



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



«Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ Α΄ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ, ΑΤΤΙΚΗΣ – ΑΘΗΝΩΝ – ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ»

Σοφία Πέγκα

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική».

Αιγάλεω, 2022



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



«Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ Α΄ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ, ΑΤΤΙΚΗΣ – ΑΘΗΝΩΝ – ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ»

Σοφία Πέγκα, ΑΜ: 19028

Επιβλέπων: Ανδρέας Αλεξόπουλος, Επίκουρος Καθηγητής
Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική».

Αιγάλεω, 2022



University of West Attica

School of Administration, Economic and Social Sciences

Department of Accounting and Finance

M.Sc. in Public Economics and Policy



**“e-GOVERNMENT IN e-EFKA. THE CASE OF THE 1ST REGIONAL
BRANCH OF EMPLOYEES, ATTICA – ATHENS - CENTRAL
SECTOR”**

Sofia Pegka, R.N. 19028

Supervisor: Andrew Alexopoulos, University of West Attica, Department of Accounting and Finance

Master Thesis submitted to the Dept. of Accounting & Finance of the University of West Attica in partial fulfilment of the requirements for the degree of M.Sc. in Public Economics and Policy.

Aigaleo, 2021



Τίτλος Εργασίας

«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον e-ΕΦΚΑ. Η περίπτωση του Α' Περιφερειακού
Υποκαταστήματος Μισθωτών, Αττικής – Αθηνών - Κεντρικού Τομέα.»

Μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής

Εγκρίθηκε από την Εξεταστική Επιτροπή στις 8/6/22.

Α/Α	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ / ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	ΑΛΕΞΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ	ΕΠΙΚΟΥΡΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	
2	ΠΑΝΑΓΟΥ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ	ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	
3	ΣΤΡΟΜΠΛΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΕΛ. ΣΤΑΤ.	

Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών

Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



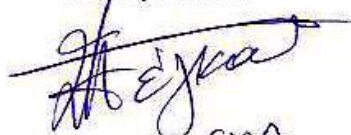
ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο/η κάτωθι υπογεγραμμένος/η Πέγκα Σοφία του Λάμπρου, με αριθμό μητρώου 19028 φοιτητής/τρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών « Δημόσια Οικονομική και Πολιτική» του Τμήματος Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Ο/Η Δηλών/ούσα


Σ. ΠΕΓΚΑ

Στη μητέρα μου και σε εκείνους που
με παρότρυναν γι' αυτό το μεταπτυχιακό.

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ πολύ όλο το Διδακτικό Προσωπικό του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική» για την ενδιαφέρουσα αυτή διδακτική εμπειρία εν μέσω δύσκολων συγκυριών λόγω πανδημίας και την ολοκλήρωση ενός ακόμη κύκλου μαθησιακών γνώσεων στην ως τώρα εκπαιδευτική μου βαθμίδα.

Ευχαριστώ ιδιαίτερα τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Ανδρέα Αλεξόπουλο για τις παρατηρήσεις του και την καθοδήγησή του, αλλά και για την ευκαιρία που μου έδωσε να γνωρίσω το εύρος του αντικειμένου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Φυσικά, ευχαριστώ τον καθηγητή και έως πρόσφατα Δ/ντή του μεταπτυχιακού κ. Θεόδωρο Παπαηλία, για την επιλογή μου στην πραγματοποίηση αυτού του μεταπτυχιακού και τις χρήσιμες συμβουλές του.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την μητέρα μου και την οικογένειά μου που με στήριξαν και με βοήθησαν ο καθένας με τον τρόπο του και εκείνους τους φίλους που με παρότρυναν για την συμμετοχή μου στο μεταπτυχιακό αυτό πρόγραμμα. Ιδιαίτερη αναφορά θα πρέπει να κάνω στην ξαδέρφη μου την Ευδοξία Σιόλου, κάτοχο Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Στατιστική και Επιχειρησιακή έρευνα, η οποία με καθοδήγησε στην στατιστική ανάλυση της έρευνάς μου, μου συμπαραστάθηκε και με εμπύχωσε στην προσπάθειά μου αυτή.

«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον e-ΕΦΚΑ. Η περίπτωση του Α΄ Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών, Αττικής – Αθηνών - Κεντρικού Τομέα»

Περίληψη

Η παρούσα εργασία αποτελεί μια έρευνα σχετικά με το βαθμό ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον e-ΕΦΚΑ, τον μεγαλύτερο ασφαλιστικό οργανισμό στην Ελλάδα. Το Υποκατάστημα στο οποίο επικεντρώνεται η συγκεκριμένη έρευνα είναι το Α΄ Περιφερειακό Υποκατάστημα Μισθωτών, Αττικής – Αθηνών - Κεντρικού Τομέα. Το συγκεκριμένο εγχείρημα στοχεύει στη διερεύνηση του βαθμού διείσδυσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον e- ΕΦΚΑ και στο κατά πόσον αυτή αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων. Παράλληλα, επιχειρείται να αποτυπωθεί η υλοποίηση της στρατηγικής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τον Οργανισμό. Να αναδειχθούν τα μειονεκτήματα και τα πλεονεκτήματα για την εργασία των υπαλλήλων, αλλά και των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το κοινό. Τα συμπεράσματα της εργασίας, αναδεικνύουν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί μία δυναμική εξέλιξη που διενεργείται στον e- ΕΦΚΑ και επιφέρει δομικές αλλαγές τόσο στην κουλτούρα του οργανισμού, όσο και σε επίπεδο υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους.

Λέξεις κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, δομικές αλλαγές, e- ΕΦΚΑ, Α΄ Περιφερειακό Υποκατάστημα Μισθωτών, ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.

“e-Government in e-EFKA. The case of the 1st Regional Branch of Employees, Attica - Athens - Central Sector.”

Abstract

This paper is a research on the degree of development of e-Government in e-EFKA, the largest insurance organization in Greece. The Branch on which this research focuses is the First Regional Branch of Employees, Attica - Athens - Central Sector. This project aims to investigate the degree of penetration of e-Government in e-EFKA and whether it increases the efficiency of employees. At the same time, an attempt is being made to capture the implementation of the e-Government strategy by the Organization. To highlight the disadvantages and advantages for the work of employees, but also for the services provided to the public. The conclusions of the work show that e-Government is a dynamic development that is carried out in e-EFKA and brings structural changes both in the culture of the organization and in terms of services to the insured.

Keywords: e-Government, structural changes, e-EFKA, 1st Regional Branch of Employees, digital public services.

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	xv
Abstract	xvii
Συνοτομογραφίες	xxiii
Κατάλογος Πινάκων.....	xxv
Κατάλογος Γραφημάτων	xxvii
Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	xxviii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	5
Η ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (e- GOVERNMENT)	5
1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις.	5
1.2 Τα Μοντέλα, το Πλαίσιο και οι Διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.	6
1.3 Πορεία και εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.	8
1.4 Προβλήματα στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον ελληνικό χώρο.....	12
1.5 Πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	14
1.6 Μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	15
1.7 Προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της αποτελεσματικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	16
1.8 Αρχές καλής πρακτικής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον Δημόσιο Τομέα.	16
1.9 Χρηστή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.	17
1.10 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στα επόμενα χρόνια.....	18
1.11 Σύνοψη.....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	21
Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΕ ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟ	21
2.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε διεθνές επίπεδο.....	21
2.2 Καλές πρακτικές στον Ευρωπαϊκό χώρο : Η περίπτωση της Εσθονίας.....	22
2.3 Σύνοψη.....	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	25
ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	25
3.1 Θεσμικό πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γενικά.....	25
3.2 Θεσμικό Πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον e- ΕΦΚΑ.	28
3.3 Σύνοψη.....	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	32
Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ e- ΕΦΚΑ και του Α' ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ, ΑΤΤΙΚΗΣ – ΑΘΗΝΩΝ – Κ. ΤΟΜΕΑ	32
4.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον e- ΕΦΚΑ.....	32
4.1.1 Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων και Έκδοση εγκεκριμένου Πιστοποιητικού Ηλεκτρονικής Υπογραφής.	33
4.1.2 Διασύνδεση Βασικών Μητρώων Δημόσιας Διοίκησης.	34

4.1.3 Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Πληροφοριών Κοινωνικής Ασφάλισης μέσω του ευρωπαϊκού συστήματος EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information).....	34
4.1.4 Τηλεδιασκέψεις.....	35
4.1.5 My EFKA live.....	35
4.1.6 Internet και δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα, μέσω email.....	36
4.1.7 Μένουμε ασφαλείς (πλατφόρμα διαχείρισης ηλεκτρονικού ραντεβού).....	36
4.1.8 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.....	37
4.1.9 Forum e- ΕΦΚΑ.....	37
4.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον e- ΕΦΚΑ και πανδημία.....	38
4.3 Προβλήματα προς αντιμετώπιση στον e-ΕΦΚΑ.....	39
4.4 Το προγενέστερο πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον οργανισμό e- ΕΦΚΑ.....	40
4.4.1 ΑΜΚΑ, Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης.....	40
4.4.2 Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου και Πληρωμών Συντάξεων.....	41
4.4.3 ΑΤΛΑΣ (Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης – Ασφαλιστικής Ικανότητας).....	41
4.5 Α’ Περιφερειακού Υποκατάστημα Μισθωτών, Αττικής – Αθηνών – Κ. Τομέα.....	42
4.6 Μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εντός του Υποκαταστήματος.....	44
4.7 Εργασίες που εκτελούνται μέσω Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	46
4.8 Στάση των εργαζομένων απέναντι στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	50
4.9 Σύνοψη.....	52
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.....	55
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	55
5.1 Εισαγωγή.....	55
5.2 Ερευνητικό Αντικείμενο.....	55
5.2.1 Σκοπός της μελέτης και Ερευνητικές υποθέσεις.....	56
5.2.2 Ερευνητικά Ερωτήματα.....	56
5.3 Σχεδιασμός της έρευνας και μεθοδολογία αυτής.....	59
5.4 Ερευνητικό δείγμα.....	59
5.5 Ανάλυση των δεδομένων και των στοιχείων.....	62
5.6 Περιορισμοί της έρευνας.....	63
5.7 Αποτελέσματα από την επεξεργασία των δεδομένων.....	63
5.8 Αποτελέσματα και Επαγωγική Στατιστική.....	86
5.9 Συζήτηση.....	111
5.10 Σύνοψη.....	115
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6.....	117
ΣΥΝΘΕΣΗ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	117
6. 1 Συμπεράσματα.....	117
6.2 Προτάσεις.....	119
6. 3 Σύνοψη.....	121

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	123
Α. Ερωτηματολόγιο – Συνέντευξη.	123
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	133

Συντομογραφίες

EGDI eGovernment Development Index

EESSI Electronic Exchange of Social Security Information

OECD Organization for Economic Co - operation and Development

ΑΑΔΕ Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

ΑΕΠ Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν

ΓΚΑ Γραφεία Κοινωνικής Ασφάλισης

ΔΔ Δημόσια Διοίκηση

ΕΕ Ευρωπαϊκή Ένωση

ΕΚΚΕ Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών

ΕΥΔΕ-ΤΠΕ Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης και Εφαρμογής Τομέα ΤΠΕ

e- ΕΦΚΑ ηλεκτρονικός Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

Η - Δ Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

ΙΟΒΕ Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών

ΟΗΕ Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών

ΟΟΣΑ Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης

ΟΤΑ Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης

ΠΔ Προεδρικό Διάταγμα

ΤΔ Τοπική Διεύθυνση

ΤΕΕ Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος

ΤΠΕ Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας

ΥΨηΔ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Ψ- Μ Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Κατάλογος Πινάκων

A/A	Τίτλος	Σελ.
5.7.1	Κατανομή του δείγματος με βάση το φύλο.	64
5.7.2	Κατανομή του δείγματος με βάση την ηλικία.	65
5.7.3	Κατανομή του δείγματος με βάση την οικογενειακή κατάσταση.	66
5.7.4	Κατανομή του δείγματος με βάση το επίπεδο εκπαίδευσης.	67
5.7.5	Κατανομή του δείγματος με βάση τη γλωσσομάθεια.	68
5.7.6	Κατανομή του δείγματος με βάση τα έτη υπηρεσίας στον e-ΕΦΚΑ.	69
5.7.7	Κατανομή του δείγματος με βάση την Υποδιεύθυνση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ.	70
5.7.8	Κατανομή του δείγματος με βάση την τρέχουσα θέση στο φορέα.	71
5.7.9	Άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους.	72
5.7.10	Εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο.	74
5.7.11	Μείωση όγκου συναλλαγών.	75
5.7.12	Περιθώρια βελτίωσης και διεύρυνσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.	76
5.7.13	Εξάλειψη άμεσης επαφής και συναλλαγής με τους ασφαλισμένους.	77
5.7.14	Επαρκή Ηλεκτρονική Διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες.	78
5.7.15	Συμβολή των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στην εξοικονόμηση χρόνου ως προς τη διεκπεραίωση υποθέσεων.	79
5.7.16	Διεύρυνση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και σε άλλα αντικείμενα συναλλαγής.	80
5.7.17	Διευκόλυνση εργαζομένων από τη διατύπωση ερωτημάτων και εξυπηρέτηση μέσω email.	81
5.7.18	Ποσοστό υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ που παρέχονται ηλεκτρονικά σύμφωνα με τους εργαζόμενους.	82
5.7.19	Επιθυμία εργαζομένων για τη διατήρηση του ηλεκτρονικού ραντεβού.	83
5.7.20	Απόψεις εργαζομένων για την ύπαρξη αναγκαιότητας εκπαίδευσής τους στις νέες τεχνολογίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e- ΕΦΚΑ.	85
5.8.21	Εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο * Φύλο	87
5.8.22	Εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο * Φύλο Crosstab	88

5.8.23 Εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο * Ηλικία	89
5.8.24 Εξοικείωση με Η/Υ κα διαδίκτυο * Ηλικία Crosstab	90
5.8.25 Εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο * Επίπεδο εκπαίδευσης	91
5.8.26 Εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο * Επίπεδο εκπαίδευσης Crosstab	92
5.8.27 Μείωση όγκου συναλλαγών * Υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ	94
5.8.28 Περιθώρια βελτίωσης διεύρυνσης Η.Υ * Υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ	95
5.8.29 Μείωση άμεσης επαφής και συναλλαγής * Υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ	96
5.8.30 Επαρκή διασύνδεση * Υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ	96
5.8.31 Έλεγχοι ανεξαρτησίας Chi-Square Test	97
5.8.32 Διεύρυνση Ηλ. Υπ. * Επίπεδο Εκπαίδευσης	98
5.8.33 Διεύρυνση Ηλ. Υπ. * Επίπεδο Εκπαίδευσης Crosstab	99
5.8.34 Διεύρυνση Ηλ. Υπ. * εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο	100
5.8.35 Διεύρυνση Ηλ. Υπ. * εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο Crosstab	101
5.8.36 Διατύπωση ερωτημάτων και εξυπηρέτηση μέσω email* Υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ	103
5.8.37 Διατύπωση ερωτημάτων και εξυπηρέτηση μέσω email * Υποδ/νση απασχόλησης στον e- ΕΦΚΑ Crosstab	103
5.8.38 Διατύπωση ερωτημάτων και εξυπηρέτηση μέσω email * εξοικείωση με Η/Υ και Διαδίκτυο	105
5.8.39 Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ * Φύλο	106
5.8.40 Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ * Φύλο Crosstab	107
5.8.41 Έλεγχοι ανεξαρτησίας Chi-Square Test	108

Κατάλογος Γραφημάτων

A/A	Τίτλος	Σελ.
5.7.1	Κατανομή του δείγματος με βάση το φύλο.	64
5.7.2	Κατανομή του δείγματος με βάση την ηλικία.	65
5.7.3	Κατανομή του δείγματος με βάση την οικογενειακή κατάσταση.	66
5.7.4	Κατανομή του δείγματος με βάση το επίπεδο εκπαίδευσης.	67
5.7.5	Κατανομή του δείγματος με βάση τη γλωσσομάθεια.	68
5.7.6	Κατανομή του δείγματος με βάση τα έτη υπηρεσίας στον e-ΕΦΚΑ.	69
5.7.7	Κατανομή του δείγματος με βάση την Υποδιεύθυνση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ.	71
5.7.8	Κατανομή του δείγματος με βάση την τρέχουσα θέση στο φορέα.	72
5.7.9	Άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους.	73
5.7.10	Εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο.	74
5.7.11	Μείωση όγκου συναλλαγών.	75
5.7.12	Περιθώρια βελτίωσης και διεύρυνσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.	76
5.7.13	Εξάλειψη άμεσης επαφής και συναλλαγής με τους ασφαλισμένους.	77
5.7.14	Επαρκή Ηλεκτρονική Διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες.	78
5.7.15	Συμβολή των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στην εξοικονόμηση χρόνου ως προς τη διεκπεραίωση υποθέσεων.	79
5.7.16	Διεύρυνση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και σε άλλα αντικείμενα συναλλαγής.	80
5.7.17	Διευκόλυνση εργαζομένων από τη διατύπωση ερωτημάτων και εξυπηρέτηση μέσω email.	81
5.7.18	Ποσοστό υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ που παρέχονται ηλεκτρονικά σύμφωνα με τους εργαζόμενους.	83
5.7.19	Επιθυμία εργαζομένων για τη διατήρηση του ηλεκτρονικού ραντεβού.	84
5.7.20	Απόψεις εργαζομένων για την ύπαρξη αναγκαιότητας εκπαίδευσής τους στις νέες τεχνολογίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e- ΕΦΚΑ.	85

Κατάλογος Διαγραμμάτων

A/A	Τίτλος	Σελ.
5.8.1	Εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο.	93
5.8.2	Διεύρυνση Ηλ. Υπ.	102
5.8.3	Διατύπωση ερωτημάτων και εξυπηρέτηση μέσω email.	105
5.8.4	Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ	108

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών και πρακτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν ήταν δυνατόν να εκλείψει από τη Δημόσια Διοίκηση, όταν έχει ήδη αναπτυχθεί και υιοθετηθεί σε ένα ευρύ φάσμα επιχειρησιακών δράσεων, επαγγελματικών κλάδων σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Διεθνώς αναγνωρισμένη, σηματοδοτεί την απαρχή ενός νέου τεχνολογικού και ενοποιημένου ψηφιακού κόσμου με διαστάσεις κοινωνικές, πολιτισμικές και φυσικά εκείνη της παγκοσμιοποίησης, με ποικίλους στόχους. Μετασχηματίζει τις δημόσιες υπηρεσίες και τις επιχειρήσεις, διαμορφώνοντας ένα πλαίσιο για τους πολίτες.

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός ή αλλιώς Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε επίπεδο ιδιωτικού τομέα, αλλά και Δημόσιας Διοίκησης αποσκοπεί στην ανάπτυξη όλο και περισσότερων και αποδοτικότερων μορφών οργάνωσης, ανάπτυξης, μεγιστοποίηση κέρδους, δικλείδες ασφαλείας, διαφάνειας, μείωσης κόστους λειτουργικότητας, μείωσης χρόνου, αύξηση της χρησιμότητας, προαγωγή του πολιτισμού, βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, εκσυγχρονισμό και πρόοδο, ικανοποίηση και ευκολία του εργαζόμενου και του πολίτη, υπέρβαση της ακαμψίας, μείωση στο ελάχιστο των μειονεκτημάτων κάθε είδους και αύξηση των πλεονεκτημάτων κάθε είδους με την εισαγωγή και εφαρμογή καινοτόμων ψηφιακών τεχνολογιών.

Αποτελεί αδιαμφισβήτητο γεγονός η εισαγωγή νέων τεχνολογιών Πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση την τελευταία δεκαετία, καθώς και η ανάπτυξη νέων διοικητικών πρακτικών οι οποίες συνδέονται με αυτές, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και την υποστήριξη των επιχειρήσεων.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του δημοσίου τομέα και η μετάβαση στη λεγόμενη ψηφιακή Ελλάδα, απαιτεί ως υποδομή την ανάπτυξη εφαρμογών ΤΠΕ, με όραμα την παροχή ασφαλών δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών κάθε είδους και την ευρεία χρήση τους. Όλες οι ψηφιακές υπηρεσίες και τα ψηφιακά έντυπα διατίθενται στην Ενιαία (ελληνική) Ψηφιακή Πύλη gov.gr. Η πανδημία επιτάχυνε την ανάγκη για Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και παρότι πολλές υπηρεσίες διατέθηκαν επιτυχώς μέσω αυτής στους πολίτες, παραμένουν ακόμη πολλά τρωτά σημεία τα οποία θα πρέπει να διορθωθούν, να απλουστευτούν και να αντιμετωπιστούν στο πλαίσιο μίας ολοκληρωμένης στρατηγικής (ΥΨηΔ, 2021).

Τις προηγούμενες περιόδους, προ πανδημίας, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση οικοδομήθηκε κυρίως σε δύο άξονες, τα έργα Πληροφορικής και τα έργα Τηλεπικοινωνιών. Τα **έργα Πληροφορικής**, περιλαμβάνουν το σχεδιασμό και τη στρατηγική για την εφαρμογή συστημάτων και εξοπλισμού πληροφορικής, ανάλογα με τη φύση του κάθε δημόσιου φορέα. Τα **Έργα Τηλεπικοινωνιών**, τα οποία περιλαμβάνουν τον ανασχεδιασμό, την εφαρμογή, την υλοποίηση και την εγκατάσταση των δικτύων.

Διαδικασίες, αρκετά χρονοβόρες ως προς την υλοποίησή τους λόγω των μελετών, των χρηματοδοτήσεων τους από διαρθρωτικά ταμεία, την προκήρυξη των διαγωνισμών προμηθειών, την κατοχύρωση και ανάληψη των έργων από τους αναδόχους και την αδειοδότηση τέτοιων έργων. Ανασταλτικός επίσης παράγοντας, οι διαφορετικές αρμοδιότητες των διαφορετικών δημόσιων διοικητικών φορέων. Η περίοδος μετά πανδημίας, με τη σύσταση του ΥΨΗΔ, προκειμένου να εξαλείψει τις όποιες αγκυλώσεις και καθυστερήσεις στην διαμόρφωση του ελληνικού ψηφιακού κράτους (Σπινέλλης, 2018).

Αρκετές έρευνες και μελέτες έχουν πραγματοποιηθεί σχετικά με την αποτελεσματικότητα και την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα, τις στρατηγικές και τις πρακτικές που ακολουθούνται, αλλά και τη μέτρηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προκαλεί σε μία σειρά ζητήματα που σχετίζονται με τη στελέχωση και την ανάπτυξη του ανθρωπίνου δυναμικού, την νοοτροπία των εργαζομένων, πολιτών και επιχειρηματιών. Προϋποθέτει, ψηφιακά εγγράμματους πολίτες. Απαιτεί τη λήψη των κατάλληλων αποφάσεων και την υιοθέτηση εκείνων των πρακτικών που θα συμβάλλουν στην προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Υπάρχουν τέσσερις διαφορετικές διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: η χρήση τεχνολογιών, οι αλλαγές στη δημιουργία αξίας, οι διαρθρωτικές αλλαγές και οι οικονομικές πτυχές (Matt, Hess and Benlian, 2015).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιδρά στην επιχειρηματική δραστηριότητα σε τέσσερα πεδία: στο πεδίο το οποίο εφαρμόζεται και επιπλέον στα μη καθιερωμένα όρια, στο πεδίο έκτασής της ακόμη και στα αποτελέσματα που επέρχονται από την αύξηση του όγκου των δεδομένων, στην ταχύτητά της, ακόμη και στην ταχύτητα με την οποία λαμβάνονται οι αποφάσεις και στη δημιουργία και δέσμευση αξίας (Bharadwaj, El Sawy, Pavlou and Venkatraman, 2013).

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τι αυτός περιλαμβάνει, είναι ελάχιστα γνωστός στον κύκλο των εργαζομένων και δη στους πολίτες, στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση και χρήζει αποσαφήνιση των μορφών της.

Σκοπός της έρευνας είναι να αποσαφηνιστεί το περιεχόμενο και ο βαθμός ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον e - ΕΦΚΑ, να ερευνηθεί το κατά πόσον η εφαρμογή της αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων και ποιος ο στόχος της υλοποίησης του από τον Οργανισμό. Να διατυπωθούν τα μειονεκτήματα και τα πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την ίδια την εργασία των υπαλλήλων, αλλά και να διαπιστωθούν μέσα από την πραγμάτωσή της, η επανάσταση, τα νέα δεδομένα, οι οργανωτικές αλλαγές και οι αλλαγές σε συμπεριφορές και νοοτροπία. Θα ερευνηθούν οι μεταβλητές εκείνες οι οποίες σχετίζονται μεταξύ τους και επιδρούν στην

αύξηση της αποδοτικότητας, αλλά και εκείνων που είναι άσχετες μεταξύ τους, αλλά επηρεάζονται από παράγοντες εξωγενείς.

Η συγκεκριμένη εργασία διαρθρώνεται από δύο μέρη, το Θεωρητικό και το Ερευνητικό τα οποία αποτελούνται από τέσσερα και δύο κεφάλαια, αντίστοιχα, τα εξής παρακάτω:

Μέρος 1ο

Στο πρώτο κεφάλαιο Η έννοια και το πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e- government), γίνεται βιβλιογραφική επισκόπηση αναφορικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις, τον ορισμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τις μορφές της.

Στο δεύτερο κεφάλαιο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε διεθνές επίπεδο, γίνεται αναφορά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε διεθνές επίπεδο.

Στο τρίτο κεφάλαιο Θεσμικό Πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αναλύεται το θεσμικό πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γενικότερα, αλλά και ειδικότερα στον e-ΕΦΚΑ.

Στο τέταρτο κεφάλαιο Η περίπτωση του e-ΕΦΚΑ και του Α' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών, Αττικής – Αθηνών – Κεντρικού Τομέα, γίνεται μία περιγραφή των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του Α' Περιφερειακού Υποκαταστήματος, Αττικής – Αθηνών – Κ. Τομέα. Επίσης, σε τι βαθμό και σε ποια πεδία χρησιμοποιείται η Η-Δ εντός των συναλλαγών του Υποκαταστήματος.

Μέρος 2ο

Στο πέμπτο κεφάλαιο Ερευνητική Μεθοδολογία, γίνεται διατύπωση όλων των ερευνητικών στόχων και υποθέσεων που έχουν τεθεί, αλλά και περιγραφή της ερευνητικής μεθοδολογίας που έχει ακολουθηθεί.

Στο έκτο κεφάλαιο Σύνοψη Συμπερασμάτων και Προτάσεις αναφέρονται τα αποτελέσματα τα οποία προέκυψαν, τα συμπεράσματα τα οποία ανακύπτουν από την έρευνα και γίνονται προτάσεις ανάλογα με τα προβλήματα ή τα τρωτά σημεία της Η-Δ εντός οργανισμού e-ΕΦΚΑ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (e-GOVERNMENT)

1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, είναι η εισαγωγή και χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση με επακόλουθο τις οργανωτικές και δομικές αλλαγές σε διοικητικές πρακτικές, αλλά και σε νέες δεξιότητες του προσωπικού με στόχο τη διαφάνεια, την εξοικονόμηση χρόνου, τη μείωση κόστους και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών.

Ορισμοί για την **Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**, έχουν δοθεί πολλοί: e Government, Digital Government, Online Government.

- Σύμφωνα με τις γενικότερες πρακτικές όπου τοποθετείται το **επίθετο ηλεκτρονικός ή - (e)** με σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών (**e- government**). Στη δεδομένη περίπτωση μιλάμε για τον **e – ΕΦΚΑ**.
- Η τεχνολογία είναι απλώς ένα μέσο στην υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και θέτει ως απαρχή τις κινητήριες δυνάμεις που αλλάζουν την παραγωγή και τον κόσμο των υπηρεσιών.
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e - Government) αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016).
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είναι η χρήση των τεχνολογιών της Πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010).
- Ως Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e - Government) ορίζεται από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών «η αξιοποίηση του διαδικτύου (internet) και του παγκόσμιου ιστού (World Wide Web) για την παροχή κυβερνητικής πληροφορίας και υπηρεσιών στους πολίτες» (United Nations and ASPA, 2002). Επιπλέον, ο όρος αυτός αναφέρεται στην «αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και άλλων webbased τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών με στόχο τη βελτίωση της

αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της παροχής υπηρεσιών από τον δημόσιο τομέα» (Jeong, 2007).

- Σύμφωνα με την Παγκόσμια Τράπεζα (indicator.gr, 2018): «Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) από κυβερνητικούς φορείς, οι οποίες έχουν τη δυνατότητα να μεταμορφώσουν τις σχέσεις των φορέων αυτών με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους τομείς του κράτους». (infoDev/World Bank, 2009).

Έχουν εισαχθεί παράλληλα με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e- government) και άλλες έννοιες, όπως Διαλειτουργικότητα, Ηλεκτρονική Ένταξη (e-inclusion), Ηλεκτρονική Προσβασιμότητα (e- Accessibility), Τεχνολογίες Της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών (Λαζακίδου, 2019).

Η έννοια της Διαλειτουργικότητας περιλαμβάνει πολλά συστήματα είτε όμοια είτε διαφορετικά μεταξύ τους, τα οποία όμως μπορούν να επικοινωνήσουν και να συνδεθούν μεταξύ τους.

Λέγοντας Ηλεκτρονική ένταξη θεωρούμε, όταν άτομα κάθε ομάδας ηλικιακής, κοινωνικής, με αναπηρίες και κάθε εθνικότητας, έχουν τη δυνατότητα της εύκολης πρόσβασης στην κοινωνία της Πληροφορίας και των τεχνολογικών μέσων.

Η έννοια της Ηλεκτρονικής Προσβασιμότητας εννοεί όταν όλοι οι πολίτες μηδενός εξαιρουμένου μπορούν να έχουν άμεση πρόσβαση στις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας, χωρίς τεχνικά ή νομικά εμπόδια, με ασφάλεια και ιδιωτικότητα.

Οι Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών, καλύπτουν ένα μεγάλο φάσμα από τεχνολογικά μέσα, όπως το διαδίκτυο, οι υπολογιστές, οπτικοακουστικά μέσα, εξοπλισμό και λογισμικό, εφαρμογές και ηλεκτρονικά στοιχεία τα οποία είναι απαραίτητα για την υποστήριξη και την αποτελεσματική λειτουργία αυτών των τεχνολογιών. Επιδρούν σε αλλαγές, κοινωνικές, πολιτικές, πολιτισμικές, εκπαιδευτικές και της ίδιας της κουλτούρας του ατόμου και της κοινωνίας, της επιχείρησης, του πολίτη, του καταναλωτή.

1.2 Τα Μοντέλα, το Πλαίσιο και οι Διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Τρία είναι τα βασικά μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μεταξύ των ομάδων – Κυβέρνηση, Πολίτες, Επιχειρήσεις. Υπάρχει μία συνεχής αλληλεπίδραση μεταξύ των ομάδων αυτών (Λαζακίδου, 2019).

α) Από την Κυβέρνηση προς τους Πολίτες (G2C) και αμφίδρομα : κάθε υπηρεσία που παρέχει το Κράτος προς τον πολίτη όσον αφορά την ενημέρωσή του ή τη διευθέτηση των υποχρεώσεών του και την παροχή υπηρεσιών για την τακτοποίηση των υποχρεώσεων του πολίτη προς το Κράτος.

β) Από την Κυβέρνηση προς τις Επιχειρήσεις (G2B) και αμφίδρομα: αναφέρεται σε κάθε οικονομική δραστηριότητα που αναπτύσσει το Κράτος με τις επιχειρήσεις. Αλληλεπιδραστική σχέση ως καταναλωτής το Κράτος, των αγαθών που παράγουν οι επιχειρήσεις, αλλά και συντονιστής για τους Νόμους των εμπορικών συναλλαγών με το εσωτερικό ή το εξωτερικό.

γ) Από την Κυβέρνηση προς την Κυβέρνηση (G2G) και αμφίδρομα: αναφέρεται στην αλληλεπιδραστική σχέση μεταξύ των διαφόρων Κυβερνητικών τμημάτων ενός Κράτους, για την καλύτερη οργάνωση και τον έλεγχο των πραγμάτων, τη σχέση της Κυβέρνησης με τους υπαλλήλους, αλλά και την επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ ξένων Κυβερνήσεων και διεθνών οργανισμών για την ανταλλαγή πληροφοριών και την επίτευξη οικονομικών, πολιτικών και τεχνολογικών στόχων.

Υπάρχουν τέσσερις διαφορετικές διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σύμφωνα με τη βιβλιογραφία: η χρήση τεχνολογιών, οι αλλαγές στη δημιουργία αξίας, οι διαρθρωτικές αλλαγές και οι οικονομικές πτυχές (Matt, Hess and Benlian, 2015).

Η χρήση των τεχνολογιών, αφορά το αν οι δημόσιοι οργανισμοί ή οι επιχειρήσεις, επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν τις ήδη υπάρχουσες τεχνολογίες για το σκοπό τους, με τη δυνατότητα δημιουργίας δικών τους τεχνολογικών προτύπων για την επίτευξη των φιλόδοξων στόχων τους ως προς την ευημερία και ευρωστία τους.

Η χρήση της τεχνολογίας επιφέρει σχεδόν πάντα, αλλαγές στη δημιουργία αξίας, καθώς η αφομοίωση και η χρήση της, ικανοποιούν τις υφιστάμενες ανάγκες αλλά προσφέρουν ευκαιρίες για υψηλότερου επιπέδου τεχνολογικές ικανότητες και υπηρεσίες. Η ψηφιοποίηση προϊόντων ή υπηρεσιών μπορεί να συνεπάγεται διαρθρωτικές αλλαγές στην οργάνωση των οργανισμών, στις διοικητικές διαδικασίες, στις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού και του οικονομικού παράγοντα. Ο οικονομικός παράγοντας αποτελεί την πηγή δυνάμεως για την ευδοκίμηση του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Για την επιτυχή πραγμάτωση μιας διαδικασίας ψηφιακού μετασχηματισμού και για την πλήρη αξιοποίηση των επιδιωκόμενων σκοπών και στόχων, είναι απαραίτητη η ευθυγράμμιση των τεσσάρων αυτών διαστάσεων, της χρήσης των τεχνολογιών, οι αλλαγές στη δημιουργία αξίας, οι διαρθρωτικές αλλαγές και ο οικονομικός παράγοντας. Οι τέσσερις αυτές εξελισσόμενες διαστάσεις συνθέτουν το πλαίσιο της στρατηγικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ενός οργανισμού ή επιχείρησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καλύπτει ένα ευρύ φάσμα του ψηφιακού μετασχηματισμού σε πολλούς τομείς (Σπινέλλης 2018). Πιο συγκεκριμένα:

α) Στις επιχειρησιακές λειτουργίες περιλαμβάνοντας την επικοινωνία των δημόσιων υπηρεσιών, τον έλεγχο και τη διαχείριση πληρωμών, εισπράξεων, ακόμη και του ανθρώπινου δυναμικού.

β) Στα Οικοσυστήματα που συνδέονται με το κράτος, τα οποία υποστηρίζονται από τις ΤΠΕ και χρησιμοποιούνται κατά βάση τα ψηφιακά δεδομένα για το χτίσιμο αυτών των οικοσυστημάτων. Οικοσυστήματα τα οποία δημιουργούνται από πολίτες, προμηθευτές, κάθε είδους οργανώσεις ή επιχειρήσεις, με στόχο το κέρδος.

γ) Στις Διοικητικές Διαδικασίες, που αφορούν είτε πολίτες, είτε επιχειρήσεις για την με σκοπό την ανάπτυξη, την εξέλιξη και την αυτόματη υλοποίηση αυτών των διαδικασιών.

δ) Στη Διαχείριση επιχειρησιακών πόρων, με σκοπό τη βελτίωση της διοικητικής οργάνωσης είτε μιλάμε για υλικά αγαθά είτε για άυλα, όπως τα ανοικτά ψηφιακά δεδομένα.

ε) Στα Μοντέλα προσφοράς υπηρεσιών και κρατικών προμηθειών, καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο το κράτος παρέχει τις υπηρεσίες του ή προμηθεύεται προϊόντα και υπηρεσίες. Με τον τρόπο αυτό η εξ αποστάσεως προμήθεια ή παροχή προϊόντων και υπηρεσιών είναι άμεση, εύκολη και δεν αποτελεί πρόβλημα στον κρατικό λειτουργικό μηχανισμό.

στ) Στα Μοντέλα συνεργασίας, μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών ευδοκιμούν και η Η-Δ ευνοεί το δημόσιο διάλογο, τη συμμετοχή των πολιτών στη δημόσια διοίκηση, μέσω της διαβούλευσης νέων νομοσχεδίων και διοικητικών στρατηγικών ή πολιτικών.

ζ) Στην Οργανωτική κουλτούρα, ένα από τα σημαντικότερης σημασίας στοιχεία για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κουλτούρα που επηρεάζει τις δεξιότητες και ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού, την εκπαίδευση των εργαζόμενων και τον τρόπο συμπεριφοράς τους και επικοινωνίας τους, την αξιοκρατία και την αξιοποίηση των πληροφοριών, τη διοικητική λειτουργία ριζικά και την ίδια την ηγεσία, με στόχο τη βελτίωση και την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί.

η) Στις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των πολιτών, επιχειρήσεων και των δημοσίων υπαλλήλων, καθώς η Η-Δ έχει στόχο και όραμα τη χρήση των τεχνολογιών από τον πολίτη και το δημόσιο λειτουργό, επιφέροντας νέα μοντέλα εργασίας, ενδυνάμωση των δημοσίων υπαλλήλων και αλλαγή συμπεριφορών, νοοτροπίας, δίνοντας ευκαιρίες βελτίωσης και προόδου.

1.3 Πορεία και εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός είναι στόχος πλέον διοικητικής αναδιάρθρωσης όλων των κρατών του ΟΟΣΑ. Η λεγόμενη Κοινωνία της Πληροφορίας υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και έχει θέσει στόχους ως προς την αξιοποίηση της πληροφορίας μέσω του διαδικτύου και την μεταμόρφωσή του σε προηγμένη υπηρεσία για το ευρύτερο κοινό. Η ΕΕ λαμβάνει συγκεκριμένες ενέργειες για την ανάπτυξη διασυνοριακών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Δίνονται κατευθυντήριες γραμμές για Σχέδια και Επενδύσεις που έχουν τεθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση ώστε, κάθε πολίτης, επιχείρηση και

δημόσιος φορέας να έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο. Να επιτευχθεί η απαραίτητη μόρφωση σε ηλεκτρονικά μέσα και υπηρεσίες για όλους. Να διασφαλιστεί το γεγονός ότι δεν θα αποκλειστούν κοινωνικά κάποιες ομάδες, αλλά και θα διασφαλιστεί η ιδιωτικότητα. Θα γίνουν οι κατάλληλες αλλαγές ως προς την οργάνωση, τη νοοτροπία, τις δεξιότητες του προσωπικού και των τεχνολογικών μέσων στο δημόσιο τομέα.

Επιτακτική ανάγκη θεωρείται η μέτρηση της απόδοσης και επίδοσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κάθε χώρα, αλλά και η σύγκριση μεταξύ των. Η μέτρηση συμβάλλει στην ενίσχυση της Δημόσιας Διοίκησης, αφού όλες οι εργασίες εκτελούνται με πιο ορθολογικό τρόπο και καθορίζονται τα πλαίσια των συναλλαγών. Αποτελεί κινητήριο και κατευθυντήριο δύναμη για τη βελτίωση των εργασιών από τα ενδιαφερόμενα μέρη και των καλών πρακτικών. Ενδυναμώνει την αποτελεσματική χρήση και την ορθή Η-Δ σε ποικίλες δημόσιες δομές και υπηρεσίες, καθώς και στην επέκταση και σε υπηρεσίες που δεν είχε αναπτυχθεί. Τέλος, ενισχύει την αξιοπιστία των πολιτών και των επιχειρήσεων, των δημόσιων λειτουργιών απέναντι στο ίδιο το κράτος.

Η χρήση δεικτών για τη μέτρηση της επίδοσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι τα εργαλεία σύγκρισης μεταξύ της ιδεατής και της πραγματοποιούμενης επίδοσης του ψηφιακού δημόσιου τομέα, των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών και της αποτελεσματικότητας αυτών, την αυξανόμενη χρήση τους και τη διεύρυνσή τους και σε άλλους τομείς, τη διαφάνεια και την συνεχή διασφάλισή τους, την καταγραφή των νέων αναγκών και την μελλοντική άμεση κάλυψή τους, την ορθολογικότερη χρήση των δαπανών για τις ΤΠΕ.

Ο ΟΗΕ έχει αναπτύξει από το 2003 έναν παγκόσμια αναγνωρισμένο δείκτη για τη μέτρηση της επίδοσης κάθε χώρας στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά και σύγκρισης μεταξύ των χωρών του ΟΗΕ, τον δείκτη eGovernment Development Index (EGDI). Ο δείκτης αυτός αποτυπώνει τον βαθμό στον οποίο κάθε κράτος παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλλά και την όποια δυνατότητα του να υιοθετεί τέτοιες υπηρεσίες στο κοντινό μέλλον. Ο **EGDI** είναι ένας σύνθετος δείκτης που εκφράζεται από τρεις δείκτες, οι οποίοι αντικατοπτρίζουν: 1) Το εύρος και την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Online Service Index, OSI), 2) το επίπεδο ανάπτυξης των τηλεπικοινωνιακών υποδομών (Telecommunication Infrastructure Index, TII), και 3) το ανθρώπινο κεφάλαιο κάθε χώρας (Human Capital Index, HCI).

$$EGDI = 1/3 * (OSI + TII + HCI)$$

Είναι δείκτης κατάταξης και δεν αντανακλά την επίδοση μιας χώρας σε απόλυτο βαθμό, αλλά την επίδοσή της σε σύγκριση με τις υπόλοιπες. Επομένως, η πτώση μιας χώρας στην ευρωπαϊκή κατάταξη δεν σημαίνει απαραίτητα ότι η ίδια δεν σημείωσε πρόοδο, αλλά ότι πιθανότατα σημείωσε βραδύτερη πρόοδο σε σχέση με τις άλλες χώρες.

Ένας άλλος δείκτης είναι αυτός της Ψηφιακής Ωριμότητας (Digital Density Index), της Accenture και Oxford Economics, ο οποίος χρησιμοποιείται ως εργαλείο και μέτρο σύγκρισης για την κατάταξη μιας χώρας ως προς την ψηφιακή τους ωριμότητα και μελετά 50 διαφορετικές παραμέτρους, ποσοτικές και ποιοτικές, από τις οποίες και προκύπτει ο βαθμός διεξόδου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κάθε χώρα. (Λαζακίδου, 2019).

Μετρά και αποτιμά τις επιδόσεις σε τέσσερις βασικούς πυλώνες οικονομικής δραστηριότητας, οι οποίοι κατέχουν ίσο μέρος στη διαμόρφωση της τελικής βαθμολογίας για κάθε χώρα. Οι πυλώνες αυτοί είναι η Δημιουργία Νέων Αγορών, η Χρήση Ψηφιακών Τεχνολογιών στην Παραγωγή, η Διαχείριση Επιχειρήσεων και η Θεμελίωση ευνοϊκού Κανονιστικού και Ρυθμιστικού Πλαισίου τόσο στο δημόσιο τομέα όσο και στον ιδιωτικό επιχειρησιακό κόσμο. Ποσοτικοποιείται η ψηφιακή ανάπτυξη, αξιολογείται η ωριμότητα κάθε χώρας για τη χρήση νέων ΤΠΕ, αποτιμάται το πόσο πρόσφορο είναι το πεδίο για την εξέλιξη του ψηφιακού μετασχηματισμού σε διαρθρωτικές διαδικασίες και δομές του δημοσίου τομέα και του οικονομικού, κοινωνικού και πολιτικού περιβάλλοντος.

Η ΕΕ έχει δημιουργήσει ως δείκτη ψηφιακών επιδόσεων των κρατών - μελών της Ε.Ε., τον δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (Digital Economy and Society Index — DESI), ο οποίος αποτελείται από επιμέρους ποιοτικές και ποσοτικές διαστάσεις που απεικονίζουν την ψηφιακή εξέλιξη των κρατών-μελών της ΕΕ.

Ο DESI περιλαμβάνει 5 διαστάσεις σύμφωνα με τον ορισμό του:

α) Συνδεσιμότητα (σταθερή και κινητή ευρυζωνική σύνδεση, τιμές).

Η χώρα μας το 2019, βρίσκεται στην τελευταία θέση μεταξύ των χωρών ΕΕ28, με ποσοστό πολύ χαμηλό κάτω του μέσου όρου, όσον αφορά τις ταχύτητες των ευρυζωνικών επικοινωνιών και της παροχής σταθερών ευρυζωνικών συνδέσεων.

β) Ανθρώπινο κεφάλαιο (χρήση Διαδικτύου, βασικές και προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες).

Εξίσου χαμηλή θέση κατέχει η χώρα μας σε σύγκριση με τις χώρες της ΕΕ, μολονότι συνεχώς κερδίζει έδαφος και όλο και πιο μεγάλο μέρος του πληθυσμού αποκτά τις βασικές γνώσεις και την εξοικείωση με τις ψηφιακές τεχνολογίες. Το ποσοστό των εργαζομένων ειδικών στις ΤΠΕ όλο και αυξάνεται, ωστόσο το ποσοστό των γυναικών παραμένει ιδιαίτερα χαμηλό.

γ) Χρήση υπηρεσιών Διαδικτύου (χρήση περιεχομένου από τους πολίτες, επικοινωνία, ηλεκτρονικές συναλλαγές).

Η θέση της Ελλάδας σε αυτή την κατηγορία είναι χαμηλή, στην 25^η, καθώς παρατηρείται η έλλειψη εμπιστοσύνης των πολιτών απέναντι στη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών και των ηλεκτρονικών αγορών.

δ) Ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας (ψηφιοποίηση επιχειρήσεων, ηλεκτρονικό εμπόριο).

Λίγο καλύτερη η θέση της Ελλάδας στην ΕΕ με βάση αυτόν τον δείκτη, στην 24^η, αλλά επίσης χαμηλή, καθώς βελτιώνεται το ποσοστό εκείνων των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική ανταλλαγή των δεδομένων, αν και ακόμη παραμένει μικρός ο αριθμός των επιχειρήσεων που κάνουν πωλήσεις μέσω του internet.

ε) Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.

Η χώρα μας κατέχει την 27^η θέση, αν και ο δείκτης ωρίμανσης των ανοικτών δεδομένων αγγίζει το ποσοστό του ευρωπαϊκού μέσου όρου. Οι πολίτες οι οποίοι χρησιμοποιούν τις ψηφιακές υπηρεσίες είναι λίγοι, αλλά και οι ψηφιακές υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται στους πολίτες, είναι λίγες και αναποτελεσματικές, αφού είναι διάσπαρτες σε ανόμοιους φορείς του δημοσίου τομέα. Πρόοδος επετεύχθη υπό την πίεση και την ανάγκη της πανδημίας, με συνεχή στόχο την ψηφιοποίηση περισσότερων ψηφιακών υπηρεσιών και την εξάλειψη της γραφειοκρατίας.

Η Ελλάδα, με το Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014 – 2020», έθεσε και έχτισε τις βάσεις για τον ψηφιακό μετασχηματισμό στη ΔΔ.

Εν συνεχεία, ανακοινώθηκε το Πρόγραμμα 2021-2027, «Ψηφιακός Μετασχηματισμός», το οποίο έχοντας ένα νέο πλαίσιο διαχείρισης αναγκών λόγω πανδημίας, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και αφού δημιουργήθηκε στο ΥΨηΔ η Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης και Εφαρμογής Τομέα ΤΠΕ (ΕΥΔΕ-ΤΠΕ), την οποία διαχειρίζεται ο ίδιος ο Υπουργός ΨηΔ, με καθήκοντα Διαχειριστικής Αρχής, ως Ενδιάμεσος Φορέας τμημάτων τομεακών ΕΠ του ΕΣΠΑ 2014-2020 στον τομέα ΤΠΕ. Η ΕΥΔΕ-ΤΠΕ έχει καθήκοντα Διαχειριστικής Αρχής του ΠΨηΜετ, ώστε να με την αναδιοργάνωσή της να ενισχύσει το στελεχιακό δυναμικό της για την αποτελεσματική διεκπεραίωσή τους (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης).

Συντάχθηκε και δημοσιεύθηκε η «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 για τον ψηφιακό μετασχηματισμό όλου του δημοσίου τομέα, αναφέροντας το περιβάλλον, τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και καθορίζοντας τις στρατηγικές για την σταδιακή ψηφιοποίηση της χώρας με τα έργα Τηλεπικοινωνιών και Πληροφορικής, που πρέπει να υλοποιηθούν.

Στην Ελλάδα, οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν είναι ιδιαίτερα διαδεδομένες στο ευρύτερο κοινό και αν και εφόσον υπάρξουν οι ψηφιακές υποδομές και οι ανάλογες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ο πληθυσμός θα πρέπει να αλλάξει νοοτροπία, κουλτούρα και πολιτισμική αντίληψη απέναντι στον δημόσιο τομέα και τις δημόσιες υπηρεσίες που του παρέχονται μέσω αυτής. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της κυβέρνησης αποτελεί τη βάση για την επιτυχία της ενιαίας αγοράς, καταρρίπτοντας τους ήδη υπάρχοντες ψηφιακούς φραγμούς, τη μείωση του διοικητικού και

γραφειοκρατικού φόρτου και την ανάπτυξη της προόδου των αλληλεπιδραστικών σχέσεων με την κυβέρνηση.

Ο στρατηγικός σχεδιασμός και ο εκσυγχρονισμός των μέσων, αποτελούν πυλώνες για την πραγμάτωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους δημόσιους φορείς. Ο εκσυγχρονισμός των δημόσιων διοικήσεων με τη χρήση βασικών ψηφιακών μέσων (δηλαδή τεχνικών δομικών μονάδων, όπως τα CEF DSIs όπως eID, eSignature, e-prescription, EDI, κλπ). Στη συνέχεια, σχεδιασμός των διαδικασιών και των υπηρεσιών που θα υλοποιηθούν μέσα από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, πρόβλεψη νομικού πλαισίου για την διασφάλιση των δημοσίων φορέων και των πολιτών των ίδιων, συνεργασία μεταξύ των δημοσίων φορέων κάθε είδους, ώστε να χτιστεί μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ των δημοσίων φορέων και των πολιτών, γρήγορη και αποτελεσματική. Η ανάπτυξη της Η-Δ προϋποθέτει την λήψη εκείνων των αποφάσεων και των σχεδιασμένων πρακτικών που την προάγουν σε εργαλείο εύκολο και χρήσιμο στα χέρια του πολίτη, του επιχειρησιακού κόσμου και του ίδιου του κρατικού μηχανισμού.

1.4 Προβλήματα στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον ελληνικό χώρο.

Στην Ελλάδα, η ανάπτυξη της Η-Δ στη δημόσια διοίκηση υστερεί, αφού υπάρχουν δομικά και διαρθρωτικά θέματα τα οποία αποτελούν τροχοπέδη και ανασταλτικό παράγοντα στον σχεδιασμό και εφαρμογή της, τα οποία αναλύονται από την ΕΥΔΕ-ΤΠΕ (Μάρτιος 2021) όπως παρακάτω:

Τα πληροφορικά συστήματα χαρακτηρίζονται από ακαμψία στην υλοποίηση ψηφιακών και πληροφοριακών δράσεων, καθώς δυσκολεύουν την ιεράρχηση των προτεραιοτήτων και την ταχεία οικονομική κάλυψη των πιο ουσιαστικών αναγκών κάθε πληροφορικού συστήματος και την συνεχή του αναβάθμιση. Όσα δημιουργούνται, στοχεύουν στην τυπική οντότητά τους και όχι στην ουσιαστική, καθώς είναι ογκώδη και καλύπτουν τυπικές προϋποθέσεις και όχι ουσιαστικά ζητήματα για την πραγμάτωση και την αποτελεσματική διαδικασία του ψηφιακού συστήματος. Γίνεται ακριβής περιγραφή των προϋποθέσεων τους με τη θέσπιση νόμων, γεγονός το οποίο βάζει όρια και πλαίσια στην πραγμάτωσή τους χωρίς περιθώρια ευελιξίας και βελτίωσης αυτών.

Το θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα, όχι μόνο δεν είναι σύγχρονο για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα, αλλά αντιθέτως αποτελεί εμπόδιο στην υλοποίηση και ενίσχυση δράσεων ΤΠΕ. Η προχειρότητα πολλές φορές της νομοθέτησης, οι αντιφατικές θεσμοθετήσεις, η ανικανότητα προσδιορισμού των δράσεων αυτών ως «ιδιαίτερων και σημαντικών» απαιτήσεων οι οποίες θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με ταχύτητα, σαφήνεια και ειδικό στρατηγικό σχεδιασμό παρακωλύουν την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θεσμοθετήσεις οι οποίες δεν έχουν μακροπρόθεσμη μελλοντική πρόβλεψη, αλλά κοντόφθαλμη αντιμετώπιση.

Η γραφειοκρατία που ταλαιπωρεί τη ΔΔ πολλά χρόνια τώρα, συνεχίζει να θεωρείται τροχοπέδη στην προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πολλά έντυπα έγγραφα απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των δημόσιων υπηρεσιών και από διαφορετικές δημόσιες δομές, πολλά εκ των οποίων δεν συμφωνούν μεταξύ τους και αμφισβητείται η εγκυρότητά τους. Επιπλέον, δεν έχει υπάρξει ακόμη η δυνατότητα διασύνδεσης όλων των δημόσιων φορέων μεταξύ τους, ώστε η άντληση των απαραίτητων δικαιολογητικών να είναι εφικτή σε κάθε περίπτωση.

Οι αρμοδιότητες κάθε υπηρεσίας είναι σε πολλές περιπτώσεις ασαφείς, ώστε εμπλέκονται στις διαδικασίες παραπάνω από μία δημόσια υπηρεσία, με απόρροια είτε την καθυστέρηση στη διεκπεραίωση είτε την σπατάλη πόρων λόγω των επικαλύψεων. Η κατανομή των αρμοδιοτήτων επιβάλλεται να είναι σαφής, συνολική ανά φορέα και οργανική μονάδα.

Το θεσμικό πλαίσιο προστασίας των προσωπικών δεδομένων, χρήση του οποίου γίνεται με βάση το νόμο μόνο από μία δημόσια δομή / φορέα, χρησιμοποιείται ως βάση πληροφοριών για τον φορέα και την μετατροπή του σε άλλο, για τη χρήση του και από άλλο δημόσιο φορέα. Τέτοια ίδια αρχεία, επιφέρουν τον κίνδυνο της μη εγκυρότητας των πληροφοριών. Ενώ η προστασία των πληροφοριών πρέπει να διασφαλίζεται, αντιστρόφως να υπάρχουν οι δικλίδες ασφαλείας του ελέγχου της εγκυρότητας των πληροφοριών.

Το ακατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό σε επίπεδο υψηλόβαθμων στελεχών, δεν συμβάλει στο επιθυμητό επίπεδο σε ότι αφορά στην αποδοτική εφαρμογή και λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφού οι διοικούντες επιλέγονται στην πλειοψηφία των περιπτώσεων χωρίς συγκεκριμένα κριτήρια αξιολόγησης ή αξιοκρατικά κριτήρια. Συνεργός στην αποδοτικότητα του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι ωστόσο και η εμπειρία, η γνώση και η τριβή σε ένα αντικείμενο, καθώς άτομα με μηδαμινή εμπειρία επιλέγονται για την οργάνωση μη γνώριμων αντικειμένων. Το ίδιο συμβαίνει και με το υπόλοιπο προσωπικό, αφού υπολείπονται δείκτες μέτρησης της απόδοσης και αξιολόγησης της εργασίας τους, αλλά και παροχή κάθε είδους κινήτρων για βελτιστοποίηση της παραγωγικότητάς τους ή της υπηρεσιακής τους θέσης.

Έντονο είναι το **φαινόμενο της έλλειψης προσωπικού με γνώσεις και δεξιότητες** στο πεδίο της πληροφοριακής. Το συγκεκριμένο ζήτημα σχετίζεται με την έλλειψη των απαραίτητων εκπαιδευτικών σεμιναρίων, την ενημέρωση σχετικά με τον ρόλο του δημοσίου υπαλλήλου, την αλλαγή του τρόπου σκέψης και την απουσία ενημέρωσης για τις υποχρεώσεις του, τις αρμοδιότητές του, αλλά και τα μέτρα προστασίας του. Η ενημέρωση, η παιδεία και η καλλιέργεια του «κοινωνικού λειτουργού» με τα κατάλληλα εφόδια για την αντιμετώπιση των προκλήσεων, εκλείπει ουσιαστικά από τη ΔΔ.

Παρατηρείται ανάμεσα στους διαφορετικούς δημόσιους φορείς **η απουσία συνεργασίας** και αλληλοϋποστήριξης, ανάμεσα στους υπαλλήλους της ίδιας δημόσιας υπηρεσίας αλλά και ανάμεσα

στον δημόσιο λειτουργό και τον πολίτη, αμφίδρομα. Αυτό οφείλεται στην έλλειψη της γνώσης και της καχυποψίας απέναντι στην Η-Δ. Αποτελεί και μία μορφή άμυνας σε καθετί άγνωστο, αφού η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ανάμεσα στον δημόσιο λειτουργό και τον πολίτη καταργεί τη φυσική παρουσία του δεύτερου στην υπηρεσία. Συχνά και η εικόνα που προβάλλεται από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, είτε ευνοϊκή είτε αρνητική, για τον κάθε δημόσιο φορέα, δεν ευνοεί το κλίμα συνεννόησης και της καλής διάθεσης μεταξύ των υπαλλήλων των διαφορετικών δημόσιων φορέων.

Φυσικά η **υφιστάμενη κουλτούρα και κυρίαρχη νοοτροπία στη ΔΔ**, δεν αφήνει περιθώρια αλλαγών στην νέα αντίληψη για τη χρησιμότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συντηρούνται οι νοοτροπίες της στασιμότητας, του φόβου μπροστά σε κάτι νέο και της διατήρησης των θέσεων και των πραγμάτων όπως έχουν, απουσία και της σχετικής ενημέρωσης. Οι υπάλληλοι δεν ευνοούνται για τις πρωτοβουλίες τους, δεν έχουν κίνητρα για πιο αποφασιστικές δράσεις και συχνά αποφεύγουν τις ευθύνες, με αποτέλεσμα να διατηρείται η υπάρχουσα κατάσταση και να μην προάγεται ο δυναμισμός και η εξέλιξη των ψηφιακών συστημάτων.

Υπάρχει έλλειμα ευθύνης προς τη διαχείριση και συντήρηση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων, καθώς τα αντιμετωπίζουν να μην σαν εργαλεία στην εργασία τους αλλά δεν τα υιοθετούν σαν οικεία τους, με αποτέλεσμα να μην εμβαθύνουν στην ουσιαστική τους χρήση, να μην τα αναβαθμίζουν και να μην τα διατηρούν σε καλή κατάσταση. Είτε γιατί θεωρούν ότι υπεύθυνος είναι ο εξωτερικός ανάδοχος είτε γιατί η παρακολούθηση για την ορθή χρήση τους δεν είναι εύκολη είτε γιατί αδυνατούν να διαχειριστούν τεχνικά προβλήματα που προκύπτουν, τα συστήματα αυτά παύουν να είναι αποτελεσματικά ή να είναι λειτουργικά κ εύχρηστα.

1.5 Πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε παγκόσμιο επίπεδο είναι ευρέως πλέον αποδεκτό ότι συνδέεται με μια σειρά πλεονεκτημάτων. Τα πιο σημαντικά μπορούν να θεωρηθούν τα εξής:

- Ο πολίτης διευκολύνεται, μειώνεται το κόστος μετακίνησης του, εξοικονομεί χρόνο ως προς τη συναλλαγή του με τους δημόσιους φορείς.
- Επιτυγχάνεται ο ορθολογισμός στην παροχή των υπηρεσιών, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η διαφάνεια.
- Αυξάνεται η αποδοτικότητα των υπαλλήλων και μειώνεται το κόστος λειτουργίας του δημοσίου τομέα.
- Οικοδομείται σχέση ομοιογένειας των υποδομών και των παροχών υπηρεσιών.
- Βελτιώνεται η εικόνα των παρεχόμενων υπηρεσιών, του προσωπικού, των τεχνολογικών υποδομών.

- Βελτιώνεται και αποσαφηνίζεται η ανταλλαγή των πληροφοριών κάθε είδους.
- Επιτυγχάνονται οι επιχειρησιακές συνεργασίες, σε εύλογο και άμεσο χρόνο.
- Αμερόληπτες και ομοιογενείς υπηρεσίες προς όλους.
- Προάγεται ο πολιτισμός, με επίκεντρο τον ίδιο τον χρήστη (πολίτη ή δημόσιο λειτουργό) διευκολύνοντας την καθημερινή του ζωή.
- Η κοινωνία αποκτά ψηφιακά εγγράμματους πολίτες και γίνονται διαρθρωτικές αλλαγές στη νοοτροπία τους.

1.6 Μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Σε αντιπαράθεση με τα πλεονεκτήματα παρατίθενται και τα πιο βασικά μειονεκτήματα για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους πολίτες και τη Δ-Δ.

- Προβληματισμό θα πρέπει να προκαλεί η δυσκολία χρήσης των τεχνολογικών μέσων και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από ομάδες πληθυσμού κυρίως μεγάλης ηλικίας, όπως και άλλων ευπαθών ομάδων, όπως οι μετανάστες.
- Οικονομική επιβάρυνση των ατόμων αυτών που δεν διαθέτουν άμεση πρόσβαση σε ηλεκτρονικά μέσα.
- Απρόσωπες διαδικασίες, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν διαθέτουν ευελιξία ως προς την διαχείριση της κάθε κατάστασης.
- Όλο το προσωπικό του δημοσίου τομέα δεν διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για τη χρήση των προηγμένων μεθόδων που επιβάλλει η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών.
- Δεν διαθέτει όλος ο δημόσιος τομέας τις απαραίτητες υλικοτεχνικές υποδομές και τον τεχνολογικό εξοπλισμό για την υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Απουσία συνεργασίας, ηλεκτρονικής διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας μεταξύ των διαφόρων δημόσιων υπηρεσιών, με απόρροια την απώλεια πληροφοριών και την ταλαιπωρία των πολιτών από υπηρεσία σε υπηρεσία. Παράλληλα, υπάρχει τεράστια σπατάλη πόρων σε όλα τα επίπεδα.
- Ασάφεια συχνά και έλλειψη ενημέρωσης του πολίτη από τις υπηρεσίες, μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Απαρχαιωμένα δύσκαμπτα οργανωσιακά μοντέλα που δεν δημιουργούν τις κατάλληλες προϋποθέσεις για την ανάπτυξη των δυνατοτήτων που παρέχουν οι ΤΠΕ.
- Έλλειμμα κουλτούρας και δυσκολία υιοθέτησης της αλλαγής.

1.7 Προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της αποτελεσματικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Κάθε δράση για να καθιερωθεί και να λειτουργήσει αποτελεσματικά για τους λόγους που την επιτάσσουν απαιτεί σχεδιασμό, οργάνωση, παρακολούθηση και ορθή χρήση από ένα κεντρικό μηχανισμό και ανάλογες προϋποθέσεις, οι οποίες παρατίθενται ως εξής:

- Προσδιορισμός των στόχων και των σκοπών σε κάθε τμήμα και γενικότερα σε κάθε επίπεδο της δημόσιας διοίκησης.
- Στρατηγικός σχεδιασμός για την προώθηση της τεχνολογικής ανάπτυξης.
- Πολιτική βούληση με στόχο την αναδιάρθρωση και αλλαγής στον δημόσιο τομέα.
- Υιοθέτηση καινοτόμων μεθόδων οργάνωσης, πρακτικών και συνεργασιών μεταξύ των δημόσιων φορέων.
- Αλλαγή του νομικού καθεστώτος, ώστε να είναι ασφαλείς και νόμιμες οι νέες πρακτικές και να διασφαλίζουν την ιδιωτικότητα και το απόρρητο για τον πολίτη.
- Αλλαγή της νοοτροπίας του δημοσίου τομέα σε όφελος του ίδιου του εργαζόμενου με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.
- Σχεδιασμό και υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και σεμιναρίων για την εκπαίδευση των δημοσίων λειτουργών και των ίδιων των πολιτών, στα νέα τεχνολογικά μέσα.
- Παροχή κινήτρων και ενθάρρυνση των ιδιωτικών πρωτοβουλιών, για τον εκσυγχρονισμό των τεχνολογικών μέσων, των μεθόδων και της εκπαίδευσης του προσωπικού των επιχειρήσεων και των δημοσίων φορέων. Τη συνεργασία του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα για τη μεταφορά τεχνογνωσίας.

1.8 Αρχές καλής πρακτικής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον Δημόσιο Τομέα.

Σε οδηγίες που έχουν γραφτεί από τον ΟΑΣΑ (OECD, 2021) για την καλή πρακτική και τη δεοντολογία της ηθικής στο δημόσιο τομέα, έχουν καθοριστεί οι παρακάτω 10 (δέκα) αρχές.

- Η χρήση των δεδομένων από τις κυβερνήσεις πρέπει να προάγει την εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος και να χρησιμοποιείται με ασφάλεια για το σκοπό αυτό.
- Η χρήση των δεδομένων από τις κυβερνήσεις πρέπει να έχει ως μοναδικό αποτέλεσμα το δημόσιο όφελος και να χρησιμοποιείται με αξιοπιστία.
- Τα δεδομένα από τη χρήση των δεδομένων κ της Η-Δ, θα πρέπει να συμβάλλουν στη λήψη οργανωτικών και στρατηγικών σχεδιασμού για το Δημόσιο Τομέα. Θα πρέπει να υπάρχει έλεγχος των δεδομένων που εισέρχονται. Οι δημόσιοι λειτουργοί δεν δύναται να αναθέτουν σε μηχανές, αποφάσεις που προϋποθέτουν την ίδια τη γνώση της ανθρώπινης κατάστασης και να

επιφέρουν καταπάτηση ή διαστρέβλωση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της δημοκρατίας ή των νόμων.

- Πρέπει να διευκρινίζεται ο σκοπός που χρησιμοποιούνται τα δεδομένα και ειδικότερα όσον αφορά τα προσωπικά δεδομένα.
- Τα όρια θα πρέπει να είναι καθορισμένα σχετικά με την συλλογή των δεδομένων, τον τρόπο πρόσβασης εκείνων που έχουν πρόσβαση, αλλά και τον τρόπο με τον οποίον κοινοποιούνται και χρησιμοποιούνται.
- Ύπαρξη διαφάνειας και δυνατότητα δημόσιας επικοινωνίας για την ενημέρωση και τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων ή των εκπροσώπων τους σε μια περιεκτική διαδικασία κοινωνικού διαλόγου, ώστε να είναι ξεκάθαρο πως χρησιμοποιούνται τα δεδομένα, για ποιο σκοπό και από ποιον και να μην υπάρχει δυστοκία στην κατανόηση από τον παραλήπτη.
- Τα δεδομένα θα πρέπει να δημοσιεύονται ανοικτά και να γίνεται αναφορά στον κωδικό της πηγής, ώστε να εξασφαλίζεται η διαφάνεια, η λογοδοσία και ο δημόσιος έλεγχος των αποφάσεων του κράτους.
- Οι πολίτες πρέπει να ενημερώνονται για το ποιος και το πως θα χρησιμοποιήσει τα δεδομένα τους, ώστε να επιλέγουν και να ελέγχουν που δίνουν τα δεδομένα τους, αλλά και να έχουν την επιλογή να τα αποσύρουν ή να συγκαταθέσουν για τη χρήση τους.
- Οι κίνδυνοι και οι προβληματισμοί των πολιτών σχετικά με την παράθεση, την πρόσβαση και την κοινή χρήση των δεδομένων, είτε είναι προσωπικά είτε συλλογικά, θα πρέπει να έχουν προβλεφθεί στο έπακρο και να αντιμετωπίζονται εν τη γενέσει.
- Οι δημόσιοι υπάλληλοι έχουν την ευθύνη να μελετούν και να γνωρίζουν όλους εκείνους τους κανόνες για την εύρυθμη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που χαρακτηρίζουν την χρήση και την πρόσβαση των δεδομένων και τη διασφάλισή τους από κακόβουλες ενέργειες.

1.9 Χρηστή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Η Η-Δ συνεπάγεται ένα είδος άσκησης εξουσίας, σύμφωνα πάντα με τον ΟΑΣΑ, η οποία προάγει τη διαφάνεια, τη λογοδοσία, την καινοτομία και την αξιοπιστία. Χαρακτηρίζεται και οικοδομείται από τους θεσμούς και τα ήθη με τα οποία ενεργείται καθοριστικά εξουσία σε μία χώρα, έναν οργανισμό, τη Δημόσια Διοίκηση. Θα πρέπει να διέπεται από τις αρχές της προστασίας και της ασφάλειας, της ευελιξίας και της προβλεψιμότητας των πιθανοτήτων. Οι κακοδιαχειριστές θα πρέπει να ιχνηλατούνται, ώστε η ίδια η Η-Δ να θεωρείται μέσο ασφάλειας και αξιοπιστίας των συναλλαγών. Στόχος της είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη, αλλά με τέτοιο τρόπο ώστε να διασφαλίζονται τα συμφέροντα του κάθε δημόσιου οργανισμού, να διασφαλίζεται η χρηστή διαχείριση κάθε λειτουργίας,

να εξασφαλίζεται η ορθή χρήση από τους πολίτες, να διέπεται από δυναμισμό ώστε να εξελίσσεται και να καλύπτει νέες ανάγκες. Τα βήματα, τα οποία θα ακολουθούνται για τις συναλλαγές, θα πρέπει να είναι σαφή και διακριτά, απλά και αποτελεσματικά ώστε να υπάρχει ευχέρεια στη χρήση, ακεραιότητα, απουσία πιθανότητας λάθους, ενημέρωση για τυχόν αλλαγές, ικανοποίηση και διευκόλυνση του χρήστη. Δεν θα πρέπει να νιώθει ότι παρακολουθείται και ότι καταστρατηγούνται τα προσωπικά του δεδομένα, αλλά ότι αυτά διαχειρίζονται με υπεύθυνο τρόπο και όχι αυθαίρετα, ώστε να επιθυμεί τη συμμετοχή του και την εξυπηρέτησή του από τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.

1.10 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στα επόμενα χρόνια.

Όραμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι, η υιοθέτηση και διεύρυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πολλαπλούς τομείς της δημόσιας διοίκησης. Χαρακτηρίζεται ως εργαλείο για την ανοικοδόμηση και αναδιάρθρωση βέλτιστων πρακτικών και στρατηγικών, με στόχο τη διαφάνεια, την βέλτιστη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, τη συνολική συμμετοχή των πολιτών και την προάσπιση της δημοκρατίας (OCED, 2019).

Το όραμα για να γίνει πραγματικότητα, θα πρέπει να αντιμετωπιστούν τα εξής παρακάτω θέματα, από τις χώρες – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης:

- ✓ Η δυναμική στην επεξεργασία και αξιοποίηση των γνώσεων στον ψηφιακό μετασχηματισμό και τις ψηφιακές υπηρεσίες.
- ✓ Να ερευνηθούν και να καλυφθούν οι ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων.
- ✓ Να ενταχθούν διαμεσολαβητές, ενδιάμεσοι φορείς είτε ιδιωτικοί είτε δημόσιοι, στον κύκλο της παρεχόμενης υπηρεσίας, αφού κατέχουν σημαντικό ρόλο στην τελική ποιοτική παρεχόμενη υπηρεσία και τις δημοκρατικές διαδικασίες.
- ✓ Η οργάνωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να είναι επικεντρωμένη στον χρήστη, να λειτουργεί ως εργαλείο για τη διευκόλυνσή του στην πράξη και να καλλιεργηθεί η ανάλογη κουλτούρα.

1.11 Σύνοψη.

Ο Ψ-Μ και η Η-Δ έχουν διεισδύσει δυναμικά στη ζωή μας είτε οι πολίτες έχουν συνειδητοποιήσει είτε όχι πως είναι μέρος της καθημερινότητά μας, στις συναλλαγές μας με το δημόσιο τομέα και τις επιχειρήσεις. Αν και δεν είναι αναγνωρίσιμη από το ευρύ κοινό ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η

χρήση των ΤΠΕ γίνεται σχεδόν από κάθε νοικοκυριό. Σκοπός των κυβερνήσεων ανά την Ευρώπη και τον κόσμο είναι η καλύτερη και αποδοτικότερη χρήση των ΤΠΕ σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, έχοντας σαν βάσεις τον ορθολογικό στρατηγικό σχεδιασμό και τη συνεχή αναβάθμιση των τεχνολογικών καναλιών που την υποστηρίζουν, προσδοκώντας οικονομικά και κοινωνικά οφέλη. Η διαδικασία της παγκοσμιοποίησης ενισχύεται σημαντικά μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με στόχο τη διαφάνεια και τον έλεγχο, την ανάπτυξη των κυβερνητικών οικοσυστημάτων για την άμεση και έγκυρη ανταλλαγή πληροφοριών, με χαρακτήρα διασυνοριακό και την καλλιέργεια της εμπιστοσύνης και της αξιοπιστίας των δεδομένων.

Οι στατιστικοί δείκτες που έχουν δημιουργηθεί από τον ΟΗΕ αλλά και οι εκθέσεις που δημοσιεύονται ανά διετία από το 2001-2002 (United Nations, e- Government Survey), επιτυγχάνουν στην αξιολόγηση της κατάστασης κάθε χώρας και καθορίζουν τα πεδία που πρέπει να βελτιωθούν. Αντίστοιχες μελέτες διεξάγει και δημοσιεύει από το 2002 και η ΕΕ στα κράτη – μέλη, καθώς και ο ΟΟΣΑ με τη χρήση ερωτηματολογίου. Οι τομείς είναι αρκετοί οι οποίοι αξιολογούνται και τα πρόσφατα χρόνια όλο και διευρύνονται σε νέα πεδία των ΤΠΕ.

Στόχος αυτών των μελετών είναι μέσω της μέτρησης και της αξιολόγησης, η κατανόηση, ο έλεγχος, των αποτελεσμάτων για να διακριθεί η αποτυχία και να βελτιωθεί ή επιτυχία και να επιβραβευτεί, να διατηρηθεί η επιτυχία, να προσδιοριστούν τα λάθη και να διορθωθούν, να επισημανθούν τα θετικά και να υιοθετηθούν οι καλές πρακτικές, να μετρηθεί το κόστος και να ληφθούν οι απαραίτητες αποφάσεις για τη μείωση ή την διατήρηση του κόστους αυτού. (Halachmi A. 2002).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΕ ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟ

2.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε διεθνές επίπεδο.

Ο ΟΟΣΑ και η Ευρωπαϊκή Ένωση υποστηρίζουν την προσπάθεια των Κυβερνήσεων για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο δημόσιου τομέα και την ενσωμάτωση αυτής στην καθημερινότητα των πολιτών, αναβαθμίζοντας την ποιότητα των ψηφιακών υπηρεσιών.

Σύμφωνα με έκθεση του ΟΟΣΑ (2009), οι κυβερνήσεις για την αύξηση της αποτελεσματικότητας του δημοσίου τομέα και την μείωση των δημόσιων ελλειμμάτων, στρέφονται στην τεχνολογία και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. «Αποτελεί πρόκληση για τις κυβερνήσεις να αυξήσουν τη βαρύτητα των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ζωτικής σημασίας είναι η περικοπή των δαπανών και η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα και η παροχή εξελιγμένων υπηρεσιών».

Ο ΟΟΣΑ αναφέρει επίσης ότι, οι περισσότεροι Ευρωπαίοι, παρά την υψηλή ποιότητα και παροχή των εξελιγμένων υπηρεσιών του δημοσίου, δεν τις χρησιμοποιούν, και ειδικότερα για τη χώρα μας με ένα ποσοστό κάτω του 20%.

Σε έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (2018), παρουσιάζεται ότι η ποιότητα των διαδικτυακών δημόσιων υπηρεσιών έχουν βελτιωθεί στην Ευρώπη σε τομείς, όπως η χρήση των δημόσιων πληροφοριών στο διαδίκτυο, η διαφάνεια των λειτουργιών των δημόσιων Αρχών, ο έλεγχος των δεδομένων των χρηστών, η διασυννοριακή κινητικότητα, η διαθεσιμότητα ηλεκτρονικών δελτίων ταυτότητας.

Η μέτρηση της Η-Δ και το ποσοστό διείσδυσης στο δημόσιο τομέα κάθε χώρας, συντελεί στη λήψη τεχνολογικών, πολιτικών, κοινωνικών και οικονομικών αποφάσεων. Αν και έχει διερευνηθεί η μεθοδολογία και οι δείκτες μέτρησης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση από τον οργανισμό των Ηνωμένων Εθνών και διευκρινίστηκαν κάποιες σημαντικές παράμετροι, δεν υπάρχει επίσημη συμφωνία για ένα κοινό διεθνές σύστημα μέτρησης. Ένα τέτοιο κοινό πλαίσιο μέτρησης και σύγκρισης Η-Δ είναι ουραγός για τα έθνη για την βελτίωση των πρακτικών και των μεθόδων Η-Δ, αξιοποιώντας τα αποτελέσματα της σύγκρισης και υιοθετώντας τα κατάλληλα εκείνα μέσα και παραδείγματα που την προάγουν σε εργαλείο.

Αναφορικά με την Ελλάδα, διαπιστώνεται ότι ενώ ήταν σε συνεχή πρόοδο και ανοδική εξέλιξη για την ψηφιοποίηση του δημοσίου τομέα έως και το 2018, δεν υπήρξε ύστερη σημαντική πρόοδος με ποσοστό διείσδυσης κάτω του 50%.

2.2 Καλές πρακτικές στον Ευρωπαϊκό χώρο : Η περίπτωση της Εσθονίας

Η χώρα η οποία πολύ εύστοχα χαρακτηρίζεται πρότυπο «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ψηφιακής Τεχνολογίας», είναι η Εσθονία. Χώρα, η οποία με δικά της μέσα δημιούργησε τις βάσεις, ενίσχυσε το δίκτυό της και επέκτεινε τις προοπτικές και τα ψηφιακά τεχνολογικά της συστήματα σε ευρεία γκάμα των δημόσιων υπηρεσιών της από το 1998. Με το διαδίκτυο πλήρως οργανωμένο και διαθέσιμο, θεσπίζεται νόμος που το αναγάγει σε ανθρώπινο δικαίωμα. Η χρήση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών αποτελεί ρουτίνα των πολιτών για πλείστες συναλλαγές και ακόμη και οι εκλογές διεξάγονται ηλεκτρονικά, από ένα μεγάλο ποσοστό πολιτών. Εκτιμάται πως η Εσθονία έχει όφελος οικονομικό, εξοικονομώντας εργατοώρες και ΑΕΠ από την χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας μέσω των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών της, διαθέτει ψηφιακά εγγράμματος πολίτες και έχει εξαλείψει τη γραφειοκρατία στις συναλλαγές της με τους πολίτες. Συναλλαγές, οι οποίες διενεργούνται με πλήρη ασφάλεια και με ολιγόλεπτες διαδικασίες. Διόλου ευκαταφρόνητο το γεγονός, ότι η Εσθονία πουλάει την τεχνογνωσία της σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε όλο τον κόσμο και κατέχει ύψιστη θέση στην κυβερνοασφάλεια (Χρυσικόπουλος, 2019).

Ενώ λοιπόν η Εσθονία κατέχει την πρώτη θέση στην Ε.Ε., η Ελλάδα μόλις την 26^η (ΕΥΔΕ-ΤΠΕ, 2021). Οι ρυθμοί εξέλιξης του ψηφιακού μετασχηματισμού στις δημόσιες υπηρεσίες της Ελλάδας από το 2009 έως το 2018, δεν ήταν άξιοι λόγου. Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση ήταν όραμα από τις αρχές του 2000 στη χώρα μας και χρησιμοποιήθηκαν κονδύλια για την επίτευξη σχετικών έργων. Η υλοποίηση αυτών των έργων δεν είχαν την προσδοκόμενη απόδοση και η Ελλάδα μειονεκτεί τόσο στους δείκτες σύγκρισης της Ευρωπαϊκής ένωσης, όσο και των υπολοίπων διεθνών δεικτών στην ανάπτυξη και τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα.

Οι αιτίες είναι δομικές και διαρθρωτικές και επικεντρώνονται στα εξής:

- Απουσία εκσυγχρονισμένου και καθορισμένου σχεδίου λειτουργίας, το οποίο θα πρέπει να εφαρμόζεται άσχετα με τις εκάστοτε πολιτικές κυβερνήσεις που εναλλάσσονται.
- Οι δράσεις για την τροφοδοσία εξοπλισμού και δημιουργίας παραγωγικών συστημάτων σχετικά με τις ΤΠΕ, απαιτούν χρόνο και διαδικασίες οι οποίες λειτουργούν αντίστροφα στην ανάπτυξη και ταχύτητα που απαιτούνται για την ολοκλήρωση των έργων ΤΠΕ.
- Έλλειψη βασικού στρατηγικού σχεδιασμού για έργα και δραστηριότητες ΤΠΕ, ώστε δεν καλύπτονται νέες ανάγκες, δεν αναπτύσσονται νέα επιτεύγματα και τα τεχνικά πρότυπα είναι προκαθορισμένα, χωρίς προοπτικές εξέλιξης.
- Δεν υπάρχει ένα ακριβές σχέδιο συνεργασίας μεταξύ του ιδιωτικού και του δημοσίου τομέα περί την οικοδόμηση και την πραγμάτωση των δομών ΤΠΕ της Δημόσιας Διοίκησης. Υπάρχουν

σημάδια ότι γίνονται ενέργειες στα πρόσφατα πρακτικά, ώστε να εκλείψουν εκείνα τα νοσηρά φαινόμενα αναφορικά με την καλύτερη χρήση και αποδοτικότητά της.

- Δημιουργήθηκε Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής το οποίο έχει ως αποκλειστικό σκοπό τον σταθερό και επιτελικό σχεδιασμό και τον καθορισμό των στρατηγικών πλαισίων. Καθιερώθηκε με νόμο η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική που καθορίζει τους κύριους στόχους και επιδεικνύει με σαφή τρόπο τα εργαλεία για την υλοποίηση των στόχων.
- Θεσπίστηκε ο νόμος 4412/2015 για τις δημόσιες προμήθειες. Ακολουθεί τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο κυρίως θέμα και συντείνει στην εξέλιξη των πάγιων εργαλείων της Δημόσιας Διοίκησης για τον αποτελεσματικότερο και γρηγορότερο τρόπο εξοικονόμησης σύγχρονων ΤΠΕ.

Το 2009, η Εσθονία είχε διακρατικές διαβουλεύσεις και συζητήσεις με τη χώρα μας για την υπογραφή μνημονίου περί την ανάπτυξη των ψηφιακών συστημάτων και στην Ελλάδα, με στόχο τη λειτουργία των δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών και με κέρδος όλα εκείνα τα οφέλη που συνεπάγονται από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Δυστυχώς, η οικονομική κρίση και η πολιτική βούληση δεν επέτρεψαν αυτή τη μνημονιακή συνεργασία, η οποία επανήλθε στο προσκήνιο και εν τέλει υπογράφηκε εν έτη 2021 μεταξύ των δύο χωρών για την ενίσχυση και ανάπτυξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών.

Σύμφωνα με τα δημοσιευθέντα δελτία τύπου του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, οι δύο χώρες μέσω ομάδων εργασίας στοχεύουν στον εκσυγχρονισμό των δημόσιων υπηρεσιών, την προώθηση της διαφάνειας και την υποστήριξη των ψηφιακών δεξιοτήτων των δημόσιων λειτουργών. Η επίτευξη των στόχων άπτεται και του στρατηγικού σχεδιασμού σε θέματα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, υπηρεσιών υγείας, παιδείας και δικαιοσύνης, αλλά και στην καταπολέμηση της γραφειοκρατίας.

2.3 Σύνοψη.

Ο ΟΟΣΑ και η Ευρωπαϊκή Ένωση όχι μόνο υποστηρίζουν την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα κράτη, αλλά βοηθούν με τις εκθέσεις και τις ανάλογες μετρήσεις, στην ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα και τη χρήση της από τους Ευρωπαίους πολίτες. Η μέτρηση και το ποσοστό διείσδυσης στο δημόσιο τομέα, βοηθάει στη σύγκριση, αλλά και τη βελτίωση των πρακτικών του ψηφιακού μετασχηματισμού σε κάθε κράτος. Η Εσθονία θεωρείται η καλύτερη πρακτική στον ευρωπαϊκό χώρο, κατέχοντας την πρώτη θέση στη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση. Σύμφωνα με το ΥΨηΔ, Ελλάδα και Εσθονία, μέσω ομάδων

εργασίας έχουν ως στόχο των εκσυγχρονισμό των ελληνικών δημόσιων υπηρεσιών και την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην καθημερινότητα των Ελλήνων πολιτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

3.1 Θεσμικό πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γενικά.

Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους".

Σύνταγμα της Ελλάδας, Άρθρο 5Α

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προϋποθέτει ένα συγκεκριμένο θεσμικό πλαίσιο για την οργανωμένη και αποτελεσματική λειτουργία της.

Πάραυτα στην Ελλάδα, το θεσμικό πλαίσιο για την Η-Δ δεν είναι αυτό που θα έπρεπε να ήταν, καθώς υπάρχει κακής ποιότητας νομοθέτηση, ασάφειες και έλλειψη κωδικοποίησης με αντικρουόμενες θεσμικές ρυθμίσεις και κενά. (Σπινέλλης, διανέοσις, 2018). Μέσω των νομοθετικών παραλείψεων, πολλές φορές υπάρχει πρόβλημα στη διαχείριση των ΤΠΕ, στην προμήθειά τους, αοριστία στο ποια τακτική πρέπει να ακολουθηθεί και προβληματισμός για το αν οι φορείς ή οι χρήστες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξασφαλίζονται νομικά.

Στη συνέχεια παρατίθενται το γενικότερο θεσμικό πλαίσιο.

Με το νόμο 3979/2011, θεσμοθετείται το πλαίσιο για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλο το δημόσιο τομέα, αλλά και στα Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου και τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ο Νόμος αυτός καθορίζει τις συνθήκες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους δημόσιους φορείς οι οποίοι επιτηρούνται από το Κράτος και καθορίζει τις σχέσεις και τις υπηρεσίες κράτους, επιχειρήσεων και πολιτών μεταξύ τους. Εδραιώνει το πλαίσιο για την χρήση, την δημιουργία, τη διάθεση των ηλεκτρονικών εγγράφων μεταξύ των φορέων του δημοσίου και των συναλλαγών τους με τους πολίτες / επιχειρήσεις. Αρχικοί στόχοι του Νόμου είναι (Λαζακίδου, 2019):

- η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών των πολιτών και των επιχειρήσεων με το Κράτος
- η χρήση των ΤΠΕ ώστε να απλουστευθούν οι διαδικασίες και να μειωθεί η γραφειοκρατία.
- να περιοριστεί κα να ελεγχθεί η διαφθορά
- να καλλιεργηθεί η καλή σχέση μεταξύ του Κράτους και του πολίτη/ επιχείρησης, ώστε να αξιοποιηθούν τα ηλεκτρονικά μέσα εξάπλωση και την περαιτέρω ανάπτυξη του Κράτους.

- η βελτίωση της εργασίας των υπαλλήλων και η βελτιστοποίηση της παραγωγικότητας τους, η ασφαλέστερη και ποιοτικότερη λειτουργία των φορέων από την αξιοποίηση των διαθέσιμων ηλεκτρονικών εργαλείων.

Με στόχο τον εκσυγχρονισμό και την κάλυψη των νέων συνθηκών και αναγκών που προέκυψαν από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα, νέοι νόμοι θεσμοθετήθηκαν ή τροποποιήθηκαν τα δύο τελευταία χρόνια.

Βασική προϋπόθεση είναι η τροποποίηση του νόμου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και η ενσωμάτωση στο ελληνικό Δίκαιο της ευρωπαϊκής οδηγίας και νομοθεσίας 2018/1972. Νόμος 4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-9-2020)

Ρυθμίζονται ολοκληρωτικά όλα εκείνα τα θέματα που εξυπηρετούνται από την Η-Δ και κυρίως όσων απορρέουν από τη χρήση των ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα, γίνεται υποχρεωτική η χρήση των ΤΠΕ στους δημόσιους φορείς για τη λειτουργία τους και την εξυπηρέτηση και στήριξη των υπηρεσιών τους προς τους πολίτες / επιχειρήσεις.

Οι ΤΠΕ χρίζονται ως το βασικό εργαλείο του δημοσίου τομέα για την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους, ως προς τη συναλλαγή τους και την επικοινωνία μεταξύ τους, ως προς την επικοινωνία και συναλλαγή τους με το ευρύτερο κοινό, αλλά και αντιστρόφως ως προς το βασικό εργαλείο του κοινού για τη συναλλαγή του με τους δημόσιους φορείς. Όσες διοικητικές πράξεις ή έγγραφα εκδίδονται ή διεκπεραιώνονται με τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων, διασφαλίζονται από τις διατάξεις του Εθνικού Κανονισμού Ασφαλείας (Ε.Κ.Α.).

Τον Σεπτέμβριο του 2020, ψηφίστηκε ο Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ν. 4727/2020 (ΦΕΚ 184 Α'), ως ενιαίο θεσμικό πλαίσιο σχετικά με την ολοκλήρωση του ψηφιακού μετασχηματισμού της Ψηφιακός Μετασχηματισμός 2021-2027 |9| χώρας, ο οποίος συμπεριλάμβανε και διατάξεις για το σύστημα διακυβέρνησης έργων ΤΠΕ, την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων με τη χρήση ηλεκτρονικών σφραγίδων και υπογραφών και την επικοινωνία μεταξύ δημόσιων φορέων και πολιτών / επιχειρήσεων, την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης, την κυβερνοασφάλεια, την ψηφιακή προσβασιμότητα, τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης, τα ανοικτά δεδομένα και την ανταλλαγή των πληροφοριών, την αξιοποίηση δεδομένων του δημοσίου, τις υποδομές και τις προμήθειες εξοπλισμού, τη διαλειτουργικότητα, τα μητρώα ψηφιακής διακυβέρνησης, την ανάπτυξη του οικοσυστήματος 5G, καθώς και τις ρυθμίσεις για θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Με το Νόμο 4704/2020 (Α' 134), θεσμοθετείται σε ένα γενικότερο πλαίσιο η επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων και η ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Με τον παραπάνω Νόμο, θεσπίζονται διατάξεις οι οποίες σχετίζονται με την ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης, την Άυλη λειτουργία συστήματος ηλεκτρονικής συνταγογράφησης φαρμάκων, την

ηλεκτρονική αίτηση και υποβολή εγγράφων για αποζημίωση ειδικών και ατομικών αιτημάτων παροχής υπηρεσιών υγείας μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης, την ψηφιακή υπηρεσία διαβίβασης στοιχείων τίτλων σπουδών (eDiplomas), τη Σύσταση Υπηρεσίας Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, το Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών (Ε.Μ.Ε.Π.), την Ταυτοποίηση λογαριασμού πληρωμών (IBAN) και Α.Φ.Μ. δικαιούχου, το Αποδεικτικό ενημερότητας και βεβαίωση οφειλή, το Προσωπικό και τη στελέχωση της Υπηρεσίας Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, Σύσταση θέσεων στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και στους εποπτευόμενους φορείς του. Είναι προφανές πως νέες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εισάγονται και οι παλιότερες ενισχύονται για την ενίσχυση των νέων αναγκών.

Ακολουθεί ο Νόμος 4635/2019 σχετικά με το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών, (Α' 167 και εφαρμοστική απόφαση, βάσει του άρθρου 45, όπως αυτή τροποποιήθηκε).

Με το άρθρο αυτό κατοχυρώνονται οι απαραίτητες ενέργειες για την απλούστευση και την πραγμάτωση δράσεων ανασχεδιασμού και απλούστευσης διαδικασιών του δημόσιου τομέα προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών τελεί υπό την υψηλή εποπτεία του Πρωθυπουργού και ενισχύει δράσεις και στρατηγικές των δημόσιων φορέων οι οποίες σχετίζονται με τον περιορισμό της γραφειοκρατίας σε διαδικασίες, δικαιολογητικά προς τη Δημόσια Διοίκηση ή προς τρίτους, την ψηφιοποίηση των διαδικασιών και δράσεις διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων, την εύκολη πρόσβαση των πολιτών σε υπηρεσίες που παρέχονται από τη Δημόσια Διοίκηση μέσω των ΤΠΕ, την αναβάθμιση των υπηρεσιών και τη μείωση του λειτουργικού κόστους του δημοσίου τομέα τα οποία αναπόφευκτα βαραίνουν τους πολίτες / επιχειρήσεις και τους ίδιους τους δημόσιους λειτουργούς.

Οι Νόμοι αυτοί αποτελούν το θεσμικό πλαίσιο για την ψηφιοποίηση της καθημερινότητας του Δημοσίου, του πολίτη, της επιχείρησης. Επικαιροποιούνται και έχουν ισχύ τα ηλεκτρονικά έγγραφα, έρχεται στο προσκήνιο η διαλειτουργικότητα μεταξύ συστημάτων και φορέων της δημόσιας διοίκησης, εξειδικεύονται οι ρυθμίσεις για τα ανοιχτά δημόσια δεδομένα αλλά και τίθενται τα όρια για την χρήση της δημόσιας πληροφορίας, καθορίζεται η λειτουργικότητα των οργανωτικών δομών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και οριοθετούνται η ασφάλεια και η προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Θεσπίζονται φορείς και κανόνες για τον έλεγχο της ορθολογικής χρήσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τη λήψη μέτρων για την εφαρμογή αυτών και την περίπτωση της παραβατικότητας. Αναπτύσσονται διαδικασίες εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε λειτουργικά πεδία του Δημοσίου τομέα και των ηλεκτρονικών συστημάτων και δημόσιων διαδικτυακών.

3.2 Θεσμικό Πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον e- ΕΦΚΑ.

Με τον Νόμο 4670/2020 «Ασφαλιστική μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) και άλλες διατάξεις» τροποποιείται ο ιδρυτικός νόμος του Ε.Φ.Κ.Α. καθώς από 01/03/2020 τον μετονομάζει σε «Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης» (e-Ε.Φ.Κ.Α.) και σηματοδοτεί ακριβώς τα χαρακτηριστικά που το όνομά του προτάσσουν.

Παραθέτουμε σχετικά αποσπάσματα του Νόμου 4670, ΦΕΚ 767, Τεύχος Α' 43/28.02.2020, για τον προσδιορισμό του ΕΦΚΑ σε e- ΕΦΚΑ. (Ο τίτλος του Π.Δ.8/2019 αντικαταστάθηκε από «Οργανισμός Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.)» σε «Οργανισμός Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης: e-Ε.Φ.Κ.Α.» με το άρθρο 50 του [Ν.4670/2020 - ΦΕΚ 43/Α/28-2-2020](#)).

Με το Άρθρο 10, καθορίζεται σχετικά με τα τμήματα Μητρώου Ασφαλισμένων του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, πως για την εγγραφή άμεσα ή έμμεσα ασφαλισμένου αλλά και τη μεταβολή των ατομικών του στοιχείων, υποβάλλεται ηλεκτρονική αίτηση με άμεση ταυτοποίηση στο δικτυακό τόπο του e-Ε.Φ.Κ.Α., όπου με την άντληση των απαραίτητων στοιχείων από το μητρώο του «ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ» και μέσω της **διαλειτουργικότητας** των απαραίτητων πληροφοριακών συστημάτων γίνεται αυτεπάγγελτη εγγραφή. Στην περίπτωση που τα αντλούμενα ατομικά στοιχεία δεν είναι επικαιροποιημένα, απαιτείται διόρθωση αυτών στο πληροφοριακό σύστημα του «ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ».

2. Επίσης, για την εγγραφή ή μεταβολή ατομικών στοιχείων των έμμεσα ασφαλισμένων μελών απαιτείται η υποβολή αίτησης με ηλεκτρονικό τρόπο. Ανάλογες οδηγίες δίνονται και για τις περιπτώσεις ανήλικων μελών μέσω του ηλεκτρονικό τρόπο. 3. Μέχρι την ολοκλήρωση της διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων της ΑΑΔΕ με τον e-Ε.Φ.Κ.Α., για τη χορήγηση στοιχείων στον **e-Ε.Φ.Κ.Α.**, θα ακολουθείται η διαδικασία της ΠΟΛ. 1154/2018 (Β'3253/ 08.08.2018) απόφασης Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 4. Επίσης, όσον αφορά νέα εγγραφή ή διαγραφή μέλους στο Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΤΕΕ), στον οικείο Δικηγορικό, Ιατρικό και Φαρμακευτικό Σύλλογο θα πρέπει να καταχωρείται υποχρεωτικά ο Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ). Όλοι αυτοί οι φορείς είναι υποχρεωμένοι να αποστέλλουν στον e-ΕΦΚΑ, κάθε μήνα ηλεκτρονικό αρχείο με εγγραφές ή διαγραφές μελών, έως ότου ολοκληρωθεί η διασύνδεση των πληροφοριακών τους συστημάτων με τον e-Ε.Φ.Κ.Α. 5. Όπου είναι αναγκαίες οι διασυνδέσεις των πληροφοριακών συστημάτων, γίνονται σύμφωνα πάντα με τα οριζόμενα στα άρθρα 47 και 48 του ν. 4623/2019 (Α' 133).

Με το Άρθρο 54, καθορίζονται η Σύσταση, οι επιχειρησιακοί στόχοι, η διάρθρωση και κατανομή αρμοδιοτήτων ειδικής διεύθυνσης με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό η οποία είναι η Διεύθυνση

Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών. 1) Αφού συσταθεί η Διεύθυνση Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών, έχει ως στόχους την ορθολογική διάρθρωση και λειτουργία των όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών του e-E.Φ.Κ.Α., την απλοποίηση των γραφειοκρατικών τύπων και την κατάργηση των περιττών διατυπώσεων, την εφαρμογή νέων και σύγχρονων τεχνολογικών εργαλείων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρησιακών διαδικασιών του e-E.Φ.Κ.Α., τη σύσταση και την ενίσχυση της λειτουργίας των πάσης φύσεως συλλογικών οργάνων και επιτροπών για την εύρυθμη λειτουργία του φορέα.

2. Η Διεύθυνση Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών δομείται σε 3 οργανικές μονάδες επιπέδου τμήματος, τα οποία είναι: α) το Τμήμα Διοικητικής Οργάνωσης, β) το Τμήμα Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών, γ) το Τμήμα Υποστήριξης Συμβουλίων και Συλλογικών Οργάνων.

3. Καθορίζονται στη συνέχεια μία σειρά από σαφείς αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών και κατανέμονται μεταξύ των Τμημάτων για την αποτελεσματικότερη λειτουργία τους. Το Τμήμα Διοικητικής Οργάνωσης έχει σαν αρμοδιότητες το χειρισμό θεμάτων οργάνωσης και λειτουργίας των υπηρεσιών του e-E.Φ.Κ.Α. και την εισήγηση μέτρων ορθολογικής οργάνωσης, διάρθρωσης και λειτουργίας. Επίσης, την εισήγηση για την έκδοση πράξεων που αφορούν στη σύσταση, συγχώνευση και αναστολή λειτουργίας των υπηρεσιακών μονάδων του e-E.Φ.Κ.Α. και τη μεταφορά αρμοδιοτήτων μεταξύ των οργανικών μονάδων του e-E.Φ.Κ.Α. Τον χειρισμό θεμάτων σχετικών με τον καθορισμό της ασφαλιστικής περιοχής των Περιφερειακών Υπηρεσιών του e-E.Φ.Κ.Α. Τη φροντίδα για την υλοποίηση του οργανογράμματος και την υποβολή προτάσεων για την τροποποίησή του. Την επιμέλεια και το συντονισμό της κωδικοποίησης της νομοθεσίας και των διοικητικών οδηγιών από τις αρμόδιες υπηρεσίες. Τη μέριμνα για την έκδοση αποφάσεων μεταβίβασης αρμοδιοτήτων και εξουσιοδότησης υπογραφής, αλλά και τη μέριμνα για την πιστοποίηση των προϊστάμενων και των νόμιμων αναπληρωτών τους, που υπογράφουν σε έγγραφα. Τη μέριμνα για τη χορήγηση και χρήση ψηφιακών υπογραφών στο προσωπικό του e-E.Φ.Κ.Α. Το συντονισμό των αρμόδιων διευθύνσεων του e-E.Φ.Κ.Α. για την ανάρτηση και επικαιροποίηση των αναγκαίων πληροφοριών στον δικτυακό τόπο του e-E.Φ.Κ.Α. Την παροχή οδηγιών και διευκρινίσεων για την εφαρμογή του εκάστοτε ισχύοντος Οργανισμού και Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας. Τη μέριμνα και επιμέλεια για τη δημιουργία και λειτουργία εκθεσιακού χώρου με τον εξοπλισμό των ενταχθέντων φορέων κοινωνικής ασφάλισης που παρουσιάζει ιστορική αξία.

β) Το Τμήμα Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών, εκπονεί τη μελέτη, την υπόδειξη και παρακολούθηση εφαρμογής μέτρων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό διαδικασιών. Καθορίζει τα δικαιολογητικά που κατά περίπτωση απαιτούνται να υποβάλλουν οι συναλλασσόμενοι με τον e-Ε.Φ.Κ.Α. και εντοπίζει όσα δικαιολογητικά δύναται να ληφθούν αυτεπάγγελα από πληροφοριακά συστήματα άλλων φορέων σε συνεργασία με τις κατ' αντικείμενο αρμόδιες υπηρεσίες. Επίσης αρμοδιότητά του είναι η επισκόπηση των χρησιμοποιούμενων εντύπων και η μέριμνα για τη βελτίωση και τυποποίησή τους, η σχεδίαση νέων απλουστευμένων εντύπων και η μετατροπή τους σε ηλεκτρονικές φόρμες. Η μελέτη και εισήγηση μέτρων για την καθιέρωση προσφορότερων μεθόδων εργασίας, με στόχο την ταχύτερη διεκπεραίωση των διοικητικών ενεργειών. Το τμήμα αυτό θα χειρίζεται κάθε θέμα που προκύπτει από την εφαρμογή του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και θα συνεργάζεται με το Αυτοτελές Γραφείο Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων του e-Ε.Φ.Κ.Α. για την εφαρμογή των απαιτήσεων προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Με τα δύο (2) αποσπασματικά παραπάνω άρθρα από το σχετικό ΦΕΚ, καθορίζονται με ακρίβεια και σαφήνεια οι εργασίες και ο τρόπος με τον οποίο θα εκτελούνται στο Μητρώο του e- ΕΦΚΑ, μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού. Επιπλέον καθορίζονται οι σκοποί και οι αρμοδιότητες του φορέα από την αυτούσια Διεύθυνση Ψηφιακού Μετασχηματισμού του φορέα. Παρατηρούμε ότι κάθε ενέργεια έχει προβλεφθεί και καθοριστεί, για την βέλτιστη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον οργανισμό. Παρόμοιες οδηγίες υπάρχουν και για τα υπόλοιπα τμήματα και Διευθύνσεις του οργανισμού, σε επιπλέον Άρθρα του Νόμου.

3. 3 Σύνοψη.

Νόμοι έχουν θεσπιστεί σχετικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό, πανευρωπαϊκά, προσπαθώντας να διασφαλίσουν κάθε πτυχή της χρήσης των ΤΠΕ σε ιδιωτικό και δημόσιο επίπεδο. Η ελληνική νομοθεσία έχοντας ως βάση αναφοράς αυτούς, έχει θεσπίσει νέους, έχει διαφοροποιήσει σε επίμαχα σημεία άλλους και φυσικά ο κάθε δημόσιος φορέας με συγκεκριμένους νόμους και ειδικά άρθρα, καθορίζει τα πλαίσια της δραστηριότητάς του εμπλουτίζοντας κάθε φορά ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν. Οι οδηγίες για τον φορέα e- ΕΦΚΑ είναι συγκεκριμένες σε κάθε άρθρο του τελευταίου νόμου 4670/2020, για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία προς τον πολίτη.

Μεγαλύτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στο νομοθετικό πλαίσιο της Ελλάδας, ώστε να διαφυλάττει την Η-Δ στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, να οριστικοποιεί τα πεδία συναλλαγής και να ξεκαθαρίζει τα δεδομένα για τους χρήστες (με την ευρεία έννοια) οι οποίοι δεν είναι άλλοι από τους πολίτες – επιχειρήσεις – δημόσιους λειτουργούς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ e- ΕΦΚΑ και του Α' ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ, ΑΤΤΙΚΗΣ – ΑΘΗΝΩΝ – Κ. ΤΟΜΕΑ

4.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον e- ΕΦΚΑ.

Από τις αρχές του 2020, ο οργανισμός μετονομάστηκε από ΕΦΚΑ σε e – ΕΦΚΑ, σηματοδοτώντας την απαρχή της χρήσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις δομές του οργανισμού, μιλώντας για Ηλεκτρονικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης. Σύμφωνα και με τις συνεντεύξεις των τριών επιτελικών στελεχών του φορέα, παρατίθενται οι βασικοί στόχοι και σκοποί της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Βασικοί στόχοι

- Η απλούστευση των διαδικασιών για την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, την άμεση και γρήγορη διεκπεραίωση του κύκλου των εργασιών για τους εργαζόμενους
- Η ψηφιοποίηση του οργανισμού
- Η αξιοποίηση νέων τεχνολογιών και εφαρμογών
- Η εισαγωγή και η ανάπτυξη των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Βασικοί Σκοποί

- Η άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση του πολίτη
- Η κατάργηση της αναμονής σε ουρές
- Η διαφάνεια και η δημοκρατική διαδικασία
- Η αποδοτικότερη εργασία των υπαλλήλων
- Η μείωση του κόστους λειτουργίας
- Η κατοχύρωση της ασφάλειας των συναλλαγών

Μέχρι και σήμερα που γράφεται η παρούσα εργασία, έχουν αναπτυχθεί και χρησιμοποιούνται εργαλεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τον οργανισμό σε δύο επίπεδα.

Το ένα καλύπτει το φάσμα της εσωτερικής λειτουργίας του οργανισμού και την ψηφιοποίηση των κεντρικών και υπηρεσιακών δομών μεταξύ των τμημάτων του, μεταξύ υπαλλήλων, μεταξύ του φορέα και άλλων δημόσιων φορέων, μεταξύ του φορέα και διεθνών οργανισμών.

Πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνονται οι εξής λειτουργίες:

- Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων και Έκδοση εγκεκριμένου Πιστοποιητικού Ηλεκτρονικής Υπογραφής
- Διασύνδεση Βασικών Μητρώων Δημόσιας Διοίκησης
- Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Πληροφοριών Κοινωνικής Ασφάλισης μέσω του ευρωπαϊκού συστήματος EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)
- Τηλεδιασκέψεις

Το δεύτερο επίπεδο περιλαμβάνει όλα εκείνα τα εργαλεία και τις εφαρμογές, οι οποίες αποσκοπούν στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, είτε είναι ασφαλισμένος είτε επιχείρηση/εργοδότης. Πιο συγκεκριμένα πρόκειται για τα εξής:

- My EFKA live
- Μένουμε ασφαλείς (πλατφόρμα διαχείρισης ηλεκτρονικού ραντεβού)
- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες
- Internet και δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα, μέσω email
- Forum e- ΕΦΚΑ

Στη συνέχεια παρουσιάζονται αναλυτικά όλα τα εργαλεία και οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία επιγραμματικά προαναφέρθηκαν.

4.1.1 Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων και Έκδοση εγκεκριμένου Πιστοποιητικού Ηλεκτρονικής Υπογραφής.

Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΚΣΗΔΕ) έχει αναπτυχθεί και ξεκινήσει τη λειτουργία του στον οργανισμό σε ικανοποιητικό βαθμό με τη διάθεση των εγκεκριμένων πιστοποιητικών ηλεκτρονικής υπογραφής (ψηφιακά πιστοποιητικά) μέσω της διαδικασίας ορισμού και καταχώρησης των υπαλλήλων και εν συνεχεία της έκδοσης πιστοποιητικών με τη χρήση της εξειδικευμένης ηλεκτρονικής εφαρμογής. Οι χρήστες – υπάλληλοι, μπορούν να υπογράψουν ψηφιακά έγγραφα, αφού έχουν ταυτοποιηθεί με ηλεκτρονικά μέσα στο σύστημα απομακρυσμένων εγκεκριμένων ψηφιακών υπογραφών. Με τον τρόπον αυτόν, καταγράφονται τα βήματα έκδοσης ενός ψηφιακού πιστοποιητικού και ο χρήστης ενημερώνεται συνεχώς. Επιπρόσθετα, η ηλεκτρονική επικοινωνία γίνεται ασφαλέστερη και αποδοτικότερη για τους χρήστες οι οποίοι βρίσκονται σε διαφορετικούς και απομακρυσμένους χώρους ο ένας από τον άλλον. Παραμένουν αρκετά πεδία δραστηριοτήτων του φορέα, στα οποία θα πρέπει να αναπτυχθεί εξίσου η διαδικασία.

4.1.2 Διασύνδεση Βασικών Μητρώων Δημόσιας Διοίκησης.

Το Μητρώο κάθε είδους είναι μία αμιγής λίστα συγκεκριμένου είδους πληροφοριών. Τα Μητρώα που χρησιμοποιεί η Δημόσια Διοίκηση είναι αρκετά και το είδος της πληροφορίας που τηρείται, είναι πρωτογενής και γνήσια πληροφορία που με πολλούς τρόπους χρησιμοποιείται και πολλές φορές επαναλαμβάνεται σε άλλα μητρώα και ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Τα ηλεκτρονικά μητρώα (e-Registries) και οι πληροφορίες που τηρούνται σε αυτά είναι θεσμοθετημένες ως προς τον τρόπο που τηρούνται, τις προϋποθέσεις εγγραφής ή διαγραφής και παρέχουν γνησιότητα, ακεραιότητα, διαθεσιμότητα και εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στην πληροφορία ώστε να διασφαλίζεται η ασφαλής χρήση τους.

Το Μητρώο Κοινωνικής Ασφάλισης του φορέα, περιέχει πληροφορίες οι οποίες μπορούν να ελεγχθούν και να διασταυρωθούν με το Φορολογικό Μητρώο, τις αστυνομικές ταυτότητες, το ΑΜΚΑ και την ΕΡΓΑΝΗ, σχετικά με στοιχεία όπως πρόσωπα, εταιρείες. Οι πληροφορίες αυτές μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν ψηφιακά. Μέσω της διασύνδεσης των συστημάτων υπάρχει η δυνατότητα ελέγχου των αδειών διαμονής με το Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής. Είναι στα άμεσα σχέδια το Πληροφορικό Σύστημα του e- EFKA, να έχει άμεση διασύνδεση με το ληξιαρχείο για τον έλεγχο των πιστοποιητικών οικογενειακής κατάστασης και των πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών.

4.1.3 Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Πληροφοριών Κοινωνικής Ασφάλισης μέσω του ευρωπαϊκού συστήματος EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information).

Μία σημαντική καινοτομία για τους πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και λοιπών (5) κρατών δικαιούχων για την ελεύθερη μετακίνησή τους εντός της Κοινότητας, είναι το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα EESSI. Το Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών Κοινωνικής Ασφάλισης, επιτρέπει την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των υπαλλήλων των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης και σκοπός του είναι να τυποποιήσει τις διαδικασίες που αναλαμβάνουν οι Φορείς για την υλοποίηση των υποθέσεων κοινωνικής ασφάλισης σε διαδικασίες, έντυπα και πληροφορίες μέσω ηλεκτρονικών μέσων με κέρδος την αμεσότητα, την ασφάλεια και την εγκυρότητα των πληροφοριών.

Το EESSI δομείται από α) Τα Επιχειρησιακά Σενάρια (Business Use Cases– BUCs) και β) Τα Δομημένα Ηλεκτρονικά έγγραφα (Structured Electronic Documents – SEDs).

Η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των Φορέων Κρατών μελών γίνεται με την αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων με την μορφή των SEDs μέσα από τις εθνικές ψηφιακές εφαρμογές. Κάθε ηλεκτρονικό μήνυμα περνά από το Access Point του κράτους του και φτάνει στο Access Point του ετέρου κράτους για έλεγχο συμβατότητας με τις προϋποθέσεις του EESSI και στη συνέχεια δρομολογείται στον έτερο Φορέα του ετέρου κράτους. (Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικών Υποθέσεων, 2021)

Τα SEDs αντικαθιστούν τα τυποποιημένα κοινοτικά έντυπα, τα οποία έως τώρα χρησιμοποιούνταν για τη διακίνηση των ασφαλισμένων εντός των χωρών που εντάσσονται στο πλαίσιο αυτό. Οι πληροφορίες οι οποίες ανταλλάσσονται αφορούν τις παροχές ασθένειας, μητρότητας και πατρότητας, αναπηρίας, γήρατος, εργατικού ατυχήματος και επαγγελματικής ασθένειας, ανεργίας, επιζώντων, οικογενειακές, επιδόματα θανάτου και παροχές προσύνταξης και επιπλέον σε πεδία όπως η εφαρμοστέα Νομοθεσία, η ανταλλαγή γενικών πληροφοριών όπως η κατοικία και οι ειδικές μη ανταποδοτικές παροχές.

Ύστερα από σεμινάρια που διενεργήθηκαν από τον ίδιο τον φορέα e- ΕΦΚΑ και τον καθορισμό των αρμοδίων υπαλλήλων, το EESSI λειτουργεί από την 1/7/21 στον φορέα.

4.1.4 Τηλεδιασκέψεις.

Νέες μέθοδοι επικοινωνίας έχουν καθιερωθεί, με αφορμή την πανδημία, για την επικοινωνία των στελεχών της Διοίκησης του οργανισμού μεταξύ τους, καθώς το Διοικητικό Συμβούλιο του φορέα πραγματοποιείται μόνο μέσω τηλεδιάσκεψης. Με τη διαδικασία των τηλεδιασκέψεων τελούνται και οι συζητήσεις των ανώτερων στελεχών του Υπουργείου με τη Διοίκηση του φορέα.

Τα σεμινάρια για την εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα εσωτερικών αναγκών και νέων διαδικασιών, υλοποιούνται επίσης αποκλειστικά με τηλεεκπαίδευση.

4.1.5 My EFKA live.

Πρόκειται για μια πλατφόρμα μέσω της οποίας παρέχεται η δυνατότητα συγχρονικής, απομακρυσμένης εξυπηρέτησης πολιτών από τις υπηρεσίες του φορέα και υποστηρίζεται από το επιχειρησιακό μοντέλο του cloud my efka. Αναπτύχθηκε έως τώρα σε τρεις φάσεις. Στην Α' φάση προσφέρθηκαν στους πολίτες 12 υπηρεσίες- εργασίες, ενώ αρχικά εντάχθηκαν οι περισσότερες δομές της Περιφερειακή Ενότητα της ΠΥΣΥ Νοτίου Αιγαίου. Στη Β' φάση προστέθηκαν 4 νέες υπηρεσίες εργασίες συνολικά ανήλθαν σε 16 και εντάχθηκαν στην εφαρμογή επιπλέον νησιωτικές περιοχές. Κατά την Γ' φάση που εγκαινιάστηκε στις 19.11.21 εντάχθηκαν τα νησιά Σκιάθου και Σκοπέλου, ώστε σχεδόν το σύνολο της νησιωτικής Ελλάδας να εξυπηρετείται μέσω του «my efka live». Εκκρεμεί η Σκύρος, η Εύβοια και η Κρήτη από τα νησιά και στόχος είναι να ακολουθήσει για το νέο έτος όλη η ηπειρωτική Ελλάδα.

Η καινοτομία του my efkalive είναι ότι δίνει στους υπαλλήλους των Γραφείων Κοινωνικής Ασφάλισης (ΓΚΑ) τη δυνατότητα να λειτουργήσουν ως υπάλληλοι της Τοπικής Διεύθυνσης, χωρίς να περιορίζονται σε έναν διαβιβαστικό και μόνο ρόλο καθώς τους δίνεται η δυνατότητα να

διεκπεραιώσουν υποθέσεις. Με βάση τις αρμοδιότητες του Προεδρικού Διατάγματος, ο ρόλος των υπαλλήλων των ΓΚΑ περιορίζεται στο να διαβιβάζει τα όποια αιτήματα υποβάλλονται εκεί, ενώ με το myEFKALive μπορεί και διεκπεραιώνει σε ταυτόχρονο ή δεύτερο χρόνο δρώντας ως υπάλληλος της ΤΔ.

Η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση με τη χρήση της ψηφιακής πλατφόρμας, προϋποθέτει την πρόσβαση με κωδικούς taxisnet και τη διαλειτουργικότητα πλατφόρμας κράτησης ραντεβού με παράλληλη πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης.

Ο υπάλληλος από πλευράς του έχει τη δυνατότητα να προετοιμαστεί για τα ραντεβού του επισκοπώντας την πλατφόρμα, και ο διαχειριστής να διορθώσει, να επαναδρομολογήσει λανθασμένο ραντεβού, να ορίσει τοπικές και εθνικές αργίες κλπ.

Ο πολίτης με αυτοματοποιημένο μήνυμα ενημερώνεται για το ραντεβού του, τα δικαιολογητικά που απαιτείται να έχει στείλει πριν την έναρξη του κάθε ραντεβού.

Τα οφέλη για τον φορέα είναι η ένταξη με δυναμικό τρόπο στην εξυπηρέτηση του πολίτη μίας οργανικής δομής του e- ΕΦΚΑ που είχε περισσότερο διαβιβαστικό ρόλο, με αποτέλεσμα τη βελτιστοποίηση της παραγωγικότητας. Ταυτόχρονα η διεύρυνση της εξυπηρέτησης των πολιτών και φυσικά η αποδοτικότερη αξιοποίηση του προσωπικού συμβάλλει σημαντικά στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του Φορέα χωρίς να χρειάζεται ο πολίτης να μετακινείται και να διανύει μεγάλες και κοστοβόρες αποστάσεις.

4.1.6 Internet και δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα, μέσω email.

Πλέον κάθε Διεύθυνση, κάθε Τμήμα του φορέα και κάθε υπάλληλος έχει το δικό του email στο οποίο μπορεί να δέχεται μηνύματα από πολίτες – ασφαλισμένους, επιχειρήσεις – εργοδότες, αλλά και συναδέλφους για εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων. Η αμεσότητα είναι προφανής, μειώνεται η έντυπη γραφική ύλη, ελαχιστοποιείται η γραφειοκρατία, μειώνεται ο χρόνος μεταφοράς υπηρεσιακών εγγράφων και το κόστος του υπηρεσιακού ταχυδρομείου.

4.1.7 Μένουμε ασφαλείς (πλατφόρμα διαχείρισης ηλεκτρονικού ραντεβού).

Η πλατφόρμα αυτή η οποία λειτούργησε στην απαρχή της πανδημίας, δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να κλείσουν το δικό τους ηλεκτρονικό ραντεβού στο Υποκατάστημα ασφαλιστικής περιοχής το οποίο ανήκει η κατοικία τους, επιλέγοντας το Τμήμα και μία από τις καθορισμένες δραστηριότητες που έχουν οριστεί. Το ηλεκτρονικό ραντεβού είναι ο αποκλειστικός πλέον τρόπος για την προσέλευση του κοινού στις δομές του φορέα. Ο υπάλληλος από πλευράς του έχει τη δυνατότητα να προετοιμαστεί

για τα ραντεβού του επισκοπώντας την πλατφόρμα, να διορθώσει και να επαναδρομολογήσει λανθασμένο ραντεβού, να ενημερώσει τον πολίτη για τυχόν διευκρινίσεις ή δικαιολογητικά πριν την φυσική προσέλευσή του στην Υπηρεσία, αφού δίνεται η δυνατότητα να εκφραστούν παράλληλα στην πλατφόρμα οι απορίες ή οι διευκρινίσεις που επιθυμεί ο πολίτης.

Ο υπάλληλος ενημερώνει την πλατφόρμα για την έκβαση του ηλεκτρονικού ραντεβού, ώστε να ενημερώνεται η διοίκηση, ο/η προϊστάμενος/η του τμήματος. Εκτός των άλλων, δίνεται η ευκαιρία καταγραφής και ανάλυσης στατιστικών στοιχείων από την πλατφόρμα αυτή.

4.1.8 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.

Ο ενδιαφερόμενος πολίτης, επιλέγει την υπηρεσία ή το πιστοποιητικό που επιθυμεί και αφού επιβεβαιωθούν τα στοιχεία του για την ορθότητά τους μέσω της πλατφόρμας, έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει την παραγόμενη διοικητική πράξη και να εκτυπώσει το ανάλογο πιστοποιητικό. Το πιστοποιητικό φέρει την αρμόδια ηλεκτρονική υπογραφή και τον σχετικό αριθμό εγκυρότητας.

4.1.9 Forum e- ΕΦΚΑ.

Οι αυξημένες απαιτήσεις στο νέο περιβάλλον του Φορέα με το μετασχηματισμό του σε e- ΕΦΚΑ κατέστησαν επιτακτική την ανάγκη αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών επικοινωνίας με σκοπό τόσο τη διευκόλυνση του έργου του ανθρώπινου δυναμικού του και την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, όσο και την αξιοποίηση από τον Φορέα της γνώσης και της εμπειρίας των υπαλλήλων του προερχόμενων από διαφορετικούς φορείς ώστε να δημιουργηθεί μια ενιαία οργανωσιακή κουλτούρα.

Στο πλαίσιο αυτό εντάσσεται και η λειτουργία πλατφόρμας επικοινωνίας στο intranet (εσωτερική επικοινωνία υπαλλήλων) μέσα από την οποία οι υπάλληλοι θα μπορούν να διατυπώνουν ερωτήματα και απορίες σχετικά με θέματα της εργασίας τους, καθώς και τις απόψεις, προβληματισμούς και προτάσεις τους σε σχέση με τη λειτουργία του φορέα, την εξυπηρέτηση των πολιτών, την υπηρεσιακή τους κατάσταση κλπ. Η αρχική σελίδα της εφαρμογής είναι ελεύθερα προσβάσιμη από όλους τους επισκέπτες του περιβάλλοντος INTRANET ΕΦΚΑ οι οποίοι μπορούν μόνο να διαβάσουν τις αναρτήσεις και τα σχόλια που έχουν γίνει, σε αυτές.

Τα μηνύματα που αναρτώνται στην πλατφόρμα επικοινωνίας συλλέγονται κατηγοριοποιούνται και απαντώνται από τις αρμόδιες Γενικές Διευθύνσεις. Οι δε προτάσεις που διατυπώνονται εξετάζονται και αξιοποιούνται. Η εν λόγω εφαρμογή είναι διαθέσιμη μέσω ΣΥΖΕΥΞΙΣ και ΙΚΑΝΕΤ στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://intranet.efka.gov.gr/gr/infopages/efka_wall/home.cfm.

4.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον e- ΕΦΚΑ και πανδημία.

Ο στρατηγικός σχεδιασμός για την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών του οργανισμού ήταν σε κοινή πορεία και σχεδιασμό με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και όσα επέβαλαν η συγχρηματοδότηση από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014 – 2020».

Η πανδημία στις αρχές του 2020 κατέστησε τη διεύθυνση των λειτουργιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον οργανισμό επιτακτική ανάγκη. Με αυτό τον τρόπο παράχθηκαν αναβαθμισμένες και άμεσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους ασφαλισμένους, βελτιώνοντας τη χρήση και την ποιότητα των τεχνολογιών, μειώνοντας τη γραφειοκρατία, διευκολύνοντας τον πολίτη και αναγκάζοντας τόσο τον πολίτη όσο και τον υπάλληλο σε πλαίσιο προσαρμογής της νέας πραγματικότητας. Η πανδημία επέβαλλε την απότομη «ενηλικίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» και την εξεύρεση και άλλων τρόπων επικοινωνίας του οργανισμού με τον πολίτη – ασφαλισμένο, την επιχείρηση (Σπινέλλης, 2020).

Όσα είχαν προγραμματιστεί και σχεδιαστεί στον οργανισμό νωρίτερα, για τον ψηφιακό του μετασχηματισμό, όσα είχαν αποτυπωθεί επί χάρτου, με την έναρξη της πανδημίας έγιναν πράξη και ελήφθησαν δράσεις για την άμεση υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η πανδημία λειτούργησε καταλυτικά για την χρήση της Η-Δ από τους πολίτες και το ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού, ώστε να έχει συνέχεια η κοινωνική εξυπηρέτηση του ατόμου και η διατήρηση της εμπιστοσύνης των πολιτών απέναντι στο θεσμό της κοινωνικής ασφάλισης και το ίδιο το Κράτος. Επήλθε βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και καταλύθηκαν κάποιες μορφές γραφειοκρατίας.

Νέες μορφές ψηφιακού μετασχηματισμού σχεδιάζονται, υιοθετούνται τεχνολογικές δράσεις και βελτιώνονται ή διορθώνονται οι υπάρχουσες αδυναμίες ώστε να ενισχυθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη, να βελτιωθεί και να εκσυγχρονιστεί η ποιότητα της εργασίας του ανθρωπίνου δυναμικού, αξιοποιώντας τις γνώσεις και δεξιότητές του, αλλά και τις δυνατότητες που παρέχουν οι ΤΠΕ. Βασικός στόχος είναι και η αποδοτικότερη εργασία του ανθρωπίνου δυναμικού, καταργώντας απαρχαιωμένες μορφές αρχείων και ψηφιοποιώντας τις πληροφορίες. Ελέγχοντας τις πληροφορίες μέσω υποστηρικτικών υπηρεσιών, π.χ. *Διασύνδεση*, εξοικονομώντας χρόνο μέσα από τα εκσυγχρονισμένα τεχνολογικά μέσα για την ανταλλαγή και τη χρήση των πληροφοριών.

Το χρονοδιάγραμμα το οποίο έχει τεθεί από την υπηρεσία του Στρατηγικού Σχεδιασμού είναι ένας χρόνος για όλα τα προαναφερθέντα και στην τρέχουσα κατάστασή του, έχει υλοποιηθεί στο 50% των δομών του οργανισμού. Νέες μέθοδοι και καινοτομίες θα εξακολουθούν να σχεδιάζονται και να προγραμματίζονται, για την περαιτέρω ψηφιακή ανάπτυξη του φορέα, συμβαδίζοντας με τις ανερχόμενες ανάγκες και την γενικότερη ψηφιακή μεταμόρφωση του δημοσίου τομέα.

Η ανάπτυξη της Η-Δ στον οργανισμό του e- ΕΦΚΑ, τον καθιστά αξιόπιστο απέναντι στον πολίτη, τον αναβαθμίζει στα πλαίσια της Δημόσιας Διοίκησης και τον κάνει πιο ανταγωνιστικό και ασφαλή.

Ο e- ΕΦΚΑ μεριμνά για την αξιόπιστη και έγκυρη εξυπηρέτηση των πολιτών, μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (ΕΦΚΑ, 2022):

- Κάνοντας χρήση των προσωπικών κωδικών ασφαλείας taxisnet.
- Κάνοντας χρήση του προσωπικού αριθμού μητρώου κοινωνικής ασφάλισης ΑΜΚΑ και του αριθμού φορολογικού μητρώου ΑΦΜ.
- Χρησιμοποιώντας μηχανισμούς ασφαλείας για την ασφαλή πρόσβαση των πολιτών στα συστήματα του e- ΕΦΚΑ και στα προσωπικά δεδομένα.
- Χρησιμοποιώντας κρυπτογράφηση για κάθε συναλλαγή και ηλεκτρονική υπογραφή στα έγγραφα που εκδίδονται ψηφιακά μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Χρησιμοποιώντας την αποσύνδεση ή το κλειδίωμα του λογαριασμού σε τυχόν λανθασμένες κινήσεις για τη διασφάλιση των συναλλαγών.

4.3 Προβλήματα προς αντιμετώπιση στον e-ΕΦΚΑ.

Τα προβλήματα υλοποίησης του ψηφιακού μετασχηματισμού στον φορέα, γνωστά και κατά πολύ κοινά σε κάθε δημόσια δομή και με την σύσταση του Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης το 2016 έγινε προσπάθεια αντιμετώπισης αυτών συνολικά σε όλη την ελληνική ΔΔ. Πιο συγκεκριμένα, τα προβλήματα αυτά είναι:

Ακατάλληλος και अपαρχαιωμένος υλικοτεχνικός εξοπλισμός, ο οποίος δυσχεραίνει τις ήδη υπάρχουσες συνθήκες, παρακωλύει τις διαδικασίες και πρέπει να καταργηθεί εξ' ολοκλήρου διότι ακόμη και η συντήρησή του δεν εξυπηρετεί τις νέες ανάγκες. Αντιθέτως, η αγορά και εγκατάσταση νέου τεχνολογικού εξοπλισμού συχνά στοιχίζει όσο και η συντήρηση και αναβάθμιση του παλιού. Ωστόσο, η προμήθεια νέου εξοπλισμού πρέπει να γίνει υπό τον σχεδιασμό και το πλαίσιο που διαμορφώνουν οι νέες ανάγκες, απαιτούνται νέες χρηματοδοτήσεις και χρόνο εγκατάστασης. Παράλληλα πρέπει να δοθεί ο απαραίτητος χρόνος, καθώς οι καθημερινές απαιτήσεις και υπηρεσίες προς τον πολίτη δεν δύνανται να «παγώσουν» έως την τέλεια εγκατάσταση των πληροφοριακών συστημάτων και την εύρυθμη λειτουργία των ψηφιακών υπηρεσιών. Νέες τεχνολογίες

εγκαθίστανται οι οποίες δεν υποστηρίζονται από τις παλιές, με αποτέλεσμα να χάνονται δεδομένα και να απαιτούνται λύσεις και χρόνος για την ανασύστασή τους.

Πεπαλαιωμένοι Η/Υ και συσκευές, με σύντομη διάρκεια ζωής, ελάχιστες δυνατότητες αναβάθμισης και στήριξης των νέων πληροφοριακών συστημάτων και λογισμικών, όντας φορτωμένοι με σημαντικά αρχεία παλαιότερων εκδόσεων. Σαφώς και μπορούν να φορτωθούν στους νέους Η/Υ, αλλά μόνο αν αυτό γίνει από έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό με τις κατάλληλες τεχνολογικές γνώσεις. Ευνόητο, ότι τα νέα τεχνολογικά μέσα και τα νέα λογισμικά στοιχίζουν και προϋποθέτουν την επιλογή του κατάλληλου προμηθευτή και παρόχου, για τη συνεχή υποστήριξη και συντήρηση αυτών.

Γερασμένο προσωπικό, καθώς το νεότερο ανθρώπινο δυναμικό είναι περί της ηλικίας των άνω των 30 και σε πολύ μικρό ποσοστό σε σχέση με εκείνους τους υπαλλήλους που βρίσκονται στα πρόθυρα της συνταξιοδότησης. Όντας κοντά στην σύνταξη και υπό την καθημερινή πίεση της εργασίας, δεν υπάρχει η διάθεση να εκπαιδευτούν πάνω στις νέες τεχνολογίες του ψηφιακού μετασχηματισμού. Αξιοσημείωτο επίσης το γεγονός, ότι εκλείπουν βασικά σεμινάρια εκπαίδευσης πάνω στην πράξη και αν γίνονται, είναι συνοπτικά λόγω της αδιάκοπης και καθημερινής εργασιακής χρονικής πίεσης. Τα κίνητρα εκμάθησης των πληροφοριακών συστημάτων είναι ανύπαρκτα, νέες μόνιμες προσλήψεις προσωπικού δεν υφίσταται και συχνά η βοήθεια για την αντιμετώπιση των τεχνικών θεμάτων μη ικανοποιητική, αφού δεν προέρχεται από ειδικευμένο προσωπικό. Το υπάρχον προσωπικό καλείται να καλύψει μεγάλο εύρος αντικειμένων και εργασιών σε επίπεδο τμήματος, ώστε συχνά τα πιθανόν τεχνικά προβλήματα που προκύπτουν δεν δύναται να επιλυθούν σε άμεσο χρόνο. Τα θέματα αυτά καταπονούν τους υπαλλήλους, ενώ δεν υπάρχει η σχετική κατανόηση και λογική αντιμετώπιση από την πλευρά των πολιτών/ επιχειρήσεων.

4.4 Το προγενέστερο πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον οργανισμό e- ΕΦΚΑ.

Αξίζει να παρουσιαστεί στο σημείο αυτό το όποιο περιβάλλον Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είχε αναπτυχθεί πριν την ενσωμάτωση όλων των ασφαλιστικών ταμείων στον Ενιαίο Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης.

4.4.1 ΑΜΚΑ, Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης.

Από τις αρχές του 2014, ένας νέος αριθμός εμφανίστηκε στη ζωή μας, ο ΑΜΚΑ. Αριθμός ο οποίος, εμφανίζεται παράλληλα με τον ΑΜΑ (Αριθμός Μητρώου Ασφάλισης) και ταυτοποιεί τον εργαζόμενο, τους ασφαλισμένους, τα μέλη των οικογενειών τους, τους συνταξιούχους. Αποδίδεται ακόμη και σε κάθε νεογέννητο της χώρας και η απόδοσή του γίνεται από τα Μητρώα των ασφαλιστικών ταμείων και

τα ΚΕΠ. Η εφαρμογή υποστηρίζεται από την ΗΔΙΚΑ (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης) και χαρακτηρίζεται από 11 ψηφία, εκ των οποίων τα 6 πρώτα είναι η ημερομηνία γέννησης κάθε ατόμου.

Με τον ΑΜΚΑ, το άτομο έχει πρόσβαση στην ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, προστατεύεται ο εργαζόμενος για την εργασία του και την καταστρατήγηση των δικαιωμάτων του, διευκολύνεται η απονομή της σύνταξής του, αποτρέπεται η σύγχυση μεταξύ δύο ατόμων αφού ο ΑΜΚΑ είναι ένας και μοναδικός, βελτιώνεται ο έλεγχος της εισφοροδιαφυγής και ελέγχονται οι παροχές ως προς το άτομο για την αποφυγή των παραβατικών φαινομένων και της αφαίρεσης των χρηματικών διαθεσίμων των ασφαλιστικών ταμείων.

Στον Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ), έχουν βασιστεί Κεντρικά Πληροφοριακά Συστήματα για την Κοινωνική Ασφάλιση και Πρόνοια Εθνικής εμβέλειας, όπως:

α) Ασφαλιστική Ικανότητα, β) Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου και Πληρωμών Συντάξεων, γ) Ενιαίος Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης, δ) το Εργόσημο, ε) Προνοιακά Επιδόματα, στ) ΑΡΙΑΔΝΗ ζ) Ληξιαρχικές Πράξεις Θανάτων, Γεννήσεων, Γάμων και Συμβολαίων Συμβίωσης η) Ανθρωπιστική Κρίση, θ) Ταμείο Επισιτιστικής Βοήθειας ΤΕΒΑ, ι) Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα.

4.4.2 Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου και Πληρωμών Συντάξεων.

Από τις αρχές του 2013, ένα Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου και Πληρωμών Συντάξεων, αναπτύχθηκε από την ΗΔΙΚΑ για τον έλεγχο των αρχείων των φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης, αλλά και την πληρωμή όλων των συντάξεων. Η κεντρική υπηρεσία των πληρωμών συντάξεων κάθε φορέα, έχει την υποχρέωση να αποστέλλει κάθε μήνα τις καταστάσεις με τα ποσά που αναλογούν σε κάθε συνταξιούχο, την κάθε τυχόν εξαίρεση από τις μειώσεις και τα ποσά που θα καταβληθούν στο μέλλον. (Λαζακίδου, 2019).

4.4.3 ΑΤΛΑΣ (Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης – Ασφαλιστικής Ικανότητας).

Το σύστημα Άτλας, θεωρείται το πλέον ολοκληρωμένο συγκεντρωτικό και πληροφοριακό σύστημα της κοινωνικής ασφάλισης, καθώς επιτρέπει στον ασφαλισμένο να έχει άμεση πρόσβαση στην ασφαλιστική του ιστορία και στην ασφαλιστική του ικανότητα (Λαζακίδου, 2019).

Βασικό επίτευγμα του ΑΤΛΑΣ είναι η στοιχειοθετημένη, ψηφιοποιημένη, συνολική ασφαλιστική ιστορία κάθε ασφαλισμένου, έχοντας έτσι εικόνα άμεση του Ατομικού του Λογαριασμού Ασφάλισης. Βέβαια, η ασφαλιστική ιστορία πριν του 2002, είναι ενημερωμένη, εφόσον ο ασφαλισμένος είχε

προσκομίζει εν ευθέτω χρόνο στον φορέα προς ανακεφαλαίωση και ενημέρωση, τα ασφαλιστικά βιβλιάρια τα οποία είχε στην κατοχή του.

Το σύστημα ΑΤΛΑΣ, ενόησε την οικοδόμηση του Εθνικού Μητρώου Ασφαλισμένων, στο οποίο είναι καταγεγραμμένοι όλοι οι ασφαλισμένοι, άμεσα και έμμεσα μέλη.

Καταργήθηκε η θεώρηση των βιβλιαρίων ασθένειας και δημιουργήθηκε το Εθνικό Μητρώο Δικαιούχων ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, εξοικονομώντας χρόνο για τον ασφαλισμένο και τον εργαζόμενο του φορέα, αλλά και την εξάλειψη παντός τύπου έντυπου υλικού από την κατάργηση των βιβλιαρίων ασθένειας και τέλος, ψηφιοποιήθηκε και θεμελιώθηκε το λογισμικό απονομής και υπολογισμού των συντάξεων.

4.5 Α' Περιφερειακό Υποκατάστημα Μισθωτών, Αττικής – Αθηνών – Κ. Τομέα.

Το Α' Περιφερειακό Υποκατάστημα Μισθωτών, Αττικής – Αθηνών – Κ. Τομέα με έδρα την οδό Αγησιλάου 48, είναι ένα από τα μεγαλύτερα Υποκαταστήματα ΕΦΚΑ, με τον μεγαλύτερο αριθμό υπαλλήλων και διαθέτει κάθε είδους Υποδιεύθυνση, αλλά και κάθε Υποδιεύθυνση έχει συγκεντρωμένες και σύνθετες αρμοδιότητες, τις οποίες δεν διαθέτει κανένα από τα υπόλοιπα λεγόμενα Περιφερειακά Υποκαταστήματα.

Ασφαλιστική περιοχή του συγκεκριμένου Υποκαταστήματος στη στενή έννοια κυρίως για τις συντάξεις, τα έσοδα, το μητρώο και τις παροχές είναι η περιοχή του Μεταξουργείου, της Ακαδημίας Πλάτωνος, του Κολωνού, ενός τμήματος της Αθήνας στη γύρω περιοχή και ενός τμήματος των Σεπολίων, με βάση τις οδούς.

Ιδιαιτερότητα αποτελεί το Τμήμα Συντάξεων εξωτερικού, το οποίο πληρώνει όλους τους συνταξιούχους της Ελλάδας που κατοικούν σε κάθε χώρα του εξωτερικού. Επίσης, ιδιαιτερότητα αποτελεί το Τμήμα Παροχών το οποίο πληρώνει και παρέχει υπηρεσίες προς ασφαλισμένους οι οποίοι εργάζονται ως ξενοδοχοϋπάλληλοι. Επιπλέον ιδιαιτερότητα αποτελεί το Τμήμα Μητρώου, το οποίο παρέχει ασφαλιστική ικανότητα για ιατροφαρμακευτική περίθαλψη σε ασφαλισμένους οι οποίοι κατοικούν στο εξωτερικό, αλλά και ανακεφαλαιώνει και προσμετρά χρόνο ασφάλισης προς την αλλοδαπή. Τέλος, εξίσου ιδιαιτερότητα αποτελεί το Τμήμα Συγχωνευμένων Ταμείων, το οποίο ανακεφαλαιώνει χρόνο ασφάλισης στο Ταμείο Κύριας Ασφάλισης του τέως ταμείου Τυπογράφων και Ηθοποιών όλης της Ελλάδας και τα υπόλοιπα επικουρικά ταμεία για επίσης τους ασφαλισμένους όλης της Ελλάδας.

Δεδομένου του μεγάλου όγκου των συναλλαγών που εκπονεί, διαθέτει εκτεταμένους χώρους αρχείων, φακέλων και καταστάσεων. Διαθέτει οικονομικό Τμήμα και πλέον, διευρυμένες οικονομικές

συναλλαγές οι οποίες δεν γίνονται από κανένα άλλο Υποκατάστημα. Διαθέτει Τμήμα Πληρωμών Συντάξεων – Συντάξεων γήρατος, αναπηρίας, χηρείας, εξωτερικού - Παροχών, Εσόδων, Διοικητικού και Τμήμα Μητρώου και Συγχωνευμένων Ταμείων.

Σε αυτή την εργασία θα ερευνήσουμε την πραγμάτωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο Υποκατάστημα αυτό και το μετασχηματισμό του, καθώς βρίσκεται σε μία φάση μετεξέλιξης και αλλαγής. Εμπλέκεται σε όλες τις διαδικασίες και φάσεις μετεξέλιξης του οργανισμού, ώστε όλες οι υπηρεσίες και οι ουσιαστικές αρμοδιότητες να περάσουν σε κεντρικές δομές.

Στη δεδομένη φάση, οι Υποδιευθύνσεις Παροχών και Εσόδων βρίσκονται σε στάδιο συγχώνευσης και μεταφοράς σε άλλα Υποκαταστήματα. Κάτι τέτοιο προϋποθέτει και την μεταφορά των ανάλογων αρχείων και αρμοδιοτήτων. Σε αντίθεση με αυτά, η Υποδιεύθυνση Μητρώου και ειδικότερα το Τμήμα Μητρώου και Ασφαλιστικής Ικανότητας επιφορτίζεται με αρμοδιότητες του πρώην ΟΑΕΕ, ΟΓΑ και ωρίτερα του ΟΠΑΔ.

Συνεχώς διευρύνεται ο όγκος τόσο των συναλλαγών όσο και των αρμοδιοτήτων. Όγκος ο οποίος καλούνται οι εργαζόμενοι με σεμινάρια ενδοϋπηρεσιακά και με την μελέτη νέων εγκυκλίων να λάβουν γνώση και να εφαρμόσουν σε καθημερινή βάση. Νέοι υπάλληλοι ή νέες προσλήψεις δεν γίνονται, αλλά υπάρχει μία κινητικότητα και ανακύκλωση όσων μεταφέρονται από δομές του φορέα οι οποίες καταργούνται. Γεγονός αποτελεί και το ότι πολλοί συνάδελφοι, όντας σε χρόνο συνταξιοδότησης, καταθέτουν αιτήσεις συνταξιοδότησης και σπεύδουν προς σύνταξη. Ένα γεγονός με απώλειες σε έμπειρο προσωπικό, αλλά, και σε οντότητα αριθμητική.

Παρατίθεται και το ισχύων οργανόγραμμα,

Άρθρο 51

Αναδιάρθρωση των υπηρεσιών του e-Ε.Φ.Κ.Α.

Το άρθρο 2 του π.δ. [8/2019](#) αντικαθίσταται ως εξής:

«Άρθρο 2

Διάρθρωση Υπηρεσιών e-Ε.Φ.Κ.Α.

Ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης: e-Ε.Φ.Κ.Α. διαρθρώνεται ως εξής:

α) Οργανικές μονάδες επιπέδου Διεύθυνσης και Τμήματος που υπάγονται κατευθείαν στον Διοικητή ως εξής:

αα) Διεύθυνση Διοίκησης.

αβ) Διεύθυνση Νομικών Υποθέσεων.

- αγ) Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και Ελέγχου Εσωτερικών Υποθέσεων.
- αδ) Διεύθυνση Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών.
- αε) Διεύθυνση Διευθέτησης Αναφορών.
- β) Οργανικές μονάδες επιπέδου Γενικής Διεύθυνσης που υπάγονται στον Διοικητή ως εξής:
 - βα) Γενική Διεύθυνση Εισφορών.
 - ββ) Γενική Διεύθυνση Ελέγχων.
 - βγ) Γενική Διεύθυνση Συντάξεων.
 - βδ) Γενική Διεύθυνση Παροχών και Υγείας.
 - βε) Γενική Διεύθυνση Υπηρεσιών και Διαχείρισης Λειτουργίας.
 - βστ) Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών.
 - βζ) Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης, Τεχνικών Υπηρεσιών και Στέγασης.
 - βη) Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
 - βθ) Γενική Διεύθυνση Στρατηγικής και Ανάπτυξης.
 - βι) Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ).
 - βια) Γενική Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα.
 - βιβ) Γενική Διεύθυνση Διεθνών Συνεργασιών.
- γ) Γενική Διεύθυνση Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών, η οποία υπάγεται απευθείας στον Υποδιοικητή, ως επικεφαλής των κλάδων Επικουρικής Σύνταξης και Εφάπαξ Παροχών, στον οποίο εκχωρείται η σχετική αρμοδιότητα.
- δ) Γραφείο Νομικού Συμβούλου του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (Ν.Σ.Κ.).
- ε) Γραφείο Επιτρόπου του Ελεγκτικού Συνεδρίου.
- στ) Αυτοτελές Γραφείο Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων.»

4.6 Μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εντός του Υποκαταστήματος.

Το πρώτο και αξιολογούμενο γεγονός για την ηλεκτρονική διάσταση του οργανισμού είναι το κλείσιμο του **ηλεκτρονικού ραντεβού** και η εξυπηρέτηση του ασφαλισμένου και της επιχείρησης, μέσω της πλατφόρμας «Μένουμε σπίτι.» Ο ασφαλισμένος έχει τη δυνατότητα να κλείσει το ηλεκτρονικό του ραντεβού στο Τμήμα που επιθυμεί, την ημέρα και την ώρα που επιθυμεί. Γεγονός το οποίο, ο ασφαλισμένος εξυπηρετείται χωρίς ουρές και συνωστισμό, εξοικονομώντας χρόνο και ασφάλεια για την υγεία του. Γεγονός επίσης, το οποίο προάγει τον πολιτισμό και προστατεύει αμφότερους το συναλλασσόμενο και τον εργαζόμενο. Ο εργαζόμενος έχει τη δυνατότητα να φιλτράρει μέσω της πλατφόρμας σε προγενέστερο χρόνο από το σχεδιασμένο ραντεβού τον λόγο που επιθυμεί ο πολίτης / επιχείρηση τη συναλλαγή και με την τηλεφωνική ή την ηλεκτρονική επικοινωνία να ενημερώνεται ο ασφαλισμένος για τα απαραίτητα δικαιολογητικά που θα πρέπει να προσκομιστούν ή για την αλλαγή της υπηρεσίας που θα πρέπει να αποταθεί. Υποχρέωση επίσης έχει ο εργαζόμενος, να ενημερώνει την πλατφόρμα για την έκβαση του ηλεκτρονικού ραντεβού, ώστε η Διοίκηση τόσο του Υποκαταστήματος όσο και του Οργανισμού, να έχει τη δυνατότητα να ελέγχει και να λαμβάνει τα στοιχεία που επιθυμεί, αναφορικά με τον αριθμό και το είδος των συναλλαγών, να εντοπίζει και να αντιμετωπίζει τα προβλήματα και τις νέες ανάγκες.

Δίδεται η δυνατότητα για κάποιες υπηρεσίες ο ασφαλισμένος να μπορεί να κάνει μόνος του εργασίες και να εκτυπώνει τα στοιχεία του μέσω της πλατφόρμας Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες. Υπηρεσίες για τις οποίες ήταν υποχρεωμένος να προσέρχεται στο Τμήμα του Μητρώου ή του Τμήματος Εσόδων ή των Πληρωμών Συντάξεων για την εξυπηρέτησή του.

Το **ηλεκτρονικό ταχυδρομείο** τίθεται σε λειτουργία από όλα τα τμήματα (και καταργείται σχεδόν το φαξ) τόσο σε προσωπικό email του κάθε υπαλλήλου όσο και σε email τμήματος. Χρησιμοποιείται για την επικοινωνία των τμημάτων μεταξύ των, την επικοινωνία με τους συναλλασσόμενους και πολλές φορές είναι και ο μόνος τρόπος εξυπηρέτησης με τον συναλλασσόμενο, χωρίς να υπάρχει η φυσική του παρουσία στην υπηρεσία.

Η **ηλεκτρονική καταχώρηση δικαιολογητικών ασθένειας** είναι μία νέα μορφή εξυπηρέτησης του ασφαλισμένου, καθώς ο ίδιος ο συναλλασσόμενος δηλώνει την ασθένεια μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας και αποστέλλει στο αρμόδιο τμήμα τα δικαιολογητικά, χωρίς να χρειάζεται ο ίδιος να προσέλθει στην υπηρεσία.

Το **ηλεκτρονικό πρωτόκολλο** είναι μία μορφή εσωτερικής μας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την πρόσβαση στην ενημέρωση όλων των υπαλλήλων για την πορεία της έκβασης μιας συνταξιοδοτικής υπόθεσης και των ενεργειών που έχουν γίνει από τα αρμόδια τμήματα.

Η **ψηφιακή υπογραφή** είναι σε κάθε έγγραφο ή εγκύκλιο, η οποία διανέμεται ηλεκτρονικά από τη Διοίκηση προς τα τμήματα του Υποκαταστήματός μας και ενέχει γνησιότητα και ασφάλεια.

Η **Διασύνδεση** είναι εφαρμογή που χρησιμοποιείται για τη διασταύρωση στοιχείων με την ΑΑΔΕ, την αστυνομία και τα ΚΕΠ. Διευκολύνει την αναζήτηση και την επιβεβαίωση των προσωπικών στοιχείων των ασφαλισμένων και προσφέρει ασφάλεια έως ένα βαθμό. Επιδέχεται περιθώρια βελτίωσης και ανταλλαγής πληροφοριών και σε άλλα πεδία.

Η **Εργάνη** είναι εφαρμογή με αποδέκτες του πολίτες, είτε είναι εργαζόμενοι, άνεργοι ή επιχειρήσεις και η διαχείρισή του από τους υπαλλήλους του Υποκαταστήματος εξυπηρετεί τις καθημερινές διαδικασίες εργασίας.

Η **τηλεργασία** καθιερώθηκε από την πρώτη κιόλας στιγμή της υγειονομικής κρίσης στον φορέα e-ΕΦΚΑ όπου ήταν εφικτό και εξυπνέτησε με σημαντικό τρόπο την εργασία των εργαζομένων και την άμεση εξυπνέτηση του κοινού. Τη δεδομένη στιγμή, τηλεργασία στον φορέα δεν υφίσταται, καθώς έχει βελτιωθεί η επικοινωνία στα τμήματα συναλλαγής και την εφαρμογή του ηλεκτρονικού ραντεβού.

4.7 Εργασίες που εκτελούνται μέσω Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ο οργανισμός e-ΕΦΚΑ έχει ως διαδικτυακή πλατφόρμα επικοινωνίας με τον ασφαλισμένο, τον εργοδότη, τον συνταξιούχο, τον λογιστή και τους φορείς τον ιστότοπο e-efka.gr. Στο πεδίο **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες**, διατίθενται όλες εκείνες οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού για κάθε κατηγορία ενδιαφερόμενων μερών και οι οποίες διενεργούνται αποκλειστικά μέσω της πλατφόρμας, χωρίς να υπάρχει η ανάγκη για την προσέλευσή τους στα υποκαταστήματα του φορέα.

Συναλλαγές οι οποίες πριν 2 χρόνια εκτελούνταν με την φυσική παρουσία του πολίτη, σε αντίθεση με το σήμερα. Ενδεικτικά, αναφέρουμε κάποιες από αυτές τις εργασίες ως εξής παρακάτω:

Μισθωτοί

Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπνέτησης / κλείσιμο ραντεβού

Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους

Ηλεκτρονική Αίτηση Επιδόματος Ασθένειας

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Πληρωμής Εξόδων Κηδεΐας

Βεβαίωση προϋπηρεσίας

Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλειας Ασθενείας

Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης

Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας

Βεβαίωση Απογραφής

Ατομικά Στοιχεία

Αιτήσεις Κατασκηνώσεων 2021

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)

Εργοδότες

Απογραφή Φυσικού Προσώπου στο Μητρώο Εργοδοτών

Πιστοποίηση Εργοδοτών

Βεβαίωση Εργοδότη για Επίδομα Ασθένειας

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Υποβολής Ασφάλισης και Εισφορών Μισθωτών Υγειονομικών τ. ΕΤΑΑ-ΤΣΑΥ

Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας

Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ

Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ Δημοσίου

Οικονομική Καρτέλα Εργοδότη

Διαχείριση Συμβάσεων από τις οποίες προκύπτει υποχρέωση έκδοσης Δ.Π.Υ. (Παρ.9 Αρθρ.39 Ν.4387/2016)

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)

Συνταξιούχοι

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Υποβολής Αίτησης Συνταξιοδότησης

Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους

Ηλεκτρονική Αίτηση Προκαταβολής Σύνταξης

Παρακολούθηση πορείας αίτησης συνταξιοδότησης

Ενημερωτικό σημείωμα αναδρομικών Ν.4670/2020

Εκτύπωση Ενημερωτικού Σημειώματος Επιστροφής Μειώσεων Συντάξεων

Εκτύπωση μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος

Εκτύπωση ετήσιου ενημερωτικού σημειώματος

Ένσταση / αίτηση θεραπείας κατά μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος πληρωμής κύριας σύνταξης

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Πληρωμής Εξόδων Κηδείας

Αιτήσεις Κατασκηνώσεων 2021

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίηση Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)

Αγρότες

Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους

Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας

Έναρξη/Μεταβολή/Λήξη Ασφάλισης

Εισφορές Μη Μισθωτών e-ΕΦΚΑ

Δήλωση Παράλληλης Μισθωτής Απασχόλησης

Εισφορές Εργατών Γης

Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλειας Ασθενείας

Βεβαίωση Απογραφής

Ασφαλιστική Ικανότητα

Ατομικά Στοιχεία

Βεβαίωση Εισφορών για φορολογική χρήση

Ενημέρωση Ασφαλισμένων για Συμβάσεις Παρ.9, Άρθρ.39 Ν.4387/2016 (Δ.Π.Υ.)

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίηση Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)

Ελεύθεροι Επαγγελματίες

Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους

Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας

Έναρξη/Μεταβολή/Λήξη Ασφάλισης

Εισφορές Μη Μισθωτών e-ΕΦΚΑ

Δήλωση Παράλληλης Μισθωτής Απασχόλησης

Εισφορές Εργατών Γης

Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλειας Ασθενείας

Βεβαίωση Απογραφής

Ασφαλιστική Ικανότητα

Ατομικά Στοιχεία

Αιτήσεις Κατασκηνώσεων 2021

Βεβαίωση Εισφορών για φορολογική χρήση

Ενημέρωση Ασφαλισμένων για Συμβάσεις Παρ.9, 'Αρθρ.39 Ν.4387/2016 (Δ.Π.Υ.)

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίηση Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)

Αυτοαπασχολούμενοι

Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους

Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας

Έναρξη/Μεταβολή/Λήξη Ασφάλισης

Εισφορές Μη Μισθωτών e-ΕΦΚΑ

Δήλωση Παράλληλης Μισθωτής Απασχόλησης

Εισφορές Εργατών Γης

Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλειας Ασθενείας

Βεβαίωση Απογραφής

Ασφαλιστική Ικανότητα

Ατομικά Στοιχεία

Αιτήσεις Κατασκηνώσεων 2021

Βεβαίωση Εισφορών για φορολογική χρήση

Ενημέρωση Ασφαλισμένων για Συμβάσεις Παρ.9, 'Αρθρ.39 Ν.4387/2016 (Δ.Π.Υ.)

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίηση Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)

Λογιστές

Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους

Ηλεκτρονική Αίτηση Επιδόματος Ασθένειας

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Πληρωμής Εξόδων Κηδείας

Βεβαίωση προϋπηρεσίας

Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλειας Ασθενείας

Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης

Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας

Βεβαίωση Απογραφής

Ατομικά Στοιχεία

Αιτήσεις Κατασκηνώσεων 2021

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίηση Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)

Φορείς

Λήψη Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας

Πιστοποίηση Φορέων για τη Λήψη Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας

Έλεγχος Εγκυρότητας Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας

Έλεγχος Εγκυρότητας Βεβαιώσεων Προϋπηρεσίας και Απογραφής

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Ιατροφαρμακευτικών Συλλόγων

Πιστοποίηση Φορέων για τη Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας

Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας

4.8 Στάση των εργαζομένων απέναντι στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Επειδή η έρευνα αυτή έχει διενεργηθεί στο προσωπικό που απαρτίζει τη δύναμη του ανωτέρω υποκαταστήματος και θεωρείται μία από τις διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επιβάλλεται να ειπωθούν τα εξής παρακάτω:

Ο όγκος εργασιών είναι μεγάλος και κάθε εργασία προϋποθέτει χρόνο, γνώση, ευελιξία, εμπειρία, διάγνωση εν μέσω πίεσης του κοινού και της συναλλαγής και πολλές φορές ιδιαιτερότητες. Το προσωπικό του φορέα και γενικότερα του δημοσίου τομέα, έχει χαρακτηριστεί ως δύσκαμπτο στις νέες τεχνολογίες, δύσκαμπτο στα χρονικά περιθώρια διεκπεραίωσης υποθέσεων και αναποτελεσματικό.

Από την άλλη, η ριζική αναδιάρθρωση που επιφέρει ο ψηφιακός μετασχηματισμός, οφείλει την επιτυχία του σε σημαντικό βαθμό στην αποδοχή του από το ανθρώπινο δυναμικό του κάθε φορέα και τη χρήση των ΤΠΕ. Έχουν αναπτυχθεί αρκετά μοντέλα / θεωρίες αποδοχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία αναφέρουμε μόνο ονομαστικά, σύμφωνα με τη μελέτη (Σιμωνίδης, 2021).

- ο Η Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης (Theory of Reasoned Action – TRA των Fishbein & Ajzen (1975) προσαρμοσμένη ως προς την τεχνολογία από τους Davis et al(1989).

- Η Θεωρία Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Theory of Planned Behavior - TPB) του Ajzen (1991).
- Το Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model - TAM) του Davis (1989).
- Το Μοντέλο Παρακίνησης (Motivational Model -MM) που αποτελεί προσαρμογή των θεωριών παρακίνησης στο περιβάλλον των πληροφοριακών συστημάτων (ΠΣ) από τους Davis et al. (1992).
- Το Μοντέλο συνδυασμού του TAM και της Θεωρίας Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Combined TAM and TPB /C-TAM-TPB) των Taylor & Todd (1995).
- Η Θεωρία Διάχυσης της Καινοτομίας (Innovation Diffusion Theory - IDT), όπως προσαρμόστηκε και εξελίχθηκε για την αξιολόγηση της αποδοχής της χρήσης των ΤΠΕ και των ΠΣ από τους Moore & Benbasat (1991).
- Το Μοντέλο Χρήσης Υπολογιστών (Model of PC Utilization - MPCU) των Thompson et al (1991).
- viii. Η Κοινωνικο – Γνωστική Θεωρία (Social Cognitive Theory -SCT), όπως προσαρμόστηκε στο τεχνολογικό περιβάλλον από τους Compeau & Higgins (1995).
- Η Ενοποιημένη Θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology - UTAUT) των Venkatesh et al (2003).
- Το Μοντέλο Αποδοχής της Η-Δ (e-Government Adoption Model –GAM) των Shareef et al (2011).
- Το Μοντέλο αποδοχής της Η-Δ, των Ozkan & Kanat (2011) που βασίζεται στη Θεωρία της προσχεδιασμένης συμπεριφοράς (TPB).

Στο δημόσιο τομέα, η μέτρηση της αποδοτικότητας είναι δύσκολο να γίνει αφού δεν υπάρχουν καθορισμένοι δείκτες μέτρησης, αλλά ούτε δείκτες που να αποτιμούν το οικονομικό κέρδος. Όμως, αν υπάρχει αποδοτικότητα του δημοσίου τομέα επωφελείται η οικονομία όλης της χώρας. Αντίθετα στον ιδιωτικό τομέα, η αποδοτικότητα είναι άμεσα μετρήσιμη και έχει σαν αποτέλεσμα την οικονομική ανάπτυξη ή το κέρδος μιας επιχείρησης (Adam, Delisand, Kammas, 2018).

Η αποδοτικότητα στο δημόσιο τομέα, μπορεί να αξιολογηθεί, μέσω ορισμένων πεδίων μέτρησης όπως (Mihaiu etal, 2010) :

- Μέτρηση των πόρων
- Μέτρηση του κόστους
- Μέτρηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των έργων σε σχέση με του χρησιμοποιούμενους πόρους
- Μέτρηση του πραγματικού αποτελέσματος σε σχέση με το αναμενόμενο

- Μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών και κατά πόσον το δημόσιο προϊόν / υπηρεσία ικανοποιεί τις ανάγκες των πολιτών
- Μέτρηση των οικονομικών αποδόσεων
- Μέτρηση της συνολικής απόδοσης

Από την έρευνά μου και την επαφή με το ανθρώπινο δυναμικό του υποκαταστήματος αυτού, η στάση των υπαλλήλων είναι δεκτική απέναντι στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα τεχνολογικά μέσα. Επιθυμούν τη χρήση τους, προσδοκώντας την διευκόλυνσή τους και την αποδοτικότερη εργασία τους, αλλά και την εξοικονόμηση χρόνου για εργασίες οι οποίες χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή και περαιτέρω έρευνα από τα συνηθισμένα. Ελπίζουν στη διεύρυνση της ψηφιοποίησης σε αρχεία συνταξιοδοτικών περιπτώσεων, ανακεφαλαίωσης, εργοδοτικών καταστάσεων και εισφορών, με γνώμονα την ταχύτερη αναζήτηση πληροφοριών και την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Θεωρούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση εργαλείο στα χέρια τους, το οποίο αναβαθμίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες και αλλάζει την κουλτούρα της κοινωνίας απέναντι στο φορέα, αλλά και τους ίδιους. Έχουν επίγνωση των κοινωνικο-πολιτικών αλλαγών που επιφέρει σε σχέση με τη συνολική εικόνα του φορέα, αλλά και του δημοσίου τομέα. Παρά την ηλικία τους, αναγνωρίζουν τη χρήση των ΤΠΕ και δείχνουν πρόθυμοι να αποκτήσουν τις γνώσεις πάνω στην ψηφιακή μεταρρύθμιση για την εξομάλυνση της γραφειοκρατίας, αλλά και την απλούστευση στην παραγόμενη εργασία τους.

Οι εργαζόμενοι θα ήταν η ιδανική πηγή άντλησης ιδεών και θεμάτων προς την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφού ο καλύτερος δάσκαλος είναι ο ίδιος ο διαχειριστής / χρήστης, κατέχοντας πλήρη γνώση των καταστάσεων και των προβλημάτων που καλείται να αντιμετωπίσει στην εργασιακή του καθημερινότητα.

4.9 Σύνοψη.

Δεν μπορούν να υποτιμηθούν ή να αγνοηθούν τα ψηφιακά συστήματα των προηγούμενων ετών (ΑΤΛΑΣ, ΗΔΙΚΑ, ΑΜΚΑ), πάραυτα σημαντικά βήματα έγιναν στον φορέα e-ΕΦΚΑ με το ξέσπασμα της υγειονομικής κρίσης. Σχέδια που βρίσκονταν υπό συζήτηση, έγιναν πράξη, βρήκαν πρόσφορο έδαφος την κατάλληλη στιγμή για την εξ αποστάσεως διευκόλυνση του πολίτη και την είσοδο σε μια άλλη εποχή, που η φυσική παρουσία δεν είναι πάντα απαραίτητη για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών. Οι ανάγκες γεννούν ιδέες και λύσεις, υιοθετούνται ανάλογες καλές πρακτικές άλλων χωρών. Είναι αρκετά ακόμη όσα πρέπει να γίνουν, όπως η διεύρυνση στη Διασύνδεση Βασικών

Μητρώων Δημόσιας Διοίκησης, η ψηφιοποίηση κάθε υπαρκτού αρχείου κύριας ή επικουρικής ασφάλισης, κάθε έντυπο αρχείο το οποίο καλύπτει όγκο, χώρο και κινδυνεύει να φθαρεί ή να καταστραφεί από την πολυκαιρία και την χρήση.

Η ενιαία πλατφόρμα efka.gr για κάθε κατηγορία συναλλασσόμενου με τον φορέα, η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε κάθε τμήμα, η διαχείριση των λαμβανομένων ηλεκτρονικών μηνυμάτων από μια κεντρική υπηρεσία και η διαχείριση της πλατφόρμας των ηλεκτρονικών ραντεβού και μηνυμάτων, αποτελεί ένα μεγάλο βήμα στην εδραίωση της ηλεκτρονικής διαχείρισης στο φορέα. Ένα σκαλοπάτι για την άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη, την εξ αποστάσεως διευκόλυνσή του και την εξοικονόμηση χρόνου για τον εργαζόμενο, για την αναπόσπαστη διεκπεραίωση των υποθέσεων. Τελευταίο αλλά όχι ασήμαντο, η δημόσια υγεία διασφαλίζεται κατά μεγάλο ποσοστό, καθώς μειώνεται η φυσική παρουσία για τις συναλλαγές με τον φορέα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

5.1 Εισαγωγή.

Η εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας / έρευνας αποτελείται από το θεωρητικό και από το ερευνητικό μέρος. Το θεωρητικό μέρος εξηγεί και οριοθετεί εννοιολογικά το αντικείμενο του θέματος που θα διερευνηθεί. Το ερευνητικό μέρος εκπονείται είτε με την επιλογή ενός συγκεκριμένου ερευνητικού εργαλείου πρωτογενούς έρευνας είτε από την επεξεργασία δευτερογενών πηγών. Επιλέγεται **το ένα** κατάλληλο μεθοδολογικό εργαλείο το οποίο εξυπηρετεί την διεξαγωγή της έρευνας, ώστε να εξαχθούν τα αποτελέσματα εκείνα, τα οποία απαντούν καλύτερα τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας.

Η συγκεκριμένη μελέτη έχει ως σκοπό να διερευνηθεί και να εκτιμηθεί η υφιστάμενη κατάσταση αναφορικά με την διάσταση και την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον ενιαίο ασφαλιστικό οργανισμό του e- ΕΦΚΑ. Με τη χρήση της ερευνητικής μεθοδολογίας που έχει επιλεγεί, θα αναλυθούν τα αποτελέσματα, τα οποία είναι στη διάθεση άλλων ερευνητών για περαιτέρω έρευνα, αλλά και του ίδιου του οργανισμού με σκοπό είτε να βελτιωθούν τα θετικά στοιχεία που αναδεικνύονται είτε να εξαλειφθούν οι αδυναμίες που αποτυπώνονται.

Η επαγωγική ερευνητική προσέγγιση, κατά την οποία από το ειδικό μέρος βαίνουμε στο γενικό, εξυπηρετεί στην αναφορά και την ανάλυση των πραγματικών γεγονότων ώστε να εξαχθούν εκείνα τα συμπεράσματα τα οποία ισχύουν σε γενικότερες καταστάσεις.

Η Μελέτη Περίπτωσης (Case Study) του Α' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών, Αττικής - Αθηνών - Κ. Τομέα, είναι εμπειρισταωμένη και λεπτομερής ανάλυση μιας συγκεκριμένης περίπτωσης του οργανισμού e-ΕΦΚΑ από την οποία θα διεξαχθούν τα αποτελέσματα.

5.2 Ερευνητικό Αντικείμενο.

Η ιστορική εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης την τελευταία δεκαετία είναι ραγδαία και κυρίως την τελευταία διετία, όπου η πανδημία έχει συμβάλλει ριζικά στην πραγμάτωση και την υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού σε πολλαπλούς τομείς και φορείς του δημοσίου τομέα.

Οι μνημονιακές δεσμεύσεις στην Ελλάδα και το καθεστώς της επιτήρησης από τους διεθνείς οργανισμούς, με σκοπό την αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας με κύρια επιδίωξη τη μείωση του οικονομικού και λειτουργικού κόστους του δημοσίου τομέα, τοποθετούσε την

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην κορυφή των στρατηγικών για τα κράτη – μέλη και φυσικά για την Ελλάδα.

Την τελευταία διετία με αφορμή την πανδημία, ο δημόσιος και ο ιδιωτικός τομέας για να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες που προέκυψαν, υιοθέτησαν τις διαδικασίες του ψηφιακού μετασχηματισμού, στο βαθμό που ήταν εφικτό για την κάθε περίπτωση. Υπήρξαν περιπτώσεις που η εφαρμογή του μπορεί να θεωρηθεί επιτυχημένη και περιπτώσεις όπου ανέκυψαν ζητήματα προς επίλυση. Ταυτόχρονα υπήρξαν περιπτώσεις στις οποίες η Η-Δ επεκτάθηκε και σε άλλα πεδία τα οποία δεν είχαν αρχικά σχεδιαστεί.

Στη συγκεκριμένη έρευνα, επιχειρείται η διερεύνηση και μελέτη του περιβάλλοντος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε έναν μεγάλο δημόσιο ασφαλιστικό φορέα εξαιρετικής σημασίας και αναλύουμε τα δεδομένα για την αποτελεσματικότητά της από πλευράς των δημόσιων λειτουργών και τη χρησιμότητά της από πλευράς ασφαλισμένων / πολιτών.

5.2.1 Σκοπός της μελέτης και Ερευνητικές υποθέσεις.

Στη συγκεκριμένη έρευνα επιχειρείται η διερεύνηση και μελέτη των δεδομένων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εντός του e-ΕΦΚΑ και κατά πόσον διευκολύνει την εργασία των υπαλλήλων, την καθιστά πιο αποδοτική και ανταγωνιστική, το βαθμό ευκολίας που προσφέρει στους πολίτες, τα πεδία τα οποία επιδέχονται βελτίωση και τα σημεία στα οποία θα μπορούσε να επεκταθεί ως εφαρμογή της.

Σε αυτό το πλαίσιο λοιπόν οι ερευνητικές υποθέσεις που διαμορφώνονται είναι οι εξής:

- Οι εργαζόμενοι / υπάλληλοι του οργανισμού έχουν συνειδητοποιήσει την ύπαρξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην εργασία τους, αλλά και τη χρησιμότητά της.
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ο ψηφιακός μετασχηματισμός, συνεπάγεται δομικές αλλαγές στην αναδιάρθρωση του οργανισμού, στην αναβάθμιση σε τεχνολογίες και μέσα και στην ενίσχυση των δεξιοτήτων του προσωπικού.
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συμβάλλει σημαντικά στη διαφάνεια των διαδικασιών.
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συμβάλλει στην εξοικονόμηση χρόνου και κόστους.

5.2.2 Ερευνητικά Ερωτήματα.

Ο προσδιορισμός, λοιπόν των ερευνητικών υποθέσεων, οδηγεί στα ερευνητικά ερωτήματα που τίθενται προς εξέταση και θα απαντηθούν από δείγμα του ανθρώπινου δυναμικού του φορέα. Το δείγμα προέρχεται από το ανθρώπινο δυναμικό του Α' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών

Αθηνών όσον αφορά την ποσοτική μέθοδο της έρευνας. Παράλληλα, διεξάγεται και ποιοτική έρευνα με συνεντεύξεις σε τρία επιτελικά στελέχη του φορέα.

Παραθέτουμε τα ερευνητικά ερωτήματα, ως εξής:

- Είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση υπεύθυνη για την κρίσιμη αυτή καμπή στον μεγαλύτερο φορέα κοινωνικής ασφάλισης?
- Πόσο έτοιμοι είναι οι εργαζόμενοι για τη συγκεκριμένη αλλαγή σε σχέση με αυτή τη συμπεριφορά και την νοοτροπία?
- Ποια η σημασία της πανδημίας για την ανάπτυξη ης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης?
- Ο οργανισμός βρίσκεται σε μία πρωτόλεια μορφή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που συνεχώς εξελίσσεται?
- Τίθενται οι βάσεις για την ενσωμάτωση στο μέλλον και άλλων σύγχρονων μορφών οργάνωσης?

Πίνακας ερευνητικών υποθέσεων

Ερευνητικός Στόχος	Υποθέσεις
<p>Συνειδητοποίηση από τους εργαζόμενους της ύπαρξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χρήση της εργασίας τους και τη χρησιμότητα αυτής</p>	<p>H1: Η εξοικείωση των εργαζομένων με τη χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο σχετίζεται με το φύλο, την ηλικία και το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων.</p> <p>H2: Η μείωση του όγκου συναλλαγής μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ και τη θέση στο φορέα.</p> <p>H3: Η άποψη των εργαζομένων σχετικά με την ύπαρξη προοπτικής βελτίωσης και διεύρυνσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ και τη θέση στο φορέα.</p> <p>H6: Η εξοικονόμηση χρόνου ως προς τη διεκπεραίωση των υποθέσεων που εξυπηρετούνται από τη συναλλαγή από τον/την υπάλληλο μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ προς τους ασφαλισμένους, σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ, τη θέση στο φορέα και την εξοικείωσή των εργαζομένων με την χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο.</p>
<p>Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση φέρνει δομικές αλλαγές στην αναβάθμιση του οργανισμού σε τεχνολογίες και μέσα, σε δεξιότητες του προσωπικού.</p>	<p>H4: Η εξάλειψη της άμεσης επαφής και συναλλαγής με τους ασφαλισμένους λόγω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίες παρέχονται αυτή τη στιγμή σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ και τη θέση στο φορέα.</p> <p>H5: Η επάρκεια της Ηλεκτρονικής διασύνδεσης με άλλες υπηρεσίες σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ.</p> <p>H7: Η επιθυμία των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ για διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα και σε άλλα αντικείμενα συναλλαγής με τους ασφαλισμένους σχετίζεται με το επίπεδο εκπαίδευσή τους και την εξοικείωσή τους με την χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο.</p> <p>H8: Ο βαθμός εξυπηρέτησης των εργαζομένων από τη διατύπωση ερωτημάτων και την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ μέσω email σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης των εργαζομένων στον e-ΕΦΚΑ και την εξοικείωσή τους με την χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο.</p> <p>H9: Η επιθυμία των εργαζομένων να εκπαιδευτούν στις νέες τεχνολογίες και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα e-ΕΦΚΑ, τόσο σε αυτές που αφορούν τους ασφαλισμένους όσο και σε αυτές που αφορούν την εσωτερική υπηρεσιακή χρήση σχετίζεται με το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσης, τη γνώση ξένων γλωσσών και τα έτη υπηρεσίας των εργαζομένων στον ασφαλιστικό φορέα e-ΕΦΚΑ</p>
<p>Απαραίτητο καλό στην αναδιοργάνωση του Οργανισμού, στη διαφάνεια και την εξοικονόμηση χρόνου και κόστους.</p>	<p>H9: Η επιθυμία των εργαζομένων να εκπαιδευτούν στις νέες τεχνολογίες και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα e-ΕΦΚΑ, τόσο σε αυτές που αφορούν τους ασφαλισμένους όσο και σε αυτές που αφορούν την εσωτερική υπηρεσιακή χρήση σχετίζεται με το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσης, τη γνώση ξένων γλωσσών και τα έτη υπηρεσίας των εργαζομένων στον ασφαλιστικό φορέα e-ΕΦΚΑ.</p>

5.3 Σχεδιασμός της έρευνας και μεθοδολογία αυτής.

Η έρευνα σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε, ακολουθώντας τις οδηγίες που ισχύουν για κάθε ερευνητική διαδικασία (Γκίκα & Ντάνος 2020).

Αφού παρουσιάστηκε το θέμα της έρευνας, ορίστηκαν οι σκοποί και οι στόχοι, αναλύσαμε τη βιβλιογραφική επισκόπηση και τη μελέτη της βιβλιογραφίας και των διαδικτυακών πηγών για τη συγκεκριμένη αυτή έρευνα, έγινε παραπάνω και ο καθορισμός της μεθοδολογίας που θα ακολουθηθεί, ο τρόπος συγκέντρωσης των στοιχείων και τέλος θα γίνει παρακάτω η ανάλυση των δεδομένων, η εξαγωγή των συμπερασμάτων και οι ανάλογες προτάσεις.

Οι γνωστά παραδεκτές μέθοδοι οι οποίες προτείνονται από τη βιβλιογραφία, είναι η ποσοτική και η ποιοτική. Η **ποσοτική** μέθοδος μετράει μεταβλητές και με τη χρήση στατιστικών προτύπων που κάνουν χρήση της εμπειρικής έρευνας, προσπαθεί να επαληθεύσει εμπειρικά, ποιες από τις σχέσεις που περιγράφει το αρχικό θεωρητικό μοντέλο υφίστανται και ποιες όχι. Γίνεται ακριβής και συγκεκριμένη καταγραφή όσων χαρακτηριστικών θέλουμε να ερευνήσουμε, με τον κίνδυνο να μην καταγραφούν έννοιες τις οποίες δεν συμπεριλάβαμε. Η **ποιοτική** μέθοδος διενεργείται με συνεντεύξεις / ερωτηματολόγια και αναλύει τα χαρακτηριστικά που θέλουμε να ερευνήσουμε μέσα από τις εμπειρίες, τις απόψεις, τις θέσεις των ερωτώμενων και δεν είναι εύκολο να μετρηθούν με μαθηματική ή στατιστική ανάλυση (Κ. Ζαφειρόπουλος, 2014).

Στην παρούσα έρευνα, χρησιμοποιείται συνδυασμός των δύο αυτών μεθόδων, η μικτή μέθοδος έρευνας).

Στα προηγούμενα κεφάλαια έγινε αναφορά στο θεωρητικό πλαίσιο της εργασίας με ενδελεχή αναφορά στην ανασκόπηση της βιβλιογραφίας για την Η-Δ. Χρησιμοποιήθηκαν οι βάσεις δεδομένων Google Scholar, Scopus και EKT και οι δικτυακοί τόποι της Ε.Ε., του ΟΑΣΑ, του ΟΗΕ και της Παγκόσμιας Τράπεζας αλλά και διάφορες μελέτες και άρθρα σχετικά με λέξεις κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες, τύποι και Μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Δημόσια Διοίκηση, ΤΠΕ, e-government, ICTs, digital government. Προτιμήθηκαν οι αναρτήσεις και οι πηγές σε βάθος χρόνου 10ετίας και εκείνες που είναι δημοσιευμένες στην ελληνική και αγγλική γλώσσα.

5.4 Ερευνητικό δείγμα.

Το ερευνητικό δείγμα προέκυψε από όλους τους υπαλλήλους του Α' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών, Αττικής – Αθηνών - Κ. Τομέα. Ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα του οργανισμού, από το ανθρώπινο δυναμικό από όλες τις υπηρεσίες του οργανισμού (παροχές, έσοδα,

μητρώο, διοικητικό, οικονομικό, συντάξεις). Δεν υπήρξε κανείς με σύμβαση ορισμένου ή αορίστου χρόνου ή έργου και κατά την περίοδο που έλαβε χώρα η έρευνα, η δύναμη του Υποκαταστήματος ήταν τα 70 άτομα.

Το δείγμα της συγκεκριμένης έρευνας χαρακτηρίζεται ως βολική (Taherdoost 2016), αφού είναι γνωστό και οικείο στην ερευνήτρια λόγω του περιβάλλοντος εργασίας της. Είναι το δείγμα άμεσα προσβάσιμο και προσιτό στην ερευνήτρια, όμως η στατιστική επιστήμη το αποδέχεται, καθώς είναι εφικτό να απαντηθούν αξιόπιστα και να εξαχθούν έγκυρα αποτελέσματα για την έρευνα.

Τα **ερωτηματολόγια** που δόθηκαν προς συμπλήρωση σε όλους τους υπαλλήλους του Α' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών, Αττικής – Αθηνών - Κ. Τομέα, ανεξαιρέτως, μοιράστηκαν χέρι με χέρι, λύθηκαν άμεσα οι απορίες των ερωτώμενων και απαντήθηκαν ακριβώς όσα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν. Δεν υπήρξαν ασυμπλήρωτα ερωτηματολόγια. Επιπρόσθετα δόθηκαν προς συμπλήρωση **ερωτηματολόγια – συνεντεύξεις**, απευθείας σε τρία επιτελικά στελέχη του οργανισμού, στη Διεύθυνση του Τμήματος Στρατηγικού Σχεδιασμού. Το χρονικό διάστημα κατά το οποίο μοιράστηκαν και συγκεντρώθηκαν τα ερωτηματολόγια, αλλά και οι συνεντεύξεις, ήταν εντός μιας εβδομάδας, από 10 Ιουλίου έως και 18 Ιουλίου.

Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν με τρία (3) άτομα (στελέχη) του Τμήματος Στρατηγικού Σχεδιασμού του e- ΕΦΚΑ, τα δύο εκ των οποίων με θέση ευθύνης. Αρχικά η συνέντευξη περιλαμβάνει ερωτήσεις προσωπικών και υπηρεσιακών στοιχείων (ονοματεπώνυμο, θέση, έτη υπηρεσίας και αριθμό εργαζομένων που απασχολούνται) και περιέχει ερωτήσεις ανάπτυξης των θεμάτων που ερωτώνται σχετικά με τον όλο σχεδιασμό και την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον οργανισμό.

- Η 1^η ερώτηση του κυρίως ερωτηματολογίου, ζητάει να απαντηθούν ποιοι είναι οι βασικοί σκοποί και οι στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον e- ΕΦΚΑ.
- Η 2^η ερώτηση, περιλαμβάνει το κατά πόσο αποτελεί στόχο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η αποδοτικότερη εργασία και η αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων.
- Η 3^η ερώτηση, ζητάει να απαντηθούν σε ποια πεδία θα αναπτυχθεί η Η- Δ μέσα στον e- ΕΦΚΑ.
- Η 4^η ερώτηση, ρωτάει σε τι ποσοστό έχει υλοποιηθεί η Η-Δ στον οργανισμό.
- Η 5^η ερώτηση, ζητάει να αναφερθούν ποια είναι τα προβλήματα που παρουσιάζονται ως προς την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον e- ΕΦΚΑ.
- Η 6^η ερώτηση, ζητάει να αναφερθούν τα πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον e- ΕΦΚΑ προς τους ασφ/νους.
- Η 7^η ερώτηση, ρωτάει ποιο είναι το χρονοδιάγραμμα για την πραγματοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο σύνολο των δομών του οργανισμού.

- Η 8^η ερώτηση, ρωτάει αν θεωρούν τα στελέχη αυτά, ότι απαιτούνται ΝΕΕΣ δεξιότητες και επιπλέον γνώσεις των εργαζομένων του οργανισμού.
- Η 9^η ερώτηση, ζητάει να απαντηθεί **αν** ο έλεγχος της εργασίας του υπαλλήλου και η μέτρηση της απόδοσής του είναι βασικός στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Τέλος, η 10^η ερώτηση, θέλει να ονομαστούν τα εργαλεία που απαιτούνται για την υλοποίηση και πραγμάτωση όλου του φάσματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον οργανισμό.

Το δεύτερο ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει τις 10 πρώτες ερωτήσεις προσωπικών και υπηρεσιακών στοιχείων (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, βαθμίδα εκπαίδευσης, ομιλούμενες γλώσσες, χρόνια υπηρεσίας στο φορέα, υποδ/νση απασχόλησης, θέση στον φορέα, άμεση επαφή με ασφαλισμένους, εξοικείωση με τους Η/Υ).

- Η 11^η ερώτηση ζητάει την γνώμη για το αν οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς ασφαλισμένους μειώνουν τον όγκο συναλλαγής με την απάντηση να κυμαίνεται σε 5 απαντήσεις, από καθόλου έως πάρα πολύ.
- Η 12^η ερώτηση ζητάει την προσωπική άποψη για το αν υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης και διεύρυνσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προς ασφαλισμένους, με ένα ναι ή ένα όχι.
- Η 13^η ερώτηση ζητάει να απαντηθεί αν οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες οι οποίες αυτή τη στιγμή παρέχονται έχουν εξαλείψει την άμεση επαφή και συναλλαγή με τους ασφαλισμένους με την απάντηση να κυμαίνεται σε 3 απαντήσεις από σε ελάχιστο βαθμό έως απόλυτο βαθμό.
- Η 14^η ερώτηση ρωτάει πόσο επαρκής είναι η υπάρχουσα Ηλεκτρονική Διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες, με την απάντηση να κυμαίνεται σε 3 απαντήσεις από Καθόλου έως Πολύ.
- Η 15^η ερώτηση ζητάει την προσωπική άποψη για το αν οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ συμβάλλουν στην εξοικονόμηση χρόνου ως προς τη διεκπεραίωση των υποθέσεων που εξυπηρετούνται από τη συναλλαγή από τον /την υπάλληλο, με 3 απαντήσεις από Καθόλου έως Πολύ.
- Η 16^η ερώτηση ρωτάει την επιθυμία ή όχι για τη διεύρυνση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ και σε άλλα αντικείμενα της συναλλαγής με τους ασφαλισμένους.
- Η 17^η ερώτηση ρωτάει τον βαθμό που εξυπηρετεί η διατύπωση ερωτημάτων και η εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του e - ΕΦΚΑ, μέσω email.
- Η 18^η ερώτηση ζητάει να εκτιμηθεί σε τι ποσοστό των υπηρεσιών που παρέχει ο e-ΕΦΚΑ προς τους ασφαλισμένους, θεωρείται ότι καλύπτεται ηλεκτρονικά κατά την παρούσα χρονική περίοδο, με διακύμανση μεταξύ των ποσοστών, 10 % - 30%, 31% - 50%, 51% - 100%.

- Η 19^η ερώτηση ζητάει την έκφραση της επιθυμίας για τη διατήρηση του ηλεκτρονικού ραντεβού στον e-ΕΦΚΑ για την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, με ένα ναι, όχι ή δεν με απασχολεί.
- Τέλος, η 20^η ερώτηση ερευνά την επιθυμία για εκπαίδευσή στις νέες τεχνολογίες και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα, τόσο σε αυτές που αφορούν τους ασφαλισμένους όσο και σε αυτές που αφορούν σε εσωτερική υπηρεσιακή χρήση.

5.5 Ανάλυση των δεδομένων και των στοιχείων.

Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με το λογισμικό SPSS. Αρχικά έγινε συνοπτική παρουσίαση των δεδομένων για καθεμία μεταβλητή **α)** με πίνακα συχνοτήτων των δεδομένων και **β)** με τις γραφικές παραστάσεις τους (ραβδόγραμμα ή κυκλικό διάγραμμα). Έπειτα ακολούθησε η δημιουργία πινάκων συνάφειας και ο έλεγχος της ύπαρξης ή όχι ανεξαρτησίας ανά δύο των ποιοτικών μεταβλητών (που επιτυγχάνεται με το χ^2). Στην περίπτωση που προέκυπτε ότι οι μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες, τότε διερευνήθηκε περαιτέρω η ένταση και η φύση της σχέσης των δύο μεταβλητών, κάνοντας χρήση κατάλληλων στατιστικών μέτρων.

Χρησιμοποιήθηκαν οι εξής δύο στατιστικές δοκιμές της επαγωγικής στατιστικής:

- 1) Το Chi – square του Pearson, το οποίο είναι μια στατιστική δοκιμή που χρησιμοποιείται για τη σύγκριση των παρατηρούμενων αποτελεσμάτων με τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Ο σκοπός αυτής της δοκιμής είναι να προσδιορίσει εάν μια διαφορά μεταξύ των παρατηρούμενων δεδομένων και των αναμενόμενων δεδομένων οφείλεται στην τύχη ή εάν οφείλεται σε μια σχέση μεταξύ των μεταβλητών που μελετάμε. Οι βαθμοί ελευθερίας για το χ^2 υπολογίζονται χρησιμοποιώντας τον ακόλουθο τύπο: $df = (r-1)(c-1)$ όπου r είναι ο αριθμός των σειρών και c είναι ο αριθμός των στηλών. Εάν το παρατηρούμενο στατιστικό τεστ χ -τετράγωνο είναι μεγαλύτερο από την κρίσιμη τιμή, η μηδενική υπόθεση μπορεί να απορριφθεί. Το επίπεδο σημαντικότητας, που υποδηλώνεται επίσης ως α ή α , είναι η πιθανότητα απόρριψης της μηδενικής υπόθεσης όταν είναι αληθής. Για παράδειγμα, ένα επίπεδο σημαντικότητας 0,05 υποδηλώνει κίνδυνο 5% να συμπεράνουμε ότι υπάρχει διαφορά όταν δεν υπάρχει πραγματική διαφορά. Οι μαθηματικές πιθανότητες όπως οι τιμές p κυμαίνονται από 0 (καμία πιθανότητα) έως 1 (απόλυτη βεβαιότητα). 0,5 σημαίνει πιθανότητα 50 % και 0,05 σημαίνει πιθανότητα 5%. Στις περισσότερες επιστήμες, τα αποτελέσματα δίνουν μια τιμή p ίσο με . 05 θεωρούνται στα όρια στατιστικής σημασίας.

2) Η διαδικασία crosstabs στο SPSS παράγει διδιάστατους ή πολυδιάστατους πίνακες συνάφειας (contingency tables) και ένα σύνολο στατιστικών δοκιμασιών και μέτρων μέσα από το οποία μπορούμε να αξιολογήσουμε τις σχέσεις ανάμεσα στις υπό μελέτη μεταβλητές. Οι μεταβλητές αυτές μπορεί να είναι κατηγορικές ή διατεταγμένες. Οι γραμμές του πίνακα αποτελούνται από τις κατηγορίες της μιας μεταβλητής και οι στήλες από τις κατηγορίες της άλλης, ενώ στο εσωτερικό του πίνακα παρατίθενται οι συχνότητες που αντιστοιχούν σε όλους τους συνδυασμούς των κατηγοριών των δύο μεταβλητών.

5.6 Περιορισμοί της έρευνας.

Οι περιορισμοί που δύναται να υπάρχουν στην έρευνα:

α) υπάρχουν θέματα και συνιστώσες ως προς την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον οργανισμό που δεν δύναται να ερευνηθούν στην εργασία αυτή, καθώς το φάσμα της ανάλυσης είναι μεγάλο.

β) στην ποιοτική έρευνα ίσως υπάρχουν στοιχεία που οι ερωτώμενοι δεν αναφέρουν.

γ) στην ποσοτική έρευνα, οι ερωτώμενοι ήθελαν να αναφερθούν και σε άλλα στοιχεία που αφορούσαν την ηλεκτρονική διαδικασία εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων, αλλά δεν υπήρχε η δυνατότητα ανάπτυξης της κάθε ερώτησης.

δ) θα μπορούσαν να τεθούν και άλλα σημαντικά ερωτήματα στο ερωτηματολόγιο, αλλά πλέον οι ερωτώμενοι θα δυσανασχετούσαν ή θα κουράζονταν, με κίνδυνο να απαντούν χωρίς να διαβάζουν την ερώτηση ή την σκέψη τους. Καλύφθηκαν όμως σημαντικές πτυχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Υπηρεσία και το πως οι ερωτώμενοι / υπάλληλοι την βιώνουν.

Παρατήρηση: Οι ερωτώμενοι βρήκαν το ερωτηματολόγιο γρήγορο και εύκολα απαντήσιμο προς την διαδικασία συμπλήρωσής του, οι μικροαπορίες τους άμεσα απαντήθηκαν, ήταν όλοι άμεσοι κ πρόθυμοι στην συμπλήρωσή του και απόλυτα εξοικειωμένοι με τέτοιου είδους διαδικασίες.

5.7 Αποτελέσματα από την επεξεργασία των δεδομένων.

Παρουσιάζονται σε αυτή την ενότητα τα αποτελέσματα από την επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων στο SPSS, με το εργαλείο της περιγραφικής στατιστικής.

Περιγραφική Στατιστική

1. Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

Φύλο

Από το σύνολο των 70 ερωτηθέντων οι 23 (32,9%) είναι άνδρες και οι 47 είναι γυναίκες (67,1%), (πίνακας 5.7.1, γράφημα 5.7.1).

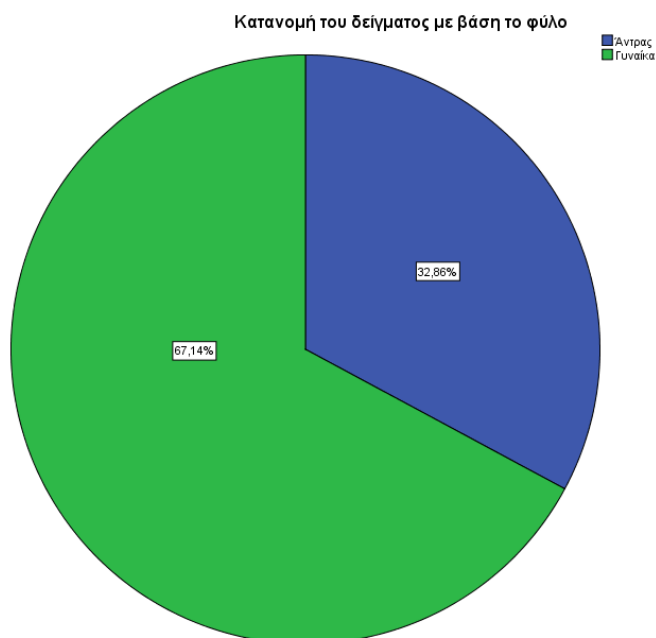
Πίνακας 5.7.1

Κατανομή του δείγματος με βάση το φύλο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Άνδρας	23	32,9	32,9	32,9
Γυναίκα	47	67,1	67,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.1



Ηλικία

Όσον αφορά την ηλικία των 70 συμμετεχόντων, 29 (41,4%) ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα από 44 έως και 56 έτη, ομοίως 29 (41,4%) ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα από 57 έτη και άνω, ενώ 12 (17,1%) ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα από 31 έως και 43 έτη (πίνακας 5.7.2, γράφημα 5.7.2).

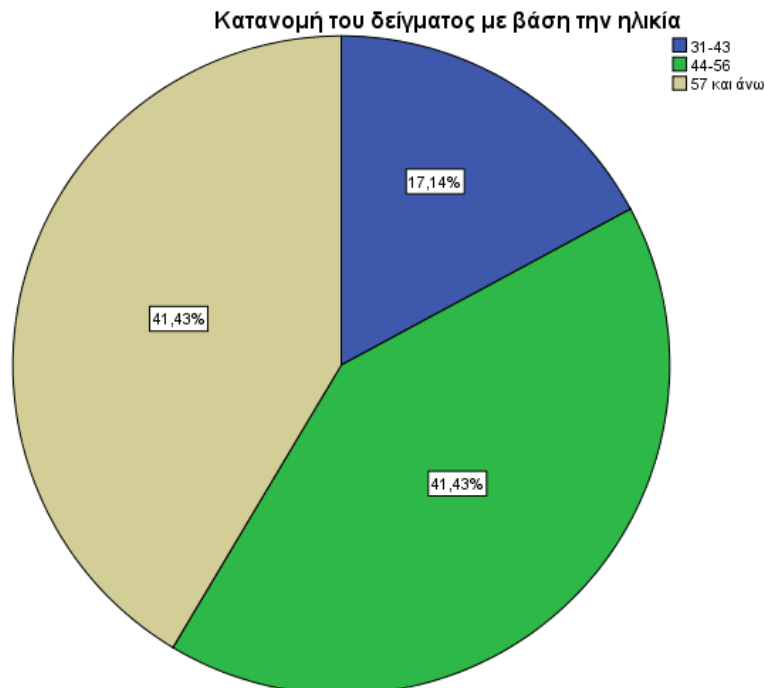
Πίνακας 5.7.2

Κατανομή του δείγματος με βάση την ηλικία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 31-43	12	17,1	17,1	17,1
44-56	29	41,4	41,4	58,6
57 και άνω	29	41,4	41,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Γράφημα 5.7.2



Οικογενειακή κατάσταση

Από τους 70 ερωτηθέντες οι 46 (65,7%) είναι έγγαμοι, 15 (21,4%) είναι άγαμοι και 9 (12,9%) είναι διαζευγμένοι (πίνακας 5.7.3, γράφημα 5.7.3).

Πίνακας 5.7.3

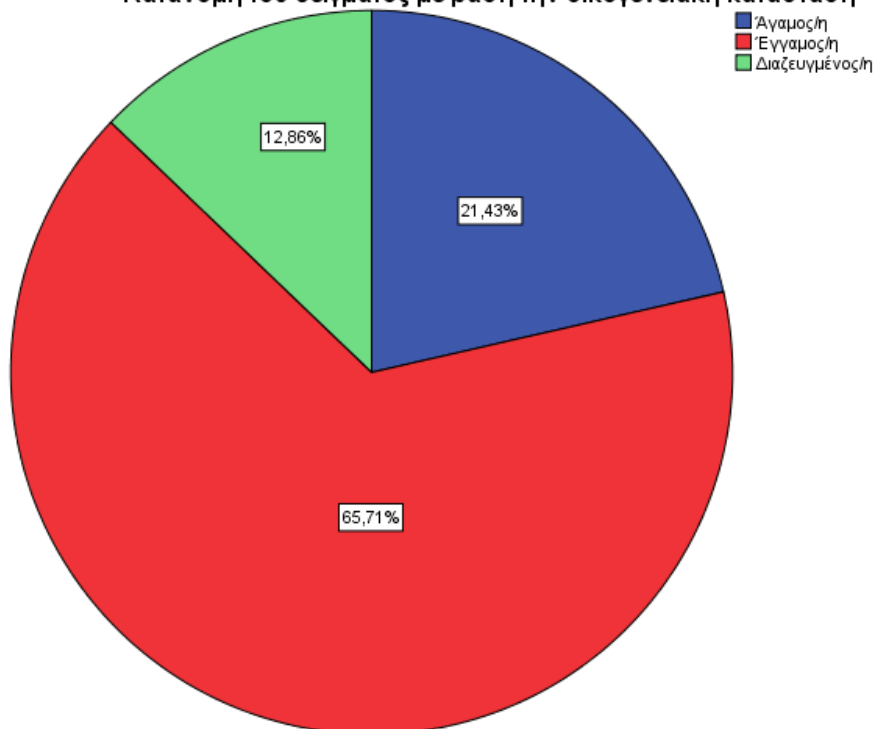
Κατανομή του δείγματος με βάση την οικογενειακή κατάσταση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άγαμος/η	15	21,4	21,4	21,4
	Έγγαμος/η	46	65,7	65,7	87,1
	Διαζευγμένος/η	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου

Γράφημα 5.7.3

Κατανομή του δείγματος με βάση την οικογενειακή κατάσταση



Επίπεδο Εκπαίδευσης

Όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης των 70 συμμετεχόντων παρατηρήθηκε ότι οι 35 (50%) είναι απόφοιτοι μέσης εκπαίδευσης, οι 23 (32,9%) είναι απόφοιτοι κάποιου πανεπιστημιακού ή τεχνολογικού ιδρύματος, οι 10 (14,3%) κατέχουν μεταπτυχιακό τίτλο εκπαίδευσης και μόλις 2 (2,9%) είναι απόφοιτοι υποχρεωτικής εκπαίδευσης (πίνακας 5.7.4, γράφημα 5.7.4).

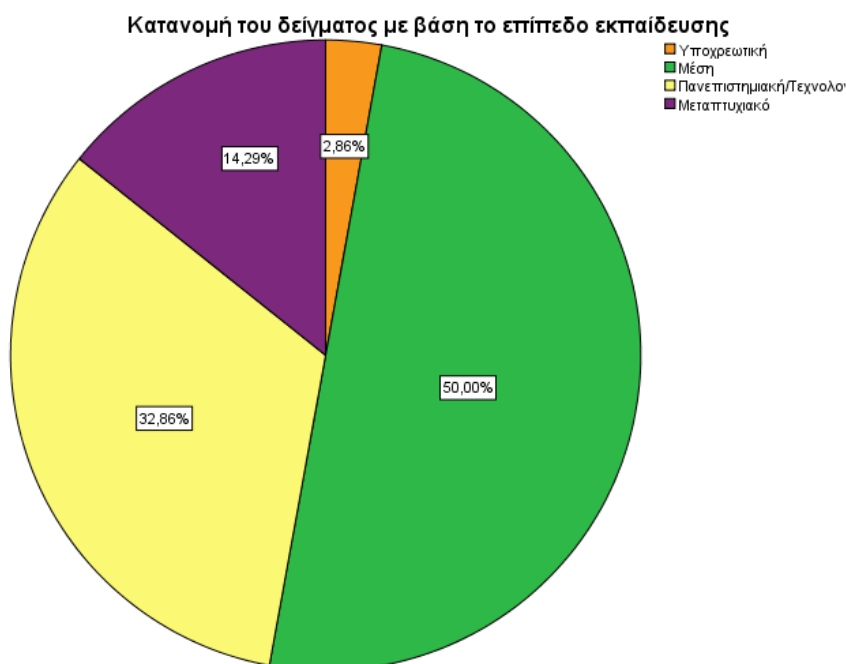
Πίνακας 5.7.4

Κατανομή του δείγματος με βάση το επίπεδο εκπαίδευσης

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Υποχρεωτική Εκπαίδευση	2	2,9	2,9	2,9
Μέση Εκπαίδευση	35	50,0	50,0	52,9
Πανεπιστημιακή/Τεχνολογική	23	32,9	32,9	85,7
Μεταπτυχιακό	10	14,3	14,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.4



Γλωσσομάθεια

Σχετικά με τις γλώσσες που γνωρίζουν οι 70 ερωτηθέντες, παρατηρήθηκε ότι οι 40 (57,1%) γνωρίζουν την ελληνική και την αγγλική γλώσσα, οι 18 (25,7%) γνωρίζουν μόνο ελληνικά, ο 1 (1,4%) γνωρίζει την ελληνική και κάποια επιπλέον γλώσσα διαφορετική της αγγλικής ενώ οι υπόλοιποι 11 (15,7%) γνωρίζουν την ελληνική, την αγγλική αλλά και κάποια επιπλέον γλώσσα (πίνακας 5.7.5, γράφημα 5.7.5).

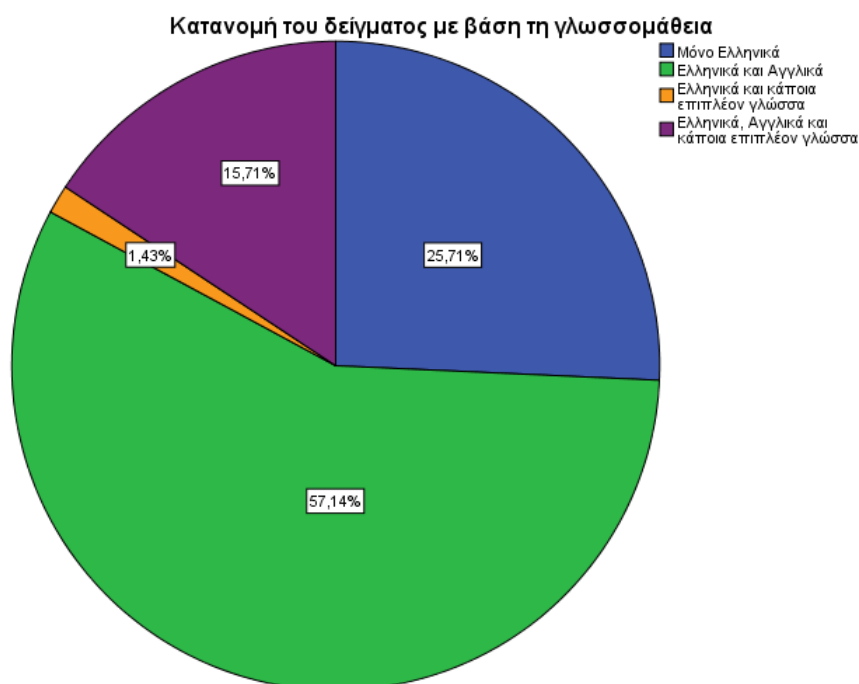
Πίνακας 5.7.5

Κατανομή του δείγματος με βάση τη γλωσσομάθεια

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Μόνο Ελληνικά	18	25,7	25,7	25,7
Ελληνικά και Αγγλικά	40	57,1	57,1	82,9
Ελληνικά και κάποια επιπλέον γλώσσα	1	1,4	1,4	84,3
Ελληνικά, Αγγλικά και κάποια επιπλέον γλώσσα	11	15,7	15,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.5



Έτη υπηρεσίας στον ασφαλιστικό φορέα e-ΕΦΚΑ

Από το σύνολο των 70 ερωτηθέντων, οι 30 (42,9%) έχουν 31 και άνω έτη υπηρεσίας στον ασφαλιστικό φορέα e-ΕΦΚΑ, οι 16 (22,9%) έχουν από 11 έως και 20 έτη υπηρεσίας, οι 14 (20%) έχουν από 21 έως και 30 έτη υπηρεσίας και οι 10 (14,3%) έχουν 10 ή λιγότερα έτη υπηρεσίας (πίνακας 5.7.6, γράφημα 5.7.6).

Πίνακας 5.7.6

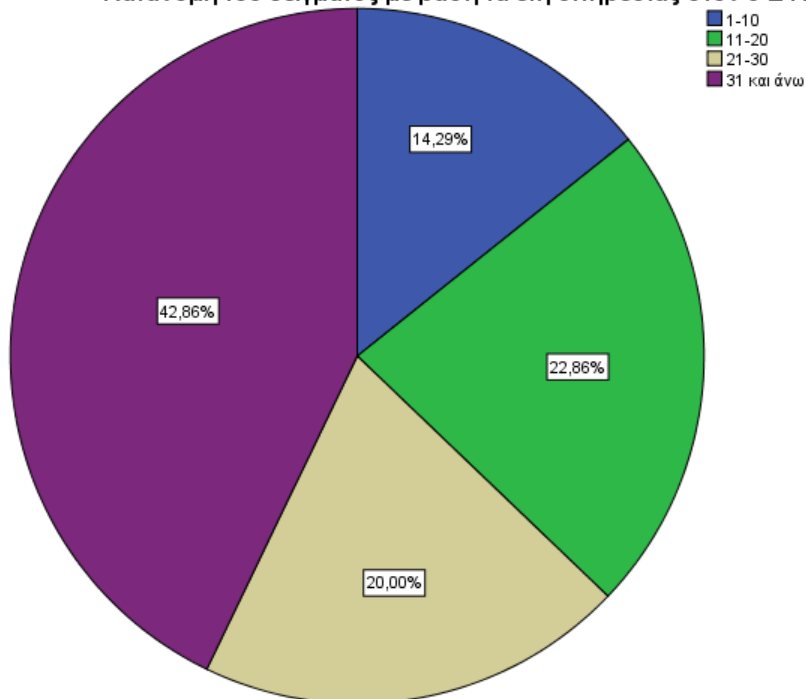
Κατανομή του δείγματος με βάση τα έτη υπηρεσίας στον e-ΕΦΚΑ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-10	10	14,3	14,3	14,3
11-20	16	22,9	22,9	37,1
21-30	14	20,0	20,0	57,1
31 και άνω	30	42,9	42,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.6

Κατανομή του δείγματος με βάση τα έτη υπηρεσίας στον e-ΕΦΚΑ



Υποδιεύθυνση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ

Αναφορικά με την υποδιεύθυνση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ των 70 συμμετεχόντων, παρατηρήθηκε ότι οι 22 (31,4%) απασχολούνται στην υποδιεύθυνση Μητρώου/ Συγχωνευομένων Ταμείων, οι 14 (20%) στην υποδιεύθυνση Διοικητικού, οι 11 (15,7%) στην υποδιεύθυνση Οικονομικού, οι 9 (12,9%) στην υποδιεύθυνση Συντάξεων, οι 6 (8,6%) στην υποδιεύθυνση Εσόδων, οι 5 (7,1%) στην υποδιεύθυνση Παροχών και οι 3 (4,3%) σε κάποια άλλη υποδιεύθυνση (πίνακας 5.7.7, γράφημα 5.7.7).

Πίνακας 5.7.7

Κατανομή του δείγματος με βάση την Υποδιεύθυνση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ

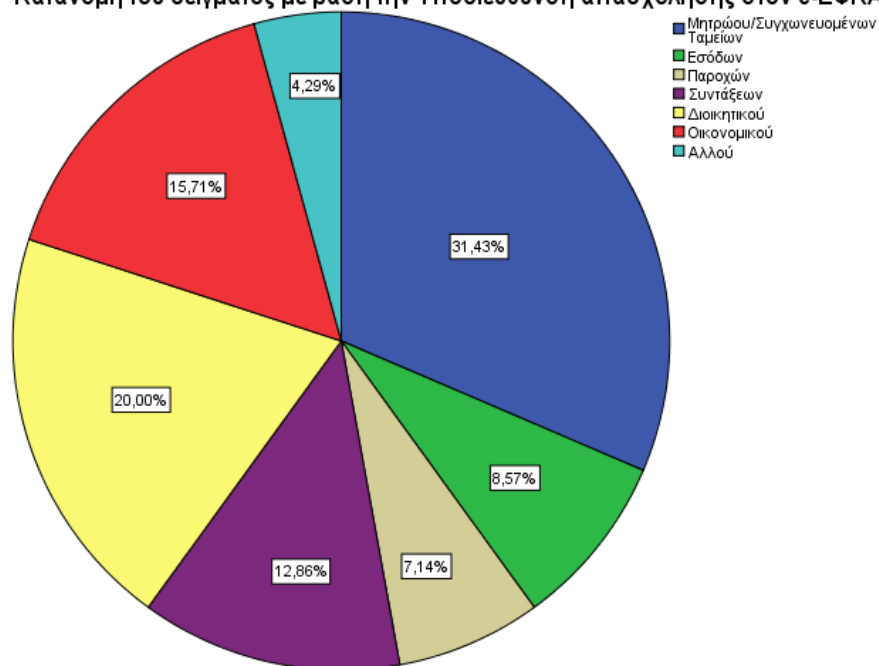
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Μητρώου/Συγχωνευομένων Ταμείων	22	31,4	31,4	31,4
Εσόδων	6	8,6	8,6	40,0

Παροχών	5	7,1	7,1	47,1
Συντάξεων	9	12,9	12,9	60,0
Διοικητικού	14	20,0	20,0	80,0
Οικονομικού	11	15,7	15,7	95,7
Αλλού	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.7

Κατανομή του δείγματος με βάση την Υποδιεύθυνση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ



Τρέχουσα θέση στο φορέα

Από τους 70 συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα, οι 56 (80%) είναι υπάλληλοι, οι 11 (15,7%) Προϊστάμενοι Τμήματος και οι 3 (4,3%) Προϊστάμενοι Υποδιεύθυνσης (πίνακας 5.7.8, γράφημα 5.7.8).

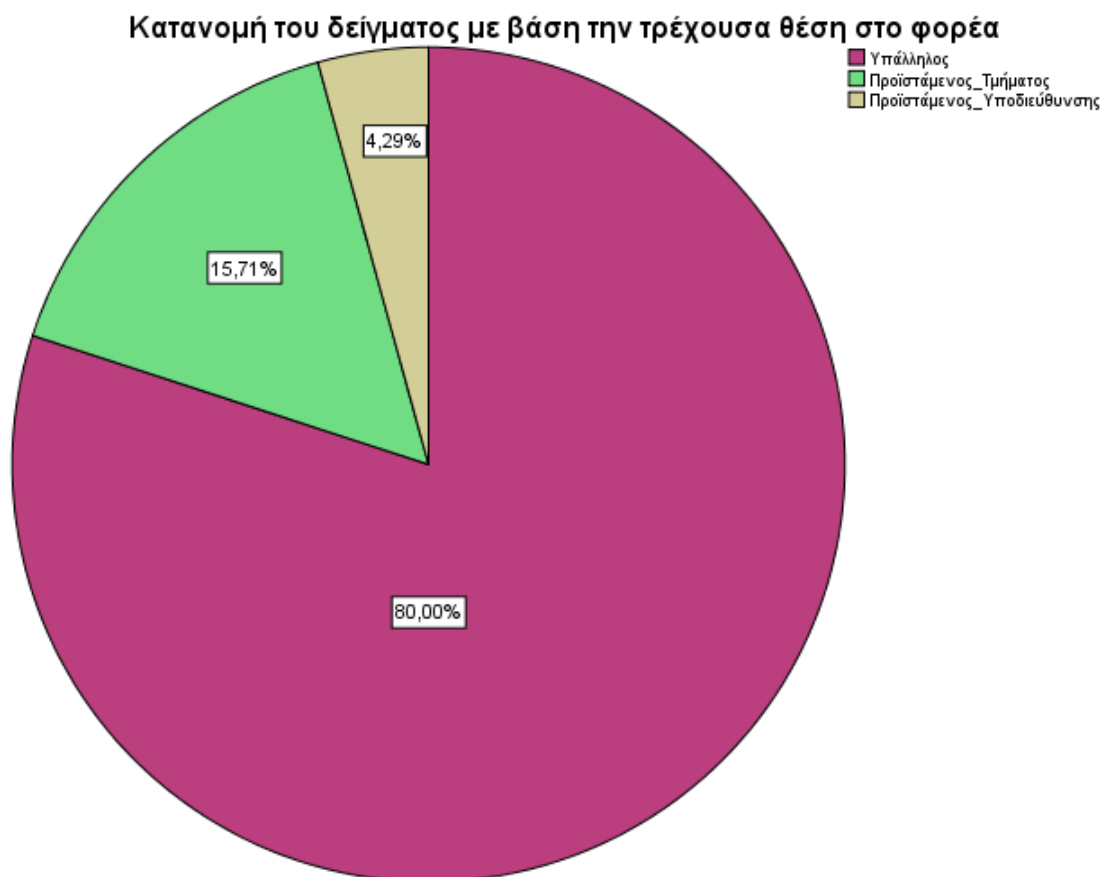
Πίνακας 5.7.8

Κατανομή του δείγματος με βάση την τρέχουσα θέση στο φορέα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Υπάλληλος	56	80,0	80,0	80,0
Προϊστάμενος Τμήματος	11	15,7	15,7	95,7
Προϊστάμενος Υποδιεύθυνσης	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.8



Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στο e-ΕΦΚΑ

Άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους μέσω της θέσης εργασίας που κατέχει δηλώνει το 65,7% των ερωτηθέντων, ενώ το υπόλοιπο 34,3% δηλώνει ότι δεν έρχεται σε άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους μέσω της θέσης εργασίας του (πίνακας 5.7.9, γράφημα 5.7.9).

Πίνακας 5.7.9

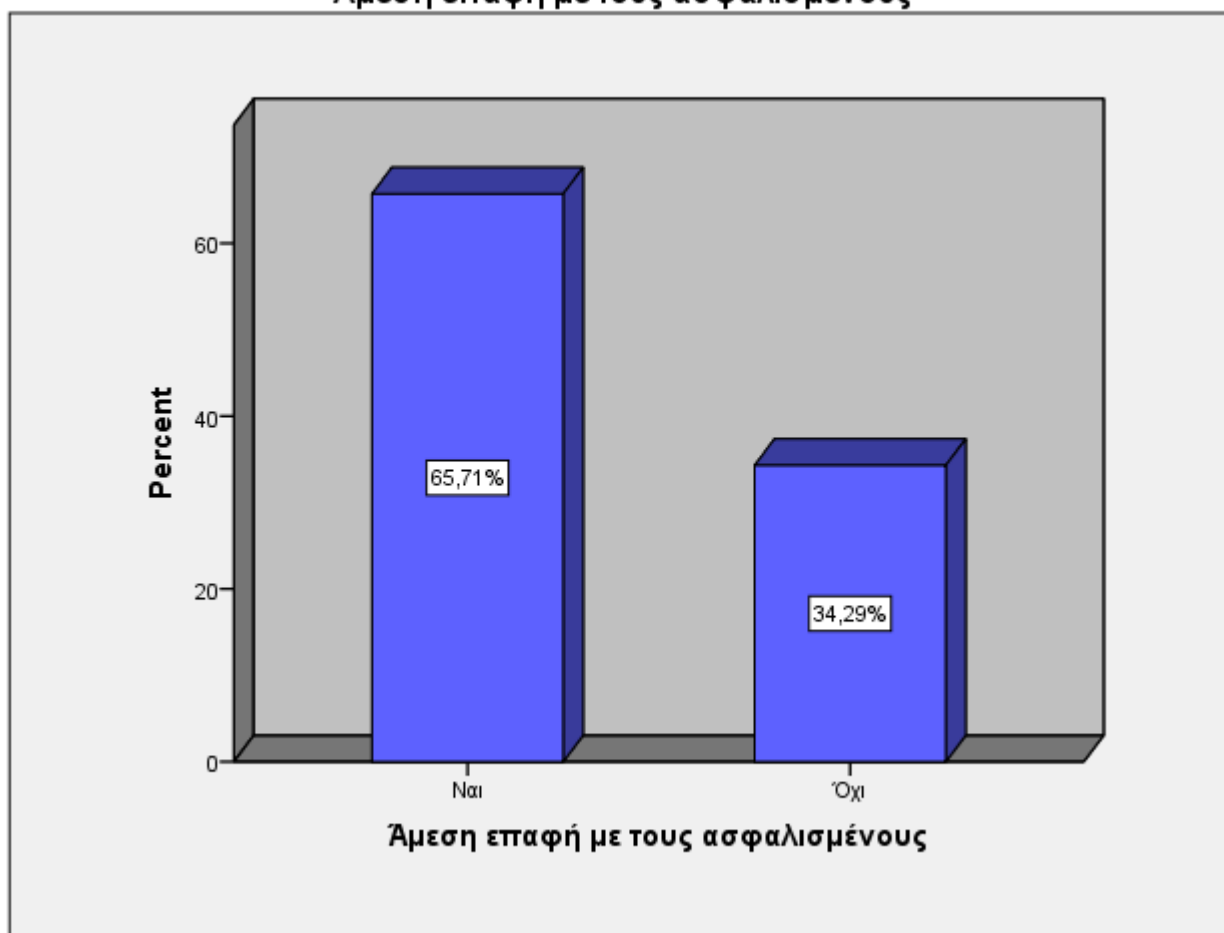
Άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	46	65,7	65,7	65,7
Όχι	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.9

Άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους



Όσον αφορά την εξοικείωση των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και το Διαδίκτυο, η πλειοψηφία (48,6%) δηλώνει ότι είναι κάτοχος πιστοποίησης στις Τ.Π.Ε., ακολουθεί ένα επίσης μεγάλο ποσοστό (42,9%) το οποίο δηλώνει ότι κατέχει βασικές γνώσεις χρήσης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Διαδικτύου, ενώ μόλις το 8,6% δεν είναι καθόλου εξοικειωμένοι με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και του Διαδικτύου (πίνακας 5.7.10, γράφημα 5.7.10).

Πίνακας 5.7.10

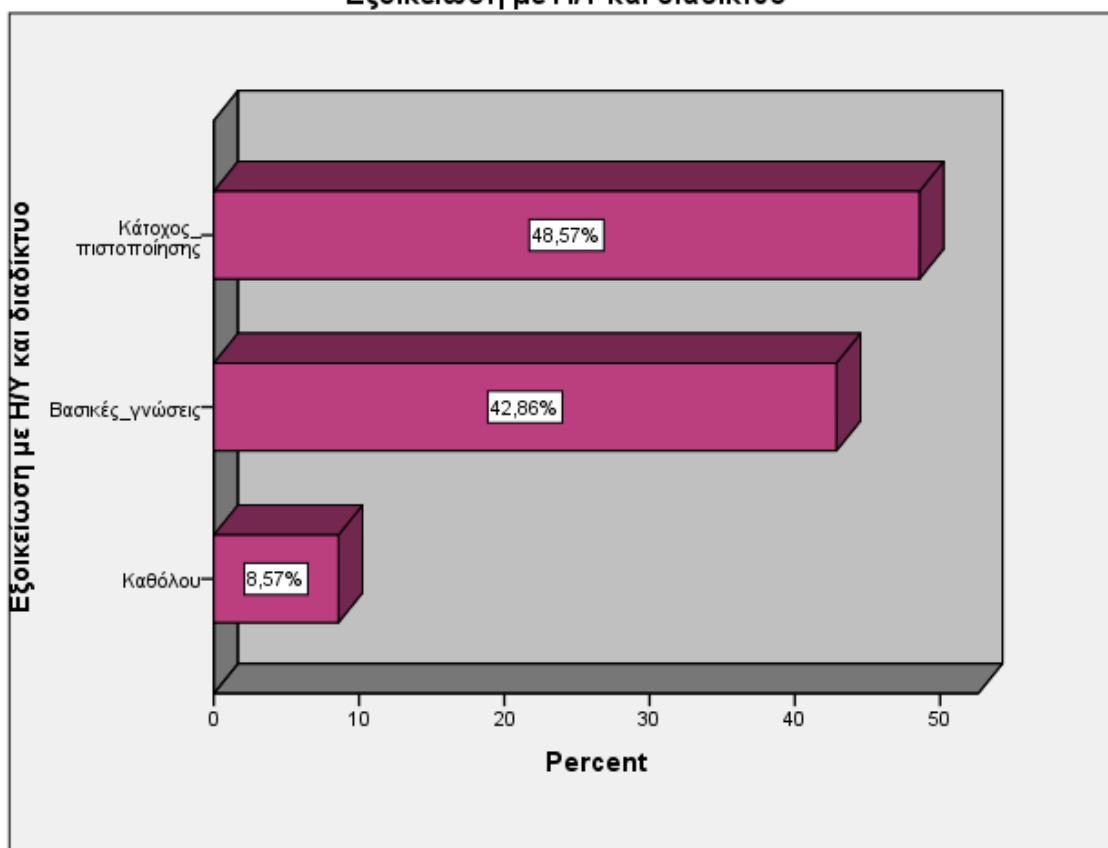
Εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	6	8,6	8,6	8,6
Βασικές γνώσεις	30	42,9	42,9	51,4
Κάτοχος πιστοποίησης	34	48,6	48,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.10

Εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο



Αναφορικά με τη μείωση το όγκου συναλλαγών, λόγω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται πλέον στους ασφαλισμένους του e-ΕΦΚΑ, η πλειοψηφία (38,6%) των εργαζομένων δηλώνει ότι μειώθηκε σε μέτριο βαθμό, ενώ ένα επίσης σημαντικό ποσοστό (30%) υποστηρίζει ότι μειώθηκε πολύ. Αξιοσημείωτο είναι ότι μόνο το 4,3% των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ πιστεύει ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους ασφαλισμένους δεν μειώνουν τον όγκο συναλλαγής (πίνακας 5.7.11, γράφημα 5.7.11).

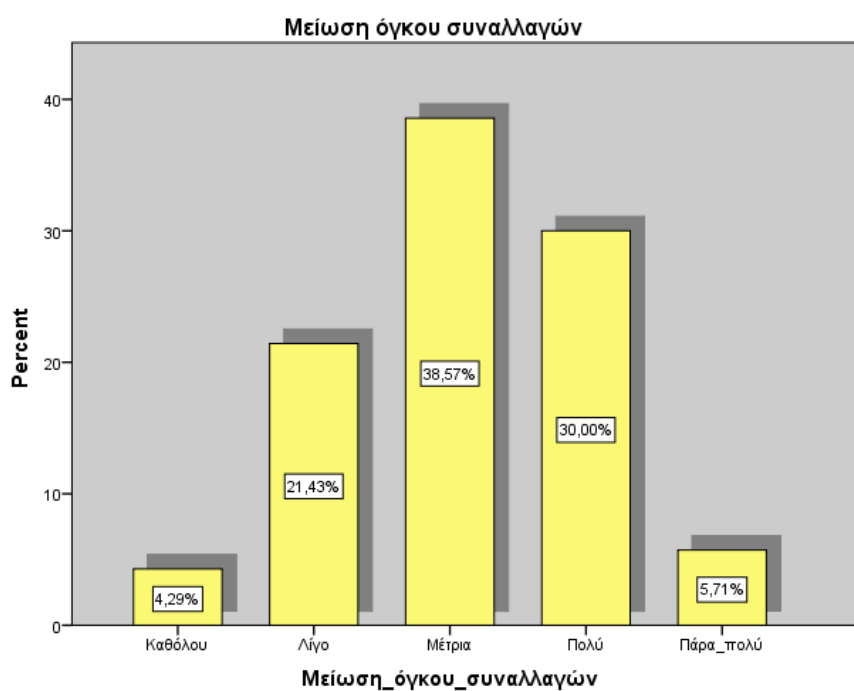
Πίνακας 5.7.11

Μείωση όγκου συναλλαγών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	4,3	4,3	4,3
	Λίγο	15	21,4	21,4	25,7
	Μέτρια	27	38,6	38,6	64,3
	Πολύ	21	30,0	30,0	94,3
	Πάρα πολύ	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.11



Επιπλέον οι εργαζόμενοι του e-ΕΦΚΑ, σχεδόν στο σύνολό τους και συγκεκριμένα σε ποσοστό 97,1%, υποστηρίζουν ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης και διεύρυνσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ προς τους ασφαλισμένους (πίνακας 5.7.12, γράφημα 5.7.12).

Πίνακας 5.7.12

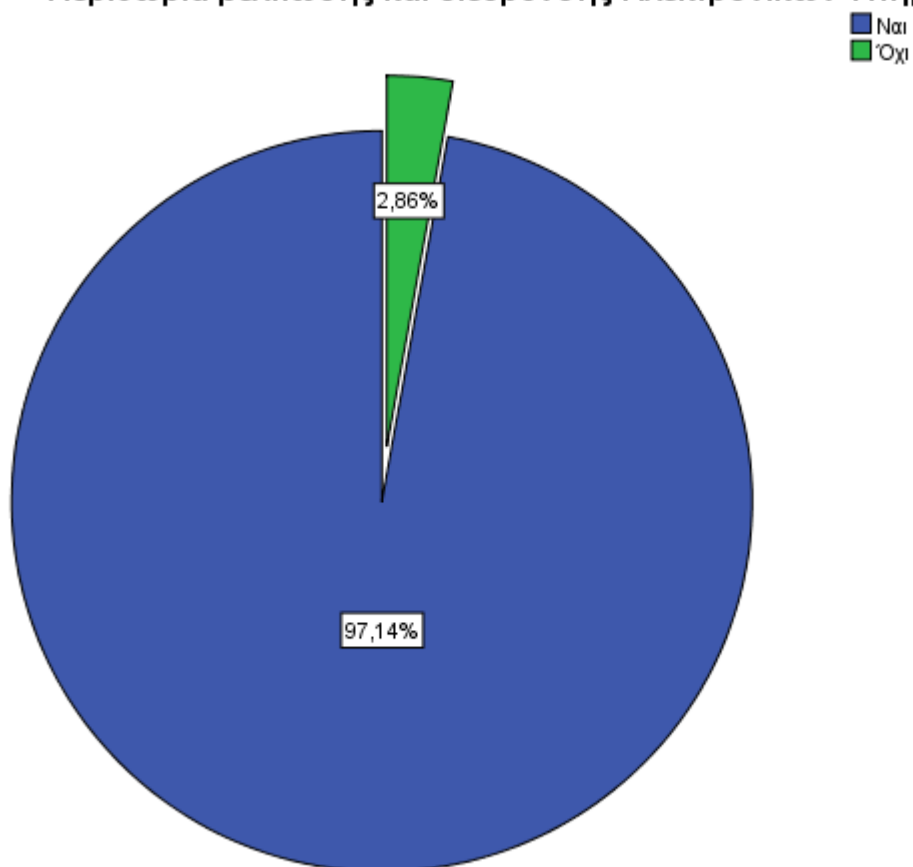
Περιθώρια βελτίωσης και διεύρυνσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	68	97,1	97,1	97,1
	Όχι	2	2,9	2,9	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.12

Περιθώρια βελτίωσης και διεύρυνσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών



Σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται αυτή τη στιγμή από τον e-ΕΦΚΑ, το 60% των εργαζομένων θεωρούν ότι έχουν μειώσει την άμεση επαφή και συναλλαγή με τους

ασφαλισμένου σε ελάχιστο βαθμό, το 38,6% των εργαζομένων σε ικανοποιητικό βαθμό και μόλις το 1,4% των εργαζομένων σε απόλυτο βαθμό (πίνακας 5.7.13, γράφημα 5.7.13).

Πίνακας 5.7.13

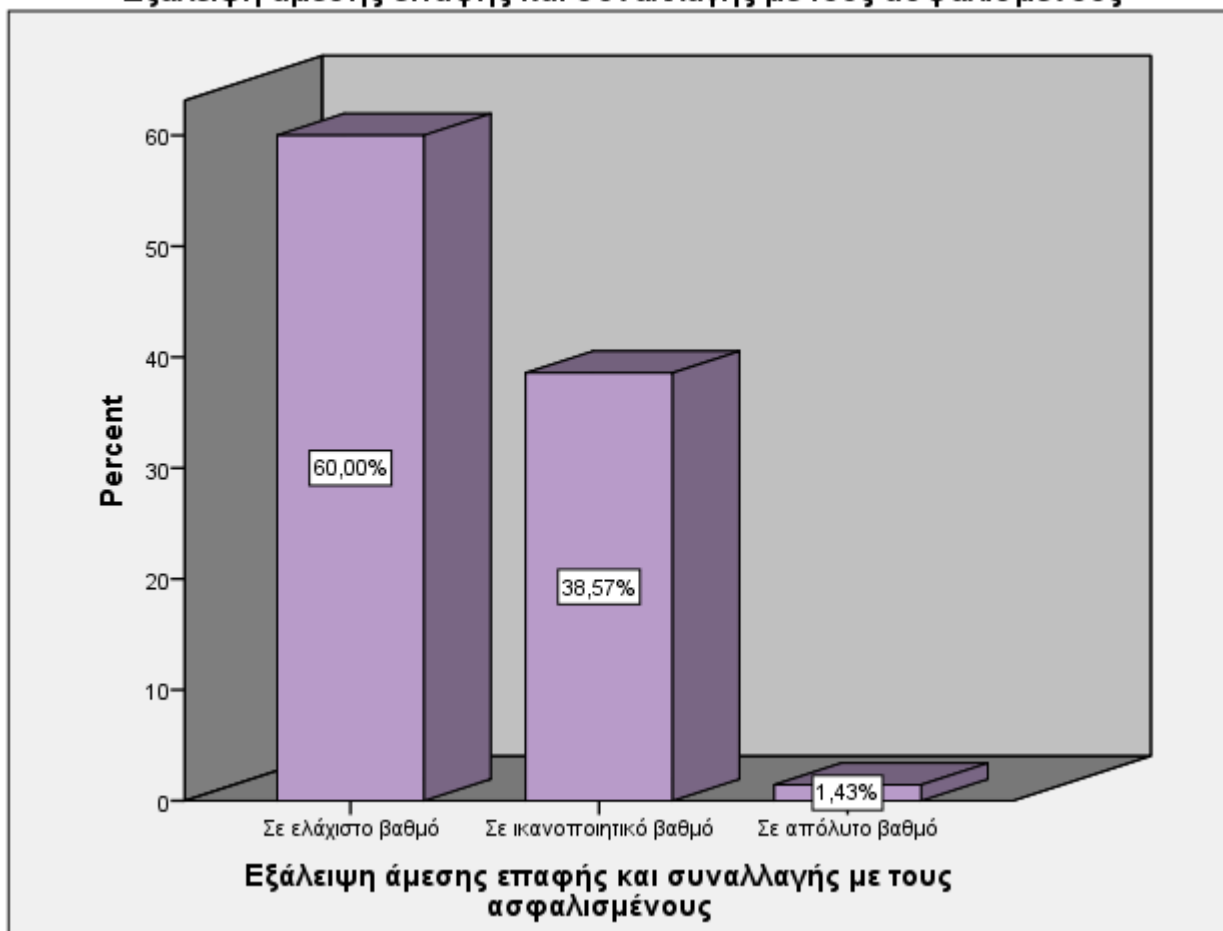
Εξάλειψη άμεσης επαφής και συναλλαγής με τους ασφαλισμένους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Σε ελάχιστο βαθμό	42	60,0	60,0	60,0
Σε ικανοποιητικό βαθμό	27	38,6	38,6	98,6
Σε απόλυτο βαθμό	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.13

Εξάλειψη άμεσης επαφής και συναλλαγής με τους ασφαλισμένους



Όσον αφορά την υπάρχουσα Ηλεκτρονική Διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες το 60% των εργαζομένων θεωρεί ότι είναι λίγο επαρκής και το υπόλοιπο 40% καθόλου επαρκής, ενώ κανένας από τους εργαζομένους δεν την θεωρεί πολύ επαρκή (πίνακας 5.7.14, γράφημα 5.7.14).

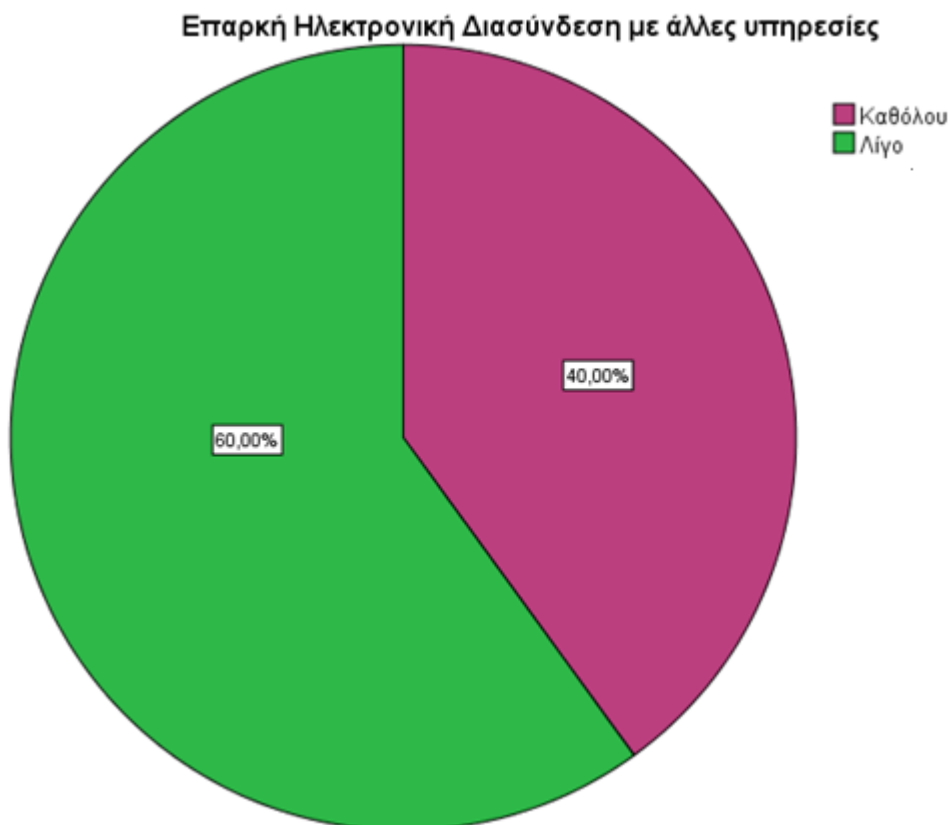
Πίνακας 5.7.14

Επαρκή Ηλεκτρονική Διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	28	40,0	40,0	40,0
Λίγο	42	60,0	60,0	100,0
Πολύ	0	0,0	0,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.14



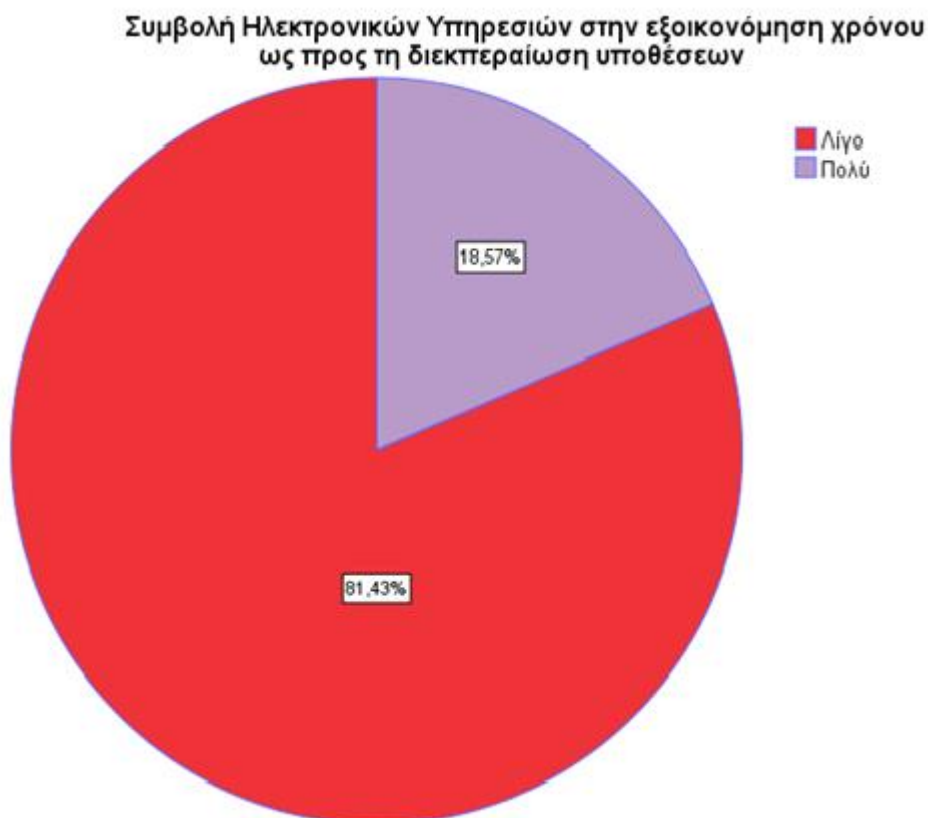
Αναφορικά τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, το 81,4% των εργαζομένων υποστηρίζει ότι συμβάλλουν λίγο στην εξοικονόμηση χρόνου ως προς τη διεκπεραίωση των υποθέσεων που εξυπηρετούνται από τη συναλλαγή από τον/την υπάλληλο, ενώ το υπόλοιπο 18,6% υποστηρίζει ότι συμβάλει πολύ (πίνακας 5.7.15, γράφημα 5.7.15).

Πίνακας 5.7.15
Συμβολή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στην εξοικονόμηση χρόνου
ως προς τη διεκπεραίωση υποθέσεων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	0	0,0	0,0	0,0
Λίγο	57	81,4	81,4	81,4
Πολύ	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.15



Επιπρόσθετα το 91,4% των εργαζομένων δηλώνει ότι επιθυμεί τη διεύρυνση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ και σε άλλα αντικείμενα συναλλαγής με τους ασφαλισμένους ενώ το υπόλοιπο 8,6% δηλώνει πως δεν το απασχολεί το εν λόγω ζήτημα (πίνακας 5.7.16, γράφημα 5.7.16).

Πίνακας 5.7.16

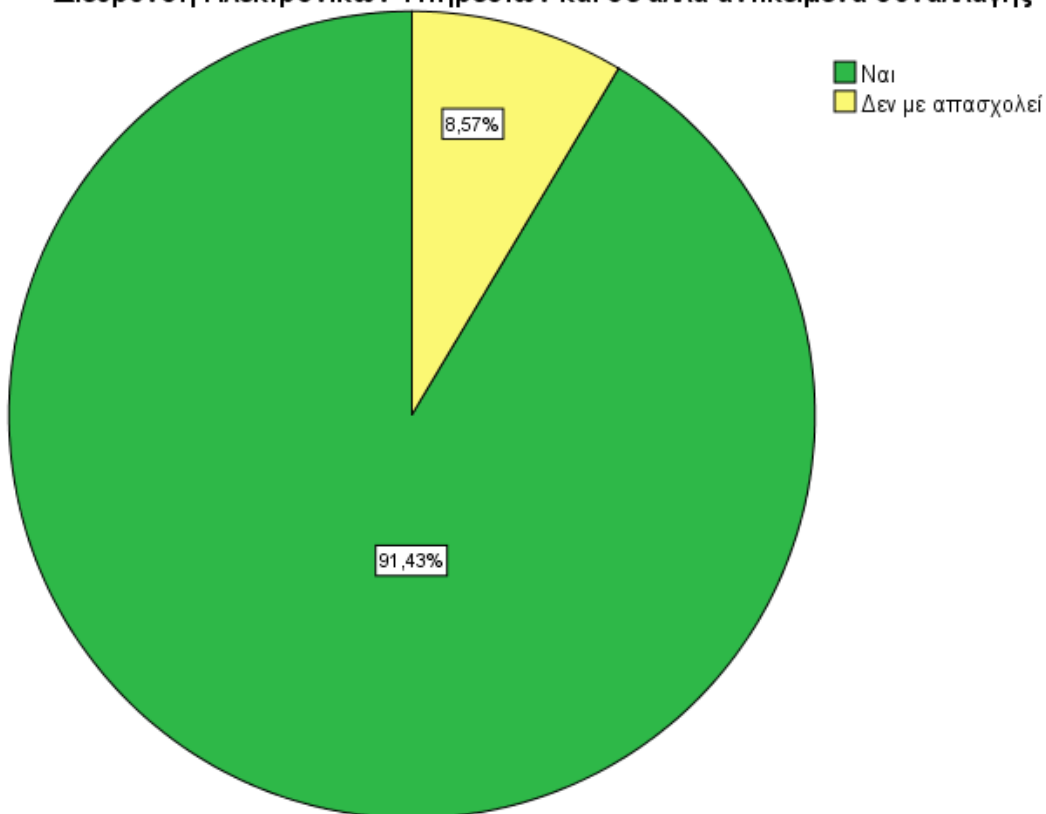
Διεύρυνση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και σε άλλα αντικείμενα συναλλαγής

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	64	91,4	91,4	91,4
	Όχι	0	0,0	0,0	91,4
	Δεν με απασχολεί	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.16

Διεύρυνση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και σε άλλα αντικείμενα συναλλαγής



Σχετικά με τη διατύπωση ερωτημάτων και την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ μέσω email το 62,9% των εργαζομένων δηλώνει ότι το εξυπηρετεί λίγο, το 24,3% πολύ και το υπόλοιπο 12,9% καθόλου (πίνακας 5.7.17, γράφημα 5.7.17).

Πίνακας 5.7.17

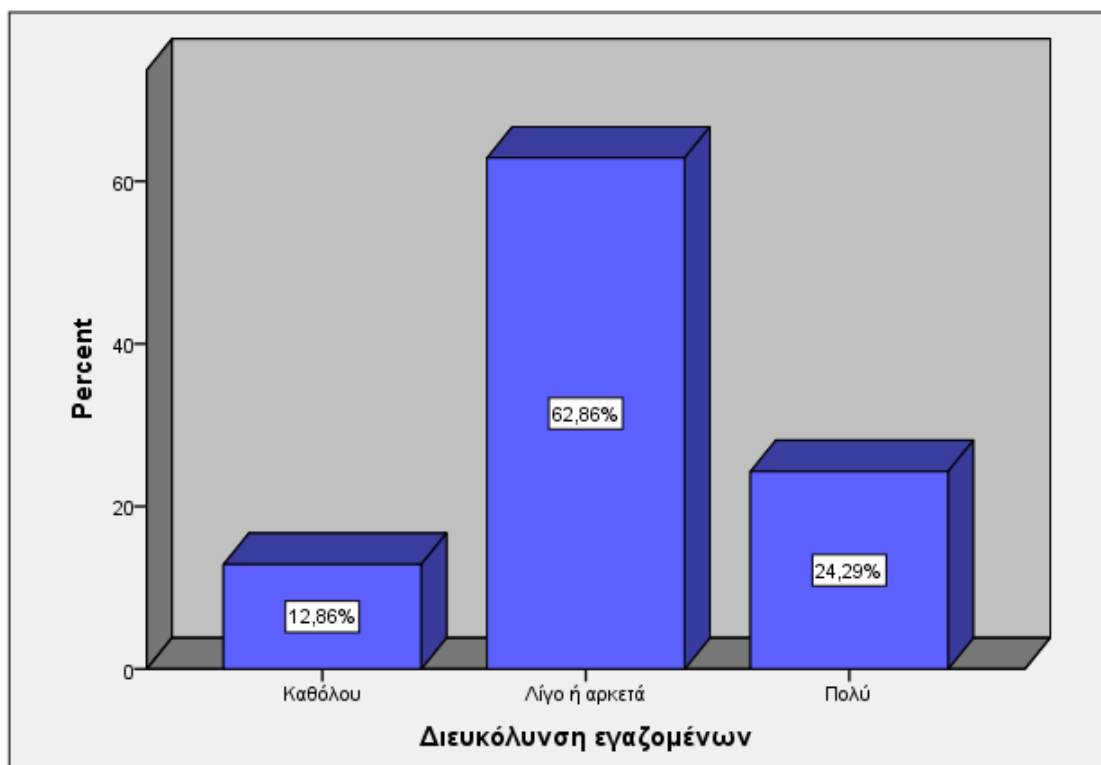
**Διευκόλυνση εργαζομένων από τη διατύπωση ερωτημάτων
και εξυπηρέτηση μέσω email**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	9	12,9	12,9	12,9
Λίγο	44	62,9	62,9	75,7
Πολύ	17	24,3	24,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.17

**Διευκόλυνση εργαζομένων από τη διατύπωση ερωτημάτων
και εξυπηρέτηση μέσω email**



Αναφορικά με το ποσοστό των υπηρεσιών που παρέχει ο e-ΕΦΚΑ προς τους ασφαλισμένους το 57,1% των εργαζομένων θεωρεί ότι καλύπτεται ηλεκτρονικά κατά την παρούσα χρονική περίοδο το 10%-30% των υπηρεσιών, το 38,6% εργαζομένων θεωρεί ότι καλύπτεται ηλεκτρονικά το 31%-50% των υπηρεσιών ενώ μόλις το 4,3% των εργαζομένων θεωρεί ότι καλύπτεται ήδη ηλεκτρονικά το σύνολο των υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ (πίνακας 5.7.18, γράφημα 5.7.18).

Πίνακας 5.7.18

Ποσοστό υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ που παρέχονται ηλεκτρονικά σύμφωνα με τους εργαζόμενους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 10% - 30%	40	57,1	57,1	57,1
31% - 50%	27	38,6	38,6	95,7
51% - 100%	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.18

Ποσοστό υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ που παρέχονται ηλεκτρονικά σύμφωνα με τους εργαζόμενους



Σχετικά με την υπηρεσία του ηλεκτρονικού ραντεβού στον e-ΕΦΚΑ, για την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, το 87,1% των εργαζομένων επιθυμεί τη διατήρησή του, το 8,6% δηλώνει ότι δεν το απασχολεί και μόλις το 4,3% δηλώνει ότι δεν επιθυμεί τη διατήρησή του (πίνακας 5.7.19, γράφημα 5.7.19).

Πίνακας 5.7.19

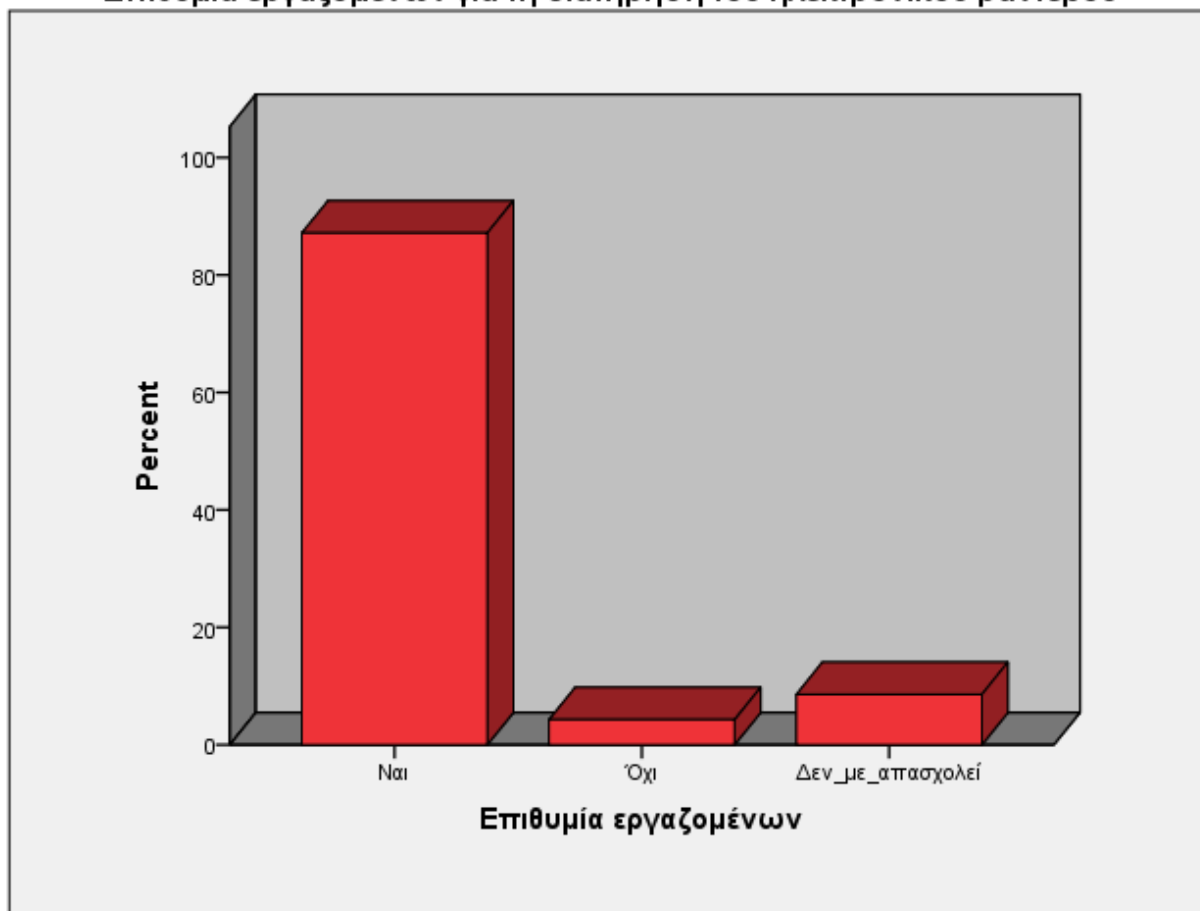
Επιθυμία εργαζομένων για τη διατήρηση του ηλεκτρονικού ραντεβού

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	61	87,1	87,1	87,1
	Όχι	3	4,3	4,3	91,4
	Δεν με απασχολεί	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.19

Επιθυμία εργαζομένων για τη διατήρηση του ηλεκτρονικού ραντεβού



Όσον αφορά την εκπαίδευση των εργαζομένων στις νέες τεχνολογίες και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, τόσο σε αυτές που αφορούν τους ασφαλισμένους όσο και σε αυτές που αφορούν την εσωτερική υπηρεσιακή χρήση το 77,1% των εργαζομένων επιθυμεί την εκπαίδευσή του, το 11,4% θεωρεί ότι πρέπει να γίνει οπωσδήποτε ενώ το υπόλοιπο 11,4% των εργαζομένων δεν την θεωρεί απαραίτητη (πίνακας 5.7.20, γράφημα 5.7.20).

Πίνακας 5.7.20

Απόψεις εργαζομένων για την ύπαρξη αναγκαιότητας εκπαίδευσης τους στις νέες τεχνολογίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ

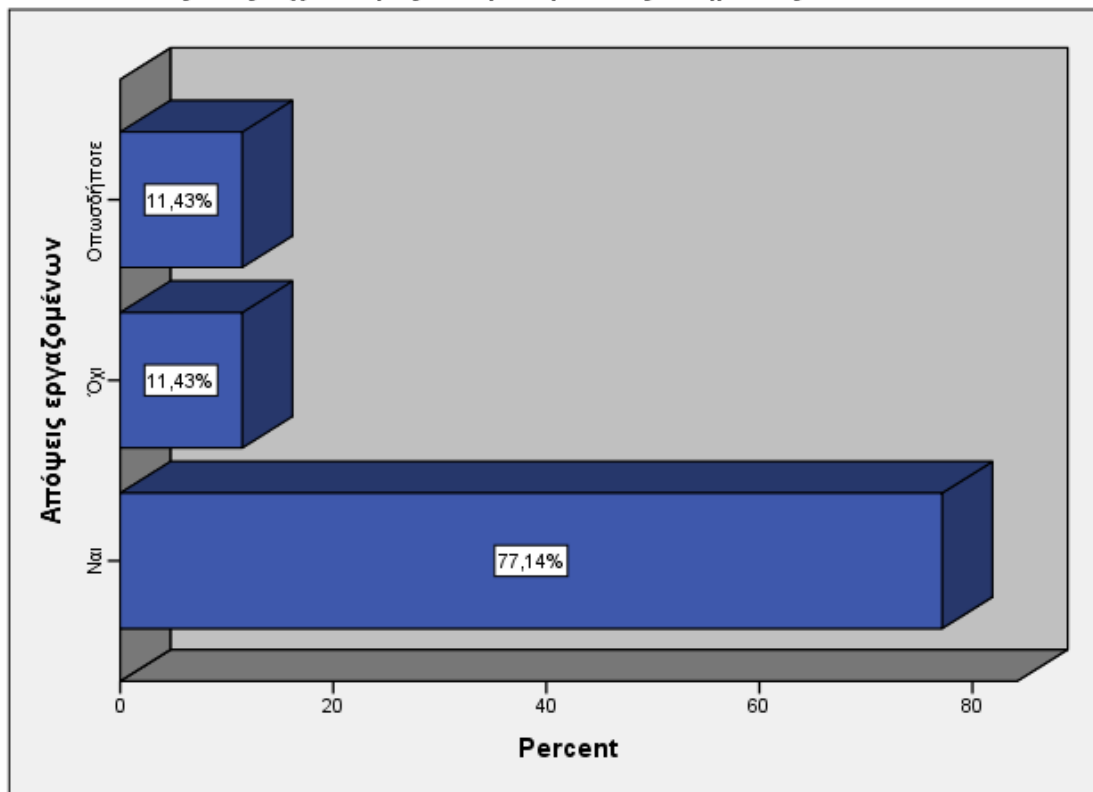
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	54	77,1	77,1	77,1

Όχι	8	11,4	11,4	88,6
Οποσδήποτε	8	11,4	11,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Γράφημα 5.7.20

Απόψεις εργαζομένων για την ύπαρξη αναγκαιότητας εκπαίδευσης τους στις νέες τεχνολογίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ



5.8 Αποτελέσματα και Επαγωγική Στατιστική.

Παρουσιάζονται σε αυτή την ενότητα τα αποτελέσματα από την επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων στο SPSS, με το εργαλείο της επαγωγικής στατιστικής.

Επαγωγική Στατιστική

Ο έλεγχος των ερευνητικών υποθέσεων διενεργείται με μεθόδους της επαγωγικής στατιστικής. Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα για κάθε ερευνητική υπόθεση. Ειδικότερα, προκειμένου να πραγματοποιηθεί ο έλεγχος της ύπαρξης ή όχι ανεξαρτησίας μεταξύ δύο ποιοτικών μεταβλητών χρησιμοποιείται το X^2 στατιστικό τεστ. Σε περίπτωση που προκύπτει ότι οι μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες διερευνάται περαιτέρω η ένταση της σχέσης των δύο μεταβλητών κάνοντας

χρήση κατάλληλων στατιστικών μέτρων. Το επίπεδο σημαντικότητας (p-value ή p) για την απόρριψη ή επιβεβαίωση κάθε υπόθεσης τέθηκε στο 0,05, δηλαδή όταν $p < 0,05$ απορρίπτεται η H_0 – που σε κάθε περίπτωση αφορά σε ανεξαρτησία των εξεταζόμενων μεταβλητών και την έλλειψη αλληλεπίδρασης μεταξύ τους.

H_0 : Η εξοικείωση των εργαζομένων με τη χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο δεν σχετίζεται με το φύλο, την ηλικία και το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων.

H_1 : Η εξοικείωση των εργαζομένων με τη χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο σχετίζεται με το φύλο, την ηλικία και το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων.

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας X^2 έδειξε ότι εξοικείωση των εργαζομένων με τη χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο σχετίζεται με το φύλο τους (Chi-Square=10,780, df=2, sig.=0,005), σε μέτριο βαθμό (Cramer's V=0,392), (Πίνακας 5.8.21). Ειδικότερα, το ποσοστό των γυναικών (34%) που κατέχουν βασικές γνώσεις ΤΠΕ είναι στατιστικά σημαντικά χαμηλότερο από το ποσοστό των ανδρών (60,9%) που κατέχουν βασικές γνώσεις ΤΠΕ. Ενώ το ποσοστό των γυναικών (61,7%) που είναι κάτοχοι πιστοποίησης είναι στατιστικά σημαντικά υψηλότερο από το ποσοστό των ανδρών (21,7%) που είναι κάτοχοι πιστοποίησης, (Πίνακας 5.8.21, Διάγραμμα 5.8.2).

Πίνακας 5.8.21

Έλεγχος ανεξαρτησίας Chi-Square Test

Εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο * Φύλο

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	10,780	2	,005
Μέτρο συσχέτισης			
	Value	Sig.	
Cramer's V	0,392	,005	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Πίνακας 5.8.22

Εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο * Φύλο Crosstab

		Φύλο		Total
		Αντρας	Γυναίκα	
Εξοικείωση με Καθόλου Η/Υ και διαδίκτυο	Count	4 _a	2 _a	6
	Expected Count	2,0	4,0	6,0
	% within εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο	66,7%	33,3%	100,0%
	% within Φύλο	17,4%	4,3%	8,6%
	% of Total	5,7%	2,9%	8,6%
Βασικές γνώσεις	Count	14 _a	16 _b	30
	Expected Count	9,9	20,1	30,0
	% within εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο	46,7%	53,3%	100,0%
	% within Φύλο	60,9%	34,0%	42,9%
	% of Total	20,0%	22,9%	42,9%
Κάτοχος πιστοποίησης	Count	5 _a	29 _b	34
	Expected Count	11,2	22,8	34,0
	% within εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο	14,7%	85,3%	100,0%
	% within Φύλο	21,7%	61,7%	48,6%
	% of Total	7,1%	41,4%	48,6%
Total	Count	23	47	70
	Expected Count	23,0	47,0	70,0

% within εξοικείωση με H/Y και διαδίκτυο	32,9%	67,1%	100,0%
% within Φύλο	100,0%	100,0%	100,0%
% of Total	32,9%	67,1%	100,0%

Each subscript letter denotes a subset of Φύλο categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the ,05 level.

Επίσης, η εξοικείωση των εργαζομένων με τη χρήση των H/Y και το διαδίκτυο σχετίζεται με την ηλικίας τους (Chi-Square=12,720, df=4, sig.=0,013) σε μέτριο βαθμό (Cramer's V=0,301), (Πίνακας 5.8.23). Πιο συγκεκριμένα, το ποσοστό των εργαζόμενων ηλικίας από 31 έως 43 ετών (8,3%) που κατέχουν βασικές γνώσεις ΤΠΕ είναι στατιστικά σημαντικά χαμηλότερο από το ποσοστό των εργαζομένων με ηλικία άνω των 57 ετών (58,6%) που κατέχουν βασικές γνώσεις ΤΠΕ. Ενώ το ποσοστό των εργαζόμενων ηλικίας από 31 έως 43 ετών (83,3%) που είναι κάτοχοι πιστοποίησης είναι στατιστικά σημαντικά υψηλότερο από το ποσοστό των εργαζομένων με ηλικία άνω των 57 ετών (27,6%) που κατέχουν πιστοποίηση. (Πίνακας 5.8.24, Διάγραμμα 5.8.1)

Πίνακας 5.8.23

Έλεγχος ανεξαρτησίας Chi-Square Test

Εξοικείωση με H/Y και διαδίκτυο * Ηλικία

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	12,720	4	,013
Μέτρο συσχέτισης			
	Value	Sig.	
Cramer's V	0,301	,013	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Πίνακας 5.8.24

Εξοικείωση με Η/ και διαδίκτυο * Ηλικία Crosstab

		Ηλικία			Total
		31-43	44-56	57 και άνω	
Εξοικείωση με Η/Υ Καθόλου και διαδίκτυο	Count	1 _a	1 _a	4 _a	6
	Expected Count	1,0	2,5	2,5	6,0
	% within εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο	16,7%	16,7%	66,7%	100,0%
	% within Ηλικία	8,3%	3,4%	13,8%	8,6%
	% of Total	1,4%	1,4%	5,7%	8,6%
Βασικές γνώσεις	Count	1 _a	12 _{a, b}	17 _b	30
	Expected Count	5,1	12,4	12,4	30,0
	% within εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο	3,3%	40,0%	56,7%	100,0%
	% within Ηλικία	8,3%	41,4%	58,6%	42,9%
	% of Total	1,4%	17,1%	24,3%	42,9%
Κάτοχος πιστοποίησης	Count	10 _a	16 _{a, b}	8 _b	34
	Expected Count	5,8	14,1	14,1	34,0
	% within εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο	29,4%	47,1%	23,5%	100,0%
	% within Ηλικία	83,3%	55,2%	27,6%	48,6%
	% of Total	14,3%	22,9%	11,4%	48,6%
Total	Count	12	29	29	70
	Expected Count	12,0	29,0	29,0	70,0
	% within εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο	17,1%	41,4%	41,4%	100,0%
	% within Ηλικία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	17,1%	41,4%	41,4%	100,0%

Each subscript letter denotes a subset of Ηλικία categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the ,05 level.

Μέτρια συσχέτιση (Cramer's $V=0,320$) βρέθηκε και μεταξύ της εξοικείωση των εργαζομένων με τη χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο και του μορφωτικού τους επιπέδου (Chi-Square=14,327, $df=6$,

sig.=0,026), (Πίνακας 5.8.25). Πιο συγκεκριμένα, το ποσοστό των εργαζόμενων που είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών (90%) και είναι κάτοχοι πιστοποίησης είναι στατιστικά σημαντικά υψηλότερο από το ποσοστό των εργαζομένων μέσης (37,1%) και υποχρεωτικής εκπαίδευσης (0%) που είναι κάτοχοι κάποιας πιστοποίησης, (Πίνακας 5.8.26, Διάγραμμα 5.8.1). Επομένως η H_0 απορρίπτεται.

Πίνακας 5.8.25

Έλεγχος ανεξαρτησίας Chi-Square Test

Εξοικείωση με Η.Υ και διαδίκτυο * Επίπεδο εκπαίδευσης

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	14,327	6	,026
Μέτρο συσχέτισης			
	Value	Sig.	
Cramer's V	0,320	,023	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

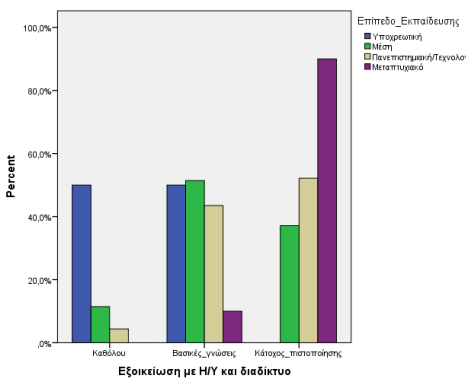
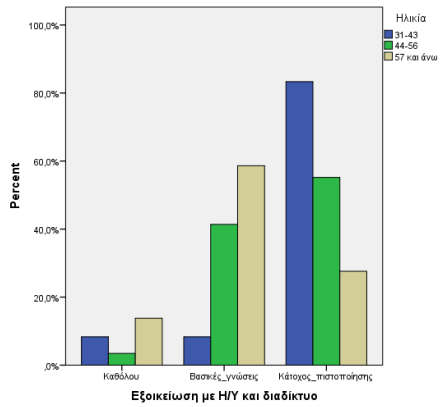
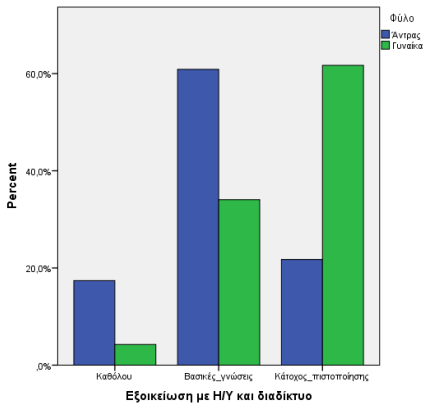
Πίνακας 5.8.26

Εξοικείωση με Η.Υ και διαδίκτυο * Επίπεδο εκπαίδευσης Crosstab

			Επίπεδο Εκπαίδευσης				Total
			Υποχρεωτική	Μέση	Πανεπιστημιακή/ Τεχνολογική	Μεταπτυχιακό	
Εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο	Καθόλου	Count	1 _a	4 _a	1 _a	0 _a	6
		Expected Count	,2	3,0	2,0	,9	6,0
		% within εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο	16,7%	66,7%	16,7%	0,0%	100,0%
		% within Επίπεδο Εκπαίδευσης	50,0%	11,4%	4,3%	0,0%	8,6%
		% of Total	1,4%	5,7%	1,4%	0,0%	8,6%
Βασικές γνώσεις		Count	1 _a	18 _a	10 _a	1 _a	30
		Expected Count	,9	15,0	9,9	4,3	30,0
		% within εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο	3,3%	60,0%	33,3%	3,3%	100,0%
		% within Επίπεδο Εκπαίδευσης	50,0%	51,4%	43,5%	10,0%	42,9%
		% of Total	1,4%	25,7%	14,3%	1,4%	42,9%
Κάτοχος πιστοποίησης		Count	0 _a	13 _a	12 _{a, b}	9 _b	34
		Expected Count	1,0	17,0	11,2	4,9	34,0
		% within εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο	0,0%	38,2%	35,3%	26,5%	100,0%
		% within Επίπεδο Εκπαίδευσης	0,0%	37,1%	52,2%	90,0%	48,6%
		% of Total	0,0%	18,6%	17,1%	12,9%	48,6%
Total		Count	2	35	23	10	70
		Expected Count	2,0	35,0	23,0	10,0	70,0
		Count					

% within εξοικείωση Με Η/Υ και διαδίκτυο	2,9%	50,0%	32,9%	14,3%	100,0%
% within Επίπεδο Εκπαίδευσης	100,0%	100,0 %	100,0%	100,0%	100,0%
% of Total	2,9%	50,0%	32,9%	14,3%	100,0%

Each subscript letter denotes a subset of Επίπεδο Εκπαίδευσης categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the ,05 level.



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Διάγραμμα 5.8.1

Κατανομές σχετικών συχνοτήτων του φύλου, της ηλικίας και του επιπέδου εκπαίδευσης των εργαζομένων ανά επίπεδο εξοικείωσης τους με τη χρήση των Η/Υ.

H₀: Η μείωση του όγκου συναλλαγής μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους δεν σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ και τη θέση στο φορέα.

H₂: Η μείωση του όγκου συναλλαγής μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ και τη θέση στο φορέα.

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 έδειξε ότι η μείωση του όγκου συναλλαγής μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους δεν σχετίζεται αμφότερα με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ (Chi-Square=7,515, df=8, sig.=0,482) και τη θέση στο φορέα των εργαζομένων (Chi-Square=0,968, df=2, sig.=0,616) (Πίνακας 5.8.27). Επομένως η H₀ δεν απορρίπτεται.

Πίνακας 5.8.27

Έλεγχοι ανεξαρτησίας Chi-Square Test

Μείωση όγκου συναλλαγών * Υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	7,515	8	,482

Μείωση όγκου συναλλαγών * Τρέχουσα θέση στο φορέα

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	0,968	2	,616

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

H₀: Η άποψη των εργαζομένων σχετικά με την ύπαρξη προοπτικής βελτίωσης και διεύρυνσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους δεν σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ και τη θέση στο φορέα.

H₃: Η άποψη των εργαζομένων σχετικά με την ύπαρξη προοπτικής βελτίωσης και διεύρυνσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ και τη θέση στο φορέα.

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας X^2 έδειξε ότι η άποψη των εργαζομένων σχετικά με την ύπαρξη προοπτικής βελτίωσης και διεύρυνσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους δεν σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ (Chi-Square=2,581, df=4, sig.=0,630 και με τη θέση τους στο φορέα (Chi-Square=0,515, df=1, sig.=0,473), (Πίνακας 5.8.28). Επομένως η H_0 δεν απορρίπτεται.

Πίνακας 5.8.28
Έλεγχοι ανεξαρτησίας Chi-Square Test

**Περιθώρια βελτίωσης διεύρυνσης Η.Υ * Υποδ/νση απασχόλησης
στον e-ΕΦΚΑ**

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	2,581	4	,630

Περιθώρια βελτίωσης διεύρυνσης Η.Υ * Τρέχουσα θέση στο φορέα

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	0,515	1	,473

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

H_0 : Η εξάλειψη της άμεσης επαφής και συναλλαγής με τους ασφαλισμένους λόγω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίες παρέχονται αυτή τη στιγμή δεν σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ και τη θέση στο φορέα.

H_4 : Η εξάλειψη της άμεσης επαφής και συναλλαγής με τους ασφαλισμένους λόγω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίες παρέχονται αυτή τη στιγμή σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ και τη θέση στο φορέα.

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας X^2 έδειξε ότι η εξάλειψη της άμεσης επαφής και συναλλαγής με τους ασφαλισμένους λόγω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίες παρέχονται αυτή τη στιγμή δεν σχετίζεται αμφοτέρω με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ (Chi-Square=7,617, df=4, sig.=0,107) και τη θέση τους στο φορέα (Chi-Square=0,134, df=1, sig.=0,714), (Πίνακας 5.8.29). Επομένως η H_0 δεν απορρίπτεται.

Πίνακας 5.8.29

Έλεγχος ανεξαρτησίας Chi-Square Test

Μείωση άμεσης επαφής και συναλλαγής * Υποδ/ση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	7,617	4	,107

Μείωση άμεσης επαφής και συναλλαγής * Τρέχουσα θέση στο φορέα

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	0,134	1	,714

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

H₀: Η επάρκεια της Ηλεκτρονικής διασύνδεσης με άλλες υπηρεσίες δεν σχετίζεται με την υποδ/ση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ.

H₅: Η επάρκεια της Ηλεκτρονικής διασύνδεσης με άλλες υπηρεσίες σχετίζεται με την υποδ/ση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ.

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 έδειξε ότι η επάρκεια της Ηλεκτρονικής διασύνδεσης με άλλες υπηρεσίες δεν σχετίζεται με την υποδ/ση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ (Chi-Square=1,193, df=4, sig.=0,752), (Πίνακας 5.8.30). Επομένως η H₀ δεν απορρίπτεται.

Πίνακας 5.8.30

Έλεγχος ανεξαρτησίας Chi-Square Test

Επαρκή διασύνδεση * Υποδ.νη απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	1,193	4	,752

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

H₀: Η εξοικονόμηση χρόνου ως προς τη διεκπεραίωση των υποθέσεων που εξυπηρετούνται από τη συναλλαγή από τον/την υπάλληλο μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ προς τους ασφαλισμένους, δεν σχετίζεται με την υποδ/ση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ, τη θέση στο φορέα και την εξοικείωση των εργαζομένων με την χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο.

H6: Η εξοικονόμηση χρόνου ως προς τη διεκπεραίωση των υποθέσεων που εξυπηρετούνται από τη συναλλαγή από τον/την υπάλληλο μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ προς τους ασφαλισμένους, σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ, τη θέση στο φορέα και την εξοικείωσή των εργαζομένων με την χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο.

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 έδειξε ότι η εξοικονόμηση χρόνου ως προς τη διεκπεραίωση των υποθέσεων που εξυπηρετούνται από τη συναλλαγή από τον/την υπάλληλο μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ προς τους ασφαλισμένους, δεν σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ (Chi-Square=1,404, df=4, sig.=0,843), την εξοικείωσή των εργαζομένων με την χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο (Chi-Square=3,004, df=2, sig.=0,223) αλλά και τη θέση των εργαζομένων στο φορέα (Chi-Square=0,094, df=1, sig.=0,759), (Πίνακας 5.8.31). Επομένως η H_0 δεν απορρίπτεται.

Πίνακας 5.8.31

Έλεγχοι ανεξαρτησίας Chi-Square Test

Εξοικονόμηση χρόνου * Υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	1,404	4	,843

Εξοικονόμηση χρόνου * Εξοικείωση με Η.Υ. και διαδίκτυο

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	3,004	2	,223

Εξοικονόμηση χρόνου * Τρέχουσα θέση στο φορέα

	Value	Df	Sig.
Pearson Chi-Square	0,094	1	,759

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

H₀: Η επιθυμία των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ για διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα και σε άλλα αντικείμενα συναλλαγής με τους ασφαλισμένους δεν σχετίζεται με το επίπεδο εκπαίδευσή τους και την εξοικειώσή τους με την χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο.

H₇: Η επιθυμία των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ για διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα και σε άλλα αντικείμενα συναλλαγής με τους ασφαλισμένους σχετίζεται με το επίπεδο εκπαίδευσή τους και την εξοικειώσή τους με την χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο.

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 έδειξε ότι η επιθυμία των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ για διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα και σε άλλα αντικείμενα συναλλαγής με τους ασφαλισμένους σχετίζεται με το επίπεδο εκπαίδευσή τους (Chi-Square= 8,932, df=3, sig.=0,030) σε μέτριο βαθμό (Cramer's V=0,357), (Πίνακας 5.8.32). Πιο συγκεκριμένα, το ποσοστό των εργαζόμενων υποχρεωτικής εκπαίδευσης (50%) που επιθυμούν την διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα είναι στατιστικά σημαντικά χαμηλότερο από το ποσοστό των εργαζομένων πανεπιστημιακής ή τεχνολογικής εκπαίδευσης (100%) που επιθυμούν την διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα. Ενώ το ποσοστό των εργαζομένων υποχρεωτικής εκπαίδευσης (50%) που δεν τους απασχολεί η διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα είναι στατιστικά σημαντικά υψηλότερο από το ποσοστό των εργαζομένων πανεπιστημιακής ή τεχνολογικής εκπαίδευσης (0%) που δεν τους απασχολεί η διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα. (Πίνακας 5.8.33, Διάγραμμα 5.8.2).

Πίνακας 5.8.32

Έλεγχος ανεξαρτησίας Chi-Square Test
Διεύρυνση Ηλ. Υπ. * Επίπεδο Εκπαίδευσης

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	8,932	3	,030
Μέτρο συσχέτισης			
	Value	Sig.	
Cramer's V	0,357	,027	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Πίνακας 5.8.33

Διεύρυνση Ηλ. Υπ. * Επίπεδο εκπαίδευσης Crosstab

		Επίπεδο Εκπαίδευσης				Total
		Υποχρεωτική	Μέση	Πανεπιστημιακή/ Τεχνολογική	Μεταπτυχιακό	
Διεύρυνση Ναι Ηλ. Υπ.	Count	1 _a	30 _{a, b}	23 _b	10 _{a, b}	64
	Expected Count	1,8	32,0	21,0	9,1	64,0
	% within Διεύρυνση Ηλ. Υπ.	1,6%	46,9 %	35,9%	15,6%	100,0%
	% within Επίπεδο Εκπαίδευσης	50,0%	85,7 %	100,0%	100,0%	91,4%
	% of Total	1,4%	42,9 %	32,9%	14,3%	91,4%
Δεν με απασχολεί	Count	1 _a	5 _{a, b}	0 _b	0 _{a, b}	6
	Expected Count	,2	3,0	2,0	,9	6,0
	% within Διεύρυνση Ηλ. Υπ.	16,7%	83,3 %	0,0%	0,0%	100,0%
	% within Επίπεδο Εκπαίδευσης	50,0%	14,3 %	0,0%	0,0%	8,6%
	% of Total	1,4%	7,1%	0,0%	0,0%	8,6%
Total	Count	2	35	23	10	70
	Expected Count	2,0	35,0	23,0	10,0	70,0
	% within Διεύρυνση Ηλ. Υπ.	2,9%	50,0 %	32,9%	14,3%	100,0%
	% within Επίπεδο Εκπαίδευσης	100,0%	100,0 %	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	2,9%	50,0 %	32,9%	14,3%	100,0%

Each subscript letter denotes a subset of Επίπεδο Εκπαίδευσης categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the ,05 level.

Επιπρόσθετα, βρέθηκε ισχυρή συσχέτιση (Cramer's $V=0,455$) μεταξύ της επιθυμίας των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ για διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα και σε άλλα αντικείμενα συναλλαγής με τους ασφαλισμένους και της εξοικείωσής τους με την χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο (Chi-Square=14,505, df=2, sig.=0,001), (Πίνακας 5.8.34). Ειδικότερα, τα ποσοστά των εργαζομένων που κατέχουν βασικές γνώσεις ΤΠΕ (96,7%) αλλά και εκείνων που είναι κάτοχοι πιστοποίησης (94,1%) και επιθυμούν τη διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα είναι στατιστικά σημαντικά υψηλότερα από το ποσοστό των εργαζομένων που δεν είναι καθόλου εξοικειωμένοι με τον Η/Υ και το διαδίκτυο (50%) και επιθυμούν επίσης τη διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα. Ενώ τα ποσοστά των εργαζομένων που κατέχουν βασικές γνώσεις ΤΠΕ (3,3%) αλλά και εκείνων που είναι κάτοχοι πιστοποίησης (5,9%) και δεν τους απασχολεί η διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα είναι στατιστικά σημαντικά χαμηλότερα από το ποσοστό των εργαζομένων που δεν είναι καθόλου εξοικειωμένοι με τον Η/Υ και το διαδίκτυο (50%) και δεν τους απασχολεί επίσης η διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα, (Πίνακας 5.8.35, Διάγραμμα 5.8.2). Επομένως η H_0 απορρίπτεται.

Πίνακας 5.8.34

Έλεγχος ανεξαρτησίας Chi-Square Test

Διεύρυνση Ηλ. Υπ.* εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	14,505	2	,001
Μέτρο συσχέτισης			
	Value	Sig.	
Cramer's V	0,455	,007	

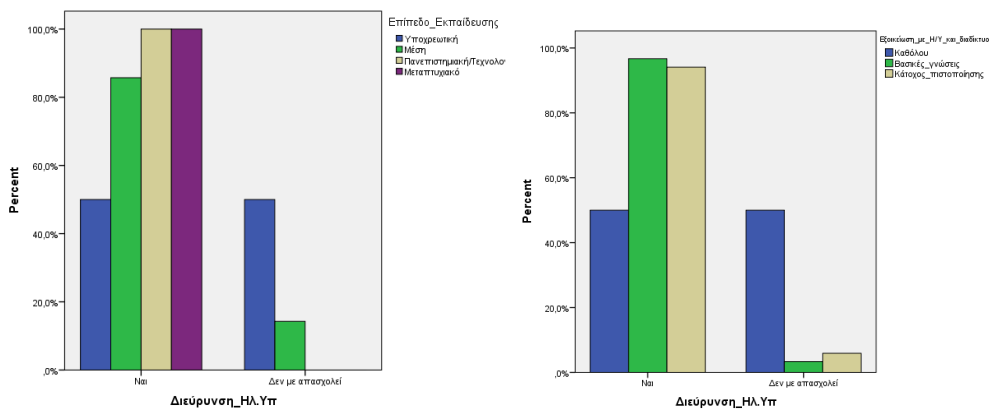
Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Πίνακας 5.8.35

Διεύρυνση Ηλ. Υπ. * εξοικείωση με Η.Υ και διαδίκτυο Crosstab

		Εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο			Total	
		Καθόλου	Βασικές γνώσεις	Κάτοχος πιστοποίησης		
Διεύρυνση Ηλ. Υπ.	Ναι	Count	3 _a	29 _b	32 _b	64
		Expected Count	5,5	27,4	31,1	64,0
		% within Διεύρυνση Ηλ. Υπ.	4,7%	45,3%	50,0%	100,0%
		% within εξοικείωση με Η.Υ και διαδίκτυο	50,0%	96,7%	94,1%	91,4%
		% of Total	4,3%	41,4%	45,7%	91,4%
		Δεν απασχολεί	Count	3 _a	1 _b	2 _b
		Expected Count	,5	2,6	2,9	6,0
		% within Διεύρυνση Ηλ. Υπ.	50,0%	16,7%	33,3%	100,0%
		% within εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο	50,0%	3,3%	5,9%	8,6%
		% of Total	4,3%	1,4%	2,9%	8,6%
Total		Count	6	30	34	70
		Expected Count	6,0	30,0	34,0	70,0
		% within Διεύρυνση Ηλ. Υπ.	8,6%	42,9%	48,6%	100,0%
		% within εξοικείωση με Η.Υ και διαδίκτυο	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	8,6%	42,9%	48,6%	100,0%

Each subscript letter denotes a subset of εξοικείωση με Η.Υ και διαδίκτυο categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the ,05 level.



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Διάγραμμα 5.8.2

Κατανομές σχετικών συχνοτήτων του επιπέδου εκπαίδευσης και της εξοικείωσης με τον Η/Υ και το διαδίκτυο των εργαζομένων ανά είδος επιθυμίας διεύρυνσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα.

H₀: Ο βαθμός εξυπηρέτησης των εργαζομένων από τη διατύπωση ερωτημάτων και την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ μέσω email δεν σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης των εργαζομένων στον e-ΕΦΚΑ και την εξοικείωσή τους με την χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο.

H₈: Ο βαθμός εξυπηρέτησης των εργαζομένων από τη διατύπωση ερωτημάτων και την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ μέσω email σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης των εργαζομένων στον e-ΕΦΚΑ και την εξοικείωσή τους με την χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο.

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας X^2 έδειξε ότι ο βαθμός εξυπηρέτησης των εργαζομένων από τη διατύπωση ερωτημάτων και την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ μέσω email σχετίζεται σε μέτριο βαθμό (Cramer's $V=0,345$) με την υποδ/νση απασχόλησης των εργαζομένων στον e-ΕΦΚΑ (Chi-Square=16,631, df=8, sig.=0,034), (Πίνακας 5.8.36). Ειδικότερα, το ποσοστό των εργαζομένων που εργάζονται στα τμήματα παροχών και εσόδων (45,5%) και δήλωσαν ότι δεν εξυπηρετούνται καθόλου από τη διατύπωση ερωτημάτων και την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ μέσω email είναι στατιστικά σημαντικά υψηλότερο από το ποσοστό των εργαζομένων που εργάζονται στο τμήμα

μητρώου/συγχωνευμένων ταμείων (4,5%) που δήλωσαν ότι δεν εξυπηρετούνται καθόλου από τη διατύπωση ερωτημάτων και την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ μέσω email, (Πίνακας 5.8.37, Διάγραμμα 5.8.3).

Πίνακας 5.8.36

Έλεγχος ανεξαρτησίας Chi-Square Test

Διατύπωση ερωτημάτων και εξυπηρέτηση μέσω email*

Υποδ/υση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	16,631	8	,034
Μέτρο συσχέτισης			
	Value	Sig.	
Cramer's V	0,345	,031	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

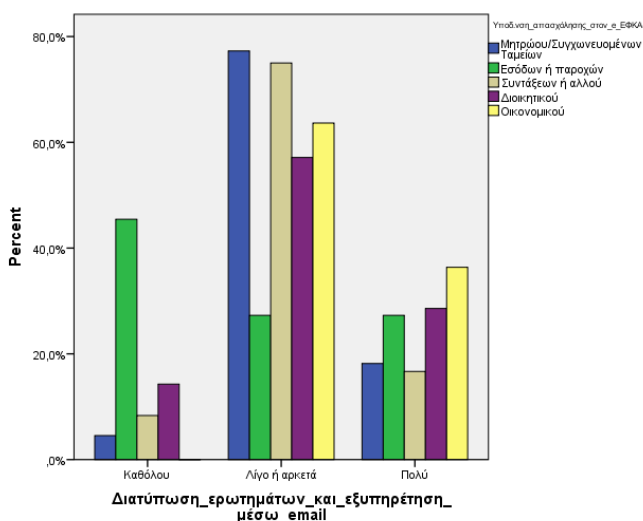
Πίνακας 5.8.37

Διατύπωση ερωτημάτων και εξυπηρέτηση μέσω email * Υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ
Crosstab

			Υποδ/νση απασχόλησης στον e - ΕΦΚΑ					Total
			Μητρώου - Συγγων/νων Ταμείων	Εσόδων ή παροχών	Συντάξεων ή αλλού	Διοικητικού	Οικονομικού	
Διατύπωση ερωτημάτων και εξυπηρέτηση μέσω email	Καθόλου	Count	1 _a	5 _b	1 _{a, b}	2 _{a, b}	0 _{a, b}	9
		Expected Count	2,8	1,4	1,5	1,8	1,4	9,0
		% within Εξυπηρέτηση μέσω email	11,1%	55,6%	11,1%	22,2%	0,0%	100,0%
		% within Υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ	4,5%	45,5%	8,3%	14,3%	0,0%	12,9%
		% of Total	1,4%	7,1%	1,4%	2,9%	0,0%	12,9%
Λίγο		Count	17 _a	3 _a	9 _a	8 _a	7 _a	44
		Expected Count	13,8	6,9	7,5	8,8	6,9	44,0
		% within Εξυπηρέτηση μέσω email	38,6%	6,8%	20,5%	18,2%	15,9%	100,0%
		% within Υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ	77,3%	27,3%	75,0%	57,1%	63,6%	62,9%
		% of Total	24,3%	4,3%	12,9%	11,4%	10,0%	62,9%
Πολύ		Count	4 _a	3 _a	2 _a	4 _a	4 _a	17
		Expected Count	5,3	2,7	2,9	3,4	2,7	17,0
		% within Εξυπηρέτηση μέσω email	23,5%	17,6%	11,8%	23,5%	23,5%	100,0%
		% within Υποδ/νση απασχόλησης στους e-ΕΦΚΑ	18,2%	27,3%	16,7%	28,6%	36,4%	24,3%
		% of Total	5,7%	4,3%	2,9%	5,7%	5,7%	24,3%

Total	Count	22	11	12	14	11	70
	Expected Count	22,0	11,0	12,0	14,0	11,0	70,0
	% within Εξυπηρέτησ ημέσω email	31,4%	15,7%	17,1%	20,0%	15,7%	100,0%
	% within Υποδ/νση απασχόληση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	στος e-ΕΦΚΑ						
	% of Total	31,4%	15,7%	17,1%	20,0%	15,7%	100,0%

Each subscript letter denotes a subset of Υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the ,05 level.



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Διάγραμμα 5.8.3

Κατανομές σχετικών συχνοτήτων της υποδ/νσης απασχόλησης των εργαζομένων ανά βαθμό εξυπηρέτησης από τη διατύπωση ερωτημάτων και την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων μέσω email.

Ωστόσο, ο βαθμός εξυπηρέτησης των εργαζομένων από τη διατύπωση ερωτημάτων και την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ μέσω email δεν σχετίζεται με την εξοικείωσή τους με την χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο (Chi-Square=9,388, df=4, sig.=0,052), (Πίνακας 5.8.38).

Επομένως η H_0 απορρίπτεται μόνο για τη σχέση «Διατύπωση ερωτημάτων και εξυπηρέτησης μέσω email * Υποδ/νση απασχόλησης» και δεν απορρίπτεται ως προς τις άλλες.

Πίνακας 5.8.38

Έλεγχος ανεξαρτησίας Chi-Square Test

Διατύπωση ερωτημάτων και εξυπηρέτηση μέσω email * εξοικείωση με Η/Υ και διαδίκτυο

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	9,388	4	,052

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

H_0 : Η επιθυμία των εργαζομένων να εκπαιδευτούν στις νέες τεχνολογίες και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα e-ΕΦΚΑ, τόσο σε αυτές που αφορούν τους ασφαλισμένους όσο και σε αυτές που αφορούν την εσωτερική υπηρεσιακή χρήση δεν σχετίζεται με το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσης, τη γνώση ξένων γλωσσών και τα έτη υπηρεσίας των εργαζομένων στον ασφαλιστικό φορέα e-ΕΦΚΑ.

H_9 : Η επιθυμία των εργαζομένων να εκπαιδευτούν στις νέες τεχνολογίες και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα e-ΕΦΚΑ, τόσο σε αυτές που αφορούν τους ασφαλισμένους όσο και σε αυτές που αφορούν την εσωτερική υπηρεσιακή χρήση σχετίζεται με το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσης, τη γνώση ξένων γλωσσών και τα έτη υπηρεσίας των εργαζομένων στον ασφαλιστικό φορέα e-ΕΦΚΑ.

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας X^2 έδειξε ότι η επιθυμία των εργαζομένων να εκπαιδευτούν στις νέες τεχνολογίες και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα e-ΕΦΚΑ σχετίζεται σε μέτριο βαθμό (Cramer's $V=0,366$) με το φύλο τους (Chi-Square=9,394, df=2, sig.=0,09), (Πίνακας 5.8.39). Ειδικότερα, το ποσοστό των γυναικών (87,2%) που θεωρούν απαραίτητη την εκπαίδευσή τους στις ΤΠΕ είναι στατιστικά σημαντικά υψηλότερο από το ποσοστό των ανδρών (56,5%) που θεωρούν απαραίτητη την εκπαίδευσή τους στις ΤΠΕ καθώς και το ποσοστό των ανδρών (26,1%) που δεν θεωρούν απαραίτητη την εκπαίδευσή τους στις ΤΠΕ είναι στατιστικά σημαντικά υψηλότερο από το ποσοστό των γυναικών

(4,3%) που δεν θεωρούν απαραίτητη την εκπαίδευσή τους στις ΤΠΕ (Πίνακας 5.8.40, Διάγραμμα 5.8.4).

Πίνακας 5.8.39

Έλεγχος ανεξαρτησίας Chi-Square Test
Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ * Φύλο

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	9,394	2	,009
Μέτρο συσχέτισης			
	Value	Sig.	
Cramer's V	0,366	,009	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

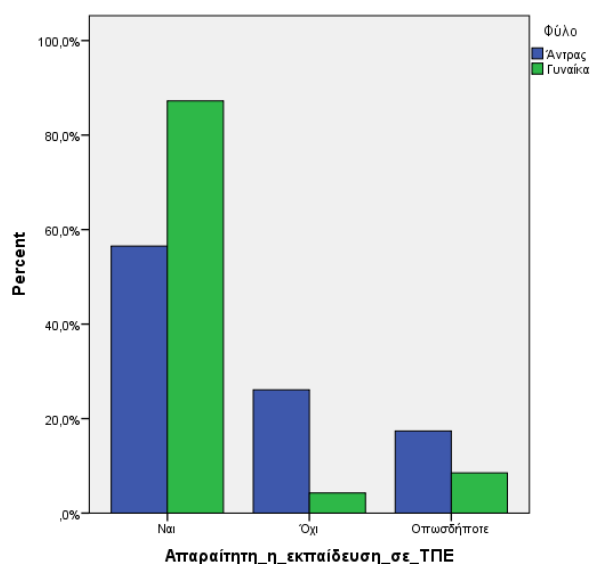
Πίνακας 5.8.40

Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ * Φύλο Crosstab

			Φύλο		Total
			Άντρας	Γυναίκα	
Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ	Ναι	Count	13 ^a	41 ^b	54
		Expected Count	17,7	36,3	54,0
		% within Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ	24,1%	75,9%	100,0%
		% within Φύλο	56,5%	87,2%	77,1%
	% of Total	18,6%	58,6%	77,1%	
	Όχι	Count	6 ^a	2 ^b	8
		Expected Count	2,6	5,4	8,0
		% within Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ	75,0%	25,0%	100,0%
% within Φύλο		26,1%	4,3%	11,4%	

	% of Total	8,6%	2,9%	11,4%
Οπωσδήποτε	Count	4 _a	4 _a	8
	Expected Count	2,6	5,4	8,0
	% within Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ	50,0%	50,0%	100,0%
	% within Φύλο	17,4%	8,5%	11,4%
	% of Total	5,7%	5,7%	11,4%
Total	Count	23	47	70
	Expected Count	23,0	47,0	70,0
	% within Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ	32,9%	67,1%	100,0%
	% within Φύλο	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	32,9%	67,1%	100,0%

Each subscript letter denotes a subset of Φύλο categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the ,05 level.



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Διάγραμμα 5.8.4

Κατανομές σχετικών συχνοτήτων του φύλου ανά είδος επιθυμίας των εργαζομένων να εκπαιδευτούν στις νέες τεχνολογίες και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα.

Ωστόσο, ότι η επιθυμία των εργαζομένων να εκπαιδευτούν στις νέες τεχνολογίες και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα e-ΕΦΚΑ δεν σχετίζεται με την ηλικία τους (Chi-Square=2,037, df=4, sig.=0,729), την οικογενειακή τους κατάσταση (Chi-Square=4,829, df=4, sig.=0,305), το επίπεδο εκπαίδευσής τους (Chi-Square=2,822, df=6, sig.=0,831), τη γνώση ξένων γλωσσών (Chi-Square=10,563, df=6, sig.=0,103) και τα έτη υπηρεσίας των εργαζομένων στο φορέα (Chi-Square=6,984, df=6, sig.=0,322), (Πίνακας 5.8.41). Επομένως η H_0 απορρίπτεται μόνο για τη σχέση «Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ * Φύλο» και δεν απορρίπτεται ως προς τις άλλες.

Πίνακας 5.8.41

Έλεγχοι ανεξαρτησίας Chi-Square Test

Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ * Ηλικία

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	2,037	4	,729

Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ * Οικογενειακή κατάσταση

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	4,829	4	,305

Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ * Επίπεδο εκπαίδευσης

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	2,822	6	,831

Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ * Γνώση ξένων γλωσσών

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	10,563	6	,103

Απαραίτητη η εκπαίδευση σε ΤΠΕ * Έτη υπηρεσίας στο φορέα

	Value	df	Sig.
Pearson Chi-Square	6,984	6	,322

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας πεδίου.

Παρακάτω θα συζητηθούν αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνας, για την κατανόηση των αποτελεσμάτων.

5.9 Συζήτηση.

Το πλήθος των εργαζομένων του υποκαταστήματος είναι άκρως αντιπροσωπευτικό όλου του φορέα. Παρατηρείται ότι οι άνδρες με 32% είναι το 1/3 του συνόλου σε σχέση με τις γυναίκες που είναι διπλάσιες σε ποσοστό 67,10% .

Το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού είναι άνω των 44 ετών και καταγράφεται η παντελής έλλειψη νεότερου προσωπικού, κάτω των 31 ετών. Ελάχιστα άτομα έχουν μόνο την υποχρεωτική εκπαίδευση, μόλις το 2,9% του συνόλου, ενώ οι μισοί περίπου όσων κατέχουν τίτλο πανεπιστημιακού ή τεχνολογικού ιδρύματος, έχουν και μεταπτυχιακό τίτλο.

Η αγγλική γλώσσα δεσπόζει στις γνώσεις του προσωπικού για ξένες γλώσσες, ενώ μόλις το 1/7 γνωρίζει και μια δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της αγγλικής. Το μεγαλύτερο μέρος του ανθρώπινου δυναμικού (42%) έχει 31 χρόνια και άνω, ως έτη υπηρεσίας στον φορέα, γεγονός που αποκαλύπτει το πόσο κοντά βρίσκονται στην συνταξιοδότησή τους. Στα ίδια περίπου επίπεδα κυμαίνονται όσοι έχουν 11-20 έτη υπηρεσίας και 21-30 έτη υπηρεσίας.

Από τις πιο στελεχωμένες Υποδιευθύνσεις απασχόλησης στον φορέα, είναι του Μητρώου και Συγχωνευομένων Ταμείων, του Διοικητικού και του Οικονομικού. Τούτο συμβαίνει, καθώς το πρώτο καλύπτει ανάγκες και επικουρικά ταμεία πλείστων συνθηκών, το Διοικητικό έχει υπό την εποπτεία του κλητήρες, υπαλλήλους των ΔΜΘ (Διοικητικών Μέσων Θεραπείας) και το Οικονομικό βρίσκεται σε φάση σύστασης οικονομικής κεντρικής υπηρεσίας υπεύθυνης για όλα τα οικονομικά και ταμειακά όλων των υποκαταστημάτων εντός Αττικής. Αντιστρόφως, υποστελεχωμένες είναι των Παροχών και των Εσόδων, καθώς θα ενσωματωθούν άμεσα σε άλλες δομές.

Παρατηρείται η υποβάθμιση των Υποδιευθύνσεων, καθώς μόνο 3 (τρεις) είναι οι Προϊστάμενοι Υποδιεύθυνσης ενώ οι Υποδιευθύνσεις είναι 6 (έξι). Συρρικνώνονται οι θέσεις ευθύνης και αποδυναμώνονται οι Υποδιευθύνσεις, με στόχο την ενσωμάτωσή τους σε άλλες δομές, παρότι ο όγκος εργασίας παραμένει ο ίδιος. Αποτέλεσμα αυτού είναι και η αθρόα έξοδος συναδέλφων προς τη συνταξιοδότηση και η έλλειψη διάδοχης κατάστασης. Φυσικά, το 80% του προσωπικού είναι οι απλοί υπάλληλοι.

Τα 2/3 του ανθρώπινου δυναμικού έχουν άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους ενώ μόλις το 1/3 δεν έχει άμεση ή καμία επαφή με το κοινό. Ωστόσο περίπου οι μισοί εργαζόμενοι έχουν πιστοποίηση στη

χρήση των ΤΠΕ και μόνο ένα μικρό ποσοστό της αξίας του 8,6% δεν έχει καθόλου γνώσεις σε Η/Υ, γεγονός το οποίο δεν απαιτείται και από τη θέση εργασίας τους στον φορέα.

Αξιοσημείωτο είναι ότι μόνο ένα μικρό ποσοστό της τάξεως του 4,3% πιστεύει ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς ασφαλισμένους μειώνουν τον όγκο συναλλαγής με τους ασφαλισμένους και εδώ θα έπρεπε να γίνει μια πιο εξειδικευμένη έρευνα για ποιους λόγους θεωρείται αυτό. Βέβαια, η πλειοψηφία υποστηρίζει ό,τι μειώθηκε σε μέτριο βαθμό και αυτό επιβεβαιώνει ουσιαστικά την προσδοκία τους ότι υπάρχουν πολλά περιθώρια βελτίωσης των υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μόλις το 1,4% των εργαζομένων θεωρεί ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν συνδράμει στην εξάλειψη της συναλλαγής με τους ασφαλισμένους, ενδεχομένως λόγω της συγκεκριμένης θέσης εργασίας τους και του συγκεκριμένου αντικειμένου του οποίου διαχειρίζονται, ως παρεχόμενη υπηρεσία.

Η Ηλεκτρονική Διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες απέχει πολύ από το να είναι πολύ επαρκής και συνίσταται η προσοχή όλων για τον αποτελεσματικό έλεγχο και τη διασταύρωση των πληροφοριών, αλλά και τη διευκόλυνση της εργασίας του προσωπικού.

Αισιόδοξο το γεγονός, ότι το 81,4% του προσωπικού αναγνωρίζει τη συμβολή των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών ως προς την εξοικονόμηση χρόνου για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων, είτε γιατί ο εργαζόμενος αδιάσπαστος από συναλλαγή προχωράει στην εργασία του είτε γιατί έχει το χρόνο να επεξεργάζεται το αίτημα του ασφαλισμένου συγκεντρωμένος και όχι υπό την πίεση της άμεσης επαφής, είτε γιατί κάποιες απλές εργασίες ή η απλή ενημέρωση του ασφαλισμένου εξυπηρετούνται εξολοκλήρου μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Επιπλέον, αισιόδοξη η επιθυμία όλου σχεδόν του προσωπικού, πλην του 8,6%, να διευρυνθούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα και σε άλλα αντικείμενα συναλλαγής, τα οποία συνεχίζουν να διεκπεραιώνονται αποκλειστικά με φυσική παρουσία των ασφαλισμένων. Οι εργαζόμενοι όντας λιγότεροι σε σχέση με πριν 2 ή 5 χρόνια, ενώ ο όγκος των εργασιών δεν έχει μειωθεί, επιθυμούν σαφώς την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων ηλεκτρονικά, δίνοντάς τους τα περιθώρια να προετοιμάσουν, να ψάξουν και να διεκπεραιώσουν υποθέσεις, να διαχειριστούν και να μελετήσουν την ιδιαιτερότητα της κάθε περίπτωσης.

Ακόμη και η διατύπωση των ερωτημάτων μέσω email καθιερώθηκε αποφασιστικά με την πανδημία και την τηλεργασία, αν και μόνο το 24,3% του προσωπικού θεωρεί ότι διευκολύνεται **πολύ** από τη διατύπωση των ερωτημάτων και την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, ενώ το ποσοστό των 12,9% υποστηρίζει πως δεν διευκολύνεται καθόλου. Το φαινόμενο ανάγεται στο γεγονός είτε γιατί οι ασφαλισμένοι δεν διατυπώνουν σωστά και ακριβώς τα αρχικά του αιτήματα, εννοούν κάτι διαφορετικό από αυτό που αναφέρουν, είτε γιατί μετά την απάντηση του εργαζόμενου, ζητούν περαιτέρω

διευκρινίσεις ή υπάρχουν ανακρίβειες και λάθη στα στοιχεία τους τα οποία ανακαλύπτουν στην πορεία της διαδικασίας.

Η άποψη του προσωπικού σχετικά με το τι ποσοστό των παρεχόμενων υπηρεσιών καλύπτονται ηλεκτρονικά είναι για το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού στα χαμηλά επίπεδα του 10% με 40%, ενώ μόλις το 1/20 του προσωπικού θεωρεί ότι ήδη καλύπτεται ηλεκτρονικά το σύνολο των υπηρεσιών του e- ΕΦΚΑ και αυτό εξηγείται και πάλι με το αντικείμενο εργασίας που έχει ο κάθε εργαζόμενος και το γεγονός ότι δεν έχουν αναπτυχθεί οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες ευθυγραμμισμένες σε όλα τα αντικείμενα και τμήματα.

Το ανθρώπινο δυναμικό επιθυμεί σχεδόν στο σύνολό του τη διατήρηση του ηλεκτρονικού ραντεβού, ενώ υπάρχει και το μικρό ποσοστό του 8,6%, το οποίο είναι αδιάφορο ως προς αυτό. Η πλατφόρμα του ηλεκτρονικού ραντεβού προάγει τον πολιτισμό τόσο για τον εργαζόμενο, δίνοντάς του την ευκαιρία να προετοιμάζει και να διαχειρίζεται το χρόνο του κατά το μέγιστο δυνατό, αυξάνοντας την αποδοτικότητά του, προάγει τη διαφάνεια των συναλλαγών και από πλευράς του ασφαλισμένου αντιμετωπίζεται ως πολιτισμένος πολίτης και έρχεται προετοιμασμένος με τα κατάλληλα δικαιολογητικά.

Ο βαθμός εξυπηρέτησης των εργαζομένων από τη διατύπωση ερωτημάτων και την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ μέσω email σχετίζεται σε μέτριο βαθμό με την υποδ/νση απασχόλησης των εργαζομένων στον e-ΕΦΚΑ. Ειδικότερα, το ποσοστό των εργαζομένων που εργάζονται στα τμήματα παροχών και εσόδων και δήλωσαν ότι δεν εξυπηρετούνται καθόλου από τη διατύπωση ερωτημάτων και την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ μέσω email είναι στατιστικά σημαντικά υψηλότερο από το ποσοστό των εργαζομένων που εργάζονται στο τμήμα μητρώου/συγχωνευμένων ταμείων (4,5%) που δήλωσαν ότι δεν εξυπηρετούνται καθόλου από τη διατύπωση ερωτημάτων και την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ μέσω email. Έτσι η εξυπηρέτηση μέσω email διευκολύνει αρκετά συγκεκριμένα τμήματα και καθόλου άλλα, ένα γεγονός το οποίο δημιουργεί προβληματισμό και θα πρέπει να διερευνηθούν οι λόγοι για την βελτίωση της συγκεκριμένης επικοινωνίας τόσο μεταξύ των Τμημάτων όσο και μεταξύ των υπαλλήλων και των πολιτών.

Η επάρκεια της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με άλλες υπηρεσίες δεν σχετίζεται με την υποδ/νση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ, πράγμα το οποίο εξηγεί γιατί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν έχει αναπτυχθεί στο μέγιστο μέσα στον οργανισμό και υπάρχουν πολλά ακόμη που θα πρέπει να γίνουν.

Οι υπάλληλοι συνειδητοποιούν την οντότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χρήση, αλλά και τη χρησιμότητα στην εργασίας τους, ειδικά στη δεδομένη χρονική στιγμή που το υπαλληλικό προσωπικό συνεχώς μειώνεται. Κατανοούν τη χρησιμότητα ανάλογα με τη θέση εργασίας και το

αντικείμενο απασχόλησης εντός του φορέα, αλλά και σε σχέση με τη συχνότητα που έρχονται σε άμεση επαφή με το κοινό για την εξυπηρέτησή του.

Καταγράφηκε η υψηλή θετική στάση απέναντι στις νέες τεχνολογίες και τις νέες μεθόδους συναλλαγής και επικοινωνίας με το κοινό, αλλά και η υψηλή διάθεση για την επέκταση των ΤΠΕ και σε άλλα αντικείμενα συναλλαγής των εργαζομένων με το κοινό. Η αποδοχή των τεχνολογιών είναι ορατή στην πράξη και οι εργαζόμενοι συνειδητοποιούν τα οφέλη από τη χρήση τους, αφού βρέθηκε ισχυρή συσχέτιση μεταξύ της επιθυμίας των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ για διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα και σε άλλα αντικείμενα συναλλαγής με τους ασφαλισμένους και της εξοικείωσής τους με την χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο. Ειδικότερα, τα ποσοστά των εργαζομένων που κατέχουν βασικές γνώσεις ΤΠΕ (96,7%) αλλά και εκείνων που είναι κάτοχοι πιστοποίησης (94,1%) και επιθυμούν τη διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα είναι στατιστικά σημαντικά υψηλότερα από το ποσοστό των εργαζομένων που δεν είναι καθόλου εξοικειωμένοι με τον Η/Υ και το διαδίκτυο (50%) και επιθυμούν επίσης τη διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα. Ενώ τα ποσοστά των εργαζομένων που κατέχουν βασικές γνώσεις ΤΠΕ (3,3%), αλλά και εκείνων που είναι κάτοχοι πιστοποίησης (5,9%) και δεν τους απασχολεί η διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα είναι στατιστικά σημαντικά χαμηλότερα από το ποσοστό των εργαζομένων που δεν είναι καθόλου εξοικειωμένοι με τον Η/Υ και το διαδίκτυο (50%) και δεν τους απασχολεί επίσης η διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα.

Στην έρευνα αποτυπώθηκε η επιθυμία για την παροχή εκπαίδευσης στους εργαζόμενους του φορέα και ένα ποσοστό την θεωρεί απαραίτητη για την όποια εξέλιξη και χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως μέτρο για την αποδοτικότητά τους και την αποτελεσματικότητα της χρήσης της. Η επιθυμία των εργαζομένων να εκπαιδευτούν στις νέες τεχνολογίες και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα e-ΕΦΚΑ δεν σχετίζεται με την ηλικία τους, την οικογενειακή τους κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσής τους, τη γνώση ξένων γλωσσών και τα έτη υπηρεσίας των εργαζομένων στο φορέα.

Οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται ότι η Η-Δ φέρνει δομικές αλλαγές στην αναβάθμιση του οργανισμού σε τεχνολογίες και μέσα, στις παρεχόμενες υπηρεσίες, αλλά και στις ατομικές δεξιότητες του καθενός. Αντιλαμβάνονται την αλλαγή στη νοοτροπία των ασφαλισμένων αφενός και αφετέρου την αλλαγή στη φύση της εξυπηρέτησης προς το κοινό. Ο οργανισμός βρίσκεται σε πρωτόλεια μορφή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που συνεχώς εξελίσσεται και τίθενται οι βάσεις για την ενσωμάτωση και άλλων σύγχρονων μορφών επικοινωνίας, αφού υπάρχουν πολλά ακόμη που πρέπει να γίνουν, σύμφωνα πάντα και με το οργανόγραμμα το οποίο βρίσκεται εν ισχύ από το 2019.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί σημαντικό εργαλείο στην κρίσιμη αυτή καμπή που διανύει ο e-ΕΦΚΑ, εξού και το όνομά του όπως προαναφέρθηκε, αφού όλα τα διαφορετικά ταμεία ενσωματώθηκαν σε έναν οργανισμό, συντάξεις όλων των προγενέστερων διαφορετικών ταμείων

απονέμονται από μία κεντρική υπηρεσία και πολλές αποκεντρωμένες μονάδες συγχωνεύονται ή καταργούνται. Πληροφορίες δίνονται μέσω emails, οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα παρακολούθησης του συνταξιοδοτικού τους αιτήματος ηλεκτρονικά και το ασφαλιστικό ιστορικό είναι διαθέσιμο ηλεκτρονικά, κ.λ.π.

5.10 Σύνοψη.

Η έρευνα διενεργήθηκε σύμφωνα με τα πρότυπα διεξαγωγής μιας εμπειρικής έρευνας και αφού προσδιορίστηκε το πεδίο και το δείγμα της έρευνας, προσδιορίστηκαν οι ερευνητικοί στόχοι. Δημιουργήθηκε το ερωτηματολόγιο και διασφαλίστηκε η ανωνυμία των ερωτώμενων, αλλά και η εγκυρότητα και αξιοπιστία των απαντήσεων, καθώς τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν όλα υπό την επίβλεψη της ερευνήτριας για τυχόν απορίες. Τα δεδομένα επεξεργάστηκαν με το καταλληλότερο στατιστικό εργαλείο για την διεξαγωγή των συμπερασμάτων.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αποφάνθηκαν ότι ο e-ΕΦΚΑ βρίσκεται σε μια δυναμική εξέλιξη και δομική οργάνωση των υπηρεσιών του μέσα από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε επίπεδο εσωτερικής διαχείρισης αλλά και σε επίπεδο υπηρεσιών προς ασφαλισμένους. Σημαντικός σταθμός στην αλλαγή της νοοτροπίας και της συμπεριφοράς ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ήταν η πανδημία, η οποία και αποτέλεσε επιτακτική ανάγκη για την εφαρμογή της στα στενά πλαίσια λειτουργίας του Οργανισμού. Συμβάλλει το δίχως άλλο, στον εκσυγχρονισμό του Οργανισμού, στις δεξιότητες του προσωπικού και προάγει τον πολιτισμό απέναντι στον εργαζόμενο και τον ασφαλισμένο. Προϋποθέτει νέα τεχνολογικά μέσα, δομές, εργαλεία και εκπαίδευση του προσωπικού σε μια συνεχώς εξελισσόμενη κατάσταση. Προάγεται στο μέλλον, η ανάγκη να ενσωματωθούν και άλλοι σύγχρονοι τρόποι επικοινωνίας. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον e - ΕΦΚΑ είναι γεγονός με πολιτικοκοινωνικές και εργασιακές διαστάσεις. Τα περιθώρια βελτίωσης και αναβάθμισης της ποιότητας των υπηρεσιών προς τον πολίτη, αλλά και της εσωτερικής λειτουργίας του οργανισμού είναι σημαντικά και πολλά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΣΥΝΘΕΣΗ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

6.1 Συμπεράσματα.

Η Η-Δ για την πλήρη επιτυχία της στο δημόσιο τομέα, συντίθεται τόσο από τα τεχνολογικά, ψηφιακά εργαλεία όσο και από την αποδοχή της και ορθή της χρήση από τους δημόσιους λειτουργούς, αφού οι ίδιοι είναι χρήστες, πάροχοι και πολίτες (Σιμωνίδης, 2021).

Τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος είναι αντιπροσωπευτικά ως προς τη σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού σε όλο τον οριζόμενο δημόσιο τομέα. Επικρατούν ως φύλο οι γυναίκες σχεδόν στο διπλάσιο επί των αντρών. Κατά μεγάλο βαθμό επικρατούν οι ηλικίες άνω των 44 ετών. Σημαντικό ποσοστό όλων εκείνων των υπαλλήλων που βρίσκονται κοντά στη σύνταξη. Όσοι βρίσκονται κοντά στην σύνταξη έχουν και τα περισσότερα έτη προϋπηρεσίας, σύμφωνα και με τα στοιχεία του Υπουργείου Εσωτερικών του 2010 (Υπουργείο Εσωτερικών, 2010).

Ως προς την εκπαίδευση, το ήμισυ των υπαλλήλων είναι μέσης εκπαίδευσης, το 1/7 του συνόλου κατέχει κάποιο μεταπτυχιακό τίτλο ενώ ένα μικρό ποσοστό είναι οι εργαζόμενοι της υποχρεωτικής εκπαίδευσης.

Ως προς την εξοικείωση των εργαζομένων με τη χρήση των Η/Υ και του διαδικτύου, η πλειοψηφία που προσεγγίζει το 50% κατέχει και επίσημο τίτλο πιστοποίησης, ενώ επίσης το σημαντικό ποσοστό του 42% διαθέτει τις βασικές γνώσεις για τη χρήση των Η/Υ. Η έρευνα έδειξε ότι εξοικείωση των εργαζομένων με τη χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο σχετίζεται με το φύλο τους, καθώς το ποσοστό των γυναικών (61,7%) που είναι κάτοχοι πιστοποίησης είναι στατιστικά σημαντικά υψηλότερο από το ποσοστό των ανδρών (21,7%) που είναι κάτοχοι πιστοποίησης.

Μέτρια συσχέτιση βρέθηκε και μεταξύ της εξοικείωσης των εργαζομένων με τη χρήση των Η/Υ και το διαδίκτυο και του μορφωτικού τους επιπέδου. Πιο συγκεκριμένα, το ποσοστό των εργαζομένων που είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών (90%) και είναι κάτοχοι πιστοποίησης είναι στατιστικά σημαντικά υψηλότερο από το ποσοστό των εργαζομένων μέσης (37,1%) και υποχρεωτικής εκπαίδευσης (0%) που είναι κάτοχοι κάποιας πιστοποίησης.

Σχεδόν το 60% των εργαζομένων γνωρίζει ελληνικά και αγγλικά και μόλις το 1,4% γνωρίζει τα ελληνικά και κάποια άλλη γλώσσα πλην της αγγλικής.

Η έρευνα έδειξε ότι η άποψη των εργαζομένων σχετικά με την ύπαρξη προοπτικής βελτίωσης και διεύρυνσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους δεν σχετίζεται με την υποδιεύθυνση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ και με τη θέση τους στο φορέα. Η χρήση της ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης θεωρείται από το σύνολο σχεδόν των εργαζομένων ως εργαλείο με περιθώρια σημαντικής βελτίωσης και διεύρυνσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ, γεγονός που αποδεικνύει την αποδοχή και τη θετική στάση των εργαζομένων ως προς τα νέα δεδομένα. Επίσης, από τις συνεντεύξεις των επιτελικών στελεχών εκφράστηκε η πρόθεση για διεύρυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και σε άλλα μελλοντικά αντικείμενα και συναλλαγές.

Το ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού, είτε ως απλοί υπάλληλοι είτε ως διοικητικά / επιτελικά στελέχη διακρίνει πως η Η-Δ σε αρκετά σημεία διευκολύνει την εργασία του και επιτυγχάνεται η εξοικονόμηση χρόνου και κόστους. Εξού και η επιθυμία τους για τη διεύρυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και σε περαιτέρω εργασίες και υπηρεσίες προς το κοινό.

Μόνο το 34% των εργαζομένων δεν έρχεται σε άμεση καθημερινή επαφή με το κοινό μέσω της θέσης εργασίας του. Το μεγαλύτερο μέρος του ανθρωπίνου δυναμικού είναι απλοί υπάλληλοι και μόλις το 4,3% είναι οι Προϊστάμενοι Υποδ/σης. Η έρευνα έδειξε ότι η μείωση του όγκου συναλλαγής μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους σχετίζεται αμφοτέρωτα με την Υποδ/ση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ και τη θέση στο φορέα των εργαζομένων. Επιπρόσθετα, έδειξε ότι η εξάλειψη της άμεσης επαφής και συναλλαγής με τους ασφαλισμένους λόγω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίες παρέχονται αυτή τη στιγμή, σχετίζεται αμφοτέρωτα με την Υποδ/ση απασχόλησης στον e-ΕΦΚΑ και τη θέση τους στο φορέα.

Σύμφωνα με την παρούσα έρευνα και τη βιβλιογραφία, οι Δημόσιοι λειτουργοί ενώ έχουν πολλές φορές κατηγορηθεί για την προσκόλλησή τους σε διαδικασίες γραφειοκρατίας οι οποίες επιφέρουν καθυστερήσεις, εδώ παρατηρούμε ότι βλέπουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και κατά συνέπεια την απλούστευση των διαδικασιών με πολύ θετικό μάτι και όχι σαν οϊωνό που θα τους αντικαταστήσει στην εργασία τους. Προσδοκούν στα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έχοντας ως γνώμονα τα πρώτα δείγματα από τις ως τώρα εφαρμογές της στο επίπεδο που ως τώρα έχει επιτευχθεί.

Η έλλειψη του κατάλληλου τεχνολογικού εξοπλισμού επιφέρει δυσκολίες στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, κάτι το οποίο οι εργαζόμενοι γνωρίζουν καλά και αντί να είναι εργαλείο για την αποδοτικότερη εργασία τους, είναι τροχοπέδη χωρίς τις κατάλληλες δομικές τεχνολογικές βάσεις. Επίσης, η ανάπτυξη και εφαρμογή νέων συστημάτων θα πρέπει να ενθαρρύνεται και να επιδιώκεται η συμμετοχή των χρηστών τους για την βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς σχετίζεται άμεσα με την εργασιακή απόδοση και παραγωγικότητα των εργαζομένων στους δημόσιους οργανισμούς. (Σιμωνίδης, 2021).

Στην έρευνα αποτυπώθηκε η επιθυμία για την παροχή εκπαίδευσης στους εργαζόμενους του φορέα και ένα ποσοστό την θεωρεί απαραίτητη για την όποια εξέλιξη και χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως μέτρο για την αποδοτικότητά τους και την αποτελεσματικότητά της χρήσης της. Η

επιθυμία των εργαζομένων να εκπαιδευτούν στις νέες τεχνολογίες και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα e-ΕΦΚΑ δεν σχετίζεται με την ηλικία τους, την οικογενειακή τους κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσής τους, τη γνώση ξένων γλωσσών και τα έτη υπηρεσίας των εργαζομένων στο φορέα.

Το σύνολο σχεδόν του προσωπικού θεωρεί την αναγκαιότητα της εκπαίδευσής του στις νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες του οργανισμού, χωρίς να είναι η ηλικία εμπόδιο σε αυτή τους την επιθυμία. Όλοι θεωρούν πως η εκπαίδευση σε κάθε νέα δεξιότητα και μέθοδο, θα πρέπει να τους παρέχεται από τον φορέα, ώστε να μην δυσκολεύονται στην εργασία τους και είναι ανοιχτοί στην απόκτηση νέων γνώσεων. Η εκπαίδευση σε νέες δεξιότητες ανέκαθεν θεωρείται επένδυση σε προσωπικό και κατ' επέκταση επένδυση σε ένα πιο αποτελεσματικό και αποδοτικό ψηφιακό περιβάλλον εργασίας δη στον φορέα e- ΕΦΚΑ.

Καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι οι δημόσιοι λειτουργοί του e- ΕΦΚΑ έχουν συνειδητοποιήσει την αλλαγή με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις νέες τεχνολογίες, επιθυμούν τη διεύρυνσή της ως εργαλείο για την αποτελεσματικότερη απόδοση στην εργασία τους και επιδιώκουν την εκπαίδευσή τους στις νέες ΤΠΕ που εφαρμόζονται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Οι δημόσιοι λειτουργοί του φορέα, δείχνουν ικανοποιημένοι από την ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα νέα δεδομένα του οργανισμού και στην αναβάθμισή του μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Προσαρμόστηκαν άμεσα στις νέες εξελίξεις και τις αλλαγές που επήλθαν από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και αυτόματα επήλθε και αλλαγή στη νοοτροπία και την αντίληψη της νέας πραγματικότητας.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσω του gov.gr και ειδικότερα μέσω της ιστοσελίδας efka.gr καθιερώθηκε με την απαρχή της πανδημίας στην καθημερινότητα του προσωπικού και των πολιτών και θα παραμείνει. Οι ίδιοι οι πολίτες και οι ίδιοι οι Δημόσιοι υπάλληλοι είναι αυτοί που κρίνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες κατά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πάντα προς την κατεύθυνση της διόρθωσης των κακώς κειμένων ή της βελτίωσης των υπηρεσιών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση φέρει μέρος ευθύνης στην κρίσιμη αυτή καμπή που διανύει ο e-ΕΦΚΑ, καθώς όχι μόνο θα φέρει το όνομα ηλεκτρονικός φορέας, αλλά ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα καθορίζει όλες τις ενέργειες και δραστηριότητές του.

6.2 Προτάσεις.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει αποκτήσει τέτοια οντότητα και σημασία, ώστε έχει συσταθεί ειδικό Υπουργείο για την μέριμνα του σχεδιασμού και της υλοποίησης έργων στο δημόσιο τομέα. Η συνεχής διεύρυνσή του είναι αναπόφευκτη και θα πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες που προκύπτουν πριν αυτές προκύψουν.

Στην περίπτωση του φορέα e-ΕΦΚΑ, μετά από τη μελέτη αυτή καταλήγουμε στο ότι είναι πολλά ακόμη όσα πρέπει να γίνουν, ώστε να είναι αποδοτικότερη η εργασία των δημοσίων λειτουργών, οι ίδιοι και οι ασφαλισμένοι να ικανοποιούνται από το παρεχόμενο αποτέλεσμα, οι υπηρεσίες να διεκπεραιώνονται σε σύντομο χρόνο με ασφάλεια και με διασταύρωση των στοιχείων για τον ορθολογισμό τους.

Οι προτάσεις για την εξάλειψη των μειονεκτημάτων που αναδείχθηκαν από την έρευνα, θα είναι τα κίνητρα για την ανάπτυξη περισσότερων υπηρεσιών στο μέλλον, με την ορθή χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προς όφελος τόσο του πολίτη, όσο και του εργαζόμενου. Προτάσεις για εξομάλυνση της οργανωτικής ακαμψίας και της ταχείας ενσωμάτωσης του ψηφιακού μετασχηματισμού στις δομές του οργανισμού.

- ❖ Η λήψη των αποφάσεων, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση όλων εκείνων των τεχνολογικών πραγμάτων απαραίτητων για την αναδιάρθρωση και προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού, θα πρέπει να γίνουν από άτομα έμπειρα, ανάλογων ειδικοτήτων και γνώσεων.
- ❖ Το προσωπικό θα πρέπει τακτικά και κάθε φορά που ανακύπτει νέα εφαρμογή ή νέο τεχνολογικό εργαλείο να ενημερώνεται και να επιμορφώνεται στην πράξη και όχι μόνο σε θεωρητικό επίπεδο.
- ❖ Η εκπαίδευση θα πρέπει να είναι υποχρεωτική για όλο το προσωπικό και οι εκπαιδευτές να είναι έμπειροι και εξειδικευμένοι στις νέες τεχνολογίες.
- ❖ Θα πρέπει να γίνουν επενδύσεις άμεσες για την ενίσχυση των βάσεων δεδομένων και τη διασταύρωσή τους, τη διασύνδεση των μητρώων βασικών δημόσιων οργανισμών, π.χ. αστυνομίας, ΚΕΠ, ΟΑΕΔ.
- ❖ Χρηματοδότηση νέου και επαρκή υλοτεχνικού εξοπλισμού που θα υποστηρίζει τη νέα κατάσταση των ψηφιακών δεδομένων, αφού ο ψηφιακός μετασχηματισμός φέρνει ριζικό μετασχηματισμό και αναδιάρθρωση. Χωρίς τα απαραίτητα εργαλεία, κάθε βήμα προς την πρόοδο δεν θα πρέπει να καταποντίζεται από τα εμπόδια των παλιών καταστάσεων και μόνο έτσι το ανθρώπινο δυναμικό θα βλέπει τις τεχνολογικές εξελίξεις με θετική οπτική και διάθεση για υιοθέτηση. Όλα εκείνα τα μικροπράγματα που καθιστούν την υλοτεχνική υποδομή εύχρηστη θα πρέπει να εξαλειφθούν και στη συνέχεια να αναδιοργανωθούν τα μεγαλύτερης σημασίας αντικείμενα.
- ❖ Οι νέες πρακτικές και ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να επεκταθούν σε ευρεία κλίμακα, με τη δυνατότητα της παροχής βοήθειας και όσο το δυνατόν πιο εύχρηστες και απλές στη χρήση τους για τους πολίτες/ επιχειρήσεις.

- ❖ Ο ίδιος ο φορέας μέσω του αρμοδίου τμήματος σε συνεργασία με το Υπουργείο Ψηφιακής Μεταρρύθμισης, θα πρέπει μέσω δείγματος και ερωτηματολογίου, ανά έτος να διεξάγει σχετική έρευνα για την αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης, τόσο από πλευράς εργαζομένων του φορέα όσο και από πλευράς των πολιτών. Η έρευνα αυτή θα είναι πυξίδα για τις αλλαγές, τις βελτιώσεις ή τις νέες πρακτικές που πρέπει να εφαρμοστούν, αφού θα μετράει τις αδυναμίες των πολιτών και του ανθρωπίνου δυναμικού, θα αντανακλά το βαθμό της ικανοποίησης του πολίτη και του δημόσιου λειτουργού.
- ❖ Οι προτάσεις για την προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο φορέα, θα πρέπει να είναι θεσπισμένες και προκαθορισμένες, ώστε όταν τα διοικητικά πρόσωπα αλλάζουν οι πρακτικές και οι τρόποι υλοποίησης να είναι σταθεροί και να ακολουθούνται από τα όποια διοικητικά πρόσωπα.
- ❖ Μία νέα εργασιακή κουλτούρα και νοοτροπία θα πρέπει να καλλιεργηθεί στο φορέα και γενικότερα στο δημόσιο τομέα, μέσω κινήτρων, μέσω ψυχολογικής ικανοποίησης και ενθάρρυνσης των νέων δεδομένων από ειδικές ομάδες διαχείρισης του δημοσίου management και της διοίκησης ανθρωπίνου δυναμικού.
- ❖ Η ενημέρωση των πολιτών είναι απαραίτητη τόσο για τα τεχνολογικά μέσα και τον τρόπο χρήσης τους, όσο και για τις υπηρεσίες τις οποίες μπορούν να διεκπεραιώσουν μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σε αυτό το σημείο, σπουδαίο ρόλο παίζει το ίδιο το κράτος, το ίδιο το Υπουργείο Ψηφιακής Μεταρρύθμισης με επιμορφωτικά προγράμματα, σεμινάρια ή ακόμη και καμπάνιες στην τηλεόραση.

6.3 Σύνοψη.

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο στην αναβάθμιση των δημόσιων υπηρεσιών και στην ανάδειξη του δημόσιου τομέα μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η Η-Δ συνεχώς κερδίζει έδαφος στον δημόσιο τομέα για την παροχή ποιοτικών δημόσιων υπηρεσιών, σε παγκόσμιο αλλά και σε εθνικό επίπεδο.

Οι εργαζόμενοι του φορέα, έχοντας συνειδητοποιήσει και αποδεχτεί τη νέα κατάσταση των πραγμάτων, επιθυμούν τη διεύρυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο φορέα, έχουν θετική στάση απέναντι στον ψηφιακό μετασχηματισμό. Προσδοκούν οι δομικές αυτές αλλαγές να διευκολύνουν την εργασία τους και να την κάνουν πιο αποτελεσματική και αποδοτική, ύστερα από την πλήρη επιμόρφωσή τους στις νέες τεχνολογίες και στις νέες μεθόδους. Φυσικά, μέσα από το κεντρικό διοικητικό σύστημα περιμένουν ακόμη πολλά να γίνουν, ώστε να φθάσει ο οργανισμός στην ουσία του και στη βάση του να ανταποκρίνεται σε αυτό που προτάσσει ο τίτλος του οργανισμού σε e-ΕΦΚΑ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

A. Ερωτηματολόγιο – Συνέντευξη.

Είμαι μεταπτυχιακή φοιτήτρια στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής και πιο συγκεκριμένα στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα « Δημόσια Οικονομική και Πολιτική». Με δεδομένο την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας, πραγματοποιώ έρευνα αναφορικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον e- ΕΦΚΑ και ειδικότερα στην περίπτωση του Α' Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών, Αττικής – Αθηνών - Κεντρικού Τομέα και θα ήταν μεγάλη και πολύτιμη βοήθεια για εμένα, αν συμπληρώνατε το παρακάτω ερωτηματολόγιο.

Σας διαβεβαιώνω ότι τα στοιχεία του ερωτηματολογίου θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για εκπαιδευτικούς και επιστημονικούς σκοπούς και ότι τα προσωπικά σας στοιχεία θα παραμείνουν απολύτως εμπιστευτικά. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απαιτεί 5-7 λεπτά από το χρόνο σας και είναι ανώνυμο.

Μετά την εκπλήρωση της διπλωματικής εργασίας και της παρουσιάσής της, θα είναι διαθέσιμη για εσάς.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη βοήθειά σας και τον χρόνο σας.

Με εκτίμηση

Σοφία Πέγκα

Τηλέφωνο: 6976022181

E-mail: sofiape4@hotmail.com

A/A Ερωτηματολογίου :
Ημερομηνία :
Ονοματεπώνυμο :
Θέση στον φορέα:
Έτη Υπηρεσίας:
Αριθμός εργαζομένων που απασχολούνται:

- 1) Ποιοι είναι οι βασικοί σκοποί και οι στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον e- ΕΦΚΑ?
- 2) Αποτελεί στόχο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η αποδοτικότερη εργασία και η αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων?
- 3) Σε ποια πεδία θα αναπτυχθεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μέσα στον e- ΕΦΚΑ?
- 4) Σε τι ποσοστό έχει υλοποιηθεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον οργανισμό?
- 5) Ποια τα προβλήματα που παρουσιάζονται ως προς την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον e- ΕΦΚΑ?
- 6) Ποια τα πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον e- ΕΦΚΑ προς τους ασφ/νους?
- 7) Ποιο είναι το χρονοδιάγραμμα για την πραγματοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο σύνολο των δομών του οργανισμού?
- 8) Θεωρείτε ότι απαιτούνται ΝΕΕΣ δεξιότητες και επιπλέον γνώσεις των εργαζομένων του οργανισμού μας?
- 9) Ο έλεγχος της εργασίας του υπαλλήλου και η μέτρηση της απόδοσής του είναι βασικός στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης?
- 10) Ποια είναι τα εργαλεία που απαιτούνται για την υλοποίηση και πραγμάτωση όλου του φάσματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον οργανισμό μας?

« Ερωτηματολόγιο για ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον e-ΕΦΚΑ. Η περίπτωση του Α' ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΥ ΥΠΟΚ/ΤΟΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ ΑΤΤΙΚΗΣ – ΑΘΗΝΩΝ - Κ. ΤΟΜΕΑ. »

- 1) Φύλο
 - ο Άνδρας
 - ο Γυναίκα

- 2) Ηλικία
 - ο 18 – 30
 - ο 31 – 43
 - ο 44 – 56
 - ο 57 – κ άνω

- 3) Οικογενειακή Κατάσταση
 - ο Άγαμος / η
 - ο Έγγαμος / η
 - ο Διαζευγμένος / η

- 4) Σε ποια βαθμίδα εκπαίδευσης ανήκετε;
 - ο Υποχρεωτική
 - ο Μέση
 - ο Πανεπιστημιακή /Τεχνολογική
 - ο Μεταπτυχιακό
 - ο Διδακτορικό

- 5) Ποιες γλώσσες μιλάτε;
 - ο Ελληνικά
 - ο Αγγλικά
 - ο Άλλη

- 6) Πόσα χρόνια υπηρεσίας έχετε στον ασφαλιστικό φορέα e- ΕΦΚΑ (τ. ΙΚΑ., τ. ΟΑΕΕ, κλπ.);
 - ο 1 – 10
 - ο 11 – 20
 - ο 21 – 30
 - ο 31 - κ άνω

- 7) Σε ποια Υποδ/νση του Υποκαταστήματος e-ΕΦΚΑ απασχολείστε;

- ο Μητρώου / Συγχωνευομένων Ταμείων
 - ο Εσόδων
 - ο Παροχών
 - ο Συντάξεων
 - ο Διοικητικού
 - ο Οικονομικού
- 8) Ποια θέση κατέχετε στον φορέα;
- ο Υπάλληλος
 - ο Προϊστάμενος Τμήματος
 - ο Προϊστάμενος Υποδ/νσης
 - ο Προϊστάμενος Δ/νσης
- 9) Η θέση εργασίας που κατέχετε, σας θέτει σε άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους;
- ο Ναι
 - ο Όχι
- 10) Πόσο εξοικειωμένοι είστε με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και το διαδίκτυο;
- ο Καθόλου
 - ο Βασικές γνώσεις
 - ο Πιστοποιημένες γνώσεις (ECDL, Βεβαίωση από Ανώτατο ίδρυμα κ.λ.π.)
- 11) Οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς ασφαλισμένους, μειώνουν τον όγκο συναλλαγής;
- ο Καθόλου
 - ο Λίγο
 - ο Μέτρια
 - ο Πολύ
 - ο Πάρα πολύ
- 12) Υπάρχουν, θεωρείτε, περιθώρια βελτίωσης και διεύρυνσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προς ασφαλισμένους;
- ο Ναι
 - ο Όχι
- 13) Οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες οι οποίες αυτή τη στιγμή παρέχονται έχουν εξαλείψει την άμεση επαφή και συναλλαγή με τους ασφαλισμένους;
- ο Σε ελάχιστο βαθμό
 - ο Σε ικανοποιητικό βαθμό
 - ο Σε απόλυτο βαθμό

- 14) Η υπάρχουσα Ηλεκτρονική Διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες πόσο επαρκής είναι;
- ο Καθόλου
 - ο Λίγο
 - ο Πολύ
- 15) Θεωρείτε ότι οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ συμβάλλουν στην εξοικονόμηση χρόνου ως προς τη διεκπεραίωση των υποθέσεων που εξυπηρετούνται από τη συναλλαγή από τον /την υπάλληλο;
- ο Καθόλου
 - ο Λίγο
 - ο Πολύ
- 16) Θα επιθυμούσατε τη διεύρυνση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ και σε άλλα αντικείμενα της συναλλαγής με τους ασφαλισμένους;
- ο Ναι
 - ο Όχι
 - ο Δεν με απασχολεί
- 17) Σε τι βαθμό σας εξυπηρετεί η διατύπωση ερωτημάτων και η εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του e - ΕΦΚΑ, μέσω email;
- ο Καθόλου
 - ο Λίγο
 - ο Πολύ
- 18) Τι ποσοστό των υπηρεσιών που παρέχει ο e-ΕΦΚΑ προς τους ασφαλισμένους, θεωρείτε ότι καλύπτεται ηλεκτρονικά κατά την παρούσα χρονική περίοδο;
- ο 10 % - 30%
 - ο 31% - 50%
 - ο 51% - 100%
- 19) Επιθυμείτε τη διατήρηση του ηλεκτρονικού ραντεβού στον e-ΕΦΚΑ για την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων;
- ο Ναι
 - ο Όχι
 - ο Δεν με απασχολεί
- 20) Θεωρείτε απαραίτητη την εκπαίδευσή σας στις νέες τεχνολογίες και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα μας, τόσο σε αυτές που αφορούν τους ασφαλισμένους όσο και σε αυτές που αφορούν σε εσωτερική υπηρεσιακή χρήση;
- ο Ναι
 - ο Όχι

ο Οπωσδήποτε

Νόμος 4670/2020 «Ασφαλιστική μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) και άλλες διατάξεις»

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄

Άρθρο 10

Μητρώο Ασφαλισμένων Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης

e- Ε.Φ.Κ.Α.

Για την εγγραφή άμεσα ή έμμεσα ασφαλισμένου στο μητρώο ασφαλισμένων του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) και τη μεταβολή ατομικών στοιχείων υποβάλλεται, κατόπιν ταυτοποίησης, αίτηση με ηλεκτρονικό τρόπο στον δικτυακό τόπο του e-Ε.Φ.Κ.Α. και αντλούνται τα απαραίτητα στοιχεία από το μητρώο του «ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ», μέσω **διαλειτουργικότητας** των αναγκαίων πληροφοριακών συστημάτων σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 47 και 48 του ν. 4623/2019 (Α΄ 134), με την επιφύλαξη εξαιρέσεων που προβλέπονται σε ειδικές ρυθμίσεις για αυτεπάγγελτη εγγραφή. Σε περίπτωση που τα αντλούμενα ατομικά στοιχεία δεν είναι επικαιροποιημένα, απαιτείται διόρθωση αυτών στο πληροφοριακό σύστημα του «ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ». 2. Για την εγγραφή ή μεταβολή ατομικών στοιχείων των έμμεσα ασφαλισμένων μελών απαιτείται **υποβολή αίτησης με ηλεκτρονικό τρόπο**. Στις περιπτώσεις ανήλικων μελών η αίτηση υποβάλλεται από τον έναν γονέα και απαιτείται έγκριση με ηλεκτρονικό τρόπο από τον άλλο προκειμένου να οριστικοποιηθεί. 3. **Έως την ολοκλήρωση της διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων της ΑΑΔΕ με τον e-Ε.Φ.Κ.Α., για τη χορήγηση στοιχείων στον e-Ε.Φ.Κ.Α., θα ακολουθείται η διαδικασία της ΠΟΛ. 1154/2018 (Β΄3253/ 08.08.2018) απόφασης Διοικητή Α.Α.Δ.Ε.** 4. Για κάθε νέα εγγραφή ή διαγραφή μέλους στο Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΤΕΕ), στον οικείο Δικηγορικό, Ιατρικό και Φαρμακευτικό Σύλλογο καταχωρίζεται υποχρεωτικά ο Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ). Το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος (Τ.Ε.Ε.) και οι οικείοι Δικηγορικοί, Ιατρικοί και Φαρμακευτικοί Σύλλογοι αποστέλλουν μηνιαίως **ηλεκτρονικό αρχείο με εγγραφές ή διαγραφές μελών στον e-Ε.Φ.Κ.Α., έως την ανάπτυξη απευθείας διασύνδεσης των πληροφοριακών τους συστημάτων με τον e-Ε.Φ.Κ.Α.** 5. Όλες οι αναγκαίες διασυνδέσεις των πληροφοριακών συστημάτων, για τους σκοπούς του παρόντος άρθρου, διενεργούνται σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 47 και 48 του ν. 4623/2019 (Α΄ 133).

Άρθρο 54

Σύσταση, επιχειρησιακοί στόχοι, διάρθρωση και κατανομή αρμοδιοτήτων της Διεύθυνσης Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών.

Το άρθρο 7 του π.δ. 8/2019 αντικαθίσταται ως εξής: «Άρθρο 7 Διεύθυνση Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών 1. Ο επιχειρησιακοί στόχοι της Διεύθυνσης Οργάνωσης,

Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών είναι οι εξής: α) Η ορθολογική διάρθρωση και λειτουργία των υπηρεσιών του e-Ε.Φ.Κ.Α. β) Η απλούστευση γραφειοκρατικών τύπων και η κατάργηση περιττών διατυπώσεων, σε συνεργασία με τις κατ' αντικείμενο αρμόδιες Υπηρεσίες. γ) Η εισαγωγή σύγχρονων τεχνολογικών εργαλείων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρησιακών διαδικασιών του e-Ε.Φ.Κ.Α. δ) Η συγκρότηση και η υποστήριξη της λειτουργίας των πάσης φύσεως συλλογικών οργάνων και επιτροπών.

2. Η Διεύθυνση Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών διαρθρώνεται σε οργανικές μονάδες επιπέδου τμήματος ως εξής: α) Τμήμα Διοικητικής Οργάνωσης. β) Τμήμα Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών. γ) Τμήμα Υποστήριξης Συμβουλίων και Συλλογικών Οργάνων.

3. Οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών κατανομούνται μεταξύ των Τμημάτων ως εξής: α) Τμήμα Διοικητικής Οργάνωσης: αα) Ο χειρισμός θεμάτων οργάνωσης και λειτουργίας των υπηρεσιών του e-Ε.Φ.Κ.Α. και η εισήγηση μέτρων ορθολογικής οργάνωσης, διάρθρωσης και λειτουργίας. αβ) Η εισήγηση για την έκδοση πράξεων που αφορούν στη σύσταση, συγχώνευση και αναστολή λειτουργίας των υπηρεσιακών μονάδων του e-Ε.Φ.Κ.Α. και τη μεταφορά αρμοδιοτήτων μεταξύ των οργανικών μονάδων του e-Ε.Φ.Κ.Α. αγ) Ο χειρισμός θεμάτων σχετικών με τον καθορισμό της ασφαλιστικής περιοχής των Περιφερειακών Υπηρεσιών του e-Ε.Φ.Κ.Α., σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσίες του e-Ε.Φ.Κ.Α. αδ) Η μέριμνα για την υλοποίηση του οργανογράμματος και την υποβολή προτάσεων για την τροποποίησή του. αε) Η επιμέλεια και ο συντονισμός της κωδικοποίησης της νομοθεσίας και των διοικητικών οδηγιών από τις αρμόδιες υπηρεσίες. αστ) Η μέριμνα για την έκδοση αποφάσεων μεταβίβασης αρμοδιοτήτων και εξουσιοδότησης υπογραφής. αζ) Η μέριμνα για την πιστοποίηση των προϊστάμενων και των νόμιμων αναπληρωτών τους, που υπογράφουν σε έγγραφα, τα οποία προσκομίζονται στις αρμόδιες αρχές για προξενική θεώρηση ή για την επίθεση σφραγίδας apostille. αη) Η μέριμνα για τη χορήγηση και χρήση ψηφιακών υπογραφών στο προσωπικό του e-Ε.Φ.Κ.Α. αθ) Ο συντονισμός των αρμόδιων διευθύνσεων του e-Ε.Φ.Κ.Α. για την ανάρτηση και επικαιροποίηση των αναγκαίων πληροφοριών στον δικτυακό τόπο του e-Ε.Φ.Κ.Α. αι) Η παροχή οδηγιών και διευκρινίσεων για την εφαρμογή του εκάστοτε ισχύοντος Οργανισμού και Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας. αια) Η μέριμνα και επιμέλεια για τη δημιουργία και λειτουργία εκθεσιακού χώρου με τον εξοπλισμό των ενταχθέντων φορέων κοινωνικής ασφάλισης που παρουσιάζει ιστορική αξία. β) Τμήμα Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών: βα) Η μελέτη, υπόδειξη και παρακολούθηση εφαρμογής μέτρων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό διαδικασιών. ββ) Ο καθορισμός των δικαιολογητικών που κατά περίπτωση απαιτείται να υποβάλλουν οι συναλλασσόμενοι με τον e-Ε.Φ.Κ.Α. και ο εντοπισμός των δικαιολογητικών που μπορούν να λαμβάνονται αυτεπάγγελτα από πληροφοριακά συστήματα άλλων φορέων σε συνεργασία με τις κατ' αντικείμενο αρμόδιες υπηρεσίες. βγ) Η επισκόπηση των χρησιμοποιούμενων εντύπων και η μέριμνα για τη βελτίωση και τυποποίησή τους, τη

σχεδίαση νέων απλουστευμένων εντύπων και τη μετατροπή τους σε ηλεκτρονικές φόρμες. βδ) Η μελέτη και εισήγηση μέτρων για την καθιέρωση προσφορότερων μεθόδων εργασίας και την ταχύτερη διεκπεραίωση των διοικητικών ενεργειών. βε) Ο χειρισμός των θεμάτων που προκύπτουν από την εφαρμογή του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, καθώς και αυτών που αφορούν στην αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών. βστ) Η συνεργασία με το Αυτοτελές Γραφείο Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων του e-Ε.Φ.Κ.Α. για την εφαρμογή των απαιτήσεων προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενογλώσση

Adam, A., Delis, M. and Kammas, P. (2008), Public sector efficiency: Leveling the playing field between OECD countries, MPRA Paper No. 16493.

Alexopoulos A, Gaki E, Angelis V, Dimaki K, (2010). Information and Communication Technologies as Means of Bridging Regional Inequalities [Conference paper], 49th Congress of the European Regional Science Association, “Territorial cohesion of Europe and integrative planning”:Lodz, Poland.

Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. and Venkatraman, N. (2013), Digital Business Strategy: Towards a Next Generation of Insights. *MIS Quarterly*, 37, 2.

Matt, C., Hess, T. and Benlian, A. (2015), Digital Transformation Strategies. *Business & Information Systems Engineering*, 57, 5, 339–343.

Mihaiu, D.M., Opreana, A. and Cristescu, M.P. (2010), Efficiency, Effectiveness and Performance of the Public Sector, *Romanian Journal of Economic Forecasting*, 4, 132-147.

European Commission, (2019). eGovernment Benchmark 2019: Empowering Europeans through trusted digital public services [INSIGHT REPORT/ SMART 2019/044

European Commission, (2020). eGovernment Benchmark 2020: eGovernment that works for the people [INSIGHT REPORT/ ISBN: 978-92-76-19449-1]

European Commission, (2014). Study on eGovernment and the Reduction of Administrative Burden [final report], European Union :Brussels,

διαθέσιμο στο: http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=5155

European Commission, (2015). Future-proofing eGovernment for a Digital Single Market [FINAL INSIGHT REPORT: June 2015/ SMART number: 2014/0040]

European Commission, (2016). eGovernment Benchmark 2016:A turning point for eGovernment development in Europe? [INSIGHT REPORT/ SMART 2015/0027]

European Commission, (2019). eGovernment Benchmark 2019: Empowering Europeans through trusted digital public services [INSIGHT REPORT/ SMART 2019/044]

OECD, (2019). “Strengthening digital government”, OECD Going Digital Policy Note, OECD: Paris, διαθέσιμο στο: www.oecd.org/goingdigital/strengthening-digitalgovernment.pdf.

OECD (2020). The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions 150 of a Digital Government [OECD Public Governance Policy Papers No. 02], OECD Publishing, Paris, διαθέσιμο στο: <https://dx.doi.org/10.1787/f64fed2a-en>

Papadomichelaki X, Mentzas G, (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality, *Government Information Quarterly* 29 (2012): 98–109 qualtrics.com, (n.d.). Determining sample size: how to make sure you get the correct sample size/ online sample size calculator, πρόσβαση από: <https://www.qualtrics.com/experience-management/research/determine-sample-size>

United Nations Department of Economic and Social Affairs, (2016). United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development, United Nations: New York, διαθέσιμο στο: <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-eGovernment-Surveys>

United Nations Department of Economic and Social Affairs, (2018). United Nations E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to support transformation towards sustainable and resilient societies, United Nations: New York, διαθέσιμο στο: <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-eGovernment-Surveys>

Torres, L., Pina, V. and Royo, S. (2005), E-government and the transformation of public administrations in EU countries: Beyond NPM or just a second wave of reforms?. *Online Information Review*.

Andersen, K. and Henriksen, H. (2006). E-government maturity models: Extension of the Layne and Leemodel. *Government Information Quarterly*, 23(2), pp.236-248.

Ελληνική

Α. Λαζακίδου, (2019), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, Δίσιγμα.

Γεωργάκης Ν., Ρήγου Μ., Πισκοπάνη Α., Σταθοπούλου Θ. (2017), Κοινωνικές Επιπτώσεις και Δημόσιες Πολιτικές στον τομέα του Διαδικτύου και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ΕΚΚΕ (ΠΕ2.3:ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ [Final ΠΕ 2.4.0./01.03.17]

Γκίκα Ε, Ντάνος Σ, (2020). Στατιστικές Μέθοδοι & Ποσοτικές Μέθοδοι για Λήψη Αποφάσεων στο Δημόσιο Τομέα: Η Διαδικασία Συγγραφής Επιστημονικής Εργασίας [Πανεπιστημιακές Σημειώσεις], Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών «Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο Μάνατζμεντ, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής: Αιγάλεω

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2016). Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020:Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης [COM(2016) 179 final], Βρυξέλλες: 19.4.2016

Κ. Ζαφειρόπουλος, (2015) Πώς γίνεται μία επιστημονική εργασία, εκδόσεις Κριτική.

Κυριαζόπουλος, Π.Γ. και Σαμαντά Ε. (2011), Μεθοδολογία Έρευνας Εκπόνησης Διπλωματικών Εργασιών. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.

Μανδραβέλης Β, (2020). Ο οδικός χάρτης για την ενοποίηση των 250 μητρώων του Δημοσίου, Η Καθημερινή 5/5/2020 διαθέσιμο στο:

<https://www.kathimerini.gr/1076568/gallery/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/o-odikos-xarthsgia-thn-enopoihsh-twn-250-mhtrwn-toy-dhmosioy>

Ρήγου Μ., Πισκοπάνη Α-Μ/ΕΚΚΕ, (2017) Διαδίκτυο και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα[κείμενα εργασίας 2017/31], ΕΚΚΕ

Πομπόρτσας Ανδρέας, 12/2017, Ο μετασχηματισμός των λειτουργιών και υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης στην Ψηφιακή Εποχή, Εκδόσεις ΤΖΙΟΠΑΣ.

Σαράντης Κωνσταντίνος, (2020), Η αποτελεσματικότητα του ψηφιακού μετασχηματισμού στον δημόσιο τομέα και η επίδρασή του στην ικανοποίηση και παραγωγικότητα των εργαζομένων : Μελέτη περίπτωσης Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (μεταπτυχιακή εργασία)

Σπανού Κ, (2018). Μεταρρυθμίσεις στη Δημόσια Διοίκηση στη διάρκεια της κρίσης: Επισκόπηση/ Περιγραφή/ Αποτίμηση, ΕΛΙΑΜΕΠ, Παρατηρητήριο για την Κρίση: Αθήνα

Συμωνίδης Χαράλαμπος, (2021), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης, Στάσεις και αποδοχή των δημοσίων υπαλλήλων ως προς την αναγκαιότητα και την χρήση των ψηφιακών εργαλείων: Μελέτη περίπτωσης σε παραγωγική μονάδα του Υπουργείου Ε.Α. (μεταπτυχιακή εργασία)

Διαδουκτιακές Πηγές

ΕΚΤ, 10ο ετήσιο συνέδριο «e-Government Forum» για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα, από <https://www.ekt.gr/el/news/25041> [ανάκτηση 6-2-22]

<https://www.efka.gov.gr/el>, 2022, Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, (Ιστοσελίδα efka.gr), [ανάκτηση 3-1-22]

Βίκυ Μανιάτη, 9 Οκτωβρίου 2018, Η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, <https://indicator.gr/>[ανάκτηση 18-9-21]

Διομήδης Σπινέλλης, 26/4/20, Η απότομη ενηλικίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, από <https://www.kathimerini.gr/opinion/1075471/i-apotomi-enilikiosi-tis-ilektronikis-diakubernisis/>[ανάκτηση 1-11-21]

infoDev/World Bank, 2009. e-Government Primer, Washington, DC, infoDev/World Bank, διαθέσιμο στο: <http://www.infodev.org/publications> [ανάκτηση 10-8-2021]

Υπουργείο Εσωτερικών, (2010). Ενημερωτικό Σημείωμα: Αποτελέσματα Απογραφής, 30 Ιουλίου, διαθέσιμο στο:

<http://apografi.gov.gr/58->

%CE%B5%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%B5%CF%81%CF%89%CF%84%CE%B9
%CE%BA%CF%8C-
%CF%83%CE%B7%CE%BC%CE%B5%CE%AF%CF%89%CE%BC%CE%B1-
%CE%B1%CF%80%CE%BF%CF%84%CE%B5%CE%BB%CE%AD%CF%83%CE%BC
%CE%B1%CF%84%CE%B1-
%CE%B1%CF%80%CE%BF%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AE%CF%82.ht ml
[ανάκτηση 02 -01- 2022]

European Commission, (2010). The European eGovernment Action Plan 2011-2015 Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government [COM(2010) 743 final] Brussels:15.12.2010

ΟΟΣΑ: 19/11/2009, Στροφή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση για μείωση των ελλειμμάτων, από <https://m.naftemporiki.gr/story/225158>, [ανάκτηση 7-2-22]

Διομήδης Σπινέλλης, 03/2018, Μπορεί μια ψηφιακή επανάσταση να λύσει τα προβλήματα της Δημόσιας Διοίκησης στη χώρα, διαNEOσις, από https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf [ανάκτηση 3-10-21]

Διομήδης Σπινέλλης, Σεπτέμβριος 2021, Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετακορωνοϊό εποχή, dianosis από **Error! Hyperlink reference not valid.** [ανάκτηση 6-10-21]

Κυπριώτη Μαρία, Διοικητική Κουλτούρα και Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, 2011, https://www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esdd/21/2/1576.pdf [ανάκτηση 4-11-21]

The indicator, Βίκυ Μανιάτη, Η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, 9 Οκτωβρίου 2018 • Ωρα δημοσίευσης: 2:32 μμ <https://indicator.gr>

[Η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης | The Indicator](https://indicator.gr/)

<https://indicator.gr/%CE%B7-%CF%83%CF%85%CE%BC%CE%B2%CE%BF%CE%BB%CE%AE-%CF%84%CE%B7%CF%82->

%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA
%CE%AE%CF%82-

%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD

Arie Halachmi, 2002,

https://www.researchgate.net/publication/274555181_Who_gets_What_When_and_How_Performance_Measures_for_Accountability_For_Improved_Performance [ανάκτηση 22-1-22]

Who gets What, When, and How: Performance Measures for Accountability? For Improved Performance?

July 2002 International Review of Public Administration 7(1):85-95

OECD, (2006). E-Government and the drive for growth and equity. Paris, France. Available at <http://belfercenter.ksg.harvard.edu/files/lau-wp.pdf> [ανάκτηση 5-11-21]

OECD, (2012). Recommendations and Guidelines on Regulatory Policy, <https://www.oecd.org/governance/regulatory-policy/recommendations-guidelines.htm> [ανάκτηση 5-11-21]

ΣΕΠΕ: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της οικονομίας οδηγεί σε αύξηση του ΑΕΠ (15/3/16) <https://www.naftemporiki.gr/finance/story/1079774/sepe-o-psifiakos-metaxsimatismos-tis-oikonomias-odigei-se-auksisi-tou-aep> [ανάκτηση 5-11-21]

Δημήτρης Χρυσικόπουλος, ΤΟ ΠΟΝΤΙΚΙ, τεύχος 2082, 18-7-2019, Το «ψηφιακό μοντέλο» της Εσθονίας – Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το 99% των υπηρεσιών του Δημοσίου, <https://www.topontiki.gr/2019/07/24/to-psifiako-montelo-tis-esthonias-meso-tis-ilektronikis-diakivernisis-to-99-ton-ipiresion-tou-dimosiou/> [ανάκτηση 5-11-21]

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Ελλάδα και Εσθονία εμβαθύνουν τη συνεργασία τους σε θέματα ψηφιοποίησης του Δημοσίου, [Δελτία Τύπου -Ανακοινώσεις](https://mindigital.gr/archives/2491#) / 14 Ιουλίου, 2021, <https://mindigital.gr/archives/2491#> [ανάκτηση 3-12-21]

Υπουργείο Εσωτερικών (2020), Κατηγορίες καινοτομίας, <https://innovation.gov.gr/innovcattheory/>. Gov.gr, Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, <https://digitalstrategy.gov.gr> [ανάκτηση 3-12-21]

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 από [stratigiki – ilektron.- diakyv. -teliko.pdf1.pd](#) [ανάκτηση 5-12-21]

Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικών Υποθέσεων, Εγκύκλιος 25/06-05-21, “Γενική Ενημέρωση για την Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Πληροφοριών μέσω του ευρωπαϊκού συστήματος EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) – Κοινοποίηση επιχειρησιακών σεναρίων και δομημένων ηλεκτρονικών εγγράφων αρμοδιότητας e-ΕΦΚΑ.”

Γ. Καλογήρου, 2016, Κεφάλαιο 5°, https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/6210/3/02_chapter_5.pdf [ανάκτηση 5-12-21]

Good-practice-principles-for-data-ethics-in-the-public-sector.htm

<https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2010-Survey/>

Good-practice-principles-for-data-ethics-in-the-public-sector.htm,

[https:// www.oecd.org/digital/digital-government/](https://www.oecd.org/digital/digital-government/) [ανάκτηση 12-1-22]

A Prospective View of e-Government in the European Union, Clara Centeno, Rene van Bavel and Jean-Claude Burgelman, European Commission, Joint Research Centre, Sevilla, Spain <https://www.researchgate.net/publication/228587398>, [ανάκτηση 12-1-22]

Πρόγραμμα «Ψηφιακός Μετασχηματισμός» 2021-2027 Τελικό Σχέδιο Υποβολής | Έκδοση

<http://www.digitalplan.gov.gr/dimosievma/102/programma-psifiakos-metaschimatismos-2021-2027/>
[ανάκτηση 5-1-22]

Measuring e-gonvernment,

<https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2010-Survey/Chapter-6-Measuring-e-government.pdf> [ανάκτηση 5-1-22]