



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΗΠΕΙΡΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΠΜΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ- ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΕΦΚΑ ΠΡΕΒΕΖΑΣ

ΕΥΑΝΘΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΟΥ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΚΑΡΑΜΑΝΗΣ

ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΠΡΕΒΕΖΑ ΙΟΥΝΙΟΣ 2017

E GOVERNMENT IN SOCIAL SECURITY
ORGANISATIONS.
CASE STUDY EFKA OF PREVEZA

Εγκρίθηκε από τριμελή εξεταστική επιτροπή

Πρέβεζα, Οκτώβριος 2017

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

1. Επιβλέπων καθηγητής
Καραμάνης Κωνσταντίνος
Αναπληρωτής Καθηγητής
2. Μέλος επιτροπής
Χύτης Ευάγγελος
Επίκουρος Καθηγητής
3. Μέλος επιτροπής
Ναξάκης Χαρίλαος
Καθηγητής

© Οικονόμου Ευανθία 2017

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος .All rights reserved

Δήλωση μη λογοκλοπής

Δηλώνω υπεύθυνα και γνωρίζοντας τις κυρώσεις του Ν. 2121/1993 περί Πνευματικής Ιδιοκτησίας, ότι η παρούσα μεταπτυχιακή εργασία είναι εξ ολοκλήρου αποτέλεσμα δικής μου ερευνητικής εργασίας, δεν αποτελεί προϊόν αντιγραφής ούτε προέρχεται από ανάθεση σε τρίτους. Όλες οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν (κάθε είδους, μορφής και προέλευσης) για τη συγγραφή της περιλαμβάνονται στη βιβλιογραφία

Οικονόμου Ευανθία

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στον επιβλέποντα Αναπληρωτή καθηγητή κ. Κωνσταντίνο Καραμάνη που μου έδωσε τη δυνατότητα να ασχοληθώ με το θέμα αυτό, καθώς και για τις πολύτιμες συμβουλές που μου παρείχε. Η καθοδήγησή του ήταν άμεση και καθοριστική καθ'όλη την διάρκεια εκπόνησης της πτυχιακής μου εργασίας. Επιπλέον θα ήθελα να ευχαριστήσω τον Δρ Γεώργιο Θανάσα για τις εύστοχες παρατηρήσεις του, οι οποίες συνέβαλαν ουσιαστικά στην ολοκλήρωση αυτής της εργασίας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία σκοπό έχει να παρουσιάσει τις μορφές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Σε ένα περιβάλλον το οποίο είναι διαρκώς εξελισσόμενο και ανταγωνιστικό, ο δημόσιος τομέας δεν πρέπει να μένει στάσιμος. Για το λόγο αυτό εισάγεται παγκοσμίως αλλά και στην Ελλάδα ο θεσμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το δημόσιο τομέα. Η παρούσα εργασία εξετάζει την ικανοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από τον ενιαίο φορέα κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα. Ειδικότερα, εξετάζεται η ικανοποίηση που έχουν οι πολίτες – χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ στο Νομό Πρέβεζας. Για την εξέταση αυτή πραγματοποιήθηκε έρευνα με ερωτηματολόγιο σε 195 άτομα και τα αποτελέσματα κρίνονται αρκετά θετικά για το ηλεκτρονικό σύστημα.

Λέξεις Κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ΕΦΚΑ, Ν. Πρέβεζας, Ικανοποίηση Πολιτών

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to present the forms of electronic government. In a constantly involving and competitive environment Public Sector should not stay stable. For this purpose, electronic services provided by the public sector are being introduced, not only globally, but in Greece as well. This thesis examines the level of satisfaction of electronic services provided by the institution of social security in Greece. More specifically we examine the level of satisfaction of the citizens -users of the electronic services of EFKA in the district of Preveza.

For this examination, a questionnaire based research has been made on 195 people living in the district, and the results seem relatively positive, concerning the electronic system.

keywords: electronic governance, EFKA, district of Preveza, citizen satisfaction

Πίνακας περιεχομένων

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	i
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	ii
ABSTRACT	iii
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.....	iv
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	vi
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	vii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	x
1 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	1
1.1 Εισαγωγή	1
1.2 Ο Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government)	1
1.3 Περί Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	3
1.4 Οι Ανασταλτικοί Παράγοντες για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	5
1.5 Οι λόγοι ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	7
1.6 Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	8
2 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ	10
2.1 Εισαγωγή	10
2.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε Χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	10
Η περίπτωση της Γερμανίας.....	10
Η περίπτωση του Βελγίου	11
Η περίπτωση της Ολλανδίας	11
Η περίπτωση της Αυστρίας	12
Η περίπτωση του Ηνωμένου Βασιλείου (ΗΒ)	12
Η περίπτωση της Γαλλίας.....	13
Η περίπτωση της Ιρλανδίας.....	13
Η περίπτωση της Ισπανίας	14
Η περίπτωση της Ιταλίας.....	14
Η περίπτωση της Δανίας	15
Η περίπτωση της Φιλανδίας	15
2.3 Η Πρόοδος των Κρατών Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον Τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	16

3 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	20
3.1 Εισαγωγή	20
3.2 Η Ιστορική Εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	21
3.3 Η Συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Διοικητική Μεταρρύθμιση στην Ελλάδα.....	22
3.4 Η Υφιστάμενη Κατάσταση στην Ελλάδα	26
3.5 Οι Προϋποθέσεις για την Υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	27
3.6 Τα Μέσα Επίτευξης τη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	29
3.7 Οι Κάθετοι Τομείς της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	30
4 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	32
4.1 Ο Σκοπός και τα Ερευνητικά Ερωτήματα	32
4.2 Ο Σχεδιασμός της Έρευνας	33
4.3 Το Δείγμα της Έρευνας και η Μέθοδος Συλλογής	34
5 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ	35
5.1 Ανάλυση Δημογραφικών Στοιχείων Έρευνας	35
5.2 Ανάλυση και Ερμηνεία Αποτελεσμάτων	40
5.3 Στατιστική Ανάλυση	62
6 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ.....	75
6.1 Συμπεράσματα	75
6.2 Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα.....	76
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	78
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	82

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

<i>Πίνακας 1: Παρακαλώ προσδιορίστε το φύλο σας.....</i>	<i>35</i>
<i>Πίνακας 2: Παρακαλώ προσδιορίστε την ηλικία σας.....</i>	<i>36</i>
<i>Πίνακας 3: Παρακαλώ προσδιορίστε την οικογενειακή σας κατάσταση.....</i>	<i>37</i>
<i>Πίνακας 4: Παρακαλώ προσδιορίστε το μορφωτικό σας επίπεδο.....</i>	<i>39</i>
<i>Πίνακας 5: Συχνότητες απαντήσεων 1ης ερώτησης.....</i>	<i>41</i>
<i>Πίνακας 6: Περιγραφική στατιστική 1ης ερώτησης</i>	<i>41</i>
<i>Πίνακας 7: Συχνότητες απαντήσεων 2ης ερώτησης</i>	<i>42</i>
<i>Πίνακας 8: Περιγραφική στατιστική 2ης ερώτησης</i>	<i>43</i>
<i>Πίνακας 9: Συχνότητες απαντήσεων 3ης ερώτησης</i>	<i>44</i>
<i>Πίνακας 10: Περιγραφική στατιστική 3ης ερώτησης.....</i>	<i>44</i>
<i>Πίνακας 11: Συχνότητες απαντήσεων 4ης ερώτησης.....</i>	<i>45</i>
<i>Πίνακας 12: Περιγραφική στατιστική 4ης ερώτησης.....</i>	<i>46</i>
<i>Πίνακας 13: Συχνότητες 5ης ερώτησης.....</i>	<i>47</i>
<i>Πίνακας 14: Συχνότητες 6ης ερώτησης</i>	<i>48</i>
<i>Πίνακας 15: Περιγραφική στατιστική 6ης ερώτησης.....</i>	<i>49</i>
<i>Πίνακας 16: Συχνότητες απαντήσεων 7ης ερώτησης.....</i>	<i>50</i>
<i>Πίνακας 17: Περιγραφική στατιστική 7ης ερώτησης</i>	<i>50</i>
<i>Πίνακας 18: Συχνότητες 8ης ερώτησης.....</i>	<i>52</i>
<i>Πίνακας 19: Περιγραφική στατιστική 8ης ερώτησης.....</i>	<i>52</i>
<i>Πίνακας 20: Συχνότητες απαντήσεων 9ης ερώτησης.....</i>	<i>53</i>
<i>Πίνακας 21: Περιγραφική στατιστική 9ης ερώτησης.....</i>	<i>54</i>
<i>Πίνακας 22: Συχνότητες απαντήσεων 10ης ερώτησης.....</i>	<i>55</i>
<i>Πίνακας 23: Περιγραφική στατιστική 10ης ερώτησης.....</i>	<i>55</i>
<i>Πίνακας 24: Συχνότητες απαντήσεων 11ης ερώτησης.....</i>	<i>57</i>
<i>Πίνακας 25: Περιγραφική στατιστική 11ης ερώτησης.....</i>	<i>57</i>
<i>Πίνακας 26: Συχνότητες απαντήσεων 12ης ερώτησης.....</i>	<i>59</i>
<i>Πίνακας 27: Περιγραφική στατιστική 12ης ερώτησης.....</i>	<i>59</i>

<i>Πίνακας 28: Συχνότητες απαντήσεων 13ης ερώτησης.....</i>	<i>60</i>
<i>Πίνακας 29: Περιγραφική στατιστική 13ης ερώτησης.....</i>	<i>61</i>
<i>Πίνακας 30: Φύλο * Είστε ικανοποιημένος/η από την λειτουργία που παρέχει το σύστημα;.....</i>	<i>64</i>
<i>Πίνακας 31: Ηλικία * Είστε ικανοποιημένος από τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα.....</i>	<i>65</i>
<i>Πίνακας 32: Μορφωτικό Επίπεδο * Είστε ικανοποιημένος από τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα.....</i>	<i>67</i>
<i>Πίνακας 33: Φύλο * Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο;.....</i>	<i>70</i>
<i>Πίνακας 34: Ηλικία * Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο;.....</i>	<i>70</i>
<i>Πίνακας 35: Μορφωτικό Επίπεδο * Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο;.....</i>	<i>71</i>
<i>Πίνακας 36: Φύλο * Διευκολύνει την εργασία σας;.....</i>	<i>72</i>
<i>Πίνακας 37: Ηλικία * Διευκολύνει την εργασία σας;.....</i>	<i>73</i>
<i>Πίνακας 38: Μορφωτικό Επίπεδο * Διευκολύνει την εργασία σας;.....</i>	<i>74</i>

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

<i>Διάγραμμα 1: Παρακαλώ προσδιορίστε το φύλο σας.....</i>	<i>35</i>
<i>Διάγραμμα 2: Παρακαλώ προσδιορίστε την ηλικία σας.....</i>	<i>37</i>
<i>Διάγραμμα 3: Παρακαλώ προσδιορίστε την οικογενειακή σας κατάσταση.....</i>	<i>38</i>
<i>Διάγραμμα 4: Παρακαλώ προσδιορίστε το μορφωτικό σας επίπεδο.....</i>	<i>40</i>
<i>Διάγραμμα 5: Απαντήσεις 1ης ερώτησης.....</i>	<i>42</i>
<i>Διάγραμμα 6: Απαντήσεις 2ης ερώτησης.....</i>	<i>43</i>
<i>Διάγραμμα 7: Απαντήσεις 3ης ερώτησης.....</i>	<i>45</i>
<i>Διάγραμμα 8: απαντήσεις 4ης ερώτησης.....</i>	<i>46</i>
<i>Διάγραμμα 9: Απαντήσεις 5ης ερώτησης</i>	<i>48</i>
<i>Διάγραμμα 10: Απαντήσεις 6ης ερώτησης.....</i>	<i>49</i>
<i>Διάγραμμα 11: Απαντήσεις 7ης ερώτησης</i>	<i>51</i>
<i>Διάγραμμα 12: Απαντήσεις 8ης ερώτησης</i>	<i>53</i>
<i>Διάγραμμα 13: Απαντήσεις 9ης ερώτησης.....</i>	<i>54</i>
<i>Διάγραμμα 14: Απαντήσεις 10ης ερώτησης.....</i>	<i>56</i>
<i>Διάγραμμα 15: Απαντήσεις 11ης ερώτησης</i>	<i>58</i>
<i>Διάγραμμα 16: Απαντήσεις 12ης ερώτησης.....</i>	<i>60</i>
<i>Διάγραμμα 17: Απαντήσεις 13ης ερώτησης.....</i>	<i>61</i>
<i>Διάγραμμα 18: Φύλο * Είστε ικανοποιημένος/η από την λειτουργία που παρέχει το σύστημα;.....</i>	<i>63</i>
<i>Διάγραμμα 19: Ηλικία * Είστε ικανοποιημένος από τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα.....</i>	<i>65</i>
<i>Διάγραμμα 20: Μορφωτικό Επίπεδο * Είστε ικανοποιημένος από τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα.....</i>	<i>66</i>
<i>Διάγραμμα 21: Φύλο * Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο;....</i>	<i>68</i>
<i>Διάγραμμα 22: Ηλικία * Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο;... </i>	<i>68</i>
<i>Διάγραμμα 23: Μορφωτικό Επίπεδο * Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο;.....</i>	<i>69</i>
<i>Διάγραμμα 24: Φύλο * Διευκολύνει την εργασία σας;.....</i>	<i>72</i>

<i>Διάγραμμα 25: Ηλικία * Διευκολύνει την εργασία σας;.....</i>	<i>73</i>
<i>Διάγραμμα 26: Μορφωτικό Επίπεδο * Διευκολύνει την εργασία σας;.....</i>	<i>74</i>

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα εργασία αποτελεί τόσο μια βιβλιογραφική ανασκόπηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπως καταγράφεται στην διεθνή βιβλιογραφία, αλλά επίσης και μια εμπειρική μελέτη με έρευνα μέσω ερωτηματολογίων από πολίτες – χρήστες ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ, ενός κύριου φορέα κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα.

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παγκοσμίως σκοπό έχει την διαφάνεια, την ενίσχυση της δημοκρατίας από την συμμετοχή των πολιτών στην Δημόσια Διοίκηση και τέλος στην μείωση του δημόσιου κόστους. Σκοπός της είναι να παρέχονται αυξημένης ποιότητας υπηρεσίες προς τους πολίτες μιας χώρας με το χαμηλότερο δυνατό κόστος, ώστε να βελτιώνεται η ποιότητα της ζωής των πολιτών και να είναι πιο ευτυχημένοι.

Η Ελλάδα στο συγκεκριμένο τομέα αποτελεί ουραγό στην Ευρωπαϊκή Ένωση, εντείνοντας ωστόσο τις προσπάθειες της για υιοθέτηση νέων πρακτικών και συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα της.

Η παρούσα εργασία είναι χωρισμένη σε δύο μέρη. Το πρώτο αποτελείται από τα τρία πρώτα κεφάλαια και είναι η βιβλιογραφική ανασκόπηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με τους απαραίτητους ορισμούς για να γίνει κατανοητό το αντικείμενο μελέτης από τον αναγνώστη. Επίσης, στο Κεφάλαιο 2 παρουσιάζεται η υπάρχουσα κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη και στο 3^ο Κεφάλαιο η κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Το δεύτερο μέρος της παρούσας εργασίας είναι το ερευνητικό κομμάτι και αφορά τα Κεφάλαια 4 και 5. Στα κεφάλαια αυτά παρουσιάζεται μια έρευνα που διεξήχθη για την περίπτωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ στο Νομό Πρέβεζας. Συμμετείχαν 195 πολίτες – χρήστες των παραπάνω υπηρεσιών και αξιολογούν ουσιαστικά το συγκεκριμένο ηλεκτρονικό σύστημα παροχής υπηρεσιών.

Το 6^ο Κεφάλαιο παρουσιάζει τα αποτελέσματα της έρευνας καθώς και προτάσεις για μελλοντική έρευνα. Τέλος, στο παράρτημα της παρούσας εργασίας παρατίθεται το ερωτηματολόγιο το οποίο διανεμήθηκε στα άτομα που επιλέχθηκαν ως δείγμα της έρευνας.

1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 Εισαγωγή

Η σύγχρονη εποχή χαρακτηρίζεται από την εξέλιξη στον τομέα της πληροφορίας, μέσω της ευρύτητας της χρήσης του διαδικτύου και της ψηφιοποίησης των παροχών. Από το κεκτημένο αυτό, δεν θα μπορούσε να εκλείπει, έστω και αργά, ο δημόσιος τομέας της χώρας.

Η προσπάθεια από την Ευρωπαϊκή Ένωση, για επιβολή χρήσης συστημάτων πληροφορικής και ψηφιοποίησης, απέδωσε καρπούς σε όλα τα κράτη-μέλη, καθώς και στην Ελλάδα. Για να πραγματοποιηθεί αυτό, η Ευρωπαϊκή Ένωση εισήγαγε ένα δεκαετές πρόγραμμα, το οποίο ονομάστηκε «Κοινωνία της Πληροφορίας» και είχε επιμέρους δράσεις όπως το eEurope και το i2010, ενώ παράλληλα θεσπίζεται και το Ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με σκοπό την επίβλεψη της προόδου υιοθέτησης της από τα Κράτη-Μέλη.

Ο σκοπός της ανάπτυξης των πρωτοβουλιών για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει ως σκοπό την μείωση των προβλημάτων της γραφειοκρατίας στις διάφορες συναλλαγές.

1.2 Ο Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government)

Ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) περιγράφει την εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής εν γένει στη Δημόσια Διοίκηση, μέσω των νέων διοικητικών πρακτικών οι οποίες εισήχθησαν από τις τεχνολογίες αυτές (United Nations, 2006; ΑΟΕΜΑ, 2005). Ο όρος δημιουργήθηκε με σκοπό να δοθεί έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών του δημοσίου στους πολίτες.

Αρκετοί μελετητές, έχουν ορίσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σαν τον τρόπο με τον οποίο εξελίσσεται η Δημόσια Διοίκηση με μεγάλο βαθμό, που όμοιά της έχει να συναντηθεί από την Βιομηχανική Επανάσταση (Realizing E-Government, 2001).

Η Deloitte (2000), προσπάθησε να εισαγάγει έναν ορισμό για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αλλά από την οπτική της τεχνολογικής σκοπιάς. Από τη σκοπιά αυτή, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί τη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών από τους πολίτες με πρόσβαση αυτών στα κοινά, καθώς και η πληρέστερη προσφορά των δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις εταιρίες.

Ο Αποστολάκης κ.α. το 2007 ανέφερε ότι «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται ο μετασχηματισμός διαδικασιών, οργανωτικών δομών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημοσίων οργανισμών, καθώς επίσης και του τρόπου επικοινωνίας τους με τους πολίτες, με βάση τις δυνατότητες που παρέχουν οι ΤΠΕ, με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητάς τους» (σελ.17).

Όπως είναι φυσικό, και η ίδια η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει υιοθετήσει ορισμό για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Άλλωστε είναι αυτή (η Ένωση) η οποία θέλει την εφαρμογή της στα κράτη μέλη της. Έτσι λοιπόν κατά την Ευρωπαϊκή Ένωση το 2003: «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό την βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημοσίων πολιτικών» (Torres et. al., 2005, Ntaliani, M. et. al., 2006)

Οι στόχοι οι οποίοι καλούνται να εκπληρωθούν με βάση την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση όπως αυτή ορίζεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση είναι:

- Η καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών της χώρας και των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε αυτή,
- Η προαγωγή των δημοκρατικών διαδικασιών,
- Η υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.

Όπως είναι εύκολα αντιληπτό, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αφορά την αυτοματοποίηση των συστημάτων μόνον, αλλά είναι κάτι παραπάνω μιας και προσπαθεί να εισαγάγει ουσιαστικές μεταρρυθμίσεις στη δημόσια διοίκηση.

1.3 Περί Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Όπως έχει ήδη αναφερθεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί μια καινοτομία η οποία τείνει να εφαρμοστεί από όλα τα κράτη παγκοσμίως. Κατά τον Dada (2006) οι χώρες παγκοσμίως κλήθηκαν να υιοθετήσουν τις πρακτικές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με σκοπό την διοικητική μεταρρύθμιση, μιας και υπάρχει ανάγκη παγκοσμίως για μείωση των λειτουργικών εξόδων των κρατών, τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αύξηση της διαφάνειας του κράτους (Sarantis and Askounis, 2010).

Στο σημείο αυτό σκόπιμο είναι να αναφερθούν οι παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ο Αποστολάκης κ.ά. (2008), ανέφερε ότι την τελευταία δεκαετία τα ανεπτυγμένα κράτη έκαναν μια στροφή προς την υιοθέτηση και χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ώστε να πετύχουν τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών που ακολουθούνται στη δημόσια διοίκησή τους. Η δημόσια διοίκηση έχει ανάγκη νέων και πιο αποτελεσματικών μοντέλων διοίκησης, για τον λόγο αυτό στηρίχθηκε στην ευρύτερη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας, που σε συνδυασμό με άλλους παράγοντες ανέπτυξαν το μοντέλο της σημερινής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Gant, J.P., 2002). Στα παραπάνω συμβάλλει η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η διάδοση του διαδικτύου (internet), μιας και οι πολίτες έχουν εξοικειωθεί με τα νέα δεδομένα της ψηφιακής εποχής (Decman, M. et al., 2010).

Ένας ακόμη παράγοντας ο οποίος συνέβαλε στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η ανάγκη που παρουσιάζεται για νέες μορφές οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης, μιας και τα κράτη στο νέο διεθνές περιβάλλον που υπάρχουν καλούνται να αντιμετωπίσουν ολοένα και περισσότερα κοινωνικά προβλήματα και θέματα της παγκοσμιοποίησης των οικονομικών (Torres et. al., 2005). Ουσιαστικά είναι αυτή η ανάγκη για μείωση των δημόσιων δαπανών η οποία ώθησε τα κράτη και τη δημόσια διοίκησή τους να βρουν νέα μοντέλα οργάνωσης όπου με λιγότερους πόρους θα παρείχαν ποιοτικότερες υπηρεσίες.

Ακόμη, το γεγονός ότι ο δημόσιος τομέας θεωρητικά θα πρέπει να είναι εξίσου αποτελεσματικός με τον ιδιωτικό τομέα, είναι μια ακόμη αιτία για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παγκοσμίως. Η ανάγκη η οποία δημιουργήθηκε για αλλαγή των μοντέλων οργάνωσης τα οποία χαρακτηρίζονταν ως γραφειοκρατικά,

οδήγησαν σε νέα πιο απλοποιημένα μοντέλα διοίκησης με τα οποία η διαφάνεια είναι πλέον αδιαμφισβήτητη και οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες ανοικτά, εισήχθη ο ορισμός της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας στο δημόσιο τομέα και τέλος αναπτύχθηκαν οι υπηρεσίες σε σχέση με την ποιότητα τους. Αυτά ουσιαστικά αποτελούν και τα συστατικά μιας δομής η οποία μπορεί να θεωρηθεί επιτυχημένη. Θα πρέπει να γίνει πλέον κατανοητό από όλους ότι ο πολίτης πλέον είναι πελάτης του κράτους και πρέπει να έχει την ανάλογη αντιμετώπιση (Stamoulis et. al., 2001).

Για να μπορέσει μια μορφή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να λειτουργήσει αποτελεσματικά και αποδοτικά πρέπει να πραγματοποιηθούν ορισμένες ενέργειες, οι οποίες είναι πολύπλοκες και απαιτούν μεγάλους πόρους για την υλοποίησή τους. Οι ενέργειες αυτές έχουν να κάνουν με τις σχέσεις μεταξύ κράτους – πολιτών, κράτους – επιχειρήσεων και κράτους – δημόσιους φορείς. Για να μπορέσει να ξεκινήσει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να αναπτυχθούν τα πληροφοριακά συστήματα. Για να μπορέσουν να εισαχθούν τα πληροφοριακά συστήματα, θα πρέπει να αναθεωρηθούν οι οργανωτικές δομές των δημοσίων οργανισμών και φυσικά να εκπαιδευτεί κατάλληλα το ανθρώπινο δυναμικό το οποίο και θα κληθεί να το εφαρμόσει. Τα πληροφοριακά συστήματα χωρίζονται σε εσωτερικά και εξωστρεφή.

Τα πρώτα, δηλαδή τα εσωτερικά πληροφορικά συστήματα κατά τον Αποστολάκης et. al., (2008), εξυπηρετούν τις ανάγκες που προκύπτουν στο εσωτερικό των δημοσίων φορέων. Είναι κατά κύριο λόγο πολύπλοκα και προσαρμοσμένα στα χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου δημόσιου φορέα. Όπως αναφέρεται από τους παραπάνω, στην αρχή της υλοποίησης του εσωτερικού πληροφοριακού συστήματος δεν υπάρχει κεντρικός σχεδιασμός και αυτό έχει ως συνέπεια την λειτουργία επιμέρους πληροφοριακών συστημάτων ασύμβατα πολλές φορές μεταξύ τους. Τα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα εισάγουν στοιχεία τα οποία σχετίζονται με το δημόσιο οργανισμό και τις συναλλαγές που έχει, με την καταγραφή όλων των πράξεων που πραγματοποιούνται στα πλαίσια της λειτουργίας του κάθε φορέα, την επεξεργασία των δεδομένων αυτών, την ενημέρωση του κάθε ενδιαφερομένου και την εξαγωγή αποτελεσμάτων για τους χρήστες. Ακόμη έχουν δυνατότητα της ομαδοποιημένης επιλογής στοιχείων με κριτήρια και χαρακτηριστικά τα οποία ορίζονται από τον χρήστη, αυτοματοποιημένη ροή εργασιών και παρέχεται ο άμεσος έλεγχος από τα ανώτερα στελέχη του φορέα.

Από την άλλη πλευρά, τα εξωστρεφή πληροφοριακά συστήματα έχουν κύριο λόγο ύπαρξης την ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων, δίνοντάς τους την δυνατότητα να πραγματοποιούν συναλλαγές με τον φορέα. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχονται κατά κύριο λόγο με τη χρήση αυτών των συστημάτων (Gouscos et.al. 2000). Τα συστήματα αυτά είναι συστήματα παροχής πληροφοριών και μέσω αυτών, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις είναι σε θέση να αντλούν πληροφορίες κυρίως από το διαδίκτυο και αφορούν διάφορες συναλλαγές (π.χ. πληροφορίες για διαγωνισμούς προμηθειών, αιτήσεις, κλπ.)

Τα εξωστρεφή πληροφοριακά συστήματα είναι διαθέσιμα και για πραγματοποίηση συναλλαγών. Αυτό σημαίνει ότι στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, πραγματοποιούνται ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ δημοσίων φορέων και πολιτών ή και επιχειρήσεων. Με αυτόν τον τρόπο γίνεται μια προσπάθεια μείωσης της γραφειοκρατίας και ανοικτής πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες όλη μέρα κάθε μέρα. Βέβαια, με την εγκαθίδρυση των συστημάτων αυτών μειώνεται και το κόστος, ενώ παράλληλα βελτιώνονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες.

Όσον αφορά τα συστήματα συνεργασίας μεταξύ των δημοσίων φορέων, είναι ένας εξίσου σημαντικός παράγοντας για την υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Με αυτά, γίνεται ευκολότερη η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ δημοσίων οργανισμών και φορέων, ενώ μπορούν στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης να αντλήσουν και να χορηγήσουν πληροφορίες από άλλα κράτη μέλη.

1.4 Οι Ανασταλτικοί Παράγοντες για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν και κάποιοι παράγοντες που λειτουργούν ανασταλτικά για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ο πρωταρχικός παράγοντας είναι οι διάφορες δυσκολίες και τα διοικητικά προβλήματα του δημοσίου τομέα. Ο δημόσιος τομέας χαρακτηρίζεται σε πολλές περιπτώσεις από πολύπλοκες και αναποτελεσματικές διαδικασίες, οι οποίες είναι αποτέλεσμα του ελλείματος ηγεσίας το οποίο παρατηρείται στο δημόσιο τομέα. Σε πολλές περιπτώσεις, η ίδια η πολιτική ηγεσία είναι αυτή που δεν είναι πρόθυμη να εισαγάγει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με σκοπό το ίδιο όφελος.

Ένας ακόμη ανασταλτικός παράγοντας είναι το οικονομικό κόστος. Η εγκαθίδρυση ενός τέτοιου συστήματος διακυβέρνησης είναι ένα αρκετά δαπανηρό σχέδιο, μιας και η εγκατάσταση και λειτουργία του απαιτεί αρκετές χρηματικές μονάδες. Συνδυάζοντας αυτά, αλλά και το γεγονός ότι οι προϋπολογισμοί των δημοσίων φορέων είναι χαμηλοί και συχνά υποχρηματοδοτούνται (Akmam, 2004), οι μεταρρυθμίσεις που επιτάσσει η νέα μορφή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι δύσκολο να πραγματοποιηθούν. Ακόμη, δεν μπορούν να αντισταθμιστούν τα οφέλη της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με το κόστος που δημιουργεί, οδηγώντας σε κενά και σε ημιτελής διαδικασίες.

Ένας τρίτος ανασταλτικός παράγοντας είναι το ψηφιακό χάσμα που υπάρχει, με τις ανισότητες στις δεξιότητες χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών, την πρόσβαση σε συστήματα τα οποία πολλές φορές είναι δύσχρηστα ή και ακατάλληλα, η άρνηση στην εξοικείωση με την τεχνολογία μπορούν να εμποδίσουν την εγκαθίδρυση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Mahaman B.D. et. al, 2005). Θα πρέπει να σημειωθεί ότι στο ψηφιακό χάσμα συμβάλλουν και η ηλικία, το γένος, η γλώσσα, η νοοτροπία, η γεωγραφική περιοχή κ.ά. (Akmam, 2004), πράγμα που καθιστά δύσκολο το σχεδιασμό ενός συστήματος το οποίο να εξυπηρετεί άτομα με διαφορετικότητες των παραπάνω χαρακτηριστικών. Ακόμη, σε πολλές περιπτώσεις, οι ίδιοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορεί να είναι δύσκολο να αποκτήσουν πρόσβαση σε συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μιας και υπάρχουν και οι γεωγραφικοί περιορισμοί. Για τους παραπάνω λόγους και κατά τους Hahamis et.al.(2005), για την κάλυψη του ψηφιακού χάσματος πρέπει να συμβάλλουν οι ίδιοι οι πολίτες μέσω της αύξησης της συμμετοχής τους στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Ο τέταρτος ανασταλτικός παράγοντας είναι η έλλειψη συντονισμού μεταξύ των φορέων η οποία μπορεί να εμποδίσει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Συχνά, οι αποκεντρωμένες υπηρεσίες λειτουργούν κατά κάποιο τρόπο αυτόνομα, χωρίς να συνεργάζονται άμεσα ή να ενημερώνουν την κεντρική διοίκηση. Αυτό το ζήτημα οδηγεί στις ασυμφωνίες των δημοσίων οργανισμών και στην έλλειψη συνεργασίας τόσο σε κεντρικό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Σε συνέχεια, ο πέμπτος παράγοντας είναι η αμφισβήτηση της ασφάλειας των δεδομένων τα οποία τηρούνται στα πληροφοριακά συστήματα. Ο φόβος αυτό προέρχεται κυρίως από τους πολίτες, οι οποίοι ανησυχούν για το ενδεχόμενο υποκλοπής των προσωπικών τους δεδομένων. Ο φόβος της παραβίασης αυτής με

σκοπό την κατάχρηση προσωπικών δεδομένων αποτελεί αντικίνητρο για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από μεριάς των πολιτών. Έτσι λοιπόν, τα άτομα που σχεδιάζουν και συντονίζουν τα συστήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οφείλουν να δίνουν τη δέουσα σημασία στην εφαρμογή και προώθηση της ασφάλειας των χρηστών.

Ο έκτος παράγοντας ο οποίος είναι ανασταλτικός της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η έλλειψη δεξιοτήτων και του «ανοικτού μυαλού» από το προσωπικό που εργάζεται στις δημόσιες υπηρεσίες. Κατά κύριο λόγο το προσωπικό το οποίο στελεχώνει τις δημόσιες υπηρεσίες είναι μεγάλο ηλικιακά και μη φιλικό προς τις νέες τεχνολογίες και τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Για το λόγο αυτό χρειάζονται εκπαίδευση και εξειδίκευση στα συστήματα και τις πρακτικές τις οποίες εισάγει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αυτό θα πρέπει να πραγματοποιείται σε όλες τις βαθμίδες της ιεραρχίας, από τα διευθυντικά στελέχη έως και τους υπαλλήλους των τμημάτων.

Για να λειτουργήσει όμως αυτό θα πρέπει και οι εργαζόμενοι σε όλες τις βαθμίδες της ιεραρχίας να μην έχουν αντιστάσεις και να προβάλλουν εμπόδια προς την μάθηση νέων τεχνολογιών, ειδάλλως, θα εμποδίζεται η αναδιάρθρωση και ο ανασχηματισμός της δημόσιας υπηρεσίας. Μια τέτοια εξέλιξη αποτελεί σαφώς έναν πυλώνα αντίστασης της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και εν γέννη του εκσυγχρονισμού των δημοσίων υπηρεσιών.

Ο τελευταίος ανασταλτικός παράγοντας είναι ο τεχνικός σχεδιασμός όταν αυτός είναι φτωχός, δηλαδή ο αποτυχημένος σχεδιασμός και οι τυχόν ασυμβατότητες που μπορεί να έχουν τα υποσυστήματα πληροφορικής με το κεντρικό σύστημα. Οι αποτυχίες μπορεί να οφείλονται στο λειτουργικό σύστημα (hardware ή software), ή τα προβλήματα στις υποδομές διαδικτύου. Τα λειτουργικά προβλήματα μπορούν να αποτελέσουν σκόπελο στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

1.5 Οι λόγοι ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ανάγκη δημιουργίας του σχεδιασμού πολιτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προήλθε όπως αναφέρθηκε παραπάνω από το γεγονός ότι τα διάφορα κράτη του κόσμου ηθέλαν να μειώσουν το κόστος λειτουργίας τους, αλλά και τη γραφειοκρατία

που τυχόν είχαν. Επίσης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσπαθεί να βελτιώσει την ποιότητα ζωής των πολιτών, να δημιουργήσει κοινωνική συνοχή και να πετύχει την διοικητική σύγκλιση (σχέση απόδοσης με το κόστος των διοικητικών υπηρεσιών).

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες κατά τον Gouscos (2001) είναι απαραίτητες διότι ο χρόνος είναι πολύτιμος τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις, η κοινωνία έχει ανάγκη από νέες υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, για να μειωθεί η γραφειοκρατία και για να μπορέσει τελικά η δημόσια διοίκηση να έχει το ρόλο που της αρμόζει στη σύγχρονη κοινωνία.

1.6 Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η εισαγωγή των συστημάτων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προκαλεί βελτιώσεις στη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Όπως είναι επόμενο, εκτός από τις βελτιώσεις στο δημόσιο τομέα, επωφελήθηκαν τόσο οι πολίτες όσο και οι επιχειρήσεις.

Τα οφέλη τα οποία παρέχει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά τους Heek, (2001), Γιαμπούρας (2006), Mahaman et.al. (2005) και Torres et. al. (2005) και αναφέρονται στην Κιοσσέ (2011) είναι τα παρακάτω:

- Μείωση του κόστους λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών,
- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- Αύξηση της αποδοτικότητας των δημοσίων οργανισμών,
- Μείωση της δια ζώσης επαφής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες,
- Αναδιοργάνωση και εξορθολογισμός των δημοσίων οργανισμών,
- Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών που απαιτούνται για διάφορες εργασίες με το δημόσιο,
- Μείωση της διαφθοράς και προώθηση της δημοκρατίας,
- Συμμετοχή οποιουδήποτε επιθυμεί στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών,
- Έλεγχος και απόδοση ευθυνών στους δημόσιους λειτουργούς.

Τα οφέλη που δημιουργούνται από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, έχουν τρεις βασικούς αποδέκτες, το δημόσιο τομέα, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Αναλυτικότερα, όσον αφορά τον δημόσιο τομέα, η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει ως στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας με ταυτόχρονη μείωση της γραφειοκρατίας και του λειτουργικού κόστους. Η αποσυμφόρηση των δημοσίων υπηρεσιών από το κοινό, το οποίο μπορεί να εξυπηρετηθεί και μέσω διαδικτύου, καθώς επίσης και η ταυτόχρονη εξοικονόμηση χρόνου από τους υπαλλήλους είναι δύο από τα βασικά ευεργετήματα στον δημόσιο τομέα.

Όσον αφορά τα οφέλη για τους πολίτες, το κυριότερο είναι η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών αφού, μπορούν να έχουν πρόσβαση 24 ώρες και 7 ημέρες τη βδομάδα, μειώνεται ο χρόνος συναλλαγής με προσυμπληρωμένες φόρμες, μειώνεται το κόστος συναλλαγής μιας και δεν υπάρχει η ανάγκη για φυσική παρουσία του πολίτη στην υπηρεσία, εξυπηρετούνται άμεσα και σε ταχύτατους ρυθμούς για την ολοκλήρωση των υποθέσεων τους, έχουν την δυνατότητα να ελέγχουν άμεσα και σε πραγματικό χρόνο τη κάθε συναλλαγή τους και εξοικονομούν χρόνο μιας και δε χρειάζεται να παρέχουν πληροφορίες ξεχωριστά σε κάθε υπηρεσία, αλλά ο κάθε φορέας μπορεί να αντλεί όποιες θέλει.

Τέλος, τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τις επιχειρήσεις είναι αρκετά ταυτόσημα με αυτά των πολιτών. Το βασικότερο όλων όμως είναι το γεγονός ότι οι επιχειρήσεις εξοικονομούν χρήματα από την ηλεκτρονική εξυπηρέτησή τους, μειώνοντας και αυτές το λειτουργικό τους κόστος. Εάν σε αυτό συμπεριληφθεί και το γεγονός ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις έχουν ένα μεγάλο εύρος συναλλαγών με το δημόσιο (έκδοση πιστοποιητικών, υποβολή δηλώσεων, επέκταση ή αλλαγή δραστηριότητας, έναρξη και λήξη εργασιών, κ.), τότε μπορεί κανείς να αντιληφθεί ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συμβάλλει στη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων.

2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

2.1 Εισαγωγή

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτέλεσε σημαντικό παράγοντα στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η εφαρμογή της, βασίζεται σε ένα κοινό μοντέλο για όλα τα κράτη μέλη της Ένωσης, ενώ κάθε μια χώρα έχει πραγματοποιήσει προσπάθειες για μετάβαση από την ήδη υπάρχουσα διακυβέρνηση της στην ψηφιακή διοίκηση, αρχικά μέσω της παροχής υπηρεσιών από το διαδίκτυο και έπειτα όσο διευρύνεται το πλαίσιο της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης, της προαγωγής της διαφάνειας και του ελέγχου των πεπραγμένων των κυβερνήσεων από τους ίδιους τους πολίτες (Hahamis, 2005).

Η παραπάνω μετάβαση επιτυγχάνεται σταδιακά και σε διαφορετικά στάδια για κάθε κράτος μέλος ξεχωριστά. Ως πρώτο στάδιο, επιτυγχάνεται η παροχή πληροφοριών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω του διαδικτύου, αργότερα σε δεύτερο στάδιο υπάρχει η διά δράση μεταξύ πολιτών και επιχειρήσεων με την δημόσια διοίκηση και τέλος παρέχεται η δυνατότητα πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών και η εφαρμογή τελικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθαυτής.

2.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε Χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Στο κεφάλαιο αυτό, θα παρουσιαστούν οι περιπτώσεις και οι πρακτικές που ακολουθήθηκαν για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε διάφορα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Κοκκίνου κ.ά., n.d., όπως εμφανίζεται στην Κιοσσέ Ε. (2011)).

Η περίπτωση της Γερμανίας

Ενώ κανείς θα περίμενε η Γερμανία να είναι από τους πρωτοπόρους στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ωστόσο δημόσιος τομέας της είναι αρκετά πολύπλοκος και αυτό συνετέλεσε εμπόδιο στην ανάπτυξη των προσπαθειών της

χώρας για εισαγωγή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κατά τους Eifert and Puschel (2004), η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν αποτέλεσε προτεραιότητα, αλλά ούτε βασικός πυλώνας για την στρατηγική των μεταρρυθμίσεων της Δημόσιας Διοίκησης στη χώρα.

Η σημασία που δόθηκε από το γερμανικό δημόσιο τομέα, ήταν στην υιοθέτηση πρακτικών και της τεχνολογίας πληροφορικής και επικοινωνιών από τους δημοσίους υπαλλήλους, οι οποίοι εργαζόταν σε Κέντρα Πολιτών με στόχο να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες νομικού περιεχομένου και να παρέχουν τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες σε πολίτες (Curtin et al., 2003).

Η περίπτωση του Βελγίου

Το Βέλγιο αποτελεί μια ιδιαίτερη περίπτωση χώρας, μιας και είναι μια εκ των ιδρυτριών χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και επίσης είναι και η έδρα της Ένωσης αυτής. Συνεπώς, οι προσπάθειες για εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης άρχισαν αρκετά νωρίς, το 1989 στα πλαίσια της ατζέντας για την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Οι αρχές του Βελγίου, έδωσαν έμφαση στην οργάνωση του back office και την υιοθέτηση της κάρτας eID. Το Βέλγιο, εισήγαγε και την Προσωπική Ηλεκτρονική Ταυτότητα με την οποία οι πολίτες του κράτους έχουν πρόσβαση σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης.

Τέλος, το Βέλγιο έχει αναπτύξει σε μέγιστο βαθμό την απόκριση του δημοσίου φορέα στην εξυπηρέτηση των πολιτών με την δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών και των αλλοδαπών επισκεπτών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και τηλεφωνικού κέντρου.

Η περίπτωση της Ολλανδίας

Η Ολλανδία, σαν γείτονας χώρα του Βελγίου, δεν θα μπορούσε να μην επηρεαστεί γρήγορα από την εκσυγχρόνιση του τελευταίου. Έτσι λοιπόν, το 1990 εισαγάγει τα Κέντρα Δημοσίων Υπηρεσιών, όπου ο σκοπός τους ήταν η βελτίωση των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών και η αύξηση της αποτελεσματικότητας του ίδιου του Δημόσιου Τομέα.

Η Δημόσια Διοίκηση στην Ολλανδία έχει σαν άξονα την παροχή υπηρεσιών για την βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών με ένα πελατοκεντρικό μοντέλο. Σε αυτό τον άξονα σημαντικό ρόλο παίζει η τεχνολογία και η πληροφορική. Γι' αυτό και τα Κέντρα Δημοσίων Υπηρεσιών προάγουν την ηλεκτρονική επικοινωνία, ολοκληρώνοντας τις λειτουργίες των κέντρων μιας στάσης.

Η περίπτωση της Αυστρίας

Το εφαλτήριο για την Αυστρία ώστε να εισαγάγει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτέλεσε το γεγονός ότι η χώρα ήθελε να μειώσει το δημόσιο έλλειμμα και το δημόσιο χρέος στο επίπεδο εκείνο το οποίο θα έφερνε τον εξορθολογισμό του δημοσίου τομέα. Η Αυστρία ξεκίνησε την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πριν την ένταξή της στην Ένωση και συνεχίστηκαν πιο εντατικά μετά από αυτή το 1995.

Η εισαγωγή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από την Αυστρία, σκοπό είχε να πραγματοποιηθεί μια μεταρρύθμιση στη Δημόσια Διοίκηση με ειδικότερο σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, την αύξηση της παραγωγικότητας, την αποδοτικότερη διοίκηση των ανθρωπίνων πόρων και την στοχοθέτηση για πλέον ανταγωνιστικά αποτελέσματα.

Για να γίνουν όλα τα παραπάνω πραγματικότητα και να φτάσει η Αυστρία στο επιθυμητό επίπεδο ο δημόσιος τομέας μέσω των φορέων του αναδιοργανώθηκε, με αναπροσαρμογή των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων, εκσυγχρονίζοντας την δημόσια διοίκηση.

Η Αυστρία αποτελεί χώρα πρότυπο στην Ευρωπαϊκή Ένωση, όσον αφορά την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μιας και παρουσίασε την μεγαλύτερη πρόοδο συγκριτικά. Σήμερα, η Αυστρία διαθέτει σχεδόν στο σύνολό της τις υπηρεσίες του Δημοσίου ηλεκτρονικά στους πολίτες.

Η περίπτωση του Ηνωμένου Βασιλείου (HB)

Κατά τους Eifert and Puschel (2004), το HB βρίσκεται πάνω από τον μέσο όρο των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης σύμφωνα με τους δείκτες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι Βρετανοί πολίτες, μπορούν μέσω ενός portal το οποίο είναι της κεντρικής κυβέρνησης (Government Gateway), έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε

όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τη χρήση ενός username και password ή ψηφιακής υπογραφής. Η Βρετανία, ήθελε μέσω αυτού να προάγει την παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών στους πολίτες.

Ειδικότερα η Βρετανία επιθυμούσε να δημιουργήσει ηλεκτρονικά καταστήματα μιας στάσης για τις δημόσιες επιχειρήσεις, τη δημιουργία μιας υποδομής της πληροφορικής, η οποία θα μπορούσε να συνδέσει τα συστήματα τα οποία χρησιμοποιούνται από τις δημόσιες υπηρεσίες και με αυτά που χρησιμοποιούν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις.

Οι βασικές προτεραιότητες οι οποίες δόθηκαν από την Βρετανία για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ήταν οι παρακάτω:

1. Οι έξυπνες κάρτες,
2. Η ψηφιακή τηλεόραση,
3. Η χρήση των ψηφιακών/ηλεκτρονικών υπογραφών,
4. Ο τρόπος επιλογής ηλεκτρονικών καναλιών,
5. Η εκμετάλλευση στο μέγιστο βαθμό των κυβερνητικών ιστοχώρων και
6. Η ασφάλεια των στοιχείων.

Πρωταγωνιστής σε όλα τα παραπάνω ήταν το Εθνικό Σύστημα Υγείας (National Health System – NHS) για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής περίθαλψης.

Η περίπτωση της Γαλλίας

Η Γαλλία είναι μια χώρα η οποία, με βάση την αξιολόγηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, βρίσκεται πάνω από το μέσο όρο των κρατών μελών της Ένωσης σε θέματα που άπτονται της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι αποτελεσματικότερες σε τοπικό επίπεδο στην Γαλλία, παρά σε κεντρικό επίπεδο όπου παρουσιαζόταν δυσκολίες και πολυπλοκότητα στην εφαρμογή και της διαδικασίες.

Η εξέλιξη στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Γαλλία βρίσκει τους πολίτες να μπορούν να υποβάλλουν τις φορολογικές δηλώσεις τους ηλεκτρονικά με άμεση εκκαθάριση και επίσης να υπάρχουν και να έχουν εφαρμογή οι ηλεκτρονικές κάρτες υγείας.

Η περίπτωση της Ιρλανδίας

Η κυβέρνηση της Ιρλανδίας το 1998 εξέδωσε ένα κείμενο περί Εφαρμογής της Κοινωνίας των Πληροφοριών, με το οποίο γίνεται μια πρώτη εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και καταγράφονται η στρατηγική για την εφαρμογή αυτής.

Σε γενικές γραμμές το παραπάνω κείμενο περιλαμβάνει τα εξής:

- Παροχή πληροφοριών στους πολίτες και επιχειρήσεις μέσω των κυβερνητικών ιστοχώρων και τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου,
- Δημιουργία Πιλοτικού Έργου για τη χρήση ενός Προσωπικού Αριθμού Δημοσίων Υπηρεσιών και της Κάρτας Δημοσίων Υπηρεσιών για να διευκολυνθεί η ηλεκτρονική πρόσβαση του κοινού στις υπηρεσίες του κράτους,
- Διάφορα κριτήρια και αρχές για τα ηλεκτρονικά προγράμματα για την παροχή υπηρεσιών τα οποία θα εξυπηρετούν τους πολίτες ηλεκτρονικά και θα έχουν αλληλεπίδραση με τα ηλεκτρονικά άλλα συστήματα. Επίσης, θα μπορούν να ενσωματώνουν πληροφορίες από όλες τις κυβερνητικές οντότητες και θα έχουν ψηφιακές τεχνολογίες πιστοποίησης και κρυπτογράφησης.

Η περίπτωση της Ισπανίας

Η Ισπανία είναι μια χώρα η οποία κατά καιρούς εκπλήσσει θετικά την Ευρωπαϊκή Ένωση. Έτσι και στην περίπτωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βρίσκεται σταθερά πάνω από τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σε αυτό συνέβαλλε κυρίως η προσπάθεια από τις τοπικές διοικήσεις με στόχο την επαφή των πολιτών με τους δημόσιους φορείς.

Το 2001, αναπτύχθηκε μια εφαρμογή με την οποία δημιουργούταν και διαχειρίζονταν οι ψηφιακές υπογραφές για τις συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο. Η Ισπανία είναι μια από τις χώρες, η οποία προήγαγε τη συνεργασία του ιδιωτικού και του δημοσίου τομέα στην ανάπτυξη και εφαρμογή των πρακτικών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι εταιρίες οι οποίες ιδρύονται καταχωρούνται πλέον ηλεκτρονικά με το σύστημα New Enterprise CIRCE projet, ενώ από το 2006 είναι σε πλήρη εφαρμογή η κάρτα

eID DNI, η οποία χρησιμεύει για την πιστοποίηση και την προσώπων και την ηλεκτρονική υπογραφή.

Η περίπτωση της Ιταλίας

Η Ιταλία αποτελεί μια χώρα του νότου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με όλα τα χαρακτηριστικά που έχουν οι χώρες αυτές. Ωστόσο, τα σταθερά βήματα και η συνεχής αύξηση στην ανάπτυξη των συστημάτων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης την έχει φέρει πάνω από τον μέσο όρο των κρατών μελών της Ένωσης στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η Ιταλία έχει ξεκινήσει από πολύ νωρίς την προσπάθεια της μεταρρύθμισης της Δημόσιας Διοίκησης σε όλα τα επίπεδα. Την δεκαετία του 1990 η Ιταλία προχωρά σε μεταρρύθμιση του Νομοθετικού πλαισίου της και έτσι ανοίγει ο δρόμος για την απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών και την εισαγωγή ακόμη και εσωτερικού ελέγχου στις δομές της δημόσιας διοίκησης με τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής.

Η Ιταλία στην προσπάθεια της αυτή ήθελε να πετύχει την απλοποίηση της επικοινωνίας μεταξύ των πολιτών, επιχειρήσεων και της δημόσιας διοίκησης καθώς επίσης και της ίδιας της επικοινωνίας μεταξύ των δημοσίων οργανισμών και φορέων.

Η περίπτωση της Δανίας

Η Δανία τα τελευταία έτη κάνει αρκετά βήματα στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μιας και οι υπηρεσίες τις οποίες διαθέτει ηλεκτρονικά αυξάνονται συνέχεια. Οι πολίτες στην Δανία μπορούν να υποβάλλουν τις φορολογικές τους δηλώσεις ηλεκτρονικά με τη χρήση username και password ενώ η ψηφιακή υπογραφή διατίθεται από το 2003 στους πολίτες και για άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Οι συναλλαγές με το δημόσιο όσον αφορά τις πληρωμές και τις εισπράξεις πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά αντικαθιστώντας τα μετρητά και τις επιταγές.

Επίσης, για όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιείται το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και είναι ο υποχρεωτικός τρόπος συναλλαγής του κοινού με το δημόσιο καθώς με άλλον τρόπο δεν αποκρίνονται οι δημόσιες υπηρεσίες.

Από το 2005 οι υπηρεσίες του δημοσίου στην Δανία είναι υποχρεωμένες να δέχονται τιμολόγια των προμηθευτών τους μόνον ηλεκτρονικά και αφορά κατά μέσο όρο περίπου 15 εκατομμύρια τιμολόγια τον χρόνο και αφορά όλο το φάσμα του δημοσίου, από την κυβέρνηση έως και την πλέον απομακρυσμένη περιφερειακή δομή.

Η περίπτωση της Φιλανδίας

Η Φιλανδία είναι μια από τις σκανδιναβικές χώρες οι οποίες έχουν έντονο το αίσθημα για επαφή. Η Φιλανδία, εξαιτίας και της προηγμένης τεχνολογίας που διαθέτει στα συστήματα τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής, κατατάσσεται στις χώρες με το υψηλότερο ποσοστό χρήσης του διαδικτύου και της χρήσης τηλεφώνου. Η χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών αποτέλεσε μια δεδομένη πρακτική τόσο στους πολίτες όσο και στους δημοσίους υπαλλήλους.

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Φιλανδία ξεκίνησε της δεκαετία του 1990, που ωστόσο δεν είχε κάποιο συγκεκριμένο όραμα ή στρατηγική για το πως θα αναπτύξει την Κοινωνία της Πληροφορίας. Οι περισσότερες από τις ηλεκτρονικές εφαρμογές αναπτύχθηκαν σε τοπικό επίπεδο, καθιστώντας δύσκολη την εφαρμογή μιας ενιαίας κεντρικής δημόσιας διοίκησης. Παρά το γεγονός ότι οι τοπικές αρχές δεν είχαν μεγάλη τεχνογνωσία για να αναπτύξουν τα συστήματα, η Φιλανδία κατάφερε να εξελίξει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνησή της.

Σημαντικός παράγοντας για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτέλεσε το γεγονός ότι η Φιλανδία είναι μια μικρή σχετικά χώρα με απλό και ελεγχόμενο δημόσιο τομέα με πολύ ανεπτυγμένα τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών.

2.3 Η Πρόοδος των Κρατών Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον Τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Δημόσια Διοίκηση των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης συχνά καθυστερούν να ενσωματώσουν και να προσαρμόσουν μεταρρυθμίσεις εκσυγχρονισμού στους κόλπους της και παραμένουν προσκολλημένες σε παλαιές

πρακτικές. Σε κάποια από τα κράτη μέλη της Ένωσης, όπως και η Ελλάδα, οι ηλεκτρονικές μεταρρυθμίσεις καθυστερούν σε μεγάλο βαθμό να υιοθετηθούν, είτε δεν έχουν εφαρμοστεί ακόμη (Κοκκίνου κ.ά., n.d., όπως εμφανίζεται στην Κιοσσέ Ε. (2011)).

Βέβαια, παρατηρείται μεγάλη πρόοδος όσον αφορά το θέμα της ταχύτητας του ίντερνετ, πράγμα το οποίο είναι καθοριστικός παράγοντας για την ανάπτυξη και την διάδοση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την χρήση των πολιτών. Τα κράτη μέλη της Ένωσης, εκτός από τα τεχνικά και λειτουργικά θέματα έχουν να αντιμετωπίσουν και θεσμικά και νομικά θέματα (Decman et. al., 2010, όπως εμφανίζεται στην Κιοσσέ Ε. (2011)).

Το φαινόμενο το οποίο είναι συνηθέστερο στα κράτη μέλη της Ένωσης είναι τι γεγονός ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχονται σε εθνικό επίπεδο κοινά για όλα τα κράτη, ωστόσο σε τοπικό επίπεδο αυτές είναι ανεξάρτητες. Αυτό σημαίνει ότι είναι δυσκολότερη η εφαρμογή και η πρόοδος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μιας και αυτή βασίζεται σε συλλογική ανάπτυξη μοντέλων.

Κατά τον Heeks (2006) η συγκριτική αξιολόγηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει ως σκοπό την σύγκριση της απόδοσης μεταξύ των κρατών ή μεταξύ των οργανισμών. Οι συγκριτικές μελέτες έχουν καταδείξει ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει δύο σκοπούς: τον εσωτερικό και τον εξωτερικό. Ο πρώτος σκοπός, ο εσωτερικός είναι το όφελος που επιτυγχάνεται για τον οργανισμό στον οποίο πραγματοποιείται η συγκριτική αξιολόγηση. Η δεύτερη περίπτωση, του εξωτερικού σκοπού είναι το όφελος που επιτυγχάνεται για τους πολίτες ή χρήστες των υπηρεσιών του οργανισμού.

Η Ευρώπη παρουσιάζει πρόοδο όσον αφορά την αφομοίωση των πρακτικών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας ως ο επίσημος φορέας παροχής στοιχείων για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, στηρίζεται στη παρακολούθηση της διαθεσιμότητας και του επιπέδου ανάπτυξης 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει ο δημόσιος τομέας, όπως αυτές ορίστηκαν το 2001. Ενδεικτικά, οι δείκτες που μετριοούνται είναι ο δείκτης Ηλεκτρονικής Ολοκλήρωσης, η ηλεκτρονική διαθεσιμότητα βασικών υπηρεσιών (20 στο σύνολο), η πρόοδος στις ηλεκτρονικές προμήθειες, η ανάπτυξη

των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο, η εμπειρία των χρηστών και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Κατά τον Millard (2003) όπως εμφανίζεται στην Κιοσσέ Ε. (2011), οι 20 βασικές υπηρεσίες είναι οι ακόλουθες, ομαδοποιημένες για πολίτες και για επιχειρήσεις:

1. Προς τους πολίτες

- Φόρος εισοδήματος,
- Προσωπικά έγγραφα,
- Άδεια κυκλοφορίας αυτοκινήτου,
- Αναζήτηση εργασίας,
- Κοινωνική ασφάλιση,
- Δημόσιες βιβλιοθήκες,
- Υπεύθυνες δηλώσεις,
- Αίτηση έκδοσης άδειας οικοδομής,
- Πιστοποιητικά γέννησης και γάμου,
- Αλλαγή στοιχείων διεύθυνσης,
- Υπηρεσίες σχετικά με την υγεία,
- Εγγραφή σε ΑΕΙ.

2. Προς τις επιχειρήσεις

- Κοινωνική ασφάλιση εργαζομένων,
- Εταιρική φορολογία,
- Καταχώρηση στα μητρώα νέας εταιρίας,
- Υποβολή δήλωσης ΦΠΑ,
- Υποβολή στοιχείων στην Στατιστική Υπηρεσία,
- Τελωνειακές δηλώσεις,
- Περιβαλλοντικές άδειες,
- Δημόσιες συμβάσεις.

Αναλύοντας τους δείκτες που αναφέρθηκαν παραπάνω, ο βασικότερος δείκτης είναι αυτός της ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης, ο οποίος αποδίδει στην υπηρεσία μια ποσοστιαία επίδοση ανάλογη με την ηλεκτρονική ωριμότητα που έχει με βάση την πληροφόρηση, την ηλεκτρονική λήψη εντύπων, την ηλεκτρονική αποστολή

συμπληρωμένων εντύπων, την ολοκλήρωση της συναλλαγής και την εξατομικευμένη πληροφόρηση.

Ο δεύτερος δείκτης που αναφέρθηκε ήταν ο δείκτης της πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας, όπου δίνεται βαθμολογία σε ποσοστιαία κλίμακα και παίρνει το 100% μια απάντηση η οποία έχει επιτύχει το μέγιστο επίπεδο και 0 για τις υπόλοιπες.

Ο τρίτος δείκτης αφορά τις ηλεκτρονικές προμήθειες, οι οποίες αποτελούνται εξ' ολοκλήρου από την ψηφιοποίηση της διαδικασίας των προμηθειών από την αρχική φάση, πριν την προμήθεια έως και τη φάση της συναλλαγής η οποία αποτελεί και την τελευταία στον κύκλο. Ωστόσο, παρά τους στόχους που έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Ένωση με του i-2010 και της «Πράσινης Βίβλου», η αφομοίωση των ηλεκτρονικών προμηθειών είναι αρκετά αργός. Έχει δοθεί πολύ βαρύτητα στις δημόσιες προμήθειες γιατί αποτελούν σημαντικό κομμάτι της ευρωπαϊκής οικονομίας.

Ο τέταρτος δείκτης αναφέρεται στην εμπειρία των χρηστών, όπου στο σύνολο τους όλα τα κράτη μέλη κάνουν σημαντικές προσπάθειες να βελτιωθεί η εμπειρία των χρηστών κατά την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζονται ώστε να είναι φιλικές προς τον χρήστη και σχεδιασμένες γύρω από τις ανάγκες του.

Η εμπειρία των χρηστών περιλαμβάνει τις ιδιαίτερες ανάγκες τους, τις προτιμήσεις που έχουν και τις απλές κατανοητές και σύντομες διαδικασίες για την παροχή της υπηρεσίας. Ακόμη περιλαμβάνει και την ανατροφοδότηση που έχουν οι χρήστες σχετικά με τις υπηρεσίες που χρησιμοποίησαν.

Ο τελευταίος και πλέον σημαντικός δείκτης είναι η ποιότητα των υπηρεσιών, η οποία εξαρτάται από τα διάφορα επαγγέλματα, τις διοικήσεις που εμπλέκονται και τα διοικητικά επίπεδα παροχής της υπηρεσίας. Η Ελλάδα σε αυτόν το δείκτη βρίσκεται στην τελευταία θέση από μεριά κατάταξης.

Μια αποτελεσματική και παραγωγική οικονομία αποτελεί βασικό παράγοντα της ανταγωνιστικότητας και γενικότερα της οικονομικής ευημερίας και κοινωνικής πρόνοιας. Όλα αυτά συμβάλλουν θετικά στην παροχή ποιοτικότερων και πλέον ανταγωνιστικών δημοσίων υπηρεσιών.

3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

3.1 Εισαγωγή

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα αναπτύχθηκε ιδιαίτερα την δεκαετία του 2000 και συνεχίζει να παρουσιάζει σημαντική πρόοδο. Βέβαια, χρειάζεται αρκετή προσπάθεια ακόμη για να φτάσει η χώρα στο επίπεδο των υπολοίπων ευρωπαϊκών χωρών. Για να μπορέσει να πραγματοποιηθεί αυτό, έχει διαμορφωθεί μια εθνική στρατηγική από το 1999, η οποία τροποποιείται σε τακτά χρονικά διαστήματα με σκοπό την επικαιροποίησή της.

Η πρώτη προσέγγιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έγινε με την εισαγωγή της Κοινωνίας της Πληροφορίας, δίνοντας έμφαση στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, ώστε να βελτιωθεί το βιοτικό επίπεδο των πολιτών μέσω της κοινωνικής συνοχής και της προσβασιμότητας από όλους (Gouscos et. al., 2000).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα έχει ως σκοπό της, την εκσυγχρόνιση και την αποφυγή της γραφειοκρατίας. Βέβαια, ο δημόσιος τομέας της χώρας χαρακτηρίζεται από την πολυπλοκότητα και την δυσκαμψία σε αρκετούς τομείς (Charalabidis et al., 2008) πράγμα το οποίο δυσκολεύει την εφαρμογή του όποιου μοντέλου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Άλλωστε κατά τον Boufeia et al. (2004), ο ελληνικός δημόσιος τομέας χαρακτηρίζεται επίσης και από χαμηλή αποδοτικότητα, έλλειψη μηχανοργάνωσης και σημαντικές ελλείψεις σε υλικοτεχνικό εξοπλισμό υψηλής τεχνολογίας.

Οι βασικές προϋποθέσεις για την ανάπτυξη μιας σωστής βάσης για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά τον Boufeia et al. (2004), όπως αυτές εμφανίζονται στην Κιοσσέ Ε. (2011) είναι οι ακόλουθες:

- Σημαντικές αλλαγές σε όλες τις οργανωτικές δομές του δημοσίου τομέα,
- Συνεχής εκπαίδευση των δημοσίων λειτουργών, ώστε να μπορούν να ανταποκρίνονται σε όποιες τεχνολογικές αλλαγές και εξελίξεις,
- Συνεχής ενημέρωση των εμπλεκόμενων φορέων και ατόμων,

- Ένταξη των πρακτικών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ενημέρωση σε συχνά διαστήματα του θεσμικού πλαισίου το οποίο την διέπει.

Οι φορείς οι οποίοι καλούνται να εντάξουν και να εφαρμόσουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα είναι το Υπουργείο Εσωτερικών και ειδικότερα η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης. Η αρχή για την ένταξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε με χρηματοδότηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση με το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας 2000 – 2006» (Κιοσσέ, 2011).

3.2 Η Ιστορική Εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Οι δράσεις, οι οποίες αφορούν την ένταξη και έναρξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα ξεκινούν με το πρόγραμμα «Κλεισθένης». Με το πρόγραμμα αυτό, εισάγονται σε υπηρεσίες του δημοσίου, αλλά και στους ΟΤΑ, η χρήση νέων τεχνολογιών. Αυτό συνεπάγεται ότι οι δημόσιες υπηρεσίες και οι ΟΤΑ που ενάχθηκαν στο πρόγραμμα προμηθεύτηκαν υλικοτεχνικό εξοπλισμό και κατάλληλο λογισμικό για δικτυακές υποδομές.

Το έτος 1998 γίνεται η πρώτη επαφή με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, μέσω του προγράμματος «Ποιότητα για τον Πολίτη». Το πρόγραμμα αυτό είχε τέσσερις βασικούς άξονες δράσης οι οποίοι ήταν:

- Οι δομές που θα χρησιμοποιούσαν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση,
- Οι λειτουργίες οι οποίες θα εντάσσονται στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση,
- Το ανθρώπινο δυναμικό που θα στελεχώσει τις δομές και
- Οι νέες τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν.

Για να μπορέσουν να λειτουργήσουν οι παραπάνω άξονες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χρειάστηκε να δημιουργηθούν οι υποδομές εκείνες για την επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και του κράτους. Η επικοινωνία αυτή θα πρέπει να

διέπεται από εμπιστοσύνη και από τα δύο μέρη (πολίτες – επιχειρήσεις και κράτος), ώστε να δημιουργηθεί μια κουλτούρα για την ικανοποίηση των χρηστών. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να δημιουργηθεί πέρα από το κλίμα εμπιστοσύνης και φιλικό κλίμα με τη συμμετοχή της δημόσιας διοίκησης και της κοινωνίας και τη δημιουργία διοίκησης αποτελεσμάτων.

Ένα χρόνο αργότερα, το 1999, το Υπουργείο Οικονομικών της χώρας καθιερώνει το πλέον γνωστό επιχειρησιακό πρόγραμμα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της Ελλάδας, την «Κοινωνία της Πληροφορίας». Με το πρόγραμμα αυτό, χρηματοδοτούνται οι ηλεκτρονικές υποδομές για την Υγεία, την Παιδεία και εν γένει το εύρος των συναλλαγών που πραγματοποιούνται μεταξύ του κράτους και των πολιτών και επιχειρήσεων.

Στην αρχή της επόμενης δεκαετίας, το 2000, υλοποιείται το πρόγραμμα «Πολιτεία» με το οποίο παρέχονται οδηγίες και κατευθύνσεις για να πραγματοποιηθούν οι απαραίτητες μεταρρυθμίσεις στο δημόσιο τομέα με άξονα την εξυπηρέτηση του κοινού.

Ένα ακόμη πρόγραμμα το οποίο εφαρμόστηκε στην Ελλάδα και αφορούσε την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι το πρόγραμμα «Σύζευξις», με το οποίο έγινε μια σημαντική προσπάθεια για ενιαία εσωτερική υποδομή των δημοσίων υπηρεσιών, παρέχοντας την δυνατότητα να επικοινωνούν οι δημόσιες υπηρεσίες τόσο με τους πολίτες όσο και μεταξύ τους.

Τέλος, αναπτύχθηκε το πιλοτικό πρόγραμμα «Αριάδνη», με το οποίο παρέχεται η δυνατότητα για πρόσβαση σε διάφορες πληροφορίες που αφορούν την Δημόσια Διοίκηση, μέσω τηλεφώνου. Επίσης, διασυνδέονται οι ΟΤΑ, ενώ δίνεται η δυνατότητα σε πολίτες να εκφράζουν απόψεις, ερωτήματα και ό,τι γενικότερα επιθυμούν προς τις δημόσιες υπηρεσίες. Το πρόγραμμα αυτό εφαρμόστηκε κατά κύριο λόγο αρχικά σε δήμους, νομαρχίες και περιφέρειες με σκοπό να δημιουργηθεί πληροφόρηση στις δημόσιες υπηρεσίες για την καλύτερη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

3.3 Η Συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Διοικητική Μεταρρύθμιση στην Ελλάδα

Τα τελευταία χρόνια οι προκλήσεις που υπάρχουν στην Ελλάδα στη Δημόσια Διοίκηση είναι σημαντικές στον αριθμό. Για να αντιμετωπιστούν κατάλληλα και αποτελεσματικά οι παραπάνω προκλήσεις, το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει υποβάλλει ένα σχέδιο με τις στρατηγικές του ώστε η χώρα να εναρμονιστεί με τις διεθνείς δεσμεύσεις της και να πραγματοποιηθεί άμεσα η έναρξη των μεταρρυθμίσεων αυτών. Για το σκοπό αυτό το Υπουργείο έχει επικεντρωθεί σε έξι πυλώνες οι οποίοι θα παρέχουν σταθερά και μακροχρόνια θεμέλια για μια σύγχρονη δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα (Υπ. Διοικ. Μεταρ. και Ηλεκτρ. Διακυβ., 2014).

Σκοπός του Υπουργείου είναι να υλοποιήσει τις στρατηγικές του με πλάνο 6 ετών (2014-2020), ώστε να ενισχυθούν οι πυλώνες που έθεσε ως στόχους, παρέχοντας εκείνα τα εργαλεία με τα οποία οι παρεχόμενες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα προς την κοινωνία, αλλά και τους φορείς του δημοσίου να είναι απλές, αποδοτικές και αποτελεσματικές.

Παρακάτω παρατίθεται το Σχήμα 1, με το οποίο παρουσιάζονται οι βασικοί πυλώνες που έχει θέσει του Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη στρατηγική που έχει θέσει για τα έτη 2014 – 2020.



Πηγή: Υπ. Δ.Μ.Η.Δ., Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020

Η Δημόσια Διοίκηση σύμφωνα πάντα με το Υπουργείο θα καθοδηγείται από Γενικές Αρχές, οι οποίες θα είναι δεσμευτικές τόσο κατά τον σχεδιασμό, όσο και για την έγκριση και υλοποίηση πολιτικών, δράσεων και έργων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι Γενικές Αρχές, οι οποίες ακολουθούνται με σειρά είναι:

- Διαλειτουργικότητα
- Συμμόρφωση ή Αιτιολόγηση
- Ενοποίηση
- Εξοικονόμηση – Μη Επανάληψη
- Μοναδική Καταχώρηση Δεδομένων
- Εφικτότητα – Βιωσιμότητα
- Διαφάνεια
- Προσβασιμότητα
- Ασφάλεια
- Συμμετοχή Πολιτών

Αναλυτικότερα, η διαλειτουργικότητα αφορά όλους τους φορείς του Δημοσίου, οι οποίοι θα πρέπει να συνεργάζονται ώστε τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματά τους να μπορούν να συλλειτουργούν, ανταλλάσσοντας δεδομένα τα οποία χρειάζεται μια υπηρεσία από μια άλλη, αυτοματοποιημένα, βάσει συμβατών και συμπληρωματικών διαδικασιών. Με βάση αυτά, ο πολίτης θα μπορεί να λάβει την πληροφόρηση που επιθυμεί άμεσα και ολοκληρωμένα, μιας και οι εμπλεκόμενοι φορείς του δημοσίου θα διαλειτουργούν για την παροχή της.

Όσον αφορά τη συμμόρφωση ή αιτιολόγηση, η κάθε νέα λύση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα διέπεται από δεσμευτικούς κανόνες και θα πρέπει να είναι συμβατή με αυτούς. Σε περιπτώσεις που θα υπάρξει διαφοροποίηση, αυτή θα πρέπει να είναι αιτιολογημένη και τεκμηριωμένη με ανάλυση των λόγων για την μη συμμόρφωση. Επίσης, θα πρέπει να παρουσιάζει τις ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν και το χρονοδιάγραμμα για την επίτευξη της συμμόρφωσης.

Με τον σχεδιασμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα γίνει μια προσπάθεια ενοποίησης των συστημάτων, εξοπλισμού και λογισμικού τα οποία διαθέτουν οι δημόσιες υπηρεσίες. Άμεσος στόχος είναι να ενταχθούν τα παραπάνω σε ενιαία κέντρα δεδομένων, τα οποία θα έχουν κοινή διαχείριση και κανόνες, επιτρέποντας τους χρήστες – δημόσιους υπαλλήλους ενιαία πρόσβαση σε όλα.

Η επόμενη Γενική Αρχή που περιγράφεται είναι αυτή της εξοικονόμησης. Με αυτή, οι δράσεις την Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα είναι έτσι σχεδιασμένες ώστε να εξοικονομούνται πόροι για την Δημόσια Διοίκηση. Για να χρηματοδοτηθεί μια δράση, προϋπόθεση είναι η τεκμηρίωση της εξοικονόμησης των πόρων μέσω ανάλυσης κόστους – οφέλους. Σε αυτό θα πρέπει να συνυπολογίζεται το χρόνος που χρειάζεται να αποσβεστεί μια επένδυση.

Στα πλαίσια της μοναδικής καταχώρισης των δεδομένων, κάθε πληροφορία θα πρέπει να τηρείται από τον εκάστοτε εξουσιοδοτημένο φορέα, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για την εγκυρότητα αυτής και την διάθεσή της στους υπόλοιπους φορείς που την αναζητούν. Με την εκσυγχρόνιση των συστημάτων, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης θα ζητούν μια πληροφορία από τον πολίτη άπαξ.

Όσον αφορά την εφικτότητα και τη βιωσιμότητα, η Δημόσια Διοίκηση είναι ικανή, κατά το Υπουργείο Δ.Μ.Η.Δ., να εγγυηθεί την υλοποίηση των δράσεων για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ενώ θα γίνει προσπάθεια για να εμπιστευτούν και πάλι οι πολίτες τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω της διαφάνειας και επανασχεδιάζοντας τις πολιτικές και δράσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επίσης, οι φορείς θα λειτουργούν με ακεραιότητα, θα λογοδοτούν και θα μετρούν την αποδοτικότητά τους με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών.

Για να πραγματοποιηθούν όλα τα παραπάνω, θα πρέπει η Δημόσια Διοίκηση να εξασφαλίσει την προσβασιμότητα των πολιτών στους δημόσιους δικτυακούς τόπους, χωρίς αποκλεισμούς. Ιδιαίτερη μνεία θα πρέπει να δοθεί σε άτομα τα οποία ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες. Οι προδιαγραφές που θα ακολουθηθούν για την προσβασιμότητα αυτή, θα αφορούν τις ίδιες με το διεθνές και ευρωπαϊκό κεκτημένο, ενώ θα ελέγχονται σε κάθε στάδιο, από τον σχεδιασμό έως και την υλοποίηση κάθε νέου συστήματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η εμπιστοσύνη η οποία αποτελεί και εμπόδιο, γενικότερα στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μπορεί να αποκτηθεί μέσω της ασφάλειας και της

ιδιωτικότητας που θα έχουν οι χρήστες αυτής. Η Δημόσια Διοίκηση της Ελλάδας, με τον νέο σχεδιασμό για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έλαβε υπόψη το γεγονός ότι πρέπει να διαφυλάττει την ασφάλεια των τηρούμενων πληροφοριών, την ασφάλεια των συστημάτων και δικτύων που χρησιμοποιεί και την ασφάλεια των διαδικασιών και υποδομών της, μπροστά σε κάθε πιθανή παραποίηση ή αλλοίωση των στοιχείων. Επίσης, θα πρέπει να προστατεύεται η ιδιωτικότητα των πολιτών όσον αφορά τη συλλογή, επεξεργασία και αποθήκευση των δεδομένων τους, με βάση το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Τέλος, η Δημόσια Διοίκηση είναι αυτή που θα πρέπει να διασφαλίζει τη συμμετοχή των πολιτών σε όλα τα στάδια λειτουργίας της, ακόμη και για τη λήψη κυβερνητικών αποφάσεων. Αναγκαίο είναι να έχουν οι πολίτες ενεργό ρόλο τόσο στο σχεδιασμό, όσο και στην αξιολόγηση των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης.

3.4 Η Υφιστάμενη Κατάσταση στην Ελλάδα

Με βάση τη Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, την οποία εκπόνησε το αρμόδιο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η Ελλάδα παρουσιάζει υστέρηση στο 72% των δεικτών του Ευρωπαϊκού ψηφιακού θεματολογίου (Digital Scoreboard, Παρατηρητήριο για τη ΔΜ, ΚτΠ ΑΕ, 2012). Αυτό σημαίνει ότι υπάρχουν χαμηλές επιδόσεις όσον αφορά τη χρήση της ευρυζωνικότητας, συνεπώς και την χρήση του ιντερνέτ, τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών και ηλεκτρονικών προμηθειών.

Με βάση την ίδια μελέτη, το 2012 η Ελλάδα κατάφερε να επιτύχει το ανώτατο επίπεδο για επτά από τις βασικές είκοσι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τις οποίες έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο η επίδοσή της χώρας σε ποσοστό παροχής ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών το 2010 την κατέταξε στην τελευταία θέση στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα δημιουργήθηκαν σημαντικές αλλαγές στην ψηφιακή εποχή, προάγοντας σημαντικά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Για παράδειγμα, η λειτουργία της πύλης «ΕΡΜΗΣ», το πρόγραμμα «ΔΙΑΥΓΕΙΑ» για την διαφάνεια στο δημόσιο τομέα και το σύστημα παροχής οικονομικών υπηρεσιών του

Υπουργείου Οικονομικών «TAXIS». Από τις υπηρεσίες αυτές, ένας στους τρεις πολίτες κάνει χρήση του ιντερνέτ και λαμβάνουν υπηρεσίες του δημοσίου.

Όπως είναι αναμενόμενο στην υιοθέτηση πρακτικών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπήρξαν και αστοχίες (όπως αναφέρεται στο Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020).

Με βάση την έκθεση αυτή του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι αστοχίες ήταν οι κάτωθι:

- Χαμηλή αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών, επιχειρησιακός κατακερματισμός των συστημάτων, υψηλή διασπορά και λειτουργικές επικαλύψεις των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου.
- Υψηλό κόστος κτήσης και χρήσης των ηλεκτρονικών υποδομών, λόγω κυρίως έλλειψης κατάλληλων προγραμματικών συμφωνιών και αδειών που να καλύπτουν το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.
- Απουσία διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων.
- Μειωμένη βούληση επαναχρησιμοποίησης της δημόσιας πληροφορίας.
- Υπερτροφικά έργα και υποδομές υπερβολικής διαχειριστικής δυσκολίας και ασύμφορης σχέσης κόστους-οφέλους.
- Μακροσκελείς διαγωνιστικές διαδικασίες που ξεπερνούν τον κύκλο ανανέωσης της τεχνολογίας, καταλήγοντας σε προμήθειες παρωχημένων προϊόντων.
- Ελλιπής σχεδιασμός και χρηματοδότηση σε όλο τον κύκλο ζωής των συστημάτων.
- Ανύπαρκτοι ή αναποτελεσματικοί μηχανισμοί οριζόντιων σχημάτων διακυβέρνησης.
- Απουσία κοινής αρχιτεκτονικής της δημόσιας Πληροφορικής, ενιαίων προτύπων και πολιτικών συμμόρφωσης για τη χρήση των ΤΠΕ.
- Αναποτελεσματικότητα πλαισίου θεσμικής συνεργασίας με την αγορά.

- Μειωμένη πολιτική και επιτελική προσήλωση στις ΤΠΕ και την Ηλ. Διακυβέρνηση.
- Πολυπλοκότητα θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου.
- Απουσία παρακολούθησης, ελέγχου και ανατροφοδότησης.
- Ασυνέχεια των υιοθετημένων πολιτικών σε κάθε κυβερνητική αλλαγή.

3.5 Οι Προϋποθέσεις για την Υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Για να μπορέσει να υλοποιηθεί το ψηφιακό άλμα και να εγκαθιδρυθεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, απαιτούνται κάποιες προϋποθέσεις. Αυτές προέκυψαν από την εμπειρία των περασμένων περιόδων και αποτελούν κατά το Υπουργείο ΔΜΗΔ τις «ελάχιστες αρχές για την ομαλή εκδίπλωση των σκοπούμενων δράσεων». Το Υπουργείο ΔΜΗΔ έχει χωρίσει τις προϋποθέσεις σε δυο κατηγορίες, αυτές οι οποίες εμπίπτουν σε οργανωτικό επίπεδο και τις υπόλοιπες σε τεχνολογικό επίπεδο.

Οι προϋποθέσεις αυτές περιγράφονται στη Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, την οποία έχει δημοσιεύσει το Υπουργείο και είναι οι ακόλουθες:

Σε οργανωτικό επίπεδο

- Εκπόνηση δεσμευτικού σχεδίου δράσης, το οποίο θα συμβαδίζει και θα παρακολουθεί το σχέδιο δράσης διοικητικής μεταρρύθμισης, θα καταρτιστεί σε συνεργασία και θα συνυπογραφεί από τους φορείς Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται ενεργά σε δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στη συνέχεια δε θα κυρωθεί από απόφαση του Κυβερνητικού Συμβουλίου Μεταρρύθμισης.
- Θεσμοθέτηση οργανωτικής δομής (governance structure) της Διοίκησης για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε στρατηγικό, επιχειρησιακό, τεχνολογικό και ελεγκτικό επίπεδο.

- Υιοθέτηση δεσμευτικών αρχών, μεθόδων και κανόνων για το σχεδιασμό, τη διαχείριση και την ενεργή παρακολούθηση των δράσεων και έργων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από το σύνολο των εμπλεκομένων.
- Διαχρονικότητα των πολιτικών: συνεχής παρακολούθηση της πορείας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του βαθμού επίτευξης των στόχων, μέσω εξουσιοδοτημένων δομών και σύγχρονων εργαλείων παρακολούθησης.
- Σταθερή στήριξη από επαρκή ηγεσία και επιτελικό στελεχιακό δυναμικό.
- Διαχείριση και υλοποίηση από στελέχη με σχετική τεχνογνωσία και εμπειρία.
- Αξιολόγηση των δράσεων κατά την πορεία υλοποίησης τους αλλά και κατά τη διάρκεια χρήσης τους, με κατάλληλους μηχανισμούς και αξιόπιστους δείκτες.

Σε τεχνολογικό επίπεδο

- Επαναχρησιμοποίηση της δημόσιας Πληροφορίας και των δημόσιων δεδομένων με τον πλέον πρόσφορο τρόπο.
- Για κάθε νέο έργο, υποχρεωτική αναζήτηση και επιλογή λύσεων με τεχνολογία υπολογιστικού νέφους, είτε από τη Δημόσια Διοίκηση είτε από άλλους παρόχους, με έμφαση σε υπηρεσίες που ήδη λειτουργούν επιτυχώς.
- Η υποχρεωτική παροχή του ελάχιστου εξοπλισμού και του απαραίτητου λογισμικού σε όλους του δημόσιους υπαλλήλους. Η ανανέωση του εξοπλισμού και του λογισμικού προς την κατεύθυνση των πιο σύγχρονων τάσεων και των πιο πρόσφορων διαθέσιμων τεχνολογιών.
- Η υποχρεωτική διερεύνηση και υιοθέτηση του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού βέλτιστων πρακτικών σε Ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

3.6 Τα Μέσα Επίτευξης τη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Για να μπορέσει να λειτουργήσει ορθά ένα ολοκληρωμένο σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, απαιτούνται διάφορα μέσα, πρωτίστως χρηματικά. Το βασικότερο

χρηματοδοτικό εργαλείο για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια είναι τα Προγράμματα των Ευρωπαϊκών Διαρθρωτικών Ταμείων, τα οποία αντλούνταν μέσω του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (2000 – 2006), και του Εθνικού Πλαισίου Στρατηγικής Αναφοράς (2007 – 2013). Τα προγράμματα αυτά είχαν ως σκοπό την παροχή πόρων για την ανάπτυξη νέων συστημάτων ΤΠΕ.

Μέχρι να προσαρμοστεί η κοινωνία στην αλλαγή που πραγματοποιήθηκε με τα ψηφιακά άλματα, η ένταξη και η αφομοίωση που υπήρχε ήταν αρκετά περιορισμένη μιας και οι δομές οι οποίες υλοποιούσαν τα προγράμματα λειτουργούσαν διακριτά και παράλληλα με της κύριες της Δημόσιας Διοίκησης, ενώ ενέκριναν και υλοποιούσαν (οι δομές), δράσεις χωρίς έναν κεντρικό σχεδιασμό, με αποτέλεσμα τις ανεπαρκείς προβλέψεις για τους απαιτούμενους πόρους (ανθρώπινους και υλικούς), ενώ παράλληλα δεν μπορούσε να προσδιοριστεί η βιωσιμότητα των έργων και η ετοιμότητα των φορέων υλοποίησης. Τέλος, όπως ήταν αναμενόμενο, η χρηματοδότηση και η εξασφάλιση των πόρων μετά το πέρας της σύμβασης ήταν ανέφικτη κάνοντας αδύνατη την σύνδεση του έργου με τον αρμόδιο φορέα της Κεντρικής Δημόσιας Διοίκησης.

Για να μπορέσει η Κεντρική Δημόσια Διοίκηση να αποφύγει τα λειτουργικά κωλύματα των περασμένων ετών, χρειάζεται να διασφαλίσει την ολοκλήρωση όλων των εκκρεμοτήτων που υπάρχουν από την παραπάνω δυσλειτουργία, ενώ παράλληλα χρειάζεται να θέσει τις βάσεις για μια ορθή και λειτουργική εφαρμογή των συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Για να πραγματοποιηθεί αυτό θα πρέπει η κεντρική Δημόσια Διοίκηση κατά τον σχεδιασμό των δράσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να συμπεριλαμβάνεται το κόστος επένδυσης και φυσικά το κόστος βιωσιμότητας και ένταξης του έργου στην δομή της κοινωνίας. Παράλληλα θα πρέπει να υπάρχει εμπλοκή των υπαλλήλων – χρηστών σε όλο το χρονικό διάστημα της λειτουργίας του έργου, από την αρχή αυτού με τον σχεδιασμό του έως και την λειτουργία του σε πραγματικό χρόνο. Με τον τρόπο αυτό θα μπορέσει να σχεδιαστεί ένα όσο το δυνατόν λειτουργικότερο και αποδοτικότερο σύστημα.

3.7 Οι Κάθετοι Τομείς της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα κάνει σημαντικά βήματα για την ανάπτυξη της. Βέβαια, υπάρχουν αρκετά προβλήματα και δυσλειτουργίες και για το λόγο αυτό κάποιοι σημαντικοί τομείς της κοινωνίας αναπτύσσουν τις επιμέρους δομές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κατά το Υπουργείο ΔΜΗΔ, τέσσερις είναι οι κύριοι τομείς οι οποίοι αναπτύσσουν τις επιμέρους δομές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και είναι: η Υγεία, η Κοινωνική Ασφάλιση, η Δημοσιονομική Μεταρρύθμιση και η Δικαιοσύνη.

Όσον αφορά τον τομέα της Υγείας, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά κυρίως την μηχανοργάνωση των νοσοκομείων. Υπάρχουν αρκετά νοσοκομεία στην χώρα τα οποία δεν διαθέτουν καθόλου ή διαθέτουν ελλιπή μηχανοργάνωση με πληροφοριακά συστήματα τα οποία δεν έχουν επικοινωνία μεταξύ τους. Αυτό καθιστά αδύνατη την έγκυρη και αξιόπιστη παροχή υπηρεσιών υγείας. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα οργανώσει τα νοσοκομεία με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορούν να συνεισφέρουν στον σχεδιασμό της δημόσιας υγείας και περίθαλψης, ενώ παράλληλα θα είναι σε θέση να παρουσιάζουν στατιστικά και οικονομικά στοιχεία για την βελτίωση τόσο της παρεχόμενης φροντίδας υγείας όσο και στην καταπολέμηση της διαφθοράς.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον τομέα της Κοινωνικής Ασφάλισης, μπορεί να συνεισφέρει στη βελτίωση και την αποδοτικότητα των ασφαλιστικών ταμείων, με την οργάνωσή τους και την ορθή λειτουργία των συστημάτων τους. Επιπρόσθετα, στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η συσχέτιση των εισφορών με σκοπό την αύξηση των εσόδων και τη διαλειτουργικότητα των βασικών Μητρώων των πολιτών.

Η Δημοσιονομική Μεταρρύθμιση αφορά την φορολογία και την ενιαία οικονομική διαχείριση. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναλαμβάνει το ρόλο της ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων με σκοπό την είσπραξη φόρων και την πάταξη της φοροδιαφυγής. Από την άλλη πλευρά, η εγκατάσταση ενός συστήματος ενιαίας δημοσιονομικής διαχείρισης θα συμβάλλει στην τυποποίηση και την καλύτερη λειτουργία του κράτους.

Τέλος, η Δικαιοσύνη, η οποία βασίζεται σε διαδικασίες πολύπλοκές και γραφειοκρατικές, χρειάζεται να χρησιμοποιήσει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με

σκοπό την μείωση του χρόνου και του κόστους διεκπεραίωσης των υποθέσεων της και να βελτιώσει το σύστημα απονομής της δικαιοσύνης.

4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Ο Σκοπός και τα Ερευνητικά Ερωτήματα

Η παρούσα εργασία έχει ως σκοπό την διερεύνηση της εφαρμογής από την μια πλευρά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους φορείς κοινωνικής ασφάλισης και ιδιαίτερα στο ΕΦΚΑ Πρέβεζας και από την άλλη τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΕΦΚΑ. Ως χρήστης για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας αναφέρονται οι πολίτες, οι οποίοι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ Πρέβεζας.

Όσον αφορά τα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία καλείται να απαντήσει η συγκεκριμένη εργασία, προκύπτουν μέσα από τη διεθνή βιβλιογραφία, η οποία αναπτύχθηκε στα προηγούμενα κεφάλαια, όσο και από ανάλογες έρευνες σε αντίστοιχα πεδία για εξυπηρέτηση πολιτών από φορείς του δημοσίου. Βέβαια, τα ερωτήματα προσαρμόστηκαν στις ανάγκες της εργασίας και για να καλύπτουν την ιδιαιτερότητα του φορέα ΕΦΚΑ. Τα κύρια ερευνητικά ερωτήματα τα οποία προσπάθησε να θεραπεύσει η παρούσα εργασία είναι τρία και συνδυάζονται με δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων. Ουσιαστικά, οι απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα προκύπτουν με βάση το φύλο, την ηλικία και το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων.

Τα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας εργασίας θα μπορούσαν να συνοψισθούν στα εξής τρία:

- Κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι οι χρήστες από την λειτουργία του συστήματος του ΕΦΚΑ.
- Κατά πόσο το ηλεκτρονικό σύστημα του ΕΦΚΑ, εξοικονομεί χρόνο στους χρήστες του.
- Κατά πόσο το ηλεκτρονικό σύστημα του ΕΦΚΑ, διευκολύνει τους χρήστες του στην εργασία τους.

4.2 Ο Σχεδιασμός της Έρευνας

Για να μπορέσουν να διερευνηθούν οι προθέσεις των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από τον ΕΦΚΑ και ακόμη για να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία ετέθησαν παραπάνω, για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας, επιλέχθηκε η ποσοτική έρευνα μέσω ερωτηματολογίου με κλειστού τύπου ερωτήσεις.

Η έρευνα στηρίχθηκε στη διεθνή βιβλιογραφία, η οποία καταγράφει την εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και το κατά πόσο αυτή συνέβαλε στην μείωση της γραφειοκρατίας και τη διευκόλυνση στην καθημερινότητα των ατόμων που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στο δημόσιο. Για το λόγο αυτό, κρίθηκε σκόπιμο να διεξαχθεί ποσοτική έρευνα με ερωτηματολόγιο ερωτήσεων κλειστού τύπου, ώστε να καταγραφούν και οι απόψεις των Ελλήνων χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε, σχεδιάστηκε με βάση ερωτηματολόγια άλλων παρόμοιων εργασιών, οι οποίες εξέταζαν τον βαθμό ικανοποίησης χρηστών από δημόσιους φορείς. Βέβαια, θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι ερωτήσεις προσαρμόστηκαν στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που έχει ο εξεταζόμενος φορέας ΕΦΚΑ.

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο το οποίο σχεδιάστηκε και διανεμήθηκε σε χρήστες ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ Πρέβεζας, αποτελείται από δύο μέρη. Το πρώτο μέρος, διερευνά τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων χρηστών, ενώ το δεύτερο μέρος εξετάζει τα ερευνητικά ερωτήματα που ετέθησαν με 13 ερωτήσεις κλειστού τύπου. Το πλήρες ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο τέλος της παρούσας εργασίας στο Παράρτημα. Όλες οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι σύντομες, με όσο το δυνατόν απλή και κατανοητή διατύπωση.

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι η έρευνα έχει ορισμένους περιορισμούς, μιας και δεν μπορούσε να διεξαχθεί πανελλαδικά, λόγω του περιορισμένου χρόνου για την εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας. Επίσης, θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι Έλληνες πολίτες αφενός είναι διστακτικοί και δεν απαντούν με προθυμία σε ερωτήσεις, αφετέρου δεν είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένοι με τα ηλεκτρονικά συστήματα, ιδίως οι μεγαλύτεροι σε ηλικία.

4.3 Το Δείγμα της Έρευνας και η Μέθοδος Συλλογής

Η παρούσα έρευνα σχεδιάστηκε με σκοπό να συμμετέχουν οι πολίτες – χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ. Για την καλύτερη μελέτη, οι χρήστες που επιλέχθηκαν είναι κάτοικοι του Νομού Πρέβεζας, μιας και αποτελούν εύκολη πρόσβαση από την μεριά της ερευνήτριας, η οποία εργάζεται στη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Αφού σχεδιάστηκε το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο έρευνας ικανοποίησης των χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ, διανεμήθηκε πιλοτικά σε 14 πολίτες, οι οποίοι επιλέχθηκαν τυχαία για να το συμπληρώσουν αρχικά. Σκοπός ήταν να αντληθεί πληροφόρηση με παρατηρήσεις για να μπορέσει να καταστεί εύχρηστο προς τους ερωτώμενους αφενός και λειτουργικό προς την επεξεργασία αφετέρου. Οι παρατηρήσεις των ερωτώμενων αποτέλεσαν την βάση για να επανασχεδιαστεί το ερωτηματολόγιο και να διανεμηθεί σε περισσότερους ερωτώμενους.

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε το χρονικό διάστημα μεταξύ των μηνών Φεβρουαρίου και Απριλίου 2017. Το ερωτηματολόγιο παραχωρούνταν σε εκτυπωμένη μορφή στους ερωτώμενους πολίτες, τυχαία και δειγματοληπτικά από πολίτες οι οποίοι χρησιμοποιούσαν τις υπηρεσίες του ΕΦΚΑ στη Πρέβεζα. Το ερωτηματολόγιο συμπληρώνονταν επί τόπου και χωρίς η ερευνήτρια να έχει πρόσβαση σε αυτό μιας και ο πολίτης το απαντούσε και το έθετε σε φάκελο τον οποίο και έκλεινε. Συγκεντρώθηκαν συνολικά 195 ερωτηματολόγια από πολίτες, οι οποίοι είχαν διαφορετικές ηλικίες, φύλο, μορφωτικό επίπεδο, κλπ. Δεν είναι εύκολο να σημειωθεί ο βαθμός απόκρισης των ερωτώμενων του δείγματος, καθώς δεν υπάρχει ο ακριβής αριθμός των ερωτηματολογίων που διανεμήθηκαν. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα 14 πρώτα ερωτηματολόγια, δεν λήφθηκαν υπόψη στην παρούσα έρευνα, καθώς αποτέλεσαν οδηγό για την βελτίωση του τελικού ερωτηματολογίου.

5^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

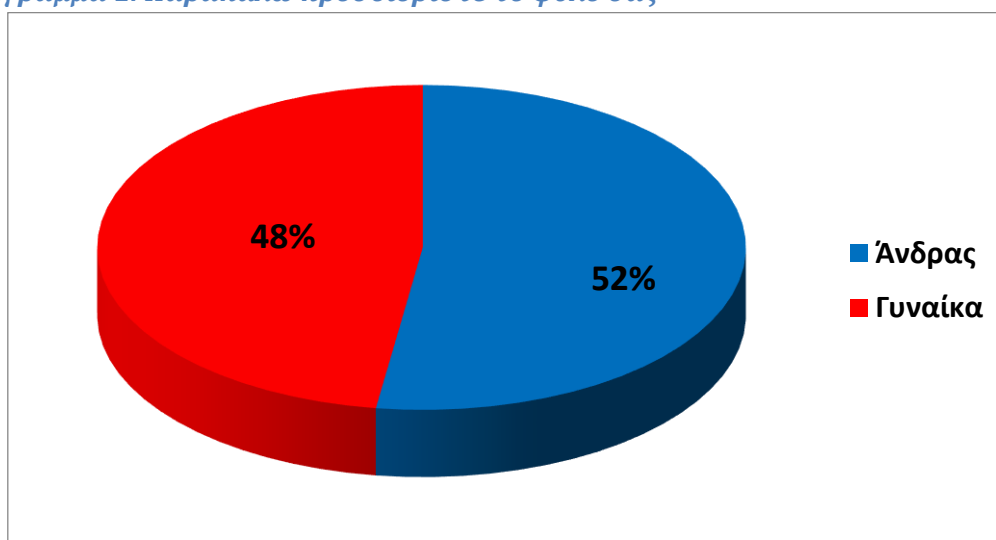
5.1 Ανάλυση Δημογραφικών Στοιχείων Έρευνας

Το δείγμα της παρούσας έρευνας αφορά 195 ερωτηθέντες, εκ των οποίων οι 102 ήταν άνδρες, δηλαδή το 52,3% των ερωτηθέντων, και οι 93 γυναίκες, δηλαδή το 47,7%, στοιχεία τα οποία παρατίθενται στον παρακάτω πίνακα και στο διάγραμμα.

Πίνακας 1: Παρακαλώ προσδιορίστε το φύλο σας

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Άνδρας	102	52,3	52,3	52,3
Valid Γυναίκα	93	47,7	47,7	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Διάγραμμα 1: Παρακαλώ προσδιορίστε το φύλο σας



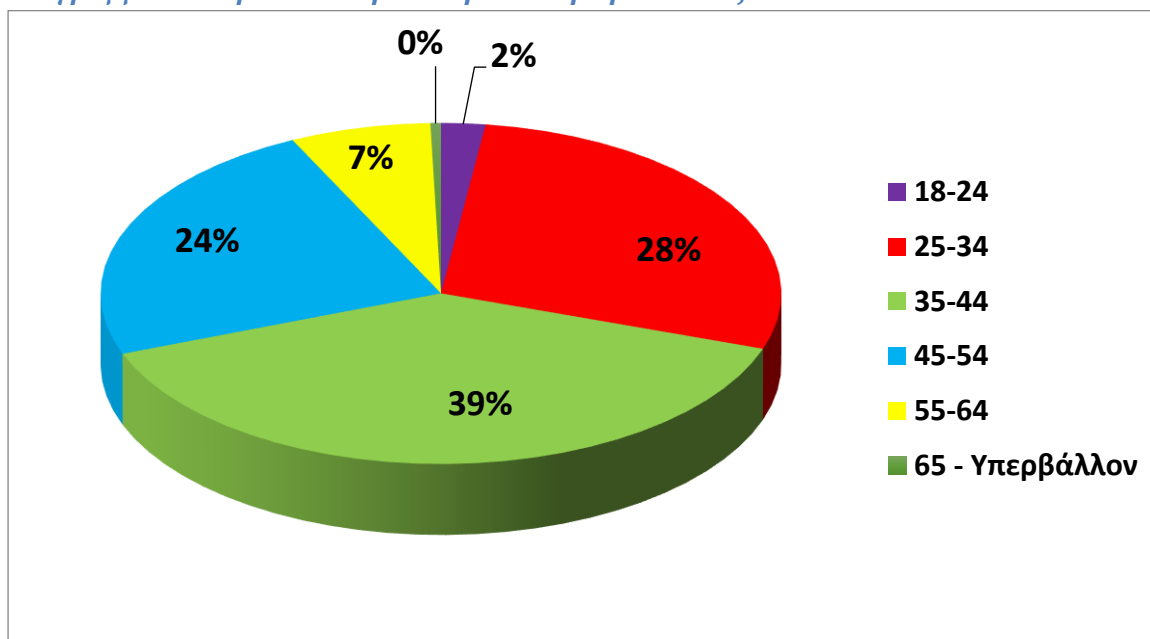
Η ηλικιακή κατανομή των ερωτώμενων περιλαμβάνει έξι ηλικιακές ομάδες, οι οποίες καλύπτουν όλο το εύρος των ενήλικων ατόμων. Πιο αναλυτικά, η πρώτη ομάδα

περιλαμβάνει άτομα ηλικίας 18 έως 24 ετών, η δεύτερη 25 έως 34, η τρίτη 35 έως 44, η τέταρτη 45 έως 54, η πέμπτη 55 έως 64 ετών και η έκτη και τελευταία περιλαμβάνει άτομα ηλικίας 65 ετών και άνω. Ειδικότερα, στην πρώτη ηλικιακή ομάδα υπήρξαν 4 απαντήσεις, στη δεύτερη 55 απαντήσεις, στην τρίτη 76 απαντήσεις, στην τέταρτη 46 απαντήσεις, στην πέμπτη 13 και στην έκτη 1 απάντηση. Σε ποσοστιαία κλίμακα η πρώτη ομάδα κατέχει ποσοστό της τάξεως 2,1% των συνολικών απαντήσεων, η δεύτερη 28,2%, η τρίτη 39%, η τέταρτη 23,6%, η πέμπτη 6,7% και η έκτη και τελευταία 0,5%.

Πίνακας 2: Παρακαλώ προσδιορίστε την ηλικία σας

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18-24	4	2,1	2,1	2,1
25-34	55	28,2	28,2	30,3
35-44	76	39,0	39,0	69,2
45-54	46	23,6	23,6	92,8
55-64	13	6,7	6,7	99,5
65 - Υπερβάλλον	1	,5	,5	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Διάγραμμα 2: Παρακαλώ προσδιορίστε την ηλικία σας

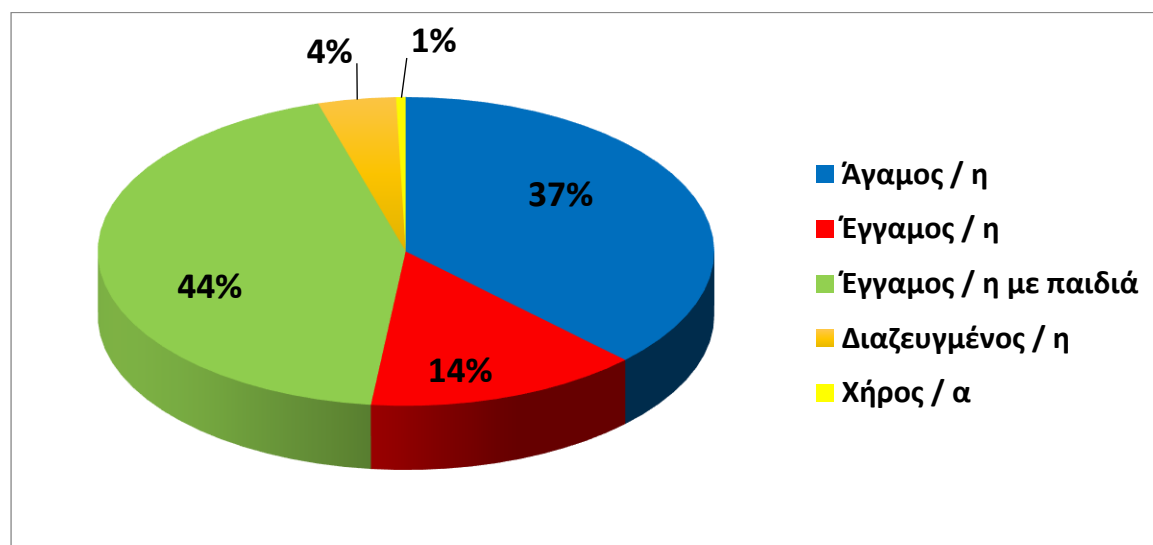


Η επόμενη ερώτηση που τέθηκε αφορούσε την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων. Οι κατηγορίες της οικογενειακής κατάστασης των ερωτώμενων είναι 5 και χωρίζονται σε άγαμος /η, έγγαμος / η, έγγαμος / η με παιδιά, διαζευγμένος /η, χήρος / α. Ειδικότερα, το 37,4% του δείγματος είναι άγαμοι, δηλαδή 73 από τους 195 ερωτηθέντες. Το 14,4% είναι έγγαμοι, δηλαδή 28 άτομα, ενώ το 43,6%, δηλαδή 85 άτομα, είναι έγγαμοι με παιδιά. Οι διαζευγμένοι αποτελούν το 4,1% του δείγματος, δηλαδή 8 άτομα, ενώ υπάρχει και 1 άτομο που είναι χήρος / α, δηλαδή το 0,5% του δείγματος.

Πίνακας 3: Παρακαλώ προσδιορίστε την οικογενειακή σας κατάσταση

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Άγαμος / η	73	37,4	37,4	37,4
Έγγαμος / η	28	14,4	14,4	51,8
Έγγαμος / η με Valid παιδιά	85	43,6	43,6	95,4
Διαζευγμένος / η	8	4,1	4,1	99,5
Χήρος / α	1	,5	,5	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Διάγραμμα 3: Παρακαλώ προσδιορίστε την οικογενειακή σας κατάσταση



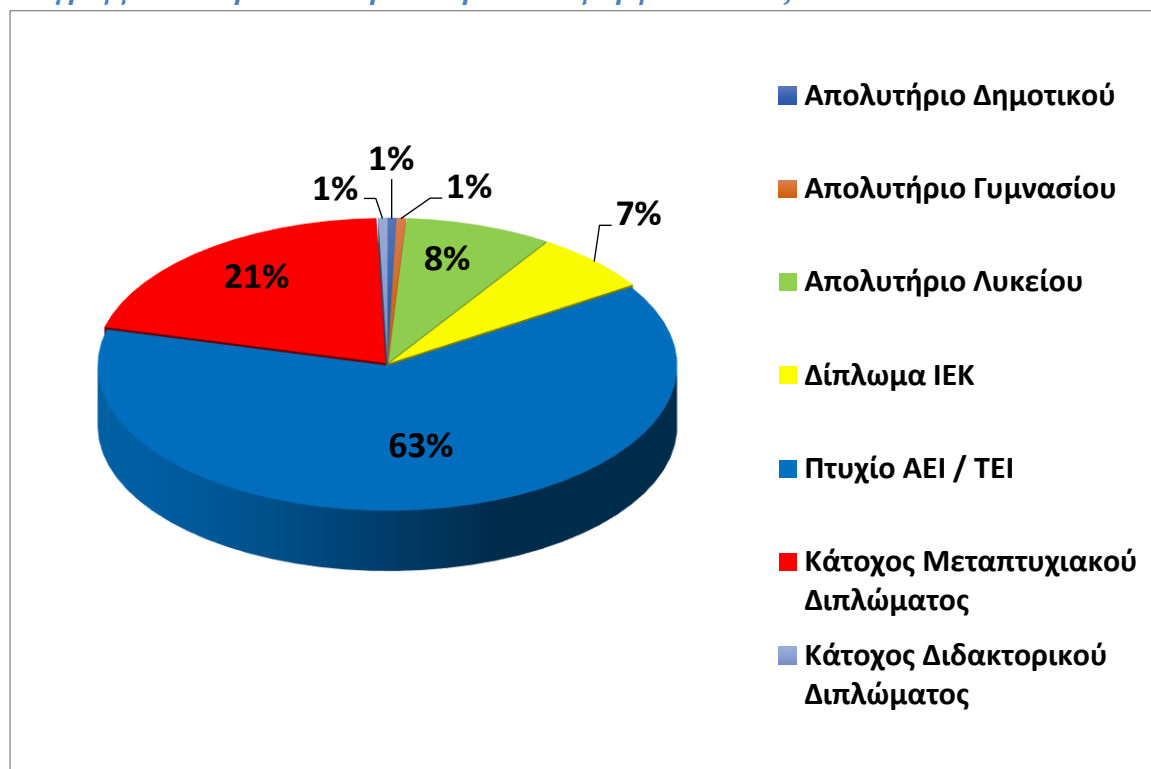
Η τελευταία ερώτηση σχετικά με τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων αφορά το μορφωτικό τους επίπεδο. Στην ερώτηση αυτή, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να επιλέξουν ποιο είναι το μορφωτικό τους επίπεδο ανάμεσα από επτά κατηγορίες, οι οποίες προσδιορίζονται ως εξής, Απολυτήριο Δημοτικού, Απολυτήριο Γυμνασίου, Απολυτήριο Λυκείου, Δίπλωμα ΙΕΚ, Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ, Κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος και Κάτοχος Διδακτορικού Διπλώματος. Αναλυτικότερα, δύο από τους

ερωτηθέντες, δηλαδή το 0,5% του δείγματος, κατέχουν απολυτήριο δημοτικού και γυμνασίου, αντίστοιχα. Σε ποσοστό 8,2%, δηλαδή οι 16 από τους 195, κατέχουν απολυτήριο λυκείου, ενώ το 6,7%, δηλαδή 13 άτομα, κατέχουν δίπλωμα ΙΕΚ. Επιπλέον, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, 63,1%, δηλαδή 123 ερωτηθέντες, διαθέτουν πτυχίο ΑΕΙ / ΤΕΙ, και το 20,6%, δηλαδή 40 άτομα, είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος. Τέλος, 1 ερωτώμενος, με ποσοστό 0,5%, είναι κάτοχος διδακτορικού διπλώματος.

Πίνακας 4: Παρακαλώ προσδιορίστε το μορφωτικό σας επίπεδο

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Απολυτήριο Δημοτικού	1	,5	,5	,5
Απολυτήριο Γυμνασίου	1	,5	,5	1,0
Απολυτήριο Λυκείου	16	8,2	8,2	9,2
Δίπλωμα ΙΕΚ	13	6,7	6,7	15,9
Πτυχίο ΑΕΙ / ΤΕΙ	123	63,1	63,1	79,0
Κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος	40	20,5	20,5	99,5
Κάτοχος Διδακτορικού Διπλώματος	1	,5	,5	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Διάγραμμα 4: Παρακαλώ προσδιορίστε το μορφωτικό σας επίπεδο



5.2 Ανάλυση και Ερμηνεία Αποτελεσμάτων

Οι ερωτηθέντες της παρούσας έρευνας είχαν να απαντήσουν σε δεκατρείς (13) ερωτήσεις κλειστού τύπου με σκοπό την διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης τους από τα ηλεκτρονικά συστήματα που χρησιμοποιούνται στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης. Παρακάτω, παρουσιάζονται αναλυτικά οι ερωτήσεις και οι απαντήσεις, καθώς και η περιγραφική στατιστική τους.

Ερώτηση 1: Θεωρείτε ότι το σύστημα περιέχει τις πληροφορίες που αναζητείτε;

Στην ερώτηση αυτή, η πλειοψηφία των ερωτώμενων πιστεύουν ότι το σύστημα περιέχει αρκετές πληροφορίες. Πιο συγκεκριμένα, 116 άτομα θεωρούν ότι το σύστημα έχει αρκετές πληροφορίες, ενώ 19 ότι έχει πολλές. Επιπλέον, 5 πιστεύουν ότι δεν περιέχει καθόλου πληροφορίες και 20 ότι το σύστημα περιέχει λίγες πληροφορίες. Τέλος, 35 από τους ερωτηθέντες δεν εκφέρουν σαφή άποψη. Σε ποσοστιαίες μονάδες το 2,6% πιστεύει ότι το σύστημα δεν περιέχει καθόλου πληροφορίες, το 10,3% λίγες, το 59,5% αρκετές, το 9,7% πολλές, και το 17,9% έχει ουδέτερη άποψη.

Πίνακας 5: Συχνότητες απαντήσεων 1ης ερώτησης

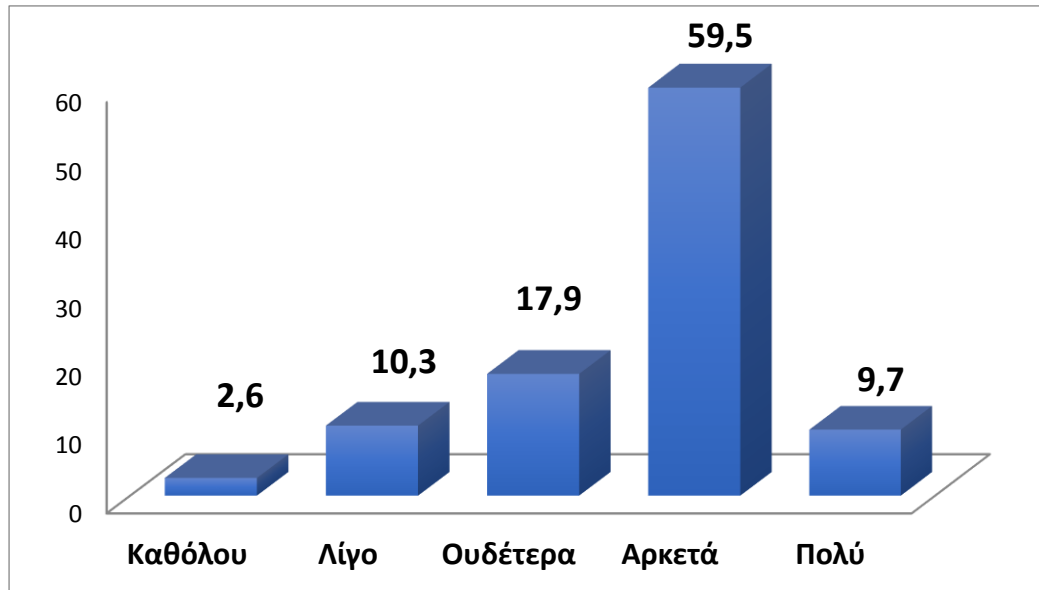
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	5	2,6	2,6	2,6
Λίγο	20	10,3	10,3	12,8
Ουδέτερ α	35	17,9	17,9	30,8
Αρκετά	116	59,5	59,5	90,3
Πολύ	19	9,7	9,7	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Τα παραπάνω επιβεβαιώνονται και από τον πίνακα 6, όπου φαίνονται τα περιγραφικά στατιστικά της ερώτησης και παρατηρείται ότι η μέση απάντηση βρίσκεται στο Αρκετά με τυπική απόκλιση 0,88. Επιπλέον, στο διάγραμμα 5, είναι εμφανής η συγκέντρωση που υπάρχει προς τα δεξιά, άρα και στις θετικές απαντήσεις.

Πίνακας 6: Περιγραφική στατιστική 1ης ερώτησης

N	Valid	195
	Missing	0
Mean		3,6359
Median		4,0000
Std. Deviation		,88850
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Διάγραμμα 5: Απαντήσεις 1ης ερώτησης



Ερώτηση 2: Οι παραπάνω πληροφορίες είναι ακριβείς ως προς το περιεχόμενό τους;

Από τις απαντήσεις της ερώτησης αυτής, το συμπέρασμα που απορρέει είναι ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων πιστεύει ότι οι πληροφορίες που περιέχει το σύστημα είναι ακριβείς ως προς το περιεχόμενό τους, δεδομένου ότι 133 από τους 195 ερωτώμενους (ποσοστό 68,2%). Από αυτούς μάλιστα, οι 104 (ποσοστό 53,3%) ισχυρίζονται ότι οι πληροφορίες του συστήματος είναι αρκετά ακριβείς.

Πίνακας 7: Συχνότητες απαντήσεων 2ης ερώτησης

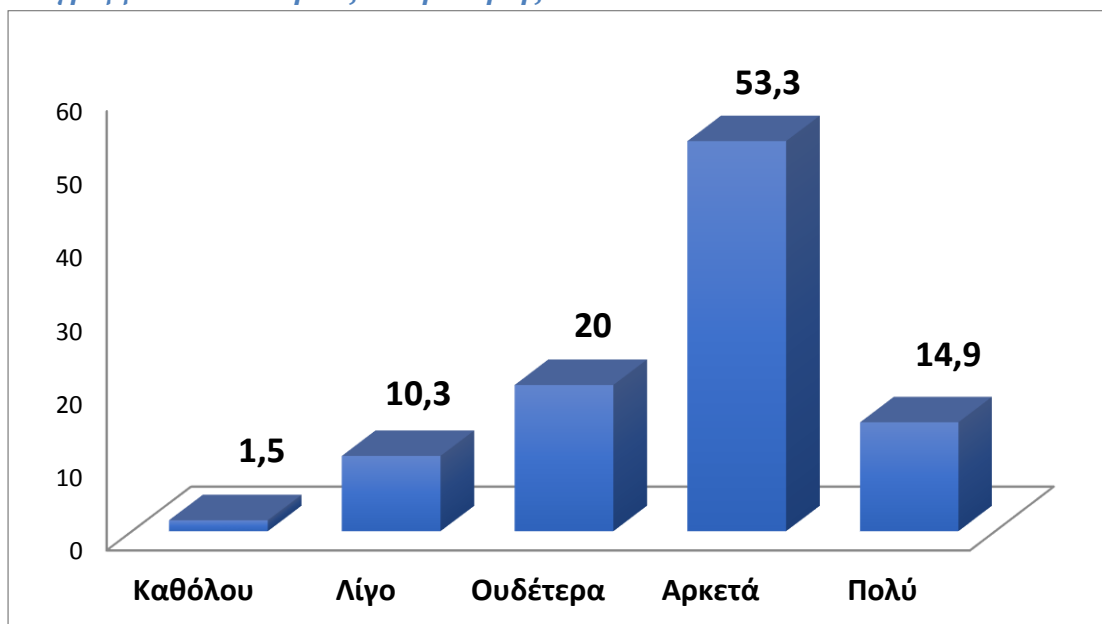
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	3	1,5	1,5	1,5
Λίγο	20	10,3	10,3	11,8
Ουδέτερ α	39	20,0	20,0	31,8
Αρκετά	104	53,3	53,3	85,1
Πολύ	29	14,9	14,9	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Τα παραπάνω επιβεβαιώνονται και από τον πίνακα 8, όπου φαίνονται τα περιγραφικά στατιστικά της ερώτησης. Και εδώ παρατηρείται ότι η μέση απάντηση βρίσκεται στο Αρκετά με τυπική απόκλιση 0,90. Επιπλέον, στο διάγραμμα 6, η συγκέντρωση που υπάρχει προς τις θετικές απαντήσεις είναι εμφανής.

Πίνακας 8: Περιγραφική στατιστική 2ης ερώτησης

N	Valid	195
	Missing	0
Mean		3,6974
Median		4,0000
Std. Deviation		,90002
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Διάγραμμα 6: Απαντήσεις 2ης ερώτησης



Ερώτηση 3: Οι παραπάνω πληροφορίες είναι επικαιροποιημένες;

Στην ερώτηση αυτή, η πλειοψηφία των ερωτώμενων, 124 από τους 195, υποστηρίζει ότι οι πληροφορίες που υπάρχουν στο σύστημα είναι επικαιροποιημένες. Αντίθετα, 31 άτομα θεωρούν ότι δεν είναι επικαιροποιημένες, ενώ 40 δεν εκφέρουν σαφή άποψη. Σε ποσοστιαίες μονάδες, και σε αυτή την ερώτηση, το 48,2% πιστεύει ότι οι πληροφορίες είναι αρκετά επικαιροποιημένες και το 15,4% ότι είναι πολύ επικαιροποιημένες. Το στοιχείο αυτό φαίνεται και στον πίνακα 10, όπου παρουσιάζονται τα περιγραφικά στατιστικά της ερώτησης, αλλά και στο διάγραμμα 7, όπου η συγκέντρωση των απαντήσεων βρίσκεται προς τις θετικές απαντήσεις.

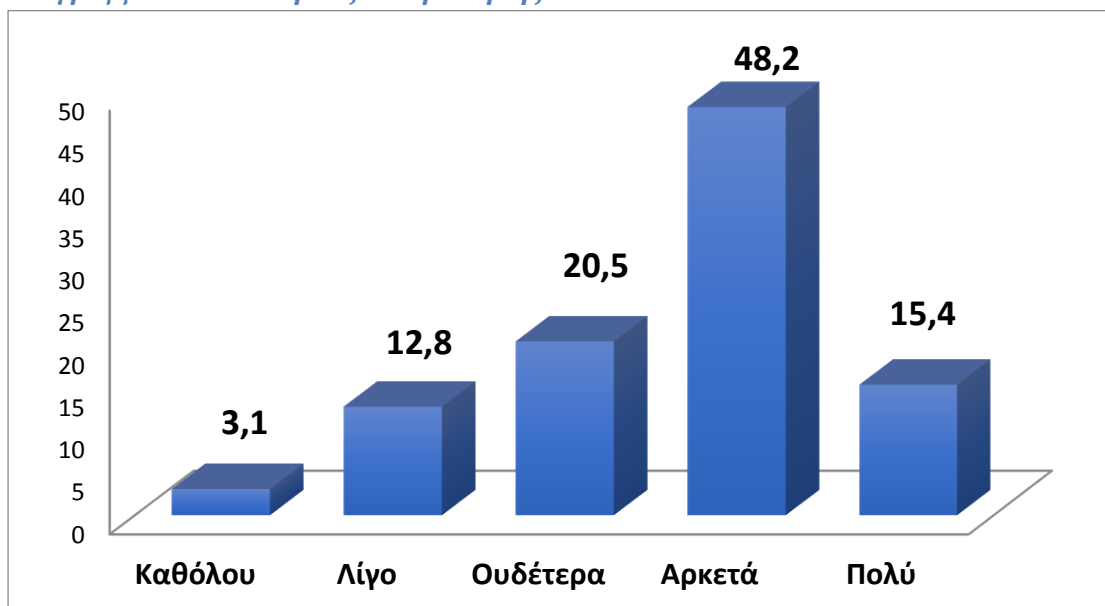
Πίνακας 9: Συχνότητες απαντήσεων 3ης ερώτησης

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	6	3,1	3,1	3,1
Λίγο	25	12,8	12,8	15,9
Ουδέτερ α	40	20,5	20,5	36,4
Αρκετά	94	48,2	48,2	84,6
Πολύ	30	15,4	15,4	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Πίνακας 10: Περιγραφική στατιστική 3ης ερώτησης

N	Valid	195
	Missing	0
Mean		3,6000
Median		4,0000
Std. Deviation		,99690
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Διάγραμμα 7: Απαντήσεις 3ης ερώτησης



Ερώτηση 4: Το σύστημα που χρησιμοποιείτε παρέχει την ασφάλεια που επιθυμείτε;

Στην ερώτηση αυτή μόλις 16 απαντήσεις (8,2%), πιστεύει ότι το σύστημα που χρησιμοποιεί δεν παρέχει την κατάλληλη ασφάλεια. Αντιθέτως, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, και συγκεκριμένα 126 από τους 195 (64,6%), πιστεύει ότι το σύστημα παρέχει την επιθυμητή ασφάλεια.

Πίνακας 11: Συχνότητες απαντήσεων 4ης ερώτησης

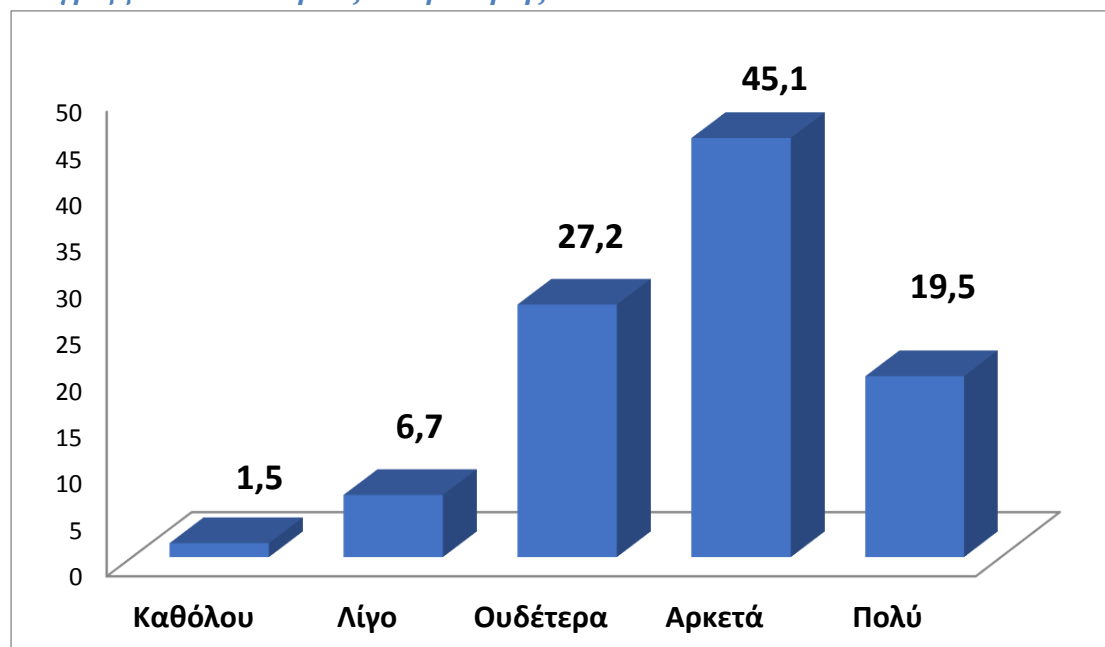
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	3	1,5	1,5	1,5
Λίγο	13	6,7	6,7	8,2
Ουδέτερ α	53	27,2	27,2	35,4
Αρκετά	88	45,1	45,1	80,5
Πολύ	38	19,5	19,5	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Τα παραπάνω στοιχεία επιβεβαιώνονται και από τον πίνακα 12, όπου οι απαντήσεις φαίνονται να βρίσκονται στο Αρκετά, με τυπική απόκλιση 0,90, αλλά και από το διάγραμμα 8, όπου η συγκέντρωση των απαντήσεων βρίσκεται στη δεξιά πλευρά.

Πίνακας 12: Περιγραφική στατιστική 4ης ερώτησης

N	Valid	195
	Missing	0
Mean		3,7436
Median		4,0000
Std. Deviation		,90011
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Διάγραμμα 8: απαντήσεις 4ης ερώτησης



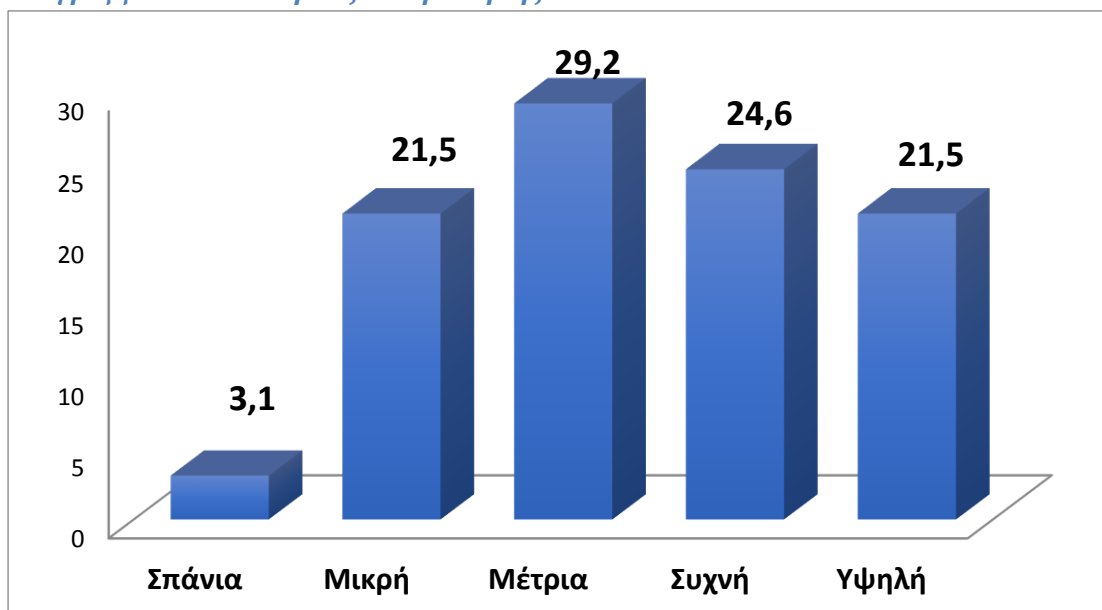
Ερώτηση 5: Ποία είναι η συχνότητα χρήσης σας με το σύστημα;

Οι απαντήσεις της ερώτησης αυτής φαίνεται να συγκεντρώνονται στη μέση και προς τα δεξιά, δεδομένου ότι οι περισσότερες απαντήσεις κυμαίνονται μεταξύ της μέτριας και υψηλής χρήσης του συστήματος, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 9. Πιο συγκεκριμένα, αν και η πλειοψηφία, 57 από τους 195, κάνουν μέτρια χρήση του συστήματος, πολλοί είναι και αυτοί, 42 από τους 195, που κάνουν μικρή χρήση, 48 από τους 195 κάνουν συχνή και 42 από τους 195 κάνουν υψηλή χρήση.

Πίνακας 13: Συχνότητες 5^{ης} ερώτησης

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Σπάνι α	6	3,1	3,1	3,1
Μικρή	42	21,5	21,5	24,6
Μέτρι α	57	29,2	29,2	53,8
Συχνή	48	24,6	24,6	78,5
Υψηλή	42	21,5	21,5	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Διάγραμμα 9: Απαντήσεις 5ης ερώτησης



Ερώτηση 6: Είστε ικανοποιημένος/η από την λειτουργία που παρέχει το σύστημα;

Στην ερώτηση αυτή, 116 άτομα απάντησαν ότι είναι ικανοποιημένοι από τη λειτουργία του συστήματος (ποσοστό 59,5%), ενώ 29 δεν είναι ικανοποιημένοι (ποσοστό 14,9%). Τα στοιχεία αυτά επιβεβαιώνονται και από το διάγραμμα 10, όπου οι περισσότερες απαντήσεις συγκεντρώνονται στη δεξιά πλευρά, αλλά και από τον πίνακα 15, όπου οι περισσότερες απαντήσεις βρίσκονται στην επιλογή Αρκετά, με τυπική απόκλιση 0,93.

Πίνακας 14: Συχνότητες 6ης ερώτησης

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	7	3,6	3,6	3,6
Λίγο	22	11,3	11,3	14,9
Ουδέτερ α	50	25,6	25,6	40,5
Αρκετά	98	50,3	50,3	90,8
Πολύ	18	9,2	9,2	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Πίνακας 15: Περιγραφική στατιστική 6ης ερώτησης

N	Valid	195
	Missing	0
Mean		3,5026
Median		4,0000
Std. Deviation		,93816
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Διάγραμμα 10: Απαντήσεις 6ης ερώτησης



Ερώτηση 7: Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο;

Στην ερώτηση αυτή, η πλειονότητα των απαντήσεων ανέφεραν ότι η υπηρεσία αυτή εξοικονομεί αρκετό έως και πολύ χρόνο. Πιο αναλυτικά, το 41% (80 από τους 195), δήλωσαν ότι η υπηρεσία τους εξοικονομεί αρκετό χρόνο και το 31,3% (61 από τους 195) ότι τους εξοικονομεί πολύ χρόνο. Τα στοιχεία αυτά επιβεβαιώνονται και από τον πίνακα 17, όπου παρουσιάζεται η περιγραφική στατιστική της ερώτησης και από το διάγραμμα 11, όπου φαίνονται οι απαντήσεις της ερώτησης 7, οι οποίες συγκεντρώνονται στην δεξιά πλευρά.

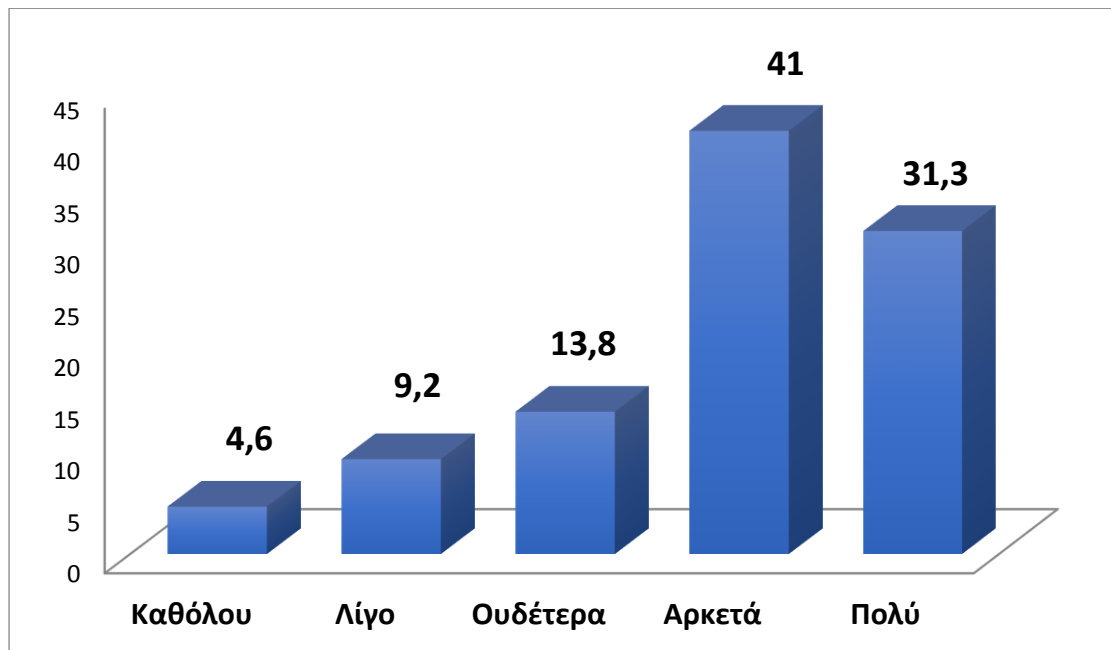
Πίνακας 16: Συχνότητες απαντήσεων 7ης ερώτησης

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	9	4,6	4,6	4,6
Λίγο	18	9,2	9,2	13,8
Ουδέτερ α	27	13,8	13,8	27,7
Αρκετά	80	41,0	41,0	68,7
Πολύ	61	31,3	31,3	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Πίνακας 17: Περιγραφική στατιστική 7ης ερώτησης

N	Valid	195
	Missing	0
Mean		3,8513
Median		4,0000
Std. Deviation		1,10455
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Διάγραμμα 11: Απαντήσεις 7ης ερώτησης



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

Από τις απαντήσεις της ερώτησης αυτής η έρευνα προσπαθεί να εξετάσει την προσαρμογή των πληροφοριών στις ανάγκες του κάθε χρήστη. Από τις απαντήσεις γίνεται σαφές ότι η πλειοψηφία σε ποσοστό 59,5% πιστεύει ότι οι πληροφορίες που τους δίνονται προσαρμόζονται στις ανάγκες των χρηστών. Τα στοιχεία αυτά επιβεβαιώνονται και από τον πίνακα 19, όπου οι περισσότερες απαντήσεις συγκεντρώνονται στην επιλογή Αρκετά, με τυπική απόκλιση 0,93, αλλά και από το διάγραμμα 12, όπου οι περισσότερες απαντήσεις συγκεντρώνονται στην δεξιά πλευρά.

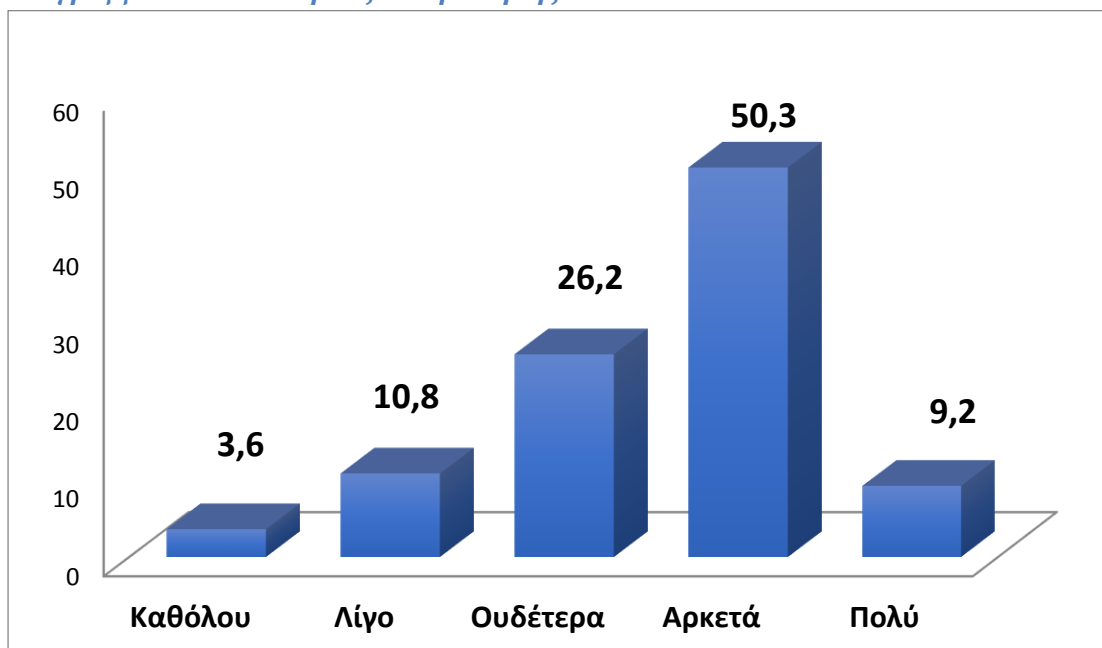
Πίνακας 18: Συχνότητες 8ης ερώτησης

	Freque ⁿ c y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	7	3,6	3,6	3,6
Λίγο	21	10,8	10,8	14,4
Ουδέτερ α	51	26,2	26,2	40,5
Αρκετά	98	50,3	50,3	90,8
Πολύ	18	9,2	9,2	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Πίνακας 19: Περιγραφική στατιστική 8ης ερώτησης

N	Valid	195
	Missing	0
Mean		3,5077
Median		4,0000
Std. Deviation		,93262
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Διάγραμμα 12: Απαντήσεις 8ης ερώτησης



Ερώτηση 9: Το σύστημα που χρησιμοποιείτε σε γενικές γραμμές το εμπιστεύεστε;

Στην ερώτηση αυτή από τις απαντήσεις φαίνεται ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, και συγκεκριμένα 132 από τους 195 (ποσοστό 67,7%), εμπιστεύονται το σύστημα που χρησιμοποιούν. Από την άλλη, υπάρχουν και 26 άτομα που δεν το εμπιστεύονται (ποσοστό 13,4%) και 37 που δεν εκφέρουν σαφή άποψη (ποσοστό 19%).

Πίνακας 20: Συχνότητες απαντήσεων 9ης ερώτησης

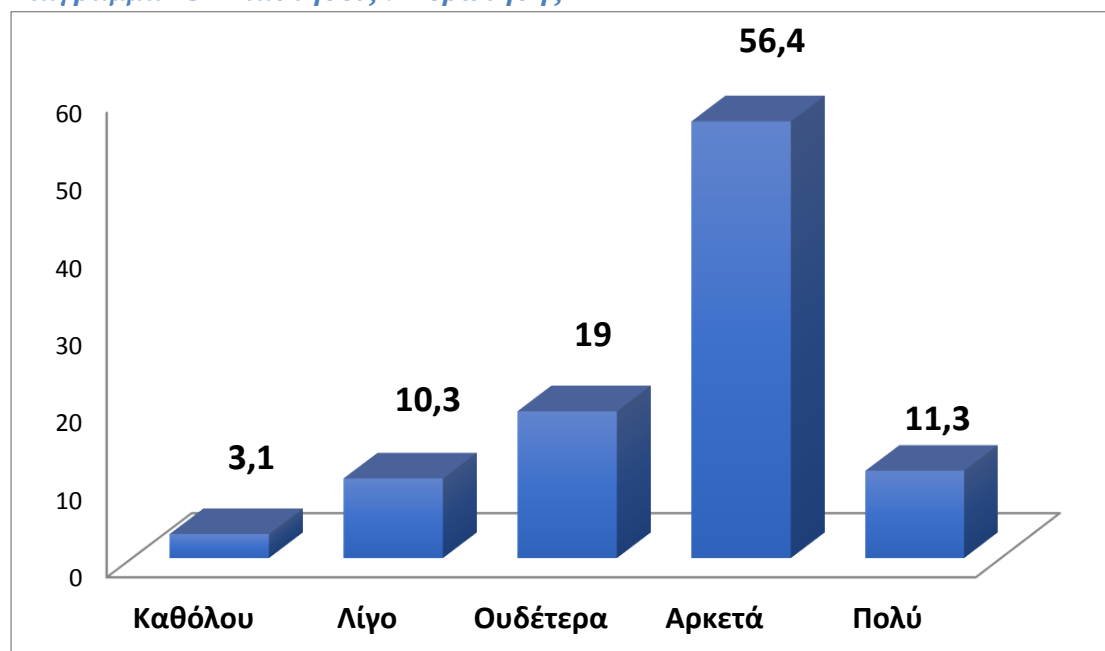
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	6	3,1	3,1	3,1
Λίγο	20	10,3	10,3	13,3
Ουδέτερ α	37	19,0	19,0	32,3
Αρκετά	110	56,4	56,4	88,7
Πολύ	22	11,3	11,3	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Τα παραπάνω δεδομένα μπορούν να επιβεβαιωθούν και από τον πίνακα 21, όπου φαίνεται ότι οι περισσότερες απαντήσεις βρίσκονται στην επιλογή Αρκετά, με τυπική απόκλιση 0,92. Ενώ ταυτόχρονα, στο διάγραμμα 13 φαίνονται οι απαντήσεις της 9ης ερώτησης, οι οποίες συγκεντρώνονται στην δεξιά πλευρά.

Πίνακας 21: Περιγραφική στατιστική 9ης ερώτησης

N	Valid	195
	Missing	0
Mean		3,6256
Median		4,0000
Std. Deviation		,92411
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Διάγραμμα 13: Απαντήσεις 9ης ερώτησης



Ερώτηση 10: Το σύστημα είναι φιλικό προς το χρήστη;

Σύμφωνα με τις απαντήσεις τις ερώτησης αυτής, γίνεται σαφές ότι η πλειοψηφία πιστεύει ότι το σύστημα είναι φιλικό προς τον χρήστη. Ειδικότερα, το 65,4% πιστεύει ότι είναι το σύστημα είναι από αρκετά έως πολύ φιλικό προς τον χρήστη.

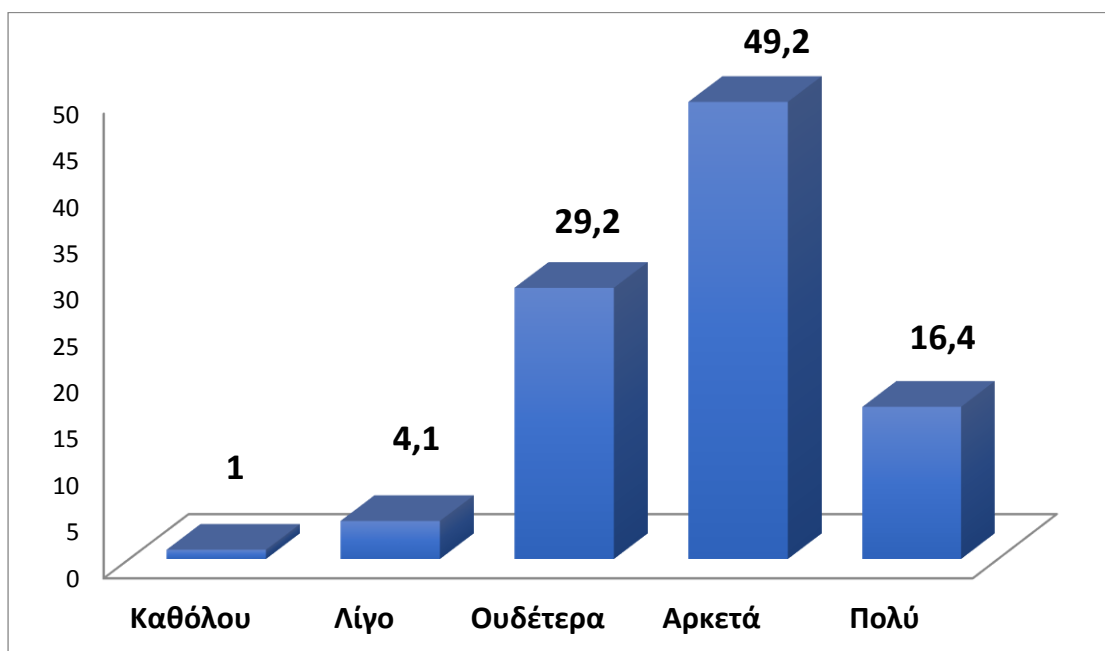
Πίνακας 22: Συχνότητες απαντήσεων 10ης ερώτησης

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	2	1,0	1,0	1,0
Λίγο	8	4,1	4,1	5,1
Ουδέτερ α	57	29,2	29,2	34,4
Αρκετά	96	49,2	49,2	83,6
Πολύ	32	16,4	16,4	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Πίνακας 23: Περιγραφική στατιστική 10ης ερώτησης

N	Valid	195
	Missing	0
Mean		3,7590
Median		4,0000
Std. Deviation		,81123
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Διάγραμμα 14: Απαντήσεις 10ης ερώτησης



Ερώτηση 11: Είστε ικανοποιημένος από την ποιότητα των πληροφοριών που λαμβάνετε;

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων στην ερώτηση αυτή δηλώνει ότι είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι από την ποιότητα των πληροφοριών που λαμβάνουν. Αναλυτικότερα, 15 άτομα (ποσοστό 7,7%) δηλώνουν καθόλου έως λίγο ικανοποιημένοι, 109 (ποσοστό 55,9%) δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι, και 14 (ποσοστό 7,2%) πολύ ικανοποιημένοι. Ενώ 57 ερωτηθέντες (29,2%) παρουσιάζουν ουδέτερη στάση σχετικά με την ικανοποίησή τους από την ποιότητα των πληροφοριών.

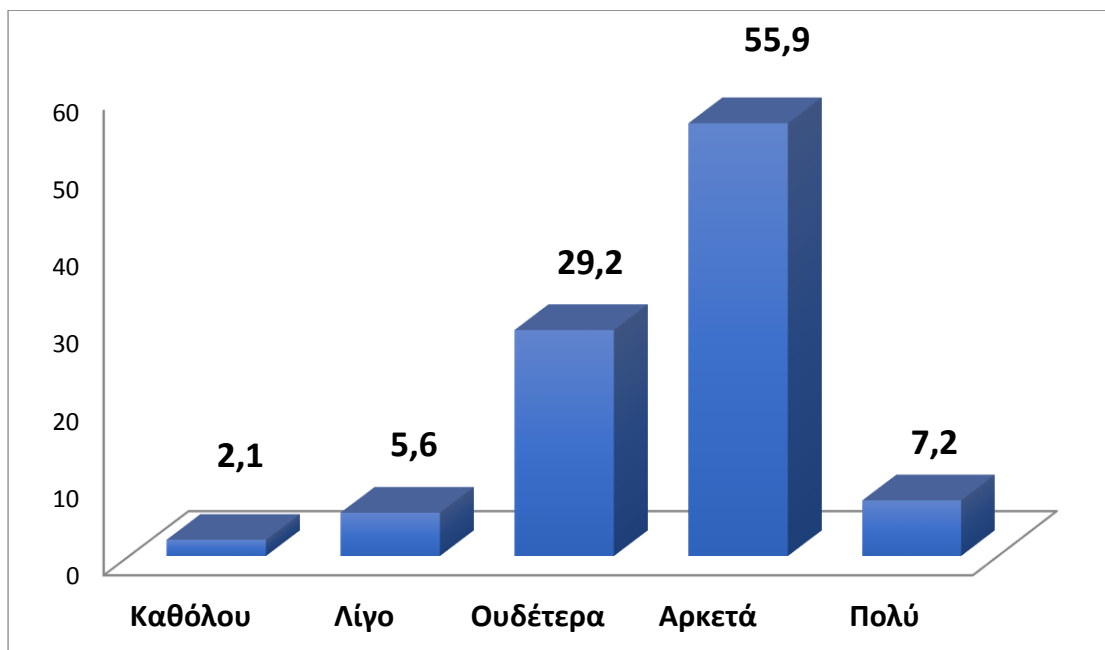
Πίνακας 24: Συχνότητες απαντήσεων 11ης ερώτησης

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	4	2,1	2,1	2,1
Λίγο	11	5,6	5,6	7,7
Ουδέτερ α	57	29,2	29,2	36,9
Αρκετά	109	55,9	55,9	92,8
Πολύ	14	7,2	7,2	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Πίνακας 25: Περιγραφική στατιστική 11ης ερώτησης

N	Valid	195
	Missing	0
Mean		3,6051
Median		4,0000
Std. Deviation		,78843
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Διάγραμμα 15: Απαντήσεις 11ης ερώτησης



Ερώτηση 12: Διευκολύνει την εργασία σας;

Στην 12^η ερώτηση, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν το σύστημα και κατά πόσο αυτό διευκολύνει την εργασία τους. Συγκεκριμένα, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, σε ποσοστό 50,8% πιστεύει ότι η εργασία τους διευκολύνεται αρκετά, και το 22,1% ότι διευκολύνεται πολύ. Από την άλλη, το 3,1% θεωρεί ότι το σύστημα δεν διευκολύνει καθόλου την εργασία τους, ενώ το 6,2% ότι την διευκολύνει λίγο. Ωστόσο, υπάρχει και ένα ποσοστό της τάξεως του 17,9% που διατηρεί ουδέτερη στάση.

Πίνακας 26: Συχνότητες απαντήσεων 12^{ης} ερώτησης

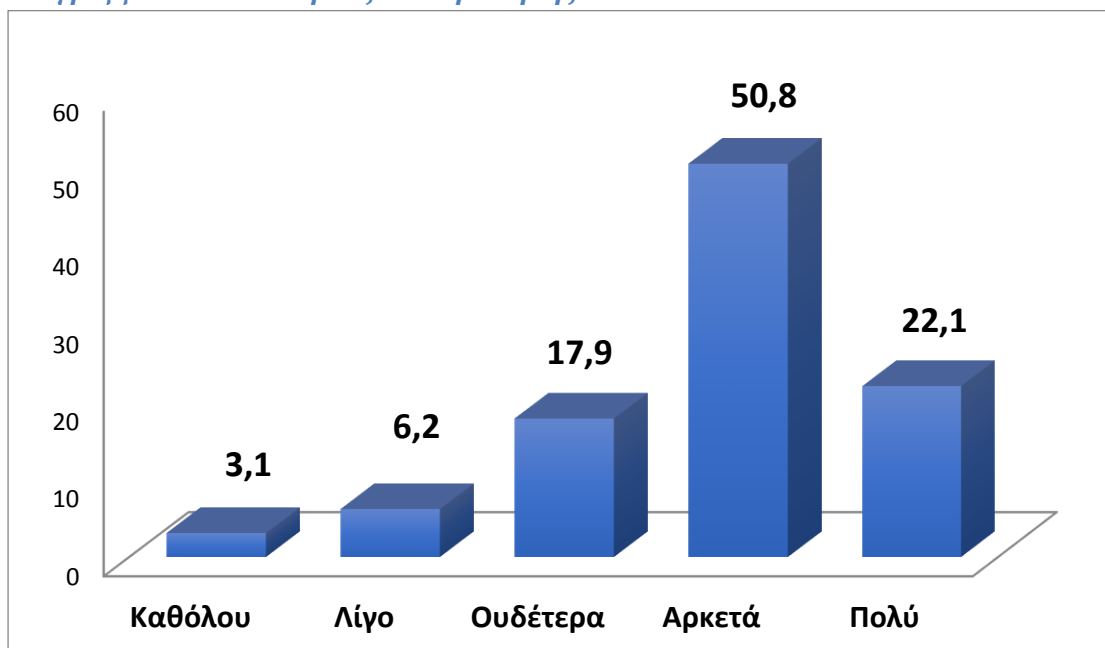
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	6	3,1	3,1	3,1
Λίγο	12	6,2	6,2	9,2
Ουδέτερ α	35	17,9	17,9	27,2
Αρκετά	99	50,8	50,8	77,9
Πολύ	43	22,1	22,1	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Τα δεδομένα που αναφέρονται παραπάνω επιβεβαιώνονται και από τον πίνακα 27, όπου παρουσιάζεται η περιγραφική στατιστική της ερώτησης, με τις περισσότερες απαντήσεις να βρίσκονται στην επιλογή Αρκετά, αλλά και από το διάγραμμα 16, όπου η συγκέντρωση των περισσότερο απαντήσεων βρίσκεται στην δεξιά πλευρά.

Πίνακας 27: Περιγραφική στατιστική 12^{ης} ερώτησης

Valid	195
N	
Missing	0
Mean	3,8256
Median	4,0000
Std. Deviation	,94725
Minimum	1,00
Maximum	5,00

Διάγραμμα 16: Απαντήσεις 12ης ερώτησης



Ερώτηση 13: Διευκολύνει την καθημερινότητά σας;

Στην τελευταία ερώτηση, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν το σύστημα διευκολύνει την καθημερινότητα τους. Ειδικότερα, το 15,4% πιστεύει ότι δεν διευκολύνεται η καθημερινότητα τους από καθόλου έως λίγο, ενώ η πλειοψηφία, και συγκεκριμένα το 64,1%, ότι η καθημερινότητα τους διευκολύνεται από αρκετά έως και πολύ. Από την άλλη, ένα ποσοστό της τάξεως του 20,5% έχει ουδέτερη άποψη.

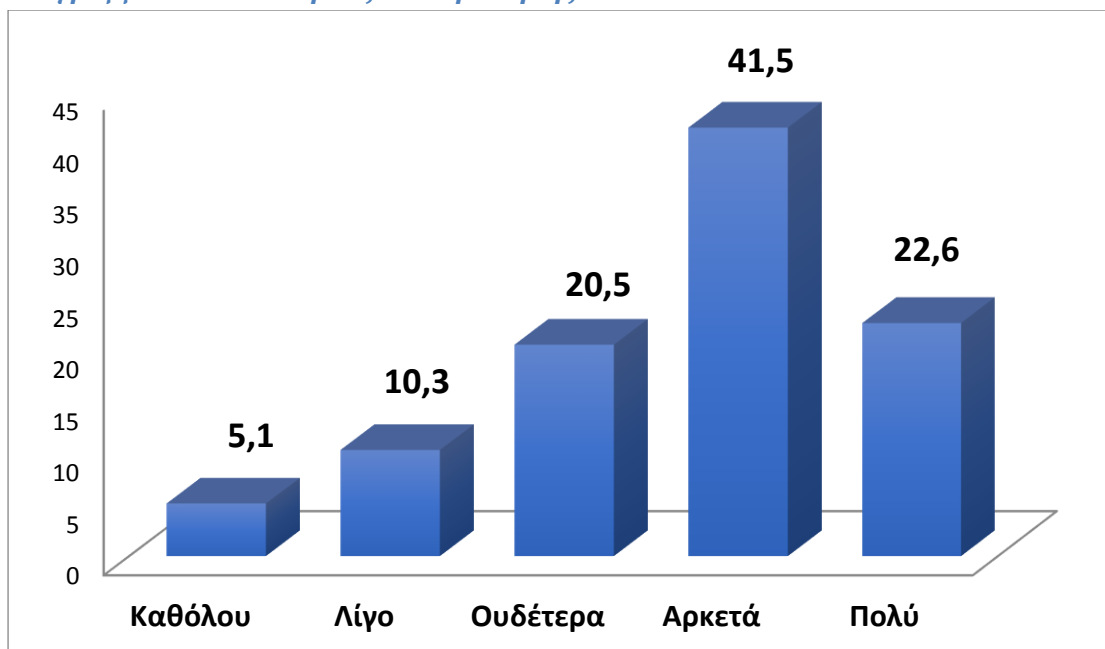
Πίνακας 28: Συχνότητες απαντήσεων 13ης ερώτησης

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	10	5,1	5,1	5,1
Λίγο	20	10,3	10,3	15,4
Ουδέτερ α	40	20,5	20,5	35,9
Αρκετά	81	41,5	41,5	77,4
Πολύ	44	22,6	22,6	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Πίνακας 29: Περιγραφική στατιστική 13ης ερώτησης

N	Valid	195
	Missing	0
Mean		3,6615
Median		4,0000
Std. Deviation		1,09276
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Διάγραμμα 17: Απαντήσεις 13ης ερώτησης



5.3 Στατιστική Ανάλυση

Για να γίνουν πιο κατανοητά τα αποτελέσματα της έρευνας, θα πραγματοποιηθεί μια ποιοτική συσχέτιση επιλεγμένων ζευγών μεταβλητών. Συγκεκριμένα, από τα γραφήματα που ακολουθούν και σε συνδυασμό με τον συντελεστή γραμμικής συσχέτισης του Pearson, θα γίνει προσπάθεια να ερμηνευτούν όσο το δυνατό καλύτερα τα αποτελέσματα της έρευνας.

Αρχικά, για την καλύτερη αντίληψη της μεθόδου που θα χρησιμοποιηθεί, ο συντελεστής γραμμικής συσχέτισης, συνήθως συμβολίζεται με r , είναι ένα μέτρο που δείχνει το μέγεθος της συσχέτισης ανάμεσα σε δύο μεταβλητές. Οι τιμές που μπορεί να πάρει είναι από -1 έως 1 , συμπεριλαμβανομένου και του 0 . Σε γενικές γραμμές, ένα η τιμή του $r=1$ τότε υπάρχει τέλεια γραμμική συσχέτιση, εάν το $r=0,5$ τότε υπάρχει μέτρια γραμμική συσχέτιση και αν το $r=0$ τότε δεν υπάρχει κάποια συσχέτιση. Το πρόσημο του συντελεστή καθορίζει μόνο το είδος της συσχέτισης, δηλαδή θετική (οι τιμές της μεταβλητής αυξάνονται όταν αυξάνονται και της άλλης) αν το πρόσημο είναι $+$ ή αρνητική (οι τιμές της μεταβλητής μειώνονται όταν αυξάνονται της άλλης) αν το πρόσημο είναι $-$.

Στο σημείο αυτό, θέτουμε τις στατιστικές υποθέσεις, όπου:

H_0 : οι μεταβλητές δεν σχετίζονται

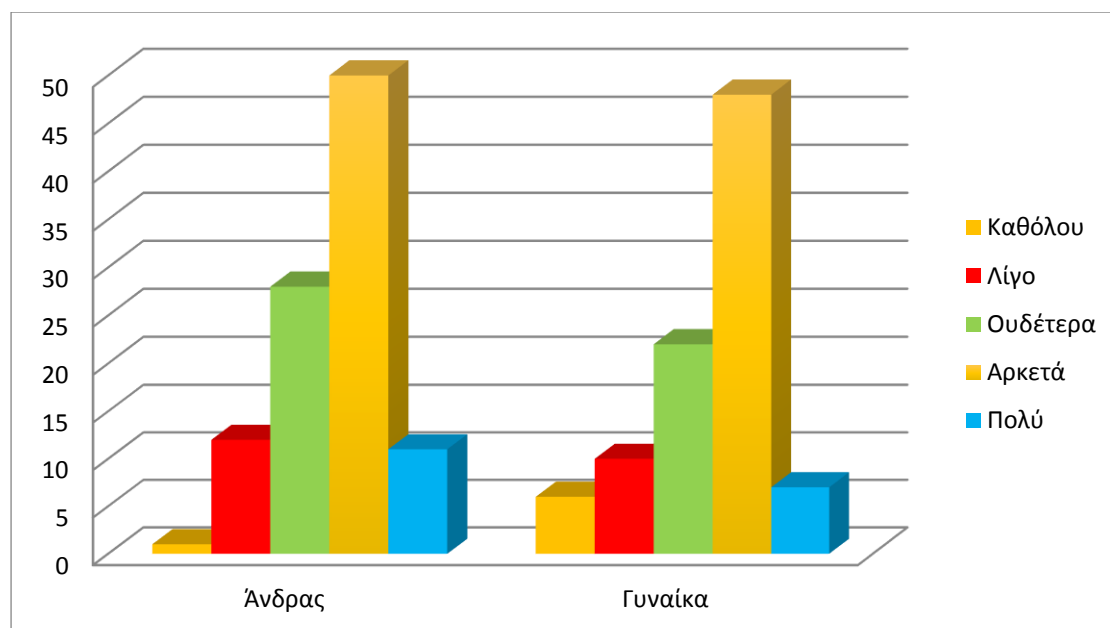
και

H_1 : οι μεταβλητές σχετίζονται

σε επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=5\%$. Οι στατιστικές αυτές υποθέσεις αφορούν όλα τα ζεύγη των μεταβλητών που θα ελεγχθούν.

Ξεκινώντας από την μελέτη του φύλου σχετικά με την ικανοποίηση από τη λειτουργία του συστήματος, στο διάγραμμα 18 παρουσιάζονται οι επιλογές που δόθηκαν στους ερωτηθέντες σχετικά με την ικανοποίηση τους από τη λειτουργία του συστήματος, και κατανομημένες ανά φύλο. Όπως φαίνεται και από το διάγραμμα, και τα δύο φύλα είναι αρκετά ικανοποιημένα από τη λειτουργία του συστήματος.

Διάγραμμα 18: Φύλο * Είστε ικανοποιημένος/η από την λειτουργία που παρέχει το σύστημα;



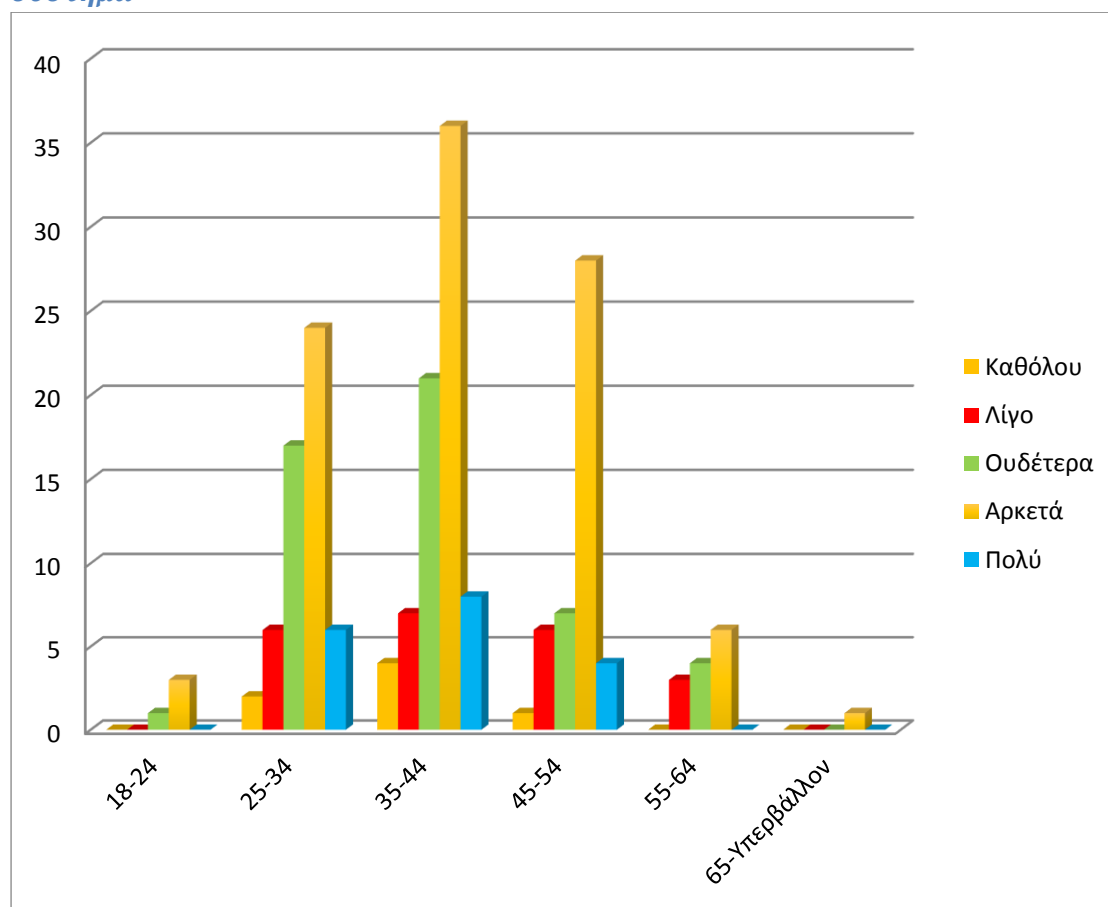
Ταυτόχρονα, στον πίνακα 30 παρουσιάζεται ο βαθμός συσχέτισης μεταξύ των δύο μεταβλητών που εξετάστηκαν. Έτσι, ο βαθμός συσχέτισης $r = -0,04$, στοιχείο που δηλώνει ότι δεν υπάρχει κάποια συσχέτιση αφού το αποτέλεσμα είναι πολύ κοντά στο μηδέν (0). Επιπλέον, αυτό φαίνεται και από την τιμή του $p\text{-value} = 0,52 > 5\%$, το επίπεδο σημαντικότητας που έχει τεθεί, και άρα θα πρέπει να αποδεχθούμε την υπόθεση H_0 , ότι δεν υπάρχει σχέση μεταξύ του φύλου και της ικανοποίησης από την λειτουργία του συστήματος.

Πίνακας 30: Φύλο * Είστε ικανοποιημένος/η από την λειτουργία που παρέχει το σύστημα;

		Είστε ικανοποιημένος/η απο τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα	Παρακαλώ προσδιορίστε το φύλο σας
Spearman's rho	Είστε ικανοποιημένος/η απο τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	-,046
		N	,524
			195
	Παρακαλώ προσδιορίστε το φύλο σας	Correlation Coefficient	195
		Sig. (2-tailed)	-,046
	N	,524	1,000
		195	195

Συνεχίζοντας με την ίδια λογική, θα ελεγχθεί και η συσχέτιση της ηλικίας με την ικανοποίηση από τη λειτουργία του συστήματος. Στο διάγραμμα 19, φαίνονται οι επιλογές των ερωτηθέντων ανά ηλικιακή ομάδα. Επιπρόσθετα, σύμφωνα και με τον πίνακα 31, όπου παρουσιάζεται η ανάλυση της συσχέτισης μεταξύ των δύο μεταβλητών, παρατηρείται ότι δεν υπάρχει συσχέτιση, δεδομένου ότι το $p\text{-value} = 0,85 > 5\%$, και άρα θα πρέπει να αποδεχθούμε την H_0 .

Διάγραμμα 19: Ηλικία * Είστε ικανοποιημένος από τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα

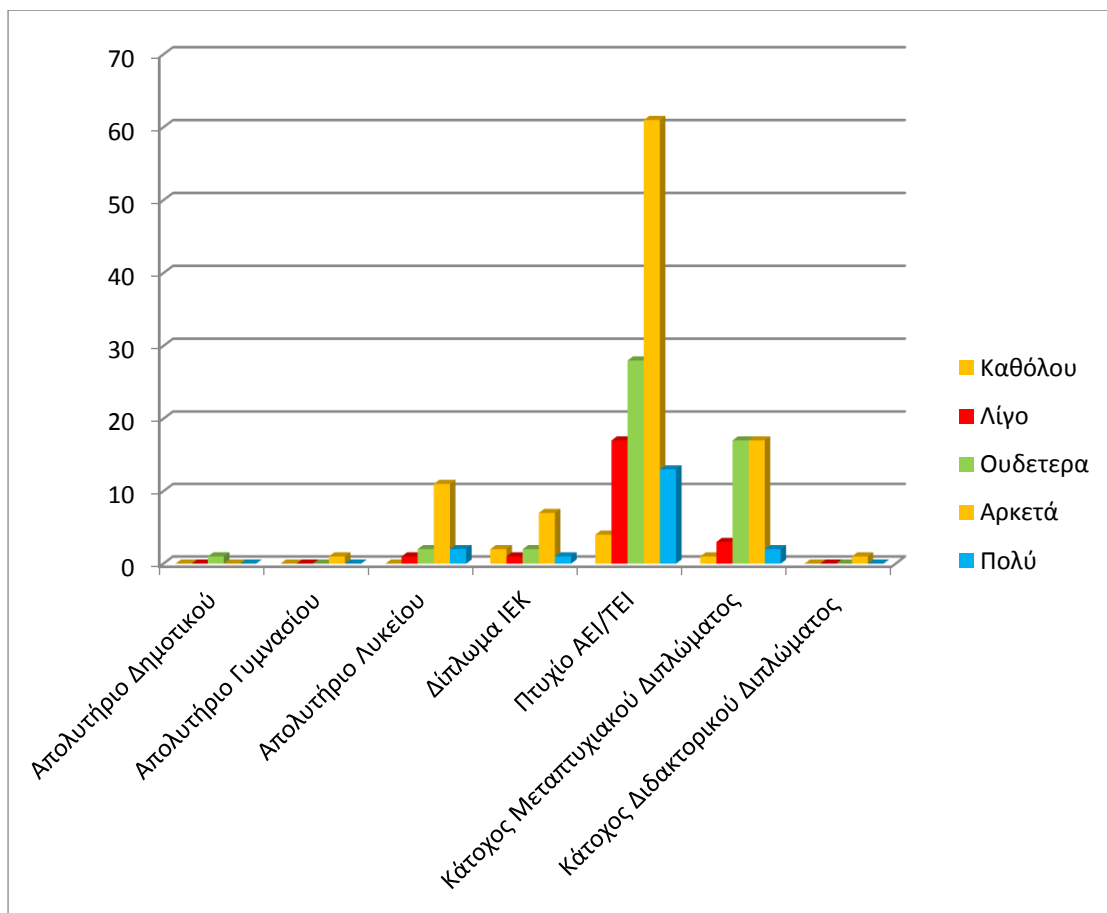


Πίνακας 31: Ηλικία * Είστε ικανοποιημένος από τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα

		Είστε ικανοποιημένος/η από τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα	Παρακαλώ προσδιορίστε την ηλικία σας
Spearman's rho	Είστε ικανοποιημένος/η από τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,013
		N	.
		N	,854
		N	195
	Παρακαλώ προσδιορίστε την ηλικία σας	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,013
		N	,854
		N	195
		N	195

Με τον ίδιο τρόπο ελέγχθηκε και η συσχέτιση του μορφωτικού επιπέδου των ερωτηθέντων με την ικανοποίηση τους από την λειτουργία του συστήματος. Συγκεκριμένα, στο διάγραμμα 20, φαίνονται οι επιλογές τους ανά επίπεδο εκπαίδευσης.

Διάγραμμα 20: Μορφωτικό Επίπεδο * Είστε ικανοποιημένοι από τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα



Πίνακας 32: Μορφωτικό Επίπεδο * Είστε ικανοποιημένος από τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα

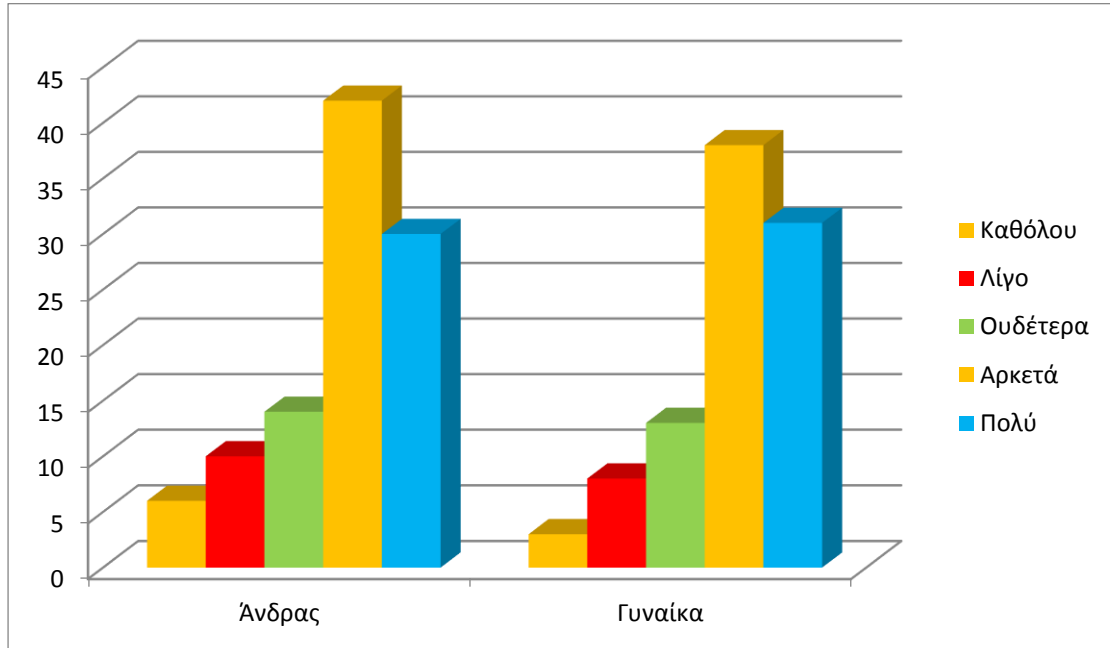
		Είστε ικανοποιημένος/η απο τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα	Παρακαλώ προσδιορίστε το μορφωτικό σας επίπεδο
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1,000	-,105
	Sig. (2-tailed)	.	,146
	N	195	195
	Correlation Coefficient	-,105	1,000
	Sig. (2-tailed)	,146	.
	N	195	195
	Είστε ικανοποιημένος/η απο τη λειτουργία που παρέχει το σύστημα		
	Παρακαλώ προσδιορίστε το μορφωτικό σας επίπεδο		

Από τα αποτελέσματα του διαγράμματος 20 και του πίνακα 32 παρατηρείται ότι δεν υπάρχει κάποια συσχέτιση μεταξύ του μορφωτικού επιπέδου και της ικανοποίησης από τη λειτουργία του συστήματος, και αυτό διότι ο βαθμός συσχέτισης $r=-0,1$ και το $p\text{-value}= 0,14 > 5\%$.

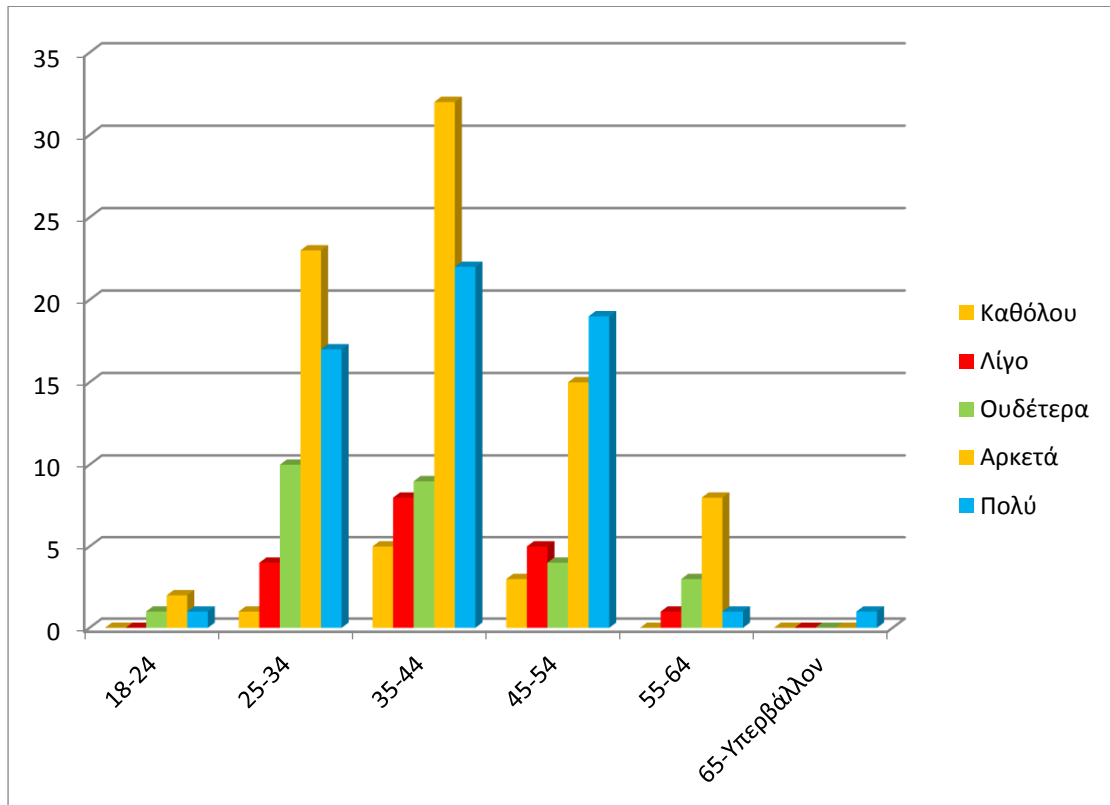
Στη συνέχεια θα εξεταστούν οι μεταβλητές φύλο, ηλικία και μορφωτικό επίπεδο συγκριτικά με τον αν οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι η υπηρεσία αυτή τους εξοικονομεί χρόνο.

Όπως και στις προηγούμενες αναλύσεις θα παρουσιαστούν διαγράμματα που δείχνουν τις απαντήσεις των ερωτηθέντων για την γνώμη τους σχετικά με το αν η υπηρεσία αυτή τους εξοικονομεί χρόνο, ανά τις μεταβλητές που εξετάζουμε. Παράλληλα, θα παρουσιαστούν και οι πίνακες με τα αποτελέσματα των συσχετίσεων. Έτσι, στο διάγραμμα 21, φαίνονται οι απαντήσεις των ερωτηθέντων σε σχέση με το φύλο, στο διάγραμμα 22 σε σχέση με την ηλικία και στο διάγραμμα 23 σε σχέση με το μορφωτικό τους επίπεδο.

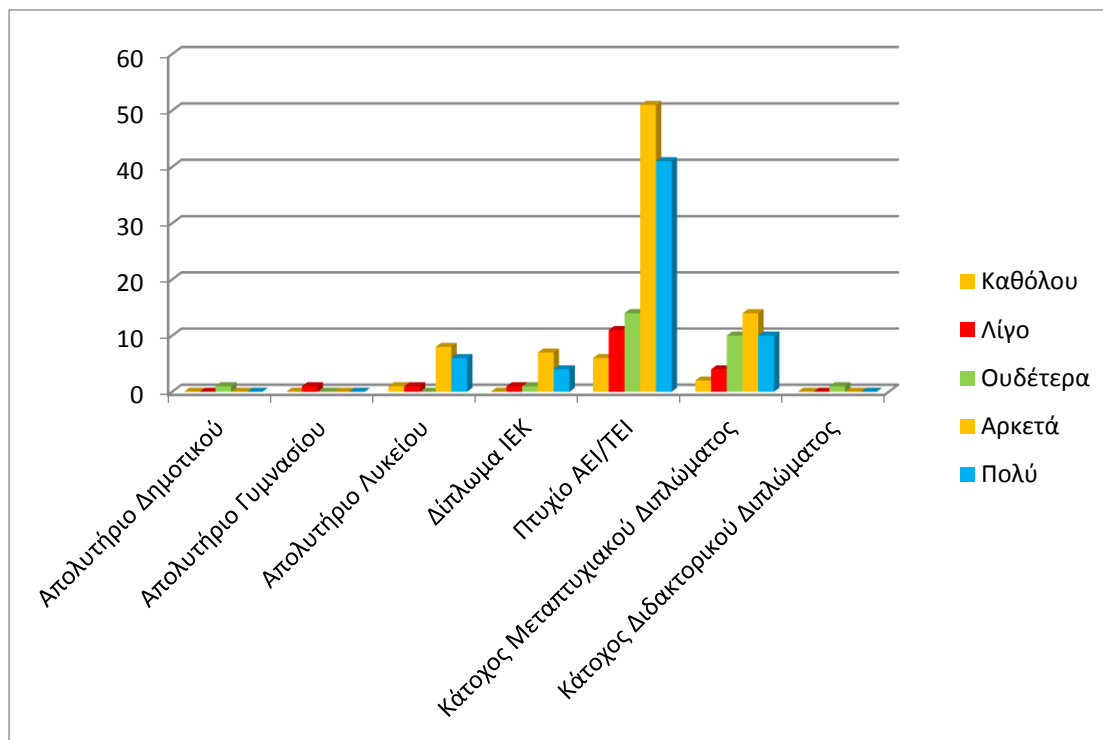
Διάγραμμα 21: Φύλο * Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο;



Διάγραμμα 22: Ηλικία * Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο;



Διάγραμμα 23: Μορφωτικό Επίπεδο * Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο;



Επιπλέον, στους πίνακες 33, 34 και 35 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των συσχετίσεων μεταξύ της γνώμης των ερωτηθέντων για το αν η υπηρεσία τους εξοικονομεί χρόνο με το φύλο, την ηλικία και το μορφωτικό επίπεδο. Και στα τρία ζεύγη τα αποτελέσματα έδειξαν ότι δεν υπάρχει κάποια στατιστικώς σημαντική συσχέτιση, με το p-value να παίρνει τις τιμές 0,44 για το φύλο, 0,97 για την ηλικία και 0,13 για το μορφωτικό επίπεδο. Και οι τρεις τιμές είναι μεγαλύτερες από το επίπεδο σημαντικότητας (5%) που έχει ορισθεί και έτσι αποδεχόμαστε την μηδενική υπόθεση (H_0).

*Πίνακας 33: Φύλο * Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο;*

			Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο	Παρακαλώ προσδιορίστε το φύλο σας
Spearman's rho	Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο	Correlation Coefficient	1,000	,055
		Sig. (2-tailed)	.	,441
		N	195	195
	Παρακαλώ προσδιορίστε το φύλο σας	Correlation Coefficient	,055	1,000
		Sig. (2-tailed)	,441	.
		N	195	195

*Πίνακας 34: Ηλικία * Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο;*

			Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο	Παρακαλώ προσδιορίστε την ηλικία σας
Spearman's rho	Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο	Correlation Coefficient	1,000	,002
		Sig. (2-tailed)	.	,974
		N	195	195
	Παρακαλώ προσδιορίστε την ηλικία σας	Correlation Coefficient	,002	1,000
		Sig. (2-tailed)	,974	.
		N	195	195

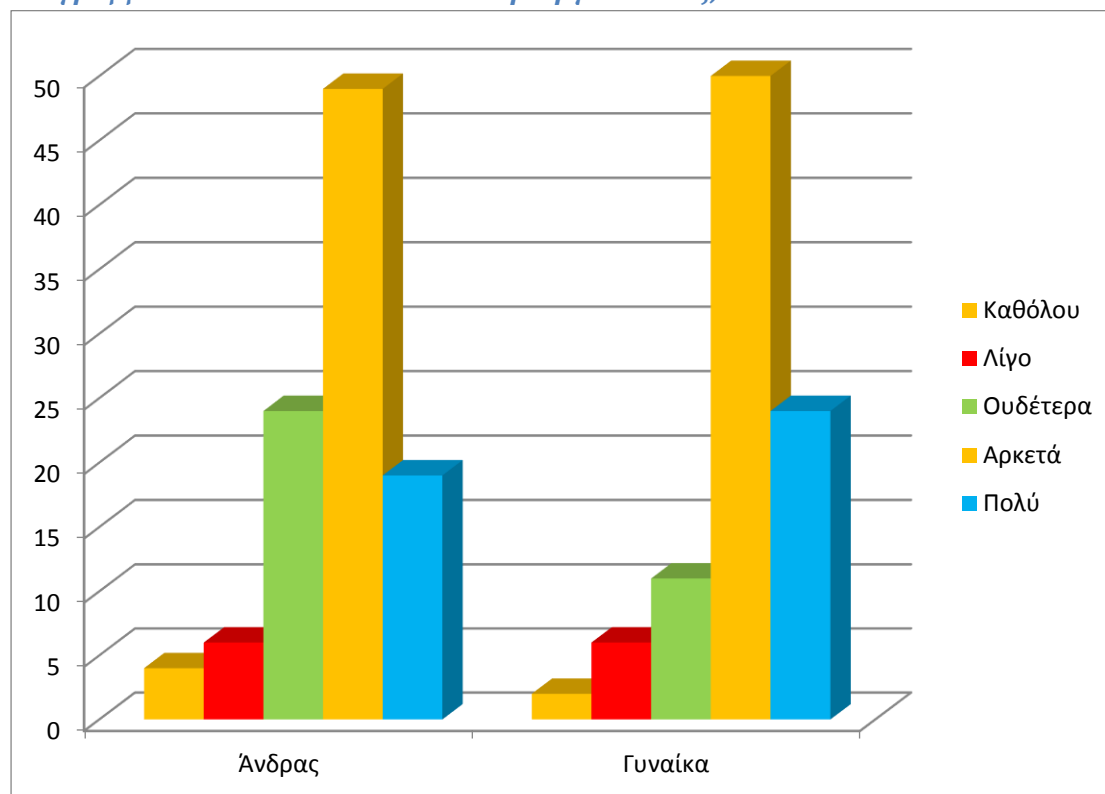
Πίνακας 35: Μορφωτικό Επίπεδο * Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο;

			Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο	Παρακαλώ προσδιορίστε το μορφωτικό σας επίπεδο
Spearman's rho	Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο	Correlation Coefficient	1,000	-,108
		Sig. (2-tailed)	.	,134
		N	195	195
	Παρακαλώ προσδιορίστε το μορφωτικό σας επίπεδο	Correlation Coefficient	-,108	1,000
		Sig. (2-tailed)	,134	.
		N	195	195

Τα τελευταία ζεύγη που θα εξεταστούν αφορούν τις μεταβλητές φύλο, ηλικία και μορφωτικό επίπεδο σε σχέση με το αν το σύστημα διευκολύνει την εργασία των ερωτηθέντων.

Όσον αφορά την διευκόλυνση της εργασίας, στο διάγραμμα 24 παρουσιάζονται οι απαντήσεις των ερωτηθέντων ανά φύλο. Παράλληλα, στον πίνακα 36 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των τεστ για την συσχέτιση αυτού του ζεύγους μεταβλητών. Συγκεκριμένα, παρατηρείται ότι δεν υπάρχει κάποια συσχέτιση, δεδομένου ότι ο συντελεστής συσχέτισης $r=0,13$, αλλά το $p\text{-value}= 0,057 > 5\%$.

Διάγραμμα 24: Φύλο * Διευκολύνει την εργασία σας;

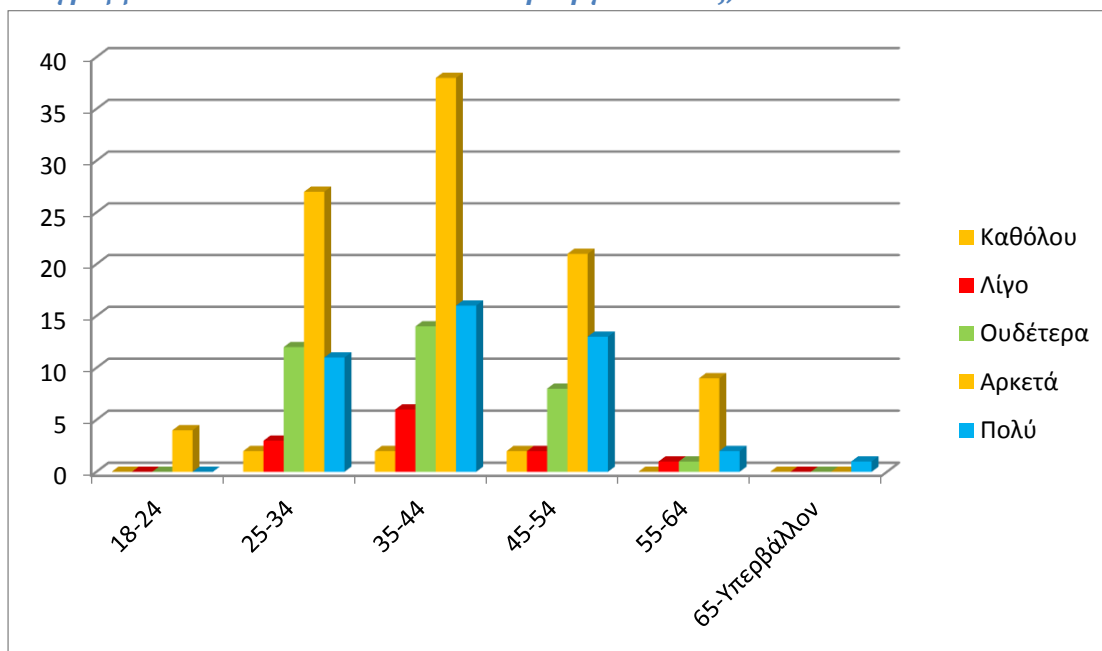


Πίνακας 36: Φύλο * Διευκολύνει την εργασία σας;

		Διευκολύνει την εργασία σας	Παρακαλώ προσδιορίστε το φύλο σας
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1,000	,136
	Sig. (2-tailed)	.	,057
	N	195	195
	Correlation Coefficient	,136	1,000
	Sig. (2-tailed)	,057	.
Παρακαλώ προσδιορίστε το φύλο σας		N	195

Τα ίδια αποτελέσματα προκύπτουν και από την ανάλυση των μεταβλητών ηλικία και διευκόλυνση της εργασίας, όπως παρουσιάζονται στο διάγραμμα 25 και στον πίνακα 37. Ειδικότερα, όσον αφορά το ζεύγος αυτό, ο συντελεστής συσχέτισης $r=0,07$ και το $p\text{-value}=0,32 > 5\%$, στοιχεία που δείχνουν την μη συσχέτιση των μεταβλητών αυτών.

Διάγραμμα 25: Ηλικία * Διευκολύνει την εργασία σας;

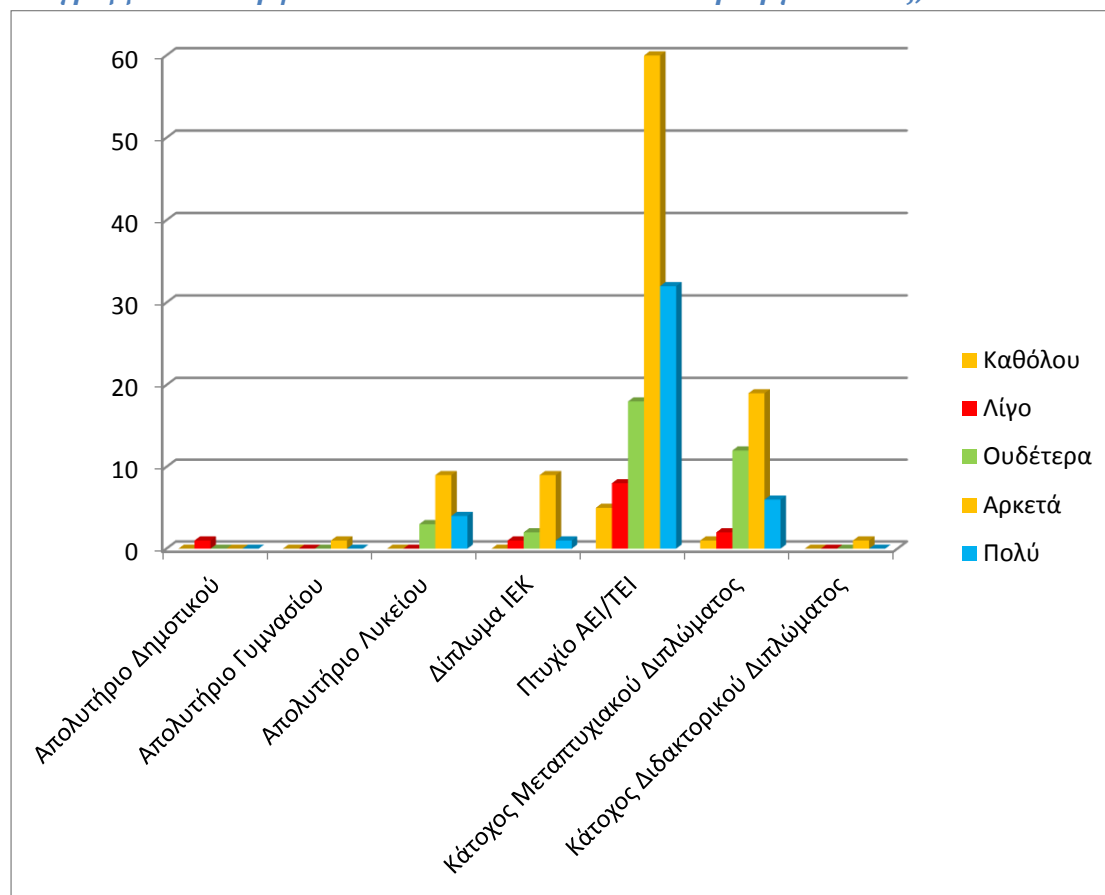


Πίνακας 37: Ηλικία * Διευκολύνει την εργασία σας;

			Διευκολύνει την εργασία σας	Παρακαλώ προσδιορίστε την ηλικία σας
Spearman's rho	Διευκολύνει την εργασία σας	Correlation Coefficient	1,000	,071
		Sig. (2-tailed)	.	,321
		N	195	195
	Παρακαλώ προσδιορίστε την ηλικία σας	Correlation Coefficient	,071	1,000
		Sig. (2-tailed)	,321	.
		N	195	195

Το τελευταίο ζεύγος μεταβλητών αφορά το μορφωτικό επίπεδο με την διευκόλυνση της εργασίας των ερωτηθέντων. Και σε αυτή την περίπτωση από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στο διάγραμμα 26 και τον πίνακα 38, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών. Και αυτό διότι ο συντελεστής συσχέτισης $r=-0,07$ και το $p\text{-value}=0,29 > 5\%$, άρα αποδεχόμαστε την H_0 .

Διάγραμμα 26: Μορφωτικό Επίπεδο * Διευκολύνει την εργασία σας;



Πίνακας 38: Μορφωτικό Επίπεδο * Διευκολύνει την εργασία σας;

		Διευκολύνει την εργασία σας	Παρακαλώ προσδιορίστε το μορφωτικό σας επίπεδο
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1,000	-,075
	Sig. (2-tailed)	.	,296
	N	195	195
	Correlation Coefficient	-,075	1,000
	Sig. (2-tailed)	,296	.
	N	195	195

6^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

6.1 Συμπεράσματα

Σε ένα γενικότερο πλαίσιο δομικών αλλαγών που πραγματοποιούνται παγκοσμίως στο δημόσιο φορέα, μες σκοπό να γίνει ευέλικτος και πλέον ανταγωνιστικός, οι προηγμένες χώρες εισαγάγουν την πληροφορική και τα συστήματα ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των πολιτών τους. Στο πλαίσιο αυτό αναπτύχθηκε και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ιδιαιτέρως δε από την ίδια την Ευρωπαϊκή Ένωση η οποία διέθεσε και αρκετά κονδύλια για τον εκσυγχρονισμό των ηλεκτρονικών συστημάτων των κρατών – μελών της. Η Ελλάδα, ουραγός σε αυτόν τον τομέα, τα τελευταία χρόνια κάνει σημαντικές προσπάθειες για να υιοθετήσει τις διεθνής πρακτικές.

Η παρούσα εργασία εξέτασε τον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τα συστήματα του ΕΦΚΑ. Για να πραγματοποιηθεί αυτό, ένα ερωτηματολόγιο με ερωτήσεις κλειστού τύπου διανεμήθηκε σε χρήστες – πολίτες του Νομού Πρέβεζας, ώστε να αξιολογήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ. Τα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία εξετάστηκαν αφορούσαν την ικανοποίηση των χρηστών του συστήματος, την εξοικονόμηση χρόνου που αυτό τους προσφέρει και το κατά πόσο τους διευκολύνει στην εργασία τους.

Από την ανάλυση του ερωτηματολογίου προέκυψε ότι το σύστημα στο σύνολό του περιέχει πληροφορίες τις οποίες αναζητούν οι χρήστες. Οι πληροφορίες αυτές είναι και ακριβείς, αλλά και επικαιροποιημένες κατά τις απαντήσεις της πλειοψηφίας των ερωτώμενων. Η πλειοψηφία των ερωτώμενων κατέδειξε ότι αισθάνεται ασφαλής όσον αφορά τη χρήση του ηλεκτρονικού συστήματος για τα προσωπικά τους δεδομένα. Βέβαια θα πρέπει να σημειωθεί ότι η συχνότητα της χρήσης που αναφέρθηκε ήταν μέτρια και όχι συχνή.

Οι ερωτώμενοι, απάντησαν στην πλειοψηφία τους ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι τόσο από την ίδια την λειτουργία του ηλεκτρονικού συστήματος, όσο και από την ποιότητα των πληροφοριών που λαμβάνουν από αυτό. Αυτό αποτελεί ίσως βασικό συστατικό για την επιτυχία ενός ηλεκτρονικού συστήματος και θα πρέπει να δοθεί

ιδιαίτερη βαρύτητα στην εξέλιξη του συστήματος στο μέλλον με σκοπό την διατήρηση της ικανοποίησης αυτής.

Οι ερωτώμενοι απάντησαν ότι εμπιστεύονται το σύστημα και ότι αυτό είναι φιλικό προς το χρήστη. Τα χαρακτηριστικά αυτά αποτελούν συστατικά επιτυχίας του συστήματος και μαζί με την παραπάνω ικανοποίηση που αναφέρθηκε είναι η επιτυχία ενός καλοσχεδιασμένου ηλεκτρονικού συστήματος υπηρεσιών του δημοσίου.

Επίσης, η πλειοψηφία των ερωτώμενων αναφέρει ότι το σύστημα προσαρμόζεται στις ανάγκες του κάθε χρήστη ξεχωριστά, διευκολύνοντας την εργασία που έχουν και φυσικά την καθημερινότητά τους. Με τον τρόπο αυτό, οι χρήστες είναι ευχαριστημένοι και ικανοποιημένοι τόσο από τον δημόσιο τομέα όσο και από τις υπηρεσίες που τους παρέχονται.

Όσον αφορά τα κύρια ερευνητικά ερωτήματα, θα πρέπει να σημειωθεί ότι δεν υπάρχει συσχέτιση ποιοτικών χαρακτηριστικών των ερωτώμενων με την λειτουργία του ηλεκτρονικού συστήματος. Αυτό σημαίνει με άλλα λόγια ότι όλοι οι χρήστες, ανεξαρτήτου φύλου, ηλικίας ή μορφωτικού επιπέδου θεωρούν ότι το σύστημα είναι λειτουργικό.

Επιπρόσθετα το ίδιο ισχύει και όσον αφορά την εξοικονόμηση χρόνου. Οι χρήστες ανεξάρτητα εάν είναι γυναίκες ή άνδρες, μικροί ή μεγάλοι ηλικιακά, μορφωμένοι ή όχι, αναφέρουν ότι το ηλεκτρονικό σύστημα τους εξοικονομεί χρόνο. Τέλος το ίδιο ισχύει και για την διευκόλυνση της εργασίας τους. Όλοι οι ερωτώμενοι ανεξαρτήτως ποιοτικών χαρακτηριστικών θεωρούν ότι διευκολύνεται η εργασία τους.

Τα παραπάνω συνθέτουν ένα πλήρως επιτυχημένο σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών, πράγμα που μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι είναι καλοσχεδιασμένο και ικανοποιεί πλήρως τις απαιτήσεις των χρηστών του. Ουσιαστικά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πέτυχε τον σκοπό της όσον αφορά την περίπτωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ. Θα πρέπει να σημειωθεί όμως ότι η επιτυχία αυτή αφορά τον Νομό Πρέβεζας και τους κατοίκους αυτού.

6.2 Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα

Όπως ήδη αναφέρθηκε παραπάνω, τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι το ηλεκτρονικό σύστημα του ΕΦΚΑ για την περίπτωση του Νομού Πρέβεζας είναι θετικά, καθιστώντας το άκρως επιτυχημένο.

Ωστόσο, επειδή ο ΕΦΚΑ είναι ένας πανελλήνιος φορέας με τεράστια αρμοδιότητα, θα πρέπει να πραγματοποιηθεί παρόμοια έρευνα σε όλη την επικράτεια της χώρας για να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα. Με άλλα λόγια, μπορεί η παρούσα έρευνα να αποτελέσει την βάση για μελλοντικές έρευνες από άλλους ερευνητές ή την διοίκηση του ΕΦΚΑ και να μετρηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών – χρηστών σε όλη την Ελλάδα.

Τέλος, μπορεί η έρευνα να κατέδειξε θετικά αποτελέσματα για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ, αλλά αυτό δε θα πρέπει να εφησυχάζει τους αρμοδίους, μιας και τα ηλεκτρονικά συστήματα χρειάζονται αναβαθμίσεις και εκσυγχρονισμούς σε τακτά χρονικά διαστήματα. Η παρούσα εργασία κατέδειξε ότι το υπάρχον σύστημα έχει δυνατά σημεία και ότι μπορεί να αποτελέσει σύστημα – πιλότο για όλο το δημόσιο φορέα στην Ελλάδα. Καλό λοιπόν θεωρείται με βάση το ισχύον σύστημα να εξελιχθούν και άλλα στο δημόσιο, αλλά και αυτό του ΕΦΚΑ να βελτιώνεται ώστε να κρατά εξίσου ικανοποιημένους τους πολίτες – χρήστες του.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Στα πλαίσια της διπλωματικής μου εργασίας στο Μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών Λογιστικής -Χρηματοοικονομικής και Διοικητικής Επιστήμης του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Ηπείρου με θέμα: **Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ Ε.Φ.Κ.Α. ΠΡΕΒΕΖΑΣ.**

Α' ΜΕΡΟΣ : ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ – ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

- 1) Παρακαλώ προσδιορίστε το φύλο σας.
- Ανδρας
- Γυναίκα
- 2) Παρακαλώ προσδιορίστε την ηλικία σας.
- 18 – 24
- 25 – 34
- 35 – 44
- 45 – 54
- 55 – 64
- 65 – Υπερβάλλον
- 3) Παρακαλώ προσδιορίστε την οικογενειακή σας κατάσταση.
- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Έγγαμος/η με παιδιά
- Διαζευγμένος/η
- Χήρος/α
- Δεν απαντώ
- 4) Παρακαλώ προσδιορίστε το μορφωτικό σας επίπεδο.
- Απολυτήριο Δημοτικού
- Απολυτήριο Γυμνασίου
- Απολυτήριο Λυκείου
- Δίπλωμα ΙΕΚ
- Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ
- Κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος
- Κάτοχος Διδακτορικού Διπλώματος
- Δεν απαντώ

Β' ΜΕΡΟΣ:

1) Θεωρείτε ότι το σύστημα περιέχει τις πληροφορίες που αναζητείτε;

- Καθόλου
- Λίγο
- Ουδέτερα
- Αρκετά
- Πολύ

2) Οι παραπάνω πληροφορίες είναι ακριβείς ως προς το περιεχόμενό τους;

- Καθόλου
- Λίγο
- Ουδέτερα
- Αρκετά
- Πολύ

3) Οι παραπάνω πληροφορίες είναι επικαιροποιημένες;

- Καθόλου
- Λίγο
- Ουδέτερα
- Αρκετά
- Πολύ

4) Το σύστημα που χρησιμοποιείτε παρέχει την ασφάλεια που επιθυμείτε;

- Καθόλου
- Λίγο
- Ουδέτερα
- Αρκετά
- Πολύ

5) Ποιά είναι η συχνότητα χρήσης σας με το σύστημα;

- Σπάνια
- Μικρή
- Μέτρια
- Συχνή
- Υψηλή

6) Είστε ικανοποιημένος/η από την λειτουργία που παρέχει το σύστημα;

- Καθόλου
- Λίγο
- Ουδέτερα
- Αρκετά
- Πολύ

7) Θεωρείτε ότι η υπηρεσία αυτή σας εξοικονομεί χρόνο;

- Καθόλου
- Λίγο
- Ουδέτερα
- Αρκετά
- Πολύ

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

- Καθόλου
- Λίγο
- Ουδέτερα
- Αρκετά
- Πολύ

9) Το σύστημα που χρησιμοποιείτε σε γενικές γραμμές το εμπιστεύεστε;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

10) Το σύστημα είναι φιλικό προς το χρήστη;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

11) Είστε ικανοποιημένος από την ποιότητα των πληροφοριών που λαμβάνετε;

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

12) Διευκολύνει την εργασία σας;

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

13) Διευκολύνει την καθημερινότητά σας;

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

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο. Οι παρατηρήσεις σας είναι ιδιαίτερα σημαντικές και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τους σκοπούς της έρευνας.

Σας ευχαριστώ για το χρόνο σας

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

1. Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε., Χάλαρης, Ι. (2007): Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση – Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές, *Εκδόσεις Παπαζήση*, Αθήνα
2. Γιαμπούρας, Γ.Μ. (2006): Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως εργαλείο ελέγχου και χρηστής διαχείρισης, Ο ρόλος των επιστημόνων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, *Proceedings of the Conference Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά της κακοδιαχείρισης και της Διαφθοράς*
3. Κιοσσε, Ε. (2011): Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα – Οι επιδόσεις των χωρών, *Διπλωματική Εργασία*, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
4. Κόκκινου, Α., Κομνηνός, Σ., Μανζιώκας, Α., Χάλαρης, Ι. (n d): Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση
5. Υπουργείο Δ.Μ.Η.Δ. (2014): Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020

Ξένα

1. Akmam, I. (2004): E-Government: A global view and a empirical evaluation of some attributes of citizens, *Elsevier*, 4c
2. Boufeas, G., Halaris, I. and Kokkinou, A. (2004): Business Plans for the development of e-government in Greece. An appraisal, Athens, *UNTC Occasional Papers Series*, No5, 2004
3. Charalabidis, Y., Lampathaki, F., Sarandis, D., Sourouni, A., Mouzakitis, A. et. al. (2008): The Greek Electronic Government Interoperability Framework: Standards and Infastructures for One-Stop Service Provision, *Proceedings of the 2008 Panhellenic Conference on Informatics*, 25-28/08/2008, Samos, Greece
4. Curtin, G., Sommer, M., Sommer, V. (2003): The world of E-Government, 2nd edition, *the Howorth Political Press*
5. Dada, D. (2006): The failure of E-Government in developing countries: A literature review. The electronic journal on Informatic Systems in developing countries, *on line at <http://www.ejisdc.org>*
6. Decman, M., Stare, J., Klum, M. (2010): E-Government and Cost-effectiveness: E-Taxation in Slovenia. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 31, E 2010, p.p. 48-57

7. Eifert, M. and Puschel, J.O. (2004): National Electronic Government, *London Routledge*
8. Gant, J., and Gant, D. (2002): Web portal Functionality and State Government E-Service. *Proceedings 35th Hawaii International Conference on System Science 2002*
9. Gouscos, D. et. al (2000): From introvert IT Systems to Extrovert e-Services: e-Government as an enabler for e-citizens and e-business. A framework of principles, *Proceedings of the Electronic & business Work 2000 Conference*
10. Gouscos, D. et. al (2001): Planning and Implementating e-Government Service Delivery: Achievements and Learning from On-Line Taxation in Greece. *Proceedings 8th Panhellenic Conference on Informatics*, Nikosia, 08/10/2011
11. Hahamis, P. Iles, J. and Mike Healy, M. (2005): E-Government in Greece: Opportunities for improving the efficiency and effectiveness of local government, *Proceedings 5th European Conference on e-Government (ECEG 2005)*, Antwerp, 16-17 June 2005
12. Heeks, R. (2001): Understanding e-governance for development. I-Government Working Papers, Institute for Development Policy and Management, online <http://unpan1.un.org>
13. Heeks, R. (2006): Understanding and Measuring eGovernment: International Benchmarking, *Proceedings of Understanding the Present and Creating the Future*, Budapest, 27-28/07/2006
14. Mahaman, B. D., Ntaliani, M. S. and Costopoulou C. et al. (2005): E-Government for rural Development: Current Trends and Opportunities for Agriculture, *Proceedings 005 EFITA/WCCA Joint Congress on IT in Agriculture*, Vila Real, Portugal, July 2005
15. Millard, J. (2003): ePublic services in Europe: Past, Present and Future, on line <http://www.teknologisk.dk/english>
16. Ntaliani, M., Karetos, S., Costopoulou, C., Harizanis, P., Kaloudis, S., Passam, H. (2006): Supporting Agricultural e-Governance, *2^o Εθνικό Συνέδριο «Ηλεκτρονική Δημοκρατία: Προκλήσεις της Ψηφιακής Εποχής»*, Αθήνα, Μάρτιος 2006.
17. Torres, L., Pina, V. and Royo, S. (2005): E-Government and the transformation of public administration in the EU countries: Beyond NPM or just a second wave of reforms?, *Spanish National R&D Plan through research project*, SEJ2004-0791-ECON.
18. Sarantis, D. and Askounis, D. (2010): Electronic government interoperability framework in Greece: Project management approach and lessons learned in public administration, *Journal of Us-China Public Administration*, 7(3), March 2010

19. Stamoulis, D., Gouscos, D., Georgiadis, P. and Martakos, D. (2001):
Revisiting public information management for effective e-government
services. *Information Manager and Computer Security*, 9 (4), p.p. 146-153