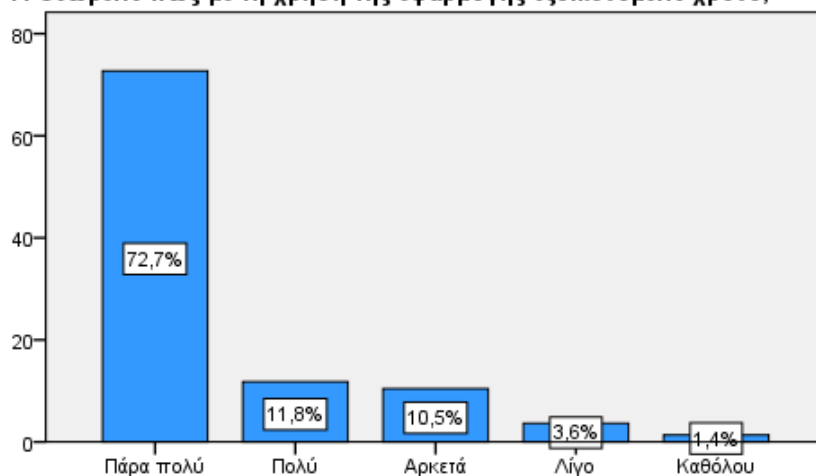
Σχήμα 19 Είστε ικανοποιημένος /η από τη λειτουργία που σας παρέχει το σύστημα;

Αναφορικά με το αν οι ερωτηθέντες είναι ικανοποιημένοι από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ, το 45,9% των ερωτηθέντων είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, το 33,2% είναι πολύ ικανοποιημένοι, το 10,9% των ερωτηθέντων είναι αρκετά ικανοποιημένοι. Αντίθετα μικρό βαθμό ικανοποίησης από τη λειτουργία του συστήματος του ΕΦΚΑ έχει εκφράσει το 9,1% των ερωτηθέντων. Τέλος, το 0,9% των ερωτηθέντων δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος από τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ. Σε γενικότερες γραμμές, συμπεραίνει κανείς, πως η πλειοψηφία των ερωτηθέντων εκφράζει πολύ μεγάλη ικανοποίηση από τη λειτουργία του συστήματος του ΕΦΚΑ.

11. Θεωρείτε πως με τη χρήση της εφαρμογής εξοικονομείτε χρόνο;			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	23	10,5
	Καθόλου	3	1,4
	Λίγο	8	3,6
	Πάρα πολύ	160	72,7
	Πολύ	26	11,8
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 11 Θεωρείτε πως με τη χρήση της εφαρμογής εξοικονομείτε χρόνο;

7. Θεωρείτε πως με τη χρήση της εφαρμογής εξοικονομείτε χρόνο;



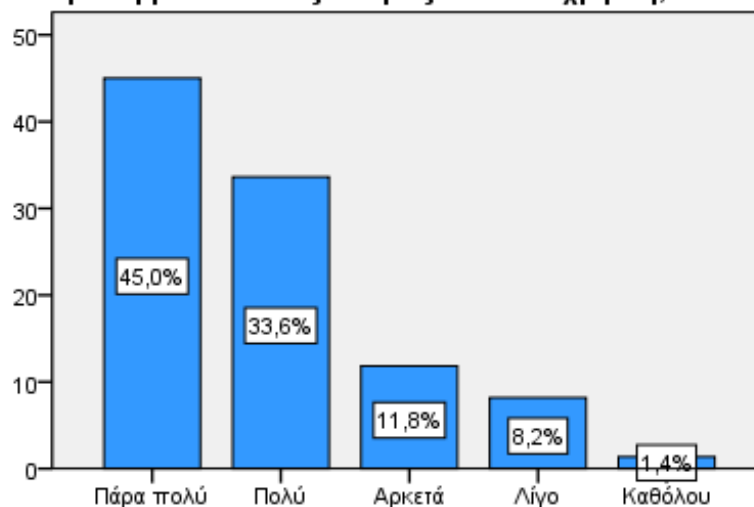
Σχήμα 20 Θεωρείτε πως με τη χρήση της εφαρμογής εξοικονομείτε χρόνο;

Οι ερωτηθέντες θεωρούν πως με την χρήση της εφαρμογής του ΕΦΚΑ εξοικονομούν χρόνο. Πιο συγκεκριμένα, το 72,7% των ερωτηθέντων θεωρεί πως εξοικονομεί πάρα πολύ χρόνο, το 11,8% θεωρεί πως εξοικονομεί πολύ χρόνο, το 10,5% θεωρεί πως η ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ τους εξοικονομούν αρκετό χρόνο. Σε μικρό βαθμό των ερωτηθέντων που αγγίζει το 3,6% εξοικονομούν λίγο χρόνο ενώ, αντίθετα, το 1,4% των ερωτηθέντων δηλώνει πως δεν εξοικονομεί καθόλου χρόνο. Από τις απαντήσεις που δόθηκαν φαίνεται πως υπάρχει μεγάλη ικανοποίηση των ερωτηθέντων για το χρόνο που εξοικονομούν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ.

13. Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται μπορούν να προσαρμοστούν στις ανάγκες του κάθε χρήστη;		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Αρκετά	26	11,8
Καθόλου	3	1,4
Λίγο	18	8,2
Πάρα πολύ	99	45,0
Πολύ	74	33,6
Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 12 Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται μπορούν να προσαρμοστούν στις ανάγκες του κάθε χρήστη;

8. Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται μπορούν να προσαρμοστούν στις ανάγκες του κάθε χρήστη;



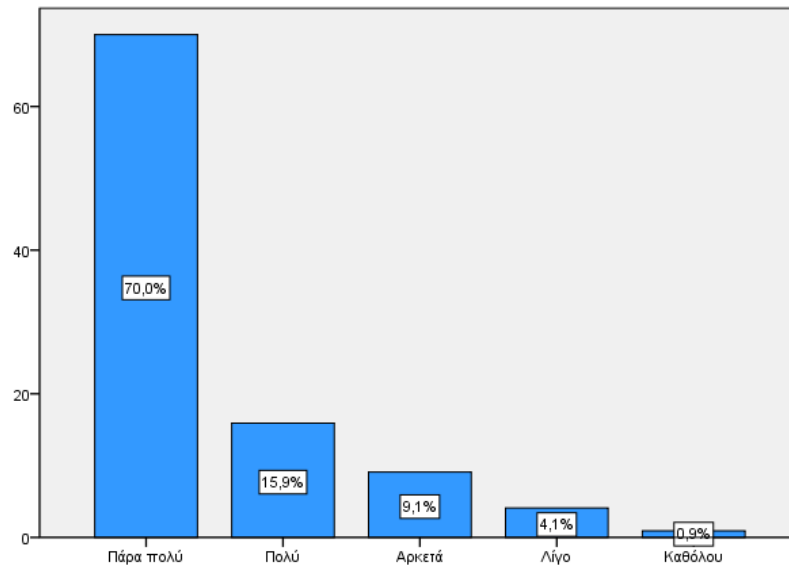
Σχήμα 21 Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται μπορούν να προσαρμοστούν στις ανάγκες του κάθε χρήστη;

Η παραπάνω ερώτηση έχει ως σκοπό να εξετάσει το γεγονός ότι οι πληροφορίες που παρέχει το σύστημα, προσαρμόζονται στις ανάγκες του κάθε χρήστη. Από τις απαντήσεις που δόθηκαν, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων με ποσοστό 45% θεωρεί πως οι πληροφορίες που παρέχονται μέσα από το σύστημα του ΕΦΚΑ, προσαρμόζονται πάρα πολύ στις ανάγκες του κάθε χρήστη. Επίσης, ένα ποσοστό της τάξεως του 33,6% των ερωτηθέντων πιστεύει πως οι πληροφορίες που παρέχονται από το σύστημα, προσαρμόζονται πολύ στις ανάγκες των πολιτών. Στη συνέχεια της έρευνας, το 11,8% των ερωτηθέντων θεωρεί πως το σύστημα παρέχει πληροφορίες οι οποίες προσαρμόζονται αρκετά ανάλογα με τις ανάγκες των πολιτών. Αντίθετα εκείνοι οι οποίοι πιστεύουν πως το σύστημα παρέχει πληροφορίες οι οποίες προσαρμόζονται ανάλογα με τις ανάγκες των πολιτών σε μικρό βαθμό αποτελούν το 8,2% ενώ το 1,4% των ερωτηθέντων πιστεύει πως οι πληροφορίες που παρέχονται από το ΕΦΚΑ δεν προσαρμόζονται καθόλου στις ανάγκες των πολιτών.

14. Θεωρείτε πως η εφαρμογή του Ε.Φ.Κ.Α. μπορεί να εξαλείψει τη γραφειοκρατία και να επιταχύνει τις διαδικασίες;			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	20	9,1
	Καθόλου	2	,9
	Λίγο	9	4,1
	Πάρα πολύ	154	70,0
	Πολύ	35	15,9
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 13 Θεωρείτε πως η εφαρμογή του Ε.Φ.Κ.Α. μπορεί να εξαλείψει τη γραφειοκρατία και να επιταχύνει τις διαδικασίες;

9. Θεωρείτε πως η εφαρμογή του Ε.Φ.Κ.Α. μπορεί να εξαλείψει τη γραφειοκρατία και να επιταχύνει τις διαδικασίες;



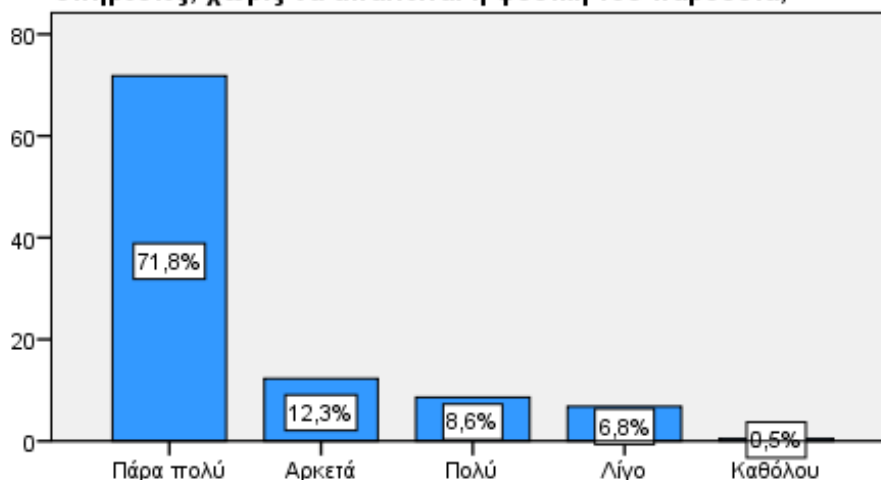
Σχήμα 22 Θεωρείτε πως η εφαρμογή του Ε.Φ.Κ.Α. μπορεί να εξαλείψει τη γραφειοκρατία και να επιταχύνει τις διαδικασίες;

Αναφορικά με το παραπάνω ερώτημα, φαίνεται πως η πλειοψηφία των ερωτηθέντων και συγκεκριμένα το 70% θεωρούν πως η εφαρμογή του ΕΦΚΑ μπορεί να εξαλείψει πάρα πολύ τη γραφειοκρατία και να επιταχύνει τις διαδικασίες, ενώ το 15,9% των ερωτηθέντων πιστεύει πως η εφαρμογή μπορεί να εξαλείψει πολύ την γραφειοκρατία. Το 9,1% των ερωτηθέντων θεωρεί αρκετά πως η εφαρμογή μπορεί να εξαλείψει την γραφειοκρατία. Αντίθετα, υπάρχει και ένα ποσοστό της τάξεως του 4,1% στο σύνολο των ερωτηθέντων το οποίο θεωρεί πως η εφαρμογή του ΕΦΚΑ μπορεί να εξαλείψει σε μικρό βαθμό την γραφειοκρατία. Από την άλλη υπάρχει και ένα ποσοστό της τάξεως του 0,9% των ερωτηθέντων, οι οποίοι πιστεύουν πως η εφαρμογή του ΕΦΚΑ δεν μπορεί να εξαλείψει τη γραφειοκρατία. Από τα παραπάνω μπορεί να συμπεράνει κανείς πως οι περισσότεροι θεωρούν πως η εφαρμογή του ΕΦΚΑ μπορεί να εξαλείψει τη γραφειοκρατία.

15. Θεωρείτε πως ο πολίτης έχει πρόσβαση σε ικανοποιητικές υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία;			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	27	12,3
	Καθόλου	1	,5
	Λίγο	15	6,8
	Πάρα πολύ	158	71,8
	Πολύ	19	8,6
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 14 Θεωρείτε πως ο πολίτης έχει πρόσβαση σε ικανοποιητικές υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία;

10. Θεωρείτε πως ο πολίτης έχει πρόσβαση σε ικανοποιητικές υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία;



Σχήμα 23 Θεωρείτε πως ο πολίτης έχει πρόσβαση σε ικανοποιητικές υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία;

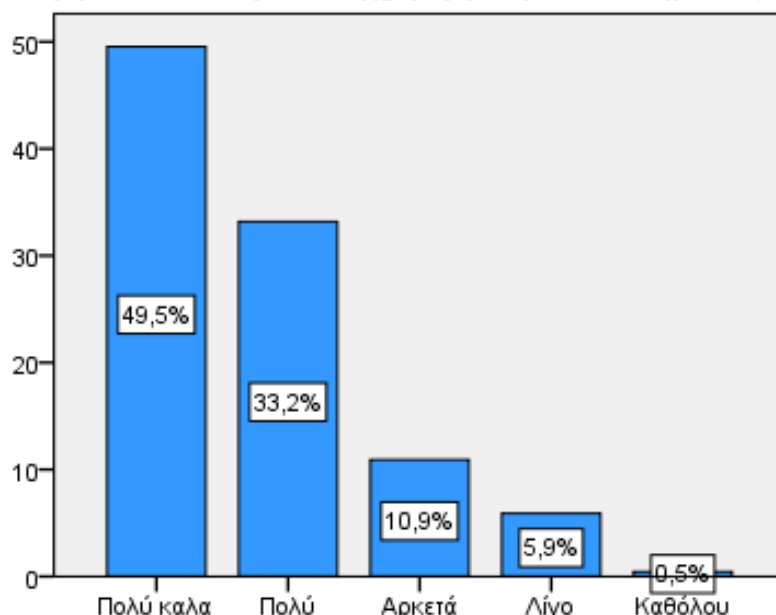
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων θεωρεί πως ο πολίτης όταν χρησιμοποιεί την εφαρμογή του ΕΦΚΑ έχει πρόσβαση σε ικανοποιητικές υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία. Αναλυτικότερα, το 80,4% των ερωτηθέντων δηλώνουν πως έχουν πολύ έως πάρα πολύ καλή πρόσβαση σε ικανοποιητικές υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία, το 12,3% δηλώνουν πως έχουν πρόσβαση σε αρκετά ικανοποιητικές υπηρεσίες. Από την άλλη μεριά, το 6,8% θεωρεί πως ο

πολίτης έχει χαμηλή πρόσβαση σε ικανοποιητικές υπηρεσίες στο σύστημα, χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία ενώ το 0,5% των ερωτηθέντων πιστεύει πως δεν έχει καμία πρόσβαση σε ικανοποιητικές υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία.

16. Η δομή του Ε.Φ.Κ.Α. προωθεί τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών;			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	24	10,9
	Καθόλου	1	,5
	Λίγο	13	5,9
	Πολύ	73	33,2
	Πολύ καλά	109	49,5
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 15 Η δομή του Ε.Φ.Κ.Α. προωθεί τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

11. Η δομή του Ε.Φ.Κ.Α. προωθεί τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών;



Σχήμα 24 Η δομή του Ε.Φ.Κ.Α. προωθεί τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

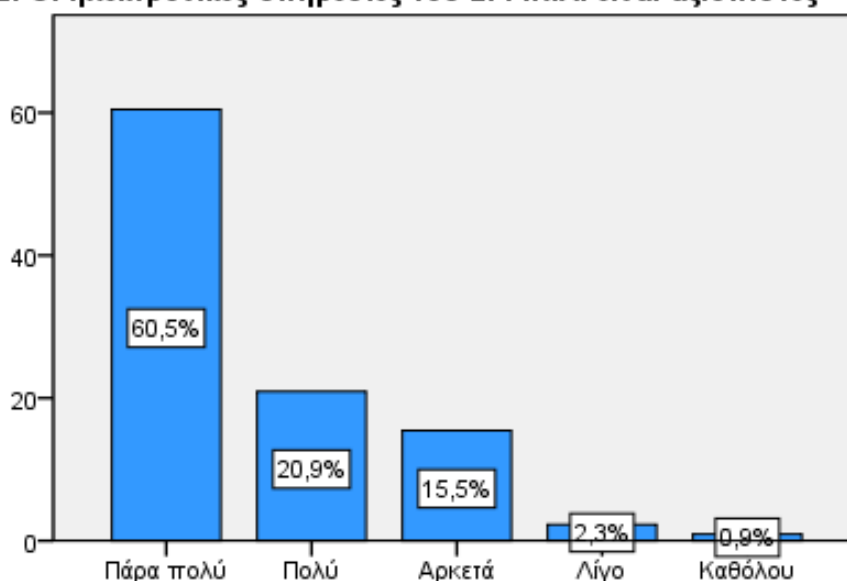
Οι ερωτηθέντες θεωρούν πως η δομή του ΕΦΚΑ προωθεί τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών καθώς όπως παρατηρούμε και στο παραπάνω

Σχήμα, το 49,5% των ερωτηθέντων δηλώνει πως η δομή του ΕΦΚΑ προωθεί πολύ καλά τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, το 33,2% πιστεύει πως η δομή του ΕΦΚΑ προωθεί πολύ τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, το 10,9% θεωρεί πως η δομή του ΕΦΚΑ προωθεί αρκετά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Από την άλλη μεριά, το 5,9% θεωρεί πως η δομή του ΕΦΚΑ προωθεί λίγο τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ενώ το 0,5% των ερωτηθέντων πιστεύει πως η δομή του ΕΦΚΑ δεν προωθεί καθόλου τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

17. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. είναι αξιόπιστες			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	34	15,5
	Καθόλου	2	,9
	Λίγο	5	2,3
	Πάρα πολύ	133	60,5
	Πολύ	46	20,9
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 16 Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. είναι αξιόπιστες

12. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. είναι αξιόπιστες

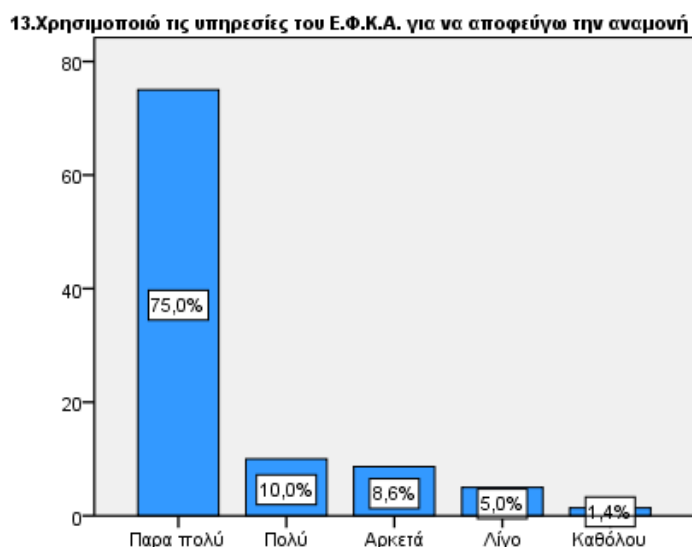


Σχήμα 25 Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. είναι αξιόπιστες

Όπως μπορεί κανείς να συμπεράνει σύμφωνα με το παραπάνω Σχήμα, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων και πιο συγκεκριμένα το 60,5% θεωρεί πως οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ είναι πάρα πολύ αξιόπιστες, το 20,9% πιστεύει πως είναι πολύ αξιόπιστες ενώ το 15,5% των ερωτηθέντων θεωρεί πως οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ είναι αρκετά αξιόπιστες. Από την άλλη μεριά, υπάρχουν και εκείνοι οι οποίοι πιστεύουν πως οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ είναι σε μικρό βαθμό αξιόπιστες ενώ, μόλις το 0,9% των ερωτηθέντων που πιστεύει πως οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ δεν είναι καθόλου αξιόπιστες. Παρατηρούμε πως υπάρχει μεγάλη αξιοπιστία όσον αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ.

18.Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. για να αποφεύγω την αναμονή			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	19	8,6
	Καθόλου	3	1,4
	Λίγο	11	5,0
	Πάρα πολύ	165	75,0
	Πολύ	22	10,0
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 17 Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. για να αποφεύγω την αναμονή



Σχήμα 26 Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. για να αποφεύγω την αναμονή

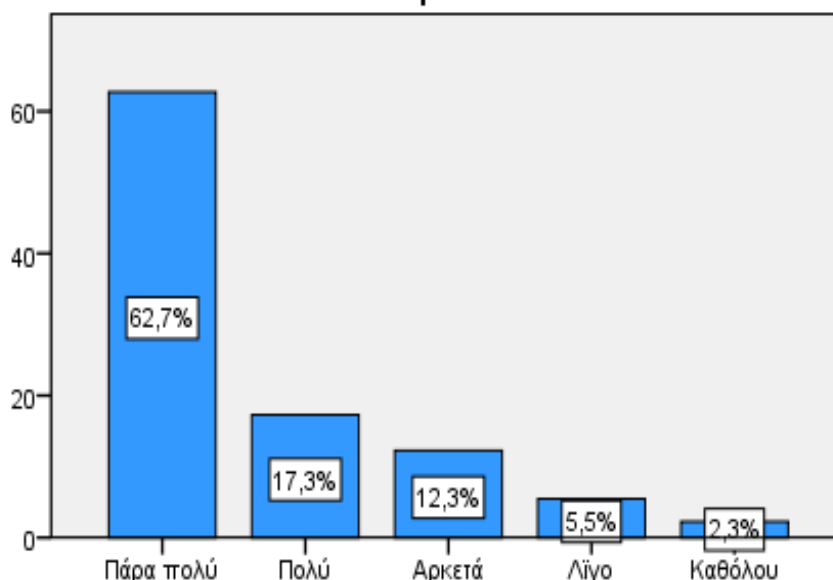
Οι ερωτηθέντες χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ έτσι ώστε να αποφύγουν την αναμονή. Πιο συγκεκριμένα, το 75% των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί πάρα πολύ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ προκειμένου να αποφύγουν την αναμονή, το 10% των ερωτηθέντων τις χρησιμοποιεί πολύ, και αρκετά τις χρησιμοποιεί το 8,6% των ερωτηθέντων. Αντίθετα το 5% των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί λίγο τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ για να αποφύγουν την αναμονή. Τέλος, το 1,4% δεν χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ για να αποφύγει την αναμονή.

Από τις απαντήσεις που πήραμε, συμπεραίνει κανείς πως, οι ερωτηθέντες χρησιμοποιούν σε πολύ μεγάλο βαθμό τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ για να αποφύγει την αναμονή.

19. Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. για να αποφεύγω τα λάθη			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	27	12,3
	Καθόλου	5	2,3
	Λίγο	12	5,5
	Πάρα πολύ	138	62,7
	Πολύ	38	17,3
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 18 Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. για να αποφεύγω τα λάθη

14. Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. για να αποφεύγω τα λάθη

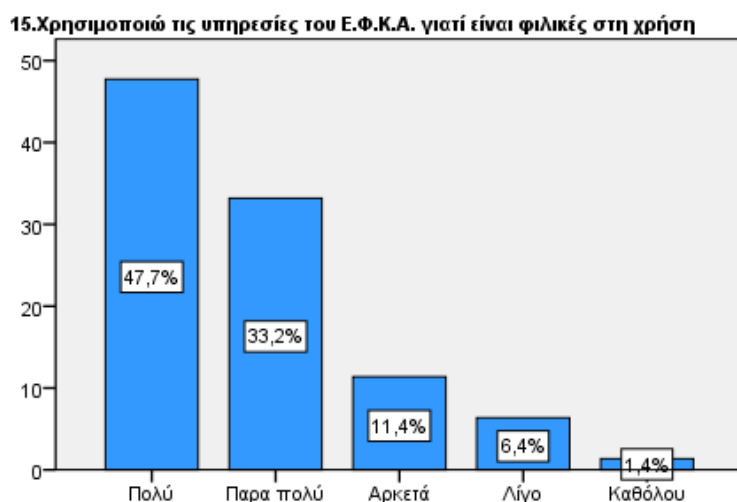


Σχήμα 27 Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. για να αποφεύγω τα λάθη

Στο παραπάνω Σχήμα αποτυπώνονται οι απόψεις των ερωτηθέντων σχετικά με τη χρήση του ΕΦΚΑ. Πιο συγκεκριμένα, ρωτήσαμε τους συμμετέχοντες, να εκφράσουν την άποψή τους σχετικά με το αν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ προκειμένου να αποφεύγονται τα λάθη. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, δηλαδή το ποσοστό του 62,7% αυτών, θεωρεί πως η χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ βοηθάει πάρα πολύ στην αποφυγή λαθών. Στη συνέχεια, το 17,3% θεωρεί πολύ σημαντική τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ προκειμένου να αποφευχθούν τα λάθη, το 12,3% θεωρεί πως είναι αρκετά σημαντική η χρήση του ΕΦΚΑ στην αποφυγή λαθών. Τέλος, το 5,5% των ερωτηθέντων δηλώνει πως χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ λίγο προκειμένου να αποφύγει τα λάθη ενώ τέλος, το 2,3% των ερωτηθέντων δηλώνει πως δεν χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ για να αποφύγει τα λάθη.

20. Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. γιατί είναι φιλικές στη χρήση			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	25	11,4
	Καθόλου	3	1,4
	Λίγο	14	6,4
	Παρα πολύ	73	33,2
	Πολύ	105	47,7
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 19 Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. γιατί είναι φιλικές στη χρήση



Σχήμα 28 Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. γιατί είναι φιλικές στη χρήση

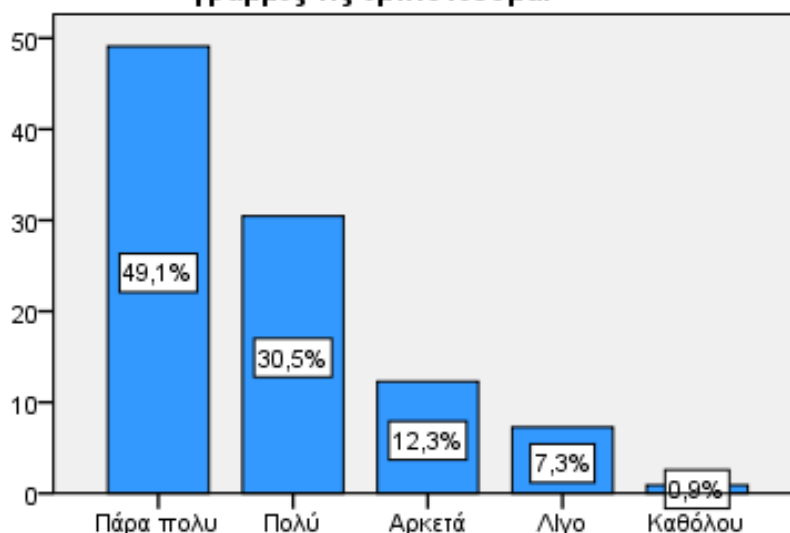
Στο παραπάνω Σχήμα αποτυπώνονται οι απόψεις των ερωτηθέντων σχετικά με τη χρήση του ΕΦΚΑ. Πιο συγκεκριμένα, ρωτήσαμε τους συμμετέχοντες, να εκφράσουν την άποψή τους σχετικά με το αν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ γιατί είναι φιλικές στη χρήση. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, δηλαδή το ποσοστό του 47,7% αυτών, δηλώνει πως χρησιμοποιεί πολύ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ γιατί είναι φιλικές στη χρήση. Επίσης, το 30,2% χρησιμοποιεί πάρα πολύ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ γιατί είναι φιλικές στη χρήση ενώ το 11,4% τις χρησιμοποιεί αρκετά για τον ίδιο λόγο. Τέλος, το 6,4%

χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες λίγο, για τον λόγο ότι είναι φιλικές στη χρήση ενώ το 1,4% δεν τις χρησιμοποιεί καθόλου γι' αυτό το λόγο δηλαδή γιατί είναι φιλικές στη χρήση.

21. Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. γιατί σε γενικές γραμμές τις εμπιστεύομαι			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	27	12,3
	Καθόλου	2	,9
	Λίγο	16	7,3
	Πάρα πολυ	108	49,1
	Πολύ	67	30,5
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 20 Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. γιατί σε γενικές γραμμές τις εμπιστεύομαι

16. Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. γιατί σε γενικές γραμμές τις εμπιστεύομαι



Σχήμα 29 Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. γιατί σε γενικές γραμμές τις εμπιστεύομαι

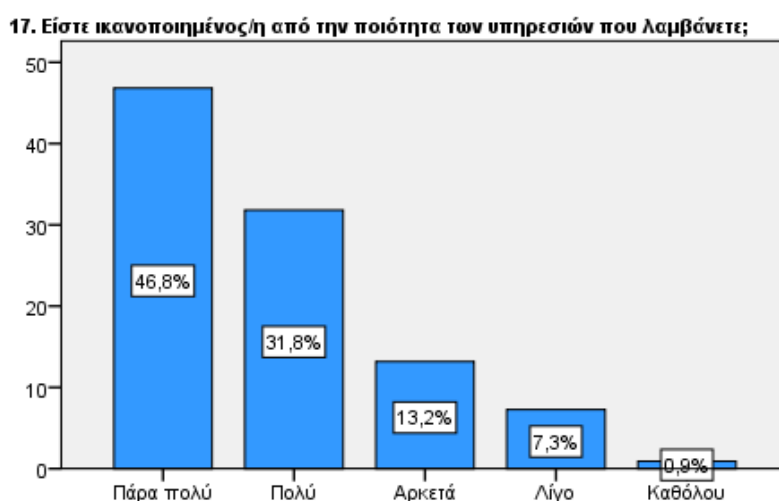
Φαίνεται πως οι ερωτηθέντες χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του ΕΦΚΑ καθώς όπως απαντούν τις εμπιστεύονται σε πολύ μεγάλο βαθμό. Πιο συγκεκριμένα, το 49,1% των ερωτηθέντων, εμπιστεύεται πάρα πολύ τις

ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ, γι' αυτό το λόγο και τις χρησιμοποιεί, το 30,5% των ερωτηθέντων τις εμπιστεύεται πολύ, το 12,3% των ερωτηθέντων εμπιστεύεται αρκετά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ γι' αυτό και τις χρησιμοποιεί, το 7,3% τις εμπιστεύεται λίγο ενώ το 2,9% δεν τις εμπιστεύεται καθόλου.

Όπως αποτυπώνει και το παραπάνω Σχήμα, φαίνεται πως οι ερωτηθέντες να δείχνουν μεγάλη εμπιστοσύνη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ και μάλιστα αυτός είναι και ο λόγος που τις χρησιμοποιούν.

22. Είστε ικανοποιημένος/η από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνετε;			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	29	13,2
	Καθόλου	2	,9
	Λίγο	16	7,3
	Πάρα πολύ	103	46,8
	Πολύ	70	31,8
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 21 Είστε ικανοποιημένος/η από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνετε;



Σχήμα 30 Είστε ικανοποιημένος/η από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνετε;

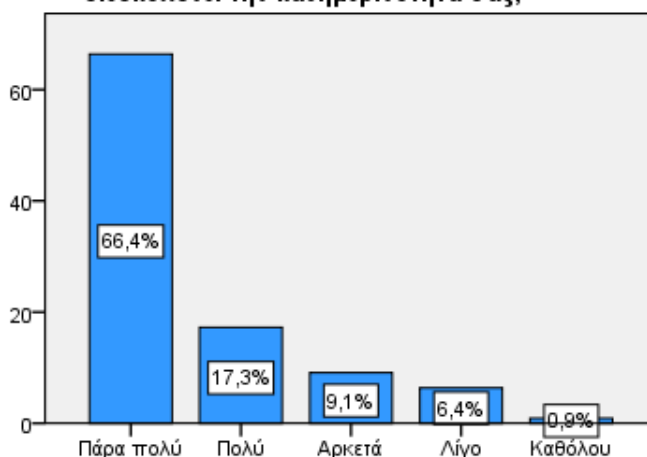
Αναφορικά με το παραπάνω ερώτημα, αν δηλαδή οι ερωτηθέντες είναι ικανοποιημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δηλώνει ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι

και μάλιστα σε ποσοστό 46,8%, ενώ το ποσοστό εκείνων που είναι πολύ ικανοποιημένοι από την ποιότητα των πληροφοριών που λαμβάνουν αγγίζει το 31,8%. Πιο αναλυτικά, το 46,8% των ερωτηθέντων είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, το 31,8% είναι πολύ ικανοποιημένοι, το 13,2 % είναι αρκετά ικανοποιημένοι ενώ το 7,3% των ερωτηθέντων είναι ικανοποιημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν αλλά σε χαμηλότερο βαθμό. Τέλος υπάρχει και ένα ακόμη ποσοστό της τάξεως του 0,9% των ερωτηθέντων το οποίο δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν.

23. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ε.Φ.Κ.Α. διευκολύνει την καθημερινότητά σας;			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	20	9,1
	Καθόλου	2	,9
	Λίγο	14	6,4
	Πάρα πολύ	146	66,4
	Πολύ	38	17,3
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 22 Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ε.Φ.Κ.Α. διευκολύνει την καθημερινότητά σας;

18. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ε.Φ.Κ.Α. διευκολύνει την καθημερινότητά σας;



Σχήμα 31 Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ε.Φ.Κ.Α. διευκολύνει την καθημερινότητά σας;

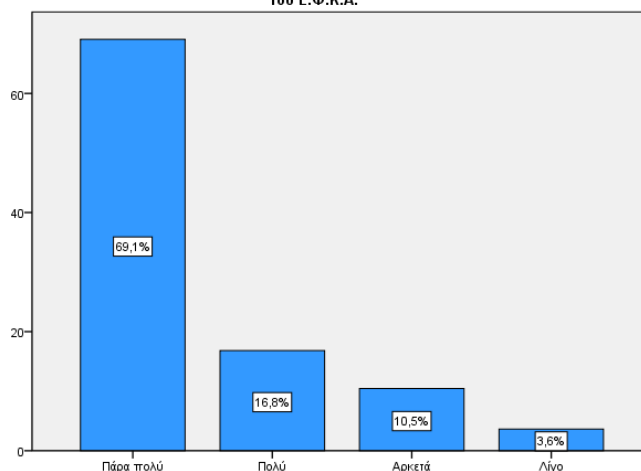
Στην παραπάνω ερώτηση οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν και να αξιολογήσουν το σύστημα του ΕΦΚΑ, κατά πόσο διευκολύνει την καθημερινότητά τους. Από τις απαντήσεις που πήραμε, η πλειοψηφία των

ερωτηθέντων, σε ποσοστό 66,4%, θεωρούν πως η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ διευκολύνει την καθημερινότητά τους, το 17,3% θεωρεί πως η χρήση των υπηρεσιών του ΕΦΚΑ διευκολύνει πολύ την καθημερινότητά τους, το 9,1% θεωρεί πως η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ, τους διευκολύνει αρκετά στην καθημερινότητά τους, ενώ το 6,4% των ερωτηθέντων αξιολογεί πως η χρήση των υπηρεσιών τους διευκολύνει λίγο. Τέλος, το 0,9% των ερωτηθέντων θεωρεί πως η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ δεν διευκολύνει καθόλου την καθημερινότητά τους.

24. Σε ένα χρόνο από τώρα, πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιείτε ακόμα τις online υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α.			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετά	23	10,5
	Λίγο	8	3,6
	Πάρα πολύ	152	69,1
	Πολύ	37	16,8
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 23 Σε ένα χρόνο από τώρα, πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιείτε ακόμα τις online υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α.

19. Σε ένα χρόνο από τώρα, πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιείτε ακόμα τις online υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α.



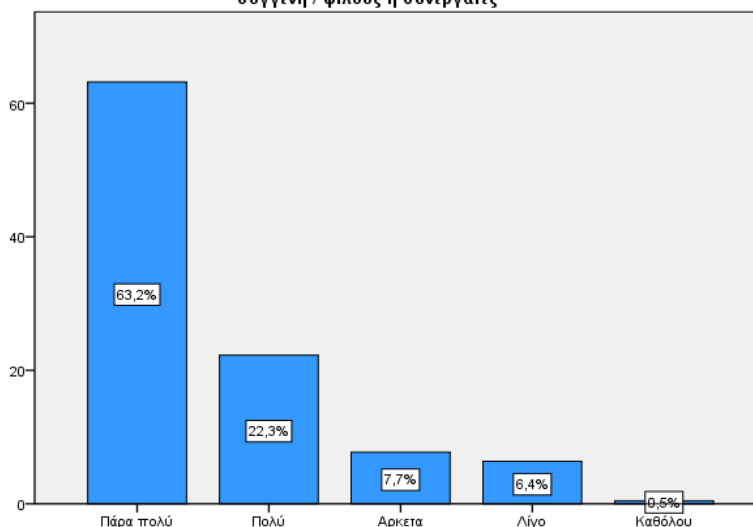
Σχήμα 32 Σε ένα χρόνο από τώρα, πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιείτε ακόμα τις online υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α.

Η γενικότερη εικόνα που έχουν σχηματίσει οι ερωτηθέντες για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ φαίνεται να είναι θετική, καθώς η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων, σε ποσοστό 69,1% δηλώνει πάρα πολύ πιθανό και θα συνέχιζε να χρησιμοποιεί τις online υπηρεσίες του ΕΦΚΑ και στο μέλλον. Το 16% φαίνεται πως είναι πολύ ικανοποιημένο από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ και δηλώνει πως είναι πολύ πρόθυμο να εξακολουθήσει να τις χρησιμοποιεί και ένα χρόνο μετά. Το 10,5% θεωρεί αρκετά πιθανό να χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ένα χρόνο από τώρα ενώ το 3,6% το θεωρεί λιγότερο πιθανό να συνεχίσει να τις χρησιμοποιεί.

25. Πόσο πιθανό είναι να συστήσετε/ προτείνετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α σε συγγενή / φίλους ή συνεργάτες			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Αρκετα	17	7,7
	Καθόλου	1	,5
	Λίγο	14	6,4
	Πάρα πολύ	139	63,2
	Πολύ	49	22,3
	Σύνολο	220	100,0

Πίνακας 24 Πόσο πιθανό είναι να συστήσετε/ προτείνετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α σε συγγενή / φίλους ή συνεργάτες

20. Πόσο πιθανό είναι να συστήσετε/ προτείνετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α σε συγγενή / φίλους ή συνεργάτες



Σχήμα 33 Πόσο πιθανό είναι να συστήσετε/ προτείνετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α σε συγγενή / φίλους ή συνεργάτες

Η ερώτηση αυτή σκοπό έχει να διερευνήσει την πιστότητα του πολιτών και την ικανοποίηση που αυτοί λαμβάνουν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του συστήματος του ΕΦΚΑ. Στην ερώτηση αυτή οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν εφόσον νιώθουν ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ, αν επρόκειτο να συστήσουν την υπηρεσία αυτή σε κάποιο συγγενή / φίλο ή συνεργάτη. Παρατηρώντας το παραπάνω διάγραμμα, μπορεί κανείς να συμπεράνει πως οι ερωτηθέντες είναι ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ και είναι πολύ έως πάρα πολύ πιθανό να τις συστήσουν σε γνωστούς/ φίλους και συγγενείς. Το 7,7% των ερωτηθέντων θεωρεί αρκετά πιθανό να συστήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ ενώ λιγότερο πιθανό να συστήσει σε συγγενή ή φίλο τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ αποτελεί το 6,4% των ερωτηθέντων. Τέλος το 0,5% των ερωτηθέντων δεν είναι καθόλου πιθανό να συστήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ σε συγγενή / φίλο ή συνεργάτη.

6.2. Αποτελέσματα συσχετίσεων μεταξύ μεταβλητών

Προκειμένου να γίνουν πιο κατανοητά τα ευρήματα της έρευνας, θα πραγματοποιήσουμε ανάλυση για τη εξάρτηση μεταξύ των μεταβλητών.

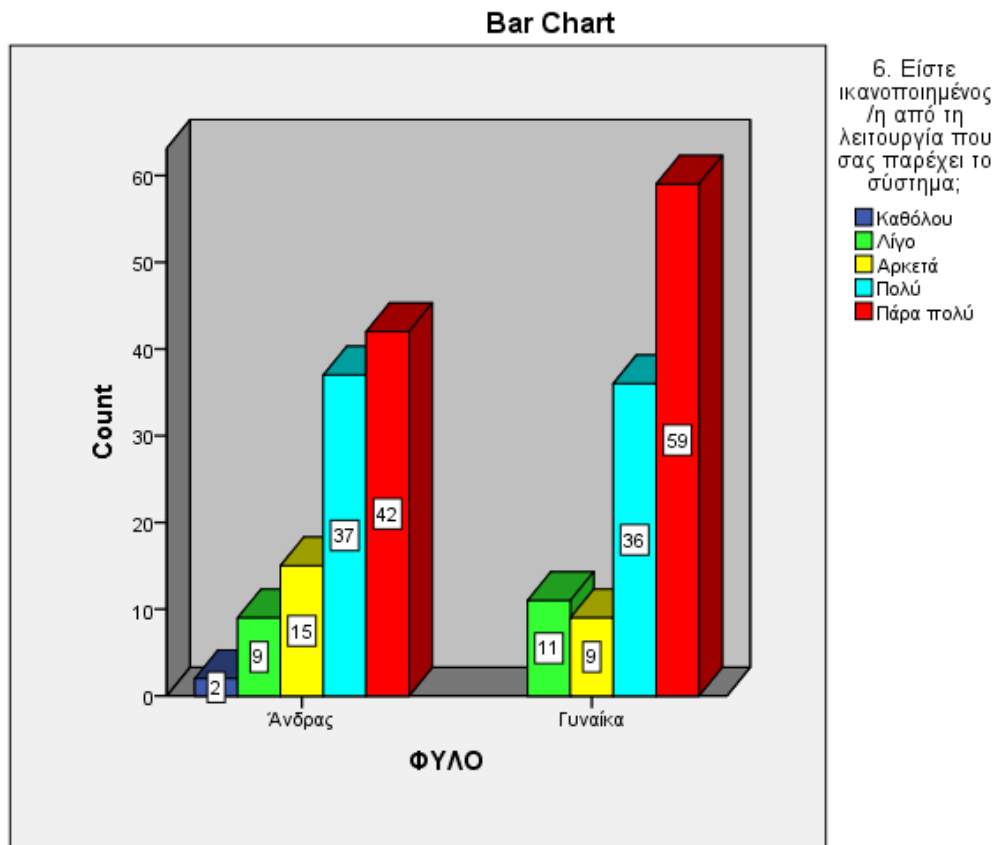
Χρησιμοποιώντας τον έλεγχο χ^2 , θα προσπαθήσουμε να εκτιμήσουμε και να ερμηνεύσουμε τα αποτελέσματα της έρευνας.

Αρχικά, τα αποτελέσματα που προέκυψαν από το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκαν περαιτέρω και επανακωδικοποιήθηκαν προκειμένου να πραγματοποιήσουμε τις ανάλογες συσχετίσεις για την εξαγωγή συμπερασμάτων. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τις συσχετίσεις αυτές είναι τα εξής:

	6. Είστε ικανοποιημένος /η από τη λειτουργία που σας παρέχει το σύστημα;					
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
Άνδρας	2	9	15	37	42	105
	0,9%	4,1%	6,8%	16,8%	19,1%	47,7%
Γυναίκα	0	11	9	36	59	115
	0,0%	5,0%	4,1%	16,4%	26,8%	52,3%
Σύνολο	2	20	24	73	101	220
	0,9%	9,1%	10,9%	33,2%	45,9%	100,0%

Πίνακας 25 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το φύλο αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα

Οι απόψεις των ερωτηθέντων για το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την λειτουργία που τους παρέχει στο σύστημα του ΕΦΚΑ, διαφοροποιείται ανάλογα με το φύλο στο οποίο ανήκουν. Πιο συγκεκριμένα, οι γυναίκες σε ποσοστό 26,8% δηλώνουν ότι νιώθουν πάρα πολύ ικανοποιημένες από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ, έναντι του 19,1% που αφορά τις απόψεις των ανδρών. Αντίστοιχα, οι απόψεις των γυναικών σε ποσοστό 16,4% δηλώνουν πολύ ικανοποιημένες από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα, σε σχέση με τους άνδρες οι οποίοι σε ποσοστό 16,8% είναι εξίσου ικανοποιημένοι.



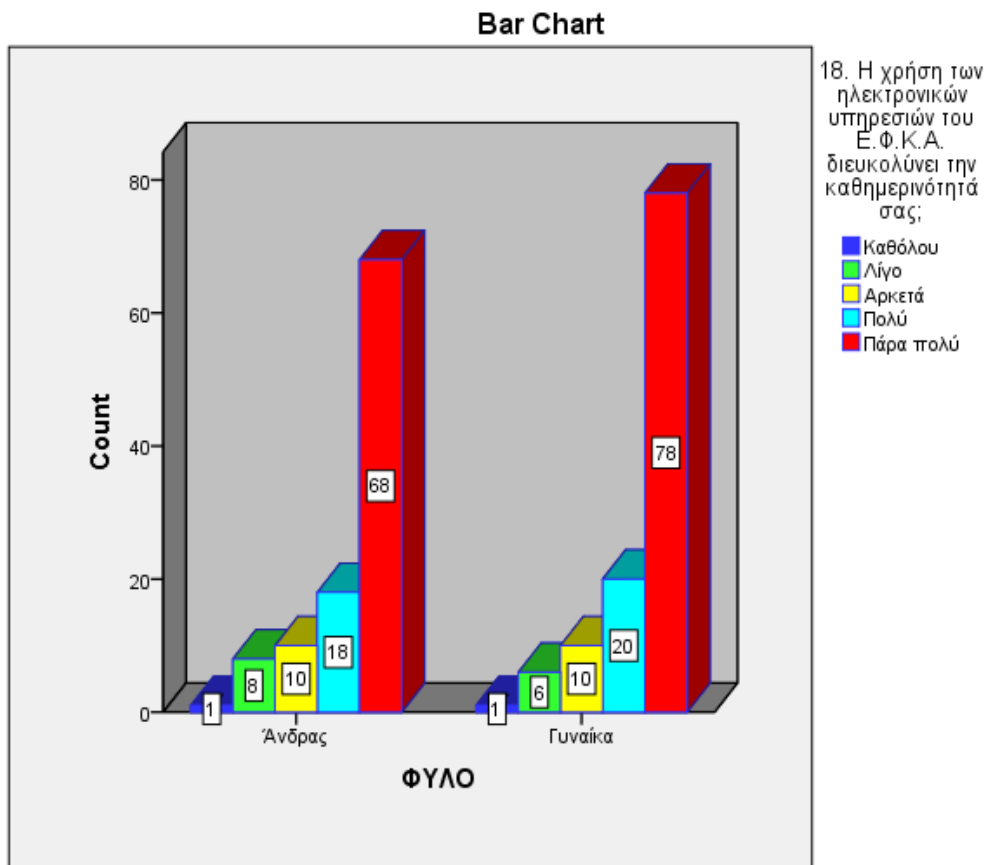
Εικόνα 3 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το φύλο αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα

Όπως βλέπουμε υπάρχει μεγάλου βαθμού ικανοποίηση και από τα δύο φύλλα, αναφορικά με την λειτουργία του συστήματος του ΕΦΚΑ. Ωστόσο, δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική εξάρτηση αναφορικά με τις δύο μεταβλητές: φύλο και βαθμός ικανοποίησης που παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ ($\chi^2=6,133$, $df=4$, $p=0,189 > 0,05$). Αυτό φαίνεται από την τιμή $p\text{-value}=0.189$ ή $18,9\% > 5\%$ που είναι το επίπεδο σημαντικότητας και το οποίο το ξεπερνά. Δεν υπάρχει εξάρτηση μεταξύ των δύο μεταβλητών (του φύλου και της ικανοποίησης που έχουν από τη λειτουργία του συστήματος του ΕΦΚΑ).

	18. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ε.Φ.Κ.Α. διευκολύνει την καθημερινότητά σας;					
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
Ανδρας	1	8	10	18	68	105
	0,5%	3,6%	4,5%	8,2%	30,9%	47,7%
Γυναίκα	1	6	10	20	78	115
	0,5%	2,7%	4,5%	9,1%	35,5%	52,3%
Σύνολο	2	14	20	38	146	220
	0,9%	6,4%	9,1%	17,3%	66,4%	100,0%

Πίνακας 26 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το φύλο αναφορικά με το αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει την καθημερινότητά τους

Στη συνέχεια, με την ίδια λογική, θα ελέγξουμε αν υπάρχει εξάρτηση μεταξύ του φύλου με την διευκόλυνση που παρέχουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ και αν διευκολύνουν στις καθημερινές εργασίες. Ως προς το αν η χρήση των υπηρεσιών του ΕΦΚΑ διευκολύνει την καθημερινότητα των πολιτών, αυτή διαφοροποιείται ανάλογα με το φύλο στο οποίο ανήκουν οι ερωτηθέντων. Πιο συγκεκριμένα, οι γυναίκες σε ποσοστό 35,5% θεωρούν πως η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ διευκολύνει πάρα πολύ την καθημερινότητά τους, σε αντιδιαστολή με τους άνδρες, οι οποίοι θεωρούν σε ποσοστό 30,9% πως η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ πάρα πολύ σημαντική.



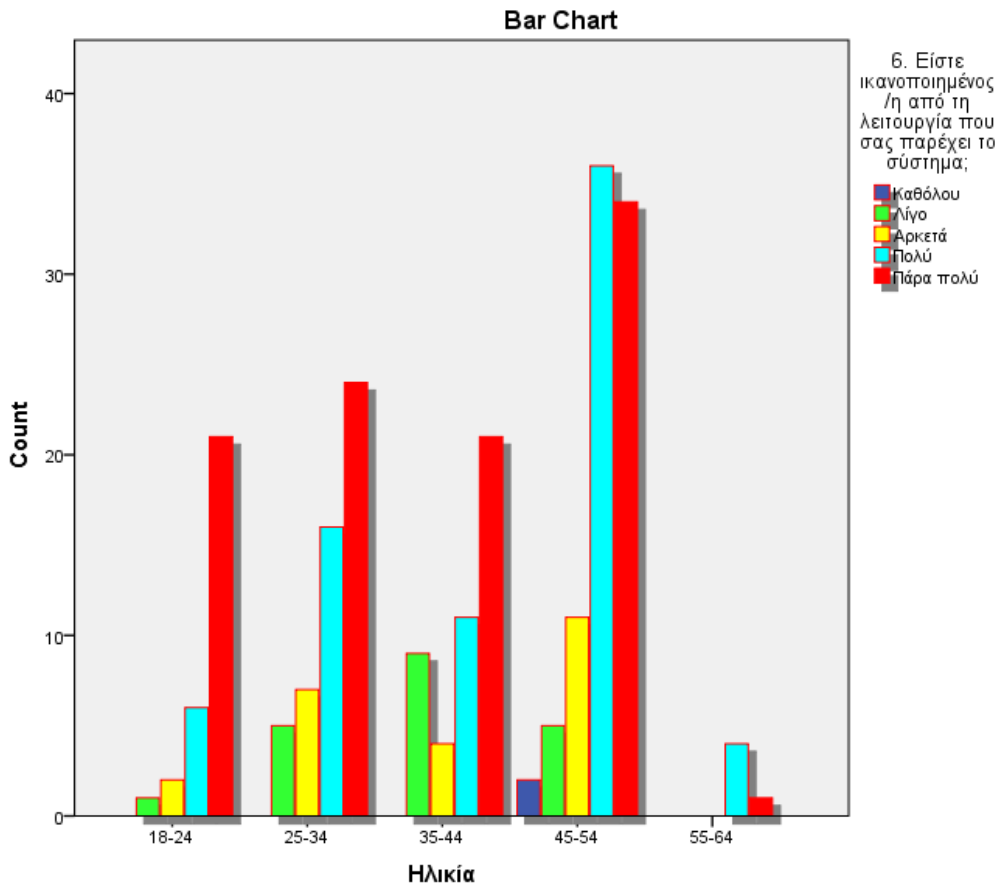
Εικόνα 4 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το φύλο αναφορικά με το αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει την καθημερινότητά τους

Παρόλο που υπάρχει μεγάλου βαθμού ικανοποίηση και από τα δύο φύλλα, αναφορικά με την χρήση του συστήματος του ΕΦΚΑ εάν αυτό διευκολύνει στην καθημερινότητα των πολιτών, ωστόσο, δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική εξάρτηση αναφορικά με τις δύο μεταβλητές: φύλο και βαθμός ικανοποίησης που παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ ($\chi^2=6,23$, $df=4$, $p=0,961 > 0,05$). Αυτό φαίνεται από την τιμή $p\text{-value}=0.961$ ή $96,1\% > 5\%$ που είναι το επίπεδο σημαντικότητας και το οποίο το ξεπερνά. Δεν υπάρχει εξάρτηση μεταξύ των δύο μεταβλητών (του φύλου και της χρησιμότητας που έχουν από τη λειτουργία του συστήματος του ΕΦΚΑ αν διευκολύνει την καθημερινότητά τους).

		6. Είστε ικανοποιημένος /η από τη λειτουργία που σας παρέχει το σύστημα;					
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετ ά	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
2. Ηλικία	18-24	0	1	2	6	21	30
		0,0%	0,5%	0,9%	2,7%	9,5%	13,6%
	25-34	0	5	7	16	24	52
		0,0%	2,3%	3,2%	7,3%	10,9%	23,6%
	35-44	0	9	4	11	21	45
		0,0%	4,1%	1,8%	5,0%	9,5%	20,5%
	45-54	2	5	11	36	34	88
		0,9%	2,3%	5,0%	16,4%	15,5%	40,0%
	55-64	0	0	0	4	1	5
		0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,5%	2,3%
	πάνω από 65	0	0	0	0	0	0
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Σύνολο	2	20	24	73	101	220
		0,9%	9,1%	10,9%	33,2%	45,9%	100,0%

Πίνακας 27 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση την ηλικία αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα

Οι απόψεις των ερωτηθέντων για το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την λειτουργία που τους παρέχει στο σύστημα του ΕΦΚΑ, διαφοροποιείται ανάλογα με το ηλικία στην οποία ανήκουν. Πιο συγκεκριμένα, οι ερωτηθέντες ηλικίας 45-54 ετών σε ποσοστό 15,5% δηλώνουν ότι νιώθουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ, έναντι του 10,9% που αφορά τις απόψεις των ατόμων της ηλικιακής ομάδας 25-34. Αντίστοιχα, οι απόψεις των ατόμων που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 18-24 και 35-44 σε ποσοστό 9,5% δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα, σε σχέση με τα άτομα της ηλικιακής ομάδας 55-64 οι οποίοι σε ποσοστό 0,5% είναι εξίσου ικανοποιημένοι.



Εικόνα 5 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση την ηλικία αναφορικά με το αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει την καθημερινότητά τους

Όπως βλέπουμε υπάρχει διαφοροποίηση στις απόψεις των ερωτηθέντων για την ικανοποίηση που λαμβάνουν από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ, με βάση την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκουν.

Στατιστικά σημαντική εξάρτηση υπάρχει μεταξύ των δύο μεταβλητών ηλικία και βαθμός ικανοποίησης που παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ ($\chi^2=26,431$, $df=16$, $p=0,048<0,05$) σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Αυτό φαίνεται από την τιμή $p\text{-value}=0,048$ ή $4,8\%<5\%$ που είναι το επίπεδο σημαντικότητας και το οποίο δεν το ξεπερνά. Υπάρχει εξάρτηση μεταξύ των δύο μεταβλητών (της ηλικιακής ομάδας και της ικανοποίησης που έχουν από τη λειτουργία του συστήματος του ΕΦΚΑ).

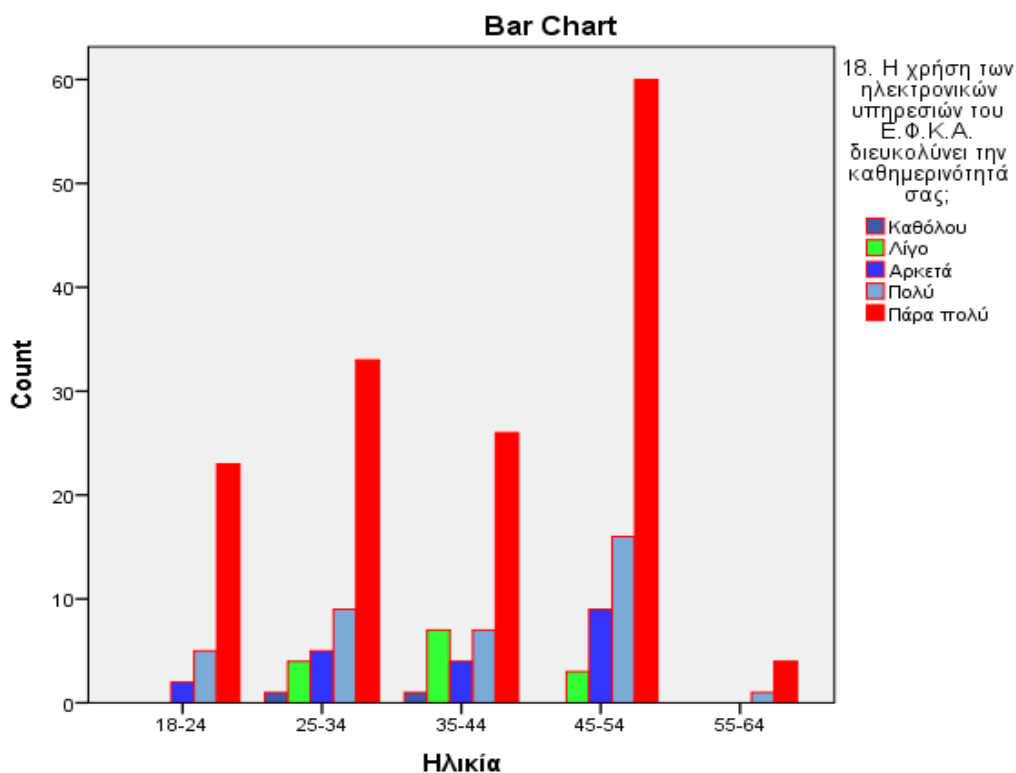
		18. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ε.Φ.Κ.Α. δευκολύνει την καθημερινότητά σας;					
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
2. Ηλικία	18-24	0	0	2	5	23	30
		0,0%	0,0%	0,9%	2,3%	10,5%	13,6%
	25-34	1	4	5	9	33	52
		0,5%	1,8%	2,3%	4,1%	15,0%	23,6%
	35-44	1	7	4	7	26	45
		0,5%	3,2%	1,8%	3,2%	11,8%	20,5%
	45-54	0	3	9	16	60	88
		0,0%	1,4%	4,1%	7,3%	27,3%	40,0%
	55-64	0	0	0	1	4	5
		0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	1,8%	2,3%
	πάνω από 65	0	0	0	0	0	0
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Σύνολο	2	14	20	38	146	220
		0,9%	6,4%	9,1%	17,3%	66,4%	100,0%

Πίνακας 28 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση την ηλικία αναφορικά με το αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ διευκολύνει την καθημερινότητά τους

Στη συνέχεια, θα ελέγξουμε κατά πόσο διαφοροποιούνται οι απόψεις των ερωτηθέντων μεταξύ των ηλικιακών ομάδων και της διευκόλυνσης που παρέχουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ στις καθημερινές εργασίες.

Οι απόψεις των ερωτηθέντων για το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που τους παρέχει στο σύστημα του ΕΦΚΑ, διαφοροποιείται ανάλογα με την ηλικία στην οποία ανήκουν. Πιο συγκεκριμένα, οι ερωτηθέντες ηλικίας 45-54 ετών σε ποσοστό 27,3% δηλώνουν ότι νιώθουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη διευκόλυνση που τους παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ στις καθημερινές τους εργασίες, έναντι του 15,0% που αφορά τις απόψεις των ατόμων της ηλικιακής ομάδας 25-34. Αντίστοιχα, οι απόψεις των ατόμων που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 18-24 και 35-44 σε ποσοστό 10,5% και 11,8% αντίστοιχα δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη διευκόλυνση που τους παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ στις καθημερινές τους εργασίες, σε σχέση με τα άτομα της ηλικιακής ομάδας 55-64 οι οποίοι σε ποσοστό 1,8% είναι εξίσου ικανοποιημένοι. Στην

ηλικιακή ομάδα πάνω από 65 ετών κανείς από τους ερωτηθέντες δεν δήλωσε πάρα πολύ ικανοποιημένος από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ όσον αφορά τη διευκόλυνση που τους παρέχει το σύστημα στις καθημερινές του εργασίες.



Εικόνα 6 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση την ηλικία αναφορικά με το αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει την καθημερινότητά τους

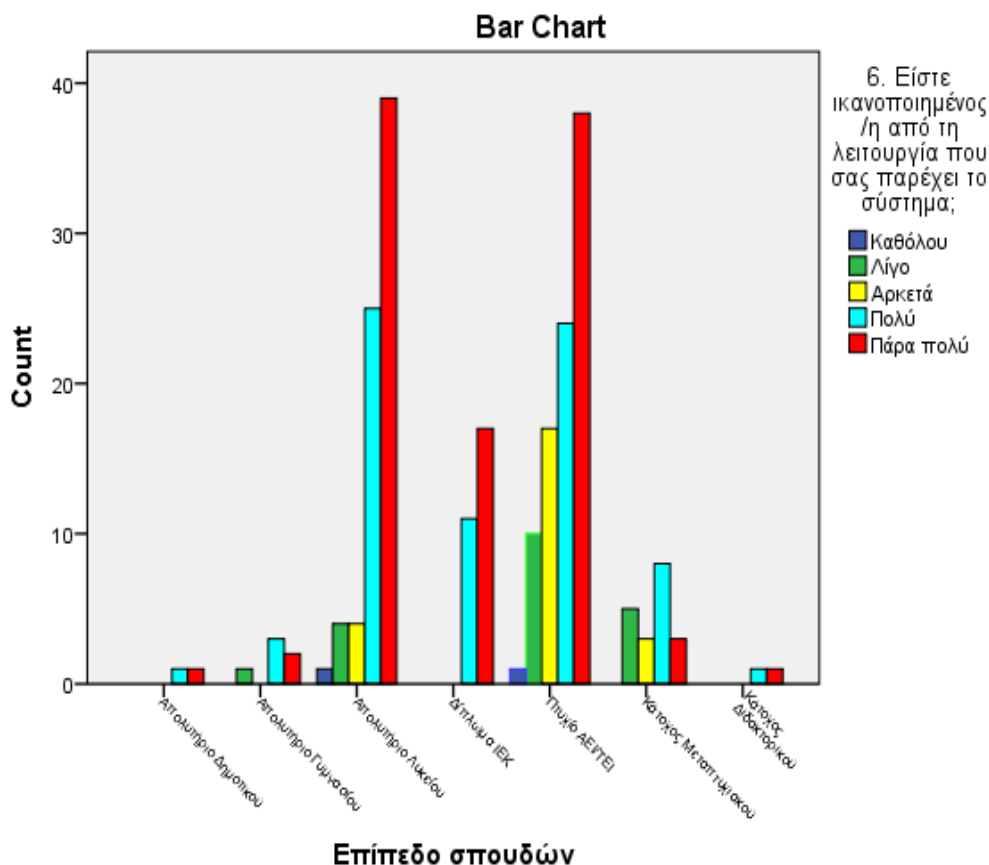
Όπως βλέπουμε υπάρχει διαφοροποίηση στις απόψεις των ερωτηθέντων για την διευκόλυνση που λαμβάνουν από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που τους παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ, με βάση την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκουν.

Από την ανάλυση των δύο μεταβλητών δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική εξάρτηση μεταξύ τους: ηλικία και βαθμός ικανοποίησης που παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ ($\chi^2=14,281$, $df=16$, $p=0,578>0,05$) σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Η τιμή $p\text{-value}=0,578$ ή $57,8\%>5\%$ που είναι το επίπεδο σημαντικότητας και το οποίο το ξεπερνά. Δεν υπάρχει εξάρτηση μεταξύ των δύο μεταβλητών (της ηλικιακής ομάδας και της ικανοποίησης που έχουν από τη λειτουργία του συστήματος του ΕΦΚΑ).

		6. Είστε ικανοποιημένος /η από τη λειτουργία που σας παρέχει το σύστημα;					
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
4. Επίπεδο σπουδών	Απολυτήριο Δημοτικού	0	0	0	1	1	2
		0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%	0,9%
	Απολυτήριο Γυμνασίου	0	1	0	3	2	6
		0,0%	0,5%	0,0%	1,4%	0,9%	2,7%
	Απολυτήριο Λυκείου	1	4	4	25	39	73
		0,5%	1,8%	1,8%	11,4%	17,7%	33,2%
	Δίπλωμα ΙΕΚ	0	0	0	11	17	28
		0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	7,7%	12,7%
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	1	10	17	24	38	90
		0,5%	4,5%	7,7%	10,9%	17,3%	40,9%
Κάτοχος Μεταπτυχιακού	0	5	3	8	3	19	
	0,0%	2,3%	1,4%	3,6%	1,4%	8,6%	
Κάτοχος Διδακτορικού	0	0	0	1	1	2	
	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%	0,9%	
Σύνολο	2	20	24	73	101	220	
	0,9%	9,1%	10,9%	33,2%	45,9%	100,0%	

Πίνακας 29 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το επίπεδο σπουδών αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα

Οι απόψεις των ερωτηθέντων για το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την λειτουργία που τους παρέχει στο σύστημα του ΕΦΚΑ, διαφοροποιείται ανάλογα με το επίπεδο σπουδών στο οποίο ανήκουν. Πιο συγκεκριμένα, οι ερωτηθέντες που έχουν απολυτήριο λυκείου σε ποσοστό 17,7% δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ, έναντι του 17,3% που αφορά τις απόψεις των ατόμων που είναι κάτοχοι πτυχίου ΑΕΙ/ΤΕΙ. Αντίστοιχα, οι απόψεις των ατόμων που κατέχουν δίπλωμα ΙΕΚ σε ποσοστό 7,7% δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα, ενώ εκείνοι που έχουν απολυτήριο δημοτικού καθώς και εκείνοι που είναι κάτοχοι διδακτορικού σε ποσοστό 0,5% είναι εξίσου ικανοποιημένοι. Επίσης, των 1,4% των κατόχων μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών νιώθει πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη λειτουργία του ηλεκτρονικού συστήματος του ΕΦΚΑ.



Εικόνα 7 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το επίπεδο σπουδών αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα

Όπως βλέπουμε υπάρχει διαφοροποίηση στις απόψεις των ερωτηθέντων για την ικανοποίηση που λαμβάνουν από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ, με βάση το επίπεδο σπουδών

Στατιστικά σημαντική εξάρτηση δεν υπάρχει μεταξύ των δύο μεταβλητών επίπεδο σπουδών και βαθμός ικανοποίησης που παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ ($\chi^2=32,732$, $df=24$, $p=0,11 > 0,05$) σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Αυτό φαίνεται από την τιμή $p\text{-value}=0,11$ ή $11\% > 5\%$ που είναι το επίπεδο σημαντικότητας και το οποίο το ξεπερνά. Δεν υπάρχει εξάρτηση μεταξύ των δύο μεταβλητών (του επιπέδου σπουδών και της ικανοποίησης που έχουν από τη λειτουργία του συστήματος του ΕΦΚΑ.

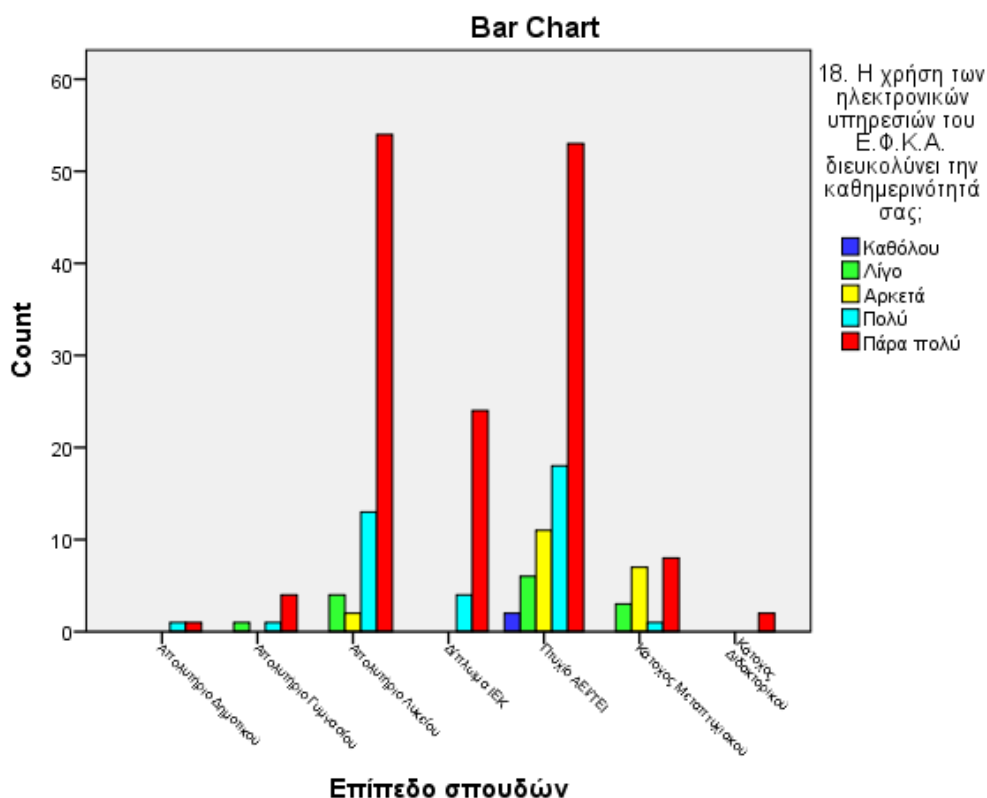
		18. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ε.Φ.Κ.Α. διευκολύνει την καθημερινότητά σας;					
		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
4. Επίπεδο σπουδών	Απολυτήριο Δημοτικού	0	0	0	1	1	2
		0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%	0,9%
	Απολυτήριο Γυμνασίου	0	1	0	1	4	6
		0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	1,8%	2,7%
	Απολυτήριο Λυκείου	0	4	2	13	54	73
		0,0%	1,8%	0,9%	5,9%	24,5%	33,2%
	Δίπλωμα ΙΕΚ	0	0	0	4	24	28
		0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	10,9%	12,7%
	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	2	6	11	18	53	90
		0,9%	2,7%	5,0%	8,2%	24,1%	40,9%
Κάτοχος Μεταπτυχιακού	0	3	7	1	8	19	
	0,0%	1,4%	3,2%	0,5%	3,6%	8,6%	
Κάτοχος Διδακτορικού	0	0	0	0	2	2	
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%	
Σύνολο	2	14	20	38	146	220	
	0,9%	6,4%	9,1%	17,3%	66,4%	100,0%	

Πίνακας 30 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το επίπεδο σπουδών αναφορικά με το αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει την καθημερινότητά τους

Στη συνέχεια, θα αναλύσουμε κατά πόσο διαφοροποιούνται οι απόψεις των ερωτηθέντων μεταξύ των διαφορετικών επιπέδων σπουδών και της διευκόλυνσης που παρέχει η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ στις καθημερινές τους εργασίες.

Οι απόψεις των ερωτηθέντων για το πόσο ικανοποιημένοι είναι από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που τους παρέχει στο σύστημα του ΕΦΚΑ, διαφοροποιείται ανάλογα με το επίπεδο σπουδών που κατέχουν. Πιο συγκεκριμένα, οι ερωτηθέντες που είναι κάτοχοι απολυτηρίου λυκείου σε ποσοστό 24,5% δηλώνουν ότι νιώθουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη διευκόλυνση που τους παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ στις καθημερινές τους εργασίες, έναντι του 24,1% που αφορά τις απόψεις των κατόχων πτυχίου ΑΕΙ/ΤΕΙ. Οι απόφοιτοι ΙΕΚ σε ποσοστό 10,9% δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη διευκόλυνση που τους παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ στις καθημερινές τους εργασίες, ενώ οι κάτοχοι μεταπτυχιακού σε ποσοστό 3,6% είναι εξίσου ικανοποιημένοι. Οι απόφοιτοι γυμνασίου σε ποσοστό 1,8%

δήλωσαν πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ όσον αφορά τη διευκόλυνση που τους παρέχει το σύστημα στις καθημερινές του εργασίες ενώ οι κάτοχοι διδακτορικού και οι απόφοιτοι δημοτικού είναι ικανοποιημένοι με τα ποσοστά 0,9% και 0,5% αντίστοιχα.



Εικόνα 8 Συχνότητες και ποσοστιαία κατανομή με βάση το επίπεδο σπουδών αναφορικά με το αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει την καθημερινότητά τους

Όπως βλέπουμε υπάρχει διαφοροποίηση στις απόψεις των ερωτηθέντων για την διευκόλυνση που λαμβάνουν από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που τους παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ, με βάση το επίπεδο σπουδών που κατέχουν.

Από την ανάλυση των δύο μεταβλητών παρατηρούμε πως υπάρχει στατιστικά σημαντική εξάρτηση υπάρχει μεταξύ τους: επίπεδο σπουδών και βαθμός ικανοποίησης που παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ ($\chi^2=41,240$, $df=24$, $p=0,016 < 0,05$) σε επίπεδο σημαντικότητας 5%. Αυτό φαίνεται από την τιμή $p\text{-value}=0,016$ ή $1,6\% < 5\%$ που είναι το επίπεδο σημαντικότητας και το οποίο δεν το ξεπερνά. Υπάρχει εξάρτηση μεταξύ των δύο μεταβλητών (του επιπέδου σπουδών και της ικανοποίησης που έχουν από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του συστήματος του ΕΦΚΑ).

Κεφάλαιο 7 Συζήτηση

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι καταρχάς να αποτυπώσει την ικανοποίηση που νιώθουν οι πολίτες χρησιμοποιώντας τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που τους παρέχει ο ΕΦΚΑ.

7.1. Αποτελέσματα επαγωγικής στατιστικής

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας προκύπτει πως η ικανοποίηση από τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ διαφέρει ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκουν. Πιο συγκεκριμένα, παρατηρείται πως, η ηλικιακή ομάδα από 45-54 νιώθουν πολύ ικανοποιημένοι από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα, έναντι των άλλων ηλικιακών ομάδων που νιώθουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Τα συγκεκριμένα ευρήματα επιβεβαιώνουν τα αποτελέσματα σχετικής έρευνας (Οικονόμου, 2017).

Στη συνέχεια της έρευνας, θα θέλαμε να δούμε κατά πόσο το επίπεδο σπουδών επηρεάζει τις απόψεις των ερωτηθέντων αναφορικά με την ικανοποίηση που νιώθουν από τη λειτουργία που τους παρέχει το σύστημα. Η άποψη αυτή διαφοροποιείται ανάλογα με το επίπεδο σπουδών. Έτσι, οι κάτοχοι μεταπτυχιακού αλλά και οι κάτοχοι απολυτηρίου γυμνασίου νιώθουν πολύ ικανοποίηση από τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα του ΕΦΚΑ.

7.2. Έλεγχος των Υποθέσεων

Στην ενότητα αυτή εξετάζονται οι παράμετροι των ερωτηθέντων προκειμένου να οδηγηθούμε στην επαλήθευση ή τη διάψευση των αρχικών μας υποθέσεων. Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται ο μέσος όρος και η

τυπική απόκλιση των απαντήσεων που δόθηκαν και που σχετίζονται με την ικανοποίηση των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ.

	Μέσος όρος	T.A.
Υπόθεση 1: Πιστεύετε ότι το ηλεκτρονικό σύστημα του Ε.Φ.Κ.Α. παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες που αναζητά ο πολίτης;	4,20	,991
Υπόθεση 2: Θεωρείτε πως η εφαρμογή του Ε.Φ.Κ.Α. μπορεί να εξαλείψει τη γραφειοκρατία και να επιταχύνει τις διαδικασίες;	4,50	,889
Υπόθεση 3 : Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. είναι αξιόπιστες	4,38	,891
Υπόθεση 4: Θεωρείτε πως το σύστημα που χρησιμοποιείτε είναι ασφαλές;	4,32	,896
Υπόθεση 5: Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ε.Φ.Κ.Α. διευκολύνει την καθημερινότητά σας;	4,42	,959
Υπόθεση 6: Είστε ικανοποιημένος /η από τη λειτουργία που σας παρέχει το σύστημα;	4,14	,999
Υπόθεση 7: Θεωρείτε πως με τη χρήση της εφαρμογής εξοικονομείτε χρόνο;	4,51	,919
Valid N (listwise)		

Πίνακας 31 Έλεγχος υποθέσεων

Από τον παραπάνω πίνακα διαπιστώνουμε ότι οι ερωτηθέντες συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό με την άποψη πως, με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ εξοικονομούν χρόνο (Μ.Ο.=4.51 και Τ.Α.=0.919). (Υπόθεση 7). Η υπόθεσή μας αυτή επομένως επαληθεύεται.

Οι ερωτηθέντες φαίνεται πως είναι πολύ βέβαιοι πως η εφαρμογή του ΕΦΚΑ μπορεί να εξαλείψει τη γραφειοκρατία και να επιταχύνει τις διαδικασίες (Μ.Ο.=4.50 και Τ.Α.=0.889) (Υπόθεση 2).

Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ διευκολύνει την καθημερινότητά τους (Μ.Ο.=4.42 και Τ.Α.=0.959) (Υπόθεση 5). Επομένως η υπόθεσή μας αυτή επαληθεύεται. Επίσης, στον ίδιο βαθμό συμφωνίας βρίσκεται η άποψη ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ είναι αξιόπιστες (Μ.Ο.=4.38 και Τ.Α.=0.891) (Υπόθεση 3). Επομένως, η αρχική μας υπόθεση επαληθεύεται.

Οι ερωτηθέντες του δείγματός μας, φαίνεται να συμφωνούν με την άποψη ότι το σύστημα το οποίο χρησιμοποιούν είναι ασφαλές (Μ.Ο.=4.32 και Τ.Α.=0.896) (Υπόθεση 4). Η τέταρτη υπόθεσή μας επαληθεύεται.

Επίσης, επαληθεύεται και η 1^η ερευνητική υπόθεση, ότι δηλαδή το ηλεκτρονικό σύστημα του Ε.Φ.Κ.Α. παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες που αναζητά ο πολίτης (Μ.Ο.= 4,20 και Τ.Α.= 0,991).

Τέλος, υπάρχει πολύ μεγάλη ικανοποίηση από τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα (Μ.Ο.= 4,14 και Τ.Α.= 0,999) (Υπόθεση 6).

Κεφάλαιο 8 Συμπεράσματα – Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

8.1. Συμπεράσματα

Σε ένα συνολικό πλαίσιο εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης, οι οποίες πραγματοποιούνται τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο στο δημόσιο τομέα, οι κοινωνίες εισάγουν την πληροφορική καθώς και τις καινοτόμες εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προκειμένου να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες πολιτών τους. Στο πλαίσιο λοιπόν εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης, αναπτύχθηκε και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ιδιαίτερα από τις χώρες της Ε.Ε.. καθώς και η ίδια η Ευρωπαϊκή Ένωση διέθεσε μεγάλα κονδύλια για τον εκσυγχρονισμό των ηλεκτρονικών συστημάτων των χωρών μελών της. Η Ελλάδα, με τη σειρά της, παρόλο που σε επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βρίσκεται σε χαμηλό επίπεδο, τα τελευταία χρόνια γίνονται μεγάλες προσπάθειες να υιοθετήσει βέλτιστες πρακτικές άλλων χωρών προκειμένου να βελτιωθεί .

Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν να εξετάσουμε το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του ΕΦΚΑ. Για να μπορέσουμε να εκτιμήσουμε το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο με ερωτήσεις κλειστού τύπου, το οποίο αξιολογήθηκε από πολίτες που κάνουν χρήση των υπηρεσιών αυτών. Συγκεκριμένα, διερευνήθηκε κατά πόσο οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ εξοικονομούν χρόνο στους πολίτες, τους διευκολύνουν στις καθημερινές τους εργασίες και γενικότερα τους βοηθούν στην καθημερινή τους ζωή.

Παρόλο που η Ελλάδα έχει εντάξει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση από τα πρώτα κίονα χρόνια εφαρμογής τους στην Ευρώπη, ωστόσο, υστερεί αρκετά σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε.

Στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης με στόχο τη βελτίωση της αποδοτικότητας, της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση τέθηκε στο στόχαστρο όλων των κρατών των χωρών μελών. Στην κατάταξη αυτή η Ελλάδα πρέπει να κάνει αρκετά βήματα προκειμένου να φτάσει το επίπεδο άλλων χωρών της Ευρώπης και για το λόγο αυτό θα πρέπει να εντείνει τις προσπάθειές της. Αυτό θα έχει ως στόχο, να μειωθεί η γραφειοκρατία, να αυξηθεί η διαφάνεια και να ενισχυθεί η συμμετοχή των πολιτών στη Διακυβέρνηση.

Από την ανάλυση του ερωτηματολογίου προέκυψε πως το σύστημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του ΕΦΚΑ στην Ελλάδα παρέχει πληροφορίες που αναζητά ο πολίτης, ενώ είναι επικαιροποιημένες ακριβείς και αξιόπιστες ως προς το περιεχόμενό τους. Επίσης θεωρεί ότι το σύστημα του ΕΦΚΑ είναι πάρα πολύ ασφαλές.

Οι ερωτηθέντες χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ πάρα πολύ συχνά και παραμένουν ικανοποιημένοι από την λειτουργία και την ποιότητα των υπηρεσιών που τους παρέχει το σύστημα. Η εφαρμογή του ΕΦΚΑ βοηθά τους χρήστες να εξοικονομούν χρόνο, ενώ οι πληροφορίες που τους παρέχονται, μπορούν να προσαρμοστούν στις ανάγκες του κάθε χρήστη.

Οι συμμετέχοντες θεωρούν πως η εφαρμογή του ΕΦΚΑ μπορεί να εξαλείψει τη γραφειοκρατία και να επιταχύνει τις διαδικασίες εξυπηρέτησης του πολίτη, ενώ θεωρούν πως ο πολίτης έχει πρόσβαση σε ικανοποιητικές υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία. Επίσης, θεωρούν πως η δομή του ΕΦΚΑ προωθεί πολύ καλά τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί πάρα πολύ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ για να αποφύγει την αναμονή στις υπηρεσίες του ΕΦΚΑ.

Οι ερωτηθέντες χρησιμοποιούν το σύστημα του ΕΦΚΑ γιατί είναι φιλικό στη χρήση ενώ σε γενικές γραμμές εμπιστεύονται τις υπηρεσίες του ΕΦΚΑ, γιατί διευκολύνει την καθημερινότητα των πολιτών.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων αναφέρουν ότι είναι πολλοί ικανοποιημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν.

Υπάρχει πολύ μεγάλη αποδοχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους χρήστες καθώς όπως δηλώνουν είναι πολύ πρόθυμοι σε ένα χρόνο από τώρα να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ.

Φαίνεται πως οι χρήστες είναι τόσο ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ που είναι πρόθυμοι να προτείνουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ σε συγγενείς και φίλους.

Όσον αφορά τα ερευνητικά ερωτήματα υπάρχει εξάρτηση κάποιων ποιοτικών χαρακτηριστικών των ερωτηθέντων με τη λειτουργία του ηλεκτρονικού συστήματος. Με άλλα λόγια, υπάρχει εξάρτηση μεταξύ της ηλικίας και της διευκόλυνσης που έχουν οι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην καθημερινότητά τους, από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ.

Εξάρτηση επίσης υπάρχει μεταξύ του επιπέδου σπουδών των ερωτηθέντων και της διευκόλυνσης που αυτοί έχουν στην καθημερινότητά τους από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ.

Μέσα από την έρευνα προκύπτει ένα νέο στοιχείο, ότι η ικανοποίηση των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ είναι αποτέλεσμα πολλών παραγόντων αλλά κυρίως γίνεται γιατί εξοικονομεί ο πολίτης χρόνο και γιατί μειώνει τη γραφειοκρατία.

Η μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα είναι ένα σύστημα πετυχημένο, ωστόσο η Ελλάδα έχει να επιδείξει πολλά βήματα ώστε να φτάσει το επίπεδο άλλων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

8.2. Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της έρευνας, το ηλεκτρονικό σύστημα του ΕΦΚΑ και γενικότερα οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του θεωρείται πολύ επιτυχημένο αφού έχει πετύχει το σκοπό του. Βασικό σημείο για την επιτυχία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ είναι η ικανοποίηση που νιώθουν οι πολίτες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Για τη μακροήμερευση του ηλεκτρονικού συστήματος του ΕΦΚΑ θα πρέπει στο

επίκεντρο να είναι ο πολίτης και πιο συγκεκριμένα οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τον πολίτη.

Στην έρευνα αυτή παρόλο που εξήχθησαν χρήσιμα συμπεράσματα για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ, θα ήταν ακόμη πιο χρήσιμο να πραγματοποιηθεί η έρευνα σε ολόκληρη την επικράτεια. Άλλωστε ο ΕΦΚΑ είναι ένας δημόσιος φορέας που έχει αρμοδιότητες σε όλους τους πολίτες. Με αυτόν τον τρόπο θα είχαμε πιο ασφαλή συμπεράσματα, και οι διοικούντες της δημόσιας διοίκησης του ΕΦΚΑ θα γνώριζαν το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών όλης της επικράτειας και θα δύναται να μετρηθούν τα σημεία που μειονεκτούν ώστε να υπάρχει βελτίωση στο μέλλον.

Επίσης, παρόλο που η έρευνα κατέδειξε μεγάλη αποδοχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ, ωστόσο δεν θα πρέπει να εφησυχάζονται οι αρμόδιοι καθώς θα πρέπει να ηλεκτρονικά συστήματα να εκσυγχρονίζονται και να βελτιώνονται συνεχώς

Από τα αποτελέσματα της έρευνας, συμπεραίνει κανείς ότι υπάρχουν στοιχεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εφαρμόζουν οι δημόσιες υπηρεσίες και πιο συγκεκριμένα ο φορέας του ΕΦΚΑ όπου θα μπορούσαν να αποτελέσουν νέα αρχή για το δημόσιο τομέα της Ελλάδος, έτσι ώστε να βελτιωθούν οι σχέσεις κράτους – πολίτη. Για να γίνει αυτό θα πρέπει ο δημόσιος τομέας αλλά και οι υπηρεσίες του να εξελιχθούν, να βελτιώνονται και να είναι προσανατολισμένες στον πολίτη.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Ανδρεοπούλου, Ζ. (2008). Νέες Τεχνολογίες, Περιβαλλοντική Αειφορία και Βιώσιμη Ανάπτυξη. Κεφάλαιο στο βιβλίο: «Φυσικοί Πόροι, Περιβάλλον και Ανάπτυξη». Αραμπατζής Γ. και Πολύζος Σ., Εκδόσεις Τζιόλα. Θεσσαλονίκη..
2. Αποστολάκης Ιωάννης Α., Λουκής Ευριπίδης Ν., Χάλαρης Ιωάννης (2008), «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση – Οργάνωση, Τεχνολογία και εφαρμογές», εκδόσεις Παπαζήση ΑΕΒΕ
3. Εμμανουηλίδης Εμμανουήλ (2010), «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Ερμηνεία και υπάρχουσα εμπειρία»
<http://emmanouilidismanos.blogspot.gr/2010/01/blog-post.html>
4. Ζαφειρόπουλος, Κ. (2015). Πως γίνεται μια επιστημονική εργασία; Επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών, Αθήνα: Κριτική
5. Ζαφειρόπουλος, Κ. (2012). Ποσοτική εμπειρική έρευνα και δημιουργία στατιστικών μοντέλων, Αθήνα: Κριτική
6. ΙΟΒΕ (2006), Πρακτικά ημερίδας με θέμα “Για ένα αποτελεσματικό κράτος”.
7. Καρκατσούλης Π. (2004). Το κράτος σε μετάβαση. Από τη ‘διοικητική μεταρρύθμιση’ και το ‘νέο δημόσιο μάνατζμεντ’ στη διακυβέρνηση, Εκδόσεις Ι. Σιδέρης, Αθήνα
8. Κυριαζόγλου Ι., Πολίτου Δ. (2005) «Μέτρηση της απόδοσης για επιχειρήσεις και Οργανισμούς: performance measurement”, Ελλήν, Περιστέρι.
9. Λαδή, Σ. and Νταλάκου, Β. (2013). Ανάλυση δημόσιας πολιτικής. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση Α.Ε.Β.Ε.
10. Μαρκαντωνάτου, Μ. (2011). Κράτος και Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ: Η προνοιακή απορρύθμιση μέσα από την επιχειρηματική διακυβέρνηση, τις «καλές πρακτικές» και την ISO-Προτυποποίηση. Περιοδικό: Θέσεις, Τεύχος:116.
11. Σπυράκης Γρηγόριος, Σπυράκη Χριστίνα, «Από την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ηλεκτρονική Δημοκρατία»

<http://www.special->

edition.gr/pdf_dioik_enim/pdf_de_48/spirakis%20spiraki.pdf

12. Andreopoulou, Z.S. (2006) Educational Perspectives And The Impact Of Information And Communication Technologies (ICT's) In An Environmental Government Division. Journal Of Environmental Protection And Ecology, Book 4, Vol. 7 (2006), pp. 721-732
13. Andreopoulou, Z.S. (2006) Educational Perspectives And The Impact Of Information And Communication Technologies (ICT's) In An Environmental Government Division. Journal Of Environmental Protection And Ecology, Book 4, Vol. 7 (2006).
14. Eifert, M. and Puschel, J. (2004). *National electronic government*. New York: Routledge.
15. Hull, B. (2003). ICT and social exclusion: the role of Libraries. Telematics and Informatics, Vol 20, pp. 131-142.
16. McLeod, R.Jr., (1998). Management Information Systems. 7th ed. Prentice-Hall. Inc. USA
17. Laudon, K.C., Laudon, J.P. (2000). Management information systems. Organization and technology in the networked enterprise. Prentice-hall. USA.
18. Opengov.gr. (2014). Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020. [online] Available at: <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>. [Accessed 23 Jul. 2018].
19. Seifert JW & Peterson, RE 2002, "The promise of all Thing E?: expectations and Challenges of Emergent Electronic Government, Perspectives on Global Development and Technology, vol.1

Αρθρα

1. Gant, J. P., & Gant, D. B. (2002, January). Web portal functionality and State government E-service. In System Sciences, 2002. HICSS. Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on (pp. 1627-1636). IEEE.
2. D. Gouscos, G. Mentzas & P. Georgiadis, "Planning and Implementing e - Government Service Delivery: Achievements and Learnings from

On-Line Taxation Services in Greece”, Workshop on e-Government, 8th Panhellenic Conference on Informatics, Nicosia, November 2001.

3. Sarantis, D. and Askounis, D. (2010). Electronic government interoperability framework in Greece: Project management approach and lessons learned in public administration. *Journal of US-China Public Administration*, March 10, 7, 3.

Ηλεκτρονικές πηγές

1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government)

Ιστοσελίδα που ασχολείται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

<https://sites.google.com/site/egovermenticsd/home/ekdemokratismos>

2. Belgium.be

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government)– Ιστοσελίδα που ασχολείται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Βέλγιο

Belgium.be. (2018). [online]

Available at: <https://www.belgium.be/>

[Τελευταία Πρόσβαση 11 Ιουλίου 2018].

3. ERMIS - HOMEPAGE

Ermis.gov.gr. (2018). *ERMIS - Homepage*. [online] Available at:

<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

[Τελευταία Πρόσβαση 11 Ιουλίου 2018].

4. ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΪΟ - ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Ec.europa.eu. (2018). *Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο - Ευρωπαϊκή Επιτροπή*. [online]

Available at: <http://ec.europa.eu/esf/main.jsp?catId=55&langId=el>

[Τελευταία Πρόσβαση 11 Ιουλίου 2018].

5. EUR-LEX - L24226B - EN - EUR-LEX

Eur-lex.europa.eu. (2018). *EUR-Lex - l24226b - EN - EUR-Lex*. [online]

Διαθέσιμο στο:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:l24226b>

[Τελευταία Πρόσβαση 11 Ιουλίου 2018].

6. ΔΙΕΘΝΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ - ΕΛΛΑΣ

ΔΙΕΘΝΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ - ΕΛΛΑΣ. (2018). *ΔΙΕΘΝΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ - ΕΛΛΑΣ*. [online]

Διαθέσιμο στο: <http://www.transparency.gr/> [Τελευταία Πρόσβαση 11 Ιουλίου 2018].

7. EU (2007). Κοινωνία της πληροφορίας.

http://europa.eu/pol/infso/index_el.htm [Τελευταία Πρόσβαση 15 Ιουλίου 2018].

8. OECD (2005). E-GOVERNMENT FOR BETTER GOVERNMENT. [online]

Διαθέσιμο στο:

[http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?...GOV/.../EGOV\(2005\)1.pdf](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?...GOV/.../EGOV(2005)1.pdf)

[Τελευταία Πρόσβαση 15 Ιουλίου 2018].

9. Οικονόμου, Θ. (2006). Στρατηγικοί στόχοι και πολιτικές για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Αθήνα: ΤΕΕ.

10. Γεωργακόπουλος, Θ. (2018).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στην Ελλάδα - Μια Μελέτη | Dianeosis. [online] Dianeosis.

Διαθέσιμο στο:

https://www.dianeosis.org/2018/03/e_government_post/ [Τελευταία Πρόσβαση 11 Σεπτ. 2018].

11. Dianeosis. (2018).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στην Ελλάδα | Dianeosis. [online]

Διαθέσιμο στο:

https://www.dianeosis.org/research/egov_study/ [Accessed 22 Sep. 2018].

12. ΟΛΛΑΝΔΙΑ

Διαθέσιμο στο:

<https://joinup.ec.europa.eu/community/osor/news/dutchgovt-data-centre-sets-open-source-standard>

(ανοιχτά δεδομένα)

13. ΟΛΛΑΝΔΙΑ

Διαθέσιμο στο:

<http://www.zaaksysteem.nl> και <https://joinup.ec.europa.eu/community/epractice/case/zaaksysteemnl-dutch-municipal-casemanagement-system>

(δημοτικό σύστημα διαχείρισης υποθέσεων)

14. ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ

Διαθέσιμο στο:

<https://joinup.ec.europa.eu/community/epractice/news/portugal-adds-services-its-mobile-app>

(προσβασιμότητα μέσω mobile app για υπηρεσίες απασχόλησης)

15. GENTOFTE ΔΑΝΙΑΣ

Διαθέσιμο στο:

www.gentofle.dk/Genvej

(παροχή πρόσβασης σε προσωπικές πληροφορίες και σε υπηρεσίες)

[Τελευταία Πρόσβαση 15 Ιουλίου 2018].

16. NORDJYLLAND ΔΑΝΙΑΣ

Διαθέσιμο στο:

www.nordpol.dk

(ενδυνάμωση πολιτών και δημοκρατικής συμμετοχής)

[Τελευταία Πρόσβαση 15 Ιουλίου 2018].

Παράρτημα

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - Η περίπτωση του ΕΦΚΑ

Αγαπητέ συμμετέχοντα,

Ο σκοπός του ερωτηματολογίου είναι να αποτυπώσει την ικανοποίηση του πολίτη από την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν οι Ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ. Η έρευνα πραγματοποιείται στα πλαίσια εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας για το Μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών στην Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση και Διακυβέρνηση του ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ. Το θέμα της διπλωματικής μου εργασίας είναι: «Μεταρρυθμίσεις στη Δημόσια Διοίκηση – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) στην Ελλάδα και στην Ευρώπη». Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι προαιρετική, ωστόσο είναι πολύ χρήσιμη για την εξαγωγή συμπερασμάτων καθώς τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν για επιστημονικούς σκοπούς. Όλες οι απαντήσεις και τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν μόνο για την εξαγωγή συμπερασμάτων και θα παραμείνουν απόρρητα από τρίτους. Ευχαριστώ πολύ για την συμμετοχή σας στην εν λόγω έρευνα και για το χρόνο που διαθέσατε στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Με εκτίμηση

Πέτκου Χριστίνα

Α' ΜΕΡΟΣ - ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. ΦΥΛΟ

- Άνδρας
- Γυναίκα

2. Ηλικία

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 18-24 | <input type="checkbox"/> 45-54 |
| <input type="checkbox"/> 25-34 | <input type="checkbox"/> 55-64 |
| <input type="checkbox"/> 35-44 | <input type="checkbox"/> Πάνω από 65 |

3. Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος / η
- Έγγαμος / η

4. Επίπεδο σπουδών *

- Απολυτήριο Δημοτικού
- Απολυτήριο Γυμνασίου
- Απολυτήριο Λυκείου
- Δίπλωμα ΙΕΚ
- Πτυχίο ΑΕΙ / ΤΕΙ
- Κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος
- Κάτοχος Διδακτορικού Διπλώματος

**Β' ΜΕΡΟΣ - ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ Ε.Φ.Κ.Α.**

1. Πιστεύετε ότι το ηλεκτρονικό σύστημα του Ε.Φ.Κ.Α. παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες που αναζητά ο πολίτης; *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

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

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

3. Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται από το σύστημα είναι επικαιροποιημένες; *

- Καθόλου
- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα πολύ

4. Θεωρείτε πως το σύστημα που χρησιμοποιείτε είναι ασφαλές; *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

5. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το σύστημα του Ε.Φ.Κ.Α.; *

- Ποτέ
- Σπάνια
- Μερικές φορές
- Αρκετά συχνά
- Πολύ συχνά

6. Είστε ικανοποιημένος /η από τη λειτουργία που σας παρέχει το σύστημα; *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

7. Θεωρείτε πως με τη χρήση της εφαρμογής εξοικονομείτε χρόνο; *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ

Πάρα πολύ

8. Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται μπορούν να προσαρμοστούν στις ανάγκες του κάθε χρήστη; *

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ

Πάρα πολύ

9. Θεωρείτε πως η εφαρμογή του Ε.Φ.Κ.Α. μπορεί να εξαλείψει τη γραφειοκρατία και να επιταχύνει τις διαδικασίες; *

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ

Πάρα πολύ

10. Θεωρείτε πως ο πολίτης έχει πρόσβαση σε ικανοποιητικές υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία; *

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ

Πάρα πολύ

11. Η δομή του Ε.Φ.Κ.Α. προωθεί τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών; *

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ

Πολύ καλά

12. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. είναι αξιόπιστες *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

13. Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. για να αποφεύγω την αναμονή *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Παρα πολύ

14. Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. για να αποφεύγω τα λάθη *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

15. Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. γιατί είναι φιλικές στη χρήση *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Παρα πολύ

16. Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. γιατί σε γενικές γραμμές τις εμπιστεύομαι *

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Καθόλου | <input type="checkbox"/> Πολύ |
| <input type="checkbox"/> Λίγο | <input type="checkbox"/> Πάρα πολυ |
| <input type="checkbox"/> Αρκετά | |

17. Είστε ικανοποιημένος/η από την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνετε;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

18. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ε.Φ.Κ.Α. διευκολύνει την καθημερινότητά σας; *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

19. Σε ένα χρόνο από τώρα, πόσο πιθανό είναι να χρησιμοποιείτε ακόμα τις online υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α. *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

20. Πόσο πιθανό είναι να συστήσετε/ προτείνετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ε.Φ.Κ.Α σε συγγενή / φίλους ή συνεργάτες *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ