



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



**ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ
ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΤΟΝ Ε.Φ.Κ.Α ΜΙΣΘΩΤΩΝ -
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ Δ' ΤΟΠΙΚΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΑΘΗΝΩΝ ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ**

Λεωνίδας Παρλιάρος

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος
Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.
Αιγάλεω, 2021



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



**ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ
ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΤΟΝ Ε.Φ.Κ.Α ΜΙΣΘΩΤΩΝ -
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ Δ΄ ΤΟΠΙΚΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΑΘΗΝΩΝ ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ**

Λεωνίδας Παρλιάρος Α.Μ 03218

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

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος
Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.
Αιγάλεω, 2021



University of West Attica
School of Administration, Economic, and Social Sciences
Department of Accounting & Finance
M.Sc. in Public Economics and Policy



**CUSTOMER SATISFACTION ABOUT SERVICES PROVIDED BY
THE DEPARTMENT OF BENEFITS OF THE E.F.K.A
EMPLOYEES DEPARTMENT – THE CASE OF 4TH LOCAL
BRANCH OF ATTICA ATHENS NORTH SECTOR**

Parliaros Leonidas, R.N.: 03218

Supervisor: Andreas Alexopoulos, Assistant Professor, 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 fulfillment of the requirements for the degree of M.Sc. in Public Economics and
Policy

Aigaleo, 2021

Τίτλος εργασίας

**ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ
ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΤΟΝ Ε.Φ.Κ.Α ΜΙΣΘΩΤΩΝ -
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ Δ' ΤΟΠΙΚΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΑΤΤΙΚΗΣ ΑΘΗΝΩΝ
ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ**

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής

Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 18-03-2021

Α/α	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	ΑΛΕΞΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ	ΕΠΙΚΟΥΡΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	
2	ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΠΑΠΑΗΛΙΑΣ	ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	
3	ΑΛΙΝΑ ΧΥΖ	ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος Παρλιάρος Λεωνίδας του Νικολάου, με αριθμό μητρώου **03218** φοιτητής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Δημόσια Οικονομική και Πολιτική του Τμήματος Λογιστικής και Οικονομικής 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 Δηλών

Παρλιάρος Λεωνίδας



Στα παιδιά μου Νικόλαο και Διονύση – Σπυρίδωνα
και στη γυναίκα μου Δήμητρα

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η διπλωματική εργασία αυτή εκπονήθηκε κατά το χρονικό διάστημα μεταξύ Μαρτίου 2020 και Δεκεμβρίου 2020 στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών – Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής Π.Μ.Σ “Δημόσια Οικονομική και Πολιτική” σε μια εποχή δύσκολων συνθηκών λόγω της πανδημίας COVID – 19.

Στο σημείο αυτό θα ήθελα, ως ελάχιστο δείγμα ευγνωμοσύνης, να απευθύνω τις ειλικρινείς μου ευχαριστίες σε όλους όσους συνέβαλαν στην εκπόνηση της παρούσας εργασίας, ιδιαίτερώς:

Τον Πρόεδρο της σχολής, καθηγητή κύριο Θεόδωρο Παπαηλία, για την συνεχή υποστήριξη και βοήθειά του.

Τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κύριο Ανδρέα Αλεξόπουλο για τις πολύτιμες συμβουλές και παραγωγικές υποδείξεις του.

Τον καθηγητή κύριο Κωνσταντίνο Μηλιώρη και τον επίτιμο σχολικό σύμβουλο Μαθηματικών Αθηνών κύριο Σπυρίδωνα Φερεντίνο για την ανεκτίμητη βοήθειά, τις οδηγίες τους και τις εύστοχες παρατηρήσεις τους στην ανάλυση των δεδομένων μέσω του στατιστικού πρόγραμμα SPSS.

Όλους τους καθηγητές του Μεταπτυχιακού Προγράμματος της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών – Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής Π.Μ.Σ “Δημόσια Οικονομική και Πολιτική”, των οποίων το μάθημα είχα την τιμή να παρακολουθήσω , για τις γνώσεις που αποκόμισα καθ όλη τη διάρκεια της φοίτησής μου στο παρόν τμήμα.

Την Διευθύντρια μου κυρία Δήμητρα Ζάγκου καθώς και όλους τους συναδέλφους μου στο Τμήμα Παροχών στο Δ΄ Τοπικό Υποκατάστημα Αττικής Αθηνών Βορείου Τομέα του Ε.Φ.Κ.Α Μισθωτών για την βοήθεια που μου παρείχαν κατά τη διάρκεια διαμοιρασμού και συλλογής των ερωτηματολογίων.

Τους ασφαλισμένους του Τμήματος που με τόσο προθυμία συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα παρά τις δύσκολες υγειονομικά συνθήκες που επικρατούσαν.

Τέλος, ιδιαίτερα θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου, για τη συνεχή συμπαράσταση και το κουράγιο που μου πρόσφερε απλόχερα σε όλα τα χρόνια της ζωής μου και των σπουδών μου.

**ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ
ΠΑΡΟΧΩΝ ΣΤΟΝ Ε.Φ.Κ.Α ΜΙΣΘΩΤΩΝ -
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ Δ΄ ΤΟΠΙΚΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΑΘΗΝΩΝ ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ**

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η σημασία της παρούσας έρευνας συνδέεται με τη διερεύνηση του επιπέδου της εξυπηρέτησης των πολιτών και την παρουσίαση της εικόνας που διαμορφώνεται στα Τμήματα Παροχών. Από 1^{ης} Ιανουαρίου 2017 εκδίδονται αποκλειστικά από τα τμήματα αυτά αποφάσεις παροχών σε χρήμα. Η επιλογή του Δ΄ Τοπικού Υποκαταστήματος, ως πεδίο έρευνας δεν είναι τυχαία. Είναι αποτέλεσμα τόσο της εργασιακής σχέσης του συγγραφέα της παρούσας εργασίας όσο και του ότι η τοπική αρμοδιότητα του συγκεκριμένου υποκαταστήματος εκτείνεται σε μεγάλη γεωγραφική περιοχή, γεγονός το οποίο μπορεί να προσφέρει αξιόπιστα αποτελέσματα.

Ο σκοπός της παρούσας εργασίας είναι τριπλός: Πρώτον, να καταδειχθούν τα τυχόν προβλήματα, τα οποία αντιμετωπίζουν οι ασφαλισμένοι στο Δ΄ Τοπικό Υποκατάστημα Μισθωτών Αττικής – Αθηνών Βορείου Τομέα, πρώην ΙΚΑ Χαλανδρίου. Δεύτερον, θα γίνει μια αξιολόγηση του επιπέδου εξυπηρέτησης των ανωτέρω ασφαλισμένων. Τρίτον, να αναδειχθεί κατά πόσο έχει αποτέλεσμα η τήρηση του ρητού “εξυπηρέτησε όπως θα ήθελες να εξυπηρετηθείς”, βάσει της 13χρονης εμπειρίας του συντάκτη ως υπάλληλος στη συναλλαγή του τμήματος παροχών του άνω υποκαταστήματος.

Λέξεις κλειδιά: ΕΦΚΑ, ΕΟΠΥΥ, εξυπηρέτηση ασφαλισμένων, σύστημα Bismark

**CUSTOMER SATISFACTION ABOUT SERVICES PROVIDED BY
THE DEPARTMENT OF BENEFITS OF THE E.F.K.A
EMPLOYEES DEPARTMENT – THE CASE OF 4TH LOCAL
BRANCH OF ATTICA ATHENS NORTH SECTOR**

ABSTRACT

The importance of the present research is connected with the investigation of the level of service that the citizens receive and the presentation of the image that is formed in the Departments of Benefits. From January 1, 2017, cash benefit decisions are issued exclusively by these departments. The choice of the D Local Branch, as a field of research did not happen randomly. It is a result of both the employment relationship of the author of the present dissertation and the fact that the local jurisdiction of this branch extends over a large geographical area, which can offer reliable results.

The purpose of this work is threefold: First, to demonstrate any problems faced by the insured people at the Local Employees Branch of Attica - Athens Northern Sector, former IKA Halandri. Secondly, an assessment will be made of the level of service offered to the above – mentioned insured employees. Thirdly, the dissertation aims to show whether the observance of the saying "serve as you would like to be served" has an effect, based on the 13-year experience of the author as an employee in the transactions of the benefits department of the above - mentioned branch..

Keywords: EFKA, EOPYY, Insured Services Bismark System

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	xv
ABSTRACT	xvii
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ	xxi
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	xxv
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	xxvii
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	1
ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ – ΣΥΣΤΗΜΑ BISMARCK	1
1.1 ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ	1
1.2 Η ΓΕΡΜΑΝΙΑ ΤΟΥ BISMARCK.....	3
1.3 ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΠΥΛΩΝΩΝ.....	4
1.4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	7
ΤΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	7
2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	7
2.2 ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΟΣ ΝΟΜΟΣ 1846/1951 ΠΕΡΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ	9
2.3 ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΟΧΩΝ	10
2.3.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥ	10
2.3.2 ΠΑΡΟΧΕΣ	11
2.3.3 ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΠΑΡΟΧΩΝ.....	13
2.3.4 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΟΠΣ.....	14
2.4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	17
ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΦΚΑ.....	17
3.1 ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	17
3.2 Ο ΣΤΑΔΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ Η ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ.....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	21
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	21
4.1 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ.....	21
4.2 ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΥ Δ'ΤΟΠΙΚΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ – ΑΘΗΝΩΝ ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ ΩΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	21

4.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	22
4.4 ΒΑΣΙΚΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ	23
4.5 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ – ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.....	27
ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	27
5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	27
5.2.ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ.....	28
5.2.1 ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ.....	28
5.2.2 ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	34
5.3. ΕΠΑΓΩΓΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6.....	95
ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	95
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	99
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	105
ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	106
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	99

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 5-1 ΦΥΛΟ	28
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-2 ΗΛΙΚΙΑ.....	29
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-3 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	31
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-4 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....	31
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-5 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	33
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-6 ΧΩΡΟΙ ΑΝΑΜΟΝΗΣ	34
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-7 ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ	35
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-8 ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ.....	35
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-11 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ.....	38
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-12 ΓΝΩΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ	39
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-13 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ.....	40
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-14 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΟΧΩΝ	41
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-15 ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ	42
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-16 ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΜΕ ΑΛΛΑ ΤΑΜΕΙΑ.....	43
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-17 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΑΛΛΑ ΤΑΜΕΙΑ ...	44
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-18 ΠΗΓΗ ΑΝΤΛΗΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	45
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-19 ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΠΑΛΛΗΛΟ ...	47
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-20 ΛΟΓΟΣ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΟΧΩΝ	48
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-21 ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΣΚΕΨΕΩΝ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΟΧΩΝ	49
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-22 ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΟΧΩΝ	50
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-23 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	51
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-24 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ	53
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-25 ΦΥΛΟ - ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ CROSSTABULATION	54
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-26 ΦΥΛΟ - ΧΩΡΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ SYMMETRIC MEASURES	55
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-27 ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ CROSSTAB.....	56
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-28 ΦΥΛΟ – ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ SYMMETRIC MEASURES.....	56
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-29 ΦΥΛΟ - ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ CROSSTAB	57

ΠΙΝΑΚΑΣ 5-30 ΦΥΛΟ – ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ SYMMETRIC MEASURES.....	58
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-31 ΗΛΙΚΙΑ - ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΘΑ ΒΟΗΘΟΥΣΕ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ CROSSTAB.....	59
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-32 ΗΛΙΚΙΑ – ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SYMMETRIC MEASURES.....	60
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-33 ΗΛΙΚΙΑ - ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ CROSSTAB	61
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-34 ΗΛΙΚΙΑ – ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ SYMMETRIC MEASURES.....	62
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-35 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ - ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ-ΕΥΓΕΝΕΙΑ CROSSTAB.....	63
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-36 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΕΥΓΕΝΕΙΑ SYMMETRIC MEASURES.....	64
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-37 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ - ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΙ ΒΕΛΤΙΩΘΕΙ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΟΧΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΦΚΑ (1.1.2017) CROSSTAB	65
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-38 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ – ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ SYMMETRIC MEASURES.....	67
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-39 ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΘΑ ΒΟΗΘΟΥΣΕ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ CROSSTAB.....	68
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-40 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ – ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SYMMETRIC MEASURES.....	70
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-41 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ - ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ CROSSTAB	71
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-42 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ – ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ SYMMETRIC MEASURES.....	73
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-43 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ - ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΟΧΩΝ CROSSTAB.....	74

ΠΙΝΑΚΑΣ 5-44 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ – ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΟΧΩΝ SYMMETRIC MEASURES.....	75
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-45 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ - ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΓΙΑ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ Η ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΥ ΛΑΒΑΤΕ ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΠΑΛΛΗΛΟ ΠΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΧΘΗΚΑΤΕ CROSSTAB	76
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-46 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ – ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ SYMMETRIC MEASURES.....	77
ΠΙΝΑΚΑ 5-47 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ - ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ CROSSTAB	78
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-48 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ SYMMETRIC MEASURES.....	79
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-49 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΥ ΛΑΒΑΤΕ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟ ΘΕΜΑ ΣΑΣ CROSSTAB.....	80
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-50 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ – ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ SYMMETRIC MEASURES.....	81
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-51 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ - ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΟΧΩΝ CROSSTAB82	
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-52 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ – ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ SYMMETRIC MEASURES.....	83
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-53 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ - ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΓΙΑ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ Η ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΥ ΛΑΒΑΤΕ ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΠΑΛΛΗΛΟ ΠΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΧΘΗΚΑΤΕ CROSSTAB	84
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-54 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ SYMMETRIC MEASURES.....	85
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-55 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ - ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΙ ΒΕΛΤΙΩΘΕΙ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΟΧΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΦΚΑ (1.1.2017) CROSSTAB	86
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-56 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ – ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ SYMMETRIC MEASURES.....	88

ΠΙΝΑΚΑΣ 5-57 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ - ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΘΑ ΒΟΗΘΟΥΣΕ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ	CROSSTAB	89
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-58 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ – ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	SYMMETRIC MEASURES	90
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-59 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ - ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ	CROSSTAB	91
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-60 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ – ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ	SYMMETRIC MEASURES	92
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-61 ΠΟΣΕΣ ΦΟΡΕΣ ΕΧΕΤΕ ΕΠΙΣΚΕΦΘΕΙ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΟΧΩΝ - ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΟΧΩΝ	CROSSTABULATION	93
ΠΙΝΑΚΑΣ 5-62 ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΣΚΕΨΕΩΝ – ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	SYMMETRIC MEASURES	94

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.1 ΗΛΙΚΙΑ.....	29
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.2 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....	30
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.3 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....	32
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.4 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	33
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.5 ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ	38
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.6 ΓΝΩΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ.....	39
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.7 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΟΧΩΝ.....	41
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.8 ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΜΕ ΑΛΛΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ.....	43
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.9 ΠΗΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ.....	46
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.10 ΛΟΓΟΣ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ	48
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.11 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	52
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.12 ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ	53

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ένα από τα κύρια ζητήματα που προβληματίζει ανεξαιρέτως τις κυβερνήσεις όλων των κρατών, είναι η οργάνωση, η λειτουργία και η βιωσιμότητα των ασφαλιστικών συστημάτων τους.

Η παρούσα εργασία επικεντρώνεται κυρίως στη λειτουργία, και ειδικότερα στο επίπεδο εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων και του βαθμού ικανοποίησης των τελευταίων από την δομή του τμήματος παροχών του πρώην ΙΚΑ ΕΤΑΜ Χαλανδρίου, νυν Δ΄ Τοπικού Υποκαταστήματος Μισθωτών Αττικής – Αθηνών Βορείου Τομέα.

Ο συντάκτης της παρούσας εργασίας, ως υπάλληλος του συγκεκριμένου τμήματος επί 13 χρόνια, έχοντας καθημερινά άμεση επαφή με το συναλλασσόμενο κοινό, αντιμετωπίζει ένα διττό πρόβλημα.

Αφενός, έρχεται αντιμέτωπος με την αντίληψη (ΣΕΒ,2020) που έχει επικρατήσει στην ελληνική κοινωνία ως προς την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα γενικότερα των δημοσίων φορέων στη Χώρα μας. Στο μυαλό του Έλληνα πολίτη είναι βαθιά ριζωμένη η πεποίθηση, ότι θα εμφανισθεί ενώπιον μιας δημόσιας υπηρεσίας και δεν θα έχει την εξυπηρέτηση που αναμένει και οφείλει να έχει, λόγω είτε κωλυσιεργίας και περιττής πολυπλοκότητας των διαδικασιών που ακολουθούνται στον ευρύτερο τομέα του Ελληνικού Δημοσίου, είτε λόγω έλλειψης γνώσεων από τον υπάλληλο με τον οποίο συναλλάσσεται. Κυριαρχεί η άποψη πως οι δημόσιοι υπάλληλοι δεν διαθέτουν αποτελεσματική υπηρεσιακή συγκρότηση ούτε όμως και την απαραίτητη δεξιότητα και τεχνογνωσία όσον αφορά στη σύγχρονη τεχνολογία

Αφετέρου, η μεγάλη γραφειοκρατία και πολυπλοκότητα των διαδικασιών, για παράδειγμα περίπτωση εργατικού ατυχήματος, δημιουργεί πρόβλημα στην ενημέρωση του ασφαλισμένου, προκειμένου αυτός να ακολουθήσει τα σωστά βήματα για την τελεσφόρηση του εκάστοτε αιτήματός του.

Έχοντας και ο ίδιος ο συντάκτης υπάρξει συναλλασσόμενος, αλλά και στα πρώτα χρόνια της θητείας του¹ παρατηρήσει τις συνθήκες που επικρατούσαν στο τμήμα παροχών του συγκεκριμένου υποκαταστήματος, ακολουθεί έναν συγκεκριμένο κανόνα: “Εξυπηρέτησε, όπως θα ήθελες να εξυπηρετηθείς”.

¹ Πριν το 2012 και την λειτουργία του ΕΟΠΥΥ, όπου το τμήμα παροχών είχε αρμοδιότητα και ως προς τις παροχές σε χρήμα αλλά και ως προς τις παροχές σε είδος, όπου ο όγκος της συναλλαγής ήταν πολύ μεγαλύτερος σε σχέση με σήμερα.

Η ερμηνεία του παραπάνω κανόνα είναι ξεκάθαρη: Από τη μία ο υπάλληλος οφείλει να αντιμετωπίζει τον συναλλασσόμενο με ευγένεια, να δείξει ενδιαφέρον για το ζήτημά που τον απασχολεί και από την άλλη να εξηγήσει επαρκώς, όπου χρειάζεται, όλες τις νόμιμες διαδικασίες, προκειμένου να εξυπηρετήσει όσο το δυνατόν ταχύτερα και αποτελεσματικότερα τον άνθρωπο που έχει απέναντί του.

Η εργασία αυτή περιλαμβάνει δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος αναπτύσσεται η βιβλιογραφική μελέτη, με την οποία αναλύεται η ιστορική αναδρομή της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα, αρχίζοντας από το γερμανικό σύστημα που θεμελίωσε ο Bismark, στο οποίο στηρίχθηκε, τη διαχρονική της εξέλιξη, καθώς και την ανάπτυξη της σημερινής της κατάστασης με τις προκλήσεις που έχει να αντιμετωπίσει. Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζεται η ποσοτική έρευνα και τα αποτελέσματα αυτής, που διενεργήθηκε μέσω του διαμοιρασμού, συλλογής και ανάλυσης δια του στατιστικού πακέτου SPSS, κλειστού τύπου ερωτηματολογίου από τους συναλλασσόμενους που προσέρχονταν στο εν λόγω τμήμα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ – ΣΥΣΤΗΜΑ BISMARCK

1.1 ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ

Είναι σημαντικό, προτού γίνει ανάλυση του γερμανικού ασφαλιστικού μοντέλου, το οποίο εδραιώθηκε από την εποχή του Bismark και αποτελεί τη βάση του Ελληνικού ασφαλιστικού συστήματος να γίνει αναφορά στην ιστορική εξέλιξη του κοινωνικού κράτους, του οποίου το ασφαλιστικό σύστημα αποτελεί κεντρικό πυλώνα.

Το σύγχρονο κράτος, όπως αυτό αναδύθηκε ως κύρια μορφή οργάνωσης από τον 16^ο αιώνα και μετά, δείχνει ότι είναι ένας θεσμός ο οποίος μεταλλάσσεται και διαφοροποιείται με το πέρασμα του χρόνου ανάλογα με τις κοινωνικές, πολιτικές, οικονομικές και γεωστρατηγικές συνθήκες, που επικρατούν στην κάθε κοινωνία. Η διαφορετική εξέλιξη των κοινωνιών έχει ως αποτέλεσμα την διαφοροποίηση στον τρόπο διακυβέρνησης και εφαρμογής του εκάστοτε ασφαλιστικού συστήματος που χρησιμοποιείται (path depended). (Παπαηλίας, 2019). Για παράδειγμα, χώρες οι οποίες βρίσκονται κοντά η μία με την άλλη, έχοντας μικρές αποκλίσεις στους θεσμούς, εμφανίζουν μεγάλη διαφορά στον τρόπο λειτουργίας των ασφαλιστικών τους συστημάτων².

Τη δημιουργία του Κράτους Νυχτοφύλακα (Αβούρη, 2015), όπου το διοικητικό σύστημα περιοριζόταν ιδίως στους τομείς της δημόσιας τάξης και ασφάλειας, τη διαδέχθηκε το “Κράτος Πρόνοιας”. Από το 1850, λόγω κυρίως του κοινωνικού συνταγματισμού, το κράτος πρόνοιας, στηριζόμενο στο υπόδειγμα Weber Περί Γραφειοκρατίας, αναλαμβάνει μεγαλύτερες ευθύνες και είναι υπεύθυνο για την παροχή ευρύτερων κοινωνικών αγαθών και υπηρεσιών για τους πολίτες.

Το αγγλοσαξωνικό – φιλελεύθερο μοντέλο βασίστηκε στην έκθεση του σερ Ουίλιαμ Μπέβεριτζ. Από τον Μπέβεριτζ τέθηκαν τα θεμέλια της δημιουργίας του κοινωνικού κράτους στην Αγγλία. Σε αυτό προβλεπόταν μια ελάχιστη εξασφάλιση επιπέδου διαβίωσης, από την πλευρά του κράτους. Στόχος αυτής της ελάχιστης κρατικής παρέμβασης ήταν η ώθηση και ενθάρρυνση των πολιτών στην είσοδο στην αγορά

² Η Βρετανία ακολούθησε το σύστημα Beveridge, το οποίο από το 1946, μετά το πέρας του Β΄ Παγκοσμίου Πολέμου, λόγω της ύπαρξης τόσο μεσαίας τάξης στη χώρα αυτή, όσο και “Κράτους Νυχτοφύλακα”. Πολύ νωρίτερα όμως από το μοντέλο αυτό, αναπτύχθηκε στη Γερμανία, ήδη από τη δεκαετία του 1880 το σύστημα Bismark (Νόμος Περί Κοινωνικής Ασφάλισης 1884, Νόμος Περί Ατυχήματος 1886, Αγροτικός Τομέας 1889).

εργασίας. Οι εργαζόμενοι από την πλευρά τους, είχαν την υποχρέωση καταβολής μιας εβδομαδιαίας εθνικής ασφάλισης με αντάλλαγμα τη στοιχειώδη κάλυψη σε συνταξιούχους, αρρώστους, ανέργους και χήρες. Με αυτό τον τρόπο γεννήθηκε το NHS (Εθνικό Σύστημα Υγείας), στο οποίο υπάρχει καθολική περίθαλψη και θεωρείται ως ένα από τα σημαντικότερα πρότυπα κοινωνικού κράτους.

Από τα μέσα του 1980, εξ αιτίας κυρίως οικονομικών παραγόντων, πχ οι μεγάλες πετρελαϊκές κρίσεις, αύξηση της ανεργίας, η διάλυση της Σοβιετικής Ένωσης, τα μεγάλα δημοσιονομικά προβλήματα κλπ, έκανε την εμφάνισή του στις οικονομικά ανεπτυγμένες χώρες το λιτό κράτος.

Η Δημόσια Διοίκηση ασκείται με γνώμονα τα μοντέλα της αγοράς και του management (new public management). Από την δεκαετία του 2000, λόγω των γοργών παγκοσμίων εξελίξεων και κυρίως της ενδυνάμωσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης αναδύθηκε ένα νέο μοντέλο “υποστηρικτικού κράτους” που στηρίζεται σε μια μετά-new public management διοίκηση, την νέα δημόσια διακυβέρνηση ή αλλιώς New Public Governance (Dickinson, 2016).

Από την παραπάνω ιστορική αναδρομή εξάγεται το συμπέρασμα ότι η διαμόρφωση του κοινωνικού κράτους και κατ’ επέκταση του ασφαλιστικού συστήματος ακολουθεί τις εξελίξεις της τοπικής αλλά και της παγκόσμιας πραγματικότητας. Η παγκοσμιοποίηση και η ταχύτητα εναλλαγής πληροφοριών μέσω του διαδικτύου έχουν οδηγήσει σε μια πιο άμεση συνεργασία μέσω διακρατικών φορέων, παγκόσμιων οργανισμών αλλά και πολυεθνικών εταιρειών προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα μεγάλα, κοινά τις περισσότερες φορές, προβλήματα που ταλανίζουν τα σύγχρονα κράτη.

Η βιωσιμότητα του ασφαλιστικού συστήματος βρίσκεται την κορυφή της ατζέντας κάθε κυβέρνησης. Το παραδοσιακό ιεραρχικό μοντέλο στη σύγχρονη εποχή τείνει να αποτελεί τροχοπέδη στην ανάπτυξη του σύγχρονου κράτους, το οποίο για να ακολουθήσει την παγκόσμια πραγματικότητα ή τις διεθνείς εξελίξεις θα πρέπει να προσαρμόσει τη δημόσια διοίκησή του σε μια πιο εξελιγμένη μορφή, προκειμένου να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις της πραγματικότητας. Η τελευταία επισήμανση όμως φαντάζει περισσότερο ως ευχολόγιο, διότι οι θεσμοί και κατά συνέπεια ο τρόπος που αντιλαμβάνεται η κάθε κοινωνία την διοίκησή της αποτελεί ένα δύστηκτο μέταλλο (Παπαηλίας, 2019).

1.2 Η ΓΕΡΜΑΝΙΑ ΤΟΥ BISMARCK

Με την έναρξη της βιομηχανικής επανάστασης από το 1770, η οποία κορυφώθηκε μεταξύ της περιόδου 1850-1914, η βιομηχανική παραγωγή στην Ευρώπη αυξήθηκε ραγδαία. Είναι χαρακτηριστικό το γεγονός του επταπλασιασμού της παραγωγής των βιομηχανικών προϊόντων στην παραπάνω περίοδο (Berstein, Milza, 1997). Η αλματώδης αυτή ανάπτυξη, ως αποτέλεσμα της τεχνολογικής προόδου, ιδιαίτερος στους τομείς της ενέργειας και της βιομηχανίας είχε ως αποτέλεσμα τη δημιουργία μεγάλων εργοστασιακών μονάδων και του πολλαπλασιασμού του εργατικού δυναμικού. Ως επακόλουθο υπήρξε η εγκαθίδρυση του εργατικού κινήματος, το οποίο απαιτεί δικαιώματα. Έτσι ξεκινά να αναπτύσσεται από τα τέλη του 19^{ου} αιώνα στην Ευρώπη ο θεσμός της κοινωνικής ασφάλισης, ο οποίος διαμορφώνεται ποικιλοτρόπως, ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες και τις ανάγκες του κάθε κράτους.

Στη Γερμανία εμφανίζεται το πρώτο κοινωνικό κράτος από τη δεκαετία του 1880. Ήταν πολλοί οι λόγοι που συνέβαλαν στην πρωτοπορία της Γερμανίας σε αυτόν τον τομέα. Στη χώρα αυτή δέσποζε η προσωπικότητα του καγκελάρου Bismark. Ο τελευταίος είχε κατορθώσει να ενώσει το γερμανικό κράτος, η έκταση της επικράτειας του οποίου, ήταν διπλάσια του σημερινού. Τα τότε 232 κρατίδια συμπύχθηκαν σε μόλις 38. Η χώρα που εξελισσόταν ραγδαία αποτελούνταν από ανομοιογενή πληθυσμό και η δημιουργία ενός κοινωνικού κράτους ήταν απαραίτητη προϋπόθεση για να αποφευχθούν επαναστάσεις και συγκρούσεις, οι οποίες έκαναν έντονη την εμφάνισή τους σε άλλες χώρες όπως για παράδειγμα στη Γαλλία.³

Παράλληλα με την προνοητικότητα του “*Σιδηρούς Καγκελάρου*” (Berstein, Milza, 1997) αλλά και την ισχύ που κατείχε, είναι σημαντικό να αναφερθεί, ότι το συγκεκριμένο κράτος μπορούσε να επιβληθεί στο άτομο σε αντίθεση με την Αγγλία, όπου ήταν ισχυρός ο κοινοβουλευτισμός. Έτσι καθιερώθηκε από το 1883 η υποχρεωτική ασφάλιση των εργαζομένων και λίγο αργότερα το 1889 επεκτάθηκε η ασφάλιση στον τομέα του γήρατος και της αναπηρίας.

Με αυτό τον τρόπο έχουμε τη γέννηση του κλασσικού συστήματος κοινωνικής ασφάλισης από το οποίο επηρεάστηκαν πολλά συστήματα που ίσχυσαν στις χώρες της Ευρώπης, μεταξύ των οποίων και αυτό της Ελλάδας.

³ Τα γεγονότα του Ιουνίου του 1848 στη Γαλλία, μετά τις σκληρές οδομαχίες στο Παρίσι, άφησαν πίσω τους 6.000 νεκρούς και ακόμα περισσότερους τραυματίες μεταξύ των στασιαστών και των δυνάμεων της τάξης.

Ως διανεμητικό σύστημα, το μοντέλο Bismark, λειτουργεί με βάση την πληρωμή της σύνταξης των εκάστοτε σημερινών συνταξιούχων, μέσω των εισφορών, από τους εκάστοτε σημερινούς εργαζομένους. Το κράτος ως εγγυητής ενός συστήματος αλληλεγγύης μεταξύ των γενεών εποπτεύει και οργανώνει τη λειτουργία των ασφαλιστικών φορέων. Η χρηματοδότηση έχει τη μορφή μεικτού χαρακτήρα, δηλαδή ισόποση καταβολή εισφορών και από τους εργαζομένους και από τους εργοδότες.

1.3 ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΠΥΛΩΝΩΝ

Το ισχύον κοινωνικοασφαλιστικό σύστημα στη Γερμανία διαρθρώνεται σε τρεις πυλώνες.

Η κύρια σύνταξη καθώς και λοιπές ασφαλιστικές παροχές (ασθενείας, αναπηρίας, ανεργίας κλπ) των μισθωτών, ελεύθερων επαγγελματιών, ναυτεργατών, αγροτών κλπ περιλαμβάνεται στον πρώτο Πυλώνα. Ο δεύτερος Πυλώνας αφορά στις συμπληρωματικές - επικουρικές συντάξεις ανά επιχείρηση. Τέλος, ο τρίτος Πυλώνας αναφέρεται στην καθαρά ατομική ιδιωτική ασφάλιση.

Όπως προαναφέρθηκε, ο πρώτος Πυλώνας, ο οποίος στηρίζεται στο σύστημα Bismark έχει αναδιανεμητική βάση, pay as you go (Europolitix, 2018). Η ασφάλιση είναι υποχρεωτική και καθολική. Τα επαγγέλματα στα οποία αφορά είναι ενδεικτικά: οι εργαζόμενοι με εξαρτημένη εργασία, οι ναυτικοί, οι καλλιτέχνες, οι δημοσιογράφοι και κάποιοι κλάδοι ελευθέρων επαγγελματιών, όπως υδραυλικοί και ηλεκτρολόγοι. Παράλληλα στον Πυλώνα αυτόν ανήκουν κι ορισμένα ταμεία σωματειακής μορφής με εισοδηματικά κριτήρια όπως ιατρών, δικηγόρων, μηχανικών κλπ. Οι κυριότεροι καλυπτόμενοι κίνδυνοι αφορούν στο γήρας (Altersrente), αναπηρία (Invalidenrente), θάνατος (Witwenrente), ασθένεια (Krankenversicherung), εργατικό ατύχημα (Unfallversicherung, Unfallrente), ανεργία (Arbeitslosenversicherung).

Το συνολικό ακαθάριστο εισόδημα είναι ο παράγοντας, δυνάμει του οποίου υπολογίζονται οι εισφορές, βάσει του Νόμου για την Υποχρεωτική Ασφάλιση Υγείας (Gesetzliche Krankenversicherung, GKV). Από το 2019 έχει καθοριστεί ένα ενιαίο ποσοστό εισφορών ύψους 14,6%, το οποίο βαρύνει ισομερώς τον εργοδότη και τον εργαζόμενο-ασφαλισμένο, από 7,3% αντιστοίχως (Krankenkassenzentrale, 2019)⁴.

⁴ Η υποχρεωτική ασφάλιση υγείας καλύπτει και τα προστατευόμενα μέλη του εργαζόμενου (σύζυγος, τέκνα), τα οποία δύνανται να ασφαλιστούν μέσω οικογενειακής ασφάλισης (Familienversicherung).

Βάσει του Γερμανικού Κώδικα Κοινωνικής Ασφάλισης (Sozialgesetzbuch – SGB) η κοινωνική ασφάλιση αποτελείται από πέντε κλάδους, οι οποίοι έχουν ως εξής:

- Ασφάλιση ανεργίας (Arbeitslosenversicherung – ALV)
- Ασφάλιση ασθενείας (Gesetzliche Krankenversicherung – GKV)
- Ασφάλιση προνοίας (Pflegeversicherung – PV)
- Συνταξιοδοτική ασφάλιση (Deutsche Rentenversicherung – DRV)
- Ασφάλιση ατυχήματος (Gesetzliche Unfallversicherung – GUV)

Οι φορείς κοινωνικής ασφάλισης έχουν τη μορφή Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ).

Ο δεύτερος Πυλώνας αφορά σε επικουρικές συντάξεις ανά επιχείρηση. Στον πυλώνα αυτόν ασφαλίζεται το 90% των εργαζομένων, οι οποίοι απασχολούνται σε επιχειρήσεις ή κλάδους επιχειρήσεων που το ανθρώπινό τους δυναμικό υπερβαίνει τα 5.000 άτομα.

Υπάρχει πρόβλεψη πέντε συστημάτων ασφάλισης. Η δε επιλογή του συστήματος, που θα ισχύσει ανήκει στον εργοδότη, ο οποίος καταβάλλει κατά κύριο λόγο τις εισφορές. Το σύστημα στο οποίο στηρίζονται τα ανωτέρω είναι το κεφαλαιοποιητικό.

(επικουρικό ασφαλιστικό)

Ο τρίτος Πυλώνας αφορά σε προγράμματα ασφάλισης τα οποία παρέχονται από ασφαλιστικές εταιρείες του ιδιωτικού τομέα. Το γερμανικό κράτος προωθεί τη συμμετοχή των πολιτών σε αυτά τα ιδιωτικά προγράμματα ασφάλισης δίνοντας ισχυρά κίνητρα μέσω φορολογικών απαλλαγών.

Είναι απαραίτητο να αναφερθεί η σχέση που υπάρχει ανάμεσα στη βιωσιμότητα ενός ασφαλιστικού μοντέλου και στις δημογραφικές τάσεις.

Στη Γηραιά Ήπειρο παρατηρείται έντονα το φαινόμενο της Γήρανσης του Πληθυσμού (Ageing Report). (Στασινού, 2016). Αυτό το φαινόμενο δεν θα μπορούσε να έχει αφήσει ανεπηρέαστη και τη Γερμανία, όπου και αποτελεί σημαντικό ζήτημα⁵. Προκειμένου, λοιπόν, να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις και να προσαρμοστεί το ασφαλιστικό σύστημα στην σύγχρονη πραγματικότητα, η Γερμανία προβαίνει σε σημαντικές αλλαγές. Μια από τις τελευταίες εξελίξεις, αποτελεί η εισαγωγή της λεγόμενης “βασικής

⁵ Σύμφωνα με τα στοιχεία που δίνονται από το Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ, η Γερμανία κατέχει πανευρωπαϊκά τη δεύτερη θέση, ακολουθώντας την Ιταλία, στο ποσοστό πολιτών άνω των 60 ετών.

σύνταξης” στη χώρα αυτή. Οι αλλαγές αυτές συντελούν στη διατήρηση ενός καλού επιπέδου λειτουργίας του ασφαλιστικού συστήματος⁶.

1.4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η Γερμανία αποτέλεσε πρωτοπόρο χώρα στην εδραίωση ενός άρτιου και πλήρως οργανωμένου ασφαλιστικού συστήματος, το οποίο επηρέασε τα ασφαλιστικά συστήματα πολλών άλλων κρατών. Οι ιδιαίτερες κοινωνικές, οικονομικές και πολιτικές συνθήκες που επικρατούσαν στη χώρα αυτή και σε συνάρτηση με τις γενικότερες ευρωπαϊκές εξελίξεις διαμόρφωσαν την “ασφαλιστική ιστορία” της Γερμανίας, η οποία στηρίζεται στο μοντέλο των τριών Πυλώνων.

Από την εποχή του Bismark ως τις μέρες μας, έχοντας περάσει από πολλά στάδια, το γερμανικό ασφαλιστικό μοντέλο έχει καταλήξει σε ένα δισυπόστατο σύστημα υποχρεωτικής ασφάλισης υγείας με καθολική πρόσβαση και ιδιωτικής ασφάλισης η οποία διέπεται από συγκεκριμένους όρους.

Η Γερμανία, ως μια εκ των οικονομικών υπερδυνάμεων, έχει κατορθώσει να εδραιώσει το ασφαλιστικό της σύστημα στις υψηλές θέσεις “επάρκειας”, “βιωσιμότητας” και “ακεραιότητας”. Τούτο όμως, δεν πρέπει να αποτελεί λόγο εφησυχασμού, διότι οι δημογραφικές αλλαγές, ιδίως η γήρανση του πληθυσμού που παρατηρείται, απαιτούν από το ασφαλιστικό σύστημα να είναι ευέλικτο και να είναι σε θέση να “συμβαδίζει” με τις νέες προκλήσεις.

⁶ Σύμφωνα με τον δείκτη Melbourne Mercer Global Pension Index, ο οποίος αξιολογεί και κατατάσσει τα συνταξιοδοτικά συστήματα παγκοσμίως με βάση συγκεκριμένα κριτήρια, για παράδειγμα τις κρατικές δαπάνες και την ιδιωτική συμμετοχή σε κάθε σύστημα, η χώρα αυτή καταλαμβάνει την 13^η θέση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΤΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Στην Αρχαιότητα, όπου η εργασία ήταν κυρίως “δυσμενές προνόμιο” των δούλων, δεν μπορούσε να γίνει λόγος για οποιαδήποτε ύπαρξη ασφαλιστικού συστήματος. Ο δούλος – εργαζόμενος αντιμετωπιζόταν ως “πράγμα” με ότι αυτό συνεπαγόταν. Ως “πράγμα” ήταν δυνατόν να παραχωρηθεί, να εκμισθωθεί ή να δανεισθεί από τον ιδιοκτήτη του σε τρίτον (Καρακατσάνης, 1995).

Στην Αρχαία Ελλάδα, ιδίως σε εποχή κακής σοδειάς, φτώχειας ή άλλων δυσμενών συνθηκών, επικρατούσε το έθιμο “επί τοις σώμασι δανείζεσθαι”⁷. Ο θεσμός αυτός καταργήθηκε από τον Σόλωνα, όταν του ανατέθηκαν νομοπαρασκευαστικές εξουσίες από την Αθηναϊκή Πολιτεία γύρω στο 594 π.Χ, προκειμένου να αμβλυνθούν οι διαφορές μεταξύ αριστοκρατών και πολιτών και να αποφευχθούν οι συγκρούσεις στην Αρχαία Αθήνα. Η εφαρμογή του νόμου της “Σεισάχθειας” (σειώ = ταρακουνώ + άχθος = βάρος – χρέος) μπορεί να θεωρηθεί ως πρόδρομος του εργατικού δικαίου.

Στη χώρα μας, δικαιολογημένα, η ανάπτυξη του ασφαλιστικού συστήματος επήλθε με καθυστέρηση, σε σύγκριση με τις άλλες ευρωπαϊκές χώρες, ιδίως με τη Γερμανία, λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών που επικρατούσαν (τουρκοκρατία, Ελληνική Επανάσταση, Α΄ Παγκόσμιος Πόλεμος).

Πρώτο το Σύνταγμα του 1927 περιέλαβε διάταξη σχετική με την προστασία της εργασίας⁸. Η συνταγματική πρόβλεψη κρατικής προστασίας της εργασίας αποτελεί “προάγγελο” της ανάπτυξης και καθιέρωσης ενός ασφαλιστικού συστήματος.

⁷ Η δυνατότητα του καθενός να “δανείσει” άλλως προσφέρει τον εαυτό του ως δούλο προκειμένου να αποπληρώσει τα χρέη του στον δανειστή του.

⁸ Αναφέρεται συγκεκριμένα: “*Η εργασία η τε πνευματική και σωματική διατελεί υπό την προστασίαν του κράτους μεριμνώντας συστηματικώς υπέρ της ηθικής και υλικής εξύψωσης των εργαζομένων τάξεων, αστικών και αγροτικών*”.

Το Σύνταγμα του 1975 στο άρθρο 22 προβλέπει και προστατεύει γενικά την εργασία, απαγορεύοντας οποιαδήποτε μορφής καταναγκαστικής εργασίας. Προβλέπει ισότητα αμοιβής για εργασία ίσης αξίας ανεξάρτητα από φύλο ή άλλη διάκριση. Επιβάλλει την υποχρέωση στο κράτος να μεριμνά για τη δημιουργία θέσεων εργασίας, την ηθική και υλική εξύψωση των εργαζομένων καθώς και την κοινωνική ασφάλιση αυτών⁹. Η συγκεκριμένη διάταξη μένει αναλλοίωτη έκτοτε. Σύμφωνα το άρθρο 22 παρ. 5 Σ το κράτος υποχρεώνεται να συστήνει τα κατάλληλα ασφαλιστικά ταμεία και οργανισμούς έτσι ώστε οι εργαζόμενοι πολίτες να έχουν τη δυνατότητα ένταξης σε αυτά ανά επάγγελμα ή ιδιότητα. Το κοινωνικό κράτος μέσω της διατάξεως αυτής αποκτά ειδικό συνταγματικό θεμέλιο (Δαγτόγλου, 1991).

Αξίζει εδώ να αναφερθούν οι σημαντικότερες ημερομηνίες σταθμοί στην ιστορία του ελληνικού ασφαλιστικού συστήματος:

- Το 1861 με τον Νόμο ΧΛΘ ιδρύθηκε το Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (ΝΑΤ) το οποίο αποτέλεσε βασικό ίδρυμα κοινωνικής προστασίας των ελλήνων ναυτικών, με παροχή κύριας και επικουρικής σύνταξης. Θεωρείται το αρχαιότερο ίδρυμα κοινωνικής ασφάλισης στην Ευρώπη.
- Το 1925 με το ΝΔ 8/14.08.1925, ως ταμείο ασφάλισης Ιατρών μόνο, ιδρύθηκε το Ταμείο Σύνταξης και Αυτασφάλισης Υγειονομικών (ΤΣΑΥ), το οποίο δυνάμει του Νόμου 5333/1932 περιέλαβε όλα τα υγειονομικά επαγγέλματα.
- Στις 4 Δεκεμβρίου 1928 μετά από πολλές προσπάθειες και πιέσεις των Δικηγορικών Συλλόγων της χώρας πρωτοστατούντος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών (ΔΣΑ) ιδρύθηκε το Ταμείο Ασφάλισης Νομικών (ΤΑΝ).
- Το 1934 (Ν. 6248/1934), μετά από αίτημα των εργαζομένων κυρίως και παρά τις αντιδράσεις των σωματείων ιδιωτικού τομέα, συστήθηκε το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ), όπου για δεκαετίες υπήρξε το μεγαλύτερο ασφαλιστικό ίδρυμα της χώρας. Η έναρξη λειτουργίας του ΙΚΑ, το 1937, είναι συνυφασμένη με την υποχρεωτική κοινωνική ασφάλιση.
- Το ίδιο έτος, με τον Νόμο 3634/1934 υπό τον Πρόεδρο Δημοκρατίας Αλέξανδρο Ζαΐμη, ιδρύθηκε το Ταμείο Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδος (ΤΕΒΕ) με κύρια αποστολή την ασφάλιση των ανωτέρω.

⁹ Άρθρο 22 παρ.4 (σήμερα 5) Σ: “Το κράτος μεριμνά για την κοινωνική ασφάλιση των εργαζομένων, όπως ο νόμος ορίζει”.

- Το 1961 ιδρύθηκε ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ) με τον Νόμο 4169/1961 με σκοπό την παροχή σύνταξης γήρατος, χηρείας και αναπηρίας στον πληθυσμό που απασχολούνταν στον γεωργικό τομέα¹⁰
- Το 1999 δημιουργήθηκε ο Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (ΟΑΕΕ), ύστερα από την ενοποίηση των Ταμείων ΤΕΒΕ, ΤΑΕ (Ταμείο Ασφάλισης Εμπόρων) και ΤΣΑ (Ταμείο Συντάξεων Αυτοκινητιστών).
- Το 2011 συστάθηκε ο Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ) με τον Νόμο 3918/2011 με έναρξη λειτουργίας την 1^η Ιανουαρίου 2012 και εποπτεύεται πλέον από το Υπουργείο Υγείας. Αποτελεί τον ενιαίο ασφαλιστικό φορέα παροχής υπηρεσιών υγείας.
- Με την ψήφιση του Νόμου 4387/2016 ιδρύθηκε ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης, ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ), υπαγόμενος στο Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων όπου σε αυτόν ενοποιούνται όλοι οι παλαιοί ασφαλιστικοί φορείς.

Με έναρξη λειτουργίας την 01.01.2017 ο ΕΦΚΑ έχει ως αποστολή τη συγκρότηση ενός μοντέλου κοινωνικής ασφάλισης του οποίου τα κύρια χαρακτηριστικά είναι η βιωσιμότητα και η αποτελεσματικότητα. Στόχος του είναι η προώθηση και προάσπιση της κοινωνικής ισότητας και ευημερίας όλων των ασφαλισμένων.

2.2 ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΟΣ ΝΟΜΟΣ 1846/1951 ΠΕΡΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

Ως ακρογωνιαίος λίθος της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα μπορεί να θεωρηθεί ο Αναγκαστικός Νόμος 1946/1951, όπου η ασφάλιση αναφέρεται ως υποχρεωτική και αυτοδίκαιη και με τον οποίο επαναπροσδιορίστηκε η χορήγηση των παροχών.

Βάσει του Νόμου αυτού καθοριζόταν η ασφάλιση σε περίπτωση ασθένειας, μητρότητας, αναπηρίας, ατυχήματος, γήρατος και ανεργίας των εργαζομένων και των μελών της οικογένειάς τους (άρθρο 1 παρ. 1). Ο Νόμος αυτός θέσπιζε στο άρθρο 1 παρ. 2 τους εξής κλάδους ασφάλισης:

- Τον κλάδο παροχών, ασθένειας και μητρότητας σε χρήμα.
- Τον κλάδο παροχών, ασθένειας και μητρότητας σε είδος.
- Τον κλάδο αναπηρίας, γήρατος και θανάτου.
- Τον κλάδο ανεργίας.

¹⁰ Η σημαντικότητα του ιδρύματος αυτού έγκειται στο γεγονός ότι αφορούσε σχεδόν τον μισό πληθυσμό της χώρας, καθώς την εποχή εκείνη η Ελλάδα υπήρξε κατεξοχήν αγροτικά παραγωγικό κράτος. Η αγροτική παραγωγή τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο αποτελούσε το 35% το ΑΕΠ και το 85% των εξαγωγών (Αναστασίου Χ, 2015)

Ο Νόμος αυτός όριζε ρητά ποια πρόσωπα ασφαλιζόνταν υποχρεωτικά και αυτοδίκαια, καθώς και ποια εξαιρούνταν της ασφάλισης. Περαιτέρω, παρέθετε τους ορισμούς των βασικών εννοιών της κοινωνικής ασφάλισης (άρθρο 6). Προέβλεπε και ρύθμιζε την οργάνωση και λειτουργία του τέως Ιδρύματος Κοινωνικής Ασφάλισης (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ). Επίσης καθορίζονταν οι αρμοδιότητες των οργάνων του φορέα αυτού. Βάσει του Νόμου αυτού προβλεπόταν ότι θα ορίζεται δια κανονισμού ο τρόπος οικονομικής διαχείρισης του τέως ΙΚΑ-ΕΤΑΜ και το εν γένει λογιστικό του σύστημα. Ορίζονταν θέματα σχετικά με τα έσοδα και τους πόρους (ποσοστά, τρόπος καταβολής των εισφορών κλπ), καθώς και αναλυόταν ο τρόπος με τον οποίο θα γινόταν η επένδυση των διαθέσιμων κεφαλαίων του ιδρύματος. Παράλληλα καθιερώνονταν απαλλαγές (φόρων κλπ) ως προς το ΝΠΔΔ.

Ο παραπάνω αναφερόμενος Νόμος καθόριζε τον τρόπο στελέχωσης, καθώς και τα καθήκοντα, τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των υπαλλήλων του.

Τα άρθρα 28 επόμενα ανέλυαν και ρύθμιζαν τις ασφαλιστικές παροχές σύνταξης, αναπηρίας, γήρατος και θανάτου, ιατρικής περίθαλψης, έξοδα κηδείας, εργατικού ατυχήματος και επαγγελματικής νόσου, επιδόματα ασθενείας και ανεργίας. Ακόμα, προβλεπόταν η βάση του υπολογισμού των χρηματικών παροχών των επιδομάτων ασθενείας και μητρότητας. Επιπρόσθετα γινόταν πρόβλεψη για την άσκηση ενδίκων βοηθημάτων και μέσων από τους ασφαλισμένους κατά των αποφάσεων των οργάνων του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.

Ήταν σημαντική η εκτενής αναφορά στον Αναγκαστικό Νόμο 1946/1951 διότι τούτος με τις διαδοχικές του τροποποιήσεις ρύθμιζε αλλά και ακόμα ρυθμίζει, παρόλη την κατάργηση του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ και την αντικατάστασή του από τον ΕΦΚΑ, ως διάδοχο φορέα, μεγάλο μέρος της κοινωνικής ασφάλισης.

2.3 ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΟΧΩΝ

2.3.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥ

Ως ασφαλισμένο νοείται κάθε άτομο που απολαμβάνει βάσει νόμου τα ωφελήματα της κοινωνικής ασφάλισης υπό ορισμένες προϋποθέσεις. Η διάκριση των ασφαλισμένων γίνεται σε δύο μεγάλες κατηγορίες: στους άμεσα ασφαλισμένους και στους έμμεσα ασφαλισμένους.

Αφενός, άμεσα ασφαλισμένα θεωρούνται τα άτομα που έχουν απευθείας ασφαλιστική σχέση καθώς πληρούν τις απαραίτητες εκ του νόμου προϋποθέσεις, λόγω της παρεχόμενης εργασίας τους. Αφετέρου, έμμεσα ασφαλισμένα είναι τα πρόσωπα, των οποίων η ασφαλιστική σχέση γεννιέται, πηγάζει και εξαρτάται από τη συγγένεια που

έχουν τα άτομα αυτά με ένα άμεσα ασφαλισμένο πρόσωπο (τέτοια θεωρούνται σύζυγοι, τέκνα κλπ).

Περαιτέρω, οι άμεσα ασφαλισμένοι χωρίζονται σε:

α. Υποχρεωτικά ασφαλισμένους, δηλαδή γενικά οι μισθωτοί που βρίσκονται σε σχέση εξαρτημένης εργασίας και λόγω αυτής ασφαλιζονται υποχρεωτικά και αυτοδίκαια.

β. Προαιρετικά ασφαλισμένοι, δηλαδή άτομα που επιλέγουν να συνεχίσουν ηθελημένα την ασφάλιση που διακόπηκε, υπό ορισμένες προϋποθέσεις πχ συνταξιούχοι εξωτερικού που διαμένουν στην Ελλάδα.

γ. Αυτοτελείς εργαζόμενοι. Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει τα άτομα, τα οποία εργάζονται σε πολλούς εργοδότες ή απασχολούνται αυτοτελώς πχ οικοδόμοι. (Λαναράς Κ.Δ., 2006)

2.3.2 ΠΑΡΟΧΕΣ

Από 1^η Ιανουαρίου 2017, με την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΟΠΥΥ (από το έτος 2012 άρχισε η σταδιακή μεταφορά αρμοδιοτήτων από τα τμήματα παροχών στον ΕΟΠΥΥ, πχ νοσοκομειακή περίθαλψη) τα τμήματα παροχών του ΕΦΚΑ Μισθωτών, πρώην ΙΚΑ ΕΤΑΜ, εξυπηρετούν τους ασφαλισμένους μόνο σε παροχές σε χρήμα.

Ειδικότερα, οι κύριες αρμοδιότητες των τμημάτων παροχών είναι οι εξής:

- Επίδομα ασθένειας
- Εργατικό ατύχημα, ατύχημα
- Επιδόματα μητρότητας (κυοφορία, λοχεία)
- Έξοδα κηδείας

Στο σημείο αυτό είναι απαραίτητο να γίνει μια περιληπτική ανάλυση των ανωτέρω παροχών.

A. Επίδομα Ασθενείας

Προϋπόθεση καταβολής επιδόματος ασθένειας αποτελεί η συμπλήρωση 120 ενσήμων τον προηγούμενο της αναγγελίας της ασθένειας χρόνο ή βάσει 15μήνου, δηλαδή την αφαίρεση των τριών τελευταίων μηνών από την αναγγελία της ασθένειας και λαμβάνοντας υπόψη τους 12 μήνες πίσω.

Η βεβαίωση ανικανότητας για εργασία δίνεται από θεράποντα ιατρό του ΠΕΔΥ (Πρωτοβάθμιο Εθνικό Δίκτυο Υγείας) ή συμβεβλημένο ιατρό με τον ΕΟΠΥΥ. Για αναρρωτική άδεια, πέραν των 15 ημερών ή άδεια η οποία έχει βεβαιωθεί από ιδιώτη ιατρό και εξωτερικά ιατρεία Ιδιωτικών Θεραπευτηρίων απαιτείται η λήψη γνωμάτευσης από

Πρωτοβάθμια Υγειονομική Επιτροπή (ΑΥΕ). Σε περίπτωση νοσηλείας σε Δημόσιο Νοσοκομείο η λήψη γνωμάτευσης από την ΑΥΕ είναι απαραίτητη πέραν των 30 ημερών από το ξηιτήριο και 15 ημερών αν η νοσηλεία πραγματοποιηθεί σε συμβεβλημένο με τον ΕΟΠΥΥ Ιδιωτικό Θεραπευτήριο.

Το όριο της επιδότησης ανικανότητας εργασίας, ανάλογα με τις προϋποθέσεις που έχει ένας ασφαλισμένος μπορεί να κυμανθεί σε 182 ημέρες, 360 ημέρες και να παραταθεί έως 720 ημέρες (άρθρο 2 παρ. 4 του ΑΝ 1846/1951).

Β. Εργατικό Ατύχημα – Ατύχημα

Εργατικό Ατύχημα μπορεί να θεωρηθεί κάθε βίαιο, εξωτερικό και αιφνίδιο συμβάν, το οποίο λαμβάνει χώρα κατά τα διάρκεια της εργασίας του ασφαλισμένου ή εξαιτίας αυτής και έχει ως αποτέλεσμα τη σωματική ή διανοητική βλάβη του ασφαλισμένου (Οδηγός Ασφαλισμένου Ι.Κ.Α, 2015). Η έννοια του εργατικού ατυχήματος περικλείει και κάθε ζημιογόνο γεγονός που συμβαίνει κατά τη μετάβαση του ασφαλισμένου από και προς την εργασία του κατά τη συνήθη διαδρομή.

Αν ένα ατύχημα χαρακτηριστεί από το τμήμα παροχών ως εργατικό, δεν απαιτούνται οι προϋποθέσεις των 120 ημερών, που προαναφέρθηκαν (επίδομα ασθενείας), αλλά αρκεί η ασφάλιση κατά την ημέρα του ατυχήματος. Σε περίπτωση χαρακτηρισμού ατυχήματος ως εκτός εργασίας, απαιτούνται οι μισές προϋποθέσεις για την καταβολή του επιδόματος ασθενείας, δηλαδή 60 ημέρες εργασίας τον προηγούμενο χρόνο ή βάσει 15μήνου.¹¹

Ίσως το πιο σημαντικό στοιχείο ενός ατυχήματος, εργατικού ή μη, αποτελεί η εμπρόθεσμη αναγγελία αυτού. Αναγγελία είναι η αναφορά του ατυχήματος από ιατρό συμβεβλημένο ή ιατρό του ΠΕΔΥ στον οποίο προσφεύγει ο ασφαλισμένος. Η αναγγελία πρέπει να γίνει μέσα σε διάστημα 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία του ατυχήματος ή σε περίπτωση νοσηλείας εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία εξόδου από Δημόσιο Νοσοκομείο ή συμβεβλημένο Ιδιωτικό Θεραπευτήριο με τον ΕΟΠΥΥ. Σε περίπτωση χαρακτηρισμού ενός ατυχήματος ως εκπρόθεσμου απαιτείται απόφαση Τοπικής Διοικητικής Επιτροπής (ΤΔΕ) προκειμένου να συγχωρεθεί το εκπρόθεσμο.

Είναι αλήθεια, ότι σε αρκετές περιπτώσεις, παρουσιάζονται προβλήματα ως προς την αναγγελία του ατυχήματος από μέρους των ιατρών (πχ λόγω αυξημένου φόρτου εργασίας

¹¹ Σε περίπτωση διαφωνίας του ασφαλισμένου ως προς τον χαρακτηρισμό του ατυχήματος ως εκτός εργασίας, έχει δικαίωμα εντός 30 ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης να προσφύγει με ένσταση στην ΤΔΕ.

στα εξωτερικά ιατρεία των νοσοκομείων), κάτι το οποίο έχει ως αποτέλεσμα την επιπρόσθετη ταλαιπωρία των ασφαλισμένων, καθώς είναι υποχρεωμένοι να επισκεφθούν ξανά τον ιατρό, προκειμένου να συμπληρωθεί το έγγραφο της αναγγελίας.

Γ. Επίδομα μητρότητας

Το επίδομα μητρότητας αποτελείται από την κυοφορία και τη λοχεία. Οι άμεσα ασφαλισμένες επιδοτούνται για 56 ημέρες προ του τοκετού (κυοφορία) και για 63 ημέρες μετά τον τοκετό (λοχεία). Προϋπόθεση χορήγησης του επιδόματος αυτού είναι η συμπλήρωση 200 ημερών ασφάλισης τα δύο τελευταία χρόνια από την πιθανή ή την πραγματική ημερομηνία τοκετού.

Σημαντική εξέλιξη, ως προς τη χορήγηση των επιδομάτων μητρότητας αποτέλεσε η έκδοση της υπ' αριθμ. 1/10.01.2011 Εγκύκλιος του πρώην ΙΚΑ ΕΤΑΜ, επί της υπ' αριθμ. 431/2010 Γνωμοδότησης του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους. Βάσει της γνωμοδότησης αυτής, για τη χορήγηση των άνω επιδομάτων, απαραίτητη προϋπόθεση είναι η ύπαρξη του πραγματικού γεγονότος του τοκετού και όχι η χρονική διάρκεια της κύησης, ούτε παίζει ρόλο η γέννηση ζωντανού ή μη εμβρύου ή η επιβίωση του νεογνού μετά την επιβίωση του (Εγκύκλιος ΙΚΑ ΕΤΑΜ 1/10.01.2011)

Δ. Έξοδα κηδείας

Τα έξοδα κηδείας αποδίδονται για την κηδεία άμεσα ασφαλισμένου¹², συνταξιούχου γήρατος, αναπηρίας ή θανάτου. Αξίζει να αναφερθεί, ότι ενώ παλαιότερα τα έξοδα κηδείας αποδίδονταν στην χήρα/ο ή στον κατά την κρίση του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ επιμεληθέντα των εξόδων κηδείας, ενώ από 21.01.2006 τα έξοδα κηδείας χορηγούνται σε εκείνον που πραγματικά επιμελήθηκε την κηδεία βάσει της απόδειξης παροχής υπηρεσιών του γραφείου τελετών (Εγκύκλιος ΙΚΑ – ΕΤΑΜ 6/12.01.2007)

2.3.3 ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΠΑΡΟΧΩΝ

Διαχρονικά η πληρωμή των ασφαλισμένων για τις ανωτέρω παροχές, βάσει των αποφάσεων που εκδίδονταν από τα Τμήματα Παροχών, πραγματοποιούνταν μέσω των Ταμείων των υποκαταστημάτων του ασφαλιστικού φορέα.

Από τον Ιούλιο του έτους 2011 οι πληρωμές δεν διεξάγονται πια κατά τον τρόπο αυτό. Πλέον πραγματοποιούνται μέσω του συστήματος ΔΙΑΣ των ελληνικών τραπεζών.

¹² Ισχύουν στην περίπτωση αυτή οι προϋποθέσεις που ισχύουν για το επίδομα ασθένειας.

Απαραίτητη προϋπόθεση, προκειμένου να μπορεί να ολοκληρωθεί η πληρωμή, αποτελεί η προσκόμιση από τον δικαιούχο αντιγράφου λογαριασμού τραπεζής, από όπου θα προκύπτει ξεκάθαρα ο αριθμός IBAN (International Bank Account Number) και το όνομα του δικαιούχου του λογαριασμού αυτού. Μέχρι και την 22.11.2020 το όνομα του δικαιούχου θα έπρεπε να αναγράφεται πρώτο στον λογαριασμό τραπεζής που προσκόμιζε. Πλέον αρκεί να είναι συνδικαιούχος του λογαριασμού (Εγκύκλιος ΑΠ 309724/23.11.2020).

2.3.4 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΟΠΣ

Η πληρωμή μέσω λογαριασμών τραπεζής κατέστη δυνατή λόγω της έναρξης χρήσης της εφαρμογής του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ). Το σύστημα αυτό κατέργησε την τήρηση των χειρόγραφων, μέσω καρτελών, ενσήμων και την καταγραφή της ασφαλιστικής ιστορίας όλων των ασφαλισμένων μισθωτών, μέσω της Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης, η οποία υποβάλλεται από 01.01.2002 βάσει του Νόμου 2972/2001, ηλεκτρονικά από τους εργοδότες (Πρόγραμμα Εκσυγχρονισμού Ι.Κ.Α, 2003).

Η εφαρμογή του προγράμματος αυτού διευκόλυνε τη συναλλαγή με το κοινό, διότι πλέον δεν είναι απαραίτητη η προσκόμιση των ατομικών καρτελών ενσήμων στο εκάστοτε υποκατάστημα προκειμένου να γίνει καταμέτρηση/έλεγχος των προϋποθέσεων για τη χορήγηση των παροχών. Αυτό πλέον γίνεται άμεσα και αυτόματα μέσω του ΟΠΣ, μειώνοντας αισθητά τον χρόνο διεκπεραίωσης και ελαχιστοποιείται η πιθανότητα λάθους. Στο υποκατάστημα του τέως ΙΚΑ – ΕΤΑΜ Χαλανδρίου, στο οποίο υπηρετεί ο εκπονήσας την παρούσα εργασία, η εφαρμογή τέθηκε σε ισχύ από τις αρχές του έτους 2004.

Μερικά από τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής ΟΠΣ είναι τα εξής:

- Βελτιώθηκε η αποτελεσματικότητα.
- Δημιουργήθηκε μια ολοκληρωμένη βάση δεδομένων για τους ασφαλισμένους, τους εργοδότες και τους προμηθευτές.
- Μειώθηκε στο ελάχιστο η χειρόγραφη διεκπεραίωση της συναλλαγής με το κοινό.
- Απλοποιήθηκαν οι διαδικασίες εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων στα κατά τόπους υποκαταστήματα.

- Υλοποιήθηκε και διαμορφώθηκε με σύγχρονη στρατηγική αξιοποίησης της τεχνολογίας και της τεχνολογίας e-government¹³.
- Εξοικονομούνται σημαντικοί οικονομικοί πόροι .

Η εφαρμογή του ΟΠΣ συντέλεσε αποφασιστικά στον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας και της οργάνωσης του τέως ΙΚΑ – ΕΤΑΜ.

2.4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Είναι μακράιωνη η πορεία της προσπάθειας εδραίωσης του ασφαλιστικού συστήματος στην Ελλάδα. Ξεκίνησε ήδη από το 1864 με τη δημιουργία του ΝΑΤ. Παρόλα αυτά, λόγω των ιδιαίτερων καταστάσεων και κοινωνικοοικονομικών εξελίξεων που είχε αντιμετωπίσει η χώρα τις επόμενες δεκαετίες, ήρθε μάλλον καθυστερημένα η ολοκληρωμένη εγκαθίδρυση ενός οργανωμένου ασφαλιστικού συστήματος.

Μόλις την δεκαετία του 1930, με την έναρξη λειτουργίας του ΙΚΑ, και στις αρχές της δεκαετίας του 1950, με την ψήφιση του Α.Ν 1846/1951, μπορούμε να αναφερόμαστε στην ύπαρξη ενός πλήρους ασφαλιστικού συστήματος. Σε μεγάλο βαθμό αυτό ήταν απόρροια των χαρακτηριστικών της χώρας και του αγροτικού χαρακτήρα του πληθυσμού της. Η μεσαία τάξη της άρχισε να εμφανίζεται στις δεκαετίες αυτές.

Η ψήφιση του Α.Ν 1846/1951 δημιούργησε ένα στέρεο νομοθετικό υπόβαθρο που διέπει, ως επί το πλείστον, ολόκληρο το ελληνικό ασφαλιστικό σύστημα. Τα θεμέλια του νόμου αυτού, παρά τις αλλεπάλληλες κοινωνικές αλλαγές, παραμένουν αναλλοίωτα ως τις μέρες μας.

Η παγκοσμιοποίηση, η ραγδαία τεχνολογική ανάπτυξη αλλά και από την άλλη η δημογραφική αλλαγή (υπογεννητικότητα, γήρανση πληθυσμού) κατέστησαν υποχρεωτικό τον εκσυγχρονισμό του ελληνικού ασφαλιστικού συστήματος. Προκειμένου να προλάβουν τις παγκόσμιες και εγχώριες εξελίξεις, αλλά και να αντιμετωπίσουν το μεγάλο πρόβλημα βιωσιμότητας, οι εκάστοτε κυβερνήσεις έκαναν σημαντικές προσπάθειες, έτσι ώστε να γίνει προσαρμογή στα νέα δεδομένα.

Η πρωτοφανής κρίση όμως, και σε χρόνο και σε ένταση για τα παγκόσμια δεδομένα, που ταλανίζει τη χώρα τα τελευταία χρόνια, αποτελεί τροχοπέδη για την ανάπτυξη και διατήρηση ενός υγιούς ασφαλιστικού τομέα. Σαν απάντηση στο πρόβλημα αυτό υπήρξε

¹³ Κατέστη εφικτή η διάθεση πληροφοριών στους ασφαλισμένους και γενικά στους εκάστοτε ενδιαφερόμενους μέσω διαδικτύου, πχ απαραίτητα δικαιολογητικά, υπολογισμός σύνταξης, άμεση ενημέρωση για την κατάσταση των δεδουλευμένων ενσήμων. Επιπλέον, έγινε πραγματικότητα η διαδικτυακή υποβολή αιτήσεων και δηλώσεων.

η δημιουργία του ΕΟΠΥΥ και του ΕΦΚΑ, οι οποίοι περιέκλεισαν στους κόλπους τους όλα τα υφιστάμενα μέχρι τότε επί μέρους ταμεία.

Το μέλλον θα δείξει αν επαρκούν οι κινήσεις αυτές, ούτως ώστε να επιτευχθεί ένας σημαντικός βαθμός αποτελεσματικότητας και βιωσιμότητας του συστήματος ασφάλισης στην Ελλάδα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΦΚΑ

3.1 ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η έναρξη της λειτουργίας του ΕΦΚΑ σηματοδότησε μια νέα εποχή για το ασφαλιστικό σύστημα στην Ελλάδα. Η μετάβαση όμως από το ΙΚΑ στον ΕΦΚΑ συνέπεσε με μια περίοδο ιδιαίτερων και δύσκολων οικονομικών συνθηκών που ήδη επικρατούσαν στη χώρα. Ενδεχομένως, οι μνημονιακές πολιτικές να επιτάχυναν σχετικά τις διαδικασίες μετάβασης. Σημειώθηκαν πολλές αλλαγές, οι οποίες επέφεραν και θετικά αλλά και αρνητικά αποτελέσματα κυρίως λόγω της πρωτοφανούς οικονομικής κρίσης που έπληξε τη χώρα. Η οικονομική κρίση που έπληξε την Ελλάδα από το 2010, επηρέασε έντονα όλους του δημόσιους υπαλλήλους, και κατ' επέκταση τους εργαζόμενους στο τότε ΙΚΑ και νυν ΕΦΚΑ. Ειδικότερα, τα εισοδήματα των υπηρετούντων στα υποκαταστήματα μειώθηκαν σε πολύ μεγάλο βαθμό, που σε πολλές περιπτώσεις άγγιζε ή και ακόμα ξεπερνούσε το 40%.

Δεν ήταν μόνο η κατάργηση των δώρων Χριστουγέννων, Πάσχα και του επιδόματος αδείας και η εφαρμογή του νέου μισθολογίου, που αφορούσε σε όλο τον ευρύτερο δημόσιο τομέα, αλλά και η κατάργηση της πληρωμής του δωροσήμου¹⁴ από τα υποκαταστήματα, που έπληξε ειδικά τους υπαλλήλους του τέως ΙΚΑ.

Μια ακόμη αρνητική επίπτωση που συνδέεται με την κρίση, υπήρξε η δραματική μείωση του προσωπικού¹⁵, η οποία ήταν συνέπεια των οικονομικών μέτρων που επιβλήθηκαν από τους θεσμούς και τις ελληνικές κυβερνήσεις. Οι πολλαπλές αιτήσεις πρόωρης συνταξιοδότησης, από τους εργαζομένους με αρκετά χρόνια προϋπηρεσίας, προκειμένου να προλάβουν τις αρνητικές συνταξιοδοτικές εξελίξεις, στέρησαν από την Υπηρεσία την πολύτιμη εμπειρία που διέθεταν αυτά τα στελέχη. Οι πρόωρες συνταξιοδοτήσεις σε συνδυασμό με την ταυτόχρονη παύση νέων προσλήψεων, έχουν

¹⁴ Το δωρόσημο ήταν η πληρωμή των δώρων των οικοδόμων που γινόταν από τα υποκαταστήματα. Αυτό λάμβανε χώρα εκτός ωραρίου την περίοδο των Χριστουγέννων, του Πάσχα και του καλοκαιριού, αλλά με ταυτόχρονη αποζημίωση υπερωριών για τους υπαλλήλους που συμμετείχαν.

¹⁵ Πριν το 2010 το εργατικό δυναμικό στο υπό κρίση υποκατάστημα ήταν περίπου 75 άτομα και εν έτει 2020 είναι μόλις 30.

οδηγήσει στο σημείο, ακόμα και σήμερα όλα τα τμήματα να είναι υποστελεχομένα. Αυτό το φαινόμενο παρατηρείται σε όλες τις υπηρεσίες των υποκαταστημάτων του ΕΦΚΑ στην Ελλάδα.

Όλα τα ανωτέρω προκαλούν πίεση από τον φόρτο εργασίας και δυσκολία διαχείρισης του όγκου των υποθέσεων που συσσωρεύονται με αποτέλεσμα την καθυστέρηση πολλών από αυτές. Επίσης, παρατηρείται έντονα το φαινόμενο της δυσχέρειας υποκατάστασης των υπαλλήλων από άλλους συναδέλφους, ειδικότερα σε εποχές αδειών. Οι αναπληρωτές υπάλληλοι έχουν αρκετές μεν γνώσεις των αντικειμένων και διαδικασιών, δεν είναι όμως εξειδικευμένοι στην επίλυση ιδιαίτερων υποθέσεων που προκύπτουν. Επιπλέον, μένουν πίσω και στα δικά τους τμήματα φλέγοντα και επείγοντα ζητήματα. Συνέπεια αυτού, είναι η μείωση της αποτελεσματικότητας αλλά και της ικανοποίησης από την πλευρά του εργαζομένου για το έργο που επιτελεί.

Η κατάργηση πολλών υγειονομικών επιτροπών των κατά τόπους υποκαταστημάτων, έχει επιφέρει καθυστερήσεις στην έκδοση αποφάσεων επιδότησης ασθενειών. Συγκεκριμένα το Υποκατάστημα Χαλανδρίου διέθετε δική του υγειονομική επιτροπή, που ο χρόνος αναμονής για τη συζήτηση μιας υπόθεσης δεν υπερέβαινε τις 10 ημέρες. Τώρα πια υπάγεται στην Α.Υ.Ε Αμαρουσίου, η οποία είναι αρμόδια για τις υποθέσεις των υποκαταστημάτων Αγίας Παρασκευής, Αμαρουσίου, Χαλανδρίου και της Κηφισιάς. Είναι λογικό, λόγω της πληθώρας των υποθέσεων, να παρατηρούνται μεγάλες καθυστερήσεις και ο μέσος χρόνος αναμονής να υπερβαίνει τον ένα μήνα.

Τέλος, δεν μπορεί να μη γίνει αναφορά στην περικοπή δαπανών για την προμήθεια του απαραίτητου υλικοτεχνικού εξοπλισμού. Τα υποκαταστήματα είναι εξοπλισμένα κυρίως με παλιούς υπολογιστές περιορισμένων δυνατοτήτων. Είναι αντιφατικό να λειτουργεί κανείς ένα σύγχρονο σύστημα, όπως το ΟΠΣ, με υπολογιστές 20ετίας! Ταυτόχρονα παρατηρείται ότι υπάρχει μεγάλη έλλειψη ανταλλακτικών και αναλωσίμων υλικών που είναι απαραίτητα για όλες τις παράπλευρες λειτουργίες σχετικά με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών.

3.2 Ο ΣΤΑΔΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ Η ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ

Προκειμένου να επιλυθούν τα πιο πάνω αναφερόμενα προβλήματα, γίνονται καθημερινά προσπάθειες από όλους τους εμπλεκόμενους με τη λειτουργία του φορέα, δηλαδή διοίκηση και εργαζόμενους.

Η χρήση νέων πληροφοριακών συστημάτων, όπως του συστήματος ΟΠΣ, διευκολύνει κατά πολύ τις διαδικασίες και τις εργασίες των τμημάτων. Συγκεκριμένα, παλαιότερα για να επιδοτηθεί κάποιος ασφαλισμένος πχ για μία αναρρωτική άδεια, θα έπρεπε να προσκομίσει ο ίδιος, ή ένα εξουσιοδοτημένο από αυτόν άτομο, την καρτέλα των ενσήμων του στο υποκατάστημα. Ταυτόχρονα, ο υπάλληλος χειρόγραφα θα έπρεπε να υπολογίσει την ασφαλιστική του κλάση¹⁶ και το ποσό που δικαιούταν βάση αυτής, αναγράφοντάς τα σε καρτέλες. Η διαδικασία αυτή ήταν χρονοβόρα και επιρρεπής σε λάθη και αυθαιρεσίες.

Στις μέρες μας, με τη χρήση του ΟΠΣ δεν είναι απαραίτητο να γίνουν όλα τα παραπάνω. Πλέον είναι αναγκαία μόνο η κατάθεση των απαραίτητων ιατρικών δικαιολογητικών και των εργοδοτικών βεβαιώσεων στο τμήμα. Ο υπάλληλος των παροχών καταχωρεί τα απαραίτητα στοιχεία και ο υπολογισμός γίνεται αυτόματα βάσει των ολοκληρωμένων στοιχείων που διαθέτει το πρόγραμμα. Έτσι αυξήθηκε η αποτελεσματικότητα και μειώθηκε ο χρόνος και η πιθανότητα λάθους στην έκδοση μιας απόφασης. Από τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό, ότι η χρήση της νέας τεχνολογίας κατάφερε, ως ένα βαθμό, να εξομαλύνει και τα προβλήματα που προέκυπταν από την έλλειψη προσωπικού.

Η ανάληψη της ιατροφαρμακευτικής κάλυψης από τον ΕΟΠΥΥ έχει συνδράμει θετικά ως προς την καλύτερη λειτουργία των τμημάτων παροχών των υποκαταστημάτων του ΕΦΚΑ Μισθωτών. Έχει μειωθεί σημαντικά ο χρόνος συναλλαγής, καθώς για πολλά ζητήματα οι πολίτες διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους μέσω των υπηρεσιών του ΕΟΠΥΥ ή αυτόματα.

Η επιδότηση για αγορά οπτικών, η αποζημίωση για χρήση αποκλειστικών αδελφών σε νοσηλείες σε δημόσια νοσοκομεία και η πληρωμή συνεδριάσεων φυσικοθεραπειών είναι μερικές από τις αρμοδιότητες που έχουν αφαιρεθεί από τα τμήματα παροχών και έχουν ανατεθεί στον ΕΟΠΥΥ.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα, επίσης, είναι η χρήση των ΚΕΝ (Κλειστά Ενοποιημένα Νοσήλια). Προ ΕΟΠΥΥ, ένας πολίτης ο οποίος νοσηλεύτηκε σε ένα ιδιωτικό θεραπευτήριο και κατέθετε τα απαιτούμενα δικαιολογητικά με σκοπό την αποζημίωσή του θα έπρεπε να αναμένει αρκετούς μήνες. Η διαδικασία τότε προέβλεπε την κατάθεση των ιατρικών και οικονομικών δικαιολογητικών στην Τοπική Μονάδα Υγείας, που έλεγχε το θεραπευτήριο, για έγκριση. Στη συνέχεια, τα έγγραφα διαβιβάζονταν στην Φαρμακευτική Υπηρεσία για υπολογισμό της φαρμακευτικής δαπάνης. Τέλος, τα

¹⁶ Ασφαλιστική κλάση είναι η κατάταξη ενός εργαζομένου, βάση του μισθολογίου του και των εισφορών που αποδίδει.

δικαιολογητικά κατέληγαν στο υποκατάστημα που άνηκε ο ασφαλισμένος για την τελική εκκαθάριση. Όλη αυτή η διαδικασία, ήταν πολύπλοκη και χρονοβόρα, προκαλώντας πολλές φορές και όχι άδικα αρνητικές αντιδράσεις από την πλευρά των ασφαλισμένων.

Με τη χρήση των ΚΕΝ, από την άλλη πλευρά, η διαδικασία γίνεται αυτόματα, απλώς και μόνο με τη χρήση του ΑΜΚΑ του κάθε ασφαλισμένου¹⁷. Ο τελευταίος πληρώνει τη συμμετοχή του και το υπόλοιπο κόστος βαραίνει τον ΕΟΠΥΥ.

Ιδιαίτερη μνεία σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να γίνει για την ηλεκτρονική πλατφόρμα του e-ΕΦΚΑ. Πέραν των πολλών εφαρμογών που προσφέρει, η συγκεκριμένη πλατφόρμα αποτελεί σημαντικό εργαλείο στα χέρια του συναλλασσόμενου κοινού που επιθυμεί να συναλλαχθεί με κάποιο από τα τμήματα παροχών.

Με την έλευση του Covid-19 έχουν επιταχυνθεί οι διαδικασίες, τόσο της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, όσο και της εξ αποστάσεως συναλλαγής. Από τον Μάρτιο του 2020 που η χώρα εισήλθε σε καθεστώς γενικής απαγόρευσης κυκλοφορίας, για πρώτη φορά ξεκίνησε η εφαρμογή των ηλεκτρονικών ραντεβού και των ηλεκτρονικών αιτήσεων. Μέσω της πλατφόρμας ο ασφαλισμένος, κάνοντας χρήση των κωδικών του Taxis-net, μέσα σε λίγα λεπτά μπορεί εύκολα να προγραμματίσει το ραντεβού του, έτσι ώστε να προσέλθει στο αρμόδιο υποκατάστημα την συγκριμένη χρονική στιγμή που αυτός έχει επιλέξει. Με αυτόν τον τρόπο αποφεύγεται ο συνωστισμός και η πολύωρη αναμονή.

Ταυτόχρονα υπάρχει η δυνατότητα ηλεκτρονικών αιτήσεων. Ο ασφαλισμένος πλέον δεν χρειάζεται να προσέλθει στο υποκατάστημα προκειμένου να ζητήσει ειδικότερες πληροφορίες για το θέμα του. Κάνοντας χρήση της εφαρμογής πετυχαίνει έναν διττό στόχο. Από τη μία, κάνοντας μια ηλεκτρονική αίτηση κατοχυρώνει ο ασφαλισμένος την όποια προθεσμία (πχ η αναγγελία ενός ατυχήματος πρέπει να γίνει μέσα σε πέντε εργάσιμες ημέρες) που πολλές φορές λόγω άγνοιας ή ιδιαίτερων συνθηκών η τελευταία χάνονταν. Από την άλλη, μέσα σε εύλογο χρόνο έχει μια ολοκληρωμένη και σαφή απάντηση για το ζήτημά του από τον αρμόδιο υπάλληλο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).

¹⁷ Στο άρθρο 67 παρ. 1 του Ν. 4603/2019 προβλέπεται η κατάργηση των εντόπων βιβλιαρίων υγείας των ασφαλισμένων, των συνταξιούχων και των μελών της οικογένειάς τους. Στην παρ. 2 εδ. δ του ίδιου άρθρου ορίζεται ότι προκειμένου να διαπιστωθεί η ταυτοπροσωπία ενός ατόμου που προσέρχεται για εξέταση γίνεται από οποιοδήποτε δημόσιο έγγραφο.

Παρόλη την ολιγόμηνη λειτουργία των δύο ανωτέρω εφαρμογών παρατηρείται αφενός όλο και αυξανόμενος αριθμός των ασφαλισμένων που κάνουν χρήση των εφαρμογών αυτών και αφετέρου η θετική άποψη που έχουν γι' αυτές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

4.1 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Η εργασία αυτή επικεντρώνεται στις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

- Αναποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης και ταλαιπωρία των συναλλασσόμενων στις υπηρεσίες του πρώην ΙΚΑ – ΕΤΑΜ νυν ΕΦΚΑ.
- Πολλαπλή μετάβαση σε μια υπηρεσία προκειμένου να λυθεί ένα ζήτημα.
- Η αντίληψη του κοινού ως προς την εικόνα των δημοσίων υπαλλήλων, ότι δηλαδή δεν είναι αρκετά καταρτισμένοι για να ανταποκριθούν με επιτυχία στην αποστολή τους και στα καθήκοντά τους, ειδικά σήμερα με την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας στον δημόσιο τομέα.
- Η άσχημη εικόνα για τις υπηρεσίες του πρώην ΙΚΑ – ΕΤΑΜ νυν ΕΦΚΑ παλαιότερα, ενδεχομένως σε ορισμένες περιπτώσεις, να ήταν δικαιολογημένη όμως πλέον αυτό δεν ισχύει σήμερα.
- Στελέχωση νέων υπαλλήλων, οι οποίοι να πληρούν αποδεδειγμένα κάποιες προϋποθέσεις (πτυχίο πανεπιστημίου, γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών και διαδικτύου, γνώση ξένων γλωσσών) μέσω διαγωνισμών του ΑΣΕΠ.
- Χρήση νέων τεχνολογιών και εφαρμογή νέων συστημάτων (ΟΠΣ) για την ταχύτερη και πιο άμεση εξυπηρέτηση του ασφαλισμένου κοινού.

Εν συνεχεία παρουσιάζεται το ερευνητικό μέρος της εργασίας.

4.2 ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΥ Δ' ΤΟΠΙΚΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ – ΑΘΗΝΩΝ ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ ΩΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Το τέως ΙΚΑ – ΕΤΑΜ και νυν ΕΦΚΑ μισθωτών αποτελεί τον μεγαλύτερο και σημαντικότερο ασφαλιστικό φορέα της χώρας. Καθημερινά εξυπηρετούνται στα κατά τόπους υποκαταστήματα χιλιάδες ασφαλισμένοι, εργοδότες και συνταξιούχοι. Οι σχεδόν ταυτόχρονη έναρξη λειτουργίας του ΕΟΠΥΥ και του ΕΦΚΑ άλλαξε ριζικά τον τρόπο λειτουργίας των υποκαταστημάτων.

Στην εργασία αυτή ερευνάται ο βαθμός ικανοποίησης και η ποιότητα εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων στο τμήμα παροχών του Δ' Τοπικού Υποκαταστήματος Αττικής – Αθηνών Βορείου Τομέα (πρώην ΙΚΑ Χαλανδρίου) στο οποίο υπηρετεί ο εκπονήσας την παρούσα.

Η επιλογή του συγκεκριμένου υποκαταστήματος, ως πεδίο έρευνας, δεν είναι τυχαία. Αφενός αποτελεί τον χώρο εργασίας του συγγραφέα της παρούσης, αφετέρου η τοπική αρμοδιότητά του εκτείνεται σε μεγάλη γεωγραφική έκταση της Αττικής. Αυτή περιλαμβάνει ολόκληρους τους Δήμους, Χαλανδρίου, Βριλησίων, Πεντέλης και τμήματα των Δήμων Αγίας Παρασκευής, Γέρακα και της Νέας Φιλοθέης Αμαρουσίου.

Επιπλέον, στην ακτίνα αρμοδιότητας του υπό έρευνα υποκαταστήματος υπάγονται πάρα πολλές μικρές επιχειρήσεις (όπως καταστήματα ένδυσης, επίπλων, αντιπροσωπείες αυτοκινήτων, εταιρείες εστίασης, συνεργεία κλπ), αλλά και μεγάλες ανώνυμες εταιρείες, όπως πχ το Νοσοκομείο Υγεία και μεγάλα εμπορικά καταστήματα. Αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία, λόγω του πλήθους των εργαζομένων που απασχολούνται στις άνω επιχειρήσεις. Όπως προειπώθηκε, το εργατικό ατύχημα αποτελεί σημαντικό κομμάτι της καθ ύλην αρμοδιότητας των τμημάτων παροχών. Έτσι σε περίπτωση ατυχήματος εν ώρα εργασίας και εξ αιτίας αυτής των άνω εργαζομένων, υπεύθυνο για το χαρακτηρισμό τους είναι το εν λόγω τοπικό υποκατάστημα.

4.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Για την έρευνα αυτή χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου απαντήσεων, το οποίο διανεμήθηκε στους ασφαλισμένους οι οποίοι προσέρχονταν στο Τμήμα Παροχών. Έγινε συλλογή στοιχείων που θα αφορούν δημογραφικά στοιχεία, όπως φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, επάγγελμα και οικογενειακή κατάσταση.

Η πρώτη ερώτηση του ερωτηματολογίου αφορά στο φύλο του συμπληρώσαντος. Έτσι διαπιστώθηκε κατά πόσο το φύλο ενός ασφαλισμένου επηρεάζει το βαθμό ικανοποίησής του ως προς την εξυπηρέτηση που λαμβάνει από το Τμήμα Παροχών. Ποιοι έχουν περισσότερες απαιτήσεις, οι γυναίκες ή οι άνδρες;

Εν συνεχεία ο ερωτώμενος ανέφερε την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκει. Τα βιώματα και η εμπειρία ενός ανθρώπου κατέδειξαν αν τον επηρεάζουν στην επιλογή των απαντήσεων. Για παράδειγμα, βγήκε συμπέρασμα για το αν ένα άτομο νεαρής ηλικίας που μόλις έχει ξεκινήσει τον εργασιακό του βίο έχει τις ίδιες ή παραπλήσιες απόψεις με ένα άλλο που έχει διανύσει μακρά εργασιακή πορεία και έχει μεγαλύτερη εμπειρία ως προς το ασφαλιστικό “γίγνεσθαι”.

Ένα ακόμα βασικό στοιχείο, για την εξαγωγή συμπερασμάτων, είναι το επίπεδο εκπαίδευσης. Είναι σημαντικό για την παρούσα εργασία αν κατά πόσο το επίπεδο αυτό θα είχε επίδραση στον τρόπο με τον οποίο θα δινόταν οι απαντήσεις. Ένας άνθρωπος υψηλού μορφωτικού επιπέδου έχει μεγαλύτερες απαιτήσεις και αξιώσεις, ως προς την εξυπηρέτησή του, από έναν άνθρωπο χαμηλότερου μορφωτικού επιπέδου; Περαιτέρω, το επίπεδο μόρφωσης ενός ατόμου μπορεί να συσχετισθεί με το βαθμό κατανόησης και υλοποίησης των οδηγιών και των πληροφοριών που έχει λάβει, προκειμένου να εξυπηρετηθεί;

Συνδυαστικά με την εκπαίδευση που έχει λάβει κάποιος, το επάγγελμα που ακολουθεί, ενδέχεται να επηρεάσει στην επιλογή της εκάστοτε απάντησης; Δόθηκαν παραπλήσιες απαντήσεις από έναν ανειδίκευτο εργάτη και έναν πολιτικό μηχανικό ή ιατρό; Ένας άνεργος έχει την ίδια άποψη;

Τέλος, διαπιστώθηκε σε τι βαθμό η οικογενειακή κατάσταση του ασφαλισμένου μπορεί να μεταβάλλει τον τρόπο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.

4.4 ΒΑΣΙΚΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Οι ερωτήσεις, που αφορούν την ικανοποίηση ή μη ως προς την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, αναφέρονται τόσο στην υλικοτεχνική υποδομή και στους χώρους του υποκαταστήματος, όσο και στο βαθμό ενημέρωσης, την συμπεριφορά και την αποτελεσματικότητα από την πλευρά των υπαλλήλων. Ταυτόχρονα μέρος των ερωτήσεων είναι συνδυαστικού τύπου, έτσι ώστε εξήχθησαν ασφαλέστερα συμπεράσματα και αποτελέσματα.

Η υλικοτεχνική υποδομή μιας Υπηρεσίας, δηλαδή τόσο οι χώροι αναμονής όσο και οι βοηθητικοί χώροι και η καθαριότητα και υγιεινή αυτών, δίνουν την πρώτη εντύπωση στον συναλλασσόμενο. Επηρεάζεται σίγουρα η ψυχολογία και η διάθεσή του, καθώς και τον προϋδεάζει για την ποιότητα εξυπηρέτησης που περιμένει να λάβει.

Μείζονος σημασίας παράμετροι αποτελέσαν για την έρευνα αυτή, οι απαντήσεις που δόθηκαν σχετικά με τη συνδιαλλαγή με το προσωπικό του τμήματος. Ζητήθηκε η γνώμη σχετικά με τη συμπεριφορά και την εξυπηρέτηση, την κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος για το θέμα του ασφαλισμένου, καθώς και την αποτελεσματικότητα που επιδεικνύει ο εκάστοτε υπάλληλος.

Παράλληλα πολύ σημαντικός παράγοντας, είναι ο βαθμός ενημέρωσης για το εκάστοτε ζήτημα, που λαμβάνει ο ενδιαφερόμενος από το προσωπικό του τμήματος. Με άλλα λόγια, εξετάστηκε στην παρούσα, αν οι πληροφορίες που δόθηκαν στον

ασφαλισμένο τον κάλυψαν σε επαρκή βαθμό, έτσι ώστε να αποφευχθούν πολλαπλές άσκοπες επισκέψεις στο υποκατάστημα, προκειμένου να διευθετηθεί και να τελεσφορήσει το όποιο θέμα τον απασχολεί.

Μια καλά οργανωμένη υπηρεσία, με σωστό καταμερισμό εργασιών, σίγουρα έχει να επιδείξει πολλά θετικά αποτελέσματα. Η σωστή οργάνωση ασκεί σημαντική επίδραση, όχι μόνο στη διεκπεραίωση των εργασιών από τη μεριά των υπαλλήλων, αλλά και στο να δημιουργηθεί μια θετική εικόνα στον ασφαλισμένο για τον τρόπο λειτουργίας του τμήματος. Από την άλλη μεριά μια πολύωρη και κουραστική αναμονή σίγουρα αφήνει δυσμενείς εντυπώσεις για μια υπηρεσία και συχνά οδηγεί σε εκνευρισμό με δυσάρεστα αποτελέσματα.

Εν συνεχεία ακολούθησαν δύο ερωτήσεις συνδυαστικού χαρακτήρα. Ερωτάται, αρχικά, ο ασφαλισμένος αν έχει συνδιαλλαχθεί με άλλα αντίστοιχα ασφαλιστικά ταμεία, π.χ ΕΦΚΑ Μη Μισθωτών – πρώην ΟΑΕΕ. Δηλαδή η εμπειρία που έχει αποκομίσει σε μια τέτοια περίπτωση ήταν ιδιαίτερα σημαντική για την παρούσα έρευνα, καθώς δίνεται η δυνατότητα σύγκρισης της εξυπηρέτησης μεταξύ των υπηρεσιών. Αυτός μάλιστα ήταν και ο σκοπός της δεύτερης ερώτησης, η οποία ζητά να γίνει κατάταξη του επιπέδου εξυπηρέτησης του Τμήματος Παροχών σε σχέση με άλλα αντίστοιχα τμήματα.

Στο σημείο αυτό ο ασφαλισμένος κλήθηκε να απαντήσει σχετικά με την πηγή πληροφόρησης για το ζήτημά του. Έχει βασική σημασία, ο υπάλληλος όχι μόνο να είναι γνώστης του αντικειμένου και των διαδικασιών, αλλά και να έχει την ικανότητα της μεταδοτικότητας των πληροφοριών με τρόπο κατανοητό και εύγλωττο για τον ασφαλισμένο. Στην εποχή της τεχνολογίας και των ταχύτατων εξελίξεων, θα ήταν ίσως αναμενόμενο, ιδίως στις νεαρές ηλικιακές ομάδες να επιλεγεί ως απάντηση το διαδίκτυο. Παρόλα αυτά στην Ελλάδα, όπου οι οικογενειακοί δεσμοί είναι ισχυροί, η επιλογή της οικογένειας ως απάντηση, υπάρχει περίπτωση να παρουσιαστεί σε μεγάλη συχνότητα. Ταυτόχρονα είδαμε, αν κατά πόσο ο χώρος της εργασίας του καθενός, αποτελεί και αυτός με τη σειρά του, σημαντική πηγή άντλησης πληροφοριών.

Αναδείχθηκε αν ο λόγος της επίσκεψης στο υποκατάστημα έχει επίπτωση στον τρόπο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου. Η ψυχολογική κατάσταση κάποιου, ο οποίος έχει υποστεί ένα ατύχημα και επιδιώκει να αποζημιωθεί, διαφέρει από εκείνου που έχει προσέλθει με σκοπό την αποζημίωση για έξοδα κηδείας ενός αγαπημένου προσώπου.

Τέλος ζητήθηκε να δοθεί το σύνολο του αριθμού των επισκέψεων του ασφαλισμένου στο κατάστημα. Η βαρύτητα της ανωτέρω ερώτησης έγκειται στο γεγονός, ότι το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε κυρίως στα άτομα που έχουν επανειλημμένα έρθει στο

τιμήμα παροχών. Η συχνοί αυτοί “πελάτες” έχουν σίγουρα πιο ολοκληρωμένη άποψη για όλη την διαδικασία της συναλλαγής. Παραδείγματος χάριν, το ερωτηματολόγιο δεν δόθηκε σε μία ασφαλισμένη που ζητά να επιδοτηθεί για την κυοφορία της, αλλά της δόθηκε όταν επανήλθε για την πληρωμή του επιδόματος της λοχείας της. Ακόμα, δεν δόθηκε σε κάποιον που προσέρχεται με σκοπό την επιδότηση για μια ασθένεια μικρής διάρκειας, αλλά σε κάποιον που η φύση της πάθησής του είναι τέτοια που επιβάλλει μακρόχρονη θεραπεία και παραμονή εκτός της εργασίας του, με συνέπεια την ανάγκη αλληπάλληλων επισκέψεων στο υποκατάστημα.

Τέλος, παίζει πολύ μεγάλο ρόλο η άποψη των ασφαλισμένων περί του αν έχει βελτιωθεί ή όχι το επίπεδο εξυπηρέτησης τα τελευταία χρόνια στο τμήμα παροχών. Η επιλογή της απάντησης μπορεί να είναι αποτέλεσμα προσωπικής πείρας ή να είναι επηρεασμένη από ακούσματα και μαρτυρίες άλλων.

4.5 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ – ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η παρούσα εργασία είχε στο χρονοδιάγραμμά της τη συλλογή των ερωτηματολογίων μεταξύ Μαρτίου και Απριλίου του 2020. Αυτό δεν κατέστη δυνατό λόγω του ξεσπάσματος της πανδημίας Covid-19 και της γενικής απαγόρευσης κυκλοφορίας που επιβλήθηκε, με αποτέλεσμα την καθυστέρηση υλοποίησης της έρευνας.

Εν τέλει τα ερωτηματολόγια διαμοιράστηκαν και συλλέχθηκαν τον Ιούνιο του 2020. Ήταν μια μεταβατική περίοδος, αφού είχε ξεκινήσει η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση του κοινού, μέσω ηλεκτρονικών αιτημάτων και η εγκαθίδρυση, για πρώτη φορά, των ηλεκτρονικών ραντεβού. Η περιρρέουσα ατμόσφαιρα που επικρατούσε ήταν πρωτόγνωρη, όπου ο κόσμος μόλις είχε βγει από την καραντίνα, προσπαθώντας να επανέλθει στους κανονικούς ρυθμούς ζωής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα έρευνα για την ποιότητα και το βαθμό ικανοποίησης του συναλλασσόμενου κοινού στο αναφερόμενου υποκατάστημα διεξήχθη τον Ιούνιο του 2020. Η συγκεκριμένη έρευνα όπως προαναφέρθηκε, έλαβε χώρα σε μια χρονική περίοδο η οποία δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως η ιδανικότερη για την ανάλυση ικανοποίησης των συναλλασσόμενων σε μια δημόσια υπηρεσία. Με την πανδημία του Covid19 να σαρώνει ολόκληρο τον πλανήτη και την Ελλάδα να έχει μόλις βγει από το γενικό lockdown, οι συνθήκες που επικρατούσαν ήταν πρωτόγνωρες.

Για πρώτη φορά ξεκίνησε η εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων να γίνεται αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικών ραντεβού. Όλοι, υπάλληλοι αλλά και το συναλλασσόμενο κοινό προσπαθούσαν να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα που είχε επιβάλει η έλευση της πανδημίας. Παρόλα αυτά η ανταπόκριση του κοινού υπήρξε άκρως ικανοποιητική. Παρατηρήθηκε πραγματικό ενδιαφέρον από τους συναλλασσόμενους να συμμετάσχουν στην έρευνα και η προθυμία στην συμπλήρωση των ερωτηματολογίων ήταν μεγάλη, κάτι που για το συγγραφέα της παρούσας έρευνας έχει μεγάλη βαρύτητα.

Ο συνολικός αριθμός των ερωτηματολογίων που συντάχθηκαν ήταν 199. Χωρισμένα σε δύο κατηγορίες, τα γενικά χαρακτηριστικά και τα ειδικά χαρακτηριστικά, τα ερωτηματολόγια με τη δομή που είχαν, προσπαθούσαν όσον το δυνατόν καλύτερα να απαντήσουν στα ερωτήματα που τέθηκαν στην παρούσα εργασία.

Στο πρώτο μέρος παρουσιάζονται τα γενικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, δηλαδή το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, την οικογενειακή κατάσταση και το επάγγελμά τους.

Στο δεύτερο μέρος, το οποίο επικεντρώνεται στη διερεύνηση των ειδικών χαρακτηριστικών του κεντρικού ερευνητικού ερωτήματος το οποίο είναι ο βαθμός ικανοποίησης των ερωτηθέντων από την εξυπηρέτηση που έλαβαν στο υποκατάστημα. Οι σημαντικότερες από αυτές τις μεταβλητές είναι οι εξής: ο βαθμός ικανοποίησης τους από την διαθέσιμη υλικοτεχνική υποδομή, η ποιότητα της εξυπηρέτησης, ενημέρωσης από το προσωπικό ως και η ανάγκη περαιτέρω ανάπτυξης τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ' αποστάσεως συναλλαγή χωρίς την υποχρέωση φυσικής παρουσίας. Παράλληλα, ζητήθηκε να γίνει και μια σύγκριση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του παρόντος υποκαταστήματος με άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Επιπλέον, έγινε προσπάθεια

να εξακριβωθεί η άποψη του κοινού αν κατά πόσο έχει βελτιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο υποκατάστημα από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ.

5.2.ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ

5.2.1 ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΦΥΛΟ

Ζητήθηκε από το παρόν δείγμα να δηλώσει το φύλο του, προκειμένου να διαπιστωθεί αν αυτό επηρεάζει τον βαθμό ικανοποίησης για τον τρόπο λειτουργίας και παρεχόμενης εξυπηρέτησης του υποκαταστήματος.

Πίνακας 5-1
Φύλο

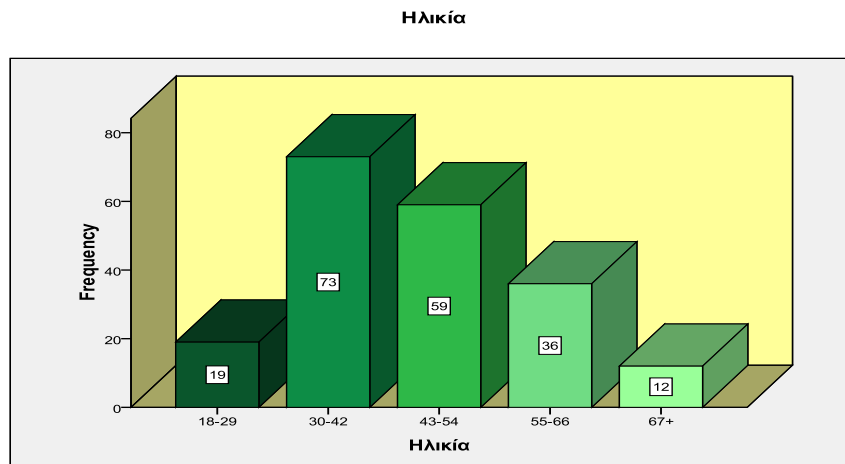
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	81	40,7	40,7	40,7
	Γυναίκα	118	59,3	59,3	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από τους 199 ερωτηθέντες τα 81 άτομα ήταν άνδρες και τα 118 άτομα ήταν γυναίκες. Η μεγαλύτερη προσέλευση των γυναικών, έναντι των ανδρών, οφείλεται στο γεγονός ότι τα επιδόματα μητρότητας, δηλαδή κυοφορία και λοχεία, αφορούν αποκλειστικά το γυναικείο φύλο.

ΗΛΙΚΙΑ

Η ηλικία αποτελεί έναν πολύ σημαντικό παράγοντα, που επηρεάζει τον βαθμό ικανοποίησης ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τον τρόπο αντιμετώπισης του κοινού από την υπηρεσία. Αυτό είναι σημαντικό, καθώς η ηλικιακή ομάδα άνω των 30 ετών σίγουρα έχει μια γενικότερη εικόνα για τις υπηρεσίες και τον τρόπο παροχής τους από τον ευρύτερο δημόσιο τομέα, η οποία και αντικατοπτρίζεται στις απαντήσεις που έδωσαν.



Διάγραμμα 5.1
Ηλικία

Προέκυψε από το παρόν δείγμα, ότι η πλειοψηφία των ατόμων που απάντησαν ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα από 30 έως 42, με ποσοστό 36,7%. Ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα από 43 έως 54 ετών, με ποσοστό 29,6% και η ομάδα από 55 έως 66 ετών με ποσοστό 18,1%.

Πίνακας 5-2
Ηλικία

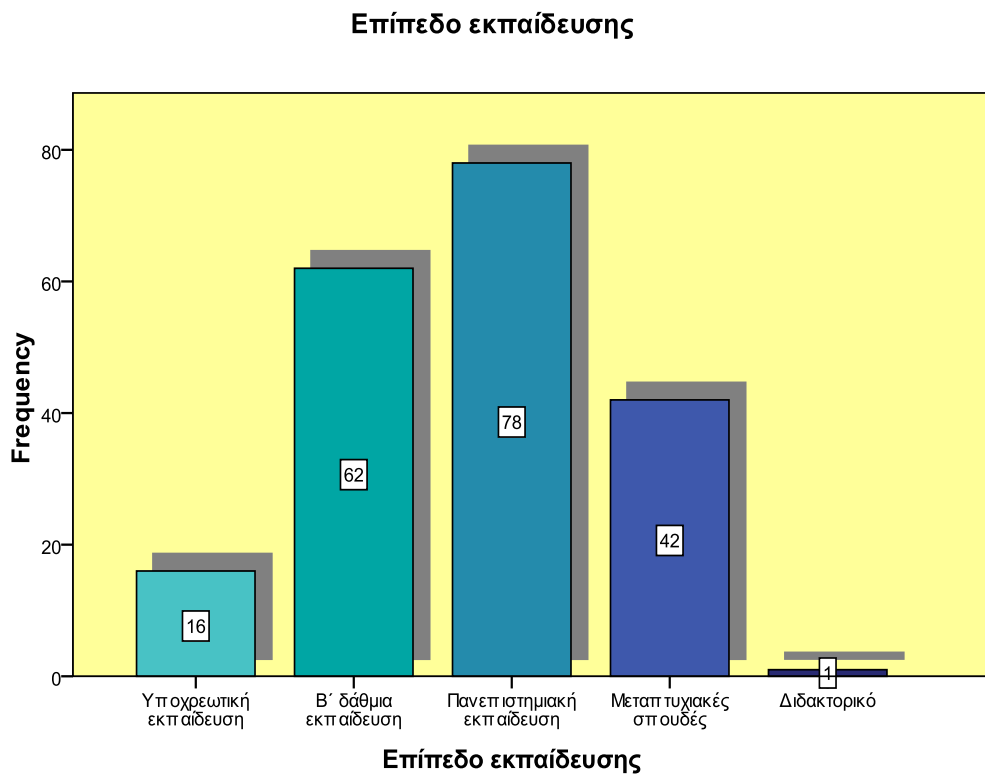
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-29	19	9,5	9,5	9,5
30-42	73	36,7	36,7	46,2
43-54	59	29,6	29,6	75,9
55-66	36	18,1	18,1	94,0
67+	12	6,0	6,0	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Την μειοψηφία των ερωτηθέντων από 18 έως 29 ετών, με ποσοστό 9,6% και από 67 και άνω σε ποσοστό 6%. Το γεγονός του ότι τα δύο τρίτα του δείγματος ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα από 30 έως 54 ετών συνδέεται με το ότι τα άτομα αυτής της ηλικιακής ομάδας βρίσκονται στο πιο έντονα ενεργό εργασιακό στάδιο της ζωής τους και έτσι είναι πολύ πιο συχνή η πιθανότητα να προκύψει ασφαλιστικό ζήτημα και ως εκ τούτου να είναι απαραίτητη η επίσκεψη στο τμήμα παροχών.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Το κατωτέρω διάγραμμα απεικονίζει το επίπεδο εκπαίδευσης του δείγματος της παρούσας έρευνας το οποίο παίζει σημαντικό ρόλο στο παρόν ερωτηματολόγιο για πολλούς λόγους, όπως αναλύεται παρακάτω. Προέκυψε ότι από τους ερωτηθέντες το 39,2% έχει λάβει πανεπιστημιακή - τεχνολογική εκπαίδευση και το 31,2%, έχει ολοκληρώσει την Β' βάρθμια εκπαίδευση.



Διάγραμμα 5.2
Επίπεδο εκπαίδευσης

Μεταπτυχιακές σπουδές έχει ολοκληρώσει το 21,1% του δείγματος. Το 8% των ερωτηθέντων έχει ολοκληρώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση. Τέλος το 0,5% του δείγματος έχει λάβει διδακτορικό τίτλο.

Πίνακας 5-3
Επίπεδο εκπαίδευσης

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Υποχρεωτική εκπαίδευση	16	8,0	8,0	8,0
Β΄ δάθμια εκπαίδευση	62	31,2	31,2	39,2
Πανεπιστημιακή- Τεχνολογική εκπαίδευση	78	39,2	39,2	78,4
Μεταπτυχιακές σπουδές	42	21,1	21,1	99,5
Διδακτορικό	1	0,5	0,5	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από τα ανωτέρω βγαίνει το συμπέρασμα, ότι περίπου το 60% των συμμετεχόντων στην έρευνα αυτή είναι κάτοχοι πτυχίου κάποιας τεχνολογικής ή πανεπιστημιακής σχολής. Συνεπώς το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος είναι αρκετά υψηλό, κάτι το οποίο παρέχει ως ένα σημείο έναν βαθμό ασφάλειας όσον αφορά στην εγκυρότητα των αποτελεσμάτων.

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

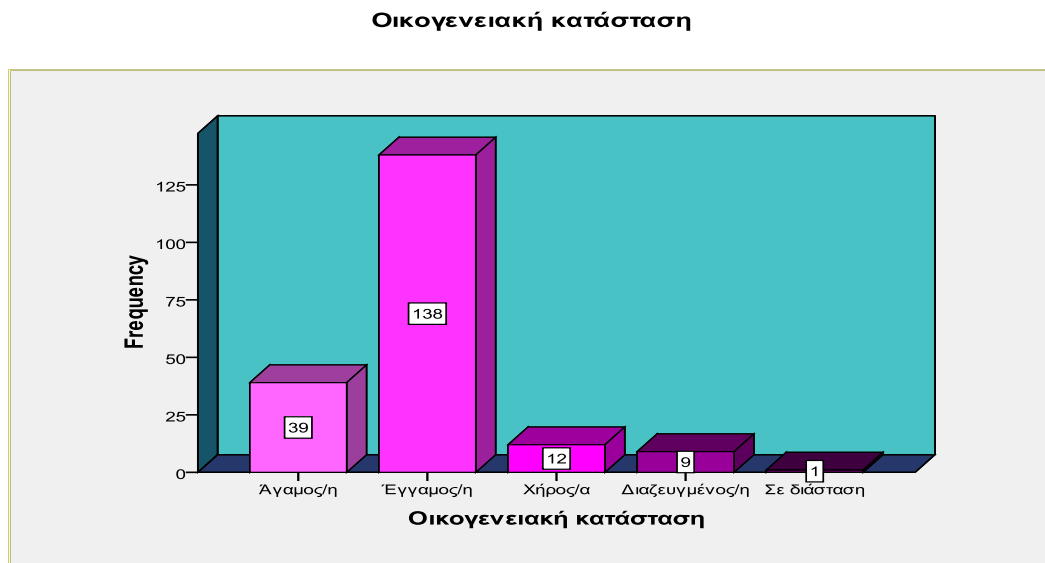
Περαιτέρω, ήταν σημαντικό να διαπιστωθεί αν και κατά πόσο η οικογενειακή κατάσταση ενός ανθρώπου μπορεί να επηρεάσει την αντίληψή του περί σωστής και ολοκληρωμένης λειτουργίας του τμήματος παροχών.

Πίνακας 5-4
Οικογενειακή κατάσταση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Άγαμος/η	39	19,6	19,6	19,6
Έγγαμος/η	138	69,3	69,3	88,9
Χήρος/α	12	6,0	6,0	95,0
Διαζευγμένος/η	9	4,5	4,5	99,5
Σε διάσταση	1	0,5	0,5	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Οι συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα ερωτήθηκαν αν τυγχάνουν έγγαμοι, άγαμοι, χήροι-ες, διαζευγμένοι ή αν τυγχάνουν σε διάσταση.



Διάγραμμα 5.3
Οικογενειακή κατάσταση

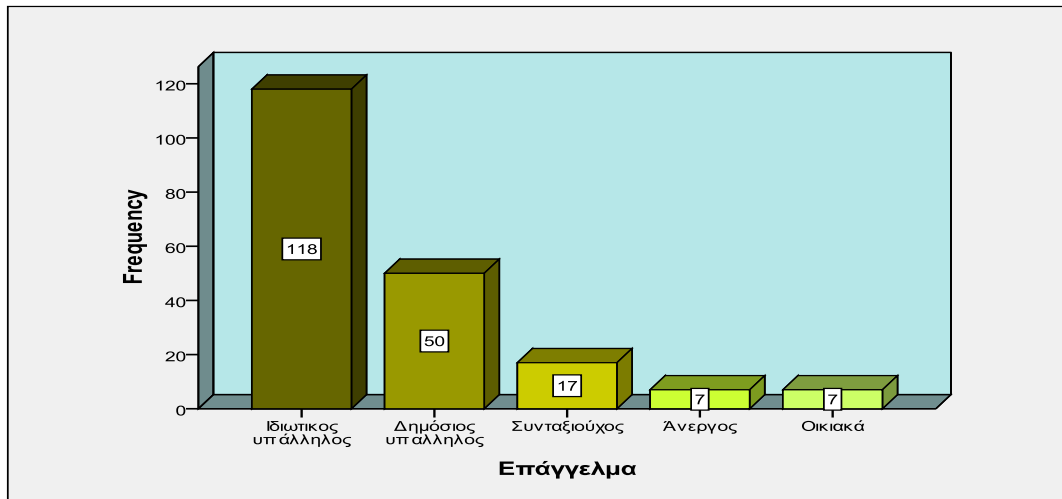
Τα αποτελέσματα κατέδειξαν ότι 138 άτομα από τους ερωτηθέντες έγγαμα, τα 39 ήταν άγαμα, 12 ήταν χήροι-ες, τα 9 ήταν διαζευγμένα και 1 τυγχάνει σε διάσταση.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

Κλείνοντας το μέρος των γενικών ερωτήσεων, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν, σε ποιον εργασιακό τομέα υπάγονται, δημόσιο ή ιδιωτικό, καθώς και αν τυγχάνουν συνταξιούχοι ή άνεργοι ή αν ασχολούνται με τα οικιακά.

Ο βαθμός ικανοποίησης ενός ανθρώπου από τις υπηρεσίες που λαμβάνει και από τον τρόπο με τον οποίο εξυπηρετείται, ενδεχομένως επηρεάζεται και από το επάγγελμα που ακολουθεί. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δήλωσε πως ανήκει στον ιδιωτικό τομέα σε ποσοστό 60%. Ποσοστό 25% περίπου δήλωσαν δημόσιοι υπάλληλοι. Το 8,5% ήταν συνταξιούχοι. Το ποσοστό των ανέργων ανήλθε σε 3,5% ενώ στο ίδιο ποσοστό αφορούσε και στα άτομα που ασχολούνται με τα οικιακά.

Επάγγελμα



Διάγραμμα 5.4
Επάγγελμα

Με την έναρξη της λειτουργίας του ΕΦΚΑ τα τμήματα παροχών ασχολούνται, όπως προαναφέρθηκε, με την διευθέτηση και απόδοση των παροχών σε χρήμα. Ως εκ τούτου είναι φυσιολογικό το περίπου 85% του δείγματος να είναι ενεργοί επαγγελματίες αφού τους αφορά άμεσα.

Πίνακας 5-5
Επάγγελμα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ιδιωτικός υπάλληλος	118	59,3	59,3	59,3
Δημόσιος υπάλληλος	50	25,1	25,1	84,4
Συνταξιούχος	17	8,5	8,5	93,0
Άνεργος	7	3,5	3,5	96,5
Οικιακά	7	3,5	3,5	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Το υπόλοιπο 15% του δείγματος που απαρτίζεται, όπως παρουσιάζει και ο πίνακας 5, από συνταξιούχους, άνεργους και οικιακά. Το μέρος αυτό του δείγματος είναι κυρίως άνθρωποι που προσήλθαν στο τμήμα ως εκπρόσωποι των άμεσα ασφαλισμένων ιδιωτικών ή και δημοσίων υπαλλήλων, λόγω αδυναμίας των τελευταίων να προσέλθουν οι ίδιοι προς διεκπεραίωση της υπόθεσής τους στο τμήμα παροχών.

5.2.2 ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

Η πρώτη ερώτηση αφορά στους χώρους του υποκαταστήματος, για το οποίο πραγματοποιήθηκε η παραπάνω έρευνα.

Η συγκεκριμένη ερώτηση αναλύεται – χωρίζεται σε τρία μέρη. Το πρώτο μέρος αφορά στον βαθμό ικανοποίησης των συμμετεχόντων ασφαλισμένων από τους χώρους αναμονής του υποκαταστήματος, το δεύτερο μέρος αφορά στους βοηθητικούς χώρους, ενώ ο τρίτο μέρος αφορά στην καθαριότητα και την υγιεινή των χώρων.

Ως προς το πρώτο μέρος της ερώτησης, δηλαδή τον χώρο αναμονής του υποκαταστήματος το 15,1% των ερωτηθέντων δήλωσε πάρα πολύ ικανοποιημένο, το 37,7% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο, το 34,2% δήλωσε μετρίως ικανοποιημένο. Το ποσοστό των καθόλου ικανοποιημένων ανήλθε σε μόλις 3,5% ενώ των λίγο ικανοποιημένων σε 9,5%.

Πίνακας 5-6
Χώροι αναμονής

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid καθόλου	7	3,5	3,5	3,5
λίγο	19	9,5	9,5	13,1
μέτρια	68	34,2	34,2	47,2
πολύ	75	37,7	37,7	84,9
πάρα πολύ	30	15,1	15,1	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Τα παραπάνω αποτελέσματα μας δείχνουν ότι η εικόνα που έχει το δείγμα για τον χώρο αναμονής είναι ικανοποιητική αφού μόλις το 13% δεν είναι ευχαριστημένοι. Παρόλα αυτά μπορεί να θεωρηθεί από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης για τον συγκεκριμένο χώρο.

Το δεύτερο σκέλος της ερώτησης που αφορά στους βοηθητικούς χώρους του υποκαταστήματος, το 36,2% δήλωσε μέτριο βαθμό ικανοποίησης, το 29,6% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο, ενώ το 13,1% δήλωσε πάρα πολύ ικανοποιημένο. Από την άλλη λίγο ικανοποιημένο δήλωσε το 18,1% του δείγματος, ενώ καθόλου ικανοποιημένο δήλωσε μόλις το 3%.

Πίνακας 5-7
Βοηθητικοί χώροι

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου	6	3,0	3,0	3,0
	λίγο	36	18,1	18,1	21,1
	μέτρια	72	36,2	36,2	57,3
	πολύ	59	29,6	29,6	86,9
	πάρα πολύ	26	13,1	13,1	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Στο δεύτερο αυτό σκέλος της ερώτησης εξάγεται παραπλήσιο συμπέρασμα, όπως και στο πρώτο σκέλος. Τα αποτελέσματα δεν είναι αποθαρρυντικά, αφού σχεδόν το 43% του δείγματος δηλώνει ότι έχει πολύ έως πάρα πολύ καλή εικόνα από τους βοηθητικούς χώρους.

Ως προς το τρίτο και τελευταίο σκέλος της ερώτησης αυτής ένα ελάχιστο ποσοστό της τάξης του 2,5% δήλωσε ότι δεν είναι καθόλου ευχαριστημένο από την καθαριότητα και υγιεινή των χώρων. Λίγο ικανοποιημένο δήλωσε το 7,5% ενώ μέτρια απάντησε το 23,6%. Από την άλλη ένα μεγάλο ποσοστό που αγγίζει το 48% φαίνεται πολύ ικανοποιημένο και πάρα πολύ ικανοποιημένο είναι το 18,6% του δείγματος.

Πίνακας 5-8
Καθαριότητα και υγιεινή των χώρων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου	5	2,5	2,5	2,5
	λίγο	15	7,5	7,5	10,1
	μέτρια	47	23,6	23,6	33,7
	πολύ	95	47,7	47,7	81,4
	πάρα πολύ	37	18,6	18,6	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Η καθαριότητα και υγιεινή των χώρων συγκέντρωσε την καλύτερη βαθμολογία σε σχέση με τα άλλα δύο σκέλη, αφού η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων (το 90%) απάντησε ότι είναι από μέτρια έως και πάρα πολύ ικανοποιημένη. Από την άλλη πλευρά ένα πολύ μικρό ποσοστό, μόλις το 10% δεν είναι ευχαριστημένο.

Εν κατακλείδι η γενική εικόνα που έχει σχηματίσει το δείγμα αναφορικά με τους χώρους του υποκαταστήματος είναι σχετικά καλή. Σίγουρα οι χώροι ενός υποκαταστήματος, καλώς ή κακώς, προϊδεάζουν τον ασφαλισμένο για το επίπεδο αντιμετώπισης και εξυπηρέτησης που πρόκειται να λάβει. Ένας τακτοποιημένος, καθαρός και καλά οργανωμένος χώρος συνήθως αποδεικνύει ότι το προσωπικό που εργάζεται εκεί είναι οργανωμένο, συνεπές και αποτελεσματικό στην δουλειά του και αυτό έχει θετικό ψυχολογικό αντίκτυπο στον ασφαλισμένο που προσέρχεται στο χώρο αυτό.

ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η ερώτηση αυτή επικεντρώνεται στον βαθμό ικανοποίησης των ερωτηθέντων από τη εξυπηρέτηση που έλαβαν από το προσωπικό του τμήματος παροχών.

Η ερώτηση αυτή αποτελείται από τέσσερα σκέλη. Το πρώτο σκέλος αφορά στην εν γένει συμπεριφορά και ευγένεια που επέδειξε ο υπάλληλος, το δεύτερο αφορά στην κατανόηση και την επίδειξη ενδιαφέροντος για το θέμα που του τέθηκε, το τρίτο σκέλος αφορά στην αποτελεσματικότητα του υπαλλήλου και το τέταρτο και τελευταίο αφορά στις γνώσεις του όσον αφορά στο αντικείμενό του.

Ως προς το πρώτο σκέλος, αναφορικά με την συμπεριφορά που επέδειξαν οι υπάλληλοι, το 66,3% των ερωτηθέντων δήλωσε πάρα πολύ ικανοποιημένο, το 26,6% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο, ενώ το 6% δήλωσε μέτρια ικανοποιημένο. Από την άλλη, οι περιπτώσεις των λίγο και των καθόλου ικανοποιημένων ανήλθαν στο ποσοστό των 0,5% αντίστοιχα.

Πίνακας 5-9
Συμπεριφορά και ευγένεια

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid καθόλου	1	0,5	0,5	0,5
λίγο	1	0,5	0,5	1,0
μέτρια	12	6,0	6,0	7,0
πολύ	53	26,6	26,6	33,7
πάρα πολύ	132	66,3	66,3	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Παρατηρούμε από τα αποτελέσματα έναν πάρα πολύ μεγάλο βαθμό ικανοποίησης από την πλευρά των συμμετεχόντων στην έρευνα. Σε ποσοστό της τάξης άνω του 90% παρουσιάζονται ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από το επίπεδο ευγένειας που επέδειξαν οι υπάλληλοι του τμήματος παροχών. Βέβαια, ακόμα και σε αυτή την περίπτωση υπήρχε ένα πολύ μικρό ποσοστό, 7%, δυσαρεστημένου κοινού.

Στη συνέχεια οι ερωτηθέντες, ως προς το ενδιαφέρον που έδειξαν οι υπάλληλοι που τους εξυπηρέτησαν, εμφανίζονται πάρα πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 63,8% και πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 29,1%. Μέτρια ικανοποίηση εξέφρασαν οι συμμετέχοντες σε ποσοστό της τάξεως του 6%. Τέλος οι λίγο και καθόλου ικανοποιημένοι ανήλθαν εκ νέου σε ποσοστό του 0,5 % αντίστοιχα.

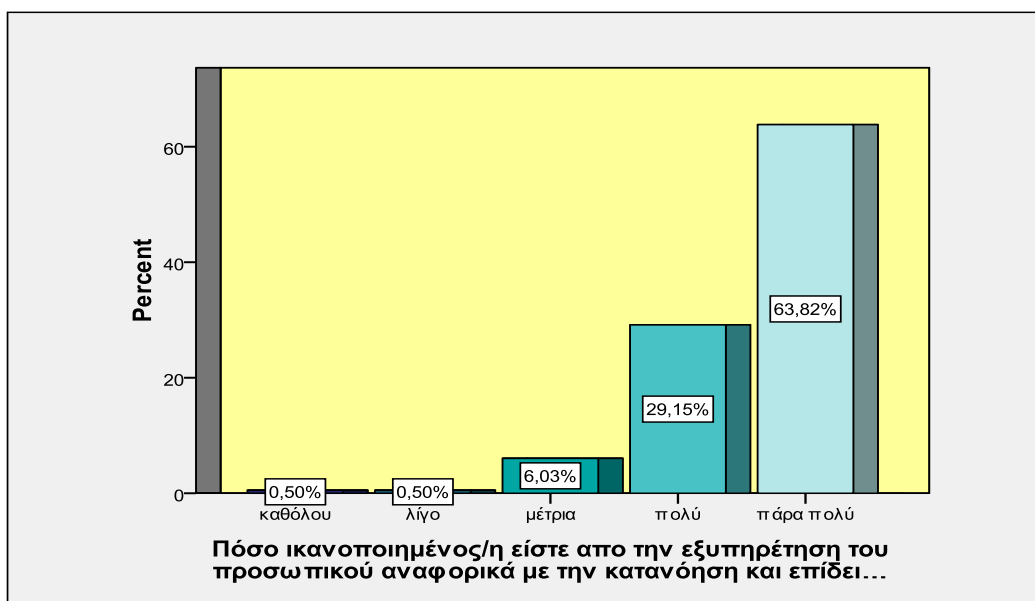
Πίνακας 5-10
Κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid καθόλου	1	0,5	0,5	0,5
Λίγο	1	0,5	0,5	1,0
Μέτρια	12	6,0	6,0	7,0
Πολύ	58	29,1	29,1	36,2
πάρα πολύ	127	63,8	63,8	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Παραπλήσια αποτελέσματα με το πρώτο σκέλος αυτής της ερώτησης, εξήχθησαν από τις απαντήσεις του δείγματος και για το επίπεδο ικανοποίησης αναφορικά με την κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος από πλευράς υπαλλήλων για την υπόθεση για την οποία προσήλθαν στο υποκατάστημα. Μικρό ήταν το ποσοστό των μη ικανοποιημένου συναλλασσόμενου κοινού που ανήλθε σε 7%.

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος



Διάγραμμα 5.5
Κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος

Ακολούθως, αναφορικά με την αποτελεσματικότητα των υπαλλήλων του τμήματος το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, ήτοι 62,8%, δήλωσε πάρα πολύ ικανοποιημένο, ενώ πολύ ικανοποιημένο δήλωσε το 31,2%. Οι μετρίως ικανοποιηθέντες ανήλθαν σε ποσοστό 5,5%, ενώ καθόλου ικανοποιημένοι δήλωσαν το 0,5%. Άξιο αναφοράς είναι το γεγονός ότι κανείς από τους ερωτηθέντες του δείγματος δεν διάλεξε την επιλογή “λίγο”.

Πίνακας 5-9
Αποτελεσματικότητα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid καθόλου	1	0,5	0,5	0,5
μέτρια	11	5,5	5,5	6,0
πολύ	62	31,2	31,2	37,2
πάρα πολύ	125	62,8	62,8	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Εξάγεται λοιπόν το συμπέρασμα από τα παραπάνω αποτελέσματα, ότι η εικόνα που παρουσιάζει το τμήμα παροχών, βάσει των απαντήσεων του δείγματος, είναι η εικόνα ενός τμήματος άκρως αποτελεσματικού.

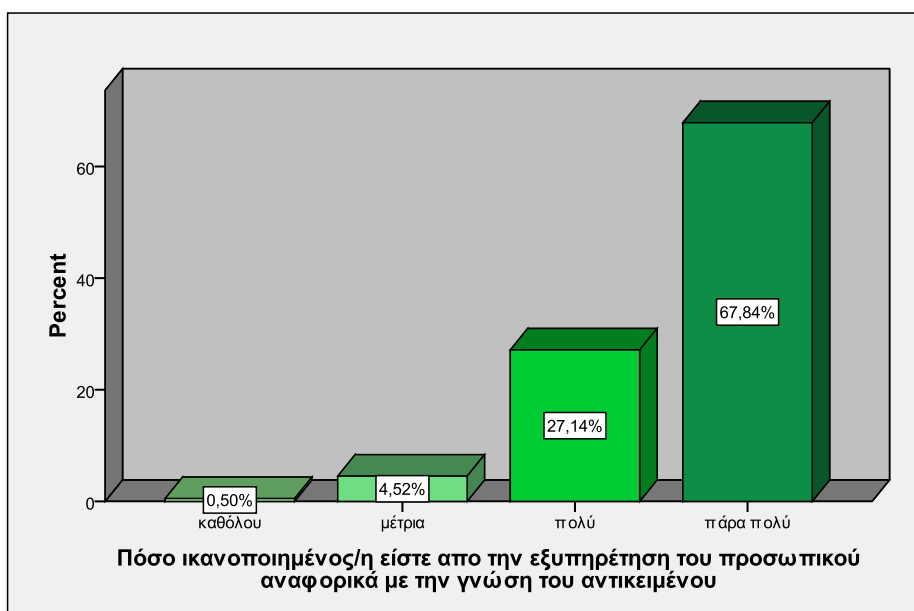
Το τελευταίο σκέλος αυτής της ερώτησης, δηλαδή αναφορικά με την γνώση του αντικειμένου από τον υπάλληλο, πάρα πολύ ικανοποιημένο δήλωσε το 67,8%, πολύ ικανοποιημένο το 27,1%, μέτρια ικανοποιημένο το 4,5%, ενώ οι καθόλου ικανοποιημένοι ανήλθαν σε ποσοστό 0,5%. Και σε αυτό το σκέλος δεν χρησιμοποιήθηκε από κανέναν η επιλογή “λίγο”.

Πίνακας 5-10
Γνώση αντικειμένου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid καθόλου	1	0,5	0,5	0,5
μέτρια	9	4,5	4,5	5,0
πολύ	54	27,1	27,1	32,2
πάρα πολύ	135	67,8	67,8	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την γνώση του αντικειμένου



Διάγραμμα 5.6
Γνώση αντικειμένου

Μόνο ένας από τους 199 ερωτηθέντες του δείγματος δήλωσε καθόλου ικανοποιημένος από τις γνώσεις των υπαλλήλων ως προς το αντικείμενό τους. Ενώ οι υπόλοιποι 198

αποκόμισαν την εντύπωση ότι το προσωπικό του υπό έρευνα τμήματος είναι πλήρως και επαρκώς καταρτισμένο, ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει στα θέματα που καλείται να διαχειριστεί.

ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΥ ΛΑΒΑΤΕ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟ ΘΕΜΑ ΣΑΣ

Πολύ βασική ήταν και η πληροφορία που λήφθηκε από τα αποτελέσματα που εξήχθησαν από τις απαντήσεις που δόθηκαν στην ερώτηση περί της ενημέρωσης που έλαβαν οι ερωτηθέντες για το θέμα τους.

Από τους 199 ερωτηθέντες οι 117 δήλωσαν πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την ενημέρωση που έλαβαν, οι 68 δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι, οι 13 μέτρια και ένας δήλωσε λίγο ικανοποιημένος. Αξίζει να σημειωθεί ότι ουδείς από το δείγμα δεν έφυγε από το υποκατάστημα θεωρώντας ότι η ενημέρωση που έλαβε δεν τον κάλυψε καθόλου.

Πίνακας 5-11
Ενημέρωση από το προσωπικό

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid λίγο	1	0,5	0,5	0,5
μέτρια	13	6,5	6,5	7,0
πολύ	68	34,2	34,2	41,2
πάρα πολύ	117	58,8	58,8	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Και σε αυτή την ερώτηση τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τις απαντήσεις του δείγματος, αντανακλούν μια πάρα πολύ θετική εικόνα ως προς την ενημέρωση που προσέφεραν οι υπάλληλοι του υπό κρίση τμήματος παροχών στους ασφαλισμένους. Το 93% των συμμετεχόντων στην έρευνα δήλωσαν ότι έλαβαν μια πλήρη ενημέρωση σχετικά με το ζήτημά τους, το οποίο είναι ζωτικής σημασίας για την ολοκλήρωση του τελικού αιτήματός τους.

ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΟΧΩΝ

Η συγκεκριμένη ερώτηση θα μπορούσε να θεωρηθεί ως το απαύγασμα των προηγούμενων τριών ερωτήσεων. Ο βαθμός ικανοποίησης από τη λειτουργία του

τμήματος αντικατοπτρίζει και το πόσο καλά ή όχι ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ασφαλισμένων. Τα συμπεράσματα που εξήχθησαν ως προς το εάν είναι ικανοποιητική η λειτουργία του τμήματος παροχών στο υποκατάστημα υπό έρευνα έχουν ως εξής:

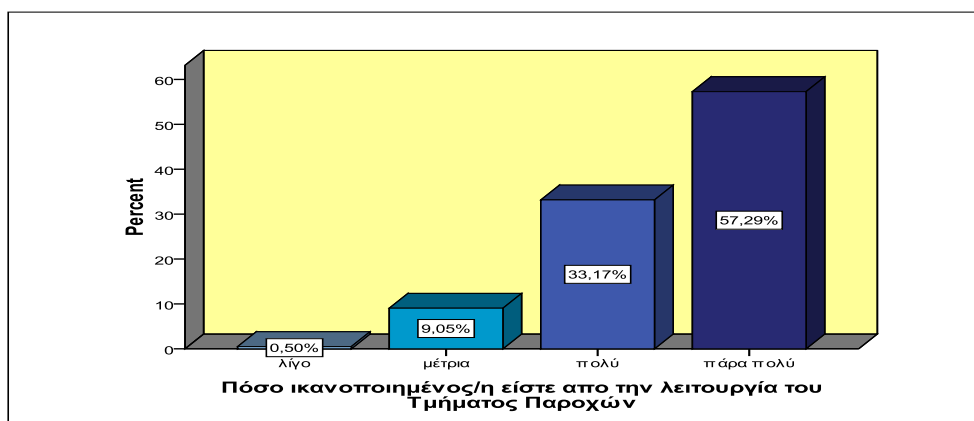
Το 57,29 % των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη λειτουργία του τμήματος παροχών, το 33,17% δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι, ενώ το 9,05% δήλωσαν μέτρια ικανοποιημένοι. Από την άλλη μόνο ένας δήλωσε λίγο ικανοποιημένος, ενώ δεν υπήρχε κανείς που έμεινε παντελώς ανικανοποίητος από τη λειτουργία του τμήματος.

Πίνακας 5-12
Λειτουργία τμήματος παροχών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid λίγο	1	0,5	0,5	0,5
μέτρια	18	9,0	9,0	9,5
πολύ	66	33,2	33,2	42,7
πάρα πολύ	114	57,3	57,3	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος Παροχών



Διάγραμμα 5.7
Λειτουργία τμήματος παροχών

Η εικόνα των αποτελεσμάτων εμφανίζει μια εύρυθμη λειτουργία του εν λόγω τμήματος, αφού το 90% περίπου των ερωτηθέντων του δείγματος είχε θετική έως πολύ θετική άποψη για τον τρόπο διεκπεραίωσης των υποθέσεών τους.

ΠΟΣΗ ΩΡΑ ΠΕΡΙΜΕΝΑΤΕ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΜΟΝΗΣ

Ο χρόνος αναμονής επίσης συμβάλλει σημαντικά στην άποψη που θα σχηματίσει κανείς σχετικά με την εξυπηρέτηση και τον τρόπο λειτουργίας μιας δημόσιας υπηρεσίας. Η πολύωρη αναμονή λειτουργεί ως αρνητικός παράγοντας στον βαθμό ικανοποίησης του κοινού ως προς την εξυπηρέτηση που θα λάβει.

Πίνακας 5-13
Χρόνος αναμονής

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid έως 15 λεπτά	103	51,8	51,8	51,8
15 έως 30 λεπτά	81	40,7	40,7	92,5
πάνω από 30 λεπτά	15	7,5	7,5	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Στην ερώτηση αυτή, οι συμμετέχοντες ασφαλισμένοι του υπό έρευνα υποκαταστήματος απάντησαν ως προς το χρονικό διάστημα που χρειάστηκε να περιμένουν ώστε να εξυπηρετηθούν στο τμήμα παροχών. Από τους 199 των ερωτηθέντων οι 103 δήλωσαν ότι χρειάστηκε να αναμένουν έως 15 λεπτά, οι 81 δήλωσαν πως ο χρόνος αναμονής τους ανήλθε από 15 έως 30 λεπτά. Πάνω από 30 λεπτά χρειάστηκε να περιμένουν οι 15.

Συνεπώς, οι υποθέσεις του 90% του δείγματος διεκπεραιώθηκαν μέσα σε μισή ώρα, χρονικό διάστημα το οποίο θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι δεν είναι υπερβολικό, κάτι που συντελεί κι αυτό με τη σειρά του στην καλή εικόνα του τμήματος.

ΕΧΕΤΕ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΆΛΛΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ

Οι συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα κλήθηκαν να δηλώσουν εάν έχουν πραγματοποιήσει στο παρελθόν συναλλαγές με άλλα ασφαλιστικά ταμεία. Η σύγκρισή του παρόντος υπό έρευνα υποκαταστήματος του ΕΦΚΑ με άλλα ασφαλιστικά ταμεία

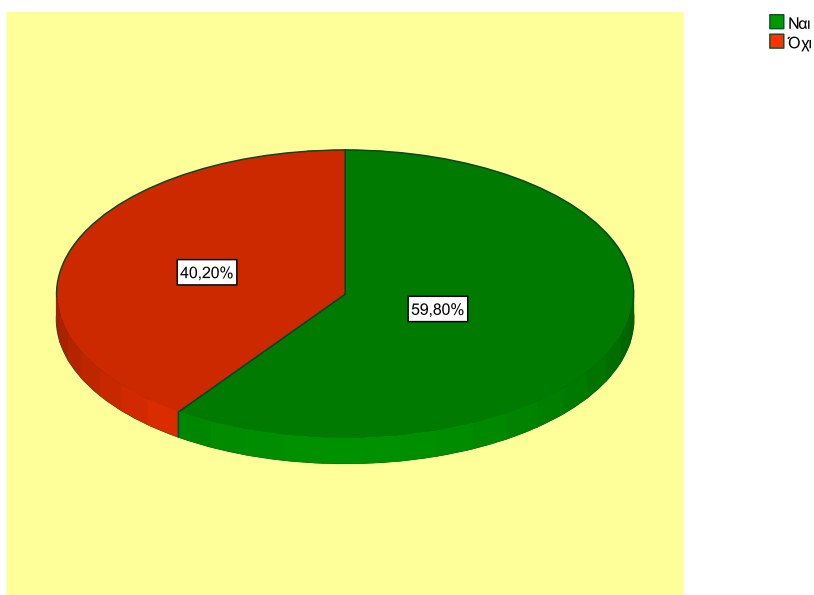
οδήγησε σε πιο ασφαλή αποτελέσματα ως προς τον τρόπο λειτουργίας του και το βαθμό εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων.

Πίνακας 5-14
Συναλλαγή με άλλα ταμεία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	119	59,8	59,8	59,8
Όχι	80	40,2	40,2	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Έχετε πραγματοποιήσει στο παρελθόν συναλλαγές με άλλα ασφαλιστικά ταμεία



Διάγραμμα 5.8
Συναλλαγή με άλλα ασφαλιστικά ταμεία

Η πλειοψηφία, δηλαδή το 59,80 % των συμμετεχόντων δήλωσαν πως έχουν συναλλαχθεί με άλλα ταμεία. Το υπόλοιπο 40,20% δεν είχε κάποια εμπειρία ως προς τον τρόπο λειτουργίας άλλων ασφαλιστικών ταμείων.

ΑΝ ΝΑΙ, ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΥ ΛΑΒΑΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΑΛΛΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ, ΠΟΙΟ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΗΤΑΝ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Η ερώτηση αυτή έχει διευκρινιστικό χαρακτήρα και συμπληρώνει την αμέσως προηγούμενη που αφορούσε στο εάν οι ερωτηθέντες είχαν συναλλαχθεί στο παρελθόν και με άλλα ασφαλιστικά ταμεία.

Κλήθηκαν, οι συμμετέχοντες να συγκρίνουν την εξυπηρέτηση που έλαβαν από τα άλλα ταμεία, έτσι ώστε να διαπιστωθεί αν αυτή ήταν ισάξια, καλύτερη ή λιγότερο καλή από αυτήν που έλαβαν στο υπό κρίση τμήμα παροχών του ΕΦΚΑ.

Πίνακας 5-15
Επίπεδο εξυπηρέτησης σε σχέση με άλλα ταμεία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Κακό	2	1,0	1,7	1,7
	Μέτριο	14	7,0	12,0	13,7
	Ικανοποιητικό	23	11,6	19,7	33,3
	Καλό	36	18,1	30,8	64,1
	Πολύ καλό	42	21,1	35,9	100,0
	Total	117	58,8	100,0	
Missing	System	82	41,2		
Total		199	100,0		

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Το 35,9% των ερωτηθέντων, που έχει συναλλαχθεί με άλλα ασφαλιστικά ταμεία απάντησε πως το επίπεδο εξυπηρέτησης που έλαβε ήταν πολύ καλό συγκριτικά, το 30,8% δήλωσε πως ήταν καλό και το 19,7% ικανοποιητικό. Αντίθετα το 12% δήλωσε πως η εξυπηρέτηση ήταν μέτρια σε σύγκριση με άλλα ταμεία, ενώ μόνο το 1,7% δήλωσε πως έλαβε κακή εξυπηρέτηση.

Συμπερασματικά λοιπόν, το υπό έρευνα τμήμα παροχών σε σχέση με τους αντίστοιχους τομείς των άλλων ασφαλιστικών ταμείων κατατάσσεται σε ένα καλό επίπεδο, καθώς περίπου το 85% του δείγματος θεωρεί ότι το επίπεδο είναι από ικανοποιητικό έως πολύ καλό.

ΑΠΟ ΠΟΥ ΑΝΤΛΗΣΑΤΕ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΣΑΣ

Περαιτέρω, οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν από ποια πηγή άντλησαν τις απαιτούμενες πληροφορίες για την διεκπεραίωση της υπόθεσής τους. Η συντριπτική πλειοψηφία, δηλαδή το 77,4% δήλωσε πως έλαβε τις απαιτούμενες πληροφορίες από τους υπαλλήλους του τμήματος. Το 12,6% δήλωσε πως αναζήτησε πληροφορίες για το θέμα του στο διαδίκτυο, το 5,5% δήλωσε πως ενημερώθηκε από την εργασία του, το 4% έλαβε πληροφορίες από το οικογενειακό του περιβάλλον, ενώ το 0,5% από φίλους.

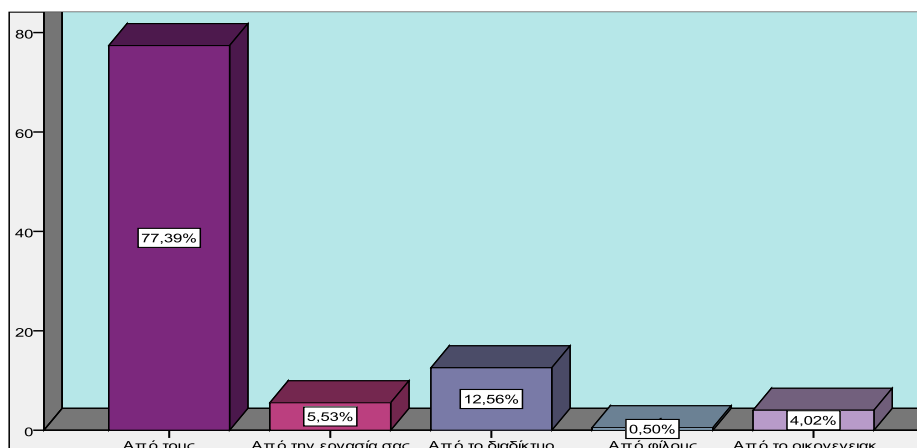
Πίνακας 5-16
Πηγή άντλησης πληροφοριών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Από τους υπαλλήλους του τμήματος	154	77,4	77,4	77,4
	Από την εργασία σας	11	5,5	5,5	82,9
	Από το διαδίκτυο	25	12,6	12,6	95,5
	Από φίλους	1	0,5	0,5	96,0
	Από το οικογενειακό περιβάλλον	8	4,0	4,0	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Είναι εμφανές ότι οι υπάλληλοι των τμημάτων παροχών αποτελούν την πρωταρχική πηγή πληροφοριών για το κοινό, παρόλο που οι διαδικασίες και τα βήματα για την ολοκλήρωση των εκάστοτε αιτημάτων είναι αναρτημένα στο διαδίκτυο στις αντίστοιχες ιστοσελίδες των ασφαλιστικών ταμείων. Η άμεση προσωπική επαφή εξακολουθεί να είναι πολύ σημαντική για τους ασφαλισμένους με μεγάλη διαφορά από τους υπόλοιπους τρόπους πληροφόρησης.

Από πού αντλήσατε τις πληροφορίες για τη διεκπεραίωση σχετικά με το ζήτημα σας



Διάγραμμα 5.9
Πηγή πληροφοριών

Ως συμπέρασμα που εξάγεται από το αποτέλεσμα των απαντήσεων του δείγματος είναι κυρίως η έλλειψη εμπιστοσύνης στις διαδικτυακές πληροφορίες. Αυτό δημιουργεί ένα διττό πρόβλημα στον εκάστοτε υπάλληλο. Αφενός, του προκαλείται χρονική πίεση, διότι πρέπει να εξηγήσει τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν από τον ασφαλισμένο και αφετέρου επιβαρύνεται με επιπλέον φόρτο εργασίας, καθώς είναι υποχρεωμένος να επαναλαμβάνει συνεχώς τις διαδικασίες που ήδη είναι αναρτημένες και εύκολα προσβάσιμες στον ιστοχώρο του ταμείου. Και για τον ασφαλισμένο όμως, ο οποίος προσέρχεται ανενήμερωτος, δημιουργείται πρόβλημα καθώς είναι υποχρεωμένος να επανεμφανισθεί και να περιμένει ξανά στο τμήμα.

Γίνεται αντιληπτό, ότι πρέπει να γίνει μια πιο συστηματική ενημέρωση του κοινού για την ιστοσελίδα του ασφαλιστικού ταμείου, ώστε να αυξηθεί ο βαθμός εμπιστοσύνης στις πληροφορίες που αντλούνται μέσω αυτών για να αμβλυνθούν τα ανωτέρω προβλήματα. Επίσης είναι αντιφατικό ως προς το προφίλ των ερωτηθέντων, δεδομένου ότι ένα μεγάλο μέρος του δείγματος ανήκει στις ηλικιακές ομάδες 30 – 65 ετών και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης κάτι το οποίο λογικά θα μπορούσε να ερμηνευθεί ότι θα έκαναν χρήση του διαδικτύου και να είναι σε θέση να διερευνήσουν.

ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΓΙΑ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ Η ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΥ ΛΑΒΑΤΕ ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΠΑΛΛΗΛΟ ΠΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΧΘΗΚΑΤΕ

Βασικό στοιχείο για την παρούσα έρευνα ήταν να διαπιστωθεί αν οι ασφαλισμένοι θεώρησαν σημαντική την ενημέρωση που έλαβαν από τον υπάλληλο του τμήματος παροχών με τον οποίο συναλλάχθηκαν, έτσι ώστε να διευθετηθεί το αίτημά τους.

Πίνακας 5-17
Σημαντικότητα ενημέρωσης από τον υπάλληλο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid λίγο	1	0,5	0,5	0,5
μέτρια	9	4,5	4,5	5,0
πολύ	74	37,2	37,2	42,2
πάρα πολύ	115	57,8	57,8	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Ποσοστό 57,8% δήλωσε πως η ενημέρωση που έλαβε από τον υπάλληλο ήταν πάρα πολύ σημαντική και το 37,2% δήλωσε ότι ήταν πολύ σημαντική. Από την άλλη, το 4,5% δήλωσε ότι η σημαντικότητα της ενημέρωσης ήταν μέτρια, ενώ μόλις το 0,5% θεώρησε πως οι πληροφορίες που έλαβε ήταν λίγο σημαντική. Στην ερώτηση αυτή κανείς από τους ερωτηθέντες δεν απάντησε “καθόλου”.

Το 95% του δείγματος θεώρησε από πολύ έως πάρα πολύ σημαντική την ενημέρωση που έλαβε από τους υπαλλήλους. Αυτό μπορεί να θεωρηθεί ότι αναδεικνύει πρώτο ένα ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο επικοινωνίας μεταξύ συναλλασσόμενου και υπαλλήλου, δεύτερον σωστή μετάδοση των πληροφοριών μεταξύ των δύο και τρίτο υψηλό επίπεδο γνώσης από μέρους του υπαλλήλου του αντικειμένου του.

ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΕΧΕΤΕ ΕΡΘΕΙ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΟΧΩΝ

Στη συνέχεια οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να δηλώσουν το λόγο που επισκέφθηκαν το τμήμα παροχών, δηλαδή το είδος του αιτήματός τους.

Πίνακας 5-18
Λόγος επίσκεψης στο τμήμα παροχών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Επίδομα ασθενείας	95	47,7	47,7	47,7
Επίδομα ατυχήματος	15	7,5	7,5	55,3
Επίδομα μητρότητας	55	27,6	27,6	82,9
Έξοδα κηδείας	27	13,6	13,6	96,5
Άλλο	7	3,5	3,5	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Για ποιό λόγο έχετε έρθει στο τμήμα Παροχών



Διάγραμμα 5.10
Λόγος επίσκεψης

Από τα 199 άτομα που συμμετείχαν οι 95 αιτήθηκαν επίδομα ασθενείας, οι 55 αιτήθηκαν επίδομα μητρότητας, οι 27 ήρθαν προκειμένου να αιτηθούν και να λάβουν έξοδα κηδείας και οι 15 επίδομα ατυχήματος. Τέλος, 7 από τους ερωτηθέντες ήρθαν για άλλο λόγο.

ΠΟΣΕΣ ΦΟΡΕΣ ΕΧΕΤΕ ΕΠΙΣΚΕΦΘΕΙ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΟΧΩΝ

Προκειμένου να εξαχθούν πιο ασφαλή συμπεράσματα για την παρούσα έρευνα, ως προς τον τρόπο λειτουργίας του τμήματος παροχών υπό κρίση και για την εξυπηρέτηση που προσφέρει στο κοινό, ήταν σημαντικό οι ερωτηθέντες να δηλώσουν πόσες φορές έχουν επισκεφθεί το συγκεκριμένο τμήμα παροχών. Είναι κατανοητό ότι όσες περισσότερες

φορές επισκεφθεί κανείς ένα ορισμένο τμήμα μιας δημόσιας υπηρεσίας, τόσο ποιο ολοκληρωμένη και εμπειριστατωμένη θα είναι και η άποψή του.

Πίνακας 5-19
Αριθμός επισκέψεων στο τμήμα παροχών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πρώτη φορά	54	27,1	27,1	27,1
Δεύτερη φορά	61	30,7	30,7	57,8
Από τρεις και πάνω	84	42,2	42,2	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Οι 84 από το συνολικό δείγμα της έρευνας δήλωσαν πως έχουν επισκεφθεί το εν λόγω τμήμα πάνω από 3 φορές, οι 61 ήρθαν για δεύτερη φορά, ενώ οι 54 ήρθαν για πρώτη φορά.

Όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω, έγινε μια “μερική επιλογή”, όχι του προσώπου στο οποίο δόθηκε το παρόν ερωτηματολόγιο, αλλά στη χρονική στιγμή που του δόθηκε αυτό. Για παράδειγμα, δεν προτάθηκε η συμπλήρωσή του σε μία γυναίκα η οποία προσήλθε στο τμήμα, προκειμένου να λάβει το επίδομα κυοφορίας της, αλλά της δόθηκε όταν αυτή επανήλθε με σκοπό να αιτηθεί το επίδομα λοχείας της.

Παρόλα αυτά, ήταν απαραίτητο, για την αντικειμενικότητα της έρευνας να ληφθούν υπόψη οι απαντήσεις και εκείνων που ήρθαν για πρώτη φορά. Με αυτόν τον τρόπο ήταν δυνατόν να εξαχθούν και συμπεράσματα ως προς την πρώτη εντύπωση που δημιουργεί το τμήμα παροχών.

ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΙ ΒΕΛΤΙΩΘΕΙ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΟΧΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΦΚΑ (1.1.2017)

Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν θεωρούν πως η ποιότητα της εξυπηρέτησης στο τμήμα παροχών έχει βελτιωθεί από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ σε σχέση με παλαιότερα.

Από το σύνολο των 199 ερωτηθέντων του δείγματος, οι 82 θεώρησαν πως δεν παρατήρησαν κάποια αλλαγή. Οι 63 απάντησαν πως συμφωνούν απόλυτα ως προς τη βελτίωση της εξυπηρέτησης που έλαβαν και οι 47 ότι συμφωνούν λίγο. Από την άλλη,

4 διαφωνούν λίγο και 3 μόνο διαφωνούν απόλυτα ως προς την βελτίωση των υπηρεσιών μετά την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ.

Πίνακας 5-20
Βελτίωση ποιότητας εξυπηρέτησης στο τμήμα παροχών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	3	1,5	1,5	1,5
Διαφωνώ λίγο	4	2,0	2,0	3,5
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	82	41,2	41,2	44,7
Συμφωνώ λίγο	47	23,6	23,6	68,3
Συμφωνώ απόλυτα	63	31,7	31,7	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Παρότι υπάρχει ένα ποσοστό της τάξης του 55% περίπου του δείγματος που συμφωνεί ότι έχουν γίνει βελτιωτικές κινήσεις από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του Ε.Φ.Κ.Α, υπάρχει όμως ένα πολύ σημαντικό ποσοστό, το οποίο δεν φαίνεται να έχει αντιληφθεί κάποια σημαντική αλλαγή προς το καλύτερο. Αυτό δημιουργεί σίγουρα προβληματισμούς ως προς το γεγονός ότι οι αλλαγές του συστήματος και τρόπου λειτουργίας των τμημάτων παροχών του συγκεκριμένου ασφαλιστικού ταμείου, δεν είναι αρκετές ώστε να γίνει αισθητή στους ασφαλισμένους μια πιο άρτια και υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση.

ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΘΑ ΒΟΗΘΟΥΣΕ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ

Δεδομένης και της παρούσας κατάστασης που έχει δημιουργηθεί λόγω της πανδημίας Covid -19, η ανάγκη της εισαγωγής και καλής λειτουργίας ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι πλέον ζωτικής σημασίας. Το τμήμα παροχών την περίοδο της ολικής απαγόρευσης κυκλοφορίας (Lockdown) τον Μάρτιο του 2020, υπολειτουργούσε επειδή δεν ήταν δυνατή η φυσική παρουσία των ασφαλισμένων, πλην των επειγουσών περιπτώσεων, λόγω των μέτρων που επέβαλε η Κυβέρνηση, αλλά και της επιβεβλημένης εκ περιτροπής εργασίας των υπαλλήλων. Αξίζει να αναφερθεί όμως, ότι λόγω των καταστάσεων, επιταχύνθηκε η έναρξη λειτουργίας του e-Ε.Φ.Κ.Α με την εισαγωγή καινοτομιών, όπως

η έναρξη των ηλεκτρονικών ραντεβού και η δυνατότητα ηλεκτρονικής αίτησης και λήψης αρκετών βεβαιώσεων που αλλιώς θα ήταν απαραίτητη η αυτοπρόσωπη παρουσία.

Για το λόγο αυτό οι ασφαλισμένοι κλήθηκαν να απαντήσουν εάν θεωρούν ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς την φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου.

Το 49,2% δήλωσε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες βοηθούν πάρα πολύ στην εξυπηρέτησή τους, το 21,6% δήλωσε ότι βοηθούν πολύ και το 14,6 δήλωσε ότι βοηθούν μέτρια. Διαπιστώθηκε ότι μόνο το 8% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξυπηρετούν λίγο, ενώ μόλις το 6,5% υποστήριξε ότι δεν βοηθούν καθόλου.

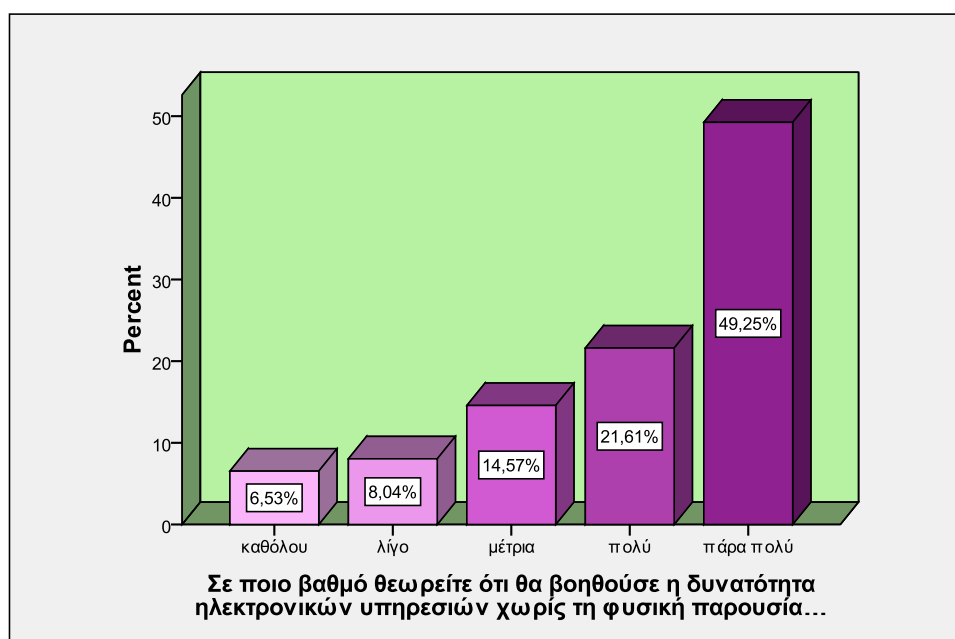
Πίνακας 5-21
Δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid καθόλου	13	6,5	6,5	6,5
λίγο	16	8,0	8,0	14,6
μέτρια	29	14,6	14,6	29,1
πολύ	43	21,6	21,6	50,8
πάρα πολύ	98	49,2	49,2	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από την πλευρά του δείγματος αποτυπώνεται η θετική άποψη περί εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης (χωρίς την φυσική παρουσία του ασφαλισμένου) αφού αυτή είναι η γνώμη του 70% των ερωτηθέντων.

Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου



Διάγραμμα 5.11
Δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Η δια ζώσης συναλλαγή υποστηρίζεται από μια μικρή μερίδα, ποσοστού μόλις 15%, η οποία δεν προτίθεται να εγκαταλείψει την παραδοσιακή συναλλαγή είτε λόγω συνήθειας είτε επειδή θεωρεί τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες μη ικανοποιητικές ως προς το περιεχόμενό τους.

ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ

Κλείνοντας το παρόν ερωτηματολόγιο και σε συνέχεια της παραπάνω ερώτησης υπό στοιχείο 18, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν αν πιστεύουν πως είναι η απαραίτητη η ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά την εξ αποστάσεως συναλλαγή.

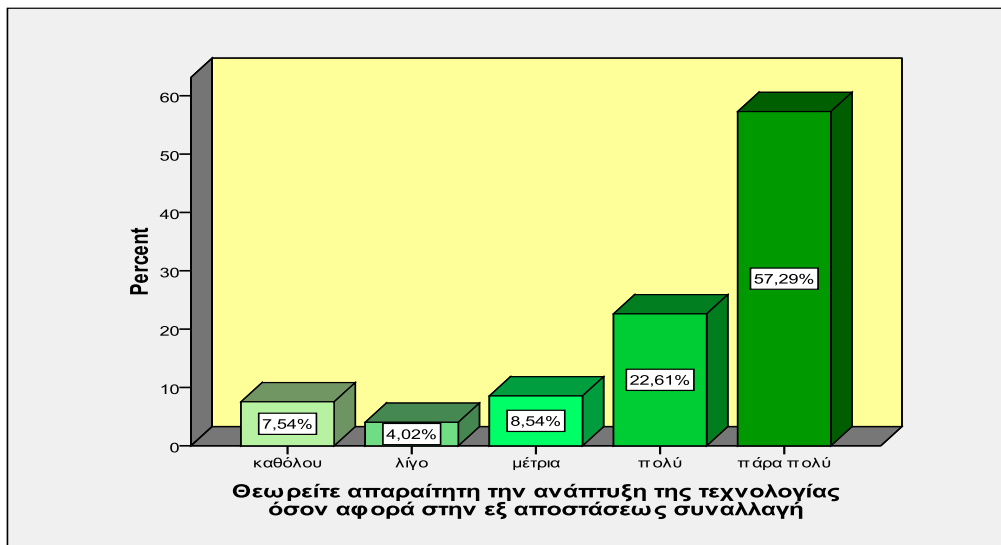
Από τους 199 ερωτηθέντες οι 114 απάντησαν πως είναι πάρα πολύ απαραίτητο να αναπτυχθεί η τεχνολογία, οι 45 πως είναι πολύ απαραίτητο ενώ 17 θεωρούν μετρίως απαραίτητη. Αντίθετα 8 δηλώσαν ότι πιστεύουν ότι είναι λίγο απαραίτητη η ανάπτυξη και 15 καθόλου.

Πίνακας 5-22
Ανάπτυξη τεχνολογίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid καθόλου	15	7,5	7,5	7,5
λίγο	8	4,0	4,0	11,6
μέτρια	17	8,5	8,5	20,1
πολύ	45	22,6	22,6	42,7
πάρα πολύ	114	57,3	57,3	100,0
Total	199	100,0	100,0	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Βάσει των απαντήσεων γίνεται αντιληπτό, όπως και στην ερώτηση 18, έτσι και στην παρούσα ερώτηση, ότι η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό που αγγίζει το 80%, υποστηρίζει είναι ανάγκη να αναπτυχθεί η τεχνολογία, όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή.



Διάγραμμα 5.12
Σημαντικότητα τεχνολογίας

Κάτι αντίστοιχο ισχύει και στην μερίδα που αντιτίθεται και δεν συμφωνεί ότι η ανάπτυξη της τεχνολογίας σε αυτόν τον τομέα θα βοηθούσε στην εξυπηρέτησή τους.

5.3. ΕΠΑΓΩΓΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ

Προκειμένου να εξαχθούν ασφαλέστερα και πιο ολοκληρωμένα αποτελέσματα, είναι επιβεβλημένη η συσχέτιση των απαντήσεων που δόθηκαν επί των ερωτημάτων. Η συσχέτιση των μεταβλητών αναλύθηκε με τη χρήση των δεικτών Pearson και Spearman. Βάσει των δεικτών αυτών, όταν ο συντελεστής sig λαμβάνει τιμές μικρότερες του 0,05 σημαίνει ότι παρουσιάζεται σημαντική στατιστική βαρύτητα. Με αυτή τη μέθοδο καταδεικνύεται πόσο επηρεάζονται οι μεταβλητές μεταξύ τους.

Α. ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟ ΦΥΛΟ

Ι. ΧΩΡΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ

Κάνοντας συσχέτιση μεταξύ του φύλου και πολλών εκ των ερωτήσεων, διαπιστώνεται ότι στατιστική σημαντικότητα, βάσει των συντελεστών συσχέτισης Pearson και Spearman, είχε μόνο η τριάδα των ερωτήσεων που αφορούν στους χώρους του υποκαταστήματος.

Πίνακας 5-23
Φύλο - Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το χώρο αναμονής Crosstabulation

			Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το χώρο αναμονής					Total
			καθόλου	λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Φύλο	Ανδρας	Count	5	10	30	26	10	81
		% within Φύλο	6,2%	12,3%	37,0%	32,1%	12,3%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το χώρο αναμονής	71,4%	52,6%	44,1%	34,7%	33,3%	40,7%
		% of Total	2,5%	5,0%	15,1%	13,1%	5,0%	40,7%
	Γυναίκα	Count	2	9	38	49	20	118
		% within Φύλο	1,7%	7,6%	32,2%	41,5%	16,9%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το χώρο αναμονής	28,6%	47,4%	55,9%	65,3%	66,7%	59,3%
		% of Total	1,0%	4,5%	19,1%	24,6%	10,1%	59,3%
Total	Count	7	19	68	75	30	199	
	% within Φύλο	3,5%	9,5%	34,2%	37,7%	15,1%	100,0%	
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το χώρο αναμονής	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	3,5%	9,5%	34,2%	37,7%	15,1%	100,0%	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-24
Φύλο - χώρος αναμονής symmetric measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	0,163	0,070	2,312	0,022 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	0,153	0,070	2,178	0,031 ^c
N of Valid Cases	199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Συγκεκριμένα παρατηρούμε στους Πίνακες 5.25 και 5.26 που αναφέρονται στον χώρο αναμονής, οι άνδρες είναι λιγότερο ικανοποιημένοι από τις γυναίκες.

II. ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ

Ομοίως όσον αφορά στην καθαριότητα και υγιεινή των χώρων οι άνδρες έχουν αξιολογήσει αυστηρότερα από τις γυναίκες.

Πίνακας 5-25
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την καθαριότητα και υγιεινή των χώρων Crosstab

			Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την καθαριότητα και υγιεινή των χώρων					Total
			καθόλου	λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Φύλο	Ανδρας	Count	3	8	24	33	13	81
		% within Φύλο	3,7%	9,9%	29,6%	40,7%	16,0%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την καθαριότητα και υγιεινή των χώρων	60,0%	53,3%	51,1%	34,7%	35,1%	40,7%
		% of Total	1,5%	4,0%	12,1%	16,6%	6,5%	40,7%
Γυναίκα	Γυναίκα	Count	2	7	23	62	24	118
		% within Φύλο	1,7%	5,9%	19,5%	52,5%	20,3%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την καθαριότητα και υγιεινή των χώρων	40,0%	46,7%	48,9%	65,3%	64,9%	59,3%
		% of Total	1,0%	3,5%	11,6%	31,2%	12,1%	59,3%
Total	Total	Count	5	15	47	95	37	199
		% within Φύλο	2,5%	7,5%	23,6%	47,7%	18,6%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την καθαριότητα και υγιεινή των χώρων	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	2,5%	7,5%	23,6%	47,7%	18,6%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-26
Φύλο – καθαριότητα και υγιεινή Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	0,149	0,071	2,115	0,036 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	0,149	0,071	2,120	0,035 ^c
N of Valid Cases		199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Όπως μας παρουσιάζει ο Πίνακας 5.27 οι γυναίκες εμφανίζονται πιο ευχαριστημένες από την καθαριότητα και υγιεινή των χώρων από ότι οι άντρες.

III. ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ

Ανάλογα αποτελέσματα προέκυψαν και ως προς το τρίτο σκέλος της ερώτησης, σχετιζόμενο με τους βοηθητικούς χώρους του υποκαταστήματος. Κι εκεί οι γυναίκες δείχνουν πιο ικανοποιημένες ως προς την εικόνα των χώρων αυτών από τους άνδρες

Πίνακας 5-27
Φύλο - Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους βοηθητικούς χώρους Crosstab

			Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους βοηθητικούς χώρους					Total
			καθόλου	λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Φύλο	Άνδρας	Count	4	21	28	19	9	81
		% within Φύλο	4,9%	25,9%	34,6%	23,5%	11,1%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο τους βοηθητικούς χώρους	66,7%	58,3%	38,9%	32,2%	34,6%	40,7%
		% of Total	2,0%	10,6%	14,1%	9,5%	4,5%	40,7%
Γυναίκα	Γυναίκα	Count	2	15	44	40	17	118
		% within Φύλο	1,7%	12,7%	37,3%	33,9%	14,4%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο τους βοηθητικούς χώρους	33,3%	41,7%	61,1%	67,8%	65,4%	59,3%
		% of Total	1,0%	7,5%	22,1%	20,1%	8,5%	59,3%
Total	Total	Count	6	36	72	59	26	199
		% within Φύλο	3,0%	18,1%	36,2%	29,6%	13,1%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο τους βοηθητικούς χώρους	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	3,0%	18,1%	36,2%	29,6%	13,1%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-28
Φύλο – βοηθητικοί χώροι Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	0,179	0,070	2,549	0,012 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	0,178	0,070	2,542	0,012 ^c
N of Valid Cases	199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Συνοψίζοντας, πιο αυστηροί κριτές παρουσιάζονται οι άνδρες του δείγματος από ότι οι γυναίκες. Άρα προτείνεται, μια έρευνα, προκειμένου να διαπιστωθούν οι λόγοι, που οδήγησαν σε αυτό το μέτριο αποτέλεσμα από την πλευρά των ανδρών του δείγματος και ποιες οι αλλαγές που πρέπει να γίνουν για να βελτιωθεί η εικόνα που παρουσιάζουν οι χώροι του υποκαταστήματος.

B. ΣΥΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ

I. ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΘΑ ΒΟΗΘΟΥΣΕ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ

Τα αποτελέσματα του δείγματος φανερώνουν ότι οι μικρές ηλικιακές ομάδες, ιδίως οι ομάδες ηλικίας 18 – 29 και 30 – 42, θεωρούν ότι θα βοηθούσε σε μεγάλο βαθμό η χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα προσφέρουν τη δυνατότητα συναλλαγής χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία..

Πίνακας 5-29

Ηλικία - Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου Crosstab

			Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου					
			καθόλου	λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	Total
Ηλικία	18-29	Count	0	1	2	2	14	19
		% within Ηλικία	0,0%	5,3%	10,5%	10,5%	73,7%	100,0%
		% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	0,0%	6,3%	6,9%	4,7%	14,3%	9,5%
		% of Total	0,0%	0,5%	1,0%	1,0%	7,0%	9,5%
	30-42	Count	0	3	11	16	43	73
		% within Ηλικία	0,0%	4,1%	15,1%	21,9%	58,9%	100,0%
		% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	0,0%	18,8%	37,9%	37,2%	43,9%	36,7%
		% of Total	0,0%	1,5%	5,5%	8,0%	21,6%	36,7%
	43-54	Count	1	4	9	17	28	59
		% within Ηλικία	1,7%	6,8%	15,3%	28,8%	47,5%	100,0%
		% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	7,7%	25,0%	31,0%	39,5%	28,6%	29,6%
		% of Total	0,5%	2,0%	4,5%	8,5%	14,1%	29,6%
	55-66	Count	11	5	5	4	11	36
		% within Ηλικία	30,6%	13,9%	13,9%	11,1%	30,6%	100,0%
		% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	84,6%	31,3%	17,2%	9,3%	11,2%	18,1%
		% of Total	5,5%	2,5%	2,5%	2,0%	5,5%	18,1%
	67+	Count	1	3	2	4	2	12
		% within Ηλικία	8,3%	25,0%	16,7%	33,3%	16,7%	100,0%
		% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	7,7%	18,8%	6,9%	9,3%	2,0%	6,0%
		% of Total	0,5%	1,5%	1,0%	2,0%	1,0%	6,0%
Total		Count	13	16	29	43	98	199
		% within Ηλικία	6,5%	8,0%	14,6%	21,6%	49,2%	100,0%
		% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	6,5%	8,0%	14,6%	21,6%	49,2%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-30
Ηλικία – δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	-0,390	0,061	-5,945	0,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	-0,354	0,066	-5,313	0,000 ^c
N of Valid Cases	199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Αντίθετα, όσο αυξάνεται η ηλικία του δείγματος μειώνεται η εμπιστοσύνη στη δυνατότητα εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης. Αυτό είναι λογικό, ως ένα βαθμό, καθώς οι μεγαλύτεροι σε ηλικία άνθρωποι δεν είναι τόσο εξοικειωμένοι με την τεχνολογία. Οι νεότερες ηλικιακά ομάδες, στη ουσία γεννήθηκαν και μεγάλωσαν με την τεχνολογία ανά χείρας

II. ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ

Ανάλογα αποτελέσματα με την παραπάνω συσχέτισης εξήχθησαν και ως προς την ανάγκη ανάπτυξης της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή. Κι εδώ οι νεότερες ηλικιακές ομάδες θεωρούν μη επαρκή την υπάρχουσα τεχνολογία για να μπορεί να υπάρξει εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση.

Πίνακας 5-31

Ηλικία - Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή Crosstab

			Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή					Total
			Καθόλου	λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Ηλικία	18-29	Count	0	0	0	4	15	19
		% within Ηλικία	0,0%	0,0%	0,0%	21,1%	78,9%	100,0%
		% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	0,0%	0,0%	0,0%	8,9%	13,2%	9,5%
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	7,5%	9,5%
30-42	Count	1	0	7	15	50	73	
		% within Ηλικία	1,4%	0,0%	9,6%	20,5%	68,5%	100,0%
		% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	6,7%	0,0%	41,2%	33,3%	43,9%	36,7%
		% of Total	0,5%	0,0%	3,5%	7,5%	25,1%	36,7%
43-54	Count	2	2	5	15	35	59	
		% within Ηλικία	3,4%	3,4%	8,5%	25,4%	59,3%	100,0%
		% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	13,3%	25,0%	29,4%	33,3%	30,7%	29,6%
		% of Total	1,0%	1,0%	2,5%	7,5%	17,6%	29,6%
55-66	Count	10	4	3	7	12	36	
		% within Ηλικία	27,8%	11,1%	8,3%	19,4%	33,3%	100,0%
		% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	66,7%	50,0%	17,6%	15,6%	10,5%	18,1%
		% of Total	5,0%	2,0%	1,5%	3,5%	6,0%	18,1%
67+	Count	2	2	2	4	2	12	
		% within Ηλικία	16,7%	16,7%	16,7%	33,3%	16,7%	100,0%
		% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	13,3%	25,0%	11,8%	8,9%	1,8%	6,0%
		% of Total	1,0%	1,0%	1,0%	2,0%	1,0%	6,0%
Total	Count	15	8	17	45	114	199	
		% within Ηλικία	7,5%	4,0%	8,5%	22,6%	57,3%	100,0%
		% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	7,5%	4,0%	8,5%	22,6%	57,3%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-32
Ηλικία – ανάπτυξη τεχνολογίας για εξ αποστάσεως συναλλαγή Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-0,434	0,055	-6,753	0,000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-0,385	0,063	-5,858	0,000 ^c
N of Valid Cases		199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Το συμπέρασμα που βγαίνει από τις παραπάνω συσχετίσεις είναι διττά. Αφενός, οι νεότερες ηλικιακές ομάδες “απαιτούν” μια “βολικότερη” δυνατότητα συναλλαγής χωρίς φυσική παρουσία. Αφετέρου παρουσιάζεται η ανάγκη να πραγματοποιηθεί μια εκτενής ενημέρωση των μεγαλύτερων ηλικιακών ομάδων για τα οφέλη που προσφέρει η τεχνολογική ανάπτυξη στις δημόσιες υπηρεσίες.

Γ. ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

I. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ – ΕΥΓΕΝΕΙΑ

Στη συγκεκριμένη συσχέτιση, οι απαντήσεις του δείγματος παρουσιάζουν μια αναλογία επιπέδου εκπαίδευσης και βαθμού ικανοποίησης αναφορικά με την συμπεριφορά και ευγένεια των υπαλλήλων του τμήματος παροχών.

Πίνακας 5-33

Επίπεδο εκπαίδευσης - Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την συμπεριφορά-ευγένεια Crosstab

			Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την συμπεριφορά-ευγένεια					Total
			καθόλου	λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Επίπεδο εκπαίδευσης	Υποχρεωτική εκπαίδευση	Count	1	1	1	5	8	16
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	6,3%	6,3%	6,3%	31,3%	50,0%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την συμπεριφορά-ευγένεια	100,0%	100,0%	8,3%	9,4%	6,1%	8,0%
		% of Total	0,5%	0,5%	0,5%	2,5%	4,0%	8,0%
B' δάθμια εκπαίδευση		Count	0	0	3	23	36	62
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	0,0%	0,0%	4,8%	37,1%	58,1%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την συμπεριφορά-ευγένεια	0,0%	0,0%	25,0%	43,4%	27,3%	31,2%
		% of Total	0,0%	0,0%	1,5%	11,6%	18,1%	31,2%
Πανεπιστημιακή εκπαίδευση		Count	0	0	7	15	56	78
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	0,0%	0,0%	9,0%	19,2%	71,8%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την συμπεριφορά-ευγένεια	0,0%	0,0%	58,3%	28,3%	42,4%	39,2%
		% of Total	0,0%	0,0%	3,5%	7,5%	28,1%	39,2%
Μεταπτυχιακές σπουδές		Count	0	0	1	10	31	42
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	0,0%	0,0%	2,4%	23,8%	73,8%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την συμπεριφορά-ευγένεια	0,0%	0,0%	8,3%	18,9%	23,5%	21,1%
		% of Total	0,0%	0,0%	0,5%	5,0%	15,6%	21,1%
Διδακτορικό		Count	0	0	0	0	1	1
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την συμπεριφορά-ευγένεια	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,5%
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
Total		Count	1	1	12	53	132	199
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	0,5%	0,5%	6,0%	26,6%	66,3%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την συμπεριφορά-ευγένεια	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	0,5%	0,5%	6,0%	26,6%	66,3%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-34
Εκπαίδευση – συμπεριφορά ευγένεια Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	0,199	0,074	2,848	0,005 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	0,171	0,070	2,433	0,016 ^c
N of Valid Cases		199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Παρόλο που δεν μπορεί να ειπωθεί ότι είναι δυσαρεστημένο το μέρος του δείγματος που ανήκει στα επίπεδα υποχρεωτικής και β' βάθμιας εκπαίδευσης από την εν γένει συμπεριφορά των υπαλλήλων, εν τούτοις έχουν βαθμολογήσει χαμηλότερα σε σχέση με τα υπόλοιπα μέρη.

II. ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΙ ΒΕΛΤΙΩΘΕΙ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΟΧΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΦΚΑ (1.1.2017)

Αξιοσημείωτα αποτελέσματα εξήχθησαν από την συσχέτιση των ερωτήσεων περί επιπέδου εκπαίδευσης και της βελτίωσης της ποιότητας εξυπηρέτησης στο τμήμα παροχών μετά την πλήρη λειτουργία του ΕΦΚΑ.

Πίνακας 5-35

Επίπεδο εκπαίδευσης - Θεωρείτε ότι έχει βελτιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017) Crosstab

			Θεωρείτε ότι έχει βελτιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017)					Total
			Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ απόλυτα	
Επίπεδο εκπαίδευσης	Υποχρεωτική εκπαίδευση	Count	0	0	5	4	7	16
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	0,0%	0,0%	31,3%	25,0%	43,8%	100,0%
		% within Θεωρείτε ότι έχει βελτιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017)	0,0%	0,0%	6,1%	8,5%	11,1%	8,0%
		% of Total	0,0%	0,0%	2,5%	2,0%	3,5%	8,0%
Β' δάθμια εκπαίδευση		Count	2	1	17	17	25	62
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	3,2%	1,6%	27,4%	27,4%	40,3%	100,0%
		% within Θεωρείτε ότι έχει βελτιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017)	66,7%	25,0%	20,7%	36,2%	39,7%	31,2%
		% of Total	1,0%	,5%	8,5%	8,5%	12,6%	31,2%
Πανεπιστημιακή εκπαίδευση		Count	1	1	38	20	18	78
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	1,3%	1,3%	48,7%	25,6%	23,1%	100,0%
		% within Θεωρείτε ότι έχει βελτιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017)	33,3%	25,0%	46,3%	42,6%	28,6%	39,2%
		% of Total	0,5%	0,5%	19,1%	10,1%	9,0%	39,2%
Μεταπτυχιακές σπουδές		Count	0	2	22	6	12	42
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	0,0%	4,8%	52,4%	14,3%	28,6%	100,0%
		% within Θεωρείτε ότι έχει βελτιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017)	0,0%	50,0%	26,8%	12,8%	19,0%	21,1%
		% of Total	0,0%	1,0%	11,1%	3,0%	6,0%	21,1%
Διδακτορικό		Count	0	0	0	0	1	1
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% within Θεωρείτε ότι έχει βελτιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,5%
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
Total		Count	3	4	82	47	63	199
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	1,5%	2,0%	41,2%	23,6%	31,7%	100,0%

% within Θεωρείτε ότι έχει βελτιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% of Total	1,5%	2,0%	41,2%	23,6%	31,7%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-36
Εκπαίδευση – βελτίωση ποιότητας εξυπηρέτησης Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	-0,147	0,072	-2,089	0,038 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	-0,175	0,072	-2,493	0,014 ^c
N of Valid Cases	199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Το μέρος του δείγματος κυρίως πανεπιστημιακής εκπαίδευσης δεν θεωρεί ότι υπάρχει τόσο σημαντική βελτίωση, όσο το μέρος του δείγματος υποχρεωτικής και β' βάθμιας εκπαίδευσης .

Η διαφορά αυτής της άποψης ίσως έγκειται στο γεγονός ότι οι υψηλότερου εκπαιδευτικού επιπέδου ερωτηθέντες έχουν την πεποίθηση ότι υπάρχουν μεγαλύτερα περιθώρια βελτίωσης του ασφαλιστικού φορέα.

ΙΙΙ. ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΘΑ ΒΟΗΘΟΥΣΕ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ

Η συσχέτιση των ερωτήσεων περί επιπέδου εκπαίδευσης και δυνατότητας εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών έφερε τα αντίθετα αποτελέσματα σε σχέση με τα παραπάνω.

Πίνακας 5-37

Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου Crosstab

			Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου					Total
			καθόλου	λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Επίπεδο εκπαίδευσης	Υποχρεωτική εκπαίδευση	Count	4	3	4	2	3	16
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	25,0 %	18,8%	25,0 %	12,5 %	18,8 %	100,0%
		% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	30,8 %	18,8%	13,8 %	4,7%	3,1%	8,0%
		% of Total	2,0%	1,5%	2,0%	1,0%	1,5%	8,0%
B' δάθμια εκπαίδευση		Count	9	7	9	18	19	62
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	14,5 %	11,3%	14,5 %	29,0 %	30,6 %	100,0%
		% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	69,2 %	43,8%	31,0 %	41,9 %	19,4 %	31,2 %
		% of Total	4,5%	3,5%	4,5%	9,0%	9,5%	31,2 %
Πανεπιστημιακή εκπαίδευση		Count	0	5	12	17	44	78
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	0,0%	6,4%	15,4 %	21,8 %	56,4 %	100,0%
		% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	0,0%	31,3%	41,4 %	39,5 %	44,9 %	39,2 %
		% of Total	0,0%	2,5%	6,0%	8,5%	22,1 %	39,2 %
Μεταπτυχιακές σπουδές		Count	0	1	3	6	32	42
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	0,0%	2,4%	7,1%	14,3 %	76,2 %	100,0%
		% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	0,0%	6,3%	10,3 %	14,0 %	32,7 %	21,1 %
		% of Total	0,0%	0,5%	1,5%	3,0%	16,1 %	21,1 %
Διδακτορικό		Count	0	0	1	0	0	1
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%

	% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	0,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%
Total	Count	13	16	29	43	98	199
	% within Επίπεδο εκπαίδευσης	6,5%	8,0%	14,6%	21,6%	49,2%	100,0%
	% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	6,5%	8,0%	14,6%	21,6%	49,2%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-38
Εκπαίδευση – δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	0,422	0,059	6,532	0,000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	0,413	0,061	6,358	0,000 ^c
N of Valid Cases		199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Όσο υψηλότερο ήταν είναι το επίπεδο μόρφωσης τόσο μεγαλύτερη είναι η πεποίθηση ότι η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία θα βοηθούσε στην συναλλαγή.

IV. ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ

Όπως και ανωτέρω, όσο χαμηλότερο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης τόσο λιγότερο επικρατεί η άποψη ότι είναι απαραίτητη η ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή.

Πίνακας 5-39
Επίπεδο εκπαίδευσης - Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ
αποστάσεως συναλλαγή Crosstab

			Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή					Total
			καθόλου	λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Επίπεδο εκπαίδευσης	Υποχρεωτική εκπαίδευση	Count	4	3	1	3	5	16
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	25,0%	18,8%	6,3%	18,8%	31,3%	100,0%
		% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	26,7%	37,5%	5,9%	6,7%	4,4%	8,0%
		% of Total	2,0%	1,5%	0,5%	1,5%	2,5%	8,0%
B' δάθμια εκπαίδευση		Count	10	3	7	18	24	62
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	16,1%	4,8%	11,3%	29,0%	38,7%	100,0%
		% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	66,7%	37,5%	41,2%	40,0%	21,1%	31,2%
		% of Total	5,0%	1,5%	3,5%	9,0%	12,1%	31,2%
Πανεπιστημιακή εκπαίδευση		Count	1	2	7	17	51	78
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	1,3%	2,6%	9,0%	21,8%	65,4%	100,0%
		% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	6,7%	25,0%	41,2%	37,8%	44,7%	39,2%
		% of Total	0,5%	1,0%	3,5%	8,5%	25,6%	39,2%
Μεταπτυχιακές σπουδές		Count	0	0	2	7	33	42
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	0,0%	0,0%	4,8%	16,7%	78,6%	100,0%
		% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	0,0%	0,0%	11,8%	15,6%	28,9%	21,1%
		% of Total	0,0%	0,0%	1,0%	3,5%	16,6%	21,1%
Διδακτορικό		Count	0	0	0	0	1	1
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,5%
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
Total		Count	15	8	17	45	114	199
		% within Επίπεδο εκπαίδευσης	7,5%	4,0%	8,5%	22,6%	57,3%	100,0%

% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% of Total	7,5%	4,0%	8,5%	22,6%	57,3%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-40
Εκπαίδευση – ανάπτυξη τεχνολογίας Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	0,413	0,056	6,366	0,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	0,389	0,062	5,924	0,000 ^c
N of Valid Cases	199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Χαρακτηριστικό είναι, ότι μόνο το 31% του δείγματος που ανήκει στην υποχρεωτική εκπαίδευση, θεωρεί παρά πολύ απαραίτητη την τεχνολογική ανάπτυξη, ενώ αντίθετα σχεδόν το 80% των κατόχων μεταπτυχιακού διπλώματος τη θεωρούν πάρα πολύ σημαντική.

Γ. ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

I. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΟΧΩΝ

Μεγάλη στατιστική σημαντικότητα, βάσει των συμπερασμάτων, προέκυψε από τη συσχέτιση των ερωτήσεων επαγγέλματος και βαθμού ικανοποίησης από τη λειτουργία του τμήματος παροχών.

Πίνακας 5-41

Επάγγελμα - Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την λειτουργία του Τμήματος Παροχών Crosstab

			Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την λειτουργία του Τμήματος Παροχών				Total
			λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Επάγγελμα	Ιδιωτικός υπάλληλος	Count	1	8	31	78	118
		% within Επάγγελμα	0,8%	6,8%	26,3%	66,1%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	100,0%	44,4%	47,0%	68,4%	59,3%
		% of Total	0,5%	4,0%	15,6%	39,2%	59,3%
	Δημόσιος υπάλληλος	Count	0	5	24	21	50
		% within Επάγγελμα	0,0%	10,0%	48,0%	42,0%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	0,0%	27,8%	36,4%	18,4%	25,1%
		% of Total	0,0%	2,5%	12,1%	10,6%	25,1%
	Συνταξιούχος	Count	0	2	5	10	17
		% within Επάγγελμα	0,0%	11,8%	29,4%	58,8%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	0,0%	11,1%	7,6%	8,8%	8,5%
		% of Total	0,0%	1,0%	2,5%	5,0%	8,5%
Άνεργος	Count	0	3	2	2	7	
	% within Επάγγελμα	0,0%	42,9%	28,6%	28,6%	100,0%	
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	0,0%	16,7%	3,0%	1,8%	3,5%	
	% of Total	0,0%	1,5%	1,0%	1,0%	3,5%	
Οικιακά	Count	0	0	4	3	7	
	% within Επάγγελμα	0,0%	0,0%	57,1%	42,9%	100,0%	
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	0,0%	0,0%	6,1%	2,6%	3,5%	
	% of Total	0,0%	0,0%	2,0%	1,5%	3,5%	
Total	Count	1	18	66	114	199	
	% within Επάγγελμα	0,5%	9,0%	33,2%	57,3%	100,0%	
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε απο την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	0,5%	9,0%	33,2%	57,3%	100,0%	

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-42
Επάγγελμα – λειτουργία τμήματος παροχών Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	-0,160	0,072	-2,269	0,024 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	-0,200	0,071	-2,871	0,005 ^c
N of Valid Cases	199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Το 66% των ιδιωτικών υπαλλήλων είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο, ενώ της ίδιας άποψης τυγχάνει μόνο το 28,6% των ανέργων. Στο ενδιάμεσο βρίσκεται η κατηγορία των δημοσίων υπαλλήλων με 42% και των οικιακών 42,9%. Οι συνταξιούχοι έχουν πιο θετική άποψη από τους τελευταίους με 58,8% .

II. ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΓΙΑ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ Η ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΥ ΛΑΒΑΤΕ ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΠΑΛΛΗΛΟ ΠΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΧΘΗΚΑΤΕ

Αντίστοιχα αποτελέσματα με την παραπάνω συσχέτιση προέκυψαν και από τον συνδυασμό επαγγέλματος και σημαντικότητας της ενημέρωσης από το προσωπικό.

Ποιο ικανοποιημένοι εμφανίζονται οι ιδιωτικοί υπάλληλοι και οι συνταξιούχοι, ενώ ακολουθούν τα οικιακά και οι δημόσιοι υπάλληλοι. Μόνο το 28,6% των ανέργων δηλώνουν ότι ήταν πάρα πολύ σημαντική η ενημέρωση που έλαβαν από το προσωπικό για το θέμα τους.

Πίνακας 5-43

Επάγγελμα - Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε Crosstab

			Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε				Total
			λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Επάγγελμα	Ιδιωτικός υπάλληλος	Count	1	1	38	78	118
		% within Επάγγελμα	0,8%	0,8%	32,2%	66,1%	100,0%
		% within Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε	100,0%	11,1%	51,4%	67,8%	59,3%
		% of Total	0,5%	0,5%	19,1%	39,2%	59,3%
Δημόσιος υπαλληλος		Count	0	6	24	20	50
		% within Επάγγελμα	0,0%	12,0%	48,0%	40,0%	100,0%
		% within Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε	0,0%	66,7%	32,4%	17,4%	25,1%
		% of Total	0,0%	3,0%	12,1%	10,1%	25,1%
Συνταξιούχοι		Count	0	1	5	11	17
		% within Επάγγελμα	0,0%	5,9%	29,4%	64,7%	100,0%
		% within Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε	0,0%	11,1%	6,8%	9,6%	8,5%
		% of Total	0,0%	0,5%	2,5%	5,5%	8,5%
Άνεργος		Count	0	1	4	2	7
		% within Επάγγελμα	0,0%	14,3%	57,1%	28,6%	100,0%
		% within Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε	0,0%	11,1%	5,4%	1,7%	3,5%
		% of Total	0,0%	0,5%	2,0%	1,0%	3,5%
Οικιακά		Count	0	0	3	4	7
		% within Επάγγελμα	0,0%	0,0%	42,9%	57,1%	100,0%
		% within Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε	0,0%	0,0%	4,1%	3,5%	3,5%
		% of Total	0,0%	0,0%	1,5%	2,0%	3,5%
Total		Count	1	9	74	115	199
		% within Επάγγελμα	,5%	4,5%	37,2%	57,8%	100,0%
		% within Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	0,5%	4,5%	37,2%	57,8%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-44
Επάγγελμα – σημαντικότητα ενημέρωσης Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-0,135	0,068	-1,907	0,058 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-0,194	0,070	-2,771	0,006 ^c
N of Valid Cases		199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Αναλύοντας τα αποτελέσματα των δυο παραπάνω συσχετίσεων, παρατηρούμε ότι στα δύο άκρα βρίσκονται οι ιδιωτικοί υπάλληλοι και οι άνεργοι, με τους ιδιωτικούς υπαλλήλους να δηλώνουν στην συντριπτική τους πλειοψηφία πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ενώ ήταν μικρό το ποσοστό των ανέργων με την ίδια άποψη. Αυτό ίσως οφείλεται στο γεγονός ότι για να μπορεί να χορηγήσει το τμήμα παροχών κάποιο επίδομα, προϋποτίθεται η ύπαρξη ενσήμων, πράγμα που σημαίνει ότι είναι απαραίτητη η ύπαρξη εργασιακής σχέσης, κάτι που δεν έχουν οι άνεργοι.

Δ. ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

I. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Σε γενικές γραμμές η διαφορά που παρατηρήθηκε στη συσχέτιση της ερώτησης περί οικογενειακής κατάστασης και βαθμού ικανοποίησης ως προς την κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος από τους υπαλλήλους του τμήματος, είναι ανάμεσα στις επιλογές “πολύ” και “πάρα πολύ”.

Πίνακα 5-45

Οικογενειακή Κατάσταση - Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος Crosstab

		Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος					Total
		καθόλου	λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Οικογενειακή Άγαμος/η κατάσταση	Count	0	0	5	16	18	39
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	12,8%	41,0%	46,2%	100,0%
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος	0,0%	0,0%	41,7%	27,6%	14,2%	19,6%
	% of Total	0,0%	0,0%	2,5%	8,0%	9,0%	19,6%
Έγγαμος/η	Count	1	0	7	36	94	138
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,7%	0,0%	5,1%	26,1%	68,1%	100,0%
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος	100,0%	0,0%	58,3%	62,1%	74,0%	69,3%
	% of Total	0,5%	0,0%	3,5%	18,1%	47,2%	69,3%
Χήρος/α	Count	0	1	0	5	6	12
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	8,3%	0,0%	41,7%	50,0%	100,0%
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος	0,0%	100,0%	0,0%	8,6%	4,7%	6,0%
	% of Total	0,0%	0,5%	0,0%	2,5%	3,0%	6,0%
Διαζευγμένος/η	Count	0	0	0	1	8	9
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	88,9%	100,0%
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	6,3%	4,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	4,0%	4,5%
Σε διάσταση	Count	0	0	0	0	1	1
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
Total	Count	1	1	12	58	127	199
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,5%	0,5%	6,0%	29,1%	63,8%	100,0%
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εξυπηρέτηση του προσωπικού αναφορικά με την κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	0,5%	0,5%	6,0%	29,1%	63,8%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-46
Οικογενειακή κατάσταση – εξυπηρέτηση προσωπικού Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	0,142	0,064	2,020	0,045 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	0,164	0,072	2,332	0,021 ^c
N of Valid Cases		199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Αποκλίσεις παρουσιάζουν κυρίως οι άγαμοι και οι χήροι οι οποίοι τείνουν περισσότερο να δηλώσουν πολύ ικανοποιημένοι από την κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος από τους υπαλλήλους, ενώ οι έγγαμοι, οι διαζευγμένοι και οι εν διαστάσει εμφανίζονται πάρα πολύ ικανοποιημένοι, όπως φαίνεται και από τον παρακάτω πίνακα.

II. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΥ ΛΑΒΑΤΕ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟ ΘΕΜΑ ΣΑΣ

Όπως και στην παραπάνω περίπτωση οι απαντήσεις στην ερώτηση περί του βαθμού ικανοποίησης ως προς την ενημέρωση κινήθηκαν μεταξύ των επιλογών “πολύ” και “πάρα πολύ”.

Από τη συσχέτιση της ερώτησης αυτής με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος, προέκυψε ότι κι εδώ οι άγαμοι είναι λιγότερο ευχαριστημένοι σε σχέση με τους υπόλοιπους καθώς οι περισσότεροι εξ αυτών διάλεξαν την επιλογή “πολύ”.

Πίνακας 5-47

Οικογενειακή Κατάσταση Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ενημέρωση που λάβατε από το προσωπικό για το θέμα σας Crosstab

		Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ενημέρωση που λάβατε από το προσωπικό για το θέμα σας				Total
		λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Οικογενειακή Άγαμος/η κατάσταση	Count	1	5	17	16	39
	% within Οικογενειακή κατάσταση	2,6%	12,8%	43,6%	41,0%	100,0%
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ενημέρωση που λάβατε από το προσωπικό για το θέμα σας	100,0%	38,5%	25,0%	13,7%	19,6%
	% of Total	0,5%	2,5%	8,5%	8,0%	19,6%
Έγγαμος/η	Count	0	7	48	83	138
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	5,1%	34,8%	60,1%	100,0%
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ενημέρωση που λάβατε από το προσωπικό για το θέμα σας	0,0%	53,8%	70,6%	70,9%	69,3%
	% of Total	0,0%	3,5%	24,1%	41,7%	69,3%
Χήρος/α	Count	0	1	0	11	12
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	8,3%	0,0%	91,7%	100,0%
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ενημέρωση που λάβατε από το προσωπικό για το θέμα σας	0,0%	7,7%	0,0%	9,4%	6,0%
	% of Total	0,0%	0,5%	0,0%	5,5%	6,0%
Διαζευγμένος/η	Count	0	0	2	7	9
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%	100,0%
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ενημέρωση που λάβατε από το προσωπικό για το θέμα σας	0,0%	0,0%	2,9%	6,0%	4,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	1,0%	3,5%	4,5%
Σε διάσταση	Count	0	0	1	0	1
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ενημέρωση που λάβατε από το προσωπικό για το θέμα σας	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
Total	Count	1	13	68	117	199
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,5%	6,5%	34,2%	58,8%	100,0%
	% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ενημέρωση που λάβατε από το προσωπικό για το θέμα σας	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	0,5%	6,5%	34,2%	58,8%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-48
Οικογενειακή κατάσταση – ποιότητα ενημέρωσης Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	0,204	0,067	2,929	0,004 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	0,231	0,069	3,326	0,001 ^c
N of Valid Cases		199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Απεναντίας οι χήροι του δείγματος δηλώνουν σε ποσοστό 91,7% “πάρα πολύ ικανοποιημένοι”, όπως φαίνεται και από τον Πίνακα 5.49.

ΙΙΙ. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΟΧΩΝ – ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΓΙΑ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ Η ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΥ ΛΑΒΑΤΕ ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΠΑΛΛΗΛΟ ΠΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΧΘΗΚΑΤΕ

Ως προς τη συσχέτιση με την ερώτηση με το βαθμό ικανοποίησης από τη λειτουργία του τμήματος παροχών, παρατηρούμε έντονη διαφορά στην άποψη των άγαμων με αυτήν των έγγαμων. Κι εδώ οι άγαμοι είναι λιγότερο ευχαριστημένοι. Την καλύτερη άποψη έχουν οι διαζευγμένοι.

Πίνακας 5-49
Οικογενειακή Κατάσταση - Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος
Παροχών Crosstab

			Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος Παροχών				Total
			λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος/η	Count	1	8	17	13	39
		% within Οικογενειακή κατάσταση	2,6%	20,5%	43,6%	33,3%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	100,0%	44,4%	25,8%	11,4%	19,6%
		% of Total	0,5%	4,0%	8,5%	6,5%	19,6%
	Έγγαμος/η	Count	0	10	39	89	138
		% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	7,2%	28,3%	64,5%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	0,0%	55,6%	59,1%	78,1%	69,3%
		% of Total	0,0%	5,0%	19,6%	44,7%	69,3%
	Χήρος/α	Count	0	0	7	5	12
		% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	58,3%	41,7%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	0,0%	0,0%	10,6%	4,4%	6,0%
		% of Total	0,0%	0,0%	3,5%	2,5%	6,0%
	Διαζευγμένος/η	Count	0	0	2	7	9
		% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	0,0%	0,0%	3,0%	6,1%	4,5%
		% of Total	0,0%	0,0%	1,0%	3,5%	4,5%
	Σε διάσταση	Count	0	0	1	0	1
		% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,5%
		% of Total	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
Total		Count	1	18	66	114	199
		% within Οικογενειακή κατάσταση	0,5%	9,0%	33,2%	57,3%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	0,5%	9,0%	33,2%	57,3%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-50 Οικογενειακή κατάσταση – λειτουργία τμήματος Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	0,201	0,064	2,881	0,004 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	0,210	0,071	3,021	0,003 ^c
N of Valid Cases		199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Όπως φαίνεται και από τον παρακάτω πίνακα, σχεδόν όμοια, με τα ανωτέρω, είναι και τα αποτελέσματα που προέκυψαν και από την συσχέτιση με την ερώτηση που αφορά στον βαθμό σημαντικότητας της ενημέρωσης από το προσωπικό του τμήματος.

Πίνακας 5-51

Οικογενειακή Κατάσταση - Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε Crosstab

		Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε				Total
		λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Οικογενειακή Άγαμος/η κατάσταση	Count	1	3	20	15	39
	% within Οικογενειακή κατάσταση	2,6%	7,7%	51,3%	38,5%	100,0%
	% within Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε	100,0%	33,3%	27,0%	13,0%	19,6%
	% of Total	0,5%	1,5%	10,1%	7,5%	19,6%
Έγγαμος/η	Count	0	6	46	86	138
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	4,3%	33,3%	62,3%	100,0%
	% within Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε	0,0%	66,7%	62,2%	74,8%	69,3%
	% of Total	0,0%	3,0%	23,1%	43,2%	69,3%
Χήρος/α	Count	0	0	4	8	12
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	% within Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε	0,0%	0,0%	5,4%	7,0%	6,0%
	% of Total	0,0%	0,0%	2,0%	4,0%	6,0%
Διαζευγμένος/η	Count	0	0	3	6	9
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	% within Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε	0,0%	0,0%	4,1%	5,2%	4,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	1,5%	3,0%	4,5%
Σε διάσταση	Count	0	0	1	0	1
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	% within Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
Total	Count	1	9	74	115	199
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,5%	4,5%	37,2%	57,8%	100,0%
	% within Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	0,5%	4,5%	37,2%	57,8%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-52
Οικογενειακή κατάσταση σημαντικότητα ενημέρωσης Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	0,156	0,068	2,222	0,027 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	0,181	0,070	2,577	0,011 ^c
N of Valid Cases	199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Όπως παρουσιάζεται στον Πίνακα 5.53 ότι οι έγγαμοι θεωρούν ότι η ενημέρωση που έλαβαν από τον υπάλληλο ήταν πολύ σημαντική γι' αυτούς σε σχέση με τους άγαμους.

IV. ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΙ ΒΕΛΤΙΩΘΕΙ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΑΟΡΧΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΦΚΑ (1.1.2017)

Κυρίως σε αυτή τη συσχέτιση παρατηρούμε ότι, η πλειοψηφία του δείγματος ανεξαρτήτως οικογενειακής κατάστασης κινείται περισσότερο στη ζώνη ουδέτερης άποψης.

Πίνακας 5-53

**Οικογενειακή Κατάσταση - Θεωρείτε ότι έχει βελτιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα
Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017) Crosstab**

			Θεωρείτε ότι έχει βελιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017)					
			Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ απόλυτα	Total
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος/η	Count	0	0	23	9	7	39
		% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	59,0%	23,1%	17,9%	100,0%
		% within Θεωρείτε ότι έχει βελιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017)	0,0%	0,0%	28,0%	19,1%	11,1%	19,6%
		% of Total	00,0%	0,0%	11,6%	4,5%	3,5%	19,6%
Έγγαμος/η		Count	3	4	52	36	43	138
		% within Οικογενειακή κατάσταση	2,2%	2,9%	37,7%	26,1%	31,2%	100,0%
		% within Θεωρείτε ότι έχει βελιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017)	100,0%	100,0%	63,4%	76,6%	68,3%	69,3%
		% of Total	1,5%	2,0%	26,1%	18,1%	21,6%	69,3%
Χήρος/α		Count	0	0	4	1	7	12
		% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	33,3%	8,3%	58,3%	100,0%
		% within Θεωρείτε ότι έχει βελιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017)	0,0%	0,0%	4,9%	2,1%	11,1%	6,0%
		% of Total	0,0%	0,0%	2,0%	,5%	3,5%	6,0%
Διαζευγμένος/η		Count	0	0	2	1	6	9
		% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	22,2%	11,1%	66,7%	100,0%
		% within Θεωρείτε ότι έχει βελιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017)	0,0%	0,0%	2,4%	2,1%	9,5%	4,5%
		% of Total	0,0%	0,0%	1,0%	0,5%	3,0%	4,5%
Σε διάσταση		Count	0	0	1	0	0	1
		% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% within Θεωρείτε ότι έχει βελιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017)	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,5%
		% of Total	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%

Total	Count	3	4	82	47	63	199
	% within Οικογενειακή κατάσταση	1,5%	2,0%	41,2%	23,6%	31,7%	100,0%
	% within Θεωρείτε ότι έχει βελτιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	1,5%	2,0%	41,2%	23,6%	31,7%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-54
Οικογενειακή κατάσταση – βελτίωση εξυπηρέτησης Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	0,174	0,067	2,477	0,014 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	0,192	0,067	2,741	0,007 ^c
N of Valid Cases		199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Παρόλα όμως αυτά, κι εδώ το ποσοστό των άγαμων, που θεωρεί βελτιωμένη την ποιότητα εξυπηρέτησης από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ είναι πολύ μικρότερο από τα ποσοστά των άλλων κατηγοριών.

V. ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΘΑ ΒΟΗΘΟΥΣΕ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ

Αυτή η συσχέτιση μας φανερώνει ότι οι έγγαμοι και οι άγαμοι του δείγματος θεωρούν ότι θα βοηθούσε σε μεγάλο βαθμό η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς την φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου, αφού τα ποσοστά στην επιλογή “πολύ” και “πάρα πολύ” ξεπερνούν και στις δύο κατηγορίες το 70%.

Πίνακας 5-55

Οικογενειακή Κατάσταση - Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου Crosstab

		Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου					Total
		καθόλου	λίγο	Μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Οικογενειακή κατάσταση	Count	1	2	3	9	24	39
	% within Οικογενειακή κατάσταση	2,6%	5,1%	7,7%	23,1%	61,5%	100,0%
	% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	7,7%	12,5%	10,3%	20,9%	24,5%	19,6%
	% of Total	0,5%	1,0%	1,5%	4,5%	12,1%	19,6%
Έγγαμος/η	Count	9	12	19	28	70	138
	% within Οικογενειακή κατάσταση	6,5%	8,7%	13,8%	20,3%	50,7%	100,0%
	% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	69,2%	75,0%	65,5%	65,1%	71,4%	69,3%
	% of Total	4,5%	6,0%	9,5%	14,1%	35,2%	69,3%
Χήρος/α	Count	3	2	3	2	2	12
	% within Οικογενειακή κατάσταση	25,0%	16,7%	25,0%	16,7%	16,7%	100,0%
	% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	23,1%	12,5%	10,3%	4,7%	2,0%	6,0%
	% of Total	1,5%	1,0%	1,5%	1,0%	1,0%	6,0%
Διαζευγμένος/η	Count	0	0	4	4	1	9
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	44,4%	44,4%	11,1%	100,0%
	% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	0,0%	0,0%	13,8%	9,3%	1,0%	4,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%	0,5%	4,5%
Σε διάσταση	Count	0	0	0	0	1	1
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
Total	Count	13	16	29	43	98	199
	% within Οικογενειακή κατάσταση	6,5%	8,0%	14,6%	21,6%	49,2%	100,0%
	% within Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	6,5%	8,0%	14,6%	21,6%	49,2%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-56
Οικογενειακή κατάσταση – δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval Pearson's R	-0,181	0,061	-2,580	0,011 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	-0,226	0,063	-3,257	0,001 ^c
N of Valid Cases	199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Αντίθετα το ποσοστό των χήρων του δείγματος όσον αφορά στις ίδιες επιλογές είναι γύρω στα 33%. Περίπου στο μέσο βρίσκονται οι διαζευγμένοι με περίπου 55%. (βλ. πίνακα 6.57).

VI. ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ

Η παρούσα συσχέτιση αποτυπώνει ξεκάθαρα από την πλευρά των αγάμων και των διαζευγμένων του δείγματος, την επιθυμία τους για ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή, αφού αυτό εκφράζεται από το 90% των ερωτηθέντων κατηγοριών αυτών. Και οι έγγαμοι, με ποσοστό 80% περίπου είναι της ίδιας άποψης. Αντίθετα μόνο το 25% των χήρων ενστερνίζονται την παραπάνω άποψη (βλ. πίνακα 5.59).

Πίνακας 5-57

**Οικογενειακή Κατάσταση - Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην
εξ αποστάσεως συναλλαγή Crosstab**

		Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή					Total
		καθόλου	λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Οικογενειακή κατάσταση	Αγαμος/η Count	1	1	2	8	27	39
	% within Οικογενειακή κατάσταση	2,6%	2,6%	5,1%	20,5%	69,2%	100,0%
	% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	6,7%	12,5%	11,8%	17,8%	23,7%	19,6%
	% of Total	0,5%	0,5%	1,0%	4,0%	13,6%	19,6%
Έγγαμος/η	Count	10	5	11	31	81	138
	% within Οικογενειακή κατάσταση	7,2%	3,6%	8,0%	22,5%	58,7%	100,0%
	% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	66,7%	62,5%	64,7%	68,9%	71,1%	69,3%
	% of Total	5,0%	2,5%	5,5%	15,6%	40,7%	69,3%
Χήρος/α	Count	4	2	3	1	2	12
	% within Οικογενειακή κατάσταση	33,3%	16,7%	25,0%	8,3%	16,7%	100,0%
	% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	26,7%	25,0%	17,6%	2,2%	1,8%	6,0%
	% of Total	2,0%	1,0%	1,5%	0,5%	1,0%	6,0%
Διαζευγμένος/ η	Count	0	0	1	4	4	9
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	11,1%	44,4%	44,4%	100,0%
	% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	0,0%	0,0%	5,9%	8,9%	3,5%	4,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	0,5%	2,0%	2,0%	4,5%
Σε διάσταση	Count	0	0	0	1	0	1
	% within Οικογενειακή κατάσταση	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,5%
	% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
Total	Count	15	8	17	45	114	199
	% within Οικογενειακή κατάσταση	7,5%	4,0%	8,5%	22,6%	57,3%	100,0%
	% within Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	7,5%	4,0%	8,5%	22,6%	57,3%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-58
Οικογενειακή κατάσταση – ανάπτυξη τεχνολογίας Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-0,179	0,060	-2,554	0,011 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-0,224	0,067	-3,225	0,001 ^c
N of Valid Cases		199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Τέλος, πρέπει αν αναφερθεί ότι η κατηγορία των εν διαστάσει βρισκόμενων εκπροσωπήθηκε μόνο από ένα άτομο. Δεν είναι δυνατόν, εξ αυτού του λόγου να εξαχθεί οποιοδήποτε συμπέρασμα από την κατηγορία αυτή.

Ε. ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟ ΕΠΙΣΚΕΨΕΩΝ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΟΧΗΣ

Ι. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΟΧΩΝ

Ίσως η πιο σημαντική συσχέτιση αφορά στον αριθμό των επισκέψεων στο εν λόγω τμήμα παροχών σε σχέση με τον βαθμό ικανοποίησης ως προς τη λειτουργία του.

Όπως έχει αναφερθεί και πιο πάνω, για την επιλογή του δείγματος, προτιμήθηκαν κυρίως άνθρωποι που είχαν επισκεφθεί το τμήμα για τουλάχιστον δύο φορές. Η συγκεκριμένη συσχέτιση αποδεικνύει ότι υπάρχει ένα σταθερά αυξανόμενος βαθμός ικανοποίησης, ως προς τον τρόπο λειτουργίας του τμήματος, στους ανθρώπους που επισκέπτονται το τμήμα τακτικά.

Οι επιλογές “πολύ” και “πάρα πολύ” αντιστοιχούν στο ποσοστό 87% των ερωτηθέντων που δήλωσαν ότι επισκέφθηκαν το τμήμα πρώτη φορά. Όσοι δήλωσαν ότι επισκέφθηκαν το τμήμα για δεύτερη φορά το ποσοστό στις παραπάνω επιλογές ανήλθε στο 88%. Ενώ το ποσοστό αυτό αγγίζει το 93%, όσον αφορά στα άτομα που επισκέπτονται συχνά το τμήμα.

Πίνακας 5-59

Πόσες φορές έχετε επισκεφθεί το Τμήμα Παροχών - Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος Παροχών Crosstabulation

			Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος Παροχών				Total
			λίγο	μέτρια	πολύ	πάρα πολύ	
Πόσες φορές έχετε επισκεφθεί το Τμήμα Παροχών	Πρώτη φορά	Count	1	6	20	27	54
		% within Πόσες φορές έχετε επισκεφθεί το Τμήμα Παροχών	1,9%	11,1%	37,0%	50,0%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	100,0%	33,3%	30,3%	23,7%	27,1%
		% of Total	0,5%	3,0%	10,1%	13,6%	27,1%
	Δεύτερη φορά	Count	0	6	26	29	61
		% within Πόσες φορές έχετε επισκεφθεί το Τμήμα Παροχών	0,0%	9,8%	42,6%	47,5%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	0,0%	33,3%	39,4%	25,4%	30,7%
		% of Total	0,0%	3,0%	13,1%	14,6%	30,7%
	Από τρεις και πάνω	Count	0	6	20	58	84
		% within Πόσες φορές έχετε επισκεφθεί το Τμήμα Παροχών	0,0%	7,1%	23,8%	69,0%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	0,0%	33,3%	30,3%	50,9%	42,2%
		% of Total	0,0%	3,0%	10,1%	29,1%	42,2%
Total		Count	1	18	66	114	199
		% within Πόσες φορές έχετε επισκεφθεί το Τμήμα Παροχών	0,5%	9,0%	33,2%	57,3%	100,0%
		% within Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος Παροχών	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	0,5%	9,0%	33,2%	57,3%	100,0%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Πίνακας 5-60
Αριθμός επισκέψεων – λειτουργία τμήματος Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	0,170	0,070	2,426	0,016 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	0,178	0,070	2,534	0,012 ^c
N of Valid Cases		199			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ίδιας έρευνας

Από τα παραπάνω προκύπτει μια διαρκής και σταθερή προσφορά πολύ καλού επιπέδου υπηρεσιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το κοινωνικό κράτος ως θεσμός δεν μένει ανεπηρέαστο από τις τοπικές και παγκόσμιες εξελίξεις. Αντίθετα είναι άμεσα συνδεδεμένο με τις οικονομικές, κοινωνικές και πολιτικές αλλαγές που λαμβάνουν χώρα. Από τη δεκαετία του 1880, όπου εμφανίζεται το πρώτο κοινωνικό κράτος στη Γερμανία, μέχρι το 1948 όπου ιδρύεται το NHS στην Αγγλία αλλά και ως τις μέρες μας, τα κοινωνικά συστήματα των χωρών μεταλλάσσονται προσπαθώντας να ακολουθήσουν τις παγκόσμιες εξελίξεις.

Πρώτο μέλημα των κρατών είναι η βιωσιμότητα των κοινωνικών συστημάτων τους, λαμβάνοντας υπόψη, κυρίως τα αναπτυγμένα κράτη, τη γήρανση του πληθυσμού, κάτι το οποίο βαραίνει από πολλές πλευρές τον προϋπολογισμό τους. Μάλιστα οι τρέχουσες εξελίξεις, έδειξαν ότι τα ασφαλιστικά συστήματα επηρεάζονται και από άλλες μεταβλητές, όπως συμβαίνει και αυτή την περίοδο που συντάσσεται η παρούσα εργασία, λόγω της πανδημίας του Covid-19, που έχει αλλάξει άρδην ο τρόπος λειτουργίας των υποκαταστημάτων του ΕΦΚΑ στη χώρα μας.

Στην Ελλάδα, μόλις το 1951 εδραιώθηκε η κοινωνική ασφάλιση με την ψήφιση του Α.Ν 1946/1951. Παρόλα αυτά, στη χώρα μας, από το 1861 είχαν ξεκινήσει τα πρώτα βήματα κοινωνικής ασφάλισης με την ίδρυση του ΝΑΤ. Από τότε ξεκίνησε μια μακρά πορεία ανάπτυξης του ασφαλιστικού συστήματος, φτάνοντας ως τις μέρες μας, με την ενοποίηση των ταμείων και την ίδρυση του ΕΟΠΥΥ και του ΕΦΚΑ. Οι τελευταίες εξελίξεις, ήταν απόρροια της προσπάθειας στήριξης του κοινωνικού κράτους, αλλά και της βιωσιμότητας αυτού. Τι αντίκτυπο όμως έχει όλη αυτή η προσπάθεια στα μάτια των ασφαλισμένων;

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, σκοπός της παρούσας είναι να καταγραφούν τα προβλήματα με τα οποία έρχονται αντιμέτωποι οι ασφαλισμένοι κατά τη συναλλαγή τους με το τμήμα παροχών. Επίσης έγινε προσπάθεια να αξιολογηθεί κατά πόσο οι συναλλασσόμενοι είναι ικανοποιημένοι από το επίπεδο εξυπηρέτησης. Τέλος εξετάστηκε η υιοθέτηση της άποψης “εξυπηρέτησε όπως θα ήθελες να εξυπηρετηθείς” μέσω των απαντήσεων που δόθηκαν στο ερωτηματολόγιο.

Ένα από τα προβλήματα που αναδείχθηκαν αφορά στον χώρο αναμονής και στους βοηθητικούς χώρους του υποκαταστήματος καθώς και στην καθαριότητα και υγιεινή αυτών. Παρόλο που τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου δεν ήταν απογοητευτικά,

εξάγεται το συμπέρασμα ότι οι χώροι αυτοί χρήζουν βελτίωσης, και από άποψη γενικής εμφάνισης και από άποψη καθαριότητας και υγιεινής.

Σαφώς η πρώτη εντύπωση που δημιουργείται στον ασφαλισμένο είναι απόρροια της εικόνας που αντικρίζει. Η βελτίωση της εικόνας του υποκαταστήματος θα έχει θετικό αντίκτυπο, καθώς θα προϋδεάσει τον συναλλασσόμενοι και ψυχολογικά, για το επίπεδο εξυπηρέτησης που θα λάβει.

Όπως προαναφέρθηκε, ο ΕΦΚΑ λειτουργεί πλήρως από την 1^η Ιανουαρίου 2017. Οι αλλαγές που επήλθαν, σε σχέση με το πλέον πρώην ΙΚΑ – ΕΤΑΜ, ήταν σημαντικές ιδίως στα τμήματα παροχής, αφού μεγάλο κομμάτων των αρμοδιοτήτων τους μεταφέρθηκε στον ΕΟΠΥΥ. Θεωρητικά λοιπόν, με τη μείωση του όγκου επήλθε ποιοτικότερος βαθμός εξυπηρέτησης του κοινού. Όμως οι ασφαλισμένοι σε αρκετά μεγάλο βαθμό, δεν φαίνεται να έχουν εντοπίσει τις αλλαγές αυτές.

Από τα παραπάνω συνάγεται ότι, αφενός ότι υπάρχει ελλιπής ενημέρωση του κοινού ως προς τις τροποποιήσεις που έχουν συντελεστεί, αφετέρου προφανώς και υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης του τρόπου λειτουργίας του ΕΦΚΑ.

Στο κομμάτι του τεχνολογικού εκσυγχρονισμού, ειδικότερα όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή και εξυπηρέτηση η έρευνα κατέδειξε ότι ο κόσμος βλέπει θετικά τη μετάβαση και πλέον την απαιτεί. Η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος έκρινε ότι η ανάπτυξη της τεχνολογίας είναι απολύτως απαραίτητη για την επίτευξη μιας πιο γρήγορης, ευέλικτης και αποτελεσματικής εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης.

Παρόλα αυτά όμως το πρόβλημα που εντοπίζεται, είναι η δυσπιστία στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δείχνουν οι μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες. Αυτό οφείλεται πρώτων, στο γεγονός ότι οι μεγαλύτεροι άνθρωποι δεν είναι εξοικειωμένοι με την χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και δεύτερον, προτιμούν ακόμα, προφανώς και λόγω συνήθειας, την παραδοσιακή δια ζώσης συναλλαγή.

Θα πρέπει να γίνει λοιπόν, μια εκτενής ενημέρωση στους ανθρώπους μεγαλύτερης ηλικίας, όπου αφενός θα παρουσιάζονται τα οφέλη της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γενικότερα και αφετέρου θα πρέπει να παρέχονται κατανοητές οδηγίες χρήσεως του συστήματος, οι οποίες θα είναι εύκολα προσβάσιμες, μέσω της ιστοσελίδας του ΕΦΚΑ ακόμα και από ανθρώπους που δεν έχουν εμπειρία χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Όσον αφορά στο γενικότερο επίπεδο εξυπηρέτησης, από τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος προέκυψαν πολύ θετικά στοιχεία. Τόσο στον τομέα αποτελεσματικότητας όσο και στη γνώση του αντικειμένου οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι

η απόδοση των υπαλλήλων του υπό έρευνα τμήματος παροχών ήταν αρκετά υψηλή. Ταυτόχρονα, υπάρχει μεγάλος βαθμός ικανοποίησης από την γενικότερη λειτουργία του τμήματος παροχών. Παράλληλα σε σχέση για τα αντίστοιχα τμήματα άλλων ταμείων επιτυγχάνει μια πολύ καλή βαθμολογία ως προς την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχει.

Η δημιουργία μιας τόσο καλής εικόνας, σε ένα μεγάλο ποσοστό, οφείλεται στους υπαλλήλους του τμήματος παροχών. Όπως δείχνουν και τα αποτελέσματα της έρευνας, τόσο ως προς την συμπεριφορά και ευγένεια, όσο και ως προς την κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος από τον υπάλληλο προς τον συναλλασσόμενο, ελάχιστοι ήταν εκείνοι που εξέφρασαν αρνητική άποψη. Αυτό αποδεικνύει μια πραγματική επιθυμία των ανθρώπων που βρίσκονται στον γκισέ να εξυπηρετήσουν άρτια τον πολίτη.

Παρόμοια είναι τα ευρήματα και σε σχέση με το επίπεδο ενημέρωσης που παρέχεται στους πολίτες, από το προσωπικό του ανωτέρω τμήματος. Επιπλέον η εμπιστοσύνη των ερωτηθέντων στους υπαλλήλους του εν λόγω τμήματος αποδεικνύεται και από το γεγονός ότι τρεις στους τέσσερις έλαβαν οδηγίες και πληροφορίες για την υπόθεσή τους από τους ίδιους τους υπαλλήλους και όχι από κάποια άλλη πηγή, πχ το διαδίκτυο. Η δε πληροφορία που έλαβαν αποδείχθηκε πολύ χρήσιμη για την ολοκλήρωση του αιτήματός τους.

Η όλη προσπάθεια που καταβάλουν οι υπάλληλοι του τμήματος παροχών, σύμφωνα με τα ανωτέρω, πηγάζει από την πεποίθησή τους να εξυπηρετήσουν όπως θα επιθυμούσαν κι εκείνοι να εξυπηρετηθούν.

Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε σε μια εποχή όπου η ελληνική κοινωνία αντιμετωπίζει μια πρωτόγνωρη κατάσταση λόγω του Covid-19. Μόλις είχε βγει από το πρώτο γενικό Lockdown και προσπαθούσε να προσαρμοστεί στα νέα δεδομένα, λόγω της πανδημίας. Ο ΕΦΚΑ από την πλευρά του, πραγματοποιούσε γενναία μεν, δύσκολα δε, βήματα κυρίως μέσω εισαγωγής νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών για να αντιμετωπίσει τις νέες προκλήσεις.

Την περίοδο της ολοκλήρωσης της συγγραφής της παρούσας εργασίας, η χώρα έχει εισέλθει σε μια δεύτερη φάση αυστηρών μέτρων περιορισμού μετακινήσεων. Τα μέτρα αυτά έχουν προκαλέσει σωρεία προβλημάτων στην ελληνική οικονομία και γενικότερα, έχουν μεταβάλει τελείως την καθημερινή ζωή των ανθρώπων. Ταυτόχρονα έχει επεκταθεί η χρήση της εξ αποστάσεως συναλλαγής αφού πολλές από τις υπηρεσίες που προσφέρει ο ΕΦΚΑ δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία. Έχοντας γνώση όλων αυτών των γεγονότων θα ήταν σκόπιμο να επαναληφθεί μια παρόμοια έρευνα, αφού όμως έχουν

περάσει οι δυσμενείς συνθήκες της πανδημίας και έχει αποκατασταθεί πλήρως η εύρυθμη λειτουργία του ΕΦΚΑ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το παρόν ερωτηματολόγιο διεξάγεται στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος “Δημόσια Οικονομική και Πολιτική” του τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής. Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι η ανάδειξη του επιπέδου εξυπηρέτησης πελατείας στο Τμήμα Παροχών στο Δ΄ Τοπικό Υποκατάστημα Μισθωτών Αττικής – Αθηνών Βορείου Τομέα. Είναι ανώνυμο και οι απαντήσεις που θα δοθούν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την πολύτιμη βοήθεια και τη συμβολή σας στην πραγματοποίηση της έρευνας.

ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

1. Φύλο
 - Άνδρας
 - Γυναίκα

2. Ηλικία
 - 18 – 29
 - 30 – 42
 - 43 – 54
 - 55 – 66
 - 67 – και άνω

3. Επίπεδο εκπαίδευσης
 - Υποχρεωτική εκπαίδευση
 - Β΄ βάθμια εκπαίδευση
 - Πανεπιστημιακή / Τεχνολογική εκπαίδευση
 - Μεταπτυχιακές σπουδές
 - Διδακτορικό

4. Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Χήρος/α
- Διαζευγμένος/η
- Σε διάσταση

5. Επάγγελμα

- Ιδιωτικός υπάλληλος
- Δημόσιος υπάλληλος
- Συνταξιούχος
- Άνεργος
- Οικιακά

ΕΙΔΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

6. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους χώρους του υποκαταστήματος;

(1=καθόλου, 2=λίγο, 3=μέτρια, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ)

Χώρος αναμονής:	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Βοηθητικοί χώροι:	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Καθαριότητα και υγιεινή των χώρων:	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

7. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εξυπηρέτηση του προσωπικού;

(1=καθόλου, 2=λίγο, 3=μέτρια, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ)

Συμπεριφορά - ευγένεια:	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Κατανόηση και επίδειξη ενδιαφέροντος:	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Αποτελεσματικότητα:	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Γνώση αντικειμένου	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

8. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ενημέρωση που λάβατε από το προσωπικό για το θέμα σας:

(1=καθόλου, 2=λίγο, 3=μέτρια, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ)

1 2 3 4 5

9. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την λειτουργία του Τμήματος Παροχών:

(1=καθόλου, 2=λίγο, 3=μέτρια, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ)

1 2 3 4 5

10. Πόση ώρα περιμένατε στο χώρο αναμονής;

- έως 15 λεπτά
- 15 έως 30 λεπτά
- πάνω από 30 λεπτά

11. Έχετε πραγματοποιήσει στο παρελθόν συναλλαγές με άλλα ασφαλιστικά ταμεία;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

12. Αν ναι, σε σχέση με την εξυπηρέτηση που λάβατε από τα άλλα ασφαλιστικά ταμεία, θεωρείτε ότι ήταν το επίπεδο εξυπηρέτησης:

- Κακό
- Μέτριο
- Ικανοποιητικό
- Καλό
- Πολύ καλό

13. Από πού αντλήσατε τις πληροφορίες για τη διεκπεραίωση σχετικά με το ζήτημά σας:

- Από τους υπαλλήλους του τμήματος
- Από την εργασία σας
- Από το διαδίκτυο
- Από φίλους
- Από το οικογενειακό περιβάλλον

14. Πόσο σημαντική για σας είναι η ενημέρωση που λάβατε από τον υπάλληλο που συναλλαχθήκατε:

(1=καθόλου, 2=λίγο, 3=μέτρια, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ)

1 2 3 4 5

15. Για ποιο λόγο έχετε έρθει στο τμήμα παροχών:

- Επίδομα ασθενείας
- Επίδομα ατυχήματος
- Επίδομα μητρότητας
- Έξοδα κηδείας
- Άλλο.....

16. Πόσες φορές έχετε επισκεφθεί το Τμήμα Παροχών:

- Πρώτη φορά
- Δεύτερη φορά
- Από τρεις και πάνω

17. Θεωρείτε ότι έχει βελτιωθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης στο Τμήμα Παροχών από την έναρξη της πλήρους λειτουργίας του ΕΦΚΑ (1.1.2017):

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ λίγο
- Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ
- Συμφωνώ λίγο
- Συμφωνώ απόλυτα

18. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι θα βοηθούσε η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου;

(1=καθόλου, 2=λίγο, 3=μέτρια, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ)

1 2 3 4 5

19. Θεωρείτε απαραίτητη την ανάπτυξη της τεχνολογίας όσον αφορά στην εξ αποστάσεως συναλλαγή;

(1=καθόλου, 2=λίγο, 3=μέτρια, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ)

1 2 3 4 5

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Αβούρη Μ.Α (2015), Περί Γραφειοκρατών, Public Managers και Managers δικτύων: Η ανώτατη δημοσιοϋπαλληλία σε πέντε δυτικές δημοκρατίες, Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Τ.Ε.Ι Πειραιά, 2015, σελ 1.
2. Δαγτόγλου Π.Δ (1991), Συνταγματικό Δίκαιο – Ατομικά Δικαιώματα, Τόμος Β΄, Αθήνα – Κομοτηνή: Σάκκουλας Αντ. Ν., σελ. 834.
3. Δαγτόγλου Π.Δ (1995), Το Σύνταγμα – Αυθεντικό και Μεταγλωτισμένο Κείμενο, Αθήνα – Κομοτηνή: Σάκκουλας Αντ. Ν, άρθρο 22
4. Καρακατσάνης Α. (1995), Ατομικό Εργατικό Δίκαιο, πέμπτη έκδοση, Κομοτηνή: Σάκκουλας, σελ 33
5. Λαναράς Δ.Κ (2006), Η Ασφάλιση στο ΙΚΑ, Αθήνα: Τριανταφύλλης, σελ. 8
6. Παπαηλίας Θ. (2019), Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Δημόσια Οικονομική και Πολιτική, Σημειώσεις στην Εισαγωγή στην Δημόσια Διακυβέρνηση, Οι Θεσμοί Π.
7. Berstein S. – Milza P. (1997), Ιστορία της Ευρώπης, Τόμος 2, πρώτη έκδοση, Αθήνα: Αλεξάνδρεια, σελ. 165 και 217

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Dickinson H. (2016), From New Public Management to New Public Governance: The implications for a “new service”, <http://press-files.anu.edu.au/downloads/press/n1949/pdf/ch03.pdf>, ημερομηνία ανάκτησης 11.12.2019
2. Europolitits (2018), Η Ελληνική Εφημερίδα στην Ευρώπη, www.europolitits.eu/2018/10/01/systema-germanias, ημερομηνία ανάκτησης 21.12.2019
3. Krankenkassenzentrale (2019), www.krankenkassenzentrale.de/wiki/incoming-el#, ημερομηνία ανάκτησης 21.12.2019
4. Στασινού Ν. (2016), www.naftemporiki.gr/finance/story/1056865/o-xartis-tou-asfalistikou-se-ellada-kai-europi, ημερομηνία ανάκτησης 23.12.2019
5. Αναστασίου Χ. (2015), Ελληνική Γεωργία, www.elliniki-georgia.gr/idrusi-oga-protoporikiakos-organismos-diethnes-epipedo/, ημερομηνία ανάκτησης 28.12.2019
6. Οδηγός Ασφαλισμένου Ι.Κ.Α (2015), Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών, www.ika.gr/gr/infopages/t-ikaetam/20150529_odhgos_asfalismenou.pdf, ημερομηνία ανάκτησης 29.12.2019
7. Πρόγραμμα Εκσυγχρονισμού Ι.Κ.Α (2003), Απολογισμός Περιόδου 1999 – 2003, Προγραμματισμός έτους 2004, www.ika.gr/gr/infopages/general/IKAprogramma.pdf, ημερομηνία ανάκτησης 05.01.2020

8. Βασικό κείμενο στρατηγικής για την αναπτυξιακή προτεραιότητα “Βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης, http://www.sev.org.gr/Uploads/pdf/vasiko_keimeno_strat_pdf.pdf, ημερομηνία ανάκτησης 26.11.2020

NOMΟΘΕΣΙΑ

1. Το Σύνταγμα της Ελλάδος
2. Αναγκαστικός Νόμος 1946/1951
3. Εγκύκλιος ΙΚΑ - ΕΤΑΜ 1/10.01.2011, Αρ. Πρωτ. 12/5/10.01.2011
4. Εγκύκλιος ΙΚΑ – ΕΤΑΜ 6/12.01.2007, Αρ. Πρωτ. Π07/1/12.01.2020
5. Εγκύκλιος e-ΕΦΚΑ 23.11.2020, Α.Π 309724